



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



الشعبة: علوم الإعلام والاتصال

الميدان: علوم إنسانية

التخصص: تكنولوجيات الاتصال الحديثة

من إعداد الطالبين:

❖ تلي مصطفى

❖ خليف عبد المالك

مذكرة بعنوان:

معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية - دراسة ميدانية ببلدية الحجيرة -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2017/05/16

أمام اللجنة المكونة من السادة

كاوجة محمد الصغير..... جامعة قاصدي مرباح ورقلة (رئيسا)

بلمولاي بدر الدين جامعة قاصدي مرباح ورقلة (مشرفا)

قندوز عبد القادر جامعة قاصدي مرباح ورقلة (مناقشا)

السنة الجامعية: 2016 / 2017

الشكر والتقدير

فمن واجب الإنسان أن يتوجه بالشكر □ عز وجل والذي خلقه وقدر له رزقه ووهب له عقل يتميز به عن باقي مخلوقاته فله الحمد والشكر على ذلك .

إلى كل الأساتذة وخصوصا بلمولاي ورشيد مناصرية اللذين لم يبخلوا علينا بالمد والعطاء العلمي أثناء الدراسة وكذا المؤطرين وإلى كل الزملاء

وإلى كل من مد لنا يد العون والمساعدة من قريب أو بعيد كما لا أنسى عمال وأساتذة جامعة قاصدي مرباح ورقلة .
وشكر خاص لأستاذة وفاء رايسي.

شكرا

✓ مصطفى

✓ وعبد المالك

الإهداء

إلى والدتي الكريمة التي كانت سراجا منيرا في ظلمتي

إلى روح الغالي أبي رحمه الله

إلى أخواتي حفظهن الله ورعاهن ووفقهن في حياتهن

إلى كل أقاربي و أصدقائي

إلى رفيق الدرب خليف المالك وعائلته

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا البحث

مصطفى ✓



الصفحة	فهرس المحتويات:
	الشكر والتقدير
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	ملخص الدراسة
أ	مقدمة.....
الفصل الأول: الإطار المنهجي	
04	تحديد المشكلة
05	تساؤلات الدراسة
06	أسباب اختيار الموضوع
07	أهمية الدراسة.....
08	أهداف الدراسة
09	تحديد مفاهيم الدراسة
12	الدراسات السابقة
21	منهج الدراسة
22	عينة الدراسة.....
23	أدوات جمع البيانات.....

25	حدود لدراسة.....
	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي
27	تمهيد
27	تحليل البيانات وتفسيرها.....
44	النتائج العامة للدراسة.....
/	الخاتمة
/	قائمة المراجع
/	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	27
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص المؤهل العلمي	28
03	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية (الخبرة)	29
04	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المعوق من الناحية التقنية	30
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير ضعف برامج حماية البيانات والمعلومات داخل الأجهزة	31
06	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير محدودية تدفق شبكة الانترنت	31
07	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخطة بديلة في حالات طوارئ	32
08	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير سرعة تغيير تكنولوجيا المعلومات وصعوبة مسايرتها	32
09	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الإلمام بأهمية الإدارة الالكترونية	33
10	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الاقتار إلى التخطيط السليم	33
11	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير روتينية الإجراءات الإدارية	34
12	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير غياب القوانين والتشريعات كفيلة لتطبيق الإدارة الالكترونية	34
13	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير توافق الهياكل التنظيمية الحالية مع تطبيقات الإدارة الالكترونية	35
14	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير سبب عدم قدرة التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية	36
15	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير ضعف الميزانيات المخصصة لشراء أنظمة حماية المعلومات	36
16	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب للموظفين في مجال الإدارة الالكترونية	37

37	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير لقلّة توفير الدعم المالي للاستعانة بالخبراء والمتخصصين في مجال الإدارة الإلكترونية	17
38	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير وجود حوافز مالية للمتميزين في المجال العمل الإلكتروني	18
39	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير ضعف اقتناع الموظفين من التعامل مع نظام الإدارة الإلكترونية	19
39	يوضح توزيع أفراد العينة حسب إجاباتهم بنعم	20
40	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير توفر دورات تدريبية المتخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية	21
41	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير تخوف الموظفين من استخدام التقنية الحديثة (الحاسوب ، الانترنت)	22
42	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير توفر الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي	23
42	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير قلّة خبرة المسؤولين في مجال الإدارة الإلكترونية	24

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
27	توزيع أفراد العينة حسب الجند دائرة نسبية تمثل	01
31	توزيع أفراد العينة حسب متغير ضعف برامج حماية البيانات دائرة نسبية	02
31	توزيع أفراد العينة حسب متغير محدودية تدفق الانترنت دائرة نسبية	03
32	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخطة البديلة دائرة نسبية	04
32	دائرة نسبية توزيع أفراد العينة حسب متغير سرعة تغير تكنولوجيا المعلومات	05
33	دائرة نسبية توزيع أفراد العينة حسب متغير افتقار إلى التخطيط السليم	06
34	دائرة نسبية توزيع أفراد العينة حسب متغير روتينية الإجراءات الإدارية	07
34	دائرة نسبية توزيع أفراد العينة حسب متغير غياب القوانين والتشريعات	08
35	دائرة نسبية توزيع أفراد العينة حسب متغير توافق الهياكل التنظيمية	09
36	دائرة نسبية توزيع أفراد العينة حسب متغير ضعف ميزانية المخصصة لشراء أنظمة الحماية	10
37	دائرة نسبية توزيع أفراد العينة حسب متغير قلة المخصصات المالية لتدريب الموظفين	11
37	دائرة نسبية توزيع أفراد العينة حسب متغير قلة توفير الدعم المالي للاستعانة بالخبراء	12
38	دائرة نسبية توزيع أفراد العينة حسب متغير وجود حوافز مالية للمتميزين	13
39	دائرة نسبية توزيع أفراد العينة حسب متغير ضعف اقتناع الموظفين	14
40	دائرة نسبية توزيع أفراد العينة حسب متغير توفير دورات تدريبية المتخصصة	15
42	دائرة نسبية توزيع أفراد العينة حسب متغير توفر موظفين متخصصين	16

ملخص الدراسة:

تناولنا في دراستنا هذه (دراسة ميدانية حول معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية ببلدية الحجيرة بولاية ورقلة) والتي كنا نهدف من خلالها إلى إزالة الغموض حول مفهوم الإدارة الالكترونية، ومعرفة مدى تطبيقها على أرض الواقع ، وبناء عليه قمنا بطرح الإشكال

التالي :

- ما معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية عند موظفي بلدية الحجيرة ؟

وقد استعنا في دراستنا بمنهج الوصفي التحليلي من خلال المسح الاجتماعي، حيث تم تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في العمل الإداري، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات من مفردات مجتمع البحث، والتي تساعدنا على كشف أهم الجوانب الخاصة بإدارة الموارد البشرية بالحجيرة ولاية ورقلة.

واعتمدنا في دراستنا هذه على استمارة الاستبيان، التي تم توزيعها على مجتمع الدراسة والمتمثل في 39 موظف ، وبعد تحليلنا وتفسيرنا للنتائج خلصنا إلى مايلي :

- وجود معوقات تقنية تتمثل في ضعف خدمة الانترنت ومحدوديتها على مستوى البلدية، كذلك صعوبة مسايرة التطور التكنولوجي خاصة في مجال الإدارة الالكترونية .
- وجود معوقات بشرية وتجلي هذا في نقص الوعي بأهمية الإدارة الالكترونية لدى الموظف والنقص في الدورات التدريبية .

- وجود معوقات تنظيمية تتمثل في الافتقار الى التخطيط السليم يعيق عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية، كذلك نفس غياب القوانين والتشريعات الكفيلة للتطبيق الإدارة الالكترونية .
- وجود معوقات مالية تمثلت في ضعف الميزانيات المخصصة لشراء أنظمة حماية المعلومات، وكذا قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب للموظفين في مجال الإدارة الالكترونية .
- الكلمات المفتاحية : الإدارة الالكترونية ، المعوقات ، إدارة الموارد البشرية .

Abstract

In our study, we discussed the obstacles to the application of electronic management in the country of Algeria, a field study in the municipality of Elhadjira in the state of Ouargla, in which we aimed to demystify the concept of electronic management and to know the extent of its application on the ground.

What are the obstacles to the application of electronic management in the management of human resources in the municipality of Al-Elhadjira?

In our study, we used the analytical descriptive approach through the social survey, where the obstacles that prevent the application of electronic management in administrative work were identified by collecting data and information from the vocabulary of the research community which helps us to uncover the most important aspects of human resources management in Elhadjira, Our study on the questionnaire distributed to the study community of 39 employees, and after our analysis and interpretation of the results, we concluded that:

- The existence of technical obstacles is the weakness of the Internet service and limited at the level of the municipality as well as the difficulty of keeping pace with technological development, especially in the field of electronic management
- The existence of human obstacles manifested in the lack of awareness of the importance of electronic management of the employee and the lack of training courses
- The existence of regulatory constraints in the lack of proper planning hinders the process of transition to electronic management

as well as the absence of laws and legislation to implement electronic management.

- The existence of financial constraints represented by the weakness of budgets allocated for the purchase of information protection systems as well as the lack of financial allocations for training programs for employees in the field of electronic management.

Key words : Electronic management- Obstacles- The management of human resources

المقدمة

مقدمة:

إن التغيير أصبح سمة من سمات الحضارية للعالم المتقدم، لذا تعمل كل النظم العالمية على مسايرة هذا التغيير لمواكبة المستجدات، ونظرا لهذه التغييرات والتطورات السريعة والمتلاحقة، فقد شمل هذا الأخير في العصر الحديث مختلف جوانب الحياة الإنسانية، وللتطور التكنولوجي في وسائل الاتصالات وتقنية المعلومات دورا بارزا في ذلك .

وفي ظل هذا التطور التكنولوجي والمعلوماتي شهد العالم بروز مفاهيم جديدة، بدءا بمفهوم نظم المعلومات الإدارية، مروراً بمفهوم التجارة الالكترونية والحكومة الالكترونية، وانتهاء إلى الإدارة الالكترونية، ومع زيادة كمية العمل وزيادة الحاجات، فإن الإجراءات الإدارية التي يتطلبها تنفيذ هذه الاحتياجات قد تزايد بشكل كبير ومعقد، فأصبح يشكل عبئا على الموظف الإداري المتخصص في إدارة الموارد البشرية الذي يسعى لخدمة المواطن مهما واجهته من مشاكل وصعوبات .

