الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم : علم الاجتماع و الديمغرافيا

مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي

ميدان: العلوم الاجتماعية

التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

من إعداد الطالبة: سماعيلي ربيعة

موضوع:

معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية

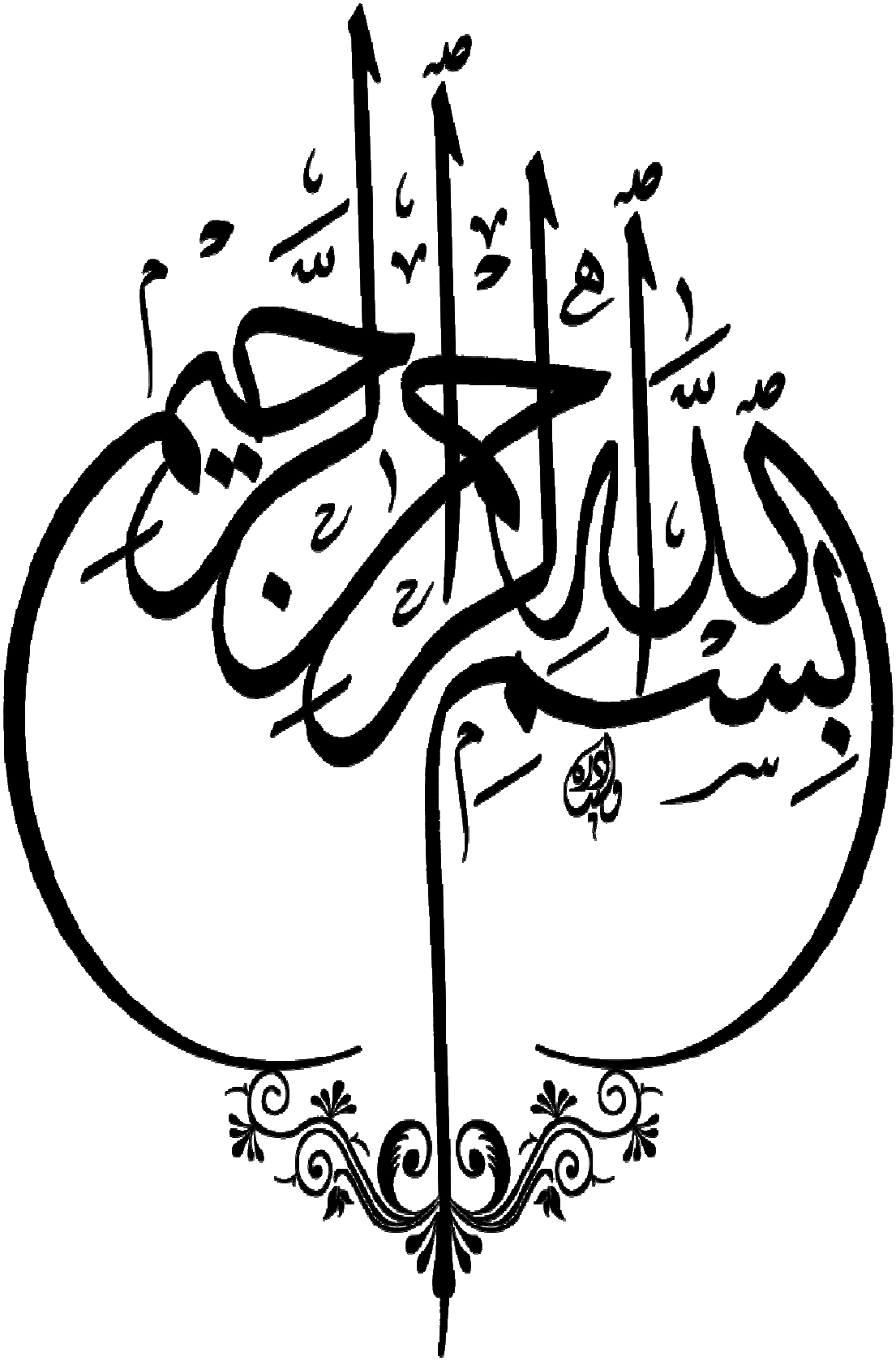
دراسة ميدانية بمصلحة تنظم الشؤون العامة ببلدية سيدي خويلد

نوقشت بتاريخ:

امام لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
بن داود العربي	محاضر "ب"	قاصدي مرباح ورقلة	رئيسا
بوسحلة إيناس	محاضر "ب"	قاصدي مرباح ورقلة	مشرفا
برقية سهيلة	محاضر "ب"	قاصدي مرباح ورقلة	مناقشا

الموسم الجامعي2020/2019


بسم الله الرحمن الرحيم

الإهـداء

إلى من قال فيهم الله تعالي:

«واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا»

(الإسراء :24)

إلى من كان دعائها سر نجاحي وعلمتني معنى الحياة: أمي الحبيبة بارك الله في عمرها وشفاها.

إلى من علمني معنى المثابرة ومواجهة الصعاب ومن تعب من أجل تعليمي:

أبي العزيز وبارك الله في عمره وإلى كل أفراد عائلتي

إلى كل من كان جزء من هذا العمل المتواضع من قريب أو بعيد.

الشكـــــر والعرفان

إن الحمد لله نحمده ونستعينه ونستغفره ونشكره على كل نعمة أنعمها علينا ونحمد لتوفيقينا في إتمام هذا العمل أما بعد:

فلا يسعني في هذا المقام إلا أن أتقدم بكل الاحترام والتقدير وجزيل الشكر إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة بوسحلة إيناس على إشرافها على هذا العمل وعلى كل ما قدمته من نصائح وتوجيهات وإرشادات طيلة فترة الدراسة.

كما نتقدم بالشكر إلى كل أساتذة العلوم الاجتماعية وبالأخص الدكتور عبان عبد القادر.

كما نشكر عمال مكتبة قسم علم الاجتماع.

دون أن ننسى الشكر الجزيل إلى كل موظفي بلدية سيدي خويلد ورقلة، وكذلك أوجه الشكر لكل من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل.

فهرس المحتويات

الفهرس

المحتوى	الصفحة
الإهداء	/
شكر وعرفان	/
فهرس الدراسة	/
قائمة الجداول	/
مقدمة	أ
الفصل الأول: المدخل العام للدراسة	
تمهيد	04
أولا: بناء إشكالية الدراسة	05
ثانيا: بناء فرضيات الدراسة	06
ثالثا: أسباب اختيار الدراسة	06
رابعا: أهمية الدراسة	06
خامسا: أهداف الدراسة	07
سادسا: تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة	07
سابعا: الدراسات السابقة	09
خلاصـــة	12
الفصل الثاني:الإجراءات المنهجية للدراسة	
تمهيد	14
أولا: مجالات الدراسة	15
1-المجال المكاني	15
2-المجال ألزماني	16
3-المجال البشري	16
ثانيا : منهج الدراسة	17
ثالثا: مجتمع الدراسة وعينة البحث	17
رابعا : أدوات جمع البيانات	18

خلاصة	20
الفصل الثالث: التفسير السوسيولوجي لنتائج الدراسة	
تمهيد	22
أولا:عرض وتحليل معطيات الدراسة الميدانية	23
1- الخصائص العامة لعينة الدراسة.	23
2- عرض وتحليل الفرضية الجزئية الأولى	25
3- عرض وتحليل فرضيه جزئيه الثانية	31
4- عرض وتحليل فرضيه جزئيه الثالثة	36
ثانيا: مناقشة النتائج	42
1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى	42
2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية	42
3-عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة	43
الاستنتاج العام للدراسة	44
الخلاصة	45
الخاتمة	47
قائمة المصادر والمراجع	49
الملاحق	/
ملخص الدراسة	/

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنـــــــوان الجدول	الصفحة
01	يتعلق بجنس المبحوثين	23
02	يتعلق بالمؤهل العلمي للمبحوثين	23
03	يتعلق بالخبرة في العمل	24
04	يتعلق بالإجراءات الروتينية التي تؤخر التحول نحو الإدارة الإلكترونية	25
05	يتعلق بالممارسة الفعلية داخل وحدات الإدارة الالكترونية	26
06	يتعلق بالافتقار إلى التخطيط السليم للتحول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية.	27
07	يتعلق بعدم توافق الهياكل التنظيمية الحالية مع تطبيقات الإدارة الالكترونية	28
08	يتعلق ببطء استجابة إدارة البلدية المطالب التغيير	29
09	يتعلق بضعف التحفيز بنوعيه (المعنوي والمادي).	29
10	يتعلق بغياب القوانين والتشريعات لتطبيق الإدارة الالكترونية	30
11	يتعلق بنقص الأدلة الإرشادية والموضحة لآليات تطبيق الإدارة الالكترونية	31
12	يتعلق بوجود خطة بديلة في حالات الطوارئ	32
13	يتعلق بصعوبة وضع موصفات قياسية عند شراء أجهزة الحاسب الآلي	33
14	يتعلق بصعوبة تعريب الأنظمة والبرامج الأجنبية	33
15	المتعلق بضعف برامج حماية البيانات والمعلومات داخل الأجهزة	34
16	المتعلق بضعف وسائل الاتصال بين الهياكل الإدارية	35
17	يتعلق بعدم توفر الدورات التدريبية المتخصصة في مجال الإدارة الإلكترونية	36
18	يتعلق بنقص الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي	37
19	يتعلق بتخوف الموظفين من المسألة في حاله تعطل أحد الأجهزة الالكترونية	37
20	يتعلق بضعف اقتناع الموظفين للتعامل مع نظام الإدارة الالكترونية	39
21	يتعلق بقلة الثقة لدى الموظفين في كافة التعاملات الالكترونية	39
22	يتعلق بقلة الكوادر المتخصصة في الإدارة الالكترونية بالبلدية	40
23	يتعلق بقلة خبرة المسؤولين في مجال الإدارة الالكترونية.	41

مقدمة

مقدمـــــــة

إن التطور في تقنية الاتصالات، قد أحدثت تغيرات في المنظومة الإدارية، حيث ساهمت هذه التقنيات بتغير أسلوب العمل الإداري وفعاليته وأدائه، وأسهمت بصورة مباشرة في التواصل الالكتروني، هذا التواصل ساهم في تطور مجالات ومسميات عمل الإدارة في مفهوم الإدارة الالكترونية مما أدى إلى الانتقال من مجتمع الصناعة لمجتمع المعلومات، وترتب على ذلك التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الالكترونية.

نشاء ما يعرف باسم الإدارة الالكترونية، التي تهدف إلى تقليص الإجراءات واختصارها وحيث أن هذه الإدارة الالكترونية تعني الانتقال من العمل التقليدي إلى تطبيقات معلوماتية بما فيها استخدام شبكة الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها للتسيير، الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة، وانجاز الإعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة و بأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن، وكما ساعدت هذه الإدارة بصورة كبيرة في الابتعاد عن الارشفة ،بحيث الادارة الالكترونية الوسيط في الاتمام التعاملات الادارية المنظمة اكثر فعالية، وعلى ضوء هذا ساهمالادارة الالكترونية في تحسين عمل المؤسسات وأدائها الاعمال الادارية منها في تبسيط الاجراءات و تقليص الزمن لإنجاز الاعمال وهذا يوضح بان الحكومة الالكترونية هي من الطرق الحديثة التي تسعى كافة الدول لتطويرها في المنظومة الادارية لغاية تبسيط الاجراءات في الحصول على المعلومات بأسرع وقت،ونحن من خلال الدراسة الحالية نحاول التعرف على اهم المعوقات التي تحول دون التطبيق الفعال للإدارة الالكترونية بالبلدية، وبناء على ما سبق ذكره فإننا شكلنا الدراسة على النحو التالي :

الفصل الأول: الموسوم بالمدخل العام للدراسة والذي يشكل المدخل النظري للدراسة وقد احتوى على الإشكالية والفرضية والأسباب التي استدعت القيام بهذه الدراسة وأهدافها والمفاهيم الأساسية لها، وكذا بعض الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

الفصل الثاني: تم الاهتمام فيه بمعالجة الإجراءات المنهجية للدراسة، المكونة من مجالات الثلاثة {المجال المكاني، المجالالبشري، المجالالزمني}، ومنهجالدراسة، عينة الدراسة وكذا أدوات جمع البيانات.

