



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية



مسار : علم الاجتماع

مذكرة تخرج لنيل متطلبات شهادة ماستر تخصص علم اجتماع إتصال

الموسومة بعنوان:

إنعكاس إستخدام الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي للعمال

دراسة ميدانية ب : المصلحة البيومترية ببلدية تيارت

تحت إشراف

- أ. بن مفتاح خيرة

من إعداد:

- مريجة أحميدة

- قوادرية محمد

السنة الجامعية

2018/2017

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال الله تعالى : [ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ. ] سورة المائدة الآية 8

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : [إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمَلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقَنَهُ ]

رواه البيهقي

# كلمة شكر

الحمد لله حمدا كثيرا على نعمه الذي أتمها علينا و نشكره على توفيقه إيانا في إتمام هذا العمل.

ولقد حثنا على الشكر إذ قال: " واشكروا لي ولا تكفرون " وإقتداء بالرسول صلى الله عليه وسلم حيث قال: "الشكر قيد النعمة و سبب دوامها و مفتاح المزيد منها "

نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في

إتمام هذا العمل المتواضع.

نشكر الأستاذة "بن مفتاح خيرة" في آمال التي تحملت عناء هذا البحث و كونها لم تبخل في متابعتنا وتوجيهنا وإرشادنا من أجل تقديم عمل قيم.

الأستاذة بوزيرة سوسن والذي لم تبخل في تقديم كل ما إحتجنا إليه من معلومات وأفكار لإتمام عملنا هذا.

نشكر جميع الأصدقاء الذين كانوا بمثابة الدعم المعنوي

حتى نهاية هذا العمل.

# الإهداء

إلى الذي غرس فيّ، قيم المحبة والتواضع ، و أفاض عليّ بسلسبيل المحبة ،  
وكان لي الركن الرشيد ، إلى الذي أراني في حياته معنى الأخوة والرجولة ،

أنها افعال لا أقوال

إلى الذي أنار لي طريق العلم والنجاح إلى "والدي رحمه الله"

و إلى الفاضلة التي ربنتي على الاخلاق الحميدة ،

إلى التي أغدقت عليّ بحنانها ، إلى "أمي" التي سهرت عليّ الليالي

ستضلان في قلبي إلى ان يأتي أمر الله.

إلى كل الذي يعني له وجودي شيئاً في حياته

## أحميدة



# الإهداء

بسم الله أبدأ كلامي الذي بفضلته وصلت إلى مقامي

الحمد وشكر على كل ما أتاني، والصلاة والسلام على أشرف الخلق

رسول الله صلى الله عليه وسلم.

أهدي هذا العمل إلى مورد الحب الصادق ونبع الحنان الدافئ ، إلى نور عيوني

ومعنى إبتسامتي وسر سعادتي ، إلى من غمرتني بحنانها وتذكرتني بدعائها، إلى

من صقلت ذاتي بأخلاقها الكريمة والتي أحاطتني بالسياج فيها، حبيبتي وحياتي

"أمي"

إلى من علمني العطاء بدون إنتظار، إلى من أحمل إسمه بكل إفتخار

أرجو من الله أن يمد عمرك لتري ثماراً قد حان وقت قطفها بعد طول إنتظار

"والدي العزيز"

إلى كل أفراد أسرتي، إلى الانسان الذي كان بمثابة الاخ و الصديق "مريجة

احميذة" و كل من تجمعي به صلة الرحم والصدقة ولم يتسنى لي ذكرهم ، إلى

كل من ساندني وشجعني من قريب أو بعيد في إتمام هذا العمل المتواضع.

وفقكم الله و إياي وسدد خطاكم.

قوادرية محمد

# قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
12	يبين الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية	01
49	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	02
50	توزيع أفراد العينة حسب السن	03
51	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	04
52	توزيع افراد العينة حسب أقدمية العمل	05
53	توزيع أفراد العينة حسب نوع المصلحة المستخدمة	06
57	يمثل توزيع افراد العينة حسب صفة التعاقد مع المصلحة البيومترية.	07
58	يمثل توزيع أفراد العينة حسب استخدام الإدارة الإلكترونية أثناء العمل.	08
59	يمثل توزيع افراد العينة حسب التكوين في استخدام الادارة الالكترونية.	09
60	يمثل مدى مواجهة الصعوبات في تطبيق الادارة الالكترونية اثناء اداء العمل.	10
61	يمثل شمولية تطبيق الادارة الالكترونية داخل المصلحة البيومترية	11
62	يمثل مدى نجاح المصلحة البيومترية في استخدام الادارة الالكترونية.	12
63	يمثل التقنيات المستخدمة وعلاقتها بالاستقبال الدائم لملفات المستخدمين.	13
64	يمثل استخدام الادارة الالكترونية اثناء العمل ومدى تحقيقها للنجاحات من خلال هذا الإستخدام.	14
65	يمثل نجاح الادارة الالكترونية وارتباطها بمتغير الجنس.	15
66	يمثل متى يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية.	16
66	يمثل إلزامية التعامل بالإدارة الإلكترونية.	17

67	يمثل معرفة الصعوبات التي تواجه الموظفين من خلال هذا التحدي	18
68	يمثل صف تعاقد الموظفين مع المصلحة وارتباطه مع مختلف الصعوبات التي تواجههم من خلال تطبيق الادارة الالكترونية.	19
69	يمثل الزامية التعامل بالإدارة الالكترونية حسب نوع المصلحة المستخدمة.	20
70	يمثل الصعوبات التي تواجه الموظفين اثناء تطبيق الادارة الالكترونية.	21
71	يمثل مدى رضا الموظفين على تطبيق الادارة الالكترونية.	22
72	يمثل تقييم الاداء قبل وبعد استخدام الادارة الالكترونية.	23
73	يمثل التأثير الادارة الالكترونية على الاداء الوظيفي.	24
74	يمثل التكوين في الاستخدام و اثره على الاداء الموظفين من خلال تطبيق الادارة الالكترونية.	25
75	يمثل الافضلية بين الادارتين وايهما الاكثر تحقيقاً للأداء مرض.	26
76	الصعوبات التي تواجه العمال اثناء تطبيق الادارة الالكترونية وطبيعة تأثير هذا التطبيق على الاداء الوظيفي.	27
77	يمثل اقدمية العمل والرضا عن الاداء الوظيفي إثر تطبيق الادارة الالكترونية.	28

- قائمة الأشكال.

الترقيم	الشكل	الصفحة
01	عناصر الإدارة الإلكترونية	16
02	خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية	19

الفهرس

فهرس المحتويات

تشكرات.

الإهداء.

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

مقدمة

❖ الفصل الاول : تقديم الدراسة

تمهيد

05	1 - أسباب اختيار الموضوع
05	1-1 أسباب ذاتية
05	2-1 أسباب موضوعية
05	3- أهداف الدراسة
06	2- أهمية الدراسة
06	4- المفاهيم الأساسية
06	1-4 مفهوم الإستخدام
06	2-4 مفهوم الادارة الإلكترونية
07	3-4 مفهوم الأداء
07	4-4 مفهوم الأداء الوظيفي
08	5- الاشكالية الدراسة
10	6 - الابعاد النظرية
10	1-6 الإدارة بين المفهوم التقليدي والإلكتروني
12	2-6 الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة الورقية
14	3-6 عناصر الإدارة الإلكترونية
16	4-6 خصائص الإدارة الإلكترونية
17	5-6 خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية
19	6-6 تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجال العمل
22	7-6 أهداف الإدارة الإلكترونية
23	8-6 أهمية الإدارة الإلكترونية
25	7- الأداء الوظيفي
25	1-7 أهمية الأداء الوظيفي
25	2-7 محددات الأداء الوظيفي
26	3-7 كيف يحدث الأداء
27	8. المقاربات النظرية

27	1-8 الإستخدامات والإشباعات
29	2-8 إنتشار المبتكرات
34	9- الدراسات السابقة
40	- خلاصة الفصل

❖ الفصل الثاني : الاجراءات المنهجية

تمهيد

43	1 - مجالات الدراسة
43	1-1 المجال المكاني
44	2-1 المجال الزمني
45	3-1 المجال البشري
45	2 - منهج الدراسة
46	3 - أدوات الدراسة
47	3-1 الإستمارة
47	4 - عينة الدراسة
47	1-4 مفهوم العينة
48	2-4 خصائص العينة
54	خلاصة الفصل

❖ الفصل الثالث : عرض وتحليل ومناقشة النتائج

تمهيد

57	1- عرض وتحليل بيانات الدراسة
79	2- مناقشة وتفسير النتائج
79	1-2 مناقشة وتفسير النتائج التساؤل الفرعي الأول
79	2-2 مناقشة وتفسير النتائج التساؤل الفرعي الثاني
80	3-2 مناقشة وتفسير النتائج التساؤل الفرعي الثالث
81	4-2 مناقشة وتفسير النتائج التساؤل العام
82	استنتاج عام للدراسة
84	خلاصة الفصل
86	خاتمة

قائمة المراجع.

الملاحق.

مقدمة



منذ فجر التاريخ والحضارة الإنسانية تفرز تحولات عديدة أهمها الثورة الزراعية ثم الصناعية ثم تلتها الثورة المعلوماتية ، هذه الأخيرة التي أحدثت تغييرا في الحياة اليومية للإنسان ، وأصبحت من الركائز الأساسية والمعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية نتيجة للإستخدام المكثف لنظام تكنولوجيا المعلومات وبزوغ شبكة الانترنت وشبكة الويب المرتبطة بها كوسائل متقدمة ساهمت في تغيير نمط أعمال الإدارة التي تعتبر الآلية الفعالة في تحريك عجلة تقدم الدولة وخدمة المواطن، وقد أصبح التحول في نمط الإدارة لمختلف المجالات ضرورة مأمولة وبالأخص في الدول النامية. حيث استوجب هذا التحول عناصر أساسية كالسرعة الدقة والإتقان في الأداء، وكذا تبسيط الإجراءات وتحسين علاقة الفرد بالدولة ، كل هذه العناصر جاءت لتجتمع في مصطلح واحد يسمى الإدارة الإلكترونية. التي تمثل نوعا من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرين وكذا تختصر العولمة والفضاء الرقمي وثورة الأنترنت بكل متغيراته وحركة اتجاهاته<sup>1</sup>.

وقد أنتجت الإدارة الإلكترونية جملة من المتغيرات على خدمات مختلف المصالح وكذا التأسيس لنهاية الإدارة التقليدية، وتبني إدارة حديثة وفرت فرص النجاح وتحقيق الأهداف بكفاءة عالية ، وكانت الجزائر من بين الدول التي سعت من أجل إرساء تكنولوجيا الاتصال، والنصيب الأكبر من هذا السعي كان للإدارة المحلية، فبعدها كانت تعاني من البيروقراطية وانعدام الشفافية أصبحت اليوم تقدم خدمات تتعدى حدود الزمان والمكان وهذا ما يسمى بتقريب الإدارة إلى المواطن.<sup>2</sup>

بناء على هذا فإن أي تجربة نحو التأسيس لإدارة إلكترونية والنهوض بمستوى أداء خدمة المرافق العمومية وخدمة المواطنين ، يتوقف على ما تم تحقيقه على أرض الواقع من اداء وظيفي الذي يساهم بدوره في السرعة في وتيرة العمل والإكثار من التعاملات سواء

<sup>1</sup> محمد سمير احمد: الإدارة الإلكترونية، ط.1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة عمان، 2009، ص.25-26  
يوسف مسعداوي : أساسيات في إدارة المؤسسات، دار الهومة للنشر والتوزيع الجزائر، 2013، ص.510.

داخلية او خارجية في آن واحد، من ذلك تنطلق هذه الدراسة التي لتعطي وصفاً حول الإدارة الإلكترونية وانعكاسها على الاداء الوظيفي .

ومن هذا المنطلق ارتأينا في دراستنا التي جاءت تحت عنوان إنعكاس استخدام الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفين المصلحة البيوميتريية لبلدية تيارت وذلك إيماناً منا بأهمية المعالجة العلمية لمثل هذه المواضيع، وعلى إثر هذا الإختيار قسمت هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول، جاء الفصل الأول كتقديم للدراسة وتضمن كل من الإشكالية والأسباب والأهمية والأهداف التي ترمي إليها الدراسة والدراسات السابقة والمفاهيم الإجرائية للدراسة ثم الأبعاد النظرية، والفصل الثاني جاء تحت عنوان الإجراءات المنهجية للدراسة، فتطرقنا في هذا الفصل إلى حدود الدراسة الزمانية والبشرية والمكانية، والمنهج المستخدم وعينة الدراسة، وأخيراً الفصل الثالث عُنون بعرض ومناقشة النتائج، وفيه عرض نتائج التساؤلات ومن ثمة مناقشتها والخروج باستنتاج عام للدراسة، ثم يتبع بخاتمة وقائمة المراجع وقائمة الملاحق .

## الفصل الأول : تقديم الدراسة

1- أسباب اختيار الموضوع

2- أهداف الدراسة

3- أهمية الدراسة

4- الإشكالية

5- المفاهيم الأساسية

6- الأبعاد النظرية للدراسة

7- الدراسات السابقة

**- تمهيد**

لقد غزت تكنولوجيا المعلومات عدة ميادين منها ميدان العمل والإدارات فبعد ما كانت هناك أفكار محدودة وأدوات بسيطة للعمل في مجال الإدارة، فقد كان لها النصيب من هذه التكنولوجيا، ظهر ما يطلق عليه الإدارة الإلكترونية الذي كان بمثابة البوابة لما هو أفضل من ذي قبل في عالم الإدارة وعلى مستوى الإدارات والمؤسسات، ومن جهة أخرى نجد أن هذه الميزة تخدم المؤسسة أو المنظمة و بأداء أفضل من السابق من مختلف الجوانب.

وفي ما يلي محاولة لمعرفة إنعكاس استخدام الإدارة الإلكترونية على الاداء الوظيفي للعمال المصلحة البيومترية وقد تنطرقنا في هذا الفصل إلى أهم الأسباب التي حددت عليها الدراسة بالإضافة إلى عرض لأهمية وأهداف الدراسة، إلى جانب التعرف على الأبعاد النظرية وأهم الدراسات التي تخدم هذا الموضوع كذلك النظريات المفسرة لهذا الأخير.

**1- أسباب إختيار الموضوع .**

لقد تعددت الأسباب في هذه الدراسة والتي تخص إنعكاس استخدام الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي للعمال ،فبالنظر إلى هذا التحديث واكتساحه مجال الإدارة وما يقدمه من معطيات تعود بالإيجاب على المستخدم و المستفيد .  
فقد تجلت هذه الدراسة على جملة من الأسباب يمكن تقسيمها إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية نلخصها في مايلي:

**1-1 - الأسباب الذاتية: يرجع إختيارنا لهذا الموضوع بالدرجة الأول إلى.**

- كون الموضوع له علاقة بمجال تخصصنا المتمثل في علم اجتماع الاتصال.
- أهمية الإدارة الإلكترونية وما تقدمه من خدمات للمؤسسة وللموظف و حتى للمستفيد منها.
- كوننا نحن الطلبة نتمتع بالفضول العلمي لمعرفة ميزة الإنتقال من التقليدي إلى الرقميات.

**1-2- الأسباب الموضوعية:**

- الخدمات السريعة التي تقدمها الإدارة الإلكترونية .
- معرفة أهم الإستخدامات الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة قيد الدراسة.
- الموضوع يخدم المجتمع عامة و الفرد خاصة.

**2 - أهداف الدراسة:**

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر من بينها ما يلي:
- الكشف عن عادات إستخدام العمال المصلحة البيومترية "بلدية تيارت" للإدارة الإلكترونية .
  - تحديد طبيعة إستخدام العمال المصلحة البيومترية "بلدية تيارت" للإدارة الإلكترونية.

- إبراز أهم الإنعكاسات الناتجة عن استخدام الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي لعمال المصلحة البيومترية "بلدية تيارت"

### 3- أهمية الدراسة:

يستقي الموضوع أهميته من أهمية المتغيرات التي يبحث فيها وهي الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي، خاصة وأنها استطاعت أن توفر الكثير من الجهد و الوقت خلال أداء المهام وسهلت الكثير من المعاملات داخل المؤسسة و خارجها

### 4- المفاهيم الأساسية:

#### 4-1 استخدام:

يشير مفهوم الاستخدام إلى طبيعة السلوكات والاستعمالات التي يمارسها الموظف بالاعتماد على الوسائط الإلكترونية<sup>1</sup>.

و الاستخدام هو إستغلال وإستعمال للوسائط الإلكترونية من أجل تقديم خدمة للغير وتحقيق أهداف ذاتية وأخرى عامة.

#### 4-2 الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية هي "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة"<sup>2</sup>

مصطلح الإدارة الإلكترونية يعتبر من المصطلحات العلمية المستخدمة تماما في مجال العصرية والتي أشارت إلى موضوعاتها مجموعة من البحوث والدراسات والكتابات العلمية السابقة وهي منهج حديث موجه إلى المنتجات من السلع والخدمات وسرعة الأداء ويعتمد على استخدام شبكة متقدمة للاتصالات للبحث واسترجاع للمعلومات بغية دعم واتخاذ القرارات الفردية والتنظيمية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> على بن هادية وآخرون: قاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر 1998ص 695  
<sup>2</sup> نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية. الإستراتيجية والوظائف والمجالات، عمان: دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع 2008ص 28  
<sup>3</sup> السالمي علاء عبد الرزاق وإبراهيم السليبي خالد: الإدارة الإلكترونية، ط1، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن. 2008ص 3

- تعرف الإدارة الإلكترونية إجرائياً : على أنها توجه المصلحة البيومترية نحو أسلوب جديد في العمل الإداري داخل المصلحة، يستخدم المعلوماتية والإلكترونية في استقبال الطلبات ذات الطبيعة الرقمية بدلاً من الطبيعة الورقية، وتقديمها كخدمات للمواطن من جهة، وتوفير المعلومات بين المصالح (تنظيم والشؤون العامة، جوازات السفر، بطاقات الرمادية، بطاقات التعريف البيومترية ورخص السياقة) وبين الموظفين بشكل أوفر ومتكامل ومنخفض التكلفة وأسرع في الوقت من جهة أخرى.

### 4-3 الأداء:

يعرفه "توماس جي لبرن" Tomas Dji libren بأنه التفاعل بين السلوك والإنجاز وأنه السلوك والنتائج معاً، وهو إتخاذ السلوك ونتائجه وما تسعى المنظمة للوصول إليه. كما يعرف أيضاً بأنه تحقيق لشروط أو الظروف التي تعكس نتيجة أو مجموعة النتائج معينة لسلوك شخص معين أو مجموعة أشخاص.<sup>1</sup>

فالأداء إجرائياً هو عبارة تفاعل وتحقيق لأهداف ذاتية تخص الموظف والأخرى جماعية تخص المؤسسة.

### 4-4 الأداء الوظيفي للعمال:

عرفه هلال بأنه السلوك الوظيفي الهادف لا يظهر نتيجة القوى أو الضغوط النابعة من دخل الفرد فقط، ولكنه نتيجة التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به.<sup>2</sup>

إجرائياً : يمكن تعريف الأداء الوظيفي على أنه عبارة عن غاية أو هدف يراد الوصول إليه و من زاوية أخرى الملحوظ وجود عدة زوايا متباينة من خلال أداء الفرد أو أداء الفريق العمل (الجماعة أو موظفين) والبعض يتناوله من خلال النظر إلى أداء المؤسسة ككل.

