

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



كلية: العلوم الإنسانية
قسم: علوم الإعلام والاتصال
تخصص: اتصال جماهيري و وسائل جديدة

اتجاهات العمال الإداريين حول مشروع الإدارة الإلكترونية

(دراسة ميدانية على عينة من العمال الإداريين لمؤسسة صندوق الضمان
الاجتماعي فرع تقرت)

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر أكاديمي

إشراف الأستاذ:

أ. قانة مسعود

إعداد الطالبين:

طراد إلياس

رمون عبد المطلب

نوقشت وأجيزت علينا بتاريخ:.....

لجنة المناقشة

رئيسا		
مشرفا و مقررا		
مناقشا		

السنة الجامعية: 2020/2019

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



كلية: العلوم الإنسانية
قسم: علوم الإعلام والاتصال
تخصص: اتصال جماهيري و وسائل جديدة

اتجاهات العمال الإداريين حول مشروع الإدارة الإلكترونية

(دراسة ميدانية على عينة من العمال الإداريين لمؤسسة صندوق الضمان
الاجتماعي فرع تقرت)

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر أكاديمي

إشراف الأستاذ:

أ. قانة مسعود

إعداد الطالبين:

طراد إلياس

رمون عبد المطلب

نوقشت وأجيزت علينا بتاريخ:.....

لجنة المناقشة

رئيسا		
مشرفا و مقررا		
مناقشا		

السنة الجامعية: 2020/2019

وَقَوْقَ كُلِّ ذِي
عِلْمٍ عَلِيمٌ ﴿٧٦﴾

صَدَقَ اللهُ الْعَظِيمُ

[يوسف: 76]

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى :

من زرعت في التفاضل وحبب العلم فكانت لي كالشمعة المضيئة في عتمة الليل ، من
حفتني ببرها وعمرتني بطيرتها ، فقال الله فيما "إن الجنة تحب أقدام
الأمهات.....أمي الحبيبة..

إلى أبي الحنون قدوتي و مثالي إلى أبي عنوان المروعة والشمامة و درع
الحماية الذي يحميني من العالم برحمته حفظه الله...

إلى إخوتي الذين شدت بهم أزرعي وأشركتهم في أمري سميحة، نصيرة، محمد
الفتاح، عبد القادر، توفيق، إسماعيل

إلى الوجوه المفعمة بالبراعة نور اليقين، احمد ناصح، نورة المرام.

والى الجدين الغاليين عنوان النهضة والفرحة.....

و الى رفيق العمر و الدرب و الدراسة عبد المطلب.

إلى كل من أمانني من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل

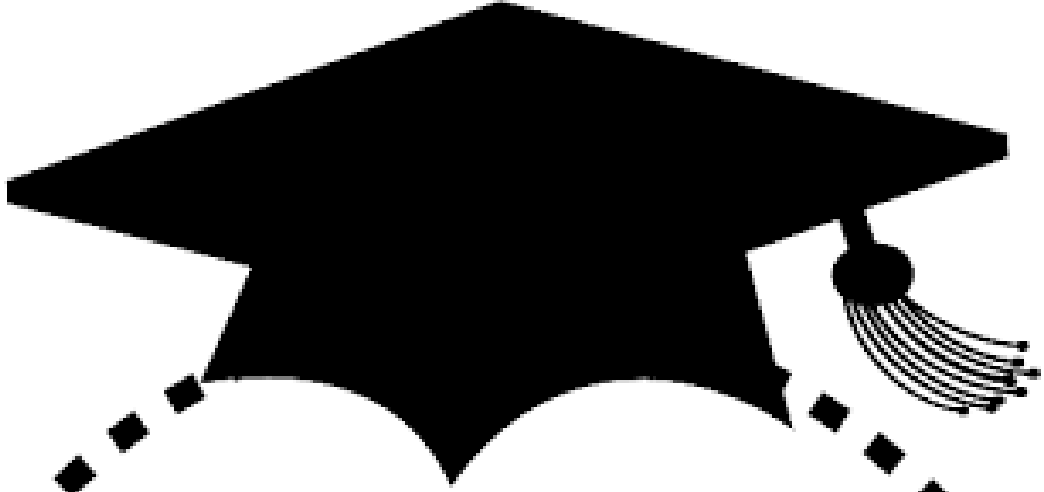
والى كل الأصدقاء و الأحبة الذين لو تسعني هذه الصفحة ذكر أسمائهم....

إلياس طراد

إلى ملاكي في الحياة ..إلى معنى الحب و إلى معنى العنان و التفاني
إلى بسمة الحياة و سر الوجود ..إلى من كان دعائها سر نجاحي
وحنانها بلسم جراحي .. إلى القلب الناصح والبياض

أمي الحبيبة

إلى من جرع الكأس فارغاً ليستيني قطرة حب
إلى من كلبه أنامله ليقدّم لنا لحظة السعادة
إلى من حصد الأهواك عن دربي ليهد لي طريق العلم
إلى القلب الكبير أبي العزيز
إلى القلوب الطاهرة الرقيقة و النفوس البريئة إلى رباحين حياتي
أخواتي: حورية, لينده . جميليا
إلى من تطلعتو لنجاحي بنظرات الأمل
إلى رفقاء دربي في هذه الحياة
إخواني: جمعي, إبراهيم, محمد
إلى الوجوه المفعمة بالبراءة إلى سر ابتسامتي إلى الكتابيين
. وفي هذه الظلمة لا يضيء إلا قنديل الذكريات
ذكريات الأخوة البعيدة إلى الذين أحبرتهم و أحروني أصدقائي
بالخصوص رفيق الدرب أخي إلياس
محمد المطرب



شكر وتقدير

"رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمتها عليا وعلى والديا وأن
نعمل صالحا ترضاه وأدخلنا برحمتك في عبدك الصالحين "سورة النمل(19)
نشكر الله ونحمده على هدايته لنا وما كنا لنهتدي لهدا لو لا أن هدانا الله.
نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الفاضل: "قانة مسعود" على إشرافه حتى أنهينا
بفضل الله ورعايته هذا الجهد المتواضع.

ونتوجه بخالص الشكر إلى كل الأساتذة المحترمين الذين لم يبخلوا علينا
بإرشاداتهم ونصائحهم وتوجيهاتهم الأستاذ الزاوي محمد الطيب وقندوز عبد القادر
والأستاذة الداوي نجاة و سكي سوسن و بايوسف مسعودة
كما لا نفوت هذه الفرصة ونتقدم بالشكر الخاص إلى كل عمال مؤسسة صندوق
الضمان الاجتماعي بتقرب

وتحياتنا إلى كل عمال مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

و مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية والعلوم الاقتصادية

كما نتقدم بتشكرنا إلى كل من

مد لنا يد العون من قريب أو بعيد ولم

تسع هذه الصفحة لذكره فهو إن شاء الله مدون في صفحات الرحمان.

ملخص الدراسة

تتناول هذه الدراسة اتجاهات العمال الإداريين حول مشروع الإدارة الإلكترونية في مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي للأجراء بالمقاطعة الإدارية تقرت ولاية ورقلة، والتي تهدف من خلالها إلى إزالة الغموض حول مفهوم الإدارة الإلكترونية واتجاهات العمال الإداريين حول هذا المشروع، فبناء على هذا كله تأسيساً على ما سبق طرح الإشكال التالي :

ما هي اتجاهات العمال الإداريين لمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت حول مشروع الإدارة الإلكترونية؟

وقد اعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج الملائم للدراسة، ويقوم على الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة انطلاقاً من التساؤلات المطروحة في الدراسة :

ما مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى عمال مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت؟
ما مدى جاهزية مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت لاستيعاب مشروع الإدارة الإلكترونية؟

ما هي القيم المدركة لدى العمال الإداريين لمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت من تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية؟

كما اعتمدنا كذلك في هذه الدراسة على أداة الاستبيان التي تم توزيعها على عينة الدراسة و المتمثل في العمال الإداريين لمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت الذي بلغ عددهم 35 عامل. كما استعن بأداة الملاحظة البسيطة كأداة ثانوية. وبعد التحليل والتفسير للنتائج توصلنا في هذه الدراسة إلى ما يلي :

أن عمال مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت واعون بمفهوم الإدارة الإلكترونية و الاستخدام الواعي لتقنيات الحديثة لها.

سعت مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت بشكل كبير لاستيعاب مشروع الإدارة الإلكترونية من خلال توفير البنية التحتية اللازمة، والعمل على استقطاب كوادر بشرية مؤهلة لتعامل مع التقنيات الحديثة، والدعم المالي لها. القيمة الحقيقية المدركة لدى عمال مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت هي تغير الثقافة الإدارية لهم إلى النظام الحديث وتحقيق قدر من النضج الإداري لهم.

الكلمات المفتاحية:

اتجاهات العمال الإداريين - مشروع الإدارة الإلكترونية - مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت .

Résumé de l'étude :

Cette étude met l'accent sur les attitudes des agents administratifs vis-à-vis du projet d'administration électronique de la Caisse de Sécurité Sociale du district administratif de Touggourt - Wilaya de Ouargla, à travers laquelle elle vise à lever l'ambiguïté autour du concept d'administration électronique et les attitudes des agents administratifs à l'égard de ce projet. Sur cette base, nous avons posé la problématique suivante :

Quelle est l'attitude des agents administratifs de la caisse de sécurité sociale de Touggourt sur le projet de l'administration électronique?

Dans cette étude, nous avons utilisé la méthode descriptive analytique car c'est la méthode appropriée pour l'étude, et elle est basée sur une description précise et détaillée du phénomène à partir des questions soulevées dans l'étude:

Quel est le concept de l'administration électronique auprès des agents administratifs de la caisse de sécurité sociale de Touggourt ?

Dans quelle mesure la caisse de sécurité sociale est-elle prête à comprendre le projet d'administration électronique?

Quelles sont les valeurs perçues par les agents administratifs de la caisse de sécurité sociale qui ont décidé de mettre en œuvre le projet d'administration électronique?

Dans cette étude, nous nous sommes également appuyés sur l'outil de questionnaire qui a été distribué à l'échantillon de l'étude, représenté par les agents administratifs de la caisse de sécurité sociale de Touggourt, dont le nombre a atteint 35 agents administratifs. Nous avons également utilisé l'outil d'observation simple comme un outil secondaire. Après avoir analysé et interprété les résultats, nous avons conclu dans cette étude ce qui suit:

Les agents administratifs de la caisse de sécurité sociale de Touggourt sont conscients du concept de l'administration électronique et de l'utilisation consciente des technologies modernes.

La caisse de sécurité sociale de Touggourt a déployé de grands efforts pour accueillir le projet de l'administration électronique en fournissant l'infrastructure nécessaire et en s'efforçant d'attirer des cadres humains

qualifiés pour faire face aux technologies modernes et leur apporter un soutien financier.

La vraie valeur perçue auprès les agents administratifs de la caisse de sécurité sociale de Touggourt est de changer la culture administrative pour eux vers le système moderne et d'atteindre une certaine maturité administrative pour eux.

Les mots clés: Attitudes des agents administratifs - Projet d'administration électronique - La caisse de Sécurité Sociale à Touggourt.

فهرس العناوین

رقم الصفحة	العنوان
ج - ح	الإهداء
خ	شكر وتقدير
د	ملخص الدراسة
ر	الملخص باللغة الأجنبية
س	فهرس العناوین
ش	فهرس الجداول
ط	فهرس الأشكال
ض	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي	
23	1 الاشكالية
25	2 أسباب اختيار الموضوع
26	3 أهداف الدراسة
27	4 أهمية الدراسة
27	5 مفاهيم الدراسة
32	6 منهج البحث
33	7 عينة البحث ومجتمع الدراسة
34	8 أدوات جمع البيانات
35	9 حدود الدراسة
36	10 الدراسات السابقة
42	11 المقاربة النظرية
48	12 صعوبات الدراسة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة	
51	تمهيد
51	التعريف بمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي
52	مناقشة وعرض وتحليل وتفسير النتائج
88	النتائج العامة
90	الخاتمة
93	قائمة المراجع
97	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول
52	الجدول 1: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.
53	الجدول 2: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن
54	الجدول 3: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
55	الجدول 4: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل.
56	الجدول 5: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الإداري.
57	الجدول 6: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير نوع الوظيفة.
58	الجدول 7: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في المنصب.
59	الجدول 8: يمثل رأي المستجوبين بأن الإدارة الإلكترونية هي منهج عمل حديث للعمل بالنسبة للمؤسسات.
60	الجدول 9: يمثل رأي المستجوبين بأن الإدارة الإلكترونية تقوم بتنفيذ الأعمال و المعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر بطريقة الكترونية.
61	الجدول 10: يمثل رأي المبحوثين حول أن الإدارة الإلكترونية هي آلية

	متقدمة لتبادل المعلومات داخل المؤسسة و بين المؤسسة و عملائها.
62	الجدول 11:يمثل رأي المبحوثين حول أن الإدارة الإلكترونية هي الاستغناء عن المعاملات الورقية و التعاملات التقليدية.
63	الجدول 12:يمثل رأي المبحوثين بأن الإدارة الإلكترونية تعتمد على استخدام وسائل الإلكترونية.
64	الجدول 13:يمثل رأي المستجوبين بأن الإدارة الإلكترونية هي استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال و الإسراع بهذا الأداء.
65	الجدول 14:يمثل رأي المبحوثين بأن أهم الضوابط للإدارة الإلكترونية هي الاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات و الاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية.
66	الجدول 15: يمثل رأي المبحوثين حول اعتماد الإدارة الإلكترونية على الأنترنت و شبكات الاتصال في عمليات التخطيط و التوجيه و الرقابة على موارد و امكانيات المؤسسة.
67	الجدول 16:يمثل توفر مكتبكم على جهاز الإعلام الآلي.
68	الجدول 17:يمثل حسن استخدام جهاز الإعلام الآلي.
69	الجدول 18:يمثل توفر مكتبك على عدد كاف من الحواسيب و على برمجيات حديثة من أجل العمل.
70	الجدول 19 :يمثل القيام بإجراء تريبص حول كيفية استخدام أدوات الإدارة الإلكترونية
71	الجدول 20:يمثل وجود ربط شبكي بين مختلف المكاتب و المصالح.
72	الجدول 21:يمثل توفر البنية التحتية اللازمة لمنظومة الإدارة الإلكترونية و شبكة أنترنت ذات تدفق قوى.
73	الجدول 22:يمثل اصدار التعليمات و القرارات إلكترونيا
74	الجدول 23 :يمثل اعتماد المؤسسة على خدمة البريد الإلكتروني.
75	الجدول 24:يمثل وجود أوعية لتخزين المعلومات الكترونيا

	مثل (أقرص التخزين ..)
76	الجدول 25: يمثل وجود برامج تحفظ المعلومات من الاختراق الإلكتروني.
77	الجدول 26: يمثل المحافظة على الخصوصية و سرية المعلومات الإلكترونية في برامج الإعلام الآلي.
78	الجدول 27: يمثل الاعتماد على توثيق و مصادقة المعلومات و الوثائق إلكترونيا.
79	الجدول 28: يمثل وجود قوانين و عقوبات متعلقة بالمخالفات الأمنية الإلكترونية.
80	الجدول 29: يمثل مساهمة الإدارة الإلكترونية في تقليص الوثائق في المصلحة التي أعمل فيها.
81	الجدول 30: يمثل مساهمة الإدارة الإلكترونية في إنجاز عدة وظائف في آن واحد.
82	الجدول 31: يمثل مساهمة الإدارة الإلكترونية في التقليل من مركزية القرارات.
83	الجدول 32: يوضح تغيير الإدارة الإلكترونية من تنظيم العمل داخل المؤسسة.
84	الجدول 33: يوضح مساهمة الإدارة الإلكترونية في تبادل المعلومات داخل المؤسسة.
85	الجدول 34: يوضح مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل التعامل مع الزبائن.
86	الجدول 35: يوضح ايهما افضل في إنجاز الأعمال بسرعة
87	الجدول 36: يمثل الإضافات التي قدمتها الإدارة الإلكترونية

فهرس الأشكال:

رقم الصفحة	عنوان الشكل
52	الشكل رقم 1: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
53	الشكل رقم 2 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن
54	الشكل رقم 3 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
55	الشكل رقم 4 : وضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل
56	الشكل رقم 5: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الإداري.
57	الشكل رقم 6: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير نوع الوظيفة.
58	الشكل رقم 7 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في المنصب
59	الشكل رقم 8 : يوضح رأي المستجوبين بأن الإدارة الإلكترونية هي منهج عمل حديث للعمل بالنسبة للمؤسسات.
60	الشكل رقم 9 : يوضح رأي المستجوبين بأن الإدارة الإلكترونية تقوم بتنفيذ الأعمال و المعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر بطريقة الكترونية.
61	الشكل رقم 10: يوضح رأي المبحوثين حول أن الإدارة الإلكترونية هي آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المؤسسة و بين المؤسسة و عملائها.
62	الشكل رقم 11: يوضح رأي المبحوثين حول أن الإدارة الإلكترونية هي الاستغناء عن المعاملات الورقية و المعاملات التقليدية.
63	الشكل رقم 12: يوضح رأي المبحوثين بأن الإدارة الإلكترونية تعتمد على استخدام وسائل الاكترونية.
64	الشكل رقم 13: يوضح رأي المستجوبين بأن الإدارة الإلكترونية هي استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال و الإسراع بهذا الأداء.
65	الشكل رقم 14: يوضح رأي المبحوثين بأن أهم الضوابط للإدارة الإلكترونية هي الاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات و الإتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية.
66	الشكل رقم 15: يوضح رأي المبحوثين حول إعتقاد الإدارة الالكترونية على الأنترنت و شبكات الاتصال في عمليات التخطيط و التوجيه و الرقابة على موارد و امكانيات المؤسسة.

67	الشكل رقم 16: يوضح توفر مكتبكم على جهاز الإعلام الآلي.
68	الشكل رقم 17: يوضح حسن استخدام جهاز الإعلام الآلي.
69	الشكل رقم 18: يوضح توفر مكتبك على عدد كاف من الحواسيب و على برمجيات حديثة من أجل العمل.
70	الشكل رقم 19: يوضح القيام بإجراء تريض حول كيفية استخدام أدوات الإدارة الإلكترونية
71	الشكل رقم 20: يوضح وجود ربط شبكي بين مختلف المكاتب و المصالح.
72	الشكل رقم 21: يوضح توفر البنية التحتية اللازمة لمنظومة الإدارة الإلكترونية و شبكة أنترنت ذات تدفق قوى.
73	الشكل رقم 22 : يوضح اصدار التعليمات و القرارات إلكترونيا
74	الشكل رقم 23: يوضح اعتماد المؤسسة على خدمة البريد الإلكتروني.
75	الشكل رقم 24: يوضح وجود أوعية لتخزين المعلومات الكترونيا مثل (أقراص التخزين ..)
76	الشكل رقم 25: يوضح وجود برامج تحفظ المعلومات من الاختراق الإلكتروني.
77	الشكل رقم 26: يوضح المحافظة على الخصوصية و سرية المعلومات الإلكترونية في برامج الإعلام الآلي.
78	الشكل رقم 27: يوضح الاعتماد على توثيق و مصادقة المعلومات و الوثائق إلكترونيا.
79	الشكل رقم 28: يوضح وجود قوانين و عقوبات متعلقة بالمخالفات الأمنية الإلكترونية.
80	الشكل رقم 29: يوضح مساهمة الإدارة الإلكترونية في تقليص الوثائق في المصلحة التي أعمل فيها.
81	الشكل رقم 30: يوضح مساهمة الإدارة الإلكترونية في إنجاز عدة وظائف في أن واحد.
82	الشكل رقم 31 : يوضح مساهمة مساهمت الإدارة الإلكترونية في التقليل من مركزية القرارات.
83	الشكل رقم 32: يوضح تغيير الإدارة الإلكترونية من تنظيم العمل داخل المؤسسة.
84	الشكل رقم 33: يوضح مساهمة الإدارة الإلكترونية في تبادل المعلومات داخل المؤسسة.