الفصل الثالث: والمخصص لعرض وتحليل النتائج سوسيولوجيا المتعلقة بالبيانات الشخصية للعينة والمتعلقة باختبار الفرضيات، ثم مناقشة نتائجهم، وبعدها النتائج العامة للدراسة لتليها خاتمة الدراسة، وقد أرفقنا هذه الفصول بقائمة المراجع التي تم الاعتماد عليها في العمل العلمي.

الفصـــل الأول: المدخـــــــل العـــام للدراســـــة

تمهيد

أولا: بناء إشكالية الدراسة

ثانيا: بناء فرضيات الدراسة

ثالثا: أسباب اختيار الدراسة

رابعا: أهمية الدراسة

خامسا: أهداف الدراسة

سادسا: تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة

سابعا: الدراسات السابقة التي لها علاقة بالدراسة

خلاصـــة

تمهيد

في كل دراسة يقوم بها الباحث حول أي موضوع علمي لابد أن ينطلق فيها من أسس علمية يرسم بها الطريق التي تمكنه من متابعة الدراسة وتسهل عليه عملية البحث، ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى هذه الخطوات بالترتيب حيث سنبدأ بإشكالية الدراسة، ثم فرضياتها، كما سنتطرق إلي أسباب اختيار هذه الدراسة، والأهمية والهدف المرجو منها، إضافة إلي تحديد المفاهيم الأساسية لها وصولا إلي الدراسات السابقة التي سنحلل على ضوئها النتائج.

أولا: بناء الإشكاليـــــــة:

تعدالإدارة من أهمالأنشطة التي يمارسها الفرد في مجتمع على أساس اختلاف مراحل تطوره، وذلك لما لـلإدارة مـن تـأثير ودور فـاعلا علـى حيـاة المجتمعـات لارتباطهـا بنسـق الشـؤون الاقتصـادية، والاجتماعيـة والسياسية.

لقد مرت الإدارة في تطورها بعدة مراحل، انطلاقا من طرق تقليدية وصولا إلىأساليب وطرق حديثة الكترونية متكاملة حيث اعتمدت في المراحل التقليدية على تنفيذ الأعمال بالمعاملات الورقية،كما هو متعارف عليه، وهذا يتطلب وجود مستودع كبير لحفظ المعاملات الورقية في ملفات ومجلدات ومكاتب، الامر الذي يجعلها تعتمد على مبدأ تقسيم العمل ويتم تنفيذه وفق معايير عشوائية،وكل مؤسسة تتبع نظام تقليدي في إدارتها فيغلب طابع الإنسانية والعاطفية في معاملاتها، وبالتالي قد لاتعطي النتائج المطلوبة، هذا ما جعل الإدارة التقليديـة تفتقر للسرعة والفعاليـة فـي تنظيم شـؤونها، ممـا دفعهـا لتبنـي طـرق وأسـاليب الالكترونيـة مسـايرة للتطورات سريعة والحاصلة داخل نسق التنظيم.

لقـد كـان سـبب إطـلاق مصـطلح الإدارة الالكترونيـة، لفـت نظـر الإدارة فـي المكاتـب للاسـتخدام الواسـع للتكنولوجيـة، واسـتغناءها عـن المعـاملات الورقيـة وإحـلال المكتـب الالكترونيـة، ولقـد ارتبـط المفهـوم الإدارة الالكترونيـة بتطـور وسـائل الاتصـالات بكافـة أشـكالها وانتشـارها فـي كافـة المؤسسـات فـي اسـتخدام أنظمـةإدارةالأعمال الالكترونية بحيث أصبحت تشتمل على الكثير من جوانب عمل المنظمة، وفي الألفية الثالثةتوسعت الكثير من المؤسسات في تطور الخدمات الإدارية ، مما ساعد على تطور هذا المفهوم زيادة الأعباءالإدارية على كاهل المؤسسات الخدمية بشكل عام الى انتشار خدمات البنكية العنقودية والى الخدمات التـي تحتويهـا هـذه الشـبكة لاسـيما خـدمات الانترنت،وبهـذا تـم تفعيـل الإدارة الالكترونيـة للتغلـب علـى البعـد المكاني والزماني للمراجعين للتخفيف عنهم وكسر الروتين، هذا ما أدى إلى ظهور مفاهيم جديدة كالحكومة الالكترونية، والتجارة الالكترونية والصحة الالكترونية،والتعليم الالكتروني، هذا ما جعل الكثير من دول العالم تعتمد عليها،ومن بينها الجزائر لتسريع عجلة التنمية عبر الخدمات التي تقدمها والتي تسرع وتيرة عملية انجاز التعاملات بإتقان ودون بذل أي جهد، ولكن هذا لم يمنع من ظهور عراقيل ومعيقات عديدة أثرت على سير الإدارة الالكترونية، فنجد إن روبرت ميرتون أعطى نموذج للمعوقات وانطلق من قضايا محددة تسلم بان المجتمع يمثل كلا مؤلفا منأجزاء مترابطة يؤدي كل منها وظيفة من اجل خدمة أهداف الكل وتحقيق التكامل بين تلك الأجزاء، إلا أن هذا التكامل لا يتم دائما على نحو مثالي،وبالتالي فمن المتوقع أن

يشهد النسق بعض الانحرافات والتوترات والضغوط التي تمثل معوقات وظيفية تحول دون أداء وظائفه على النحو المرغوب وعلى هذا فقد عنى روبرت ميرتون بدراسة التنظيمات وقدم نموذج المعوقات الوظيفية والتي تعني تقصير بعض النظم الاجتماعية عن أداء وظائفها من اجل إشباع الحاجات الاجتماعية وبالتالي فقد اغتنم ميرتون بدراسة البنية التنظيمية وقدمها على أنها تعمل في داخلها مسيرات الخلل الوظيفي وإنها أحيانا تؤدي إلى انخفاض الكفاءة التنظيمية.

_ وبناء على ما تقدم تنطلق هذه الدراسة من تساؤل مركزي مفاده ما هي أهم المعوقات التي تواجه توظيف الإدارة الالكترونية ببلدية سيدي خويلد بولايةورقلة، وماهي مختلف الآليات والميكانزمات المعتمدة لمواجهتها؟

ثانيا: بناء فرضيات الدراسة

الفرضية العامة:

هناك معوقات وظيفية تحول دون التطبيق الفعال للإدارة الالكترونية في بلدية سيدي خويلد بولاية ورقلة

الفرضيات الجزئية:

1-هناكمعوقات إداريةتحول دون التطبيق الفعال للإدارة الالكترونية في بلدية سيدي خويلد ورقلة.

2-هناك معوقات تقنية تحول دون التطبيق الفعال للإدارة الالكترونية في بلدية سيدي خويلد ورقلة.

3-هناك معوقات بشرية تحول دون التطبيق الفعال للإدارة الالكترونية في بلدية سيدي خويلد ورقلة.

ثالثا: أسباب اختيار موضوع الدراسة:

1-رغبة الباحث في معرفة العراقيل التي تواجه الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها في النظم الإدارية.

2-الميول الشخصي لمثل هذه المواضيع وروح الفضول في اكتشاف خبايا هذا الموضوع.

3-قلة الدراسات في هذا الموضوع كان دافعا للتوجه نحو هذه الدراسة.

4-هذا الموضوع جديد وهو مطلب جميع المسؤولين.

رابعا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في حيوية موضوعها وأهميته، حيث تتصدى لموضوع الإدارة الالكترونية والمعوقات التي تحول دون الاستفادة من مزاياها المتعددة ويمكن إجمال أهميتها في النقاط التالية:

1- إبراز أهمية الإدارة الالكترونية في المؤسسات الوطنية خاصة ببلدية سيدي خويلد.

2- الوقوف على المعوقات التي تصادف الموظفين في بلدية سيدي خويلد فيما يخص التطبيق الفعال والناجع للإدارة الالكترونية.

3- نشر الوعي بأهمية استعمال التكنولوجيا في المؤسسات الوطنية من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية بشكل فاعل.

4- تكمن أهميتها أيضا في التعرف على أهم الآليات والميكانزمات التي تساعد في تذليل تلك المعوقات الوظيفية والتغلب عليها.

خامسا:أهداف الدراسة:

نسعى من خلال دراستنا لهذا الموضوع من الوصول إلى جملة من الأهداف تتمثل فيما يلي:

1-الكشف على أهم المعوقات الإدارية التي تحول دون التطبيق الفعال للإدارة الالكترونية في بلدية سيدي خويلد من وجهة نظر الموظفين.

2-التعرف على أهم المعوقات التقنية التي تحول دون التطبيق الفعال للإدارة الالكترونية في بلدية سيدي خويلد من وجهة نظر الموظفين.

3-التعرف على أهم المعوقات البشرية التي تحول دون التطبيق الفعال للإدارة الالكترونية في بلدية سيدي خويلد من وجهة نظر الموظفين.

4-التعرف على الآليات والميكانزمات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات التطبيق الفعال للإدارة الالكترونية في بلدية سيدي خويلد بولاية ورقلة.

سادسا: تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة

1-الإدارةالالكترونية:

لغة:مأخوذة من إلكترون جمع الالكترونيات وهي علم يهتم بتركيب الالكترونيات واستخدامها[1]

اصطلاحا:تعرف بأنها الإدارة التي تشمل جميع الاستعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومن أجهزة الحاسب الآلي وشبكات وأجهزة الفاكس إلىأجهزةإدخال المعلومات اللاسلكية لتخدم الأمور الإدارية اليومية. [2]

[1] معجم المعاني الجامع عربي بدون سنة

[2] **حسين سندي** ،الادارة الالكترونية في العالم العربي بين الواقع والطموح ،المنظمة العربية للتنمية الادارية ،القاهرة ،2002

وعرفها أدل: بأنها إطار عام ومنظومة تقنية متكاملة مختلفة عن الممارسات الحياتية في الدولة من بشرية اجتماعية والاقتصادية والإنتاجية التطوير الداخلي بها وبهدف تقديم خدمات أفضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية [1].

وتعرف أيضابأنها الاستغناء عن المعاملات الورقية واحلال المكتب الالكتروني عن طريق الاستخدام الواسع للتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلىإجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة مسبقة.

وتعرف الإدارة الالكترونية بأنها العملية الإدارية القائمة على إمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكة الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركات والآخرين بدون حدود من اجل تحقيق أهداف الشركة

تعريف الإجرائي:الإدارة الالكترونية هي استخدام كافة التقنيات الالكترونية الحديثة في تطبيق العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة لكي تتمكن بلدية سيدي خويلد من تحقيق أهدافها بأقل وقت وجهد ممكن.

2-معوقات الوظيفية:

لغة: جاء في معجم الوسيط تعريف كلمة عائق من عاق يعيق عوقا أي منعه منه وشغله عنه فهوعائق.[2]

حيث جاء في لسان العرب لابن منظور: وعاقه عن الشيء يعوقه عوقا صرفه وحبسه ومنه التعويق والاعتياق وذلك إذاأرادأمر فصرفه عنه صارف وتقول عاقي عن الوجه الذي أردت عائق وعاقتنيالعوائق الواحد عائقه والتعويض تثبيط الناس عن الخير والتعويق أي التثبيط3.

اصطلاحا: يمكن تعريفه بأنها عقبات تحول بين الإنسان وبين أدائه لعمله[4]

تعرف المعوقات الوظيفية أيضا بأنها هي تلك العقبات وصعوبات التي تقف حائلا أمام المديرين والعاملين فتمنعهم من التفاعل والمشاركة فيما بينهم مما يعيق تحقيق الأهداف المرجوة.[5]

---

[1] **محمد سمير احمد** ،الادارةالالكترونية،ط1 ،دار المسيرة ،عمان الاردن ،2009.

[2] معجم الوسيط ط 2الجزء الأول القاهرة **1972**.

