

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الاعلام و الاتصال



مذكرة لنيل شهادة الماستر  
التخصص: تكنولوجيا الاتصال الحديثة  
مقدمة من طرف:  
حمزة محمد العيد  
ذكار سمية

الموضوع:

واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر  
الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي نموذجاً

تحت إشراف الأستاذ :

❖ ثابت مصطفى

السنة الجامعية: 2015/2014.

# دعاء

اللهم لا تجعلنا نصاب بالغرور إذا نجحنا، ولا باليأس  
إذا أخفقنا، وذكّرنا أن الإخفاق هو التجربة التي  
تسبق النجاح.

اللهم إذا أعطيتنا نجاحاً فلا تأخذ تواضعنا، وإذا  
أعطيتنا تواضعاً فلا تأخذ اعتزازنا بكرامتنا وتقبل  
دعائنا

اللهم آمين

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شكر و تقدير

"من اجتهد وأصاب فله أجران، ومن اجتهد وأخطأ فله أجر واحد".  
الحمد لله الذي وهبنا نعمة العقل سبحانه والشكر له على كل نعمه وفضله  
وكرمه.

تبارك الله ذو الجلال والإكرام.

نشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة في إنجاز هذه المذكرة.  
ونخص بالذكر الأستاذ المحترم " ثابت مصطفى " الذي لم يبخل علينا بنصائح  
وإرشادات، من خلال إشرافه على عملنا خطوة بخطوة، وبكل جدية وتفاني.  
كما نتقدم بالشكر الخالص إلى كل من:

أساتذة و عمال قسم الإعلام و الاتصال

و شكر خاص لكل عمال مؤسسة الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء  
فرح تقريظ .

وشكر خاص للأستاذ شماني الذي مد لنا يد العون في تفريغ البيانات و

تحليلها

ونشكر في الأخير كل من قدم لنا يد المساعدة، سواء من قريب أو من بعيد.

فالحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات



كار سمية

حمزة محمد العيد

# فهرس الجداول و الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
56	عدد المشتركين في الهاتف الثابت من سنة 2006 إلى 2011	01
57	تطور عدد المشتركين في الهاتف النقال من سنة 2009 إلى سنة 2012	02
57	الكثافة الهاتفية للنقال سنة 2009 إلى 2012	03
71	جنس عينة الدراسة	04
72	الفئات العمرية لعينة الدراسة	05
72	المؤهل العلمي لعينة الدراسة	06
73	المنصب الإداري لعينة الدراسة	07
73	عدد سنوات الخبرة	08
74	تهدف الإدارة الالكترونية إلى تسريع العمليات الإدارية	09
75	تهدف الإدارة الالكترونية إلى ربح الوقت و الجهد	10
75	تهدف الإدارة الالكترونية إلى تسهيل المهام	11
76	تهدف الإدارة الالكترونية إلى التنسيق مع التأمينات الأخرى في مجال الزبون	12
76	تهدف الإدارة الالكترونية إلى تحقيق الشفافية	13
77	تهدف الإدارة الالكترونية إلى تطوير أنشطة المؤسسة	14
77	تهدف الإدارة الالكترونية إلى سرعة انجاز المعاملات	15
78	مساهمة الموقع الالكتروني في تعزيز الاتصال الداخلي	16
79	العلاقة بين المنصب الإداري و مدى مساهمة الموقع الالكتروني	17
80	العلاقة بين الخبرة المهنية و مدى مساهمة الموقع الالكتروني	18
82	توظيف نظام بطاقة الشفاء في العلاقات مع الإدارة	19

83	مدى مساهمة نظام بطاقة الشفاء	20
84	التغيير الذي أحدثته التكنولوجيا داخل الوكالة	21
86	العلاقة بين المؤهل و مجالات توظيف التكنولوجيا الحديثة لاتصال خارج الوكالة	22
88	العلاقة بين المنصب الإداري و مجالات توظيف التكنولوجيا الحديثة لاتصال خارج الوكالة	23
89	العلاقة بين الخبرة و مجالات توظيف التكنولوجيا الحديثة لاتصال خارج الوكالة	
90	بطاقة الشفاء وجه لاستخدام لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال	24
91	العلاقة بين المؤهل العلمي و بطاقة الشفاء وجه لاستخدام لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال	25
93	العلاقة بين المنصب الإداري بطاقة الشفاء وجه لاستخدام لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال	26
94	العلاقة بين الخبرة المهنية و بطاقة الشفاء وجه لاستخدام لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال	27
95	نقص التجهيزات كمعوق لإدارة الالكترونية	28
97	العلاقة بين المنصب الإداري و نقص التجهيزات كمعوق لإدارة الالكترونية	29
98	العلاقة بين الخبرة المهنية نقص التجهيزات كمعوق لإدارة الالكترونية	30
99	نقص الكفاءات البشرية كمعوق لإدارة الالكترونية	31
100	غياب التشريع القانوني كمعوق لإدارة الالكترونية	32
100	صعوبات التعامل مع الزبائن	33
101	عدم اتقان الزبائن لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال كمعوق لإدارة الالكترونية	34

101	الاقتراح الخاص لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة لإدارة الالكترونية	35
113	الاقتراح الخاص لمواجهة الصعوبات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر	36

### قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
41	شكل يوضح هيكل الإدارة الالكترونية	01

تعتبر الإدارة الالكترونية من ضروريات نضرا لما لها من أهداف تساعد في إتقان العمل الإداري و تسهل على الزبائن أردنا من خلال هذه الدراسة التعرف على واقع الإدارة الالكترونية داخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة ورقلة حيث تطرقنا في الشق النظري إلى الإدارة الالكترونية في الجزائر و تنمية العلاقة مع الزبون من خلال تسليط الضوء على طبيعة انعكاس تطبيق الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل و انعكاساتها على الأداء المهني كمتغير تابع و نتيجة لذلك الأداء المهني التي تهدف كل مؤسسة خدماتي إلى تحسنه للتأثير على المستقبل من حيث إقناعه بالرسالة الخدمائية الموجهة إليه بأقل تكلفة و أقل مجهود و سرعة فائقة

و هذا ما تحاول الدراسة الميدانية اكتشافه و تسليط الضوء عليه من خلال أخذ عينة من موظفي و وكالة التأمينات الاجتماعية للعمال للأجراء بولاية ورقلة و هذا بغية معرفة انعكاس تطبيق الإدارة الالكترونية داخل المؤسسة و الأهداف التي تحقها هذه التكنولوجيا داخل الإدارة من بينها نضام بطاقة الشفاء من أجل الارتقاء بمستوى الأداء المهني للموظفين و كذا المساهمة في تحول الموظفين من موظف تقليدي و رقي إلى موظف الكتروني ليخرج البحث بعدها بمجموعة من الاقتراحات إلى الفاعلين في البيئة الإدارية و التي من شأنها أن تساهم في تحسين فئات المجتمع الإداري من موظفي و مسؤولي البيئة الإدارية بأهمية تعميم تكنولوجيا الاتصال الحديثة و تشجيع الاستفادة من خدماتها داخل المؤسسة



### Résumé détaillé

Résumé E-gouvernance est une des nécessités de Ndhara en raison de leurs objectifs aide à maîtriser le travail administratif et de le rendre plus facile pour les clients que nous voulions cours de cette étude reconnaître la réalité de la gestion électronique au sein de la Caisse nationale de sécurité sociale Agence Ouargla où nous avons discuté dans l'encoche théorique à la gestion électronique en Algérie et le développement des relations avec client en mettant en lumière l'application nature de réflexion de l'e-gouvernance comme une variable indépendante et son impact sur la performance professionnelle comme variable dépendante et le résultat de la performance professionnelle des règles d'engagement qui visent tout mon institution de services à sa reprise d'influencer l'avenir de l'endroit où le convaincre du au coût le plus bas et moins d'effort et vitesse super service-oriented un message Et Hedda ce que vous essayez étude de terrain découvert et le mettre en évidence à travers un échantillon d'employés pris et l'Agence d'assurance sociale pour les travailleurs salariés Etat Ouargla et Hedda afin de voir le reflet de l'application de gestion électronique au sein de l'institution et les objectifs atteints par cette technologie de sujet au sein du département, y compris Ndhara carte de guérison pour élever le niveau de performance professionnelle du personnel et CDA de contribuer à la transformation du personnel d'un employé traditionnelle et a été promu à l'employé électronique de sortir la recherche après une série de suggestions pour les acteurs de l'environnement administratif et qui va contribuer à l'amélioration des catégories communautaires administrative du personnel et de l'environnement administratif des fonctionnaires de l'importance de la technologie de communication grand public Moderne et encourager à profiter de leurs services au sein de l'institution.

مقدمة

## مقدمة :

إن ما تشهد الألفية الثالثة من نمو متسارع في المعطيات المعرفية و التقنية المعلوماتية نتج عن التقدم العلمي و التقني و انتشار شبكة الانترنت و غيرها أدى إلى بروز تأثيرات عديدة على طبيعة و شكل النظم الإدارية التي تراجعت معها أشكال الأداء التقليدي داخل المؤسسات إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي و الاتصالي و بالتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة و التفاعل الآني و اختراق الحدود فمؤدج الإدارة الالكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح و الوضوح و الدقة في تقديم الخدمات و انجاز المعاملات و بتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي و نقلة نوعية و عليه أصبح العمل الإداري داخل المؤسسات يواجه تحديات و تغيرات سريعة و متعددة و على رأسها التغيرات التكنولوجية التي أحتتها تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة، وقناعة المؤسسات بأهمية الاستجابة للمستجدات من حولهم ، ونتيجة هذا التغيير أنتقل أداء المؤسسة مستفيدا من تكنولوجي لاتصال الحديثة من الأساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الإدارية و الإجراءات الروتينية إلى الأساليب الالكترونية في الإدارة ، إن تحسين الأداء المهني للموظفين في الإدارة لن يتم بدون مساهمتهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة الالكترونية ، إذا تمكنت مختلف المؤسسات الإدارية بضرورة تحويل الأعمال و الخدمات الإدارية التقليدية من استخدام الأوراق إلى استخدام تقنيات اتصال حديثة كالإدارة الالكترونية و هو ما يطلق عليه إدارة بلا ورق تهدف إلى تسهيل العمليات الإدارية و تعمل بسرعة و دقة متناهية ، كما إن الضغوط التنافسية و تزايد تطلعات و احتياجات الزبائن و المتعاملين مع تلك المؤسسات على اختلاف مجالاتها إلى خدمات إدارية أفضل تعتبر أهم مصادر الضغط و التحدي على المؤسسات المعاصرة الداعية إلى حتمية التطوير و التحديث فتطبيق هذه التكنولوجيا الذي انعكس على أداء المؤسسة فقد ساعدت على استعادة التوازن و تحقيق انجازات غير مسبوقة في مجالات تحسين و تطوير أساليب و تقنيات الأداء المهني للموظفين ، و ذلك في سبيل بناء و تنمية قدراتهم المهنية بمساهرتهم و إتقانهم لتكنولوجيا الاتصال ، بغية الوصول إلى الزبائن و المتعاملين من خلال المشكلات التنظيمية و التخفيف من مواطن الضعف و انخفاض الكفاءة المهنية للموظفين ، وما الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية إلا نموذج على ذلك لتحولات التي شهدها قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر في سياق عصره هذا القطاع الاستراتيجي الذي يعتبر مقصدا لعديد من الخدمات و من هنا تظهر العلاقة بين هذه التكنولوجيا الاتصالية و أداء المؤسسة مجالا خصبا للدراسة و من هنا قسمنا دراستنا على النحو التالي الفصل الأول : تطرقنا فيه إلى مقارنة منهجية تضمنت مشكلة الدراسة و التساؤلات ، و أهمية الدراسة و أهدافها ، و أسلوب و منهج الدراسة ، كما شمل ذلك نوع الدراسة و أدواتها و حدودها بالإضافة إلى تحديد المصطلحات و التطرق إلى بعض الدراسات السابقة

الفصل الثاني : و ينقسم إلى مبحثين الذي اعتبرناه تمهيد للدخول في الدراسة إلى الإدارة الالكترونية وفي البحث الثاني تطرقنا إلى إستراتيجية الإدارة الالكترونية أما الفصل الثالث :تناولنا في المبحث الأول واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر و في المبحث الثاني تناولنا تنمية العلاقة مع الزبون.

القسم التطبيقي: تضمن فصلين ، الفصل الأول تطرقنا إلى اعتماد الإدارة الالكترونية في وكالة ولاية ورقلة و التعريف بالمؤسسة ، أما الفصل الثاني فعالجنا فيه تحليل بيانات الدراسة الميدانية و المتغيرات مجتمع البحث و في الأخير نتائج الدراسة و من ثم الخاتمة

# الأطار النظري

## الفصل الأول : مشكلة الدراسة و منهجيتها

- 1 - تحديد إشكالية الدراسة
- 2 - تساؤلات الدراسة
- 3 - المبحث الأول : تحديد المصطلحات
- 4 - المبحث الثاني : أسباب اختيار الموضوع
  - 1/4 - الأسباب الذاتية
  - 2/4 - الأسباب الموضوعية
- 5 - المبحث الثالث : جدوى الدراسة أو أهمية الدراسة
- 6 - المبحث الرابع : أهداف الدراسة
- 7 - المبحث الخامس : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
  - 1/7 - المنهج المستخدم في الدراسة
  - 2/7 - أدوات جمع البيانات
    - 1/2/7 - الملاحظة
    - 2/2/7 - استمارة الاستبيان
    - 3/2/7 - المقابلة
  - 3/7 - مجتمع البحث و عينة الدراسة
- 8 - المبحث السادس : مجالات الدراسة
  - 1/8 - المجال الجغرافي للدراسة
  - 2/8 - المجال الزمني للدراسة
- 9 - المبحث السابع : الدراسات السابقة
  - 1/9 - الدراسة الأولى
  - 2/9 - مناقشة الدراسات السابقة
- 10 - المبحث الثامن : نظرية المؤطرة للدراسة

## الفصل الأول : مشكلة الدراسة و منهجيتها

### 1 - تحديد إشكالية الدراسة

إن العالم بأسره قد دخل مرحلة متطورة ضمن أفق عصر المعلومات بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم و تقنية المعلومات و الاتصالات، الذي أصبح المعيار الذي تقاس به درجة تقدم الأمم.

وإذا سلمنا بأن الثورة الصناعية الجديدة تعتمد على المعرفة و القدرة على الإبداع هذه هي المواد الأولية ، ونعني أن هذه الحقبة اختلفت عما سابقها كالصناعية التي أساسها رأس المال و العامل و بتالي فاعن المعرفة أصبحت الكلمة المفتاح ، لتحقيق النجاح في الاقتصاد العالمي التنافسي ولعل هذا ما يحتم علينا ضرورة تغير أساليب العمل في مؤسساتنا العامة و الخاصة .<sup>1</sup>

وقد ظهرت العديد من التغيرات و التحولات التي أفرزتها معطيات التطور التكنولوجي ، فتسارعت وتيرة نمو الابتكارات و التقنيات التكنولوجية ساهم في نقل المجتمعات في العصر الراهن إلى عصر المعلومات ، وأدى إلى ميلاد و بروز العديد من التطبيقات و الأنشطة الحديثة و التي تعتبر المعرفة أهم عوامل نجاحها .

إن ظهور الأنظمة التقليدية البيروقراطية في علم الإدارة، وحقق الإنسان من خلالها كثيرًا من الإنجازات، وأرسى في ظلها دعائم الفكر الإداري بعامة، لكن الإنسان الكائن المفكر الذي لا حدود لمطوحه ظل يمارس انتفاضاته على كل قديم، تلك الانتفاضات والثورات التي قام بها الإنسان على أكثر من جبهة تنموية، منها وصولها إلى الثورة المعلوماتية التي أعقبت اختراع الحاسوب، ثم ظهور شبكة الحاسوب، ثم الشبكات المحلية، ثم الشبكة العالمية للإنترنت مما لفت انتباه علماء الإدارة إلى ظهور أداة جديدة يمكن أن تدار بها المؤسسات والمنظمات الحكومية والأهلية وتحمل عليها بياناتها ومعلوماتها، ويتيح استدعاء تلك البيانات بسهولة وسرعة فائقتين، ولن تكون مهمة تلك الآلة الجديدة التي ستقوم الإدارة بربط وحدات الإدارة أو أقسامها ببعضها البعض فحسب، بل إن مهمتها ستتخطى ذلك إلى ربط الدائرة الإدارية في المؤسسة كلها بشبكات الإدارة حول العالم؛ مما جعل علماء الإدارة يحلمون بهذا اليوم الذي تربط العالم فيه دائرة إدارية واحدة.<sup>2</sup>

إن الثورة الحقيقية لتطوير الإدارة ارتبطت بقوة ببداية ظهور الحاسوب الذي كان نقلة كبرى في مجال الاعتماد على الآلة، فعرفت الإدارة أنماطاً جديدة في تدبير شؤونها عبر الرقابة الرقمية بالحاسوب، والتصميم والتصنيع بمساعدة الحاسوب، ثم التصنيع المتكامل بالحاسوب، وتطبيقات الذكاء الصناعي في الإنتاج والخدمات، وغيرها من الأنماط التي لم يكن

<sup>1</sup> محمد محمد الهادي ، إدارة الجودة الشاملة لمرافق المعلومات ،الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات ، مجموعة 09 علوم 17 ،ص ص 165-166.

<sup>2</sup> شائع بن سعد مبارك القحطاني ، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون ، 2006"مذكرة مكاملة لنيل شهادة الماجستير( غير منشورة ) ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية - الرياض ،2006،ص9 .

الحاسوب بديلا للعنصر البشري في إدارتها فحسب، بل حلَّ محلَّ المديرين في إصداره التوجيهات والتعليمات الآلية بناء على البرامج التي تم تحميلها<sup>3</sup>.

و لقد شهد العالم في السنوات القليلة الماضية تطورا هائلا في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستويات عدة، وكان لذلك أثرا كبيرا على الإنسان وعلى أسلوبه ومنهجه في الإدارة، ومن ثم أصبح من الضروري التعرض لدراسة العناصر الإدارية والنفسية المؤثرة والمتأثرة بتلك التكنولوجيا. فلقد بدأت الكثير من المنظمات وخاصة الخدماتية في تبنى مفهوم الإدارة الإلكترونية ، وذلك من خلال عرض معلوماتها في على شبكات الانترنت كما أصبحت كثيرا من المعاملات الداخلية تتم عبر شبكة الانترنت، ومن ثم أتاحت هذه الشبكات للمنظمة وعملائها فرصاً للتواصل بعيداً عن الإجراءات البيروقراطية المعقدة.

ولقد غيرت التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال الكثير من المفاهيم والأسس الإدارية، وهو ما أدى بمعظم المنظمات التي تسعى إلى تحسين أداء الموظفين وكسب ولاء الزبائن إلى إدخال هذه التقنيات الحديثة في آليات العمل الإداري وصلب الهياكل الإدارية خاصة منها تلك التي تتولى تقديم الخدمات للمواطنين.

وتلعب التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال دورا كبيرا في العمل الإداري المعاصر، باعتبارها آلية من آليات الإدارة الحديثة التي يجب تطويعها لصالح العمل الإداري، وأحد الموارد الأساسية لتلك الهياكل في التعامل مع الظروف والمستجدات العالمية التي تتصف بالتغير السريع والمنافسة الحادة، بالإضافة إلى أنها إحدى الأسلحة الإستراتيجية للهياكل الإدارية للتغلب على الصعوبات البيروقراطية من جهة والتوائم مع طبيعة العصر ومنتجاته الإلكترونية من جهة أخرى. وتمكن المواطنين من الحصول على المعلومات و الخدمات دون عناء التنقل . هذا كله ناتج عن دمج الوسائل التقنية الحديثة في الإدارة للتكيف مع المعطيات الحاصلة في الوقت الراهن و مواكبة لتطورات التكنولوجيا الحاصلة ظهرت الإدارة الإلكترونية كنتاج لإدماج التكنولوجي في المحيط الإداري ويذهب بعض الباحثين إلى أن الإدارة الإلكترونية منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين

أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية، مثل البريد الإلكتروني Email والتحويلات الإلكترونية

لأموال (Electronic Funds Transfers) والتبادل الإلكتروني للمستندات Electric Data Interchange<sup>4</sup>

فالإدارة الإلكترونية "e-management" هي بكل بساطة الانتقال من إنجاز المعاملات و تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت و المال و الجهد. و بمعنى آخر " فالإدارة الإلكترونية" هي إنجاز المعاملات الإدارية و تقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت أو الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار الوقت و الجهد

الطاقات

و

<sup>3</sup> نجم عبود ، الإدارة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، 2004، ص125-126.

<sup>4</sup> بسام بن عبد العزيز الحمادي، الحكومة الإلكترونية الواقع و المعوقات ، 2004 ، ص3.

فالإدارة الالكترونية تقوم على مفهوم جديد و متطور يتعدى المفهوم الحديث اتّصل و لا تنتقل " و ينقله خطوة إلى الأمام بحيث يصبح ادخل على الخط و لا تدخل في الخط.

هذا كله جعل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ضمن المؤسسة الخدمائية من بين العناصر المهمة التي يجب دراستها عند وضع نظم تقييم الأداء المهني الموظفين من حيث الكفاءات الموجودة فيها وكيفية تحديد المهارات اللازمة لمقابلة التغيرات على مستوى الإدارة و الوظائف الأخرى . ومن خلال هذه الدراسة حول واقع الإدارة الالكترونية داخل الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي حاولنا قدر الإمكان بيان كيف ساهمت الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الموظفين وتبيان مامدى مساهمة الأنظمة المعلوماتية في التجسيد الفعلي لخدمات الإدارة الالكترونية ومن ذلك حاولنا طرح الإشكالية التالية :

ما انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء المؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي؟

## 2 . تساؤلات الدراسة

وقد نتجت عن هذه الإشكالية عدة تساؤلات فرعية هي:

✚ ماهي أهداف الإدارة الكترونية داخل الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي ؟

✚ هل يعمل الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي على تحسين أدائه مع الجمهور الداخلي و الخارجي ؟

✚ هل تعاني الإدارة الالكترونية مشاكل تضعف من مكانتها و دورها ؟

## 3 . المبحث الأول : تحديد المصطلحات

إن تحديد المفاهيم و المصطلحات الدراسة خطوة مهمة ومن جملة المصطلحات الواردة في الدراسة هي على النحو التالي

### أ- تعريف الواقع:

هو : "فهم أحوال الناس و الوقائع المعاصرة ، والأحداث الجارية سواء كانت عامة أو خاصة ، لمعرفة حيثياتها و أثارها ووسائل حماية المجتمع من أضرارها"<sup>5</sup>.

تعريف إجرائي: الواقع هي "إحالة على التحقيق الملموس للأشياء و الظواهر ،من خلال عملية الاحتكاك الواقعي و الملموس بالمواضيع و الظواهر" .

ب\_ تعريف الإدارة الالكترونية:

<sup>5</sup> http://www.alhewar.org/debt/show.art.asp? Aid:82719 بتاريخ 2014-02-24 على الساعة 12:20.



هي "إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات و لزيائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة، من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث ، من اجل استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقا للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة، فالمفهوم الحقيقي للإدارة الإلكترونية الشائع في كثير من الدول هو التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها، وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها<sup>6</sup>.  
وكتعريف إجرائي " هو الاستغناء عن المعاملات الورقية ، وإحلال المكاتب الالكترونية عن طريق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات ، وتحويل الخدمات العامة من الورقية إلى الكترونية "

### ج \_ تعريف الأداء:

يرتبط مفهوم الأداء بسلوك الفرد والمنظمة، ويحتل مكانة خاصة داخل أية مؤسسة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء.

ومن بين هذه التعاريف نذكر تعريف هلال: الأداء الوظيفي هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة".<sup>7</sup>  
وكتعريف اجرائي الأداء هو: " نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم".

### 4 . المبحث الثاني : أسباب اختيار الموضوع

إن اختيارنا لموضوع الإدارة الالكترونية لم يكن بمحض الصدفة، وإنما جاء نتيجة لعدد من الأسباب الموضوعية والأسباب الذاتية بررت اختيارنا لهذا الموضوع.

<sup>6</sup> رأفت عبد الباقي رضوان - الإدارة الالكترونية: " الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة"، الملتقى الإداري الثاني، الجمعية السعودية للإدارة ، الرياض، 2004م ، ص11.

<sup>7</sup> Source : <http://www.oujdacity.net/national-article-61706-ar/> بتاريخ 2015-02-24 على الساعة 12:07.

## 1/4 - الأسباب الذاتية

و تتمثل في الرغبة في تقديم الجديد لهذا الموضوع المعقد نسبيا و الإحاطة بمسلماته و عناصره لفهمه أكثر و تقديم نقطة بداية أخرى للدراسات المقبلة ، وتبيان الرأي الذي يمنح للإدارة الالكترونية القدرة على تغيير نمط الإدارة في الدولة و ضرورة الأخذ به.

## 2/4 - الأسباب الموضوعية

- 1\_ الدور الذي حققته الإدارة الإلكترونية وهذا لا يمكن الاستهانة به خاصة في الدول المتقدمة مقارنة بمنظمتنا الوطنية.
- 2\_ المكانة التي تحتلها الإدارة الالكترونية كونها تعد من أهم الركائز الأساسية لنجاح أي منظمة وخاصة الخدماتية.
- 3\_ القيمة العلمية لموضوع الإدارة الالكترونية

## 5. المبحث الثالث : أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة في أن الإدارة الإلكترونية تعد عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات خانقة في ظل إدارتها التقليدية حتى استطاعت أن تخطو خطوات لافتة على سبيل تجاوز هذه الأزمات بفعل التقنية، فضلاً عن النظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي اعتري حياة الإنسان على سطح الأرض، ويلبي مطالبه الإدارية، ويرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر في إدارة شؤون حياته وتفصيله، كما تأتي أيضاً الأهمية في أنها تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتسهل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظمتها، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية، وترشد استخدام الأوراق.

## 6. المبحث الرابع : أهداف الدراسة

إن الهدف الأول الذي تسعى إليه دراستنا هو إثراء مجال البحث العلمي وتنمية الحقل التي تصب فيها ،ومن هذه الحقول حقل تكنولوجيا الاتصال الجديدة باعتباره تخصصنا الذي نسعى إلى تزويده بمفاهيم جديدة تخدمه وترتقي به

بالإضافة إلى ذلك هناك مجموعة من الأهداف التي ترتبط ارتباطا مباشرا بالموضوع في حد ذاته والتي سنحاول الوصول إليها من خلال هذه الدراسة ومن أهمها :

- إعطاء صورة أبسط لمفهوم الإدارة الالكترونية و إزالة الغموض عليه وربطه بصورة دقيقة بتقديم الخدمات و توضيح الفرق بين الأداء التقليدي و الالكتروني.

- التعرف على المشاريع و الإسهامات التي تقدمها الجزائر كدولة تحاول الوصول إلى الإدارة الالكترونية.

- معرفة صعوبات و معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية.

## 7. المبحث الخامس : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

### 1/7 - المنهج المستخدم في الدراسة

يعد المنهج العمود الفقري لبناء وتصميم الدراسة كونه الطريق الذي يتبعه الباحث للوصول إلى نتائج علمية دقيقة وبالتالي إمكانية تعميمها وهو يمثل مجموعة القواعد العامة التي توجه الباحث للوصول إلى الحقيقة العلمية و يختلف المنهج المستخدم في الدراسة باختلاف طبيعة الموضوع الذي يفرض و يحدد نوع منهج الدراسة.

- ومن هنا استنادا إلى طبيعة الموضوع الذي نحن بصدد تناوله ونوعيته ، الذي يتطلب علينا تسليط الضوء على المكانة التي تمنحها الإدارة لهذا النشاط أي محاولة معرفة واقع الإدارة الإلكترونية داخل الصندوق الوطني الاجتماعي - بطاقة الشفاء- هذا دفعنا إلى استخدام المنهج " الوصفي التحليلي " الذي يركز على الوصف الدقيق و التفصيل للظاهرة ، أو موضوع محدد للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية و يتجلى الاعتماد على هذا المنهج ، في وصف و تحليل أهم الخصائص وعناصر الإدارة الالكترونية وكذا التطرق إلى واقع الإدارة الإلكترونية و إستراتيجية تطبيقها كنموذج ناجح .

- أي أن المنهج الوصفي التحليلي " يمثل المنهج الأكثر قابلية للاستخدام عند دراسة المحاور الإنسانية كما يعد الأكثر استخداما في بحوث الإعلام " <sup>8</sup>.

## 2/7 - أدوات جمع البيانات

نظرا لطبيعة الموضوع قيد الدراسة ، فقد قمنا باستخدام ثلاثة أدوات رئيسية لجمع البيانات و تحليلها ، وهي الملاحظة و المقابلة و الاستبيان .

**1/2/7 الملاحظة:** تعتبر الملاحظة من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها الباحث في جمع المادة العلمية و الحقائق من مكان إجراء الدراسة ، و الملاحظة كوسيلة بحث تتمتع بفوائد كبيرة تميزها عن الوسائل الأخرى ، حيث تعطي للباحث "إمكانية ملاحظة سلوك و علاقات و تفاعلات المبحوثين والاضطلاع على أنماط و أساليب معيشتهم ، و تتيح للباحث ملاحظة الأجواء الطبيعية غير المصطنعة لمجتمع البحث ، حيث إن المبحوثين لا يعرفون إن سلوكهم و علاقاتهم و تفاعلاتهم تحت الدراسة و الفحص لذا يكون تصرفهم طبيعيا و تكون علاقاتهم و تفاعلاتهم سليمة و بعيدة عن التصنع و التكلف " <sup>9</sup>.

ونظرا لخصوصية الموضوع هذه الدراسة ، فقد قمنا باستخدام الملاحظة العلمية بدون مشاركة ، وذلك بملاحظة الظواهر أثناء حدوثها بصفة تلقائية ودون تدخل ، من أجل الوصول إلى نتائج غير خاضعة لأدوات القياس .  
-وقد استخدمت الملاحظة طيلة ترديدي على المؤسسة موضوع الدراسة، إذا كنت أوظف الملاحظة لاستخلاص البيانات المتعلقة بنشاط الإدارة الالكترونية، فيما بين جمهورها الخارجي و الداخلي، وكيف ساهمت الإدارة الالكترونية في محاولة تحسين أداء المؤسسة.

## 2/2/7 - استمارة الاستبيان :

يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الشائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية ، وخاصة علوم الإعلام و الاتصال ، حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال لمبحوث ، وقد استخدمنا أسلوب الاستبيان كأداة رئيسية في البحث كونه "يساعد الباحث على جمع المعلومات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار و التشتت ، بالإضافة إلى أن عدم تدخل الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين أثناء الاستقصاء ، و يوفر كثيرا من الوقت و الجهد و يساعد على تصنيف البيانات و تبويبها ، مما يرفع من درجة الثبات ودقة النتائج. " <sup>10</sup>

<sup>8</sup> - علي غربي : أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية ، ط2، دار الفائر ، قسنطينة ، 2009 ، ص 83.

<sup>9</sup> حسن محمد حسن ، الأسس العلمية لمنهج البحث الاجتماعي ، دار الطليعة ، بيروت ، ط2 ، 1996 ، ص 107.

<sup>10</sup> محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، عالم الكتب ، القاهرة ، 2000 ، ص 106.

ويعرف محمد عبد الحميد الاستمارة "على أنها أسلوب لجمع البيانات تستهدف استنثارات الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية ، و مقننة لتقديم حقائق أو آراء أو أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة ، وأهدافها دون تدخل من الباحث في التقدير الذاتي للمبحوثين في هذه البيانات." <sup>11</sup>

لقد قمت باستخدام الاستمارة الاستبيان كأداة مهمة تمكن من جمع البيانات الخاصة بالدراسة ، فقد حاولت قدر الإمكان أن تكون أسئلة الاستمارة و واضحة بعيدة عن الغموض تغطي الجانب النظري و الأسئلة الفرعية لدراسة ،تضمنت الاستمارة التي قمنا بتصميمها إلى ثلاث محاور والتي تتضمن سبعة عشرون 27 سؤالاً موجهة لمجتمع البحث ،حرصنا على ترتيب الأسئلة و توضيحها وإعطائها الصيغة المباشرة دون وضع الفرد المستجوب في حالة من الغموض أو الحرج وتم تجريبيها على عينة مصغرة قبل عملية التوزيع النهائية .وقد ضمت عدة محاور نذكر منها :

- البيانات الشخصية
- المحور الأول : أهداف الإدارة الالكترونية داخل الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي .
- المحور الثاني : مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء عمال الضمان الاجتماعي
- المحور الثالث : معوقات الإدارة الالكترونية .