<sup>1</sup> عصمت سليم القرالة: الحكمانية في الاداء الوظيفي، دار جليس الزمان، دار الرمال، عمان، ط1، 2009ص48  
<sup>2</sup> حسين محمد حراشة: ادارة الجودة الشاملة واداء الوظيفي، دار جليس الزمان، شارع الملكة رانيا، كلية الزراعة، عمان، 2012ص105

## 5- الإشكالية

تأثرت الحياة البشرية بشكل كبير بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وشمل هذا التأثير كافة مجالات الحياة، ففي الجانب التعليمي ظهر الحاسوب ووفر على الطرفين (المعلم والمتعلم) الراحة والوقت أكثر من السابق، وفي المجال الصناعي ظهرت الآلات وتم تطويرها وربطها بالحواسيب الذكية، حتى حلت مكان اليد العاملة البشرية فوفرت الجهد والوقت اللازم للإنتاج، من جهته الجانب السياسي والعسكري أصبحت التكنولوجيا الحديثة تعبر عن قوة الدولة و هيمنتها، وذلك عن طريق تطوير الأسلحة، الرادارات، الطائرات الألية ووسائل التجسس...إلخ، في الجانب الاقتصادي والإداري عمد الإنسان إلى ابتكار آلات ومعدات تسهل من عمله حيث كانت الاعمال قديما تقام داخل المكاتب باستخدام المعاملات بشكل يدوي و ورقي مما يؤدي إلى استغراقها وقتا طويلا، بعد دخول التكنولوجيا عالم الادارة استغل العامل البشري هذه الاخيرة وأصبحت الاتفاقيات والمعاملات تقام من اي مكان في العالم و بسرعة فائقة ليظهر ما يصطلح عليه بالإدارة الإلكترونية.<sup>1</sup>

وتعد الإدارة الإلكترونية نمط جديد من الأنماط الذي ترك أثره في المنظمات والمؤسسات الإدارية، والواقع ان هذا التأثير لا يعود فقط الى البعد التكنولوجي المتمثل في تطور المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود كثيرة من الزمن فالأساليب الإدارية التي كانت ناجحة و ملائمة لظروف الماضي قد لا تكون فعالة في ظل بيئة سريعة التغير كتلك التي نعيشها حاليا.

ظهرت البوادر الاولى للإدارة الإلكترونية في كل من مصر وإمارة دبي والاردن سرعان ما إقتنعت الدول العربية الأخرى بمميزات هذا المشروع سواء على مستوى الحكومة او على مستوى المتعاملين.

اتجهت الجزائر الى تطبيق الإدارة الإلكترونية في النصف الثاني من القرن 20م، عن طريق انشاء عدد من المشاريع في الدول المتقدمة أطلقت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام

<sup>1</sup> أحمد عبد الفتاح، محمود. الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر. ص 38



و الإتصال احد الملفات الكبرى وهو مشروع برنامج الجزائر الإلكترونية (2013/2008) الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات و الإدارات العمومية و المتعاملين العموميين و الخواص كذلك الجامعات ومراكز البحث و الجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام و الإتصال ،اذ شارك اكثر من 300 شخص في طرح افكار و مناقشتها خلال ستة عشر شهراً<sup>1</sup>.

فالإدارة الإلكترونية كعامل لتحديث التعاملات في الوقت الحالي و باعتبارها نسق متكامل في حالة تطبيقه يجب على جميع الأنظمة أن تكون إلكترونية لتحقيق النجاحة والفعالية التي أعدت من أجلها من خلال أداء وظيفي للمستخدمين داخل المنظمة او المؤسسة .

كما أن العامل البشري ( عمال ومستخدمين) هو المحرك الرئيسي في العمل وهو عنصر لا يمكن تجاهله في العملية الإدارية مهما كانت وظيفته، وهو الوحيد القادر على استيعاب المفاهيم و الأفكار الجديدة التي تساعد على استغلال الميزات ومواجهة التحديات التي تفرضها الظروف البيئية و الثقافية و السياسية وتحقيق اهدافها فالأداء العالي هو نتاج جهد سواء فكري او عضلي قام به فرد او مجموعة<sup>2</sup>.

وبتعرض الفرد لتطورات التكنولوجيا خاصة الإدارية منها يسعى الى تحقيق الأفضل والحرص على تأدية وظيفته بجهد أقل و بسرعة فائقة وعلى أكمل وجه اذ يهتم بكل ما تقدمه الادارة الالكترونية من خدمات و تسهيلات لبلوغ مبتغاه، ففي الوقت الحالي ونظرا لأهمية الادارة و يجب على القائمين بتسيير الشؤون الإدارية (الموظفين) تحديث نمط الإستخدام الاداري بما يتماشى و حدود الوظيفة و أهداف المنظمة او المؤسسة<sup>3</sup>.

هذه القراءة في مختلف المفاهيم والأفكار السابقة التي أسست إلى وجود رابط قوي بين الإدارة الإلكترونية وإنعكاسها على الاداء الوظيفي وإلى هنا استقرت رؤية الدراسة إلى

<sup>1</sup> بن حامد، أمينة، الحكومة الإلكترونية تجربة الجزائر نحو حكومة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013ص29

<sup>2</sup> حسين محمد حراشة، المرجع سبق ذكره، ص 12

<sup>3</sup> حسين محمد حراشة، المرجع نفسه، ص 13

هدف أساسي أمكننا صياغته في التساؤل التالي: ما هو انعكاس استخدام الإدارة الإلكترونية على الاداء الوظيفي لعمال المصلحة البيومترية ببلدية تيارت ؟

وتحت هذا التساؤل الرئيسي تندرج ومجموعة من التساؤلات الفرعية وهي:

- ماهي عادات استخدام العمال المصلحة البيومترية "بلدية تيارت" للإدارة الإلكترونية ؟
- ما طبيعة استخدام العمال المصلحة البيومترية "بلدية تيارت" للإدارة الإلكترونية؟
- كيف ينعكس استخدام العمال المصلحة البيومترية "بلدية تيارت" للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي؟

## 6- الأبعاد النظرية:

### 6-1 الإدارة بين المفهوم التقليدي والمفهوم الإلكتروني:

استخدم مصطلح الإدارة التقليدية في العلم ليعبر عن الأفراد الذين يمارسون الأعمال الإدارية في المؤسسات التربوية، كما استخدم ليدل على الوظيفة أو المركز الذي يشغله هؤلاء الأفراد، كما تم التعبير عن الإدارة التقليدية أيضا بأنها علم أو فن أو نظام يتم من خلاله الوصول إلى الهدف بأحسن الوسائل وبالتكاليف الملائمة وفي الوقت الملائم بالإستخدام الأمثل للإمكانات المتاحة، وفي الإدارة التقليدية تظهر هيمنة فئة من الأفراد في منظمة ما على أعمال الآخرين من خلال القيام بالعديد من الوظائف وذلك وصولا لتحقيق الأهداف المرجوة.

أما الإدارة الإلكترونية في التعليم فما هي إلا نمط جديد من أنماط الإدارة التعليمية ترك آثاره الواسعة على المؤسسات التربوية ومجالات عملها، واستراتيجياتها، ووظائفها والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل بالتكنولوجيات الرقمية وإنما تعود أيضاً إلى البعد الإداري المتمثل بتطوير المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود

عديدة، وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض، والتمكين الإداري.<sup>1</sup>

ومن خلال النظرة المتأنية والمتعمقة للمفاهيم السابقة فإنه يمكن تقسيم مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى قسمين:

أولهما الإدارة وهو يعبر عن نشاط إنجاز الأعمال من خلال جهود الآخرين لتحقيق الأهداف المرجوة.

وثانيهما الإلكترونية وفيها يتم إنجاز النشاط من خلال استخدام الإلكترونيات من خلال ما يلي:

- الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.
- الانتقال من الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد.
- الانتقال من التنظيم الهرمي إلى الشبكي.
- الانتقال من قيادة الآخر إلى قيادة الذات.

ويرى الكثير من الباحثين أن الإدارة الإلكترونية امتداد لتطور الفكر الإداري والمدارس الفكرية عبر أكثر من قرن من الزمن ابتداء بالمدرسة الكلاسيكية المتضمنة في النموذج البيروقراطي المثالي لماكس فيبر، والإدارة العلمية لفريدريك تايلور، ووظائف الإدارة "لهنري فايول" إلى مدرسة العلاقات الإنسانية "لإلتون مايو" إلى المدخل الكمي لمدرسة النظم ثم المنظمة المتعلمة وأخيرا الإدارة الإلكترونية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ثابت، عبد الرحمن ادريس. نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الإسكندرية: الدار الجامعية. 2005ص161

<sup>2</sup> نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية. الإستراتيجية والوظائف والمجالات، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع 2008ص18-19

## 2-6 الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

الجدول رقم (01) يبين أوجه الاختلاف بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

خدمة الإدارة الإلكترونية	الإدارة التقليدية	
شبكات الإتصال الإلكتروني	الإتصالات المباشرة والمرسلات الورقية	الوسائل المستخدمة
إلكترونية	ورقية	الوثائق المستخدمة
إستخدام التكنولوجيا في تحقيق الأهداف	تعتمد على الإستغلال الأمثل للإمكانيات المادية والبشرية في تحقيق الأهداف	مدى الإعتماد على
إرسال رائل في عدد لا متناهي في الوقت ذاته	تحتاج وقت أطول حتى يتم التفاعل من أجل تحقيق الأهداف	التفاعل
إقتصادية على المدى البعيد	مكلفة على مدى البعيد	التكلفة

من خلال الجدول رقم (01) يتبين لنا الفرق بين مفهومي الإدارة التقليدي والإلكتروني في البعض من الأمور، ستكون الصورة واضحة فضلا عن الممارسات العملية لكل منهما فإنه يمكن تحديد أوجه الاختلافات الجوهرية بينهما وفقا للجدول السابق فيما يلي:<sup>1</sup>

فمن حيث طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف نجد أن الإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة المتمثلة في التنقلات من منطقة إلى أخرى واستخدام الوثائق للإيصال المعلومات، في حين

<sup>1</sup> Darft. R, managment fir worth, the dryolen press, kenyatta university, new south wales, 2000.p18

نقلًا عن عبد الناصر: مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر، 2011

نجد الإدارة الإلكترونية تتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الإلكترونية دون الحاجة إلى التنقل لتسليم الوثائق.

وفي مجال نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات فالإدارة التقليدية تعتمد بشكل أساسي على الوثائق الورقية، بينما تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية دون استخدام أية وثائق رسمية.

ومن حيث الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية فنجدها في الإدارة الإلكترونية محدودة ومدربة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لغرض تحقيق الأهداف، بينما في الإدارة التقليدية فالعنصر البشري كثيف والتدريب غالبا ما يكون عبر توارث الخبرات وبالنسبة للإمكانيات المادية فهي تعمل على الإستغلال الأمثل للوصول إلى تحقيق الهدف المرجو.

هذا من جهة، ومن جهة أخرى تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن، بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي.

طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل فنرى أن الإدارة في ظل المفهوم التقليدي تكون علاقاتها بين أطراف التعامل مباشرة، بينما الإدارة الإلكترونية تشير إلى انتفاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، حيث توجد أطراف التعامل مع أو في نفس الوقت على شبكات الاتصالات الإلكترونية .

وفي طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي، وبينما في الإدارة الإلكترونية بالسرعة، كما يحقق التفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد ما ومجموعة ما من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> إبراهيم بختي، الإنترنت في الجزائر، مجلة الباحث، عدد 01، جامعة ورقلة، 2002، ص21

أما من حيث التكلفة فالإدارة التقليدية مكلفة على المدى البعيد عكس الإدارة الإلكترونية التي لها عائد إقتصادي لصالح لمؤسسة على المدى البعيد .

هذا لا ينفي ضرورة تواجد الإدارتين معاً، إذ لا عنى عن إحداهما عن الأخرى أو العكس العمل على التخلص من الإدارة التقليدية وفق برنامج زمني، فكلاهما يسعى لتحقيق أهداف المؤسسة.

### 3-6 عناصر الإدارة الإلكترونية

تقوم الإدارة الإلكترونية على العناصر الآتية :

#### 1-3-6- الكادر البشري ويجب أن يكون كما يلي:

- مؤهل ومصقول فنيا من خلال الدورات التدريبية المناسبة وعلى إطلاع دائم على الحديث من مجاله حتى يصبح قادرا على استخدام هذه التقنيات الحديثة والتعامل معها واستغلال امكانياتها وقدراتها كمصلحة مؤسسته وبيئة عمله.
- محفز على الابتكار والمبادرة بالأفكار ومعود على البحث عن معلومة من خلال ما هو متاح.
- قادر على التعامل مع الراجعين، والتواصل معهم وتلبية استفساراتهم.

#### 2-3-6- الشبكات

وهي عبارة عن نظام اتصالات (الهاتف) لربط أجهزة الحاسوب ببعضها البعض بغرض تحقيق المشاركة في المعلومات والأجهزة الطرفية والإرسال واستقبال المعلومات (صوت وصورة) وللشبكات أنواع نذكرها:

#### أ- الشبكة المحلية :

الشبكات المحلية تؤكد أنها الشريك الذي لا غنى عنه للحاسب الشخصي في المكتب أو الشركة أو الجامعة، ونستطيع القول أن التزامم حول استخدام الأجهزة المساعدة مثل الطابعات وكذلك تزايد الحاجة إلى القرص الصلب وسعة مساحة التخزين، كانا وراء ظهور

الشبكات المحلية ثم أن البريد الإلكتروني هو أهم وليد لهما، و من خلال هذه الوظيفة الهامة أسهمت تلك الشبكات إسهاما كبيرا في تحقيق ما نسميه " مكاتب بلا أوراق."

### ب- الشبكة الواسعة (WAN):

من **LAN** وهي عبارة عن مجموعة من خطوط الاتصال والبروتوكولات التي تؤهل الشبكات الداخلية المحلية الارتباط ببعضها والتواصل فيما بينها، وعادة تحظى هذه الشبكات بمساحة جغرافية واسعة ليتم انتقال المعلومات بسرعات عالية.

### ب-أ- قواعد البيانات :

وهي تسهل على المستخدمين البحث والحصول على المعلومات وتساعد على اتخاذ القرار.

### ب- ب- الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت):

وهي عبارة عن شبكة عملاقة لا تحدها حدود ولا تضمها مساحة واحدة و تتكون من مجموعة كبيرة من شبكات الحاسوب المرتبطة بواسطة خطوط الاتصال المختلفة وتتمركز كل شبكة على جهاز مزود ضخم وتنتقل المعلومات بين (**CLIENTS**) يحتوي على المعلومات ويستقي المعلومات من مزودات (**SERVER**) أرجاء الشبكة ويتم تنظيم عملية الانتقال للمعلومات.<sup>1</sup>

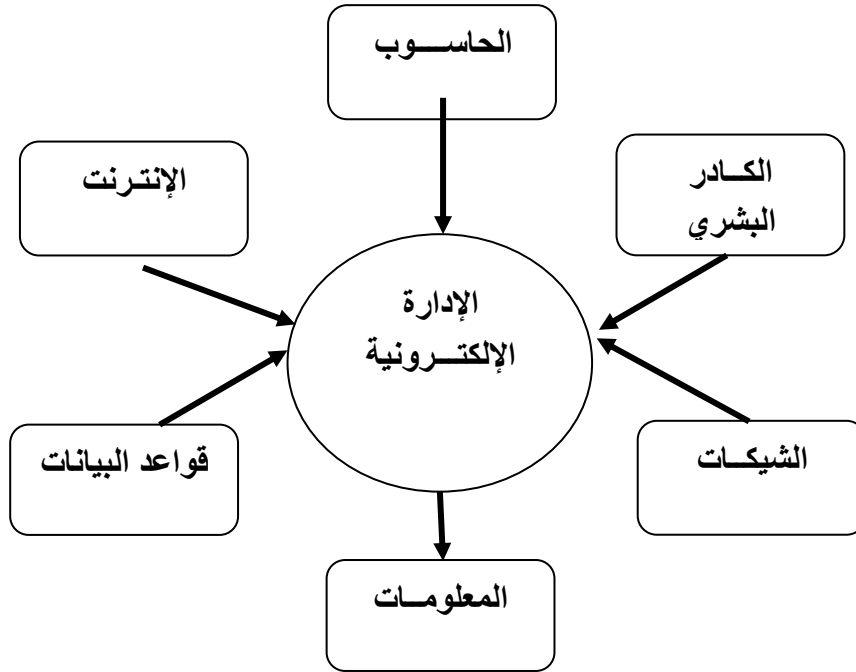
### ب- ت- المعلومات:

وهي المراد المشاركة فيها وتبادلها بين أعضاء المؤسسة ويمكن أن تكون هذه المعلومات على صيغة بيانات.

<sup>1</sup> إبراهيم بختي: المرجع سبق ذكره، ص30

ب- ث- جهاز الحاسوب

هذا هو العنصر الأهم ونافذة التواصل والتخاطب بين أفراد الشبكة<sup>1</sup>



الشكل رقم (01) يوضح عناصر الإدارة الإلكترونية

4-6 خصائص الإدارة الإلكترونية:

مع نهاية القرن الحالي، وفي ضوء العولمة وانتشار الإقتصاد الشبكي وتزايد حدة المنافسة على المنظمات لتعيش الأنماط الإدارية والأنظمة التي تستخدمها، تزايد أهمية الإدارة الإلكترونية والتي تتميز بالعديد من الخصائص ومنها:

- أنها إدارة بلا ورق حيث تعتمد على البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية والأدلة والمفكرات الإلكترونية ونظم المتابعة الإلكترونية.

<sup>1</sup> إبراهيم بختي المرجع نفسه ص33.



- إدارة بلا مكان والتي تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية واستخدام الهاتف المحمول والتعامل مع المؤسسات الافتراضية *Virtual*.
- إدارة بلا زمان تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية.
- تقوم بالاعتماد على النظم المتطورة والبعد عن التنظيمات الجامدة حيث المؤسسات الشبكية والذكية والتي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة.
- استخدام البريد الصوتي والإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.
- تتميز بالابتكارية والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.
- تحتاج إلى أنظمة إلكترونية مثل أنظمة التحصيل المجمعة والخدمة عن بعد والشراء الإلكتروني وأنظمة المتابعة الفردية وأنظمة تخطيط الموارد ونقاط البيع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية.
- تهتم باكتشاف المشاكل قبل حلها.
- التركيز على الإجراءات التنفيذية والإنجازات.<sup>1</sup>

## 5-6 خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وحتى تتمكن كافة المنظمات والمؤسسات من الاستفادة القصوى من التقنية الحديثة واستثمارها الاستثمار الأفضل، وتحويل تلك المنظمات إلى منظمات رقمية تتعامل بكافة وسائل التقنية الحديثة في انجاز معاملاتها وإجراءاتها الإدارية.

وهنا لابد من اتباع خطوات سير العمل في الإدارة الإلكترونية فإن المعاملة تبقى في مكان إلكتروني واحد وكل ما في الأمر أن الموظف والمديرين المسؤولين يقومون بالكتابة على المعاملة الإلكترونية وإرسالها إلكترونياً عبر الشبكة، ولا يستطيع أي واحد منهم أن

<sup>1</sup> رأفت، رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، بحوث ودراسات، العدد 384، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية. 2013ص20-21

يُخفي المعاملة. كما أن توقيت الإجراء مدون على المعاملة لا باليوم فحسب بل بالساعة والدقيقة التي تم فيها الإجراء، وتأتي هذه خطوات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات كما يلي:<sup>1</sup>

### 1-5-6 إعداد الدراسة الأولية:

ولإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية؛ لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا على بنية من كل النواحي المالية والفنية والبشرية.

### 2-5-6 وضع خطة التنفيذ:

عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

### 3-5-6 تحديد المصادر:

التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح، ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ، والأجهزة والمعدات، والبرمجيات المطلوبة، ويعني هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه الإدارة أو المؤسسة.