85	الشكل رقم 34: يوضح مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل التعامل مع الزبائن.
86	الشكل رقم 35: يوضح أيهما أفضل في إنجاز الأعمال

مقدمة

مقدمة

لقد عرف العالم في العقود الأخيرة خاصة مع بداية الألفية الثالثة ثورة هائلة في جل المجالات العلمية و التكنولوجية ،التي أحدثت تغييرا في الحياة اليومية للإنسان وأصبحت من الركائز الجوهرية والمعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية. هذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعد الآلية تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين ،بذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة. والجانب المعلوماتي الحديث ينفرد بخصوصية متميزة عن الثروات التقنية الأخرى؛ إذ إن رأسمالها هو العقل البشري و الثورة البشرية داخل الدولة. والجزائر من بين الدول التي عملت على تطوير و تسريع و تحسين جودة الأداء في الخدمات الإدارية، إذ يجعل من الإدارة ضرورة لتطوير نظم المعلومات المتكاملة بما فيها التنظيم والمعالجة، ونخص بالذكر استخدام الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا البرمجيات.

وانطلاقا مما سبق ،فإنه لا يمكن أن نتصور تقديم خدمات الكترونية متاحة عبر الشبكة العالمية الانترنت دون اللجوء إلى إدخال بعض الحركة والمرونة في إجراءاتها حيث يعتبر الآن مشروع الإدارة أو الحكومة الالكترونية نتيجة حتمية لتفاعلات مجالات التكنولوجيا و الاتصال و تسهيل و تحسين العلاقة مع المواطن والإدارة. تتناول هذه الدراسة اتجاهات العمال الإداريين حول مشروع الإدارة الإلكترونية بمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقريت التي تعد من ضمن المؤسسات السباقة لتطبيق هذا المشروع، وقصد الإحاطة أكثر بهذا الموضوع تم اتباع الخطة الآتية:

الفصل الأول: يتمثل في الإطار المفاهيمي للدراسة وإجراءاتها المنهجية تم التطرق فيه إلى : إشكالية الدراسة بدءا بتحديد المشكلة والتساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية

وأسباب اختيار الموضوع وأهداف الدراسة، إضافة إلى أهمية الدراسة ومفاهيم الدراسة والدراسات السابقة ، ثم إدراج منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات ، ثم مجتمع الدراسة وحدود الدراسة النظرية.

أما الفصل الثاني: يتمثل في الإطار التطبيقي ، تم التطرق فيه إلى مجالات الدراسة ثم عرض و تحليل و تفسير بيانات الدراسة الميدانية ، ثم مناقشة نتائج الدراسة وختام العمل بخاتمة الدراسة.

الفصل الأول: الإطار المنهجي

الفصل الأول: الإطار المنهجي

1. الإشكالية

أصبح التحول من الإدارة التقليدية نحو الإدارة الإلكترونية يمثل توجهها عالميا، لأنها تعتبر عنصرا أساسيا و مهما في كافة المؤسسات بمختلف أنواعها واختصاصاتها لكونها أداة مهمة في إنجاز الأعمال بشكل دقيق وسريع، وانتقل أداء الوظيفة إداريا من الأسلوب التقليدي في إنجاز كافة المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية إلى النمط الإلكتروني.

مما جعل ظروف العصر الرقمي بمتغيراته التي نعيشها تحتم بذل مجهودات كبيرة في إنجاز الأعمال، لمسايرة التغيرات السريعة والمتلاحقة في كل المجالات، ولعلّ التطورات في تقنية الاتصالات قد أحدثت تغيرات بالجملة في المنظومة الإدارية وأصبح لزاما على هذه المنظمات أن تعي بشكل جدي أهمية مواكبة التقدم العلمي بصفة عامة والتقدم التقني بصفة خاصة، ومن أبرز السمات الحديثة للعمل الإداري والتي تعد أحد أهم نتائج الثورة التقنية في عالمنا الحاضر ألا وهي الإدارة الإلكترونية، إذ أن هذا التقدم العلمي والتقني والانتشار الواسع لشبكة الأنترنت أدّى الى بروز تأثيرات على طبيعة عمل النظم الإدارية وظهور أساليب حديثة للإدارة تركز على البعد التكنولوجي و تختلف بدورها عن سابقتها التقليدية التي فقدت بريقها لأنها لا تتماشى مع سمات العالم المعاصر الذي يتميز بالسرعة والتفاعل الآني واختراق الحدود.

إذ أصبح تطبيق الإدارة الإلكترونية من أولويات الدول لمسايرة التقدم الحاصل، ولعلّ الجزائر من بين الدول التي تبنت هذا النمط الجديد وتحاول تعميمها على مختلف القطاعات والإدارات من أجل توفير المرونة في التعاملات ودعم التواصل بين الإدارة العمومية و فروعها وبين المؤسسات و المواطنين من أجل اختصار

الوقت، الجهد والمسافة ومن أجل هذا استلزم على الدولة توفير المقومات اللازمة سواء في تأهيل الجانب البشري أو في سن تشريعات قانونية وأمنية أو من خلال تهيئة البنية التحتية.

لقد سارعت الدولة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، رغبة منها في مواكبة عصر المعلومات ولاسيما أن هذه المؤسسات هي أحد الأدوات التي تستطيع الدولة من خلالها مواكبة حركة التقدم العلمي و التقني في العالم المعاصر فالحاجة الملحة في تفعيل الإدارة الإلكترونية وتحسينها لتنفيذ الخدمات بشكل أفضل، و كلما زادت فاعلية الإدارة الإلكترونية ساعد ذلك في زيادة إنجاز الأعمال وتحسين التنمية البشرية والاقتصادية وريح الوقت وخدمة المواطن احسن خدمة، كما تعتبر آلية جديدة لمحاولة تسريع تطبيق تكنولوجيا اتصال الإدارة العامة الجزائرية والتي تترجم بدورها مدى وجود الإدارة الحقيقية، ودفع ودعم المؤسسات الخدماتية الجزائرية في إعطاء فرصة جديدة لها لتحسين مستوى أداءها.

وتعد مؤسسة الضمان الاجتماعي إحدى هذه المؤسسات الخدماتية التي تنتهج الإدارة الإلكترونية في تعاملاتها الداخلية وهذا بين المصالح والمكاتب وعلى المستوى الخارجي في التعاملات الخارجية مع المديريات الأخرى ومع المواطن في تحقيق جودة الخدمة وتوفير النفقات وسرعة الإنجاز وشفافية التعاملات.

إذ تم تدعيم مؤسسة الضمان الاجتماعي بشبكة الأنترنت، كما أعلنت هذه المؤسسة عن مبادرتها في عملية إعادة ترقيم المشتركين، في إطار بناء قاعدة معطيات وطنية لهم، تتيح الاتصال بها من جميع وكالاتها، والتأكد من المشتركين إذ تعتبر أهم مرحلة من مراحل التحول إلى الخدمة الإلكترونية داخل هذه المؤسسة في خدمات بطاقة الشفاء الإلكترونية للتأمينات الاجتماعية، التي تسمح بالتعرف على هوية

المؤمن اجتماعيا من خلال احتواء البطاقة على شريحة الكترونية دونت فيها كل المعلومات التي تخص هذا المتعامل.

ولكي يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه المؤسسة لابد من تأهيل العناصر البشرية التي تتعامل مع التقنية الإلكترونية والتي ينبغي أن تنطلق من احتياجاتهم التدريبية المتعلقة بمهارات التعامل مع الحاسوب الآلي و كيفية التعامل مع الشبكات والتطبيقات المستخدمة وإلى جانب الاحتياجات المتعلقة بأمن هذه المعلومات التي تخزن في قاعدة المعطيات وسرية البيانات.

ومن هذا المنطلق جاءت إشكالية بحثنا لتحديد اتجاهات العمال الإداريين حول مشروع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمائية وتحديدًا بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالمقاطعة الإدارية تقرت من خلال طرح التساؤل التالي :

ما هي اتجاهات العمال الإداريين لمؤسسة الضمان الاجتماعي بتقرت حول مشروع الإدارة الإلكترونية؟

التساؤلات الفرعية:

- 1/ ما مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بتقرت؟
- 2/ ما مدى جاهزية مؤسسة الضمان الاجتماعي لاستيعاب مشروع الإدارة الإلكترونية؟
- 3/ ما هي القيم المدركة لدى العمال الإداريين لمؤسسة الضمان الاجتماعي بتقرت من تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية؟

2. أسباب اختيار الموضوع:

إن سبب اختيارنا لهذه الدراسة ليس صدفة بل هي وليدة لعدة أسباب ذاتية وأخرى موضوعية.

المبررات الموضوعية: وتتبع هذه الأخيرة من القيمة العملية لموضوع الإدارة الإلكترونية، إضافة إلى توفر عنصر الجودة في الموضوع على مستوى الطرح العلمي

الأكاديمي ومحدودية الدراسة ، والابحاث التي تعنى به وهو ما يشجع ويفتح امامنا مزيدا من الاجتهاد ومحاولة إثراء الموضوع في تخصص علوم الإعلام والاتصال في الجوانب النظرية والتطبيقية .

توفير فضاء إلكتروني يخلق أنماطا مستجدة بغية التعامل مع هذه الوسيلة. الواقع الذي تحتله تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الجزائر خاصة مع بداية الألفية.

تدخل هذه الدراسة ضمن الحصول على شهادة الماستر أكاديمي.

المبررات الذاتية:

تكملة لموضوع مذكرة شهادة ليسانس.

الاهتمام الشخصي بالموضوع .

طموح ذاتي في دراسة الإدارة الإلكترونية واتجاهات عمال المؤسسات الخدماتية حولها.

3. أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة للتعرف على اتجاهات عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي حول مشروع الإدارة الإلكترونية.

تهدف هذه الدراسة ايضا إلى ابراز مدى أهمية استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في المؤسسات الخدماتية ومدى فائدة استخدامها من طرف العمال.

ابرار مدى سعي الدولة في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدماتية.

التعرف على القيم المدركة لدى العمال الإداريين لمؤسسة الضمان الاجتماعي من تطبيق الإدارة الإلكترونية.

4 أهمية الدراسة:

لكل دراسة أهمية سواء العلمية أو العملية فأما بالنسبة للأهمية العلمية لدراستنا تتمثل في :

في حدود ما تم العثور عليه من دراسات ليس هناك دراسات كثيرة تقصت اتجاهات عمال الضمان الاجتماعي حول مشروع الإدارة الإلكترونية لهذا جاءت هذه الدراسة لسد هذا النقص.

و أما بالنسبة للأهمية العملية تكمن في محاولة التعرف على اتجاهات العمال الإداريين لمؤسسة الضمان الاجتماعي حول مشروع الادارة الالكترونية وكيفية استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة التي من الممكن أن تسهم في تطوير الأداء وخدمة المواطن.

5. مفاهيم الدراسة:

تعريف الاتجاهات:

تعددت التعاريف والآراء والبحوث الخاصة بموضوع الاتجاهات؛ وذلك لاختلاف الإطار المرجعي لصاحب التعريف، ومن هذه التعاريف:

تعريف البورت ALLPORT للاتجاه هو (إحدى حالات التهيؤ والتأهب العقلي العصبي التي تنظمها الخبرة، ولها فعل توجيه على استجابات الأفراد للأشياء والمواقف المختلفة).1

1 حلمي المليجي، علم النفس المعاصر، دار النهضة، ص153.

أما بوجاردوس BOGARDUS فيرى الاتجاه بأنه (نزعة للتصرف سواء إيجاباً أو سلبياً نحو وضع ما في البيئة التي تحدد قيماً إيجابية أو سلبية لهذا التصرف.¹ تعريف نيوكمب NEWCOMB من خلال مدخل معرفي سلوكي (يمثل الاتجاه من وجهة النظر المعرفية تنظيمًا لمعارف ذات ارتباطات موجبة أو سالبة، أما من وجهة النظر الدافعية، فالالاتجاه يمثل حالة من الاستعداد لاستثارة الدافع، فالاتجاه المرء نحو موضوع معين هو استعداد لاستثارة دوافعه فيما يتصل بالموضوع، وهذا الاستعداد يتأثر بخبرة المرء ومعارفه السابقة عن هذا الموضوع سلباً أو إيجاباً).²

تعريف العمال:

لغة : جاء في معجم لسان العرب لابن منظور: "عَمِلَ يَعْمَلُ، عَمَلًا، وفاعلها عَامِلٌ، والعامل هو الذي يتولى أمور الرجل في ملكه وعمله وماله"، والعمل هو الفعل المؤدَّى باليد، وهو المهنة، أو أجرة العامل، على هذا النحو ذهبَتْ جُلُّ المعاجم العربية؛ كمقاييس اللغة، تاج العروس، القاموس، وغيرهم.³ وقد اكتسبتْ هذه الكلمة صبغة دينية؛ يقول الله عز وجل في كتابه الحكيم: ﴿ إِنَّمَا الصَّدَقَاتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَامِلِينَ عَلَيْهَا ﴾ [التوبة: 60]، والعامل هنا يراد به القائم على جمع الزكاة.

اصطلاحاً: تعريف العامل : كل شخص طبيعي يعمل لمصلحة صاحب العمل، وتحت إدارته أو إشرافه مقابل أجر، ولو كان بعيداً عن نظارته العامل هو الشخص الذي يعمل ويؤدي نشاط يدوي ويأخذ عادة أجراً مادياً أو معنوياً

¹ Bougardous, Fundmental of FsychoiogyK, 2nd Edition and Grofts 1931 ، p444.

² بلقيس، أحمد مرعي، الميسر في علم النفس التربوي، ط1، 1983، ص240.

³ ابن المنظور ،معجم لسان العرب، دار صادر ،بيروت،م د ت (ع م ل)

على عمله في المنشأة أو المشروع الاقتصادي، نظير خدماته المهنية في المشروع. وهو أحد عناصر أو عوامل الإنتاج في المشروع أو المنشأة الاقتصادية. وعادة ما يلبس العمال ملابس خاصة للعمل وتكون في الأغلب زرقاء اللون، وتختلف ألوانها حسب طبيعة العمل وخطورته وعلى النقيض من ذلك، يقوم العامل ذو الملابس الرسمية من بدلة أو ثياب بيضاء بعمل في بيئة مكتبية أو شركة، وقد يترتب عليه الجلوس على آلة حاسوب أو الطبع على آلة كاتبة أو كتابة وتحرير مقال في مكتب¹.

العمال الإداريين: (إجرائياً) هم موظفون وعمال مؤسسة صندوق الضمان الإجتماعي الدائمون، أو عقد سنوي، ويخضعون للقانون الأساسي للعاملين في الدولة و معينون وفق مؤهلاتهم العلمية والأكاديمية وفق الشهادة التي يحملها الموظف في المؤسسة الخدمائية.

اتجاهات العمال الإداريين: (إجرائياً) هي الدرجة المعبرة عن آراء العمال الإداريين لمؤسسة صندوق الضمان الإجتماعي الايجابية او السلبية نحو قدرة الهياكل التنظيمية على تحقيق ما لا يقل عن 90 بالمئة من أهداف المؤسسة التي يعملون بيها و ذلك من أجل تحقيق أفضل خدمات عمومية ممكنة مع الاحاطة القيم المدركة لهم.

تعريف كلمة مشروع :

لغة: خطة أو اقتراح لإنتاج منتج جديد أو نشاط تجاري².

¹WWW.MAWDOO3.COM،23/04/202،0 10:42

²معجم اللغة العربية، المعجم الوسيط، دار الشروق الدولية، ط4، 2004.

اصطلاحاً مشروع: هو مجهود جماعي لتحقيق هدف معين من خلال مجموعة من المهام 1.

_ لفظ يشير الى مجموعة متتالية من الانشطة لها علاقات مميزة تربطها معنا وتتحد بنقاط بداية و نقاط نهاية توضح نقاط اكتمال تحقيق الانشطة بغية الوصول الى هدف او مجموعة من الاهداف 2.

_ المشروع مجموعة من الأعمال المترابطة يتم تنفيذها بطريقة منظمة، له نقطة بداية و نهاية محددتان بوضوح و ذلك لتحقيق بعض النتائج المحددة المطلوبة لتلبية حاجات معينة 3.

الإدارة : للإدارة عدة تعريفات منها :

لغة: كلمة إدارة administratio أصلها لاتيني (ad) بمعنى "to" ، و (ministre) بمعنى "serve" و الكلمة تعني الخدمة على أساس أن يعمل بالإدارة يقوم على خدمة الآخرين أو يصل عن طريق الإدارة إلى أداء الخدمة 4.

اصطلاحاً: تعرف على أنها عملية توجيه و قيادة للجهود البشرية في أية منظمة هدف معين، ويصبح لك سواء كانت هذه المنظمة شركة تجارية، أو جمعية خيرية، أو هيئة حكومية.

¹ محمد الفيومي محمد، إدارة المشروعات، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، 2001، ص134.

² جلال ابراهيم العابد، استخدام الاساليب الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية-مصر-، 2004، ص255.

³ تريفير يونغ، ت سامي تيسير سلمان، كيف تنمي قدراتك على إدارة المشاريع، بيت الأفكار الدولية للنشر و التوزيع، عمان-الاردن-، 1997، ص15.

⁴ سعود بن محمد نمر و اخرون، الإدارة العامة الأسس والوظائف و الإتجاهات الحديثة، ط7، مكتبة الشقري، الرياض، د س ن، ص4.

وهي مجموعة الخطوات المتتالية والمتعاقبة التي تهدف إلى توجيه الموارد البشرية و المادية نحو تحقيق الأهداف المنشودة، وذلك عن طريق تنسيق الجهود والترتيب الهادف لعناصر الإنتاج.¹

-هي نشاط إنساني هادف يستمد مفاهيمه من علوم مختلفة، لتحقيق نتائج بكفاءة وفعالية، باستخدام الموارد المتاحة في ظل الظروف المحيطة².

- MANAGEMENT حسب قاموس "الاروس LAROUSSE-وتعرف الإدارة: أنها تقنية إدارية وتسيير المؤسسة³.

تعريف الإدارة الإلكترونية :

وجود العديد من التعريفات لهذا المفهوم منها ما هو مبسط ومنها ما هو مركب وأكثر عمقا، ولعل من أهم هذه التعريفات ما يلي:

الإدارة الإلكترونية : هي منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بن طرفين أو أكثر من الأفراد والمنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية مثل : البريد الإلكتروني، التحويلات الإلكترونية للأموال ، التبادل الإلكتروني للمستندات أو الفاكس والنشرات⁴.

- هي الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق

¹ رفيق بن مرسل: الأساليب الحديثة لتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر 2001- 2011، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، 2011، ص21.

² أمل بن عبد الرحمان، أساسيات الإدارة،1، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، كلية التجارة، 15:26 , 2020/01/07, WWW.YOUTUBE.COM.

³ LAROUSSE ,DICTIONNAIRE DE FRANÇAIS,IMPRIMERIE MAURY A MALESHERBES, FRANCE,2008,P256

⁴ نبيل غطاس ، هـ -جوهانس واخرون: قاموس الإدارة مع مسرد بالمصطلحات الإنكليزية المقابلة، مكتبة لبنان، بيروت، 1983.

الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحول الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفضة مسبقاً¹.

وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف معينة².

التعريف الإجرائي: هي منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب و الاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في مؤسسات عصر العولمة و التغيير المستمر.

6. منهج البحث:

المنهج: في اللغة يعني الطريق الواضح، ونهج الطريق، بمعنى أبائه وأوضحه، ونهجه بمعنى سلكه بوضوح و إستبانه³.

فالمنهج هو الطريق الواضح المستقيم والمبين و المستمر، للوصول إلى الغرض المطلوب أو تحقيق الهدف المنشود.

هو أسلوب للتفكير والعمل يعتمد الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة.

لقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي، لأننا سنقوم بدراسة اتجاهات العمال الإداريين حول مشروع الإدارة الإلكترونية

¹ علاء عبد الرزاق السالمي: الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص32.

