الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
فرع: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال

المرجع :...../2020

مذكرة بعنوان:

دور الحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS -وكالة ميلة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص " إدارة أعمال "

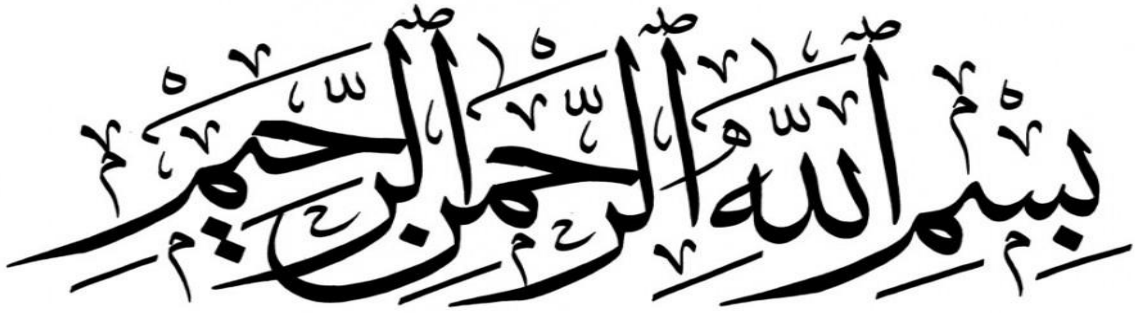
إعـداد الطلبة:
- بريك زليخة

إشراف:
ا.د.ميلود برني

لجنة المناقشة

اسم ولقب الأستاذ	الجامعة	الصفة
بوهلالة سعاد	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	رئيسا
برني ميلود	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	مشرفا ومقررا
مرزوقي ياسر	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	مناقشا

السنة الجامعية 2020/2019


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لو إن
هدانا الله والحمد لله على إنعامنا نعمة العلم ونور
الفهم وقد منحنا الصبر والإرادة على إتمام هذا
العمل ونسأل الله سبحانك أن يكون خالصا
لوجهك الكريم ونشكر الله عز وجل أن وفقنا لهذا
العمل

نتقدم بعظيم الشكر والتقدير إلى
أستاذي المشرف
"برني ميلود "الذي طالما حرص على الجودة
ودقة البحث العلمي والذي كان له الفضل بعد الله
عز وجل في إنجاز وإتمام هذا البحث الذي نرجو أن
يعم بفهم على الجميع

واشكر **أساتذة قسم علوم اقتصادية التسيير**
وعلوم تجارية
على جهودهم طيلة المشوار الدراسي
وشكر خاص
لعمال وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بميلة
على التسهيلات التي قدموها لي
وكل من ساعدني في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد.

إهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ..
ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك .. يا رب عجل لنا كل جميل ننتظره

إلى كل من في الوجود بعد الله ورسوله ،إلى من أرضعتني الحب والحنان

إلى رمز الحب وبلسم الشفاء ، إلى القلب الناصع بالبياض **أمي العزيزة و الغالية**

إلى من جرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة حب ، إلى من كلّت أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم ،**أبي العزيز** القلب الكبير

إلى من أظهروا لي ما هو أجمل من الحياة إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي

إخوتي

أخي سفيان .الذي أتمنى له تحقيق كل طموحاته والتوفيق في حياته العملية . **لطفي**

الذي أتمنى له النجاح في مسيرته الدراسية وإلى الشمعة التي تنير منزلنا المدللة الصغيرة **سرة**

الرحمن متمنية لها النجاح في

دراستها.

إلى من لملم أحزاني بين فترة وأخرى ، إلى من أشعرني بأنني لست وحيدة في مجتمع مختلف

إلى صاحب القلب الطيب والنوايا الصادقة

الآن تفتح الأشرعة وترفع المرساة لتنطلق السفينة في عرض بحر واسع مظلم هو بحر الحياة وفي هذه الظلمة لا

يضيء إلا قنديل

الذكريات ذكريات الأخوة البعيدة إلى الذين أحببتهم وأحبوني أصدقائي وقبل أن نمضي تقدم أسمى آيات

الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة

إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة، إلى جميع **أساتذتنا ومعلمينا** الأفاضل من الابتدائية حتى شعبة علوم

اقتصادية التسيير وعلوم تجارية

كما أخص بالذكر

الأستاذ المحترم الذي لطالما دعمنا وساندنا طيلة فترة دراستنا و إنجازنا لهذه المذكرة **يرني ميلود**

سيقف قلمي هنا بُرهة ليستقر بين أنظاركم ما كتبت لعل هذه المفردات تكون خير معين حتى تتذكروني

يوما ما

زليخة

الملخص

ملخص :

لقد أصبحت الحكومة الإلكترونية ظاهرة عالمية وبدأت البلدان الصناعية والبلدان النامية في تنفيذ مبادرات ومشاريع الحكومة الإلكترونية، وهذه المشاريع عادة ما تكون بدعم من المنظمات المانحة مثل البنك الدولي أو المنظمات المانحة الثنائية والتي تأتي تحت عنوان "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية " ICT4D تشدد هذه المنظمات على أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل عام، والحكومة الالكترونية على وجه الخصوص، كوسيلة لتعزيز التنمية والحد من الفقر . وينظر إلى الحكومة الالكترونية على أنها تعزز أداء الحكومة وإلا دارة العامة، كما أن وجود إدارة حكومية تتسم بالفاعلية والفعالية شرط أساسي مسبق للتنمية الاقتصادية والاجتماعية ومما يلاحظ من تجارب الدول المتقدمة فالحكومة الإلكترونية لديها القدرة على الحد من المشاكل إلا دارية والاقتصادية ومشاكل الفساد المالي وإلا داري والتنمية المستدامة. والهدف من الدراسة هو الإجابة على السؤال الرئيسي المتمثل في مدى دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي. ولقد خصصت الدراسة إلى أن للحكومة الالكترونية دور فعال يساهم في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تحسين الخدمات العمومية وخفض الإنفاق العمومي وجذب الاستثمارات ومكافحة الفساد وتعزيز الديمقراطية ومشاركة المواطنين وزيادة ثقة المواطنين بالحكومة إلا أن تحقيق هذه النتائج يرتبط بإستراتيجية الدولة الشاملة في تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة العمومية برمتها وفي إعادة هيكلة الإدارة وهندسة العمليات الإدارية بحيث تصبح أسرع استجابة وأكثر فاعلية في تقديم الخدمات العمومية وفي حل مشاكل المواطنين وبما أن مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر لا يزال في مراحله الأولى ولسنا بصدد حكومة الكترونية حقيقية كالتي توجد في البلدان المتقدمة فان الأثر الاقتصادي و الاجتماعي قد يبدو هامشيا وهو يرتبط ارتباطا وثيقا بمدى التوسع في جعل الخدمات الحكومية الكترونية في جميع الإدارات وفي جعلها متاحة وسهلة الوصول إليها من طرف الجمهور وفي فتح قنوات الاتصال عبر الوسائط الالكترونية بين الحكومة والمواطنين وفي مدى فتح المجال أمام مختف الفاعلين من مواطنين و مؤسسات أعمال ومجتمع مدني في إبداء الرأي و المشاركة في صنع القرارات ورسم السياسات العامة.

الكلمات المفتاحية:الحكومة الالكترونية،الخدمة العمومية، تحسين الخدمة العمومية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

Abstract:

E-government has become a global phenomenon, industrialized countries and developing countries have begun to implement e-government initiatives and projects. These projects are usually supported by donor organizations such as the World Bank or bilateral donor organizations, Under the label “Information and Communication Technologies for Development” ICT4D, These organizations emphasize the importance of information and communication technology in general, and e-government in particular, as a way to promote development and reduce poverty. Electronic government is seen as enhancing the performance of government and public administration, an Efficient and effective state administration is an essential precondition for economic and social development. As noted by the experience of developed countries, e-government has the ability to reduce administrative and economic problems and financial and administrative corruption and to achieve administrative prosperity and sustainable development. This study aims to answer the following question: to what extent the e-government in Algeria contributes to the achievement of administrative prosperity .The study concluded that the e-government actually contribute to achieve administrative prosperity through the improvement of public services and reduce public spending and attract investment and fight against Corruption, Strengthening democracy, citizen participation and increasing citizen confidence in the government. However, achieving these results is linked to the overall strategy of the state in the application of government in the entire public administration and in the restructuring of the administration and engineering of administrative processes to become most responsive and effective in providing public services and solving citizens' problems. The e-government project in Algeria is still in its infancy and we are not in the process of a real e-government like those in developed countries, the socio-economic impact may seem marginal and is closely related to the extent of expansion To make government services electronic in all departments and make them available and accessible by the public and open channels of communication through electronic media between the government and citizens and To what extent did it open the door for the various actors from citizens, business institutions and civil society to express their opinions and participate in decision-making and Policy-making.