ومما ذكرنا سالفاً ان خصوصية التقدم العلمي والتطور التقني و ظهور ما يسمى بالتقنية الرقمية، كان لابد على الحكومات إدخال البعد التكنولوجي في برامج الإصلاح الإداري بها، من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات في إدارتها واستخدام الحاسوب في كافة عملياتها الإدارية خاصة مع ظهور شبكة الانترنت، حيث اعتمدت كوسيلة من وسائل الإدارة الالكترونية في توفير الخدمات .

فاستخدام هاته التقنية سهلت على الإنسان الكثير من المتطلبات، وذلك لاستطاعته قضاء عدة احتياجات بشكل أسرع وأقل مجهود، ولهذا تسعى معظم الدول إلى التقدم في أداء الخدمات العامة، والتحول من النظام التقليدي إلى النظام الالكتروني الذي سوف يساعد بشكل كبير في أداء المهام والخدمات في أسرع وقت وأقل مجهود .

وكغيرها من الدول سعت الجزائر إلى الالتحاق بالركب في تطبيق هذا النوع من الإدارة، الذي يساعد في تسريع إجراءات العمل الإداري في جميع مجالات العمل الإداري المختلفة.

وعليه فان تطبيق الإدارة الالكترونية في إجراءات العمل الإداري سوف تساهم بشكل كبير في إنجاح أهداف إدارة الموارد البشرية، وتوفير الجهد والوقت والتكلفة والبحث دائما على الحلول التي تحد من العوائق التي تواجه التطبيق .

فموضوع هذه الدراسة يهدف إلى البحث عن المعوقات التي تعرقل تطبيق الإدارة الالكترونية في إجراءات العمل الإداري، والاطلاع على الحالة القائمة عليها في بلدية الحجيرة. وهو الأمر الذي دفعنا للبحث في إشكالية ومعوقات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية ومعالجته بإتباع الخطة التالية :

الفصل الأول: بعنوان الإطار المفاهيمي للدراسة وإجراءاتها المنهجية تطرقنا فيه

لإشكالية الدراسة بدءا بتحديد المشكلة ، تساؤلات وأهداف الدراسة ، ثم تناولنا فيه أهمية ،

أسباب اختيار الموضوع ، مفاهيم الدراسة والدراسات السابقة ، ثم قمنا بإدراج منهج وأدوات جمع البيانات ثم مجتمع البحث .

الفصل الثاني: تناولنا فيه مجالات الدراسة ثم عرض وتحليل وتفسير بيانات الدراسة التطبيقية ، لنصل بعد ذلك إلى مناقشة نتائج الدراسة ونختتم عملنا بخاتمة الدراسة .

الإطار

المنهجي

الفصل الأول

تحديد المشكلة

تساؤلات الدراسة

أسباب الدراسة

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

مفاهيم و مصطلحات الدراسة

الدراسات السابقة

منهج الدراسة

مجتمع وعينة الدراسة

أدوات جمع البيانات

حدود الدراسة

1- تحديد مشكلة الدراسة :

أدى التقدم السريع والهائل في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات إلى إحداث نقلة نوعية في جميع مجالات الحياة ، حيث أصبح الاعتماد على التقنيات الحديثة وعلى شبكة الانترنت ضرورة حتمية تسعى الدول لتحقيقها من خلال التحول إلى التعاملات الالكترونية بدل التقليدية لإرساء مجتمع يعتمد على التقنيات الجديدة ويواكب كل التطورات العالمية الحاصلة .

وقد أدى هذا التقدم عبر مختلف المجالات السياسية والاقتصادية وحتى الاجتماعية إلى ظهور مفاهيم جديدة كالحكومة الالكترونية، التجارة الالكترونية، الصحة الالكترونية، التعليم الالكتروني، المواطن الالكتروني و الإدارة الالكترونية، وهذه الأخيرة من الركائز التي تعول عليها الدول من أجل تسريع عجلة التنمية عبر الخدمات التي تقدمها والتي من شأنها تسريع عملية إنجاز التعاملات بسهولة وإتقان ودون بذل جهد كبير .

إن استخدام مثل هذه التقنية في أداء الأعمال الإدارية وانجازها في الإدارات العامة وبتحديد إدارة الموارد البشرية في الجزائر، جاء مسيرا للتقدم التقني الذي أصبح من المؤشرات الواضحة التي تدل على نجاح الإدارة في أداء وظائفها على أكمل وجه، و في تسهيل وتبسيط إجراءات العمل الإداري ، ولذلك فإن عمل الدراسات والبحوث في هذا الميدان يعد تواملا مع من سبق من الباحثين والمختصين في هذا المجال .

وتعتبر البلديات أحد أهم الإدارات الحيوية التي ترتبط بالمواطن ، ومقصد مباشر للجمهور في مختلف الإجراءات وفي معظم المصالح الموجودة بها ، إضافة إلى أهميتها التي

استمدت من موقعها المحوري والدور المناط على عاتقها في تسهيل الخدمات التي تقدم للمواطن، وبالتالي فإن كثرة الإجراءات الإدارية التي تمر من خلال المصالح تعد هاجسا سواء للمواطن أو للموظف الذي يقدم الخدمة ، فإنها كغيرها من النظم تواكب التطورات التكنولوجية ووسائل الاتصال لارتقاء بمستوى الأداء من حيث التقليل من العمل الورقي اليومي وتسريع العمل من ناحية أخرى ، وتسهيل الخدمات التي تقدمها البلدية ، وتحسين إنتاجية العاملين وفتح قنوات اتصال بين المواطن وموظفي الإدارة ، إضافة إلى اختصار الجهد والإجراءات المطلوبة، وذلك بتبني تطبيق الإدارة الإلكترونية .

وانطلاقا من هذا الأخير ومع سعي البلديات إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل كامل فإنه لا بد أنه ستظهر معوقات ومعضلات في تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في بلدية الحجيرة ولذلك فقد جاءت دراستنا للتعرف على المعوقات والمشكلات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلدية الحجيرة في ضوء متطلباتها من خلال البحث في متطلبات تطبيقها لمعرفة العقبات التي تحول دون تطبيقها، وكذلك ستقوم هذه الدراسة للبحث والتقصي على أهم المعوقات وذلك من خلال صياغة مشكلة الدراسة ومحورها الإشكالية التالية:

- ما معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية عند موظفي

بلدية الحجيرة ؟

2- تساؤلات الدراسة :

- 1- ماهي المعوقات التقنية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية الحجيرة؟
- 2- ما المعوقات التنظيمية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية الحجيرة؟
- 3- هل للأمر المالية دور في إعاقه تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية الحجيرة؟
- 4- ما المعوقات البشرية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية الحجيرة؟

3- أسباب اختيار الموضوع:

جاء اختيارنا لموضوع دراستنا لعدة أسباب منها :

أسباب ذاتية:

- ✓ محاولة إثراء معلوماتنا الخاصة في هذا الموضوع .
- ✓ الرغبة في معرفة العراقيل التي تواجه الإدارة الالكترونية وتطبيقها في النظم الإدارية.

- ✓ الميل الشخصي لدراسة هذا الموضوع والذي يعتبر من اهتمامنا .
- ✓ إثراء المكتبة الجامعية في مثل هذا المجال.

أسباب موضوعية:

- ✓ موضوع جديد وحيوي وهو مطلب جميع المسؤولين .
- ✓ قلة الدراسات الأكاديمية في مجال ربط الإدارة الالكترونية بالنظم الإدارية.

✓ الإقبال الكبير على تكنولوجيات الاتصال ومحاولة إسهامها في التنظيمات

الإدارية.

4- أهمية الدراسة:

إن التطورات التي تحدث في المجال التكنولوجي وظهور شبكة الانترنت والانتشار الواسع والسريع لتطبيقات الأعمال على الشبكة ، أدى هذا إلى ظهور عدة نماذج من الأعمال الالكترونية، وهذا المصطلح ظهر بعد عدة تغيرات جذرية التي أنجزتها التكنولوجية، التي ساهمت في إحداث ثورة هائلة في دنيا الإدارات من خلال مساعدة موظفي الإدارات في الاعتماد على الأعمال الالكترونية كبديل للإدارة التقليدية في إنجاز الإجراءات الإدارية .

ومن هنا تظهر أهمية هذه الدراسة :

(1) الأهمية النظرية:

تبرز الأهمية النظرية من خلال هذه الدراسة في تناولها الجانب المعرفي للعراقيل التي تواجه الإدارة الالكترونية في الإجراءات الإدارية. حيث تساهم في فهم المشكلة ومعرفة أبعادها ومحاولة سد بعض النفاث في استعمال الإدارة الالكترونية في البلدية.

(2) الأهمية التطبيقية :

تساهم هذه الدراسة في تحديد معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الإجراءات الإدارية وذلك من خلال النتائج التي ستكشف عنها هذه الدراسة، والتي يمكن أن تستفيد منها البلديات، من أجل تذليل جميع الصعوبات والعراقيل التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في جميع إجراءات العمل الإداري بشكل عام .

وخصوصا كون هذه الدراسة أول دراسة تجرى على بلدية الحجيرة التي تعتبر الإدارة الأكثر إقبال من طرف المواطن وبهذا كان يجب علينا التركيز على المعوقات التي تواجه تطبيق هذا النوع من الإدارة.

5- أهداف الدراسة:

تحاول الدراسة تحقيق الأهداف التالية:

- 1- اكتشاف العراقيل التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في الإجراءات الإدارية في البلدية .
- 2- التعرف إلى مدى يتم تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية .
- 3- اكتشاف مدى ممارسة الموظف الجزائري واستعماله للمعلوماتية في عمله.
- 4- لفت نظر المسؤولين إلى أهمية التكنولوجيا في تسهيل الإجراءات الإدارية.
- 5- اقتراح بعض الحلول والاقتراحات الملائمة للوصول بالإدارة إلى أحسن خدمة.

6- مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

المعوقات :جاء في المعجم الوسيط تعريف كلمة عاق - عوقا : منعه كمه وشغله عنه ، فهو عائق¹.

كما تعرف بأنها : جميع العوائق المالية والإدارية والفنية والاجتماعية والشخصية التي تعوق المسؤول عن تحقيق أهداف برامجه الإدارية التي تساعد في تحسين عملية التعليم والتعلم وتطويرها².

وتعرف أيضاً بأنها : هي تلك العقبات والصعوبات التي تقف حائلاً أمام المديرين والمعلمين ، فتمنعهم من التفاعل والمشاركة فيما بينهم ، مما يعيق تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية المرجوة³.

التعريف الإجرائي : العقبات التنظيمية والتقنية والبشرية والمالية التي تؤدي الى عرقلة تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية الحجيرة .

¹ عامر إبراهيم قنديلجي، المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والانترنت، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010، ص315 .

² ساري عوض الحسانات ، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية ، مذكرة ماجستير ، جامعة القاهرة ، مصر ، 2011 ، ص 25.