² حسين بن محمد بن حسين: الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية

نحو أداء متميز في قطاع الحكومي، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات، 2009، ص05.

³ ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم: مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار الصفاء

للنشر و التوزيع، عمان، 2008، ص33.

لعمال مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت .
كما أسلفنا الذكر بحثنا يعتبر من المواضيع الحديثة في علم الإدارة و يدعم الإدارة
الإلكترونية كمشروع جديد في العمل و تقديم المستوى الأمثل للمؤسسات الخدمائية
وبما يخدم بيئة العصر و على هذا الأساس تفرض علينا طبيعة الموضوع استخدام
"المنهج الوصفي التحليلي" لأنه يعد أكثر المناهج الملائمة مع موضوع الدراسة، كما
يعتبر شائع الاستخدام في الدراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية.
وكما يعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة
وتصويرها كمياً عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها
وإخضاعها للدراسة الدقيقة¹.

7. مجتمع الدراسة وعينة البحث:

مجتمع البحث في هذه الدراسة هو مجموع من العمال الإداريين الذين يعملون في
مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بالمقاطعة الإدارية بتقرت و تتمثل العينة في
العينة القصدية التي تعتمد على اختيار المبحوثين ممن اعترضنا من مجتمع البحث
السابق الذكر.

شملت عينة الدراسة خمس و ثلاثون (35) عاملاً من مختلف مكاتب و مصالح
مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت.

العينة هي جزء من المجتمع الأصلي، يختارها الباحث بأساليب مختلفة وبطريقة
تمثل المجتمع الأصلي وتحقق أغراض البحث وتعني الباحث عن مشتقات دراسة
المجتمع الأصلي.

¹ ماثيو جيدير، ترجمة ملكة أبيض: منهجية البحث العلمي، دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث
ورسائل الماجستير والدكتوراه، ص71.

إن اختيار العينة المناسبة للبحث تعد أحد العناصر الأساسية و المهمة في بداية الجانب التطبيقي أو الميداني وعليه فإن العينة تعرف على أنها جزء من المجتمع وهي الحالات التي تؤخذ من المجتمع الأصلي. وبهذه الطريقة فإن يمكن دراسة الكل عن طريق دراسة جزء بشرط أن تكون العينة ممثلة للمجتمع المأخوذ.

وقد اعتمدنا في دراستنا على العينة القصدية: وهي اختيار عدد من الأفراد نظرا لأنهم يوفون بغرض الدراسة يرغب الباحث في القيام بها. ومن هنا لابد من الإشارة التي أنه يجب أن تتمتع هذه العينة بشيء مقبول من الموضوعية في الأقوال و الأداء و الثقة بها. وأيضا العينة القصدية تعرف تحت أسماء متعددة مثل العينة العرضية أو العينة العمدية أو العينة النمطية وهي أسماء تشير كلها على العينة التي يقوم الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكيمية لا مجال فيها للصدفة بل يقوم هو شخصا باقتناء الممثلة أكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات وبيانات وهذا لإدراكه المسبق و معرفته الجيدة لمجتمع البحث وعناصره العامة التي تمثله صحيحا، وبالتالي لا يجد صعوبة في سحب مفرداتها بطريقة مباشرة مثلا فماذا قام الباحث بتحليل موضوع إعلامي معين في دورية معينة خلال فترة محددة وبعد الدراسة الجيدة لمجتمع البحث تبين له أن الجريدة تناولت هذا الموضوع في بعض أعدادها بكيفية وافية معمقة وهي الإعداد مباشرة لتشكل العينة القصدية للدراسة.

8. أدوات جمع البيانات :

الاستبيان : يعرف الاستبيان على انه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعه في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها و بواسطتها يمكن التوصل إلى

حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة

بحقائق.1

إن مفاهيم مثل الاستبيان والاستفتاء والاستخبار كلها عبارة عن ألفاظ تطلق على الاستمارة التي تتضمن مجموعة من العبارات أو الجمل التي تستعمل بالدرجة الأولى في جمع المعلومات من المبحوثين مباشرة سواء تمت عملية جمع البيانات هذه عن طريق إرسال الاستبيان بالبريد أو نشرها في أي شكل من أشكال الإعلام يرد عليها مبحوث بنفسه أو تم استبيان على شكل مقابلة مقننة بين الباحث و المبحوث الوسيلة للدخول في اتصال بالمخبرين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحد واحدا بنفس الطريقة بهدف استخلاص اتجاهات و سلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد، انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها. 2

تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة و القيام بسحب كمي يهدف إيجاد علاقات رياضية و القيام بمقارنات رقمية. كما تم الاستعانة بالملاحظة البسيطة العفوية و التي تعرف بما يلي:
الملاحظة البسيطة العفوية تعتمد على مراقبة الباحث بنفسه لمجتمع الدراسة وهو في حالته الطبيعية، ومن ثم يبدأ بالتسجيل وفق ما يراه، ولا تخضع الملاحظة البسيطة لضبط العلمي، وبالتالي لا تمكن الباحث من الإلمام بجوانب الموضوع إماما تاما.3.

¹ عمار بوحوش ومحمد محمود الذبيبات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط6، ص 67-68.

² عمار طيب كشرود، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الإجتماعية و السلوكية، دار المنهج، عمان، ط1، ص199.

³ WWW.BTS-ACADEMY.COM،2020/05/09:23،12

9. حدود الدراسة:

تتضمن مجالات الدراسة الجانب المكاني، الجانب الزمني، والبشري، حيث يعد تحديد هذه الأطر شيئاً مهماً في صياغة النتائج:

1-المجال المكاني: أجريت الدراسة في مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي فرع تقرت.

2-المجال البشري: في موضوع دراسة بحثنا مجموعة من العمال الإداريين لمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي، حيث قمنا بأخذ عينة قصدية لتمثل في العمال الإداريين الذين يعملون في هذه المؤسسة والمتمثلة في خمس و ثلاثون (35) مفردة. 3 المجال الزمني: والتي كانت خلال السنة الدراسية 2019-2020 وكانت الانطلاقة في الجانب المنهجي بعد الموافقة على الموضوع ابتداء من جانفي 2020، والانطلاقة الفعالة للدراسة بدأت منذ ضبط العينة ومعرفة وملائمة ووضوح أسئلة الاستبيان قبل توزيعها مع موضوع الدراسة، وأما الدراسة الميدانية النهائية المتمثلة في توزيع استمارة الاستبيان وتفرغ البيانات واستخلاص النتائج فكانت من يوم 06 جويلية 2020 إلى غاية 28 أوت 2020.

10. الدراسات السابقة:

من المهم جداً لأي باحث لن يطلع على البحوث التي سبقت بحثه لان الاطلاع على ما سبق يجنبه التكرار، ويمكنه من تقادي الآخرين، وقد يسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر، واختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته فضلاً على أن هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي اعتمدت عليها فتفيد الباحث في التعرف على الكثير من مراجعه ومصادره لذلك حاولت هذه الدراسة قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو متشابهة لهذه الدراسة.

الدراسة الأولى:

تحت عنوان "الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل" مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3 من إعداد الطالب بوغلاشي عماد، 2011.

حيث انصبت الإشكالية الأساسية في محاولة الوقوف على تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية و دورها في تحسين أدائها، ولتبسيطها تم صياغتها على الشكل التالي: إلى أي مدى تؤثر الإدارة الإلكترونية على أداء الإدارات العمومية وللإلمام بهذا الموضوع أكثر تم تجزئة السؤال الرئيسي إلى أسئلة الفرعية:

. ما طبيعة الإدارة العمومية ، و ما هي الطريقة الحديثة لتسييرها؟

. ما هو النموذج الجديد للإدارة في مجتمع المعلومات؟

. كيف يتأثر أداء الإدارة العمومية في ظل تبنيها للإدارة الإلكترونية؟

. ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء وزارة العدل و قطاع العدالة عامة؟

أهداف الدراسة حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارات العمومية - دراسة حالة وزارة العدل من خلال الوقوف على:

مختلف المفاهيم و الخصائص المنصبة حول الإدارة العمومية و التنويه بضرورة عصرنتها من خلال تبنيها لمفهوم الإدارة الإلكترونية في تعاملاتها.

مزايا الإدارة الإلكترونية التي تمنحها للمواطنين و المجتمع و للإدارات العمومية نفسها.

دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية و متطلبات إنجاح هذا التحول.

أما عن المنهج التي اتبعتها الباحثة فهي المنهج الوصفي و المنهج التحليلي ، أما في ما يخص أدوات جمع البيانات فاتبعت أسلوب المسح المكتبي من خلال الاستعانة

بالكتب الأجنبية و العربية ،المنشورات و الأبحاث ،أطروحات و مذكرات الماجستير ،المقالات العلمية، بعض المواقع الإلكترونية على شبكة الانترنت. وكذا اتبع أسلوب دراسة حالة (حالة وزارة العدل). أما عن العينة فهي بعض نماذج الخدمات الإلكترونية.

أهم النتائج:

أن الإدارة العمومية دور هام في ضمان استمرارية الخدمة العمومية من جهة و تبرير خصوصية التسيير في هذه الإدارات من جهة أخرى من خلال التوجه إلى تبني تسيير عمومي حديث يخرجها من كنف أزمتها المشروعة ،سعيًا منها لتحسين أدائها.

انطلاقًا من تقييم الوضع في إطار تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية 2013 و على الرغم من الاستثمار خلال السنوات الماضية ما تزال أعمال عصرنة الإدارة العمومية بواسطة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و توفير خدمات عبر شبكة الانترنت غير مكتملة و غير مثمّنة.

النتيجة العامة: و تمثلت في أن الجزائر أدركت أن عملية التحسين و الارتقاء بخدمات الإدارة العمومية لن يأتي إلا باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتحديث نفسها و التحول نحو طريق رقمي يزيد قدراتها التنافسية من خلال تبني مشاريع الإدارة الإلكترونية. كما تفتنت أيضا إلى ضرورة توسيع استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتجسيد مختلف المشاريع الإلكترونية على غرار ما تم العمل به في وزارة العدل¹.

¹ عماد بوغلاشي، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تسيير عمومي ، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر 3، 2011

الدراسة الثانية:

دراسة بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية-و الجزائر" لطالب عشور عبد الكريم من جامعة منتوري قسنطينة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، سنة 2010.

حيث تناول فيها الإشكالية التالية و هي:

إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية محورية في ترشيد الخدمة العمومية، من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي و التجربة الجزائرية؟

وتفرعت عنها خمسة أسئلة فرعية:

1/ ما مفهوم الإدارة الإلكترونية ؟

2/ ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ؟

3/ كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على نموذج الخدمة العمومية؟

4/ ما هي توجهات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية، أو كيف ساهم ذلك في ترشيد الخدمة العمومية؟

5/ ما هو مستوى التطور الخدمي بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة بالجزائر و هل و صلت حقيقة إلى مفهوم ترشيد الخدمة العمومية؟

. إزالة الغموض و التعريف على مفهوم الإدارة الإلكترونية و تأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية.

. الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية تبعا لتطبيق النموذج الإلكترونية باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا.

. محاولة التعرف على إستراتيجية الخدمة العامة الإلكترونية و كيف أثرت آلياتها في

الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها دولة نامية.

المنهج: أما عن المنهج الذي استخدمه الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، و منهج تحليل المضمون، و منهج دراسة الحالة و منهج التاريخي. العينة: مجموعة القوانين و التشريعات و المواد القانونية المرتبطة بالإدارة الإلكترونية.

أهم ما توصل إليه الباحث من نتائج:

. الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد بعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، و التحول للروابط الافتراضية بما يحسن من سرعة الاستجابة و يزيد من مستوى الفاعلية لدى الأجهزة و المنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.

. تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية وتتجلى معاييرها في القيم التالية: التوصل الآني، الشفافية، الديمومة، الاستمرارية، الاستجابة، السرعة، ربح الوقت و الدقة في تحديد المهام.

حيث توصل الباحث إلى نتيجة عامة وهي أن الإدارة الإلكترونية تمثل آلية هامة في بناء و ترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الإلكترونية بما يحقق النزاهة، المحاسبة، المساءلة، الرقابة، سرعة الاستجابة، في الخدمات المقدمة للمواطن، ويرفع من مستوى وضوح الخدمة العمومية، و يقربها من المواطن، غير أن التباين والاختلاف يبقى بين كل نموذج و آخر، تبعا لبيئة و خصوصية التجربة أو النموذج المطبق¹.

¹ عبد الكريم عشور ، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة منتوري قسنطينة. 2010

الدراسة الثالثة:

أسماء عابد و خولة عزيزي لموضوع" اتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية"دراسة ميدانية بالمجلس القضائي لولاية أم البواقي 2016.

لقد تطرقت الباحثتان في هذه الدراسة إلى الإشكالية تتعلق بالاتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية والهدف منها التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجلس القضائي لولاية أم البواقي من وجهة نظر جمهوره الداخلي، والكشف عن مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسهيل عمل موظفي المجلس القضائي لولاية أم البواقي ،وكان التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة ما اتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية؟

وللإجابة على التساؤل رأَت الباحثتان أن يتم طرح بعض الأسئلة الفرعية التي تساعد في الإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة:

ماهي درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجلس القضائي لولاية أم البواقي من جهة نظر جمهوره الداخلي؟

كيف يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسهيل عمل موظفي المجلس القضائي لولاية أم البواقي ؟

ماهي أهم المعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجلس القضائي لولاية أم البواقي من وجهة نظر الجمهور الداخلي؟

هل هناك تصور واضح عن ماهية الإدارة الإلكترونية لدى موظفي المجلس القضائي لولاية أم البواقي؟

في الجزء النظري اعتمد على المسح المكتبي لمجموعة متنوعة ما بين الكتب - المقالات - المواقع أما في الجزء الميداني الاستبيان و المقالات والملاحظة وتحليل الوثائق، ولقد تم الاختيار على العينة القصدية .

وهنا يتم استخدام منهج مسحي في هذه الدراسة لأنه مناسب والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع وهذا ما يتناسب مع طبيعة الموضوع، أما الجانب التطبيقي تم الإعتماد على المنهج ميداني بالمجلس القضائي لولاية أم البواقي بإعتباره الأنسب لدراسته، وإعتمد على أدوات جمع البيانات إستمارة الإستبيان، وذلك للحصول على معلومات ميدانية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت فيما يلي:

- يعمل المجلس القضائي على وفقا لإستراتيجية واضحة و دقيقة في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية .

- تساهم الإدارة الإلكترونية في تسهيل عمل الجمهور الداخلي للمجلس القضائي.

- يوفر المجلس القضائي لموظفيه دورات تكوينية متواصلة في مجال الإدارة الإلكترونية¹.

التعقيب على الدراسات السابقة :

نتفق مع الدراسات السابقة في تناول نفس الموضوع ألا و هو متغير الإدارة الإلكترونية وربطها الباحثون فيها بمتغير آخر ، وكذلك من ناحية جدية وتناول نفس الموضوع من خلال دراسة الإدارة الإلكترونية في المرفق العمومي، كما تتشابه الدراسة أولى و الثانية مع دراستنا من خلال استخدام نفس المنهج أي المنهج

¹ أسماء عابد وخولة عزيزي، "اتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة ام البواقي 2016.

الوصفي التحليلي، أما الاختلاف بين هذه الدراسة و بين الدراسات السابقة من ناحية الحدود المكانية والزمنية المدروسة، بالإضافة إلى أداة جمع البيانات في الدراسة الأولى إذ استخدم أسلوب المسحي المكتبي و مسح بعض المواقع الالكترونية و كذا عينة البحث التي اخذ بعض نماذج الخدمات الالكترونية و اسلوب دراسة الحالة ، أما الدراسة الثانية فتختلف مع دراستنا من ناحية العينة فقد أجريت على مجموعة من القوانين و التشريعات و المواد القانونية المرتبطة بالإدارة الالكترونية، وكذا أداة جمع البيانات إذ استخدم الملاحظة من خلال توظيفها في الاطلاع على البوابة الالكترونية للحكومة الأمريكية .

وقد استفدنا من هذه الدراسات في إثراء الجانب المنهجي بالاستعانة بها في صياغة بعض الأسئلة و الأهداف بالإضافة إلى تحديد محاور و أسئلة الاستبيان.

11. المقاربة النظرية:

_ نظرية انتشار المبتكرات

نشأة وظهور النظرية

ظهرت هذه النظرية خلال السنوات الاخيرة من الخمسينيات والستينيات متأثرة بنظرية تدفق المعلومات على مرحلتين.

وتعود اصول نظرية انتشار المبتكرات الى دراسات متفرقة قام بها الباحثون الاجتماعيون في عدة ميادين مثل: الأنثروبولوجيا والتربية الزراعية لمعرفة كيفية تبني المزارعين الافكار الجديدة المتعلقة بأساليب الزراعة الحديثة، كما اهتم بها ايضا الباحثون في مجال التربية من خلال نشر طرق التدريس الجديدة او فكرة تنظيم الاسر او اقتناء الاجهزة واستخدامها وغيرها من المجالات المختلفة لمعرفة اثارها في النظام الاجتماعي القائم .

وتركز هذه النظرية على نشر المعلومات المتعلقة بالمبتكرات والتجديد بين أفراد المجتمع أو قطاع منه بهدف تحقيق التنمية ،وهو في الاخير (التغيير) يعتبر الهدف النهائي لها ،لهذا قام روجرز وشوميكر بالمراجعة والتدقيق في اكثر من 5000 امر برقية متعلقة بانتشار كل ما هو من المبتكرات الجديدة في مجال الاجتماع الريفي والانثروبولوجيا بهدف التعرف على آليات تبني الأفكار والمستحدثات من قبل الجمهور ليؤكد في الاخير من خلال نموذجهما دور البيئة الاجتماعية في التأثير على سريان الاعلام والاتصال بشكل انتقالي يضل خاضعا للفئات الاجتماعية التي ينتمى اليها ذلك ان الفرد يتحرك في اطارها بما في ذلك دور قادة الرأي في تمرير المعلومات والتي يشتقونها من المصادر الاعلامية الى غيرهم من يتعرضون للإعلام بشكل كاف .

والابتكار وفق هذه النظرية هو اي فكرة جديدة او اسلوب او نمط جديد يتم استخدامه في الحياة كفكرة تنظيم الاسرة او ادخال اساليب جديدة في الزراعة او استحداث وسيلة اتصالية او غير ذلك يعتبر ابتكارا¹.

نموذج " روجرز وشوميكر " لانتشار المبتكرات

وصف روجرز وزميله عناصر عملية تدفق المعلومات الخاصة بانتشار المبتكرات بالاقتراس من نموذج "ديفيد بيرلو" كما يلي:

-المصدر: المخترعون والعلماء وعوامل التغيير الاجتماعي وقادة الرأي .

-الرسالة: الابتكار الجديد.

-الوسيلة: قنوات وسائل الاعلام وقنوات الاتصال الشخصي .

¹ حسن عماد مكاوي، ليلي السيد، الإتصال و نظرياته المعاصرة، القاهرة، دار المصرية اللبنانية

-المستقبل: اعضاء الجمهور والنظام الاجتماعي.

-الاثر: تغير في الافكار والاتجاهات والسلوك¹.

فرضيات النظرية

تقوم هذه النظرية على افتراض ان قنوات وسائل الاعلام تكون اكثر فعالية في زيادة المعرفة حول المبتكرات حيث تكون قنوات الاتصال الشخصي اكثر فعالية في تشكيل المواقف حول المبتكرات الجديدة يقترب مدخل انتشار المبتكرات من افتراض ان وسائل الإعلام تصل الى الجمهور عن طريق افراد يتميزون عن سواهم بانهم اكثر اتصالا ونشاطا في تعاملهم مع وسائل الاتصال الجماهيري ويطلق عليهم قادة الرأي².