Key words :e- government ,public service ,improving public service ,Information and Communication Technologies.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

المحتويات	الصفحة
البسملة	
الاهداء	I
شكر وعرفان	II
الملخص	III
فهرس المحتويات	X-VI
قائمة الجداول	XI
قائمة الاشكال	XII
قائمة الملاحق	XII
مقدمة	أ- ز
الفصل الأول: مدخل مفاهيمي حول الحكومة الالكترونية	
تمهيد الفصل الأول	02
المبحث الأول:ماهية الحكومة الالكترونية	03
المطلب الأول:تعريف الحكومة الالكترونية ونشأتها	03
أولا: تعريف الحكومة الالكترونية	03
ثانيا: نشأة الحكومة الالكترونية	06
المطلب الثاني:الفرق بين الحكومة الالكترونية والحكومة التقليدية	07
المطلب الثالث:أهداف الحكومة الالكترونية وأقسامها	08
أولا: أهداف الحكومة الالكترونية	08
ثانيا: أقسام الحكومة الالكترونية	09
المبحث الثاني:التحول نحو الحكومة الالكترونية	13
المطلب الأول:أسباب التحول نحو الحكومة الالكترونية	13
المطلب الثاني:متطلبات التحول نحو الحكومة الالكترونية	15
المطلب الثالث:مراحل التحول نحو الحكومة الالكترونية	16
المبحث الثالث:معوقات ومزايا وسلبيات تطبيق الحكومة الالكترونية	18
المطلب الأول:معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية	18

المطلب الثاني:مزايا إقامة الحكومة الالكترونية	**19**
المطلب الثالث:سلبيات الحكومة الالكترونية	**22**
خلاصة الفصل الأول	**24**
الفصل الثاني:الأداء الوظيفي	
تمهيد الفصل الثاني	**26**
المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي	**27**
المطلب الأول:مفهوم الأداء الوظيفي	**27**
المطلب الثاني:عناصر الأداء الوظيفي	**28**
المطلب الثالث: محددات وأنواع الأداء الوظيفي	**29**
أولا: محددات الأداء الوظيفي	**29**
ثانيا: أنواع الأداء الوظيفي	**30**
المبحث الثاني:عملية تقييم الأداء الوظيفي	**31**
المطلب الأول:تعريف تقييم الأداء الوظيفي	**31**
المطلب الثاني:أهمية تقييم الأداء الوظيفي	**31**
المطلب الثالث: مراحل مراجعة وتقييم الأداء الوظيفي	**32**
المبحث الثالث:أساليب قياس وتقييم الأداء الوظيفي	**34**
المطلب الأول: أهداف وأهمية قياس الأداء الوظيفي	**34**
أولا: أهداف قياس الأداء الوظيفي	**34**
ثانيا: أهمية قياس الأداء الوظيفي	**35**
المطلب الثاني: معايير قياس وتقييم الأداء الوظيفي	**35**
المطلب الثالث: طرق قياس الأداء الوظيفي في المؤسسات	**39**
خلاصة الفصل الثاني	**43**
الفصل الثالث:دراسة ميدانية حول دور الحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء –وكالة ميلة–	
تمهيد الفصل الثالث	**45**
المبحث الأول:تقديم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء –وكالة ميلة–	**46**

المطلب الأول: تعريف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء	**46**
أولا: لمحة تاريخية	**46**
ثانيا:التعريف بالمؤسسة	**46**
ثالثا:المستفيدون من الصندوق	**46**
رابعا: اداءات الصندوق	**46**
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء	**47**
المطلب الثالث: مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء	**49**
المبحث الثاني: تصميم الدراسة الميدانية وخطواتها الإجرائية	**50**
المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة	**50**
أولا: مجتمع الدراسة	**50**
ثانيا: عينة الدراسة	**50**
ثالثا: حدود الدراسة	**50**
رابعا: منهج الدراسة	**50**
خامسا: أدوات الدراسة	**51**
المطلب الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية	**53**
أولا: الأساليب الإحصائية الوضعية	**53**
ثانيا: أساليب الإحصاء الاستدلالية	**53**
المطلب الثالث: اختبار صدق وثبات الدراسة	**54**
أولا: اختبار صدق الدراسة	**54**
ثانيا: اختبار ثبات أداة الدراسة	**54**
المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات الخاصة بعينة الدراسة واختبار الفرضيات	**56**
المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة	**56**
أولا: توزيع أفراد الدراسة وفق متغير الجنس	**56**
ثانيا: توزيع أفراد الدراسة وفق متغير السن	**57**
ثالثا: توزيع أفراد الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي	**58**
رابعا: توزيع أفراد الدراسة وفق متغير الرتبة الوظيفية	**59**
المطلب الثاني: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بإجابات الأفراد لكل محور	**60**
أولا: عرض وتحليل البيانات المتعلقة أفراد العينة الخاصة بمحور مدى معرفة الموظفين	**60**

بمفهوم الحكومة الالكترونية	
ثانيا: عرض وتحليل البيانات المتعلقة أفراد العينة الخاصة بمحور مدى توفر التسهيلات اللازمة	**63**
ثالثا: عرض وتحليل البيانات المتعلقة أفراد العينة الخاصة بمحور المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية	**66**
رابعا: عرض وتحليل البيانات المتعلقة أفراد العينة الخاصة بمحور مدى مساهمة الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي	**68**
المطلب الثالث: اختبار ومناقشة الفرضيات	**72**
أولا: اختبار الفرضية الأولى	**72**
ثانيا: اختبار الفرضية الثانية	**73**
ثالثا: اختبار الفرضية الثالثة	**73**
خلاصة الفصل الثالث	**75**
خاتمة	**76**
المراجع	**80**
الملاحق	**85**

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	الفرق بين الحكومة الالكترونية والحكومة التقليدية	07
02	عدد عمال لوكالة ميلة لغاية شهر مارس 2018	47
03	أطوال فترات القياس	52
04	قيمة الثبات	55
05	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس	56
06	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير السن	57
07	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي	58
08	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الرتبة الوظيفية	59
09	استجابات أفراد المجتمع على العبارات التي تقيس مدى معرفة الموظفين بمفهوم الحكومة الالكترونية بالمؤسسة	60
10	استجابات أفراد المجتمع على العبارات التي تقيس مدى توفر التسهيلات اللازمة بالمؤسسة	63
11	استجابات أفراد المجتمع على العبارات التي تقيس المعوقات التي تواجه تطبيق نظام الحكومة الالكترونية	66
12	استجابات أفراد المجتمع على العبارات التي تقيس مدى أهمية الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة	68
13	نتائج اختبار الفرضية الأولى	72
14	نتائج اختبار الفرضية الثانية	73
15	نتائج اختبار الفرضية الثالثة	73

قائمة الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	نموذج الدراسة	ح
02	قائمة معايير تقييم الأداء الوظيفي نموذج 01	36
03	قائمة معايير تقييم الأداء الوظيفي نموذج 02	38
04	الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ميلة	48
05	نسب توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس	56
06	نسب توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير السن	57
07	نسب توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي	58
08	نسب توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الرتبة الوظيفية	59

قائمة الملاحق:

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	استمارة الدراسة	85
02	قائمة الأساتذة المحكمين	90
03	نتائج البرنامج الإحصائي spss	91

مقدمة

تمهيد:

إن الثورة التكنولوجية التي شيدها العالم والانفتاح ألمعلوماتي وكذا التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وشبكات الانترنت أحدثت انقلابا كبيرا وغيرت في الكثير من المفاهيم وأساليب التعامل عمى مستوى الدول والمنظمات والأفراد، وجعلت عملية التحول من العالم الواقعي إلى العالم الافتراضي الرقمي حتمية لابد منها، وبهذا التطور الحاصل أرخى بظلاله على الكثير من المجالات كالتجارة والإدارة والاقتصاد والصحة وغيرها، فأصبح لكل العمال التقليدية في العالم الواقعي ما يناظرها في العالم الرقمي، حيث أصبحنا نتحدث عن المنتجات الرقمية والخدمات الالكترونية والاقتصاد الرقمي والتجارة الالكترونية وغيرها. كما أدت هذه التحولات إلى المزيد من الضغوط على القطاع العام، والذي يعاني من مشاكل الإدارة التقليدية لتحويل عملياته أيضا إلى عالم الأعمال الالكترونية والانخراط في التطورات والعمل على مواكبتها، لتقليص الفجوة بين القطاع العام والقطاع الخاص من جهة، ومواكبة التطورات العالمية من جهة أخرى عن طريق استخدام التقنية الحديثة في انجازها للخدمات التي تقدمها للمواطنين فيما بات يعرف بالحكومة الالكترونية.

تكمن أهمية تطبيق استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الحكومية إلى ما يصحب ذلك من تطوير في كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الحكومية الحالية وتبسيطها ونقلها من الأطر التقليدية اليدوية إلى الأطر التقنية الالكترونية المتقدمة، بالاستخدام الأمثل والاستغلال الجيد ألحدث عناصر التكنولوجيا ونظم شبكات الاتصال والربط الالكتروني والانترنت وتحقيقا لمتميز والارتقاء بكفاءة العمل الإداري، والرفع من مستوى جودة الأداء الحكومي عن طريق انجاز المعاملات الكترونيا وتوفير الوقت والجيد والمال. مما يوفر عمى المواطنين والأفراد والمؤسسات عناء التنقل بين الإدارات الحكومية المختلفة والانتظار لساعات طوال في طوابير الانتظار وكذا التخفيف من العراقيل البيروقراطية، فهدف الحكومة الالكترونية في الأخير هو تدعيم نشاط الحكومة الكلاسيكية والتي توصف دوما بالبيروقراطية وبطء الانجاز وذلك من خلال تقديم الخدمات الكترونيا للمستفيدين، والسماح لهم بالمشاركة في صنع القرار، كما تهدف إلى تخفيف الأعباء المالية على الحكومة وفي تكريس الشفافية وحكم القانون والإدارة الرشيدة .

أولا:إشكالية الدراسة

تتسابق الحكومات حول العالم في إقامة الحكومة الالكترونية أو الحكومة الرقمية فمن الدول النامية إلى الدول الصناعية المتقدمة، تضع الحكومات الوطنية والمحمية المعلومات والخدمات الحكومية على الانترنت، وتستخدم مختلف التقنيات لتبسيط العمليات التي كانت معقدة من قبل وتتفاعل الكترونيا مع مواطنيها، ولقد تنبيت الكثير من الدول العربية والجزائر واحدة منها إلى ما يمكن أن تحققه من مكاسب إذا ما سارعت إلى تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية، من خلال تركيز جهودها على توفير كافة المقومات اللازمة سواء على صعيد متطلبات البنية السياسية أو تأهيل الكوادر الوطنية القادرة على إدخال التكنولوجيا المتقدمة وبما يتناسب مع ظروف الدولة وبحث سبل استخدام تطبيقاتها في مختلف أجهزة ومؤسسات الدولة.

فقد أطلقت الجزائر هذا المشروع رغبة في عصرنة قطاعاتها الحكومية وإلا دارية والنهوض باقتصادها، من خلل كسر حاجزي الزمان والمكان في التعامل مع مختلف الجهات والأطراف الحكومية، من خلل تبادل المعلومات بين أجهزتها، ورقمنتها حتى تصبح هذه الخدمات أكثر توفرا ورقيا من عملائها ومواطنيها، لتحقق بذلك زيادة في الإيرادات وخفض في التكاليف وتحسين في الأداء الحكومي وزيادة في الإنتاجية، ورفع في كفاءة مواردها البشرية وكذا للرفع من درجة الشفافية في معاملتها لتقريب الفرد من حكومته حيث جاء هذا المفهوم كوسيلة مثلى للحكومات تمكنها من رعاية مصالح مواطنيها من أفراد ومؤسسات إلكترونيا باستخدام التكنولوجيا المتطورة وتقديم الخدمات على نحو يكرس التكنولوجيا المعاصرة الالكترونية .و أكدت كل الدراسات التي اطلعت عليها في مختلف المجالات على ضرورة تبني الحكومة الالكترونية آلية لتطوير التسيير الإداري ورفع مستوى الموظفين بهدف تحسين الخدمات العمومية من حيث الجودة والسرعة وخفض التكلفة،سعيا نحو رفع مستوى أداء الموظفين والمرافق العامة من حيث الكفاءة وقوة المنافسة للقطاع الخاص.

ضمن هذا السياق نصل إلى إبراز معالم إشكالية دراستنا والتي نحاول تناولها والوصول إلى الإجابة عنها من خلال هذه الدراسة، وتتمثل في التساؤل الرئيسي التالي:

-هل للحكومة الالكترونية دور مهم في تحسين الأداء الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة -ميلة-؟!

و انطلاقا من الإشكالية الرئيسية المطروحة ,أردنا تفريغ وتبسيط الغموض المطروح إلى أسئلة فرعية تساعد على تحليل وخدمة مشكلة البحث والتي سنحاول الإجابة عنها من خلال الأسئلة الفرعية التالية:

1-ماهي التسهيلات المتوفرة واللازمة التي يعتمدها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بوكالة -ميلة-؟

2-ماهي المعوقات الأكثر مواجهة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بوكالة-ميلة-؟

3-هل توجد علاقة ارتباط ذات صلة إحصائية بين الحكومة الالكترونية وتحسين الأداء الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بوكالة -ميلة-؟

ثانيا:فرضيات الدراسة

لمعالجة إشكالية البحث المطروحة لابد بالفرضيات التالية:

1-الفرضية الرئيسية: تلعب الحكومة الالكترونية دورا مهما في تحسين الأداء الوظيفي في الصندوق الوطني للتامينات الاجتماعية وكالة -ميلة-.

2-الفرضيات الفرعية:

-الفرضية الفرعية الأولى:

فرضية العدم(Ho) : لا يعتمد الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء –وكالة ميلة– على أجهزة الحاسوب،شبكات التواصل،والبرامج المتطورة في تحسين الأداء الوظيفي.

الفرضية البديلة(H1) : يعتمد الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء –وكالة ميلة– على أجهزة الحاسوب،شبكات التواصل،والبرامج المتطورة في تحسين الأداء الوظيفي.

–الفرضية الفرعية الثانية:

فرضية العدم(Ho): لا يعتبر الأمن ألمعلوماتي من المعوقات الأكثر مواجهة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة –ميلة–

الفرضية البديلة(H1): يعتبر الأمن ألمعلوماتي من المعوقات الأكثر مواجهة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة –ميلة–.

–الفرضية الفرعية الثالثة:

فرضية العدم(Ho): لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الحكومة الالكترونية وتحسين الأداء الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة –ميلة–

الفرضية البديلة(H1): توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الحكومة الالكترونية وتحسين الأداء الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة –ميلة–

ثالثا:مبررات اختيار الموضوع

لقد تم اختيار هذا الموضوع لسباب ودوافع عدة منها موضوعية ومنها ذاتية نذكر منها :

- الدوافع الموضوعية:

–حداثة الموضوع ومواكبته للأحداث الراهنة.

