



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر
شعبة: علوم الاعلام والاتصال
تخصص: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع

الموضوع

دور الحكومة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري دراسة ميدانية – دائرة ولاية عنابة –

الأستاذة المشرفة:

- دحدوح مونيا

من إنجاز:

- إيديري هاجر
- سيساوي إيمان
- خلايفية سميرة

السنة الجامعية: 2015-2016

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

خطة الدراسة

مقدمة

الإطار المنهجي للدراسة

1. الإشكالية
2. تساؤلات الدراسة
3. اهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. فرضيات الدراسة
6. أسباب اختيار الموضوع
7. منهج الدراسة
8. أدوات جمع البيانات
9. تحديد المفاهيم
10. الدراسات السابقة

الفصل الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية

المبحث الأول: نشأة الحكومة الإلكترونية ومفهومها.

المبحث الثاني: أهمية الحكومة الإلكترونية.

المبحث الثالث: اهداف الحكومة الإلكترونية.

المبحث الرابع: خصائص الحكومة الإلكترونية.

المبحث الخامس: أنواع الحكومة الإلكترونية.

المبحث السادس: مراحل الحكومة الإلكترونية.

المبحث السابع: متطلبات الحكومة الإلكترونية.

المبحث الثامن: إيجابيات وسلبيات الحكومة الإلكترونية.

المبحث التاسع: علاقة الحكومة الإلكترونية بالإدارة الإلكترونية.

الفصل الثاني: العمل الإداري ودور الحكومة الإلكترونية في تطويره

المبحث الأول: مفهوم العمل الإداري

المبحث الثاني: مبادئ العمل الإداري

المبحث الثالث: خطوات سير العمل الإداري

المبحث الرابع: وظائف العمل الإداري

المبحث الخامس: دعائم العمل الإداري

المبحث السادس: مساهمة الحكومة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري

1. مساهمة الحكومة الإلكترونية في تطوير وظائف العمل الإداري

2. مساهمة الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين داخل المنظمة

3. دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين

المبحث السابع: نماذج عن مشاريع تطوير الحكومة الإلكترونية في الجزائر

الإطار الميداني للدراسة

نتائج الدراسة

التوصيات

خاتمة

قائمة المصادر والمراجع

قائمة الجداول

الملاحق

ملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تطبيقات الحكومة الإلكترونية ودورها في تطوير العمل الإداري وذلك من خلال دراسة ميدانية بدائرة ولاية عنابة .

بداية تم تناول الموضوع من الجانب النظري ، حيث تم التطرق إلى ماهية الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها وأهدافها وأنواعها وخصائصها ، تم تم التطرق لماهية العمل الإداري ووظائفه ومساهمة الحكومة الإلكترونية في تطويره .

وتم إجراء دراسة ميدانية على مستوى دائرة ولاية عنابة ، حيث مكنت إستمارة الإستبيان الموزعة على الموظفين العاملين بالدائرة وكذا الإستمارة الموزعة على المواطنين من جمع بيانات ومعلومات ، والحصول على نتائج أكدت صحة الفرضيات المطروحة حيث تمثلت هذه الأخير في أن الحكومة الإلكترونية تساهم في تطوير العمل الإداري وتحسينه .

وقد خلصة الدراسة إلى مجموعة من الإستنتاجات حول ضرورة تطبيق التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال وتعميمها في كافة القطاعات الحكومية من أجل تقديم خدمات حديثة للمواطنين المتعاملين معها .

Résumé :

L'époque où nous vivons est l'ère des technologies de l'information et de la communication, qui est à juste titre considérée comme les piliers les plus importants et les fondations du progrès et du développement des pays, plusieurs études et expériences ont prouvé que ses techniques peuvent fournir de nombreux services pour l'Homme qu'il ignorait leur existence avant. C'est pour cela que la plupart des États ont opté pour l'application de cette technique et maîtrisé les plans stratégiques pour la développer et l'investir dans tous les domaines, grâce à l'instauration du concept du gouvernement –électronique.

Nous avons étudié dans un chapitre théorique l'essence même du gouvernement –électronique et leurs recommandations et leurs caractéristiques et aussi leurs particularités. Ensuite nous allons évoquer le travail administratif et ses fonctions et la participation du gouvernement –électronique pour sont le travail administratif.

Et puis nous allons évoquer l'étude de cas au niveau de l'adaira d'Annaba le formulaire que nous avons distribué à un certain nombre d'employeurs administratifs au niveau de la Daira, un si que quelques citoyens ont pu accéder aux résultats, ceux affirment nos hypothèses de départ.

مقدمة:

لقد تطورت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في السنوات الأخيرة بشكل متسارع، وكان من نتائج ذلك اهتمام كثير من المؤسسات والمنظمات في المجالات المختلفة بتطبيق هذه التكنولوجيا في أعمالها ونشاطاتها وخدماتها المختلفة، وذلك في سبيل زيادة كفاءتها وفعاليتها بالإضافة إلى سعيها لملاحقة التطورات الجارية في العالم والحصول على مركز تنافس مقدم في الأسواق المحلية والعالمية.

ولأن وتيرة التقدم تتسارع بمستويات مذهلة وفي كافة مجالات العمل فقد أدى ذلك إلى أن أصبح التغيير الإداري أهم سمات الوقت الحاضر، وعلى هذا الأساس كان لزاما على الإدارات الاستجابة للمستجدات من حولها حتى يستطيع العاملون تفهم بيئة التغيير ومن ثم حسن إدارتها والتعامل معها بإيجابية.

وفي ظل هذا التقدم العلمي وظهور ما يسمى التقنية الرقمية أو الإلكترونية كان لابد لدول العالم أن تتجه نحو الاستفادة من هذه التقنية في كافة المجالات بما في ذلك المجالات الإدارية، فأدخلت هذه التقنية الرقمية في التجارة الإلكترونية وكذلك في مجال الحكومة الإلكترونية، حيث تسعى الدول إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية في كافة تعاملاتها لتخلص من الإدارة التقليدية ومن هذه الدول الجزائر والتي طبقت الحكومة الإلكترونية في العديد من مؤسساتها الحكومية.

ولتحقيق هذا الغرض جندت الجزائر تكنولوجيات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية واقتراح العمل وكيفية تداول المعلومة ونوعيتها، إضافة إلى دراسة مستويات نفوذ المعلومة الرقمية وكيفية الوصول إلى مستوى معين من تأهيل المواطنين للتعامل مع هذه الآليات الجديدة من جهة وتطوير الكوادر البشرية للعمل بهذه التقنيات الجديدة وفقا لمنظمات الإدارة من جهة أخرى.

ونظرا لما يتسم به العمل الإداري في الجزائر من خصوصية تتطلب استخدام ما يحقق الفاعلية لهذا العمل، توجهت أنظار القائمين إلى الاستفادة من الحكومة الإلكترونية في أعمال

المنظمات الإدارية وذلك لتحويل أساليب العمل إلى منظومة الكترونية تستخدم شبكة الإنترنت في إنجاز الأعمال بهدف الاستفادة من عنصرى السرعة والمرونة اللذان توفرهما الحكومة الالكترونية.

ومن أجل الإحاطة بكل جوانب الموضوع وبغية التطرق إلى كل العناصر المتعلقة به جاءت دراستنا بثلاث فصول منها ما يلي:

اما الفصل الأول تضمن التعريف بمشكلة الدراسة وتوضيح أسباب اختيارنا لهذا الموضوع، وكذا التطرق إلى الأهداف التي نسعى إليها من خلال تناولنا لمثل هذا الموضوع، بالإضافة إلى توضيح أهمية موضوع الدراسة كما قمنا من خلال هذا الفصل بعرض مجموعة من الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، إضافة إلى تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة كمحاولة لتوضيح الكلمات المفتاحية الخاصة بها.

في حين الفصل الثاني تضمن هذا الفصل التعريف بالحكومة الالكترونية والعرض التام والمدقق لكل العناصر المحيطة والمرتبطة بها، وذلك لكي تكون لنا الصورة واضحة عن الحكومة الالكترونية كوننا بعيدين نوعا ما عن مثل هذه الدراسات.

اما الفصل الثالث تناول هذا الفصل العمل الإداري ودور الحكومة الالكترونية في تطويره.

لنخرج في الأخير بمجموعة من النتائج والتوصيات حول الموضوع.

1- الإشكالية:

نظرا للتطور الهائل و المتسارع الذي يشهده قطاع تكنولوجيا الاتصالات, و تقنية المعلومات و التي باتت تلعب دورا حيويا و مباشرا في شتى مناحي الحياة الاقتصادية و التنموية و الاجتماعية و الثقافية و غيرها من خلال مختلف الاستخدامات لتطبيقاتها التي تشمل كذلك الجوانب الإدارية و الخدمية. و التطورات العلمية و التقنية التي يشهدها العصر و كل ما يتصل بالشؤون الحياتية فقد كان لزاما على الحكومات في العالم التفكير في مواكبة التطور للاستفادة من كل هذه الإمكانيات المتاحة في تطوير أدائها الحكومي على أكثر من صعيد.

لذا تقوم الدول بتطوير سياستها العامة بما يتوافق و متطلبات العصر الجديد, و بتطوير الآلات و الوسائل التقنية المستخدمة لمتابعها تنفيذا لتلك السياسات, و الإشراف على سير العمل في الإدارات الحكومية بما يكفل القيام بمسؤولياتها و تحقيق أعلى كفاءة لأداء العمل الحكومي لديها من مكاسب و انجازات إذا ما سارعت إلى ملاحقة تلك التطورات و الإمساك بمقوماتها في هذا المجال كوسيلة متطورة لتحقيق غايتها المستقبلية و لمواجهة متطلبات شؤون الدولة داخليا و خارجيا.

تعود أهمية تطبيق استخدام التكنولوجيا في الأعمال الحكومية أو ما يسمى الحكومة الإلكترونية إلى ما يصحب ذلك من تطوير في كافة النشاطات و الإجراءات و المعاملات الحكومية الحالية و تبسيطها و نقلها نوعيا من الأطر اليدوية أو التقنية الإلكترونية النمطية الحالية إلى الأطر التقنية الإلكترونية المتقدمة بالاستخدام الأمثل و الاستغلال الجيد لأحدث عناصر التكنولوجيا و نظم شبكات الاتصال و الربط الإلكتروني الرقمي الحديث وصولا إلى تطبيق تقنية الانترنت تحقيقا للتميز و الارتقاء بكفاءة العمل الإداري و ارتفاع مستوى جودة الأداء الحكومي عن طريق انجاز المعاملات الكترونيا و توفير الوقت و الجهد و المال على المستوى الوطني.

و نظرا لأن حجم القطاع الحكومي يشكل نسبة كبيرة من إجمالي القطاعات الاقتصادية في أغلب دول العالم وكون التعامل مع القطاع الحكومي لا يقتصر على فئة دون غيرها بل يعم كل المواطنين و المقيمين و المؤسسات و غيرها.

و لا يمكن الانتقال من نظام إداري تقليدي إلى نظام إداري إلكتروني دفعة واحدة لذلك لا بد من تبني منهجية إلكترونية جديدة من شأنها أن تساعد الموظفين في التأقلم بشكل تدريجي مع منظومة الحكومة الإلكترونية.

و يعتبر الانتقال من الحكومة الكلاسيكية إلى الحكومة الإلكترونية على المستوى التقني ليوازيها نقلة مناسبة على المستوى الإداري و التنظيمي و ذلك لما لها من أهمية كبيرة في التخلص من مساوئ و سلبيات العمل الإداري التقليدي و إبراز الجانب المتميز لتكنولوجيا المعلومات في تقوية الجانب الوظيفي العضوي في العمل الإداري.

و من هنا يمكن طرح التساؤل الرئيسي :

- ما هو الدور الذي تلعبه الحكومة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ؟

2- تساؤلات الدراسة:

- ما هو واقع تطبيق الحكومة الالكترونية بدائرة ولاية عنابة ؟
- ما مدى اسهام الحكومة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بدائرة ولاية عنابة ؟
- هل الموظف مؤهل على التعامل الكترونيا مع تطبيقات الحكومة الالكترونية ؟
- ما أهم معوقات توظيف الحكومة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بدائرة ولاية عنابة؟
- ما هي سبل مواجهة المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الحكومة الالكترونية ؟

3- أهداف الدراسة :

نحاول من خلال هذه الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية :

- التعرف على مفهوم الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها و مدى تأثيرها على تحسين العمل الإداري.
- معرفة مدى إسهام تطبيقات الحكومة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بدائرة ولاية عنابة
- معرفة إذا كان بإمكان الحكومة الالكترونية رفع كفاءة الموظفين في أداء العمل الإداري.
- معرفة معوقات توظيف الحكومة الالكترونية لتحقيق التطور الإداري في دائرة ولاية عنابة.
- التعرف على واقع تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة بصفة عامة و الجزائرية بصفة خاصة.
- التعرف على واقع أداء العاملين في الإدارات العامة في مجال الحكومة الالكترونية.

4- أهمية الدراسة :

ان موضوع الحكومة الالكترونية و علاقتها بالتحول نحو الخدمات العامة الالكترونية و التي تعتبر أساس في تغيير أنماط العمل الإداري من خلال تحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية و رفع كفاءتها من أجل فتح مجال للحوار و التشارك بين المواطن والإدارة مما ينعكس على تقديم و تحسين الخدمات المقدمة

و بالتالي تأتي أهمية دراستنا في مايلي :

- جدية موضوع الحكومة الالكترونية الذي أصبح له وزنا خاص في الإطار العالمي و العربي خاصة في العقد الأخير
- معرفة علاقة تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية من خلال تطبيقاتها في تحسين الخدمات للمواطن الجزائري لذا كانت محاولتنا هذه لتوضيح الموضوع أكثر
- أهمية التعرف على تطبيقات الحكومة الالكترونية في الإدارات العامة الجزائرية و دورها في تطوير الأداء الإداري للعاملين باعتبارها عملية تستهدف زيادة كفاءة و فعالية الأداء من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في كافة العمليات الإدارية.

5- فرضيات الدراسة :

انطلاقاً من إشكالية الدراسة و التساؤلات المطروحة حول الموضوع يمكن إجمال فرضيات الدراسة فيما يلي:

1. يساهم تطبيق الحكومة الالكترونية في تحقيق و تطوير العمل الإداري بدائرة ولاية عنابة.

2. المورد البشري مؤهل التعامل مع التطور التكنولوجي لتطبيق الحكومة الالكترونية بدائرة ولاية عنابة.

6- أسباب إختيار الموضوع :

يعود سبب اختيارنا لموضوع الحكومة الالكترونية و دورها في تطوير العمل الإداري إلى اعتبارات ذاتية و أخرى موضوعية.

1. الإعتبارات الذاتية:

ترجع رغبتنا في دراسة هذا الموضوع إلى كوننا مواطنين نتعامل مع الإدارة العامة الجزائرية بصفة مباشرة و ملاحظين مدى التطور الحاصل على مستوى الخدمات المقدمة, و من ذلك حرصنا الشخصي على فهم موضوع الحكومة الالكترونية و دورها في تطوير العمل الإداري خاصة و أن تطبيقها أصبح من الضروريات لأي إدارة تسعى إلى التميز و تحسين جودة الخدمات المقدمة.

2. الاعتبارات الموضوعية:

لعل أول سبب جعلنا نختار هذا الموضوع هو التطور الواضح في عمل الإدارة العامة الجزائرية و تحسن مستوى الخدمات المقدمة الأمر الذي يدفعنا إلى البحث عن الأساليب و الآليات التي من شأنها أن ترفع من مستوى الأداء في هذه الإدارة لما يمكنها من مسايرة و مواكبة التحولات و التطورات التي تعرفها الساحة الدولية و اللحاق بركب الدول المتقدمة.

7- منهج الدراسة :

قمنا في هذه الدراسة باعتماد المنهج الوصفي التحليلي الذي يتماشى مع طبيعة دراستنا و ذلك لما يوفره من أدوات تسمح لنا بتجميع المعلومات النظرية و الميدانية حول موضوعنا هذا قصد تحليلها و الوصول إلى النتائج المرجوة.

فالمنهج الوصفي التحليلي يساعد على تفسير المفاهيم التي تطرقت لها دراستنا لما يمكن الحصول على معلومات من عينة مجتمع الدراسة من خلال المعلومات المتحصل عليها من إجابات الاستبيان

إذن فالمنهج الوصفي يقوم على أساس تحديد خصائص الظاهرة و نوع العلاقة بين متغيراتها و أسبابها و اتجاهاتها و يعتمد على تفسير الوضع القائم أي ما هو كائن و يتعدى مجرد جمع بيانات وصفية حول الظاهرة إلى التحليل و الربط و التفسير لهذه البيانات و تصنيفها و قياسها و استخلاص النتائج (1)

(1) مصطفى أبو بكر وأحمد بلصلح، البحث العلمي-تعريفه، خطواته، مناهجه، مفاهيم لإحصائية-، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص51.

8- أدوات جمع البيانات:

تم الاعتماد على استمارة استبيان لجمع المعلومات من المبحوثين و التي هي : تقنية مباشرة للتقصي العلمي نستعمله إزاء الأفراد, تسمح باستجوابهم بطريقة موجهة و القيام بسحب كمي يهدف إلى ايجاد علاقات رياضية و القيام بمقارنات رقمية

كما يمكن تعريفها أيضا على أنها مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين ليتم وضعها في استمارة ترسل الأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى استلامها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها (1)

و قد تم إعداد استبيان موجه للموظفين و مواطنين ولاية عنابة و قد ضم الاستبيان مجموعة من الأسئلة مقسمة إلى المحاور التالية :

استمارة خاصة بموظفي دائرة عنابة :

المحور الأول : ضم البيانات الشخصية لأفراد العينة .

المحور الثاني : واقع تطبيق الحكومة الالكترونية لدائرة ولاية عنابة.

المحور الثالث : إسهام تطبيق الحكومة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بدائرة عنابة.

المحور الرابع : جاهزية الموظف على التعامل الكترونيا مع تطبيقات الحكومة الالكترونية.

المحور الخامس : معوقات توظيف الحكومة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بدائرة ولاية عنابة .

المحور السادس: سبل مواجهة المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية.

(1) عمار بوحوش، محمد محمود الدنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص 66.

استمارة خاصة بالمواطنين :

حيث جاءت مقسمة إلى المحاور التالية :

1. المحور الأول : خاص بالبيانات الشخصية لأفراد العينة .
2. المحور الثاني : واقع استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لدى المواطن .
3. المحور الثالث : ماهية الحكومة الالكترونية .
4. المحور الرابع : الحكومة الالكترونية و المواطن الجزائري .

9- تحديد مفاهيم و مصطلحات الدراسة:

تقتضي المعالجة العلمية لأي موضوع من الموضوعات العناية بتحديد المسميات والألفاظ و المفاهيم المستخدمة و لهذه الدراسة مجموعة من المصطلحات تتطلب تقديم تعريفات لها و هي كالتالي:

الحكومة الإلكترونية: هي عملية تغيير و تحويل العلاقات بين المؤسسات و المواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات بهدف تقديم الأفضل و تمكينهم من الوصول إلى المعلومات مما يوفر المزيد من الشفافية و تحجيم الفساد و تعظيم العائد و تخفيض النفقات (1)

الإدارة الإلكترونية : تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها منظمة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات و المعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة . (2)

(1) ادبىال جميل محمد الرزى، الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقاتها، مجلة الجامعة الإسلامية لدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد 1، 2012، ص196.

(2) سعيد يس، عامر الخلف وخالد يوسف، الإنتاجية القياسية، معايير الأداء، قياس الأداء الفعلي، دار المريخ لنشر والتوزيع، الرياض، ص 28

10- الدراسة السابقة:

تعد الدراسات السابقة مصدرا مهما لكل الباحثين، فهي التي تزودهم بالكثير من الأفكار و الأدوات و الإجراءات التي تساعد في حل مشكلاتهم و من هذا المنطلق سنقوم بعرض مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية و ذلك من الأقدم الى الأحدث على النحو التالي :

الدراسة الأولى : رسالة ماجستير من إعداد علي محمد عبد العزيز بن درويش تحت عنوان : تطبيقات الحكومة الالكترونية دراسة ميدانية على إدارة الجنسية و إقامة دبي 2005 جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية 2005 حيث كان التساؤل الرئيسي :

ما واقع تطبيقات الحكومة الالكترونية للإدارة الأجنبية و الإقامة لإمارات دبي؟

وما مدى إمكانية تطويره؟

حيث تناول الباحث دراسته في ثلاثة فصول كانت كالتالي : الفصل الأول فيه الإطار المنهجي للدراسة و الفصل الثاني خص الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق و تناول الباحث فيه ماهية الحكومة الالكترونية مبادئها، أبعادها، أهدافها، إيجابياتها و سلبياتها و كذا البنية التقنية لتطبيقاتها و مراحل التحول نحوها و أيضا متطلباتها و التفاعلات التي تتم فيها و أيضا معوقات تطبيقها و فصل ثالث ضم تجارب عربية في تطبيق الحكومة الالكترونية و دراسات سابقة حولها، ثم الفصل التطبيقي أما أهم النتائج التي توصلت إليها

كانت كالتالي :

- أثبتت الدراسة أن أكثر المعوقات تأثيرا على سير العمل في الحكومة الالكترونية يتمثل في المعوقات التشريعية يليها المعوقات الثقافية ثم المعوقات الفنية ثم المعوقات الإدارية و أخيرا المعوقات الخاصة بالموارد.

- أشارت النتائج المتعلقة بالخصائص الشخصية للعاملين في مجالات تطبيقات الحكومة الالكترونية أن الخصائص العلمية تعد متدنية مقارنة بما هو مطلوب منهم من أعمال سواء حالية أو مستقبلية.

الدراسة الثانية :

رسالة ماجستير من إعداد سعداوي محمد تحت عنوان انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء المرافق العمومية بكلية العلوم الاقتصادية و التسيير جامعة الجزائر 2009.

و عالجت هذه الرسالة الإشكالية التالية: إلى أي مدى وصلت مختلف دول العالم في محاولة تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على مستوى مرافقها العمومية كما تناول الباحث هذه الرسالة في ثلاثة فصول نظرية و فصل تطبيقي و كانت بالترتيب التالي:

الفصل الأول: الحكومة الالكترونية و الفصل الثاني: حول الحكومة الالكترونية و المرافق العمومية

و الفصل الثالث: نماذج الحكومة الالكترونية في العالم إلى جانب الفصل التطبيقي

و كانت نتائج الدراسة كالتالي :

- مساهمة ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بمفاهيمها و نتائجها في تغيير أنماط التسيير و انجاز المعاملات في جميع مجالات الحياة و ذلك من خلال ظهور فكرة المجتمع المعلوماتي و العالم الافتراضي.
- ارتباط مفهوم الحكومة الالكترونية باستخدام التكنولوجيا الرقمية في أداء المهام باعتبار أن هذا النظام نتيجة من نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .
- ظهور أهمية و فوائد نظام الحكومة الالكترونية من خلال تقديم الخدمات و الحصول عليها بسرعة و سهولة كبيرتين و هذا لتوفير الوقت و الجهد و المال المبذول لإتمام ذلك.

الدراسة الثالثة:

رسالة مقدمة إستكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية من إعداد صالح بن محمد القحطاني 2010 تحت عنوان مدى تطبيق الحكومة الالكترونية و دورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني.

و قد عالجت هذه الدراسة الإشكالية التالية : تنحصر إشكالية الدراسة في التعرف على مدى تطبيق الحكومة الالكترونية و دورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني ؟

أيضا تناولت هذه الدراسة : خمسة فصول : جاء الفصل الأول تحت عنوان : مشكلة الدراسة و أبعادها أما الفصل الثاني جاء بعنوان الخلفية النظرية للدراسة أما الفصل الثالث جاء تحت عنوان : الإجراءات المنهجية للدراسة أما الفصل الرابع جاء بعنوان : عرض و تحليل بيانات الدراسة و مناقشة نتائجها.

و أخيرا الفصل الخامس جاء بعنوان الخلاصة و النتائج و التوصيات و جاءت نتائج الدراسة على النحو التالي:

- إن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة متوسطة على توفر تطبيق الحكومة الالكترونية الحالية في المديرية العامة للدفاع المدني.
- إن أفراد عينة الدراسة محايدون في مواقفهم على مجالات التطوير الإداري في المديرية العامة في الدفاع المدني.
- إن أفراد عينة الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على إسهام تطبيقات الحكومة الالكترونية في تحقيق التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني.
- إن أفراد عينة الدراسة موافقون على أن هناك معوقات تواجه توظيف الحكومة الالكترونية لتحقيق التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني.

الدراسة الرابعة:

تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة و شؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي 2011 جامعة الشرق الأوسط الأردن 2011 لمحمد صالح النهالي .

و قد عالجت هذه الرسالة الإشكالية التالية : في ظل الخطوات الأولى لإعداد من قبل سلطة إمارة أبو ظبي لمشروع الحكومة الالكترونية برزت مشكلة الدراسة المنظمة لتقييم مشروع الحكومة الالكترونية في الإدارة العامة لإقامة شؤون الأجانب في إمارة أبو ظبي و ذلك ضمن الفصول التالية :

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة و فصل حول الإدارة الالكترونية ضمن مشروع الحكومة الالكترونية و فصل تطبيقي.

و قد كانت نتائج الدراسة كالتالي :

- إن المتغير الأكثر أهمية من متغيرات متطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية هو القناة الكبيرة لدى العاملين بأهمية المشروع.
- المتغير الأكثر أهمية في توافر البنية التحتية و المتعلق لتوافر هيكل تنظيمي واضح و مرن من وجهة نظر العاملين هو وجود هيكل تنظيمي.
- تلقي أغلب العاملين دورات تدريبية لاستخدام الحاسوب هو المتغير الأكثر أهمية من بين المتغيرات توافر الكفاءات البشرية.
- ظهور أهمية و فوائد الحكومة الالكترونية من خلال اكتساب نظام الحكومة الالكترونية للعديد من المفاهيم و الأساليب المتطورة و الرقابة في القيام بإنجاز المعاملات و هذا بشأنه حدوث الانعكاس الايجابي على أداء المرافق العمومية.