[3] **يوسف خياط** لسان العرب المحيط للعلامة ابن المنظور معجم لغوي علمي المجلدمعجم لغوي علمي المجلد3ج1 ط2 دار لسان العرب بيروت ص دار لسان العرب بيروت ص 930.

[4] **صالح حمد العساف** ،المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية ،مكتبة العبيكان ،ط3،الرياض السعودي ،2003

[5] **عبد الفتاح مراد** ،الحكومة الالكترونية، دار المعارف، 2003،ص23.

وعرفها جرجس بأنها كل الأشياء أو الأشخاص أو الأشكال الاجتماعية التي يمكن أن تكون عائق يحول دون أن يحقق الإنسان أهدافه[1].

تعريف الإجرائي :تلك العقبات الإدارية والتقنية والبشرية التي تؤدي إلى عرقلة تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية سيدي خويلد.

3-معوقات الإدارة الالكترونية:

هي العقبات التي تعيق الإدارة الالكترونية عن تنفيذ مهامها المتمثلة في معوقات تنظيمية وتقنية وبشرية التي تحول دون؛ تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية سيدي خويلد ورقلة .

تعريف اصطلاحي:

جميع العوائق المالية والإدارية والفنية والاجتماعية والشخصية التي تعوق المسؤول عن تحقيق أهداف برامجه الإدارية التي تساعد في تحسين عملية التعليم والتعلم وتطويرها .[1]

تعريف إجرائي: هي كل العوامل التي تقف في وجه تطبيق الإدارة الالكترونية على أكمل وجه .[2]

سابعا: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: للباحثة سميرة مطر المسعودي" تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، المملكة المتحدة ،2009.[3]

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية وتتمثل في المعوقات والتقنية، البشرية والمالية والتعرف على أبرز الآليات المقترحة للتغلب على تلك المعوقات من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، وذلك من خلال الإجابة على التساؤل التالي:ما معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية ؟

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي المسحي واستعانة بالاستبيان كأداة لجمع المعلومات، أما العينة فقد تكونت من 100فردا تتمثل في مديري وموظفي الموارد البشرية، وتم اختيارهم بطريقة الطبقية العشوائية، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عامة نوجزها في مايلي:

---

[1] **جرج، جرجس ميشال** ،،2005،معجم مصطلحات التربية والتعليم عربي،فرنسي ،انجليزيط1،بيروت دار النهضة العربية.

1ساري عوض الحسنات ؛معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية؛مذكرةماجستير ؛جامعة القاهرة مصر ؛2011ص 25.

[3] **سميرة مطر المسعودي** ،معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية ،المملكة المتحدة،2009.

1-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 والمعنوي) لاستخدام التقنيات الالكترونية.

2- وجود معوقات تقنية تتمثل في نقص الأدلة الإرشادية لآليات تطبيق الإدارة الالكترونية، الافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة، ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة للإدارة الالكترونية.

3-وجود معوقات بشرية تتمثل في قلة الثقة لدى موظفي الموارد البشرية في كافة التعاملات الالكترونية،ضعف مهارات اللغة الانجليزية لدى بعض موظفي الموارد البشرية.

4-وجود معوقات مالية تتمثل في ضعف المخططات المالية بإدارات المنظمة لتنظيم المحاضرات، الندوات (ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدارسات في مجال تقنيات المعلومات)

ألدراسة الثانية:للباحث منى عطية البشري تحت عنوان معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أما لقرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريب بالجامعة كلية الت التربية السعودية [1] 2010

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة وتتمثل في المعوقات الإدارية والتقنية والبشرية والمالية. وذلك من خلال الإجابة على التساؤل التالي : ما معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة ام القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي المسحي واستعانة بالاستبيان كأداة لجمع المعلومات،تكونت عينة الدراسة من (441) فردا متمثلة في الإداريات وعضوات هيئة التدريس المكلفات بالعمل الإداري،وتم اختيارهن بالطريقة الطبقية العشوائية حسب المرتبة الوظيفية للإداريات وعضوات هيئة التدريس ، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عامة نوجزها في ما يلي :

-الإجراءات الروتينية والتي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية.

[1] **منى عطية البشري** ،معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى في مدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بجامعة كلية التربية،السعودية، 2010

-وجود معوقات تقنية في ضعف الصيانة والمتابعة للأجهزة.

-ضعف مستوى البنية التحتية من اجل تطبيق الادارة الالكترونية

-وجود معوقات بشرية تتمثل في ضعف مهارات اللغة الأجنبية والنقص في عدد الإداريات المتخصصات في تشغيل صيانة أجهزة الحاسب الآلي.

ألدراسة الثالثة:احمد سعد محمد طيب ومحمد مصطفى القصيمي بعنوان تشخيص معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات التعليمية ،دراسة استطلاعية في عدد من المدارس الأهلية في مدينة الموصل،2012م.[1]

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة المعوقات المختلفة التي تقلل من درجة إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الأهلية في المحافظة وتصنيفها وفق لمحاور محددة بحيث يمكن التعامل معها بإيجابية وتحويلها إلى عوامل دائمة لتطبيق نماذج الإدارة الالكترونية وذلك من خلال الإجابة على التساؤل التالي:- ماهي طبيعة المعوقات التي تواجه تطبيق نماذج الإدارة الالكترونية في المدارس الأهلية في مدينة الموصل ؟

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة باستخدام استمارة الاستبيان لجمع المعلومات والبيانات. عينة بعض مدارس الأهلية في مدينة الموصل مدرسة الأوائل الابتدائية،مدرسة الأوائل الثانوية مدرسة الريادة الابتدائية مدرسة الامتياز الابتدائية ومدرسة البنراس الثانوية .

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عامة نوجزها في مايلي:

من أهم النتائج المتوصل إليها تحقق وقبول كل الفرضيات السابقة والتي تقر بوجود معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية (إدارية، بشرية، تقنية، مالية، تشريعية) .

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

لقد تم الاستفادة من هذه الدراسات في عدة نقاط نوجزها في ما يلي:

1-التعرف على بعض المتغيرات التي ساعدتنا على بناء فرضيات الدراسة.

2-استنتاج بعض المؤشرات التي ساعدتنا على بناء أسئلة الاستمارة.

3-تحليل البيانات في ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات.

[1] **احمد سعد محمد الطيب ومحمد مصطفى القصيمي**،تشخيص معوقات تطبيق نماذج الإدارة الالكترونية في المؤسسات التعليمية ،دراسة استطلاعية في عدد من المدارس الأهلية في مدينة الموصل ،2012.

خلاصة

لقد قمنا في هذا الفصل صورة أولية عن موضوع الدراسة، الذي من خلاله عرضت الإشكالية التي تتمحور حول معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية، مرتكز في ذلك على التساؤل المركزي، الذي ترجم إلى فرضيات، وكذا تعرضنا إلى مبررات وأهمية وأهداف الدراسة، كما ترجمة الفرضيات إلى مفاهيم أساسية تعبر عن متغيرات ومؤشرات الدراسة، مستعينا في ذلك بالدراسات السابقة التي تناولت الموضوع، مع توضيح أوجه الاستفادة منها.

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولا : مجالات الدراسة

1-المجال المكاني

2-المجال ألزماني

3-المجال البشري

ثانيا : منهج الدراسة

ثالثا: مجتمع الدراسة وعينة البحث

رابعا : أدوات جمع البيانات

خلاصة

تمهيد:

يعتبر فصل الإجراءات المنهجية همزة وصل بين المدخل العام للدراسة وتحليل وتفسير النتائج، لذلك سنحاول من خلال هذا الفصل التعرض لكل الخطوات المنهجية التي اتبعناها من اجل تحقيق أهداف الدراسة وعليه سيتم خلال هذا الفصل التطرق إلى المجالات الثلاث التي في حدودها تسير الدراسة متخذة مجراها المنهجي، ليتم بعدها تحديد المنهج الملائم، ثم مجتمع الدراسة وكيفية اختيار العينة ليتم في الأخير تحديد الأدوات المناسبة لجمع البيانات حول الدراسة من اجل اختيار فرضيات الدراسة والتحقق منها.

أولا: مجالات الدراسة

تشمل مجالات الدراسة على المجال الجغرافي الذي يعبر عن النطاق المكاني الذي تم فيه إجراء الدراسة،زيادةإلى المجال البشري الذي يشير إلى مجتمع البحث الذي تشملهم الدراسة بالإضافة إلى المجال الزمني وهو الوقت المستغرق في إجراء الدراسة الميدانية.

1-المجال المكاني:

وهو المكان ذو الحدود الجغرافية، الذي يختاره الباحث لتطبيق الدراسة ضمنه، وقد يرتبط اختيار مكان الدراسة بعدة عوامل لعل أهمها طبيعة المشكلة والأهداف المسطرة المراد الوصول إليها، وعليه أجريت الدراسة الحالية في بلدية سيدي خويلد ورقلة مصلحة التنظيم و الشؤون العامة، تقع من حيث الحدود الاقليمية من الناحية الشرقية بالنسبة لمقر الولاية و تبعد عنها بما يقدر 12 كيلو يحدها جغرافيا من جهة الشمال سكانات خاصة و يحدها جنوبا المركز الثقافي و يحدها غربا المدرسة القديمة و شرقا الطريق الولائي رقم (204) .

لقد تم انشائها سنة 1984 بموجب تقسم الاداري المحدث انداك في سنة 1985 افتتح مقر البلدية و تنقسم البلدية الى ثلاث مناطق سكانية و هي منطقة سيدي خويلد منطقة ام الرانب، و منطقة عين موسى ، تقع بلدية سيدي خويلد في الجهة الشرقية بالنسبة لمقر الولاية (ورقلة) و تقدر المسافة بين مقر البلدية و مقر الولاية 12كيلو ، تتربع البلدية على مساحة اجمالية تقدر بـ : 131 كليو ، و تعتبر بلدية سيدي خويلد من ادارات العمومية المنشاة بمقتضى المرسوم رقم : 84.965 المرخ في ربيع الاول عام 1405 الموافق ديسمبر 1984 م و تصنف ضمن البلديات المخصصة في الصنف الاول و الذي يشتمل على مصالح ادارية و مصالح تقنية ، تعد بلدية سيد خويلد احدى البلديات الـ 21 المتواجدة على مستوى تراب ولاية ورقلة .

المجال الزماني:

ضمن حدود زمنية سارت عملية بحثنا حول موضوع معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بلدية سيدي خويلد وتحديدا مع انطلاق الموسم ال جامعي2020/ 2019 منذ بداية شهر فيفري 2020إلى بداية شهر ماي وذلك من خلال جملة من الخطوات قد تزامنت مع بعضها البعض دون ترتيب واضح.

الخطوة الأولى تمثلت في البحوث البيبلوغرافي واستطلاع القراءات والأدبيات المتعلقة بالموضوع فقد تمكنا من خلالها من إعداد قائمة خاصة بالمراجع والكتب والمقالات والدراسات التي تجمعنا بها الظاهرة بموضوع الدراسة ، حيث العناية التي أوليناها لفترة القراءات ،جعلتنا نقترب من الظاهرة أكثر ونتعرف عليها عن كثب فيأتي بذلك مركز اهتمامنا وشاغلة تفكيرنا ، أما **الخطوة الثانية** فتمثلت في المقابلة الاستكشافية التي تمت في 20 شهر فيفري 2020مع رئيس بلدية سيدي خويلد حول إمكانية تطبيق موضوع الدراسة عندهم ومتمثل في معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية ببلدية سيدي خويلد ، وحول إمكانية إجراء الدراسة الميدانية بالبلدية، وفي 23فيفري تمت المقابلة الاستطلاعية مع مسؤول شؤون المستخدمين للاستطلاع على مجتمع البحث والعينة أيضا تمت مقابلة رئيس البلدية الذي زودنا أيضا بالمعلومات حول موضوعنا في المؤسسة، أما الدراسة الميدانية الفعلية ، فقد انطلقت من تاريخ 1 مارس 2020 إلى غاية 12 مارس من نفس السنة، وبذلك تطبيق الأداة على عينة الدراسة ثم الانطلاق في المرحلة الأخيرة المتعلقة بتفريغ وعرض وتفسير البيانات.