³ عبد الفتاح مراد ، الحكومة الالكترونية ، دار المعارف ، 2003، ص23.

الإدارة الإلكترونية:

تعرف على أنها استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء الأجهزة

الحكومية ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها ¹.

تعرف أيضا :

بأن الإدارة الإلكترونية هي وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة وليست بديلا عنها ولا تهدف

إلى أنها دورها، وهي إدارة بلا ورق إلا أنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والمفكرات

الإلكترونية والرسائل الصوتية .

وتعرف أيضا :الإدارة الإلكترونية أنها استخدام التكنولوجيا في تحسين مستوى أداء

موظفي البلدية ، ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها ، وتعتمد

على تقنية المعلومات والاتصالات .

التعريف الإجرائي: من خلال التعريفات السابقة خلصنا إلى التعريف التالي :

هي الانتقال من المعاملات الورقية إلى المعاملات الإلكترونية لتسهيل العمل بين الفرد

والمؤسسة بغية زيادة الكفاءة وريح الوقت.

¹ رأفت رضوان ، الإدارة الإلكترونية ، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء ، القاهرة ، 2004، ص 22.

إدارة الموارد البشرية :

تعرف على أنها مجموعة متفاهمة من الموظفين والعمال القادرين على العمل والراغبين فيه ويمكن تعريفها على أنها النشاط الإداري المتعلق بتحديد احتياجات المنظمة من القوى العاملة وتوفيرها بالإعداد والكفاءات وتنسيق الاستفادة من هذه الثروة البشرية بأعلى كفاءة

ممكنة.¹

هي إدارة تختص بتسيير شؤون الأفراد في المنظمة بغية وضع الفرد المناسب في المكان المناسب وذلك من أجل تحقيق أهداف المنظمة .

وتعرف إجرائياً: هي المجموعة الأفراد والذين يجب عليهم أداء أعمال معينة في البلدية .

¹ باري كشواي، إدارة الموارد البشرية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة العربية الثانية، 2006، ص 80.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى : وهي دراسة عنوان " معوقات الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية" -ساري عوض حسين الحسنات -كلية التربية -جامعة عين الشمس -مصر
2011-

حيث ركزت مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات التالية :

1- ما مفهوم الإدارة الالكترونية؟ وما سماتها وأسسها ومتطلبات تطبيقها في الجامعات ؟

2- ما واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية ؟

3- ما أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة الفلسطينية ؟

4- ما سبل التغلب على المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية بالجامعات الفلسطينية ؟

منهج الدراسة وأداتها :

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وذلك للتعرف على الأسس النظرية للإدارة الالكترونية وواقع محاولات تطبيقها في الجامعات الفلسطينية وبالنسبة للأداة اعتمد على الاستبيان .

أبرز نتائجها :

1- وجود معوقات تنظيمية تتحلل في الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية .

2- وجود معوقات مالية تتمثل في ضعف الدعم الحكومي لتطبيقات الإدارة الالكترونية .

3- وجود معوقات تقنية وبشرية تمثلت في نقص الأدلة الإرشادية الموضحة في آليات تطبيق الإدارة.¹

الدراسة الثانية : "معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة" -منى عطية
البشرى -كلية التربية -السعودية 2010.

هدف الدراسة:

التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة وتتمثل في المعوقات الإدارية ، التقنية والبشرية ، المالية

منهج الدراسة وأداتها :

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي ثم الاستعانة بالاستبيان كأداة لجمع المعلومات .

¹ ساري عوض حسين الحسنات ، مرجع سابق ، ص 27

أبرز نتائج هذه الدراسة :

1- أظهرت النتائج وجود معوقات إدارية تتمثل في :

2- الإجراءات الروتينية والتي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية

3- وجود معوقات تقنية تتمثل في : ضعف الصيانة والمتابعة للأجهزة ، نفس

الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الإدارة الالكترونية ، ضعف مستوى البنية

التحتية.

4- وجود معوقات بشرية تتمثل في ضعف مهارات اللغة الانجليزية ، النقص في عدد

الإداريات المتخصصة في تشغيل صيانة أجهزة الحاسب الآلي .

5- وجود معوقات مالية تتمثل في محدودية دور القطاع الخاص في المساهمة (المالية

العينية) ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات

معلومات ¹.

الدراسة الثالثة : "معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع

الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية

لسميرة مطر المسعودي - المملكة المتحدة

1 منى عطية البشرى ، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى ، مدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة ، كلية التربية ، السعودية 2010

الهدف من الدراسة :

التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية وتتمثل في المعوقات الإدارية التقنية البشرية المالية والتعرف على ابرز الآليات المقترحة للتغلب على تلك المعوقات من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية .

منهج الدراسة وأداتها :

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي : كما استخدمت الاستبيان كأداة لجمع المعلومات .

تتركز هذه الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيسي التالي :

-ما معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية ويتفرع السؤال الرئيسي الى الأسئلة التالية :

س1 - ما أهم المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات

الموارد البشرية من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية ؟

س2- ما أهم المعوقات التقنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد

البشرية من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية ؟

س3- ما أهم المعوقات المالية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية ؟

س4- - ما أهم المعوقات البشرية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية ؟

ومن أبرز نتائجها هذه الدراسة :

- أظهرت النتائج وجود معوقات إدارية تتمثل في الإجراءات الروتينية تؤخر عملية

التحول نحو الإدارة الالكترونية ، نقص الدورات التدريبية لموظفي الموارد البشرية في مجال

الإدارة الالكترونية ، ضعف التحفيز بنوعيه (المادي المعنوي) لاستخدام التقنيات

الالكترونية

- أظهرت النتائج وجود معوقات تقنية تتمثل في نقص الأدلة الإرشادية لآليات تطبيق

الإدارة الالكترونية

- الافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة ، ضعف مستوى البيئة التحتية اللازمة

للإدارة الالكترونية .

- أظهرت النتائج وجود معوقات بشرية تتمثل في قلة الثقة لدى موظفي الموارد البشرية

في كافة التعاملات الالكترونية ، ضعف مهارات اللغة الانجليزية لدى بعض موظفي

الموارد البشرية .

- أظهرت النتائج وجود معوقات مالية تتمثل في ضعف المخصصات المالية بإدارات المنظمة لتنظيم المحاضرات ، الندوات (ورش العمل) ، ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات .¹

الدراسة الرابعة: "إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم " لمحمد بن سعيد محمد العريشي - كلية التربية (جامعة ام القرى بمكة المكرمة 2008)

-وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبيان لجمع المعلومات .

وقد تمحورت الدراسة حول الإشكالية التالية :

ما إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعامة المقدسة ؟

أسئلة الدراسة

-ما درجة أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعامة

المقدسة من وجهة نظر منسوبي الإدارة ؟

-ما أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية

والتعليم بالعاصمة المقدسة من وجهة نظر منسوبي الإدارة ؟

1 سميرة مطر السعودي ، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية ، بقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية المملكة المتحدة

- ما أبرز معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة من وجهة نظر منسوبي الإدارة ؟

أبرز النتائج هذه الدراسة :

- إن أفراد عينة الدراسة يرون أن هناك أهمية لتطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة
- إن أفراد عينة الدراسة يرون أن هناك عوامل مساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة
- إن أفراد العينة الدراسة يرون أن هناك معوقات لتطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.¹

التعقيب على الدراسات السابقة :

تناولت الدراسات السابقة السالفة الذكر أبرز المعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية، حيث خلصت حلها في وجود معوقات تقنية ومالية وبشرية تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية، وبالرغم من اختلاف مجتمعات الدراسة إلأننا لم نلاحظ اختلاف كبير في النتائج المتوصل إليها من طرف الباحثين، كما اتفق جميع أصحاب الدراسات على منهج

1 محمد بن سعيد محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم، كلية التربية (جامعة أم القرى بمكة المكرمة) 2008 .

واحد في الدراسة والذي كان المنهج الوصفي المسحي. وأما بالنسبة لدراستنا فقد استفدنا من الدراسات وخاصة في الجانب الميداني ولتكون أيضا منطلق لدراستنا .

7- منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال المسح الاجتماعي حيث تم تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في العمل الإداري وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات من مفردات مجتمع البحث .

المنهج الوصفي التحليلي : إن كلمة الوصف تعني الحصول على معلومات تتعلق

بالحالة الراهنة للظاهرة موضوع الدراسة لتحديد طبيعة تلك الظاهرة، والتعرف على

العلاقات المتداخلة في حدوث تلك الظاهرة ووصفها وتصويرها وتحليل المتغيرات في

نشئها ونموها .¹

ويمكن تعريفه أيضا : بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن الظاهرة، أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة .²

والبحث الوصفي لا يقتصر على جمع البيانات وتبويبها وتحليلها، وإنما يتضمن قدرا من

التفسير لهذه البيانات، ولذلك كثيرا ما يقترن الوصف بالمقارنة .

¹ محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل والتطبيقات) ط2، دار وائل عمان، 1999، ص46.

² أحمد مرسل، مناهج البحث علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات ط1، الجزائر، 2010، ص111.

8- عينة الدراسة :

حيث تعرف العينة بأنها اختيار جزء صغير من وحدات مجتمع البحث، اختياراً عشوائياً أو منتظماً بأسلوب العدد العشوائي، أو تحكيميا قسدياً ليشكل هذا الجزء من وحدات مجتمع البحث المادة الأساسية للدراسة.

ويعرفها محمد عبد الحميد على أنها "على أنها عبارة عن عدد محدود من المفردات التي سوف يتعامل معها الباحث منهجياً، ويسجل من خلالها هذا التعامل البيانات الأولية، ويشترط في هذا العدد أن يكون مجتمع البحث ممثلاً لمجتمع البحث في الخصائص والسمات التي يوصف من خلالها المجتمع.¹

وقد اخترنا في بحثنا هذا العينة القصدية نظراً لتلائمها مع متطلبات بحثنا .

العينة القصدية Purposive Sample : ينتقي الباحث أفراد عينته بما يخدم أهداف دراسته، وبناءً على معرفته دون أن يكون هناك قيود أو شروط غير التي يراها هو مناسبة من حيث الكفاءة أو المؤهل العلمي، أو الاختصاص أو غيرها، وهذه عينة غير ممثلة لكافة وجهات النظر ولكنها تعتبر أساساً متيناً للتحليل العلمي، ومصدر ثري للمعلومات التي تشكل قاعدة مناسبة للباحث حول موضوع الدراسة.²

¹ محمد عبد الحميد، دراسات الجمهور في بحوث الاعلام، عالم الكتب القاهرة، 1993، ص 125، ص 124
² محمد الجوهرى، عبدالله الخريجي، مناهج البحث العلمي، دار الشروق، جدة ج 2، ط 2، 1980، ص 110.