وقد تضمن الاستبيان نوعين من الأسئلة :

الأسئلة المغلقة : وهي التي تعطي خيارات محددة للمبحوث و يختار واحدة منها .

الأسئلة نصف مغلقة : وهي التي تعطي للمبحوث فرصة ليختار من بين عدة خيارات مع امكانية تعدد الخيارات في نفس السؤال .

صدق الأداة : من الشروط الواجب توفرها في استمارة الاستبيان أن تكون صادقة ، ويعتبر الصدق من الشروط التي ينبغي أن تتسم الاستمارة الاستبيان ، وتعد هذه الاستمارة صادقة عندما تكون قادرة على قياس ما وضعت لقياسه ، والى أي حد تتجح في قياسه .

ولأجل التحقق من صلاحية استمارة الاستبيان استخدمت الدراسة الصدق عن طريق عرض الاستمارة

بصيغتها الأولية على مجموعة من الأستاذة بقسم علوم الأعلام و الاتصال بجامعة قاصدي مرباح بورقلة

<sup>11</sup> المرجع نفسه ، ص 183.

لغرض إبداء آرائهم في مدى صلاحية فقراتها ، من حيث الوضوح أو الغموض و التعرف على ملاحظاتهم و مقترحاتهم بشأن ما يروونه مناسباً لغرض الحكم على مدى صدق هذه الاستمارة وبناء على توجيهات المحكمين و مقترحاتهم تم تعديل بعض فقرات الاستبيان ، وحذف بعضها الآخر ، ليفي بالغرض الذي وجد من أجله .

## 3/2/7 - المقابلة

تعتبر مقابلة البحث من ضمن تقنيات جمع البيانات في العلوم الاجتماعية التي يفضلها يتم جمع المعلومات و البيانات بكمية هائلة حول آراء، واتجاهات، وتصورات...المبحوثين ، هذه الجوانب النفسية العقلية التي يصعب التعرف عليها و تسجيلها عن طريق الملاحظة المباشرة و الاستبيان في بعض الأحيان ، وتعرف المقابلة بأنها " التبادل اللفظي الذي يتخذ وجهاً لوجه بين القائم بالمقابلة و بين شخص آخر أو أشخاص آخرين<sup>12</sup> وعلى غرار الملاحظة ، اعتمدنا المقابلة بشكل أساسي لجمع المعلومات من شخصيات لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة من موظفين داخل الصندوق الوطني الضمان الاجتماعي.

## 3/7 - مجتمع البحث و عينة الدراسة

لكي تكون الدراسة مقبولة وقابلة لانجاز ، لابد من تحديد مجتمع البحث الذي نريد فحصه ، فهو يمثل مجموعة عناصر من الموظفين العاملين بالمصالح المختلفة بالوكالة ، لهم خصائص مشتركة تميزهم عن غيرهم من العناصر الأخرى ، للحصول منهم على إجابة عن الأسئلة المطروحة للوصول إلى المعلومات و الحقائق التي تفي بالغرض النهائي للدراسة .

ونظراً لطبيعة الموضوع المختار للدراسة، استلزم ذلك أن نقوم بتحديد العينة بدقة كونها من عناصر مجتمع البحث وذلك للوصول إلى التقديرات التي تنطبق على مجتمع البحث الأصلي، فهذه العينة هي تمثيلية للمجتمع المستهدف . لهذا الغرض: قمنا باختيار العينة القصدية من موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ، ونعني أنها تعتمد على الاختيار العمدى، أي اختيار عناصر مقصودة من طرف الباحث، بحيث تمثل المجتمع الأصلي تمثيلاً صحيحاً .

ليتم توزيع 80 استمارة استبيان على موظفي المصالح المختلفة :

- مصلحة الدفع من قبل الغير : 25 استمارة .
- مصلحة المراقبة الطبية : 23 استمارة .
- مصلحة الإعلام الآلي : 22 استمارة .
- مصلحة الشفاء : 15 استمارة .

<sup>12</sup>حسن محمد حسن ، مرجع السابق ،ص104.

## - 8 . المبحث السادس : مجالات الدراسة

- 1/8 - المجال الجغرافي للدراسة

حدود مكانية: اقتصرت الدراسة على مجموعة من موظفي الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بولاية ورقلة .

- 2/8 - المجال الزمني للدراسة

- حدود زمانية : تحددت هذه الدراسة من 24 ديسمبر 2014 إلى أبريل 2015

- كانت بداية الدراسة 24 ديسمبر 2014 حيث تم التوجه إلى المؤسسة ومعرفة كيفية عمل الصندوق ، وفي شهر جانفي قمنا بإجراء مجموعة من المقبلات مع رئيس مصلحة الأرشيف و مسؤول خلية بطاقة الشفاء، ومصلحة الأنظمة المعلوماتية، ثم ليتم في شهر مارس توزيع الاستمارات على المواطنين و الموظفين .

- أما التمثيل الإحصائي لهذه العينة و استنطاق أرقامها و بياننها فامتد إلى شهر أبريل .

## - 9 . المبحث السابع : الدراسات السابقة

للدراسات السابقة أهمية كبيرة في المعرفة العلمية والبحث العلمي ،لأن هذا الأخير يستمد فروضه وتساؤلاته من نتائج الجهود العلمية السابقة فهو عملية تواصلية يغذي بعضها بعض، لذلك من الضروري مراجعة الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة.

## الدراسة الأولى:

عبارة عن رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير بعنوان " تأثير الإدارة الإلكترونية على سير و إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية" من إعداد الطالب حماد مختار، إشراف الدكتورة ضيف الله عقيلة سنة 2006\_2007 ، جامعة بن يوسف بن خدة\_الجزائر \_

-الإشكالية: ما مدى تأثير تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على تسيير المرفق العام و المادي التي يتضمنها سيره و كيفية

إدارتها ؟

وتضمنت التساؤلات التالية :

- ماهو مفهوم الإدارة الإلكترونية ومنهجية تطبيقها ؟
- ماهو أثر الإدارة الإلكترونية على سير و إدارة المرفق العام ؟
- ماهو تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء موظفي المرفق العام ؟

وجاءت الفرضيات على النحو التالي:

- لإدارة الالكترونية تأثيرا كبيرا على سير المرافق العامة و تحقيق أهدافها .
- تطبيق نظام الإدارة الالكترونية يزيد في فاعلية أداء موظفي المرفق العام .
- بالرغم من الاستثمارات الكبيرة التي قامت بهاالبلدان العربية في مجال البنية التحتية التكنولوجية ، أو لتشريعية فاء ذلك يبقى غير كاف .

#### المنهج المستخدم:

نظرا لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الكشف عن تأثير الإدارة الالكترونية على سير المرفق العام ، من خلال تحديد الإمكانيات المادية و البشرية و المتطلبات المختلفة لتطبيق الإدارة الإلكترونية و الاستفادة من ايجابياتها ،و المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي و ذلك لرصد الظاهرة في مختلف أبعادها ،مع محولة القيام باستنتاجات عامة بعد ذلك .

كما تم الاعتماد على المنهج المقارن لتعارف على و ضع البلدان العربية في مجال الإدارة الإلكترونية بالمقارنة مع باقي الدول العالم.

#### نتائج الدراسة :

من الملاحظ على ضوء هذه الدراسة أن الكثير من الدول العربية ، لم تعد بعد لحاق بالركب الإدارة العامة أو الإدارة المحلية الالكترونية ،ما زالت معظم الادارت الحكومية تعود على الروتين الحكومي ن وعدم التخلص من الإدارة الورقية وعلى ذلك فانه يجب :



- 1- البدء بتطبيق نظام الإدارة العامة الالكترونية في مجال المرافق العامة .
  - 2- أن يتم الإعداد العلمي المسبق لعملية التحول إلى نظام الإدارة العامة الالكترونية .
  - 3- إن يتم هذا التحول على مراحل نخطط لها تخطيط جماعيا .
  - 4- الاهتمام بدور الأنظمة و التشريعات في تطبيق التحول الحكومة الالكترونية وإعداد البنية الأساسية اللازمة لذلك.
- 2/9 - مناقشة الدراسات السابقة

بعد استعراض الدراسة السابقة التي دارت حول موضوع الإدارة الالكترونية فقد توصلت إلى الملاحظات التالية :

- ✓ لم تتطرق إلى المدخل التقني أو المدخل البشري، ولكنها ركزت على المدخل الهيكلي الذي يتضمن في الغالب معوقات الإدارة الالكترونية وكيفية تطبيقها وأثر ذلك على سير المرفق العام ، وهذا ما يجعل تطبيق الإدارة الالكترونية تطبيق جزئي و يؤدي في الغالب إلى عدم الاستفادة الكاملة من تطبيق الإدارة الالكترونية
- ✓ اختلاف المجال الزمني لدراسات السابقة عن المجال الزمني لدراسة الحالية فالدراسة اجريت 2006-2007 وفي الأخير أذكر أننا استفدنا كثيرا من خلال اطلعنا على الدراسات السابقة أيما استفادة في إثراء موضوع دراستنا وفي التعقيب على النتائج التي تم التوصل إليها .

## 10 . المبحث الثامن : النظرية المؤطرة لدراسة

- نظرية انتشار المبتكرات:
- مفهوم انتشار المبتكرات يذكر "روجرز" أن الانتشار عبارة عن انتقال الأفكار و التكنولوجيات و الممارسات الجديدة من مصادر ابتكرها إلى الناس ، و لنجاح الذي يصادف بعض هذه المبتكرات الفشل الذي يصاحب الآخر و ظروف النجاح و أسباب الفشل ، فالانتشار مرتبط أذا بالتجديدات و الابتكارات ، و تقاس مدى حداثة الفكرة بالبعد الزمني الذي استخدمت فيه لأول مرة ، كما أن حداثة هذه الفكرة هي التي تحدد رد فعل الشخص اتجاهها
- ويحلل المهتمون بالانتشار عملية الانتشار إلى أربعة عناصر رئيسية أو لهما التجديد و الابتكار و ثانيهما مجرى الاتصال ، ثالثهما التنسيق الاجتماعي حيث أن عملية الانتشار تدور و تجرى داخل نسق اجتماعي معين ، أما العنصر الرابع فهو الزمن و التنسيق الاجتماعي مفهوم الشائع الاستخدام في السوسيولوجيا الحديثة ، ويشير إلى

- مجموعة من الأفراد يتباينون ، وهم معنيون بتحقيق هدف جمعي ، ويمثل الأفراد أعضاء هذا النسق كما يمثلون فيه كذلك جماعات غير رسمية و مؤسسات و منظمات .<sup>13</sup>
- إن هذه الدراسة تحاول مقارنة مفهوم الإدارة الالكترونية ، ودراستها كمدخل من مدخلات النسق المفتوح (المؤسسة الخدمائية ) ، ومدى تبني الأفراد هذا المدخل ( المبتكر الجديد) في المؤسسة الخدمائية الجزائرية خصوصا المؤسسة ميدان الدراسة ، ومدى تأثير تبني هذا المدخل ( المبتكر ) على أساليب العمل بالمؤسسة
- نظرية الاستخدامات و الأشباكات :
- ترى هذه النظرية أن الجمهور ليس مجرد مستقبل سلبي لوسائل الاتصال الجماهيري ، وإنما يختار الأفراد بوعي وسائل الاتصال التي يرغبون التعرض لها و نوع المضمون و الذي يلبي حاجاتهم النفسية و الاجتماعية من خلال قنوات المعلومات و الترفيه المتاحة من خلال قنوات المعلومات والترفيه المتاحة
- وهي تعتمد على خمسة فروض لتحقيق ثلاثة أهداف :
- \_ أن أعضاء الجمهور مشاركون فاعلون في عملية الاتصال الجماهيري و يستخدمون وسائل الاتصال لتحقيق أهداف مقصودة تلبي توقعاتهم .
- \_ يعتبر استخدام وسائل الاتصال عن الحاجات التي يدركها أعضاء الجمهور و يتحكم في ذلك عوامل الفروق الفردية و عوامل التفاعل الاجتماعي و تنوع الحاجات .
- \_ التأكيد على أن الجمهور هو الذي يختار الرسالة و المضمون الذي يشبع حاجاته فالأفراد الذين يستخدمون الوسائل وليس الوسائل هي التي تستخدمهم .
- \_ يستطيع أفراد دائما تحديد احتياجاتهم و دوافعهم وبالتالي يختارون الوسائل التي تشبع حاجاتهم .
- \_ يمكن الاستدلال عن لمعايير الثقافية السائدة من خلال استخدامات الجمهور لوسائل الاتصال و ليس من خلال محتوى الرسائل فقط<sup>14</sup>.

<sup>13</sup> محمد عمران الصنوبي ، نظريات الاتصال ، مكتبة الإشعاع ، الإسكندرية ، 2001 ، ص 210 .

- وقد استخدمنا نظرية الاستخدامات و الاشباعات كيف يستخدم الأفراد الإدارة الالكترونية و الأنظمة المعلوماتية ، وشرح دوافع التعرض إلى خدمات الإدارة الالكترونية ، التأكيد على نتائج ومزايا الإدارة الالكترونية .

### 11. المبحث التاسع: صعوبات الدراسة

- 1\_ نقص الدراسات التي تتناول واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر .
- 2\_ نقص الدراسات التي تتناول العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة و الأداء المهني داخل المؤسسة العمومية.
- 3\_ قلة المراجع التي تتناول الإدارة الالكترونية داخل المؤسسات.
- 4\_ صعوبة استرجاع الاستمارة من الموظفين المبحوثين بالوكالة.
- 5\_ صعوبة الاطلاع على سجل الخاص بملاحظات الزبائن حول المؤسسة .

<sup>14</sup> مي العبد الله . نظريات الاتصال ، دار النهضة العربية . لبنان ، ط2 ، 2010 ، ص ص 279 ، 281 .

## الفصل الثاني : الإطار المفاهيمي لإدارة الإلكترونية

تمهيد

المبحث الأول: مفهوم لإدارة الإلكترونية

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

المطلب الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية

المطلب الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية

المطلب الرابع: مبادئ أو أهداف لإدارة الإلكترونية

المطلب الخامس: عناصر و وظائف الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: إستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية

المطلب الأول : مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

المطلب الثاني : المتطلبات الجوهرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

المطلب الثالث :مجالات الإدارة الإلكترونية

المطلب الرابع: مكونات الإدارة الإلكترونية

المطلب الخامس : فوائد ومكاسب تطبيق الإدارة الإلكترونية:

خلاصة الفصل

تمهيد

تعتبر كلمة إدارة Management من الكلمات التي نتولها كثيرا في حياتنا اليومية منذ آلاف السنين ،عندما نتحدث عن الأنشطة التجارية أو الدولة أو الحروب ، حيث يتردد الحديث عن إدارة المشروعات ، وإدارة المدارس ، أو الإدارة الحكومية .... ، كما أن أي نشاط أنساني سواء كان اقتصادي أم اجتماعي أو ديني أو عسكري لنيمكن إن بنجاح إلا من خلال الإدارة<sup>15</sup>

فالإدارة هي عصب الحياة، وتعتبر الإدارة الإلكترونية كاستفادة من الثورة التقنية لذا تقوم الدول بتطوير سياستها العامة بما يتوافق ومتطلبات العصر الجديد و بتطوير الآليات و الوسائل التقنية التي تساهم في تحسين أداء المؤسسة. وعليه سوف نقسم هذا الفصل إلى مباحثين على النحو التالي:

**المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية**

**المبحث الثاني: إستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية**

<sup>15</sup> ثابت عبد الرحمان إدريس، إدارة الأعمال، الدار الجامعية، 2005، ص 19

## المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

ينطلق تعريف الإدارة الإلكترونية من خلال ما عرضته الأدبيات الحديثة في ذات الصلة بتطور التقنيات الإلكترونية في الإدارة ، إذ يعد تناول مفهوم الإدارة الإلكترونية من مدخلا مهما لتعريفها وفق المفاهيم المرادفة لها كالحكومة الرقمية و التسويق الإلكتروني و التجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية و المكاتب الإلكترونية و غيرها . كما نشير إلى وجود العديد من التعريفات لهذا المفهوم منها ماهو مبسط و منها ماهو مركب و أكثر عمقا ، و لعل من أهم هذه التعريفات مايلي :

\_ هناك من يعرف الإدارة الإلكترونية بأنها " مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الانترنت و الاتصالات الإلكترونية ، عبر جميع طبقات و مستويات الحكومة ، لتقديم الخدمات و المعاملات الأفراد و الحصول على المعلومات في شتيء المجالات ببسر و سهولة <sup>16</sup>

و رغم حداثة المصطلح في الدولة العربية إلا أنه توجد له تعريفات كثيرة و متنوعة من أهمها نجد مايلي :

أنها " مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا" <sup>17</sup>

" تنفيذ المعاملات و الخدمات عن بعد مع ضمان صحتها و مصداقيتها " <sup>18</sup>

" تنفيذ كافة المعاملات و الخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاعات الأعمال من خلال شبكات المعلومات و قواعد البيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة للإنترنت و الهواتف بما يدعم كفاءة و فعالية الأداء الحكومي في إطار من التفاعل بين طالب الخدمة و مقدمها " <sup>19</sup>

التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت و شبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياء و ما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها ، و الأكثر كفاية في استخدام مواردها " <sup>20</sup>

فهو يميل إلى التجريد و العمومية ، و يبتعد عن الإجرائية و الخوض في التفاصيل أو تحديد هوية تلك الإدارة الإلكترونية أو نوعية الأعمال التي تقوم على انجازها أو إدارتها .

<sup>16</sup> محمد متولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الدول العربية ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته شرطة دبي في الفترة من (24-26 أبريل 2003) ، ص 18.

<sup>17</sup> عمار بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين ، دار الغرب الإسلامي، بيروت ، 2006 ، ص 182.

<sup>18</sup> توفيق عبد الرحمان ، الإدارة الإلكترونية ، مركز الخبرات المهنية لإدارة ، القاهرة ، 2003 ، ص 95 .

<sup>19</sup> المرجع نفسه، ص 96.

<sup>20</sup> عبود نجم ، مرجع سبق ذكره ، ص 126.

في حين ركز آخرون على بعض المسائل الإجرائية التي تعتمد عليها الإدارات الإلكترونية ، فعرفوا الإدارة الإلكترونية بأنها " الجهود الإدارية التي تتضمن المعلومات و تقديم الخدمات للمواطنين و قطاع الأعمال بسرعة عالية و تكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب و شبكات الانترنت مع ضمان أمن المعلومات المتناقلة"<sup>21</sup> و يبدو تركيز التعريف على الجانب المعلوماتي و إدارات المعلومات و لكن على الرغم من أهمية الجانب المعلوماتي و كونه أولى في بناء إدارات التقنية و إلا أن التعريف يبقى خاصا بالإدارات التي يدور أعمالها في فلك تبادل المعلومات ، و ليست الإدارات المسؤولة عن إدارة المشروعات الإنتاجية أو التنموية .

و كتعريف إجرائي " منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال و المعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية"

### المطلب الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات و الاتصالات إلى بروز نموذج و نمط جديد من الإدارة في ظل التنافس و التحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية ، كي تحسن من مستوى أعمالها ، وجودة خدماتها ، و هو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية ، أو الإدارة الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية ، بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية و انتشار شبكة الانترنت

في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات و توجيهها نحو تحقيق شفافية التعامل ، و تعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية و بتالي فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة ، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس ، و يعملون و يتبادلون العلاقات الاجتماعية و يتواصلون في شتى بقاع العالم

إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال و أساليب مختلفة ، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء ، و يستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول ، و كذا طريقة توزيع بنودها ، و قد ظهر استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات .

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة ، و بأساليب بسيطة ، و لم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995م بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي ، و مفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة

و من ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية و المعلوماتية و هو ما جعل الإدارات الحكومية و دوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة تساعدهم على انجاز المهام المناطة بها ، و تنفيذها على الوجه الأكمل ،

<sup>21</sup> بسام عبد العزيز الحمادي ، ووليد بن سليمان الحميطي ، الحكومة الإلكترونية الواقع و المعوقات و سبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية ، الندوة الدورية العاشرة ، معهد الادارة العامة ، الرياض، 16-17 مارس 2004 ص3.

فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية ، و تبعا بعد دول أخرى مثل المملكة المتحدة و النمسا ، خلال العقد الأخير من القرن الماضي<sup>22</sup> .

### المطلب الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية

إن الأمل يحدو الكثير من المراجعين و أصحاب المعاملات و أصحاب الأعمال و المستثمرين و كثيرا من منسوبي الإدارات إلى أن تختفي أكوام الملفات الورقية التي تكتسب اللون الأصفر مع مرور الزمن ، مما يشعر مراجعي تلك الإدارات و منسوبيها بخضوعهم لنظام قديم قدم أوراقه و يمكن استعراض بعض خصائص الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية<sup>23</sup>:

#### (أ) السرعة و الوضوح :

إن كثيرا من المعلومات الإدارية و العقبات التي ترسخت و بقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن أن تتلاشى و تصبح ماضيا بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية التي تعطل قوانينها و ظروف أعمالها الورقية و إنجاز المعاملات ، ففي ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي تحتاج إنجازها وقت طويل، ليس إنجازها بل -أيضا- نسخها أكثر من نسخة إذا استلزم الأمر و دفعها و إرسالها إلى الجهة التي ستبت في أمرها ، ثم انتظار عودتها و إمكان تكرار ذلك مرات مرات في حال وقوع خطأ ما .

و هذه كلها أمور ليست من نسج الخيال بقدر ماهي واقع و معاناة عاشتها المجتمعات البشرية طويلا في ظل الإدارات التقليدية التي كنت تقفا دائما عاجزة عن تبديل شيء من هذا الواقع ، و هي مشكلات أصح في الإمكان الاحتراز منها كليا في ظل سيطرة الإدارة الإلكترونية التامة على معلوماتها و معاملاتها ، و أيضا ضمان سرعة إنجاز المعاملات الفائقة و إرسالها و استقبالها<sup>24</sup>

#### (ب) عدم التقييد بالزمان و المكان

من خصائص الإدارة الإلكترونية إذا ما تم تعميمها و انتشارها في مختلف الإدارات أنه بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم ، فهي لا تنقيد في عملها بزمان معين فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الانترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع ، كما أن وصلات شبكاتها الداخلية أو وصلات شبكات الإنترنت ليست في حاجة إلى مبان ضخمة لاستيعاب موظفيها و مكاتبها و دواليبها الكثير المتخمة بالملفات و الأوراق ، و إنما مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب و متعلقاتها<sup>25</sup> .

#### ج- إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها :

<sup>22</sup> عبد الكريم عشور ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر " مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة منتوري - قسنطينة - الجزائر ، 2009-2010، ص ص 30-32 .

<sup>23</sup> أحمد سيد مصطفى ، المدير و تحديات العولمة ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2001، ص ص 36-37.

<sup>24</sup> توفيق عبد الرحمان ، الإدارة الإلكترونية و تحديات المستقبل ، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، القاهرة ، 2005، ص 136.

<sup>25</sup> المرجع نفسه ، ص 139.



لا تقوم الإدارة الإلكترونية على ممارسات الأفراد من موظفيها و جهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها ، بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة ، و من ضمن تلك البرامج ما يتيح للمراجع إنجاز معاملاتها عبر شاشاتها و أزرارها و تبسيطها له بدرجة أشبه بالتعليمية كما تهتم بإدارة الملفات و ليس الاحتفاظ بها و تكديسها فوق بعضها على أرفف أرشيف الإدارة ، و لا يعني هذا أن الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات و البيانات ، بل تضمن لها وسائل الحفظ الأمنية ، لكن تلك الملفات في ظل الإدارة الإلكترونية تتحول إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الإلكترونية ، حيث يتم استدعاؤها حين يقوم صاحب تلك المعلومات ( الملف سابقا ) بطلب معاملة ما ، و بناء عليها يوافق البرنامج على منحه تلك المعاملة أو رفضها ، و أيضا تكون تلك المعلومات عن الأشخاص و المشروعات و كثيرا من تفاصيل الحياة داخل المجتمع مرجعية معرفية تفيد الإدارة حين الرجوع إليها في حال طلب إحصاءها أو بيانات عن شيء ما ، و هذه كلها ممارسات و ووسائل استغلال لتلك المعلومات التي تملكها الإدارة الإلكترونية ، تختلف من إدارة لأخرى حسب طبيعة عمل تلك الإدارة و المهام المنوطة بها .

#### د\_ المرونة :

الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية و بفعل أماكنها الاستجابة السريعة الأحداث و التجاوب معها ، متعدية بذلك حدود الزمان و المكان و صعوبة الاتصال ، مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية .

#### هـ \_ السرية و الخصوصية :

من خصائص الإدارة الإلكترونية السرية و الخصوصية للمعلومات المهمة بها تملكه تلك الإدارة من برامج تملكها من حجب المعلومات و البيانات المهمة ، و عدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفذ إلى تلك المعلومات ، إذ أن قدرتها على الإخفاء و السرية أعلى و لديها أنظمة منع الاختراق<sup>26</sup> .

#### المطلب الرابع: مبادئ أو أهداف إدارة الإلكترونية

(أ) - مبادئ الإدارة الإلكترونية: تتلخص أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية في مايلي :

تقديم أحسن الخدمات للمواطنين : وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات و الكفاءات المهية مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة ، لأن في الإدارة دائما التركيز على توظيف المعلومات و استخلاص النتائج و اقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة ، وحسن استغلالها في بيئة الإدارة الإلكترونية ، بشكل يسمح ب :

- التعرف على جوهر كل مشكلة تقوم بتشخيصها و معرفة كنهها .
- ضرورة انتقاء المعلومات المتعلقة بجوهر موضوع .
- القيام بتحليلات دقيقة و صادقة للمعلومات المتوفرة .

<sup>26</sup> حسين بن محمد الحسن ، الإدارة الإلكترونية بين الواقع و التطبيق ، المؤتمر الدولي الثاني تحت شعار ( نحو أداء متميز في القطاع الحكومي ) ، المملكة العربية السعودية ، الرياض، من 1-4 نوفمبر 2009.

- تحديد نطاق القوة والضعف والتعرف عليها .

**التركيز على النتائج :** ونقصد بهذا المبدأ أن اهتمام الإدارة الإلكترونية ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع ، لأن المواطنين لا تهتمهم كثيرا فلسفة العمل أو الشعارات البراقة أما الشيء الذي يهمهم بالدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان و الدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية و بروز نتائجها في أرض الميدان .  
ويعنى آخر ينبغي على الإدارة الإلكترونية فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد و المال و الوقت ، وتوفير خدمة دائمة على مدار الساعة و انجاز العمل بكفاءة عالية و في وقت سريع ، وكذلك الحصول على خدمة بصورة مبسطة و ميسرة ، ودفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف و الغاز لدفع الفواتير المطلوبة .

**سهولة الاستعمال و الإتاحة :** ونقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في المنازل و في العمل و المدارس و المكتبات و ذلك لكي يتمكن كل مواطن و كل وافر من التواصل مع الإدارة الإلكترونية ، كما إن نظام الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس سهولة الاستعمال بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور و الإدارات الحكومية بسهولة و إتمام الإجراءات بسلاسة و بساطة .

**التغير المستمر :** وهذا المبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية لأن الإدارة الإلكترونية تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء سواء بقصد ترضية الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة ، وفي جميع الحالات فاعن الزبون هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر و المتواصل .

**تخفيض التكاليف :** وهذا يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و تعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ينتج عنهما تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء و توسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم<sup>27</sup>.

#### (ب)-أهداف الإدارة الإلكترونية :

إن الأهداف الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات و المواطن و الشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها :

- 1\_ تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية و في خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية .
- 2\_ تقليل كلفة الإجراءات ( الإدارية) و ما يتعلق بها من عمليات .
- 3\_ زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين و الشركات و المؤسسات .

<sup>27</sup>حماد مختار . تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، كلية العلوم السياسية و الإعلام ، قسم علوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة الجزائر ، جامعة بن يوسف بن خدة \_ الجزائر 2006\_2007، ص ص 14\_16 .

- 4\_ استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة و تضطربهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة .
- 5\_ إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية و النفوذ في إنشاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء .
- 6\_ إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي و استبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق و القدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة و نشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن و الاستفادة منها في أي وقت كان .
- 7\_ القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد و تسهيل تقسيم العمل و التخصص به.
- 8\_ إلغاء عامل المكان ، إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين و التخاطب معهم و إرسال الأوامر و التعليمات و الإشراف على الإدارة و إقامة الندوات و المؤتمرات من خلال " الفيديو كونفرانس" و من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.
- 9- إلغاء تأثير عامل الزمان ، ففكرة الصيف و الشتاء لم تعد موجودة و فكرة أخذ العطل أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن .
- 10\_ التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث ، فالجودة كما هي في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة ، و من هنا تأتي الإدارة الإلكترونية لتؤكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت و الزمان الذي يكون فيه العميل محتاجا إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن .
- 11\_ محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت و تقليل التكلفة اللازمين لإنجاز المعاملات وفق تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية .
- 12\_ إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة و العمل على رفع كفاءتها و مهارتها تكنولوجيا لربط الأهداف المنشودة للإدارة الإلكترونية بالأداء و التطبيق.
- 13\_ تقسيم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و تحريرها لكي تستجيب و متطلبات الخدمات اللازمة بالحجم و النوعية لتحقيق الخدمات للإدارة الإلكترونية<sup>28</sup> .
- المطلب الخامس: عناصر و وظائف الإدارة الإلكترونية**
- (أ)- عناصر الإدارة الإلكترونية تتمثل في التالي :**
- 1- الإدارة بلا أوراق : حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني و البريد الإلكتروني و الأدلة و المفكرات الإلكترونية و الرسائل الصوتية و نظم تطبيقات المتابعة الآلية

<sup>28</sup> خالد ممدوح ابراهيم ، الإدارة الإلكترونية ،الدار الجامعية ،ط1 ، القاهرة، 2010، ص ص 51-52.

- 2- الإدارة بلا مكان : و تتمثل في التلفون المحمول و التلفون الدولي الجديد ( التليديسك ) و المؤتمرات الإلكترونية العمل عن بعد من خلال المؤسسات الافتراضية عبر الإنترنت
- 3- إدارة بلا زمان : تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل و النهار و الصيف و الشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام و شعوب أخرى تصحو لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى نتمكن من الاتصال بهم و قضاء مصالحنا .
- 4- إدارة بلا تنظيمات جامدة : فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية و المؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة<sup>29</sup>.

### ت) وظائف الإدارة الإلكترونية :

تؤدي الإدارة الإلكترونية عدد من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري ، وتغيرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية ، وتشمل هذه الوظائف مايلي :

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

1. أن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة ، والمرنة ، والآنية وقصيرة الأمد و القابلة للتجديد ، والتطوير المستمر و المتواصل .
2. أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.

أنه يتجاوز فكرة تقييم العمل التقليدية بين الإدارة و أعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل زمان و مكان.

تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني ، انطلاقا مما يميز البيئة الرقمية من التغيير بسرعة ، عبر الشبكات المحلية و العالمية ، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار و الأسواق و المنتجات ، والخدمات غير الموجودة ، وهذا ما يعطي ميزة ، وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي .

2- **التنظيم الإلكتروني (E-Organizing)** : في ظل التحول الإلكتروني يرد الدكتور نجم عبود أن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني ، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة و الكبيرة ، و التنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل ، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة دون هيكل تنظيمي ، كما حدث التغيير في مكونات التنظيم .