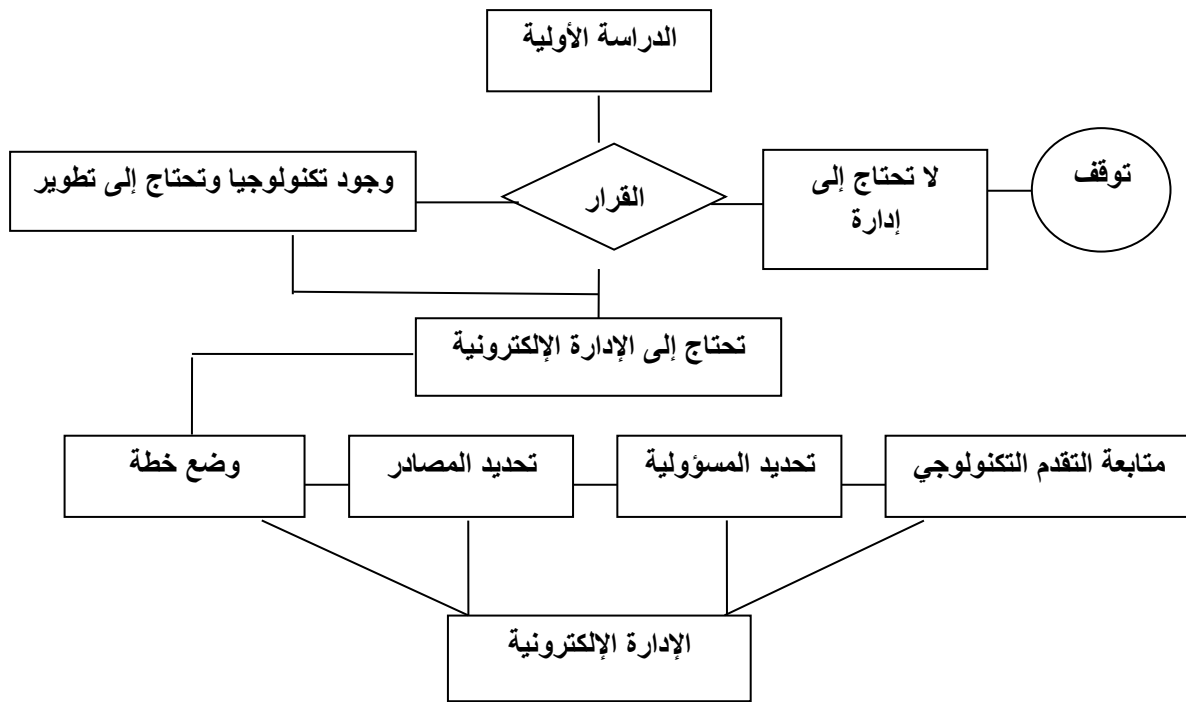
### 4-5-6 تحديد المسؤولية:

عند تنفيذ الخطة، لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والكلف المرصودة إليها.

<sup>1</sup> رأفت رضوان المرجع سبق ذكره ص23

### 5-5-6 متابعة التقدم التقني:

نظرا للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية، لذلك لابد من متابعة كل ما يستجد في المجال التقني من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة بهذا المجال<sup>1</sup>.



الشكل رقم (02) خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية

### 6-6 تطبيقات الإدارة الكترونية في مجالات العمل:

نتناول بعضا من تطبيقات الإدارة الإلكترونية بإيجاز شديد في بعض مجالات الأعمال في الجزء التالي:

#### 1-6-6 التجارة الإلكترونية:

بدأت التجارة الإلكترونية في الولايات المتحدة عام (1970)، وأخذت خطوات سريعة حتى انتشرت على المستوى العالم ككل.

<sup>1</sup> السالمي علاء عبد الرزاق. ابراهيم السليطي، خالد. الإدارة الإلكترونية، طه، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن. 2012 ص65

ويرتبط مفهوم الإدارة الإلكترونية بكافة التعاملات التجارية التي تتم إلكترونياً من خلال الشبكات العالمية، وأهمها شبكة الإنترنت وتأخذ هذه التعاملات أشكالاً متعددة مثل:

- التبادل التجاري الإلكتروني بين منظمات الأعمال.
- التبادل التجاري الإلكتروني بين المنظمات وعملائها.
- التبادل التجاري الإلكتروني بين المنظمات والحكومات

والذي يعني أن كافة العمليات المرتبطة بالبيع والشراء والتبادل للسلع والخدمات والأفكار يتم إلكترونياً عبر الشبكات العالمية، وتتضمن عقد الصفقات والتفاوض والإعلان والتوزيع والتسليم وسداد الإلتزامات المالية وخدمات ما بعد البيع، وتحقق التجارة الإلكترونية العديد من المزايا منها:<sup>1</sup>

- تحديد المنتجات من القيود الجغرافية.
- انخفاض تكاليف تنفيذ الأنشطة التسويقية.
- التواجد داخل الأسواق دون استثمارات عالية.
- تقليل الجهود المبذولة للاتصالات بالأطراف المتعددة المتعاملة مع المنظمات.
- كما تحقق مزايا للعميل منها سرعة الحصول على احتياجاته على مدار اليوم بأقل وقت وتكاليف .
- كما توفر كامل المعلومات المرتبطة بالإنتاج والتي تمكنه من المقارنة والاختيار بحرية بين البدائل المتعددة.

## 6-6-2 البنوك الإلكترونية:

وتتميز هذه الخدمات بالسرعة، قصر المعاملات المصرفية والمحافظة على سرية البيانات الخاصة بالعميل وتعمل هذه البنوك طول الأربعة وعشرون ساعة وطوال أيام الأسبوع وتتميز بإنجاز الأعمال بدون مساعدة وفي سرية تامة وأمان، حيث يسمح النظام بما يلي:

- الإيداع والسحب النقدي.

<sup>1</sup> السالمي، علاء عبد الرزاق. إبراهيم السليطي، خالد المرجع سبق ذكره، ص73

- إيداع الشيكات.
- قبول الكروت الدولية.
- الإستفسار عن رصيد الحساب .
- سداد فواتير التليفون والكهرباء.
- كشف إيداعات المبالغ الكبيرة بكارث خاص.
- تغيير العملات الأجنبية وترفض العملات المزيفة غير الصالحة كما تساعد هذه البنوك الإلكترونية في تحقيق العديد من المزايا منها:
- تخفيض التكاليف نتيجة لعدم الحاجة إلى مباني وفروع وتسهيلات مادية.
- تقديم خدمات مستخدمة لم تكن موجودة من قبل.
- توفير الوقت والجهد وتجنب الانتظار للحصول على الخدمات.
- تقديم الخدمات للعملاء بكفاءة<sup>1</sup>.

### 3-6-6 الحكومة الإلكترونية:

تعني الحكومة الإلكترونية أن المواطن العادي والمستفيد يستطيع طلب جميع الخدمات الحكومية بشكل ذاتي وإلكتروني، ومن خلال جهة واحدة وعن طريق قنوات مختلفة في أي وقت يشاء، ومن أي مكان يوجد به بشكل مباشر وسريع وسهل متخطيا كل عقبات الروتين وعلى ذلك تحقق الحكومة الإلكترونية العديد من المزايا نذكر منها:

- تهيئة فرص ميسرة لتقديم الخدمات الحكومية لطلابها من خلال الحاسب.
- تيسير اقتضاء الناس للخدمة سواء كانوا مواطنين عاديين أو مستثمرين أو غيرهم.
- تخفيف مساوئ مركزية السلطة.
- تخفيف حدة البيروقراطية وتوقيعات المنفذين والمسؤولية وتضخم الهرم الإداري.
- الإعتماد على الشبكة العنكبوتية الرشيقة.

<sup>1</sup> رأفت، رضوان: المرجع سبق ذكره، ص29

وتتعدد مجالات تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية، فيمكن استخراج البطاقة الشخصية واستخراج جواز السفر وخدمات العقار والسجل المدني والحصول على تأشيرة الفرد إلى الخارج واستخراج شهادات الميلاد والترخيصات للشركات والمنازل، وتحصيل الضرائب والرسوم الجمركية.

ويحتاج تحديد إطار الحكومة الإلكترونية إلى إنشاء قواعد بيانات الكترونية، تضم بيانات ومعلومات عن الهياكل التنظيمية والوظيفية على مستوى الدولة، ومراكز الخدمات الإلكترونية، وبرامج تطويرها.

ويتطلب شبكات اتصالات فعالة تساعد في سهولة تقديم الخدمات الحكومية عن بعد سواء بين الجهات الحكومية بعضها والبعض الآخر، أو بين الجهات الحكومية ومؤسسات الأعمال أو بين الجهات الحكومية والمواطنين.

ويساعد انتشار واستخدام شبكة الانترنت في توفير المعلومات وتسمح ببناء علاقات جديدة بين الإدارة الحكومية والأطراف المتعددة التي تتفاعل معها وتمثل نقلة في طريق الإدارة يؤدي إلى إمكانية تحويل كافة المعاملات الحكومية إلى الصورة الإلكترونية المتكاملة في إطار من الشفافية والوضوح ودعم القرار الحكومي.<sup>1</sup>

## 6-7 أهداف الإدارة الإلكترونية :

تتمثل الأهداف الأساسية للإدارة الإلكترونية في تحقيق ما يلي:

- محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التربوية التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت وتقليل التكلفة اللازمتين لإنجاز المعاملات وفق تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية .
- إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة للمؤسسات التربوية والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها التكنولوجية لربط الأهداف المنشودة للإدارة الإلكترونية بالأداء والتطبيق.

<sup>1</sup> رأفت، رضوان. المرجع سبق ذكره ص24

- تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحريرها لكي تستجيب ومتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والنوعية لتحقيق الخدمات للإدارة الإلكترونية. وتطرق بعض الباحثين والمفكرين إلى أهداف الإدارة الإلكترونية وما يمكن أن تحققه للجمهور، لذلك وهنا يظهر تصنيف آخر لأهداف الإدارة الإلكترونية كما يلي:

### 6-7-1 تحسين مستوى الخدمات :

عن طريق تجاوز الأخطاء التي قد يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله وخصوصاً بما يتعلق بالمؤسسات الإدارية.

### 6-7-2 التقليل من التعقيدات الإدارية :

وذلك من خلال التقليل من البيروقراطية في الإدارة التربوية واختصار مراحل إنجاز المعاملات.

**6-7-3 تخفيض التكاليف:** ومن ذلك إمكانية حصول الأفراد على المعلومات والبيانات التي تلمزمهم للحصول على خدمة معينة عن طريق شبكة الإنترنت دون أن يكلف نفسه مراجعة المؤسسات.<sup>1</sup>

### 6-8 أهمية الإدارة الإلكترونية :

ازدادت أهمية الإدارة الإلكترونية، وأصبحت جزءاً أساسياً من واقع الحياة البشرية بعد أن تطورت نظم المعلومات والاتصالات الدولية والمحلية، وبعد توفير حماية عالية نسبياً للمعلومات على شبكة الإنترنت.<sup>2</sup> حيث أصبحت الإدارة الإلكترونية عنصراً رئيساً في واقع النشاط الإداري المعاصر وتظهر تلك الأهمية في النقاط التالية:

<sup>1</sup> محمد الهادي محمد، التعليم الإلكتروني عبر شبكة الأنترنت، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2005 ص124

<sup>2</sup> دراكر، بيتر، تحديات الإدارة في القرن الحادي والعشرون، عدد، 159، خلاصة الشركة العربية للإعلام العلمي: القاهرة، 1999 ص146

**6-8-1 تحسين الإدارة الإلكترونية الخدمات الحكومية :**

وتبسيط إجراءاتها، لتقديمها للمواطنين بما هو ملائم، أما تقوم بفتح قنوات جديدة للاتصال بين القائمين على إدارتها وبين المواطنين، مما يحقق الثقة ويزيل الكثير من العوائق والصعوبات القائمة في طريق المواطنين وبالتالي يشعر المواطن بالراحة لما أنجز له.

**6-8-2 تسهم في تحقيق الشفافية:**

من شأن الإدارة الإلكترونية أن تساعد الموظف من الحصول على المعلومات الجديدة عن طريق الاتصال بالمؤسسة التي يعمل بها والمؤسسات الأخرى، أما تساهم في تحقيق الشفافية بين الموظفين عن طريق الأعمال المبذولة لكل موظف في المؤسسة الواحدة.

**6-8-3 تشجع الاستثمار في التقنية:**

حيث تتيح الإدارة الإلكترونية الفرص أمام الكثير من المشروعات للدخول والعمل في مجال التكنولوجيا المتقدمة، بعد أن وفرت لها البنية الأساسية لنظام الشبكات وتصميم قواعد المعلومات والبيانات وآل ذلك يساعد في صقل وتكوين الكوادر الوطنية المتخصصة القادرة على مواجهة التحديات العالمية التي تتمثل في المناقشة في هذه المؤسسات.

**6-8-4 تدعم الاقتصاد الوطني:**

تستطيع الإدارة الإلكترونية أن تسهم إسهاماً فعالاً في حل الكثير من الصعوبات التي تعترض حركة الاقتصاد في الدولة وذلك من خلال مزايا المعلومات والاتصالات التي تتسم بها الإدارة الإلكترونية، فمثلاً تمتلك إمكانية الوصول إلى نشر استثماراتها ومزاياها الاقتصادية عن طريق المراسلة بعيداً عن الفوارق الزمنية والمكانية.

بالإضافة إلى زيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية، فالإدارة الإلكترونية أداة فاعلة لدفع المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية من خلال قدرتها على اختراق الأسواق



الأولية بكفاية وفاعلية، وتقليل تكلفة عملية التسويق والدعاية والإعلان، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة نشاط هذه المشروعات ويسهم بدوره في تعزيز الاقتصاد الوطني.

### 5-8-6 إيجاد فرص جديدة للعمل الحر:

تقوم الإدارة الإلكترونية بتيسير وتسهيل وصول الأفراد إلى مراكز الاستهلاك التي يرغبونها، أما أنها تقوم بإتاحة الفرص أمامهم في إنشاء وتشغيل مشاريع صغيرة الحجم عن طريق الاتصال بالأسواق الدولية والمحلية بأقل تكلفة استثمارية ممكنة، ومن أمثلة فرص العمل الحر مشروعات الخدمات، والصناعات الخفيفة، وبرمجيات الحاسب الآلي.<sup>1</sup>

### 7- الأداء الوظيفي

بعد أن عرف الأداء على أنه الغاية أو الهدف المراد الوصول إليه من أجل تحقيق النتائج المنظمة أو المؤسسة للأداء أهمية كبيرة سواء داخل المؤسسة أو خارجها.<sup>2</sup>

### 1-7 أهمية الأداء الوظيفي

تتبلور أهمية الأداء الوظيفي في مايلي:

- إن الأداء الوظيفي يعد مقياس لقدرة الفرد على أداء عمله في الوقت الحاضر والأعمال الأخرى في المستقبل، وبالتالي يساعد في إتخاذ قرارات الترقية.
- إرتباط نظام الحوافز بأداء الفرد، وهذا ما يزيد إهتمام الفر بأدائه.
- إرتباط الأداء بالإستقرار الوظيفي لدى العاملين، حيث أن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونوا دائماً مهددين بالإستغناء عن خدماتهم.<sup>3</sup>

### 2-7 محددات الأداء الوظيفي:

إن الأداء الوظيفي هو إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقات بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد .

- **الجهد:** يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية و العقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.

<sup>1</sup> دراكر، بيتر المرجع سبق ذكره ص147

<sup>2</sup> حسين محمد حراشة المرجع سبق ذكره ، ص42

<sup>3</sup> رواية حسن: ادارة الموارد البشرية،المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية،1999ص216

- **القدرات:** تشير إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.
- **إدراك الدور:** ويعني به الإتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله و الشعور بأهمية أدائه.<sup>1</sup>

### 3-7 كيف يحدث الأداء:

يحدث الاداء نتيجة ثلاثة مجموعات من النظم المستقلة والمرتبطة بنوع الأداء المطلوب تقييمه وتتجلى هذه النظم في مايلي:

- النظم المتعلقة بالواجب الوظيفي :تستخدم هذه النظم إجراءات ربط إمكانية وأهلية أعضاء المنظمة الذين يشغلون وظائف مختلفة مع تكنولوجيا المتاحة لها لتحويل المدخلات المتعلقة بكل مهمة أداء إلى مخرجات ذات قيمة.

- نظم بيئة الأداء الإجتماعي والسياسي: تهتم هذه النظم بإشباع إحتياجات الأعضاء الإجتماعية وتوظف عمليات التفاعل الإجتماعي بين الأفراد لإعادة توزيع المكانة وقوة التأثير طبقا لرؤية الإدارة العليا في هذه المنظمة.

- النظم المتعلقة بالفرد القائم بالأداء : يشمل هذا البعد عوامل القدرة و الرغبة لدى الفرد في الموقف الأدائي و التي تحمل له في لحظة معينة معان خاصة فيحدث الأداء في الموقف الواحد إذا إختلف القائمون بالأداء.

ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء لابد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكونات الأداء ،بمعنى أن الافراد عندما يبذلون جهد ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم و لكنهم لايفهمون أدوارهم فإن الاداء لن يكون مقبولاً من وجهة نظر الآخرين، فبرغم من بذل جهد كبير فإن هذا العمل لن يكون موجه في الطريق الصحيح، وبنفس الطريقة فإن الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكن تنقصه القدرات، عادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء منخفض وهناك احتمال أخير وهو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة و الفهم الكافي لكنه لا

<sup>1</sup>، رواية حسن المرجع نفسه ص219

يبذل جهداً كبيراً في العمل فيكون أداءه مثل هذا الفرد أيضاً منخفضاً وبطبيعة الحال إن أداء الفرد قد يكون مرتفعاً في مكونات الأداء وضعيفاً في مكون آخر.<sup>1</sup>

## 8- المقربات النظرية

### 8-1 نظرية الاستخدامات و الإشباعات

خلال الأربعينات من القرن العشرين أدى إدراك عواقب الفروق الفردية و التباين الاجتماعي على السلوك المرتبط بوسائل الاعلام إلى بداية منظور جديد للعلاقة بين الجماهير وهذه الوسائل، و كان ذلك تحولا من رؤية الجماهير على أنها عنصر سلبي غير فعال، إلى رؤيتها على أنها فعالة في انتقاء أفرادها لرسائل و مضمون مفضل من وسائل الإعلام.<sup>2</sup>

و يذهب إدلستاين «Edelstein» و زملاؤه إلى أن تأسيس نموذج "الاستخدامات و الإشباعات" جاء كرد فعل لمفهوم "قوة وسائل الإعلام الطاغية"، و يضيفي هذا النموذج صفة الإيجابية على جمهور وسائل الإعلام، فمن خلال هذا المنظور لا تعد الجماهير مجرد مستقبلين سلبيين لرسائل الاتصال، وإنما يختار الأفراد بوعي وسائل الإعلام التي يرغبون في التعرض إليها، و نوع المضمون الذي يلبي حاجاتهم النفسية و الاجتماعية من خلال قنوات المعلومات والترفيه المتاحة.