3-المجال البشري:

بما أن مجتمع البحث هو تلك الوحدات الأساسية التي يجري عليها التحليل لأنه يخص مجموعة من الأفراد فمجتمع بحثنا يتمثل في كل موظفي مصلحة التنظيم والشؤون العامة ببلدية سيدي خويلد والذي يقدر عددهم بـ 34 موظف .

ثانيا: منهج الدراسة:

يعرف المنهج العلمي على انه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة للإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث، وهو البرنامج الذي يحدد لنا السبيل إلى تلك الحقائق وطرق اكتشافها.[1]

كما يعرف أيضا بانه طريقة علمية منظمة نسعى من خلالها إلى كشف الحقائق معتمدين على قواعد موضوعية تقود إلى فرز الحقائق وتحليلها وتبويبها.[2]

وبما أن المناهج في علم الاجتماع تتعدد وتنوعها بتنوع المواضيع المدروسة، التي تفرض طبيعتها ضرورة إتباع منهج دون غيره فقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي كون موضوع الدراسة هو الذي يفرض على الباحث استخدامه في اكتشاف الوقائع والظواهر ووصفها وصفا دقيقا وقد تم تطبيق هذا المنهج لأنه ملائم لكشف متغيرات الدراسة ووصف العلاقة بين مؤشرات المتغير والنزول بها إلى الميدان واكتشاف واقعها كميا وكيفيا في وقتها الحالي، وتم تطبيق المنهج الوصفي من خلال الاستعانة بأدواته المتمثلة في الملاحظة والمقابلة واستمارة الاستبيان ، حيث قمنا بملاحظة المصالح الإدارية في البلدية وكيفية عملها ، قام الباحث بالنزول إلى الميدان أي البلدية ولمختلف المصالح الإدارية حيث نلاحظ تفاعل الموظفين في نسق العمل خاصة المراسلات الإدارية من مصلحة إلى مصلحة وبين مسؤول إلى أخر وطرح بعض الأسئلة على المسؤولين ،و كذلك قمنا بإجراء مقابلة مع رئيس البلدية ورئيس مصلحة التنظيم والشؤون العامة ، حيث اختبرنا بالتقنيات المستعملة داخل البلدية ، كما قمنا بتوزيع استمارة الاستبيان المقدر عدده بـــ 34 على الموظفين والعاملين بالبلدية .

ثالثا: مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع البحث من موظفي مصلحة التنظيم والشؤون العامة بلدية سيدي خويلد والذي يقدر عددهم بـ 34 موظف والذي ونظرا لمحدودية مجتمع البحث وصغر حجمه تم استخدام أسلوب المسح الشامل والذي يدرس جميع أفراد المجتمع أو يشتمل جميع مفردات المجتمع موضع المسح وذلك الحجم الشامل الذي لا يترك مفردة منه دون أن يأخذها في اعتباره.

---

[1] محمد شفيق ، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية ، الاسكندرية ، المكتبة الجامعية للنشر و التوزيع ، 2001 ، ص 86 .

[2] امين ساعاتي ، تبسيط كتابة البحث العلمي ، السعودية ، الناشر المركزي السعودي للدراسات الاستراتيجية ، ط1999 ، ص 43

رابعا : أدوات جمع البيانات

من مبدأ أن أداة البحث وسيلة يلجا إليها الباحث من اجل الحصول على البيانات والمعلومات التي يتطلبهاالبحث،وجب الاعتناء والاهتمام بهذه المرحلة من طرق الباحث، لأنه مصداقية نتائج البحث تتوقف على مجموعة الأدوات التي يتم استخدامها، والتي يجب أن تتلاءم مع الدراسة وترتبط بأهدافها، لذلك تم الاعتماد في دراستنا الحالية على أداتين هما: الملاحظة والاستبيان

1-الملاحظة :الملاحظة هي تلك العملية التي يقوم فيها العقل بدور كبير من خلال ملاحظة الظواهر وتفسيرها وإيجاد ما بينها من علاقات ولهذا فهي وسيلة من وسائل جمع البيانات، تسهم إسهاما كبيرا في البحوث الوصفية والكشفية والتجريبية.[1]

كما تعرف أيضا بأنها هي الاعتبار المنتبه للظواهر أو الحوادث بقصد تفسيرها واكتشاف أسبابها وعواملها والوصول إلى القوانين التي تحكمها، وحيث يحتاج الباحثون في بعض أبحاثهم إلى مشاهدة الظاهرة التي يدرسونها أو قد يستخدمون مشاهدات الآخرين فان ملاحظات الباحثين تأخذ عدة أشكال ويكون لها وظائف متعددة تبعا لأغراض البحث وأهدافه[2]

ومن خلال دراستنا اعتمدنا على أداة الملاحظة البسيطة كأداة مساعدة في دراستنا الميدانية، فقد ساعدتنا في تحديد مؤشرات المتغير، وان ضعف اقتناع الموظفين من التعامل مع نظام الإدارة الالكترونية قد يعيق تطبيقها.

2-الاستبيان: هو أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجرى تعبئتها من قبل المستجيب وتستخدم لجمع المعلومات بشأن رغبات المستوجبين وكذلك الحقائق التي هم على علم بهاإضافة إلى انه يقرب الباحث من المبحوثين، إذا كانوا متواجدين في أماكن متفرقة.[3]

وعليه صممنا استمارة استبيان الأولية احتوت على 23سؤال تتراوح بين الأسئلة المغلقة والمفتوحة وبذألك معتمدين في صياغتنا لأسئلة الاستمارة على فرضيات ومؤشرات الدراسة بعد عرضها على الأستاذة المشرفة،

---

[1] فاطمة عوض صابوومیرفة على خفاجة ،أسس ومبادئ البحث العلمي ،الإسكندرية ،مكتبة ومطبعة الإشعاع الفني سنة 2002ص131

[2] عبد الرحمن بن عبد الله الواصل ،البحث العلمي ،المملكة العربية السعودية ،إدارة التعليم في محافظة العنزة ،د ط،1999ص56

[3] فوزي عريبية و اخرون ، اساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية و الانسانية ، ط3 ، دار وائل للنشر ، الاردن سنة 2002 ، ص 71.

والتي أسندت لنا بعض الملاحظة والتعديلات، حيث قسمت على أربعة محاور كل محور يتضمن مجموعة من المؤشرات :

المحور الأول: البيانات الشخصية والتي اشتملت على 3أسئلة

المحور الثاني: أهم المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية ببلدية سيدي خويلد ورقلة والذي اشتمل على7أسئلة.

المحور الثالث: أهم المعوقات التقنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية ببلدية سيدي خويلد ورقلة والذي اشتمل على 6أسئلة.

المحور الرابع: أهم المعوقات البشرية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية ببلدية سيدي خويلد ورقلة والذي اشتمل على 6أسئلة.

خلاصـــة:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية التي اتبعناها في دارستنا الحالية، حيث قمنا بتوضيح مجالات الدراسة، بالأخص المجال الزمني لها والذي من خلاله تم تحديد معالم دراستنا، وكذا المنهج الذي قمنا بإتباعه المتمثل في المنهج الوصفي الذي له خطوات حاولنا قدر المستطاع إتباعها أثناء تطبيقنا لأداة الدراسة الأساسية وهي استمارة الاستبيان، وذلك بمساعدة الملاحظة على عينة الدراسة رغبة وحرصا منا على الوصول إلى نتائج واقعية لدراستنا الحالية.

الفصل الثالث: التفسير السوسيولوجي لنتائج الدراسة

تمهيد

أولا:عرض وتحليل معطيات الدراسة الميدانية

1- الخصائص العامة لعينة الدراسة.

2- عرض وتحليل الفرضية الجزئية الأولى

3- عرض وتحليل فرضيه جزئيه الثانية

4- عرض وتحليل فرضيه جزئيه الثالثة

ثانيا: مناقشة النتائج

1- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى

2- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية

3-مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

الاستنتاج العام للدراسة.

تمهيد :

بعد أن تعرضنا في الفصول السابقة في هذه الدراسة إلى كيفيه بناء خطه تتماشى مع الموضوع من خلال الإشكالية و ما يلحق بها إلى تحديد المفاهيم،ثم الانتقال إلى الجانب المنهجي و تتبع كل ما يتعلق بالجانب الميداني للدراسة، هذا الفصل هو حوصلة إلى ما توصلنا إليه من نتائج لذلك سوف نتطرق إلى عرض و تحليل البيانات و فرضيات الدراسة وتحليلها سيسيولوجيا ثم مناقشتها للوصول إلى استنتاج العام للدراسة.

أولا: عرض وتحليل معطيات الدراسة الميدانية

1- الخصائص العامة لعينة الدراسة

الجدول رقم 01: يتعلق بجنس المبحوثين

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	11	%32
انثى	23	%68
مجموع	34	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 01 المتعلق بجنس المبحوثين أن نسبة 68% من العينة هو إناث ويرجع هذا إلى قبول وظائف ذات أجرة ضئيلة ، في حين نسبة الذكور المبحوثين 32 % ويعود هذا إلى ترك الوظائف ذات الأجرة الضئيلة لأنها لا تسد احتياجاتهم ، وتوظيف العنصر النسوي خاصة موظفي الإدماج المهني والشبكة الاجتماعية لأن معظم العنصر الذكري يتطلب عليه البحث في نسق أخر لمجال العمل حيث يتفاعل مع رأس المادي الممنوح له لقضاء حاجات أسرته ، بينما العنصر النسوي يفضل العمل بهته الصيغ فهي فئة مستحدثة في نظام التشغيل الجزائري وطبيعة نشاط المؤسسة ، نجد العنصر النسوي في المصالح الإدارية الغير حساسة في حين نجد العنصر الذكري في المناصب المفتاحية والفاعلة في تدرج الهرمي لسلطة لأن لها الالتزامات ومسؤولية في العمل لأن في الإدارة المحلية هناك بعض الموظفين عندما تحتاجه المؤسسة بلدية يعمل ليلا ويسافر إلى إدارات أخرى .

الجدول رقم2:يتعلق بالمؤهل العلمي للمبحوثين

مؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي	17	%50
جامعي	10	%29
ديبلوم تكوين مهني	7	%21
المجموع	34	%100

نلاحظ من خلال جدول رقم (02) المتعلق بالمؤهل العلمي للمبحوثين ان المستوى الثانوي احتل المرتبة الاولى بنسبه 50% وهذا راجع الى الموظفين القدماء وكفاءات مقارنة بالمستوى الجامعي الذي احتل المرتبة الثانية وقدرت نسبته 29 %وهذا راجع الى توظيف حاملي شهادات في إطار عقود ليحتل المستوى دبلوم تكوين مهني المرتبة الاخيرة بنسبه 21%حيث يعتبر اقل نسبة في المستويات التعليمية وهذا راجع لتوظيف هذه الفئة في المصالح التقنية حسب احتياج مصلحه مثل امين المخزن.

الجدول رقم 3: يتعلق بالخبرة في العمل

عدد سنوات الخبرات	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	13	%38
من 5 إلى 10 سنوات	12	%35
من 11 إلى 15 سنة	6	%18
أكثر من 15 سنة	3	%9
المجموع	34	%100

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (03) المتعلق بالخبرة في العمل ان 38 % النسبة الغالبة وتمثل الفئة أقل من 5 سنوات ويعود السبب أن البلدية وظفت ودمجت موظفي الإدماج والبعض من الموظفين خرج إلى تقاعد ومنهم تقاعد نسبي تليها نسبة 35 %وهي الفئة من 5 إلى 10 سنوات وهي الفئة التي لها كفاءة وخبرة في نسق المؤسسة تليها 18 % من 11 إلى 15 سنة وهي الفئة التي تتميز بالمسؤولية والخبرة

في العمل وتليها نسبة 9 %وهي أكثر من 15 سنة وهي الفئة الفاعلة والرئيسية في تنظيم الهيكلي للمؤسسة نجدهم رؤساء المصالح الإدارية الحساسة مثل المصلحة الميزانية ومصلحة التقنية .