الدراسة الخامسة:

تحت عنوان أثر تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمات لدى المواطن الجزائري بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة قلمة 2013 لحنان بن صالح و بسمة مرابطي

حيث عالجت الدراسة الإشكالية التالية: ما هو أثر تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر على تحسين الخدمات المقدمة للمواطن الجزائري .

كما تناول الباحث في هذه الدراسة ثلاثة فصول نظرية و فصل تطبيقي .

و كانت بالترتيب التالي :

الفصل الأول : ما هي الحكومة الالكترونية و الفصل الثاني كان حول تجارب الحكومة الالكترونية في الوطن العربي أما الفصل الثالث جاء بعنوان تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر هذا إلى جانب الفصل التطبيقي .

و كانت نتائج هذه الدراسة كالاتي :

- الحكومة الالكترونية جاءت نتيجة لتحولات متعددة و كانت للتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحظ الأوفر فيها، و هي تؤدي نفس مهام الحكومة التقليدية و لكن من خلال نمط الكتروني موحد.
- تعدد الأهداف من خلال تطبيق هذا المسعى حيث تتمحور حول التقليل من التعقيدات الإدارية و تدعيم الشفافية و السرعة و السهولة في المعاملات.
- إن تطبيق هذا المشروع يستلزم توفير البنية التحتية الأساسية لقيامه و المتمثلة في جملة من المتطلبات، كتوفير شبكة الاتصالات ، الحاسب الآلي، انتشار الانترنت و التشريعات المتخصصة في هذا المجال و العنصر البشري المؤهل و غيره.

الدراسة السادسة:

تخت عنوان : دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء العاملين بالمحاكم الإدارية دراسة ميدانية بالمحكمة الإدارية قالة 2012 / 2013 لبراهمية ندى و صواله حفيظة

حيث عالجت هذه الدراسة الإشكالية التالية : ما هو واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المحكمة الإدارية لولاية قالة ؟ و ما مدى إسهام تطبيقاتها في تطوير أداء العاملين ؟ كما تناولت هذه الرسالة خمسة فصول من بينها فصل تطبيقي حيث كانت بترتيب كالتالي:

الفصل الأول : الإطار المنهجي أما الفصل الثاني : كان حول الإدارة الالكترونية بينما جاء الفصل الثالث بعنوان تطوير أداء العاملين و الفصل الرابع : بعنوان واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المحاكم الإدارية، أما الفصل الخامس : الإطار الميداني للدراسة.

و كانت نتائج الدراسة كالتالي :

- الاعتماد على الحاسب الآلي بطباعة التقارير و تدل النتائج على مدى أهمية الاعتماد على تكنولوجيا الحديثة التي تزيد من سرعة انجاز العمل و هذا ما يعكس حرص المحكمة على تحسين سير العمل و دقته بدرجة عالية.
- تحرص المحكمة الإدارية على استخدام الحاسب الآلي في تقديم معلومات عن مواعيد الجلسات للجهات المعنية بدرجة عالية.
- تعتمد المحكمة الإدارية على الحاسب الآلي و تقنياته في متابعة القضايا الإدارية بدرجة عالية و بالتالي تيسير عملية الحصول على المعلومات و البيانات في الوقت المطلوب و بسرعة مطلوبة.

تمهيد :

يشهد العالم تغيرات سريعة ومتلاحقة في بيئة الأعمال وتمثل التغيرات العالمية المعاصرة تحديات أمام زيادة القدرة التنافسية للاقتصاد الوطني وخاصة فيما يتعلق باستخدام الوسائل الالكترونية مثل الحاسبات الآلية وشبكات الاتصال, ورغم ظهور هذه الوسائل منذ بداية الستينات إلا أنها كانت تقتصر على البنوك والمؤسسات الضخمة إلا أنه مع بداية انتشار الانترنت زادت إمكانية إجراء المراسلات بين مختلف الأطراف والمناطق المتباعدة, ولم يعد ذلك مقتصرًا على الشركات والمؤسسات الضخمة بل أصبح أيضًا في متناول الأفراد وخاصة في ظل انخفاض أسعار هذه الوسائل الالكترونية وصغر حجمها وسهولة استخدامها.

لقد بدأت غالبية دول العالم منذ زمن بعيد في تطوير سياساتها بما يتناسب مع متطلبات العصر وبما يكفل أداء وظائفها بأعلى كفاءة ممكنة وخاصة في القطاع الحكومي الذي اتصف دوماً بالبيروقراطية وتعدد التعقيدات في الإجراءات المطلوبة، ومن ثم فمع دخول عصر الثورة المعلوماتية أصبح لزاماً على الدول أن تقوم بإعادة هيكلة مؤسساتها العامة بما يتواءم مع متطلبات الثورة الرقمية للاندماج في الاقتصاد العالمي الذي تتزايد فيه حدة المنافسة، ومن ثم بدأ التفكير في التحول نحو الحكومة الالكترونية لكي تتغير الأساليب التقليدية لأداء العمل الحكومي لتتحول إلى أساليب إلكترونية تستخدم التقنيات الحديثة التي تتطور دوماً في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حتى يتم تقديم الخدمة الحكومية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة.

المبحث الأول: نشأة الحكومة الإلكترونية ومفهومها

- نشأة الحكومة الإلكترونية:

لقد كانت بدايات تطبيق الحكومة الإلكترونية بحلول الثمانيات أواسط عام 1980 في الدول الإسكندنافية وكان بتطبيق المشروع Electronic villages على بعض القرى الريفية تحت مسمى "القرى الإلكترونية" وكان الهدف من تطبيقها الوصول والاطلاع على المعلومات بواسطة استخدام التقنيات الحديثة المتوفرة آنذاك. من أجل تلبية حاجيات سكان القرى الريفية البعيدة عن المدن في الحصول على بعض الخدمات. وأطلق على مثل هذه المبادرات أسماء Aodneiss جامعة من L'ARS متعددة مثل: المراكز البعيدة والأكواخ البعيدة أو المجتمعات البعيدة وأطلق عليها اسم لارس بالدنمارك تعبير مراكز الخدمة عن بعد لمعلومات متطورة أسرع وأحدث فقد قدم في المملكة البريطانية المتحدة مقترح لمشروع قاعات قرية مانشستر الإلكترونية عام 1989 بشكل جدي. Electronic villages Halls وبعد ذلك اقرت دول الاتحاد الأوروبي في 20 يونيو 2000 في مدينة لشبونة بالبرتغال، خطة عمل تحت اسم "أوروبا الكترونية" التي أعدها المفوضية الأوروبية، والتي تضمنت مرحلة وضع خطة عمل في البداية. على أن تخلفها خطة شاملة لأوروبا الكترونية عام 2002. ثم تطبق أوروبا عام 2005 عددا من الإجراءات ضمن مفهوم الحكومة الإلكترونية، وصولا إلى جعل الاتحاد الأوروبي يتمتع بأكثر أنواع الاقتصاد منافسة وقوة مع الاعتماد على المعرفة وتحسين مستوى التوظيف والترابط الاجتماعي بحلول عام 2010 كأهداف نهائية لخطة أوروبا الإلكترونية. وما زالت غالبية الدول حتى وقتنا الحاضر تسعى حثيثا لتطبيق هذا المفهوم بشكل كلي على كافة خدماتها. ويعتبر مشروع الحكومة الإلكترونية مشروعا عملاقا يهدف إلى إعادة خلق الحكومة من جديد باتخاذ إجراءات عصرية مبتكرة لأداء الأعمال عن طريق تطوير التقنية وتسخيرها في الإجراءات والأعمال الحكومية. والاستفادة منها لتنفيذ مهام الأجهزة الحكومية والذي بدوره يجعل الجودة والتميز شعار الحكومة الإلكترونية الجديدة ويحولها إلى مؤسسة اقتصادية تكنولوجية تنافس القطاع الخاص في كل ما يتمتع به من

مزايا تنافسية وفي مقدمتها الجودة وكسب رضا المستفيد وتوفير الوقت والجهد على جمهور المستفيدين من مواطنين ومستثمرين ووافدين وغيرهم⁽¹⁾.

¹ م صدام الخمايسية: "الحكومة الالكترونية، الطريق نحو الإصلاح، ط1، عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع، الأردن 2013 ص 10 .

- مفهوم الحكومة الإلكترونية:

تعددت تعاريف الحكومة الالكترونية وتنوعت حيث عرفها: الاتحاد الأوروبي: بأنها حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقديم للمواطنين وقطاع الاعمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة باستخدام طرق مختلفة للاتصال مثل: الهواتف، الفاكس، البطاقات الذكية، الأكشاك، البريد الالكتروني والانترنت، وتتعلق بكيفية تنظيم الحكومة لنفسها في الإدارة والقوانين ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات⁽¹⁾. في حين عرفتھا الأمم المتحدة عام 2002 بأنها "استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لإرسال معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين⁽²⁾ كما عرفها البنك الدولي في عام 2005 بأنها عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات مثل: شبكة النت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها. والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ومختلف المؤسسات الحكومية. وهذه التكنولوجيا تقدم خدمات أفضل للمواطنين وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية⁽³⁾.

¹ أبو سليم؛ دراسة تحليلية، أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير جامعة الجزائر، الجزائر 2005 ص 34.

² خالد ممدوح إبراهيم؛ أمن الحكومة الالكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية 2008 ص 64.

³ نعيم إبراهيم الطاهر؛ الطريق نحو الحكومة الالكترونية، ط1 عالم الكتب الحديث، الأردن، 2014. ص 6.

كما يعرفها بشير عباس العلق: «بأنها استخدام التكنولوجيا وخاصة تطبيقات الانترنت المبنية على شبكات المواقع الالكترونية بالدعم وتعزيز الحصول على المعلومات الحكومية وتوصيلها. وخدمة المواطنين في قطاع الاعمال، الموظفين والدوائر الحكومية الأخرى بشفافية عالية وبكفاءة فعالة وبعادلة (1).

أبو سليم؛ دراسة تحليلية، أبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير جامعة الجزائر، الجزائر 2005 ص 34.

ومن جهة نظر الباحثة "فان" فالحكومة الالكترونية: "استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير وتحسين وتبدير الشؤون العامة، ويتمثل في انجاز الخدمات الحكومية الرسمية سواء بين الجهات الحكومية او بين المتعاملين معها بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت وتقنياتها وذلك وفق ضمانات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة. (2)

من خلال ما تم عرضه من مفاهيم يمكننا الخروج بتعريف شامل للحكومة الالكترونية: هي قدرة الأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة وتقديم الخدمات للمواطنين من جهة أخرى بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر شبكات الانترنت مع ضمان سرية وامن المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان.

التعريف الإجرائي:

هي إمكانية القطاعات والأجهزة الحكومية المختلفة على تقديم الخدمات والمعلومات للمستفيدين الكترونيا بشفافية ومساواة وبسرعة متناهية ودقة عالية في أي وقت وفي أي مكان باستخدام التقنيات الحديثة المتطورة مع ضمان سرية وامن المعلومات.

¹ بشير عباس العلق، الخدمات الالكترونية بين النظرية و التطبيق ،مدخل تسويقي استراتيجي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية عمان 2004 ص 256 .

² HTML الحكومة الالكترونية في الجزائر و النقاد الى مجتمع المعلومات، موقع الأستاذ عادل غزالي الجزائر، 16-03-2016. 42:16

المبحث الثاني : أهمية الحكومة الالكترونية:

سوف يتم تناول الحكومة الالكترونية من خلال محورين الأول: أهميتها على مستوى المنظمات والثاني أهميتها على المستوى القومي.

-أهمية الحكومة الالكترونية بالنسبة للمنظمات:

تزايدت أهمية الحكومة الالكترونية في ظل ثورة المعلومات والاتصالات التي أصبحت تلعب دورا أساسيا في إدارة التغيير وباتت الحكومة الالكترونية ذات أهمية بالغة فيما يتعلق بتوظيف المعرفة والاستفادة منها في تحقيق اهداف المنظمة وتؤثر الحكومة الالكترونية على أداء المنظمات بدرجات متفاوتة وتعمل على تحسين جودة أداء العمل. وتساعد المنظمات على سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق حيث توفر كل المعلومات المطلوبة عن طلبات الأسواق وصفقات الاعمال والاسعار بالإضافة الى ضمان تحقيق العدالة والدقة والشفافية عند تنفيذ الاعمال والمعاملات المختلفة وتتمثل أهمية الحكومة الالكترونية على مستوى المنظمات من خلال العديد من الفرص والمزايا التي تتمثل فيما يلي:(¹)

1-انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة حيث تؤدي الحكومة الالكترونية إلى تخفيض تكاليف المباني والأجهزة ورواتب العاملين والإجراءات الإدارية نتيجة لاختلاف شكل المنظمات من التقليدي إلى الالكتروني الذي يتطلب عمالة اقل ومواقع جغرافية محدودة مما يترتب عليه زيادة الأرباح.

¹نعيم أحمد محمد: الإدارة الالكترونية أفاق الحاضرة و متطلعات المستقبل. المكتبة العصرية . مصر، 2004 ص 49-43 .

2-إشباع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة حيث تمكن الحكومة الالكترونية المنظمة من دخول أسواق جديدة ومن ثم الإستحواذ على أكبر حصة ممكنة من الأسواق سواء على مستوى الأسواق المحلية او العالمية نتيجة إزالة الحواجز الجغرافية التي توفرها شبكات الاتصال الإلكترونية.

3-توجيه الإنتاج وفقا لرغبات المستهلكين بناءا على ما توفره الحكومة الالكترونية من معلومات دقيقة حول إحتياجاتهم ورغباتهم .

4-تحسين وزيادة القدرة التنافسية للمنظمة من خلال ما توفره الحكومة الالكترونية للمنظمة من فرصة التواجد عن قرب في الأسواق ومعرفة نوع وشكل المنتج المستهدف من قبل العملاء والعمل على اشباع رغباتهم من خلال تحسين جودة المنتج.

5-تساهم الحكومة الالكترونية في التخفيض والحد من الاعتماد على التعامل الورقي وآثاره السلبية والتي من أبرزها تبديد الجهد والوقت وزيادة التكاليف وصعوبة البحث على المعلومة عند الحاجة لها من خلال استخدام الحاسب الآلي.

- أهمية الحكومة الالكترونية على المستوى القومي:

تحقق الحكومة الالكترونية العديد من المزايا والكثير من الإيجابيات على المستوى القومي وتصب تلك المزايا في المصلحة العامة وتساهم في نمو الاقتصاد الوطني وتجلب الرضا لجميع شرائح وفئات المجتمع وذلك لإسهامها في تحقيق الشفافية و الوضوح والتي بدورها تحقق العدالة الاجتماعية وهي من اهم دعائم الاستقرار السياسي والاقتصادي والاجتماعي لاسيما ان الاستقرار في المجالات السالفة الذكر يخلق المناخ المثالي للاستثمار والتشجع عليه وتعرض عليهم الفرص في المجالات التي تساعد الحكومة الالكترونية على توفيرها ودعمها مما يسهم في نمو الاقتصاد الوطني في النقاط التالية:¹

¹غنيم أحمد محمد، الإدارة الالكترونية. أفاق الحاضر و تطلعات المستقبل. المكتبة العصرية ، مصر، 2004 ، ص 53-50 .

- 1-تساعد الحكومة الالكترونية على تحسين الخدمات الحكومية والعمل على تبسيط وتسهيل الإجراءات ونماذج العمل والخدمات المقدمة للمواطن وتحقيق الشفافية والوضوح للمواطن والمستثمر.
- 2-تتيح الحكومة الالكترونية تشجيع الاستثمار في المجال التقني من خلال إنشاء وتشغيل صناعات محلية تعمل في مجالات تكنولوجيا المعلومات وهذا من شأنه أن يسهم في إيجاد الكوادر الوطنية المتخصصة في هذا المجال.
- 3-تساهم الحكومة الالكترونية في حل الكثير من العقبات التي تعترض حركة الصادرات في الدولة خاصة فيما يتعلق بسهولة وسرعة النفاذ للأسواق العالمية في ظل التنافس الشديد وتحديات السوق العالمية التي تفرضها منظمة التجارة العالمية وحرية التجارة.
- 4-دعم جانب الواردات من خلال تحقيق الشفافية في الحصول على المنتجات من الأسواق العالمية بأقل الأسعار بعيدا عن الوسطاء والوكلاء وهذا بدوره يسهم في منع الاحتكار واختيار أفضل العروض من حيث السعر والجودة.
- 5-توفر الحكومة الالكترونية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة فرصة المشاركة في حركة التجارة العالمية بما تقدمه لها من مميزات متعددة مثل توفير الوقت والمكان اللازم لأداء الأعمال وخفض تكاليف عمليات التسويق والدعاية والإعلان وهذا بدوره يزيد من نشاطها ومساهمتها في الاقتصاد الوطني.
- 6-تتيح الحكومة الالكترونية المجال بشكل واسع وسهل أمام الأفراد للوصول للأسواق ومراكز الاستثمارات التي يستهدفونها لمنتجاتهم بأقل تكلفة.

المبحث الثالث : أهداف الحكومة الالكترونية .

لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية بمعناه الصحيح ولتغيير النظام الكلاسيكي التقليدي في التنظيم والإدارة الحكومية والتحول الى استخدام التكنولوجيا الحديثة وأسلوب عمل جديد لابد وان تكون مدركين تماما للأهداف الرئيسية التي يمكن تحقيقها من خلال هذا التحول والذي يعتبر وسيلة لتحسين الأداء الحكومي للأفراد وبناء الثقة بين الحكومة والمواطنين نظرا لما تحققه من فوائد ومن أهم هذه الأهداف هي: (1)

1-رفع مستوى الأداء: حيث تنتقل المعلومات بدقة بين الدوائر الحكومية المختلفة وبالتالي تنقل الإزدواجية في إدخال البيانات والحصول على المعلومات من القطاعات التجارية والمواطنين.

2-زيادة دقة البيانات: إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة ستكون متوفرة من عدة جهات وبالتالي الثقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة والقلق من عدم دقة المعلومات أو عملية أخطاء الإدخال اليدوي ستكتمش.

3-تلخيص الإجراءات الإدارية: بحيث أن الاعمال الورقية وتعبئة البيانات يدويا ستندعم، كما ستندعم كذلك الحاجة لتقديم نسخ من المستندات الورقية طالما ان الإمكانيات متاحة لتقديمها الكترونيا.

4-الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية: وبذلك يصبح من المستطاع توجيه الطاقات البشرية للعمل في مهام واعمال أكثر إنتاجية وذلك إذا تم احتواء المعلومات بشكل رقمي.

5-زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء: وذلك باستخدام التكنولوجيا المبنية على شبكات المعلومات و إيجاد طرق أفضل لمشاركة المواطنين في العملية التنفيذية.

6-رفع كفاءة أداء العاملين: إستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وتغيير ثقافة المؤسسة.

اسوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، ط1، دار أسامة، عمان، الأردن، 2011، ص 28-29 .

7- مواكبة التطور التكنولوجي: حيث تتحقق التكاملية مع التكنولوجيا المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات وبما يخدم مصلحة المواطن ويسهل الإجراءات المتبعة في الجهات الحكومية وغير الحكومية.

8- دعم النمو الاقتصادي: من خلال توفير البيئة الاقتصادية المناسبة والتي يمكنها تدعيم تطبيقات الحكومة الالكترونية.

كما يمكن إدراج بعض الأهداف الأخرى منها: (1)

- تقديم الخدمات بشكل أفضل وأسرع وأيسر للأفراد وقطاع الأعمال.

- توفير المناخ المشجع للإستثمار وتذليل العقبات أمام المستثمر المحلي والأجنبي.

- توفير معلومات دقيقة ومحدثة باستمرار تساعد في التخطيط طويل المدى.

- رفع كفاءة الجهاز الحكومي وأسلوب المراقبة والمتابعة.

- توفير المال والوقت عن طريق تقليل الفاقد الناتج عن المعاملات التقليدية.

- تهيئة الجهاز الحكومي للإندماج في النظام العالمي الجديد.

- تساهم الحكومة الالكترونية في تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية.

- تسعى مشروعات الحكومات الالكترونية إلى تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين وذلك في ضوء معايير موضوعية لقياس الجودة.

- خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.

¹المبتهن صفوان، الحكومة الالكترونية النماذج و التطبيقات و التجارب الدولية: دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان الاردن، 2011، ص14 .

المبحث الرابع : خصائص الحكومة الالكترونية .

إن الحكومات تسعى دائما إلى التنافس الاقتصادي وترغب في زيادة وجذب العمل التجاري العالمي، ولتحقيق ذلك لا بد من كبح التكاليف والمصروفات الذاتية للحكومات والمواطنين وذلك بتقديم مستوى خدمات أفضل، وكلما انتشر استخدام التقنية ازدادت التوقعات والآمال بتقديم خدمات أفضل وبطريقة مريحة أكثر ومن ذلك استخدام الحكومة الالكترونية والتي لها مزايا وخصائص تتمثل في: (1)

- 1- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موضوع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على الانترنت.
- 2- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والانجاز بين دوائر الحكومة ذاتها وكل دائرة حكومية على حدى .
- 3- اتصال دائم بالمواطنين.
- 4- القدرة على تأمين كافة الإحتياجات الإستعلامية والخدمية للمواطنين.
- 5- تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر مع تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات العائد التجاري.
- 6- تقليل الإعتماد على العمل الورقي.
- 7- الشفافية في التعامل.
- 8- كسر الحواجز الجغرافية وتلك المتعلقة بالسكان والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع.
- 9- وشم أولويات لبعض القطاعات وهي متمثلة في أعمال المدينة التعليم والخدمات الأكاديمية والتعليم عن بعد وخدمات الاعمال والخدمات الاجتماعية والسلامة العامة والامن والضرائب والرعاية الصحية وشؤون النقل والخدمات المالية ووسائل الدفع.

¹(http://www.HRDISCUSSION.COM) تاريخ الولوج 16-03-2016. 15:13 .

المبحث الخامس : أنواع الحكومة الالكترونية:

هناك أنواع عدة للحكومة الالكترونية نذكر منها:

- من الحكومة إلى المواطن:

إن تحقيق الرفاه للمواطنين يعد هدفا من اهداف الحكومة الالكترونية حيث يحقق المواطن محور الحكومة الالكترونية وتطوير علاقات الحكومة مع المواطنين وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم، حسب احتياجاتهم، وذلك من خلال الوسيلة الأفضل لهم مع الاهتمام بتحسين الإجراءات المتبعة، وزيادة الإنتاجية، وتنقل هذه الخدمات عبر وسائل الاتصال المختلفة وشبكات الانترنت. والفوائد التي تتحقق من خلال هذا المجال كالآتي:

- سهولة تواصل المواطن والمقيم مع الأجهزة الحكومية من حيث جودة الخدمات وسرعة الإنجاز وسهولة المتابعة والاستفسار عن المعاملات.

-تقليل الجهد المالي والبشري الناتج عن المراجعة اليومية للدوائر الحكومية.

-شفافية الأجهزة الحكومية في ظل الحكومة الالكترونية الأمر الذي يقلل من ظاهرة المحسوبية.

-تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمات السريعة وغير المكلفة، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا.

-تحسين مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين وللمؤسسات بالتغلب على الأخطاء التي يقع فيها الموظف في النظام اليدوي.

- من الحكومة إلى الموظفين:

تهدف إلى رفع كفاءة أداء الموظفين من خلال التغيير والتحديث والتدريب للعاملين في الاجهزة الحكومية في كافة المجالات.

من خلال تسهيل عمل الإدارة الخدمة المدنية والاتصال الداخلي بين موظفي الأجهزة الحكومية لكي يقدموا تعاملات الوظيفة الالكترونية ومعالجة البيانات لنظام المعلومات للمكتب الالكتروني.

الفوائد التي تتحقق في هذا المجال:

- زيادة كفاءة الموظف والفعالية في إنجاز الأعمال.
- رفع وعي وثقافة الأفراد بالحاسب وتكنولوجيا المعلومات.
- خلق روح المشاركة والإبداع عند موظفي قطاعات الدولة المختلفة. (1)
- من الحكومة الى قطاع الأعمال:

تلعب الحكومة الالكترونية دور المنظم الداعم لقطاع الأعمال بغض النظر عن الخدمة أو المنتج الذي تقدمه مؤسسات القطاع الخاص حيث تتمثل نشاطاتها في النشاط الإداري والتجاري والتسويق.

إذ يمكن للحكومة أن تصدر قراراتها وتقدمها الى المنظمات عن طريق نشرها على مواقع الانترنت، وتستطيع المنظمات الرد عليها من خلال الشبكة أيضاً، كذلك إجراء المعاملات إلكترونياً من غير الحاجة إلى وسيط.

الفوائد التي تتحقق من خلال هذا المجال وهي كالآتي:

- الإستفادة والتعاون المشترك لكلا القطاعين من الآخر.
- سرعة رفع مستوى الثقة بين القطاع العام والقطاع الخاص.
- زيادة مستوى التدريب للموظفين في القطاع الحكومي والخاص.

من الحكومة إلى الحكومة:

يوجد حجم كبير من البيانات والمعلومات والوثائق والأموال التي تنقل عبر المؤسسات وهيئات ووكالات الحكومة في كل يوم ولذلك تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص استخدام الأوراق والوثائق الرسمية لتقليص الروتين الإداري وتخفيض تكلفة المعاملة الواحدة وتسريع وقت الإنجاز ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارة العامة. الفوائد التي تتحقق من خلال هذا المجال كالآتي:

¹ اسعد غالب ياسين، الادارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن ص 252 , المرجع السابق ص 252 .