9- أدوات الدراسة:

بعد الاطلاع على أدبيات الدراسة والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة ، سنقوم الباحث باستخدام استمارة الاستبيان لجمع المعلومات والبيانات اللازمة لدراسته ، انطلاقاً من موضوع الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها .

الاستمارة :

تعتبر الاستمارة أداة رئيسية في عملية في جمع البيانات وترجع في أهميتها هي أداة في طبيعة الدراسة في حد ذاتها.¹

صدق وثبات الاستمارة :

صدق الاستمارة يعني التأكد من أنها نقيس ما أعدت لقياسه² .

كما يقصد بالصدق لشمول الاستبانة لكل عناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من الناحية وضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها .³

وقد تم التأكد من صدق الاستمارة عن طريق الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين) حيث قمنا بعرض الاستمارة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين، تألفت من (3) أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة قاصدي مباح ورقلة وخارجها وهم كالاتي : "رشيد مناصرية" بكلية العلوم الاقتصادية، "قندوز عبد القادر" بكلية العلوم الانسانية ، ومن جامعة محمد خيضر بسكرة "وفاء رايسي"، واستنادا إلى ملاحظاتهم وتوجيهاتهم قمنا بإجراء التعديلات على عرض الأسئلة التي تم الاتفاق عليها من قبل المحكمين .

¹ محمد العبادي ومحمد مبارك، البحث العلمي وطريقة كتابته، المكتبة الأكاديمية، 1991، ص 26

² محمد الجوهرى ، عبد الله الخريجي، مرجع سابق، ص 110

³ عبيدات دوقان وعبد الرحمان، البحث العلمي مفهومه وأدواته، دار الفكر عمان ، 2001، ص 23

ثبات الاستمارة: ويقصد بثبات أداة جمع المعلومات والبيانات وللتأكد من درجة الاتساق العالية لها بما يتيح قياس ما تقيسه من ظاهرات، ومتغيرات درجة عالية من الدقة والحصول على نتائج متطابقة، أو متشابهة إذا تكرر استخدامها أكثر من مرة في جمع نفس المعلومات أوفي قياس نفس الظاهرات أو المتغيرات .

اعتمدنا في دراستنا هذه على أداة استمارة الاستبيان لجمع المعلومات والبيانات اللازمة لدراستنا فالاستمارة تعد من أهم وسيلة للاتصال بالمبحوثين واستفسارهم واحد.

وهي تقنية مباشرة لتقصي المعلومات من الأشخاص قصد الحصول على علاقات رياضية وعقد مقارنات كمية .

10- مجتمع الدراسة:

يعرف القحطاني وآخرون المجتمع بأنه مجموع الوحدات التي تم اختيار العينة منها بالفعل .

وفي دراستنا هذه يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في بلدية الحجيرة والبالغ عددهم 39 موظفا.

حدود الدراسة:

حددت هذه الدراسة حدودا:

الحدود الموضوعية : الدراسة تقتصر على المعوقات التي تواجه وتعرقل تطبيق الإدارة

الالكترونية في إدارة الموارد البشرية.

الحدود البشرية : الدراسة ستكون على موظفي بلدية الحجيرة بجميع مستوياتهم الوظيفية.

الحدود المكانية : تركز الدراسة على بلدية الحجيرة دائرة الحجيرة ولاية ورقلة .

نبذة تاريخية وتعريفية بالبلدية:

بداية تأسيس بلدية الحجيرة كان منذ الحقبة الاستعمارية سنة 1957 حيث لم تكن تعرف

بهذا الاسم بل كانت تسمى بلدية سعيد أولاد عمر ولكن أخذت تسمية هذه بعد الاستقلال

سنة 1962 وهي تضم عدة هياكل تنظيمية كما أنها تشرف على تنظيم شؤون المواطنين

، ويتشكل هيكلها الإداري من : المصلحة التقنية ، مصلحة الوراق البيومترية ، مصلحة

الشؤون الاجتماعية ، مصلحة السكن ، مصلحة الموارد البشرية .

الحدود الزمنية : استغرقت هذه الدراسة قرابة 05 أشهر من سنة 2017 وتنقسم الى

قسمين دراسة نظرية بدأت من مطلع شهر جانفي حتى 15 مارس أما الدراسة الميدانية

فبدأت من أواخر شهر مارس الى شهر ماي 2017.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

تمهيد

تحليل البيانات وتفسيرها

النتائج العامة

الخاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

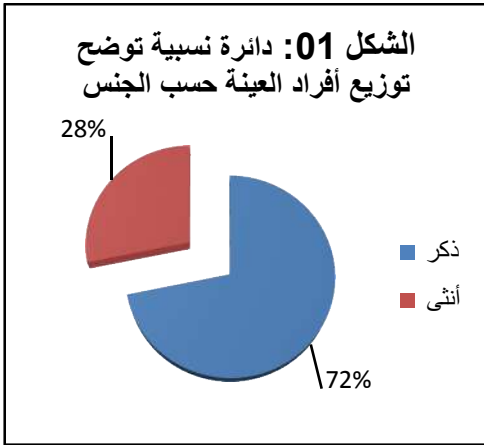
تمهيد

بعد ما تم التطرق إلى الجانب النظري للدراسة، سيتم في هذا الفصل التطرق إلى الجانب التطبيقي، إذ يتناول هذا الجزء من الدراسة تحليل بيانات الدراسة الميدانية استناداً من المعطيات المحصل عليها من استمارة الاستبيان، التي تم توزيعها على المبحوثين وقد تم تبويب الإجابات في شكل جداول تحمل تكرارات ونسب مئوية تم التعليق عليها من أجل إيجاد تفسيرات ذات دلالة لأجوبة المبحوثين.

تحليل البيانات وتفسيرها :

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول 01 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	28	71.8%
أنثى	11	28.2%
المجموع	39	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الذكور من الموظفين كانت أعلى من الإناث وهذا ب 78.8% أما بالنسبة للإناث فكانت 28.2% وقد يرجع هذا لعدة عوامل منها طبيعة المنطقة بحد ذاتها حيث تعتبر الحجيرة من المناطق المحافظة ، وكذلك طبيعة عمل المؤسسة فهي تعرف اكتظاظ وضغط المواطنين الذي يجب أن يعتمد على قوة الشخصية والمواجهة وهذا ما أثبت فعلا في أفراد عينتنا إذن فبلدية تعتمد على العنصر الذكوري أكثر من الأنثوي.

الجدول 02: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

التخصص	التكرار	النسبة
ثانوي	18	46.2%
جامعي	14	35.9%
دبلوم تكوين مهني	7	17.9%
المجموع	39	100%

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن الموظفين ذوي المستوى الثانوي يشكلون الجزء الأكبر ولو نسبيا حيث جاءت النسبة 46.2% ويمكن أن نرجع ذلك إلى طبيعة العمل والوظائف فضغط العمل يحتاج إلى الكثير من الأعوان الإداريين الذي يتطلب منهم مستوى ثانوي فقط ، وجاء الموظفين ذوي المستوى الجامعي ثانيا وهذا بنسبة معتبرة ب 35.9 % وقد يرجع هذا إلى بداية التحول إلى الإدارة الالكترونية الذي يتطلب مستوى عالي من التعليم خاصة على مستوى مصلحة الأوراق البيومترية والمصالح الأخرى التي شهدت هذا النوع من التحول ، أما بالنسبة للموظفين ذوي مستوى تكوين مهني فهم يشكلون نسبة اقل ب 17.9 % وهذا راجع إلى محدودية وظائفهم في معظم مصالح البلدية .

الجدول 03: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية (الخبرة)

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	19	48.7%
من 5 إلى 10 سنوات	9	23.1%
من 11 إلى 15 سنة	2	5.1%
أكثر من 20 سنة	9	23.1%
المجموع	39	100%

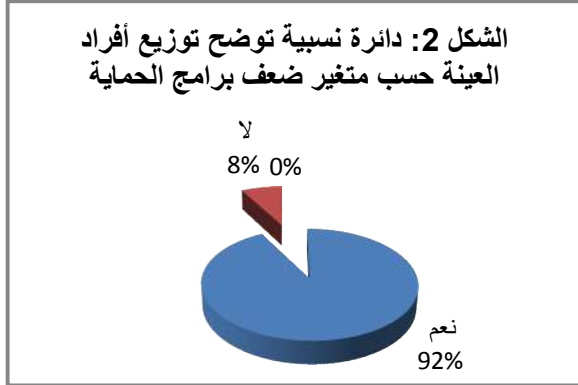
نلاحظ من خلال الجدول فيما يخص الخبرة نجد أن فئة أقل من 5 سنوات خبرة يشكلون النسبة الأكبر ب 48.7 % وقد يرجع هذا إلى فتح بلدية الحجيرة مؤخرًا إلى العديد من مسابقات التوظيف بمناصب عديدة وهذا راجع إلى حاجة إلى الموظفين وإحالة العديد من الموظفين إلى التقاعد ، كذلك السعي إلى توظيف خبرات جديدة في ظل التحول الجديد إلى الإدارة الإلكترونية وكذلك بنسبة لفئة من 5 سنوات إلى 10 سنوات والتي جاءت بنسبة 23.1 % وهي تعتبر حلقة الربط مع الفئات الأخرى الأكثر خبرة والتي تشكل أقل نسبة ولكن هذا المزيج تسعى فيه البلدية إلى التوفيق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية .

الجدول 04: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المعوق من الناحية التقنية

		في رأيك ما هي العوائق التي ترى أنها تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية من الناحية التقنية ؟							
		قلة أجهزة الحاسب المتوفرة في المؤسسة		تذبذب في شبكة الانترنت		صعوبة تعريب الأنظمة والبرامج الأجنبية			
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
الجنس	ذكر	3	60%	21	77.8%	4	57.1%	28	71.8%
	أنثى	2	40%	6	22.2%	3	42.9%	11	28.2%
المجموع		5	100%	27	100%	7	100%	39	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن فئة الذكور يرون أن من أهم المعوقات التقنية تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية يرون أن تذبذب الانترنت هي أهم معوق تقني وجاء هذا بنسبة 77% وبالنسبة لفئة الإناث فقد أعطت النسبة الأكبر لصعوبة التعريب الأنظمة والبرامج الأجنبية وهذا بنسبة 42.9% وهذا الاختلاف في الرأي يرجع إلى نمطية تفكير كل من الفئتين ومدى تعاطي كل منهما في هذا الجانب حيث اهتم الذكور بالشكل العام للموضوع على عكس الإناث فقد ركزن على تفاصيل الموضوع وهذا انعكس على رؤية كل منهما لأهم العوائق التقنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية .

الجدول 05: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير ضعف برامج حماية البيانات والمعلومات داخل الأجهزة



المتغير	التكرار	النسبة
نعم	36	92.3%
لا	3	7.7%
المجموع	39	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن الموظفين يرون أن ضعف برامج حماية البيانات والمعلومات قد يؤدي إلى فقدان الكثير من البيانات التي قد تتعرض لقرصنة وهذا ما تؤكدته النسبة العالية ب 92.3% وهذا يؤكد تخوف الكثير من الموظفين من مسألة القرصنة التي لا تتوافق مع طبيعة عمل بلدية الحجيرة حيث تحوي على العديد من المعلومات والملفات التي تخص المؤسسة أو المواطنين مما يشكل معوقا يحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية. وهذا ما وصل إليه الباحث ساري عوض حسانات ، حيث أعطى أفراد العينة النسبة العالية لمتغير ضعف برامج الحماية بنسبة 30% ، ويعتبرونه معوقا أساسيا .

الجدول 06: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير محدودية تدفق شبكة الانترنت

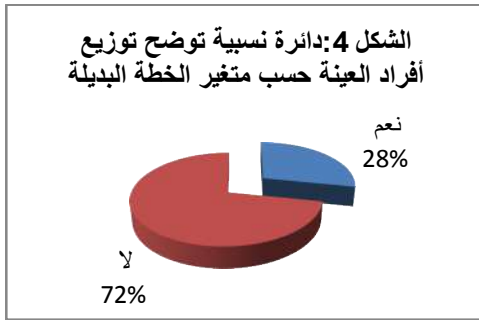


المتغير	التكرار	النسبة
نعم	35	89.7%
لا	4	10.3%
المجموع	39	100%

نلاحظ من خلال المعطيات المسجلة نلاحظ محدودية الانترنت من شأنها أن يعيق تطبيق الإدارة الالكترونية بنسبة 89.7% داخل البلدية وقد يكون من أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الأخيرة حيث معظم المصالح التي شهدت التحول لا

يمكنها العمل إلا بالانترنت مثل مصلحة استخراج الوثائق البيومترية فهي تعتمد على الانترنت في معظم مراحل عملها من تدقيق (la vérification) ، ثم تدوينها (la saisie) ، المصادقة عليها (la certification) ، أخذ المعلومات البيومترية (enrôlement) حتى استلام الوثيقة (délivrance) سواء كان جواز سفر بيومتري أو بطاقة التعريف البيومترية، إذن العملية أساسها الانترنت وبدونها لا تتم أي مرحلة مما ذكرنا.

الجدول 07: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخطة بديلة في حالات طوارئ



المتغير	التكرار	النسبة
نعم	11	28.2%
لا	28	71.8%
المجموع	39	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن الموظفين يتفقون على أنه لا توجد خطة بديلة في حالة حدوث طارئ ما بالنسبة 71.8% و هذا ما يعطل استخدام الإدارة الالكترونية داخل البلدية و يعتبر أهم معوق خصوصا إذا حدث انقطاع تيار كهربائي و هذا الذي تعاني منه المنطقة خصوصا في الفترة الصيفية .

الجدول 08: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير سرعة تغيير تكنولوجيا المعلومات وصعوبة مسايرتها



المتغير	التكرار	النسبة
نعم	28	71.8%
لا	11	28.2%
المجموع	39	100%

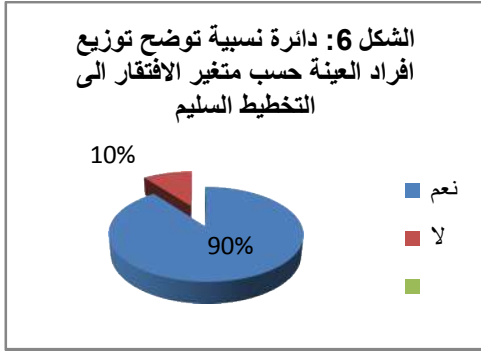
يرى الموظفون من خلال إجاباتهم أن سرعة التغيير في تكنولوجيا المعلومات وصعوبة مسابقتها بنسبة 71.8% قد تساهم بشكل كبير في عدم تطبيق هذه التكنولوجيا وتعيق مهامها داخل البلدية بينما ترى نسبة 28.2% أن سرعة التغيير في تكنولوجيا المعلومات لا تؤثر في تطبيق الإدارة الالكترونية داخل البلدية ، وقد توصل الباحث ساري عوض حسنا الى نفس النتائج، حيث أعطى أفراد العينة النسبة العالية 31.4% حيث أجابوا بموافق على ان سرعة التغيير في التكنولوجيا تعتبر معوقا .

الجدول 09 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الإلمام بأهمية الإدارة الالكترونية

		هل عدم الإلمام بأهمية الإدارة الالكترونية يعيق تطبيقها في رأيك ؟					
		لا		نعم			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
71.8%	28	55.6%	5	76.7%	23	ذكر	الجنس
28.2%	11	44.4%	4	23.3%	7	أنثى	
100%	39	100%	9	100%	30	المجموع	

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة 76.7% من الذكور يؤيدون أن عدم الإلمام بأهمية الإدارة الالكترونية يؤثر بشكل على تطبيق الإدارة الالكترونية ، و كذلك نسبة 23.3% من الإناث لديهم نفس التفكير أن الإلمام بالأهمية يعوق تطبيق الإدارة لالكترونية ، بينما نسبة 55.6% من الذكور ترى أن عدم الإلمام بأهمية الإدارة الالكترونية لا تعيق تطبيقها ، و نسبة 44.4% من الإناث لديها نفس الفكرة، وهذا يمكن إرجاعه لقلة معرفة وثقافة الموظفين عن هذه الإدارة وهذا مرآه كل من الجنسين.

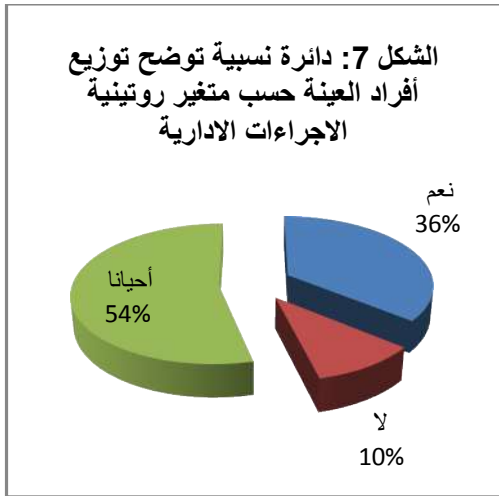
الجدول 10 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الافتقار إلى التخطيط السليم



المتغير	التكرار	النسبة
نعم	35	89.7%
لا	4	10.3%
المجموع	39	100%

من خلال الجدول يتضح أن معظم العينة و التي مثلت 89.7% اتفقت على أن الافتقار إلى التخطيط السليم يعيق عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية وقد يرجع هذا لقلة الخبراء والمتخصصين الذين يشرفون على هذا النوع من الإدارة والتخطيط لها ، بينما رأت 10.3% غير ذلك.

الجدول 11: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير روتينية الإجراءات الإدارية

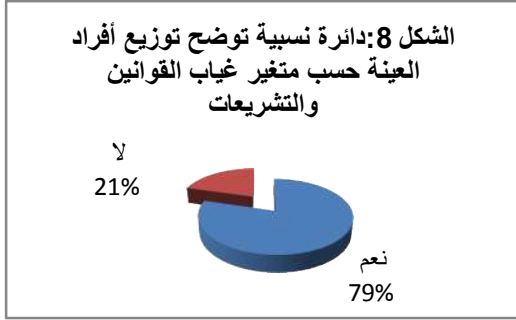


المتغير	التكرار	النسبة
نعم	14	35.9%
لا	4	10.3%
أحيانا	21	53.8%
المجموع	39	100%

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن نسبة 53.8% من العينة رأت احتمالية تأثير روتينية الإجراءات الإدارية في تأخير عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية تكون نسبية ويمكن إرجاعها إلى طريقة تسيير بعض الإدارات غير واضحة فمنها الناجحة ومنها التي تكون فيها الإجراءات الإدارية ذات روتيني ولا يسمح بتسريع أي عملية إدارية بينما يرى

آخرون بنسبة معتبرة 35% غير ذلك وهي أن روتينية الإجراءات الإدارية تؤخر عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية.

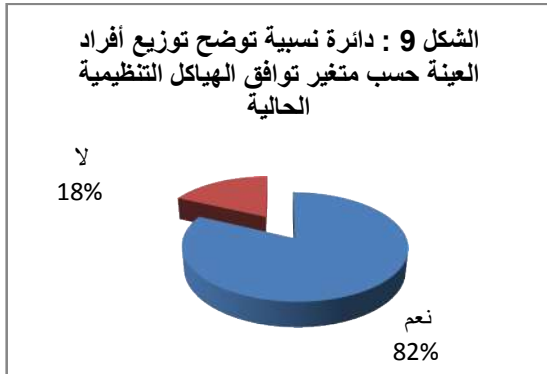
الجدول 12 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير غياب القوانين والتشريعات كفيلة لتطبيق الإدارة الالكترونية



المتغير	التكرار	النسبة
نعم	31	79.5%
لا	8	20.5%
المجموع	39	100%

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن العينة و بنسبة 79.5% رأت أن غياب القوانين و التشريعات الكفيلة بتطبيق الإدارة الالكترونية قد يعيق تطبيقها ولا توجد نصوص صريحة بذلك، و أما بقية العينة و بنسبة 20.5% رأت أنها لا تؤثر على تطبيق الإدارة و يرجع هذا إلى أن ليست هناك قوانين مضبوطة أو موضوعة من اجل حماية تكنولوجيا المعلومات ، وهذا ما لاحظناه في دراسة الباحث ساري عوض حسنات ، حيث أعطى أفراد العينة النسبة العالية 46.8% وأجابوا باوافق على ان غياب القوانين يعتبر معوقا.

الجدول 13 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير توافق الهياكل التنظيمية الحالية مع تطبيقات الإدارة الالكترونية



المتغير	التكرار	النسبة
نعم	32	82.1%
لا	07	17.9%
المجموع	39	100%

من خلال الجدول نرى أن نسبة 82.1% ترى عدم توافق الهياكل التنظيمية الحالية مع تطبيقات الإدارة الالكترونية يعيق تطبيقها داخل بلدية الحجيرة و يعود هذا إلى الطرق التقليدية المتبعة في الوسائل الاتصالية في المؤسسة و عدم تغييرها منذ سنوات ، أما نسبة 17.9% ترى انه لا يعيق تطبيقها يعود هذا إلى أنها ترى أن الطرق السائدة ناجحة.