### 8-1-1 فروض النظرية :

وصلت بحوث الاستخدام و الإشباع إلى حالة من النضج بعد مراحل من التطور، فقد تبلورت العديد من الافتراضات الأساسية لهذه النظرية في دراسة الاتصال الجماهيري ومما لا شك فيه أن ما قدمه "كاتز" و زملاؤه عام 1974م ، قد أسهم بشكل أساسي في نضج هذه النظرية ، وبلورة افتراضاتها الأساسية، فقد قدم كل من "إلياهو كاتز E. Katz" و "بلومر Blumer" و "جورفيتش Gurvitch" وصفا لمدخل الاستخدامات و الإشباعات كمايلي:

<sup>1</sup> رواية حسن، المرجع سبق ذكره، ص235

<sup>2</sup> محمد عبد الحميد: نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 1998ص80

**8-1-2 نموذج "كاتز وزملاؤه" للاستخدامات و الإشباعات**

فالعلاقة بين الاستخدام والإشباع يرى فيها "كاتز" أن لدى كل فرد عددا من العوامل الاجتماعية والنفسية التي تولد حاجات معينة للفرد من خلال خبرة الفرد يبدأ في رسم توقعاته عن تلبية وسائل الإعلام لهذه الحاجات مقارنة بمصادر أخرى لإشباع هذه الحاجات... فيترتب على ذلك اتخاذ قراره بالاختيار بين وسائل الإعلام أو المصادر الأخرى، نتيجة للتعرض يتم إشباع بعض الحاجات بجانب نتائج أخرى كامنة وهو يؤدي مرة أخرى إلى نشوء حاجات أو توقعات جديدة تبدأ من التفاعل مع العناصر الاجتماعية والنفسية... وهكذا تتم دورة العلاقة بين نشوء الحاجة وقرار الفرد بالتعرض إلى وسائل الإعلام أملا في إشباعها.<sup>1</sup>

و يعكس هذا النموذج الفروض الأساسية التي تقوم عليها النظرية والتي يمكن تلخيصها في الآتي:

- 1- إن جمهور وسائل الإعلام هو جمهور نشط يتسم بالإيجابية و الفاعلية، استخدامه لهذه الوسائل موجه لتحقيق أهداف معينة خاصة به.
- 2- إن جمهور وسائل الإعلام قادر على تحديد أهدافه و حاجاته، و كذلك دوافع تعرضه لوسائل الإعلام، و من ثم فهو قادر على تحديد اختيار المضمون الذي يلبي حاجاته.
- 3- يمتلك أعضاء الجمهور المبادرة في تحديد العلاقة بين إشباع الحاجات و اختيار وسائل معينة يرى أنها تشبع حاجاته.
- 4- تتنافس وسائل الإعلام مع مصادر أخرى في إشباع حاجات الأفراد المتعددة والمتنوعة مثل الاتصال الشخصي أو المؤسسات الأكاديمية أو غيرها من المؤسسات، فالعلاقة بين الجمهور ووسائل الإعلام تتأثر بعوامل بيئية عديدة، تجعل الفرد يتجه إلى مصدرها لإشباع حاجاته دون الآخر.

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص89.

5- الأحكام حول قيمة العلاقة بين حاجات الجمهور واستخدامه لوسيلة أو محتوى معين يجب أن يحددها الجمهور نفسه لأن الناس قد تستخدم نفس المحتوى بطرق مختلفة بالإضافة إلى أن المحتوى يمكن أن يكون له نتائج مختلفة.

و هذه الفروض طرحت عديدا من التساؤلات حول العوامل التي يتأثر بها الجمهور في إدراك حاجاته وتحديد نشاطه، وكذلك العوامل البيئية التي تؤثر في نشوء الحاجات ودعمها، و قرار الجمهور بالاستخدام لإشباع هذه الحاجات.<sup>1</sup>

## 8-2 نظرية انتشار المبتكرات

### 8-2-1 - نشأة وظهور النظرية:

ظهرت هذه النظرية خلال السنوات الأخيرة من الخمسينات والستينات متأثرة بنظرية تدفق المعلومات على مرحلتين التي قدمها لازار سفيلد وزملاؤه حيث وبنفس الطريقة وجد علماء الاجتماع الريفي أن نموذج نشر المعلومات على المزارعين يمكن فهمه في إطار تدفق المعلومات على مرحلتين وانه يمكن النظر إلى عملية نشر الأفكار الحديثة بين المزارعين على أنها مشابهة تماما لعملية التصويت في الانتخابات وان النصيحة في الحالتين تتم تلبيتها من خلال الاتصال الشخصي وتأثير قادة الراي الذين يتفقون وخصائصهم تماما كما انتهت إليه دراسات التصويت الانتخابي.<sup>2</sup>

وتعود أصول نظرية انتشار المبتكرات إلى دراسات متفرقة قام بها الباحثون الاجتماعيون في عدة ميادين مثل الأنثروبولوجيا والتربية والزراعة لمعرفة كيفية تبني المزارعين للأفكار الجديدة المتعلقة بأساليب الزراعة الحديثة كما اهتم بها أيضا الباحثون في مجال التربية من خلال محاولة نشر طرق التدريس الجديدة أو فكرة تنظيم او اقتناء الأجهزة واستخداماتها وغيرها من المجالات المختلفة لمعرفة أثارها في النظام الاجتماعي القائم.

<sup>1</sup> محمد عبد الحميد، مرجع سبق ذكره ص 93

<sup>2</sup> حسن عماد مكايي، ليلي السيد: الاتصال و نظرياته المعاصرة الدار المصرية اللبنانية، القاهرة 2006 ص79

وتركز هذه النظرية على نشر المعلومات المتعلقة بالمبتكرات والتجديد بين أفراد المجتمع أو قطاع منه بهدف تحقيق التنمية وهو في الأخير يعتبر (التغيير) الهدف النهائي لها، لهذا قام روجرز و شوميكر بالمراجعة والتدقيق في أكثر من 5000 أمر برقية متعلقة بانتشار كل ما هو مبتكرات جديدة في مجال الاجتماع الريفي والأنثروبولوجيا بهدف التعرف على آليات تبني الأفكار والمستحدثات من قبل الجمهور، ليؤكد في الأخير من خلال نموذجهما دور البيئة الاجتماعية في التأثير على سريان المعلومات و قبولها، بحيث أكد أن تعرض الفرد لوسائل الإعلام بشكل انتقالي يظل خاضعا للفئات الاجتماعية التي ينتمي إليها ذلك أن الفرد يتحرك في إطارها بما في ذلك دور قادة الرأي في تمرير المعلومات والتي يستقونها من المصادر الإعلامية إلى غيرهم ممن لم يتعرضوا للإعلام بشكل كاف.

والابتكار وفق هذه النظرية هو أي فكرة جديدة أو أسلوب أو نمط جديد يتم استخدامه في الحياة ففكرة تنظيم الأسرة أو إدخال أساليب جديدة في الزراعة أو استحداث وسيلة اتصالي كالهاتف المحمول أو غير ذلك يعتبر ابتكارا.

### 8-2-2 نموذج روجرز و شوميكر لانتشار المبتكرات:

وصف روجرز وزميله عناصر عملية تدفق المعلومات الخاصة بانتشار المبتكرات بالاقتراب من نموذج **ديفيد بيرلو** كما يلي:<sup>1</sup>

- المصدر : المخترعون والعلماء وعوامل التغيير الاجتماعي وقادة الرأي.
- الرسالة: الابتكار الجديد.
- الوسيلة: قنوات وسائل الإعلام وقنوات الاتصال الشخصي.
- المستقبل: أعضاء الجمهور في النظام الاجتماعي.
- الأثر: تغيير في الأفكار والاتجاهات والسلوك.

<sup>1</sup> حسن عماد مكاي، ليلي السيد: المرجع سبق ذكره ص 92

**3-2-8 فرضية النظرية:**

تقوم هذه النظرية على افتراض أن قنوات ووسائل الإعلام تكون أكثر فعالية في زيادة المعرفة حول المبتكرات حيث تكون قنوات الاتصال الشخصي أكثر فعالية في تشكيل المواقف حول المبتكرات الجديدة

كما يقترب مدخل انتشار المبتكرات كثيرا من تدفق المعلومات على مرحلتين الذي يفترض أن الرسائل الإعلامية تصل إلى الجمهور عن طريق أفراد يتميزون عن سواهم بأنهم أكثر اتصالا ونشاطا في تعاملهم مع وسائل الاتصال الجماهيري ويطلق عليهم "قادة الرأي" ومفهوم قادة الرأي في هذا المدخل "مدخل انتشار المبتكرات" لا يختلف كثيرا عن مدخل انتقال المعلومات على مرحلتين غير انه يضيف تفصيلات أكثر حول شخصية قادة الرأي.<sup>1</sup>

**4-2-8 محددات قبول وانتشار المبتكرات:**

طبعاً ليست كل الأفكار والمبتكرات على قدر واحد من الذبوع والانتشار لأنها لا تتشابه في الخصائص والصفات ما يجعل بعضها أكثر رواجاً وأكثر تقبلاً من البعض الآخر ، وقد خص روجرز و شوميكير المحددات والخصائص التي تحدد مدى ذبوع وانتشار المبتكرات فيما يلي:

- الميزة النسبية : المتحدث أو المبتكر قد يكون شيء مشابه لشيء آخر موجود مسبقاً ، لكن المهم هو مدى إدراك الفرد للمزايا النسبية للفكرة الجديدة سواء من الناحية الاقتصادية أو الاجتماعية ويقصد بالميزة النسبية عادة مدى الفائدة الاقتصادية التي تعود على الشخص الذي يتبنى الفكرة أو الأسلوب الجديد .

- درجة التعقيد: أي مدى إدراك الفرد للمبتكر أو المتحدث على انه سهل الفهم والاستخدام وتختلف المستخدمات في مدى سهولة فهمها والتعامل معها فكلما كانت الفكرة الجديدة سهلة التعامل والفهم زادت سرعة انتشارها.

<sup>1</sup> حسن عماد مكاري، ليلي السيد: المرجع سبق ذكره ص 98

- الملاءمة : أي كلما أدرك الفرد أن هذه المبتكرات تتفق مع قيمه واجتماعاته وخبراته السابقة زادت سرعة انتشارها.
- القابلية للتجريب: وتعني مدى قدرة الفرد على تجربة المستخدم على نطاق محدد وقبل أن يتخذ القرار النهائي بشأنه ، لهذا فكلما كان الفرد على تجربة المستحدث زادت فرصة تنبيه له بحيث يمكن أن يتعرف على المزايا النسبية للمستحدث / المبتكر من خلال هذه المعاينة.
- قبول النتيجة: أي مدى وضوح استخدام أو تبني المستحدث فسهولة ملاحظة الفرد والجماعة لنتائج تبني المستحدث تزيد من إمكانية انتشاره وتتيح هذه الخاصية للفرد أن يتحدث عن المستحدث مع الآخرين مما قد يزيد من قناعاتهم الخاصة بفوائده.
- رغم أهمية هذه الخصائص غير أنها لا تمثل كل الخصائص التي يمكن للمبتكرات أن تتسم بها وان هذه الخصائص ليست على قدر واحد من الأهمية بالنسبة لانتشاره , فهناك عدد آخر من المحددات أو الخصائص التي تؤثر على عملية انتشار المبتكرات منها :<sup>1</sup>
  - طبيعة ونوعية المجتمع والنمط الإيديولوجي المسيطر عليه ( النمط التفكيري )
  - نوع الفكرة والابتكار.
  - التكلفة المادية للمستحدث.
  - المستوى الاجتماعي والتعليمي الغالب على أفراد المجتمع.
  - نوع المجتمع (فالمجتمع المتمدن المتحضر يعرف إقبالا كبيرا على كل ما هو جديد).
  - العادات والتقاليد السائدة في المجتمع.

<sup>1</sup> حسن عماد مكاري، ليلي السيد: مرجع سبق ذكره ص 101



**5-2-8 مراحل تبني الأفكار والأساليب المستحدثة:**

عرف روجرز عملية تبني الأفكار الجديدة والمستحدثة بوجه عام أنها "العملية العقلية التي يمر خلالها الفرد من وقت سماعه أو علمه بالفكرة أو الابتكار حتى ينتهي به الأمر إلى أن يتبناها " وتمر هذه العملية بخمس مراحل هي:

- مرحلة الوعي بالفكرة: وفي هذه المرحلة يسمع الفرد أو يعلم بالفكرة الجديدة لأول مرة ولا يمكن الجزم أن كان هذا الوعي عفويا أو مقصودا , وينفق العلماء على أن أهمية هذه المرحلة تتركز في كونها مفتاح الطريق إلى سلسلة المراحل التالية في عملية التبني .

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

- مرحلة التقييم: في هذه المرحلة يجري الفرد عملية موازنة ومطابقة بين ما جمعه من معلومات عن الفكرة المبتكرة في ضوء موقفه وسلوكه والأحوال السائدة في الحاضر وما يتوقعه مستقبلا لينتهي به الأمر إلى اتخاذ قرار يرفض الفكرة أو إخضاعها للتجريب العملي.

- مرحلة التجريب: وفيما يستخدم الفرد المستحدثة على نطاق ضيق على سبيل التجربة كي يحدد فائدتها وفق ظروف خاصة , فإذا اقتنع بفائدتها فإنه يقرر تبنيها وتطبيقها على نطاق أوسع أو العكس في حالة عدم جدواها.

- مرحلة التبني: تتميز هذه المرحلة بالثبات النسبي , فالفرد قد انتهى إلى قرار تبني الفكرة المستحدثة بعد إقناعه بجدواها , غير أنه يجب تذكر أنه في بعض الحالات قد يتملص الفرد من التنفيذ تاركا الفكرة المستحدثة لأسباب عديدة ومتنوعة.<sup>1</sup>

1 عاطف عدلي عيد، نهى عاطف عيد: نظريات الإعلام و التطبيقات العربية، دار الفكر العربي، القاهرة ص189

**6-2-8 ايجابيات النظرية:**

- ساهمت هذه النظرية في وصف كيفية انتشار الأفكار المستحدثة وتغيير الأساليب والدوافع التي تقود الأفراد إلى الإقناع والتبني للمبتكرات.

- أما في مجال الإعلام والاتصال فساهمت في معرفة كيفية تبني الأفراد لوسيلة من وسائل الإعلام الجديدة دون غيرها كالفصائيات أو شبكة الانترنت في ضوء مراحل التبني الخمس السابقة.<sup>1</sup>

**9-الدراسات السابقة:****• الدراسة الأولى:**

" دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية" رسالة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، أعدت من قبل "عاشور عبد الكريم" بولاية قسنطينة 2010/2009.

جاءت الدراسة للبحث في الإشكال إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيق النموذج الأمريكي و التجربة الجزائرية؟ وإفترضت الدراسة أن :

- تحول الإدارة الإلكترونية هو نتيجة فشل النمط الإدارة التقليدي (الورقية)

- تحسين مستوى الإستجابة و الفعالية في ترشيد الخدمة العمومية مرتبط بتطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية

لأجل التحقق من صحة هذه الفرضيات أو عدمها إتبعنا عدة مناهج وهي:

المنهج الوصفي التحليلي، تحليل المضمون، دراسة الحالة.

<sup>1</sup>منال هلال مزاهرة: نظريات الاتصال، دار المسيرة لنشر و التوزيع، عمان 2012 ص81

حيث تم تطبيق عدت ادوات للبحث منها الاستبيان على عينة عشوائية بسيطة خلال سنة 2010/2009

وخلصت الدراسة إلى أن الخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر عرفت تحديات كبيرة كانت عائق في ترشيد الخدمة العمومية، كل هذا بسبب ضعف مؤشر الجاهزية الإلكترونية. كانت الاستفادة من هذه الدراسة في إثبات الدور المهم لإستخدام الإدارة الإلكترونية في المؤسسة قيد الدراسة.

### • الدراسة الثانية:

"تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقها في الدول العربية" رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري اعدت من طرف "حمادة مختار" جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة سنة 2007 .

قدمت هذه الدراسة للبحث في الطرح حول التعرف على مدى تأثير تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على تسيير المرفق العام والمبادئ التي يتضمنها سيره وكيفية إدارته.

تخلل هذا الإشكال عدة تساؤلات نذكر من بينها:

- ماهو أثر الإدارة الإلكترونية على السير و إدارة المرفق العام؟

- ماهو تأثير الإدارة الإلكترونية على اداء موظفي المرفق العام؟

وإفترض الباحث في دراسته مايلي:

- تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يزيد فعالية أداء موظفي المرفق العام.

- للإدارة الإلكترونية تأثير كبير على سير المرفق العام وتحقيق للأهداف.

ولتحقق من هذه الفرضيات إستخدم المنهج الوصفي التحليلي وذلك برصد الظاهرة من مختلف أبعادها، بالإضافة الى المنهج المقرن لتعرف على وضع البلدان العربية بالنسبة لتطبيق نظام الادارة الالكترونية بالمقارنة مع باقي الدول .

طبقت اداة البحث الاستبيان بالإضافة الى الاحصائيات وتقارير الادارات الرسمية على عينة عشوائية بسيطة قدرة خلال سنة 2007

خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات نذكر اهمها:

- أن يتم الإعداد العلمي المسبق لعملية التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية ويشمل ذلك دراسة تفصيلية للأجهزة الحكومية وخدماتها وما يمكن تنفيذه منها إلكترونياً.

- ان يتم التحول على مراحل مخطط لها تخطيطاً جيداً.

- ينبغي الإهتمام بإنشاء وعي جماهيري مساند للتحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية فلا إدارة إلكترونية دون جمهور إلكتروني.

ويمكن الاستفادة من هذه الدراسة في الكشف عن التأثير الإدارة الإلكترونية على نجاح المصلحة البيومترية بصفة عامة و على الأداء الوظيفي بصفة خاصة.

### • الدراسة الثالثة:

أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة، دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين في مصرف الرافدين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط. من أعدت من طرف الباحث "رشاد خضير وحيد الدايني" سنة 2010

تمحورت هذه الدراسة حول البحث في الإشكال ما مدى تأثير المضامين الإدارة الإلكترونية (التكنولوجيا المالية) على اداء مصرف مصر الرافدين (الربحية، الحصة السوقية).

وإفترضت الدراسة بأنه لاوجد للأثر ذو دلالة إحصائية لمضامين الإدارة الإلكترونية على اداء مصرف الرافدين عند مستوى الدلالة 0.05.

ومن أجل التحقق من هذه الفرضية إعتد على المنهج دراسة الحالة وكأداة لدراسة على الاستبانة والأساليب الإحصائية على عينة مقصودة شملت عمال مصرف الرافدين خلال

السنة 2010

خلصت الدراسة إلى ان مستوى أهمية المضمون التكنولوجي للإدارة الإلكترونية في مصرف الرافدين من وجهة نظر العينة كان مرتفعاً.

- وجود تأثير ذو دلالة معنوية لمضامين الإدارة الإلكترونية على تطوير الموارد البشرية عند مستوى الدلالة 0.05.

كانت الاستفادة من الدراسة في تحديد الجانب النظري من الدراسة بالإضافة إلى بناء أسئلة الإستمارة.

#### • الدراسة الرابعة:

دور الإدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على موظفي الإدارة. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، من إعداد ريم بنت عمر بن منصور، كلية الإقتصاد والإدارة جامعة الملك عبد العزيز بجدة المملكة العربية السعودية، 2013م

تمحورت الدراسة حول موضوع دور إدارة التطوير في تحسين الأداء الموظفين، كانت مشكلة الدراسة محاولة التعرف على المستوى إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين.

إعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي في عرض الظواهر كما هي موجودة في الواقع بالإضافة إلى المنهج التحليلي في تحليل المعلومات المكتبية والميدانية.

كما إعتمدت على الإستبانة كأداة لجمع المعلومات على عينة عشوائية بسيطة بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات.

وتوصي هذه الدراسة بمايلي:

- تنصح الباحثة بتوعية رؤساء بأهمية ملائمة المكان والظروف العمل للعاملين مما يساعد في تحسين أداءهم الوظيفي.

- تفضل الباحثة أن تكون هناك متابعة مستمرة من قبل إدارة التطوير الإداري لأداء العاملين وذلك لمساعدتهم في التغلب على معوقات التي قد تواجههم.

كانت الاستفادة من هذه الدراسة في تحديد الدور المهم التي تقوم به الإدارة الإلكترونية من أجل تحسين الأداء، إضافة إلى الاستناد على هذه الدراسة في تحليلنا لنتائج المتوصل إليها.

#### • الدراسة الخامسة:

"عبد الناصر" (2011) "مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر"

أجريت الدراسة بهدف التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر، ولتحقيق ذلك صيغت أربع فرضيات اعتبرت بواسطة مجموعة من الأساليب الإحصائية

وقد استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة التي تمثلت بعينة عشوائية حجمها (50) عاملاً من العاملين الإداريين بكلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة.

ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة وجود علاقة دالة إيجابياً بين أبعاد الإدارة الإلكترونية بشكل منفرد، مع أبعاد العمل الإداري مجتمعة.

كانت الاستفادة من الدراسة في تحديد لإيجابيات الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير العمل الإداري، كما استفدنا منها في بناء الإستمارة.