– الضرورة الملحة للتعريف بهذا الموضوع من كل جوانبه.

–التعرف على واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر.

- الدوافع الذاتية والشخصية:

– الاهتمام الشخصي بتكنولوجيات الإعلام والاتصال .

رابعا:أهداف الدراسة

نسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

1–إزالة الغموض و التعرف على ماهية الحكومة الالكترونية كمصطلح جديد افرزه التطور البشري كمرحلة جديدة في ميدان الإدارة و التسيير و إبراز أهمية الأداء الوظيفي والعمل الإداري و زيادة فعاليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية

2-التعرف على درجة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارات العامة بالجزائر ومدى مساهمتها في تطوير الأداء الوظيفي والعمل الإداري . و كذا التعرف على أهداف الحكومة الالكترونية بالجزائر من خلال السياسة العامة للدولة في هذا المجال. .

3-الوقوف على أهم تطبيقات الحكومة الالكترونية بالجزائر من خلال التقرب من بعض مؤسسات الخدمة العمومية.

4-تسليط الضوء على أهم الصعوبات التي تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية في الإدارات العمومية بالجزائر و تحليل تحديات مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر.

خامسا:أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

1-تناولها مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر، و الذي يرى فيه البعض بأنه مشروع صعب المنال لصعوبة التغيير أمام العراقيل البيروقراطية و غيرها.

2-جاءت الدراسة لتوضيح الرؤى و الحصول على حقائق مجردة عن هذا الموضوع، و التوصل إلى نتائج و توصيات بهذا الشأن يمكن الاستفادة منها في المستقبل.

3-يكتسي موضوع الحكومة الالكترونية و علاقته بالخدمة العامة أهمية بالغة، انطلاقاً من كون التحول نحو الخدمة العمومية الالكترونية هو أساس ترشيد الخدمات العمومية، و تحسينها، و النهوض بجهودها، بما يؤسس لتطوير نظام إدارة الحكم و الشؤون العامة .

4-تتضح أهمية البحث من خلال تناولنا موضوع يتعلق بتوظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لصالح تطوير العمل الإداري في الإدارات العامة الجزائرية.

5-أهمية الأداء الوظيفي و العمل الإداري في المختلف الإدارات من خلال إسهامه في تحقيق الأهداف المرجوة بالإشارة إلى كيفية تطويره و تفعيله.

سادسا:صعوبات الدراسة

- قلة المراجع التي تنصب حول هذا الموضوع.
- صعوبة تجاوب العمال مع الاستبيان بما في ذلك صعوبة استرجاع البيانات.

سابعا:حدود الدراسة

أجريت الدراسة عبر الحدود التالية:

- **حدود زمنية:**طبقت هذه الدراسة في العام الدراسي 2020.
- **حدود مكانية:**أجريت هذه الدراسة بوكالة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء لمدينة ميلة
- **حدود بشرية:**يتكون المجتمع المستهدف للدراسة أكثر من 50 شخص بالاعتماد على العينة العشوائية وقد تم توزيع الاستبيان عليهم عبر زيارة ميدانية لأفراد عينة البحث.

ثامنا:هيكل الدراسة

بهدف الإجابة على إشكالية الدراسة قسمنا هذه الدراسة إلى ثلاث فصول كالتالي:

1.الفصل الأول تطرقنا من خلاله إلى **مدخل مفاهيمي حول الحكومة الالكترونية**، وللإحاطة بموضوع هذا الفصل تم التطرق إلى ثلاث مباحث،بحيث تطرقنا في المبحث الأول إلى ماهية الحكومة الالكترونية ،أما في المبحث الثاني تطرقنا إلى التحول نحو الحكومة الالكترونية ،وفي المبحث الثالث تم التطرق إلى معوقات ومزايا وسلبيات تطبيق الحكومة الالكترونية.

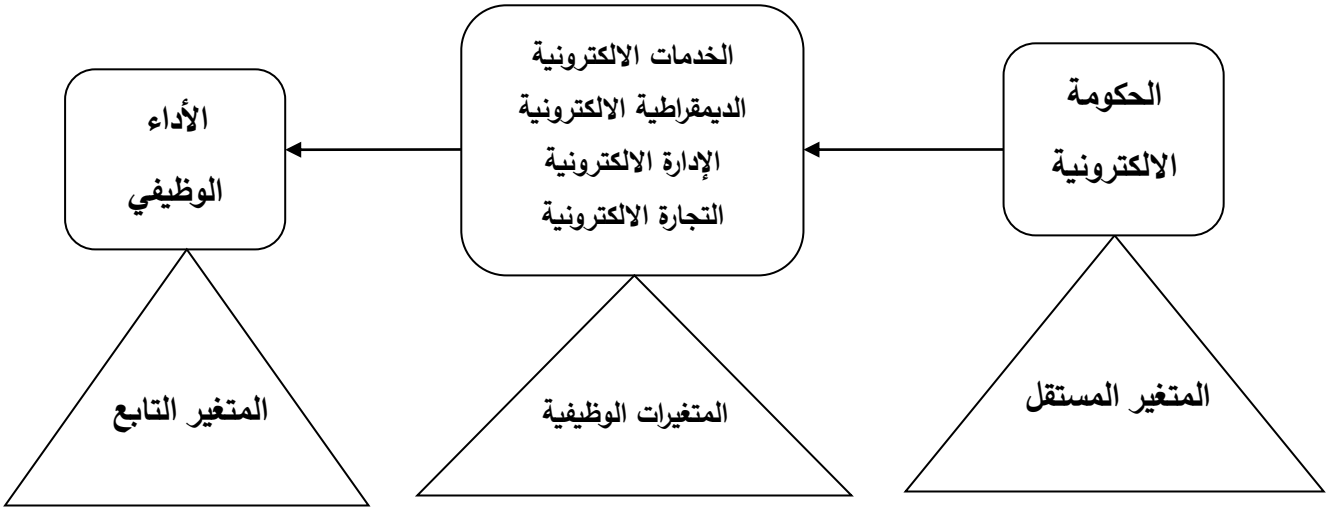
2.الفصل الثاني تم التطرق فيه إلى **الأداء الوظيفي** ، وللإحاطة بموضوع هذا الفصل تم التطرق إلى ثلاث مباحث،بحيث تطرقنا في المبحث الأول إلى ماهية الأداء الوظيفي ،أما في المبحث الثاني فقد تطرقنا إلى عملية تقييم الأداء الوظيفي ، وفي المبحث الثالث تم التطرق إلى أساليب قياس وتقييم الأداء الوظيفي.

3.الفصل الثالث فقد تم دراسة :**دور الحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بوكالة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء ب-ميلة-** ،في ثلاث مباحث بحيث احتوى المبحث الأول على الإطار المنهجي للدراسة الميدانية،أما المبحث الثاني قدم فيه تحليل نتائج محاور الاستبانة، وفي المبحث الأخير تم مناقشة فرضيات الدراسة.

تاسعا:نموذج الدراسة

يحدد النموذج الموالي الإطار العام للدراسة، من خلال تحديد المتغير المستقل والمتغير التابع للدراسة:

الشكل رقم(01) : نموذج الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبة

الشكل رقم(01) الممثل لنموذج الدراسة يوضح أن هناك متغيرا مستقلا وهو الحكومة الالكترونية بأقسامه الأربعة:الخدمات الالكترونية،الديمقراطية،الإدارة الالكترونية،التجارة الالكترونية ،ومتغير تابع وهو الأداء

الوظيفي ، إذ يفترض وجود مساهمة للمتغير المستقل في تحقيق المتغير التابع وهذا ما توضحه الأسهم أعلاه.

عاشرا:الدراسات السابقة

في رحلة الطالبة لتناول الموضوع، تصادفنا مع الكثير من الدراسات التي تناولت موضوعي الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي فكلا الموضوعين تم تناولهما من طرف الباحثين مع ربطهما الكثير من المتغيرات الإدارية الأخرى، إلا أن هناك نقصا في الربط بين موضوعي الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي،وفي هذا العرض سوف يتم تناول الدراسات التي ساهمت في بلورة دراستنا.