الجدول 14 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير سبب عدم قدرة التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية

النسبة	التكرار	
12.8%	5	ارتفاع أسعار بعض المعدات الالكترونية
56.4%	22	عدم تخصيص ميزانية كافية من طرف الوزارة
30.8%	12	التكاليف الباهظة لتحديث الإدارة وهيكلها
100%	39	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 56.4% ترى أن عدم قدرة التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية يعود إلى عدم تخصيص ميزانية كافية من طرف الوزارة و هنا يكون العائق مالي، بينما نسبة 30.8% ترجع السبب إلى التكاليف الباهظة لتحديث الإدارة و هيكلها تعطل القدرة على التحول إلى الإدارة الالكترونية ، بينما النسبة الأقل 12.8% ترى السبب هو ارتفاع أسعار بعض المعدات الالكترونية ، و هنا يمكن إرجاع أن العائق المالي لديه تأثير كبير في تعطيل تطبيق الإدارة الالكترونية.

الجدول 15: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير ضعف الميزانيات المخصصة

لشراء أنظمة حماية المعلومات



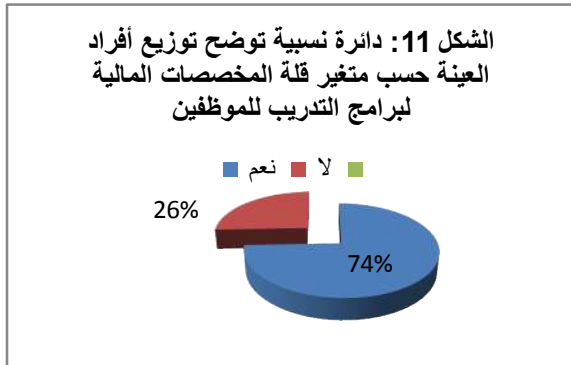
المتغير	النسبة	التكرار
نعم	69.2%	27
لا	30.8%	12
المجموع	100%	39

من خلال الجدول نرى أن نسبة 69.2% ترى أن ضعف الميزانيات المخصصة

لشراء أنظمة حماية المعلومات تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية، بينما ترى نسبة 30.8% أن هذا السبب لا يؤثر بشكل كبير على تطبيق الإدارة أي أنها ترى أن العائق المالي في هذا المجال برامج الحماية لا يعيق تطبيق الإدارة الالكترونية داخل بلدية الحجيرة.

الجدول 16 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير قلة المخصصات المالية

لبرامج التدريب للموظفين في مجال الإدارة الالكترونية

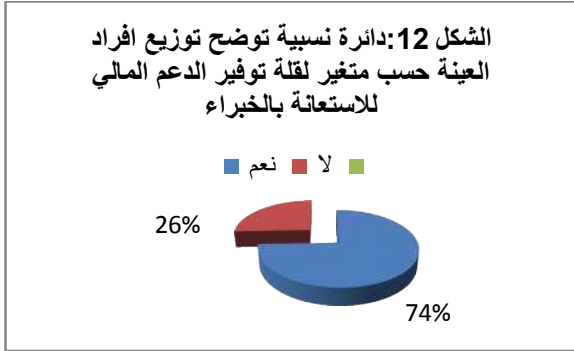


المتغير	النسبة	التكرار
نعم	74.4%	29
لا	25.6%	10
المجموع	100%	39

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 74.4% ترى أن عدم تطبيق الإدارة الالكترونية يرتبط أساسا بقلة المخصصات المالية لبرامج التدريب للموظفين في مجال الإدارة الالكترونية ، مما يعني نقص الدورات التكوينية للموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات وعدم الاهتمام بهذا الجانب، بينما ترى نسبة 25.6% انه لا علاقة لقلّة المخصصات المالية في إعاقه تطبيق الإدارة الالكترونية، حيث رأت الباحثة سميرة مطر المسعودي في دراستها ان أفراد

العينة أعطوا الدرجة الكبيرة بنسبة 72.8 لقلة المخصصات المالية لبرامج تدريب الموظفين ، واعتبروه معوقا .

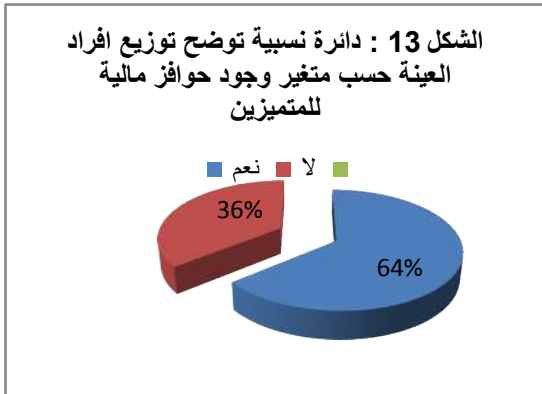
الجدول 17 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير لقلّة توفير الدعم المالي للاستعانة بالخبراء والمتخصصين في مجال الإدارة الالكترونية



المتغير	التكرار	النسبة
نعم	29	74.4%
لا	10	25.6%
المجموع	39	100%

من خلال الجدول السابق نرى أن نسبة 87.2% أن قلة الدعم المالي للاستعانة بالخبراء و المتخصصين في مجال الإدارة الالكترونية يعيق تطبيق الإدارة الالكترونية داخل بلدية الحجيرة وقد يرجع هذا إلى أن جلب خبراء في هذا المجال على يحتاج إلى دعم مالي، بينما ترى نسبة 12.8% ترى انه لا علاقة بالتوفير المالي للاستعانة بالخبراء و المتخصصين في إعاقه تطبيق الإدارة الالكترونية داخل المؤسسة.

الجدول 18 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير وجود حوافز مالية للمتميزين في المجال العمل الالكتروني

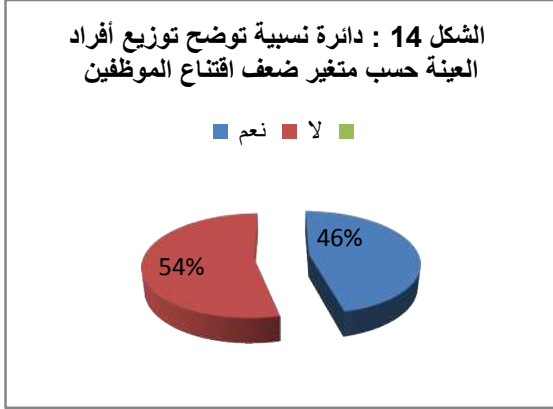


المتغير	التكرار	النسبة
نعم	25	64.1%
لا	14	35.9%
المجموع	39	100%

من خلال الجدول السابق نجد أن نسبة 64.1% ترى أن عدم وجود حوافز مالية للمتميزين في مجال العمل الالكتروني يعيق تطبيقها و هذا ما يحبط الموظفين الذين يبذلون طاقة من اجل تحسين الخدمة للمواطن، و يجعلهم لايتحمسون لفكرة تطبيق

تكنولوجيا المعلومات في الإدارة، أما نسبة 35.9% ترى انه لا علاقة لعدم وجود الحوافز بإعاقه تطبيق الإدارة الالكترونية داخل بلدية الحجيرة.

الجدول 19 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير ضعف اقتناع الموظفين من التعامل مع نظام الإدارة الالكترونية



النسبة	التكرار	
46.2%	18	نعم
53.8%	21	لا
100%	39	المجموع

من الجدول السابق ترى نسبة 53.8% أن ضعف اقتناع الموظفين من التعامل مع نظام الإدارة الالكترونية لا يعيق تطبيقها داخل بلدية الحجيرة، لأنهمم توظيف خبرات جديدة يسهل من عملية التحول ، فيما ذهبت نسبة 46.2% أنها سببا في تعطيل تطبيقها بسبب تخوف بعض الفئات من آلية عمل هذه الإدارة ومدى فائدتها. كما نلاحظ في دراسة الباحثة سميرة مطر المسعودي حيث أجاب أفراد العينة بنسبة 59.2% بتقدير متوسط ورأوا انه معوقا .

الجدول 20 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب إجاباتهم بنعم

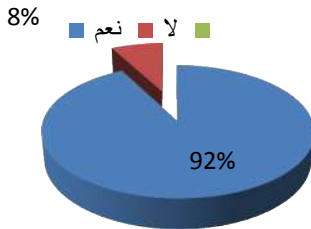
النسبة	التكرار	
11.1%	2	خوف الموظف من فقدان منصبه
55.6%	10	زيادة المهام عليه
33.3%	06	عدم فهم الموظف للإدارة الالكترونية
100%	18	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن 55.6% إلى أن السبب يعود إلى زيادة المهام عليهم مما يصعب عليهم إتباع الإجراءات بشكل أسرع ، و رأي آخر بنسبة 33.3% يرى أن عدم فهم الموظف للإدارة الالكترونية يضعف اقتناع الموظفين من ممارسة هاته الإدارة مما يعيق تطبيقها أما اضعف النسب 11.1% رأيت أن خوف الموظف من فقدان منصبه يضطره إلى عدم ممارسة هذا النوع من الإدارات حتى لا تتخلى عنه المؤسسة

الجدول 21 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير توفر دورات تدريبية المتخصصة

في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية

الشكل 15 : دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير توفر دورات تدريبية المتخصصة



النسبة	التكرار	
92.3%	36	نعم
7.7%	3	لا
100%	39	المجموع

من خلال الجدول نرى أن نسبة 92.3% من مجموع التكرارات ذهبت إلى أن عدم توفر الدورات التدريبية المتخصصة في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية يقف حائلاً دون

تطبيقها في بلدية الحجيرة لأنها تعزز الفهم الجيد لمهامها وتطلع على آخر المستجدات والتحديثات ، بينما ترى نسبة 7.7% إلى أن لا علاقة لدورات التدريبية بتطبيقها .

الجدول 22 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير تخوف الموظفين من استخدام التقنية الحديثة (الحاسوب ، الانترنت)

		هل تخوف الموظفين من استخدام التقنية الحديثة (الحاسوب ، الانترنت) قد يعيق من تطبيقها ؟					
		لا		نعم			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%48.7	19	%62,5	10	39.1 %	5	أقل من 5 سنوات	الخبرة
%23.1	9	%12.5	2	%30.4	7	من 5 إلى 10 سنوات	
%5.1	2	%12.5	2	%0	0	من 11 إلى 15 سنة	
%23.1	9	%12.5	2	%30.4	7	أكثر من 15 سنة	
%100	39	%100	16	%100	23	المجموع	

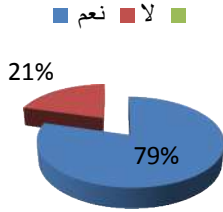
من خلال الجدول ذهبت نسبة 39.1% و التي تمثل الأقل من 5 سنوات خبرة إلى أن تخوف الموظفين من استخدام التقنية الحديثة تساهم في إعاقة تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية الحجيرة،بينما تساوى أصحاب الخبرة من 5 إلى 10 سنوات و اكثر من 15 سنة نفس النسبة و التي قدرت ب 30.4% في ذلك أيضا بينما لم يؤيد أصحاب الخبرة من 11 إلى 15 سنوات ذلك أبدا ، وقد ذهبت نسبة 62,5% إلى أن هذا السبب لا يؤثر في عملية تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية الحجيرة، فيما تساوت بقية الخبرات بنسبة

12.5% لنفس الرأي وقد يرجع هذا إلى هناك اختلاف في التعاطي مع هذا النوع من الإدارات حتى من ناحية الخبرة.