2-عرض وتحليل الفرضيةالجزئية الاولى :

معوقات إدارية تحول دون التطبيق الفعال للإدارة الالكترونية في بلدية سيدي خويلد بولاية ورقلة

الجدول رقم 04: يتعلق بالإجراءات الروتينية التي تؤخر التحول نحو الإدارة الإلكترونية

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية	اذا كانت الإجابة ب نعم إلى ما يرجع السبب		
			البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	34	%100	سوء التسيير	13	%38
			نقص الخبرة	15	%44
			إدخال التكنولوجيا	06	%18
لا	0	%0			
المجموع	34	%100		34	%100

من خلال الجدول رقم (04) المتعلق بروتينية الإجراءات الإدارية التي تؤخر عمليه التحول نحو الإدارة الالكترونية نجد أن كل أفراد العينة المتمثلة في 34% أكدوا أن الإجراءات الروتينية تؤخر التحول نحو الإدارة الالكترونية ، وأعطى المبحوثين بدائل حيث أرجعوه إلى سوء التسيير بنسبة 38 % أي أن الفاعلين في النسق الإداري للبلدية مازالوا في النظام الورقي القديم للإدارة في حين وجدوا صعوبة الانتقال إلي نظام الإدارة

الالكترونية ، وكذلك نقص الخبرة بنسبة 44 % حيث لاحظت الباحثة عند نزول إلى الميدان وطرح بعض الأسئلة على الموظفين ونقص خبرتهم من جانب الإدارة الالكترونية ، وبالتالي الموظف يجد صعوبة في الفعل الاتصالي بينه وبين موظف في مؤسسة أخرى حتى يدخل ميزة جديدة في التنظيم الرسمي للعمل مثلا موظف في مصلحة الميزانية يحاول كيف يحسن الجباية حتى يزيد من ميزانية المؤسسة ، وكذلك إدخال التكنولوجية بنسبة 18 % أصبح اليوم بمجتمع المؤسسات وبالتالي لابد من القيام بدورات تكوينية حتى يتفاعل الموظفون مع نسق الإدارة الالكترونية ، بما في ذلك تقنية التواصل عن بعد بين الوالي ورئيس الدائرة .

الجدول رقم 05 :يتعلق بالممارسة الفعلية داخل وحدات الإدارة الالكترونية

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية	اذا كانت الإجابة ب نعم إلى ما يرجع السبب		
			البدائل	التكرارات	نسبة المئوية
نعم	34	%100	سوء التكوين	10	%29
			عدم التحكم في تقنيات الحاسوب	09	%71
لا	0	%0		34	%100
المجموع	34	%100			

من خلال الجدول رقم (05) المتعلق بممارسة فعلية داخل وحدات الإدارة الالكترونية نجد أن كل افراد العينة أكدوا أن هناك ممارسة فعلية داخل وحدات الإدارة الالكترونية، والتي لها بدلين هما سوء التكوين بنسبة 29 % وهي الفئة غير متكونة من ناحية الرصيد والأفكار ويمكن أن تكون فئة الإدماج المهني والبعض منهم شملتهم الأقدمية في العمل على ترسيم فالبعض من الموظفين مزال يعتمد على نظام الورقي للإدارة ومزال لم

يتفاعل مع مجتمع المعلوماتي والتكنولوجي ، أما البديل الثاني يعود إلى عدم التحكم في تقنيات الحاسوب بنسبة 71 % ويعود إلى وجود أجهزة وبرامج جديدة ومتطورة وتساهم في حماية البرامج من الفيروسات وحتى لغة المستخدمة تكون بالانجليزية وبالتالي يصعب الفهم ويجب أن تكون العملية بتدريج حتى تفهم وكذلك انعدام الفعل التواصلي بين الموظفين الفاعلين في نسق وحدات الإدارة الالكترونية وبين الموظفين العاديين حتى تقدم لهم طرق وشروحات داخل العمل .

الجدول رقم (06) يتعلق بالافتقار إلى التخطيط السليم للتحول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية.

الخيارات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	30	%88
لا	4	%12
المجموع	34	%100

من خلال جدول رقم (06) المتعلق بالافتقار الى التخطيط السليم يعيق عمليه التحول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية نجد ان 88% من افراد العينة اكدوا أن الافتقار الى التخطيط السليم يعيق عمليه تحول نحو تطبيق الادارة الالكترونية, ويرجع هذا لتفكير العقلاني لكل فاعل من المؤسسة او السلطة التنظيمية لجميع المصالح الادارة حول عمليات الادارة والتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة فإن اول عمليات التخطيط هي عمليه هامه في نسق المؤسسة وفي حين 12 %صرحوا بان الافتقار إلى التخطيط السليم لا يعيق في عمليه التحول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية وهذا راجع الى ان هذه العناصر ليس لها دراية بنسق الادارة وقد تكون حراس او أعوان مكاتب التوجيه فإن الموظفين من هذا الصنف يخضع للسلطة الشرعية من طرف سلطة التنظيم الرسمي لهرم السلطة أو من طرف هيئة المسؤول ,فالتخطيط هو عملية عقلانية تتطلب فعل تواصلي

بين الكاتب العام و رئيس البلدية و رؤساء المصالح حول الاجتماع لدى نهاية كل أسبوع يترتب عنه تخطيط وتنظيم و تشاور و دراسة لنهاية أعمال الأسبوع الفعلي وتخطيط الاسبوع القادم مثال حول محاضرة عن بعد التي أجراها رئيس الجمهورية حول مناطق الظل جاءت رسالة مستعجلة عبر البريد الالكتروني لدى كل من بلدية حول تفعيل الخدمة والإرسال الإرساليات الإدارية عبر البريد الالكتروني.

الجدول رقم (07) يتعلق بعدم توافق الهياكل التنظيمية الحالية مع تطبيقات الادارة الالكترونية

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية	اذا كانت الإجابة ب نعم إلى ما يرجع السبب		
			البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	34	%100	سوء التنظيم والتسيير الشبكي	19	%55
			الاعتماد على نظام الإدارة القديم	15	%44
لا	0	0%		34	%100
المجموع	34	%100			

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) المتعلق بعدم توافق الهياكل التنظيمية مع تطبيقات الإدارة الالكترونية نجد أن كل أفراد العينة أجابوا على ذلك بنسبة 34 % والتي تحتوي على بدائل أولها سوء التنظيم والتسيير الشبكي بنسبة 55 % حيث أن هيكلة تنظيم الشبكات الإدارية والالكترونية وحماية الأنظمة والملفات الإدارية في الإدارة من طرف سلطة التنظيم ، وتسيير الشبكي هي مرحلة هامة في حماية الملفات الإدارية حتى لا يضيع الأرشيف الالكتروني للمؤسسة ، في حين نجد بديل أخر وهو الاعتماد على النظام القديم بنسبة 44 % وأي وجود بعض الموظفين مازال يعتمد على نظام الورقي وبالتالي تعرقل نسق العمل داخل البلدية .

الجدول رقم (08) يتعلق ببطء استجابة اداره البلدية المطالب التغيير

الخيارات	التكرارات	النسب المئوية
نعم	30	%88
لا	4	%12
المجموع	34	%100

من خلال الجدول رقم (08) المتعلق ببطء استجابة ادارة البلدية لمطالب التغيير يعيق من تطبيق الإدارة الالكترونية نجد ان 88 %من المبحوثين اكدوا أن بطء استجابة إدارة البلدية لمطالب التغيير يعيق من تطبيق الإدارة الالكترونية وقد يكمن السبب في السياسة المالية حيث نجد أن نسق المؤسسة غير مفعل مع المجتمع المعلوماتية مثل تقنية التواصل عن بعد ، مثل كلمة الوزير الأول حول رقمنه العمليات الجبائية المحلية ، هذه التقنية الجديدة تدخل في الرقابة عن بعد للميزانية ، كذلك نجد 12 % من المبحوثين نفوا عكس ذلك ويعود هذا إلى أن هذه الفئة من الموظفين تتوالي المناصب المفتاحية للبلدية .

الجدول رقم (09) يتعلق بضعف التحفيز بنوعيه (المعنوي والمادي).

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	31	%91
لا	3	%9
المجموع	34	%100

من خلال الجدول رقم (09) المتعلق بضعف التحفيز بنوعيه (المادي و المعنوي)لاستخدام التقنيات الحديثة يعيق من تطبيق الإدارة الإلكترونية نجد ان 91% اكدواأن ضعف التحفيز بنوعيه المادي والمعنوي و

يرجع هذا الى جفاف المعنوي الذي يعيشه الفاعل داخل البلدية بنفس الروتين ونفس الهيكل لا وجود للحوافز المادية والمعنوية وفي هذا السياق كما أشار عالم اجتماع بيار براديو رأس المال المادي وراس المال المعنوي ونفي 09% ذلك فهي فئة الحراس او اعوان المكاتب وهي التي تزاول عملها دون معرفة ما يحدث داخل البلدية.

الجدول رقم (10) يتعلق بغياب القوانين والتشريعات لتطبيق الادارة الالكترونية

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية	اذا كانت الإجابة ب نعم إلى ما يرجع السبب		
			البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	34	% 100	عدم فهم المسؤول	21	%61
			عدم صرامة القانون	18	%39
لا	0	%0		34	% 100
المجموع	34	% 100			

من خلال الجدول رقم (10) المتعلق بغياب القوانين والتشريعات لتطبيق الادارة الالكترونية قد يعيق تطبيقها نجد ان كل أفراد العينة المتمثلة في 34% أكدوا أن غياب القوانين لا يشكل اي عائق لتطبيق الإدارة الالكترونية والتي تحتوى على 61 % وهذا راجع إلى كل الفاعلين في نسق التدرج الهرمي للسلطة في البلدية وخاصة المناصب المفتاحية وكذلك عدم الفهم الكافي للإدارة الالكترونية وفي كيفية تسييرها مثلا : ربط البلدية مع مجتمع المؤسسات الأخرى ، وكذلك عدم صرامة القانون بنسبة 39 % يعود إلى أن الفاعلين لديهم انعدام تام للإصدار القوانين والتعليمات وعدم الصرامة وكذلك عدم الوجيه والمراقبة والمتابعة الإدارية داخل نسق البلدية .

2-عرض وتحليل الفرضيةالجزئية الثانية :

معوقات تقنية تحول دون التطبيق الفعال للإدارة الالكترونية في بلدية سيدي خويلد بولاية ورقلة

الجدول رقم (11) يتعلق بنقص الأدلة الإرشادية والموضحة لآليات تطبيق الإدارة الالكترونية :

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	27	%79
لا	7	%21
المجموع	34	%100

من خلال الجدول رقم(11) المتعلق بنقص الادلة الارشادية نلاحظ ان 79% اكدوا ان نقص الادلة الارشادية لأليات يشكل عائق لتطبيقها ويرجع هذا الى ان الموظف اذا خضع لتوجيه وارشاد ومتابعة يفهم جميع عمليات الادارية والسير العام لنقص المؤسسة وتتفاعل الافكار بالتدريج بعقلانية ويتكون جسر تفاهم بين المسؤول والموظف فإن الفعل الإتصالي بينهم يتجسد بالحوار والارشاد والتفاهم وبالتالي فإن كل موظف يستطيع التصرف في غياب المسؤول دون حديث حتى في الهاتف وفي حين نفى 21 % ذلك الى فهم كامل لعمل هذه الفئه وبالتالي لا تحتاج ارشاد وحوار يومي وبشكل دوري مثلا عامل تقني حارس او ميكانيكي هاته فئه تباشر هي من تعرف خبايا العمل.