دور قادة الرأي حسب روجرز

- يتعرض قادة الرأي لوسائل الاعلام اكثر من اتباعهم فهم حريصون على مطالعة الصحف ومتابعة البرامج الإذاعية و التلفزة المتعلقة باختصاصهم.
- قادة الرأي اكثر انفتاحا على العالم واكثر تقبلا للأفكار الجديدة والتغيير من غيرهم
- قادة الرأي لديهم اتصال اكثر من غيرهم مع وكلاء التغيير من مسؤولين عن برامج التغيير والجهات الرسمية.
- يتميز قادة الرأي بمراكز اجتماعية افضل من غيرهم نتيجة موقعهم العلمي والاجتماعي والاقتصادي مما يعزز موقع تأثيرهم على اتباعهم وحتى المسؤولين عن برامج التغيير .
- قادة الرأي اكثر مشاركة اجتماعية من اتباعهم سواء في المناسبات الاجتماعية

¹محمد عبد الحميد، الاتصال و اتجاهات التأثير ، القاهرة ،عالم الكتب للنشر، ط2، 1998 ،ص187.

² مرجع سبق ذكره، الاتصال و اتجاهات التأثير،ص192.

او القضايا الاجتماعية ذات الاهتمام الاكبر
- قادة الرأي لديهم القدرة على توليد الافكار والمبتكرات الجديدة وكذا ايجاد الحلول
اذا كان النظام الاجتماعي يحبذ التغيير ، لكن اذا كانت معايير المجتمع تقليدية فإن
قادة الرأي يكونون اقل ابتكارية، ويلتزمون بتوجيهات نضامهم الاجتماعي¹ .

مراحل تبني الافكار والاساليب المستحدثة.

عرف روجرز عملية تبني الافكار الجديدة والمستحدثة بوجه عام انها العملية العقلية
التي يمر من خلالها الفرد من وقت سماعه او علمه بالفكرة او الابتكار حتى ينتهي
به الامر الى ان يتبناها وتمر هذه العملية بخمسة مراحل وهي:

أ -مرحلة الوعي بالفكرة: وفي هذه المرحلة يسمع الفرد او يعلم بالفكرة الجديدة الاول
مرة ،ولا يمكن الجزم ان كان هذا الوعي عفويا او مقصودا ويتفق العلماء على ان
اهمية هذه المراحل تتركز في كونها مفتاح الطريق الى سلسلة المراحل التالية في
عملية التبني.

ب -مرحلة الاهتمام : تتولد في هذه المرحلة رغبة لدى الفرد في التعرف على واقع
الفكرة وجمع المزيد من المعلومات عنها ليصبح الفرد اكثر ارتباطا من الناحية
النفسية بالفكرة والابتكار لهذا يصبح سلوكه هادف بشكل كبير.

ج -مرحلة التقييم :في هذه المرحلة يجري عملية موازنة ومطابقة بين ماجمعه من
المعلومات عن الفكرة المبتكرة في ضوء موقفه وسلوكه والاحوال السائدة في الحاضر
ومايتوقعه مستقبلا لينتهي به الامر الى اتخاذ قرار يرفض الفكرة او اخضاعها
للتجريب العلمي .

¹ اسماعل محمود حسن، مبادئ علم الإتصال و نظريات التأثير، القاهرة، الدارة العالمية للنشر و
التوزيع، ط2، 2003، ص123.124.

د - مرحلة التجريب : وفيها يستخدم الفرد المستحدثة على نطاق ضيق على سبيل التجربة كي يحدد فائدتها وفق ظروف خاصة فإذا اقتنع بفائدتها فإنه يقرر تبنيها وتطبيقها على نطاق اوسع او العكس في حالة عدم جدواها

و - مرحلة التبنّي : تتميز هذه المرحلة بالثبات النسبي، فالفرد قد انتهى الى قرار تبني الفكرة المستحدثة بعد اقناعه بجدواها ،وغير انه يجب تذكر انه في بعض الحالات قد يتملص الفرد من التنفيذ تاركا الفكرة المستحدثة لأسباب عديدة¹.

إيجابيات النظرية:

ساهمت هذه النظرية في وصف كيفية انتشار الافكار المستحدثة وتغيير الاساليب والدوافع الي تقود الافراد الى الاقناع وتبني المبتكرات

اما في مجال الإعلام والاتصال فساهمت في معرفة كيفية تبني الافراد لوسيلة من وسائل الاتصال الجديدة دون غيرها كالفصائيات او شبكة الإنترنت في ضوء مراحل التبنّي السابقة².

الانتقادات الموجهة لنظرية انتشار المبتكرات:

لقيت نظرية انتشار المبتكرات شيوعا وانتشارا في بداية الستينيات خاصة في دول العالم الثالث ،غير انها واجهت فيما بعد في السبعينيات جملة من الانتقادات وهي:

-ان تطبيق هذه النظرية والعمل بها في دول العالم الثالث ادى الى اتساع فجوة المعلومات وازدياد الفروقات الاجتماعية والاقتصادية بين فئات المجتمع لان الفئات المتقدمة اقتصاديا واجتماعيا من غيرها من الفئات الفقيرة.

¹ دلفيرملفين و روكيتش ساندر،ت كمال عبد الرؤوف،نظريات وسائل الاعلام،القاهرة، الدار الدولية للنشر و التوزيع، 1991،ص 300.

²المرجع نفسه،ص312.

- دعم اتفاق الباحثين والدارسين لهذا الانتشاء على تعريف محدد للتنمية .
ايمان الباحثين وعلى راسهم روجرز بقوة تأثير وسائل الاتصال على قادة الرأي ،أي
أن هذه النظرية أخذت مبدأ سريان المعلومات واتجاه أي من الحكومة ومراكز
التنمية الى الجمهور المتلقي.

-الارتباط الكبير لنموذج انتشار المبتكرات بنظريات النظم للإعلام لقناعتها بأهمية
الاعلام وقوته وبديعة التنمية وخدمة برامجها تسعى السلطات الحاكمة الى خلق رأي
عام وإقناع الجماهير بأفكارها والعمل بها وفق ما جاءت به افكار النظرية وانتشار
المبتكرات 1.

علاقة الدراسة بنظرية انتشار المبتكرات :

بعد الاطلاع على هذه النظرية يمكن القول ان وسائل الاتصال هي وسائل لنشر
المعلومات وهي جزء من سلسلة في التقدم التكنولوجي حيث ان الادارة الالكترونية
جاءت بعد سلسلة من التطورات في التقدم

مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي دفعها الى التخلي مبدئياً عن بعض
المعاملات الورقية في الادارة التقليدية باعتبار ان التطورات تحتم على التقدم
التكنولوجي والذي ادى الى ظهور الادارة الالكترونية وذلك تبعاً للدول المتطورة التي
تعتمد على هذه الوسائل ما جعل الجزائر تسير على نفس النهج وجاء تحديث الادارة
كحتمية للحاق بهذه التطورات وبما ان الاختراعات تؤثر على المجتمعات بدء
بالتنظيم الاجتماعي والسياسي والاقتصادي وهذا الذي نجده من خلال الادارة
الالكترونية والتي اترث على النظام السياسي يجعله يدخل في تطبيق هذه الوسائل

¹حمدي حسن،وظائف الاتصال الجماهيري،القاهرة،دار الفكر العربي،1999،ص80.

الالكترونية والذي بدوره يؤثر على النظام الاقتصادي عن طريق الانجازات والاستثمارات في هذا المجال وبالتالي يؤثر على النظام الاجتماعي وذلك بعد دخوله لعصر التكنولوجيا الجديدة من خلال اعتمادا الادارة الالكترونية بعدما تعود على الإدارة التقليدية.

12. صعوبات الدراسة:

خلال فترة إنجازنا لهذه الدراسة، صادفنا جملة من الصعوبات في الجانب التطبيقي:

- عدم وجود العدد الكلي للعمال
- عدم استيعاب العمال لبعض الأسئلة
- عدم استقبالنا من طرف رئيس القطاع ورئيس المركز إلا بعد الوساطة.
- لم يتم الاعتراف بوثيقة التسهيلات المصادقة عليها من طرف الجامعة.
- وجود عراقيل من قبل المبحوثين بسبب عدم مبالاتهم بالاستمارة.

الفصل الثاني:

الإطار التطبيقي للدراسة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

سنحاول في هذا الجانب التعرف على اتجاهات العمال الإداريين حول مشروع الإدارة الإلكترونية بمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت من خلال تفريغ استبيان المقدم للعمال بغية الإجابة عليه الذي يحتوي على مجموعة من المعلومات والمؤشرات التي تساعدنا في الدراسة الوصفية. كما سنقوم بعرض ما جمعناه من خلال استمارة الاستبيان في جداول ثم تحليلها، تفسيرها ومناقشتها بناء على الملاحظة البسيطة داخل المؤسسة، للحصول على النتائج المراد الوصول إليها.

التعريف بمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي :

هي هيئة قائمة بذاتها في خدمة العمال الأجراء وغير الأجراء وعائلاتهم ووجودها مرتبط كلياً بمساهمات العمال المادية، كما هو استثمار بشري قبل كل شيء لأنه يسمح بالتكفل بالمواطن بصفته أهم رأس مال ويساهم الضمان الاجتماعي في الحياة الاقتصادية وتطوير الصناعة الصيدلانية و التجهيزات الطبية ويساهم في تضامن المجتمع والسلم الاجتماعي بموجب قانون رقم 83 .

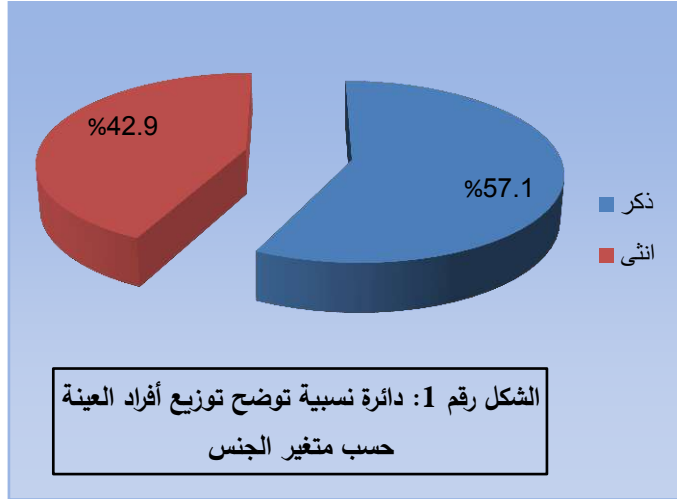
أنشئ بورقلة منذ وجود الاستعمار الفرنسي ومقره ولاية ورقلة يمارس نشاطه CNAS . على المستوى الولائي ، وله ثلاثة فرع وهي :

- فرع بورقلة . - فرع تقرت . - فرع حاسي مسعود.

وتعتبر التأمينات الاجتماعية والمنح العائلية والأمراض المهنية وحوادث العمل ومراقبة الوضعية ، والتكاليف اللازمة من أهم مهام الصندوق الوطني الضمان الاجتماعي .

البيانات الشخصية

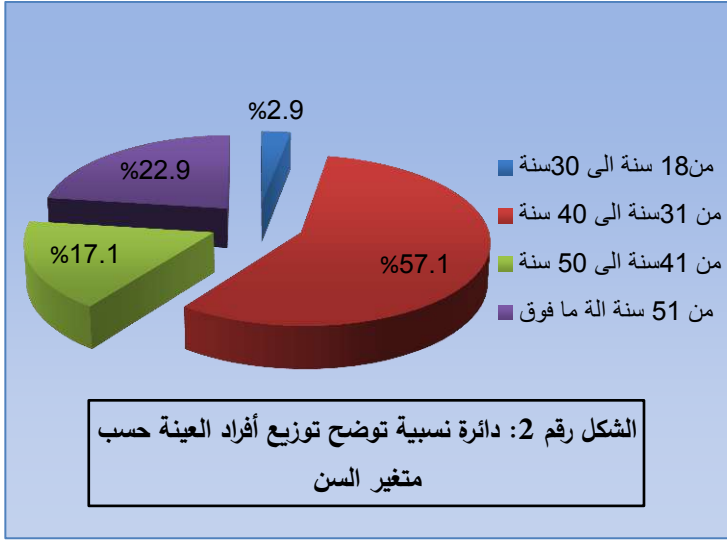
الجدول رقم 1: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.



النسبة %	التكرار	الجنس
57.1	20	ذكر
42.9	15	انثى

في قراءتنا للجدول رقم (1) و الشكل رقم (1)، نلاحظ أن معظم العمال الإداريين لمؤسسة الصندوق الضمان الاجتماعي بتقرت من جنس الذكور حيث قدر عددهم ب 20 عامل بنسبة 57.1%، في حين قد بلغ عدد العمال الإناث 12 عاملة بنسبة 42.9%، وهذا الارتفاع لفئة الذكور على الإناث راجع إلى تطبيق التعليلة الموجهة إلى هذه المؤسسة في ظل انتشار جائحة كورونا.

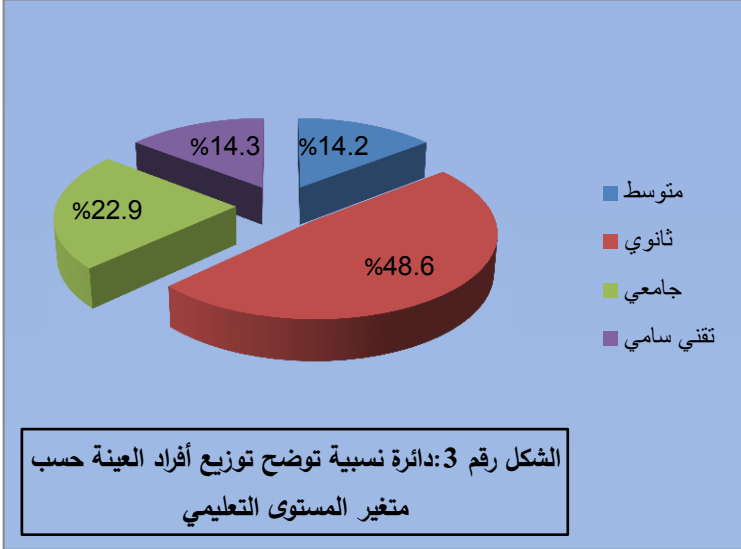
الجدول رقم 2: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.



السن	التكرار	النسبة %
من 18 سنة الى 30 سنة	1	2.9
من 31 سنة الى 40 سنة	20	57.1
من 41 سنة الى 50 سنة	6	17.1
من 51 سنة الى ما فوق	8	22.9

توضح المعطيات المدونة في الجدول رقم (2) والشكل رقم (2) توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن، حيث نلاحظ تنوع مختلف الاعمار إذ نجد أن عامل واحد يتراوح سنه بين 18-30 سنة بنسبة 2.9% في حين قد بلغ عدد العمال الي يتراوح سنهم بين 31-40 سنة 20 عامل بنسبة 57.1% فيما قد بلغت نسبة العمال الذين يتراوح سنهم بين 41-50 سنة 6 عمال بنسبة 17.1% وما نسبته 22.9% اعمارهم من 51 سنة الى ما فوق إذ بلغ عددهم 8 عمال، ومن خلال ملاحظتنا الميدانية نجد أن أغلب العالمين في المؤسسة من فئة الشباب و الكهول فالمؤسسة تسعى لتوظيف فئة الشباب مع عدم التخلي عن موظفيها القدامى.

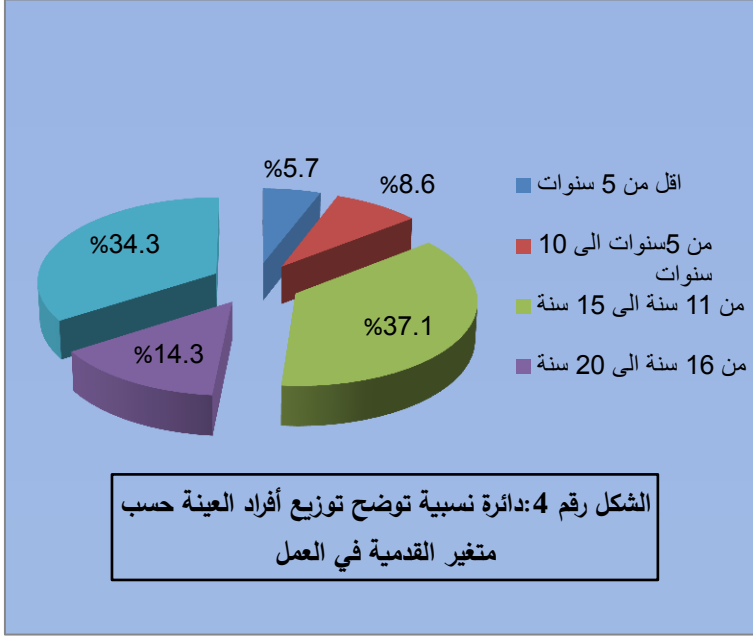
الجدول رقم 3: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
متوسط	5	14.2
ثانوي	17	48.6
جامعي	8	22.9
تقني سامي	5	14.3

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3) والشكل رقم (3) الذي يمثل متغير مستوى التعليمي أن معظم عمال مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقريت ذوي المستوى الثانوي بنسبة 48.6% أي ما يعادل 17 عامل، وأقل منهم ذوي المستوى الجامعي بنسبة 22.9% ما يقابله 8 عمال، فيما يتشارك ذوي المستوى المتوسط وتقني سامي في نفس النسبة ب 14.3% بعدد 5 عمال لكل مستوى. فارتفاع نسبة ذوي المستوى الثانوي راجع إلى اعتماد عامل الخبرة المكتسبة في المؤسسة.

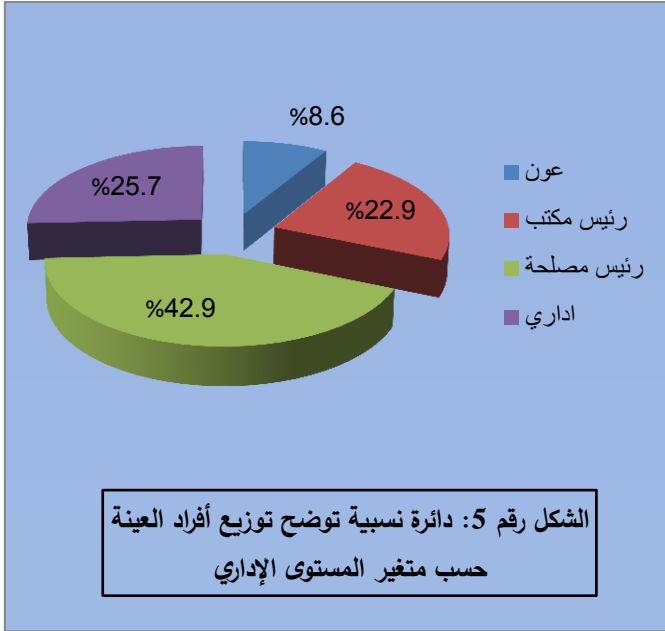
الجدول رقم 4: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل.



الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	2	5.7
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	3	8.6
من 11 سنة إلى 15 سنة	13	37.1
من 16 سنة إلى 20 سنة	5	14.3
أكثر من 20 سنة	12	34.3

من خلال الجدول رقم (4) والشكل رقم (4) الذي يوضح الأقدمية في العمل نلاحظ أعلى نسبة عادات إلى العمال ذوي الخبرة من 11 إلى 15 سنة والتي قدرت نسبتهم ب 37.1% والمرتبة الثانية عادت إلى العمال ذوي الأقدمية أكثر من 20 سنة بنسبة 34.3% والمرتبة الثالثة عمال ذوي الأقدمية من 16 سنة إلى 20 سنة بنسبة 14.3% فيما أن كل من فئة أقل من 5 سنوات وما بين 5 سنوات إلى 10 سنوات تمثلت نسبهم في 5.7% و 8.6% على التوالي والملاحظ أن فئة من 11 سنة إلى 15 سنة هم أكثر خبرة .