وبتالي يصبح التقسيم الإداري قائما على أساس الفرق ، بدلا من التقسيم الإداري على أساس الوحدات و الأقسام ، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة و السلطة الاستشارية ، ومن التنظيم الإداري

<sup>29</sup> المرجع نفسه، ص 54.

الذي يبرز صور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين ، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارية ذاتيا ، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة .

3- الرقابة الإلكترونية ( E-Controlling ) : إذا كانت الرقابة الذاتية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط و التنفيذ ، فاعن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآتية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية ، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ و تصحيحه ، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول ، ومن خلال تدفق المعلومات و التشبيك بين المدربين و العاملين و المستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه ، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية ، و الولاء الإلكتروني ، سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين و الإدارة ، مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة .

4- القيادة الإلكترونية : أدى التغير في بيئة الأعمال الإلكترونية و التحول في المفاهيم الإدارية إلى أحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية و التي تنقسم إلى الأنواع الثلاثة الآتية

1. القيادة التقنية العملية: حيث تركز في نشاطاتها على استخدام التكنولوجيا الانترنت، وتتسم بزيادة توفر

المعلومات ، وتحسين جودتها ، إضافة إلى سرعة الحصول عليها ، وهي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة ( Technology Sense ) و البرمجيات وتمكن القائد الإلكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة ، والبرمجيات ، والشبكات و التطبيقات ، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت ، بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة ، هي سرعة الحركة و الاستجابة و المبادرة على تسيير الأعمال ، واتخاذ القرارات .

2. القيادة البشرية الناعمة : تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية ، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن ، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم ، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة ، والوصول إلى السوق ، وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين .

3. القيادة الذاتية : ترتكز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات ، يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت ، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس ، و التركيز على انجاز المهمات ، والرغبة في المبادرة ، إضافة إلى المهارة العالية ، ومرونة التكيف مع المستجدات لبيئة المتغيرة .

إن التحول في وظائف الإدارة الإلكترونية على حساب وظائف التقليدية للإدارة ، يؤدي إلى نتيجة تتمثل في القضاء على إبداعات الفرد داخل المنظمة الإدارية ، والتخلي على روح العمل الجماعي الذي ينتج عن

الاتصال المباشر بين المترفقين وأجهزة الإدارة وضرورة أن تتم مراعاة هذا الجانب ، خاصة أن هناك نظريات تركز على العامل الإنساني في المنظمة ولها مايمثلها ( مدرسة العلاقات الإنسانية في التنظيم )<sup>30</sup>

### المبحث الثاني : إستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية

#### المطلب الأول : مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

إن أفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم الإستراتيجية الإدارة الإلكترونية مع استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد هو بتقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الإلكترونية إلى ثلاث مراحل طبعا على أن يتم ذلك بعد القيام بإصلاح إداري شامل و تام للنظام الإداري التقليدي ، إذ يمكن كما شرحنا سابقا الانتقال من نظام إداري تقليدي متعفن و فاسد إلى نظام إلكتروني هكذا دفعة واحدة و بدون مراحل تدريجية .

لذلك فإن تقسيم الخطة إلى مراحل من شأنه أيضا أن يؤدي إلى اندماج المجتمع بشكل كلي في خطة الإدارة الإلكترونية بحيث يتأقلم معها و يتطور بتطورها على عكس ما يحدث عند تطبيق الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة ، مما يؤدي إلى تفاجؤ المجتمع بها ، و قد يتم رفضها أو مقاومتها في حينه .  
و بصفة عامة فإن هذه المراحل الحالات هي :

#### أ) مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة :

و في هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية و العمل على تنميتها و تطويرها في الوقت الذي يتم البدء فيه أيضا و بشكل متوازي بتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة تخليص تعاملاته و إجراءاته بشكل سهل و بدون أي روتين أو مماطلة في الوقت الذي يستطيع فيه من يملك حاسب شخصي أو عبر الأكشاك الاضطلاع على نشرات المؤسسات و الإدارات و الوزارات وأحدث البيانات و الإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستثمارات اللازمة و تعبئتها لإنجاز أي معاملة

#### ب) مرحلة الفاكس و التليفون الفاعل :

تعتبر هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة 1 و 2 التي ستأتي فيما بعد و في هذه المرحلة يتم تفعيل التكنولوجيا الفاكس و التليفون بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة الاعتماد على التليفون المتوفر في كافة الأماكن و المنازل و خدمته معقولة التكلفة يستفيد منه في الاستفسار عن الإجراءات و الأوراق و الشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سلس و سهل دون أي مشاكل ، بحيث انه يستطيع استعمال الفاكس لإرسال و استقبال الأوراق أو الاستثمارات وغير ذلك .

<sup>30</sup> عبد الكريم عشور ، مرجع سابق ، ص 30-32 .

**(ج) مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة :**

و في هذه المرحلة يتم التخلي على الشكل التقليدي عن الإدارة بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية قد وصل إلى مستوى ( حوالي 30.25 % من عدد الشعب) عالي و توفرت الحواسيب سواء بشكل شخصي أو بواسطة الأكواد أم في مناطق عمومية بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة و رخيصة مما يسمح لجميع فئات الشعب باستعمال الشبكة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية و بالشكل المطلوب بأسرع وقت و أقل جهد تكلفة ممكنة و بأكثر فعالية كمية و نوعية ( جودة) و يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية و تقبلها و تفاعل معها و تعلم طرق استخدامها .

**(ج) مرحلة إصدار التشريعات و القوانين المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية :**

على جهة الإدارة أن تقوم بعملية مسح تشريعي شامل للقوانين و الأنظمة و اللوائح و التعليمات من قبل هيئات متخصصة بالمعلوماتية و القوانين لمعرفة مدة مواكبتها لإجراءات الإدارة الإلكترونية أو اختلافها معها و أن تقترح تشريعات جديدة أو تعديلات على التشريعات القائمة بحيث تكون الأهداف المرجوة مايلي :

- 1- إعطاء مشروعية للأعمال الإلكترونية و تحديد ما يباح منها و ما يحرم و العقوبات المقررة على جرائمها
- 2- إلزام أجهزة الحكومية بأن تصنع معلوماتها و تعليماتها و إجراءاتها على شبكة الإنترنت أولاً بأول بسرعة و استمرار حق الوصول إليها سهلاً و متيسراً إلكترونياً
- 3- إعطاء مشروعية لإثبات الشخصية الإلكترونية برقم معين أو بحساب بنكي مثلا و كذلك منح مشروعية الاعتماد التوقيع الرقمي الذي قد يكون سرياً و حمايته من التزوير و العبث .
- 4- وضع معايير ثابتة و شفافة للإجراءات و المتطلبات الحكومية و ذلك حتى يتم الحد من تدخل الممسؤول في تعبئة النماذج .
- 5- تحديد الشروط الوصول إلى سجلات المواطن و طريقة استعمال تلك السجلات مع ضمان حرية سرية المعلومات فيها .

و على ذلك فإن هذا عرض عام للبيئة التشريعية لا يحيط بكل جوانبها و إنما يعرض العام و المهام منها فقط ، و لذا فمن الضروري الاستعداد الجدي و الدقيق له و إعداد التشريعات و الأنظمة لضمان عدالتها و عموميتها و إمكانية تطبيقها و معرفة مدى تعارضها أو توافقها مع التشريعات النافذة و تدريب القضاة و أعوانهم عليها<sup>31</sup>.

**المطلب الثاني : المتطلبات الجوهرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية**

هناك العديد من المتطلبات الضرورية للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية، كما يراها البعض تتمثل فيما يلي:

- 1- التزام الإدارة العليا بدعم وتبني مشروع الإدارة الإلكترونية.
- 2- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقمية.
- 3- وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات.

<sup>31</sup> علي حسين بكر، الإدارة الإلكترونية، بحث منشور في مجلة آراء حول الخليج، مركز الخليج لأبحاث - إمارات، العدد 23 - أغسطس 2006.

4- التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها.

5- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية.

6- الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.

7- التركيز على ترابط نظم الخدمات.

8- التركيز على القدرات الفنية<sup>32</sup>.

### المطلب الثالث: مجالات الإدارة الإلكترونية

تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماطاً مختلفة و أشكالاً متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المنشأة بما يحقق أهدافها ، ومن تلك الأنماط مايلي :

#### 1- الحكومة الإلكترونية :

تعد الحكومة الإلكترونية أحد نماط الإدارة الإلكترونية ، ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية و اقتصادية و سياسية ، والتخلص من الأعمال الروتينية المركزية بشفافية عالية .

#### 2- التجارة الإلكترونية :

التجارة الإلكترونية هي تبادل المعلومات و الخدمات عبر شبكة الانترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة . و يمكن أن يتحقق الموقع من خلال البطاقات البنكية . وتقصد التجارة الإلكترونية أول تطبيق للإدارة الإلكترونية .

#### 3- الصحة الإلكترونية :

تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات و الخدمات و المعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل الكترونية ، فالمرضى يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية و التحاليل الخيرية و المعلومات و الخدمات عبر شبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الانترنت .

#### 4- التعليم الإلكتروني :

في التعليم الإلكتروني يمكن إجراء المحاضرات الدراسية و الاختبارات التحريرية و مناقشة الرسائل العلمية عبر شبكة المحلية للمنشأة أو عبر شبكة الانترنت .

#### 5- النشر الإلكتروني:

من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة و النشرات الاقتصادية و الاجتماعية و الاطلاع على آخر المؤلفات ، والاستفادة من محركات البحث المتنوعة و تحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادر ها الأصلية<sup>33</sup> .

<sup>32</sup> محمود صبري خميس أبو حبيب ، ملتقى تكنولوجيا المعلومات نحو مجتمع معلوماتي 3، كلية تكنولوجيا المعلومات ، الجامعة الفلسطينية ، غزة ، فلسطين ، أبريل -

2009 ، ص 25.

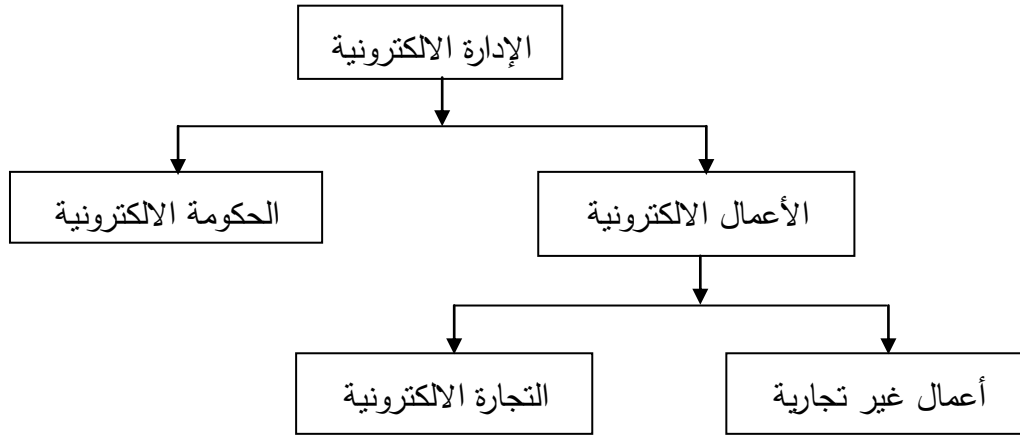
<sup>33</sup> خالد ممدوح إبراهيم ، مرجع سابق ، ص 56.



## المطلب الرابع: مكونات الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية من بعدين رئيسيين هما الأعمال الإلكترونية والإدارة العامة الحكومية أو الحكومة الإلكترونية حيث تختص بالوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين أو لقطاع الأعمال أو بين مؤسسات الدولة ووكالاتها وأجهزتها عبر استخدام منظومات تكنولوجيا المعلومات والشبكات كما هو موضح في الشكل<sup>34</sup>.

## هيكل الإدارة الإلكترونية



المصدر : من أعداد الباحث

## المطلب الخامس : فوائد ومزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية:

1. إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
2. تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
3. تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
4. تقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
5. تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
6. توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
7. توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية.
8. التعلم المستمر وبناء المعرفة.
9. زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.

<sup>34</sup> المرجع نفسه ، ص 10.

يترتب على تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية العديد من المزايا والآثار الإيجابية يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

1. سرعة أداء الخدمات للعملاء مع الحفاظ على جودتها.
2. نقل الوثائق إلكترونياً بشكل أكثر فعالية.
3. تقليل التكلفة نتيجة تبسيط الإجراءات وتقليل المعاملات الورقية وتخفيض وقت الأداء.
4. تقليل الحاجة إلى العاملين القائمين بأداء الخدمة وخاصة ما يتعلق بالمعاملات الورقية.
5. التقييم الموضوعي لأداء العاملين وتنمية نظام متطور لمعرفة المقصرين.
6. تخفيض الأخطاء إلى أقل ما يمكن فالنظام الإلكتروني أقل عرضة للأخطاء.
7. تقليل المخالفات نظراً لسهولة ويسر النظام ودقته.
8. الوضوح وسهولة الفهم من قبل المستفيدين لما هو مطلوب منهم من وثائق.
9. تخفيض الاستثمارات الخاصة بالمباني والعقارات وما إليها.
10. تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال<sup>35</sup>.

<sup>35</sup>خالد ممنوح ابراهيم، مرجع سابق، ص09.

ومما تقدم يمكن القول : إن كثيرًا من الإدارات في العالم قد وصلت إلى قناعة لم تعد قابلة للتراجع عنها بأن التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية وتطبيقها بشكل فاعل، وضخ معطياتها في مفاصل الجسد الإداري، هو الإنجاز الأهم الذي يمكن أن تحققه تلك الإدارات، ولم يختلف أحد من علماء الإدارة ومفكريها حول ذلك الإجراء، واندفعت الجهات الإدارية إلى الاستفادة من تطبيقات التقنية نظرًا إلى الفوائد الملموسة على أرض الواقع من جراء ممارسات تقنية معزولة منفصلة كانت بمثابة إرهابات لتعميم التقنية على سائر الوظائف الإدارية، واعتماد التقنية رابطًا بين تلك الإدارات.

الفصل الثالث: واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر ودور أنظمة المعلومات في تحسين أداء المؤسسة

تمهيد

المبحث الأول: الإدارة الالكترونية في الجزائر

المطلب الأول: جهود الجزائر في اندماج في مجتمع المعلومات

المطلب الثاني: تطوير الإدارة الالكترونية محور أساسي للجزائر الالكترونية

المطلب الثالث: المشاريع و الاتفاقيات في مجال الإدارة الالكترونية

المطلب الرابع: مؤشرات الجاهزية الالكترونية في الجزائر

المطلب الخامس: معوقات الإدارة الالكترونية في الجزائر

المبحث الثالث: تنمية العلاقة مع الزبون

المطلب الأول: تعريف إدارة العلاقة مع الزبون

المطلب الثاني: خصائص الإدارة علاقات الزبون

المطلب الثالث: نشاطات و متطلبات ( أ . ع . ز )

المطلب الرابع: مكونات العلاقة بين المؤسسة و الزبون

المطلب الخامس: إستراتيجية إدارة و فشل العلاقة مع الزبون

المطلب السادس: أسباب فشل العلاقة مع الزبون

خلاصة الفصل

### تمهيد

في إطار مهمة الإصلاح والتحديث التي تنتهجها الحكومة الجزائرية تكون التكنولوجيا الحديثة بالنظر للإمكانيات التي تتيحها أداة فعالة وأساسية لتحقيق هذه الغاية فاللجوء إليها يكون حلقة ضرورية لدخول الإدارة الجزائرية عهد المعلومات والمعرفة. وهكذا فمسألة إدخال وتنشيط التكنولوجيا الحديثة بالإدارة الجزائرية ليس بعمل مؤسساتي انفرادي . بل أن هذه الأخيرة تسعى سعيا متواصلا للحاق بركب التقدم التكنولوجي في جميع نواحيه للنهوض بالمجتمع الجزائري والاتصال يعد إنجازا لا بأس به بفضل خبراتها في جميع المجالات، ومن هنا قررت الإدارة الجزائرية مواكبة التطورات التكنولوجية و الاستفادة من خدمات الإدارة الإلكترونية .

وعليه سوف نقسم هذا الفصل إلى مباحثين على النحو التالي:

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية في الجزائر

المبحث الثاني: تنمية العلاقة مع الزبون

## المبحث الأول : الإدارة الإلكترونية في الجزائر

### المطلب الأول : استراتيجيات الجزائر في اندماج في مجتمع المعلومات

عرضت وزيرة البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال زهرة دردوري اليوم بجنيف الإستراتيجية الجزائرية لبناء مجتمع المعلومات القائم على المعرفة. و أكدت السيدة دردوري خلال المنتدى العالمي للقمة العالمية لمجتمع المعلومات المنعقد من 10 إلى 13 يونيو في العاصمة السويسرية أن " الجزائر عملت على تجسيد الالتزامات التي اتخذتها بمناسبة انعقاد القمة العالمية لمجتمع المعلومات في تونس سنة 2005 باعتماد إستراتيجية لبناء مجتمع المعلومات و الاقتصاد القائم على المعرفة". و يهدف منتدى جنيف إلى عرض التقدم المحقق في مجال تنفيذ قرارات القمة العالمية لمجتمع المعلومات بجنيف سنة 2003 و تونس في 2005 قصد تجسيد إستراتيجية عالمية لمجتمع المعلومات. و أكدت الوزيرة أن الندوة اعتمدت على " التنمية المهيكلية " المستدامة لفائدة كافة الفاعلين الاقتصاديين و الاجتماعيين و المواطنين بصفة "عادلة" عبر كامل التراب الوطني. وأضافت تقول انه "لضمان تنمية متناغمة أدرجت الجزائر من بين أولوياتها الإستراتيجية ديمقراطية الاستفادة من تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال من خلال التكوين و ضمان تطوير المهارات و تسهيل الانتقال التدريجي نحو مجتمع قائم على المعرفة". و أشارت السيدة دردوري إلى تنفيذ الاستراتيجية الوطنية للانترنت ذو التدفق السريع و الفائق السرعة في الجزائر مما سمح بانجاز إلى يومنا هذا ما لا يقل عن 780 ألف كلم من الألياف البصرية عبر التراب الوطني. و فيما يخص ربط الفضاءات الجماعية أكدت الوزيرة أن كافة مؤسسات الشباب و دور الثقافة و المكتبات و قاعات المطالعة العمومية والجامعات والأحياء الجامعية و مراكز البحث و المدارس و مراكز التكوين موصولة بشبكة الانترنت ذو التدفق السريع إلى جانب كافة المناطق التي يفوق عدد سكانها 1000 نسمة. و فيما يخص النيباد أكدت الوزيرة أن " الشطر الجزائري من مشروع الربط بالألياف البصرية بين الجزائر العاصمة وابوجا ( نيجيريا) مرورا بزیندر (النيجر) قد أصبح عمليا". و قالت أن هذه المنشأة التي يقع نصفها في التراب الجزائري ستسمح بإنشاء شبكة إقليمية للمعلومات تربط بين عدة بلدان افريقية. و فيما يخص تطوير منشآت الاتصالات عبر الساتل ذكرت الوزيرة أن الجزائر باشرت عملية على المستوى الوطني و الإقليمي من اجل انجاز ساتل للاتصالات الكومسات 1 " الذي سيتم استغلاله قبل سنة 2015. و أوضحت أن " هذا الأداة ستسمح بصفة خاصة بتقديم خدمات تخص إرسال المعطيات و الإعلام المتعدد الوسائط و التعليم عن بعد و الطب عن بعد و غيرها. و أشارت السيدة دردوري بنفس المناسبة أن الابتكار و التنمية المقاولاتية تعد من بين ركائز الإستراتيجية الوطنية من خلال الحظيرات التكنولوجية ". كما أكدت أن المواطن من بني اولويات البرنامج الوطني و ذلك من خلال تطوير خدمات الانترنت و إطلاق بوابة الكترونية حكومية (المواطن) و بوابات الكترونية قطاعية ومواضيعية. و كذلك بطاقة الضمان الاجتماعي (شفاء ) و استكمال الشبكة الوطنية للطب عن بعد التي أطلقت كمرحلة أولى في 18 مؤسسة استشفائية تعد ضمن أولويات الإستراتيجية الوطنية. كما أشارت الوزيرة إلى أن عملية فك العزلة التكنولوجية (سيبرريف) التي تهدف إلى تجهيز حافلات تنتقل من قرية إلى قرية لتعريف السكان المعزولين بتكنولوجيايات الإعلام الاتصال ستعمم سنة 2015 إلى كافة المناطق الريفية للبلاد. و

أكدت السيدة دردوري أن الجزائر " ستواصل العمل بنفس الوتيرة من تعززت سيما بتطور ايجابي للمؤشرات الأساسية التي تسهم في مؤشر التنمية البشرية سيما الارتفاع المحسوس في عدد مستعملي الانترنت .<sup>36</sup> .

### المطلب الثاني : تطوير الإدارة الإلكترونية محور أساسي لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013

أول محور أساسي لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 حسبما أوضح خبراء اليوم الأحد 20/12/2009 بالجزائر بمناسبة المنتدى الأول حول الإدارة الإلكترونية "إي-دراستيك 2009".

و يتعلق هذا المحور بتسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في الإدارة العمومية من خلال إدخال هذه التكنولوجيات الجديدة و تعزيز استعمالها على مستوى الإدارة العمومية.

و ينجم عن تطبيق هذا المحور "تغيير هام لأنماط التنظيم و عمل الإدارة العمومية و حملها على تبسيط نمط سيرها و خدمة المواطن بالطريقة الأكثر ملائمة سيما من خلال إدراج مختلف خدماتها عبر الانترنت".

و يترجم هذا المحور الاستراتيجي أيضا إرادة سياسية واضحة لتطوير العديد من الخدمات الإلكترونية في الإدارة الجزائرية في صالح المواطنين و المؤسسات أو الإدارات الأخرى حسبما أضاف الخبراء.

و تم تأكيد هذه الإرادة مجددا في إطار برنامج رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة سيما في جزئه المتعلق بتعزيز الحكم الراشد.

و يتعلق هذا الأخير أساسا بعصرنة العدالة و تعزيز فعالية نشاط الإدارات الإقليمية و المركزية و كذا تحسين نوعية حياة المواطنين من خلال الخدمات عبر الانترنت.

و يتعلق أيضا باستعمال وسائل الدفع الإلكتروني و وضع التجارة الإلكترونية التي من شأنها تعزيز شفافية الصفقات التجارية و المساهمة في تقليص السوق الموازية حسبما أشار العديد من المتدخلين.

و من اجل هذا تم تحديد أهداف خاصة بكل دائرة وزارية و تتعلق أساسا باستكمال الشبكات و الأنظمة على مستوى شبكات الانترنت للشبكات المحلية و وضع الأنظمة المعلوماتية المندمجة و كذا تطوير الخدمات عبر الانترنت تجاه المواطنين و المؤسسات و الإدارات الأخرى.

خاصة و أن تكنولوجيات الإعلام و الاتصال تمكن من الحصول بفعالية اكبر على معالجة كميات كبيرة من الملفات و كذا مهام خاصة بالإدارات العمومية.

<sup>36</sup> الموقع <http://www.ennaharonline.com/ar/> بتاريخ : 10/06/2014 على الساعة 21:52.

و بالتالي يصبح منح السلع و الخدمات أكثر سرعة و اقل تكلفة و أكثر فعالية حسبما أوضح الخبراء الذين أكدوا أن هذه المكتسبات ترجع أساسا لتسهيل المسارات الداخلية للإدارة و كذا من اجل استغلال امثل لقواعد المعطيات.

و أشار إلى انه بإمكان المواطن القيام بعدة خدمات على شبكة الانترنت على غرار الدفع المؤمن عبر الشبكة و التسجيل في مسابقة أو في الجامعة أو الاطلاع على حالة تقدم ملف و التعبير عن شكاويه".

و فيما يخص المؤسسات فيمكنها الاطلاع و المشاركة في الصفقات العمومية و القيام بإعلانات على الشبكة لفائدة الشركاء الاجتماعيين و كذا للإدارة الجبائية و الجمارك و الحصول على الوثائق الضرورية.

و أكد وزير البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال السيد حميد بصالح أن هذا اللقاء التكنولوجي يسمح بإعداد حويلة للوضع الحالي للإدارة الالكترونية في الجزائر و القيام بالتعاون مع القطاعات المعنية ببحث آفاق تطويرها مع الاستفادة من التجارب الناجحة لدول أخرى.

و اعتبر أن هذا المنتدى فرصة لإعداد تقييم للإدارة الالكترونية في الجزائر و التقدم المسجل و البحث عن آفاق جيدة تسمح لهذا المشروع الطموح بالتقدم أكثر.

و ركز الوزير على أهمية تكنولوجيات الإعلام و الاتصال لضمان التطور الاجتماعي و الاقتصادي للبلاد و تحسين ظروف معيشة المواطنين مؤكدا على ضرورة تحديد أهداف واضحة و معينة مع ايلاء الأولوية لمهنيي القطاع بغية مباشرة مشاريع استثمارية في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال.

كما أعرب عن إرادة وزارته في بعث ديناميكية جديدة في القطاع العام و الخاص لتكنولوجيات الإعلام و الاتصال داعيا إلى بذل مجهود اكبر بتطبيق ناجح للإدارة الالكترونية.

و تمت بهذا الصدد مباشرة عدد معين من المشاريع على مستوى الإدارة الجزائرية تتمحور أساسا حول الرقمنة و توثيق الوثائق الإدارية و تنصيب أنظمة إعلامية مدمجة و كذا إدراج بعض الخدمات في الشبكة لصالح المواطن.

و ستكون هذه الإرادة مدعومة بتخصيص جوائز للإدارات الأكثر تقدما و ابتكارا في هذا المجال.

كما سيتم تنظيم مسابقة سنوية لصالح الإدارات العمومية تهدف إلى مكافأة أحسن الخدمات المتوفرة على الشبكة و كذا الإشادة بكافة الجهود المبذولة لتوفير خدمات أفضل للمواطن<sup>37</sup>.

<sup>37</sup> الموقع ، مرجع السابق.



### المطلب الثالث :تجارب ناجحة في الإدارة الالكترونية في الجزائر

شهدت الجزائر بعض المبادرات الناجحة في مجال تقريب الخدمة من المواطن، والتي يمكن وصفها بالمبادرات المتواضعة نحو هذا الشكل من الخدمات كونها تمثل بداية و انطلاقة أولية ، حيث تمحورت تلك المحولات وفق الآتي :

#### 1- قطاع التكوين المهني :

نتج عن برامج إصلاحية شاملة قطاع التكوين المهني ، رؤية جديدة ترمي إلى جعل القطاع يساير برامج التكوين ذات العالية ، خاصة مع التطور التكنولوجي النوعي، وضرورة الاستفادة من الثورة التكنولوجية فتوجه التكوين المهني نحو تطبيق الخدمة العامة الالكترونية ، يهدف أساسا لرفع من مردودية هذا القطاع و الارتقاء بنموذج جيد لتسيير داخله .

وتستفيد مؤسسات التكوين المهني العامة من شبكة الانترنت ، تؤدي وظيفة الربط بين مختلف المصالح الإدارية و مراكز التكوين المهني ، ومن ثم فقد استطاعت هذه المؤسسة التواصل إلى بث دروس افتراضية عبر الشبكة المحلية ، ويهدف الربط الشبكي بين مؤسسات القطاع في برنامج واحد إلى بناء قاعدة معطيات بها شقين :-

- المعلومات المتعلقة بالجانب الإداري التجهيزات و الموارد البشرية و المالية .
- المعلومات المتعلقة بالجانب البيداغوجي مثل تسيير و هندسة التكوين وهو ما تؤديه ضمن عدد من الفروع و الاختصاصات ، وكذلك رزنامة الاختبار وقاعات الدروس و المحاضرات<sup>38</sup>

#### 2- في القطاع الإداري

تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن الورشات الكبرى التي باشرت فيها الدولة. ولتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية، اتخذت السلطات العمومية جملة من التدابير من شأنها أن تسمح بتسهيل الأمور للمواطن ، و رفع العوائق البيروقراطية من أجل تقليص الشرخ الموجود بين الإدارة والمواطن. وفي انتظار المراجعة القريبة لقانون الحالة المدنية.

تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي، وهي ديناميكية أطلقت قبل عدة أشهر ، على غرار رقمنة سجل الحالة المدنية، حيث انطلقت عملية تجريبية على مستوى بلديتي حسين داي وباب الواد بالجزائر العاصمة ، قبل تعميمها تدريجيا على كامل التراب الوطني. كما وضعت الدولة الخطوة الأولى في طريق العصرية بافتتاح أول بلدية الكترونية بالجزائر، بالمقر الفرعي الإداري لحي 500 مسكن بباتنة. البلدية الالكترونية المرتكزة أساسا على التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، ستسمح بسحب الوثائق الإدارية خلال ثوان فقط، على مستوى الشباك الالكتروني. وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية، دون أن يضطر المواطن

<sup>38</sup> عشور عبد الكريم ، مرجع سابق ، ص ص 152-153 .

للتنقل إلى مقر الحالة المدنية الرئيسي بالبلدية.

البلدية الإلكترونية: دشنت أول بلدية الكترونية بالجزائر يوم 14 مارس 2011، بالمقر الفرعي الإداري لحي 500 مسكن بباتنة. و بحضور وزير البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، موسى بن حمادي، أصدرت أول شهادة ميلاد ( 12خ) في بضع ثوان فقط، على مستوى الشباك الالكتروني، وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية، دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى المقر الرئيسي للحالة المدنية. هذه البلدية الالكترونية الممثلة كتجربة رائدة، تستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف، شهادات الزواج و الوفاة، في انتظار تمديد العملية إلى كل الوثائق الإدارية الصادرة من طرف البلدية<sup>39</sup>.

### 3- جواز السفر البيومتري

تسير التحضيرات على قدم وساق بالدائرة الإدارية لحسين داي التي تم اختيارها لاحتضان تجربة إعداد أول جواز سفر بيومتري إلكتروني وبطاقة تعريف بيومترية حيث تم تكوين عدد من التقنيين وعمال الإدارة للتعامل مع الوسائل الإلكترونية الحديثة، كما تم تخصيص مساحة خاصة لأعوان الشرطة والدرك الذين سيشاركون من جهتهم في تسهيل عملية نقل المعلومات الشخصية والتعرف على هوية الأشخاص، ويعتزم مسؤولو الدائرة رفع الرهان ليكون في مستوى التطلعات لإعطاء دفعة جديدة لعصرنة الإدارة الجزائرية، بعيدا عن البيروقراطية التي تعتبر نقطة سوداء اليوم بمختلف الهيئات الإدارية، وتشير الأصدقاء الأولى إلى تقدم عملية التحضير بشكل ساهم في توفير كل الظروف في انتظار تنصيب مركز وطني لجمع البيانات ومراقبتها بوزارة الداخلية .

"نعيش هذه الأيام أجواء حملة واسعة من التحضيرات اليومية التي يقوم بها أعوان الدائرة بالتنسيق مع تقنيين تم إرسالهم من وزارة الداخلية لإعداد منظومة معلوماتية من شأنها السماح بجمع أكبر عدد من المعلومات الشخصية، في حين تم تنصيب إدارة خاصة مهمتها متابعة تحضيرات عصرنة عملية معالجة وتسليم جوازات السفر الجديدة، علما أنه حاليا يتم تسليم جوازات السفر بشكل عاد للمواطنين في انتظار الضوء الأخضر من وزارة الداخلية للشروع في إعداد أول جواز سفر بيومتري إلكتروني خلال شهر أفريل القادم"، هكذا رد علينا الحاج بشير مسؤول مصلحة جوازات السفر على مستوى دائرة حسين داي التي شهدت في المدة الأخيرة جملة من الإجراءات الجديدة التي ساهمت بشكل كبير في تحسين الخدمات المقدمة رغم ضيق المساحة المخصصة لمواطني الدائرة والبلديات التابعة لها.