- تقليل الإزدواجية والتشابك بين الجهة الحكومية.
- البريد الإلكتروني بين العاملين في الوزارات والمؤسسات والهيئات والوكالات العامة وبصفة خاصة تبادل التعليمات والقرارات.
- استخدام تقنيات الأنترنت لتحسين إنتاجية العمل الإداري.
- توظيف قدرات الشبكات التي يتشكل معها معمار الحكومة الإلكترونية لضمان تحقيق أعلى مستوى من الكفاءة والفعالية في العمل الإداري..

-من الحكومة إلى المحيط الخارجي:

هو عملية الدمج بطريقة إنسانية وذات جدوى إقتصادية مع محيطها الخارجي ومن الممكن أن تعدد بعض الأهداف التفضيلية مثل تشجيع السياحة عبر تقديم خدمات ومعلومات سياحية عن البلد للمؤسسات السياحية الخارجية أو للمواطنين الأجانب كما يعتبر تشجيع الإستثمار الخارجي أحد الأهداف التفضيلية في هذا المجال. (1)

¹المرجع السابق ص 253 .

المبحث السادس : مراحل الحكومة الالكترونية.

مرت الحكومة الالكترونية بمراحل متعددة حتى وصلت إلى الوضع الحالي ، سنوجزها كما يلي:

- المرحلة الأولى :مرحلة الميلاد : (الحاسوب)

وتتمثل بدخول الحاسبات الآلية إلى العمل الإداري وقد سهلت العملية الإدارية إلى حد كبير والنتائج الباهرة المرتبطة باستخدامها .

-المرحلة الثانية :مرحلة التصعيد (عصر أنظمة المعلومات)

تعود هذه المرحلة إلى السبعينات والثمانينات والتي تم فيها بعض الخدمات وذلك بحصول المواطن على الخدمة وكذلك أتمتة بعض الخدمات وتطبيق نظام المعلومات الإدارية ويمكن توظيفها في تسديد فواتير الخدمات بواسطة الهاتف.

-المرحلة الثالثة :مرحلة الذروة (مرحلة الأنترنت)

تمثلت في ظهور شبكة المعلومات الدولية الانترنت حيث تم تفعيل الأداء الالكتروني. حيث تعتبر هذه المرحلة الأكثر تزايدا في نشر المعلومات بشكل مذهل في وسائل تقنيات الاتصالات بفضل الأقمار الصناعية ليصبح الأداء الحكومي أفضل.¹

¹محمود القدوة : الحكومة الالكترونية و الإدارة المعاصرة . ط1 ،دار أسامة . عمان، 2010 ، ص 21 .

المبحث السابع : متطلبات الحكومة الالكترونية .

إن الحكومة الالكترونية هي إبنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها، وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية. لذلك فإن الحكومة الالكترونية يجب أن تراعي عدة متطلبات منها:

1- البنية التحتية: إن الحكومة الالكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية.

2- توافر الوسائل الالكترونية: التي تستطيع بواسطتها التواصل مع كافة الأجهزة مثل الكمبيوتر الشخصي و المحمول والهاتف وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الإتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

3- توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت: فتح المجال للأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية بأقل جهد وأقصر وقت وأقل تكلفة.

4- التدريب وبناء القدرات: ويشمل تدريب كافة الموظفين على طرق إستعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات أو البيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الحكومة الالكترونية بشكل سليم.

5- توافر مستوى مناسب من التمويل: بحيث يمكن تمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر أو الموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و الحكومة الالكترونية على مستوى العالم.

6- توفر الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية: وذلك لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة والأفراد.

- 7-وجود التشريعات والنصوص القانونية: والتي تسهل عمل الحكومة الالكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.
- 8-خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج:لإستخدام الحكومة الالكترونية وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها ويشترك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية كذلك إقامة الندوات والمؤتمرات للمواطنين لتهيئة مفهوم الحكومة الالكترونية لهم.¹

¹سوسن زهير المهدي ، مرجع سبق ذكره ص 42

المبحث الثامن : إيجابيات وسلبيات الحكومة الالكترونية

إيجابيات الحكومة الالكترونية :

يحقق تطبيقات الحكومة الالكترونية مجموعة من الفوائد للجهات التي تتبنى تطبيقها في إطار خدماتها ومن الفوائد التي لها أثر

إيجابي ما يلي:(1)

1- توفير الوقت والجهد والمال: إن الوقت والجهد والمال يعد من العوامل المهمة التي تحكم أنماط الخدمات التي تقدمها

الحكومة سواء في شكل الخدمة القائمة بذاته أو طريقة تقديمها للمستفيدين.

2- القضاء على التزاحم بالمصالح الحكومية: حيث يستطيع المواطن أن يحصل على خدماته دون التردد على المصالح الحكومية والتزاحم أمامها أو داخلها.

: والذي يعني التعلم باستخدام الحاسبات الآلية وبرمجتها E.learning-3- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية مثل المختلفة سواء على شبكات مغلقة أو شبكات مشتركة .¹

4- الطابع الدولي أو العالمي للخدمات الإلكترونية: حيث يتم تقديم خدمات من الوسائط الالكترونية (الأنترنت) والتي لا تعرف الحدود المكانية أو الجغرافية .

5- الشفافية في معرفة المواطنين و المقيمين بحقوقهم وواجباتهم: وهي إمكانية إلمام الدولة بمناهجها الاقتصادية والإستثمارية وقوانينها التجارية والصناعية وغيرها وعدم تعقيم المعلومات.

6- التخلص من البيروقراطية :عن طريق الحكومة الالكترونية يمكن القضاء عل البيروقراطية بمعناها البغيض ونتائجها السيئة المؤدية إلى إهدار الجهد والوقت والمال وتعذيب أصحاب المصالح.

¹محمود القدوة نفس المرجع السابق ،ص 39-40 .

7-تقليل تكاليف إدارة مؤسسات الدولة :تخفيض الإنفاق للحكومة و التكاليف المباشرة حيث يمكن خفض تكاليف الخدمات الحكومية بصورة فعالة وباستخدام وسائل الدفع الالكتروني يمكن خفض أعداد الموظفين ،وتخفيض أماكن التردد للمواطن على المصالح الحكومية فتقل الحاجة إلى بنية حكومية جديدة و خفض المستندات المستخدمة في تنفيذ المعاملات وغيرها من الخدمات.

8-إيجاد تفاعل جماعي متوازي :يتمثل ذلك في الحكومة كمقدم للخدمة وعدد أطراف آخرون كالمواطن وقطاع الأعمال والأجهزة الحكومية مع بعضها البعض.

- سلبيات الحكومة الالكترونية:

هناك عدة سلبيات للحكومة الالكترونية نذكر منها ما يلي:

1-مشكلة البطالة: يؤثر الإعتماد على الأجهزة الالكترونية في القيام بالأنشطة بدلا من الإنسان في سوق العمالة والطلب عليها.

2-مشكلة التفكك الاجتماعي:الإعتماد الكامل على المعلوماتية والتكنولوجيا في القيام بالأنشطة الحياتية و التقليل من فرص التواصل الشخصي سيؤدي بالضرورة إلى تقليل أو فقدان العلاقات الشخصية.

3-ضعف النواحي الأمنية لتطبيقات الحكومة الالكترونية :يجعلها عرضة للإختراق والقرصنة والسطو على المعلومات الخاصة بطلاب الخدمة .

4-فقدان الخصوصية :القضاء على خصوصية الأفراد وحقوقهم في الحفاظ على حرمتهم وأسرارهم الشخصية.

5-التأثير السلبي على معدلات التوظيف :معظم القطاعات الحكومية الالكترونية تحتاج إلى وقت كبير وإلى نظم خاصة لتحقيق الأمن للمواطنين في التعاملات التي تجريها.

6-الكلفة الباهضة : وذلك لما تحتاجه من بنية تحتية وخدمات مساندة للمشاريع الالكترونية من تدريب وتأهيل وذلك يتم باقتطاع جزء كبير من ميزانية الدولة.

7-التخوف من إقتصار عمل الحكومة الالكترونية على فئة محدودة من الناس على أو أنواع متدنية من تبادل المعلومات عوضا عن تبادل المعلومات المقيدة. (1)

العلاقة بين الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية :

العلاقة بين الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية وضحاها "أبو مغايض" بأن الحكومة الالكترونية تلك المنظمات أو الجزر المتناثرة التي تعتمد على تطبيقات الإدارة الالكترونية ، وهذا يعني تطبيق الإدارة الالكترونية أو مكننة العمل الإداري ، هو الخطوة السابقة لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية ، أما أيهما يأتي قبل الآخر فقد أوضح "أبو مغايض" بأنه يمكن أن نميز ذلك من خلال الإشارة إلى مراحل التطور التاريخي لانتقال نظام الحكومة من النظام التقليدي إلى النظام الالكتروني كما يلي :

المرحلة الأولى : تعود إلى دخول تقنيات الحاسب الآلية مجال التطبيقات الإدارية المختلفة مع حلول منتصف القرن العشرين .

المرحلة الثانية : بدأت مع تطبيقات مكننة أو أتمتة بعض الخدمات وذلك من خلال تفعيل تطبيقات نظم المعلومات الإدارية ، وفي هذه المرحلة تمكن المستفيد من الحصول على الخدمة من خلال أنظمة المعلومات ، كتسديد فواتير الخدمات بواسطة الهاتف أو الماكينات الالكترونية .

المرحلة الثالثة : وهي مرحلة ظهور شبكة الانترنت في منتصف التسعينيات ، وفيها تم تفعيل الأداء الحكومي عبر الفضاء الالكتروني .

ويظهر لنا أن المرحلة الأولى هي نقطة الإنطلاق نحو تغيير العمل الإداري التقليدي بإستغلال التقنيات الحديثة ، ومع بداية المرحلة الثانية تم تكريس هذا الإتجاه وظهرت الحكومة الالكترونية ، عن طريق التمكن من تسخير القدرات التقنية الرقمية في مجريات العمل الإداري، ومع تسارع التطور التقني في المرحلة الثالثة وظهرت الشبكة المعلوماتية العالمية ظهر مفهوم جديد وهو "الحكومة الالكترونية" ليمثل نقطة تحول جديدة في العمل الإداري كإنعكاس لمجريات التقدم

¹ نعيم إبراهيم الطاهر ، الطريق نحو الحكومة الالكترونية ، طبعة 1 ، عالم الكتب الحديث ، الأردن ، 2014 ، ص55.56

التقني ،وبهذا تتضح العلاقة التلازمية بين مفهوم الحكومة الالكترونية ومفهوم الإدارة الالكترونية ،حيث يشمل المفهوم الأخير ويضم نظريا وتطبيقيا مدلولات وممارسات المفهوم الأول .¹

¹ أبو مغايش يحيى بن محمد ، الحكومة الالكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض ، جامعة الملك سعود ، 2004 ص 116 .

خلاصة :

يتضح مما سبق أهمية الدور الذى تلعبه الحكومة الإلكترونية فى تيسير أداء الخدمات المختلفة التى يحتاجها الأفراد والمستثمرين مما يهيء المناخ الإستثماري الملائم ويرفع كفاءة الأداء الحكومي ويرشد النفقات الحكومية فى إطار من الشفافية, ورغم الجهود المبذولة فى برنامج الحكومة الالكترونية والتى أثبتت نجاحها إلا أن الأمر يتطلب بذل المزيد من الجهد لنشر خدمات الحكومة الالكترونية بحيث تصبح فى متناول غالبية المواطنين،بالإضافة الى العمل على تقديم خدمات أخرى جديدة .

تمهيد :

تلعب تكنولوجيا المعلومات الحديثة دورا رئيسيا في إحداث التحولات المختلفة في العمل الإداري، حيث ساهمت في تطوير الكثير من مراحله وأساليبه ، إضافة إلى توفير المعلومات في الوقت المناسب و بأقل تكلفة ، كما منحت تكنولوجيا الإتصال الحديثة العديد من المزايا للعمل الإداري من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية مما رفع من جودة النشاطات والأعمال المختلفة للمؤسسات الحكومية ، فقد غزت تكنولوجيا المعلومات مختلف جوانب العمل الإداري في جميع المؤسسات؛ إذ لا نجد مؤسسة تخلو من قواعد بيانات لوظائف إدارية مختلفة، إذ أصبحت هذه الأخيرة من ضروريات المؤسسة العصرية وبدونها لا تستطيع المؤسسة الإستمرار في العمل، لذا أصبح التغيير الإداري من أهم سمات الوقت الحاضر والذي ينبغي التعامل معه وتوظيفه بكفاءة عالية لأنه أصبح ضرورة حتمية تفرضها متطلبات العصر .

المبحث الأول: مفهوم العمل الإداري

يعد مفهوم العمل الإداري عنصرا أساسيا و مهما و مدخلا شاملا لفهم خطوات سير العملية الإدارية، و على الرغم من ذلك فإننا نجد شحا كبيرا في كم التعريفات المقدمة لهذا المصطلح، سواء في اللغة العربية أو اللغات الأجنبية، و بناءا على هذا فإننا نكتفي بهذا التعريف للعمل الإداري و المتمثل فيما يلي :

يتكون العمل الإداري من وظائف و نشاطات محددة يؤدي تنفيذها إلى ضمان السير الحسن لكافة أعمال المؤسسة و بالتالي فإن هذا الأمر بدوره سوف يحقق الأهداف المنشورة للمؤسسة و المتمثلة في البقاء و الاستمرار في سوق المنافسة⁽¹⁾

(1) رفاعي محمد رفاعي، الأصول العلمية للإدارة والتنظيم، دار الهاني للطباعة، مصر، 1999 ص139.

المبحث الثاني: مبادئ العمل الإداري

أوضح فايول أن مبادئ العمل الإداري مبادئ مرنة وغير مطلقة تستخدم في ضوء الظروف الحاصلة والمتغيرة وتتميز بطابع العموم في التطبيق الإداري، فهو يطبق في إدارة المشروعات التجارية والصناعية أو المنظمات السياسية وغيرها، وفيما يلي عرض موجز هذه المبادئ

تقسيم العمل Division of work وهو التخصص الضروري لتحقيق الكفاءة في استخدام أفراد القوى العاملة وينطبق هذا المبدأ على كافة الأعمال سواء الفنية أو الإدارية.

1. السلطة والمسؤولية Authority and responsibility فالمسؤولية هي نتيجة تحويل السلطة ومترتبة عليها، وينظر إلى السلطة باعتبارها تجمع بين السلطة الوظيفية التابعة من المركز الوظيفي للمدير و السلطة الشخصية التابعة من الخبرة و القيم و الذكاء و غيرها.

2. النظام Discipline و يعني بها إطاعة الأوامر و إحترام أنظمة العمل و تطبيق نظام التأديب.

3. وحدة القيادة Unity of command فأفراد القوى العاملة يجب أن يتلقوا التعليمات و الأوامر من رئيس واحد.

4. وحدة التوجيه : Unity of Direction فكل مجموعة من الجهود أو أوجه النشاط التي لها هدف واحد يجب أن تكون لها رئاسة واحدة توجهها و خطة واحدة تحكم عملها.(1)

(1) زكي محمود هاشم، أساسيات الإدارة، المكتبة العالمية للنشر والتوزيع، الكويت، 2001، ص 32.

5. أولوية المصلحة العامة General Interest على المصلحة الفردية إذا حدث تعارض بين المصلحتين تكون الإدارة مسؤولة عن التوفيق بينهما.
6. وجود نظم عادلة للاجور والمكافآت تحقق رضا العامل ورب العمل .
7. الظروف والمواقف الفردية هي التي تحدد درجة مركزية السلطة .
8. تدرج السلطة Scalarchain من الرئيس الأعلى المشروع إلى أدنى المستويات الإدارية و يعني بها الإلتزام بخطة السلطة.
9. الترتيب المنظم للأفراد والأشياء بحيث يكون هناك مكان محدد ومناسب لكل فرد ولكل شيء .
10. المساواة : فالإدارة يجب عليها أن تجذب إخلاص العاملين وولائهم للمشروع والعمل عن طريق المساواة والعدالة في معاملتهم .
11. استقرار أفراد القوى العاملة و يتيسر إلى أخطاء و تكلفة دوران العمل.
12. توفير الإدارة لروح الابتكار و المبادرة Intiatioc لدى أفراد القوى العاملة.
13. بث روح الفريق و التعاون بين أفراد القوى العاملة.(1)

(1) نفس المرجع السابق، ص 33 34.

المبحث الثالث: خطوات سير العمل الإداري

- خطوات سير العمل في الإدارة التقليدية:

الإدارة التقليدية هي تلك الإدارة التي يتم تنفيذ الأعمال بالمعاملات الورقية كما هو متعارف عليه وهذا يتطلب وجود مستودع كبير لحفظ المعاملات الورقية في ملفات ومجلدات ومكاتب.

أما خطوات العمل فتتم على سبيل المثال كمايلي:

الموظف الذي يرغب في طلب إجازة عليه أن يقوم بالأعمال التالية:

1. الحصول على نموذج طلب الإجازة:
2. تحويل النموذج إلى معاملة وذلك بتعبئة البيانات.
3. إرسال المعاملات إلى مدير القسم.
4. موافقة مدير القسم وإرسالها إلى مدير الإدارة.
5. موافقة مدير الإدارة وإرسالها إلى مدير شؤون الموظفين.
6. موافقة مدير شؤون الموظفين وإرسالها إلى الموظف المختص بالإجازات.
7. حفظ المعاملة في الملف.

هذه سبع خطوات لتنفيذ عملية إدارية واحدة من أبسط العمليات الإدارية ففي حالة ضياع المعاملة في أي مرحلة من مراحل تنقلها فإن هذا يؤثر على إنتاج العمل ولك أن تتخيل أن عشرات أو مئات العمليات الإدارية تتم في اليوم الواحد بل إن بعض الموظفين يعتمد الاحتفاظ بالمعاملة في مكتبه إلى أجل غير مسمى ويقول كلمته المعروفة: راجعنا غدا أو بعد أسبوع أو شهر.

وهناك مجموعة من السلبيات في الإدارة التقليدية منها:

1. تلف بعض المعاملات الورقية بسبب التقادم.
2. صعوبة الحصول على بعض المعلومات من هذه المعاملات.
3. التكاليف الباهظة لصيانة المعاملات الورقية وإصلاح التألف منها.⁽¹⁾

(1) محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص68.

4. إمكانية ضياع بعض المعاملات سهوا أو تعمدا.

5. توفير غرف كبيرة لحفظ المعاملات الورقية.

خطوات سير العمل في الإدارة الإلكترونية:

أما خطوات سير العمل في الإدارة الإلكترونية فإن العاملة تبقى في مكان إلكتروني واحد و كل ما في الأمر أن الموظف و المديرين المسؤولين يقومون بالكتابة على المعاملة الإلكترونية و إرسالها إلكترونيا عبر الشبكة و لا يستطيع أي أحد منهم أن يخفي المعاملة، كما أن توقيت الإجراء مدون على المعاملة و لا باليوم فحسب بل بالساعة و الدقيقة التي تم فيها الإجراء.

أما سلبيات الإدارة الإلكترونية فيمكن أن نذكر منها:

1. انقطاع التيار الكهربائي أو توقف البطاريات الاحتياطية المساندة.

2. رداءة البرمجيات المطورة أو ضعف الصيانة البرمجية.

3. عدم وجود متابعة و تطوير للتطبيقات البرمجية.

4. نقص كفاءة الموظفين في التعامل إلكترونيا مع مختلف المعاملات الإدارية. (1)

(1) نفس المرجع السابق، ص 69.

المبحث الرابع: وظائف العمل الإداري

تتحدد وظائف العمل الإداري فيما يلي :

التخطيط:

هناك تعاريف عديدة أوردها الباحثون الإداريون لمفهوم التخطيط و هي تعاريف تكاد تتفق في مضمونها حيث أن التخطيط هو الخطوة الأولى في العملية الإدارية و يختص هذه الخطوة بتحديد الأهداف Objectives المرغوب تحقيقها في المستقبل و ذلك على ضوء التوقع لهذا المستقبل و للعوامل المؤثرة فيه و أثرها المحتمل ثم تحديد مسارات العمل و البرامج التي تكفل تحقيق الأهداف السابق تحديدها.

و لا جدال في أن التخطيط يساعد على الإستخدام الفعال و الإقتصادي لكافة الموارد البشرية(القوى العاملة) و الموارد المادية (أموال و آلات) المتاحة.

لقد أصبحت حقيقة مؤكدة أن ما يبذل في التخطيط من وقت و جهد و تكلفة يظهر أثره في فعالية الخطط الموضوعة إلى جانب فعالية و سلامة الأداء. (1)

(1) زكي محمود هاشم، مرجع سبق ذكره، ص140،139.

وهكذا يمثل التخطيط وظيفة حيوية من وظائف الإدارة لتسعى إلى تحديد أفضل الطرق و الأساليب لتوجيه و تنسيق استقدام الموارد المتاحة بكفاءة و فعالية و تحقيق التوافق بين الجهود المختلفة و الجزئيات المتعددة و تجميعها في كل متكامل لضمان الأداء المتناسق لتلك الجزئيات جميعها بغرض تحقيق الأهداف المنشودة.

أهمية التخطيط:

يحقق التخطيط فوائد عديدة في مجالات التطبيق الإداري و يتلخص ذلك فيمايلي:

يقلل التخطيط من الضغوط غير الضرورية التي يفرضها عامل السرعة الملحة أو العجلة فالتصرفات و الأنشطة إن لم تكن مخططة بدقة في ضوء ما هو متوقع حدوثه، فإن الضغوط سوف تجد الفرصة لتحقيق بعض النتائج في عجلة من الأمر و هو ما لا تتضمن معه صحة و سلامة القرارات الصادرة، و بمعنى آخر فإن التخطيط السليم يقلل من الأخطاء إلى حد كبير.

يعاون التخطيط في تحقيق عملية الرقابة فعالة فالأهداف التي يتم تحديدها و بلورتها في مرحلة إنما هي بمثابة معايير رقابية تكفل دقة و موضوعية عملية الرقابة.

يزيد التخطيط من فعالية المديرين ، إلا حين تصبح أهداف المدير واضحة و محددة فإن التخطيط السليم يساعد المدير على أن يتخذ قرارات صائبة تحكها الأهداف المنشودة. (1)

(1) نفس المرجع السابق، ص 142، 143.

التنظيم:

يعني التنظيم تحديد الهيكل أو الإطار الذي تتشكل فيه الجهود لتحقيق الهدف فالجهود تحتاج إلى تحقيق التكامل بينهما بما يكفل تحقيق الهدف بكفاءة و فعالية.

و قد وضع الباحثون الإداريون عددا من التعاريف للتنظيم كوظيفة إدارية فيعرف (كونتر ودونيل) التنظيم بأنه تجميع أوجه النشاط اللازمة لتحقيق الأهداف و الخطط و إسناد هذه النشاطات إلى إدارات تنهض بها و تفويض السلطة و التنسيق بين الجهود⁽¹⁾

و يعرفه (أبروك) بأنه تحديد لأوجه النشاط اللازمة لتحقيق الهدف أو الخطة و ترتيبها في مجموعات يمكن إسنادها إلى أفراد.⁽²⁾

⁽¹⁾ Ko ontz, Hazold and O'Donnelle, cytil : principales of management. An Analysis of managerial. Functions, McGraw-hill book, New York, Isted , 1955, 3erd. 1964, P 105.

⁽¹⁾ Urwick,L : The Elements of administration, Pitmant, London, 1953,P36.

المبادئ العامة في التنظيم:

نستعرض فيما يلي أهم مبادئ التنظيم الإداري:

1- مبدأ وحدة الهدف: unity of objective:

يعني هذا المبدأ توجيه جهود كافة التقسيمات التنظيمية الأساسية والفرعية نحو تحقيق هدف مشترك مع توافر عامل التنسيق بين هذه الجهود.

2- مبدأ أو الفعالية Efficony :

ويعني ضرورة تحقيق التنظيم لأهدافه بأقل قدر ممكن من التكاليف أو المخاطر و هنا تتوقف كفاءة و فعالية التنظيم على مدى إمداده أفراد القوى العاملة كمجموعة بالوسائل التنظيمية لتحقيق أهداف المشروع بكفاءة و سرعة و اقتصاد.

3- مبدأ نطاق الإشراف Span of Control :

و يعني أن يكون عدد الأفراد الذين يعملون تحت إشراف رئيس مباشر في حدود القدر الذي يمكن لرئيس قيادته و الإشراف عليه و توجيهه بكفاءة و فاعلية .

4- مبدأ تدرج السلطة Scalar Principale:

ويعني ضرورة مراعاة التسلسل و التدرج الوظيفي كما يوضحه خط السلطة وذلك عند إصدار التعليمات و الأوامر ومؤدي ذلك عدم تخطي الرئيس الأعلى للرؤساء المباشرين عند إصدار تعليماته و قراراته إلى المنفذين. (1)

(1) زكي محمود هاشم، مرجع سبق ذكره، ص 313.

5- مبدأ تفويض السلطة Delegation Principale :

ويعني ضرورة تفويض السلطة لقدر الإمكان للرؤساء المباشرين المشرفين على الأداء الفعلي للعمل حيث أنهم أدرى بظروف و إمكانيات التنفيذ و مشكلاته و اقدر على تكييف الظروف و المواقف من الرئيس المركزي.

6- مبدأ المسؤولية Responsibility :

ويعني هذا المبدأ أن المسؤولية لا تفوض و يظل الرئيس المفوض للسلطة مسؤولاً أمام رؤسائه عن سلامة وصحة أعمال مسؤولية الدين فوضتهم السلطة لإنجاز مهام معينة.

7- مبدأ تعادل السلطة و المسؤولية Party of Authority and Responsibility :

ويعني أن يكون هناك تعادل و توازن بين السلطات و المسؤوليات الوظيفية و بمعنى وبمعنى آخر يجب إدراك كل من حدود السلطة و المسؤولية و ما قد يكون هناك من فقدان للتوازن بينهما ، حيث أن السلطة المحولة للمدير تعطيه حق إصدار القرارات المتعلقة بواجبات وظيفية و مسؤوليته عن طريق الالتزام هي أن يؤدي هذه الواجبات باستعمال السلطة فإنه يتدرب على ذلك ضرورة تعادل السلطة و المسؤولية.