ا/الدراسات التي تناولت موضوع الحكومة الالكترونية:

1-دراسة احمد بن عيشاوي بعنوان اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال بجامعة ورقلة العدد07/2009-2010.

هدفت الدراسة إلى محاولة التعريف أكثر بمفهوم الحكومة الإلكترونية الذي يعد من المفاهيم الحديثة وإبراز عناصر البنية التحتية الضرورية لتطبيقه وأهم العراقيل التي تحول دون إنجاحه. ومحاولة الإحاطة بأهم الآثار والمنافع النبي تنعكس على مؤسسات الأعمال من جراء التطبيق الصحيح لهذا المفهوم.
محاولة تشخيص الواقع الجزائري إزاء إقامة هذا المشروع بعد أكثر من ثلاثة سنوات على إطلاقه، وصولا لتقديم بعض الاستنتاجات والتوصيات التي نراها ضرورية في هذا الشأن.وانطلقت الدراسة من الإشكالية التالية: ماهية أثار تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الأعمال.واستخدم الباحث المنهج النظري التحليلي في معالجة إشكالية هذا الموضوع على عينة عشوائية قوامها100مفردة،واعتمد الباحث على الاستبيان كأداة للحصول على البيانات من المبحوثين.

وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج نوجزها كالأتي:إن الحكومة الإلكترونية جاءت نتيجة لتحولات متعددة كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحظ الأوفر فيها وهي تؤدي نفس مهام الحكومة التقليدية لكن من خلال نمط إلكتروني موحد.كما أن تطبيق هذا المشروع يستلزم توفير البنية التحتية الأساسية لقيامه المتمثلة في جملة من المتطلبات، كتوفير شبكة الاتصالات،الحاسب الآلي، انتشار الانترنت والتشريعات المتخصصة في هذا المجال والعنصر البشري المؤهل وغيره.

2-دراسة لباز سعد، بعنوان : الحكومة الالكترونية وإشكالية الرشاد الاقتصادي في الجزائر بين العوائد الاقتصادية ومتطلبات الحكم الراشد ،قسم علوم سياسية، جامعة الجلفة،2007-2008

هدفت هذه الدراسة إلى:إيجاد الحلول البديلة لمشكلات الإدارة التقليدية كبطئ وصعوبة الإجراءات والبيروقراطية والفساد.معرفة مدى إمكانية تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر.معرفة مدى ما يمكن أن يمثله تحقيق وتطوير مشروع الحكومة الالكترونية في تحقيق الرشاد الإداري وبالتالي التقليل من الإنفاق الحكومي خاصة في ظل الأزمة الاقتصادية التي تعانيها الجزائر. وانطلقت الدراسة من الإشكالية التالية:ما

إمكانية تحقيق الرشاد الإداري من خلال تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر. واستخدم الباحث المنهج الوصفي و التحليلي في معالجة إشكالية هذا الموضوع و المنهج المقارن من خلال المقارنة بين المستويات التطبيقية لمحكومة الالكترونية في الجزائر مع نظيراتها في الدول الأخرى وخاصة دول الجوار وكذا مقارنة تجارب وتطبيقات الحكومة الالكترونية بين الدول.

وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج نوجزها كالأتي: تباينت الإمكانيات المتاحة لخلق أثر اجتماعي واقتصادي، والمساهمة في تكريس الحكم الراشد والإصلاح الإداري والاقتصادي،يهدف تطوير الحكومة الإلكترونية في معظم البلدان أساسا إلى تطوير الخدمات الإلكترونية التي يمكن للعملاء الوصول إليها عن طريق الإنترنت.

3-دراسة اياد خالد عدوان بعنوان مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية(دراسة حالة قطاع غزة)، قسم إدارة أعمال،2007.

هدفت هذه الدراسة إلى: الوقوف على مدى فهم المواطنين لمفهوم الحكومة الالكترونية، التعرف على ردود الفعل لدى المواطنين حيال الحصول على الخدمات ، التعرف على حجم ثقة المواطنين بمزايا الحكومة الالكترونية. وانطلقت الدراسة من الإشكالية التالية: ما مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية؟ .واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ،قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من 30 استبانه .

وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج نوجزها كالأتي: وجود ثقة كبيرة لدى المبحوثين بان الخدمات الالكترونية أجدر ثقة من الخدمات التقليدية.يساور المبحوثين القلق حول خرق خصوصيتهم عند التعامل مع الخدمات الالكترونية.وجود اقتناع لدى المبحوثين بان الخدمات الالكترونية تأخذ مصالحهم بعين الاعتبار.

4- دراسة سعايدية محمد علي بعنوان اثر شبكة نظم المعلومات الالكترونية في أداء الحكومة الالكترونية قسم علوم التسيير مذكرة مقدمة نيل شهادة الماجيستير في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،2013-2014.

هدفت هذه الدراسة إلى: معرفة الفائدة المباشرة من الحكومة الالكترونية والتي تعتمد بشكل كبير على شبكة نظم المعلومات الالكترونية، فهم العلاقة الطردية بين قوة شبكة نظم المعلومات وسرعة ودقة انجاز المعاملات،التعرف على واقع شبكة نظم المعلومات الالكترونية في الدائرة الحكومية ، معرفة الفائدة المباشرة للحكومة الالكترونية والتي تعتمد بشكل كبير على شبكة نظم المعلومات الالكترونية.وانطلقت الدراسة من الإشكالية التالية:كيف تؤثر شبكة نظم المعلومات الالكترونية في أداء الحكومة الالكترونية ومعاملاتها الرقمية؟ واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى المقابلة وكذلك الملاحظة على مجتمع الدراسة في الأفراد العاملين بالمؤسسة وعددهم 60 عامل دائم

وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج نوجزها كالأتي:المعلومة هي وليدة البيئة الداخلية أو الخارجية للمؤسسة

حتى يكون نظام المعلومات فعالا داخل المؤسسة لابد أن يعتمد على شبكة الكترونية،امن شبكة أنظمة المعلومات الالكترونية من أهم الأسس التي يعتمد عليها الأداء،إن الحكومة الالكترونية لها عدة فوائد :على المجتمع، المواطن، المنظمات.

5-دراسة امينة بن حامد بعنوان الحكومة الالكترونية-تجربة الجزائر للتحول نحو حكومة الكترونية-جامعة قاصدي مرباح ورقلة قسم علوم سياسية 2012-2013.

هدفت هذه الدراسة إلى: إعطاء صورة ابسط لمفهوم الحكومة الالكترونية وإزالة اللبس فيه وربطه بصورة دقيقة بتقديم الخدمات وتوضيح الفرق بين الأداء التقليدي والالكتروني للمؤسسة محل الدراسة،التعرف على المشاريع والإسهامات التي تقدمها الجزائر كدولة تحاول الوصول إلى حكومة الكترونية. وانطلقت الدراسة من الإشكالية التالية:إلى أي مدى يمكن تطبيق إجراءات الحكومة الالكترونية في الجزائر من خلال تجربة الجزائر الالكترونية؟. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة بغرض تجسيد الجانب النظري والتطبيقي وذلك باختبار حالة دولة الجزائر.

وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج نوجزها كالأتي: أن الجزائر تسعى إلى تحقيق حكومة الكترونية تمكنها من الالتحاق بركب الحكومات المعاصرة، أن جميع المشاريع التي قامت بها الجزائر من أجل إرساء حكومة الكترونية كانت مشاريع فاشلة لكنها تسعى إلى بناء مشاريع أخرى قابلة للتنفيذ.أن تطبيق حكومة الكترونية في الجزائر يواجهه عدة صعوبات تحد من نجاحه.

2-الدراسات التي تناولت موضوع الأداء الوظيفي:

1-دراسة تاجوري جليلة بعنوان الرقابة الإدارية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال دراسة ميدانية بمؤسسة وحدة بريد الجزائر -أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية 2014-2015.