الجدول 23: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير توفر الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي

النسبة	التكرار	
79.5%	31	نعم
20.5%	8	لا
100%	39	المجموع

الشكل 14 : دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير توفر الموظفين المتخصصين في تشغيل



الحاسب الآلي يعيق تطبيق الإدارة الالكترونية ، فعدم توفر هؤلاء المتخصصين قد يعطل الإجراءات الإدارية في حالة ما تعطلت الأجهزة مما يجعل تطبيقها بشكل عملي يتأخر ، بينما نسبة 20.5% عدم توفر المتخصصين لا يؤثر كثيرا في تعطيل تطبيق الإدارة الالكترونية ، كما نلاحظ في دراسة الباحثة سميرة مطر المسعودي ان أفراد العينة أعطوا نسبة 66.8% لمتغير توفر المتخصصين تشغيل وصيانة أجهزة الإعلام الآلي بدرجة متوسطة واعتبروه معوقا .

الجدول 24 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير قلة خبرة المسؤولين في مجال الإدارة الالكترونية

		قلة خبرة المسؤولين في مجال الإدارة الالكترونية قد يعد عائقا لتطبيقها ؟					
		لا		نعم			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
71.8%	28	80%	4	70.6%	24	ذكر	الجنس
28.2%	11	20%	1	29.4%	10	أنثى	
100%	39	100%	9	100%	34	المجموع	

من خلال الجدول السابق نرى أن نسبة 70.6% من الذكور ترى أن قلة خبرة المسؤولين في مجال الإدارة الالكترونية قد يعد عائق لتطبيق الإدارة ، أما نسبة الإناث التي 29.4% فترى نفس الشيء، أما الذين يرون أن هذا السبب قد لا يؤثر بشكل كبير فكانت النسبة 80% اما الاناث فكانت العكس فتمثلت النسبة 20% أي نسبة اقل من النسب الاخرى ، و منه يظهر لنا ان الذكور لهم رؤية اكثر انتقادية للمسؤولين عكس الاناث الذين يرون عكس ذلك.

النتائج العامة للدراسة :

من خلال دراستنا لموضوع معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية
خلصنا الى النتائج العامة التالية :

معوقات تطبيق الادارة الالكترونية من الناحية التقنية :

- أظهرت الدراسة أن تذبذب الانترنت يشكل عائق كبير أما تحول الادارة التقليدية إلى الادارة الالكترونية حيث أجاب أفراد العينة بنسبة 77% وهذا راجع إلى ضعف خدمة الأنترنت داخل البلدية .
- ضعف برامج حماية البيانات والمعلومات داخل الأجهزة يعرضها للقرصنة مما يجعل البلدية في خطر فقدان العديد من البيانات والمعلومات وهذا أجاب عنه أفراد العينة بنسبة 92.3 % حيث يرون أن عدم وجود برامج حماية البيانات يعرضها إلى القرصنة .
- محدودية تدفق الانترنت في شأنه أن يعيق تطبيق الادارة الالكترونية وهذا ما أجاب عنه أفراد العينة بنسبة 89.7 % حيث يرون أن جودة الانترنت في حد ذاتها تساهم بشكل كبير إعاقة تطبيق الادارة الالكترونية في حالة ما كانت ذو جودة وتقنيات ضعيفة .
- لا توجد خطة بديلة في حالات طوارئ كانقطاع التيار الكهربائي أو تذبذب الانترنت وهذا ما أجاب عنه أفراد العينة بنسبة 71.8% حيث يرون أن الادارة الالكترونية تعتمد بشكل كبير على الطاقة مثل : التيار الكهربائي بشكل مستمر وكذا العامل الأساسي الانترنت التي تعتبر العمود الفقري لهذه الادارة .
- سرعة تغير تكنولوجيا المعلومات وصعوبة مسايرتها يعد من العوامل الاساسية التي تحول دون تطبيق الادارة الالكترونية وهذا ما رآه أفراد العينية حيث جاءت

النسبة ب 71.8 % وهذا بسبب التطور الهائل والسريع حيث تبرز كل يوم تطبيقات جديدة وتقنيات عالية في مجال الادارة الالكترونية .

المعوقات التنظيمية التي تواجه الادارة الالكترونية :

- عدم الإلمام بأهمية الادارة الالكترونية ساهم كثيرا في عدم تطبيقها وهذا مارآه الغالب أفراد العينة والذي كان من الذكور بخلاف الاناث حيث أجابوا بنسبة 76.7 % وقد يرجع ذلك ثقافة الموظف أو وجود معلومات كافية لدى الموظف داخل البلدية .
- الافتقار إلى التخطيط السليم يعيق عملية التحول نحو الادارة الالكترونية حيث رأى معظم أفراد العينة بنسبة 89.7% أنه يعد سببا مهما في عدم القدرة على التحول من الادارة التقليدية إلى الادارة التقليدية وقد يرجع هذا إلى عدم وجود خبراء في هذا المجال .
- روتينية الاجراءات الادارية تؤخر عملية التحول نحو الادارة الالكترونية حيث يرون افراد العينة بنسبة 53.8% احتمالية ذلك وهذا بسبب كثرة الاجراءات والمتطلبات الادارية والية العمل في حد ذاتها لا تتوافق مه هذا النوع من الادارات
- غياب القوانين والتشريعات كفيلة لتطبيق الادارة الالكترونية وهذا ماراه معظم افراد العينة بنسبة 79.5% حيث لا توجد نصوص قانونية صريحة في هذا المجال تساعد على تطبيق الادارة الالكترونية وخاصة في غياب الارادة السياسية في حد ذاتها
- عدم توافق الهياكل التنظيمية الحالية مع تطبيقات الادارة الالكترونية حيث رأى افراد العينة بنسبة 82.1% ذلك حيث تتطلب الادارة الالكترونية مواصفات معينة فيما يخص الهياكل التنظيمية تتوافق مع متطلباتها وهذا ما يشكل عائق حقيقيا امام هذا النوع من الادارات .

أهم المعوقات المالية التي تواجه تطبيق الادارة الالكترونية :

- عدم تخصيص ميزانية كافية من طرف الوزارة يعيق تطبيق الادارة الالكترونية وهذا ما راه افراد العينة بنسبة 56.4 % وقد يرجع هذا الى المبالغ الكبيرة التي تتطلبها الادارة الالكترونية مما يلزمها بضح اموال كافية لذلك .
- ضعف الميزانيات المخصصة لشراء انظمة حماية المعلومات يعيق تطبيق الادارة الالكترونية حيث راى افراد العينة بنسبة 69.2 % ذلك حيث تسلتزم برامج خاصة بالحماية لهذا النوع من الادارات وكذا سرية البيانات والمعلومات الموجودة داخل البلدية لهذا وجب تخصيص ميزانية كافية لشراء انظمة حماية .
- قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب للموظفين في مجال الادارة الالكترونية حال دون تطبيقها ، حيث راى افراد العينة ذلك بنسبة 74.4 % وهذا يرجع الى ان الادارة الالكترونية تتطلب موظفين ذو قدرات عالية خاصة في مجال الالكترونية لهذا وجب تخصيص غلاف مالي خاص ببرامج تدريبية في مجال الادارة الالكترونية .
- قلة توفير الدعم المالي للاستعانة بالخبراء و المتخصصين في مجال الادارة الالكترونية يساهم بشكل كبير في عدم تطبيق هذه الاخيرة وهذا ما اجاب عنه افراد العينة بنسبة 74.4% حيث ان الادارة الالكترونية تتطلب خبراء ومتخصصين في هذا المجال لكن هذا الامر يتطلب دعم مالي معين لجلب هؤلاء الخبراء خاصة في ظل عد وجود او قلة هذا النوع من الكفاءات العالية .
- عدم وجود حوافز مالية للمتميزين في المجال العمل الالكتروني يعيق تطبيق الادارة الالكترونية وهذا ما راه افراد العينة بنسبة 64.1% حيث يرى الموظفين انهم يبذلون طاقة كبيرة من اجل تحسين الخدمة وكذا يسعون الى تطوير انفسهم في هذا المجال مما يتطلب حوافز مالية تشجعهم على ذلك في رايبهم .

أهم المعوقات البشرية التي تحول دون تطبيق الادارة الالكترونية :

- ضعف اقتناع الموظفين من التعامل مع نظام الادارة الالكترونية ، ويرى افراد العينة بنسبة 48.2% و نسبة 53.8% يروون عكس ذلك اما بالنسبة للذين يوافقون على هذا الطرح يرون ان الامر يعود الى زيادة المهام عليهم وهذا بنسبة 55.6% وهذا نظرا للمتطلبات والمهام العديدة في مجال الادارة الالكترونية .
- عدم توفر دورات تدريبية المتخصصة في مجال تطبيق الادارة الالكترونية يعد من الاسباب المهمة في تاخر عملية التحول نحو الادارة الالكترونية وهذا ماراه افراد العينة بنسبة 92.3% حيث يحتاج الموظف الى دورات تدريبية نظرا الى ان الادارة الالكترونية تعتبر من التكنولوجيات الجديدة والحديثة وليس لدى الموظف خلفيات مسبقة لذلك .
- تخوف الموظفين من استخدام التقنية الحديثة يعيق تطبيق الادارة الالكترونية حيث رأى الموظفين ذوي الخبرة من 5 سنوات الى غاية 20 سنة ذلك وقد يرجع ذلك الى تخوفهم من الاعطال او ارتكابهم لاطعاء قد يحاسبون عليها ، على عكس الموظفين اقل من 5 سنوات خبرة يرون العكس وهذا يرجع لخبرتهم القليلة في العمل عكس الموظفين الاخرين .
- عدم توفر الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة اجهزة الحاسب الالى قد يعيق تطبيق الادارة الالكترونية وهذا ما اجاب عنه افراد العينة بنسبة 79.5% حيث يرون قلة الموظفين المتخصصين يؤخر عملية التحول من الادارة الالكترونية .
- قلة خبرة المسؤولين في مجال الادارة الالكترونية يعد عائق لتطبيق الادارة الالكترونية حيث اتفق كلا من الجنسين على ذلك سواء كان من الذكور والاناث الى ان عدم

وجود مسؤوليين يحملون خبرة في مجال الادارة الالكترونية يؤخر عملية التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية خاصة انهم من يملكون سلطة القرار .