وحسب الأصدقاء التي جمعناها من بعض عمال الدائرة فإن الحركة لم تتوقف بها منذ زيارة وزير الداخلية السيد يزيد زرهوني الذي أعلن رسميا عن الشروع في إعداد جوازات سفر حديثة تتماشى والمقاييس الأمنية العالمية التي تبنتها المنظمة العالمية للطيران المدني التي تعد الجزائر عضوا فيها، وهي اليوم تتكيف مع مجموعة من الإجراءات الهادفة إلى

مكافحة الإرهاب ومختلف أشكال الإجرام، وحسب أحد الأعوان فإن الدائرة شرعت منذ مدة في تحسيس المواطن بالوثائق الجديدة التي سيتم التعامل بها على مستوى المصلحة في انتظار تعميم العملية على باقي دوائر العاصمة والولايات الأخرى خلال السنوات القادمة، وبهذا الخصوص فقد تحصل عدد من الأعوان والتقنيون على تكوين خاص لدى العديد من الهيئات الرسمية وغير الرسمية للتدريب على تقنيات الإعلام الآلي والأرشفة والحفظ، كما شرع في تجهيز المصالح الخاصة بجوازات السفر وبطاقات التعريف بتجهيزات خاصة أكثر حداثة بالإضافة إلى مجموعة من الطابعات وآلات التصوير الرقمي.

من جهة أخرى تم تخصيص شبك لأعوان الشرطة والدرك الذين تقع على عاتقهم مهمة التعرف على هوية الأشخاص انطلاقا من البيانات التي تحفظها ملفاتهم الإلكترونية، حيث تم تجهيز هذه الشبائيك بأجهزة كمبيوتر تسمح لهم بدخول ملفات مصالح الأمن، فعوض التقنيات القديمة المنتهجة والتي كانت تقوم على أساس نقل الملفات المكتوبة شهريا إلى مصالح الأمن للتأكد من هوية طالبي جوازات السفر فإن العمل مستقبلا سيتم على مستوى الدائرة لتقليص مدة تسليم الوثيقة التي عادة ما كانت تدوم 40 يوما أو أكثر، كما أن المعلومات التي يمكن أن تقدمها مصالح الأمن ستكون أكثر دقة بعد أن بلغت هذه المصالح درجة متقدمة في حفظ المعلومات والتعرف على الأشخاص.

وبالنسبة للوثائق التي سيقدمها طالب وثيقة السفر فستكون منحصرة في شهادة ميلاد رقم "12" لكنها ستكون بشكل خاص ويوقع عليها رئيس البلدية شخصيا بالإضافة إلى صورتين شمسييتين، علما أن أعوان الدائرة سيلتقطون صور رقمية مباشرة للمواطن حسب المقاييس التقنية الحديثة ليتم إرفاقها بجواز السفر.

تسريع مشروع الإدارة الإلكترونية

وتعمل مختلف مصالح وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال على توفير كل التسهيلات خاصة الحلول الإلكترونية لمصالح الإدارة الجزائرية بشكل عام والدائرة الإدارية لحسين داي بشكل خاص، من خلال ربط مصالحها بشبكات الألياف البصرية وشبكة الانترنت ذات التدفق العالي، مع ضمان حماية لمختلف المعلومات التي يتم نقلها عبر الشبكة وهو ما تسهر عليه "اتصالات الجزائر" التي شرعت منذ مدة في تنسيق جهودها مع مسؤولي الدائرة من خلال تدريب أعوانها على تقنيات الاتصال الحديثة، وتخصيص حلول إلكترونية وبرامج معلوماتية أكثر أمنا انتقتها مجموعة من التقنيين الأكفاء الذين بذلوا كل جهدهم لتوفير أنظمة معلوماتية خاصة بعصرنة الإدارة، وهذا يدخل أيضا في مخطط عمل الوزارة الذي باشرته منذ مدة لعصرنة خدمات العديد من القطاعات الحساسة.

وتهدف الوزارة من خلال المشاريع التي انطلقت فيها إلى تقريب الإدارة من المواطن بشكل عام ومحاربة كل أشكال البيروقراطية بعد أن تم استعمال التكنولوجيات الحديثة في خدمة المواطن حيث تشير التقارير الأخيرة للوزارة إلى ضرورة مواكبة التطور الحاصل خارج الوطن في هذا المجال لبلوغ الأهداف الاستراتيجية في عدة قطاعات خاصة الصناعية والتجارية منها.

وعليه تسير أشغال العصرنة اليوم نحو تحديد رقم تعريفي وحيد لكل مواطن بالنسبة لمختلف الوثائق الإدارية التي يطلبها

من خلال وضع سجل مدني مرقمن للحالة المدنية، علما أن عملية استخراج أي وثقة مستقبلا لا تتطلب إلا إرفاق نسخة من شهادة الميلاد التي ستحمل البيانات الشخصية والرقم المدني للمعني.

من جهتها تقوم وزارة الداخلية بتجهيز المركز الوطني للبيانات المعلوماتية الذي سيكون موصولا بعدد من الشبكات المعلوماتية بكل من الدوائر الإدارية لكل الولايات بالإضافة إلى القنصليات والشبكات المعلوماتية لمختلف مصالح الأمن، ومن المقرر أن يشرف على المركز مجموعة من التقنيين ستكون مهمتهم متابعة العمل

ومراقبة عمليات جمع المعلومات والبيانات الشخصية، مما يسمح بإنشاء أول بنك للمعلومات الشخصية لكل مواطن بما يسمح بإعطاء رقم لكل مولود يبقى معه طوال حياته مثلما هو معمول به في جل دول العالم.

وقصد الإسراع في عملية العصرية شرعت وزارة الداخلية في تجهيز البلديات والدوائر بمختلف الوسائل الإلكترونية من أجهزة الحاسوب إلى الربط بشبكة الانترنت مع تكوين العمال في تقنيات التكنولوجيا الحديثة للتحكم أكثر في العملية التي ستدخل الإدارة الجزائرية عالم العصرية.

وبمقر الدائرة الإدارية لحسين داي التي ستحتضن الحدث شهر أفريل القادم تقرنا من عدد من المواطنين لاستطلاع رأيهم حول وثيقة السفر الجديدة، حيث عبروا عن ارتياحهم لمثل هذه القرارات التي من شأنها التخفيف من الأعباء اليومية عن المواطن الذي أثقلته البيروقراطية وذلك الكم الهائل من الوثائق المطلوبة في كل مرة تنتهي فيها صلاحية جواز السفر أو بطاقة التعريف الوطنية. وبالمقابل وجدنا أن هناك عددا كبيرا من المواطنين لا يعلمون بالمشروع الجديد في انتظار أن تنظم الدائرة حملة تحسيسية عبر البلديات لتعريف المواطن بجواز السفر الإلكتروني، علما أن أول ملف يتم قبوله لاستخراج جواز سفر الكتروني سيكون شهر مارس القادم في الوقت الذي تم فيه توفير كل الظروف للعملية في انتظار الضوء الأخضر من وزارة الداخلية التي تقوم حاليا بتجهيز المركز المعلوماتي الذي سيكون رئة المشروع ككل من منطلق انه سيجمع كل المعلومات الشخصية التي سترسلها الدوائر عبر التراب الوطني لمعالجتها والرد بطريقة آنية على الطلبات، علما انه يتم حاليا قبول الطلبات واستخراج أو تجديد جوازات السفر بشكل عاد من الدائرة.

شرطة الحدود مجهزة للتعامل بمثل هذه الجوازات الإلكترونية

وتم منذ مدة تجهيز مختلف نقاط المراقبة عبر الحدود البرية والجوية بتجهيزات حديثة لقراءة جوازات السفر الجديدة من منطلق أن السواح القادمين إلى الجزائر يتعاملون بمثل هذه الوثائق العصرية، كما تم تدريب أعوان الشرطة على التعامل بهذه التجهيزات وقارئات الشرائح التي تحتويها الجوازات بطريقة لا تسمح بالتزوير، هي التي تحمل مجموعة من البيانات الشخصية لحامل الجواز بالإضافة إلى رقمه المدني وهو ما يسمح بمتابعة تنقلات العديد من المجرمين عبر العالم والتصدي لكل محاولات التهريب أو الاعتداءات الإرهابية بشكل عام، بالإضافة إلى تحديد بصمات اليد التي ستكون هي الأخرى إلكترونية، وهي العملية التي تسهر عليها الدوائر الإدارية.

من جهتها ستقوم الإدارة العامة للجمارك بتجهيز نقاط المراقبة بمثل هذه التجهيزات الحديثة لمسايرة التطور الحاصل عبر العالم بعد أن تم تكوين التقنيين لإعداد بنك للمعلومات حول تنقلات المسافرين عبر مختلف النقاط الحدودية والكل يسير

وفق مخطط مدروس من طرف وزارة الداخلية لإعداد مشروع القرن لسنة 2010 والذي سيكلف أكثر من 25مليون دولار، وهي التكلفة التي خصصت أكبر حصة منها لاقتناء التجهيزات، كما وظفت وزارة الداخلية أكثر من 1500 تقني من خريجي الجامعات لبعث المركز الوطني للبيانات وتجنيد عمل الدوائر التي ستقع على عاتقها ابتداء من شهر أفريل القادم مهام ثقيلة تتمثل في الإسراع في تعميم المشروع على باقي دوائر العاصمة وعدد من الولايات الساحلية قبل نهاية 2012، ليتم توقيف التعامل نهائيا بجوازات السفر القديمة ابتداء من 2015 على أكثر تقدير. من جهتها شرعت بعض البلديات في تجهيز مصالحها بغرض تسليم شهادات ميلاد خاصة لاستخراج جواز السفر وهي التي تحمل رقم 12 حيث سيتم استعمال نوعية جديدة من الورق ويوقع على الوثيقة رئيس البلدية لا غير، وستكون الوثيقة الجديدة غير قابلة للتزوير بعد أن يتم تعليمها بطابع خاص مثلما يتم التعامل به حاليا بالنسبة للأوراق النقدية، في حين ستم المطالبة بتحديد شاهد على صحة البيانات المقدمة من طرف الطالب وهو الذي سيكون مسؤولا أمام العدالة مستقبلا في حال اكتشاف تزوير، وبالنسبة للشروط التي يجب أن يتحلى بها الشاهد فهي أن يكون من جنسية جزائرية ويتعدى سنه 18 سنة، كما يجب أن يكون سابق معرفة بالمعني لأكثر من سنتين، وهي النقطة التي طرحت عدة تساؤلات وسط المواطنين حول هوية هذا الشاهد، وفي هذا الشأن شرح لنا مسؤول المصلحة بدائرة حسين داي أن الأمر هنا يقع على عاتق البلديات وبالنسبة للشاهد فيمكن أن يكون من الأهل خاصة الوالد أو الوالدة أو حتى أحد أفراد العائلة الكبيرة للمعني.

وبالنسبة لعمل مصالح الدائرة أشارت مصادرها الى أن طالب الوثيقة الجديدة يمكن له الحصول على وثيقة البيانات من موقع وزارة الداخلية، لملئها بالموقع قبل نسخها أو طلبها من عون الاستقبال بالدائرة، كما عليه أخذ موعد عبر الهاتف حيث سيتم تنصيب موزع بالدائرة لتحديد مواعيد استقبال الطلبات في قائمة خاصة تسلم كل صباح إلى عون الاستقبال الذي ستقع عليه مهمة معاينة الملف والتأكد من سلامة الوثائق المرفقة وحضور الشاهد الذي سيقوم بالتوقيع هو الآخر على ملف طلب جواز السفر، أما عند السحب فيتم تحديد موعد آخر للمواطن للحضور بعد أن يتم معالجة ملفه من طرف المركز المعلوماتي وهناك يتم تحديد رقم مدني خاص للطالب يرافقه طوال حياته وهي العملية التي تتم خلال شهر على أكثر تقدير في مرحلة أولى على أن تقلص بعد التحكم في العملية<sup>40</sup>.

#### 4- وزارة العدل

العدل تطرح للمواطن مجال الاستفسار لديها عبر البريد الإلكتروني إجراءات رد الاعتبار تطلق آليا بعد انقضاء المدة القانونية المطلوبة

سهلت وزارة العدل للمواطن من أساليب الاتصال بمصالحها للاستفسار عن موضوع ما، من خلال تخصيص خدمة "الاتصال" عبر موقعها الإلكتروني " ويكون بإمكان المواطن طرح استفسارته وتلقي الرد عبر البريد الإلكتروني بالاتصال على [contact@mjustice.dz](mailto:contact@mjustice.dz) خلال ساعات قليلة إذا كان الأمر يتعلق باستفسار بسيط، أو انتظار الرد لمدة أطول

<sup>40</sup> نوال ح ، جواز سفر بيوميتري في مارس القادم ، جريدة المساء، العدد 2723 التاريخ 03-01-2010.

إن احتاج الأمر استشارة أهل الاختصاص، وقال المدير العام لعصرنة العدالة، عبد الرزاق هني، إن العمل بهذه التقنية سينطلق يوم السبت المقبل، بحيث ينهي معاناة المواطن في التنقل إلى مقر وزارة العدل من أجل الاستفسار، وانتظار وصول الرد عبر البريد العادي، وأوضح المتحدث أمس، في ندوة صحفية عقدها بمقر المديرية العامة لعصرنة العدالة، أن الخلية التي كانت مكلفة بهذا المحور، والتي نصبت سابقا، ستبدأ العمل بالبريد الإلكتروني مع بداية الأسبوع المقبل، وأشار عبد الرزاق هني إلى أن الخلية يشرف عليها قضاة وإطارات من وزارة العدل ويتولون الإجابة على استفسارات المواطنين، وبالمقابل كشف المتحدث عن مشروع توسيع مجال الإعلام عن طريق شبكة الإنترنت إلى كل المحاكم والمجالس القضائية، حيث خصصت مواقع لكل محكمة ومجلس قضاء يتوفر على جملة من المعطيات، تتعلق بسير القضايا وكيفية الاتصال بمساعدي العدالة، ويدخل المشروع في إطار عصرنة العدالة وإدخال نظام الإعلام الآلي على مستوى كل المصالح، وكشف عبد الرزاق هني في السياق ذاته، عن أن إجراءات رد الاعتبار المتعلقة بتبويض صحيفة السوابق العدلية، أصبحت تطلق آليا بعد انقضاء المدة القانونية المطلوبة لذلك، حيث يعلم وكلاء الجمهورية بقائمة المعنيين بهذا الإجراء بهدف تسهيل العملية على المواطن بدل الإجراءات التقليدية، كما أكد هني أن حالات سجن المتهمين مؤقتا إلى غاية الاطلاع على صحيفة السوابق العدلية لهم، انتهت بدخول عملية منح الصحيفة عن طريق الطلبات الآلية حيز التنفيذ، مذكرا بأن المتقاضين أصبح بإمكانهم الحصول على معلومات حول سير ملفاتهم بنفس الطريقة، ويتوفر موقع وزارة العدل على كل المصالح التي تهم المتقاضين، حتى دليل التعامل مع العدالة، بالإضافة إلى بوابة القانون الموجهة للمختصين في المجال<sup>41</sup>.

#### المطلب الرابع: مؤشرات الجاهزية الالكترونية في الجزائر

يحتاج بناء مجتمع المعلومات في الجزائر لرصد المستمر لمجموعة من المؤشرات و المعاملات التي تسمح بقياس و تقدير تطور المجتمع نحو هدف و قد أقر الاتحاد الدولي للاتصالات مجموعة من المؤشرات الجاهزية الالكترونية خلال الاجتماع الرابع للاتحاد العالمي لاتصالات وهي على النحو التالي :

مؤشرالجاهزية : وهي تمثل مجموعة من المتطلبات الأساسية لدعم و بناء مجتمع المعلومات ، تقيس مدى جاهزية المجتمع نفسه لمثل هذا الانتقال و الاستفادة من تقنية المعلومات و الاتصالات .

1- مؤشرات خدمة الشبكة الهاتفية : ويشمل مؤشر خدمة الشبكة الهاتفية مجموعة من المؤشرات الثانوية المتمثلة في:

<sup>41</sup> نسيمه عجاج ، اجراءات رد الاعتبار تطلق آليا بعد انقضاء المدة القانونية المطلوبة، جريدة الفجر، العدد 3357، التاريخ 3-3-2010.

أ- الخطوط الهاتفية الرئيسية ( الثابتة ) : والخط الرئيسي هو خط هاتفي يصل المعدات الطرفية للمشارك بالشبكة العمومية وله منفذ مخصص في معدات المحطة الهاتفية ، ويشيع استخدامه في وثائق الاتصالات ، ويناظر مجموع سعة البدالات العمومية العدد الأقصى من الخطوط الرئيسية التي يمكن توصيلها ، ولذلك يشمل هذا العدد الخطوط الرئيسية الموصولة فعلا و الخطوط الرئيسية المتاحة للتوصيل في المستقبل بما في ذلك الخطوط المستعملة للتشغيل التقني للبدالة ومن التطبيقات على هذا المؤشر :

- النسبة المئوية للخطوط الرئيسية السكنية : يتم التوصل إلى هذه النسبة المئوية بقسمة عدد الخطوط الرئيسية التي تخدم المساكن على مجموع عدد الخطوط الرئيسية .
- النسبة المئوية للخطوط الرئيسية في المناطق الحضرية : يتم التوصل إلى هذه النسبة المئوية بقسمة عدد الخطوط الرئيسية في المناطق الحضرية على مجموع عدد الخطوط الرئيسية في البلد ، وهنا يمكن إدراج عدد الأماكن التي تتمتع بالخدمة الهاتفية في القرى و المدن إلى جانب الهواتف العمومية .

ب- شبكة الخدمة المتنقلة : وتشمل عدد المشتركين في الخدمة الهاتفية الخلوية المتنقلة و يمكن أن يشمل ذلك الأنظمة الخلوية التماثلية والرقمية ولكن ينبغي ألا يشمل الأنظمة غير الخلوية ، وينبغي عدم إدراج المشتركين في خدمات البيانات المتنقلة العمومية أو خدمات الاستدعاء الراديو و صمن هذا المؤشر توجد عدة تطبيقات :

- ❖ المشتركون في الخدمة الخلوية المتنقلة المدفوعة سلفا : مجموع عدد المشتركين في الخدمة الخلوية المتنقلة الذين يستعملون البطاقات المدفوعة سلفا ، وهؤلاء هم المشتركون الذين يختارون شراء فترات من وقت الاستخدام بدلا من دفع الرسوم الاشتراك الشهري ثابت .
- ❖ المشتركون في الخدمة الخلوية المتنقلة : مجموع عدد المشتركين في الأنظمة الرقمية و الخدمة الهاتفية المتنقلة منخفضة السرعة و متوسطة السرعة و المشتركين في الاتصالات المتنقلة الدولية بغض النظر عما اذا كانت تستعمل خدمات الوسائط المتعددة ، وهنا تبرز عدة أساليب :

الخدمة الراديوية العاملة بأسلوب الرزم ( GPRS ) : وهي معيار الاتصالات المتنقلة من الجيل بين الجيلين الثاني و الثالث و يستعمله نمطيا مشغلو خدمة GSM كخطوة انتقالية في اتجاه الجيل الثالث ، النفاذ المتعدد عريض النطاق بالتقسيم الشفري w-cdm4<sup>42</sup> .

<sup>42</sup> هند علوي ، " المرصد الوطني لمجتمع المعلومات في الجزائر قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري " أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2008 ، ص ص 92-95 .

وهناك عدد كبير من المؤشرات الأخرى ولكن حاولنا اخذ مؤشرين وحاولنا تطبيقاهم على الوضع في الجزائر مؤشرات الهاتف الثابت و الهاتف النقال وهي على النحو التالي :

لقد أدركت الجزائر منذ البداية دور قطاع الاتصال في مسيرة تقدم وتطور أي دولة فقامت بعدة محاولات وخطوات — في تحسين إنتاجياته ومردود يته والتخفيف من حدة مشاكله حيث شرع في رقمه الخطوط الهاتفية منذ سنة 1996 أين تم رقمنة أكثر من 62 ألف خط.

#### عدد المشتركين في الهاتف الثابت

نوع الاشتراك	2006	2007	2008	2009	2010	2011
عدد المشتركين	2885916	3113325	3074728	2576165	2922731	3059336

المصدر : من اعداد الباحث

#### تطور عدد المشتركين الهاتف الثابت في الجزائر للفترة 2006.2011

أحصت الجزائر 2.57 مليون مشترك سنة 2009 في الهاتف الثابت، العدد الذي كان 3.069 مليون سنة 2008، أي بمعدل انخفاض قدره 16.06 %، وفيما يتعلق بمعدلات التغلغل للهاتف الثابت، نجد أنها شهدت خلال نفس الفترة نوعا من التقهقر، انخفضت من 8.97 % في 2008 الى 7.38 % سنة 2009. الانخفاض هذا حصل نتيجة لفتح سوق الهاتف النقال على المنافسة الداخلية و الخارجية ، الأمر الذي أدى بالمواطنين إلى الاعاضة بالهاتف النقال عن الهاتف الثابت نظرا للمزايا التي يتمتع بها النقال و للخدمات المختلفة التي يقدمها .

وفي 2011 كان عدد المشتركين 3059336 حيث حاول الهاتف الثابت النهوض من جديد .

#### عدد المشتركين في الهاتف النقال

الحجم الكلي لرواج الهاتف النقال سجل ارتفاع معتبر بين 2012 و 2011 ارتفع من 96.25% في 2011 الى 99.28 % في 2012 ولقد شهد نمو مذهل يدل على الانتشار الكبير للهاتف النقال بين المواطنين كذلك رواج النقال بين الشبكات سجل ارتفاعا. ملحوظا بين سنتي 2007 و 2008 زيادة قدرها 57% وتعدى بذلك التجوال على نفس الشبكة وهذا لكل المتعاملين ، هذا يفسر بالعروض المختلفة بين الشبكات المقدمة من كل المتعاملين .



### الكثافة الهاتفية لنقال 2009. 2012

يوصل سوق الهاتف النقال في الجزائر منذ الشروع في عملية إصلاح وتعزيز قطاع تكنولوجيا المعلومات و — الاتصال بفضل فتحه على المنافسة الحرة و الشفافة بموجب القانون 03. 2000 الصادر في 5 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال فمنذ سنة 2009 إلى 2012 ارتفع عدد المشتركين من 32729800 إلى 37527703 مشترك .

تطور عدد المشتركين للهاتف النقال 2009. 2012. —

2012	2011	2010	2009	
37 527 703	35 615 926	32 780 165	32 729 824	العدد الاجمالي للمشتركين

المصدر : من اعداد الباحث

على المستوى الوطني:

الحجم الكلي لرواج الهاتف النقال سجل ارتفاع معتبر بين 2012 و 2011 ارتفع من 96.25% في 2011 الى 99.28 % في 2012 ولقد شهد نمو مذهل يدل على الانتشار الكبير للهاتف النقال بين المواطنين كذلك رواج النقال بين الشبكات سجل ارتفاعا. ملحوظا بين سنتي 2007 و 2008 زيادة قدرها 57% وتعدى بذلك التجوال على نفس الشبكة، وهذا لكل المتعاملين ، هذا يفسر بالعروض المختلفة بين الشبكات المقدمة من كل المتعاملين.<sup>43</sup>

### الكثافة الهاتفية لنقال 2009. 2012

2012	2011	2010	2009	
% 99.28	% 96.52	% 90.30	% 91.68	الكثافة الهاتفية

المصدر : من اعداد الباحث .

المطلب الخامس : معوقات و مشاكل الإدارة الإلكترونية في الجزائر

<sup>43</sup> معطيات احصائية مقدمة من قبل مدير مؤسسة اتصالات الجزائر خلال الزيارة التي قمنا بها بتاريخ 22-02-2015 على الساعة 10:00.

(أ) معوقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

- الخوف من التغيير.
- تداخل المسؤوليات و ضعف التنسيق.
- غياب التشريعات المناسبة.
- نقص الاعتمادات المالية.
- قلة وعي الجمهور بالمميزات المرجوة.
- غياب الشفافية و نفوذ مجموعات المصالح الخاصة.
- توفر وسائل الاتصالات المناسبة.
- معوقات انتشار الانترنت مثل التكلفة العالية و اللغة الانجليزية.

(ب) مشاكل في تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

- لم تغير الحكومة من إجراءاتها التقليدية حتى مع إدخال الحاسوب
- هناك فرق كبير بين موقع جميل الشكل على الويب و بين خدمات متكاملة تنهى إجراءات بيروقراطية معقدة .
- الجهات المالية و الإدارية تعمل و كأنها ليس لها علاقة ببعض
- الاهتمام بالمواطنين و القطاع الخاص لم يكن نقطة الارتكاز في بواكير المواقع الحكومية
- حتى أفضل البرامج الإدارية لم تعطي الدعم المطلوب و لا الإعانة الكاملة.

- حتى أفضل الدول العربية معظم الأحيان لا تدرك مدى أهمية الحماية و أمن المعلومات و المتطلبات التقنية لأداء برامجهم و نظمهم و مواقعهم على الانترنت لذا تبدوا هزيلة سهلة الاختراق أن لم تدعوا للسخره<sup>44</sup>.

### المبحث الثاني: إدارة العلاقة مع الزبون

المطلب الأول : تعريف إدارة العلاقة مع الزبون

عرفت ( أ. ع . ز ) العديد من التعريفات و منها :

"هي أدوات و عمليات و تقنيات تساعد على اجتذاب الزبائن و المحافظة عليهم و زيادة بقية المضافة لنشاطهم في المنظمة"<sup>45</sup>.

"أو هو الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و شبكات الاتصال و برمجياتها و أنظمتها الخبيرة من اجل إدامة و تطوير العلاقات مع الزبون و لتقوية الموقف التنافسي للمنظمة وزيادة ولاء الزبون"<sup>46</sup>.

و مما يزيد أهمية إدارة علاقات الزبون ظهور حقل معرفي و عملياتي جديد هو التجارة الالكترونية الذي يشكل قفزة كبيرة في التطورات التكنولوجية و المعرفية و العلمية و الذي أصبح يعطي :

1. اختيار أوسع للمستهلك من خلال الشبكة العنكبوتية و السوق الالكتروني .

2. توفير الخدمات للزبون و بأسعار مخفضة .

3. زيادة درجة التنافس بين المصارف المختلفة .

و هكذا فان المنظمات اليوم و باستخدام التكنولوجيا تعمل على إدارة و تحسين العلاقات مع الزبائن في البيع و التسويق و الخدمة و هذا يعني الإلمام بكافة المعلومات عن الزبائن و حاجتهم الحالية و المحتملية.

و هكذا فان ( أ. ع . ز ) تتضمن انسياب المعرفة بين الزبائن و المنظمة من خلال عمليات الاتصال المباشر و الآلي

و هذا ما يجعل الربط كبيرا بين إدارة علاقات الزبون و إدارة المعرفة و هو مدخل يساعد على خدمة الزبون من خلال

زيادة المعرفة به ، حيث يتم الحصول على هذه المعرفة من مصادر و قنوات متعددة و باستخدام تكنولوجيا المعلومات

كمرحلة أولى ثم بعد ذلك التعامل الشخصي<sup>47</sup>.

المطلب الثاني : خصائص و أهداف الإدارة علاقات الزبون :

حدد ( murillo & anrobi ) الخصائص التالية لإدارة علاقات الزبون :

أ . التوجه / الاهتمام الجدي التوجه تجاه لمعلومات.

ب . الوسائل / استخدام و سائل تكنولوجيا المعلومات.

ج . المعلومات / كل البيانات الممكنة عن الزبون .

<sup>44</sup> نبيل حليلو ، "محاضرات في مجتمع المعلومات و المعرفة " ، ألفت على طلبة السنة الأولى ماستر ، قسم العلوم الإنسانية ، فرع : علوم الإعلام و الاتصال ، كلية العلوم

الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة قاصدي مرياح ، ورقلة ، 2014.

<sup>45</sup> الموقع : www. Destnation CRM.com تاريخ الزيارة يوم 2015/04/10 على الساعة 13:20.

<sup>46</sup> نجم عبود ، مرجع سبق ذكره ، ص303.

<sup>47</sup> عبد الله بن علي الحريجي . التجارة الالكترونية( الأفاق و الأبعاد) ، مكتبة الرشد للنشر و التوزيع ، الرياض ، 2003. ص 18.

د . الهدف / تحقيق رحية المنظمة و زيادتها .

هـ . دور العاملين / تحديد طلبات الزبون و توحيدها ف نماذج معينة<sup>48</sup>.

أما ( Eisenhardt & Graiunic ) فيحددان خصائص ( أ . ع . ز ) على أنها تعتمد أساسا على بيانات الزبون و بناء العلاقة أكثر من الاكتساب و استخراج المعرفة من الزبون و أن الزبون يمثل رأس المال الحقيقي للمنظمة و ربطه بالمنتج و أن أهداف المنظمة ستصبح أهداف ( أ . ع . ز ) . و لهذا فان استخدام ( أ . ع . ز ) تهدف إلى:

أ . تحقيق توازن فعال و تفاعلي بين توصيفات الشركة المقبلة و توجهاتها الإنتاجية و الخدمية

ب . التواصل المستمر مع الزبون و تحديد نشاطات المنظمة ذات قيمة بالنسبة له .

ج . استخدام معلومات الزبون لتحسين الأداء المستمر و التعلم من عمليات النجاح و الإخفاق.

د . تحقيق تكامل أفضل : أفضل للنشاطات التسويقية و الخدمية و المبيعات<sup>49</sup> .

المطلب الثالث :نشاطات و متطلبات ( أ . ع . ز ) :

أ\_ نشاطات ( أ . ع . ز ) :

و تتمثل هذه النشاطات بمتابعة المعلومات عن الزبائن و تحقيق اعلى انسجام ممكن بين أهداف الزبون و أهداف المنظمة التي تحددها الإدارة العليا و ذلك لتقويم أواصر تلك المعرفة و ذلك الانسجام و يمكن أن تحدد هذه النشاطات و هي إعداد الحملات و إرشاد الزبون و التباحث في العقود و الاهتمام بالشكاوى و المقترحات و تقديم الخدمات للزبون قبل و أثناء و بعد التعامل مع المنظمة<sup>50</sup>.

ب\_ متطلبات ( أ . ع . ز ) :

يعتبر ( أ . ع . ز ) مفهوم متعدد الأبعاد و أن تطبيقه يحتاج إلى:

تحسين و تعميق العلاقة مع الزبون و تكوين أواصر الألفة معه.

الاهتمام بالعلامة التجارية و محاولة اعتبار هذه العلاقة بمثابة الالتزام و على المنظمة أن تكون بمستوى ذلك الالتزام.

التركيز على ولاء الزبون و المحاولة المستمرة لزيادة قيمته و للإيفاء المتطلبات فان المنظمة يحتاج إلى و ضع فلسفة

شاملة للتعامل مع الزبون تترتب عليها الممارسات التنظيمية و تتبنى تلك الفلسفة الاهتمام بموضوع التغيير الثقافي و

محاولة الوصول إلى نسج ثقافي مشترك ثلاثي الأبعاد ( الثقافة الداخلية ، ثقافة الزبون ، الثقافة البيئية الخارجية ) و

مراجعة كافة عمليات الزبون على أساس تلك الفلسفة و الثقافة لتحديد المعلومات المرادة و أنماط لاتصال مع الزبائن<sup>51</sup>.

المطلب الرابع : مكونات العلاقة بين المؤسسة و الزبون

<sup>48</sup> Murillo,M & Anrobi , costumer knowledge management ,Journal of operational Research Society

الصفحة لاتوجد . Vol: 53

الصفحة لا Eisen hard it , KMGalunic , d : 2000 , coevolving at last , away to make Synergies Work , Harvard Business Review

<sup>50</sup> محمد علي ، محسن محمد رياض ، ادارة علاقات الزبون توجه تنظيمي ، بحث منشور كلية الادارة و الاقتصاد جامعة بغداد ، 2005 ، لاتوجد الصفحة . أو علر

الربط التالي [www.univ\\_adm\\_ec.Com](http://www.univ_adm_ec.Com)

<sup>51</sup> محمد علي ، محسن محمد رياض (مرجع سبق ذكره) ، لاتوجد الصفحة .

يميز علماء النفس بين العلاقات الأولية والثانوية ، حيث تعني الأولية بالعلاقة الشخصية في المدى الطويل و تركز على الروابط العاطفية و الشعور بالالتزام المتبادل، أما الثانوية فتظهر أكثر في بيئة الأعمال و هي علاقات أكثر سطحية من الأولى موجهة على مدى زمني اقل و تتضمن درجة تفاعل اجتماعية محدودة و قواعد استعمال واضحة و ادوار محددة ، و تتمثل أهم مكونات العلاقات الثانوية فيما يلي :

أ. الرضا : يعرف من الناحية الشعورية كعملية ايجابية للمؤسسة ، ومن الناحية الإدراكية شعور ايجابي ناتج عن تقييم جوانب العلاقة مع المؤسسة و ممثلها و سلوكهم التعاوني و مقارنتها بتوقعات ، أي مدى تعويض المنتج ( سلعة ، خدمة ، أو علاقة ) بطريقة ملائمة للتضحيات المقدمة لنيله ، و إذا جمعنا بين الناحية الشعورية و الإدراكية فهو ظاهرة غير ملاحظة أي حالة نفسية .