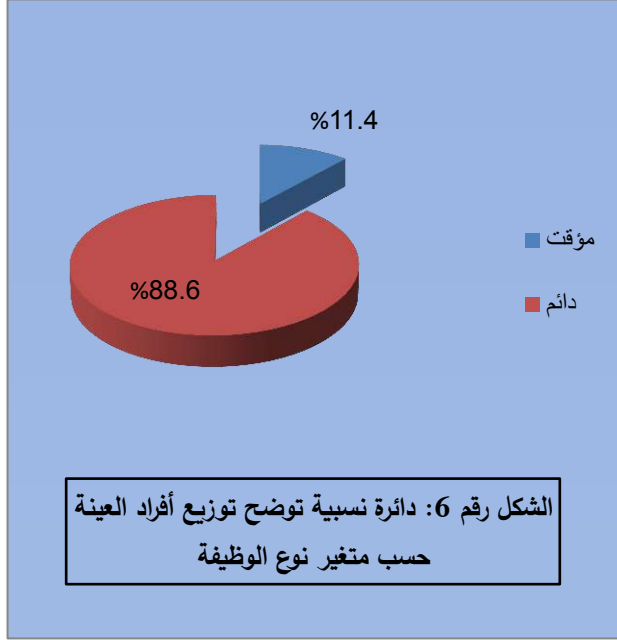
الجدول رقم 5: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الإداري.



النسبة %	التكرار	المستوى الإداري
8.6	3	عون
22.9	8	رئيس مكتب
42.9	15	رئيس مصلحة
25.7	9	اداري

بمراجعة بيانات الجدول رقم (5) والشكل رقم (5) يظهر أن أعلى نسبة للمستوى الإداري هي رئيس مصلحة إذ نجد نسبتها 42.9% والذي يقدر عددهم 15 عامل، في حين مثلت نسبة 25.7% رتبة إداري بعدد 9 عمال أما رتبة رئيس مكتب قد بلغت نسبتهم 22.9% والذي قدر عددهم ب 8 عمال ، أما رتبة عون فقدر عددهم ب 3 عمال بنسبة 8.6%. ومنه نستنتج أن معظم عمال مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت من مستوى رئيس مصلحة وهذا راجع الى تطبيق التعليمات الوزارية وهو دخول العمال الرئيسيين فقط وفق اجراءات احترازية في ظل انتشار وباء كورونا.

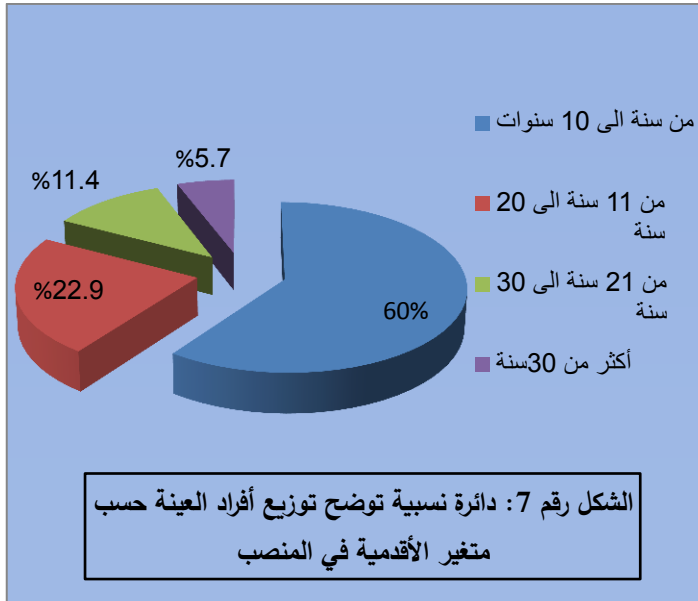
الجدول رقم 6: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير نوع الوظيفة.



النسبة %	التكرار	نوع الوظيفة
11.4	4	مؤقت
88.6	31	دائم

بين لنا الجدول رقم (6) والشكل رقم (6) أن معظم عمال مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت دائمين بنسبة 88.6% والذي بلغ عددهم 31 عامل بالمؤسسة، ونجدد العمال المؤقتين قدر عددهم ب4 عمال بنسبة 11.4% من العينة الإجمالية. ومنه نستنتج أن معظم عمال مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت دائمي الوظيفة .

الجدول رقم 7: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في المنصب.



الأقدمية في المنصب	التكرار	النسبة %
من سنة الى 10 سنوات	21	60
من سنة الى 11 سنة	8	22.9
من سنة الى 21 سنة	4	11.4
أكثر من 30 سنة	2	5.7

من خلال الجدول رقم (7) والشكل رقم (7) اللذان يمثلان سنوات الاقدمية يتبين لنا أن أغلب العاملين اللذين لا تتجاوز خبرتهم في المنصب 10 سنوات حيث يبلغ عددهم 21 عامل بنسبة 60% في حين نجد أن من أقدميتهم في المنصب ما بين 11 سنة و 20 سنة يمثلون نسبة 22.9% ويبلغ عددهم 8 عمال ، أما فيما يخص باقي أفراد العينة فقد تتراوح نسبة أقدميتهم ما بين 5.7% الى 11.4%. ونستنتج من خلال الجدول والشكل البياني أن أكثر من نصف عمال المؤسسة ذو خبرة متوسطة وهذا راجع إلى أن أغلب العمال الاداريين من فئة الشباب.

المحور الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي.

الجدول رقم 8: يمثل رأي المستجوبين بأن الإدارة الإلكترونية هي منهج عمل حديث للعمل بالنسبة للمؤسسات.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
موافق	35	100

تسفر البيانات الجدول رقم (8) والشكل رقم (8) على أن كل المستجوبين قد أجابوا بأن الإدارة الإلكترونية هي منهج عمل حديث بالنسبة للمؤسسات ، حيث بلغت نسبتها 100 أي أن كامل أفراد العينة التي يقدر عددها بـ 35 عامل أجابت بموافق معترفين على أنها توجه جديد وأن هذا يدل على أهمية وعي الموظفين بأهمية الإدارة الإلكترونية كمنهج حديث يجب على المؤسسات أن تتبعه في الإستراتيجيات الإدارية.

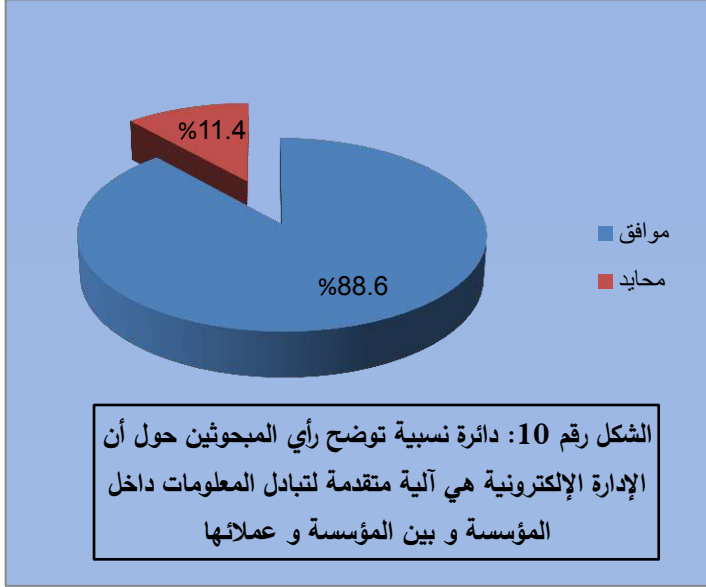
الجدول رقم 9: يمثل رأي المستجوبين بأن الإدارة الإلكترونية تقوم بتنفيذ الأعمال و المعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر بطريقة إلكترونية.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
موافق	35	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (9) والشكل رقم (9) أن كل المستجوبين الذين قدر عددهم بـ 35 عامل قد أجابوا بأن الإدارة الإلكترونية تقوم بتنفيذ الأعمال والمعاملات بين طرفين أو أكثر بطريقة إلكترونية بنسبة قد بلغت 100% وهذا ما تم ملاحظته من خلال أن جل مصالح ومكاتب مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت بتطبيقها للإدارة الإلكترونية جعلت العمال يعملون بأكثر أريحية داخل المؤسسة.

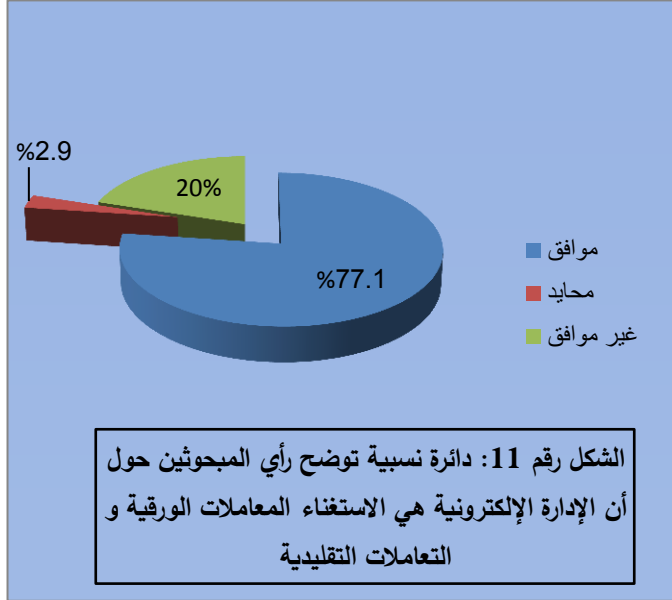
الجدول رقم 10: يمثل رأي المبحوثين حول أن الإدارة الإلكترونية هي آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المؤسسة و بين المؤسسة و عملائها.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
موافق	31	88.6
محايد	4	11.4

يوضح الجدول رقم (10) و الشكل رقم (10) الذي يعبر على أن الإدارة الإلكترونية هي آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المؤسسة وبين المؤسسة و عملائها ، فكانت الإجابة بموافق ل31 عامل بنسبة 88.6%، في حين كانت الإجابة بمحايد ل4 عمال بنسبة قدرت ب11.4% ، إذ أن أغلب عمال مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي يعتبرون الإدارة الإلكترونية على أنها آلية حقيقية و متقدمة في التعامل مع المؤسسات و عملائها. ومنه نستنتج أن معظم مصالح المؤسسة تستخدم شبكات داخلية و خارجية من أجل تبادل المعلومات و تسهيل التعاملات الإدارية .

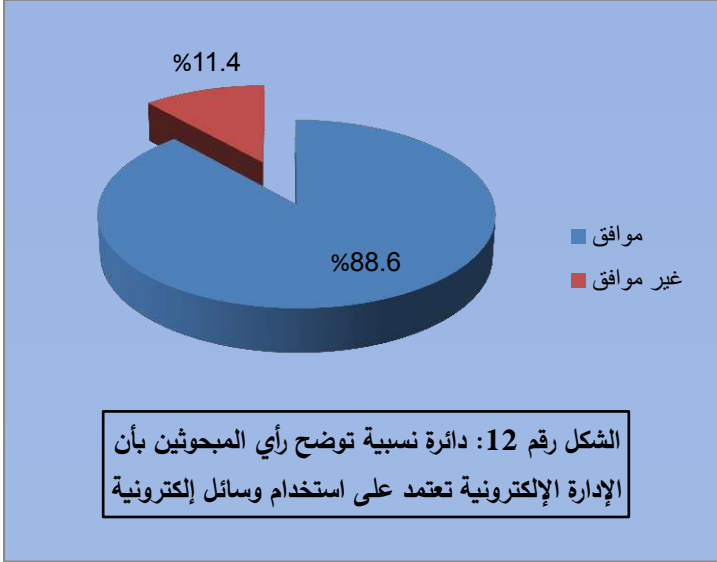
الجدول رقم 11: يمثل رأي المبحوثين حول أن الإدارة الإلكترونية هي الاستغناء عن المعاملات الورقية و التعاملات التقليدية.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
موافق	27	77.1
محايد	1	2.9
غير موافق	7	20

ما تبينه معطيات الجدول رقم (11) والشكل رقم (11) الذي يمثل استغناء الإدارة الإلكترونية على المعاملات الورقية و التعاملات التقليدية، فما تكراره 27 عامل قد أجابوا بموافق بنسبة قدرت ب 77.1% في حين أن 7 عمال قد أجابوا بغير موافق بنسبة بلغت 20% ، فيما أجاب عامل واحد بمحايد بنسبة 2.9% . وهذا التباين راجع إلى أنه لا يمكن الاستغناء عن المعاملات الورقية في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة. فمثلا عند فقدان الشبكة أو خلل في النظام يتم الرجوع الى التعاملات الورقية لتفادي تراكم الأعمال.

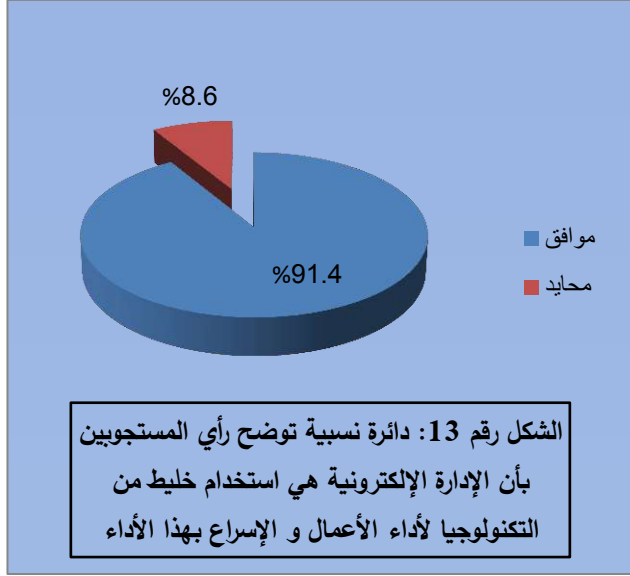
الجدول رقم 12: يمثل رأي المبحوثين بأن الإدارة الإلكترونية تعتمد على استخدام وسائل الكترونية.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
موافق	31	88.6
غير موافق	4	11.4

تسفر بيانات الجدول رقم (12) والشكل رقم (12) الذي يوضح اعتماد الإدارة الإلكترونية على الاستخدام الوسائل الإلكترونية أن معظم المستجوبين قد أجابوا بموافق و هذا آتي من خلال أجوبة أفراد العينة الذي بلغ عددهم 31 عامل بنسبة %88.6 فيما أن هناك 4 أفراد من العينة أجابوا بغير موافق بنسبة قدرت ب %11.4. ونستنتج مما سبق أن أغلب العمال قد وافقوا على أن الادارة الإلكترونية تعتمد بشكل كبير على الاستخدام وسائل الكترونية مختلفة ، إذ أن مؤسسة الضمان الاجتماعي تعتبر من أهم الادارات في الجزائر السبابة في تطبيق الإدارة الإلكترونية و عصرنة ورقمنة النظام الإداري .

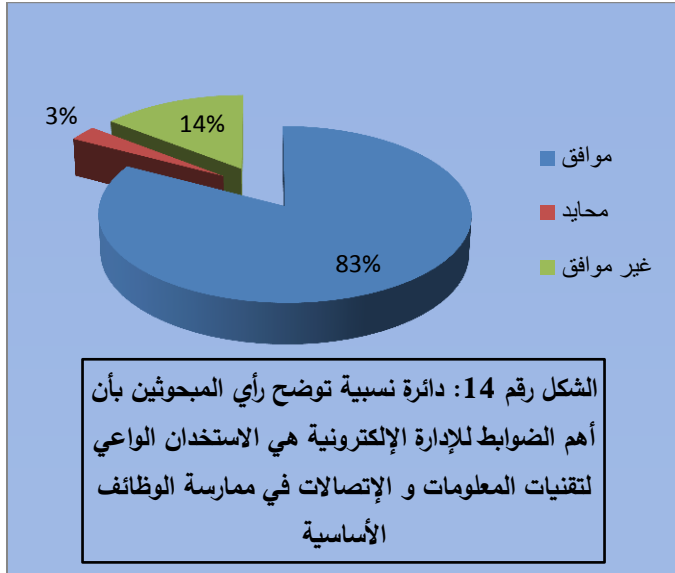
الجدول رقم 13: يمثل رأي المستجوبين بأن الإدارة الإلكترونية هي استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال و الإسراع بهذا الأداء .



الاختيارات	التكرار	النسبة %
موافق	32	91.4
محايد	3	8.6

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) والشكل رقم (13) الذي يعبر عن وجود خليط من التكنولوجيات لأداء الأعمال و السرعة في اداء الادارة الالكترونية ، نجد ان ما نسبته 91.4% أجابوا بموافق بتقدير 32 عامل في حين تمسك 3 عمال بمحايد بنسبة قدرت ب 8.6% . ومن هذا التحليل نستنتج أن الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن مزيج و خليط متنوع من التكنولوجيات الحديثة التي تساهم بشكل كبير في أداء الأعمال و سرعة التنفيذ و زيادة في فاعلية الأداء بالنسبة للمؤسسة.

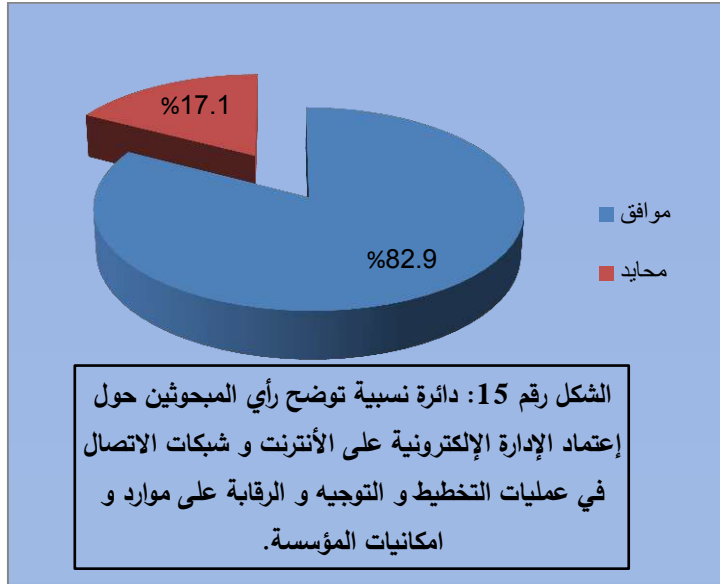
الجدول رقم 14: يمثل رأي المبحوثين بأن أهم الضوابط للإدارة الإلكترونية هي الاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات و الإتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
موافق	29	83
محايد	1	3
غير موافق	5	14

أكدت معطيات الجدول رقم (14) والشكل رقم (14) الذي يوضح أهم الضوابط للإدارة الإلكترونية التي تعبر عن الاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات و الاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية، إذ نجد أن 29 عامل أجابوا موافق بنسبة قدرت ب 83% و ما نسبته 14% أجابوا بغير موافق حيث قدر عددهم ب 5 عمال، في حين التزم عامل واحد بالحياد بنسبة 3%. ومنه نستنتج أن معظم عمال المؤسسة يدركون ضوابط الإدارة الإلكترونية وواعيين تماما بالاستخدام الواعي لتقنيات الاتصال والمعلومات في ممارسة الوظائف الأساسية.

الجدول رقم 15: يمثل رأي المبحوثين حول اعتماد الإدارة الإلكترونية على الإنترنت و شبكات الاتصال في عمليات التخطيط و التوجيه و الرقابة على موارد و امكانيات المؤسسة.