#### • الدراسة السادسة:

"أهمية الإدارة الإلكترونية في عملية الإتصال الإداري بالمدارس الابتدائية في دولة الكويت". 2010

هدف إلى التعرف على أهمية الإدارة الإلكترونية في عملية الإتصال الإداري بالمدارس الابتدائية في دولة الكويت

حيث تكونت عينة الدراسة من (180) مديراً ومديراً مساعداً من الذكور والإناث من مدارس المرحلة الابتدائية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

فكانت نتائجه كالتالي:

وجود أثر فعال لأهمية الإدارة الإلكترونية في عملية الإتصال الإداري تتمثل في تفعيل الإتصالات الرسمية، واستخدام البريد الإلكتروني كوسيلة اتصال.

وجود معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال تمثلت في استمرار العمل بنظام التسليم اليدوي للمعاملات، وقلة توفر الجهاز الإداري المساعد للإتصال وقلة توافر الإتصالات الإدارية.

كانت الاستفادة من الدراسة في تحديدنا للإجراءات النهجية بالإضافة إلى تحليلنا للنتائج المتوصل إليها.

## خلاصة

بعد تعرفنا في هذا الفصل على المفاهيم النظرية لإدارة الإلكترونيات وللأداء الوظيفي يبرز لنا أن للإدارة الإلكترونية دور هام في مجالات الإدارة لذلك قمنا بتحديد إشكال الدراسة أسبابها الذاتية و الموضوعية.

كل هذه المفاهيم سنحاول إسقاطها على واقع بيئة جزائرية من أجل تدعيم و تأكيد هذا الجانب النظري. وفي ما يلي سيتم تحديد لأهم الإجراءات المنهجية التي تساعد على إعطاء صورة أوضح حول ما سبق ذكره من مفاهيم و تساؤلات.



# الفصل الثاني : الاجراءات المنهجية

1 . مجالات الدراسة

2 . منهج الدراسة

3 . أدوات الدراسة

4 . عينة الدراسة

**تمهيد**

تطرقنا في الفصل السابق إلى كل من المفاهيم النظرية للإدارة الإلكترونية ولأداء الوظيفي، وسنحاول إسقاط هذه المفاهيم على واقع من البيئة الجزائرية من أجل دعم وتأكيد هذا الجانب.

وقد تمكنا من إجراء الدراسة التطبيقية في المصلحة البيوميتريية لبلدية تيارت لتبنيها لنظام الإدارة الإلكترونية، باعتباره جزء أساسي في متطلبات البحث.

وسيتم تناول ضمن هذا الفصل مجموعة من الإجراءات البدء بإعطاء صورة واضحة حول المجال الذي تمت فيه الدراسة (بمعنى التعريف بالمؤسسة المختارة، وذكر العينة البحث، والمدة التي أجريت فيها الدراسة) ثم التطرق للمنهج المستخدم فيها، ووصف لأدواتها العلمية.

لنصل في الأخير إلى وصف العينة بالنسبة المئوية من حيث الجنس والسن، الأقدمية المستوى التعليمي، نوع المصلحة

**1- مجالات الدراسة :****1-1 المجال المكاني**

و يقصد بالمجال الجغرافي النطاق المكاني للإجراء البحث الميداني ، وفي هذه الدراسة إقتصرتنا على ولاية تيارت عاصمة الرستميين أو كما كانت تسمى في الاصل تيهرت و هي كلمة بربرية و تعني أنثى الاسد اللبؤة او محطة القوافل وهذا ما دلت عليه عليه العديد من مواقع الاثرية.

تقع ولاية تيارت غرب الجزائر العاصمة على بعد 300 كلم تحدها من الشمال ولاية تسمسيلات ومن الغرب غليزان ومعسكر وسعيدة من الجبوب بيض والأغواط ومن الشرق الجلفة.

ونخص بالذكر مكان إجراء التربص المصلحة البيومترية لولاية تيارت

- التسمية: المصلحة البيومترية - بلدية تيارت-

- الموقع: تقع المصلحة البيومترية التابعة لبلدية تيارت في حي قايد احمد .

- مكان إجراء الدراسة: أجريت الدراسة بالمصلحة البيومترية لبلدية تيارت .

وبالحديث عن المصلحة البيومترية، لابد من الإشارة إلى أن وزارة الداخلية والجماعات المحلية عكفت خلال السنة الماضية، على تحويل استخراج بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر من الدوائر إلى البلديات لتخفيف العبء عنها، بغية تفرغ هذه الأخيرة لمشاكل التنمية والتفكير في قضايا أخرى تصب في إدراج المشاريع الأكثر طلبا لاسيما أن العملية كان معمولا بها في الماضي قبل أن تحول إلى الدوائر التي أصبحت مثقلة بمصالح الوثائق.

وبحسب المعلومات فإن وزارة الداخلية، أبرقت إلى البلديات لتجهيز كل إمكاناتها المادية والبشرية بما في ذلك استحداث مكاتب بمقرات جديدة لاسيما تلك التي تعاني من مشكل الضيق في المقرات، حيث يصب الاختيار بانتقاء المقر الأكثر اتساعا لفتح مكاتب

أو شبابيك تعنى باستخراج بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر وحتى رخص السياقة والبطاقة الرمادية.

هذه الإجراءات الجديدة جاءت في إطار تحسين الخدمة العمومية وعصرنة الإدارة لاسيما في شقها المتعلق باستخراج الوثائق الرسمية لتقريب الإدارة من المواطن، خاصة أن العملية لقيت استحسانا وليونة من طرف المواطنين في الولاية التي انطلقت في تجسيد المشروع منذ شهور ليست بالكثيرة. ويصب في هذا الإجراء بإعفاء المواطنين من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.<sup>1</sup>

#### - أهداف إنشائها

- تقديم خدمة خاصة ومتخصصة بتقنيات جديدة ومتطورة على صعيد الإدارة والمستخدمين.

- تستهدف تقديم خدمة للمستخدمين بشكل أسرع من ذي قبل وتحقيق التفاعل بين اطراف المصلحة.

- التصدي للعامل الوقت والعمل على اعادة بناء الفرد على ما هو رقمي.

- تساعد الموظفين على التخلص من ما هو تقليدي.

#### 2- المجال الزمني:

وهو الوقت إستغرقته هذه الدراسة الميدانية حيث دامت من 2018/03/10 الى 2018/05/06 هذا من الناحية الميدانية، اما من الناحية النظرية فدامت حوالي ستة اشهر ففي الدراسة الميدانية قمنا بزيارة المصلحة البيومترية لبلدية تيارت لمعرفة اقسام هذه المؤسسة أما الزيارة الثانية كانت عبارة عن تطبيقات تجريبية، حيث تم إجراء لقاء مع رئيس المصلحة البيومترية كما قمنا ايضا بإجراء لقاءات مع رؤساء الاقسام المصلحة

<sup>1</sup>جريدة الشروق، (2016)، الأحد، 13 نوفمبر.

البيومترية (قسم التنظيم والشؤون العامة، بطاقات التعريف البيومترية، جوازات السفر، بطاقات الرمادية ورخص السياقة)، ثم تأتي المرحلة النهائية تحليل النتائج المستخلصة من الاجوبة متحصل عليها من خلال توزيع 56 إستمارة.

### 3 - المجال البشري:

تم تطبيق ادوات الدراسة على عينة مكونة من 56 مبحوث يمثلون موظفي المصلحة البيومترية يتوزعون كالاتي:

- مصلحة الشؤون والتنظيم 20 موظف.

- مصلحة بطاقات التعريف البيومترية 12 موظف.

- مصلحة رخص السياقة 09 موظفين.

- مصلحة بطاقات الرمادية 09 موظفين.

- مصلحة جوازات السفر 06 موظفين.

### 2 - المنهج المستخدم

يتوقف تقديم أي علم من العلوم على وجود منهج محدود واضح المعالم للبحث يساعد في التوصل إلى معرفة منظمة بجوانب الواقع ، بحيث يعتمد الدارسون على هذه المعارف في تحديد النظريات العلمية ، وفي إعادة فحصها من جديد للتأكد من صدقها أو إضافة عناصر جديدة لها كي تصبح أكثر شمولاً وتكاملاً.

ويعرف المنهج على انه "عبارة عن تلك الطريقة العلمية التي ينتهجها أي دارس أو باحث في دراسته وتحليله لظاهرة معينة أو لمعالجته لمشكلة معينة وفق خطوات بحث محددة من اجل الوصول إلى المعرفة اليقينية بشأن موضوع الدراسة والتحليل".<sup>1</sup>

1 - عبد الناصر جندلي : تقنيات ومناهج البحث في العلوم السياسية والاجتماعية ، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون ، 2007 ، ص14

ومن المعروف أن طبيعة الموضوع هي التي تحدد المنهج الذي يجب على الباحث إتباعه ومن خلال هذا المنطق نرى بان المنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي ، وقد تم اختيارنا لهذا المنهج دون غيره لأنه يتناسب مع الظاهرة المدروسة أو موضوع الدراسة (إنعكاس إستخدام الادارة الالكترونية على الاداء الوظيفي) إذ يتعلق الأمر بتقديم وصف ميداني لطبيعة المتغير في البيئة الواقعية وهي المصلحة البيومترية لبلدية تيارت ومن جهة أخرى يعتبر انسب المناهج لدراسة هذه المواضيع ، وهنا يمكن أن نقوم بتعريف المنهج الوصفي على أنه " مجموعة الإجراءات الدراسية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات ، وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليليا كافيا ودقيقا لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة أو الموضوع قيد الدراسة"<sup>1</sup>.

وعليه فهذا المنهج يرتكز على وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع معين على صورة نوعية أو كمية رقمية، وقد يقتصر على وضع قائم في فترة محددة أو تطوير يشمل فترات زمنية متعددة.

كما يهدف هذا المنهج إلى تقويم وضع معين لأغراض علمية، أو قد يكون هدفه الأساسي رصد ظاهرة محددة بغرض فهم مضمونها.

### 3- أدوات الدراسة:

ويقصد بأدوات جمع البيانات في البحث الإجتماعي هي تلك التقنيات التي يقرها العلم ويجدها كفيلة بتوفير كل المعلومات المتعلقة بمجال دراسة ومحيطها بها والمؤثرة فيه وفي دراستنا هذه تم الإعتماد على الإستمارة كأداة لجمع المعلومات .

1- ماجد محمد الخياط، أساسيات البحوث الكمية والنوعية ، دار الرابحة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009 ص136

**3-1- الإستثمار**

هي عبارة عن مجموعة من الاسئلة تدور حول مواضيع مختلفة ,يجيب عنها المبحوث بوضع علامة حول الاجابة المختارة و هذه الاسئلة يمكن ان تعكس صورة المبحوث وميوله.<sup>1</sup>

إعتمدنا على الإستثمار التي تم توزيعها على مجموعة من المبحوثين (عمال المصلحة البيومترية لبلدية تيارت) وقد كان محتوى الإستثمار عبارة عن مجموعة من الاسئلة المفتوحة والاخري مغلقة في صورة 4 محاور جاءت كالاتي:

- المحور الاول: من السؤال 01 إلى السؤال رقم 06 تضمن البيانات الشخصية للمبحوثين.

- المحور الثاني: تضمن 8 أسئلة للكشف عن عادات الاستخدام الادارة الالكترونية للعمال المصلحة البيومترية.

- المحور الثالث: تضمن 09 أسئلة وكانت بغرض الكشف عن طبيعة هذا الاستخدام

- المحور الرابع: تضمن 09 أسئلة بهدف الكشف عن تأثير الاستخدام الادارة الالكترونية على الاداء الوظيفي للعمال المصلحة البيومترية لبلدية تيارت

**4- عينة الدراسة****- مفهوم العينة:**

تعرف العينة على أنها جزء من المجتمع التي اختارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً.

- هي طريقة من طرق البحث وجمع البيانات والمعلومات فهي تطبيق للنتائج الجزئية على مجموع مجتمع البحث.

وتعدد أنواع العينات إلا اننا قد اخترنا العينة القصدية لأنها تستخدم في هذا النوع من الدراسات وتعرف على أنها العينة التي يذهب إليها الباحث ويقصدها بالتحديد أي يقصد أشخاص بعينهم فينتقي الباحث الأفراد الذين يكونون هم أفراد العينة الخاصة بالدراسة ويبنى

1- طلعت إبراهيم لطفي: أساليب و أدوات البحث العلمي، دار غريب، القاهرة، 2001، ص84

حكمه على مدى مطابقة هؤلاء الأفراد لأغراض بحثه المحددة، فإذا أراد الباحث أن يدرس موضوعاً ما يقصد أفراد الممثلين له.<sup>1</sup>

وتعرف على أنها تقوم على اختيار مفردات العينة بطريقة قصدية لما يراه الباحث مناسباً من صفات والخصائص التي تتوفر في المفردات، فهي تعرف على أنها نوع من الأنواع العينات الاحتمالية التي يعتمد الباحث عليها، كذلك يجب أن تتكون من وحدات معينة لأن الباحث في اعتقاده تمثل المجتمع الأصلي تمثيلاً صحيحاً.<sup>2</sup>

### - خصائص العينة

بغية الكشف عن طبيعة المتغير لابد من ذكر خصائص العينة بما يتوافق واهداف الدراسة وفي مايلي سنتطرق الى هذه الخصائص :

- أكثر المصالح استخداماً للوسائط الرقمية لادارة الالكترونية في تصنيف وتخزين ومعالجة البيانات الشخصية للمواطنين.

- حداثة هذا النوع من الادارة ومدى تأثيره على المعاملات الرسمية بين البلدية والمواطن.  
- ان افراد العينة ذو تكوين مناسب في مجال الاعلام الالي وان اختلفت مؤهلاتهم المهنية و الأكاديمية، بحيث تلقى الاغلبية تكويناً في معاهد متخصصة بينما اعتمد البقية على كفاءتهم الذاتية و التي حصلوها من مهن مستقلة او نتيجة استخدامهم المستمر للوسائط الرقمية.

نحاول هنا مناقشة المواصفات العامة للعينة المختارة حيث يساعدنا في توضيح بعض العناصر التي يمكن أن تشكل أساساً فعلياً عند مناقشة تساؤلات الدراسة، لأن الوقوف على مواصفات العينة من حيث تركيبها وأبعادها الإجتماعية والنفسية يمكننا معالجة تساؤلات الدراسة بطريقة واضحة وفعالة وبالتالي تدعيم تحليلنا وتفسيرنا لبعض المواقف والتصرفات التي جاءت كرد فعل من طرف المبحوثين عندما إلتقينا بهم في المصلحة البيومترية وتتمثل في البيانات الشخصية لأفراد العينة وهي على النحو التالي:

1 - عبد المجيد لطفي: علم الاجتماع، ط7، دار المعرفة، القاهرة، 1976، ص353.

2 - احمد عياد: مدخل لمنهجية البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص61



## الجدول رقم 02: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	نسبة المئوية
ذكر	24	43%
انثى	32	57%
المجموع	56	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 02 المتعلق بالجنس أن نسبة العمال تتفاوت بين الذكور والاناث داخل المصلحة البيومترية قدرت اعلى نسبة للاناث حيث بلغت 57% ما يقابل 32 انثى، أما في ما يخص العمال رجال كانت نسبة 43% ما يقابل 24 ذكر.

من الملحوظ أن نسبة الايناث هي الاعلى بالنسبة الى الذكور ولو بفارق ليس بالكثير وهذا ما يثبت ما هو متداول في أغلب المؤسسات داخل مجتمعنا - وما تثبته ملاحظتنا من خلال نزولنا للميدان- حيث إستحوذت المرأة على مكانة خاصة في عالم الشغل، خاصة مع ارتفاع المستوى التعليمي لهذه الفئة ومنافسيتها للرجل في عالم الشغل. فأصبحت بمثابة ركيزة اساسية داخل المؤسسة نظراً لدور التي تقوم به في خدمة المجتمع والذي يعتبر دوراً تكميلياً لدور الرجل.

وبالرجوع الى المعطيات الرقمية للجدول رقم 02، نجد أن نسبة الايناث تفوق نسبة الذكور لان المؤسسة تحوي ذلك، أي اننا لم نتعمد أو نقصد نحن إختيار ذلك، بل فقط ما تم مصادفته في الميدان.

الجدول رقم 03: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

نسبة المئوية	التكرار	السن
54%	30	أقل من 30 سنة
39%	22	من 30 إلى 40 سنة
07%	04	أكثر من 40 سنة
100%	56	المجموع

ما هو ملاحظ من خلال الجدول رقم 03 الخاص بفئات السن داخل المصلحة البيومترية، نجد ان فئة الشباب هي الفئة الغالبة داخل المصلحة حيث قدرت نسبتهم بـ 54% ما يقابل 30 مبحوث من فئة اقل من 30 سنة، تليها فئة التي تتراوح أعمارهم ما بين 30 و40 سنة بنسبة 39% ما يقابل 22 مبحوث، واخيراً الفئات الاكثر من 40 سنة بلغت نسبتهم 07% ما يقابل 04 مبحوثين.

ومن هذا المنطلق الملحوظ ان الفئات الشبانية هي الاكثر إطلاعاً على الوسائط الالكترونية واكثر إستخداماً لها من اجل مواكبة التطورات الحديثة مقارنة بالسنوات الماضية التي كان الاعتماد على هذه الفئات بنسبة قليلة .

وتعتبر هذه ميزة الانتقال من التقليدي الى ما هو الكتروني ، وبالرغم من ان المصلحة حديثة البيومترية النشأة كانت لها نظرة إستشرافية و تخطيط إستراتيجي ،فخصت هذه الفئات بصفة مقصودة وهو ما يتوافق والمقابلة التي أجريت مع رئيس المصلحة.

## الجدول رقم 04: يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

المستوى	التكرار	نسبة المئوية
إبتدائي		
متوسط	02	%04
ثانوي	08	%14
جامعي	19	%34
أخرى	27	%48
المجموع	56	100%

يتبين لنا من خلال الجدول رقم 04 ان اعلى نسبة كانت عند مستويات اخرى تمثلت في حاملي الشهادات وخرجي معاهد التكوين و مراكز التمهين بنسبة قدرت بـ %48 ما يقابل 27 مبحوث، في حين يليها المستوى الجامعي بنسبة %34 ما يقابل 19 مبحوث اغلبهم يشغلون مصلحة التنظيم و الشؤون العامة.

كما نجد نسبة قليلة عند المستوى الثانوي شمل بعض من الموظفين ومنهم من يشغل وظائف الحراسة الداخلية للمؤسسة كان ذلك بنسبة %14 ما يقابل 08 مبحوثين إضافة الى مبحوثين 02 هم حراس المؤسسة ليلاً، وانعدمت النسبة عند المستوى الابتدائي.

يتبين لنا ان اصحاب المستويات الاخرى من خرجي المعاهد التكوين و مراكز التمهين هم الفئة الغالبة داخل المصلحة البيومترية وهم ذو تكوين افضل من غيرهم و هذا ما سنلاحظه في الجدول رقم 09 الخاص بالتكوين عن استخدام الادارة الالكترونية.

## الجدول رقم 05: يمثل توزيع افراد العينة حسب الأقدمية في العمل.

أقدمية العمل	التكرار	نسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	45	80%
من 05- 10 سنوات	09	16%
أكثر من 10 سنوات	02	04%
المجموع	56	100%

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 05 المتعلق بتوزيع السن نلاحظ ان النسبة الغالبة راجعة الى فئة العمال الاقل من 5 سنوات اقدمية وقدّر ذلك بنسبة 80% اي ما يقابل 45 عامل من اصل 56، هذا ما يدل على ان المصلحة البيومترية حديثة النشأة و تعتمد على الفئات الشباب ذوي الشهادات واصحاب التكوين في مجال الاعلام الالي، كل هذا يتفق مع الجدول رقم 02 و03 المتعلقين بالسن و المستوى التعليمي للموظف.

في حين نجد نسبة 16% ما يقابل 09 مبحوثين هم ذو اقدمية من 5 سنوات الى 10 سنوات، وهي ضمن الفئات الاولى المتحصلة على العمل تم الدمج بينهم وبين الفئات الشباب، وهذا الدمج راجع لخبرتهم في المجال العمل.