ب. الثقة : و هي شرط ضروري لتنمية العلاقة و تتبع من احترام شريك التبادل للبعد القانوني للصفقة أو العقد على أنها الاستعداد للاعتماد على شريك التبادل و إرادة العناية به ، لأنه يتسم ليس فقط بسلوك و إنما أيضا بخصائص جوهرية كالدافعية ، الكفاءة ، الأمانة ، المصداقية ، النزاهة ، الوعود ، المسؤولية و الميل للمساعدة .

ج. الالتزام المتبادل : تتأثر العلاقة بين الطرفين بدرجة الالتزام المتبادل و تعرف كإرادة بين من الطرفين للمحافظة على علاقة دائمة و وقيية و متابعتها على المدى الطويل لزيادة ربحية المنتجات ( سلع و خدمات ) و استمرار التبادل المريح بين الطرفين ، و التفاعل بينهما تترجم بعملية تكيف متبادل و مصدر لأقصى أبداع ممكن بين الطرفين ، حيث توجد ثلاث صيغ للالتزام منها :

الالتزام الشخصي : و هي إرادة الطرفين لإثبات العلاقة و إطالتها قدر ما أمكن .

الالتزام الأخلاقي : إحساس و شعور بوجود متابعة العلاقة و المحافظة عليها من الطرفين .

الالتزام الهيكلي : عدم إمكانية تجاهل العلاقة الموجودة سابقا في حالة الإحلال بالالتزام .

د. التبادلية : تبين الكثير من النظريات الاجتماعية أن التبادل أساس العلاقة و يفترض فيه العطاء الأخذ ثم العطاء ، فعندما يتبادل فردان شيئين ينتج عن ذلك إلزامية شعورية بتكرار التبادل حيث يفترض فيها . وجود ضوابط أخلاقية للرد بعد الاستقبال لدى الطرفين .

. لا يفترض في التبادلات التوازن الحالي بل قد يتم الاستلام الآن و يؤجل الرد إلى حين آخر .

. تهدف التبادلية إلى الإبقاء على الجماعة و تحسين ظروفها من خلال خطة اقتصادية

ج. التفاعل : يتطلب التفاعل بعدين أساسيين هما التعامل المادي كإتمام عملية الشراء أو الصفقة التجارية ، و بعد العلاقة و تتضمن الاتصال الشخصي مع الزبون بما يؤدي إلى ترك أثر طيب لديه سواء كان هذا الزبون فردا أو ممثلا للمؤسسة و ذلك عن طريق :

. التحكم في سرعة الكلام و التركيز على النهايات لتوضيح مضمون الرسالة .

. التركيز و طرح الأفكار المناسبة في الأوقات المناسبة بنبرة الصوت المناسبة.

. تنمية مشروعات ترويجية مشتركة ، تقدم النصائح و التشارك في المعلومات.<sup>52</sup>

المطلب الخامس : إستراتيجية إدارة العلاقة مع الزبون

يعتمد توجيه المؤسسة نحو الصيغة العملاقة على درجة الشخصنة و الفردنة المعتمدة مع الزبون و على درجة توفر المعلومات :

أ . شخصنة العرض و الإستراتيجية العقلانية :

تسعى المؤسسات لبيع المنتجات لأكثر عدد ممكن من الزبائن عن طريق التسويق و الاتصالات الجماعية مما يسمح بتنميط العرض لتخفيض تكاليف الإنتاج و بالتالي تخفيض أسعار البيع لضمان أكبر حجم ممكن من المداخل و تتم الشخصنة من حيث حجم التكاليف إلى :

1 . شخصنة المنتج : و تعرف على أنها تصميم منتجات تلائم طلبات كل الزبائن و توقعاتهم

2 . الشخصنة ذات الحجم : و هي تلبية طلبات كل زبون على حدي بتحضير حجم كبير من تكييف فردي للمنتجات .

بينما تنقسم الشخصنة من حيث طبيعة المنتج إلى :

1 . شخصنة تجميلية : و هي و ضع تحسينات بسيطة على مظهر المنتج .

2 . شخصنة جوهرية : و تعني تبني خصائص جوهرية في المنتج لا تتركها العين .

3 . شخصنة بالمشاركة : حيث يكيف جوهر المنتج و مظهره التجاري حسب رغبة الزبون .

4 . شخصنة تكيفية أو معيارية : و هي تعرض المؤسسة منتجا معياريا و عدة استعمالات في عدة ظروف خاصة .

ب . البيانات المعلومات و الإستراتيجية العقلانية :

تميز في مجال إدارة المعلومات بين البيانات ، المعلومات و معرفة الزبون ، فتاريخ الشراء و قيمة الشراء و عنوان الزبون

تعتبر بيانات ، و عندما يعطيها المستعمل دلالة و معنى ، تتحول المعلومات تنبئنا بشي عن هوية و صورة الزبون .

( المعلومات كاملة أو ناقصة ) و تصبح هذه المعلومات معرفة عندما تطبق المؤسسة عليها نشاطات معينة كتحديد

المنح المناسب لعرضه على الزبون المناسب في الوقت المناسب ويساعد جمع المعلومات عن الزبائن في تكوين أحسن

صورة عنهم إذ يستحيل بناء علاقة مع مجهول و جودة البيانات لها تأثير على جذب الزبائن و المحافضة عليهم و

تطوير علاقات قوية معهم .

ج . مفهوم قيمة حياة الزبون :

و هي العوائد المتأتية من زبون ما من خلال مدة علاقته بالمؤسسة مطروحا منها تكاليف جذبه من زبون ما من خلال

مجموع التكاليف و العوائد المسجلة من خلال دورة علاقته مع المؤسسة أو هي القيمة الحالية المقدرة للفوائد المحققة من

خلال مشتريات الزبون طوال مدة علاقته مع المؤسسة و يتم حساب قيمة الزبون إما من خلال جدول أو من خلال نسبة و

أحسن طريقة لحسابها هي من خلال دورة حياة الزبون.<sup>53</sup>

المطلب السادس : أسباب فشل العلاقة مع الزبون :

<sup>52</sup> عبد المنعم جيهان ، العلاقة بين المشتري و المورد ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة . 2005 ، ص ص 81 83

<sup>53</sup> عيس بنتوري ، الشيخ الداوي ، تنمية العلاقات مع الزبون عامل أساسي لاستمرارية المؤسسات ، مجلة الباحث ، العدد 07 ، 2009\_2010 ، ص ص 370 ، 371 .

لتحسين العلاقة بين المؤسسة و الزبون يجب تتفاعل كل عناصر العلاقة جيدا ، إلا أن هناك عدة أسباب لفشل العلاقة و هي تظهر حركية مستمرة كما يلي :

- عندما لا تصل المعلومات إلى الزبون بشكل جيد.
  - عندما تصل المعلومات إلى الزبون ولكن تتعدم لديه الرغبة في التواصل مع المؤسسة
  - قد تصل المعلومات إلى الزبون و توفر لديه رغبة الاتصال لكن المؤسسة لا تستمع إليه
  - عندما تستمع المؤسسة لاحتياجات الزبون و لكنها لا تستجيب لها
  - عندما تستجيب المؤسسة لاحتياجات الزبون لكن بوسائل غير فعالة .
  - تؤدي وسائل الاستجابة غير الفعالة إلى عدم وصول المعلومات للزبون بشكل جيد.
  - و هكذا تصبح العلاقة بين المؤسسة و الزبون تدور في حلقة مفرغة.
- و هناك أيضا عوائق للعلاقة مع الزبون تظهر في الفجوة بين التوقعات و النتائج التكنولوجية لذا نستطيع القول أن العلاقة الناجحة بين المؤسسة و زبائنها تعتمد على إيصال المعلومات للزبون الذي تتوفر فيه الرغبة في الاتصال ، و قد لا تنتظره المؤسسة حتى يتصل بها و بل تسعى لتولد لديه رغبة في الاتصال بوسائل معينة و تستمع إليه و تدرك احتياجاته و تسعى لتلبيتها بتقنيات فعالة و ناجحة<sup>54</sup>.

ومما تقدم يمكن القول : أن الجزائر كدولة قطعت أشواطاً كبيرة في مجال الإدارة الإلكترونية مقارنة بالسنوات الفارضة ، وخاصة داخل الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء و الملاحظ إن الجزائر بدأت تعطي أهمية قصوى لتنمية العلاقة مع الزبون و المحافظة على كيانها خاصة في ظل المنافسة الشديدة مع القطاع الخاص ، ألا أنها توجد بعض الصعوبات التي تستدعي إعادة الطرح و الشرح وهذا يبقى عائقاً أما م الإدارة الإلكترونية لتصل إلى ماوصلت إليه الدول المتطورة وهذا ما نتطرق إليه في الإطار التطبيقي.



الأطار التنظيمي

## الفصل الرابع : واقع الإدارة الالكترونية

### للصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية

- 1 - المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة  
الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات  
الدراسة الميدانية
- 2 - المبحث الثاني : الأساليب الإحصائية المستخدمة  
في تحليل بيانات الدراسة الميدانية
- 3 - المبحث الثالث : تعريف عينة الدراسة حسب  
متغيراتها
- 4 - المبحث الرابع : عرض و تحليل و تفسير النتائج  
الميدانية للمحور الأول من الاستبيان
- 5\_ المبحث الخامس : استنتاجات و خلاصة التحليل

### تمهيد :

إن الضمان الاجتماعي عنصرا هاما في السياسة الاقتصادية حيث تترجم هذه العلاقة البحث عن استمرارية الموارد و التوزيع العادل لها ، من خلال تعويضات عينية و أخرى نقدية .

ويعتبر الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الإجراء جزء من مجموع الصناديق الخاصة بالتأمينات الاجتماعية للعمل الأجراء مهما كان عملهم ، وقد حرصت الدولة الجزائرية كل الحرص على تفعيل هذا الصندوق ومواكبته لتطورات التكنولوجيا من خلال استحداث خلية بطاقة الشفاء التي تعتبر محولة لإدخال التكنولوجيا في العمل الإداري ، سوف نحاول في هذا الفصل معرفة ماهية بطاقة الشفاء، وهل ساهمت بطاقة الشفاء في تحقيق مفهوم الإدارة الالكترونية

المبحث الأول : تعريف بالمؤسسة محال الدراسة

المبحث تمهيدي : تقديم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

المطلب الأول : التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ومهامه

1\_ تعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء : هو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، طبقا للمادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية.

2\_ مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

- تسيير أداءات التأمينات الاجتماعية (المرض، الأمومة، العجز والوفاة) وكذا حوادث العمل والأمراض المهنية

- تسيير المنح العائلية لحساب الدول

- تحصيل الاشتراكات

- المساهمة في ترقية السياسة الرامية إلى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية

- تسيير الأداءات المتعلقة بالأشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الثنائية للضمان الاجتماعي

- إجراء الرقابة الطبية لفائدة المستفيدين

- القيام بالنشاطات الرامية إلى تمكين العمال وذوي حقوقهم من الأداءات الجماعية ، على شكل انجازات ذات طابع صحي واجتماعي.

المبحث الأول : ماهية بطاقة الشفاء

### المطلب الأول : تعريف نظام و بطاقة الشفاء

يعتبر مشروع نظام الشفاء الطموح الذي يعتمد على إستعمال التكنولوجيات "الدقيقة" والذي ينتج بطاقة ذات شريحة تسمى الشفاء و يأتي هذا النظام في إطار العصرية الشاملة لقطاع الضمان الاجتماعي، إذ تعتبر الجزائر السبّاقة في العمل به قارياً وعربياً. فهو نظام معقد سواء من الناحية التقنية أو العملية أو الوظيفية، متعدد الأبعاد ذو انعكاسات هيكلية على سير الصندوق و بيئته.

#### 1\_ تعريف بطاقة الشفاء:

هي بطاقة التأمينات الاجتماعية تسمح بالتعرف على هوية المؤمن وذوي الحقوق ، كما في أداءات الضمان الاجتماعي دون الحاجة إلى إيداع طلب لدى مركز الدفع ، كما تسهل الحصول على مستحقّاتهم تقدم هذه البطاقة للطبيب ، طبيب الأسنان ، الصيدلي ، المؤسسات الصحية العامة و الخاصة و مركز الدفع التابعين له.<sup>55</sup>

بطاقة الشفاء نظام عصري يرتكز على الفعالية و يُعرف نظام بطاقة الشفاء بكونه نظام عصري يرتكز على آليات تقنية تستعمل فيها تقنيات حديثة، فهي بطاقة مزودة تحتوي على معلومات إدارية و طبية للمؤمن الاجتماعي وذوي حقوقه.

هذه المعلومات مخزنة في صفيحة الكترونية كما أنها تحتوي على سائر المعلومات الشخصية للمؤمن كاسمه ولقبه ورقم التأمين ومن خلال ذلك، يتم التعرف بصفة المؤمن اجتماعياً و كيفية استعمال البطاقة الالكترونية الشفاء من طرف ممتنهي الصحة .

#### 2- الإطار القانوني لبطاقة الشفاء :

وجاء القانون 08-01 المؤرخ في 15 محرم 1429هـ الموافق لـ 23 جانفي 2008 لتكملة نصوص القانون 38-11 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق لـ 02 جويلية 1983 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية. ويعتبر هذا القانون الوعاء التشريعي الذي يقرّ تطبيق استعمال بطاقة الشفاء، هذه الأخيرة تهدف في الأساس إلى الانتقال من النظام القديم إلى نظام جديد عصري يرتكز على تقنيات حديثة تعتمد في الأساس على المعالجة الآلية للمعلومات المتوفرة لدى الضمان الاجتماعي.<sup>56</sup>

المطلب الثاني : أهداف نظام بطاقة الشفاء و المستفيدون من خدماتها :

<sup>55</sup> لموقع : [www.djazairress.com](http://www.djazairress.com) يوم 2014/09/17 على الساعة 10:20 .  
<sup>56</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، وزارة العمل و التشغيل و الضمان الاجتماعي ، الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء " تعليمات استعمال بطاقة الشفاء للمؤمن له اجتماعياً " ، مطبعة الضمان الاجتماعي ، نوفمبر 2007 ، ص 01 .

### أ \_ أهداف نظام بطاقة الشفاء

- 1- تحسين نوعية الأداءات المقدمة عن طريق تبسيط الإجراءات المنتهجة في الحصول على الأداءات و التعويضات المنتظمة و السريعة .
- 2- تحسين العلاقات فيما بين مقدمي الخدمات الصحية، بما فيهم الصيادلة والأطباء والهيكل الصحية .....الخ
- 3- التحكم في التسيير سواء عن طريق القوة الإنتاجية والدقة في المراقبة، إضافة الى مكافحة كل أشكال الغش و التجاوزات<sup>57</sup>

### ب\_ المستفيدون من بطاقة الشفاء:

- المؤمن لهم اجتماعيا أو ذوي حقوقهم المصابين بأمراض مزمنة المتكفل بهم بنسبة 100%، وكذا هؤلاء المصابين بمرض الربو أو ارتفاع الضغط الدموي المتكفل بهم بنسبة 80%.
- المؤمن لهم اجتماعيا الحائزين على منح العجز المباشرة ، معاشات التقاعد المباشر ، ربوع حوادث العمل والأمراض المهنية بنسبة تفوق أو تساوي 50%، وذوي حقوقهم.
- المؤمن لهم اجتماعيا الأجراء أو المنتمين لأحد الفئات الخاصة (المنحة الجزافية للتضامن، المنح ذات النفع العام، المعوقين، الطلبة...) وذوي حقوقهم .

## 2. المبحث الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة الميدانية

قبل الشروع في عملية التحليل و التفسير أشير أولا إلى الأساليب المستخدمة في التحليل الإحصائي للبيانات الميدانية ، و قياس العلاقات الإرتباطية بين متغيرات الدراسة و التي شملت ما يلي :

\* التكرارات و النسب المئوية : و هي خاصة بكل جدول ، و قد حسبت النسب المئوية للمتغير المستقل حتى أتمكن من معرفة الاختلافات في درجة التوزيعات للمتغير التابع بمعرفة تأثير متغيرات الدراسة على إجابات المبحوثين .

<sup>57</sup> معلومات مقدمة من المسؤول عن نظام الشفاء .

\* مقياس التوزيعات (كا<sup>2</sup>) : إن مقياس التوزيعات كا<sup>2</sup> يستخدم في اختبار درجة الفرق المعنوي بين المتغيرات المختلفة ، أي بين البيانات الفعلية التي حصل عليها الباحث في دراسته لظاهرة معينة و البيانات النظرية المفترضة من طرفه ، بحيث أن :

$$(كا^2) = \frac{\text{مجموع (البيانات الفعلية - البيانات النظرية)}^2}{\text{مج (ب ف - ب ن)}}^2$$

ب ن

البيانات النظرية

$$\text{و ب ن} = \frac{\text{مج العمود} \times \text{مج الحقل}}$$

مج العام

ثم أقارن كا<sup>2</sup> المحسوبة ب كا<sup>2</sup> الجدولية من الجداول الإحصائية بدرجات الحرية (ن-1) و عند مستوى معنوية (دلالة) معين ، ثم أحدد هل الفرق بين التكرار المشاهد و التكرار المتوقع هو فرق معنوي ذو دلالة إذا كانت قيمة كا<sup>2</sup> المحسوبة أكبر من كا<sup>2</sup> الجدولية ، أو غير معنوي أي بدون دلالة إذا كانت قيمة كا<sup>2</sup> المحسوبة أصغر من أو تساوي كا<sup>2</sup> الجدولية

### 3 - المبحث الثالث : تعريف عينة الدراسة حسب متغيراتها

الجداول التالية تعرف عينة البحث و تمثل توزيع أفرادها حسب متغيرات الدراسة  
جدول رقم (1) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس :

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
58.3%	35	ذكر
41.7%	25	أنثى
100.0%	60	المجموع

من خلال البيانات الجدول: يمكن أن نلاحظ أن غالبية أفراد الفئة المبحوثة ذكور حيث قدر عددهم بنسبة 58.3% و نسبة الإناث ب41.7%، وهذا يعني أن نسبة الموظفين أكثر من نسبة الموظفات داخل الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء مقارنة بنسبة الإناث. و يمكن تفسير سيطرة العنصر

## الإطار التطبيقي

الرجالي على مهنة اعتبارات منها نظرة المجتمع لأدوار المرأة و التي لا تزال تقليدية ، إذ يبقى النظر إلى الرجل كمسؤول في الفضاء العمومي و إلى المرأة كمسؤولة في البيت ، أو كعاملة في بعض القطاعات دون غيرها. لكن من الملاحظ بدأت ان المهنة تأثنت تدريجيا خاصة بعد الاصلاحات التشريعية لو أخذنا بمعطيات أن أغلبية طلبة الجامعات الجزائرية من الإناث ، و بخاصة في قسم الإعلام و الاتصال و قسم الاقتصاد .

جدول رقم (2) السن : الفئات العمرية للفئة المبحوثة

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	10	16.7%
من 30 إلى 40 سنة	38	63.3%
أكثر من 40 سنة	12	20.0%
المجموع	60	100.0%

من خلال البيانات للجدول: يمكن أن نلاحظ أن غالبية عينة الدراسة يتراوح سنهم بين ثلاثين إلى أربعين سنة بنسبة 63.3%. و هي الفئة الغالبة في الدراسة بينما ينقسم باقي مجتمع الدراسة بين أقل من ثلاثين بنسبة 16.7% و أكثر من أربعين سنة بنسبة 20.0% و هي نسب متفاوتة. وهذا ما يدل على أن المؤسسة تركز على العناصر الشابة التي لها شهادات تتمتع بالكفاءة و القدرة و الإبداع و العمل .

جدول رقم (3) المؤهل العلمي لفئة المبحوثة

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
تفني	2	3.3%
تفني سامي	39	65.0%
مهندس دولة	9	15.0%
ليسانس	9	15.0%
ماجستير	1	1.7%
المجموع	60	100%



## الإطار التطبيقي

من خلال بيانات الجدول في دراسة المتغيرات أكثر من نصف أفراد مجتمع البحث لديهم مستوى تقني سامي بنسبة %65، بينما بلغت نسبة 15.0 % متساوية بين من لديهم مستوى ليسانس و مستوى مهندس دولة و 3.3 % لديهم مستوى تقني و بلغت نسبة 1.7% لديهم مستوى ماجيستر. وهذا راجع إلى كون تخصص تقني سامي قد زاولوا دروسا تطبيقية و ميدانية مما يؤهلهم للعمل أحسن من باقي الشهادات الأخرى الذين زاولوا دروسا نظرية فقط .

جدول رقم(4) المنصب الإداري لمبحوثين

المنصب الإداري	التكرار	النسبة المئوية
مصلحة الدفع من قبل الغير	20	%33.3
مصلحة الإعلام الآلي	15	%25.0
مصلحة المراقبة الطبية	15	%25.0
مصلحة الشفاء	10	%16.7
المجموع	60	%100.0

من خلال تحليل بيانات الخاص لمتغير المنصب الإداري فإن نسبة 33.3 % من عينة الدراسة تابعون إدارياً إلى مصلحة الدفع من قبل الغير ، بينما يتقاسم النسبة الباقية كل من مصلحة الإعلام الآلي و مصلحة المراقبة الطبية و هذا بنسبة 25.00 %، و مصلحة الشفاء بنسبة 16.7 % و منه نستنتج أن مصلحة الدفع من قبل الغير تستحوذ على أكبر عدد من الموظفين و هذا راجع إلى أن مصلحة الدفع من قبل الغير تستحوذ على أغلب المهام .أما مصلحة الإعلام الآلي و المراقبة الطبية و الشفاء فتبقى مهامها محدودة.

جدول رقم (5) عدد سنوات الخبرة

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	10	%16.7

من 5 إلى 10 سنوات	20	33.3%
أكبر من 10 سنوات	30	50.0%
المجموع	60	100.0%

من خلال بيانات لجدول الخاص بمتغير عدد سنوات الخبرة المهنية أن أغلبية عينة الدراسة بنسبة تتراوح سنوات الخبرة لديهم في الوكالة أكثر من 10 سنوات أخذت نصف النسبة و هذا بنسبة 50.0 % ، ومن 5 إلى 10 سنوات و هذا بنسبة 33.3% ، أما بقية أفراد العينة فقد تراوحت سنوات الخبرة لديهم أقل من خمس سنوات و هذا بنسبة 16.7 % ، ومنه نستنتج أن المؤسسة من أجل الحصول على أفضل الخدمات توظف ممن لديهم مستوى خبرة أكبر من غيرهم و هذا ما يطلبونه في مسابقات التوظيف.

### 3. المبحث الرابع : عرض و تحليل و تفسير النتائج الميدانية للمحور الثاني من الاستبيان

- المحور الثاني : أهداف الإدارة الإلكترونية داخل الصندوق الوطني الضمان الاجتماعي

جدول رقم (6) : تهدف الإدارة الإلكترونية تسريع العمليات الإدارية

النسبة المئوية	التكرار	العينة
		الإجابة
100.0%	60	نعم
0%	0	لا
100%	60	المجموع

من خلال تحليل بيانات جدول: يمكن أن نلاحظ أن غالبية عينة الدراسة أجمعت أن من بين أهداف الإدارة الإلكترونية تسريع العمليات الإدارية و بلغت نسبة 100 % وهي الأغلبية العظمى في حين بلغت نسبة 0 % من الذين يرون عكس ذلك ، ومنه نستنتج أن الإدارة الإلكترونية سرعت جميع العمليات

الإدارية التي كانت في السابق تستدعي محفظة من الأوراق لكي تستخرج ورقة أخرى أو وثائق أو ما يطلق عليها بالفوضى الورقية على عكس الإدارة التقليدية<sup>58</sup> .

جدول رقم ( 7 ) : من بين أهداف الإدارة الالكترونية ربح الوقت و الجهد

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإجابة
%100	60	نعم
%0	0	لا
%100	60	المجموع

من خلال تحليل بيانات الجدول: يمكن أن نلاحظ أن غالبية عينة الدراسة أجمعت أن من بين أهداف الإدارة الالكترونية ربح الوقت و الجهد و بلغت نسبة 100 % وهي الأغلبية العظمى ،تليها نسبة 0 % ممن يرون أن الإدارة الالكترونية تضيع الوقت و الجهد ومنه نستنتج إن الإدارة الالكترونية لا تتوقف عن العمل ليلا ولا نهارا و يمكن لمن يريد الاستفادة من خدماته الحصول عليها في أي وقت وبسهولة ويسر طوال الأسبوع بلا توقف وبالتالي يوفر الكثير من الوقت و الجهد يخفف عبئ التنقل من إدارة إلى أخرى و الوقوف لطوابير طويلة تستغرق ساعات و ساعات .

جدول رقم ( 8 ) : من بين أهداف الإدارة الالكترونية تسهيل المهام

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإجابة
%100	60	نعم
%0	0	لا
%100	60	المجموع

<sup>58</sup> توفيق عبد الرحمان ، مرجع سبق ذكره ، ص 136 .

من خلال تحليل بيانات الجدول: أجمعت عينة الدراسة على أن من بين أهداف الإدارة الالكترونية تسهيل المهام و بلغت نسبة 100 % هي الأغلبية العظمى في حين بلغت نسبة 0 % ممن يرون عكس ذلك ومنه نستنتج إن:

الإدارة الالكترونية سهلت الكثير من المهام التي كانت قديما في الإدارة التقليدية تثقل كهل المواطنين، وسهلت المهمة على الموظفون من نسخ و تدوين و ختم<sup>59</sup>.

جدول رقم ( 9 ) : من بين أهداف الإدارة الالكترونية التنسيق مع التأمينات الأخرى في مجال الزبون

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإجابة
%100	60	نعم
%0	0	لا
%100	60	المجموع

من بيانات الجدول: يمكن أن نلاحظ أن غالبية نسبة المبحوثة أجمعوا بنسبة 100% على أن من بين أهداف الإدارة الالكترونية التنسيق مع الوكالات التأمينات الأخرى في مجال الزبون تليها نسبة 0 % ممن يرون عكس ذلك ، ومنه نستنتج إن الإدارة الالكترونية

ذهبت إلى أبعد من نظيرتها الكلاسيكية خاصة في مجال التأمينات وأبرمت بذلك مجموعة من العقود و الاتفاقيات مع المؤسسات التأمينية العامة و الخاصة خاصة بالزبون و ضمان بقائه<sup>60</sup>.

جدول رقم (10) : من بين أهداف الإدارة الالكترونية تحقيق الشفافية

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإجابة
%100	60	نعم
%0	0	لا

<sup>59</sup> مختار حماد ، مرجع سبق ذكره ، ص 79 .

<sup>60</sup> عيس بنتوري ، الشيخ الداوي ، مرجع سبق ذكره ، ص 374.

المجموع	60	%100
---------	----	------

من خلال تحليل بيانات الجدول: يمكن أن نلاحظ أن غالبية نسبة المبحوثة أجمعوا على أن من بين أهداف الإدارة الالكترونية تحقيق الشفافية و بلغت نسبة 100 % وهي الأغلبية العظمى تليها نسبة 0 % ترى عكس ذلك ، ومنها أن دعم الشفافية مرتبط عادة بالفساد الحكومي ويزيد من التعقيدات و الإجراءات الروتينية و يجعل من الديمقراطية هدفا مستحيلا و يزيد من حالات التشاؤم لدى المواطنين فالإدارة الالكترونية تقلل من الرشاوى و تزيد من الشفافية و تزيد من ثقة المواطنين بها وهو ما تم ملاحظته داخل المؤسسة<sup>61</sup>.

جدول رقم (11) : من بين أهداف الإدارة الالكترونية تطوير أنشطة المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإجابة
%100	60	نعم
%0	0	لا
%100	60	المجموع

من خلال تحليل بيانات الجدول: يمكن أن نلاحظ أن غالبية عينة الدراسة أجمعت على أن من بين أهداف الإدارة الالكترونية تطوير أنشطة المؤسسة و بلغت نسبة 100% وهي الأغلبية العظمى، تليها نسبة 0 % ممن يرون عكس ذلك ومنه نستنتج أن الإدارة الالكترونية استفادت من الثورة التكنولوجية المعلومات و الاتصال وذلك للحفاظ على زبائنها و بتالي تطوير أنشطتها للبقاء محافظة على زبائنها مع التنافس الشديد في القطاع الخاص<sup>62</sup>.

جدول رقم (12) : من بين أهداف الإدارة الالكترونية سرعة انجاز المعاملات

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإجابة

<sup>61</sup> مختار حماد ، مرجع سبق ذكره ، ص 13 .

<sup>62</sup> نفس المرجع ، ص 14

نعم	60	%100.0
لا	0	%0
المجموع	60	%100

من خلال بيانات الجدول: يمكن أن نلاحظ أن غالبية نسبة المبحوثة أجمعوا على أن من بين أهداف الإدارة الالكترونية سرعة انجاز المعاملات وبلغت نسبة 100% في حين بلغت نسبة ممن يرون عكس ذلك 0 % ومنه نستنتج إن الإدارة سرعة انجاز الكثير من المعاملات داخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وهذا بفضل المعلومات المخزنة في جهاز الكمبيوتر نستطيع أن نقلص من جميع الأعمال الورقية و تعبئة البيانات في كل مرة للحصول على خدمة من المؤسسات الحكومية مثل تعويض الأدوية والاستفادة من كل الخدمات مثل تسيرا لمنح العائلية و تعويض عن الأضرار الطبيعية ففي السابق كانت تستغرق أشهر أما حاليا يعني بفضل الإدارة الالكترونية أصبحت لا تتجاوز كبسة زر<sup>63</sup>.

المحور الثالث : مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين أداء عمال الضمان الاجتماعي .

الجدول رقم ( 13 ) : مساهمة الموقع الالكتروني في الاتصال الداخلي

النسبة المئوية	التكرار	العينة
		الإجابة
%66.7	40	نعم
%33.3	20	لا
%100	60	المجموع

من خلال بيانات الجدول يرى كل 40 فرد من عينة دراسة، أن الموقع الالكتروني يساهم في تعزيز الاتصال الداخلي بنسبة 66.7%، ويؤمن أفراد العينة بوزن الموقع الالكتروني في الاتصال الداخلي بين الموظفين ، بحيث يعتبر كوسيلة لتوسيع رقعة الاتصال و التواصل بين الصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية والوكالة ، وبين الوكالة و ملاحقها .

<sup>63</sup> مختار حماد ، مرجع سبق ذكره ، ص 39 .

## الإطار التطبيقي

غير أن هناك 20 أفراد العينة فقط يرون أن الموقع الإلكتروني لا يساهم في تعزيز الاتصال الداخلي بالوكالة و هي فئة قليلة تشكل نسبة 33.3 % من أفراد العينة .

حيث أن الدين أجابوا بنعم يثمنون دور الموقع الإلكتروني للوكالة في توسيع رقعة الاتصال الإداري. ع حسبهم إلى السرعة في نقل المعلومات عن طريق الموقع وكذا اختصار عامل الزمن و المسافة و الاطلاع على مختلف المستجدات من خلال شبكة اتصال بين المديرية العامة للصندوق و الوكالة و ملاحظها ، خاصة بعد عصرنة الوكالة بتكنولوجيا الاتصال و التي من بينها بطاقة الشفاء.

الجدول رقم14: يوضح الموقع الإلكتروني و دوره في تعزيز الاتصال الداخلي حسب متغير المنصب

الإداري .