هدفت هذه الدراسة إلى: توضح أهم القوانين التنظيمية لتسيير المؤسسة الاقتصادية،إثراء المكتبة بموضوع الرقابة الإدارية و نتائج هذه الدراسة،الكشف عن الظاهرة المدروسة ميدانيا وتعني بذلك معرفة العلاقة الحقيقية الموجودة بين أساليب الرقابة الإدارية و الأداء الوظيفي داخل المؤسسة. وانطلقت الدراسة من الإشكالية التالية:هل للرقابة الإدارية دور في تحسين الأداء الوظيفي لدي العمال داخل المؤسسة الاقتصادية ؟. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي على عينة عشوائية من 50عامل ببريد الجزائر

وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج نوجزها كالأتي:إن الرقابة الإدارية لها دور في زيادة الفعالية،الرقابة الإدارية لها دور في تحسين الكفاءة الإنتاجية،الرقابة الإدارية ليس لها دور في التقييم الناجح للأداء،قناعة أفراد المؤسسة بأن الرقابة الإدارية و تطبيقها في المؤسسة تتماشى على متطلباتهم.

2-دراسة وفيق حلمي الاغا بعنوان تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين جامعة الأزهر بغزة عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية قسم إدارة الأعمال 2010

هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على الحوافز التي يتلقاها العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، ومدى تأثيرها على مستوى الأداء الوظيفي.تشخيص أهم المظاهر التي تتجسد في نظام الحوافز في شركة الاتصالات الفلسطينية بمحافظات غزة. . وانطلقت الدراسة من الإشكالية التالية:ما هو أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها في محافظات قطاع غزة؟.استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي حيث شمل مجتمع الدراسة الموظفين التابعين لشركة الاتصالات الفلسطينية بمحافظات غزة والبالغ عددهم (440) من العاملين،قام الباحث باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية، وتم توزيع (210)إستبانة.

وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج نوجزها كالأتي:لا يوجد معايير وضوابط إدارية واضحة لمنح الحوافز،وأن نظام المكافآت المادية غير فعال،ولا يساعد على تحسين الأداء الوظيفي ،بينت النتائج أنه يسود علاقات التقدير والاحترام المتبادل بين الزملاء في العمل والعاملين، مما يساهم في تحسين مستويات الأداء الوظيفي بشكل عام

3- دراسة عائشة بنت أحمد الحسيني وشذا بنت عبدالمحسن الخيال بعنوان أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة 2013م

هدفت هذه الدراسة إلى: تعريف الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير العملية الإدارية، قياس أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري.قياس أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفات. وانطلقت الدراسة من الإشكالية التالية: تأثير تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء موظفات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة؟.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ويتمثل مجتمع الدراسة فى جميع موظفات العمادات في شطر الطالبات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة والبالغ عددهن 493 موظفة، وتم توزيع قوائم الاستبيان على عينة عشوائية ميسرة قوامها 248موظفة .

وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج نوجزها كالأتي: وجود تركيز على استخدام بعض أنظمة الإدارة الإلكترونية دون الأخرى مثل نظام الإدارة الإلكترونية،وجود أثر إيجابي لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري ،أن أنظمة الإدارة الإلكترونية قد ساهمت بشكل كبير في تسهيل عملية الاتصال بين الإدارات المختلفة.

4-دراسة بوعطيط جلال الدين بعنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة ،جامعة منتوري محمود قسنطينة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطفونيا مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير2008.2009 هدفت هذه الدراسة إلى: معرفة العلاقة القائمة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي،معرفة هل للاتصال الرسمي النازل علاقة ارتباطية قوية بأداء العمال الوظيفي داخل مؤسسة البحث ،معرفة هل للاتصال الرسمي الصاعد علاقة ارتباطيه بالأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين. وانطلقت الدراسة من الإشكالية التالية: هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين؟. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ويضم مجتمع الدراسة (210) فردا،عينة البحث تتكون من تسعة 49عامل منفذ ، تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج نوجزها كالأتي: وجود علاقة ارتباطيه موجبة متوسطة بين الاتصال النازل والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين.كذلك وجود علاقة ارتباطيه موجبة متوسطة بين الاتصال الصاعد والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.تم الكشف عن وجود نمطي الاتصال النازل والصاعد داخل مؤسسة سونلغاز.

الفصل الأول:مدخل مفاهيمي حول الحكومة الالكترونية

تمهيد:

شهد العالم المعاصر تقدما مذهلا في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويعد هذا التطور عاملا أساسيا من عوامل التنمية الشاملة، إذ تتسابق الدول المتقدمة في تطوير هذه التكنولوجيا ، الأمر الذي عجل بظهور مفهوم الحكومة الالكترونية، التي تعتبر بمثابة أسلوب جديد لإدارة الدولة وأجهزتها وقطاعاتها وتدبير الشؤون العامة للبلد، والانتقال من أنشطة عادية إلى أنشطة إلكترونية من خلل التفاعل مع المواطنين والاقتراب منهم وتمكينهم من الحصول على المعلومة، كما أنها تشجع التفاعلية بين مؤسسات الدولة ومختلف القطاعات الأخرى، وإضفاء نوع من الشفافية ومنح تسهيلات إدارية وخدماتية، وتحقيق الجودة في تقديم الخدمات العمومية.

وفي إطار هذا السياق قمنا بتقسيم الفصل الأول إلى ثلاث مباحث كالتالي:

المبحث الأول: ماهية الحكومة الالكترونية؛

المبحث الثاني:التحول نحو الحكومة الالكترونية؛

المبحث الثالث:معوقات ومزايا وسلبيات تطبيق الحكومة الالكترونية؛

المبحث الأول: ماهية الحكومة الالكترونية

يمكن اعتبار الحكومة الالكترونية بأنها استخدام لتكنولوجيا المعلومات بهدف تغيير أداء الحكومة من خلال جعلها أكثر كفاءة وفاعلية، مع استخدام واسع لتقنيات الاتصال والمعلومات لتشجيع العمل الحكومي وتسهيل الوصول إلى الخدمات العامة من قبل مختلف الجهات سواء كانت أفراد ومواطنين أو خواص أو الأجهزة التابعة للحكومة، وتوسيع هذه التطبيقات لتشمل الأنشطة التجارية والاقتصادية والخدماتية والصحية والتعليمية والثقافية والأمنية والعسكرية ...، وتوفير للوقت والجهد والمال والتقليل من الحواجز الجغرافية والزمنية وزيادة في الشفافية والرفع في مستوى الجودة والكفاءة. ومن خلال هذا المبحث سنخوض في ماهية الحكومة الالكترونية من تعريفها، كل جوانبها التاريخية ،الفرق بينها وبين الحكومة التقليدية،وكذا أهدافها و أقسامها.

المطلب الأول: تعريف الحكومة الالكترونية ونشأتها

إن مفهوم الحكومة الالكترونية بأبسط أشكالها يعبر عن تقديم خدمات حكومية عن طريق الانترنت، ولكن ما يجب عليه التركيز هو تعبير"الحكومة" أكثر من الاهتمام بعبارة "الالكترونية"،فبعد بضع سنوات حين يتم التحكم التام على تكنولوجيا الإعلام والاتصال سوف نتكلم عن كلمة "حكومة" لان كلمة "الكترونية" سوف تكون حينئذ قديمة الطراز.

أولا: تعريف الحكومة الالكترونية

لا يوجد تعريف محدد مصطلح الحكومة الالكترونية، حيث أنه في الواقع توجد تعاريف كثيرة ومتباينة للحكومة الالكترونية، إذ تختلف نتيجة لتعدد مستخدميها والمستفيدين منها والقائمين على تنفيذها بالإضافة للأبعاد التقنية وإلا دارية والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها، وقد اختلفت الآراء حول تعريفها سواء على المستوى الدولي، أو على المستوى الفقهي.