كانت اقل نسبة للفئات الاكثر من 10 سنوات و شملت مبحوثين قدرت نسبتهم بـ 04% بالرغم من قلة هذه الفئة الى ان هناك هدف تسعى اليه المؤسسة من خلال الاعتماد على خبراتهم في مجال العمل كما يعتبرون من اصحاب المناصب العلية للمصلحة والربط بين المصلحة البيومترية و باقي المصالح واشرافهم على باقي التعاملات سواء داخلية كانت ام خارجية.

## الجدول رقم 06: يمثل توزيع العمال حسب نوع المصلحة المستخدمة

المصلحة	تكرار	نسبة المئوية
جوزات السفر	06	11%
بطاقات التعريف	12	21%
رخص السياقة	09	16%
بطاقة الرمادية	09	16%
تنظيم والشؤون العامة	20	36%
المجموع	56	100%

يتبين لنا من خلال معطيات الجدول اعلاه المتعلق بتوزيع العمال حسب المصالح المستخدمة، كانت النسبة الاعلى لمصلحة التنظيم وشؤون العامة تضم اكثر عدد من الموظفين بلغ عددهم 20 مبحوث بنسبة 36%، وهي المصلحة الاكثر اهمية بالنسبة للمصلحة ككل وهذا راجع لصهرها على تسيير باقي المصالح هذا ما يجعلها تضم اكثر عدد من الموظفين.

في حين أن المصلحة بطاقات التعريف البيومترية تليها بنسبة 21% ما يقابل 12 مبحوث ما يجعلها في المرتبة الثانية هو الاقبال الكبير للمواطنين لاستفادة من خدماتها، لذلك تحرص المصلحة على توفير ما يلبي حاجيات الجمهور ، خاصة في مرحلة انطلاق مشروع رقمنة وثائق الحالة المدنية وكل مثبتات الهوية.

اما بالنسبة لرخص السياقة والبطاقات الرمادية يتعادلان في نسبة بـ16% و09 مبحوثين لكل منهما، وهذا التقسيم راجع لاحد أهداف المؤسسة نظراً لصغر حجم المبنى تم التقسيم بينهما وتخصيص مكتب لكل منهما تجنباً للاكتظاظ داخل المصلحة ككل، كذلك التعاملات الخارجية كل منهما على حدا.

وجد أقل قيمة عند مصلحة جوزات السفر قدرت بـ11% ما يقابل 06 مبحوثين، وهذا التقسيم حسب الرغبات و حاجات المستفيدين.

### - خلاصة

بعد تعرف على مجتمع البحث وتقديمنا للمصلحة البيومترية وتحديدنا لأدوات الدراسة نستخلص أن هذه الإجراءات المنهجية تمثل لنا مجتمع البحث تمثيلاً صحيحاً، فقد اختير مجتمع البحث على أساس نوع الإدارة المستخدمة داخل المصلحة البيومترية وهي الإدارة الإلكترونية، إضافة إلى مسح شامل لعينة قصدية تمثلت في 56 موظف، حيث أنه قد تم توزيع 56 إستمارة للتعرف على إجابات عن تساؤلات وخصائصهم التي تخدم موضوعنا .

ثم تأتي مرحلة تفريغ وعرض و مناقشة النتائج المتحصل عليها و مقارنتها بالدراسات السابقة، كل هذا سنتطرق إليه في الفصل الموالي.

## الفصل الثالث : عرض ومناقشة النتائج

- 1- عرض ومناقشة البيانات
- 2- عرض ومناقشة نتائج التساؤلات الفرعية
- 3- مناقشة التساؤل العام
- 4- إستنتاج الدراسة

**تمهيد**

بعد التعرف على ماهية متغيرات دراسنا وتحديدنا لأهمية الموضوع ،إلى جانب إستعراضنا لأدوات جمع البيانات وذلك بعد إختيارنا لمجتمع البحث والذي تمثل في موظفي المصلحة البيومترية ،فقد كان مسحاً شاملاً لعينة قصدية وهذا راجع عدد القليل للموظفين.

سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى عرض لمعطيات جمعت عن طريق الإستمارة بعد توزيعها على 56 مبحوث ،ثم كان التفريغ للبيانات وتمثل ذلك في الجداول التي تعكس طبيعة المتغيرات، كما كان النصيب لمناقشة هذه المعطيات الإحصائية والتي تمثلت في النسب المئوية.

وفي الأخير توصلنا لمجموعة من النتائج كانت كاستنتاج عام لدراستنا، ختمنا بحثنا بمجموعة من التوصيات قد يعمل بها مستقبلا في بحوث اخرى.



## 1- عرض وتحليل بيانات الدراسة

الجدول رقم 07: يمثل توزيع افراد العينة حسب صفة التعاقد مع المصلحة البيومترية.

النسبة المئوية	التكرار	الوقت
41%	23	دائم
59%	33	مؤقت
100%	56	المجموع

يبين الجدول رقم 07 الخاص بصفة التعاقد مع المؤسسة أن نسبة الموظفين المؤقتين ترتفع بالمقارنة مع الموظفين المتعاقدين الدائمين بنسبة 59% والتي يقابلها من حيث العدد 33 مبحوث.

- في حين ان الموظفين المتعاقدين الدائمين يمثلون نسبة منخفضة قدرة بـ 41% يقابلها عدديا 23 مبحوث .

- تظهر نتائج الجدول أعلاه ان المصلحة البيومترية تعتمد على كفاءة وتكوين فئات المؤقت بغية الاستفادة من ميزاتها وخبراتها في التكوين وهذا ما يظهر مع نتائج الجدول رقم (04) المتعلق بالمستوى التعليمي، ثم التخطيط لإدماج هذه الفئة ويكون ذلك بالتنسيق مع مديرية الوظيف العمومي.

- ومن الملاحظ ان هناك مزج بين الموظفين الدائمين و الموظفين المؤقتين من أجل توفير الجو الملائم ونشر روح التنافس وتحقيق الاداء متفاوت في ما بينهم يخدم مصالح واهداف المؤسسة.

الجدول رقم 08: يمثل توزيع أفراد العينة حسب استخدام الإدارة الإلكترونية أثناء العمل.

استخدام	تكرار	نسبة المئوية
يستخدم	46	82%
لا يستخدم	10	18%
المجموع	56	100%

من خلال النتائج الظاهرة في الجدول رقم (08) يمكننا القول أن نسبة من يستخدمون الإدارة الإلكترونية مرتفعة قدرة بـ 82% والتي تترجم عددياً إلى 46 مبحوث، فهم يستخدمون الإدارة الإلكترونية أثناء تأدية المهام المكلف بها.

- ونجد نسبة 18% ما يقابل 10 مبحوثين لا يستخدمون الإدارة الإلكترونية أثناء العمل.

- كل هذا يدل على حداثة المصلحة وأن نمط العمل مخالف لما هو سابق، والمصلحة تعتمد على الإدارة الإلكترونية، وهذا ما يتماشى مع الجدول رقم (6-1) المتعلق بمدى اعتماد المصلحة البيومترية على الإدارة الإلكترونية<sup>1</sup>، فطبيعة العمل داخل المصلحة البيومترية تقتضي استخدام الإدارة الإلكترونية و العمل بما هو رقمي من خلال الوسائط الإلكترونية.

وفي ما يخص عدم استخدام الاداة الإلكترونية شمل حراس المصلحة و البعض القليل من الموظفين وهم غير الملزمين بإستخدامها لان طبيعة العمل لا تتطلب ذلك.

<sup>1</sup> انظر الملحق رقم 01

الجدول رقم 09: يمثل توزيع افراد العينة حسب التكوين في إستخدام الادارة الالكترونية.

التكوين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	34	61%
لا	22	39%
المجموع	56	100%

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (09) الخاص بالتكوين نجد 34 مبحوث ما يعادل نسبة 61% تلقوا تكوين لاستخدام الادارة الالكترونية.

و نسبة 39% ما يقابل 22 مبحوث لم يتلقوا تكوين وذلك راجع لنوع المنصب، فطبيعة العمل لا تتطلب ذلك.

- بالمقارنة نتائج الجدول الخاص بالتكوين و نتائج الجدول رقم (07) الخاص بصفة التعاقد مع المصلحة نجد ان الموظفين المؤقتين هم اصحاب الشهادات واكثر تكويناً و الذي بلغ عددهم 33 موظف .

- والنسبة للمبحوثين غير المتكويين لم يتسنى لهم ذلك نظراً لضيق الوقت والانشغالات اثناء اداء المهمات و لتجنب اسباب قد تعيق الادارة الالكترونية ، بإستثناء ذوي المهارات في استخدام الوسائط الالكترونية.

الجدول رقم 10: يمثل مدى مواجهة الصعوبات في تطبيق الادارة الالكترونية اثناء اداء العمل.

الصعوبات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	21%
لا	44	79%
المجموع	56	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 10 المتعلق بصعوبة تطبيق التحديث نجد 44 مبحوث بنسبة 79% لا يجدون صعوبة في التطبيق و هذا راجع لتكوين واكتساب المهارة في فترة قليلة مقارنة ببعض الموظفين.

ونجد 12 مبحوث بنسبة 21% يجدون صعوبة في التطبيق الادارة الالكترونية وهذا راجع لمستواهم و قلة خبرتهم بهذا التحديث ولعدم تشكيل علاقات اجتماعية تساعده على اكتساب الخبرة او لنظراته السلبية تجاه العمل انه لا يحتاج اليه في استخداماته لذلك يحاول تفادي ذلك و يصرح انها صعبة وعدم تقبله للتحديث.

الجدول رقم 11: يمثل شمولية تطبيق الادارة الالكترونية داخل المصلحة البيومترية.

شمولية	التكرار	النسبة المئوية
جزء من الاقسام		
قسم واحد		
كافة الاقسام	56	100%
المجموع	56	100%

نلاحظ من خلال الجدول 11 المتعلق بشمولية تطبيق الادارة الالكترونية داخل المؤسسة. كانت شمولية و تعميم كلي لكافة مصالح المؤسسة البيومترية بحيث نجد 56 موظف اشتركوا في رايهم بنسبة 100% حيث انه يتم استخدام الادارة الالكترونية في كافة اقسام المصلحة. هذا ما يدل على ان هناك تعميم للتحديث على مستوى المصلحة البيومترية.

- في حين انعدمت الاجابة حسب المبحوثين عند كل من جزء من الاقسام وقسم واحد.

وعليه إن تعميم الإدارة الإلكترونية يعود بالإيجاب على المصلحة البيومترية ككل ويحسن من أداء الموظفين مما يساعد في تلبية حاجياتهم وتوفير متطلبات المواطنين.

الجدول رقم 12: يمثل مدى نجاح المصلحة البيومترية في استخدام الادارة الالكترونية.

النسبة المئوية	التكرار	نجاح في الاستخدام	
	20	حد من التزوير	
	19	تقديم خدمات سريعة	
100%	56	سهولة في العمل	نعم
	06	توفير بيئة ملائمة	
		لا	
100%	56	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول رقم 12 المتعلق بالنجاح الذي حققته المصلحة البيومترية في استخدام الادارة الالكترونية ان كل المبحوثين اجمعوا على نجاح الادارة الالكترونية بنسبة 100%.

فقد حقق نجاح واضح مقارنة بالسنوات الماضية للتسهيل في تقديم الخدمات حيث اصبح جهد الموظفين اقل من ذي قبل و هو ما كان يطمح اليه اغلب الموظفين. سواء لمصلحتهم الشخصية او لمصلحة الجمهور بتقليل الانتظار في كل مرة كما فتحت هذه الادارة البيئة المناسبة او الملائمة لأغلب الموظفين من حيث الخبرة باعتبار موظفيها شباب و هذا ما يناسبهم و يتلائم مع احتياجاتهم من جهة اخرى حققت فائدة كبيرة على المستوى الكلي في الحد من التزوير الذي اصبح مشكلة و ظاهرة اجتماعية تعتلي مجتمعنا بينما في حالة استخدام هذا النوع من الادارة ستحد من هذه الظاهرة، وتعتبر هذه الاخيرة من ايجابيات الادارة الالكترونية.

الجدول رقم 13: يمثل التقنيات المستخدمة وعلاقتها بالإستقبال الدائم لملفات المستخدمين.

المجموع		الورقية		إلكترونية		التقنيات الأيام
الترار	ن.م. %	الترار	ن.م. %	الترار	ن.م. %	
56	100%	10	18%	46	82%	كل الأيام
						أيام محددة
56	100%	10	100%	46	100%	المجموع

يتبين لنا من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 13، نجد أعلى نسبة 82% بالنسب إلى أيام الإستقبال فقد كان الإستقبال يومياً لملفات وهذا راجع إلى التقنيات المستخدمة وهي تقنيات إلكترونية.

ثم تأتي نسبة 18% الخاصة بالإستقبال اليومي لملفات المستخدمين من خلال تقنيات الورقية.

في حين إنعدمت النسبة عند أيام محددة للإستقبال من خلال تقنيات الإللكترونية و الورقية.

ومنه نستنتج أن التقنيات الإللكترونية هي التي تحدد أيام الإستقبال فبنظر إلى إيجابيات التي تقدمها هذه التقنيات من سرعة و توفير الجهد والوقت جعلت من الإستقبال يومي .

**الجدول رقم 14:** يمثل استخدام الإدارة الإلكترونية أثناء العمل ومدى تحقيقها للنجاحات من خلال هذا الاستخدام.

المجموع		لا تستخدم		تستخدم		الاستخدام تحقيق النجاح
ن.م. %	التكرار	ن.م. %	التكرار	ن.م. %	التكرار	
100%	56	18%	10	82%	46	نعم
						لا
100%	56	100%	10	100%	46	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 14، سجلت أعلى نسبة لتحقيق النجاحات بالنسبة لإستخدام الإدارة الإلكترونية قدرت بـ 82% كانت لـ 46 مبحوث من أصل 56 . كانت إجابتهم بأن الإستخدام الإدارة الإلكترونية.

ثم تأتي نسبة 18% خصت 10 مبحوثين من أصل 56 بأن تحقيق النجاحات يكون عن طريق الإدارة الإلكترونية بالرغم من عدم إستخدامهم للإدارة الإلكترونية .

وتنعدم إجابات المبحوثين عند عدم تحقيق النجاحات نتيجة استخدام الإدارة الإلكترونية.

ومنه نستنتج أن إستخدام الإدارة الإلكترونية يحقق نجاحات، وهنا تكمن أهمية الإنقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.



الجدول رقم 15: يمثل نجاح الادارة الالكترونية وارتباطها بمتغير الجنس.

المجموع		انثى		ذكر		الجنس نجاح إ.إ.
ن.م. %	التكرار	ن.م. %	التكرار	ن.م. %	التكرار	
100%	56	100%	32	100%	24	نعم
						لا
100%	56	100%	32	100%	24	المجموع

من خلال قراءة المعطيات الميدانية الواردة في الجدول رقم 15، قدرت أعلى نسبة بـ 100% ما يقابل 32 انثى من أصل 56 مبحوث حول نجاح الادارة الالكترونية بالنسبة الى الإناث وذلك لأنهم يشكلون الأغلبية من الموظفين من حيث المناصب الشاغلة .

في حين نجد أن نسبة تحقيق النجاح باستخدام الادارة الالكترونية عند الذكور اقل من الإناث بحيث قدرت بـ 100% ما يقابل 24 ذكر من أصل 56 مبحوث.

كما تنعدم إجابة المبحوثين بالنسبة إلى عدم نجاح الإدارة الإلكترونية وكلا الجنسين.

ومنه نستنتج أن الاناث هم الأكثر إستخداماً لتطبيق الادارة الالكترونية داخل المصلحة البيومترية وهن اللواتي يشغلن مناصب إدارية خاصة بالتنسيق و رقمنة الوثائق.

**الجدول رقم 16: يمثل متى يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية.**

التطبيق	التكرار	نسبة المئوية
دائماً	23	41%
أحياناً	19	34%
نادراً	14	25%
المجموع	56	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 16 المتعلق بتطبيق الإدارة الإلكترونية أن هذا التطبيق هو بصفة دائمة بحيث كانت له أعلى نسبة قدرت بـ 41% تليها نسبة 34% كانت لمن يطبق و يستخدم الإدارة الإلكترونية من حين لآخر.

كما نجد نسبة قليلة عند ندرة الاستخدام وقدر ذلك بـ 25%.

هذا ما يدل على أن الإستخدام وتطبيق الإدارة الإلكترونية هو الأسلوب السائد داخل المصلحة.

**الجدول رقم 17: يمثل إلزامية التعامل بالإدارة الإلكترونية.**

الإلزامية	التكرار	نسبة المئوية
نعم	40	71%
لا	16	29%
المجموع	56	100%

يتبين لنا من خلال الجدول رقم 17 المتعلق بإلزامية التعامل بالإدارة الإلكترونية إن أعلى نسبة كانت لإلزامية التعامل بالإدارة الإلكترونية بنسبة 71% في حين كانت النسبة أقل عند الموظفين الغير ملزمين بالتعامل بالإدارة الإلكترونية قدرت بـ 29%.

هذا ما يبين أهمية وشمولية استخدام الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة والزامية التعامل بها لأنها ضرورة تأتي بالأفضل للمستخدم والمستفيد في آن واحد.

الجدول رقم 18: يمثل معرفة الصعوبات التي تواجه الموظفين من خلال هذا التحدي.

الصعوبات	التكرار	النسبة المئوية
عدم توفر الوسائل	11	19%
نقص التكوين	07	13%
عدم توفر بيئة العمل	04	07%
لا	34	61%
المجموع	56	100%

يتبين من خلال الجدول رقم 18 المتعلق بالصعوبات الذي يقر فيه الموظفين بمدى الصعوبة التي تواجههم من خلال هذا التحدي، ولكن النسبة الاغلب هي عدم وجود صعوبات مع هذا الاخير قدرت بـ 61% ما يقابل 34 مبحوث وان دل هذا لا يدل الا على التكوين الجيد والرضا على الاداء وهذا ما يتطابق مع الجدول السابق (09) اي ان هذا التحدث يتلائم مع مهاراتهم واهتماماتهم .

مقارنة بـ 22 مبحوث بنسبة 37% يواجهون صعوبات في تطبيق هذا التحدي لعدم تلقيهم تكوين حول ذلك بالتالي عدم رضاهم عن العمل وعدم ملائمتها لكفاءتهم.

الجدول رقم 19: يمثل صف تعاقد الموظفين مع المصلحة وارتباطه مع مختلف الصعوبات التي تواجههم من خلال تطبيق الادارة الالكترونية.

المجموع		مؤقت		دائم		صفة التعاقد الصعوبات
التكرار	ن.م. %	التكرار	ن.م. %	التكرار	ن.م. %	
22	39%	12	36%	10	43%	نعم
34	61%	21	64%	13	57%	لا
56	100%	33	100%	23	100%	المجموع

يتبين لنا من خلال المعطيات الواردة في الجدول 19، أن أعلى نسبة سجلت عند عدم مواجهة الصعوبات خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية بالنسبة للموظفين المؤقتين وقدرت بـ 64%، ثم تأتي نسبة 57% الخاصة بعدم مواجهة الصعوبات بالنسبة للموظفين الدائمين .

كما نلاحظ أن نسبة 43% هم من الموظفين الذين يلقون صعوبات في الإستخدام إضافة إلى أنهم موظفين دائمين، وأخيراً نسبة 36% خصت بوجد صعوبات خلال إستخدام الإدارة الإلكترونية بالنسبة إلى الموظفين المؤقتين وهي فئة قليلة.

وما هو مستخلص أن الموظفين المؤقتين لا يجدون صعوبة في إستخدام الوسائط الإلكترونية وأنهم الأكثر تكويناً من الموظفين الدائمين كما هو مبين في الجدول رقم (09) الخاص بالتكوين.