المجموع		مصلحة الشفاء		مصلحة الرقابة الطبية		مصلحة الإعلام الآلي		مصلحة الدفع من قبل الغير		المنصب الإداري
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الإجابة
31,6 %	40	%80	8	%60	9	%66,6	10	%65	13	نعم
%25	20	%20	2	%40	6	%33,3	5	%35	7	لا
%100	60	%100	10	%100	15	%100	15	100 %	20	المجموع

كا<sup>2</sup> المحسوبة = 1,125 كا<sup>2</sup> الجدولية = 7,81 درجة الحرية = 3 عند مستوى الدلالة (0,05)

تكشف نتائج الجدول وجود اختلاف واضح في إجابات المبحوثين بحسب مناصبهم الإدارية في دور

الموقع الإلكتروني في تعزيز الاتصال الداخلي لديهم ، فقد سجلت مصلحة الشفاء أكبر نسبة ممثلة بـ

80 % ، و تأتي مصلحة الإعلام الآلي بنسبة 66,6% تليها مصلحة الدفع من قبل الغير بنسبة 65 % ،

في حين بلغت مصلحة المراقبة الطبية نسبة 60 %، و تعود أسباب التباين أن الموقع الإلكتروني يعزز

## الإطار التطبيقي

الاتصال الداخلي أي أن مصلحة الشفاء هم من يستخدمون الموقع أكثر من غيرهم من المصالح الأخرى وهذا كون الموقع يساعدهم في الاطلاع على مختلف المستجدات و المعلومات التي تهم الوكالة و يخدمها إضافة إلى إن استخدمه في المراسلة المستمرة مع المديرية العامة و يستخدمونها لفتح فضاء اتصالي عملي مهني مع الموظفين لتعزيز و توطيد العلاقة و تحسين الأداء المهني و الارتقاء به و توسيعه .

و يتجلى الاختلاف أكثر بحساب لا<sup>2</sup> لمعرفة وجود فروق جوهرية بين أجوبة أفراد العينة على أرقام الجدول ، حيث أن لا<sup>2</sup> المحسوبة تساوي 1,125 ، و هي أقل من كا<sup>2</sup> الجدولية تحت درجة الحرية (03) و هي كا<sup>2</sup> = 7,81 بمستوى ثقة 95 % عند مستوى نسبة احتمال الصدفة 05 % ، و عليه ليست هناك فروق جوهرية بين المبحوثين في دور الموقع الالكتروني في تعزيز الاتصال الداخلي حسب متغير المنصب الإداري .

الجدول رقم 15: يوضح الموقع الالكتروني و دوره في تعزيز الاتصال الداخلي حسب متغير الخبرة المهنية

المجموع		أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		الخبرة المهنية الإجابة
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
66.6 %	40	56,66 %	17	75 %	15	80 %	8	نعم
33.3 %	20	43,33 %	13	25 %	5	20 %	2	لا
100 %	60	100 %	30	100 %	20	100 %	10	المجموع

كا<sup>2</sup> المحسوبة = 2,775 كا<sup>2</sup> الجدولية = 5,99 درجة الحرية = 2 عند مستوى الدلالة (0,05)



فيما يخص متغير الخبرة المهنية فتظهر نتائج الجدول أن أكبر نسبة ممن يرون أن الموقع الإلكتروني ساهم في الاتصال الداخلي لديهم عند أصحاب الخبرة أقل من 5 سنوات ب 80%، وتلتها عند أصحاب الخبرة من 5 إلى 10 سنوات بلغت ب 75 % ، ثم تأتي فئة أصحاب الخبرة أكثر من 10 سنوات ب 56,66% و يتزايد استخدامه بتزايد الخبرة المهنية و يدخل مرحلة الروتين بعد مستوى معين من الخبرة أين يميل الموظفون إلى استخدام طرق و أساليب أخرى تساعدهم في أداء مهامهم .

ويفسر ذلك أن أصحاب الخبرة أقل من 5 سنوات مازالوا قادرين على الإبداع و الابتكار و هم مازالوا طاقة شابة و يبحثون عن كل جديد لملا الرصيد المعلوماتي لديهم بحث عن الترقيات ومواكبة لتطورات التكنولوجيا الحديثة

وهذا ما أكدت عليه دراسة بوترة عبد الرزاق حيث توصل الباحث إلى أن الموقع الإلكتروني للتلفزيون لا يساهم في تعزيز الاتصال الداخلي بفتح فضاء اتصال بين الصحفيين بنسبة 77,3%<sup>64</sup>

و بحساب كا<sup>2</sup> لمعرفة وجود فروق جوهرية بين أصحاب الخبرة المهنية على أرقام الجدول ، نجد أن كا<sup>2</sup> المحسوبة تساوي 2,775، و هي أصغر من كا<sup>2</sup> الجدولية تحت درجة الحرية (2) و هي كا<sup>2</sup> = 5,99 بمستوى ثقة 95 % عند مستوى الدلالة 05 % ، و عليه يتضح أنه ليست هناك فروق جوهرية بين المبحوثين فيما يخص مساهمة الموقع الإلكتروني للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية في تعزيز الاتصال الداخلي لديهم حسب متغير الخبرة المهنية .

<sup>64</sup> عبد الرزاق بوترة ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة و أثرها على الأداء الاعلامي لدى الصحفيين الجزائريين ، التلفزيون الجزائري نموذجاً ، دراسة وصفية تحليلية مذكرة ماجيستر ، كلية العلوم السياسية و الاعلام ، قسم علوم الاعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر . 2008\_2009، ص 230,231.

الجدول رقم (16): توظيف نظام بطاقة الشفاء sicas في العلاقات مع الإدارة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة العينة
%83.3	50	نعم
%16.7	10	لا
%100.0	60	المجموع

يتبين من خلال تحليل بيانات الجدول: أن التقدم الحادث في الربط الشبكي ، و كذا تزويد وكالة الضمان الاجتماعي بالتكنولوجيا الحديثة و بالأنظمة المعلوماتية ساهم في توطيد علاقاتهم مع الإدارة و هذا ماأجابت به الفئة المبحوثة حيث بلغت نسبة 83.3 %وهي الأغلبية الساحقة ونسبة 16، 7 % ممن يرون أن أنهم لا يستخدمون نظام بطاقة الشفاء في علاقاتهم مع الإدارة بنسبة 16,7 %<sup>65</sup>.

الجدول رقم (16 أ): مجالات توظيف نظام بطاقة الشفاء

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة العينة
%33.3	20	الاستفسار عن مشكل معين
%33.3	20	الاتصال بالموظفين أثناء غيابهم
%15.0	9	تقديم اقتراح يهم الوكالة
%81.7	49	المجموع

<sup>65</sup> مقابلة مع جربة سليم رئيس مصلحة الشفاء بتاريخ 2015/ 04/12 على الساعة 10 صباحا .

يتبين من خلال قراءة الجدول :

وتؤكد الفئة المبحوثة أن توظيفهم لنظام بطاقة الشفاء sicas في علاقاتهم مع الإدارة لاستفسار عن مشكل معين بلغت نسبة 35,0% في حين بلغت نسبة الاتصال بالموظفين أثناء غيابهم 33,3%، تليها نسبة 15,0% يوظفونها في تقديم اقتراح معين يهم الوكالة ، ومنه نستنتج أن تزويد وكالة الضمان الاجتماعي بالأنظمة الحديثة للمعلوماتية ساهم في توطيد العلاقة بين الإدارة و المواطنين وهذا يعكس قرب الموظفين من استغلال التكنولوجيا الحديثة لفتح قنوات الاتصال بين المسؤولين .

الجدول رقم (17):مدى مساهمة نظام بطاقة الشفاء

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإجابة
6.7%	4	تسهيل الخدمات الإدارية
35.0%	21	الآنية و الفورية في تلبية خدمات المواطن
28.3%	17	التفاعل المهني بين الموظفين
30.0%	18	الآنية و الفورية في تلبية خدمات المواطن
100.0%	60	المجموع

يتبين من خلال تحليل بيانات الجدول: أن التقدم الحادث في تزويد الوكالة بالتكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال ساهم في تحسين نوعية الخدمات المقدمة وبلغت نسبة 35,00% ، تليها نسبة 30.0% ممن يرون أن نظام بطاقة الشفاء ساهم في الآنية و الفورية في تلبية خدمات المواطن وبلغت نسبة 28.3% ممن ترى أن التكنولوجيا ساهمت في التفاعل المهني بين الموظفين ، ونسبة ضعيفة قدرت 6,7% ممن يرون أنها سهلت الخدمات الإدارية، ومنه نستنتج إن تزويد الوكالة بالتكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال ساهم كثير في تسهيل و تسير خدمات المواطنين وتسريع العمليات الإدارية كما سبق ذكره في المحور الثاني<sup>66</sup> .

<sup>66</sup> مقابلة مع جربة سليم رئيس مصلحة الشفاء بتاريخ 2015/ 04/12 على الساعة 10 صباحا .

الجدول رقم (18): التجديد الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الحديثة في شكل المعمول به في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإيجابية
%88.3	53	كثيرا
%11.7	7	قليلا
%100.0	60	المجموع

يتبين من خلال تحليل بيانات الجدول : أن التجديد الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الشكل المعمول به بلغت نسبة 88,3 % من عينة الدراسة في حين بلغت نسبة 11,7 % ممن يرون أن التكنولوجيا غيرت قليلا تليها نسبة 0 % ممن يرون أن التكنولوجيا لم تغير شيئا ، ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تقديم خدمات أحسن وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات و الكفاءات المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة لأن في الإدارة دائما التركيز على توظيف المعلومات و استخلاص النتائج و اقتراح الحلول المناسبة .

الجدول رقم (19): نمط التغيير الذي أحدثته التكنولوجيا داخل الوكالة

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإيجابية
%50.0	30	التجهيزات
%16.7	10	معارف الأفراد
%33.3	20	أساليب العمل
%100.	60	المجموع

من خلال بيانات الجدول : تبين أن الأغلبية أجمعت على أن التغيير كان في التجهيزات حيث بلغت نسبة 50,0 % ، ونسبة 33,3 % ترى أن نمط التغيير في أساليب العمل ، ونسبة ضعيفة ترى أن التغيير في معارف الأفراد وبلغت نسبة 16,7 % ، ومنه نستنتج أن نمط تغيير كان بفضل الربط الشبكي و التزويد المنظمة بأنظمة المعلوماتية و التكنولوجيا الاتصال الحديثة كما سبق ذكره في الجدول السابق.

الجدول رقم (20) : مجالات توظيف التكنولوجيا الحديثة للاتصال خارج الوكالة

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإجابة
31.7%	19	في تسهيل الاتصال مع الهيئات المتعاقدة
25.0%	15	في الاتصال بالموظفين أثناء الغياب
25.0%	15	في تسيير العمل الموجه
18.3%	11	في التنسيق مع الوكالات التأمينية
100.0%	60	المجموع

من خلال بيانات الجدول: يتبين أن مجالات توظيف التكنولوجيا الحديثة للاتصال في الاتصال الخارجي كان بدرجات متفاوتة ، وقد أجاب عينة الدراسة أن مجال تسهيل عملية الاتصال مع الهيئات المتعاقدة مع الوكالة ( الصيادلة، الأطباء، المستشفيات.....) هو أكبر توظيف لهذه التكنولوجيا، حيث بلغت نسبة 31,7 % من عينة الدراسة

و تليها توظيف مجال تسيير العمل الموجه للموظفين خارج الوكالة و في الاتصال بالموظفين أثناء غيابهم بنسبة 25,0 % ، يليها التنسيق مع الوكالات الأخرى في مجال الزبون بنسبة 18,3 % من مجموع المستجوبين ومنه نستنتج أن استغلال التكنولوجيا الحديثة في الاتصال الخارجي بالوكالة يغلب عليه طابع العمل المهني و التنسيق الإداري مع الوكالات التأمينية الأخرى وكذا الهيئات المتعاقدة مع الوكالة ، بينما يبقى الاتصال بالموظفين لتسهيل ظروف عملهم ضعيفا و غير معتبر<sup>67</sup> .

67 علاوة محمد ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة و أثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين ، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ، وكالة أم البواقي نموذجاً ، كلية العلوم الإنسانية، قسم علوم الإعلام و الاتصال جامعة محمد خيضر \_ بسكرة 2010\_ 2011. ص255.

## الإطار التطبيقي

الجدول رقم 21: يوضح مجالات توظيف التكنولوجيا الحديثة للاتصال خارج الوكالة حسب متغير المؤهل العلمي .

المجموع	تقني سامي		تقني		مهندس دولة		ليسانس		ماجستير		المؤهل العلمي الإجابة
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
11.6	30,7%	12	50%	1	33,3%	3	33,3%	3	0%	0	التنسيق مع الوكالات التأمينية الأخرى
25,6	25,6%	10	0%	0	22,2%	2	33,3%	3	0%	0	في تسهيل العمل الموجه
25,5	23,7%	9	50%	1	22,2%	2	22,2%	2	100%	1	في الاتصال بالموظفين أثناء غيابهم
18,3	20,5%	8	0%	0	22,2%	2	11,1%	1	0%	0	في تسهيل الاتصال مع الهيئات المتعاقدة

## الإطار التطبيقي

	60	%100	39	100%	2	%100	9	%100	9	%100	1	المجموع
--	----	------	----	------	---	------	---	------	---	------	---	---------

تبين نتائج الجدول أن مجالات توظيف التكنولوجيا الحديثة للاتصال خارج الوكالة هي التنسيق مع الوكالات التأمينية الأخرى في مجال الزبون وكانت أغلبية عينة الدراسة لديهم مستوى تقني حيث بلغ عددهم موظف واحد أي نسبة 50% من مجموع 60 موظف التي شملتهم الدراسة، في حين بلغ عدد الموظفين الحاملين لشهادة ليسانس و مهندس دولة بدرجة متساوية بلغ عددهم 6موظفين أي 33,33%، و قد بلغ عدد الموظفين الحاصلين على شهادة تقني سامي 12 موظف بنسبة 30,7% في حين بلغت شهادة ماجيستر 0 موظف بنسبة 0% من مجموع عينة الدراسة

وهذا كله يعكس تكنولوجيا الاتصال المحدثة بالوكالة و التعامل بها مقتصر على الهيئات التي لها نفس نشاط الوكالة أو تشترك في الخدمات الإدارية المقدمة من قبل موظفي الوكالة كاتصال الموظفين وتواصلهم الالكتروني مع الأطباء أو الصيادلة و المستشفيات المتعاقدة مع الوكالة و هذا منصت عليه الدراسة النظرية أثناء فترة التريص بالوكالة ، من خلال استخدام المواطنين لبطاقة الشفاء و الأجهزة القارئة لها إضافة إلى الأنظمة المعلوماتية المرتبطة بذلك النظام و التي من خلالها يمكن لوظيفي الوكالة و الهيئات الأخرى الاتصال و التواصل وكذا الاطلاع على جميع المعلومات المتعلقة بالمؤمنين أ و بهم .

و بحساب كا<sup>2</sup> لمعرفة وجود فروق جوهرية بين على أرقام الجدول ، نجد أن كا<sup>2</sup> المحسوبة تساوي 5,433، و هي أصغر من كا<sup>2</sup> الجدولية تحت درجة الحرية (12) و هي كا<sup>2</sup> = 21,03 بمستوى ثقة 95% عند مستوى نسبة احتمال الصدفة 05% ، عليه يتضح أنه ليست هناك فروق جوهرية بين المبحوثين في مجالات توظيف التكنولوجيا الحديثة للاتصال خارج الوكالة حسب متغير المؤهل العلمي .

الجدول رقم 22: يوضح مجالات توظيف التكنولوجيا الحديثة للاتصال خارج الوكالة حسب متغير المنصب الإداري.

المجموع	مصلحة الشفاء	الراقية	مصلحة الطبية	مصلحة الإعلام الآلي	مصلحة الدفع من قبل الغير	المنصب الإداري
---------	--------------	---------	-----------------	------------------------	-----------------------------	-------------------

## الإطار التطبيقي

النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الإجابة
%31,6	19	%30	3	%33,3	5	%46,6	7	% 20	4	التسيق مع الوكالات التأمينية الأخرى
%25	15	%20	2	%20	3	%26,6	4	%30	6	في تسهيل العمل الموجه
%25	15	%30	3	%33,3	5	%13,3	2	%25	5	في الاتصال بالموظفين أثناء غيابهم
%18,3	11	%20	2	%13,3	2	%13,3	2	%25	5	في تسهيل الاتصال مع الهيئات المتعاقدة
%100	60	%100	10	%100	15	%100	15	100 %	20	المجموع

كا<sup>2</sup> المحسوبة = 4,656 كا<sup>2</sup> الجدولية = 16,92 درجة الحرية = 9 عند مستوى الدلالة (0,05)

تكشف نتائج الجدول اختلاف كبير في إجابات المبحوثين بحسب مناصبهم الإدارية في مجالات توظيف التكنولوجيا الحديثة للاتصال خارج الوكالة ، فقد سجلت مصلحة الدفع من قبل الغير أكبر نسبة ممثلة بـ 25 % ، و تأتي بعد ذلك مصلحة الشفاء بنسبة 20 % تليها مصلحة الإعلام الآلي و مصلحة المراقبة الطبية بنسب متساوية بلغت 13,33 % ، المراقبة الطبية نسبة 60 %، و تعود أسباب التباين أن طبيعة المنصب الإداري هي من تفرض اختيار المجال الأحسن وقد أجمع الموظفين على تسهيل لاتصال مع



## الإطار التطبيقي

الهيئات المتعاقدة و هذا مافرضته التطورات التكنولوجية أما عن مصلحة الدفع من قبل الغير فتعتبر متعددة المهام و الفروع و تقوم أغلب خدماتها على التوافق مع الصيادلة و الأطباء لوصول إلى بلوغ رضا الزبون . و يتجلى هذا الاختلاف أكثر بحساب كا<sup>2</sup> لمعرفة وجود فروق جوهرية بين أجوبة أفراد العينة على أرقام الجدول ، حيث أن كا<sup>2</sup> المحسوبة تساوي 4.656، و هي أقل من كا<sup>2</sup> الجدولية تحت درجة الحرية (9) و هي كا<sup>2</sup> = 16,96 بمستوى ثقة 95 % عند مستوى نسبة احتمال الصدفة 05 % ، و عليه ليست هناك فروق جوهرية بين المبحوثين في مجالات توظيف التكنولوجيا خارج الوكالة حسب متغير المنصب الإداري .

الجدول رقم 23: يوضح مجالات توظيف التكنولوجيا الحديثة للاتصال خارج الوكالة حسب متغير الخبرة المهنية .

المجموع		أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		الخبرة المهنية الإجابة
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%30	3	%30	9	%35	7	%30	3	التنسيق مع الوكالات التأمينية الأخرى
%20	2	%23,3	7	%20	4	%40	4	في تسهيل العمل الموجه
%30	3	%26,6	8	%25	5	%20	2	في الاتصال بالموظفين أثناء غيابهم

كا<sup>2</sup> المحسوبة = 1,826 كا<sup>2</sup> الجدولية = 12,59 درجة الحرية = 6 عند مستوى الدلالة (0,05)

فيما يخص متغير الخبرة المهنية فتظهر نتائج الجدول أن أكبر نسبة كانت متساوية في مجالات توظيف التكنولوجيا الحديثة للاتصال خارج الوكالة سجلت عند الموظفين أصحاب الخبرة المهنية من 5 إلى 10 سنوات و أكثر من 10 سنوات بـ 20 %، و تلتها عند أصحاب الخبرة أقل من 5 سنوات بـ 10 %،

وهذا ما يعكس مهمتهم التي تجعلهم على اتصال دائم مع الوكالات التأمينية و الهيئات المتعاقدة مع الوكالات التأمينية و التي تلعب عنصر مهما في تفعيل الأداء المهني لموظفي الوكالة من أجل تقديم خدمات الكترونية راقية تلقى استحسان المؤمنين<sup>68</sup>.

و بحساب كا<sup>2</sup> لمعرفة وجود فروق جوهرية بين أصحاب الخبرة المهنية على أرقام الجدول ، نجد أن كا<sup>2</sup> المحسوبة تساوي 1,826، و هي أصغر من كا<sup>2</sup> الجدولية تحت درجة الحرية (06) و هي كا<sup>2</sup> = 12,59 بمستوى ثقة 95 % عند مستوى نسبة احتمال الصدفة 05 % ، و عليه يتضح أنه ليست هناك فروق جوهرية بين المبحوثين فيما يخص مجالات توظيف التكنولوجيا الحديثة للاتصال خارج الوكالة حسب متغير الخبرة المهنية .

المحور الرابع : معوقات الإدارة الالكترونية

الجدول رقم (24) : بطاقة الشفاء وجه لاستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإجابة
33.3%	20	نعم
66.7%	40	لا
100.0%	60	المجموع

يتبين من خلال بيانات الجدول أن نظام بطاقة الشفاء غير كافيا لتعبير عن بطاقة الشفاء وجه لاستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ويتبين من خلال إجابة عينة الدراسة حيث بلغت نسبة 66,7% من أجاوبوا لا وهي الأغلبية العظمى ، وبنسبة ضئيلة جدا قدرت ب 33,3% من يرون انه كافيا ، ومنه نستنتج أن نظام الشفاء غير كافيا رغم حداثة هذا النظام إلا أنه يتطلب وجود عاملين على الأقل لتكفل بمتطلبات الزبائن ويتطلب صيانة دورية .

<sup>68</sup> محمد علاوة، مرجع سبق ذكره، ص 301.

## الإطار التطبيقي

الجدول رقم 25: يوضح: بطاقة الشفاء وجه لاستخدام لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال حسب متغير المؤهل

العلمي.

المجموع		تقني سامي		تقني		مهندس دولة		ليسانس		ماجستير		المؤهل العلمي الإجابة
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%33.3	20	%30,7	9	%50	1	33,3%	3	%66.6	6	% 100	1	نعم
%66.6	40	%76,6	30	%50	1	%66,6	6	%33,3	3	%0	0	لا
%100	60	%100	39	100 %	2	%100	9	%100	9	%100	1	المجموع

كا<sup>2</sup> المحسوبة = 8,596 كا<sup>2</sup> الجدولية = 9,49 درجة الحرية = 4 عند مستوى الدلالة (0,05)

"بطاقة الشفاء ماهي إلا نتيجة لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة و تخليص المواطن من الأعباء

الإدارية<sup>69</sup> ، و حسب متغير المستوى التعليمي فقد بينت نتائج الجدول أن الموظفين المتحصلين على

شهادة تقني سامي هم من يرون أن نظام بطاقة الشفاء غير كافي لتعبير عن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

إذ بلغت نسبتهم 76,92 % ، ثم يليهم شهادة مهندس دولة بنسبة 66,67 % بينما بلغت شهادة تقني

<sup>69</sup> بطاقة الشفاء و المؤمن ، أمان و ضمان مطوية مقدمة من خلية الأصغاء و الاتصال بديوان مؤسسات الشباب بورقلة .

ب50%، ثم شهادة الليسانس بنسبة 33,33% ثم نسبة معدومة في شهادة ماجيستر . و ما يعلل ذلك أن التكوين الأكاديمي للموظفين المتخصصين في نظام بطاقة الشفاء يجعلهم أكثر إطلاعاً على الخبايا الميدانية لمهنتهم و متطلباتها لتأدية مهامهم ، و هو ما يتأكد من خلال الاعتماد الكبير من طرف المدير على موظفين حاملي شهادة تقني سامي لأنهم خاضوا تكوين مكثف مرفقو بدروس نظرية و ميدانية إضافة إلى التربص وهذا ما يجعلهم أكفاء مقارنة بأصحاب الشهادة الجامعية الذين تلقوا تكوين نظري فقط وهذا اجعل باقية شهادة لا تتساوى بنفس الحظوظ داخل الوكالة .

كل هذا يبرز بحساب كا<sup>2</sup> لمعرفة وجود فروق جوهرية بين إجابات المرسلين على أرقام الجدول ، إذ نجد أن كا<sup>2</sup> المحسوبة تساوي 8,596 %، و هي أصغر من كا<sup>2</sup> الجدولية تحت درجة الحرية (04) و هي كا<sup>2</sup> = 9,49 % بمستوى ثقة 95 % عند مستوى نسبة احتمال الصدفة 05 % ، و عليه يتضح أنه ليست هناك فروق جوهرية بين المبحوثين فيما يخص يوضح نظام بطاقة الشفاء وكفايته لمسيرة استخدام لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال حسب متغير المؤهل العلمي .

الجدول رقم 26: يوضح بطاقة الشفاء وجه لاستخدام لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال حسب متغير المنصب الإداري .

المجموع		مصلحة الشفاء		مصلحة المراقبة الطبية		مصلحة الإعلام الآلي		مصلحة الدفع من قبل الغير		المنصب الإداري
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	الإجابة
%33,3	20	%40	4	26.6 %	4	%26,67	4	% 40	8	نعم

## الإطار التطبيقي

لا	12	%60	11	%73,3	11	%73,3	6	%60	40	%66,6
المجموع	20	%100	15	%100	15	%100	10	%100	60	%100

كا<sup>2</sup> المحسوبة = 1,200 كا<sup>2</sup> الجدولية = 7,81 درجة الحرية = 3 عند مستوى الدلالة (0,05)

تبين نتائج الجدول أن أكبر نسبة من اعتبار: نظام بطاقة الشفاء غير كافي لتعبير استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال سجلت عند الموظفين بـ 73,33 % بنسب متساوية عند مصلحة الإعلام الآلي و مصلحة المراقبة الطبية ، تليها نسب 60 % متساوية في كل من مصلحة الدفع من قبل الغير و مصلحة الشفاء . وهذا ما يعكس أن أغلبية المصالح الثلاث الوكالة تعتبر تكنولوجيا نظام بطاقة الشفاء حتمية تكنولوجيا من الضرورية الإدارية التي لا يمكن الاستغناء عنها وما بطاقة الشفاء إلا دليل على ذلك كما تكلمنا عليها في الجانب النظري لكن إذا طورت و حسنت الأداء وإلا فلا جدوى من وجودها <sup>70</sup> .

و بحساب كا<sup>2</sup> لمعرفة وجود فروق جوهرية بين أجوبة الموظفين على أرقام الجدول ، نجد أن كا<sup>2</sup> المحسوبة تساوي 1,200 ، و هي أصغر من كا<sup>2</sup> الجدولية تحت درجة الحرية (03) و هي كا<sup>2</sup> = 7,81 بمستوى ثقة 95 % عند مستوى نسبة احتمال الصدفة 05 % بالتالي فليست هناك فروق جوهرية واضحة بين عينة المبحوثين في اعتبار أن نظام بطاقة الشفاء غير كافي لمسيرة استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال حسب متغير المنصب الإداري .

<sup>70</sup> محمد علاوة ، مرجع سبق ذكره ، ص 291 .

الجدول رقم 27: يوضح نظام بطاقة الشفاء وجه لاستخدام لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال حسب متغيرا لخبرة المهنية .

المجموع		أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		الخبرة المهنية الإجابة
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%33,3	20	% 86,6	5	%40	8	% 90	7	نعم
% 66,7	40	%13,3	5	% 60	12	%10	23	لا
%100	60	%100	10	%100	20	%100	30	المجموع

كا<sup>2</sup> المحسوبة = 3,00 كا<sup>2</sup> الجدولية = 5,99 درجة الحرية = 2 عند مستوى الدلالة (0,05)

فيما يخص متغير الخبرة المهنية فتظهر نتائج الجدول أن أكبر نسبة في كون نظام بطاقة الشفاء غير كافيا لتعبير عن استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال حسب متغير الخبرة المهنية سجلت عند الموظفين أصحاب الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات بـ 76.67%، و تلتته (28)؛ أصحاب الخبرة من 5 إلى 10 سنوات بـ 60%، تليها أصحاب الخبرة أقل من 5 سنوات بـ 50% وهذا يدل على اهتمام أغلبية أفراد العينة بجديد تكنولوجيا الاتصال المحدث بالوكالة خاصة نظام بطاقة الشفاء الذي أعطى دفعا قويا و تقديما ملحوظ لوكالة ورقلة باعتبارها من بين الولايات السبابة في هذا النظام الأانه توجد نقص كون أن

بطاقة الشفاء لا تعبر إلى ماوصلت إليها التكنولوجيا الحديثة و تبقى حبيسة نفسها خاصة في أن إصدار بطاقة الشفاء يستغرق وقت و إن أنظمة المعلومات تتطلب خبير لتشغيله بغية تشغيل بطاقة الشفاء و هذا ما تم ملاحظته خلال التريص التطبيقي<sup>71</sup> . و بحساب كا<sup>2</sup> لمعرفة وجود فروق جوهرية بين أصحاب الخبرة المهنية على أرقام الجدول ، نجد أن كا<sup>2</sup> المحسوبة تساوي 3.00% ، و هي أصغر من كا<sup>2</sup> الجدولية تحت درجة الحرية (02) و هي كا<sup>2</sup> = 5,99 بمستوى ثقة 95% عند مستوى نسبة احتمال الصدفة 05% ، و عليه يتضح أنه ليست هناك فروق جوهرية بين المبحوثين فيما يخص نظام بطاقة الشفاء وكفايته لمسايرة استخدام لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال حسب متغير الخبرة المهنية.

الجدول رقم (28) ؛ نقص التجهيزات كمعوق لإدارة الالكترونية

النسبة المئوية	التكرار	العيبة الإجابة
91.7%	55	نعم
8.3%	5	لا
100.0%	60	المجموع

من خلال بيانات الجدول نلاحظ أن نسبة 91,7% من المستجوبين ترى بأن نقص التجهيزات و الوسائل التكنولوجية يعيق أداء العمل المهني وبالتالي يعيق الإدارة الالكترونية وهي نسبة تمثل الأغلبية مقارنة بنسبة 3,8% التي ترى عكس ذلك .  
ومنه يمكن أن نخرج بنتيجة تؤكد ما سبق ذكره و هي ضرورة مسايرة الوكالة للتكنولوجيا الحديثة الاتصال و استقدامها ، قصد تسهيل ظروف عمل موظفي الوكالة و تحسين مرد ودية العمل المهني وكذا نوعيته من أجل الارتقاء بالأداء المهني<sup>72</sup> .

الجدول رقم 29: نقص التجهيزات كمعوق للإدارة الالكترونية حسب متغير المؤهل العلمي

<sup>71</sup> مقابلة مع عبد الحميد مختاري رئيس مصلحة الأنظمة المعلوماتية بتقريت بتاريخ 21\_4\_2015 على الساعة 14:00 زولا .  
<sup>72</sup> مقابلة مع مسؤول عبد الحميد مختاري الأنظمة المعلوماتية بالوكالة بتاريخ 24/4/2015 على الساعة 14:00 .

## الإطار التطبيقي

المجموع		تقني سامي		تقني		مهندس دولة		ليسانس		ماجستير		المؤهل العلمي
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%31.6	19	%30,7	12	%50	1	33,3%	3	%66.6	6	% 100	1	نعم
%25	15	%25,6	10	%0	0	%66,6	6	%33,3	3	%0	0	لا
%100	60	%100	39	100%	2	%100	9	%100	9	%100	1	المجموع

كا<sup>2</sup> المحسوبة = 0,47 كا<sup>2</sup> الجدولية = 9,49 درجة الحرية = 4 عند مستوى الدلالة (0,05)

تبين نتائج الجدول أن نقص التجهيزات يعد معوق للإدارة الالكترونية أغلبيتهم لديهم مستوى ماجستير حيث بلغ عددهم موظف واحد أي نسبة 100 % من مجموع 60 موظف و موظفة التي شملتهم الدراسة، في حين بلغ عدد الموظفين الحاملين لشهادة ليسانس 6 موظفين أي 66,66%، و قد بلغ عدد الموظفين الحاصلين على شهادة تقني بنسبة 50 % تليها شهادة مهندس دولة بنسبة 33,33 % ثم شهادة تقني سامي 30,77 % من مجموع أفراد العينة.

وهذا كله يعكس تمسك الموظفين بتكنولوجيا الاتصال لما لها من دور فعال في تفعيل و تنشيط أدائهم المهني

و بحساب كا<sup>2</sup> لمعرفة وجود فروق جوهرية على أرقام الجدول ، نجد أن كا<sup>2</sup> المحسوبة تساوي 0,47، و هي أصغر من كا<sup>2</sup> الجدولية تحت درجة الحرية (4) و هي كا<sup>2</sup> = 9,49 بمستوى ثقة 95 % عند مستوى نسبة احتمال الصدفة 05 % ، عليه يتضح أنه ليست هناك فروق جوهرية بين المبحوثين فيما يخص نقص التجهيزات و الوسائل المادية يعد معوق للإدارة الالكترونية حسب متغير المؤهل العلمي ، الجدول رقم 30: يوضح نقص التجهيزات يعد معوق أمام الإدارة الالكترونية حسب متغير المنصب الإداري.