الجدول رقم (12) يتعلق بوجود خطه بديله في حالات الطوارئ

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية	اذا كانت الإجابة ب نعم إلى ما يرجع السبب		
نعم	34	100 %	البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
			اعتماد البطاريات الكهربائية	14	% 41
			اتباع طريقة تقليدية	08	% 24
			انشاء شبكة انترنات خاصة بالإدارة فقط	12	% 35
لا	0	%0			
المجموع	34	%100		34	%100

من خلال الجدول رقم (12) المتعلق بوجود خطة بديلة في حالات الطوارئ (انقطاع التيار الكهربائي ,انقطاع أو تذبذب في شبكة الانترنت) نجد أن كل أفراد العينة المتمثلة في 34 % أكدوا بوجود خطة بديلة في حالات الطوارئ ، وأعطى المبحوثين بدايل حيث أرجعوه إلى اعتماد البطاريات الكهربائية بنسبة 41 % فالمؤسسات الدولة تعتمد على بطاريات كهربائية أو مولد كهربائي وهذا ليتم تواصل العمل داخل الأنساق الإدارية ، وكذلك إلى إتباع طريقة تقليدية بنسبة 24 % وهي طريقة إكمال ما تبقي من النظام الورقي ، وكذلك إلى إنشاء شبكة الانترنت الخاصة بالإدارة فقط بنسبة 35 % وهي شبكة تعتمدها الدولة بمؤسساتها وتعتمدها أيضا المؤسسات التجارية والاقتصادية بهدف سهولة إيصال المعلومات في حالة الطوارئ .

الجدول رقم (13) يتعلق بصعوبة وضع موصفات قياسية عند شراء اجهزه الحاسب الالي

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	27	%79
لا	7	%21
المجموع	34	%100

من خلال الجدول رقم (13) المتعلق بصعوبة وضع مواصفات قياسية عند شراء أجهزة الحاسب الألي في البلدية من شأنه أن يعيق تطبيقه , نجد أن 79% من أفراد العينة أكدوا أن صعوبة وضع مواصفات قياسية عند شراء أجهزة الألي يشكل عائق لها وهذا راجع إلى أن الإدارة تتطلب أجهزه كمبيوتر بمواصفات قياسية معالجة اكبر عدد ممكن من البيانات في اسرع وقت وجودة عالية التي تسهل على العامل عمله في حين صرح 21% من افراد العينة وضع مواصفات قياسيه عند شراء اجهزه الحاسب الالي لا يشكل عائق في تطبيقها , وهذا راجع لان العمل في البلدية لا يحتاج التقنيات متطورة كثيرا من أجهزة الحاسب.

الجدول رقم (14) يتعلق بصعوبة تعريب الأنظمة والبرامج الأجنبية

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	20	%59
لا	14	%41
المجموع	34	%100

من خلال الجدول الرقم (14) المتعلق بصعوبة تقريب الانظمة والبرامج الاجنبية من شأنه ان يعيق تطبيقها نجد ان 59% من أفراد العينة أكدوا على صعوبة تقريب الأنظمة والبرامج الأجنبية يشكل عائق نحو

تطبيق الإدارة الالكترونية ,ويرجع هذا الى ضعف القدرات الذهنية للموظفين في اللغتين الفرنسية والانجليزية علما أنها لغة الحاسوب، وبالتالي الأنظمة هي عملية فعالة في إدارة البلدية وجميع المصالح الإدارية وبالتالي تسرع أداء فعال في العمل , وفي حين 41% صرحوا بأن صعوبة تقريب الأنظمة و البرامج اجنبية لا يعيق تطبيقها ، وهذا راجع إلى أن مجموعة من الموظفين منهم من يتحكم في الكلمات المفتاحية في اللغة تصنيع الحاسوب وكذلك فيهم من مستواه حسن، وبالتالي لا يجد صعوبة في استخدام حاسوب باللغة الأجنبية.

الجدول رقم (15) المتعلق بضعف برامج حمايه البيانات والمعلومات داخل الأجهزة

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	33	%97
لا	1	%3
المجموع	34	%100

من خلال الجدول رقم (15)المتعلق بضعف برامج حماية البيانات والمعلومات من شانه تعرضها للقرصنة نجد أن 97% من الأفراد العينة أكدوا على ذلك، ويرجع هذا إلى فهم المعمق للفاعل حول نظام حماية الحواسيب او حتى مضاد للفيروسات ويقوم باهته العملية إداريا الموظفين المتخصصين مهندس الدولة في الإعلام الآلي تخصص حماية برامج وأنظمة، تقوم السلطة الإدارية بمراقبة البرامج والأنظمة وقاعدة البيانات ، في حين صرح3% أن ضعف برامج حمايه البيانات لا يعرضها للقرصنة وهذا راجع الى ان أحد الأعوان أو حراس لا يستطيع التفاعل مع نظام حماية الحواسيب ، بحيث انه ليس له دراية باهته المعلومات.

الجدول رقم (16) المتعلق بضعف وسائل الاتصال بين الهياكل الإدارية

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	33	%97
لا	1	%3
المجموع	34	%100

من خلال الجدول رقم (16) المتعلق بضعف وسائل الاتصال بين الهياكل الإدارية يعيق من تطبيق الإدارة الالكترونية , نجد أن 97% من أفراد العينة أكدوا على ذلك، ويرجع هذا إلى أن الفاعلين خاصين بالإدارة يتوزعون في المصالح الإدارية ، ويحتل الاتصال مكانة فعالة في الأنساق الإدارية سواء كان الاتصال صاعد أو نازل ,أو عموديا أو أفقيا ، ويعتبر فعل الاتصال الالكتروني عن طريق الهاتف أو سائل التواصل الاجتماعي أو لدى شبكات الخاصة في مختلف الأنساق الإدارة في البلدية أحد الأفعال التنظيمية الهامة في النسق الرسمي في العمل ، فإن التخلي عن الاتصال يعيق تطبيق الإدارة الالكترونية, وفي حين صرح 3%عكس ذلك ,ويرجع هذا إلى أن يكون احد حراس أو احد الأعوان ليس له دراية بهذه الأمور.

4-عرض وتحليل الفرضيةالجزئية الثالثة :

معوقات بشرية تحول دون تطبيق الفعال للإدارة الالكترونية في بلدية سيدي خويلد بولاية ورقلة

الجدول رقم:(17) يتعلق بعدم توفر الدورات التدريبية المتخصصة في مجال الإدارة الإلكترونية :

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	21	%62
لا	1	%3
أحيانا	12	%35
المجموع	34	%100

من خلال الجدول رقم (17) المتعلق بعدم توفر الدورات التدريبية المتخصصة في مجال الإدارة الالكترونية قد يعيق تطبيقها, نجد أن 62%من افراد العينة اكدوا على ذلك, و يرجع هذا إلى أن الدورات التدريبية هي السبيل الوحيد لتعليم العامل مهارات التكنولوجيا الحديثة وذلك لما تحتويه الدورة التكوينية من معلومات مهمة ووجود أساتذة متخصصين ومهندسي الإعلام الآلي وتدريب العامل لتغلب على الصعوبات في جهة العمل, وفي حين صرح 35% من الموظفين انه ليس كل الامور تتطلب دورة تكوينية أحيانا قد تكون مفيدة واحيانا اخرى تكون غير مفيدة, وهذا راجع الى ان على العامل عليه أن يجتهد ويطور نفسه من دون اي مساعدة خارجية واحيانا اخرى في بعض الامور المعقدة يحتاج الى تكوينات وتدريبات ,وفي حين نفى 3 %من الموظفين عكس ذلك و هذا راجع الى انه لا ضرورة لإجراء الدورات التدريبية و على العامل أن يرتقي بنفسه.

الجدول رقم (18) يتعلق بنقص الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	25	%74
لا	09	%26
المجموع	34	%100

من خلال الجدول رقم (18) المتعلق بنقص الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي قد يعيق تطبيق الإدارة الالكترونية نجد ان 74% من افراد العينة أكدوا على ذلك ،وهذا راجع إلى وجود فاعلين في الكفاءة والأداء داخل النسق التنظيمي للبلدية في المصالح التقنية متخصصون في صيانة الحواسيب من الفيروسات وحماية برامج والمواقع وقاعدة معطيات للمؤسسة ومما يساعد رئيس البلدية سيدي خويلد برقابة غير مباشرة عفوية تهيكل من خلال تنظيم الرسمي لعمل البلدية ،في حين نفي 26 %عكس ذلك وهذا راجع إلى انه يوجد بعض العمال مازال ينقصهم الفهم الصحيح للإدارة الالكترونية مثل الأعوان والحراس فهم ليسوا على دراية باهته الأمور.

الجدول رقم (19) يتعلق بتخوف الموظفين من المسألة في حاله تعطل احد الأجهزة الالكترونية

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية	إذا كانت الإجابة بنعم إلى ما يرجع السبب		
نعم	34	%100	البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
			نقص التكوين للموظفين في هذا المجال	10	%29

				عدم التحلي بروح المسؤولية	4	%12
				غياب مراقبة في استعمال أجهزة الحاسب الالي	20	%59
لا	0	%0				
المجموع	34	%100	المجموع	34	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) المتعلق بتخوف الموظفين من المسألة في حاله تعطل احد الأجهزة الالكترونية قد يعيق تطبيقها نجد ان كل أفراد العينة والمتمثلة في 34 ,وأكدوا أن تخوف الموظفين من المسألة في حالة تعطيل أحد الأجهزة يعيق من تطبيقها ،وأعطى المبحوثين بدائل حيث أرجعوها إلى غياب المراقبة في استعمال الأجهزة الحاسب الآلي بنسبة 59 % أي أن البلدية تحتوى على عدة أجهزة الالكترونية وموظف واحد مسؤول عن نسق الفعل للميدان مما يجعل الفاعلين غير عقلانيين في التبليغ والفاعلون في السلطة التنظيمية مما يعرقل القرارات صيانة بوتيرة سريعة ،وكذلك أرجعوه إلى نقص التكوين للموظفين في هذا المجال بنسبة 29 %وهذا,راجع إلى أن اغلب الموظفين الاقدميين في العمل ومن نسق الإدارة القديم نظام الورقي مع وجود فئة قليلة من مستوى الجامعي في أنساق البلدية ، وأرجعوه كذلك إلى عدم التحلي بروح المسؤولية بنسبة 12% إلى أن الفاعلين القائمين في المناصب المفتاحية للهياكل التنظيمية الحساسة مثل رؤساء أنساق الإدارية في البلدية وعدم تفعيل وتسريع عملية صيانة تقنية للحواسيب والأجهزة الالكترونية وبالتالي تعطيل السير العام للعمل .

الجدول رقم (20) يتعلق بضعف اقتناع الموظفين للتعامل مع نظام الادارة الالكترونية

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	24	%71
لا	10	%29
المجموع	34	%100

من خلال الجدول رقم (20) المتعلق بضعف اقتناع موظفين من التعامل مع نظام الإدارة الالكترونية نجد أن 71% من أفراد العينة أكدوا على ضعف اقتناع الموظف من التعامل مع نظام الإدارة الإلكترونية من شانه ان يعيق تطبيقها وهذا راجع الى رفع مستوى الوعي الذاتي بالتعمق والفهم المستوعب ومع مسايرة الفضاء العمومي الافتراضي أو الفضاء العمومي في إدارة الواقع مع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وتكنولوجيا وأنظمة المعلومات كالحاسوب والهاتف الذكي وإدخال شبكة الجيل الرابع للهاتف الثابت والمشاركة في الملتقيات التي تخص البلدية سواء عن بعد أو في الواقع ، في حين نفى 29 %ذلك و هذا راجع إلى أن الفاعل ليس بحاجه أن يقتنع بل هو بحاجة ان يتعلمها وبعدها سيدرك مدى الجهد الذي ستوفره عليه هذه الوسائل الحديثة.

الجدول رقم (21) يتعلق بقلة الثقة لدى الموظفين في كافة التعاملات الالكترونية

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	20	%59
لا	14	%41
المجموع	34	%100

من خلال الجدول رقم(21) المتعلق بقلة الثقة لدى الموظفين في كافة التعاملات الالكترونية قد يعد عائقا لتطبيقها نجد أن 59 %من أفراد عينة أكدوا على ذلك وهذا راجع إلى الهياكل التنظيمية لكل مصلحة إداريا مثلا نجد موظف يعمل في مكان زميله أثناء غيابه بطريقة عقلانية ويرى ويرد على مراسلات إداريه الكترونيا عبر البريد إلى الولاية أو مختلف مديريات الأخرى وعامل الثقة يلعب دور مهم إدارة البلدية, في حين نجد أن 20%يؤكدون على أن هذا راجع إلى أن يكون الفاعل من أعوان إدارة أو الحراس ليس لهم دراية بهذه الأمور.