**الجدول رقم 21: يمثل الزامية التعامل بالإدارة الإلكترونية حسب نوع المصلحة المستخدمة.**

المجموع		لا		نعم		الزامية نوع المصلحة
التكرار	ن.م. %	التكرار	ن.م. %	التكرار	ن.م. %	
06	100%	02	33%	04	67%	جوزات السفر
12	100%	03	25%	09	75%	ب.ت. البيومترية
09	100%	02	22%	07	78%	رخص السياقة
09	100%	03	33%	06	67%	بطاقة الرمادية
20	100%	03	15%	17	85%	التنظيم والشؤون العامة
56	100%	13	23%	43	77%	المجموع

نلاحظ من المعطيات الواردة في الجدول رقم 21 أن أعلى نسبة سجلت لإلزامية التعامل بالإدارة الإلكترونية في قسم التنظيم والشؤون العامة قدرت بـ 85% وهذا راجع للأهمية هذا القسم و الدور الذي يلعبه في تسيير المؤسسة ككل ، يليها نسبة 78% في إلزامية التعامل الخاصة بقسم رخص السياقة ، ثم نسبة 75% وهي لإستخدام الملزم على قسم بطاقات التعريف البيومترية ، لتتساوى النسبة عند الإلزام بالإستخدام في كل من القسمين جوزات السفر و بطاقات الرمادية.

في حين تقل النسب عند المبحوثين غير الملزمين بالتعامل بالإدارة الإلكترونية جاءت كما يلي: نسبة 33% عند كل من القسمين جوزات السفر و البطاقة الرمادية ، تليها نسبة 25% بالنسبة إلى قسم بطاقات التعريف البيومترية، وأقل نسبة كانت لقسم التنظيم والشؤون العامة كل هذا يدل على التقسيم والتوزيع الجيد للعمال حسب متطلبات المواطنين أو المستفيدين هذا من جهة ومن جهة أخرى نجاح المصلحة ككل .

الجدول رقم 21: يمثل الصعوبات التي تواجه الموظفين أثناء تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المجموع		مؤقت		دائم		التطبيق الصعوبات
ن.م. %	التكرار	ن.م. %	التكرار	ن.م. %	التكرار	
37.5%	21			37.5%	21	نعم
63.5%	35			63.5%	35	لا
100%	56			100%	56	المجموع

توضح البيانات الميدانية الواردة في الجدول رقم 21، أن أعلى نسبة مسجلة كانت لعدم وجود صعوبات تواجه الموظفين من خلال التطبيق الدائم للإدارة الإلكترونية وقدرت بـ 63.5% .

تليها نسبة 37.5% وتكمن في تلقي صعوبات من خلال التطبيق الغير دائم للإدارة الإلكترونية وهم ذو إستخدام مؤقت.

وإنعدمت النسبة عند الصعوبات التي تواجه الموظفين ذو الإستخدام المؤقت لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

ومن خلال ذلك نجد أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ذو أهمية كبيرة داخل المؤسسة فهو يسهل من العمل و يرفع من وتيرة الأداء.

## الجدول رقم 22: يمثل مدى رضا الموظفين على تطبيق الادارة الالكترونية.

رضا الموظفين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	47	84%
لا	09	16%
المجموع	56	100%

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 22 المتعلق بالرضا الوظيفي على تطبيق الادارة الالكترونية نلاحظ ان 47 مبحوث من اصل 56 بنسبة 84% راضين عل تطبيق الادارة الالكترونية ومرتاحين في العمل بهذا التطبيق الجديد وهذا راجع لسهولة العمل بها وهذا ما يرغب به اي موظف اثناء تأدية المهام من اجل تحقيق نوع من الروح العمل دون بذل مجهودات كبيرة.

- مع كل ما سبق تبقى هناك صعوبات واثار سلبية نلاحظها في عدم رضا باقي المبحوثين والذين قدر عددهم بـ 09 مبحوثين و بنسبة 16% وهذه الصعوبة تتمثل في نتائج الجدول الموالي رقم 12 بالإضافة الى تعب الذي يسببه الجلوس امام جهاز الحاسوب و تأثيره على مستوى الاعين خاصة ان هناك اعمال تحتاج الى تركيز اكثر على الوسيلة المستخدمة .

## الجدول رقم 23: يمثل تقييم الاداء قبل وبعد استخدام الادارة الالكترونية.

النسبة المئوية	التكرار	تقييم الاداء
80%	45	جيد
20%	11	متوسط
		ضعيف
100%	56	المجموع

من خلال الشواهد المتحصل عليها وبمقارنة النتائج مع بعضها يتضح لنا من خلال الجدول رقم 23 المتعلق بتقييم الاداء قبل وبعد استخدام الادارة الالكترونية ان التقييم كان جيد داخل المؤسسة حيث بلغت نسبته 80% ما يقابل 45 مبحوث اجمعوا على ان الاداء من خلال الاستخدام الادارة الالكترونية هو اداء جيد ما يدل على رضا الموظفين على هذا التحديث وهذا ما يتفق مع ملحق رقم (7-1)<sup>1</sup> المتعلق بالإدارة الأكثر تحقيقاً للأداء الوظيفي وأفضلها.

ونجد التقييم متوسط عند 11 مبحوث قدرة نسبتهم بـ 20% وهذا راجع لطبيعة العمل او منصب الذي يشغله المبحوث.

في حين انعدمت النسبة عند التقييم الضعيف و هذا راجع لأهمية استخدام الادارة الالكترونية و مدى نجاحها في مجال العمل حسب ما تبين في الجدول رقم 12 المتعلق بنجاح الادارة الالكترونية.

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم (01)



## الجدول رقم 24: يمثل التأثير الادارة الالكترونية على الاداء الوظيفي.

التأثير	التكرار	النسبة المئوية
سلبي		
إيجابي	43	77%
كلاهما	13	23%
المجموع	56	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 24 المتعلق بالإدارة الالكترونية و تأثيرها على رضا الموظفين عن الاداء. نجد ان اغلبية الموظفين راضين على الادارة الالكترونية حيث ان عددهم بلغ 43 مبحوث بنسبة 77% هذا يعكس نسبة اقبال الجمهور على هذا التحديث لسهولة وسرعة تقديم الخدمة من طرف الموظفين. وكذلك رضاهم و راحتهم في العمل مع التحديث. اي تقبل التحديث والاهتمام بذلك لما يخدم المصلحتين الشخصية و الجماعية و تفادي الروتين وهذا ما يدل على التأثير الايجابي للإدارة الالكترونية.

بينما نجد 13 مبحوث بنسبة 22% هم ما بين الرضا و عدمه عن الادارة الالكترونية لان رايهم انحصر بين ما هو ايجابي وما هو سلبي لهذا التحديث.

في حين انعدم التأثير السلبي داخل المصلحة البيومترية و هذا راجع لتطبيق الدائم للإدارة الالكترونية مثل ما هو مبين في الجدول رقم 16 المتعلق بتطبيق الإدارة الالكترونية، بالإضافة الى رضى الموظفين عن هذا التحديث في مجال العمل.

الجدول رقم 25: يمثل التكوين في الاستخدام و أثره على الاداء الموظفين من خلال تطبيق الادارة الالكترونية.

المجموع		غير راضٍ		راضٍ		الرضا عن الاداء التكوين
التكرار	ن.م. %	التكرار	ن.م. %	التكرار	ن.م. %	
34	100%	02	06%	32	94%	نعم
22	100%	08	36%	14	64%	لا
56	100%	10	18%	46	82%	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 25 بالنسبة إلى المبحوثين الراضين عن الأداء فإن أعلى نسبة سجلت عند الموظفين المتكويين في استخدام الإدارة الإلكترونية وقدرت بـ 94% .

ثم تأتي نسبة 64% بالنسبة للمبحوثين الراضين عن الأداء وهم الغير مكويين لإستخدام الإدارة الإلكترونية، بل يعتمدون على مهاراتهم ومكتسباتهم في الاستخدام.

كما نتلمس عدم الرضا عن الداء عند مبحوثين الغير مكويين في الإستخدام بنسبة 36% تليها نسبة 06% التي توضح عدم الرضا عن الأداء عند مبحوثين المكويين لإستخدام الإدارة الإلكترونية.

منه نستنتج أن التكوين على الإستخدام الإدارة الإلكترونية يلعب دور مهم في تحقيق الأداء الوظيفي فيرفع من رضاهم عن هذا الأخير، كما يجب أن يشمل هذا التكوين جميع الموظفين وهذا ما تطابق مع دراسة "حمادة مختار" التي خلصت الى أنه يجب الإعداد العلمي لعملية التحول الى نظام الإدارة الإلكترونية.

ومن خلال هذا التكوين تكون هناك قفزة لما هو أفضل من حيث الأداء و خدمة المواطنين ومواكبة التطورات الجديدة من أجل خدمة المصلحة البيومترية بصفة خاصة و البلدية بصفة عامة.

الجدول رقم 26: يمثل الأفضلية بين الإدارتين وإيهما الأكثر تحقيقاً للأداء مرضٍ.

المجموع		الإدارة التقليدية		الإدارة الإلكترونية		الأفضلية تحقيق أداء
		التكرار	ن.م. %	التكرار	ن.م. %	
47	84%	08	53%	39	95%	الإلكترونية
09	10%	07	47%	02	05%	التقليدية
56	100%	15	100%	41	100%	المجموع

نلاحظ من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 26 ان تحقيق الأداء مرضٍ باستخدام الإدارة الإلكترونية كان نتيجة أفضلية الإدارة الإلكترونية وذلك بنسبة كبيرة قدرت بـ 95%

تليها نسبة 53% ان الاداء بالنسبة لإدارة الإلكترونية يتحقق عن طريق الإدارة التقليدية.

كما نجد نسبة 47% الخاصة بالإدارة التقليدية كانت لأداء مرضٍ بالنسبة لأفضلية الإدارة التقليدية.

كذلك يتبين لنا من خلال تحقيق الاداء باستخدام الإدارة التقليدية بالنسبة إلى افضلية الإدارة الإلكترونية، وكانت له النسبة الاقل 05%.

- ومنه نستنتج أن أفضلية الإدارة الإلكترونية لها إنعكاس كبير على الأداء الوظيفي للعمال بالرغم من الاستخدام المتوسط للإدارة التقليدية، وهنا يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية تساهم في الرفع من وتيرة العمل، كما في معالجة المعلومات والوصول إليها بسرعة فائقة.

**الجدول رقم 27: يمثل اقدمية العمل والرضا عن الاداء الوظيفي إثر تطبيق الادارة الالكترونية.**

المجموع		اكثر من 10		10-5		اقل من 5		أقدمية العمل الرضا
ن.م. %	تكرار	ن.م. %	تكرار	ن.م. %	تكرار	ن.م. %	تكرار	
82%	46	100%	02	67%	06	84%	38	نعم
18%	10			33%	03	16%	07	لا
100%	56	100%	02	100%	09	100%	45	المجموع

تبين لنا المعطيات الميدانية الواردة في الجدول رقم 27، ان اعلى نسبة سجلت عند رضا الموظفين عن الأداء إثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بالنسبة لفئة الأكثر من 10 سنوات أقدمية عمل قدرت بـ 100%. تليها نسبة 84% سجلت لرضا عن الأداء باستخدام الإدارة الإلكترونية وهذا بالنسبة إلى فئة اقل من 05 سنوات أقدمية.

كما نجد نسبة 67% الخاصة بالموظفين الراضين عن الأداء وهم من فئة 05 إلى 10 سنوات أقدمية، ثم تأتي نسبة 33% هم غير راضين عن الأداء إثر هذا الإستخدام وهذا بالنسبة إلى فئة 05 إلى 10 سنوات أقدمية، أيضاً نلاحظ ان نسبة 16% من الموظفين الغير راضين عن الاداء وهذا بالنسبة إلى فئة أقل من 05 سنوات أقدمية.

وإنعدمت النسبة للموظفين غير الراضين عند فئة أكثر من 10 سنوات أقدمية.

من خلال ما سبق يتضح لنا أن الفئات الأقل من 05 سنوات أقدمية هم الأكثر رضا عن الأداء وتطبيق تحديث الادارة الإلكترونية، وهذا راجع إلى أن فئة اقل من 05 سنوات اقدمية هم الاكثر إطلاعاً على الوسائط الالكترونية .

**الجدول رقم 28: الصعوبات التي تواجه العمال اثناء تطبيق الادارة الالكترونية وطبيعة تأثير هذا التطبيق على الاداء الوظيفي.**

المجموع		لا		نعم		الصعوبات التأثير
ن.م. %	التكرار	ن.م. %	التكرار	ن.م. %	التكرار	
						سلبى
77%	43	82%	36	58%	07	إيجابي
23%	13	18%	08	42%	05	كلاهما
100%	56	100%	44	100%	12	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 28 يتبين لنا أن التأثير الإيجابي للإدارة الالكترونية على الاداء الوظيفي للعمال بالنسبة الى عدم تلقي صعوبات تواجه الموظفين أثناء العمل بحيث قدر ذلك بنسبة 82% .

تليها نسبة 58% و هي خاصة بالتأثير الإيجابي للإدارة الإلكترونية على الاداء الوظيفي للعمال وهذا من جانب موجهتهم لصعوبات أثناء العمل.

كما نلاحظ أن التأثير السلبي و الإيجابي للإدارة الالكترونية على الاداء الوظيفي للعمال بنسبة متوسطة وهذا التأثير كان عند مواجهة الموظفين للصعوبات أثناء الاستخدام للإدارة الالكترونية وهذا بتقدير 42%.

كما نجد نسبة 18% خاصة بكلا التأثيران والتي نلاحظها عند عدم مواجهة الصعوبات .

وقد إنعدمت النسبة عند التأثير السلبي للإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي للعمال وشمل ذلك كلا الحالتين من مواجهة الصعوبات اثناء العمل وعدمها.

ومنه نستنتج ان للإدارة الالكترونية تأثير إيجابي مباشر على الأداء الوظيفي للعمال وهذا راجع إلى ما تغطيه من أساليب و ميزات في توفير الوقت و الجهد وكذلك تغطية احتياجاتهم الوظيفية والاجتماعية في العمل و للعمال خاصة المصلحة قيد الدراسة.

**2- عرض ومناقشة النتائج****2-1- عرض النتائج ومناقشة التساؤل الفرعي الأول:**

- ماهي عادات استخدام العمال المصلحة البيومترية "بلدية تيارت" للإدارة الإلكترونية؟

بعد تحليل الإحصائي للبيانات الكمية فقد توصلنا إلى أن عادات الإستخدام الإدارة الإلكترونية من طرف عمال المصلحة البيومترية هي بإعتمادهم الكبير على الوسائط الإلكترونية وإستخدامهم الدائم لمختلف الوسائل أثناء العمل وتطبيقها بشكل دائم، إضافة إلى التكوين الجيد للإستخدام مما يسهل الإجراءات التعامل بين المستخدمين بصفة خاصة والمستفيدين بصفة أعم، كذلك تقبل المبحوثين أو الموظفين للتعميم الإدارة الإلكترونية على مستوى المصلحة ككل، وبهذا التعميم تكون هناك سرعة في وتيرة العمل وتلبية لحاجيات ومتطلبات المواطنين.

هذاما تبين لنا من خلال الجداول رقم [15.14.13.12.11.10.09.08] حيث تجلت الاستخدامات الإستغلال الجيد للوسائط الإلكترونية ولهذا كان موقف المبحوثين إيجابي إتجاه تطبيق الإدارة الإلكترونية وقد سجلت إحصائيات لسنة 2016 و2017 بارتفاع ملاحظ نتيجة استخدام هذا التحديث وهذا بالرجوع إلى السرعة التي يتم فيها إستلام وتسليم الملفات للمستخدمين، هذا ما يثبت أن المبحوثين يقدمون خدمات سريعة ويعود ذلك لرضاهم عن الأداء باستخدام تطبيق الإدارة الإلكترونية.

بعد ذكر ما سبق نتحقق من توافق النتيجة مع نتائج الدراسة السابقة لـ ريم بنت عمر حول " دور إدارة التطوير في تحسين الأداء الوظيفي " حيث أثبتت هذه الأخيرة أنه يجب ملائمة المكان والظروف العمل للموظفين مما يساعد على تحسين الأداء هذا ما توافق مع نتائج دراستنا في درجة فهم المبحوثين للاستخدامات الوسائط الإلكترونية وتقبلهم لهذا التطبيق.

**2-2- عرض النتائج ومناقشة التساؤل الفرعي الثاني:**

- ما طبيعة إستخدام العمال المصلحة البيومترية "بلدية تيارت" للإدارة الإلكترونية؟

النتيجة متوصل إليها هي أن المصلحة البيومترية تعتمد على الإدارة الإلكترونية وهذا حسب الجداول رقم [16.17.18.19.20.21] حيث كان موقف المبحوثين أن أفضلية ما هو رقمي تتغلب على ما هو تقليدي أو ورقي، وأن التطبيق المستمر للإدارة الإلكترونية يعود بما هو أحسن على الأداء، كما إن تعميم هذا التحديث داخل المصلحة يسهل من التعاملات سواء كانت داخلية أو خارجية لغرض تنفيذ المهمات المكلف بها كل هذا يرفع من وتيرة أداء الموظف ورضا المستفيدين من الخدمات عن ادائهم.

فإن الأعمال التي تكون عبر الوسائل الإلكترونية والمرسلات بين المصالح كذلك الكترونية تجعل من تقييم الموظف للأداء ملائم لأهدافه وأهداف المصلحة ككل .

هذا ما خلصت إليه الدراسة السابقة لـ رشاد خضير وحيد الدايني " أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة" 2010 حيث تبين في نتائجها أن وجود تأثير ذو دلالة معنوية لمضامين الإدارة الإلكترونية على تطوير الموارد البشرية وهذا ما يتوافق مع ما تم التوصل إليه في دراستنا في أن ديمومة استخدام الإدارة الإلكترونية وتعميمها يعود بالفائدة على الموظف والمستفيد والمجتمع ككل.

## 2-3- عرض ومناقشة التساؤل الفرعي الثالث:

- كيف ينعكس استخدام العمال المصلحة البيومترية "بلدية تيارت" للإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي؟

تبين لنا من خلال الجداول رقم [22.23.24.25.26.27.28] أن هناك إنعكاس مباشر لإستخدام تحديث الادارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي فقد كان للمصلحة البيومترية نصيب من النجاحات بالنظر إلى إحصائيات سنتي 2016 و2017، فقد ساعد هذا التحديث الموظفين على تحقيق أداء افضل من ذي قبل، فالإدارة الإلكترونية هي إدارة الوقت وتحقيق التوازن فهي توفير للجهد والدقة في العمل بالإضافة إلى سرعة في تنفيذ المهمات مما يجعل الموظف في رضا تام عن أداءه إثر تطبيقها، فبالمقارنة قبل استخدام الإدارة الإلكترونية وبعد إستخدامها فإن تقييم الأداء الوظيفي بالنسبة إلى المبحوثين كان



تقييمهم جيد لهذا التحديث، وحسب ذلك فالإدارة الإلكترونية هي الأكثر تحقيقاً للأداء وظيفي مرضٍ و بطبيعة الحال يتخذ هذا الانعكاس اتجاهاً إيجابياً.

وهذا ما توصلت إليه دراسة حمادة مختار "تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقها في الدول العربية" في ان تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يزيد فعالية أداء موظفي المرفق العام.

## 2-4- عرض ومناقشة التساؤل الرئيسي للدراسة:

ما هو انعكاس استخدام الإدارة الإلكترونية على الاداء الوظيفي ؟

إن انعكاس استخدام الإدارة الإلكترونية على الاداء الوظيفي يعود بالإيجاب – وحسب ما تم التوصل إليه من نتائج- بما يخدم المصلحة والموظف بصفة خاصة، فقد ساعد في زيادة حجم العمل، التقليل من الأخطاء والكلفة مالية للعمل إضافة إلى تكوين الموظفين المؤهلين في مجال التكنولوجيا المعلومات، كما يتيح الفرصة للإبداع و الابتكار والمرونة في معالجة المعلومات والسهولة في الوصول إليها.

كل هذا يجعل الانعكاس يتخذ شكلاً إيجابياً للإستخدام الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي لعمال المصلحة البيومترية ببلدية تيارت.