المجموع	مصلحة الشفاء	مصلحة المراقبة الطبية	مصلحة الإعلام الآلي	مصلحة الدفع من قبل الغير	المنصب الإداري
---------	--------------	-----------------------	---------------------	--------------------------	----------------



## الإطار التطبيقي

الإجابة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
نعم	18	% 90	14	% 93,3	13	86,6 %	10	%100	55	%91,9
لا	2	%10	1	% 6,66	2	%13,3	0	%0	5	%8.33
المجموع	20	%100	15	%100	15	%100	10	%100	60	%100

كا<sup>2</sup> المحسوبة = 1,527 كا<sup>2</sup> الجدولية = 7,81 درجة الحرية = 3 عند مستوى الدلالة (0,05)

تبين نتائج الجدول أن أكبر نسبة ممن يعتبرون أن نقص التجهيزات و الوسائل المادية يعد معوقا أمام الإدارة الالكترونية عند الموظفين بـ 100 % بنسب متساوية عند مصلحة الشفاء ونسبة 93,33 % مصلحة الإعلام الآلي ، تليها نسبة 90% مصلحة الدفع من قبل الغير ونسبة 86,6 % عند مصلحة المراقبة الطبية .

ومنه نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات هي ضرورية في الوكالة كونها تسهل الخدمة و تريح كما سبق ذكره ويحسن الأداء المهني لديهم

و بحساب كا<sup>2</sup> لمعرفة وجود فروق جوهرية بين أجوبة الموظفين على أرقام الجدول ، نجد أن كا<sup>2</sup> المحسوبة 1,527، و هي أصغر من كا<sup>2</sup> الجدولية تحت درجة الحرية (03) و هي كا<sup>2</sup> = 7,81 بمستوى ثقة 95 % عند مستوى نسبة احتمال الصدفة 05 % بالتالي فليست هناك فروق جوهرية واضحة بين عينة الباحثين

## الإطار التطبيقي

في أن نقص التجهيزات و الوسائل المادية يعتبر معوق أمام الإدارة الالكترونية حسب متغير المنصب الإدارية .

الجدول رقم 31: يوضح نقص التجهيزات كمعوق أمام الإدارة الالكترونية حسب متغير الخبرة المهنية .

المجموع		أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		الخبرة المهنية الإجابة
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
55	91,9%	13	86,6%	14	93,3%	18	90%	نعم
5	8,33%	2	13,3%	1	6,66%	2	10%	لا
60	100%	15	100%	15	100%	20	100%	المجموع

كا<sup>2</sup> المحسوبة = 3,709 كا<sup>2</sup> الجدولية = 5,99 درجة الحرية = 2 عند مستوى الدلالة (0,05)

فيما يخص متغير الخبرة المهنية فتظهر نتائج الجدول أن أكبر نسبة في اعتبار أن نقص التجهيزات و الوسائل المادية يعد معوق أمام الإدارة الالكترونية حسب متغير الخبرة المهنية سجلت عند الموظفين أصحاب الخبرة المهنية أكثر من 5 إلى 10 سنوات بـ 100%، و تلتها عند أصحاب الخبرة أكثر من 10 سنوات بـ 90%، تليها أصحاب الخبرة أقل من 5 سنوات بـ 80% و كنتيجة لتحليل هذا الجدول يمكن القول أن هناك أجماع من قبل أغلبية المستجوبين في الحكم على أن نقص تكنولوجيا الاتصال الحديثة أو عدم توفرها بالشكل الكافي يعيق الإدارة الالكترونية هذا ما يدل على تهمينهم لتكنولوجيا الاتصال

المحدثة بالوكالة ورضاهم عنها وهذا رأي جميع المبحوثين على اختلاف انتمائهم وسنوات خبراتهم ، وهي نفس النتيجة التي توصلت إليها دراسة عبد الرزاق بوترة و التي مفادها أن أغلبية الصحفيين من أفراد العينة المستجوبة أجمعوا على أن نقص التجهيزات و الوسائل التكنولوجية الحديثة أو عدم توفرها بالشكل الكافي يعيق عملهم الإعلامي ، وهذه نسبة مقدرة حسبهم ب 90,9 %<sup>73</sup> و بحساب كا<sup>2</sup> لمعرفة وجود فروق جوهرية بين أصحاب الخبرة المهنية على أرقام الجدول ، نجد أن كا<sup>2</sup> المحسوبة تساوي 3,709 %، و هي أصغر من كا<sup>2</sup> الجدولية تحت درجة الحرية (02) و هي كا<sup>2</sup> = 5,99 بمستوى ثقة 95 % عند مستوى نسبة احتمال الصدفة 05 % ، و عليه يتضح أنه ليست هناك فروق جوهرية بين المبحوثين فيما يخص اعتبار نقص التجهيزات و الوسائل يعد معوق لإدارة الالكترونية حسب متغير الخبرة المهنية.

الجدول رقم (32) : نقص الكفاءات البشرية كمعوق للإدارة الالكترونية

العينة الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
دائما	40	66.7%
أحيانا	15	25.0%
نادرا	5	8.3%
المجموع	60	100.0%

من خلال بيانات الجدول تبين أن نقص الكفاءات البشرية يعتبر عائقا أمام الإدارة الالكترونية وبلغت 66,7 %، وبلغت نسبة 25,0 % ممن يرون أحيانا أن نقص الكفاءات البشرية تعد عائقا أمام الإدارة الالكترونية ، ونسبة ضعيفة بلغت 8,3 % أن نقص الكفاءات البشرية لا يعتبر عائقا أمام الإدارة الالكترونية ومنه نستنتج أنه يجب الاستثمار في الموارد البشرية هو أهم ركيزة لتحقيق الإدارة الالكترونية كما ينبغي

<sup>73</sup> عبد الزارق بوترة ، مرجع سبق ذكره ، ص 243\_244.

ومع ذلك ليس كافيا أن نعرف ما نحتاج إليه من الموارد البشرية و أن ندرّب الأشخاص تبعاً لذلك يجب أن نجعل الفرد يشعر بالسعادة نتيجة التغيير وهذا يعني استخدام ما هو لأنظمة الاتصال مع الأفراد .

الجدول رقم (33) : غياب التشريع القانوني يعيق الإدارة الالكترونية

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإجابة
83.3%	50	دائماً
13.3%	8	أحيانا
3.3%	2	نادرا
100.0%	60	المجموع

من خلال بيانات الجدول أجمعت غالبية الفئة المبحوثة على أن انعدام النصوص التشريعية و المراسيم التنظيمية يعتبر عائق أمام الإدارة الالكترونية وبلغت نسبة 83,3 % ، في حين بلغت نسبة 13,3 % ممن يرون أن النصوص التشريعية تعتبر أحيانا عائق أمام الإدارة الالكترونية ، ونسبة 3,3 % ممن يرون أن النصوص التشريعية تعتبر نادرا عائقا أمام الإدارة الالكترونية .

ومنه نستنتج أن الاهتمام بدور الأنظمة و التشريعات في تطبيق التحول إلى الإدارة الالكترونية بما نسميه بالإصلاح التشريعي أو الثورة التشريعية على أن يتم هذا الإصلاح بالشمولية و التكامل و عدم الاكتفاء بالتعديل الجزئي لبعض النصوص التشريعية و حسب <sup>74</sup>.

الجدول رقم (34) : صعوبات التعامل مع الزبائن كمعوق لإدارة الالكترونية

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإجابة
91.7%	55	نعم
8.3%	5	لا
100.0%	60	المجموع

<sup>74</sup> مختار حماد ، مرجع سبق ذكره ، ص 126.

من خلال بيانات الجدول يمكن أن نلاحظ أن غالبية نسبة المبحوثة أجمعوا على أن مؤسستهم تجد صعوبات عند التعامل مع الزبائن و بلغت نسبة 91,7 % وهي الأغلبية الساحقة في حين بلغت نسبة 8,3 ممن يرون عكس ذلك ، ومنه نستنتج أن الصعوبات تكمن في عدم فهم خدمات الإدارة الالكترونية ، الأمية الالكترونية ، نقص دائما في الملفات خاصة في صور التي وجدت لبطاقة الشفاء ، التأخير في تصريح بضياع بطاقة الشفاء .

الجدول رقم (35) : عدم إتقان الزبائن لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال كمعوق لإدارة الالكترونية

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإجابة
%83.3	50	نعم
%16.7	10	لا
%100.0	60	المجموع

من خلال بيانات الجدول يمكن أن نلاحظ أن غالبية نسبة المبحوثة أجمعوا على إن عدم إتقان الزبائن لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال يندرج ضمن مصاعب الإدارة الالكترونية وبلغت نسبة 83,3 %، تليها نسبة 16,7 % ترى عكس ذلك ومنه نستنتج أن الزبائن أحيانا هم يندرجون ضمن مصاعب تطبيق الإدارة الالكترونية ويتبين ذلك خلال أن بعض الأجهزة تم أتلفها من قبل المواطنين مثل قارئ بطاقة الشفاء آلية عمل بطاقة الشفاء أو ينزع البلاستيك المحاط بالبطاقة مما يجعلها عرضة لتلف.

أما بخصوص السؤال 36 الخاص باقتراح لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان الإدارة الالكترونية

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإجابة
%50	30	العمل بمفهوم الإدارة الالكترونية بهدف تقليل الاعتماد على الاتصال الورقي .
% 16,66	10	القيام بحملات إعلامية حول التعريف بالإدارة الالكترونية و تعريف المواطنين بخدماتها .

## الإطار التطبيقي

16,66%	10	الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لمعلومات والاتصال لما لها من دور بارز في تقليل تكاليف الحفظ و توفير الجهد و الوقت في استرجاع المعلومات .
16,66%	10	إجراء العديد من البحوث و الدراسات في مجال تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات مثل دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إنجاز المكاتب دور الصيانة الوقائية في إطار عمر تكنولوجيا الاتصال و المحافظة عليه
100%	60	المجموع

من خلال بيانات الجدول يتضح أن غالبية عينة الدراسة قد أجمعت على جملة من اقتراحات لمواكبة التطورات التكنولوجية في مجال الإدارة الالكترونية من بينها العمل بمفهوم الإدارة الالكترونية بهدف تقليل الاعتماد على الاتصال الورقي حيث بلغت نسبة 50 % ،في حين و بلغت نسبة 16,66 % موزعة بالتساوي على القيام بحملات إعلامية حول التعريف بالإدارة الالكترونية و تعريف المواطنين بخدماتها و الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لمعلومات والاتصال لما لها من دور بارز في تقليل تكاليف الحفظ و توفير الجهد و الوقت في استرجاع المعلومات و إجراء العديد من البحوث و الدراسات في مجال تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات مثل دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إنجاز المكاتب دور الصيانة الوقائية في إطار عمر تكنولوجيا الاتصال و المحافظة عليه.

ومنه نستنتج لمواكبة التطورات التكنولوجية يجب اتخاذ هذه الاقتراحات في الحسبان و القيام بدراسات سبر الآراء لنعرف أين يكمن السبب ثم نعالجه بتضافر الجهود .

الجدول رقم 26: يوضح بطاقة الشفاء وجه لاستخدام لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال حسب متغير

المنصب الاداري

المجموع		مصلحة الشفاء		مصلحة المراقبة الطبية		مصلحة الإعلام الآلي		مصلحة الدفع من قبل الغير		المنصب الإداري
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
										الإجابة

## الإطار التطبيقي

نعم	8	40 %	4	26.6 %	4	26,67 %	4	40 %	20	33,3 %
لا	12	60 %	6	73,3 %	11	73,3 %	11	60 %	40	66,6 %
المجموع	20	100 %	10	100 %	15	100 %	15	100 %	60	100 %

كا<sup>2</sup> المحسوبة = 1,200 كا<sup>2</sup> الجدولية = 7,81 درجة الحرية = 3 عند مستوى الدلالة (0,05)

تبين نتائج الجدول أن أكبر نسبة من اعتبار: نظام بطاقة الشفاء غير كافي لتعبير استخدام لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال سجلت عند الموظفين بـ 73,33 % بنسب متساوية عند مصلحة الإعلام الآلي و مصلحة المراقبة الطبية ، تليها نسب 60 % متساوية في كل من مصلحة الدفع من قبل الغير و مصلحة الشفاء . وهذا ما يعكس أن أغلبية المصالح الثلاث الوكالة تعتبر تكنولوجيا نظام بطاقة الشفاء حتمية تكنولوجيا من الضرورية الإدارية التي لايمكن الاستغناء عنها وما بطاقة الشفاء إلا دليل على ذلك كما تكلمنا عليها في الجانب النظري لكن إذا طورت و حسنت الأداء وإلا فلا جدوى من وجودها <sup>75</sup>.

و بحساب كا<sup>2</sup> لمعرفة وجود فروق جوهرية بين أجوبة الموظفين على أرقام الجدول ، نجد أن كا<sup>2</sup> المحسوبة تساوي 1,200 ، و هي أصغر من كا<sup>2</sup> الجدولية تحت درجة الحرية (03) و هي كا<sup>2</sup> = 7,81 بمستوى ثقة 95 % عند مستوى نسبة احتمال الصدفة 05 % بالتالي فليست هناك فروق جوهرية واضحة بين عينة المبحوثين في اعتبار أن نظام بطاقة الشفاء غير كافي لمسيرة استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال حسب متغير المنصب الإداري .

<sup>75</sup> محمد علاوة ، مرجع سبق ذكره ، ص 291 .

## الإطار التطبيقي

الجدول رقم 27: يوضح نظام بطاقة الشفاء وجه لاستخدام لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال حسب متغيرا لخبرة المهنية .

المجموع		أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		الخبرة المهنية الإجابة
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
20	33,3%	5	86,6%	8	40%	7	90%	نعم
40	66,7%	5	13,3%	12	60%	23	10%	لا
60	100%	10	100%	20	100%	30	100%	المجموع

كا<sup>2</sup> المحسوبة = 3,00 كا<sup>2</sup> الجدولية = 5,99 درجة الحرية = 2 عند مستوى الدلالة (0,05)

فيما يخص متغير الخبرة المهنية فتظهر نتائج الجدول أن أكبر نسبة في كون نظام بطاقة الشفاء غير كافيا لتعبير عن استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال حسب متغير الخبرة المهنية سجلت عند الموظفين أصحاب الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات بـ 76.67%، و تلتها (28)؛ أصحاب الخبرة من 5 إلى 10 سنوات بـ 60%، تليها أصحاب الخبرة أقل من 5 سنوات بـ 50% وهذا يدل على اهتمام أغلبية أفراد العينة بجديد تكنولوجيا الاتصال المحدث بالوكالة خاصة نظام بطاقة الشفاء الذي أعطى دفعا قويا و تقديما ملحوظ لوكالة ورقلة باعتبارها من بين الولايات السبابة في هذا النظام لأنه توجد نقص كون أن



بطاقة الشفاء لا تعبر إلى ماوصلت إليها التكنولوجيا الحديثة و تبقى حبيسة نفسها خاصة في أن إصدار بطاقة الشفاء يستغرق وقت و إن أنظمة المعلومات تتطلب خبير لتشغيله بغية تشغيل بطاقة الشفاء و هذا ما تم ملاحظته خلال التريص التطبيقي<sup>76</sup> . و بحساب كا<sup>2</sup> لمعرفة وجود فروق جوهرية بين أصحاب الخبرة المهنية على أرقام الجدول ، نجد أن كا<sup>2</sup> المحسوبة تساوي 3.00% ، و هي أصغر من كا<sup>2</sup> الجدولية تحت درجة الحرية (02) و هي كا<sup>2</sup> = 5,99 بمستوى ثقة 95% عند مستوى نسبة احتمال الصدفة 05% ، و عليه يتضح أنه ليست هناك فروق جوهرية بين المبحوثين فيما يخص نظام بطاقة الشفاء وكفايته لمسايرة استخدام لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال حسب متغير الخبرة المهنية.

الجدول رقم (28) ؛ نقص التجهيزات كمعوق لإدارة الالكترونية

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإجابة
91.7%	55	نعم
8.3%	5	لا
100.0%	60	المجموع

من خلال بيانات الجدول نلاحظ أن نسبة 91,7% من المستجوبين ترى بأن نقص التجهيزات و الوسائل التكنولوجية يعيق أداء العمل المهني وبالتالي يعيق الإدارة الالكترونية وهي نسبة تمثل الأغلبية مقارنة بنسبة 3,8% التي ترى عكس ذلك .  
ومنه يمكن أن نخرج بنتيجة تؤكد ما سبق ذكره و هي ضرورة مسايرة الوكالة للتكنولوجيا الحديثة الاتصال و استقدامها ، قصد تسهيل ظروف عمل موظفي الوكالة و تحسين مرد ودية العمل المهني وكذا نوعيته من أجل الارتقاء بالأداء المهني<sup>77</sup>.

<sup>76</sup> مقابلة مع عبد الحميد مختاري رئيس مصلحة الأنظمة المعلوماتية بتقريت بتاريخ 21\_4\_2015 على الساعة 14:00 زولا .  
<sup>77</sup> مقابلة مع مسؤول عبد الحميد مختاري الأنظمة المعلوماتية بالوكالة بتاريخ 24/4/2015 على الساعة 14:00.

## الإطار التطبيقي

الجدول رقم 29: نقص التجهيزات كمعوق للإدارة الالكترونية حسب متغير المؤهل العلمي

المجموع		تقني سامي		تقني		مهندس دولة		ليسانس		ماجستير		المؤهل العلمي الاجابة
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
31.6 %	19	30,7 %	12	50 %	1	33,3%	3	66.6 %	6	100 %	1	نعم
25%	15	25,6 %	10	0%	0	66,6%	6	33,3 %	3	0%	0	لا
100%	60	100 %	39	100 %	2	100%	9	100 %	9	100 %	1	المجموع

كا<sup>2</sup> المحسوبة = 0,47 كا<sup>2</sup> الجدولية = 9,49 درجة الحرية = 4 عند مستوى الدلالة (0,05)

تبين نتائج الجدول أن نقص التجهيزات يعد معوق للإدارة الالكترونية أغلبيتهم لديهم مستوى ماجيستر حيث بلغ عددهم موظف واحد أي نسبة 100 % من مجموع 60 موظف و موظفة التي شملتهم الدراسة، في حين بلغ عدد الموظفين الحاملين لشهادة ليسانس 6 موظفين أي 66,66%، و قد بلغ عدد الموظفين الحاصلين على شهادة تقني بنسبة 50 % تليها شهادة مهندس دولة بنسبة 33,33% ثم شهادة تقني سامي 30,77% من مجموع أفراد العينة.

وهذا كله يعكس تمسك الموظفين بتكنولوجيا الاتصال لما لها من دور فعال في تفعيل و تنشيط أدائهم المهني

و بحساب كا<sup>2</sup> لمعرفة وجود فروق جوهرية على أرقام الجدول ، نجد أن كا<sup>2</sup> المحسوبة تساوي 0,47، و هي أصغر من كا<sup>2</sup> الجدولية تحت درجة الحرية (4) و هي كا<sup>2</sup> = 9,49 بمستوى ثقة 95 % عند مستوى

## الإطار التطبيقي

نسبة احتمال الصدفة 05 % ، عليه يتضح أنه ليست هناك فروق جوهرية بين المبحوثين فيما يخص نقص التجهيزات و الوسائل المادية يعد معوق للإدارة الالكترونية حسب متغير المؤهل العلمي .  
الجدول رقم 30: يوضح نقص التجهيزات يعد معوق أمام الإدارة الالكترونية حسب متغير المنصب الإداري.

المجموع		مصلحة الشفاء		مصلحة المراقبة الطبية		مصلحة الإعلام الآلي		مصلحة الدفع من قبل الغير		المنصب الإداري
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
										الإجابة
										نعم
%91,9	55	%100	10	86,6 %	13	%93,3	14	% 90	18	
										لا
%8.33	5	%0	0	13,3 %	2	6,66 %	1	%10	2	
										المجموع
%100	60	%100	10	%100	15	%100	15	%100	20	

كا<sup>2</sup> المحسوبة = 1,527 كا<sup>2</sup> الجدولية = 7,81 درجة الحرية = 3 عند مستوى الدلالة (0,05)

تبين نتائج الجدول أن أكبر نسبة ممن يعتبرون أن نقص التجهيزات و الوسائل المادية يعد معوقا أمام الإدارة الالكترونية عند الموظفين بـ 100 % بنسب متساوية عند مصلحة الشفاء ونسبة 93,33 % مصلحة الإعلام الآلي ، تليها نسبة 90% مصلحة الدفع من قبل الغير ونسبة 86,6 % عند مصلحة المراقبة الطبية .ومنه نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات هي ضرورية ويتبين هذا من خلال ان نسبة النفاذ الى الانترنت ذي التدفق العالي بالنسبة لـ 100 نسمة ذي التدفق العالي بالنسبة 100 نسمة

585455 مشترك أي مايعدل 10,14 % سنة 2010 ونسبة النفاذ لانترنت التدفق المنخفض بالنسبة  
16579 مشترك أي مايعدل نسبة 13,94 %<sup>78</sup>.

ويبين ذلك من خلال

و بحساب كا<sup>2</sup> لمعرفة وجود فروق جوهرية بين أجوبة الموظفين على أرقام الجدول ، نجد أن كا<sup>2</sup>  
الالمهنية.اوي 1,527، و هي أصغر من كا<sup>2</sup> الجدولية تحت درجة الحرية (03) و هي كا<sup>2</sup> = 7,81  
بمستوى ثقة 95 % عند مستوى نسبة احتمال الصدفة 05 % بالتالي فليست هناك فروق جوهرية واضحة  
بين عينة المبحوثين في أن نقص التجهيزات و الوسائل المادية يعتبر معوق أمام الإدارة الالكترونية حسب  
متغير المنصب الإدارية .

الجدول رقم 31: يوضح نقص التجهيزات كعوق أمام الإدارة الالكترونية حسب متغير الخبرة المهنية .

المجموع		أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		الخبرة المهنية الإجابة
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%91,9	55	% 86,6	13	%93,3	14	% 90	18	نعم
%8.33	5	%13,3	2	% 6,66	1	%10	2	لا
%100	60	%100	15	%100	15	%100	20	المجموع

<sup>78</sup> معطيات مقدمة من اتصالات الجزائر وكالة ورقلة بتاريخ 2015/5/4 على الساعة 10:20.

كا<sup>2</sup> المحسوبة = 3,709 كا<sup>2</sup> الجدولية = 5,99 درجة الحرية = 2 عند مستوى الدلالة (0,05)

فيما يخص متغير الخبرة المهنية فتظهر نتائج الجدول أن أكبر نسبة في اعتبار أن نقص التجهيزات و الوسائل المادية يعد معوق أمام الإدارة الالكترونية حسب متغير الخبرة المهنية سجلت عند الموظفين أصحاب الخبرة المهنية أكثر من 5 إلى 10 سنوات بـ 100%، و تلتها عند أصحاب الخبرة أكثر من 10 سنوات بـ 90 %، تليها أصحاب الخبرة أقل من 5 سنوات بـ 80 % و كنتيجة لتحليل هذا الجدول يمكن القول أن هناك أجماع من قبل أغلبية المستجوبين في الحكم على أن نقص تكنولوجيا الاتصال الحديثة أو عدم توفرها بالشكل الكافي يعيق الإدارة الالكترونية هذا ما يدل على تثمينهم لتكنولوجيا الاتصال المحدثة بالوكالة ورضاهم عنها وهذا رأي جميع الباحثين على اختلاف انتمائهم وسنوات خبراتهم ، وهي نفس النتيجة التي توصلت إليها دراسة عبد الرزاق بوترة و التي مفادها أن أغلبية الصحفيين من أفراد العينة المستجوبة أجمعوا على أن نقص التجهيزات و الوسائل التكنولوجية الحديثة أو عدم توفرها بالشكل الكافي يعيق عملهم الإعلامي ، وهذه نسبة مقدرة حسبهم بـ 90,9 %<sup>79</sup> و بحساب كا<sup>2</sup> لمعرفة وجود فروق جوهرية بين أصحاب الخبرة المهنية على أرقام الجدول ، نجد أن كا<sup>2</sup> المحسوبة تساوي 3,709 %، و هي أصغر من كا<sup>2</sup> الجدولية تحت درجة الحرية (02) و هي كا<sup>2</sup> = 5,99 بمستوى ثقة 95 % عند مستوى نسبة احتمال الصدفة 05 % ، و عليه يتضح أنه ليست هناك فروق جوهرية بين الباحثين فيما يخص اعتبار نقص التجهيزات و الوسائل يعد معوق لإدارة الالكترونية حسب متغير الخبرة المهنية.

الجدول رقم (32) : نقص الكفاءات البشرية كمعوق للإدارة الالكترونية

النسبة المئوية	التكرار	العينة
		الإجابة

<sup>79</sup> عبد الزارق بوترة ، مرجع سبق ذكره ، ص 243\_244.

## الإطار التطبيقي

دائما	40	66.7%
أحيانا	15	25.0%
نادرا	5	8.3%
المجموع	60	100.0%

من خلال بيانات الجدول تبين أن نقص الكفاءات البشرية يعتبر عائقا أمام الإدارة الالكترونية وبلغت 66,7 %، وبلغت نسبة 25,0 % ممن يرون أحيانا أن نقص الكفاءات البشرية تعد عائقا أمام الإدارة الالكترونية ، ونسبة ضعيفة بلغت 8,3 % أن نقص الكفاءات البشرية لا يعتبر عائقا أمام الإدارة الالكترونية ومنه نستنتج أنه يجب الاستثمار في الموارد البشرية هو أهم ركيزة لتحقيق الإدارة الالكترونية كما ينبغي ومع ذلك ليس كافيا أن نعرف مانحتاج إليه من الموارد البشرية و أن ندرّب الأشخاص تبعا لذلك يجب أن نجعل الفرد يشعر بالسعادة نتيجة التغيير وهذا يعني استخدام ما هر لأنظمة الاتصال مع الأفراد .

الجدول رقم (33) : غياب التشريع القانوني يعيق الإدارة الالكترونية

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإيجابية
83.3%	50	دائما
13.3%	8	أحيانا
3.3%	2	نادرا
100.0%	60	المجموع

من خلال بيانات الجدول أجمعت غالبية الفئة المبحوثة على أن انعدام النصوص التشريعية و المراسيم التنظيمية يعتبر عائق أمام الإدارة الالكترونية وبلغت نسبة 83,3 % ، في حين بلغت نسبة 13,3 % ممن يرون أن النصوص التشريعية تعتبر أحيانا عائق أمام الإدارة الالكترونية ، ونسبة 3,3 % ممن يرون أن النصوص التشريعية تعتبر نادرا عائقا أمام الإدارة الالكترونية .

ومنه نستنتج أن الاهتمام بدور الأنظمة و التشريعات في تطبيق التحول إلى الإدارة الالكترونية بما نسميه بالإصلاح التشريعي أو الثورة التشريعية على أن يتم هذا الإصلاح بالشمولية و التكامل و عدم الاكتفاء بالتعديل الجزئي لبعض النصوص التشريعية و حسب<sup>80</sup>.

الجدول رقم (34) : صعوبات التعامل مع الزبائن كمعوق لإدارة الالكترونية

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإجابة
91.7%	55	نعم
8.3%	5	لا
100.0%	60	المجموع

من خلال بيانات الجدول يمكن أن نلاحظ أن غالبية نسبة المبحوثة أجمعوا على أن مؤسستهم تجد صعوبات عند التعامل مع الزبائن و بلغت نسبة 91,7 % وهي الأغلبية الساحقة في حين بلغت نسبة 8,3 ممن يرون عكس ذلك ، ومنه نستنتج أن الصعوبات تكمن في عدم فهم خدمات الإدارة الالكترونية ، الأمية الالكترونية ، نقص دائما في الملفات خاصة في صور التي وجدت لبطاقة الشفاء ، التأخير في تصريح بضياع بطاقة الشفاء .

الجدول رقم (35) : عدم إتقان الزبائن لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال كمعوق لإدارة الالكترونية

النسبة المئوية	التكرار	العينة الإجابة
83.3%	50	نعم
16.7%	10	لا
100.0%	60	المجموع

من خلال بيانات الجدول يمكن أن نلاحظ أن غالبية نسبة المبحوثة أجمعوا على إن عدم إتقان الزبائن لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال يندرج ضمن مصاعب الإدارة الالكترونية و بلغت نسبة 83,3 %، تليها نسبة

<sup>80</sup> مختار حماد ، مرجع سبق ذكره ، ص 126.

16,7% ترى عكس ذلك ومنه نستنتج أن الزبائن أحيانا هم يندرجون ضمن مصاعب تطبيق الإدارة الالكترونية ويتبين ذلك خلال أن بعض الأجهزة تم أنفؤها من قبل المواطنين مثل قارئ بطاقة الشفاء آلية عمل بطاقة الشفاء أو ينزع البلاستيك المحاط بالبطاقة مما يجعلها عرضة لتلف.

أما بخصوص السؤال 36 الخاص باقتراح لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة في ميدان الإدارة الالكترونية

النسبة المئوية	التكرار	العينة	الاجابة
50%	30		العمل بمفهوم الإدارة الالكترونية بهدف تقليل الاعتماد على الاتصال الورقي .
16,66%	10		القيام بحملات إعلامية حول التعريف بالإدارة الالكترونية و تعريف المواطنين بخدماتها .
16,66%	10		الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لمعلومات والاتصال لما لها من دور بارز في تقليل تكاليف الحفظ و توفير الجهد و الوقت في استرجاع المعلومات .
16,66%	10		إجراء العديد من البحوث و الدراسات في مجال تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات مثل دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إنجاز المكاتب دور الصيانة الوقائية في إطار عمر تكنولوجيا الاتصال و المحافظة عليه
100%	60		المجموع

من خلال بيانات الجدول يتضح أن غالبية عينة الدراسة قد أجمعت على جملة من اقتراحات لمواكبة التطورات التكنولوجية في مجال الإدارة الالكترونية من بينها العمل بمفهوم الإدارة الالكترونية بهدف تقليل الاعتماد على الاتصال الورقي حيث بلغت نسبة 50% ،في حين و بلغت نسبة 16,66% موزعة بالتساوي على القيام بحملات إعلامية حول التعريف بالإدارة الالكترونية و تعريف المواطنين بخدماتها و الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لمعلومات والاتصال لما لها من دور بارز في تقليل تكاليف الحفظ و توفير الجهد و الوقت في استرجاع المعلومات و إجراء العديد من البحوث و الدراسات في مجال تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات مثل دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إنجاز المكاتب دور الصيانة الوقائية في إطار عمر تكنولوجيا الاتصال و المحافظة عليه.