الخاتمة

وفي ختام دراستنا نستخلص الى أن ما أحدثته الثورة التكنولوجية من تطورات و تغيرات في مجال المعلوماتي انعكس هذا على مختلف القطاعات والمجالات والمؤسسات سواء الخاصة أو حتى العمومية، ونخص بالذكر الإدارات التي استفادت كثيرا من هذا، حيث جعلها تقتحم هذا المجال خاصة في الجانب الإلكتروني مما وضع الإدارة التقليدية أمام تحديات كبيرة لتشهد ذلك التحول .

كما نلاحظ في الأخير أن عملية التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية مازالت تواجه العديد من المعوقات التنظيمية منها أو التقنية أو غير ذلك من المشكلات التي تؤخر هذه عملية التحول ومازالت تعاني منها العديد من المؤسسات كالمبلدية مثلا بالرغم ان هذه الاخيرة قطعت شوطا في مجال الإدارة الإلكترونية باعتمادها على المصلحة البيومترية وللوصول الى مستوى متكامل من الإدارة الإلكترونية وجب أن يكون هناك ارادة حقيقية سواء كان على مستوى الحكومات أو الموارد البشرية لتوفير بنية شاملة لتحقيق الإدارة الإلكترونية .

قائمة

المراجع

قائمة المراجع :

القواميس والمعاجم :

1- عامر إبراهيم قنديلجي ، المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والانترنت ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، 2010 ، .

الكتب :

2- احمد بن مرسلبي ، مناهج البحث علوم الإعلام والاتصال ، ديوان المطبوعات ط1، الجزائر ، 2010.

3-باري كشواي ، إدارة الموارد البشرية ، دار الفاروق للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر ، الطبعة العربية الثانية 2006،

4-رأفت رضوان ، الإدارة الالكترونية ، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء ، القاهرة ، 2004،.

5-عبد الفتاح مراد ، الحكومة الالكترونية ، دار المعارف ، 2003،

6-عبيدات دوقان وعدس عبد الرحمان ، البحث العلمي مفهومه أدواته ، دار الفكر عمان ، 2001.

7-محمد عبيدات وآخرون ، منهجية البحث العلمي (القواعد والمراحل والتطبيقات) ط2 ، دار وائل عمان 1999.

8- محمد الجوهري عبد الله الخريجي ، مناهج البحث العلمي ، دار الشروق جدة ،
ج2، ط2، 1980، .

الدراسات الأكاديمية:

- 9- ايمان حسن مصطفى خلوف ، واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس
الحكومية في الضفة الغربية ، مذكرة ماجستير ، جامعة النجاح الوطنية ، كلية
الدراسات العليا ، نابلس ، فلسطين 2010.
- 10- إيهاب خميس المير ، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة
الالكترونية ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ،
2007.
- 11- حماد مختار ، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها
في الدول العربية ، مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر ، كلية العلوم السياسية
والإعلام ، 2007.
- 12- ساري عوض الحسنات ، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية ، مذكرة
ماجستير ، جامعة القاهرة ، مصر ، 2011 ، .
- 13- سميرة مطر المسعودي ، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة
الموارد البشرية ، جامعة المملكة المتحدة ،

14- شايب بن سعد مبارك القحطاني ، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق

الإدارة الالكترونية في السجون (دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون
بالمملكة العربية السعودية)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، كلية الدراسات
العليا ، الرياض ، 2006.

15- عبد الكريم عاشور ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية

في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة ماجستير ، جامعة منتوري
قسنطينة كلية الحقوق والعلوم السياسية 2010.

16- كلثوم محمد الكبيسي ، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم

المعلومات تابعة للحكومة الالكترونية في دولة قطر ، رسالة ماجستير في إدارة
الأعمال جامعة الافتراضية الدولية، 2008.

17- منى عطية البشرى ، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة

أم القرى ، كلية التربية بجامعة أم القرى ، السعودية ، 2010 .

المواقع الالكترونية :

18- الإدارة الالكترونية وأهميتها في تشكيل الحكومات في المستقبل ، موقع

الاقتصادي ، تاريخ الزيارة 2017/03/11، بتوقيت 23:00،

[/http://www.alkhaleej.ae/economics](http://www.alkhaleej.ae/economics)

19- بوابة الحكومة التونسية ، لمحة حول تطور برنامج الإدارة الالكترونية

،تاريخ الزيارة 2017/03/04،بتوقيت 23:30 ،

[/http://www.bawaba.gov.tn](http://www.bawaba.gov.tn)

20- مجد الخضر ، مفهوم الادارة الالكترونية ، موضوع اكبر موقع عربي

بالعالم ، تاريخ الزيارة 2017/02/28 ،بتوقيت 22:00،

<http://mawdoo3.com>

المجلات :

21- د.موسى عبد الناصر مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري

بمؤسسات التعليم العالي ،مجلة الباحث ، جامعة بسكرة ، العدد9 ، 2011.

22- محمد مصطفى القصيمي و احمد سعد محمد الطيب ، تشخيص معوقات

تطبيق نماذج الإدارة الالكترونية في المؤسسات التعليمية ، مجلة تنمية الرافدين

العدد114، جامعة الموصل ،العراق 2013.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تخصص: تكنولوجيايات الحديثة للاتصال

قسم: علوم الإعلام والاتصال المستوى: ثانية ماستر

استمارة بحث بعنوان :

معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية

في إدارة الموارد البشرية

دراسة ميدانية لبلدية الحجيرة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تحت إشراف الأستاذ:

بلمولاي بدر الدين

من إعداد :

تلي مصطفى

خليف عبد المالك

نرجو منكم مساعدتنا في ملء هذه الاستمارة

مع العلم أن هذه البيانات سرية ولا تستخدم إلا في الأغراض العلمية

لذلك نرجو منكم الإجابة عن كل الأسئلة الواردة بتلقائية تامة وبكل صدق وموضوعية

تقبلوا منا فائق التقدير و الاحترام وشكرا.

*الرجاء وضع علامة (X) أمام الإجابة المختارة

السنة الجامعية: 2016 | 2017

البيانات الشخصية:

الجنس:

ذكر

أنثى

المؤهل العلمي :

دبلوم تكوين مهني

جامعي

ثانوي

عدد سنوات الخبرة

من 11 إلى 15 سنة

من 5 إلى 10 سنوات

أقل من 5 سنوات

أكثر من 15 سنة

أسئلة الاستمارة : ضع علامة (X) في الخانة المناسبة

المحور الأول: أهم المعوقات التقنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية .

1- في رأيك ماهي العوائق التي ترى أنها تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية من

الناحية التقنية ؟

تذبذب في شبكة الانترنت

قلة أجهزة الحاسب المتوفرة في المؤسسة

صعوبة تعريب الأنظمة والبرامج الأجنبية

2- هل ضعف برامج حماية البيانات والمعلومات داخل الأجهزة من شأنه تعريضها

للقرصنة ؟

لا

نعم

3- هل محدودية تدفق شبكة الانترنت في البلدية من شأنه ان يعيق تطبيقها ؟ (جودة وسرعة التحميل) ...

نعم لا

4- هل توجد خطة بديلة في حالات الطوارئ (انقطاع التيار الكهربائي ، انقطاع او تذبذب في شبكة الانترنت...)?.

نعم لا

5- إذا كانت إجابتك بنعم فما هو هذا البديل

.....

6- هل ترى أن سرعة التغيير في تكنولوجيا المعلومات وصعوبة مسايرتها قد يساهم في عدم تطبيقها؟

نعم لا

اخرى أنكرها
.....

المحور الثاني: أهم المعوقات التنظيمية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية.

7- هل عدم الإلمام بأهمية الإدارة الالكترونية يعيق تطبيقها في رأيك ؟

نعم لا

8- هل الافتقار إلى التخطيط السليم يعيق عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية ؟

نعم لا

9- هل ترى أن روتينية الإجراءات الإدارية تؤخر عملية التحول نحو الإدارة

الإلكترونية ؟

نعم أحيانا

10- هل غياب القوانين والتشريعات الكفيلة لتطبيق الادارة الالكترونية قد يعيق تطبيقها ؟

نعم لا

11- هل عدم توافق الهياكل التنظيمية الحالية مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية يعيق

تطبيقها ؟

نعم لا

أخرى انكرها.....

المحور الثالث: أهم معوقات المالية التي تواجه في تطبيق الإدارة الإلكترونية .

12- هل عدم قدرة التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يعود إلى :

ارتفاع أسعار بعض المعدات الإلكترونية

عدم تخصيص ميزانية كافية من طرف الوزارة

التكاليف الباهظة لتحديث الإدارة وهياكلها

13- هل ترى أن ضعف الميزانيات المخصصة لشراء أنظمة حماية المعلومات يعيق

تطبيق الإدارة الإلكترونية ؟

نعم لا

14- هل لقلّة المخصّصات الماليّة لبرامج التدريب للموظّفين في مجال الإدارة الإلكترونيّة حال دون تطبيقها ؟

نعم لا

15- هل لقلّة توفير الدعم المالي للاستعانة بالخبراء والمتخصّصين في مجال الإدارة الإلكترونيّة قد يساهم في عدم تطبيقها ؟

نعم لا

16- هل عدم وجود حوافز ماليّة للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني قد يعيق تطبيقها ؟

نعم لا

- أخرى اذكرها.....

المحور الرابع: أهمّ المعوقات البشريّة التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونيّة

17- هل ضعف اقتناع الموظّفين من التعامل مع نظام الإدارة الإلكترونيّة قد يعيق تطبيقها ؟

نعم لا

18- إذا كانت إجابتك بنعم ، الى ما يعود ذلك ؟

خوف الموظّف من فقدان منصبه زيادة المهام عليه

عدم فهم الموظّف للإدارة الإلكترونيّة

أخرى اذكرها.....

19- هل عدم توفر الدورات التدريبية المتخصصة في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية قد يعيق تطبيقها ؟

لا

نعم

20- هل تخوف الموظفين من استخدام التقنية الحديثة (الحاسوب ، الانترنت ...) قد يساهم في عدم تطبيقها ؟

لا

نعم

21- هل عدم توفر الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي قد يعيق تطبيق الإدارة الالكترونية ؟

لا

نعم

22- هل قلة خبرة المسؤولين في مجال الإدارة الالكترونية قد يعد عائقا لتطبيقها ؟

لا

نعم