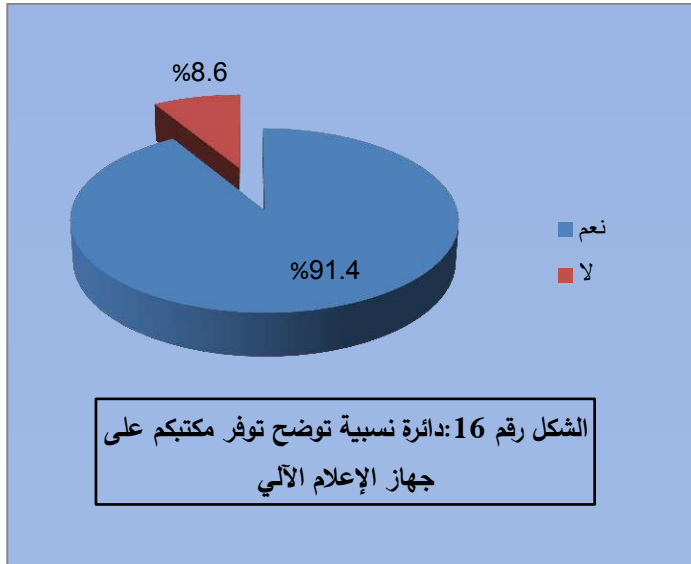


الاختيارات	التكرار	النسبة %
موافق	29	82.9
محايد	6	17.1

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) و الشكل رقم (15) الذي يفسر اعتماد الإدارة الإلكترونية على شبكات الاتصال و الإنترنت في عمليات التخطيط و التوجيه و الرقابة على موارد و إمكانيات المؤسسة ، نجد أن 29 عامل قد أجابوا بموافق بنسبة 82.9% في حين أن 6 عمال التزموا بموقف محايد بنسبة قدرت ب 17.1%. إذ تفسر هذه النتائج من خلال اعتماد الإدارة الإلكترونية على الانترنت و شبكات الاتصال، قد مكنت و سهلت على العمال عمليات التخطيط و الرقابة و التوجيه على موارد و امكانيات المؤسسة .

المحور الثاني: جاهزية المؤسسة لاستيعاب مشروع الإدارة الإلكترونية.

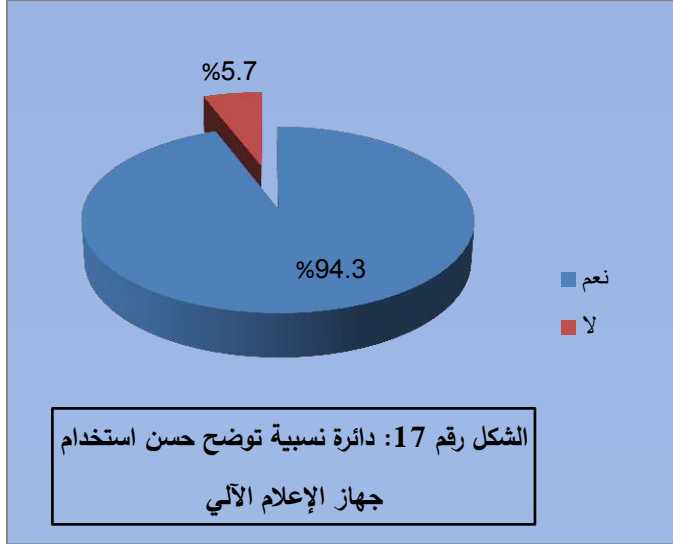
الجدول رقم 16: يمثل توفر مكتبكم على جهاز الإعلام الآلي.



الاختيارات	التكرار	النسبة%
نعم	32	91.4
لا	3	8.6

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) و الشكل رقم (16) الذي يمثل متغير ما مدى توفر مكاتب مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقريت على جهاز الإعلام الآلي، أن معظم مكاتب صندوق الضمان الاجتماعي تتوفر فيها أجهزة الإعلام الآلي وهذا أتى من خلال أجوبة أفراد العينة الذي بلغ عددهم 32 عامل بنسبة قدرت ب 91.4%، في حين أن 3 عمال أجابوا ب لا أي عدم توفر مكاتبهم على أجهزة الإعلام الآلي بنسبة 8.6%، ونستنتج مما سبق أن جل مكاتب مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقريت تتوفر فيهم أجهزة الإعلام الآلي و ذلك راجع إلى ضرورة استخدام الجهاز في تطبيق الإدارة الإلكترونية، أما بالنسبة للمكاتب التي لا تحتوي على جهاز الإعلام الآلي قد تكون احتياجاته للحاسب الآلي ثانوية أو لا يحتاج إليها.

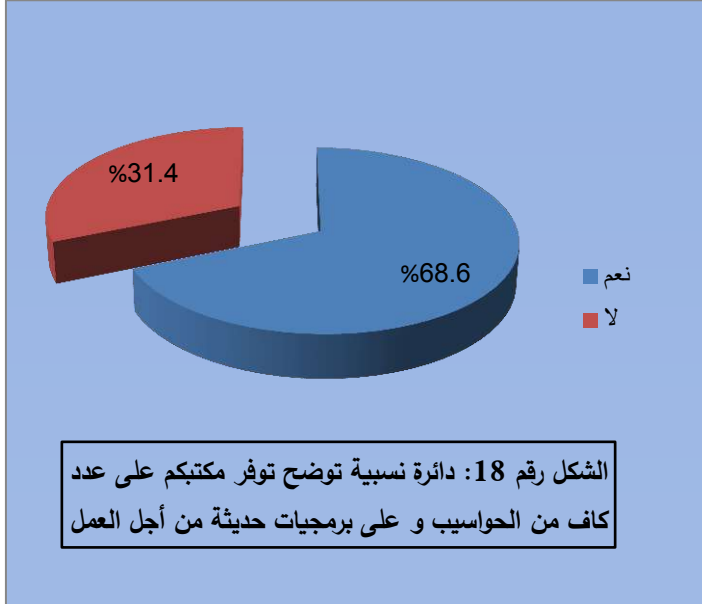
الجدول رقم 17: يمثل حسن استخدام جهاز الإعلام الآلي.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	33	94.3
لا	2	5.7

يوضح الجدول رقم (17) والشكل رقم (17) الذي يعبر عن مدى حسن استخدام جهاز الإعلام الآلي، فكانت الإجابة بنعم ل 33 عامل التي قدرت نسبتهم ب 94.3%، أما الإجابة ب لا فكانت لي عاملين فقط بنسبة 5.7%، و من هذا التحليل نستنتج أن أغلب عمال مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت يحسنون استخدام أجهزة الإعلام الآلي و هذا راجع إلى المستوى العالي للخبرة المكتسبة للعمال.

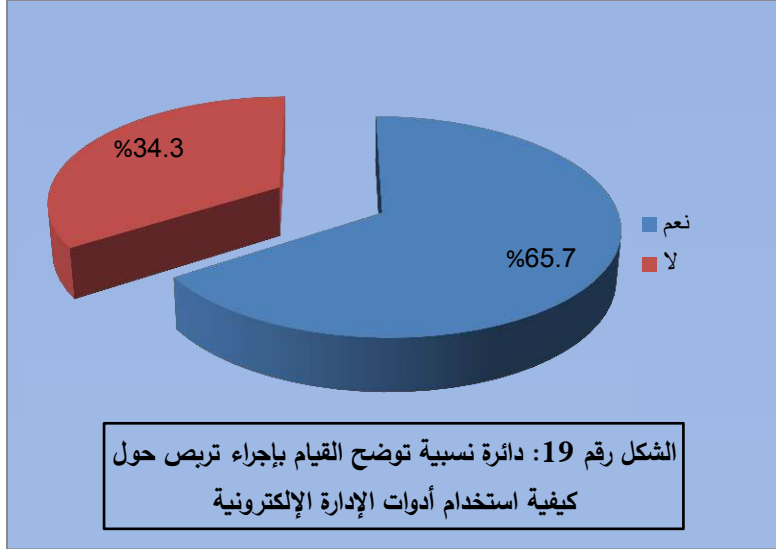
الجدول رقم 18: يمثل توفر مكتبك على عدد كاف من الحواسيب و على برمجيات حديثة من أجل العمل.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	24	68.6
لا	11	31.4

أكدت معطيات الجدول رقم (18) و الشكل (18) الذي يفسر توفر المكاتب على عدد كاف من الحواسيب و على برمجيات حديثة من أجل العمل، فقد أجاب 24 عامل ب نعم بنسبة قد بلغت 68.6% ، وفي حين أجاب 11 عمال ب لا بنسبة قدرت ب 31.4% فنستنتج مما سبق و من خلال ملاحظتنا أن معظم العمال الذين يمتلكون برمجيات حديثة و على عدد كاف من الحواسيب هم ذوي المصالح الرئيسية التي تتخذ القرارات و من ثم بثهما عبر هذه البرمجيات.

الجدول رقم 19: يمثل القيام بإجراء تربص حول كيفية استخدام أدوات الإدارة الإلكترونية.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	23	65.7
لا	12	34.3

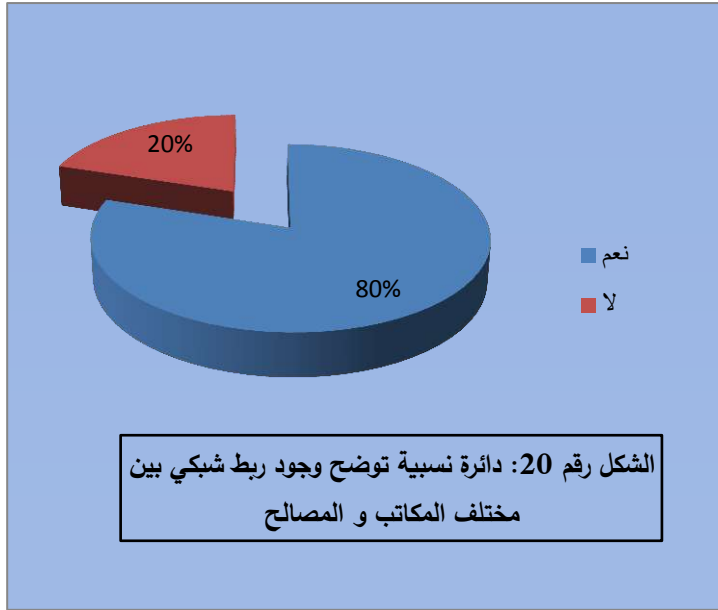
تسفر بيانات الجدول رقم (19) و الشكل (19)، على أن 23 عامل قد قاموا بتربص حول كيفية استخدام أدوات الإدارة الإلكترونية بنسبة قدرت ب 65.7%، في حين نجد أن 12 عامل قد أجابوا ب لا بنسبة قدرت ب 34.3% ، ومن هنا يتضح لنا أن حوالي ثلثي عمال مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقريت قد قاموا بهذا التربص من أجل تأهيل الكادر البشري لتطبيق أدوات الإدارة الإلكترونية لضمان السير الحسن لنظام العمل. وعند استفسارنا عن التربص وجد أن مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقريت لا ترسل كافة العمال لإجراء التربص بل العمال الذين يكونون على رأس المصلحة وبعدها ذلك العامل ينقل أفكاره ويتم تعليم باقي عمال مصلحته¹.

فالتكوين أثناء الخدمة عرفه "الهيئي" على أنه: جهود إدارية و تنظيمية مرتبطة بحالة الاستمرارية تستهدف إجراء تغيير مهاري معرفي وسلوكي في خصائص الفرد

¹مقابلة مع نابلي محمود رئيس مركز مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقريت، يوم 2020،10:24/05/2 .

الحالية والمستقبلية، لكي يتمكن من الإيفاء بمتطلبات عمله أو أن يطور أداءه العلمي و السلوكي بشكل أفضل 1.

الجدول رقم 20: يمثل وجود ربط شبكي بين مختلف المكاتب و المصالح.

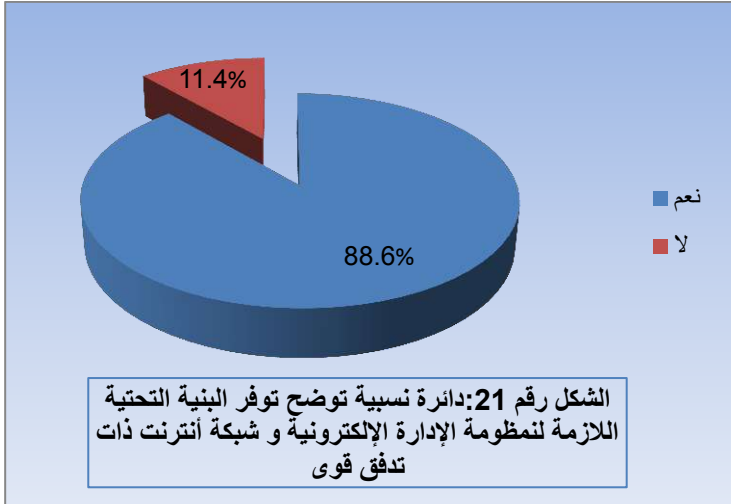


الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	28	80
لا	7	20

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) والشكل رقم (20)، الذي يعبر عن وجود ربط شبكي بين مختلف المصالح و المكاتب فكانت الإجابة ل 28 عامل بنعم بنسبة قدرت بي 80%، أما 7 عمال أجابوا ب لا بنسبة بلغت 20%. و من خلال ملاحظتنا وجد أن الربط الشبكي يكون بين المكاتب ذات المصالح المشتركة في العمل أما المكاتب التي لا تحتوي على ربط شبكي يقتصر عملهم داخل المكتب و هذا الربط الشبكي هو عبارة عن أنظمت تكنولوجيايات حديثة.

¹ /على يونس ميا و آخرون، قياس أثر التدريب في أداء العاملين، دراسة ميدانية على مديرية التربية في محافظة البريمي في سلطنة عمان، مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية، سوريا، المجلد 31، العدد 1، 2009، ص 06.

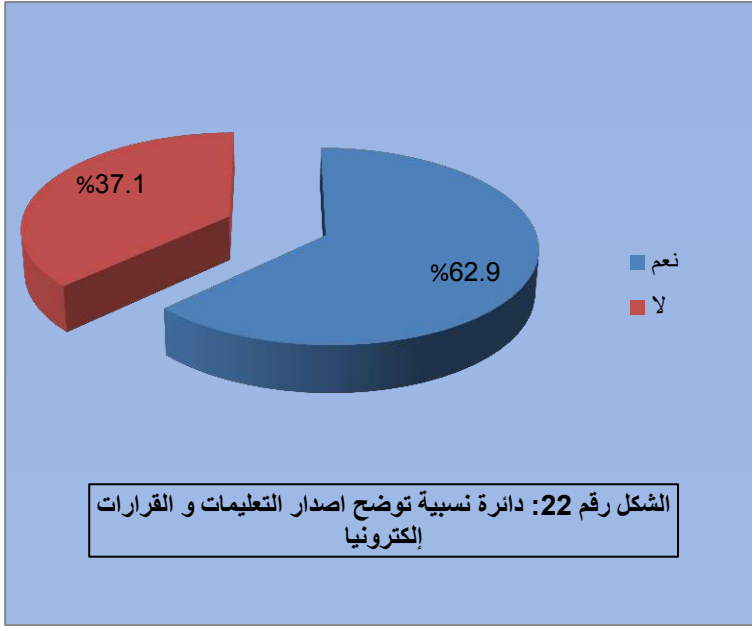
الجدول رقم 21: يمثل توفر البنية التحتية اللازمة لمنظومة الإدارة الإلكترونية و شبكة أنترنت ذات تدفق قوى.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	31	88.6
لا	4	11.4

ما نلاحظه من خلال الجدول (21) و الشكل (21)، أن مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقريت وفرت الأجهزة و البرامج اللازمة لتسهيل نظام سير العمل لمنظومة الإدارة الإلكترونية حيث أن (31) عامل أجابوا بنعم بنسبة قدرت 88.6%، في حين أن 4 عمال أجابوا ب لا بنسبة بلغت 11.4%. ومن خلال ما أكد لنا رئيس المركز أن الدولة قد وفرت الغلاف المالي الكافي من قبل الهيئة العلمية بقوله (...لقد تم توفير جميع الإمكانيات المادية و البشرية..) وهذا ما لاحظناه ميدانيا من خلال توفير الأجهزة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة.

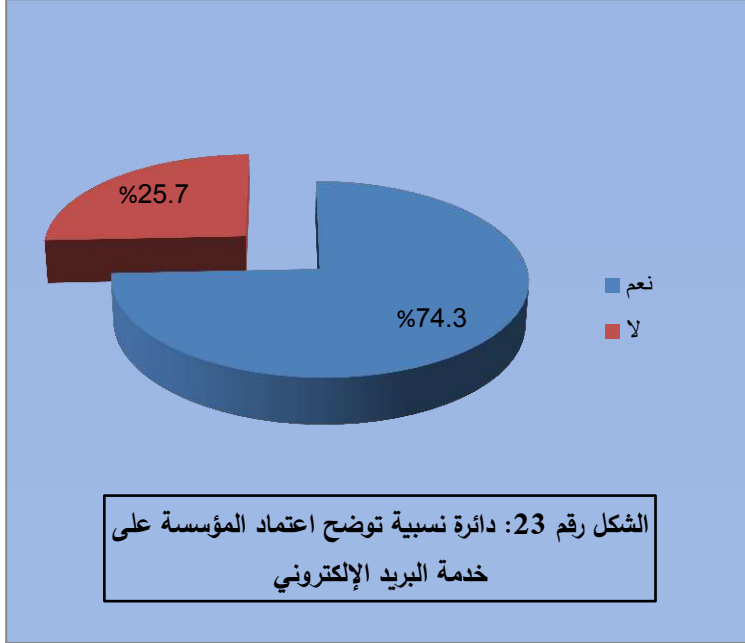
الجدول رقم 22: يمثل هل يتم اصدار التعليمات و القرارات إلكترونيا؟



الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	22	62.9
لا	13	37.1

من خلال ما أسفرت عليه الجدول رقم (22) و الشكل رقم (22). الذي يمثل اصدار التعليمات و القرارات إلكترونيا، اتضح أن 22 عامل قد أجابوا ب نعم بنسبة قدرت ب 62.9% ، أما ما نسبته 37.1% بتقدير 13 عامل قد أجابوا ب لا ، ومنه نستنتج مما سبق أن اصدار القرارات و التعليمات إلكترونيا يتم من المستوى الأعلى إلى المستوى الأوسط أما التعليمات من المستوى الأوسط إلى المستوى الأدنى تتم ورقيا و بصفة تقليدية، ومنه فإن الإدارة الإلكترونية قد ساهمت في التقليل من مركزية القرارات.

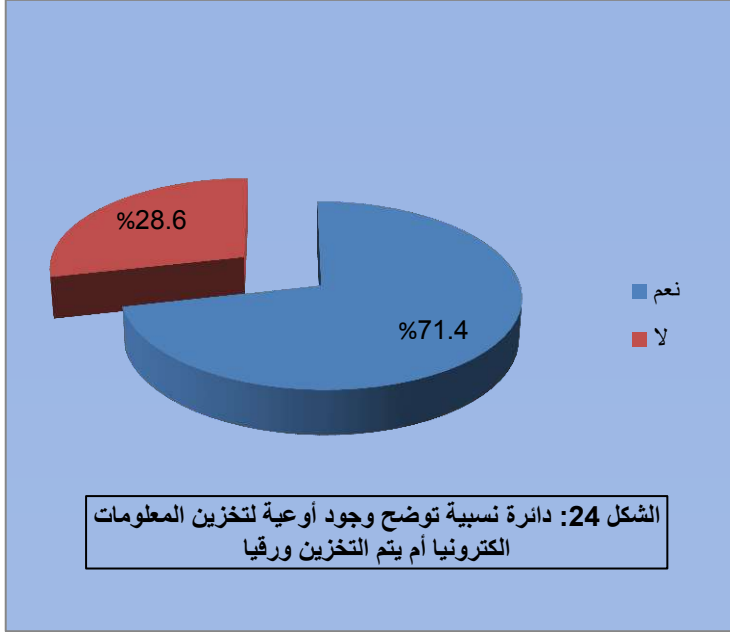
الجدول رقم 23: يمثل اعتماد المؤسسة على خدمة البريد الإلكتروني.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	26	74.3
لا	9	25.7

يوضح الجدول رقم (23) و الشكل رقم (23)، أن 26 عامل يعتمدون على خدمة البريد الإلكتروني بنسبة 74.3%، في حين أن 9 عمال أجابوا ب لا بنسبة 25.7%. ونستنتج أن أغلب عمال مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت يعتمدون و بشكل كبير على خدمة البريد الإلكتروني من أجل سرعة و سهولة تبادل المعلومات.