## الإطار التطبيقي

ومنه نستنتج لمواكبة التطورات التكنولوجية يجب اتخاذ هذه الاقتراحات في الحسبان و القيام بدراسات سير الآراء لمعرفة أين يكمن السبب ثم نعالجه بتضافر الجهود .  
الجدول رقم 37 الخاص الاقتراحات لمواجهة الصعوبات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر

النسبة	التكرار	العينة	الإجابة
33,33 %	20	دعم تنمية الموارد البشرية في مجال استخدام التكنولوجيا ، من خلال نظام تدريبي فعال ، يتيح لجميع موظفي الوكالة فرصة الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال و المعلومات	
16,66 %	10	العمل بمفهوم الإدارة الالكترونية بهدف تقليل الاعتماد على الاتصال الورقي .	
8,33 %	5	توفير الحوافز المادية و المعنوية لدى الموظفين العاملين بالوكالة بحيث يسعى جميع الموظفين إلى تطوير أنفسهم في مجال استخدام الاتصالية الحديثة ، من خلال الالتحاق بالمعاهد المتخصصة	
16,66 %	10	الاستفادة من خبرات الجهات الحكومية و القطاع الخاص و كذا الخبرات الأجنبية ، و الذين له باع طويل و خبرات متراكمة في مجال تكنولوجيا الاتصال	
24,99 %	15	تحديث تكنولوجيا الاتصال الحديثة بصفة مستمرة و توفير الصيانة الوقائية لتلك الأجهزة	
100 %	60	المجموع	

من خلال بيانات الجدول تقترح عينة الدراسة لمواكبة التطورات التكنولوجية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية دعم تنمية الموارد البشرية في مجال استخدام التكنولوجيا من خلال نظام تدريبي فعال

يتيح لجميع موظفي الوكالة فرصة الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال و المعلومات وبلغت بذلك نسبة 33,33 % ، تليها نسبة 24,99 % ممن يرون تحديث تكنولوجيا الاتصال الحديثة بصفة مستمرة و توفير الصيانة الوقائية لتلك الأجهزة ، في حين بلغت نسبة 16,66 % موزعة بالتساوي على كل من العمل بمفهوم الإدارة الالكترونية بهدف تقليل الاعتماد على الاتصال الورقي و الاستفادة من خبرات الجهات الحكومية و القطاع الخاص و كذا الخبرات الأجنبية ، تليها نسبة 8,33 % ممن يرون توفير الحوافز المادية و المعنوية لدى الموظفين العاملين بالوكالة بحيث يسعى جميع الموظفين إلى تطوير أنفسهم في مجال استخدام الاتصالية الحديثة من خلال الالتحاق بالمعاهد المتخصصة .  
ومنه نستنتج أن جميع الاقتراحات التي تم ذكره يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار للوصول إلى إدارة الكترونية بمعيار دولية في الدولة الجزائرية

#### 4. المبحث الخامس: استنتاجات و خلاصة التحليل

##### 1/ تفسير ومناقشة التساؤل الأول :

من خلال النتائج المتحصل عليها تبين أن أهداف الإدارة الالكترونية داخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي هي تسريع العمليات الإدارية ، ولتخفيف عناء التنقل وضياع الوقت فإنها تهدف إلى ربح الوقت و الجهد ضف إلى ذلك تسهيل المهام و ولكسب الزبون تعمل على التنسيق مع التأمينات الأخرى في مجال الزبون كما تهدف الإدارة الالكترونية على القضاء على البيروقراطية الإدارية أدرجت من بين مهامها تحقيق الشفافية ولمواكبة التطورات الحاصلة في البيئة التنافسية قامت تطوير أنشطة المؤسسة ولكي تقضي على الطوابير الطويلة أدرجت من بين أهدافها سرعة انجاز المعاملات وهذا ماأجابت به عينة الدراسة بالكلية وبلغت نسبة 100%.

##### 2/ تفسير ومناقشة التساؤل الثاني :

\_ من خلال نتائج المتحصل عليها يرى كل 40 فرد من عينة دراسة، أن الموقع الالكتروني يساهم في تعزيز الاتصال الداخلي بنسبة 66.7%، غير أن هناك 20 من أفراد العينة فقط يرون أن الموقع الالكتروني لا يساهم في تعزيز الاتصال الداخلي بالوكالة و هي فئة قليلة تشكل نسبة 33.3 % من أفراد العينة .

حيث أن الدين أجابوا بنعم يثمنون دور الموقع الالكتروني للوكالة في توسيع رقعة الاتصال الإداري. وهذا راجع حسبهم إلى السرعة في نقل المعلومات عن طريق الموقع وكذا اختصار عامل الزمن و المسافة و الاطلاع على مختلف المستجدات من خلال شبكة اتصال بين المديرية العامة للصندوق و الوكالة و ملاحظها ، خاصة بعد عصرة الوكالة بتكنولوجيا الاتصال و التي من بينها بطاقة الشفاء .

\_ يعتبر أكبر عدد من أفراد عينة الدراسة أن التقدم الحادث في الربط الشبكي ، و كذا تزويد وكالة الضمان الاجتماعي بالتكنولوجيا الحديثة و بالأنظمة المعلوماتية ساهم في توطيد علاقاتهم مع الإدارة و هذا ما أجابت به عينة الدراسة حيث بلغت نسبة 83.3 % وهي الأغلبية الساحقة ونسبة 16,7 % ممن يرون أن أنهم لا يستخدمون نظام بطاقة الشفاء في علاقاتهم مع الإدارة بنسبة 16,7% وتؤكد الفئة المبحوثة أن توظيفهم لنظام بطاقة الشفاء sicas في علاقاتهم مع الإدارة لاستفسار عن مشكل معين بلغت نسبة 35,0% في حين بلغت نسبة الاتصال بالموظفين أثناء غيابهم 33,3 %، تليها نسبة 15,0 % يوظفونها في تقديم اقتراح معين يهم الوكالة .

\_ ولتحسن الأداء المهني قامت الوكالة بالتزويد بالتكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الاتصال (نظام بطاقة الشفاء ) و ترى العينة المبحوثة أنه ساهم في تحسين نوعية الخدمات المقدمة وبلغت نسبة 35,00 % ، تليها نسبة 30.0% ممن يرون أن نظام بطاقة الشفاء ساهم في الآنية و الفورية في تلبية خدمات المواطن وبلغت نسبة 28.3% ممن ترى أن التكنولوجيا ساهمت في التفاعل المهني بين الموظفين ، و نسبة ضعيفة قدرت 6,7% ممن يرون أنها سهلت الخدمات الإدارية، ومنه نستنتج إن تزويد الوكالة بالتكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الاتصال ساهم كثير في تسهيل و تسير خدمات المواطنين وتسريع العمليات الإدارية كما سبق ذكره في المحور الثاني .

\_ وبعد إدخال هذه التكنولوجيا نتج عنها تجديد في شكل العمل بالمؤسسة حيث ترى عينة الدراسة في الشكل المعمول به بلغت نسبة 88,3 % من عينة الدراسة في حين بلغت نسبة 11,7 % ممن يرون أن التكنولوجيا غيرت قليلا تليها نسبة 0% ممن يرون أن التكنولوجيا لم تغير شيئاً .

\_ ويندرج نمط التغيير الذي أحدثته هاتاه التكنولوجيا كان في التجهيزات حيث بلغت نسبة 50,0 % ، ونسبة 33,3 % ترى أن نمط التغيير في أساليب العمل ، ونسبة ضعيفة ترى أن التغيير في معارف الأفراد وبلغت نسبة 16,7 % .

\_ إما عن مجالات توظيف الوكالة التكنولوجيا الحديثة لاتصال في الاتصال الخارجي فستخدمها بدرجات متفاوتة وقد أجابت عينة الدراسة أن مجال تسهيل عملية الاتصال مع الهيئات المتعاقدة مع الوكالة ( الصيادلة، الأطباء، المستشفيات.....) هو أكبر توظيف لهذه التكنولوجيا، حيث بلغت نسبة 31,7 % من عينة الدراسة ، في حين بلغت 25,0 % توظيف مجال تسير العمل الموجه للموظفين خارج الوكالة و

في الاتصال بالموظفين أثناء غيابهم ، يليها التنسيق مع الوكالات التأمينية الأخرى في مجال الزبون بنسبة 18,3 % من مجموع المستجوبين .

كما أظهرت نتائج الدراسة الميدانية وكاءجابه لتساؤل الرئيسي أن وكالة الضمان الاجتماعي بورقلة تملك جزء هاماً من الوسائل التكنولوجية الاتصالية الحديثة التي وصلت إليها التقنية الحديثة ، كم أنها تفي بالغرض الإداري في وضعية الجزائر إذا ما قورنت بجيرانها من الدول العربية و الإفريقية ، وهي تسعى إلى تطويرها ومواكبة ماتجود به التكنولوجيا الحديثة من مستجدات للحاق بركب الدول المتقدمة رغم جسامته الفرق واتساع الهوة ، ولعل هذا راجع إلى عدة أسباب ثقافية و اقتصادية و تاريخية ، مع أنه يؤخذ عليها البعض في اعتماده و تعميمه .

3/ مناقشة و تفسير التساؤل الثالث :

\_ أن نظام بطاقة الشفاء غير كافياً باعتباره وجه لاستخدام لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال وبتبين من خلال إجابة عينة الدراسة حيث بلغت نسبة 66,7% من أجابوا لا وهي الأغلبية العظمى ، وبنسبة ضئيلة جدا قدرت ب 33,3% من يرون انه كافياً .

\_ يعتبر نقص التجهيزات كمعيق لإدارة الالكترونية وقد لاحظنا ذلك من خلال إجابة عينة الدراسة أن نسبة 91,7 % من المستجوبين ترى بأن نقص التجهيزات كمعيق الإدارة الالكترونية وهي نسبة تمثل الأغلبية مقارنة بنسبة 3,8 % التي ترى عكس ذلك .

\_ من خلال بيانات الجدول أجمعت غالبية الفئة المبحوثة على أن انعدام النصوص التشريعية و المراسيم التنظيمية يعتبر كمعيق لإدارة الالكترونية وبلغت نسبة 83,3 % ، ثم تلتها نسبة 13,3 % ممن يرون أن النصوص التشريعية تعتبر أحياناً عائق أمام الإدارة الالكترونية ، ونسبة 3,3% ممن يرون أن النصوص التشريعية تعتبر نادراً عائقاً أمام الإدارة الالكترونية .

\_ لقد أجابت غالبية نسبة المبحوثة أجمعوا على أن مؤسستهم تجد صعوبات عند التعامل مع الزبائن و بلغت نسبة 91,7 % وهي الأغلبية الساحقة في حين بلغت نسبة 8,3% ممن يرون عكس ذلك .

\_ أجمعت غالبية نسبة المبحوثة على إن عدم إتقان الزبائن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال يندرج ضمن مصاعب الإدارة الالكترونية وبلغت نسبة 83,3% ، تليها نسبة 16,7 % ترى عكس ذلك .

\_ أن غالبية عينة الدراسة قد أجمعت على جملة من اقتراحات لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة في مجال الادارة الالكترونية من بينها العمل بمفهوم الإدارة الالكترونية بهدف تقليل الاعتماد على الاتصال الورقي حيث بلغت نسبة 50 %

و بلغت نسبة 16,66 % موزعة بالتساوي على القيام بحملات إعلامية حول التعريف بالإدارة الالكترونية و تعريف المواطنين بخدماتها و الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لمعلومات والاتصال لما لها من دور

بارز في تقليل تكاليف الحفظ و توفير الجهد و الوقت في استرجاع المعلومات و إجراء العديد من البحوث و الدراسات في مجال تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات مثل دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إنجاز المكاتب دور الصيانة الوقائية في إطار عمر تكنولوجيا الاتصال و المحافظة عليه.

\_ من خلال بيانات الجدول تقترح عينة الدراسة لمواجهة الصعوبات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية تنمية الموارد البشرية في مجال استخدام التكنولوجيا من خلال نظام تدريبي فعال يتيح لجميع موظفي الوكالة فرصة الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال و المعلومات وبلغت بذلك نسبة 33,33 % ، تليها نسبة 24,99 % ممن يرون تحديث تكنولوجيا الاتصال الحديثة بصفة مستمرة و توفير الصيانة الوقائية لتلك الأجهزة ، في حين بلغت نسبة 16,66 % موزعة بالتساوي على كل من العمل بمفهوم الإدارة الالكترونية بهدف تقليل الاعتماد على الاتصال الورقي و الاستفادة من خبرات الجهات الحكومية و القطاع الخاص و كذا الخبرات الأجنبية ، تليها نسبة 8,33 % ممن يرون توفير الحوافز المادية و المعنوية لدى الموظفين العاملين بالوكالة بحيث يسعى جميع الموظفين إلى تطوير أنفسهم في مجال استخدام الاتصالية الحديثة من خلال الالتحاق بالمعاهد المتخصصة .

ومن جملة الاقتراحات التي قمنا بذكرها أنفا تبقى الإدارة الالكترونية ركب يجب للحاق به بغية تجاوز و لو قليلا الفجوة الرقمية ، و أن الجزائر قد قطعت أشواطاً في هذا المجال كمشروع الجزائر الالكترونية ، والحكومة الالكترونية ..... وتستطيع الجزائر الوصول إذا تجاوزت هاتاه المعوقات .

4/ تفسير و مناقشة التساؤل العام :

من خلال ماترنا إليه في دراستنا نقول أن واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر أن الجزائر قطعت أشواطاً في هذا المجال مقارنة بجيرانها في الدول الإفريقية وبدأت تدريجياً تحسن من رتبته في مجال الإدارة الالكترونية وما الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية إلا نموذج لذلك من خلال تزويده بالانظمة التكنولوجية الحديثة و الأنظمة المعلوماتية و أصبح من ضمن القطاعات التي تعول عليه الجزائر في المستقبل وامتصاص شبح البطالة من خلال المشاريع التي تقوم بها مع القطاع الخاص .



خاتمة

خاتمة :

كان اختيارنا لهذه الدراسة انعكاسات تطبيق الإدارة الالكترونية على أداء المؤسسة على أساس الوقوف عند واقع الجزائر في هذا المجال ، و الرهانات التي يشكلها نضرا لما يمثله هذا المجال من دور حوي في دفع عجلة التنمية و النهوض بالقطاع الإداري و الاقتصادي في البلاد ، بإعتباره حلقة من حلقاتها ، و قد حاولنا الوقوف عند آخر التطورات التي عرفها الميدان الإداري ، و استقراء الواقع التكنولوجي للإدارة الالكترونية داخل المؤسسة في الجزائر ، في ضل التجربة الفنية التي تمر بها الجزائر في مجال عصرنة للإدارة و اغلب المؤسسات بتكنولوجيا الاتصال . أكدت نتائج الدراسة أن واقع الإدارة الالكترونية باعتبارها تكنولوجيا حديثة و العمل الإداري في الجزائر قد قطع أشوطا كبيرة لا يستهان بها في استجلاب التكنولوجيا الحديثة و اعتمادها في تسيير أغلب المؤسسات الإدارية ، أو التي لها علاقة بالعمل المهني .

لكن هذه الصحوة التكنولوجية اصطدمت في عديد الأحيان بواقع اتصالي لا يزال بعيدا عن مجازاة ما تجود به التكنولوجيا الاتصالية في العالم المتقدم لدواعي مادية أحيانا و فكرية معنوية أحيانا أخرى ، تمثلت الأولى في ضعف البنية التحتية التي تضمن سريان الاتصال و قنواته ، أو هي في طور الانجاز و التطوير بغية تحديثها ، أما من الزاوية المعنوية الفكرية فقد أدى حجم الهوة المعلوماتية الناجم عن نقص التكوين و الرسكلة للتقنين و الموظفين إلى الحيلولة دون التقدم في اعتماد التكنولوجيا الاتصالية الحديثة أو ضعف التحكم فيها بالرغم من الجهودات التي سخرتها الجزائر للحاق بركب التنمية الإدارية عن طريق رقمنة الإدارة مما يعود بالإيجاب على الموظفين و المواطنين معا .

و في ابطار الدراسة الميدانية التي أجريناها ، و التي شملت وكالة الضمان الاجتماعي بولاية ورقلة ، يمكن الحكم بنوع من التحكم في تكنولوجيا الاتصال و بتطبيق الوكالة لنظام بطاقة الشفاء و هو ما يدل على الإمكانيات المادية و البشرية من أجهزة الإعلام الآلي المتطورة و الأنظمة المعلوماتية و هذا كان ضمن أولويات وزارة العمل و التشغيل و الضمان الاجتماعي على لسان وزيرها الطيب لوح هو ضرورة عصرنة الإدارة بما فيها وكالات الضمان الاجتماعي و العمل بإدارة الكترونية متطورة ، ومنه خلصنا إلى أن وكالة الضمان الاجتماعي بموظفيها قطعت أشوطا لأبأس بها في مجال الإدارة الالكترونية وكذا الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمواطنين هذه التكنولوجيا اصطدمت بالكثير من المعوقات التي سبق التطرق إليها و التي من أبرزها ضعف البنية التكنولوجية الاتصالية في البلاد .

وفي ظل ذلك يبقى وضع المؤسسات الإدارية في الجزائر في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة رهان محاكاة التقدم الحادث دون الأخذ بالأساليب العملية و العلمية لتدارك الهوة التكنولوجية و الاستفادة من اتاحات التكنولوجيا الاتصالية التي لها انعكاسات على شتى ميادين الحياة في المجتمع الحديث .



# قائمة المراجع

قائمة المراجع

1\_ الكتب

- 1\_ إبراهيم خالد ممدوح ، الإدارة الالكترونية ،الدار الجامعية ،ط1 ، القاهرة ،2010 .
- 2\_ الحرجي عبد الله بن علي . التجارة الالكترونية( الأفاق و الأبعاد) ، مكتبة الرشد للنشر و التوزيع ، الرياض ،2003.
- 3\_ الحمادي بسام بن عبد العزيز ، الحكومة الالكترونية الواقع و المعوقات ،2004 .
- 4\_ الهادي محمد محمد ، إدارة الجودة الشاملة لمرافق المعلومات ،الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات ، مجموعة 09 علوم 17.
- 5\_ الصنوبي محمد عمران ،نظريات الاتصال ،مكتبة الإشعاع ،الإسكندرية ، 2001 ،
- 6\_ العبد الله مي. نظريات الاتصال ، دار النهضة العربية . لبنان ، ط2 ، 2010 .
- 7\_ بوحوش عمار ،نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين ، دار الغرب الإسلامي، بيروت ،2006 .
- 8\_ توفيق عبد الرحمان ، الإدارة الالكترونية ،مركز الخبرات المهنية لإدارة ، القاهرة.
- 9\_ ثابت عبد الرحمان إدريس، إدارة الأعمال، الدار الجامعية، 2005.
- 10\_ جيهان عبد المنعم ، العلاقة بين المشتري و المورد .، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة . 2005 .
- 11\_ حسن محمد حسن ،الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي ، دار الطليعة ، بيروت ،ط2، 1996.
- 12\_ عبود نجم ، الإدارة الالكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات،2004.
- 13\_ غربي علي : أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية ،ط2،دار الفائز ،قسنطينة ،2009 .
- 14\_ محمد عبد الحميد ،البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، عالم الكتب ، القاهرة ، 2000
- 15\_ مصطفى أحمد سيد ،المدير و تحديات العولمة ،دار النهضة العربية ، القاهرة ، 2001.

2\_ الرسائل الجامعية

- 16\_ علوي هند ،" المرصد الوطني لمجتمع المعلومات في الجزائر قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري " أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة ، جامعة منتوري \_ قسنطينة ، 2008
- 17\_ القحطاني شائع بن سعد مبارك ، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون ، 2006"مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستير ( غير منشورة ) ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية - الرياض ،.2006
- 18\_ بوترة عبد الرزاق، تكنولوجيا الاتصال الحديثة و أثرها على الأداء الإعلامي لدى الصحفيين الجزائريين ، التلغزيون الجزائري نموذجاً ، دراسة وصفية تحليلية مذكرة ماجيستير ، كلية العلوم السياسية و الإعلام ، قسم علوم الإعلام و الاتصال ، جامعة الجزائر ، 2008\_2009 .

19\_ حماد مختار . تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، كلية العلوم السياسية و الإعلام ، قسم علوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة الجزائر ، جامعة بن يوسف بن خدة \_ الجزائر 2006\_2007.

20\_ عشور عبد الكريم ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر " مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة منتوري - قسنطينة - الجزائر ، 2009-2010 .

21\_ علاوة محمد ، تكنولوجيا الاتصال الحديثة و أثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين ، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ، وكالة أم البواقي نموذجاً ، كلية العلوم الإنسانية، قسم علوم الإعلام و الاتصال جامعة محمد خيضر \_ بسكرة 2010\_ 2011 .

### 3 \_ المجالات و الجرائد

22\_ بكير علي حسين بكير ، الإدارة الالكترونية ، بحث منشور في مجلة آراء حول الخليج ، مركز الخليج لأبحاث - إمارات ، العدد 23- أغسطس 2006.

23\_ بنتوري عيسى ، الداوي لشيخ ، تنمية العلاقات مع الزبون عامل أساسي لاستمرارية المؤسسات ، مجلة الباحث ، العدد 07 ، 2009\_2010 ، ص ص 370 ، 371 .

24\_ ح نوال ، جواز سفر بيومتري في مارس القادم ، جريدة المساء ، العدد 2723 التاريخ 03-01-2010.

25\_ عجاج نسيمة ، إجراءات رد الاعتبار تطلق آليا بعد انقضاء المدة القانونية المطلوبة، جريدة الفجر ، العدد 3357 ، التاريخ 3-3-2010.

### 4\_ المحاضرات

26\_ حليلو نبيل ، "محاضرات في مجتمع المعلومات و المعرفة " ، أقيمت على طلبة السنة الأولى ماستر ، قسم العلوم الإنسانية ، فرع : علوم الإعلام و الاتصال ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2014.

### 5\_ الملتقيات و المؤتمرات

27\_ متولي محمد متولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الدول العربية ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظّمته شرطة دبي في الفترة من (24-26 أبريل 2003).

28\_ الحمادي بسام عبد العزيز الحمادي ، و الحميطي وليد بن سليمان ، الحكومة الالكترونية الواقع و المعوقات و سبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية ، الندوة الدورية العاشرة ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، 16-17 مارس 2004 .

29\_ الحسن حسين بن محمد ، الإدارة الالكترونية بين الواقع و التطبيق ، المؤتمر الدولي الثاني تحت شعار ( نحو أداء متميز في القطاع الحكومي ) ، المملكة العربية السعودية ، الرياض، من 1-4 نوفمبر 2009.

30\_ خميس محمود صبري أبو حبيب ، ملتقى تكنولوجيا المعلومات نحو مجتمع معلوماتي 3، كلية تكنولوجيا المعلومات ، الجامعة الفلسطينية ، غزة ، فلسطين ، أفريل -2009 ، ص 25.

6\_المقابلات :

31\_ مقابلة مع جربة سليم رئيس مصلحة الشفاء بتاريخ 2015/ 04/12 .

32\_ مقابلة مع عبد الحميد مختاري رئيس مصلحة الأنظمة المعلوماتية بتقرت بتاريخ 2015. 4\_21

33\_ مقابلة مع بن ابراهيم رئيس قسم الارشيف بتقرت بتاريخ 2015\_4\_21.

ثانيا \_المراجع باللغة الأجنبية :

"34\_ Azeddine ABDENNOUR- RÉUNION SUR LES PRIORITÉS EN GOUVERNANCE DE L'INNOVATION ET DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE DANS LA RÉGION DE LA MÉDITERRANÉE, NAPLES, 17-20 mai 2004.

35\_ Murillo,M & Anrobi , costumer knowledge management ,Journal of operational Research Society.

36\_ Eisen hard it , KMGalunic, d : 2000 , coevolving at last , away to make Synergies Work , Harvard Business Review.

37\_ Payan Adrian, hand book of CRM (ilserier Linacre House, creat Britain ) 2005.

7\_المراجع الالكترونية على شبكة الانترنت

38\_ [http ://www.alhewar.org/debt/show.art,asp? Aid:82719](http://www.alhewar.org/debt/show.art,asp? Aid:82719)

39\_ Source : <http://www.oujdacity.net/national-article-61706-ar/>

40\_ <http://www.ennaharonline.com/ar/>

الموقع [www. Destnation CRM.com](http://www.Destnation CRM.com).

41 \_ الموقع [www.djazairess.com](http://www.djazairess.com).

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم علوم الإعلام و الاتصال

استمارة استبيان حول:-

## واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي ( نظام بطاقة الشفاء)

- نرجو من سيادتكم مساعدتنا بالتكرم بالإجابة على هذه الأسئلة التي تدخل في إطار إعداد بحث علمي لنيل شهادة  
الماستر في تخصص تكنولوجيا الاتصال الحديثة .
- ملاحظة:الرجاء وضع علامة ( x ) في الخانات المخصصة للإجابة:-
- i. يمكن اختيار أكثر من إجابة واحدة على نفس السؤال إذا تطلب الأمر ذلك
  - ii. الرجاء الإجابة على جميع الأسئلة.
  - iii. نؤكد لكم أن إجاباتكم سوف تستعمل لأغراض علمية بحتة .

الباحث :

حمزة محمد العيد

ذكار سمية

السنة الجامعية:2014 - 2015.  
تقبلوا مني فائق التقدير و الاحترام .

القسم الأول : البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر  أنثى
- 2- الفئات العمرية : أقل من 30 سنة  من 30-40 سنة
- 3- أكثر من 40 سنة
- 4- المؤهل العلمي : تقني  تقني سامي  مهندس
- 5- ليس  مام
- 6- المنصب الإداري:
- ❖ مصلحة الدفع من قبل الغير
- ❖ مصلحة الإعلام الآلي
- ❖ مصلحة المراقبة الطبية
- 7- الخبرة المهنية :
- أقل من 05 سنوات  من 05 إلى  وات أكبر من 10

المحور الثاني :أهداف الإدارة الالكترونية  الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي:

- 6-هل تهدف الإدارة الالكترونية إلى تسريع العمليات الإدارية : نعم  لا
- 7-هل تهدف الإدارة الالكترونية إلى ربح الوقت و الجهد : نعم  لا
- 8- هل تهدف الإدارة الالكترونية إلى تسهيل المهام : نعم  لا
- 9- هل تهدف الإدارة الالكترونية إلى لتسيق مع التأمينات الأخرى في مجال الزبون :  لا
- 10-هل تهدف الإدارة الالكترونية إلى تحقيق الشفافية : نعم  لا
- 11-هل تهدف الإدارة الالكترونية إلى تطوير أنشطة المؤسسة : نعم  لا

12- هل تهدف الإدارة الالكترونية إلى سرعة انجاز المعاملات : نعم  لا

المحور الثالث: مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين أداء عمال الضمان الاجتماعي؟

13- هل يساهم الموقع الالكتروني للصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية في تعزيز الاتصال الداخلي و الخارجي

بفتح فضاء الاتصال للموظفين و الزبائن

نعم  لا

14- هل توظف نظام بطاقة الشفاء SICAS في علاقاتك مع الإدارة :

نعم  لا

14 أ- إذ اكان جوابك بنعم ففي أي مجالات توظفها :

- الاستفسار عن مشكل معين  - الاتصال  بين أثناء غيابهم   
- تقديم اقتراح معين يهم الوكالة

17- هل ترى أن التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الاتصال ( نظام بطاقة الشفاء ) ساهم في:

- تسهيل الخدمات الإدارية  - تلبية الخدمات المقدمة

- التفاعل المهني بين موظفي الوكالة  - الآنية  في تلبية خدمات المواطنين

15- في رأيك هل أحدث إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديد في الشكل المعمول به في المؤسسة :

كثيرا  قليلا  لا

16\_ ماهو نمط التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال التكنولوجيا :

التجهيزات  معارف  أساليب

17- ماهي المجالات التي توظف فيها الوكالة التكنولوجيا الحديثة للاتصال خارج الوكالة : يمكن اختيار أكثر من

إجابة :

- في تسهيل عملية الاتصال مع الهيئات المتعاقدة مع الوكالة مع الوكالة ( الصيادلة ، الأطباء ،



- المستشفيات (....)

- في الاتصال بموظفيها أثناء غيابهم

- في تسيير العمل الموجه للموظفين خارج الوكالة

- في التنسيق مع الوكالات التأمينية الأخرى

المحور الرابع: معوقات الإدارة الإلكترونية .

18- هل بطاقة الشفاء وجه لاستخدام لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال ؟

لا

نعم

22\_ هل نقص التجهيزات و الوسائل المادية الحديثة ( الحواسيب \_ البرمجيات \_ الشبكات ) أو عدم توفرها بالشكل

لا

الكافي يعيق أداء عملك المهني: نعم

23- برأيك هل نقص الكفاءات البشرية التي تجيد استخدام تلك التجهيزات و صيانتها يعتبر عائقا أمام الإدارة

الإلكترونية :

- دائما

- أحيانا

- نادرا

24- برأيك هل نقص أو انعدام التشريعات و المراسيم التنظيمية التي تسيير التطورات التكنولوجية يعتبر عائقا أمام

الإدارة الإلكترونية :

- دائما

- أحيانا

- نادرا

لا

25- هل تجد مؤسستكم صعوبات عند التعامل مع الزبائن :نعم

26- أعتقد أن إتقان استخدام زبائن المؤسسة لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال يندرج ضمن مصاعب تطبيق الإدارة

الإلكترونية؟

- نعم

- لا

كيف ذلك : .....

27- برأيك ماذا تقترح لمواكبة كل التطورات التكنولوجية الحديثة في مجال الإدارة

الإلكترونية؟.....

28- ماذا تقترح لمواجهة الصعوبات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر ؟

.....

.....



## فهرس المحتويات

شكر وتقدير

ملخص

فهرس الجداول

مقدمة.....أ، ب

# الإطار النظري

1. تحديد إشكالية الدراسة ..... 2
2. تساؤلات الدراسة..... 4
3. المبحث الأول : تحديد المصطلحات..... 6
4. المبحث الثاني : أسباب اختيار الموضوع..... 7
- 1/4 - الأسباب الذاتية..... 7
- 2/4 - الأسباب الموضوعية..... 7
5. المبحث الثالث : جدوى الدراسة أو أهمية الدراسة..... 9
6. المبحث الرابع : أهداف الدراسة..... 11
7. المبحث الخامس : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية..... 13
- 1/7 - المنهج المستخدم في الدراسة..... 15
- 2/7 - أدوات جمع البيانات..... 15
- 1/2/7 - استمارة الاستبيان..... 16

17.....2/2/7 - المقابلة.....17

17.....3/7 - مجتمع البحث و عينة الدراسة.....17

#### 8 . المبحث السادس : مجالات الدراسة

18.....1/8 - المجال الجغرافي للدراسة.....18

18.....2/8 - المجال الزمني للدراسة.....18

#### 9 . المبحث السابع : الدراسات السابقة.....19

19.....1/9 - الدراسة الأولى.....19

19.....2/9 - مناقشة الدراسات السابقة.....19

#### 10 . المبحث الثامن : صعوبات الدراسة.....19

### الفصل الثاني : الإطار المفاهيمي لإدارة الإلكترونية

#### تمهيد

20.....المبحث الأول: مفهوم لإدارة الإلكترونية.....20

22.....المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية.....22

25.....المطلب الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية.....25

32.....المطلب الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية.....32

37.....المطلب الرابع:مبادئ أو أهداف لإدارة الإلكترونية.....37

38.....المطلب الخامس:عناصر و وظائف الإدارة الإلكترونية.....38

39.....المبحث الثاني :إستراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية.....39

39.....المطلب الأول : مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.....39

40.....المطلب الثاني : المتطلبات الجوهرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.....40

50.....المطلب الثالث :مجالات الإدارة الإلكترونية.....50

55.....المطلب الرابع :مكونات الإدارة الإلكترونية.....55

60.....المطلب الخامس : فوائد ومكاسب تطبيق الإدارة الإلكترونية.....60

64.....خلاصة الفصل.....64

الفصل الثالث :واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودور أنظمة المعلومات في تحسين أداء المؤسسة

## تمهيد

- 65.....المبحث الأول :الإدارة الالكترونية في الجزائر
- 66.....المطلب الأول : جهود الجزائر في اندماج في مجتمع المعلومات
- 68.....المطلب الثاني : تطوير الإدارة الالكترونية محور أساسي للجزائر الالكترونية
- 70.....المطلب الثالث :المشاريع و الاتفاقيات في مجال الإدارة الالكترونية
- 71.....المطلب الرابع :مؤشرات الجاهزية الالكترونية في الجزائر
- 72.....المطلب الخامس :معوقات الإدارة الالكترونية في الجزائر
- 74.....المبحث الثالث :تنمية العلاقة مع الزبون
- 76.....المطلب الأول : تعريف إدارة العلاقة مع الزبون
- 77.....المطلب الثاني: خصائص الإدارة علاقات الزبون
- 84.....المطلب الثالث:نشاطات و متطلبات ( أ . ع . ز )
- 85.....المطلب الرابع : مكونات العلاقة بين المؤسسة و الزبون
- 87.....المطلب الخامس: إستراتيجية إدارة و فشل العلاقة مع الزبون
- 95.....المطلب السادس : أسباب فشل العلاقة مع الزبون
- 99.....خلاصة الفصل

# الاطار التطبيقي

## الفصل الرابع : واقع الإدارة الالكترونية للصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية

- 1 .المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة.....101
- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة الميدانية.....101
- 2 .المبحث الثاني : الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة الميدانية.....102
- 3 .المبحث الثالث : تعريف عينة الدراسة حسب متغيراتها.....103
- 4 .المبحث الرابع : عرض و تحليل و تفسير النتائج الميدانية للمحور الأول من الاستبيان.....105
- 5\_المبحث الخامس : استنتاجات و خلاصة التحليل.....109

110..... خاتمة

112..... قائمة المراجع العربية و الأجنبية

113..... الملاحق

115..... فهرس المحتويات