8- مبدأ وحدة القيادة Unity of Command :

بمعنى أن يكون للمرؤوس رئيس واحد يرجع إليه وهذا اعتبار خاص بالمسؤولية الإدارية المباشر، فالكفاءة الإنتاجية الموظف تهبط إذا ما قرر لتنظيم الإداري رجوعه إلى أكثر من رئيس يوجهونه في أداء عمله ويصدرون إليه الأوامر التعليمات، إن النتيجة الحتمية هي تضارب هذه الأوامر و التعليمات و ارتباك العمل. (1)

(1) نفس المرجع السابق، ص 314.

9- مبدأ تقسيم العمل : Du vision of Work

ويعني ضرورة الاستمارة من مزايا التخصص و تقسيم العمل عند تحديد الإطار التنظيمي، إن تقسيم العمل يسهم في عملية أداء العمل لكفاءة وسرعة و اقتصاد.

وفي هذا الصدد يجب ألا يعهد بمهام متماثلة لأكثر من وحدة تنظيمية، فتكرار أداء عمل واحد في أكثر من جهة يؤدي إلى ارتباك العمل و تعطيل انجازه.

10- مبدأ تحديد الاختصاصات: Fuctions Definition

يجب تحديد اختصاصات الوظائف تحديدا واضحا يمنع أي لبس أو تداخل أو ازدواج في الأعمال كذا لك يمنع تشتت المسؤولية وتميعها، ويتم تحديد هذه الاختصاصات في ضوء أوجه النشاط و السلطات المفوضة وعلاقات السلطة بين الوظيفة و غيرها من الوظائف.

11- مبدأ المرونة في التنظيم : Flexibility

ويعني ضرورة ألا يكون التنظيم جامدا بل مرنا بحيث يمكن تعديله بسهولة في ضوء الظروف المتغيرة و مقتضيات العمل دون إحداث هزات كثيرة في الهيكل التنظيمي، إن واجب المديرين تهيئة التنظيم بحيث يحقق الأهداف في مواجهة الظروف و البيئات المتغيرة سواء داخلية منها أو خارجية، وهذا يتطلب مرونة التنظيم.

12- مبدأ البساطة Simplicity :

ويعني بساطة التنظيم، فالتنظيم المعقد يعوق إنجاز العمل بكفاءة و فاعلية. (1)

(1) نفس المرجع السابق، ص 315.

مبدأ التسهيلات القيادية: Les dership Facilitation :

ويعني أن يوفر الهيكل التنظيمي الوضع الذي يستطيع فيه المدير أن يقود بكفاءة و فاعلية لتحقيق الهدف، وبمعنى آخر فإن الهيكل التنظيمية و مراكز و علاقات السلطة و إجراءات العمل يجب أن تصمم بحيث تسهل الوظيفة القيادية للمدير.

13- مبدأ الدورية في مراجعة التنظيم: PeriodicaC check Of Organisation:

ويعني ضرورة مراجعة الهيكل التنظيمي للمشروع بصفة دورية للتأكد من صلاحيته الدائمة لتحقيق الهدف المنشود

-الرقابة :

يعرف « فابول» الرقابة بأنها تعني التحقق من كل شيء يسير وفق للخطط الموضوعة و التعليمات الصادرة و المبادئ المقررة و تهدف الرقابة إلى الكشف عن أوجه و نقاط الضعف و الخطأ لتصحيحها و مع تكرار حدوثها. وهي تمارس على كل شيءعلى الأشياء على الأفراد وعلى الأفعال .

-إن وظيفة الرقابة تعتبر بمثابة واجهة عملية لمختلف وظائف الإدارة الأخرى من تخطيط و تنظيم و توجيه فإن تصور في ممارسة إحدى هذه الوظائف مما يعوق تحقيق الأهداف المنشورة إنما يتم الكشف عنه بواسطة الرقابة. وهكذا تساهم الرقابة في ضمان الأداء المنشود والفعال.(1)

(1) نفس المرجع السابق، ص314، 435.

عناصر الرقابة :

هناك عدة عناصر للرقابة تتمثل فيما يلي :

- 1- إعداد نوع من التصوير للنتائج النهائية لأي فعل وقرار يتم إتخاده و التأكد من كونه سيتم وفق ما هو سليم .
- 2- المراجعة للوقائع للتأكد من تنفيذ ما تقرر.
- 3- التأكد من أن ما تحقق هو في صالح المنظمة.
- 4- إتخاذ إجراءات تصحيحية إذا أظهرت عملية المتابعة خلل ما في النتائج .
- 5- إعادة المراجعة و التصحيح في تواريخ لاحقة .

و يتبين لنا هذه العناصر بأن الرقابة يجب أن تكون عملية مستمرة وهو ما نقصده عندما نتكلم عن عملية رقابية Control Process. كما أنها يجب أن تكون عملية شاملة أي تشمل كل ما هو مهم لوجود المنظمة.

أهمية المراقبة:

تتجلى أهمية المراقبة فيما يلي :

- أ- الرقابة هي جزء المكمل لكل ما يتقرر: عندما تتخذ الإدارة قرارا ما أو تعد خطة ما، أو غيرهما، فهذا لا يعني بالضرورة أنه سينفذ، فالرقابة تسعى لتأكد من ذلك .
- ب- الرقابة هي إدارة إنضاج و تعلم و تكيف : تمثل الرقابة وسيلة لاكتشاف الأخطاء في القرارات لتصحيحها، و التغييرات الجديدة للتكيف معها، وهذا يساعد في إنضاج كل من الأفراد أنفسهم و المنظمة. فقد يتعثر هذا التعلم و التكيف إذا لم تكن هناك مراجعة منتظمة.(1)

(1) سعاد نائف برونوطي، الإدارة الأساسية لإدارة الأعمال، ط4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008 ص334، 335، 336.

- القيادة:

القيادة أبا كان نوعها تشتمل على هدف معين يرغب القائد Leader في تحقيقه، فالقيادة هي توجيه لسلوك الآخرين نحو غرض معين، وبمعنى آخر فإن القائد مسؤول عن تنسيق مجهودات و نشاطات أعضاء، لمجموعة التي يقودها لتحقيق مشترك.

-أما القيادة الإدارية:

فتستهدف كافة الأساليب الإدارية التأثير في سلوك الأفراد بما يكفل تحقيق الهدف، أو يتطلب ذلك بالضرورة أن يكون المدير بارعا في القيادة وخلق وتنمية صلة من التبعية له وإقناع المرؤوسين واستمالتهم فالقيادة هي قلب ولب الإدارة. (1)

متطلبات القيادة الإدارية:

تتمثل متطلبات القيادة الإدارية في عنصرين مهمين وهما:

- القيادة الإدارية هي التسمية التي نعطيها للقدرة على خلق الرابط الوجداني.
- القيادة هي مسؤولية إدارية يعني بأن كل إداري يجب أن يكون قائدا ناجحا. (2)

(1) زكي محمود هاشم، مرجع سبق ذكره، ص 357.

(2) نفس المرجع السابق، ص364.

-التوجيه:

يمارس التوجيه الفعال في ضوء فهم طبيعة السلوك البشري Human Behavior و محاولة توجيه هذا السلوك الوجهة المرغوبة. وبالتالي لا يمكن أن نعمل تأثر وظيفة التوجيه بالوظائف الإدارية الأخرى ، فنجاح التوجيه متوقف على التحديد السليم للهدف ووضوحه، وعلى وضع الخطط و السياسات الفعالة، وعلى وجود التنظيم الإداري الفعال الذي يحدد خطوط السلطة و العلاقات بين الوظائف تحديدا دقيقا، فضلا عن وجود وسائل و معايير الرقابة المحكمة.(1)

-التوجيه إذن وظيفة إدارية تعني دفع المنظمة للسير و التقدم بخطى ثابتة نحو تحقيق الأهداف المنشودة والمنتظمة، ما هي إلا مجموعة من الأفراد تتعاون لتحقيق هدف مشترك تحت توجيه قيادة معينة. (2)

(1) المرجع السابق ص 317-318.

Davis, Keitha : human Relation At Work. The Daynamics of Organization Behavior, Mc (1)
Gtaw – Hill Book co, 1967. P127.

-مبادئ التوجيه:

يقوم التوجيه الصحيح على عدد من المبادئ الأساسية التي يجب أن تتوفر فيه و هي:

أ- تجانس الأهداف : يشير هذا المبدأ إلى ضرورة تحقيق التوافق و التكامل بين أهداف الفرد و أهداف المنظمة، وهذا الأمر يتعلق بربط المصالح الفردية مع مصالح المنظمة .

ب-وحدة الأمر : يشير إلى ضرورة إصدار الأوامر للمرؤوسين من جهة رئاسية واحدة فقط، منعا للارتباك و الاحتكاك. فلا يعقل أن يمارس الأمر و التوجيه من رئاسيين.

ت- توفير المعلومات : تبرز هذه الناحية بشكل خاص في توجيه المرؤوسين الجدد الذين جرى تعيينهم حديثا في المنظمة. فالرئاسة القيادية الجيدة هي التي تصرف الوقت في سبيل جمع المعلومات الضرورية و توفيرها لمرؤوسيهها بالكم و الكف و الوقت المناسب.(1)

-أهمية التوجيه :

تمكن أهمية التوجيه في إنجاح العملية الإدارية إذ يتوقف على إنجاح هذه الوظيفة بعث الحياة في الخطط و التنظيم و تحقيق التكامل في الجهود و كمدخل لتحقيق الأهداف، و التنسيق بينهما و بين أهداف الفرد. و قد ظهرت هذه الأهمية واضحة بعد تقدم العلوم السلوكية في حل مشاكل الإدارة و توجيهها في إنجاح عملية التوجيه. (2)

(1) عمر وصفي عقيلي، الإدارة المعاصرة التخطيط التنظيم، الرقابة، دار زهران للنشر، عمان 2009 ص 377، 378.

(2) مهدي حسن زوليف، الإدارة نظريات ومبادئ، ط1، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص 139.

المبحث الخامس: دعائم العمل الإداري

إن ممارسة وظائف العمل الإداري من تخطيط و تنظيم و توجيه ورقابة هي من المهام الضرورية لكل مدير في المنظمة أيا كان مستواه الإداري، و إن كان هناك اختلاف بين المديرين من حيث الأهداف و الأبعاد و التفصيلات و التوقيت و الأساليب، و ذلك نتيجة اختلاف طبيعة المستويات الإدارية في المنظمة. وحتى يتسنى أي مدير ممارسته هذه الوظائف على النحو المطلوب منه لا بد من توافر تعليمتين أساسيتين هما السلطة، و المسؤولية.⁽¹⁾

- السلطة :

تعريفها:

- يعرفها هنري فايول: السلطة هي الحق في إصدار الأوامر و القوة في إجبار الآخرين على تنفيذها.⁽²⁾
- و في حين يذهب إلى تعريفها كونترو أو دونيل : على أنها الحق الذي بواسطته يتمكن الرؤساء من الحصول على امتثال المرؤوسين للقرارات.⁽³⁾

(1) بوغول زهير، محددة النجاح في العمل الإداري بالمؤسسة الوطنية وفي إطار نظرية فريدريك هرزبرغ للدافعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، 2006. 2007. ص 232.

(2) Henry fayol, Administration industrielle et général, Dinod éditeur, paris 1920 p21.

(3) جميل أحمد توفيق، مذكرات في إدارة الأعمال، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، 1975، ص 215.

- مصادر السلطة الإدارية:

توجد اختلافات بين علماء الإدارة بالنسبة لمصدر السلطة لذلك نجد عدة نظريات بهذا الخصوص أهمها :

1- نظرية السلطة بموجب (الملكية) حق الملكية:

تؤكد هذه النظرية أن بموجب حق الملكية بحق للمالك أن يتخذ القرارات الخاصة بكيفية استخدام أمواله وهو حق تضمنه القوانين و التشريعات و الأعراف الاجتماعية، أما في المنظمات يفوض المالكون هذا الحق لمجلس الإدارة الذي يقوم بتفويض سلطته أو جزء منها إلى المدير العام للمنظمة الذي بدوره يفوض جزء من سلطته إلى مدراء الإدارات المختلفة (1).

2- نظرية قبول المرؤوسين للسلطة:

تؤكد هذه النظرية على ضرورة أن تستمد السلطة من المرؤوسين الذين يتمتعون بحق قبولها أو رفضها و ليس من الرؤساء. أي أن الرئيس لا يكتسب السلطة إلا بعد موافقة المرؤوسين و التزامهم بهذه السلطة.

3- نظرية السلطة الشخصية:

بموجب هذه النظرية فإن الشخص يكتسب السلطة من خلال ما يتمتع به من معرفة و خبرات و قرارات فنية و غيرها و هذه السلطة لا تمنح و إنما تستمد من استعداد الأفراد في المنظمة لتقبل آراء و أفكار هذا الشخص. (2)

(1) مصطفى نجيب شاوش، الإدارة الحديثة مفاهيم وظائف وتطبيقات، دار الفرقان، عمان، 1993، ص127.
(2) عمر وغنايم علي الشرقاوي، تنظيم إدارة الأعمال الأسس والأصول العلمية، مدخل تحليلي، دار النهضة العربية، بيروت، 1980، ص266. 267.

أنواع السلطة الإدارية:

يتميز العلماء بين أربع أنواع للسلطة الإدارية:

أ- السلطة التنفيذية:

وهي أهم أنواع السلطة في المنظمة وهي السلطة الآمرة التي لها الحق في إصدار الأوامر.

ب- السلطة الاستشارية:

وهي السلطة المساعدة في المنظمة، وتمثل سلطة تقديم النصائح والمعلومات للسلطة التنفيذية دون حق إصدار الأوامر.

ت- السلطة الوظيفية:

وهي السلطة التي تفوض لمدير أو إدارة بخصوص وضع أو تحديد برامج أو سياسات عمل في مجالات معينة يشرف على تنفيذها مديرون أو إدارات أخرى خلافا للمدير أو الإدارات المفوض إليها هذه السلطة.

ث- السلطة اللجان:

قد تكون اللجنة رسمية أو غير رسمية، تنفيذية أو استشارية، مؤقتة أو دائمة. ومن أمثلة هذه اللجان مجلس إدارة المنظمة، لجنة الترقية، لجنة التسعير، لجنة التنظيم، لجنة التدريب وغيرها. حيث تعتبر اللجان وسيلة لخلق أفكار جديدة عن طريق التبادل الفكري بين الأفراد.

(1)

(1) محمد بهجت جاب الله كشك، المنظمات وأسس إدارتها، ط1 المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999، ص128.
129. 130.

المسؤولية:

- تعريفها

-يعرفها ليندال ارويك: " المسؤولية هي محاسبة الفرد عن قيام بالواجبات". (1)

-كما يعرفها كذلك كونتز و أودونيل: "المسؤولية هي إلتزام المرؤوس الذي عهد إليه بواجب معين بأداء الواجب".

-المسؤولية و التفويض :

إن المسؤولية لا يمكن تفويضها، فعلى الرغم من أن الرئيس قد يفوض المرؤوس سلطة أداء العمل و الذي بدوره (المرؤوس) قد يقوم بتفويض جزء من السلطة التي تحصل عليها لمن هو أقل منه في السلم الوظيفي، فإنه لا الرئيس و لا المرؤوس باستطاعته تفويض أي جزء من مسؤوليته. فالمسؤولية هي إلتزام شخص معين أمام شخص آخر بتأدية عمل معين .

فالمدير العام للمنظمة لا يمكنه تجنب المسؤولية الكاملة عن أعمال المنظمة أمام مجلس الإدارة.

تكافؤ السلطة و المسؤولية :

إن سلطة و مسؤولية أي شخص يجب أن تكون متكافئين و متساويين فكل واحدة تكمل الأخرى و ترتبط بها ارتباطا وثيقا في إنجاز عمل معين بالمستوى المطلوب. فالسلطة المفوضة بدون مسؤولية ينقصها الهدف النهائي و ليس هناك مبرر لوجودها و بالمثل فإن المسؤولية بدون السلطة اللازمة لتنفيذ الواجبات المحددة تصبح كالحلقة المفرغة. (2)

(1) أحمد الشنتاوي، القيادة الإدارية الحديثة، دار المعرفة، القاهرة، 1967، ص 125.

(2) جميل أحمد توفيق، مذكرات في إدارة الأعمال، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، 1975، ص 238. 241.

إتخاذ القرار:

يمكن تعريف إتخاذ القرار الإداري بأنه عمل فكري موضوعية يسعى إلى اختيار البديل (الحل) الأنسب من بين بدائل متعددة ومتاحة أمام متخذ القرار، وذلك عن طريق المفاضلة بينها، بإستخدام معايير تخدم ذلك، وبما يتماشى مع الظروف الداخلية والخارجية التي تواجه متخذ القرار. وبالتالي فالقرار وإتخاده ما هما في الواقع إلا انعكاس لسلوك سيقع مستقبلا، ولنتائج متوقعة ستترتب على ذلك السلوك، وعليه يمكن القول أن إتخاذ القرار عمل مرادف لعمل المدير و للعملية الإدارية، لأن المدير عندما يخطط يحتاج إلى إتخاذ قرار، وكذلك عندما ينظم و يوجه و يراقب. وبالتالي لا نجد مدير أي كان تخصصه ومجال عمله، ومستواه الإداري. إلا ويتخذ قرارات متعددة ومتنوعة ضمن نطاق السلطة الممنوحة له. (1)

(1) عمر وصفي عقيلي، مرجع سبق ذكره، ص210.

عناصر القرار الإداري:

تتمثل عناصر القرار الإداري فيما يلي:

- وجود مشكلة: أي يوجد الإداري أن مشكلة تواجهه تتطلب حلا.
- و أن هناك بدائل مختلفة، أي أن هنالك طرقا مختلفة تتوافر أمام الإداري لينتقي منها أجدرها، أما إذا كان هنالك طريقا واحدا فإن ذلك يعني لا ضرورة للمفاضلة بل سيكون ملزمين في البديل الواحد.
- وجود هدف يسعى إلى تحقيقه متخذ القرار، و يتمثل بتحقيق أقصى عائد أو أقل كلفة.
- توفر الوعي و الإدراك في اختيار البديل، إذ لا يمكن أن نتصور بديل المرجع دون دراسته للنتائج المتوقعة من كل بديل، أو دون وعي و إدراك و تفكير فإن فقد تلك الصفة فقد خرج البديل من كونه قرار.
- المناخ الذي يتخذ فيه القرار، والذي يحيط بالقرار وما يتضمنه من إعتبارات منها:
 - أ- شخصية متخذ القرار.
 - ب- ما سبق اتخاذه من قرارات داخل المنظمة
 - ت- الظروف التي تحيط بعملية اتخاذه من القرار، كأن تكون ظروفًا تتسم بالتأكد أو المخاطرة.
 - ث- كما تشكل المتغيرات البيئية، بمختلف أنواعها، عناصر لا يستطيع أن يتحكم فيها.⁽¹⁾

(1) مهدي حسن زوليف، مرجع سبق ذكره، ص84، 85.

المبحث السادس: مساهمة الحكومة الإلكترونية في تطور العمل الإداري

إن الحكومة الإلكترونية نمط جديد من الإدارة تركت أثارها الواسعة على المؤسسات ومجال عملها وعلى استراتيجياتها ووظائفها، وفي الواقع إن التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل، في التكنولوجيا الرقمية، وإنما أيضاً إلى البعد الإداري المتمثل في تطوير المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري والإدارة القائمة على الفريق وقد ساهمت الثورة الرقمية في إحداث تغييرات عميقة في بيئة العمل وأساليب أهمها:

- الانتقال من حكومة النشاط المادي إلى حكومة النشاط الافتراضي.
- الانتقال من الحكومة المباشرة إلى الحكومة عن بعد.
- الانتقال من التنظيم الهرمي إلى القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي.
- الانتقال من الرقابة بمفهوم مقارنة الأداء الفعلي مع الخطط إلى الرقابة المباشرة الآنية.
- الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام أو على العاملين إلى القيادة المرتكزة على مزيج التكنولوجيا. (1)

(1) نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية (الاستراتيجية والوظائف والمشكلات)، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 235. 236.

-مساهمة الحكومة الإلكترونية في تطوير وظائف العمل الإداري

• مساهمة الحكومة الإلكترونية في تطوير عملية التخطيط.

نتيجة لتطورات الهائلة في مجالات تكنولوجيا المعلومات و التنافسية العالمية أصبح التخطيط يتم بأكثر فعالية على مواكبة مختلف المستجدات و التطورات، حيث أصبح التخطيط بهذا الشكل يعرف بـ:

التخطيط الإلكتروني:

الذي يعني تحديد ما يراد عمله أنيا و مستقبلا بالاعتماد على تدفق معلوماتي من داخل و خارج المؤسسة و بتعاون مشترك بين القمة و القاعدة بالإفادة من الشبكة الإلكترونية بمواجهة متطلبات و حاجات الزبائن و تفضيلاتهم المحتملة ووفقا بخطط طويلة الأمد ذات مرونة عالية وتجزئة واضحة و سهلة بخطط أنية و قصيرة الأمد. و عموما فإن التخطيط الإلكتروني لا يختلف عن التخطيط التقليدي من حيث أن كلاهما ينصبان على وضع الأهداف و تحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف و لكنهما يختلفان من حيث الآليات و الممارسات.(1)

وتساهم الحكومة الإلكترونية في تطوير عملية التخطيط من خلال:

- نقل عملية التخطيط من ممارسات احتكارية المستويات العليا إلى ممارسة للمستويات التنفيذية و هذا يساهم من جهة في تنمية قدراتهم و من جهة أخرى في توسيع قاعدة المشتركة الجماعية .(2)

(1) عادل حرجوش المقرجي وآخرون، الإدارة الإلكترونية (مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007، ص79.

(2) نفس المرجع السابق، ص 99.

- التزام المؤسسات بتحقيق سرعة الاستجابة لمتطلبات المواطن كأسبوعية تنافسية يقدم على أساسها العميل في إتخاذ القرار عن مدى استمراره مع هذه المؤسسة من عدم

جعل محور التخطيط ليس المؤسسة فحسب بل السوق و حاجات المواطن.

- زيادة قدرة المؤسسة على المشاكل نتيجة قدرتها على تحصيل المعلومات.

- دعم قدرة المؤسسة على تحديد البدائل المختلفة، و تقويم كل البدائل.

• مساهمة الحكومة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم:

يعتبر التنظيم وظيفة إدارية مكمله لوظيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ، و نتيجة للتغيرات و التطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة و فعالية و قادر على مسايرة مختلف المستجدات ، حيث أصبح التنظيم بهذا الشكل يعرف بـ : **التنظيم الالكتروني** و على العموم يمكن توضيح مدى مساهمة الحكومة الالكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط التالية :

- التنظيم الالكتروني هو تنظيم مدن يسمح بالاتصال ، و التعاون بين مختلف الأفراد .

- التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية (Intranet) و هذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيقي و في كل مكان في المؤسسة و لا شك أن هذه الصلات القائمة على الانترنت ستؤدي إلى تجاوز هرمية الاتصالات الموجودة في أشكال التنظيم التقليدي .

(1) موفق حديد محمد، الإدارة المبادئ النظريات والوظائف، ط1، دار حامد، عمان، الأردن، 2001 ص 140.

- إعتقادا على شبكات الأعمال و الانترنت أصبح بإمكان تحقيق نمط جديد من المؤسسات يعمل على إنتاج سلع معينة كما هو الحال في المصنع الافتراضي ، أو تقديم خدمات افتراضية عبر التوسط بين المؤسسات و الزبون أو المواطن(1)
- **مساهمة الحكومة الالكترونية في تطوير عملية التوجيه:**

يمكن توضيح مدى مساهمة الحكومة الالكترونية في تطوير عملية التوجيه من خلال النقاط التالية:

- توفير كم هائل من المعلومات يوميا في كل وقت وذلك لتوجيه جهود العاملين.
- توفير الاتصال المستمر بين القادة والمرؤوسين من خلال الشبكة الداخلية.
- توفير الاتصال المستمر بين الحكومة و المواطنين و الشركاء عبر شبكة الانترنت .
- زيادة القدرة على التحفيز وانجاز المهام.
- زيادة الرغبة في المبادرة من أجل حل المشكلات.
- زيادة المهام والمرونة في التكثيف مع البيئة المتغيرة.
- زيادة خدمة العاملين والمواطنين بشكل أفضل. (1)

● مساهمة الحكومة الالكترونية في تطوير عملية الرقابة:

نتيجة للتطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية الرقابة تتم بشكل جيد و كفى و بذلك أصبح يطلق عليها "الرقابة الالكترونية" فهي تسمح بالرقابة الفورية بمساعدة الشبكة الداخلية للمؤسسة، و من ثم تقليص الفجوة الزمنية بين الانحراف و تصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أول بأول من خلال تدفق المعلومات و التشبيك بين المديرين و العاملين و الموردين و المستهلكين، و هذا ما يزيد من قدرة الرقابة الالكترونية على توفير إمكانية المتابعة العمليات المختلفة و سير القرارات المتنوعة و تصحيح الأخطاء في كافة أنواع المؤسسات .

لا شك أن الرقابة الالكترونية تحقق استخداما فعالا للأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الانترنت، بكل ما يعنيه من فحص وتدقيق و متابعة آلية و شاملة و هذا ما يحقق لها مزايا كثيرة يمكن تحديدها بالآتي:

- تحديد الرقابة بالوقف الحقيقي وفي الآن بدلا من المراقبة القائمة على الماضي فهي تحقق الرقابة بالنقرات بدلا من الرقابة بالتقارير.
- تحقيق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية بما يولد تدفقا مستمرا للمعلومات الرقابية في كل وقت بدلا من الرقابة المتقطعة لإجرائها في أوقات متباعدة و بشكل دوري .
- توسيع الرقابة إلى عملية الشراء ، الموردين ، المؤسسات المشتركة في شبكة الأعمال الخارجية ، الزبائن و بالتأكيد إلى العاملين عن بعد.
- إن الرقابة الالكترونية تقلص مع الوقت من أهمية الرقابة القائمة على المداخلات أو العمليات و الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج.(1)

(1) نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص 260.