## الإستنتاج العام

من خلال دراستنا لهذا الموضوع وعرضنا لأهم المعطيات يتبين لنا أن إستخدام الإدارة الإلكترونية مهم في مجال الإدارة، لأنه هو ما ينعكس بالإيجاب على الأداء الوظيفي للعمال نتيجة هذا الإستخدام على مستوى الإدارات، فهي تقديم لخدمات سريعة وبشكل كبير ولعدد أكبر من المستفيدين، كما أنها ساهمت في الحد من ظاهرة تزوير الوثائق وتوفير الرقابة على كل المثبتات الهوية داخل المصلحة البيومترية .

كل هذا راجع للإستخدام الأمثل لرقميات نظراً لبساطتها وسهولة تطبيقها من طرف الموظفين مما يجعلهم راضين عن أدائهم.

ولاشك أن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على تقديم خدمات تتسم بالسرعة والفعالية وتحقيق الأداء للموظفين وحتى المستفيدين من خدماتها، كذلك قدرتها على مواكبة التطورات الهائلة في نظام المعلومات و الثورة التكنولوجية.

فقد أصبحت مطلباً ضرورياً لتقدم المجتمعات التي توصف بالمؤسسية، من هنا كان من المفروض على إستثمار معطيات الإدارة الإلكترونية وتبنيها من أجل مهامها وبشكل مرغوب به من طرف الموظفين.

وعليه قد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج تجسدت في ما يلي:

- الإدارة الإلكترونية نمط جديد من الإدارة أحدثت تغيرات عميقة في بيئة الإدارة من فوائدها: خدمات أفضل للمستفيدين وأداء أفضل للموظفين.

- أحدث نمط الإدارة الإلكترونية تحولاً كبيراً في الوظائف الإدارية التقليدية من حيث التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة.

- من أهم إنعكاسات الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي للعمال التقليل من الأخطاء في العمل، زيادة في حجم العمل، تقليل الجهد، المساعدة على الإبتكار، تدريب الموظفين بسرعة أكبر على متطلبات العمل الإداري...إلخ

مع كل هذا إلى أنه لا يمكن الجزم بعدم وجود عوائق تحول ضد هذا الإستخدام نذكر من بينها:

- عدم توفر الوسائل الكافية لإستخدام أوسع.
- ضعف تكوين بعض الموظفين.
- خوف بعض الإداريين من التغيير.
- فضاء العمل لا يساعد على القيام بالمهام على أكمل وجه نظراً لصغر حجم المبنى المصلحة وطبيعة العمل تحتاج مساحة أوسع لاستقبال المستفيدين من خدمات المصالح.

**- خلاصة**

بعد إستعراضنا أهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال عرضنا لمعطيات تحصلنا عليها من طرف المبحوثين يمكن القول أن للإدارة الإلكترونية دور مهم في رفع من وتيرة الأداء الوظيفي بالنسبة إلى عمال المصلحة البيومترية، فهي تأدية لمهام وفق مقاييس أفضل من الإدارة التقليدية، حيث تمتاز بالسرعة من ناحية الإستخدام فهي ربح للوقت، كما هي توفير للجهد والمال ويمكن إستخدامها على نطاق واسع من الإدارة إضافة إلى أنها توفير عناء التنقل بين المصالح وحتى المستفيدين من خدماتها.

خاتمة

### - خاتمة:

يمكن القول أن كثيرا من الدول في العالم قد وصلت إلى قناعة لم تعد قابلة فيها للتراجع عن اعتماد أسلوب الإدارة الإلكترونية وتطبيقها. وبذلك إندفعت الجهات الإدارية إلى الاستفادة من هذا الأسلوب نظرا إلى الفوائد الملموسة على أرض الواقع ولاسيما من حيث مساهمتها الكبيرة في تحسين تقديم الخدمة والارتقاء بأداء موظفيها.

وفي خضم هذه التطورات التي يشهدها العالم في تكنولوجيا الإعلام والإتصال إلا أن مسانيرة هذا التحول ليس بالأمر اليسير بالنسبة لمعظم الدول خاصة تلك البلدان النامية وذلك راجع بسبب تطور هذه التقنيات وفي مقابل ذلك قلة مواردها وإمكاناتها، خاصة في ظل الحاجة الملحة على خدماتها، على الصعيد الداخلي والخارجي.

تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الإنتقال نحو تحسين الأداء الوظيفي للعمال كما تساعد في التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة ومع عدد كبير من المؤسسات و تتيح الفرصة حتى للمواطنين المشاركة في هذا التواصل بإستخدام الوسائط الإلكترونية، وبالمشاركة مع المستخدمين تقدم حولا للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي، فقد أصبحت الإدارة الإلكترونية في عصرنا الحالي مطلبا ضروريا، يفرضه الإنتشار العالمي لإستخدام التكنولوجيات الحديثة وهذا لأجل مواكبة مسيرة التطورات الحاصلة، خاصة في ظل الأهمية البالغة لهذا النظام ودوره الملحوظ في تحقيق الأداء الوظيفي، من حيث توفيره الوقت والجهد والمال وكذا تبسيط الإجراءات الإدارية التي طالما كانت محل إنتقاد المواطنين، وهذا ما يلاحظ من خلال إنعكاس إستخدام الإدارة الإلكترونية على الاداء الوظيفي للعمال.<sup>1</sup>

وبالتالي إن الإدارة الإلكترونية عبارة عن إستراتيجية، بإمكانها أن تحقق نتائج إيجابية عن طريق الإستجابة لحاجيات الأفراد وضمان المساواة في الحصول على الخدمات وغرس روح العمل وتوفير المناخ المناسب داخل المؤسسة.

<sup>1</sup>- عيد الباري درة، وزهير نعيم صباغ: إدارة المورد البشري في القرن الحادي والعشرين، دار وائل للنشر والتوزيع ط1 ، عمان، الأردن، 2008ص256

## خاتمة

---

وعليه يجب:

- تعميم الإدارة الإلكترونية على مستوى الإدارة بصفة عامة .
- التوعية بمعطيات العمل الإداري الإلكتروني مقارنة بالعمل الإداري التقليدي.
- تدريب الموظفين على ثقافة العمل الإداري الإلكتروني .
- توفير فرص تكوين لإستخدام الوسائط الإلكترونية بغض النظر عن الأجهزة.
- تفعيل مواقع إلكترونية توضح طريقة عمل المؤسسة.
- تشجيع الموظفين على الإستخدام و تحفيزهم على العطاء لبلوغ رضاهم عن الأداء المهمات.

# قائمة المراجع



- 1- أحمد عبد الفتاح، محمود. الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- 2- احمد عياد :مدخل لمنهجية البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 3- بن حامد، أمينة، الحكومة الإلكترونية تجربة الجزائر نحو حكومة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013.
- 4- ثابت، عبد الرحمن ادريس. نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الإسكندرية: الدار الجامعية. 2005.
- 5- حسن عماد مكايي، ليلي السيد: الاتصال و نظرياته المعاصرة الدار المصرية اللبنانية، القاهرة 2006 .
- 6- حسين محمد حراشة: ادارة الجود الشاملة واداء الوظيفي، دار جليس الزمان، شارع الملكة رانيا، كلية الزراعة، عمان، 2012.
- 7- دراكر، بيتر، تحديات الإدارة في القرن الحادي والعشرون، عدد، 159، خلاصة الشركة العربية للإعلام العلمي: القاهرة. 1999.
- 8- رأفت، رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، بحوث ودراسات، العدد 384، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية. 2013.
- 9- رواية حسن: ادارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 1999ص216
- 10- السالمي علاء عبد الرزاق و ابراهيم السليطي خالد: الإدارة الإلكترونية، ط1، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن. 2008.
- 11- طلعت إبراهيم لطفى: أساليب و أدوات البحث العلمي، دار غريب، القاهرة، 2001.
- 12- عاطف عدلي عيد، نهى عاطف عيد :نظريات الإعلام و التطبيقات العربية، دار الفكر العربي، القاهرة .

- 13- عبد الباري درة، وزهير نعيم صباغ: إدارة المورد البشري في القرن الحادي والعشرين، دار وائل للنشر والتوزيع ط1 ، عمان، الأردن، 2008.
- 14- عبد المجيد لطفي: علم الاجتماع، ط7، دار المعرفة، القاهرة، 1976.
- 15- عبد الناصر جندلي : تقنيات ومناهج البحث في العلوم السياسية والاجتماعية ، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون ، 2007 .
- 16- عصمت سليم القرالة: الحكمانية في الاداء الوظيفي، ط1، دار جليس الزمان، دار الرمال، عمان، 2009.
- 17- على بن هادية وآخرون: قاموس الجديد للطلاب ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر 1998.
- 18- ماجد محمد الخياط، أساسيات البحوث الكمية والنوعية ، دار الراية للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009 .
- 19- محمد الهادي محمد. التعليم الإلكتروني عبر شبكة الأنترنت، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. 2005.
- 20- محمد سمير احمد: الإدارة الالكترونية، ط.1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة عمان، 2009 .
- 21- محمد عبد الحميد: نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط1، عالم الكتب، القاهرة، 1998.
- 22- نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية. الإستراتيجية والوظائف والمجالات، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع 2008.
- 23- يوسف مسعداوي : أساسيات في إدارة المؤسسات، دار الهومة للنشر والتوزيع الجزائر، 2013.
- 24- Darft. R, managment fir worth, the dryolen press, kenyatta university, new south wales, 2000.
- 25- جريدة الشروق، (2016)، الأحد، 13 نوفمبر.

26- إبراهيم بختي، الإنترنت في الجزائر، مجلة الباحث، عدد 01، جامعة ورقلة. 2002.

الملاحق

## الملحق رقم (01)

الجدول رقم 1-1: يمثل أيام استقبال الملفات المستفيدين من خدمات المصلحة.

أيام الإستقبال	تكرار	نسبة المئوية
كل الايام	56	%100
أيام محددة		
المجموع	56	%100

الجدول رقم 2-1 : يمثل فترات إستقبال ملفات المستفيدين.

الفترات	التكرار	النسبة المئوية
الفترة الصباحية	56	%100
فترة الظهيرة		
الفترة المسائية		
كل الفترات		
المجموع	56	%100

الجدول رقم 3-1: يمثل فترات تسليم الملفات إلى المستفيدين.

الفترة	التكرار	النسبة المئوية
الفترة المسائية	56	%100
المجموع	56	%100

الجدول رقم 1-4: يمثل التقنيات المستخدمة على مستوى الادارة الالكترونية.

التقنيات	التكرار	النسبة المئوية
تقنيات إلكترونية	46	82%
تقنيات ورقية	10	18%
المجموع	56	100%

الجدول رقم 1-5: يمثل عادات استخدام التقنيات على مستوى الادارة الالكترونية.

الاستخدام	التكرار	النسبة المئوية
استخدام دائم	39	70%
استخدام مؤقت	17	30%
المجموع	56	100%

الجدول رقم 1-6: يمثل مدى اعتماد عمال المصلحة على الادارة الكترونية فقط.

الاعتماد على الادارة الالكترونية	التكرار	النسبة المئوية
نعم	37	66%
لا		
انقطاع التيار الكهربائي	07	13%
حذف الملفات	05	08%
عطب في وحدة الأنترنت	06	11%
المقابلات المباشرة	01	02%
المجموع	56	100%

الجدول رقم 7-1: يمثل أفضلية الادارة الالكترونية.

الافضلية	التكرار	النسبة المئوية
الادارة الالكترونية	41	%73
الادارة التقليدية	15	%27
المجموع	56	%100

الجدول رقم 8-1: يمثل مدى تطبيق الادارة الالكترونية داخل المصلحة البيومترية

التطبيق	التكرار	النسبة المئوية
تطبيق دائم	56	%100
تطبيق مؤقت		
المجموع	56	%100

الجدول رقم 10-1: يمثل تعاملات الادارة الالكترونية.

التعاملات	التكرار	النسبة المئوية
داخلية	19	%34
البلدية	09	
الولاية	08	
العاصمة	05	
الدائرة	02	
خارجية	24	%42
كلاهما	13	%24
المجموع	56	%100

الجدول رقم 11-1: يمثل أغراض التعاملات الداخلية للمصلحة البيومترية.

التعاملات الداخلية	التكرار	النسبة المئوية
غرض العمل	49	%88
غرض آخر	07	%12
المجموع	56	%100

الجدول رقم 12-1: يمثل تقييم العمال للادارة الالكترونية.

التقييم		التكرار		النسبة المئوية
ملائم	سهولة العمل	19	%34	%64
	توفير الوقت	17	%30	
غير ملائم	معقد	10	%18	%27
	نقص التقنيات والوسائل	05	%09	
الى حد ما		05	%09	
المجموع		56	%100	

الجدول رقم 13-1: يمثل طريقة المراسلات بين المصالح داخل المؤسسة البيومترية.

الطريقة	التكرار	النسبة المئوية
وسائل الكترونية	44	%79
وسائل تقليدية	12	%21
المجموع	56	%100

الجدول رقم 14-1: يمثل استخدام الوسائط الالكترونية.



النسبة المئوية	التكرار	الاستخدام
%85	48	سريعة
%06	03	انقطاع التيار كهربائي
%15	08	بطيئة
%09	05	خلل في وحدة الانترنت
%100	56	المجموع

الجدول رقم 1-15: يمثل مدى مساعدة تحديث الادارة الالكترونية للعمال.

النسبة المئوية	التكرار	مساعدة التحديث للعمال
%23	13	تنفيذ للأوامر
%91	51	تحقيق اداء افضل
%114	64	المجموع*

الجدول رقم 1-16: يمثل مدى استفادة العمال من خدمات الادارة الالكترونية.

النسبة المئوية	التكرار	استفادة العمال
%100	56	نعم
		لا
%100	56	المجموع

\* من الملاحظ ان هناك تضخم في حجم العينة وهذا راجع لاختيار المبحوث اكثر من بديل للإجابة.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية

قسم العلوم الإجتماعية

تخصص: علم إجتماع إتصال



إستمارة :

إنعكاس إستخدام الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي  
للعمال.

- الدراسة ميدانية على عمال مصلحة البيومترية ببلدية- تيارت-

- في إطار إعداد مذكرة تخرج ماستر قمنا بإعداد هذا الإستبيان لدراسة طبيعة المتغيرات ،لذا نرجوا منكم وضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

ولكم جزيل الشكر على تعاونكم كما اقدر مشاركتكم في هذا الإستبيان .

ملاحظة: نحيطكم علماً بأن هذه المعلومات تبقى سرية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي .

**\*المحور الأول: البيانات الشخصية**

- 1- الجنس: - ذكر ( ) - أنثى ( )
- 2- السن: .....
- 3- المستوى التعليمي: -إبتدائي ( ) - متوسط ( )
- ثانوي ( ) - جامعي ( ) - أخرى تذكر.....
- 4- أقدمية العمل: - أقل من 5 سنوات. ( ) - من 5 إلى 10 سنوات. ( ) - أكثر من 10 سنوات. ( )
- 5- نوع المصلحة: - مصلحة جوازات السفر. ( ) - مصلحة بطاقات التعريف. ( )
- مصلحة رخص السياقة. ( ) - مصلحة البطاقات الرمادية. ( )
- مصلحة أخرى. ( ) - أذكرها.....
- 6- صفة التعاقد: - بصفة دائمة. ( ) - بصفة مؤقتة. ( )

**\*المحور الثاني: عادات استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف عمال المصلحة البيومترية.**

- 7- هل تستخدم الإدارة الإلكترونية أثناء ادائك للعمل؟ - نعم ( ) - لا ( )
- 8- إذا كانت الإجابة بنعم فمتى يتم تطبيقها؟ - دائماً ( ) - أحياناً ( ) - نادراً ( )
- 9- هل تلقيت تكوين لإستخدام الإدارة الإلكترونية؟ - نعم ( ) - لا ( )
- 10- هل كل الموظفين داخل المصلحة ملزمين بالتعامل بها؟ - نعم ( ) - لا ( )
- 11- متى يتم إستقبال ملفات المستفيدين من الخدمة البيومترية؟ - كل الأيام. ( ) - أيام محددة. ( )
- \*- إذا كانت الاجابة أيام محددة اذكرها: .....
- 12- ماهي فترة الإستقبال: - الفترة الصباحية. ( ) - الفترة الظهرية. ( )
- الفترة المسائية. ( ) - كل الفترات. ( )
- 13- متى يتم تسليم الملفات إلى أصحابها.....
- 14- ما هي التقنيات المستخدمة على مستوى الإدارة: - إلكترونية. ( ) - ورقية. ( )
- 15- هل هي ذات : - إستخدام دائم. ( ) - إستخدام مؤقت. ( )

**\*المحور الثالث: طبيعة استخدام الإدارة الإلكترونية.**

- 16- هل يعتمد عمال المصلحة البيو مترية على الإدارة الإلكترونية فقط ؟

- نعم ( ) - لا ( )

\*- إذا كانت الإجابة بلا متى تعتمد على الإدارة التقليدية؟ .....

- 17- حسب رأيك أيهما الأفضل ؟ - الإدارة الإلكترونية. ( ) - الإدارة التقليدية. ( )
- 18- هل تطبيق الإدارة الإلكترونية يكون. - تطبيق دائم. ( ) - تطبيق مؤقت. ( )
- 19- هل تلقى صعوبة في تطبيق هذا التحديث أثناء ادائك للعمل ؟ - نعم ( ) - لا ( )
- 20- هل تطبيق الإدارة الإلكترونية شمل :
- كافة أقسام المصلحة. ( ) - جزء من أقسام المصلحة. ( ) - قسم واحد فقط. ( )
- \*- أذكرها في كل الحالات:.....
- 21- هل تقتصر الإدارة الإلكترونية على تعاملات :
- داخلية. ( ) - خارجية ( ) - كلاهما. ( )
- \*- أذكر الأطراف في كل الحالات:.....
- 22- حسب التعاملات الداخلية للإدارة الإلكترونية هل هي؟- لغرض العمل. ( ) - لغرض آخر. ( )
- \*- حدد هذه الأغراض:.....
- 23- كموظف ما تقييمك لهذا التحديث . هل هو؟
- ملائم. ( ) - غير ملائم. ( ) - إلى حد ما. ( )
- \*لماذا؟.....
- 24- تتم المراسلات بين مصالح الإدارة عبر - وسائل إلكترونية. ( ) - وسائل تقليدية. ( )
- 25- استخدام الوسائط الإلكترونية يجعل التعاملات - سريعة. ( ) - بطيئة. ( )
- \*المحور الرابع: تأثير استخدام الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي للعمال.**
- 26- هل حققت المصلحة البيومترية نجاح نتيجة استخدامها للإدارة الإلكترونية؟
- نعم ( ) - لا ( )
- \*- لماذا.....
- 27- في ماذا ساعدك هذا التحديث ؟ - تنفيذ الأوامر فقط. ( ) - تحقيق أداء أفضل. ( )
- أخرى تذكر .....
- 28- هل أنت كموظف مستفيد من خدمات إدارة إلكترونية . - نعم ( ) - لا ( )
- 29- ما هي إستفادتك منها؟
- توفير الجهد. ( ) - سرعة التنفيذ. ( ) - الدقة في العمل. ( )
- أخرى أذكرها.....

30- هل انت راض عن ادائك إثر تطبيق الادارة الالكترونية ؟ - نعم ( ) - لا ( )

31- مع هذا التحديث هل هناك صعوبات تواجه الموظفين ؟ - نعم ( ) - لا ( )

\*- في حالة وجود صعوبات أذكرها.....

32- بالمقارنة قبل و بعد إستخدام الإدارة الإلكترونية ما تقييمك للأداء الوظيفي؟

- جيد ( ) - متوسط ( ) - ضعيف ( )

\* لماذا .....

33- أيهما تحقيقا لأداء وظيفي مرضٍ؟ - الإدارة الإلكترونية. ( ) - الإدارة التقليدية. ( )

\*- لماذا في الحالتين:.....

34- ما طبيعة هذا الإنعكاس هذا التحديث على الأداء الوظيفي للعمال؟

- إنعكاس سلبي. ( ) - إنعكاس إيجابي. ( ) - كلاهما. ( )

35- ماهي الإقتراحات التي توصي بها لتطوير هذا التطبيق؟

.....