ففي العام 2002 عرفتها **الأمم المتحدة الحكومة الالكترونية** بأنها: "استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الحكومة للمواطنين".[1]

وعرفتها **منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي (OECD)** في عام 2003 :"الحكومة الالكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا الانترنت للوصول إلى حكومات أفضل". [2]

[1]خولة رشيد حسين، الأبعاد الاقتصادية للحكومة الالكترونية، كلية الزراعة جامعة البصرة–العراق، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 30، سنة 2014،ص2

[2]المصدر نفسه

وقد قدم **البنك الدولي** عام 2005 تعريفا للحكومة الالكترونية بأنها:"عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها، والتي لها القدرة على تغيير وتحويل العالقات مع المواطنين ومختلف المؤسسات الحكومية، وهذه التكنولوجيا تقدم خدمات أفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيدا من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسات".

أما **المنظمة العربية للتنمية الإدارية**، فقد عرفت الحكومة الالكترونية على أنها: "عملية استخدام المعلومات العريضة الانترنت، والاتصال عبر الهاتف الجوال، امتلاكها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية".[1]

وهناك تعريفات أخرى لعدد من الباحثين في مجال الحكومة الالكترونية فمنهم من عرفها بأنها وسيلة لتحسين القطاع العام والحكومي، وآخرون عرفوها على أنها وسيلة لتحقيق الإصلاح الإداري، وآخرون هناك من ركزوا على جانب تحسين الاتصال مع المواطن وتحقيق ديمقراطية أكبر، وأخيرا هناك من ذكر أنها قضية تجارية تتعلق بزيادة العوائد وتحسين الأداء والوضع التنافسي للهيئات والدوائر الحكومية.

فقد عرفها **Al & DAVID** (2002) بأنها "استخدام لتكنولوجيا المعلومات بصفة عامة و التجارة الالكترونية بصفة خاصة،إمداد المواطنين والمنظمات بالمداخل الملائمة للمعلومات والخدمات الحكومية، وتقديم الخدمات العامة للمواطنين ومنظمات الأعمال والموردين وكل من يعمل في القطاع الحكومي، كما أنها طريقة أكثر كفاءة وفاعلية لإدارة المعاملات التجارية مع المواطنين ومنظمات الأعمال وحتى مع المنظمات الحكومية ذاتها.

وعرفها الدكتور **أحمد القرعي**: "أنها حكومة خفية تحتضنها الحكومة الشرعية القائمة في الدولة، أي أنها تقتنيها ولا تمتلكها، حيث أن المواطن سيد قراره، كما يتم توظيف كل وسائل الاتصال والمعلومات لخدمته، وعلى الحكومة أن تلبي رغباته أينما كان في المنزل، الشارع، داخل الوطن أو خارجه".[2]

أما **الهوش** فرأى بأنها: "عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيات المعلومات، بهدف تقديم أفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول إلى المعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية، وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيف النفقات".[3]

---

[1] عبد المؤمن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر "المعوقات–الأفاق"، كلية الحقوق والعلوم السياسية سعيدة –الجزائر،2016، ص03

[2] عبد المؤمن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر "المعوقات–الأفاق"، كلية الحقوق والعلوم السياسية سعيدة –الجزائر،2016، ص03

[3] المرجع نفسه

أما **يجتنكلر** فيرى أنها: استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات لإعادة هندسة الحكومات بجعلها أكثر فاعلية وموثوقية، ويمكن التفاعل معها والاستفادة القصوى من التكنولوجيات الجديدة، وتقديم خدمات عامة أفضل للمجتمع .[1]

وقد قدم **أهلوكويست وزملاؤه**، تعريفا للحكومة الالكترونية بأنها: "نموذج أعمال مبتكر مستند لتقنيات، خصوصا تقنيات الخدمة الذاتية اللاسلكية، وأساليب التفاعل والشفافية والمصداقية والثقة المتبادلة، مكرس وموجه للمواطنين ومنظمات أعمال الربحية منها وغير الربحية، يستهدف بالدرجة الأولى لتقديم خدمات عامة بأسلوب مميز يأخذ بعين الاعتبار خصوصيات السوق المستهدفة، ويحقق لأطراف التبادل والتعامل الأهداف المشتركة بكفاءة فعالة.[2]

من خلال ما تقدم ذكره يمكننا تعريف الحكومة الالكترونية أو كما تسمى الـ E-Gov ،أنها تلك الحكومة التي تقوم بتقديم خدماتها كما تفعلها الحكومة التقليدية لكن الفارق يكمن في كيانها الالكتروني بدال عن التعقيدات الإدارية و الأوراق، أي أنها نسخة افتراضية عن الحكومة الحقيقية التقليدية التي نعرفها نحن، غير أنها تعيش محفوظة في أجهزة الكمبيوتر المعقدة "السيرفر" الخاصة بمراكز حفظ البيانات للشبكة العالمية للانترنت، وتدار الكترونيا بحيث تستخدم التقنيات الحديثة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كأدوات لتحقيق أهدافها السياسية، والاقتصادية والاجتماعية والقانونية، مع إحداث تغييرات جذرية في النظم والممارسات الإدارية المطبقة في هذه المنظمات بما يتفق مع الدور الجديد للدولة، للوفاء بمتطلبات عصر المعرفة مما يعود على المواطن بالرفاهية وجودة الحياة، وتحاكي أعمال الحكومة التقليدية المتواجدة في شكل حقيقي ومادي ملموس في أجهزة الدولة، ومن خلال هذا كله فالحكومة الالكترونية ليست بديل عن الحكومة التقليدية لكنها الوجه الرقمي لها.

نستنتج من خلال التعاريف السابقة ما يلي :

*لا تقتصر الحكومة الالكترونية على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات للمواطنين، إنما هي فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد له أبعاده الإدارية والاجتماعية والسياسية .

*إن الحكومة الالكترونية لا تقتصر على تقديم خدمات إلكترونية للمستفيدين، وإنما تمثل أساليب إلكترونية لانجاز كافة الأعمال التي تتم داخل وخارج المؤسسات، وأن الديمقراطية هي أحد الأهداف الرئيسية للحكومة الالكترونية، وهي العمل على مشاركة المستفيدين من خلال مشاركتهم عبر تلك الآليات.

*إن الحكومة الالكترونية تمثل عقدا جديدا بين المؤسسات والمستفيدين، حيث يتحول المستفيد بموجب هذا العقد من متلقي إلى مشارك في صنع القرار.

[1] المرجع نفسه،ص04

[2] المرجع نفسه،ص04

*إن الحكومة الالكترونية هي استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات لأداء في المؤسسات الحكومية ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها، وتشمل كذلك الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة، من حيث وفرة تلك الخدمات وأساليب تقديمها بوسائل إلكترونية تمكن من الاطلاع عليها في أي زمان ومكان على أساس المساواة والعدالة بين المعنيين.

وبالرغم من عدم وجود تعريف موحد ومتفق عليه للحكومة الالكترونية، إلا أنه لا يكاد يختلف أحد عن الهدف الأساسي للحكومة الالكترونية، وهو التحسين المستمر لعمليات التفاعل بين ثلاث مجموعات هي : الحكومة، قطاع لأعمال والمواطنين، وذلك من أجل تحسين الرقي السياسي والاقتصادي والاجتماعي للمجتمع.

ثانيا: نشأة الحكومة الالكترونية

بدأت التجربة في **أواسط الثمانينات** في الدول الاسكندينافية وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز وأطلق عليها اسم القرى الالكترونية (electronic villages) لارس Lars من جامعة اودونيس Aodneiss في الدنمارك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد ، ومن رواد المشروع مايكل دل Dill صاحب شركة دل التي لها الدور الريادي في ميدان الحلول الالكترونية.