1 مساهمة الحكومة الالكترونية في تطوير عملية اتخاذ القرار :

و يتم ذلك من خلال مايلي: سرعة الحصول على بيانات دقيقة .

- صحة و تكامل المعلومات .
- مساعدة الحكومة على اتخاذ القرارات عن طريق التقارير الإحصائية .
- تحسين الاتصالات الإدارية .

دعم القدرة على البدائل المختلفة و تقويم كل بديل . (1)

(1) نفس المرجع السابق، ص 277. 278.

2- مساهمة الحكومة الالكترونية في تحسين أداء الموظفين داخل المنظمة:

لقد أتاحت الحكومة الالكترونية العديد من التقنيات و الإمكانيات، الأمر الذي ساهم بشكل في تطوير عمل الموظفين داخل الهيكل الإداري، و يتضح ذلك من خلال مايلي :

- تبسيط إجراءات إنجاز الأعمال في المنظمات.
- تحقق سير المعاملات إلكترونياً.
- قللت الحكومة الإلكترونية على الموظفين أعباء الأعمال الورقية من خلال تجميع البيانات و المعلومات إلكترونياً.
- وفرت تقنية الأرشفة الإلكترونية للمعلومات مما أدى إلى الاستغناء على أماكن التخزين فضلاً عن الحصول على معلومات صحيحة و موثقة.
- تسهيل إجراءات الاتصال بين مختلف الأقسام الإدارية داخل المنظمة و خارجها أي مع منظمات أخرى.
- أدى تطبيق الحكومة الالكترونية إلى التقليل من الوقت والجهد المبذول في إنجاز المعاملات بالنسبة للموظف.
- ساهمت الحكومة الالكترونية في إتخاذ القرارات "بالنسبة للمسؤولين"، في الوقت المناسب نظراً لما وفرته من البيانات الدقيقة والآنية. (1)

(1) سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفات تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، الرياض، 2005، ص 35.

3- دور الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين:

إن من أهم مبررات ظهور نظام الحكومة الالكترونية هو تطوير علاقات الحكومة مع المواطنين و تحسين خدماتها العامة المقدمة لهم و نقل هذه الخدمات إلى شبكة الانترنت و أنماط التكنولوجيا الرقمية المختلفة، و تظم هذه العلاقة أنشطة متنوعة مهمة ذات الصلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطن كالتسجيل المدني و الخدمات الصحية و التعليمية و أيضا الاجتماعية و غيرها.

و لقد أدى تطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى مختلف الإدارات العامة إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في كافة المجالات و يتضح ذلك من خلال مايلي :

- مساهمة الحكومة الإلكترونية في زيادة شفافية الحكومة فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات و تبسيط الإجراءات.
- توفير المعلومات و البيانات و إتاحتها لجميع فئات المجتمع.
- تؤدي الحكومة الإلكترونية إلى فتح قناة اتصال جديدة بين فئات المجتمع.
- المساهمة في تحقيق اتصال أفضل و أسرع مما يساعد المواطنين على الحصول على الخدمات الحكومية غالية الجودة و بتكلفة أقل.
- الوصول الآني للمعلومات و الخدمات من دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر المعنية.
- تساعد على زيادة ولاء المواطنين نتيجة الاستجابة السريعة و التسليم المبسط للخدمات المقدمة لهم.
- وفرت الحكومة الإلكترونية الأمن المعلوماتي و ضمان السرية و الخصوصية الفردية للمواطنين. (1)

(1) نفس المرجع السابق، ص 36.

المبحث السابع: نماذج عن مشاريع تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر

هناك نماذج عن مشاريع لتطبيق الحكومة الإلكترونية نذكر منها:

- **مشروع البلدية الإلكترونية:** من مشاريع الحكومة الإلكترونية بالجزائر رقمنة الحالة مصلحة الحالة المدنية و إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود و وثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية و حفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء لهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية.

أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية على شبكة الانترنت لوثائق و عقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطنين تتمكن من حفظها أو طباعتها.

و دشنت أول بلدية إلكترونية بالجزائر يوم **14 مارس 2011** بالمقر الفرعي الإداري في **500 سكن بباتنة** ، و أصدرت أول شهادة ميلاد **12** في بضع ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني و هي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد و تسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية دون أن يضطر المواطن لتنتقل إلى السفر الرئيسي للحالة المدنية و يستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادات الزواج و الوفاة. (1)

(1) بوهيني شهرزاد، البلدية الإلكترونية ضمن الحكومة الإلكترونية مركز تنمية التكنولوجيات المقدمة، الجزائر متاح في <http://www.csla.dz/Mils/index> . phpphastion.com

- مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومتريين :

أعلنت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في 23 سبتمبر 2011 عن انطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومتري الإلكتروني بداية من 2 جانفي 2012 على مستوى 47 دائرة لعواصم الولايات بالمقاطعة الإدارية لحسين داي بالجزائر العاصمة و أضاف ذات المصدر أن هذه الدوائر تم تعيينها كمواقع نموذجية للشروع في هذه العملية و التي سيعم تدريجيا على جميع المقاطعات و الدوائر.

و بهدف مشروع جواز السفر و بطاقة التعريف البيومتريين إلى عصرنة وثائق الهوية و السفر حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية و الإلكترونية CM6E وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطنين القيام بمختلف الإجراءات اليومية.

و في ما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني البيومتري هو وثيقة هوية سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا و يكون مطابق للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران الدولي

OACI

و من جهتها أصدرت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في العدد 45 من الجريدة الرسمية قرار وقعه الوزير يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومتريين و الجديد فيه أنه بالإمكان تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الانترنت و ارسالها عن طريق البريد الإلكتروني في خطوة مهمة لتجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية و تعميم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية. (1)

(1) من اجل إدارة قريبة من المواطن، بوابة المواطن، <http://www.elmwatin.dz> تاريخ الاطلاع 2016/04/03.

خلاصة :

لقد إنتقل العمل الإداري مستفيدا من تكنولوجيا المعلومات الإدارية من الأساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية إلى الأساليب الإلكترونية في الإدارة . والحكومة الإلكترونية هنا تمثل نوعا من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين ، فالحاجة إلى استخدام الورق تناقصت نوعا ما، وأصبح المسير يمارس أنشطته في أي وقت وفي أي مكان وبكفاءة عالية مما كان في السابق . وعليه فالعمل الإداري الإلكتروني يقوم على استخدام الإنترنت وشبكات الأعمال في انجاز العمل الإداري بجميع مراحلها من تخطيط، تنظيم، توجيه، ورقابة الكترونيا .

تمهيد :

من أجل الحصول على إجابة للتساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية الأخرى التي طرحناها في دراستنا هذه ،إعتمدنا على إستمارتي إستبيان موزعة على عينة عشوائية .

كون هذه الأداة تسهل عملية جمع البيانات وتفريغها وتحليلها ، وقد طرحنا في هذين الإستبيانين أسئلة مغلّة وأخرى مفتوحة ، كما اننا إعتمدنا على اللغة البسيطة المفهومة بالنسبة للمبحوثين بغرض تجاوز أفراد العينة مع الأسئلة المطروحة عليهم ، والجدير بالذكر أننا قد قمنا بعملية توزيع مباشر لإستمارات الإستبيان وذلك ساهم في تفسيرنا للغموض الذي ينتاب بعض الأسئلة بالإضافة إلى شرح بعض المصطلحات المبهمة بالنسبة للمبحوثين ، كما كان الإطار المكاني للعينة في شوارع ولاية قالمة بالنسبة للإستمارة الموجهة للمواطنين أما الإستبيان الموجه للموظفين فكان إطاره المكاني دائرة ولاية عنابة.

المحور الأول: البيانات الشخصي.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
55%	11	ذكر
45%	09	أنثى
100%	20	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (1) الخاص بجنس أفراد العينة أن نسبة الذكور 55% فاقت نسبة الإناث المقدرة بـ 45% و يرجع ذلك إلى طبيعة أفراد العينة و التي تتعدى فيها نسبة الذكور على الإناث.

الجدول رقم (2): يبين سن أفراد العينة.

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
30%	06	أقل من 30 سنة
45%	09	من 31 إلى 40 سنة
25%	05	من 41 إلى 50 سنة
00%	00	من 51 سنة فأكثر
100%	20	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول رقم 2 أن نسبة الفئة العمرية من 31 سنة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 45 % في حين احتلت الفئة العمرية أقل من 30 سنة المرتبة الثانية بنسبة 30% أما المرتبة الثالثة فجاءت بنسبة 25 % و التي تتمثل في الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة. و ذلك يعود إلى أن المؤسسة تعتمد بالدرجة الأولى على فئة الشباب كونهم لديهم

معرفة واسعة في استخدام التكنولوجيات الحديثة أكثر من الفئات العمرية الأخرى و هو عامل إيجابي لنجاح أداء المؤسسة .

الجدول رقم (3): يبين المستوى التعليمي لأفراد العينة.

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
%0	%0	إبتدائي
%10	%02	متوسط
%35	%07	ثانوي
%55	%11	جامعي
%100	%20	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية موظفي المؤسسة ذوي مستوى تعليمي جامعي بنسبة 55% في حين كانت نسبة 35% من نصيب أفراد العينة الذين يمتلكون مستوى تعليمي ثانوي و احتلت نسبة الموظفين ذوي المؤهل العلمي المتوسط المرتبة الأخيرة بنسبة 10%.

و من خلال هذه النتائج يتبين لنا أن مجتمع الدراسة مؤهل بدرجة علمية كافية لكي يكون مدرك لأهمية التحول نحو الحكومة الإلكترونية في العمل الإداري.

الجدول رقم (4) : يبين طبيعة العمل لمفردات العينة .

النسبة	التكرار	طبيعة العمل
%15	03	مسؤول
%40	08	إطار سامي
%45	09	موظف
%100	20	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول رقم 04 أن معظم العينة يحتلون منصب موظف و هو ما تعبر عنه أعلى نسبة و المقدرة بـ 45 % و هو راجع للمستوى التعليمي الذي جاء في الجدول السابق، ثم تليه فئة إطار سامي بنسبة 40 % و تأتي بعدها فئة الموظفين الذين يعملون كمسؤول بالدائرة بنسبة 15 %.

وهو راجع للمستوى التعليمي الذي جاء في الجدول السابق ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل التي تتطلب عدد كبيراً من الموظفين الإداريين لإنجاز المهام الإدارية المختلفة بالمؤسسة.

الجدول رقم (05): يبين سنوات الخبرة لأفراد العينة.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من سنة	3	15%
من سنة إلى 5 سنوات	8	40%
من 6 إلى 10 سنوات	6	30%
أكثر من 10 سنوات	3	15%
المجموع	20	100%

يبين الجدول رقم 05 أن نسبة أفراد العينة الذين تتراوح خبرتهم بالمؤسسة من سنة إلى 5 سنوات جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 40 % و في المقابل نجد أن أفراداً لعينة الذين تبلغ سنوات خبرتهم من 6 إلى 10 سنوات قدرت بـ 30 % في حين أفراد العينة الذين تنحصر خبرتهم ما بين أقل من سنة و أكثر من 10 سنوات جاءت بنسب متساوية قدرت بـ 15 %

و هذا يتماشى مع تحليلنا لأفراد العينة حسب العمر و حسب المؤهل العلمي، حيث كانت الفئة العمرية من 31 سنة إلى 40 سنة هي الأعلى نسبة و الحاصلين على المستوى

الجامعي أيضا احتلت النسبة الأعلى فلا يعقل أن تزيد خبرة هؤلاء الموظفين عن 10 سنوات إذا تم تعيينهم بعد حصولهم على شهاداتهم .

الجدول رقم (06) : يبين الحالة المدنية لأفراد العينة.

الحالة المدنية	التكرار	النسبة
أعزب	5	%25
متزوج	12	%60
مطلق	2	%10
أرمل	1	%5
المجموع	20	%100

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة أفراد العينة الذين كانت إجابتهم على حالتهم المدنية المتزوج(ة) جاءت بنسبة 60% تليها نسبة الموظفين الذين أجابوا بـ أعزب(ة) كانت بنسبة 25% في حين كانت نسبة 10% من نصيب أفراد العينة الذين اختاروا الإجابة بـ مطلق(ة). و جاءت في المرتبة الأخيرة بنسبة الموظفين الأرامل بنسبة 5%.

وهذا راجع إلى خصوصية العينة التي اخترناها في دراستنا هذه حيث كان اختيارنا للعينة بطريقة عشوائية.

المحور 2 : واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية بدائرة ولاية عنابة.

الجدول رقم 07 : مدى توفر الدائرة على الحواسيب.

النسبة	التكرار	الإجابة
100%	20	نعم
0%	0	لا
100%	20	المجموع

من خلال هذا الجدول الموضح أعلاه يمكن ملاحظة أن نسبة أفراد الذين صرحوا بامتلاك الدائرة للحواسب قدرت بـ 100% و يمكن إرجاع ذلك إلى المشاريع التي تبنتها الحكومة الجزائرية و ذلك في إطار تعميم التكنولوجيا الحديثة على كافة الإدارات العامة ، و في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية في هذه المؤسسات الذي يستلزم توفر بنية تحتية تكنولوجية من بينها أجهزة الحواسيب .

الجدول رقم 08 : يبين مدى توفر الدوائر على الانترنت :

النسبة	التكرار	الإجابة
100%	20	نعم
0%	0	لا
100%	20	المجموع

من خلال الجدول رقم 08 نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أكدوا على امتلاك الدائرة لشبكة الانترنت و ذلك بنسبة 100 % و هذا راجع أساسا على مواكبة الجزائر لتكنولوجيات الحديثة في مجال العمل الإداري بكافة المؤسسات العمومية على غرار دائرة ولاية عنابة.

الجدول رقم (09) : يبين امتلاك الدائرة على شبكة الانترنت و الإستراتيجيات.

النسبة	التكرار	الإجابة
%100	20	نعم
%0	0	لا
%100	20	المجموع

يبين الجدول رقم 09 أن موظفي ولاية عنابة صرحوا بالجمال على امتلاك المؤسسة لشبكتي الانترنت و الاستراتيجيات بنسبة 100% و هذا راجع على أن استخدام المؤسسة لهاتين الشبكتين يهدف إلى تنظيم و تطوير العمل الإداري الداخلي و الخارجي في المؤسسة.

الجدول رقم (10): يبين مدى امتلاك الدائرة موقعا إلكترونيا خاص بها.

النسبة	التكرار	الإجابة
%0	0	نعم
%100	20	لا
%100	20	المجموع

يبين الجدول السابق أن جل أفراد العينة أجابوا بعدم امتلاك الدائرة لموقع إلكتروني خاص بها، و هذا يدل على أن القائمين على الدائرة لا يولون اهتماما لموقع الإلكتروني رغم المكانة التي يحتلها هذا الأخير في التعاملات الإدارية الإلكترونية من خلال إمكانية نشرهم عبره لمختلف المستجدات الحاصلة بالدائرة و كذا الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمتعاملين معها .

الجدول رقم (11): يبين مدى امتلاك أفراد العينة للبريد الإلكتروني.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	20	%100
لا	0	%0
المجموع	20	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 11 أن أغلبية أفراد العينة يمتلكون بريد إلكترونيًا بنسبة 100% و بالتالي نستنتج أن قنوات الاتصال في الدائرة هي إلكترونية حيث تساعد على انتشار واسع لأنها تعتبر وسيلة مهمة و أساسية تتبادل المعلومات و الملفات بين موظفي المؤسسة.

الجدول رقم (12): يبين طريقة تواصل الموظفين مع زملائهم في العمل.

الإجابة	التكرار	النسبة
طريقة تقليدية	18	%90
طريقة إلكترونية	12	%10
المجموع	30	%100

يتبين لنا من خلال الجدول رقم 12 أن نسبة أفراد العينة الذين يتعاملون مع زملائهم في العمل بالطريقة التقليدية جاءت بنسبة 90 % في حين كانت نسبة أفراد العينة الذين يتعاملون مع زملائهم إلكترونيًا بنسبة 10% و هذا راجع إلى أن أفراد العينة المبحوثة لازالوا متمسكين بالطرق التقليدية للتواصل مع زملائهم في العمل من جهة و محاولتهم مواكبة التكنولوجيات الحديثة للاتصال و كما يمكن إرجاعها إلى طبيعة العمل التي تقتضي العمل الإداري التقليدي .

الجدول رقم (13): يبين مدى حصول أفراد العينة على دورات تكوينية في مجال الحكومة الإلكترونية.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	12	60%
لا	08	40%
المجموع	20	100%

يبين الجدول رقم 13 أن نسبة أفراد العينة الذين تلقوا دورات تكوينية في مجال الحكومة الإلكترونية احتلت المرتبة الأولى بنسبة 60% في حين أن نسبة من لم يتلقى أي دورة تكوينية بلغت 40% و بالنسبة للذين تلقوا دورات تكوينية فمن الملاحظ أنها لم تتم بصفة دورية و مستمرة و هذا راجع إلى نقص الاهتمام بعملية التدريب و التكوين من طرف مسؤولي الدائرة .

الجدول رقم (14): يبين مدى وجود خطط لتدريب الموظفين على الإستخدامات الإلكترونية.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	7	35%
لا	13	65%
المجموع	20	100%

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أن أفراد العينة الذين أكدوا على وجود خطط لتدريب الموظفين على الاستخدامات الإلكترونية كانت نسبتهم 35% في حين بلغت نسبة الذين نفوا توفر خطط للتدريب الموظفين إلكترونيا 65%، و هذا راجع إلى اعتقال القائمين على المؤسسة لأهمية الجانب التكنولوجي و دوره الفعال في تطوير العمل الإداري و كذا الدور الكبير الذي تلعبه الدورات التكوينية في إثراء المستوى الإلكتروني للموظفين العاملين بالدائرة .

الجدول رقم (15): يبين مدى تقييم أفراد العينة لمستواهم الإلكتروني.

النسبة	التكرار	الإجابة
50%	10	جيد
50%	10	متوسط
0%	0	سيء
100%	20	المجموع

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح لنا أن أفراد العينة الذين يصفون مستواهم الإلكتروني بـ جيد و المتوسط على حد سواء قدرت نسبتهم 50% لكلاهما ، و يمكن إرجاع ذلك إلى الانتشار الكبير لتكنولوجيات الحديثة حيث أصبحت هذه الأخيرة ضرورة ملحة يفرضها العصر إضافة إلى اكتساب أفراد العينة لمهارات لا بأس بها في مجال الإعلام الآلي و الاستخدامات الإلكترونية الأخرى .

الجدول رقم (16): يبين مدى توفر الدائرة على كوادر متخصصة في الصيانة الإلكترونية.

النسبة	التكرار	الإجابة
100%	20	نعم
0%	0	لا
100%	20	المجموع

من الجدول السابق يتضح لنا أن جميع مفردات عينة الدراسة أكدوا على وجود كوادر متخصصة في الصيانة الإلكترونية في الدائرة بنسبة 100% نظرا لأهمية الدور الذي تقوم

به هذه الكوادر في تصليح و صيانة كل المعدات الإلكترونية الموجودة على مستوى الدائرة و بالتالي تجنب أي خلل تقني من شأنه أن يعرقل العمل الإداري بالدائرة .

الجدول رقم (17): يبين مدى توفر الدائرة على النظم و البرامج اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	20	%100
لا	0	%0
المجموع	20	%100

من خلال الجدول رقم 17 نلاحظ أن كل أفراد العينة يؤكدون أن المؤسسة تستند على النظم و البرامج اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية و هذا يعود إلى طبيعة نشاط و خدمات المؤسسة الذي يستلزم الاعتماد على هذه البرامج . و يرجع ذلك إلى وعي القائمين على الدائرة بمدى أهمية هذه البرامج في تفعيل العمل الإداري الإلكتروني داخل المؤسسة .

الجدول رقم (18): يبين مدى تهيئة الدائرة للموظفين العاملين بها نفسيا و معنويا على استخدامات الحكومة الإلكترونية.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	4	%20
لا	16	%80
المجموع	20	%100

يتضح لنا من خلال الجدول السابق أن نسبة أفراد العينة الذين نفوا تهيئة الدائرة للعاملين بها نفسيا و معنويا على استخدامات الحكومة الإلكترونية جاءت بنسبة 80% حيث فاقت نسبة المبحوثين الذين أكدوا أن الدائرة تعمل على تجهيز و تهيئة موظفيها للتعامل مع متطلبات الحكومة الإلكترونية و هذا راجع إلى أن تهيئة العاملين بالدائرة نفسيا و معنويا من شأنه أن يساهم في تحسين مستوى أداء العاملين بالدائرة بما يتناسب مع أهداف تطبيق الحكومة الإلكترونية .

المحور الثاني : اسهام الحكومة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بدائرة ولاية عنابة
الجدول رقم (19): يبين مدى مساهمة الحكومة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بدائرة ولاية عنابة.

المجموع	التكرار	النسبة
نعم	20	%100
لا	0	%0
المجموع	20	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 19 أن هناك اتفاق كلي للعاملين بالدائرة على أن الحكومة الإلكترونية تساهم بشكل كبير في تطوير العمل الإداري بدائرة ولاية عنابة حيث كانت نسبتهم 100 % .

و يمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن الحكومة الإلكترونية تلعب دورًا فعالاً في ترقية العمل الإداري ، إذ من شأنه تسهيل المعاملات الإلكترونية داخل المؤسسة و خارجها .

الجدول رقم (20): يبين مدى إعتداد الدائرة على تبادل التقارير الإلكترونية في مختلف مستويات الدائرة.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	15	%75
لا	5	%25
المجموع	20	%100

يتضح من النتائج الموجودة أعلاه أن نسبة أفراد العينة الذين أكدوا اعتمادا الدائرة على تبادل التقارير الإلكترونية يبين مختلف مستويات الدائرة بنسبة 75 % في حين جاءت نسبة

المبحوثين الذين نفوا اعتماد الدائرة على التبادل الإلكتروني لمختلف التقارير بين مستوياتها الإدارية بنسبة 25%.

و يمكن إرجاع هذه النتيجة إلى رغبة الدائرة في زيادة الاعتماد على شبكة الانترنت لتبادل مختلف المعلومات بين مستوياتهم الإدارية ، مما يزيد من الاهتمام بتفعيل برامج المراسلات الإلكترونية داخل المؤسسة .

الجدول رقم (21): يبين مدى توفر الدائرة على وسائل رقابية إلكترونية لمراقبة العمل الإداري.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	15	75%
لا	5	25%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 21 أن نسبة أفراد العينة الذين أكدوا اعتماد الدائرة على تبادل التقارير الإلكترونية لمراقبة العمل الإداري بنسبة 75% في حين جاءت نسبة الذين نفوا توفر الدائرة على وسائل رقابية إلكترونية بنسبة 25% .

و يمكن إرجاع ذلك إلى أن الإدارة العليا لدائرة عنابة تسعى جاهدة إلى التقليل من الاختراقات الإلكترونية ، من خلال وضع برامج خاصة لمتابعة و مراقبة سيرورة العمل الإداري، كما تساهم هذه البرامج في اكتشاف الأخطاء المرتكبة وقت وقوعها ومعالجتها في نفس اللحظة .

الجدول رقم (22): يبين مدى امتلاك الدائرة لبنية تحتية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

الإجابة	التكرار	النسبة
توجد	20	%100
لا توجد	0	%0
المجموع	20	%100

يتبين لنا من خلال الجدول 22 أن أفراد العينة قد اتفقوا بالإجماع على امتلاك الدائرة لبنية تحتية لتطبيق الحكومة الإلكترونية بنسبة 100% .

و يمكن إرجاع ذلك إلى أن دائرة عنابة توفر كل المتطلبات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية من أجهزة حواسيب و أجهزة إلكترونية أخرى ، و حتى الموارد البشرية المتمثلة أساسا في المهندسين و التقنيين .

الجدول رقم (23): يبين مدى تدعيم وتشجيع الأبحاث و الدراسات التي تتناول الحكومة الإلكترونية.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	7	%35
نوعا ما	12	%60
لا	1	%5
المجموع	20	%100

يتجلى لنا من خلال المبينة في الجدول رقم 23 أن نسبة أفراد العينة الذين أجابوا ب : نوعا ما على مدى تدعيم و تشجيع الأبحاث و الدراسات التي تتناول الحكومة الإلكترونية جاءت

بنسبة 60% في حين أفراد العينة الذين أجابوا بنعم على العبارة أعلاه 35% أما بقية أفراد العينة فقد نفوا تدعيم و تشجيع الأبحاث و الدراسات التي تتناول الحكومة الإلكترونية من قبل الدائرة .

و يمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن تدعيم الدائرة لمثل هذه الأبحاث و الدراسات من شأنه أن يحفز العاملين على التفاعل أكثر مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية ، و التعرف على الجانب النظري لها مما يزيد من مهاراتهم و قدراتهم في أداء الأعمال الموجهة لهم .

الجدول رقم (24): يبين مدى مساهمة تطبيق الحكومة الإلكترونية في حل مشكلات العمل وزيادة التنسيق بين الوحدات المختلفة.

النسبة	التكرار	الإجابة
90%	18	نعم
10%	2	لا
100%	20	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذين أقرروا على مدى مساهمة تطبيق الحكومة الإلكترونية في حل مشكلات العمل و زيادة التنسيق بين الوحدات المختلفة كانت 90% في حين جاءت نسبة 10% للذين لم يصرحوا لمساهمة تطبيق الحكومة الإلكترونية في حل مشكلات العمل ،

و يمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن الحكومة الإلكترونية ساهمت بشكل فعال في حل مشكلات العمل الإداري ن، من خلال الاكتشاف المبكر للأخطاء التي قد تحصل في العمل و إمكانية حلها عن طريق برامج و تطبيقات توفرها التكنولوجيا الحديثة.