الجدول رقم (22) :يتعلق بقلة الكوادر المتخصصة في الادارة الالكترونية بالبلدية

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية	إذا كانت الإجابة بنعم إلى ما يرجع السبب		
نعم	34	%100	البدائل	التكرارات	النسبة المئوية
			نقص إطارات متخصصة في هذا المجال	12	%35
			نقص التدريب و التكوين	13	%38
			انعدام الكفاءة و الفعالية	09	%26
لا	0	%0	المجموع	34	%100
المجموع	34	%100			

نلاحظ من خلال الجدول رقم (22): المتعلق بقلة الكوادر المتخصصة في الإدارة الإلكترونية بالبلدية قد يعيق تطبيقها، نجد أن كل أفراد العينـــة و المتمثلـة في 34 %, وأكدوا أن قلة الكوادر المتخصصة يعيق تطبيقها, وأعطى المبحوثين بدائل حيث أرجعوه إلى نقص التدريب والتكوين في هذا المجال بنسبة 38% ,أي عدم الفهم العقلاني للمسؤول في نسق الإدارة الإلكترونية و كيفية العمل و خاصة فواتير الميزانية ورقمنت بطاقة السكن , مصلحة البيومتري وجوازات السفر, فإن المسؤول وجد صعوبة بين الفاعلين وتوجيههم ،وكذلك أرجعوه إلى نقص الإطارات المتخصصة في هذا المجال بنسبة 35 % ،أي نقص في توظيف مهندس و تقني سامي في الأعلام الآلي التي تعمل على تسيير أنظمة بيانات العمل الإداري في الحاسوب داخل أنساق البلدية ، وكذلك أرجعه إلى إلى انعدام الكفاءة والفعالية بنسبة 26 % أي نقص الفاعلين و مخصصي إعلام آلي .

الجدول رقم (23):يتعلق بقلة خبرة المسؤولين في مجال الادارة الالكترونية.

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	31	%91
لا	3	%9
المجموع	34	%100

من خلال الجدول رقم (23)المتعلق بقلة خبرة المسؤولين في مجال الادارة الالكترونية قد يعد عائق لتطبيقها,نجد أن 91% من أفراد العينة أكدوا بأن قلة خبرة الفاعلين في مجال الإدارة الالكترونية يعيق تطبيقها وهذا يفسر عدم فهم المسؤول الإداري للنسق العمل والتسيير داخل البلدية ،في حين نفى 9%ذلك ويرجع إلى

أن الخبرة ليس لها دور داخل أنساق البلدية و هذه الفئة غير معنية بالإدارة مثل العامل أو الحارس ، وقد يتم توظيف مهندس جديد يستطيع تسيير الإدارة بدون الرجوع للخبرة.

ثانيا: عرض ومناقشة الفرضيات الجزئية

1-عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الأولى:

- هناك معيقات إدارية تحول دون تطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية بحيث أن تمسك إدارة البلدية بالإجراءات الروتينية وعدم تطبيق الإدارة الالكترونية من شأنه أن يخلق الملل لدي الفاعل داخل نسق البلدية، وهذا ما أكده المبحوثين من خلال جدول رقم 4 بنسبة 34%، على إن نقص الخبرة وسوء التسيير هي أحد العوائق التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- إن الافتقار الى تخطيط السليم يعيق عملية التحول نحو التطبيق الفعال نحو الإدارة الالكترونية، ما اقره المبحوثين في الجدول رقم 6 بنسبة 88 %، وأكدوا كذلك التخطيط والتوجيه والرقابة بين المصالح الإدارية داخل المؤسسة يكون حاجز وعائق في تطبيق الإدارة الالكترونية، مما يؤثر على نوعية الخدمات الموجهة للمواطن.
- إن عدم توافق الهياكل التنظيمية الحالية مع تطبيقات الإدارة الالكترونية يشكل عائق مع تطبيقاتها، وهذا ما أكده المبحوثين في جدول رقم 7 بالنسبة 34% ويرجع سبب سوء التنظيم والتسيير الشبكي، وهذا ما يعرقل تطبيق الإدارة الالكترونية والعمل داخل نسق البلدية.

2-عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية:

- هناك معيقات تقنية تحول دون تطبيق الفعال الإدارية الالكترونية، فعدم وجود حلول بديلة او خطط اثناء حدوث انقطاعات متكررة على مستوى التيار الكهربائي او تذبذب على مستوى شبكة الانترنت من شانه أن يعود سلبا على تطبيق الادارة الالكترونية التي تعرف بالسرعة في نقل البيانات والمعلومات الخاصة بالمواطنين وهذا ما اقرها المبحوثين في جدول رقم 12 بنسبة 34%.
- ضعف برامج حماية المعلومات يعتبر ثغرة كبيرة يؤدي الى فقدان البيانات الهامة التي تعد قاعدة أساسية ترتكز عليها الإدارة الالكترونية وهذا ما أكده المبحوثين في الجدول رقم 15 بالنسبة 97 %، فكلما كان هناك مهندسين متخصصين في الاعلام الالي خاصة في الجانب المعلوماتي يكون من السهل تطبيق الإدارة الالكترونية والعكس الصحيح فضعف البرامج حماية المعلومات من شانه أن تكون عملية الحفاظ على البيانات هشة مما يعيق او يحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية.

- إن ضعف وسائل الاتصال بين الهياكل الإدارية يعيق من تطبيق الفعال للإدارة الالكترونية، وهذا مؤكده المبحوثين في جدول رقم 16 فالموظفين خاصين بالإدارة يتوزعون في المصالح الإدارية ويحتل الاتصال مكانة فعالة في الأنساق الإدارية، فإن التخلي عن الاتصال يعيق تطبيق الإدارة الالكترونية.

3-عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة:

- هناك معوقات بشريه تحول دون تطبيق الفعال للإدارة الالكترونية، فالانعدام الدورات التدريبية للعاملين بالمصالح الإدارية تكون احد العوائق الرئيسية في تطبيق الادارة الالكترونية، فالعامل يحتاج إلى دورات تدريبية لأجل تحسين مستوى كفاءته وصقل مهاراته، والقيام بمهام على أكمل وجه وبطريقة صحيحة، كما يحتاج إلى الاحتكاك بالمدربين المتخصصين لأجل اكتساب مهارات جديدة تمنحه الثقة في تسيير خاصة في مجال التكنولوجيا وهذا لغرض التماشي وفق متطلبات الإدارة الالكترونية وهذا ما اقره المبحوثين في جدول رقم 17 بنسبة 62 % , فالدورات التدريبية تعطي دفعة كبيرة لدى العامل للتحكم في تكنولوجيا التي أصبحت تعتمدها كل المصالح.
- ان انعدام الموظفين متخصصين في مجال الإعلام الآلي ينعكس سلبا على مدى تطبيق الإدارة الالكترونية ،حيث يعتبر حاجزا او عائقا من شانه التأثير على سير الأداء الموظفين في تقديم الخدمات للمواطنين من جهة ومن جهة أخرى لدى الموظفين ، وهذا ما اقر المبحوثين في جدول رقم 18 بنسبه 74%.
- ان قلة الخبرة لدى بعض المسؤولين المكلفين بتسيير المهام داخل المصالح الإدارية، وهذا ما اقره المبحوثين في جدول رقم 23 بنسبة 91% فهو يؤثر بشكل كبير على قيام المرؤوسين بالتحكم في الأعمال المنوطين بها خاصة في ظلرقمنة المصالح الإدارية التي أصبحت جل الإدارات تعمل بها لغرض ربح الوقت وتقديم خدمات كما ونوعا.

ثالثا: الاستنتاج العام للدراسة

من خلال عرضنا لنتائج الدراسة المتوصل إليها بالتحليل والتفسير السوسيولوجي والسعيإلى إثبات صحة الفرضيات التي توصلنا إلى نتائج العامة.

1-إن المعوقات الإدارية تحول دون التطبيق الفعال للإدارة الالكترونية، وهذاماتتطبق مع إجابات المبحوثين إذ يرونا إن سوء التسيير ونقص الخبرة والافتقار بالتخطيط احد العوامل الأساسية التي تحول دون تطبيق الالكترونية بين المصالح الإدارية داخل بلدية سيدي خويلد.

2-إن معوقات التقنية تحول دون التطبيق الإدارة الالكترونية، وهداما تطابق مع إجابة المبحوثين بان انقطاعات المتكررة يعود بسلب على تطبيقها داخل بلدية سيدي خويلد.

3-تعمل المعوقات البشرية على إعاقة التطبيق الإدارة الالكترونية، وهدا راجع الى عدم خضوع موظفي أو هناك المصالح الإدارية إلى دورات تدريبية قصد اكتساب تلك المهارات والمعارف لتحسين مستواهم المهني، مما يساهم بشكل كبير في تطبيق الإدارة الالكترونية والعكس صحيح.

خلاصة

تطرقنا في هدا الفصل إلى عرض ومناقشة البيانات التي جمعت بواسطة الاستمارة معتمدين في ذلك على عرض البيانات وتحليلها وتفسيرها عن طريق التكرارات والنسب المئوية ،ثم بعد ذلك عرضنا النتائج الجزئية ومناقشتها وتوصلنا في الأخير إلى تفسير ومناقشة النتيجة العامة للدراسة .

الخاتمة

خاتمـــة

وفي ختام دراستنا نستخلص أن الثورة التكنولوجية أحدثت تطورات وتغيرات هائلة في مجال المعلوماتية خاصة على القطاعات والمؤسسات خاصة في أنساقها الإدارية وهذه الأخيرة استفادت من جانب الالكتروني وهذا ما ألزم الإدارة التقليدية بأن تتحدى الواقع وتشهد التحول.

إن عملية التحول من الإدارة التقليدية للإدارة الالكترونية مازالت تواجه العديد من المعوقات التنظيمية منها أو التقنية وكذلك البشرية أو غير ذلك من المشكلات التي تؤخر هذه عملية ومازالت تعاني منها العديد من المؤسسات كالبلدية مثلا بالرغم أن هده الأخيرة قطعت شوطا في مجال الإدارة الالكترونية باعتمادها على المصلحة البيومترية وللوصول إلى المستوي متكامل من الإدارة الالكترونية وجب أن يكون هناك إرادة حقيقية سواء كان على مستوي الإدارة وعلى المستوى التقني وكذلك على مستوى الموارد البشرية لتوفر بينة شاملة لتحقيق الإدارة الالكترونية .

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المراجع :

القواميس ومعاجم :

1-: يوسف خياط ، لسان العربي المحيط للعلامة إبن منظور معجم لغوي علمي،المجلد 3، ط2 ، بيروت .

2- : معجم الوسيط ،الجزء الأول ، ط (2) ، القاهرة ، 1992 .

3-: معجم المعاني الجامع عربي بدون سنة .

4-: جرجس ميشال،معجم المصطلحات التربية والتعليم عربي فرنسي انجليزي،ط 1،دار النهضة العربية، بيروت.

الكتب :

5-د: أمين ساعاتي ، تبسيط كتابة البحث العلمي، ط1 ، الناشر المركزي السعودي للدراسات الإستراتجية ، السعودية ،1999 .

6- د: محمد شفيق ، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية ، المكتبة الجامعية للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ،2001 .

7-د: عبد الفتاح مراد ، الحكومة الالكترونية ، دار المعارف ، 2003 .

8- د: صالح حمد العساف ، المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية ،ط3، مكتبة العبيكان ، الرياض السعودي ، 2003 .

9- د : محمد سمير أحمد ، الإدارة الالكترونية ،ط1 ، دار المسيرة ، عمان الأردن ، 2009 .

10- د : حسين سندي ، الإدارة الالكترونية في العالم العربي بين الواقع والطموح ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2002 .