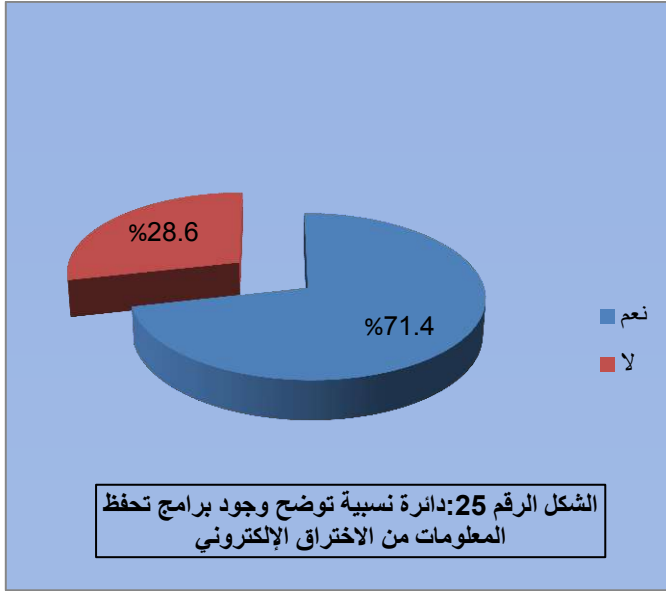
الجدول رقم 24: يمثل وجود أوعية لتخزين المعلومات الكترونيا مثل (أقراص التخزين ..) أم يتم التخزين ورقيا؟



الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	25	71.4
لا	10	28.6

يفسر الجدول رقم (24) و الشكل رقم (24) ، أن 25 عامل أجابوا بأن هناك أوعية لتخزين المعلومات الكترونيا بنسبة قدرت ب 71.4%، في حين أن 10 عمال أجابوا ب عدم وجود أوعية لتخزين المعلومات أي يتم التخزين ورقيا بنسبة 28.6%، ومنه نستنتج أن عمال مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت يعتمدون على أوعية لتخزين المعلومات إلكترونيا، وتجنبنا لأي مشكلة قد تقع في ظل استخدام الشبكة العنكبوتية و تعدد المتعاملين قامت المؤسسة بتوفير برامج لتخزين و حفظ الملفات مع توفير مضاد للفيروسات للحماية من التلف مع ضرورة الحفاظ على التخزين الورقي.

الجدول رقم 25: يمثل وجود برامج تحفظ المعلومات من الاختراق الإلكتروني.

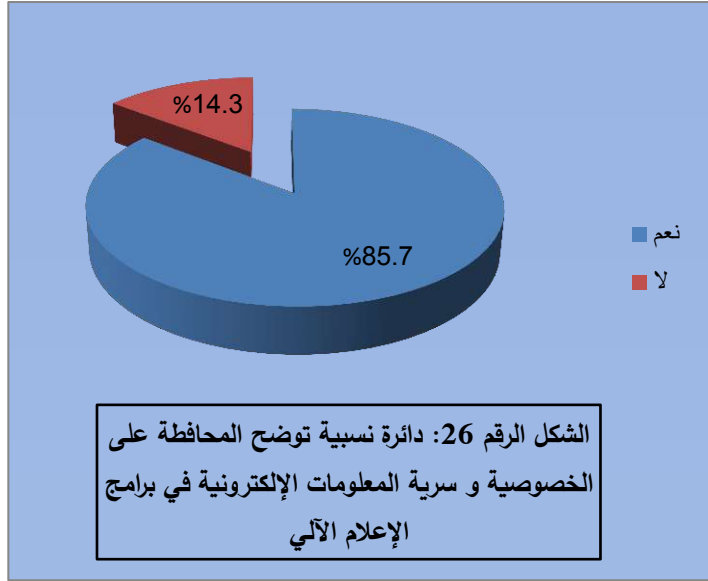


الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	25	71.4
لا	10	28.6

من خلال الجدول رقم (25) و الشكل رقم (25) ، أن 25 عامل أجابوا بنعم بنسبة 71.4%، في حين أن 10 عمال أجابوا ب لا قدرت نسبتهم ب 28.6% ، ومنه نستنتج أن للمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقترت قاعدة بيانات تتميز بالأمان و سرية المعلومات داخل المكاتب الرئيسية للمؤسسة من اجل سلامتها من القرصنة الإلكترونية و هذا ما تم التصريح به من قبل رئيس المركز¹.

¹ مقابلة مع نايلي محمود رئيس مركز مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقترت، يوم 2020/05/2، 10:35

الجدول رقم 26: يمثل المحافظة على الخصوصية و سرية المعلومات الإلكترونية في برامج الإعلام الآلي.

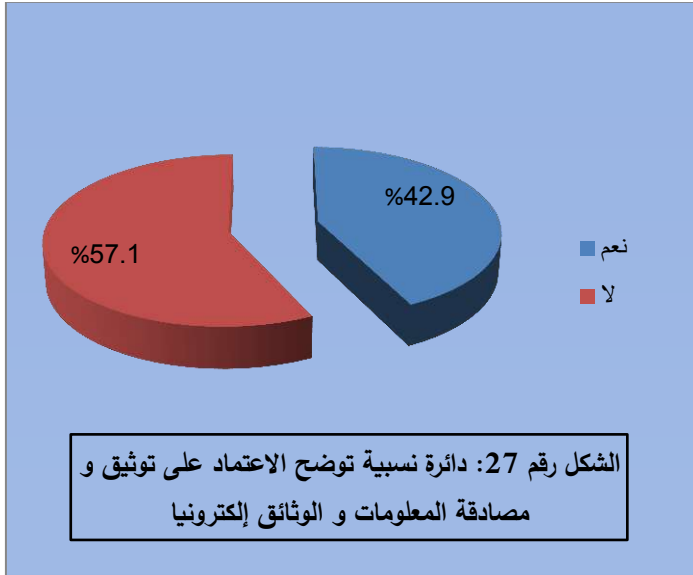


الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	30	85.7
لا	5	14.3

تسفر بيانات الجدول رقم (26) و الشكل رقم (26)، الذي يفسر مدى المحافظة على الخصوصية و سرية المعلومات أن 30 عامل أجابوا بنعم بنسبة قدرت ب85.7% ، في حين أن 5 عمال أجابوا بلا بنسبة 14.3% . من خلال ما صرح به رئيس المركز فإن للولوج لقاعدة البيانات الخاصة بالمؤسسة يتطلب لكل عامل استعمال اسم المستخدم و الرقم و كلمة المرور الخاصة به من أجل خصوصية و سرية المعلومات و سلامتها من القرصنة الإلكترونية¹.

¹مقابلة مع نابلي محمود رئيس مركز مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقريت، يوم 2/05/2020، 10:39:

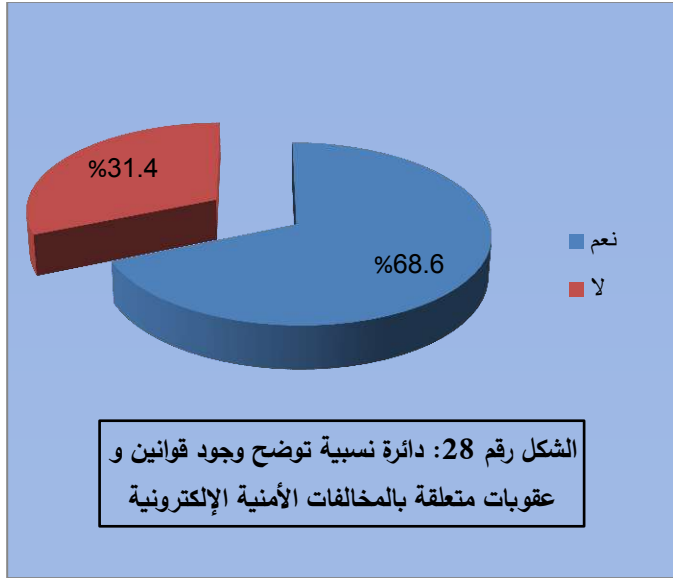
الجدول رقم 27: يمثل الاعتماد على توثيق و مصادقة المعلومات و الوثائق إلكترونيا.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	15	42.9
لا	20	57.1

ما لاحظناه من خلال الجدول رقم (27) و الشكل رقم (27) أن 15 عامل يعتمدون على التوثيق و مصادقة الوثائق إلكترونيا بنسبة قدرت ب 42.9%، في حين أن 20 عامل أجابوا ب لا بنسبة قدرت ب 57.1%، ومن خلال ما لاحظناه فإن المصادقة الإلكترونية تكون لرؤساء المكاتب و المصالح الرئيسية، فمثلا عندما يكون رئيس المصالح في مهمة عمل يكون التوقيع على الوثائق إلكترونيا من طرف المكلف من أجل سير العمل و عدم تراكمه.

الجدول رقم 28: يمثل وجود قوانين و عقوبات متعلقة بالمخالفات الأمنية الإلكترونية.

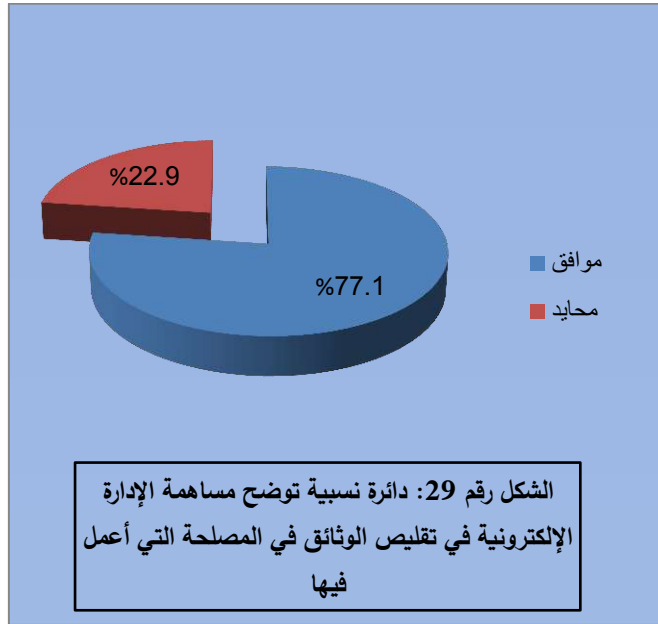


الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	24	68.6
لا	11	31.4

يوضح الجدول رقم (28) و الشكل رقم (28) اللذان يمثلان وجود قوانين و عقوبات متعلقة بالمخالفات الأمنية الإلكترونية فإن 24 عامل أجابوا بنعم بنسبة 68.6%، في حين أن 11 عامل اجابوا ب لا بنسبة قدرت ب 31.4% ومنه نستنتج ان تطبيق القوانين و العقوبات تكون على مستوى المصالح التي تعنى بحفظ البيانات و سرية المعلومات، أما العمال الذين أجابوا ب لا قد يرجع ذلك إلى عدم الوعي الكافي للمنظومة الإلكترونية.

**المحور الثالث: : القيم المدركة نحو الإدارة الإلكترونية لدى العمال الإداريين
لمؤسسة الضمان الاجتماعي.**

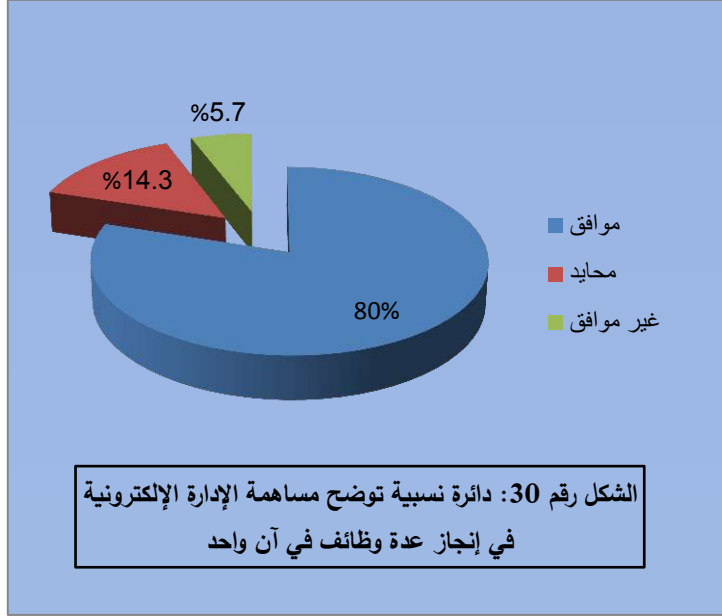
الجدول رقم 29: يمثل مساهمة الإدارة الإلكترونية في تقليص الوثائق في المصلحة التي أعمل فيها.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
موافق	27	77.1
محايد	8	22.9

من خلال الجدول رقم (29) و الشكل رقم (29) نلاحظ ان الادارة الالكترونية ساهمت بشكل كبير في تقليص الوثائق في مصالح المؤسسة ، حيث ان 27 عامل اجاب بموافق بنسبة بلغت 77.1% ، في حين ان 8 عمال التزموا بالحياد بنسبة بلغت 22.9%، مساهمة الادارة الالكترونية في تقليص الوثائق له دور ايجابي في انخفاض نسبة ضياع و التلف رغم اهمية الوثائق الورقية في الحياة اليومية للإدارة والمواطن ، لان اجهزة الالكترونية لا يمكن ان تكون بديلا عن الوثائق بل هي وسيلة لتسهيل و تسريع تنقل المعلومات.

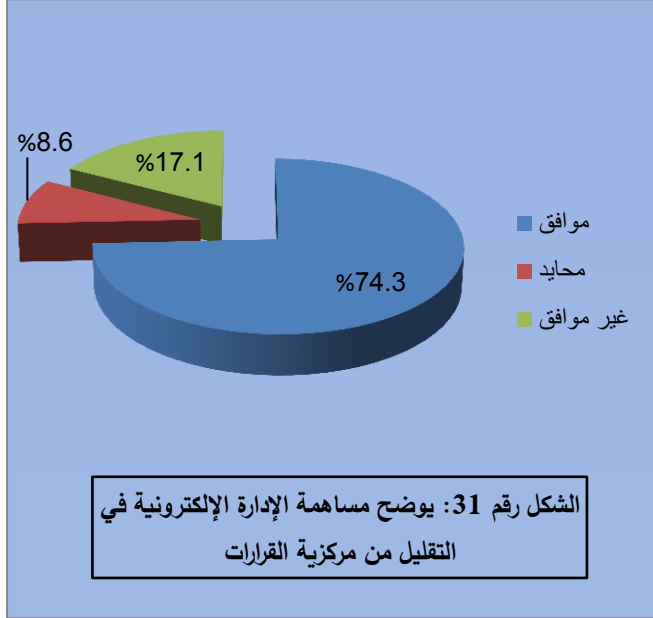
الجدول رقم 30: يمثل مساهمة الإدارة الإلكترونية في إنجاز عدة وظائف في آن واحد.



الاختيارات	التكرار	النسبة%
موافق	28	80
محايد	5	14.3
غير موافق	2	5.7

تسفر بيانات الجدول رقم (30) و الشكل رقم (30) اللذان يمثلان مساهمة الإدارة الإلكترونية في إنجاز عدة وظائف في آن واحد. ان 28 عامل اجابوا بموافق بنسبة 80% حيث التزم 5 عمال بالحياد بنسبة 14.3% و عاملين بغير موافق بنسبة 5.7%، ومنه نستنتج ان الادارة الكترونية ساهمة بشكل كبير في انجاز وظائف مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت في آن واحد .

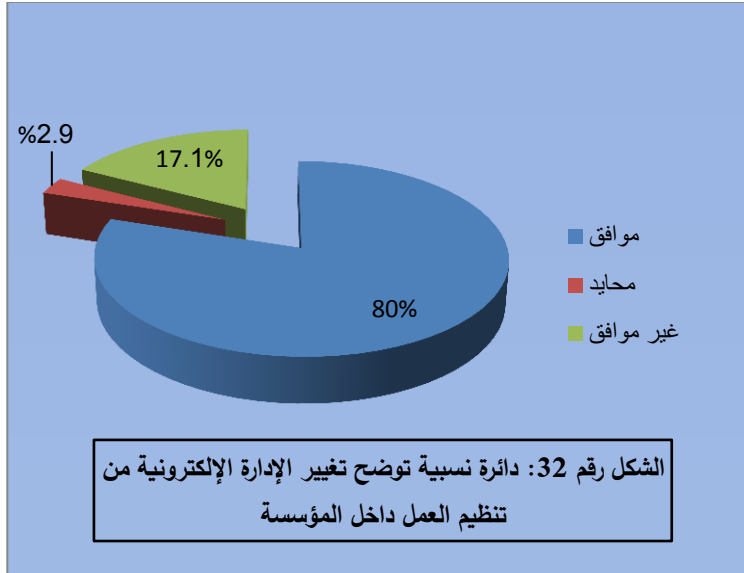
الجدول رقم 31: يمثل مساهمة الإدارة الإلكترونية في التقليل من مركزية القرارات.



الاختيارات	التكرار	النسبة%
موافق	26	74.3
محايد	3	8.6
غير موافق	6	17.1

يوضح الجدول رقم (31) و الشكل رقم (31) ان 26 عامل اجابوا بأن الادارة الكترونية ساهمت في تقليل من مركزية القرارات بنسبة بلغت 74.3%، فحيث ان 3 عمال التزموا بموقف الحياد بنسبة 8.6% و 6 عمال بغير موافق بنسبة 17.1%، نستنتج مما سبق ان الادارة الكترونية قد قللت من مركزية القرارات داخل مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت، ويرجع ذلك الى التحكم الذاتي للمكتب او المصلحة في المعلومات وسريان البيانات بطريقة آلية وفق قواعد البيانات المتوفرة في كل جهاز او مكتب او مصلحة.

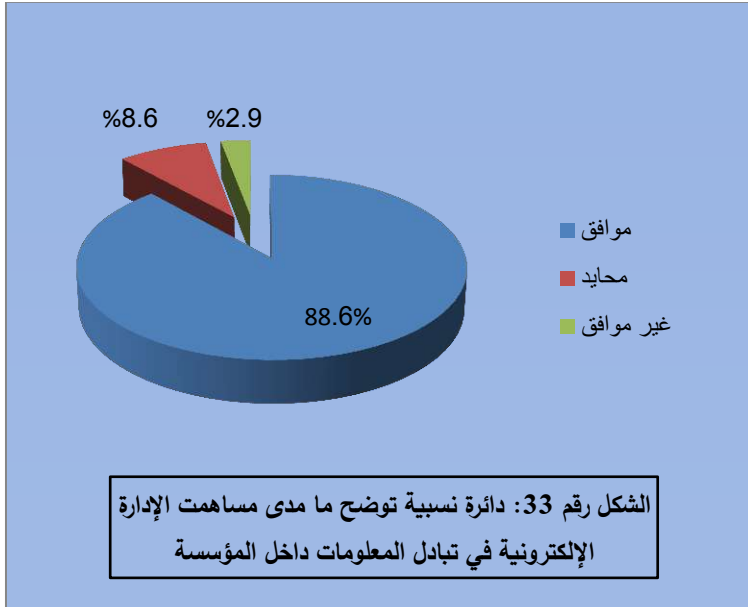
الجدول رقم 32: يوضح تغيير الإدارة الإلكترونية من تنظيم العمل داخل المؤسسة.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
موافق	28	80
محايد	1	2.9
غير موافق	6	17.1

ما تبينه معطيات الجدول رقم (32) و الشكل رقم (32) أن 28 عامل اجابوا بموافق بنسبة 80%، وأن عامل واحد التزم بالحياد بنسبة 2.9% و 6 عمال بغير موافق بنسبة 17.1%. وتظهر لنا النتائج بأن تطبيق الادارة الكترونية في مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت جعلت الاعمال ادارية اكثر تنظيما و لكن لاتزال يشوبها بعض النقص نظرا لدرجة حسن استخدام التكنولوجيا الحديثة و التحكم فيها ، وايضا لجدة المشروع الذي يحتاج الى مدة طويلة لكي تتغير الثقافة الادارية من التقليدية الى الحديثة.