المحور الرابع: يبين مدى جاهزية الموظف للتعامل إلكترونياً مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

الجدول رقم (25): يبين مدى توفر المؤسسة على الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع تقنيات الحكومة الإلكترونية.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	19	95%
لا	1	5%
المجموع	20	100%

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم 25 يتبين لنا أن أفراد العينة الذين أجابوا بنعم حول مدى توفر المؤسسة على الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع تقنيات الحكومة الإلكترونية بنسبة 95% في حين أجابوا أفراد العينة ب لا على نفس العبارة بنسبة 5% .
و يمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب توفر موارد بشرية ذات مستوى عالي من التأهيل بغية تطبيق الحكومة الإلكترونية بالدائرة باحترافية .

الجدول رقم (26): يبين مدى قابلية الموظف على استبدال الحكومة الورقية بالحكومة الإلكترونية.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	13	65%
لا	7	35%
المجموع	20	100%

من ملاحظة الجدول أعلاه يتبين لنا أن نسبة أفراد العينة الذين أكدوا أن هناك قابلية لدى الموظف لاستبدال الحكومة الورقية بالحكومة الإلكترونية جاءت 65% في حين 35% كانت من نصيب المبحوثين الذين نفوا ذلك .

و يمكن إرجاع ذلك إلى زيادة رغبة العاملين للتغيير و التجديد كون الحكومة الإلكترونية تؤدي إلى تحسين و تطوير مستوى أدائهم و كذا تعمل على تحسين الخدمات المقدمة للمواطن و أيضا تقلل من الجهد و الوقت المبذولين في أداء العمل الإداري عكس الحكومة التقليدية .

الجدول رقم (27): يبين مدى وضع خطط و إستراتيجيات للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	10	50%
لا	10	50%
المجموع	20	100%

من خلال الجدول 27 : رصدنا مدى وضع الدائرة بخطط و استراتيجيات من أجل التحويل الحكومة الإلكترونية فوجدنا النتائج التالية 50% أجابوا بوجود خطط و استراتيجيات تجندها الدائرة من أجل التحويل نحو الحكومة الإلكترونية و 50% أكدوا على عدم وضع الإدارة لأي خطط و استراتيجيات من أجل تحقيق هذا الغرض .

و انطلاقا من هذه النتائج يمكن القول أن الدائرة تدعم تطبيق الحكومة الإلكترونية في مستوياتها الإدارية من خلال السعي إلى وضع خطط و استراتيجيات للتحويل نحو العمل الإداري الإلكتروني نظراً لما تساهم به الحكومة الإلكترونية في حل مشكلات العمل اليومية المتمثلة أساسا في بطئ الإجراءات .

الجدول رقم (28): يبين مدى توفر برامج تنمية و تطوير للعاملين بالدائرة لزيادة من كفاءة العمل.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	12	60%
لا	8	40%
المجموع	20	100%

من خلال الجدول رقم 28 : المتعلق بمدى توفر برامج تنمية و تطوير للعاملين بزيادة من كفاءة العمل جاءت نتائجه كالآتي 60% من نصيب أفراد العينة الذين أجابوا بنعم حول توفر برامج تنمية و تطوير للعاملين من شأنها أن تزيد من كفاءة العمل و 40% نفوا هذا الأمر . و يمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن مثل هذه البرامج الخاصة بتنمية و تطوير العاملين بالدائرة من شأنها أن تساهم بشكل كبير في تطوير أداء العاملين بدائرة عناية .

الجدول رقم (29): يبين مدى توفر التدريبات التي يتلقاها العاملون بالدائرة في مجال الحاسب الآلي و المعاملات الإلكترونية.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	6	25%
لا	14	75%
المجموع	20	100%

من خلال الجدول السابق يمكن القول بأن أفراد العينة الذين يرون بأن هناك تدريبات يتلقاها العاملون بالدائرة في مجال الحاسب الآلي و المعاملات الإلكترونية على حد سواء جاءت نسبتهم 25% في حين أكد باقي أفراد العينة بأنه لا توجد هناك أي تدريبات خاصة بالمعاملات الإلكترونية لصالح الموظفين بالدائرة بنسبة 75%.

و يمكن إرجاع هذه النتائج إلى غياب نسبي للاهتمام بالحاسب الآلي و تطبيقاته بالدائرة ، رغم أن التكنولوجيا الحديثة و استخداماتها المختلفة تعتبر أساس تطبيق الحكومة الإلكترونية في أي مؤسسة، إضافة إلى أن التدريبات التي يتلقاها العاملون في هذا المجال تزيد من مهاراتهم في العمل و قدرتهم على تطبيق الحكومة الإلكترونية .

الجدول رقم (30): يبين مدى توفر تحديثات للأجهزة و البرامج و تدريب العاملين عليها بصفة دورية.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	14	70%
لا	6	30%
المجموع	20	100%

أما بالنسبة للتوفر لتحديث للأجهزة ذو البرامج و تدريب العاملين عليها بصفة دورية وجدنا النتائج التالية من خلال الجدول رقم 30 : أن نسبة الأفراد الذين أكدوا على وجود تحديثات للأجهزة و البرامج على مستوى الدائرة جاءت 70% أما نسبة الأفراد الذين أجابوا ب لا حول نفس العبارة فكانت 30% ، و يمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن تحديث الأجهزة و البرامج و تدريب العاملين عليها بصفة دورية يؤدي إلى مواكبة التطورات الحاصلة في هذا المجال ، و الاستفادة من مميزاتها لإنجاز كافة الأعمال الإدارية ما يساهم في تحسين

مستوى أداء العاملين بالدائرة . و تطويره بما يتناسب مع أهداف تطبيق الحكومة الإلكترونية.

المحور الخامس : معوقات توظيف الحكومة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بدائرة ولاية عنابة .

الجدول رقم (31): يبين مدى نقص التدريب الذي يتلقاه الموظفون بالدائرة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	7	35%
نوعا ما	12	60%
لا	1	5%
المجموع	20	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة أفراد العينة الذين أكدوا أن هناك نقص في التدريب الذي يتلقاه الموظفون بالدائرة كانت 35% في حين جاءت نسبة المبحوثين الذين أجابوا بنوعاً ما حول العبارة أعلاه كانت 60% أما بقية أفراد العينة فقد صرحوا بعدم وجود أية تدريبات في مجال تكنولوجيا المعلومات بنسبة 5% و يرجع ذلك إلى نقص وعي الإدارة العليا بالدائرة بأهمية الدورات التكوينية و التدريبية في مجال التكنولوجيات الحديثة و الدور الذي تلعبه في زيادة رغبة العاملين بالدائرة في التحول نحو الحكومة الإلكترونية من جهة و رفع مستواهم الإلكتروني من جهة أخرى .

الجدول رقم (32): يبين مدى قصور في القوانين و التشريعات الحالية عن تلبية المتطلبات اللازمة لتطبيق العمل الإداري الإلكتروني.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	13	65%
لا	7	35%
المجموع	20	100%

من خلال الجدول 32 نجد أن نسبة أفراد العينة الذين يرون بأن هناك قصور في القوانين و التشريعات الحالية لتطبيق العمل الإداري الإلكتروني جاءت 65% أما نسبة المبحوثين الذين يرون أنه لا يوجد قصور في هذه القوانين و التشريعات كانت 35% ، و يمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن قصور القوانين و التشريعات الحالية عن تلبية المتطلبات اللازمة لتطبيق العمل الإداري الإلكتروني يقلل من دعم جهود الدائرة لتطبيق هذه الأخيرة و يفقد القائمين عليها السند القانوني للتطبيق ، الأمر الذي يحد من الاستفادة من مميزاتا لتحقيق تطوير أداء العاملين بالدائرة .

الجدول رقم (33): يبين مدى ضعف الميزانيات المخصصة لتوفير متطلبات الحكومة الإلكترونية.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	2	10%
نوعا ما	17	85%

5%	1	لا
100%	20	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا بأن هناك ضعف في الميزانيات المتخصصة لتوفير متطلبات الحكومة الإلكترونية كانت 10% ، أما فيما يخص أفراد الذين أجابوا بنوعاً ما على نفس العبارة كانت 85% في حين بقية أفراد العينة أجابوا بـ لا كانت نسبتهم 5% .

و هذا راجع إلى أن الإدارة العليا بدائرة عناية تولى اهتماما كبيرا بتوفير البنية التحتية لتطبيق الحكومة الإلكترونية ، نظراً لما لها من أهمية كبيرة لتطبيق متطلبات الحكومة الإلكترونية ومن أجل ذلك تخصص الدائرة جزء من ميزانيتها لاقتناء الأجهزة الإلكترونية.

الجدول رقم (34): يبين مدى قلة الكفاءات البشرية المؤهلة في تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في الدائرة.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	15	75%
نوعاً ما	5	25%
الحيادة	0	0%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة أفراد العينة الذين قالوا بأن هناك قلة في كفاءات البشرية المؤهلة في تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في الدائرة كانت 75% في حين أكد بقية المبحوثين أنه لا توجد قلة في الكفاءات و الكوادر البشرية المؤهلة بالمجال التكنولوجي بنسبة 25% و يمكن إرجاع ذلك أن قلة الكفاءات البشرية المؤهلة في تكنولوجيا المعلومات

بالدائرة من شأنه أن يقلل دعم العاملين لتطبيق الحكومة الإلكترونية من جهة و يزيد من أخطاء التطبيق مع صعوبة إيجاد الحلول لمواجهتها من جهة أخرى .

المحور السادس: سبل مواجهة المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية بالدائرة.

الجدول رقم (35): يبين مدى تدعيم الإدارة العليا بدائرة ولاية عنابة لسياسية تطبيق الحكومة الإلكترونية.

النسبة	التكرار	الإجابة
%100	20	نعم
%0	0	لا
%100	20	المجموع

من خلال الجدول يتبين لنا أن أغلبية أفراد العينة أكدوا أن الإدارة العليا بالدائرة تدعم سياسة تطبيق الحكومة الإلكترونية بنسبة 100% و يمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن دعم الإدارة العليا للدائرة لسياسة التحول نحو العمل الإلكتروني بالدائرة يزيد من توفر متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية و يشجع العاملين على العمل بها و الاعتماد عليها في كافة أعمالهم ، الأمر الذي يحسن و يطور من أدائهم في هذا المجال .

الجدول رقم (36): يبين مدى توفير برامج لحماية البيانات و معاملات المستفيد في كافة التعاملات الإلكترونية.

النسبة	التكرار	الإجابة
%100	20	نعم

%0	0	لا
%100	20	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا كل أفراد العينة موافقون بشدة على أن الدائرة لها برامج لحماية بيانات و معاملات المستفيد في كافة التعاملات الإلكترونية بنسبة 100% و يمكن إرجاع ذلك إلى إدراك الدائرة لحساسية و أهمية المعلومات و البيانات الخاصة بالمتعاملين معها مما يتطلب توفير برامج و أنظمة إلكترونية قوية لحماية خصوصية المواطن من الاختراق و التخريب و المحافظة على سريتها من جهة ، و زيادة الثقة في التعاملات الإلكترونية و الإقبال عليها من جهة أخرى .

الجدول رقم (37): يبين مدى انخفاض التكلفة المادية عند تطبيق الحكومة الإلكترونية بالدائرة.

النسبة	التكرار	الإجابة
%100	20	نعم
%0	0	لا
%100	20	المجموع

يبين لنا من خلال الجدول السابق أن نسبة أفراد العينة الذين أكدوا بالإجمال على انخفاض التكلفة المادية عند تطبيق الحكومة الإلكترونية بالدائرة كانت 100% و هذا راجع إلى أن توفر التكلفة المادية يعتبر من المتطلبات الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية و عليه فإن انخفاض التكلفة المادية يعتبر من أهم السبل التي تساهم في تفعيل الحكومة الإلكترونية لتحقيق تطوير أداء العاملين بالدائرة .

المحور الأول: تفريغ البيانات الشخصية :

الجدول (1) يبين جنس الأفراد العينة.

النسبة	التكرار	الإجابة
%36.67	11	ذكور
%63.33	19	أنثى
%100	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (1) أن نسبة الإناث %63.33 تفوق نسبة الذكور التي كانت %36.66 وهذا يعتبر خصوصية العينة التي اخترناها في دراستنا هذه و التي كانت عشوائية.

-الجدول رقم (2) يبين أعمار أفراد العينة.

النسبة	التكرار	الإجابة
%50	15	من 18 إلى 27 سنة
%30	09	من 28 إلى 27 سنة
%20	06	من 38 سنة فما فوق
%100	30	المجموع

يبين الجدول رقم (2) أن الفئة العمرية من 18 سنة إلى 27 سنة هي الأعلى بنسبة %50 و ذلك راجع إلى أن معظم أفراد العينة من فئة الشباب، بينما جاءت الفئة العمرية من 28 إلى

37 سنة في المرتبة الثانية بنسبة 30% وهي أيضا نسبة مقبولة أما الفئة العمرية من 38 سنة فما أكثر كانت نسبتها منخفضة مقارنة بالفئتين العمريتين السابقتين حيث كانت بنسبة 20% و تدل هذه النتائج على وجود تنوع في المتوسط العمري لأفراد عينة الدراسة و هذا يخدم أهداف الدراسة من حيث تحديد انطباعات المواطنين حول الحكومة الإلكترونية و نسبة تعامل كافة فئات المجتمع معها.

الجدول رقم (3) يبين مكان إقامة أفراد العينة.

الإجابة	التكرار	النسبة
المدينة	24	80%
الريف	06	20%
المجموع	30	100%

تبين من خلال الجدول أن نسبة أفراد العينة الذين يقطنون في المدينة 80% في حين لم تتجاوز نسبة أفراد العينة المقيمين في الريف 20% من إجمالي 30 فرد، إذ كان اختيارنا للعينة بطريقة عشوائية.

الجدول رقم (4) يبين المؤهل العلمي لأفراد العينة.

النسبة	التكرار	الإجابة
%0	0	ابتدائي
%6.66	2	متوسط
%40	12	ثانوي
%53.33	16	جامعي
%100	30	المجموع

يبين لنا الجدول رقم (4) أن أعلى نسبة كانت للمؤهل العلمي الجامعي بنسبة 53.33%، في حين كانت نسبة المؤهل العلمي الثانوي 40% وهي نسبة مرتفعة نوعاً ما. وجاءت نسبة المؤهل العلمي المتوسط 6.66% . و يتضح لنا من خلال هذه النتائج أن مجتمع الدراسة مؤهل بدرجة كافية لكي يكون مدركاً وعلى معرفة بالدراسة محل البحث.

المحور الثاني: واقع استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى المواطنين.

الجدول (5) يبين مدى امتلاك أفراد العينة بجهاز كمبيوتر.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	26	%86.67
لا	04	%13.33
المجموع	30	%100

من خلال الجدول الموضح أعلاه يمكن ملاحظة أن نسبة أفراد العينة الذين صرحوا بأنهم يمتلكون جهاز كمبيوتر كانت 86.67% من إجمالي أفراد العينة المقدرة ب (30) فرد.

أما فيما يخص بقية أفراد العينة و هي الفئة التي لا تمتلك جهاز كمبيوتر و المقدرة نسبتهم بـ 13.33% من إجمالي أفراد العينة، و يمكن إرجاع ذلك إلى المشاريع التي تبينها الحكومة الجزائرية و ذلك في إطار تعميم التكنولوجيا على كافة أفراد المجتمع، و أيضا إلى الانفتاح الذي يعرفه المجتمع على الدول الخارجية و التي أصبح فيها الكمبيوتر ضرورة حتمية و لابد منها بعد أن كان من الكماليات في السنوات الأخيرة الماضية.

الجدول رقم (6) يبين مدى امتلاك جهاز الكمبيوتر موصول بشبكة الانترنت.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	26	%86.67
لا	4	%13.33
المجموع	30	%100

من خلال الجدول السابق تبين لنا أن نسبة أفراد العينة الذين يمتلكون جهاز كمبيوتر موصول بشبكة أنترنت كانت 86.67% في حين كان إجمالي أفراد العينة الذين يمتلكون خط أنترنت نسبة 13.33%.

و ذلك نظرا للمكانة التي أصبحت تحتلها الانترنت في خلق توزيع المعلومات على النطاق واسع فالحكومة الإلكترونية لا تتوقف فقط على الوسائل المادية من أجهزة كمبيوتر بل تتعدى إلى وجود خطوط الانترنت للدخول إلى مجتمع المعلومات و بالتالي وجود قناة لتوزيع المنتجات الحكومية الإلكترونية.

الجدول رقم (7) يبين مدى تقبل أفراد العينة لأسعار الانترنت.

الإجابة	التكرار	النسبة
مرتفعة	15	50%
متوسطة	15	50%
منخفضة	0	0%
المجموع	30	100%

من خلال هذا الجدول الذي وضع في إطار السؤال التالي: هل أسعار الانترنت مرتفعة أو متوسطة أو منخفضة ؟

وجدنا النتائج التالية:

أفراد العينة الذين يعتبرون أسعار الانترنت متوسطة كانت بنسبة 50% أما بالنسبة للذين يعتبرون أن الأسعار مرتفعة فكانت نسبتهم 50% و هذه النتائج كانت راجعة إلى سرعة تدفق الانترنت التي يستخدمها أفراد العينة. فكلما كانت سرعة التدفق عالية كلما ارتفع سعر الاشتراك و العكس صحيح.

و قد لاحظنا أن فئة أفراد العينة الذين يرون أن أسعار الأنترنت متوسطة قد فاقت نسبة الذين يرون أنها مرتفعة و هذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن خدمة الأنترنت أصبحت في متناول كافة أطباق المواطنين. و هذا ما عملت على تحقيقه الجزائر من خلال المشاريع التي انطلقت في تنفيذها في إطار الجزائر الإلكترونية وذلك بغرض ربط كافة أنحاء الوطن بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال (الانترنت).

الجدول رقم (8) يبين مدى قدرة أفراد العينة على التعامل مع شبكة الانترنت.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	18	60%
نوعا ما	11	36.67%
لا	1	3.33%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول رقم (8) وجدنا أن تكرار الذين يجيدون التعامل مع الأنترنت قدر بـ 60% في حين إحتلت نسبة الأفراد الذين يجيدون التعامل نوعا ما مع شبكة الأنترنت الرتبة الثانية بنسبة 36.66% في حين كانت نسبة أفراد العينة الذين لا يجيدون التعامل معها فكانت 3.33% من إجمالي أفراد العينة.

ويعود ذلك للانتشار الذي عرفته شبكة الانترنت حيث أصبحت ضرورة ملحة بفرضها العصر مما أدى الحكومة الجزائرية إلى تبني إستراتيجيات من بينها إدخال الشبكة العنكبوتية في جميع المجالات مثل: التعليم، و كذا التكوين المهني و الصحة...إلخ و ذلك لاكتساب الفرد الجزائري المهارات الأساسية للتعامل معها في مختلف مجالات حياته.

الجدول رقم (9) يبين مدى امتلاك أفراد العينة للبريد الإلكتروني.

النسبة	التكرار	الإجابة
70%	21	نعم
30%	9	لا
100%	30	المجموع

من خلال الجدول رقم (9) نجد أن أغلبية أفراد العينة يمتلكون بريداً إلكترونياً و ذلك نسبة 70% من بقية أفراد العينة الذين لا يمتلكون بريداً إلكترونياً فقدرت نسبتهم بـ 30% و بذلك نستنتج أن هناك استخدام للتكنولوجيا المتطورة في التراسل ألا و هو التراسل الإلكتروني، إذ أن البريد الإلكتروني بقي محافظاً على مكانته و بجدارة في ظل التطور الذي تشهده مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى على غرار الفيسبوك، تويتر، يوتوب.....إلخ.

الجدول رقم (10): يبين مدى تصفح أفراد العينة لشبكة الأنترنت.

النسبة	التكرار	الإجابة
53.34%	16	يومية
33.33%	10	أحيانا
13.33%	4	نادرا
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال رقم (10) أن نسبة أفراد العينة الذين يتصفحون شبكة الأنترنت بصفة يومية جاءت في المرتبة الأول بنسبة 53.34% من إجمالي أفراد العينة في حين جاءت نسبة أفراد العينة الذين يتصفحون شبكة الأنترنت في بعض الأحيان في المرتبة الثانية بنسبة 33.33% في حين احتلت المرتبة الأخيرة نسبة أفراد العينة الذين يتصفحون شبكة الأنترنت نادرا بنسبة 13.33% و يمكن إرجاع هذا إلى أن تصفح أفراد العينة للمواقع الإلكترونية أصبح ضرورة ملحة تفرضه خصوصية المجتمع الجزائري الذي يواكب التطور التكنولوجي الحاصل في العالم. بالإضافة إلى تصفحهم للمواقع الترفيهية و التسلية و معرفة أحوال الطقس و الأخبار.

لذا يمكن اعتبار الأنترنت بصفة عامة إعلاما بديلا عن الإعلام التقليدي (الصحافة، الإذاعة، التلفزيون).

المحور الثالث: ماهية الحكومة الإلكترونية.

الجدول رقم (11) يبين مدى معرفة أفراد العينة للحكومة الإلكترونية.

النسبة	التكرار	الإجابة
%66.67	20	نعم
%33.33	10	لا
%100	30	المجموع

تبين لنا من خلال الجدول رقم (11) أن أفراد العينة الذين سبق و أن صادفهم مفهوم الحكومة الإلكترونية بنسبة %66.67 أما الذين لم يسبق ذكرهم و أن مر عليهم هذا المفهوم فكانت نسبتهم %33.33 من إجمالي أفراد العينة.

و ذلك يعود أساسا إلى الرغبة التي أظهرتها الجزائر في رقمنة كل القطاعات من أجل مسايرة التطور الحاصل في العالم.

أما عن الذين لا يعرفون مفهوم الحكومة الإلكترونية فيعود إلى الغموض الذين يتلبس المصطلح لدى بعض أفراد العينة.

جدول رقم (12): يبين مدى معرفة أفراد العينة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة الجزائرية.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	8	%26.66
نوعا ما	14	%46.66
لا	8	%26.66
المجموع	30	%100

بالنسبة لمعرفة أفراد العينة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارات العامة الجزائرية وجدنا النتائج التالية من خلال الجدول رقم (12) أن نسبة الأفراد الذين لهم دراية نوعا ما بتطبيق الحكومة الإلكترونية جاءت بنسبة %46.66 أما نسبة الذين لديهم معرفة بتطبيق الحكومة الإلكترونية فكانت %26.66 . في حين أن أفراد العينة الذين لا يعرفون تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارات العامة الجزائرية كانت نسبتهم %26.66 و يمكن تفسير هذه النتائج بعدم وجود قنوات إتصالية بين المواطن و الحكومة بغرض إزالة الغموض الذي يحيط بتطبيقات الحكومة الإلكترونية في الإدارات العامة الجزائرية.

جدول رقم (13): يبين الخدمات التي توفرها الحكومة الإلكترونية بالنسبة للمواطن.

الإجابة	التكرار	النسبة
القضاء على البيروقراطية	8	%26.66
التقليل من الجهد و الوقت	17	%56.66
سرية المعلومات	5	%16.66
المجموع	30	%100

أما عن الجدول رقم (13) نجد أن أغلب أفراد العينة يرون أن الحكومة الإلكترونية ستقلل من الجهد و المال و الوقت و ذلك بنسبة 56.66 % في حين جاءت نسبة أفراد العينة الذين يرون أنها ستقضي عل البيروقراطية 26.66% و حازت سرية المعلومات النسبة الأقل المقدرة بـ16.66% من إجمالي أفراد العينة (30 فرد) و هذا راجع إلى أن أفراد العينة يعتبرون أن الحكومة الإلكترونية أداة فعالة لتقليل من الجهد و الوقت بالنسبة للمواطن و التخلص من ضرورة تنقلهم إلى مقر الإدارة لطلب الخدمات الحكومية المختلفة، و أيضا القضاء على ظاهرة البيروقراطية التي يعاني منها الشعب الجزائري.

الجدول رقم (14): يبين مدى الفرق بين الحكومة الإلكترونية و الحكومة التقليدية بالنسبة لأفراد العينة.

النسبة	التكرار	الإجابة
70%	21	السرعة و الفعالية و القضاء على البيروقراطية
30%	9	الوسيط الإلكتروني
100%	30	المجموع

من خلال الجدول تبين لنا أن أفراد العينة يرون أن الفرق بين الحكومة التقليدية و الحكومة الإلكترونية يتجسد في توفير السرعة و الفعالية و القضاء عل البيروقراطية وذلك بنسبة 70% في حين كانت نسبة الذين أجابوا بأنه الوسيط الإلكتروني 30% من إجمالي أفراد العينة و يمكن إرجاع ذلك إلى رغبة أفراد العينة في القضاء على البروتوكولات في القضاء على الطرق القديمة في التعامل مع الحكومة من خلال إنشاء وسائط جديدة تهدف إلى القضاء على الفساد الإداري و التقليل من أضرار المحسوبية و البيروقراطية في المجتمع.

المحور الرابع: الحكومة الإلكترونية و المواطن الجزائري.

الجدول رقم (15): يبين مدى موافقة أو رفض أفراد العينة في الإبقاء على الحكومة الإلكترونية في الإدارات العامة الجزائرية.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	27	90%
لا	1	3.33%
الحياد	2	6.67%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن أفراد العينة الذين هم موافقون على الإبقاء على الحكومة الإلكترونية في الإدارات العامة الجزائرية احتلوا المرتبة الأولى بنسبة 90% أما المرتبة الثانية فكانت من نصيب أفراد العينة الذين هم محايدون إزاء الإبقاء على تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارات العامة الجزائرية بنسبة 6.67% أما بالنسبة لأفراد العينة الذين هم ضد الإبقاء على الحكومة الإلكترونية فكانت نسبتهم 3.33% بإجمالي أفراد العينة وهذا يعود إلى رغبة الأفراد الملحة في الإبقاء على الحكومة الإلكترونية في الإدارات العامة الجزائرية لما قدمته هذه الأخيرة من امتيازات للمواطنين، أما من كانوا ضد الإبقاء على تطبيق الحكومة الإلكترونية فقد يعود ذلك إلى ذهنية المواطن الجزائري في عدم تقبل كل ما هو جديد حتى وإن توفرت كل الوسائل المادية للتعامل مع أجهزة الكمبيوتر و شبكة الانترنت و غير ذلك من وسائل و هذا يعني عدم الجاهزية الذهنية للمجتمع. و بالتالي لابد من تغيير الرؤى و الأفكار للمواطن و الحكومة على حد سواء و إلا سيكون برامج الحكومة الإلكترونية الفشل.