11-د: فوزية عريبية وآخرون ، البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية ،ط3،دار وائل للنشر ، الأردن ،2002 .

12-د: عبد الرحمان ابن عبد الله الواصل ، البحث العلمي إدارة التعليم في محافظة العنزة ، المملكة العربية السعودية ،1999 .

13-د: فاطمة عوض صابو ،وميرفة على خفاجة ، أسس ومبادئ البحث العلمي ، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفني ،الإسكندرية ، 2002 .

المذكـــــرات والرسائل الجامعية :

14–د: أحمد سعد محمد الطيب ، محمد مصطفى القصيمي ، تشخيص معوقات تطبيق نماذج الإدارة الالكترونية في مؤسسات تعليمة ، دراسة استطلاعية في عدد من المدارس الأهلية في مدينة الموصل ،2012.

15–د: منى عطية البشري ، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى ، كلية التربية بجامعة أم القرى ، السعودية ، 2010 .

16–د: سميرة مطر المسعودي ، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة جهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية ، المملكة المتحدة ، 2009 .

17–د: ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية ، مذكرة ماجستر ، جامعة القاهرة ،مصر ، 2011 .

الملاحق

الملحق رقم :01

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم : علم الاجتماع والديموغرافيا

شعبة علم الاجتماع

التخصص: تنظيم وعمل

الإستبيان

في إطار إنجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع تنظيم وعمل LMDبعنوان"معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في مصلحة التنظيم والشؤون العامة بلدية سيدي خويلد، نرجو منكم الاجابة على أسئلة الاستبيان، وذلك بوضع علامة (X) أمام الاجابة المناسبة.

ونحيطكم علما أن كل المعلومات المقدمة لن تستخدم إلاّ لأغراض علمية فقط.

ولكم في الأخير منا فائق عبارات التقدير والاحترام.

من إعداد الطالبة:

سماعيلي ربيعة

تحت إشراف الأستاذة:

بوسحلة إيناس

السنة الجامعية 2020/2019

المحور الأول: بيانات شخصية.

1)- الجنس: ذكر ☐ ☐

2)- المؤهل العلمي:

ثانوي ☐ جامعي ☐ علوم تكوين مهني ☐

3)- عدد سنوات الخبرة:

اقل من 5 سنوات ☐ من 5 سنوات الى 10 سنوات ☐ من 11 سنة الى 15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة ☐

المحور الثاني: هناك معوقات إدارية تحول دون التطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية في بلدية سيدي خويلد بولاية ورقلة؟

4)- هل روتينية الإجراءات الإدارية تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم إلى ما يرجع السبب؟

.....

5)- هل هناك ممارسة فعلية داخل وحدات الإدارة الالكترونية ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم هل السبب؟

سوء التكوين عدم التق ☐ عدم التحكم في تقنيات الحاسوب ☐

6)-الافتقار إلى التخطيط السليم يعيق عملية التحول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية؟

نعم ☐ لا ☐

7)- هل عدم توافق الهياكل التنظيمية الحالية مع تطبيقات الإدارة الالكترونية قد يعيق تطبيقها؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم هل يرجع السبب إلى:

سوء التنظيم والتسيير الشبكي ☐ الاعتماد علي نظام الإدارة القديم ☐

8)- هل بطء استجابة إدارة البلدية لمطالب التغيير يعيق من تطبيق الإدارة الالكترونية؟

نعم ☐ لا ☐

9)- ضعف التحفيز بنوعيه(المعنوي والمادي) لاستخدام التقنيات الحديثة يعيق من تطبيق الادارة الالكترونية؟

نعم ☐ لا ☐

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

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الاجابة بنعم لما يرجع ذلك؟

-السبب إلى عدم فهم المسؤول. ☐

-عدم صرامة القانون. ☐

المحور الثالث: هناك معوقات تقنية تحول دون التطبيق الفعال للإدارة الالكترونية في بلدية سيدي خويلد بولاية ورقلة؟

11)- نقص الأدلة الإرشادية والموضحة لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية قد يعيق تطبيقها؟

نعم ☐ لا ☐

12)- هل توجد خطة بديلة في حالات الطوارئ (إنقطاع التيار الكهربائي، إنقطاع أو تذبذب في شبكة الأنترنت)؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بلا كيف يتم التعامل مع حالة الطوارئ

.....

13)- صعوبة وضع مواصفات قياسية عند شراء أجهزة الحاسب الآلي في البلدية من شأنه أن يعيق تطبيق الإلكترونية؟

نعم ☐ لا ☐

14)- هل صعوبة تعريب الأنظمة والبرامج الأجنبية من شأنه أن يعيق تطبيقها؟

نعم ☐ لا ☐

15)- هل ضعف برامج حماية البيانات والمعلومات داخل الأجهزة من شأنه تعرضها للقرصنة؟

نعم ☐ لا ☐

16)- هل ضعف وسائل الإتصال بين الهياكل الإدارية يعيق من تطبيق الإدارة الالكترونية؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الرابع: هناك معوقات بشرية تحول دون التطبيق الفعال للإدارة الالكترونية في بلدية سيدي خويلد؟

17)- هل عدم توفر الدورات التدريبية المتخصصة في مجال الإدارة الإلكترونية قد يعيق تطبيقها؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

18)- هل نقص الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي قد يعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

نعم ☐ لا ☐

19)- هل تخوف الموظفين من المسألة في حالة تعطيل أحد الأجهزة الالكترونية قد يعيق تطبيقها؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت إجابتك بنعم إلى ماذا يعود ذلك:

.....

20)- هل ضعف إقتناع موظف من التعامل مع نظام الإدارة الالكترونية من شأنه أن يعيق تطبيقها؟

نعم ☐ لا ☐

21)- هل قلة الثقة لدى الموظفين في كافة التعاملات الالكترونية قد يعد عائقا لتطبيقها؟

نعم ☐ لا ☐

22)- قلة الكوادر المتخصصة في الادارة الالكترونية بالبلدية قد يعيق تطبيقها؟

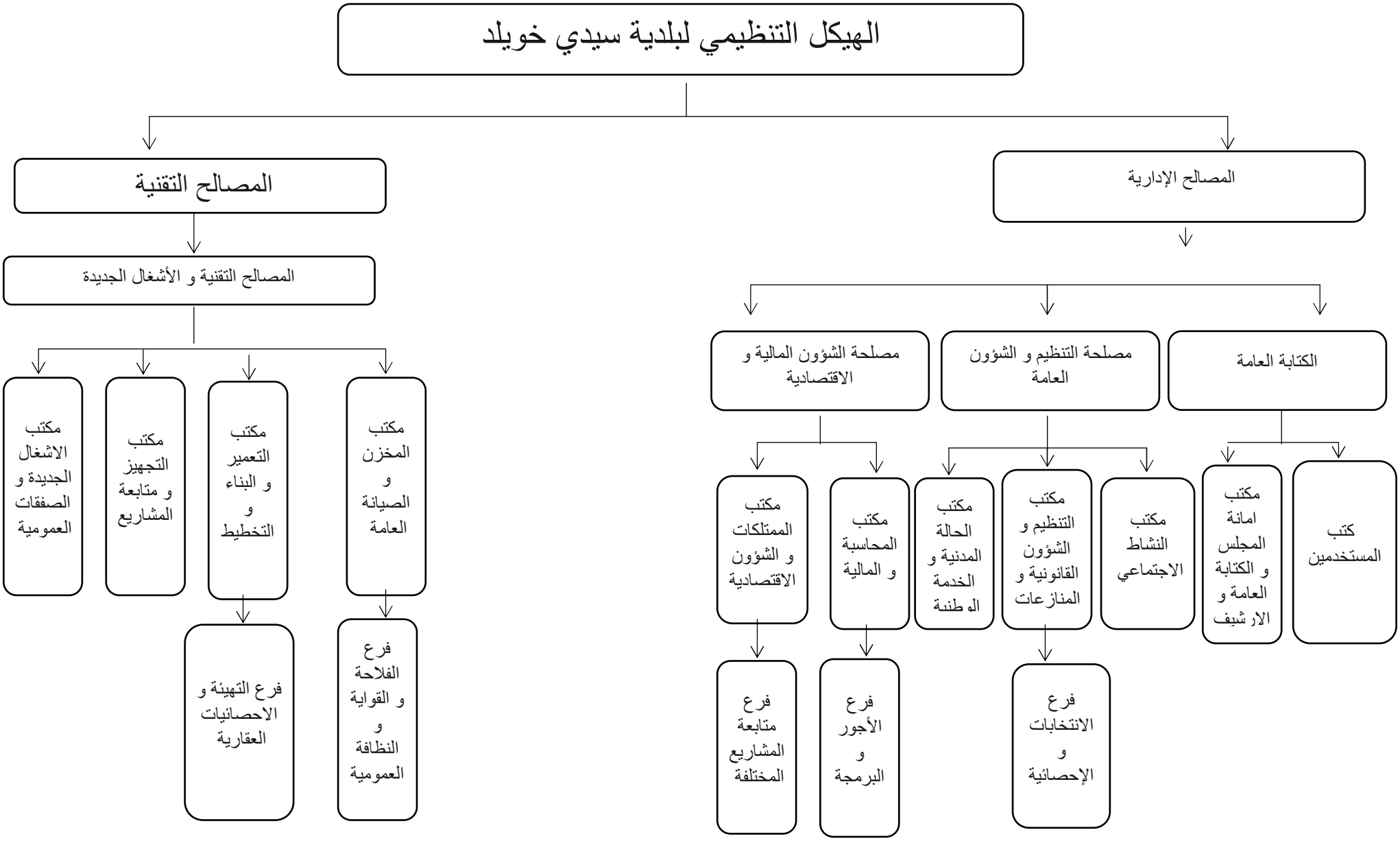
نعم ☐ لا ☐

إذا كانت إجابتك بنعم، لمايرجع دلك .....

23)- هل قلة خبرة المسؤولين في مجال الإدارة الإلكترونية قد يعد عائقا لتطبيقها؟

نعم ☐ لا ☐

الملحق رقم : 02 الهيكل التنظيمي



ملخص الدراســــــة باللغة العربية:

هدفت الدراسة الحالية إلى محاولة التعرف على أهم عقاب تطبيق الإدارة الالكترونية واهم الآليات والميكانيزمات المعتمدة لمواجهتها داخل بلدية سيدي خويلد بولاية ورقلة وقد أجريت الدراسة خلال السنة الجامعية 2019.2020، على مجتمع بحث مكون من 34عامل،كما اعتمدنا على المسح الشامل ،واستخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات الملاحظة كأداة مساعدة واعتمدنا علي المنهج الوصفي ،وبعد جمع البيانات وعرضها وتحليلها ثم توصل إلى النتائج التالية :

1-إن المعوقات الإدارية التي تحول دون التطبيق الفعال للإدارة الالكترونية تعود إلى سوء التسيير ونقص خبرة داخل بلدية سيدي خويلد.

2-إن المعوقات التقنية التي تحول دون التطبيق الفعال للإدارة الالكترونية تعود بسلبا بالنسبة لعمل موظفين داخل البلدية.

3-ان المعوقات البشرية التي تحول دون التطبيق الفعال للإدارة الالكترونية في الدورات التدريبية لأجل تحسين مستوي مهني للموظفين داخل البلدية.

-الكلمات المفتاحية :معوقات ،الادارة الالكترونية .

Summary of study :

The current study went through attempts to recognize the main obstructs of apply electronic administration and most important accredited mechanics and mechanisms to confront in SidikhouiledOuragla.

The study was made in academic year 2019 -2020 upon search community of 34 worker using full scan and questionnaire form as essential tool to gather data and noting as aiding tool .we relied on field research method after gathering data and analyzing it we came up with these results :

1)- Administrative obstructs that prevent effective application of electronic administration will to maladministration and lack of experience in Sidikhouiled .

2) – Technical Obstructs that prevent effective application of electronic managing effects negatively on employee`s function in Sidikhouiled town hall.

3)- Humane obstructs that prevent effective application of electronic administration and training periods in order to improve professional level of employees .

Keywords : Obstructs .electronicadministration .application .