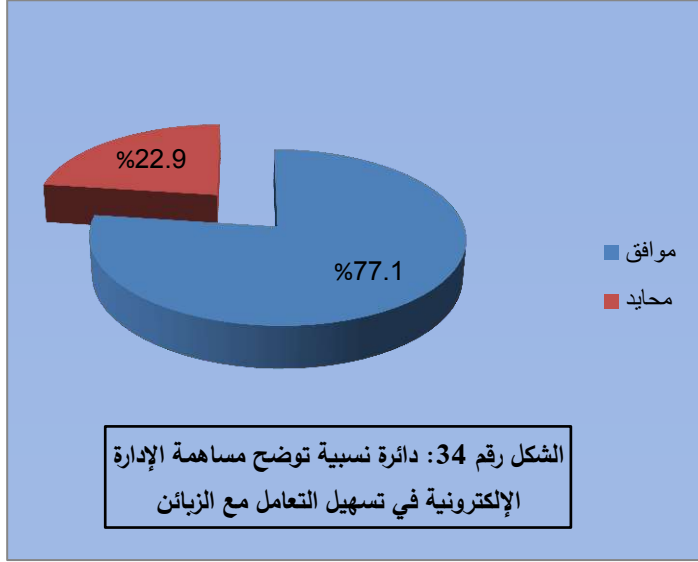
الجدول رقم 30: يوضح ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تبادل المعلومات داخل المؤسسة.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
موافق	31	88.6
محايد	3	8.6
غير موافق	1	2.9

نلاحظ من خلال الجدول رقم (33) و الشكل رقم (33) أن 31 عامل اجابوا بأن الادارة الكترونية ساهمت بنسبة كبيرة في تبادل المعلومات بنسبة بلغت 88.6% ، في حين أن 3 عمال اجابوا بمحايد بنسبة 8.6%، وعامل واحد بغير موافق بنسبة بلغت 2.9% . نستنتج ان الادارة الكترونية قد ساهمت بشكل كبير في تبادل المعلومات داخل المؤسسة ، وذلك نظرا لحدثة مشروع الرقمنة الذي بدوره قد سرع من وتيرة اداء الاعمال.

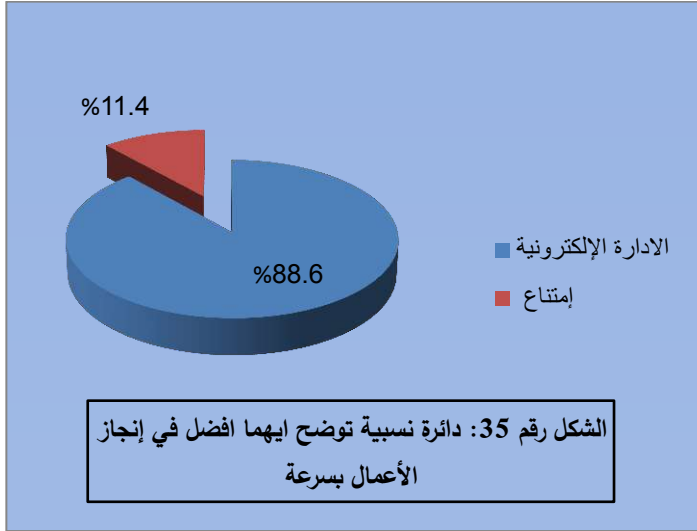
الجدول رقم 34: يوضح مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل التعامل مع الزبائن.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
موافق	27	77.1
محايد	8	22.9

يفسر الجدول رقم (34) و الشكل رقم (34) ، الذي يمثل مدى مساهمة الادارة الكترونية في التعامل مع الزبائن ، ان 27 عامل اجابوا بموافق بنسبة 77.1%، و 8 عمال بمحايد بنسبة 22.9%، و منه نستنتج ان الادارة الكترونية ساهمت في تحقيق الشفافية و النزاهة في التعامل مع المواطنين و قللت من تراكم اعمال و اكتظاظ المواطنين في طوابير طويلة.

الجدول رقم 35: يوضح ايهما افضل في إنجاز الأعمال بسرعة.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
الإدارة الإلكترونية	31	88.6
إمتناع	4	11.4

ما يوضحه الجدول رقم (35) و الشكل رقم (35) الذي يعبر عن افضلية انجاز الاعمال الادارة الكترونية ام الادارة التقليدية، اجاب 31 عامل بأن الادارة الكترونية افضل في انجاز الاعمال بأريحية تامة بنسبة بلغت 88.6%، في حين امتنع 4 عمال عن اجابة على هذا السؤال بلغت نسبتهم 11.4%، و منه نستنتج ان جل عمال يحبذون الادارة الكترونية في تنفيذ الاعمال و الخدمات.

الإضافات التي قدمتها الإدارة الإلكترونية.

الإضافات السلبية	الإضافات الإيجابية
<p>وفرت على الموظف الإدارة أعذار أكثر مصدقية لتبرير تأخر الأعمال معرضة للقرصنة و الاختراقات كثرة الأخطاء التقنية زادت الأعمال الإدارية تعقيدا بروز مشاكل صحية من كثرة استخدام جهاز الحاسوب</p>	<p>✓ تقليص الوثائق وتخفيف ضغط المؤمنين على الصندوق. ✓ ترقية العامل في استخدام الوسائل التكنولوجية ✓ السرعة في تقديم الخدمة للمؤمنين اجتماعيا مع كسب الوقت و الجهد. ✓ تقريب الإدارة من المؤمن ✓ تنظيم آليات العمل داخل المؤسسة و التقليل من تكاليف المادية ✓ النضج الإداري و رفع كفاءة العمال القضاء على البيروقراطية</p>

النتائج العامة :

لقد كشفت الدراسة التي قمنا بها والتي تدور حول اتجاهات العمال الإداريين حول مشروع الادارة الالكترونية على المجموعة من النتائج المحور الاول :مفهوم الادارة الالكترونية لدي عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بتقرت

تعتبر الادارة الالكترونية منهج عمل حديث بالنسبة لمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي ويجب عليها ان تتبناها في استراتيجيات الادارية. تشجيع عمال (مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي) وحثهم على استخدام تقنية المعلومات الادارية.

مواكبة التطورات التكنولوجية وتحديث الادارة وهيكلها وتحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل.

التحول الى نظام الادارة الالكترونية جاء لتوفير الوقت والجهد وسرعة اداء لمهام واريحية العمال.

ساهمت الادارة الالكترونية في التقليل من كلفة و ميزانيات العمال من خلال الاستغناء على المعاملات الورقية.

المحور الثاني : جاهزية المؤسسة لاستيعاب مشروع الادارة الكترونية : توفر المصالح الحكومية كل الاجهزة والبرامج الازمة لتطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي تقرت.

العمل على استقطاب الكوادر البشرية المؤهلة والمتخصصة في مجالات الإدارة الالكترونية للعمال في إدارة مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي. تطوير وتحفيز الأفراد من خلال تدريبهم وتكوينهم وتوفير الدعم المالي والفني لهم.

دعم البنية التحتية المناسبة لتطبيق الادارة الالكترونية في المجالات الادارة والبشرية والتقنية والمالية.

توفير أفضل برامج الحماية الالكترونية لحماية بيانات ومعلومات المؤسسة مع تفعيل الاطار التشريعي والقانوني لمعاملات الادارة الالكترونية

ضرورة وجود ربط شبكي بين المصالح والمكاتب مع الاستعانة ببرامج إلكترونية من اجل سرعة الوصول والتنفيذ السلس للأعمال.

المحور الثالث: القيم المدركة نحو الادارة الالكترونية لدى العمال الاداريين لمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت.

تعتبر الادارة الالكترونية وسيلة لتبسيط وتسريع الاجراءات الادارية بين المكاتب وبين المؤسسات الحكومية الاخرى.

تتبنى مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت استراتيجية واضحة في مجال تقديم الخدمات الالكترونية للمواطنين.

سهلت الادارة الالكترونية من جميع العمليات الادارية ذات طابع التقليدي وتحويلها الى عمليات إلكترونية لتصبح بذلك إدارة بلا ورق او إدارة بالوسائل الالكترونية.

جعلت الادارة الالكترونية الاعمال الادارية اكثر تنظيماً داخل مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت إلا أنها لايزال يشوبها بعض النقائص.

اثبتت الدراسة ان هناك مستوى عال في تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي.

رفع كفاءة العمال التقنية والفنية.

التقليل من حدة العلاقة الصراعية بين المواطنين والمؤسسة.

الختامة

الخاتمة:

بعد الدراسة الإحصائية الكمية و المناقشة الكيفية لنتائج الاستبيان الذي وزع على العمال الإداريين بمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت و الذي يدرس اتجاهات العمال الإداريين حول مشروع الادارة الالكترونية ، خلصت هذه الدراسة إلى ان ما أفرزته التطورات التكنولوجية و خاصة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات التي طبقت في جميع المجالات و المؤسسات سواء الخاصة او حتى العمومية ،سعت الدولة الجزائرية الى توفير جميع الإمكانيات المادية و البشرية والتقنية من أجل إنجاز هذا التغيير و تسريع العمل بهذه التكنولوجيا عبر توفير بنى تحتية و اعداد كوادر بشرية متخصصة و مؤهلة لمثل هذه التقنيات .

وتعتبر وزارة العمل و التشغيل والضمان الاجتماعي من اهم الوزارات السبابة في تطبيق مشروع الادارة الالكترونية على مستوى مؤسساتها و خاصة مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي فالتجربة التي تخوضها هذه المؤسسة في نموذج الإدارة الالكترونية قد مثلت بداية أولية تعبر عن وجود رغبة في التحول للخدمات العامة الالكترونية ، وهي بحاجة إلى تطوير برامج تكنولوجية المعلومات والاتصال بشكل أكثر مع دعم مجتمع المعلومات بما يخلق مسارات هامة وحقائقية ترتقي بترشيد الخدمة العمومية.

وتم الإجابة على التساؤل الرئيسي والذي يتجلى في ما هي اتجاهات العمال الإداريين لمؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت حول مشروع الإدارة الإلكترونية؟ من خلال التوصل إلى أن أغلب اتجاهات العمال الإداريين للمؤسسة حول مشروع الإدارة الإلكترونية كانت ايجابية والاقتناع بهذا المشروع وأنها زادت من قيمة الرضى الوظيفي لدى العمال، وذلك لوجود و توفر المتطلبات اللازمة لتطبيقها على أرض الواقع.

كما تمت الإجابة على التساؤلات الفرعية كما يلي:

أن عمال مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت واعون بمفهوم الإدارة الإلكترونية والاستخدام الواعي لتقنيات الحديثة لها.

سعت مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت بشكل كبير لاستيعاب مشروع الإدارة الإلكترونية من خلال توفير البنية التحتية اللازمة و العمل على استقطاب كوادر بشرية مؤهلة لتعامل مع التقنيات الحديثة مع الدعم المالي.

القيمة الحقيقية المدركة لدى عمال مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي بتقرت هي تغيير الثقافة الإدارية التقليدية لهم إلى النظام الحديث، وتحقيق قدر من النضج الإداري.

التوصيات و الاقتراحات:

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها من خلال البحث يمكننا صياغة بعض التوصيات والاقتراحات التي من شأنها تطبيق الإدارة بمستوى عالي وإفادة بعض الدراسات المستقبلية وكذا المؤسسة في حدا ذاتها ومن أهم هذه التوصيات نذكر مايلي:

ضرورة توفير كل المتطلبات لنجاح الإدارة الإلكترونية

تهيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من أجل زيادة الإنتاجية وتحسين الخدمة العمومية العامة.

ضرورة تنظيم دورات تدريبية لموظفي المؤسسة خاصة في كيفية التعامل مع التكنولوجيا الجديدة ، والتكيف مع التغيرات.

دعم البنية التحتية المناسبة لتطبيق الادارة الإلكترونية في المجالات البشرية والادارة والفنية والمالية.

قائمة المصادر والمراجع

القواميس و المعاجم:

- 1/ ابن منظور، **لسان العرب**، دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان، 711هـ.
- 2/ معجم اللغة العربية، **المعجم الوسيط**، دار الشروق الدولية، ط4، 2004.
- 3/ غطاس نبيل، هـ -جوهانس واخرون: **قاموس الإدارة مع مسرد بالمصطلحات الإنكليزية المقابلة**، مكتبة لبنان، بيروت.

المراجع بالعربية:

1. إسماعيل محمود حسن، **مبادئ علم الإتصال ونظريات التأثير**، القاهرة، الدارة العالمية للنشر و التوزيع، ط2، 2003.
2. السالمي علاء عبد الرزاق: **الإدارة الإلكترونية**، دار وائل للنشر، عمان، 2006.
3. المليجي حلمي ، **علم النفس المعاصر**، دار النهضة
4. العابد جلال ابراهيم، **استخدام الاساليب الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية**، دار الجامعة الجديدة
5. بن حسين بن محمد حسين: **الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق**، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في قطاع الحكومي، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات، 2009.
6. بلقيس، أحمد مرعي، **الميسر في علم النفس التربوي**، ط1، 1983.
7. بوحوش عمار ومحمد محمود الذبيبات، **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط6.
8. تريفير يونغ، ت سامي تيسير سلمان، **كيف تنمي قدراتك على إدارة المشاريع**، بيت الأفكار الدولية للنشر و التوزيع، عمان-الأردن-، 1997.
9. مكايي حسن عماد، ليلي السيد، **الإتصال و نظرياته المعاصرة**، القاهرة، دار المصرية اللبنانية، 2006.
10. دلفيرملفين و روكتيش ساندر، ت كمال عبد الرؤوف، **نظريات وسائل الاعلام**، القاهرة، دار الدولية للنشر و التوزيع، 1991.
11. ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم: **مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق**، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2008.
12. سعود بن محمد نمر و اخرون، **الإدارة العامة الأسس والوظائف و الإتجاهات الحديثة**، ط7، مكتبة الشقري، الرياض، د س ن.

13. كشرود عمار طيب ، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الإجتماعية و السلوكية، دار المنهج، عمان ،ط1. للنشر،الإسكندرية-مصر-،2004.
14. ماثيو جيدير ،ترجمة ملكة أبيض :منهجية البحث العلمي ،دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه.
15. محمد الفيومي محمد، إدارة المشروعات، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، 2001.
16. عبد الحميد محمد ، الاتصال و اتجاهات التأثير ، القاهرة ،عالم الكتب للنشر، ط 2، 1998.

الدراسات الجامعية :

- 1/ عابد أسماء وعزيزي خولة ، "اتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اتصال وعلاقات عامة ،قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة ام البواقي 2016.
- 2/ بن مرسل رفيق: الأساليب الحديثة لتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر 2001 - 2011، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، 2011.
- 3/ بوغلاشي عماد ، الادارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الادارات العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير،تسيير عمومي ، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر 3، 2011.
- 4/ عشور عبد الكريم ، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الن2سياسية و العلاقات الدولية ، جامعة منتوري قسنطينة،2010.

المجلات :

- 1/ ميا على يونس و آخرون،قياس أثر التدريب في أداء العاملين، دراسة ميدانية على مديرية التربية في محافظة البريمي في سلطنة

عمان،مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية،سوريا،المجلد
31،العدد1،2009

المراجع الأجنبية:

17. Bougardous, Fundamental of FsychoiogyK, 2nd Edition and Groft. 1931.
LAROUSSE ,DICTIONNAIRE DE FRANÇAIS,IMPRIMERIE MAURY A MALESHERBES,

المواقع الإلكترونية

1/ بن عبد الرحمان أمل ،أساسيات الإدارة1، مركز جامعة القاهرة للتعليم
المفتوح، كلية التجارة ، www.youtube.com ، بتاريخ 07 – 01 –
2020.

2/ WWW.BTS-ACADEMY.COM،2020/05/12.

1. ،23/04/2020.WWW.MAWDOO3.COMFrance, 2008

الملاحق

البيانات الشخصية:

- ❖ الجنس: ذكر أنثى
- ❖ السن : من 21 سنة الى 30 سنة من 31 سنة الى 40 سنة
- من 41 سنة الى 50 سنة من 51 سنة الى ما فوق
- ❖ المستوى التعليمي : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- تقني سامي
- ❖ الأقدمية في العمل : أقل من 5 سنوات من 5 سنوات الى 10
- سنوات
- من 11 سنوات الى 15 سنة من 16 سنة الى 20 سنة
- أكثر من 20 سنة
- ❖ المستوى الإداري : عون رئيس مكتب رئيس مصلحة
- مهام أخرى
- ❖ نوع الوظيفة : مؤقت دائم
- ❖ الأقدمية في المنصب:

المحور الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى عمال مؤسسة الضمان الإجتماعي.

البند	موافق	محايد	غير موافق
الإدارة الإلكترونية هي منهج عمل حديث بالنسبة للمؤسسات.			
الإدارة الإلكترونية تقوم بتنفيذ الأعمال و المعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر بطريقة الكترونية.			
الإدارة الإلكترونية هي آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المؤسسة و بين المؤسسة و عملائها.			

			الإدارة الإلكترونية هي الاستغناء عن المعاملات الورقية و التعاملات التقليدية.
			الإدارة الإلكترونية تعتمد على استخدام وسائل الكترونية.
			الإدارة الإلكترونية هي استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال و الاسراع بهذا الأداء.
			أهم الضوابط للإدارة الإلكترونية هي الاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات و الاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية.
			تعتمد الإدارة الإلكترونية على الأنترنت و شبكات الاتصال في عمليات التخطيط و التوجيه و الرقابة على موارد و امكانيات المؤسسة .

المحور الثاني: جاهزية المؤسسة لاستيعاب مشروع الإدارة الإلكترونية.

لا	نعم	البند
		هل يتوفر مكتبكم على جهاز الإعلام الآلي؟
		هل تحسن استخدام جهاز الإعلام الآلي؟
		هل يتوفر مكتبك على عدد كاف من الحواسيب و على برمجيات حديثة من أجل العمل؟
		هل قمت بإجراء تريبص حول كيفية استخدام أدوات الإدارة الإلكترونية؟
		هل يوجد ربط شبكي بين مختلف المكاتب و المصالح؟
		هل تتوفر لديكم البنية التحتية اللازمة لمنظومة الإدارة الإلكترونية و شبكة أنترنت ذات تدفق قوى؟
		هل يتم اصدار التعليمات و القرارات إلكترونيا؟

		هل تتعامل مؤسستكم على خدمة البريد الإلكتروني؟
		هل هناك أوعية لتخزين المعلومات الكترونيا مثل (أقراص التخزين ..) أم يتم التخزين ورقيا؟
		هل هناك برامج تحفظ المعلومات من الاختراق الإلكتروني؟
		هل هناك محافظة على الخصوصية و سرية المعلومات الإلكترونية في برامج الإعلام الآلي؟
		هل هناك اعتماد على توثيق و مصادقة المعلومات و الوثائق إلكترونيا؟
		هل هناك قوانين و عقوبات متعلقة بالمخالفات الأمنية الإلكترونية؟

المحور الثالث: القيم المدركة نحو الإدارة الإلكترونية لدى العمال الإداريين

لمؤسسة الضمان الاجتماعي

البند	موافق	محايد	غير موافق
ساهمت الإدارة الإلكترونية في تقليص الوثائق في المصلحة التي أعمل فيها؟			
ساهمت الإدارة الإلكترونية في إنجاز عدة وظائف في آن واحد؟			
ساهمت الإدارة الإلكترونية في التقليل من مركزية القرارات؟			
غيرت الإدارة الإلكترونية من تنظيم العمل داخل المؤسسة؟			
تساهم الإدارة الإلكترونية بنسبة كبيرة في تبادل المعلومات داخل المؤسسة؟			

أيهما أفضل في إنجاز الأعمال بسرعة: الإدارة التقليدية الإدارة الإلكترونية

ما هي الإضافات التي قدمتها الإدارة الإلكترونية إلي مؤسسة الضمان الاجتماعي بتقرت؟

.....