الجدول رقم (16): يبين مدى توعية الدولة للمواطن حول تطبيق الحكومة الإلكترونية.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	04	%13.33
نوعا ما	14	%46.67
لا	12	%40
المجموع	30	%100

يبين لنا الجدول رقم (16) أن نسبة أفراد العينة الذين يرون أنه توجد توعية نوعا ما من طرف الدولة حول تطبيق الحكومة الإلكترونية كانت %46.67 أما فيما يخص أفراد العينة الذين يرون أنه لا توجد توعية للمواطن من طرف الدولة فيما يخص تطبيق الحكومة الإلكترونية فكانت نسبتهم %40 أما باقي النسبة الذين صرحوا بوجود توعية تخص تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارات العامة الجزائرية جاءت نسبتهم %13.33 من إجمالي أفراد العينة و يمكن تفسير ذلك لكون الحكومة الجزائرية لم تقيم بإستراتيجية واضحة حول القيام بتوعية المواطن الجزائري حول أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارات العامة الجزائرية. إذ أنه لم تكن هناك منابر إعلامية تدور حول تطبيق الحكومة الإلكترونية إلا بصورة سطحية. ضف إلى ذلك قلة الدورات التثقيفية و التعليمية للمواطنين حول تطبيق الحكومة الإلكترونية.

الجدول رقم (17): يبين مدى اقتناع أفراد العينة بإمكانية إتمام المعاملات دون الحضور إلى المقر التقليدي.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	20	66.67
نوعا ما	06	20
لا	04	13.33
المجموع	30	100

من خلال الجدول رقم (17) تبين لنا أن أفراد العينة الذين هم مقتنعون بإمكانية إتمام المعاملات إلكترونيا دون الحضور إلى المقر التقليدي كانت نسبتهم 66.67% في حين كانت نسبة أفراد الذين يؤمنون بإمكانية إتمام المعاملات دون الحضور إلى المقر التقليدي نوعا ما 20% أما بقية أفراد العينة الذين يرون أن هذا غير ممكن نهائيا فكانت نسبتهم 13.33% من إجمالي أفراد العينة .

نلاحظ من خلال هذه النتائج يمكن إرجاع هذا إلى وجود ثقة شبه تامة لأفراد العينة في التعاملات الإلكترونية مع مختلف الهيئات الحكومية، و مع ذلك نجد نسبة لا بأس بها من الأفراد لا يؤمنون بذلك و ذلك راجع أساسا إلى ذهنية المواطن الجزائري المتمسك إلى كل ما هو تقليدي و الذي يعارض التجديد و أيضا لتخوفهم حول أمن معلوماتهم و أو صحتها.

الجدول رقم (18): يبين مدى توفر خدمات الحكومة الإلكترونية بالنسبة لأفراد العينة.

الإجابة	التكرار	النسبة
طلب الوثائق	21	70%
تسديد الفواتير	1	3.33%
الإستعلام	8	26.67%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول رقم (18) المتعلق بالخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية جاءت نتائجه كالتالي: أهم خدمة تقدمها الحكومة الإلكترونية جاءت بنسبة 70 % من أفراد العينة أجابوا على طلب الوثائق و 26.67% ممن أجابوا بأن أهم خدمة هي الإستعلام أما نسبة 3.33% فكانت لمن أقرروا بأن أهم خدمة هي تسديد الفواتير من إجمالي مجموع أفراد العينة.

و عليه تبقى البيروقراطية سببا رئيسيا في تعامل المواطن إلكترونيا مع الإدارات الحكومية أما انخفاض نسبة الذين إختاروا تسديد الفواتير إلكترونيا فيرجع إلى خوف المواطن من الاختراقات الإلكترونية و غياب الأمن المعلوماتي. أما عن ولوج المواطن إلى الإستعلام الإلكتروني فيعود ذلك بالدرجة الأولى توفر المعلومات الكافية عبر المواقع الإلكترونية لهذه الإدارات وكذا غياب الإستقبال الحسن للمواطن في المقر التقليدي للإدارة.

الجدول رقم (19): يبين مدى تعامل المواطن مع الحكومة الإلكترونية.

الإجابة	التكرار	النسبة
قوي	03	10%
متوسط	17	56.67%
ضعيف	10	33.33%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول رقم (19) نلاحظ أن نسبة أفراد العينة الذين يتعاملون بصفة متوسطة مع الحكومة الإلكترونية جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 56.67% أما نسبة أفراد العينة الذين يتعاملون بشكل ضعيف مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية فقد احتلت المرتبة الثانية بنسبة 33.33% أما بالنسبة للأفراد الذين يتعاملون مع الحكومة الإلكترونية بشكل قوي فكانت نسبتهم 10% من إجمالي 30 مبحوث.

ويمكن تفسير هذه النتائج كالآتي :

إن تعامل المواطن بصفة متوسطة مع الحكومة الإلكترونية راجع إلى بداية تعرف المواطن على تطبيقات الحكومة الإلكترونية و بداية تفاعل معها شيئاً فشيئاً أما التعامل الضعيف للمواطن مع الحكومة الإلكترونية يرجع أساساً إلى غياب الأطر القانونية التي تحكم الحكومة الإلكترونية و التي تنظم المعاملات الإلكترونية من جهة أخرى مما يثير مخاوف المواطن للتعامل إلكترونياً بسبب كثرة الإخترقات و القرصنة الإلكترونية التي تعرفها الجزائر في هذا و كذا عدم ثقة المواطن في كل ماهو إلكتروني أو أيضا الأمية الرقمية أو الجهل الإلكتروني الذي يولد لدى هؤلاء حاجزا نفسيا يجول بينهم وبين وسائل الإلكترونية، بالإضافة إلى تفصيل بغض أفراد العينة في التعامل مع الهيئات الحكومية أما عن التعامل القوي للمواطن مع الحكومة الإلكترونية فكانت نسبة ضعيفة إلى حد كبير و هذا راجع

أساسا إلى عدم جاهزية المواطن الجزائري للتحول من الحكومة التقليدية الورقية إلى الحكومة الإلكترونية.

الجدول رقم (20): يبين مدى إطلاع أفراد العينة على مواقع بوابة المواطن الإلكترونية الجزائرية.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	12	40
لا	18	60
المجموع	30	100

من خلال الجدول رقم (20) وجدنا النتائج التالية:

60% من أفراد العينة لم يتطلعوا على مواقع بوابة المواطن الإلكترونية الجزائرية فقط من سبق لهم وأن زاروا هذا الموقع.

ويمكن إرجاع ذلك إلى غياب الدعاية حول موقع البوابة وعدم انتشار استخدامها بين المواطنين رغم أن البوابة تهدف إلى تقريب الإدارة من المواطن وإضفاء الشفافية و المرونة على العمل الإداري إذ أنها تعتبر أداة مرجعية وثائقية بالنسبة للمواطنين لذا فإن بوابة المواطن تتدرج ضمن برنامج الجزائر الإلكترونية تهدف إلى تسهيل استعمال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الإدارات العمومية الجزائرية.

الجدول رقم (21): يبرز الخدمات التي تقدمها البوابة الإلكترونية.

النسبة	التكرار	الإجابة
34.37%	11	الأخبار اليومية
25%	5	أحوال الطقس
12.5%	4	الإستعلام
6.25%	2	الخدمات عن بعد
21.87%	7	المعلومات الإدارية
100%	32	المجموع

من خلال الجدول رقم (21) الذي يوضح أبرز الخدمات التي يقدمها موقع البوابة الجزائرية الإلكترونية خرجنا بالنتائج التالية:

34.37% للأخبار اليومية تليها نسبة 25% لأحوال الطقس ثم نسبة 21.87% المعلومات الإدارية ثم الإستعلام بنسبة 12.5% و كذلك نسبة الخدمات عن بعد قدرت 6.24% من إجمالي أفراد العينة .

و من خلال هذه النتائج نستنتج أن أفراد العينة يولون الأهمية الكبرى للأخبار اليومية التي تنشر عبر البوابة في حين تأتي معرفة أحوال الطقس في المرتبة الثانية و هذا راجع إلى اهتمام المواطنين بالدرجة الأولى بالمستجدات الحاصلة في البلاد في مختلف الميادين.

الجدول رقم (22): يبين رأي أفراد العينة حول فكرة أن تطبيق الحكومة الإلكترونية أصبح حكرا على ذوي المؤهلات العلمية و التقنية .

الإجابة	التكرار	النسبة
موافق	12	40%
لست موافق	10	33.33%
محايد	08	26.66%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول رقم (22) رصدنا النتائج التالية أن أفراد العينة الذين يوافقون على فكرة أن تطبيق الحكومة الإلكترونية أصبح حكرا على ذوي المؤهلات العلمية و التقنية جاءت نسبتهم 40% وهي النسبة الأكبر، ثم تلتها نسبة 33.33% للأفراد الذين لا يوافقون على هذه الفكرة أما بقية أفراد العينة الذين كانوا محايدين إزاء هذه الفكرة فكانت نسبتهم 26.66% من إجمالي أفراد العينة.

و يمكن تفسير النتائج السابقة بأن المواطن الجزائري يعاني الأمية الرقمية التي تجعله متخوفا في التعامل مع الحكومة الإلكترونية وبالتالي تأكيد على أن الحكومة الإلكترونية كانت من نصيب الفئة ذات المؤهلات العلمية و التقنية من المجتمع خاصة في ظل الدورات التكوينية للمواطن الجزائري.

الجدول رقم (23): يبين مدى تمكين الحكومة الإلكترونية المسؤولين من الإطلاع على مشاكل المواطنين دون وساطة.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	11	36.66%
لا	16	63.33%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن أفراد العينة الذين لا يرون بأن الحكومة الإلكترونية لا تتيح إمكانية إطلاع المسؤولين بالجزائر على مشاكل المواطن دون وساطة و ذلك بنسبة 63.33% أما عن الذين يعتبرون بأن ذلك ممكن فكانت نسبتهم 36.66% من إجمالي أفراد العينة .

و عليه و من خلال هذه النتائج نعتبر بأن المواطن الجزائري لا يعلق آمالا على المسؤولين بالجزائر و ذلك بإمكانية التغيير التي طرحتها الحكومة الإلكترونية و التي تلغي الحواجز المبنية بين المواطن و المسؤول في بلد عانى فيه أفراده الأمرين من مظاهر الفساد الإداري المنحدر في كافة المجالات و الإدارات.

أما الذين أجابوا بنعم فقد يرجع ذلك إلى ثقة هؤلاء الأفراد في ذهنية المسؤول الجزائري و في وسيلة معالجته لمشاكل الشعب.

الجدول رقم (24): يبين أهم تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر التي سبق و أن إطلعت عليها أو تعاملت معها .

الإجابة	التكرار	النسبة
بطاقة التعريف البيومترية	13	%43.33
طلب وثائق الحالة المدنية إلكترونيا	07	%23.33
جواز سفر	10	%33.33
المجموع	30	%100

و من خلال هذا الجدول الموضح أعلاه المتضمن أهم تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر و التي سبق و أن اطلع عليها أو استفاد منها أفراد العينة و من خلال هذا الجدول وجدنا أن معظم أفراد عينتنا قد اختاروا و قد كانت النتيجة كتالي:

-43.33% بالنسبة لتطبيق بطاقة التعريف البيومترية و كذلك ذكر بعض للمواطنين لبطاقة الشفاء و بطاقة الإنتمان الإلكترونية و بطاقة التعريف البيومترية تغيير أكثر النظام استعمالا و إنتشارا بين جل مواطني المجتمع يليها مباشرة جواز السفر البيومتري الذي أصبح هو الآخر بحال البطاقة البيومترية و لا يأخذ جهد و وقت بل أصبح المواطن الجزائري يأخذ موعد لإنجاز هذا الجواز و بعد أيام قليلة يستطيع المواطن جلب جوازه دون الحاج لانتظار الوقت أكثره في حين جاء كل من طلب وثائق الحالة المدنية بنسبة 23.33% حيث أن الحكومة الجزائرية أدخلت هذا التطبيق و عمته على جميع البلديات و المحاكم و الدوائر و الذي أراح الكثيرين إذ يمكن للمواطن أن يطلب شهادة السوابق العدلية من أي مكان عن طريق دخوله إلى موقع وزارة العدل الجزائرية "Arabic .mujstice.dz" و كذلك طلب الجنسية الذي أصبح بإمكان المواطن استخراج الجنسية من بيته بطريقة سهلة يقوم بجلب

الرقم السري الخاص به من طرف المحكمة طبعا و بعد ذلك يمكنه إجراء هذه الطريقة بكل سهولة. و كذلك استخراج لشهادة الميلاد في أي وقت و من أي ولاية.

وعليه و من خلال هذه النتائج نلاحظ المجهودات التي بذلتها و تبذلها الحكومة الجزائرية و ذلك فيما ما يعرف لتطبيق الحكومة الإلكترونية التي أدت إلى رقمنة الإدارات العمومية تدريجيا و إدخال التعاملات الإلكترونية لها حتى يتعود المواطن على مثل هذه الخدمات.

الجدول رقم (25): يبين مدى رأي أفراد العينة في تحسين خدمات الحكومة الإلكترونية في الجزائر أم لا.

الإجابة	التكرار	النسبة
تحسين الخدمات	18	60%
لا تحسن الخدمات	12	40%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول السابق أردنا معرفة إنعكسات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر و أيضا هذه الأخيرة ستتمكن من القضاء على البيروقراطية و المحسوبية و رفع الكفاءة داخل المؤسسات حيث حصلنا على النتائج التالية:

إن الأفراد الذين يعتبرون بأن تطبيق الحكومة الإلكترونية حسن الكثير من خدمات الإدارات بالجزائر كانت 60% في حين بلغت نسبة المعارضين لهذا التطبيق 40% من إجمالي أفراد العينة المبحوثة.

و لذا نعتبر بأن جل أفراد العينة وضعوا أملا في تطبيق الحكومة الإلكترونية لتخلص من تبعات البيروقراطية و المحسوبية التي أثقت كاهل المواطن الجزائري صغيرا كان أو كبير لعدة سنين حيث عم الفساد في كل الإدارات و كل المجالات لذا يطمح الفرد الجزائري في التغيير الذي جلبته الحكومة الإلكترونية و نوعية الخدمات التي تقدمها له.

إلا إن التخوف الذي يسود بقية أفراد العينة يعود إلى الذهنية العقلية الجزائرية السائدة و المنتشرة و التي تعتبر بأن الفساد شياً متوارث أب عن جد و أننا من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية تستقل من البيروقراطية التقليدية إلى البيروقراطية الإلكترونية.

الجدول رقم (26): يبين مدى تعامل أفراد العينة إلكترونياً.

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	6	20%
نوعاً ما	20	66.67%
لا	1	3.33%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول أدناه الذي خص المواطن و قدرته على التعامل إلكترونياً فوجدنا النتائج التالية 66.66% من أفراد العينة يعتبرونه قادر نوعاً ما أما بقية الأفراد يرون أنهم قادرون بنسبة 20% أما البقية نسبتهم 3.33% من إجمالي العينة يعتبرون المواطن الجزائري غير قادر على ذلك.

و قد يرجع هذا الطرح إلى الجهل الإلكتروني للمواطن أو الأمية الإلكترونية المتفشية بالمجتمع أو لعدم ثقته في كل الوسائل التكنولوجية الحديثة خاصة الانترنت و قد يرجع تخوفه أيضاً إلى غياب الإطار القانوني الذي يضبط تطبيق الحكومة الإلكترونية و الذي يسمح بضمانة المواطن من أخطار التعامل الكثيرين فهو ينتظر تقدم له خدمات بطريقة جيدة و سريعة و كما يطلب حماية حريات الشخصية و معلوماته الخاصة .

و كذا إجراءات لتعامل تكون بسيطة و متاحة للجميع مع حفظ كل الاختلافات الموجودة في المجتمع.

نتائج الدراسة:

-الاستمارة رقم 01:

من خلال التحليل الإحصائي لأراء المبحوثين يمكن أن نجمل أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة كالآتي:

- 1- تتوفر دائرة ولاية عنابة على عدد كافي من الحواسيب.
- 2- اعتماد الدائرة على الانترنت التي تزيد من سرعة إنجاز العمل.
- 3- امتلاك الدائرة على شبكتي الانترنت والاكسترنات الأمر الذي يساهم في تيسير عملية الحصول على المعلومات والبيانات في الوقت المطلوب والسرعة المطلوبة.
- 4- عدم امتلاك الدائرة موقعا الكترونيا خاصا بها مما يضعف نشاط الدائرة عبر الانترنت.
- 5- تواصل موظفي الدائرة فيما بينهم خلال فترات العمل بالطرق التقليدية والالكترونية على حد سواء، وهذا راجع إلى تمسكهم بطرق الاتصال التقليدي من جهة ومواكبتهم لتكنولوجيا الاتصال من جهة أخرى.
- 6- تحرص الإدارة العليا لدائرة ولاية عنابة على تنظيم دورات تكوينية في مجال الحكومة الالكترونية بصفة مستمرة نوعا ما، وهذا راجع لأهمية التدريب والتكوين لترقية العمل الإداري الالكتروني.
- 7- دعم الإدارة العليا لدائرة ولاية عنابة لسياسة التحول نحو العمل الالكتروني في توفير متطلبات الحكومة الالكترونية وتشجيع الموظفين على العمل بها والاعتماد عليها.
- 8- توفر الدائرة على الموارد البشرية المؤهلة والمتخصصة في تكنولوجيا المعلومات في الدائرة مما أدى إلى سهولة تطبيق الحكومة الالكترونية بالدائرة.
- 9- امتلاك الدائرة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق متطلبات الحكومة الالكترونية (متطلبات مادية وبشرية).

- 10- يؤدي تطبيق الحكومة الالكترونية إلى حل مشكلات العمل الإداري وزيادة التنسيق بين الوحدات المختلفة للإدارة.
- 11- تحرص الدائرة على وضع خطط واستراتيجيات للتحويل نحو الحكومة الالكترونية وهذا يساهم في تطوير العمل الإداري بشكل استراتيجي.
- 12- وضع الدائرة لبرامج تنمية وتطوير للعاملين بها تزيد من كفاءة العمل من جهة وتعمل على تحفيز الموظفين لتطبيق هذا الأسلوب الإداري الجديد من جهة أخرى.
- 13- تحرص الدائرة على توفير الميزانية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية وهذا راجع إلى دور الإمكانيات المالية في تطبيق هذه الأخيرة على أرض الواقع.
- 14-تحرص الدائرة على حفظ و التبادل الملفات الكترونيا مما يسهل الحصول عليها في الوقت المطلوب وبالتالي الاستفادة منها وقت الحاجة.
- 15- تتوفر الدائرة على وسائل رقابية الكترونية لمراقبة العمل الإداري للتقليل من الاختراقات الالكترونية من ناحية واكتشاف الأخطاء المرتكبة وقت وقوعها من ناحية أخرى.
- 16- قصور القوانين والتشريعات الحالية عن تلبية تطبيق الحكومة الالكترونية يؤدي إلى الحد من تطبيقاتها والاستفادة من مميزاتا لتحسين وتطوير أداء العاملين بالدائرة.

-الإستمارة رقم 02 :

- 1-يتضح لنا بأن المواطن الجزائري لديه معرفة ضعيفة نوعا ما حول مفهوم الحكومة الإلكترونية ، رغم بفضل المجهودات الخجولة التي تبذلها الدولة الجزائرية لتعميم تطبيق الحكومة الإلكترونية من جهة وتعريف المواطن بأهمية التحويل نحو العمل الإداري الإلكتروني من جهة أخرى .

2- أهم الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية للمواطن الجزائري ، طلب وثائق الحالة المدنية إلكترونيا وكذا التقليل من الوقت والجهد المبذول في التعامل مع الإدارات العامة .

3- عدم إقتناع المواطن الجزائري بإمكانية إتمام المعاملات الإدارية إلكترونيا بسبب تمسكه بكل ما هو تقليدي من ناحية والتخوف من الإختراقات الإلكترونية التي تمس معلوماته الشخصية من ناحية أخرى .

4- ضعف إطلاع المواطنين على موقع الحكومة الإلكترونية (البوابة الإلكترونية) ، رغم انه يعد عنصر فعال في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية بسبب غياب الدعاية للموقع .

5- أبر الخدمات التي يقدمها موقع البوابة الإلكترونية للمواطنين الجزائريين تمثل في إطلاعهم على الأخبار اليومية وكذا أحوال الطقس والمعلومات الإدارية .

6- تخوف أفراد العينة من إحتكار ذوي المؤهلات العلمية و التقنية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية خاصة مع ظهور ما يعرف بالأمية الرقمية .

7- غياب التوعية بتطبيقات الحكومة الإلكترونية قصد تمكين الفرد من فهم هذا المفهوم وأسباب التحول نحوه ، وفوائد التعامل الكترونيا مما يجعل المواطنين غير قادرين على تكوين رأي حول هذا التطبيق .

8- يرى المواطن الجزائري أن تطبيق الحكومة الإلكترونية أدى إلى رفع وتحسين مستوى الخدمات المقدمة له ، من خلال تسهيل حصوله على المعلومة والخدمة بأقل جهد ومال وبعيدا عن البيروقراطية .

9- تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر لم يتعدى رقمنة الإدارات من خلال تقديم بعض الخدمات الإلكترونية وهذا ما يفسر أن الجزائر لا زالت من الدول الضعيفة في تقديم الخدمات الإلكترونية .

10- المواطن الجزائري غير متمكن من التعامل الإلكتروني مع الإدارات العامة بسبب نقص التأهيل فيما يخص تكنولوجيا الإعلام والاتصال .

التوصيات:

- بناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج سابقة يمكن تقديم التوصيات التالية:
- 1- متابعة تطوير وتحديث البنية التحتية من أجهزة وبرامج وشبكات باستمرار لضمان صلاحيتها لتطبيق الحكومة الالكترونية في ظل التطور والتغير السريع لتكنولوجيات الإعلام والاتصال في الوقت الحاضر.
 - 2- ضرورة إعداد خطط فعالة لتدريب وتأهيل العاملين على تطبيقات الحكومة الالكترونية.
 - 3- زيادة حرص الإدارة العليا لدائرة ولاية عنابة لتطبيق ودعم الحكومة الالكترونية من خلال نشر ثقافة العمل الناتجة عن تطبيق الحكومة الالكترونية بين الموظفين.
 - 4- وضع سياسة واضحة ومحددة لحماية الخصوصية لمنع التحديات والمخالفات الأمنية للعمل على زيادة الثقة في التعاملات الالكترونية.
 - 5- إنشاء قسم لتطبيق الحكومة الالكترونية يضم خبراء ومختصين في تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى خبراء في الإدارة الالكترونية يعملون بشكل متكامل ومستمر على إيجاد الحلول للمشاكل التي تعيق عملية التطبيق.
 - 6- توفير نظام أمني فعال لحماية البيانات والمعلومات الخاصة بالعاملين والمتعاملين مع الدائرة.
- أما في ما يخص التوصيات الخاصة بالمواطنين:
- 1-لابد من التوعية اللازمة بتطبيقات الحكومة الالكترونية للتخلص من خوف المواطنين اتجاه التعامل الالكتروني مع الإدارة العامة.
 - 2- العمل على إتاحة الاتصال بالانترنت وتعميمه على جميع المواطنين من خلال خفض الأسعار وتحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة للمواطن.
 - 3- الحرص على نشر الثقافة الرقمية في المجتمع الجزائري من أجل الحد من الفجوة الرقمية.

- 4- العمل بشكل جاد للتغلب على الأمية التي تعد من المشكلات الكبيرة التي تعترض تطبيق فكرة الحكومة الالكترونية في الجزائر والمقصود بالأمية هنا ليس أمية الكتابة والقراءة فقط وإنما الأمية المعلوماتية أيضا.
- 5- سن وتحديث تشريعات وقوانين خاصة بالحكومة الالكترونية وتعاملاتها تجنباً للتهديدات المتوقعة وغير المتوقعة التي تمس بخصوصية المواطن الجزائري.
- 6- مساهمة المواطنين في مقترحات والمشاركة في نقاشات وحوارات مفتوحة حول موضوع الحكومة الالكترونية وخاصة أن هذه الأخيرة تهدف بشكل أساسي لخدمة المواطن.

خاتمة :

أدى التطور التكنولوجي السريع والدور المتنامي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي تعتبر حامل الانتقال نحو اقتصاد المعرفة ، إلى إعادة هيكلة عالمية الصناعات والتي تتبلور في تكوين أقطاب معلوماتية عن العالم ، ولعل الهدف من تطوير هذه التكنولوجيا في الجزائر هو التمكن من الدخول ضمن هذه الحركة التطورية . فلقد شجع اكتشاف تكنولوجيا الاعلام والاتصال ودورها الاستراتيجي في تطوير الحياة الاقتصادية للدول عن التفكير في توسيع استعمال هذه التكنولوجيا في مجالات أخرى من الحياة العملية ، ومن هنا ظهرت فكرة استخدامها في إعادة تنظيم الإدارة الحكومية وتقديم الخدمات العمومية في الدول ، وذلك بتقليل ممارسة العمل الحكومي بالطرق التقليدية وتبني أشكال جديدة تتلاءم مع عصر المعرفة والعولمة ، ولعل تجارب المنظمات الحكومية في الدول المتقدمة التي تشهد تحولات وتغيرات الانتقال الى عالم التقنية الحديثة هو أكبر حافز يشجع على الخوض في هذه التجربة ، وذلك فيما يعرف بمفهوم الحكومة الالكترونية .

لذا تعمل الجزائر على تطوير سياستها العامة بما يتوافق مع متطلبات العصر الجديد ، وتطوير الآليات والوسائل التقنية المستخدمة لمتابعتها تنفيذا لتلك السياسات ، وللاشراف على سير العمل في الإدارات الحكومية ، بما يكفل القيام بمسؤولياتها وتحقيق أعلى كفاءة ممكنة لأداء العمل الإداري الالكتروني ، وهذا وإن لم تكن فكرة تطبيق الحكومة الالكترونية لم تصل الى النضج الكامل في مجتمعنا ، الا أن هناك العديد من الخدمات الالكترونية التي قلصت من المسافات وجعلت المواطن الجزائري قريبا من الإدارة هذا من ناحية ، وقد ساهم تطبيق الحكومة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمختلف وظائفه ، حيث تحول من عمل إداري تقليدي إلى إلكتروني .

قائمة المصادر والمراجع:

المراجع باللغة العربية:

الكتب:

1. أحمد الشنتاوي، القيادة الإدارية الحديث، دار المعرفة ، القاهرة، 1967.
2. بشير عباس العلاق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، مدخل تسويقي إستراتيجي، منشورات المنظمة العربية لتنمية الإدارية، عمان، 2004.
3. جميل أحمد توفيق، مذكرات في إدارة الأعمال، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، 1975.
4. خالد محمود إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية، دار الجامعية، الإسكندرية، 2008.
5. رفاعي محمد رفاعي، الأصول العلمية للإدارة و التنظيم، دار الهاني لطباعة، مصر، 1990.
6. زاكي محمود هاشم، أساسيات الإدارة، المكتبة العالمية للنشر و التوزيع، 2005-2006.
7. سعاد نائف برنوطي، الإدارة (أساسيات غدارة الأعمال)، ط4، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2008.
8. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية و أفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، الرياض، 2005.
9. سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، ط1، دار أسامة، عمان، الأردن، 2011.

10. عادل حرحوش المفرجي و آخرون، الإدارة الإلكترونية (مرتكزات فكرية و متطلبات تأسيس عملية)، المنظمة العربية لتنمية الإدارية، مصر، 2007.
11. عمار بوحوش، محمد محمود الديان، مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001.
12. عمر وصفي عقيد، الإدارة المعاصرة، التخطيط- التنظيم- الرقابة، دار زهران للنشر، عمان، 2009.
13. عمرو غنايم علي الشرقاوي، تنظيم إدارة الأعمال الأسس و الأصول العلمية، مدخل تحليلي، دار النهضة العربية، بيروت، 1980.
14. غنيم أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية أفاق الحاضر و متطلعات الحاضر، المكتبة العصرية، مصر، 2004.
15. المبتهن صفوان، الحكومة الإلكترونية النماذج و التطبيقات و التجارب الدولية، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011.
16. محمد بهجت جاب الله كشك، المنظمات و أسس إدارتها، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999.
17. محمد سمير أحمد، الإلكترونية، ط1، دار المسيرة لنشر و التوزيع، عمان، 2009.
18. محمد صدام الخمايسية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح، ط1، عالم الكتب الحديث لنشر و التوزيع، الأردن، 2013.
19. محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة، ط1، دار أسامة، عمان، الأردن، 2010.

20. مصطفى أبو بكر و أحمد بلصلح، البحث العلمي، تعريفه، خطواته، مناهجه، المفاهيم الإحصائية، دار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
21. مصطفى نجيب شلوش، الإدارة الحديثة مفاهيم وظائف و تطبيقات، دار الفرقان، عمان، 1993.
22. مهدي حسن زوليف، الإدارة نظريات و مبادئ، ط1، دار الفكر لطباعة و النشر و التوزيع، عمان، 2001.
23. موفق حديد محمد، الإدارة المبادئ النظريات و الوظائف، ط1، دار حامد، عمان، الأردن، 2001.
24. نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية (الاستراتيجية و الوظائف و المشكلات)، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2004.
25. نعيم إبراهيم الطاهر، الطريق نحو الحكومة الإلكترونية، ط1، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2014.
26. نعيم إبراهيم الطاهر، الطريق نحو الحكومة الإلكترونية، ط1، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2004.

المجلات:

1. ديالا جميل محمد الرزي، الحكومة الإلكترونية و معوقات تطبيقاتها، مجلة الجامعة الإسلامية لدراسات الإقتصادية و الإدارية، العدد 2021.

الأطروحات:

1. أبو سليم، دراسة تحليلية، أبعاد التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005.
2. أبو مغايش بن محمد، الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة، بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة الملك سعود.
3. بوغول زهير، محدد النجاح في العمل الإداري بالمؤسسة الوطنية في إطار نظرية فريديريك هرزبرغ لدفاعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة في علم النفس العمل و التنظيم.
4. جميل أحمد توفيق، مذكرات في إدارة الأعمال ، دار الجامعة المصرية، الإسكندرية.
5. محمد بن سعيد محمد لعريشي، إمكانية تطبيق إدارة الإلكترونية في الإدارة العامة تربوية و التعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية و التخطيط، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية و التخطيط، المملكة العربية السعودية، 2008.

المراجع باللغة الإنجليزية:

1. Davis, Keitha : human Relation At Work. The Daynamics of Organization Behavior, Mc Gtaw – Hill Book co, 1967.
2. Henry fayol, Administration industrielle et général, Dinod éditeur, paris 1920 .
3. Ko ontz, Hazold and O'Donnelle, cytil : principales of management. An Analysis of managerial. Functions, McGraw-hill book, New York, Isted , 1955, 3erd. 1964.
4. Urwick,L : The Elements of administration, Pitmant, London, 1953.

مواقع الإنترنت:

1. (http://www.HRDISCUSSIO.COM) تاريخ الولوج 16-03-2016 15:13
2. لوهيني شهرزاد، البلدية الإلكترونية ضمن الحكومة الإلكترونية مركز تنمية التكنولوجيات المقدمة، الجزائر متاح في <http://www.csla.dz/Mils/index> . p?p?astion.com
3. من أجل إدارة قريبة من المواطن، بوابة المواطن <http://www.elmaumtin.dz> تاريخ الإطلاع 2013/04/02.

- قائمة الجداول -

الجدول الخاصة بالاستمارة رقم 01:

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	جنس افراد العينة	81
02	سن افراد العينة	81
03	المستوى التعليمي لأفراد العينة	82
04	طبيعة عمل افراد العينة	82
05	سنوات الخبرة لأفراد العينة	83
06	الحالة المدنية لأفراد العينة	84
07	توفر الدائرة على الحواسيب	85
08	توفر الدائرة على الانترنت	85
09	امتلاك الدائرة لشبكتي انترانات والاكسترانات	86
10	امتلاك الدائرة موقع الكتروني خاص بها	86
11	امتلاك افراد العينة لبريد الكتروني	87
12	طريقة تواصل الموظفين مع زملائهم في العمل	87
13	حصول افراد العينة على دورات تكوينية في مجال الحكومة الالكترونية	88
14	مدى وجود خطط لتدريب الموظفين على الاستخدامات الالكترونية	88
15	تقييم افراد العينة لمستواهم الالكتروني	89
16	مدى توفر الدائرة على كوادرات متخصصة في الصيانة الالكترونية	89
17	مدى توفر الدائرة على النظم والبرامج اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية	90
18	مدى تهيئة الدائرة للموظفين العاملين بها نفسيا ومعنويا على استخدامات الحكومة الإلكترونية	90
19	مدى مساهمة الحكومة الالكترونية في تطوير العمل الإداري	92
20	مدى اعتماد الدائرة على تبادل التقارير الإلكترونية بين مختلف مستويات الدائرة	92
21	مدى توفر الدائرة على وسائل الرقابة الكترونية لمراقبة العمل الإداري	93
22	مدى امتلاك الدائرة لبنية تحتية لتطبيق الحكومة الالكترونية	94
23	تدعيم وتشجيع الأبحاث والدراسات التي تتناول الحكومة الالكترونية	94
24	مدى مساهمة تطبيق الحكومة الالكترونية في حل مشكلات العمل وزيادة التنسيق بين الوحدات المختلفة	95
25	مدى توفر المؤسسة على الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع تقنيات الحكومة الالكترونية	96
26	قابلية الموظف لاستبدال الحكومة الورقية بالحكومة الالكترونية	96

27	مدى توفر برامج تنمية وتطوير للعاملين بالدائرة	98
28	مدى توفر التدريبات للموظفين بالدائرة في مجال الحاسب الالى والمعاملات الالكترونية	98
29	مدى توفر تحديثات للأجهزة والبرامج وتدريب العاملين عليها بصفة دورية	99
30	نقص التدريب الذي يتلقاه الموظفون بالدائرة في مجال تكنولوجيا المعلومات	100
31	قصور القوانين والتشريعات الحالية عن تلبية المتطلبات اللازمة لتطبيق العمل الإداري الالكتروني	101
32	مدى ضعف الميزانيات المخصصة لتوفير متطلبات الحكومة الالكترونية	101
33	قلت الكفاءات البشرية المؤهلة في تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها بالدائرة	102
34	مدى تدعيم الإدارة العليا بدائرة ولاية عنابة لسياسة تطبيق الحكومة الالكترونية	103
35	مدى توفر برامج لحماية بيانات ومعاملات المستفيد في كافة التعاملات الالكترونية بالدائرة	103
36	انخفاض التكلفة المادية عند تطبيق الحكومة الالكترونية بالدائرة	104

الجدول الخاصة بالاستمارة رقم 02:

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
37	جنس افراد العينة	105
38	اعمار افراد العينة	105
39	مكان إقامة افراد العينة	106
40	المؤهل العلمي لأفراد العينة	107
41	امتلاك افراد العينة لجهاز كمبيوتر	108
42	افراد العينة الذين يمتلكون جهاز كمبيوتر موصول بشبكة الانترنت	108
43	افراد العينة وأسعار الانترنت	109
44	قدرة افراد العينة على التعامل مع شبكة الانترنت	110
45	افراد العينة الذين يمتلكون بريد الكتروني	111
46	مدى تصفح افراد العينة لشبكة الانترنت	111
47	مدى معرفة افراد العينة بالحكومة الالكترونية	113
48	معرفة افراد العينة لتطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارات العامة	114
49	الخدمات التي توفرها الحكومة الالكترونية بالنسبة لأفراد العينة	114
50	الفرق بين الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية لدى افراد العينة	115
51	مدى موافقة افراد العينة في الإبقاء على الحكومة الالكترونية في الإدارات	116
52	توعية الدولة للمواطن حول تطبيق الحكومة الالكترونية	117

118	اقتناء افراد العينة بإتمام المعاملات دون الحضور الى المقر التقليدي	53
119	اهم الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية لأفراد العينة	54
120	مدى تعامل المواطن مع الحكومة الالكترونية	55
121	مدى اطلاع افراد العينة على موقع بوابة المواطن الالكترونية الجزائرية	56
122	اراء افراد العينة حول خدمات التي تقدمها البوابة الالكترونية	57
123	راي افراد العينة حول فكرة ان تطبيق الحكومة الالكترونية اصبح حكرا على ذوي المؤهلات العلمية والتقنية	58
124	الحكومة الالكترونية وإمكانية اطلاع المسؤولين على مشاكل المواطنين دون وساطة	59
125	اهم تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر التي سبق وان اطلعت عليها او تعاملت معها	60
126	راي افراد العينة فيما إذا كان تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر حسن من الخدمات المقدمة ام لا	61
127	افراد العينة والتعامل الكترونيا	62

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

إستمارة إستبيان خاصة بمذكرة ماستر تحت عنوان :

دور الحكومة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري
دراسة ميدانية دائرة ولاية عنابة

تخصص : تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع

إعداد الطالبات :

تحت إشراف الأستاذة:

أ. دحدوح مونيا

- إيديري هاجر

- سيساوي إيمان

- خلايفية سميرة

ملاحظة : بيانات هذه الإستمارة لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

السنة الجامعية :

2015 – 2016

المحور الأول : البيانات الشخصية والمعلومات الوظيفية

1 . الجنس:

☐ أنثى

☐ ذكر

2 . العمر :

-أقل من 30 سنة ☐ -من 31 إلى 40 سنة ☐ من 41 إلى 50 سنة ☐ من 51 سنة فأكثر ☐

3. المستوى التعليمي :

☐ جامعي

☐ ثانوي

☐ متوسط

☐ ابتدائي

4. طبيعة العمل :

☐ موظف

☐ إطار سامي

☐ مسؤول

أخرى تذكر.....
.....

5. سنوات الخبرة :

- أقل من سنة ☐ - من سنة إلى 5 سنوات ☐ من 6 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

6. الحالة المدنية :

☐ أرمل (ة)

☐ مطلق (ة)

☐ متزوج (ة)

☐ أعزب (ة)

المحور الثاني : واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية بدائرة ولاية عنابة

7. تتوفر الدائرة على عدد كافي من الحواسيب :

☐ لا

☐ نعم

8. هل تتوفر الدائرة على شبكة الإنترنت ؟

☐ لا

☐ نعم

9. هل تمتلك الدائرة شبكة الأنترانات ؟

☐ لا

☐ نعم

10. هل تمتلك الدائرة شبكة الإكسترنيت ؟

☐ لا

☐ نعم

11. هل تمتلك الدائرة موقع إلكتروني خاص بها ؟

☐ لا

☐ نعم

12. هل تمتلك بريدا إلكترونيا ؟

نعم ☐ لا ☐

13. هل تتواصل مع زملائك في العمل بالطريقة :

التقليدية ☐ الإلكترونية ☐

14. هل تحصلت على دورات تكوينية:

نعم ☐ لا ☐

15. إذا كانت الإجابة بنعم : هل تتم بصورة مستمرة ؟

نعم ☐ لا ☐

16. هل هناك خطط لتدريب الموظفين على الإستخدامات الإلكترونية ؟

نعم ☐ لا ☐

17. كيف تقيم مستواك الإلكتروني (إستخداماتك الإلكترونية) ؟

جيد ☐ متوسط ☐ سيء ☐

18. هل تتوفر الدائرة على كوادر متخصصة في الصيانة الإلكترونية ؟

نعم ☐ لا ☐

19. هل تتوفر الدائرة على النظم والبرامج اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية ؟

نعم ☐ لا ☐

20. هل تعمل الدائرة على تهيئة الموظفين نفسيا ومعنويا على إستخدامات الحكومة الإلكترونية ؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الثالث : إسهام الحكومة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بدائرة ولاية عنابة

21. هل تساهم الحكومة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بدائرة ولاية عنابة؟

نعم ☐ لا ☐

22. هل تعتمد الدائرة على تبادل التقارير الإلكترونية بين مختلف مستويات الإدارة ؟

نعم ☐ لا ☐

23. هل يوجد وسائل رقابية إلكترونية لمراقبة العمل الإداري ؟

نعم ☐ لا ☐

24. وجود بنية تحتية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في دائرة ولاية عنابة

☐ لا توجد

☐ توجد

25. تدعيم وتشجيع الأبحاث والدراسات التي تتناول الحكومة الإلكترونية

☐ لا

☐ نوعا ما

☐ نعم

26. تطبيق الحكومة الإلكترونية أدى إلى حل مشكلات العمل وزيادة التنسيق بين الوحدات المختلفة

☐ لا

☐ نعم

المحور الرابع :جاهزية الموظف للتعامل إلكترونيا مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية

27.هل تتوفر المؤسسة على الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع تقنيات الحكومة الإلكترونية ؟

☐ لا

☐ نعم

28 . هل هناك قابلية لدى الموظف لاستبدال الحكومة الورقية بالحكومة الإلكترونية ؟

☐ لا

☐ نعم

29. هل يتم وضع خطط وإستراتيجيات للتحويل نحو الحكومة الإلكترونية ؟

☐ لا

☐ نعم

30. هل هناك برامج تنمية وتطوير للعاملين بالمحكمة تزيد من كفاءة العمل ؟

☐ لا

☐ نعم

31. هل هناك زيادة في التدريب الذي يتلقاه العاملون بالمحكمة في مجالات الحاسب الآلي ؟

☐ لا

☐ نعم

32. هل يوجد تدريب منظم ومستمر للعاملين في مجال المعاملات الإلكترونية ؟

☐ لا

☐ نعم

33. هل هناك تحديث للأجهزة والبرامج وتدريب العاملين عليها بصفة دورية ؟

☐ لا

☐ نعم

المحور الخامس : معوقات توظيف الحكومة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بدائرة ولاية عنابة

34. هل هناك نقص في التدريب الذي يتلقاه الموظفون بالدائرة في مجال تكنولوجيا المعلومات ؟

☐ لا

☐ نوعا ما

☐ نعم

35. هل هناك قصور في القوانين والتشريعات الحالية عن تلبية المتطلبات اللازمة لتطبيق العمل الإداري الإلكتروني؟

☐ الحياذ

☐ لا

☐ نعم

36.هل هناك عدم وعي بأهمية التحويل نحو الحكومة الإلكترونية ؟

نعم ☐ لا ☐ الحياد ☐

37. هل يوجد ضعف في الميزانيات المخصصة لتوفير متطلبات الحكومة الالكترونية ؟

نعم ☐ نوعا ما ☐ لا ☐

38. هل توجد قلة في الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في الدائرة ؟

نعم ☐ نوعا ما ☐ الحياد ☐

39. هل هناك قلة في الكفاءات البشرية المؤهلة والمتخصصة في تكنولوجيا المعلومات بدائرة ولاية عنابة ؟

نعم ☐ نوعا ما ☐ لا ☐

40. هل هناك عدم تحديث وصيانة للبرامج والاجهزة الموجودة بالدائرة ؟

نعم ☐ نوعا ما ☐ لا ☐

المحور السادس : سبل مواجهة المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الحكومة الالكترونية بالدائرة

41. هل تدعم الادارة العليا بدائرة ولاية عنابة سياسة تطبيق الحكومة الالكترونية ؟

نعم ☐ لا ☐

42. هل هناك توفير للتدريب المناسب للعاملين بالدائرة على التعامل مع تقنيات الحكومة الالكترونية ؟

نعم ☐ لا ☐

. هل توجد هناك برامج لحماية بيانات ومعاملات المستفيد في كافة التعاملات الالكترونية بالدائرة ؟

نعم ☐ لا ☐

44. هل هناك تركيز على عملية التطوير والإستخدام الأمثل لقواعد البيانات الأولية وتحديثها بدائرة ولاية قالمة ؟

نعم ☐ لا ☐

45. هل هناك زيادة في مواكبة أجهزة وتقنيات العمل في الدائرة للتطورات التقنية التي تسهل من تطبيق الحكومة الالكترونية ؟

نعم ☐ لا ☐

46. هل يوجد إنخفاض في التكلفة المادية عند تطبيق الحكومة الالكترونية بالدائرة ؟

نعم ☐ لا ☐

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

إستمارة إستبيان خاصة بمذكرة ماستر تحت عنوان :

دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري

تخصص : تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع

إعداد الطالبات :

تحت إشراف الأستاذة:

أ. دحدوح مونيا

- إيديري هاجر

- سيساوي إيمان

- خلايفية سميرة

ملاحظة : بيانات هذه الإستمارة لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

السنة الجامعية :

2016 - 2015

المحور الأول : البيانات الشخصية :

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
2. العمر : ☐ من 18 إلى 27 سنة ☐ من 28 إلى 37 سنة ☐ 38 سنة فما فوق
3. الإقامة : ☐ المدينة ☐ الريف
4. المستوى التعليمي: ☐ ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي

المحور الثاني : واقع إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى المواطن :

5. هل لديك جهاز كمبيوتر؟: ☐ نعم ☐ لا
6. هل تجيد إستخدامه؟: ☐ نعم ☐ لا
7. هل هو موصول بشبكة الأنترنت؟: ☐ نعم ☐ لا
8. إذا كانت الإجابة بنعم : هل أسعار الإشتراك في شبكة الأنترنت ؟ : ☐ مرتفعة ☐ متوسطة ☐ منخفضة
9. هل لديك القدرة على التعامل مع شبكة الأنترنت؟: ☐ نعم ☐ نوعا ما ☐ لا
10. هل تمتلك بريدا إلكترونيا؟: ☐ نعم ☐ لا
11. هل تتصفح شبكة الانترنيت بصفة : ☐ يومية ☐ أحيانا ☐ نادرا

المحور الثالث : ماهية الحكومة الإلكترونية :

12. هل سبق وصادفك مفهوم الحكومة الإلكترونية؟: ☐ نعم ☐ لا

13. إذا كانت الإجابة نعم . هل لديك معرفة جيدة حول تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارات العامة الجزائرية ؟

نعم ☐ نوعا ما ☐ لا ☐

14. ما هي أهم الأشياء التي توفرها الحكومة الإلكترونية بالنسبة إليك ؟

- القضاء على البيروقراطية ☐

- التقليل من الجهد والمال والوقت ☐

- سرية المعلومات ☐

- أخرى تذكر:

.....

15. في رأيك ما هو الفرق بين الحكومة الورقية والحكومة الإلكترونية ؟

.....

.....

المحور الرابع : الحكومة الإلكترونية والمواطن الجزائري :

16. هل أنت مع الإبقاء على الحكومة الإلكترونية في الإدارات العامة الجزائرية ؟

نعم ☐ لا ☐ الحياد ☐

17. هل هناك توعية للمواطنين من طرف الدولة حول تطبيق الحكومة الإلكترونية؟

نعم ☐ نوعا ما ☐ لا ☐

18. هل أنت مقتنع بإمكانية إتمام المعاملات للمواطنين دون الحضور إلى المقر التقليدي ؟

نعم ☐ نوعا ما ☐ لا ☐

19. ما هي الخدمات التي توفرها الحكومة الإلكترونية؟

- طلب الوثائق ☐ - تسديد الفواتير ☐ الإستعلام ☐

..... - أخرى تذكر:

.....

20. ما مدى تعاملك مع الحكومة الإلكترونية ؟

قوي ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐

21. عدم تعاملك مع الحكومة الإلكترونية راجع إلى :

- عدم الثقة في كل ما هو إلكتروني ☐

- تفضيل الطرق التقليدية ☐

- الأمية الرقمية ☐

- غياب الإطار القانوني ☐

..... - أخرى تذكر :

.....

22. هل سبق وأن إطلعت على موقع بوابة المواطن , " البوابة الإلكترونية " ؟

نعم ☐ لا ☐

23. إذا كانت الإجابة نعم ما هي أهم الخدمات التي إستفدت منها ؟

- الأخبار اليومية ☐ - أحوال الطقس ☐

- الإستعلام ☐ - الخدمات عن بعد ☐

- المعلومات الإدارية ☐

..... أخرى تذكر :

.....

24. هل أنت مع فكرة أن تطبيق الحكومة الإلكترونية أصبح حكرا على ذوي المؤهلات العلمية والتقنية دون غيرهم نظرا للامية الرقمية ؟:

موافق ☐ لست موافق ☐ محايد ☐

25. هل أتاحت الحكومة الإلكترونية في الجزائر إمكانية إطلاع المسؤولين على مشاكل المواطنين دون وساطة ؟

نعم ☐

لماذا؟.....

.....

لا ☐

لماذا؟.....

.....

26. ما هي أهم تطبيقات الحكومة الإلكترونية في الجزائر التي سبق وأن إطلعت عليها أو تعاملت معها ؟

- بطاقة التعريف البيومترية ☐

- طلب وثائق الحالة المدنية إلكترونيا ☐

- جواز السفر البيومتري ☐

- أخرى تذكر :

.....

27. حسب رأيك كمواطن جزائري ,هل تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر قام بتحسين الخدمات المقدمة للمواطن من خلال القضاء على البيروقراطية والمحسوبية ورفع الكفاءة داخل المؤسسات ؟

.....

.....

28. هل المواطن الجزائري قادر على التعامل إلكترونيا مع الحكومة الإلكترونية ؟

☐ نعم ☐ نوعا ما ☐ لا

29. هل تضمن الحكومة الإلكترونية أمن المعلومات للمواطنين ؟

☐ نعم ☐ لا ☐ الحياد

الفهرس

أ.....	مقدمة
	الإطار المنهجي للدراسة
04.....	الإشكالية
06.....	تساؤلات الدراسة
07.....	اهداف الدراسة
08.....	أهمية الدراسة
09.....	فرضيات الدراسة
10.....	أسباب اختيار الموضوع
11.....	منهج الدراسة
12.....	أدوات جمع البيانات
14.....	تحديد المفاهيم
15.....	الدراسات السابقة
	الفصل الأول: ماهية الحكومة الإلكترونية
23.....	المبحث الأول: نشأة الحكومة الإلكترونية ومفهومها
27.....	المبحث الثاني: أهمية الحكومة الإلكترونية
30.....	المبحث الثالث: اهداف الحكومة الإلكترونية
32.....	المبحث الرابع: خصائص الحكومة الإلكترونية
33.....	المبحث الخامس: أنواع الحكومة الإلكترونية
36.....	المبحث السادس: مراحل الحكومة الإلكترونية
37.....	المبحث السابع: متطلبات الحكومة الإلكترونية
39.....	المبحث الثامن: إيجابيات وسلبيات الحكومة الإلكترونية

المبحث التاسع: علاقة الحكومة الإلكترونية بالإدارة الإلكترونية.....	41
الفصل الثاني: العمل الإداري ودور الحكومة الإلكترونية في تطويره	
المبحث الأول: مفهوم العمل الإداري.....	46
المبحث الثاني: مبادئ العمل الإداري.....	47
المبحث الثالث: خطوات سير العمل الإداري.....	49
المبحث الرابع: وظائف العمل الإداري.....	51
المبحث الخامس: دعائم العمل الإداري.....	62
المبحث السادس: مساهمة الحكومة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري.....	68
مساهمة الحكومة الإلكترونية في تطوير وظائف العمل الإداري.....	69
مساهمة الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين داخل المنظمة.....	74
دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.....	75
المبحث السابع: نماذج عن مشاريع تطوير الحكومة الإلكترونية في الجزائر.....	
76.....	
الإطار الميداني للدراسة.....	81
نتائج الدراسة.....	128
التوصيات.....	132
خاتمة.....	134
قائمة المصادر والمراجع.....	136
قائمة الجداول.....	142
الملاحق	