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة **عام 1989** في مشروع قريبة مانشستر وذلك بالاستفادة من التجربة الدنيماركية التي تستند إليها عدة مشاريع فرعية ،وقد أنشئ مضيف منشستر بوصفه مرحلة أولى ويهدف إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية ،وقد بدا المشروع فعليا **عام 1991.**

وفي **عام 1992** عقد مؤتمر الأكواخ البعدية في المملكة المتحدة ،لمتابعة هذه المشاريع ،وقد تبنى مجلس لندن مشروع بونتيل *الاتصالات البعدية التقنية* الذي أكد على جمع ونشر وتنمية المعلومات بوسائل الكترونية كالبريد الالكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات

وقد ظهرت محاولات أخرى في الولايات المتحدة **عام 1995** في ولاية فلوريدا ثم تبع ذلك محاولات في مختلف الدول.[1]

[1] د محمود قدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع ،الأردن عمان، ص16

المطلب الثاني: الفرق بين الحكومة الالكترونية والحكومة التقليدية

يذهب العديد من الباحثين إلى القول بأن الحكومة الالكترونية هي الصورة الافتراضية للحكومة التقليدية لذلك يمكننا حصر أهم الفروق بين الحكومتين الالكترونية و التقليدية من خلال الجدول التالي:[1]

جدول رقم(01) : الفرق بين الحكومة الالكترونية والحكومة التقليدية

وجه المقارنة	الحكومة التقليدية	الحكومة الالكترونية
الهدف	حكومة سيادية تؤكد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الاقتصادية والخدمية	حكومة الكترونية تعتمد على المجتمع المدني ومنظمات القطاع الخاص مشاركة في الأنشطة الخدمية والاقتصادية
الفلسفة	النهج البيروقراطي	نهج إدارة الأعمال
محور الاهتمام	التركيز على الإجراءات	على الأهداف والنتائج
التكامل	الفصل التام في أداء الأعمال والتخصص على أساس وظيفي وجغرافي	كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل والترابط بين المنظمات الحكومية باستخدام الشبكات الالكترونية
نمط الأعمال	أعمال روتينية	أعمال مبتكرة متجددة
تكنولوجيا المعلومات	دورها منفصل عن الإدارة ويقتصر دورها على التزويد بالمعطيات لدعم اتخاذ القرارات	دورها في كافة وظائف الإدارة كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة
التنظيم	هرمي متعدد المستويات	التنظيمات الشبكية الواسعة
اتخاذ القرارات	قرارات مركزية بناء على قواعد جامدة	قرارات تشاركية بين العاملين والإدارة
المواطن	مهمش،يتلقى الخدمة ولا يشارك بالرأي، ويخضع لسلطة الموظف المسوؤل على إدارة شؤونه	عضو مشارك في الحصول على الخدمة الالكترونية،ويمتلك حق تقييم الأداء الحكومي
سرعة التعاملات	الاستجابة الباطنية في أداء المعاملات الداخلية والخارجية	الاستجابة الفورية في المعاملات
الخدمات	تقدم بالطرق التقليدية ومرتبطة بمواعيد العمل الرسمية	خدمات مبتكرة على شبكة الانترنت ومتاحة في أي وقت

[1] إيمان عبد المحسن زكي ،الحكومة الالكترونية :مدخل إداري متكامل، القاهرة ،المنظمة العربية للتنمية ،2009،ص 26 -27

الموارد	تعتمد على الموارد الملموسة والوثائق والمستندات الورقية	تعتمد على الرأسمال الفكري والوثائق الالكترونية
نطاق العمل	محلي داخل الحدود السيادية للدولة	عالم خارج الحدود الجغرافية للدولة
التعامل مع الموردين	إجراءات بطيئة معقدة تخلو من الثقة في التعامل الحكومي	التعامل السريع والثقة التبادلية في المعلومات

المصدر : إيمان عبد المحسن زكي ،الحكومة الالكترونية ،مدخل إداري متكامل،القاهرة،المنظمة العربية للتنمية ،2009 ص26-27.

يتضح من الجدول السابق أن الحكومة الالكترونية تمثل نمطا جديدا من الأداء على كافة المستويات سواء في علاقتها الخارجية مع المواطنين أو الموردين وكذلك في علاقتها الداخلية مع العاملين بها كما تستخدم أساليب جديدة في إدارة مواردها وتحقيق أهدافها بناءا على فلسفة جديدة تقوم على المشاركة الالكترونية مع المواطنين واستبدال وسائل وأدوات أداء الخدمة البسيطة والبطيئة بما يقابلها من وسائل وأدوات تقنية وسريعة تبسط المعاملات الإدارية.

المطلب الثالث: أهداف الحكومة الالكترونية وأقسامها

يمكن وضع أهداف وأقسام الحكومة الالكترونية كما يلي:

أولا: أهداف الحكومة الالكترونية

مما لا شك فيه أن تحول الجهات الحكومية وجهات القطاع الخاص إلى نظام الحكومة الالكترونية يعكس رغبة صادقة لدى هذه الجهات بتحقيق أهداف عظيمة تتفق وثورة المعلومات والاتصالات التي تحياها البشرية في الوقت الحالي ،وهو ما ينعكس على شكل أداء الوظيفة العامة أو الخاصة ومن ثم تقديم الخدمات للجمهور بسهولة ويسر وتكلفة أقل وتلخص أهداف الحكومة الالكترونية فيما يلي:

1-تحسين مستوى الخدمات : مما لا شك فيه أن الحكومة الالكترونية وكذلك الإدارة الالكترونية تهدف في النهاية لتقديم الخدمات إلى الجمهور أو العملاء بشكل لائق وبمواصفات تتفق و جودة الحكومة الالكترونية ذاتها ولذلك فإن مخططي برامج الحكومة الالكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور[1].

2-تسهيل الحصول على الخدمات العامة : يلاحظ أن أهم شيء تقدمه الحكومة الالكترونية هو جعل القيادات الإدارية أكثر استجابة ومساءلة ومحاسبة على قراراتها و أنشطتها

3-تعزيز الشفافة: من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية والالتزام بنشر وتداول هذه المعلومات.

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي ، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح،الإسكندرية ، دار الفكر الجامعي ،2008، ص105

4-توفير المال والوقت والموارد المستخدمة :من قبل إدارات الحكومة في إطار علاقتها بالمواطنين وأصحاب الأعمال والمستثمرين.ويتحقق هذا الهدف من خلال التأثير الايجابي المباشر للحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الحكومي وتعزيز نظم الرقابة على أداء الموظف العام.[1]

5-خلق تأثير إيجابي في التمتع: من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.إذن لا تخلو أهداف الحكومة الالكترونية في العالم من مضامين اجتماعية ، ثقافية ، تربوية وسياسية إلى جانب المعاني الاقتصادية المهمة لمشروعات وبرامج الحكومة الالكترونية ،ذلك أن المهم تحقيق منافع اقتصادية ومزايا إستراتيجية من الحكومة الالكترونية ، وإلا سوف تصبح تطورا شكليا ومشروعا غير ذي فائدة للتنمية المستدامة بأبعادها ومجالاتها المتعددة والمتنوعة.[2]

من خلال ما سبق نجد أن جميع الإدارات تسعى من خلال تطبيقها لنهج الحكومة الالكترونية إلى بلوغ مجموعة من الغايات لكنها في مجملها تصب في قالب واحد ألا وهو تطوير الإدارة نفسها من أجل كسب رضا المواطن.

ثانيا: أقسام الحكومة الالكترونية

يمكن تقسيم عمليات الحكومة الالكترونية إلى أربعة أقسام رئيسية بحيث تصب معظم أعمال تلك الحكومة في أحد تلك الأقسام، وكما نعلم فإن الحكومة الالكترونية تتطرق إلى تقديم الخدمات الالكترونية عبر الانترنت وتحقيق الكفاءة الداخلية وقبض الأموال المستحقة على الخدمات وجباية الضرائب بمختلف أنواعها وسوف يكون من السهل على الإدارة أن تتعامل مع مجموعة تلك الخدمات على أنها كيانات تنظيمية فيصبح بالإمكان تعيين مسؤولين مختلفين عن كل قناة خدمية أو قسم من الحكومة الالكترونية، وتتضح الأهمية القصوى للحكومة الالكترونية من خلال طبيعة العمليات الأساسية التي تقوم بها والتي تنقسم بدورها إلى أقسام منها :

1- الخدمات الالكترونية " E-Servive "

وتشمل جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لمواطنيها ضمن التشريعات والقوانين المعمول بها في البلاد، و مثال ذلك تأدية رخصة السيارة، إصدار شهادات الميلاد، التصريح عن الدخل، الاستعلام عن حالة الطقس، الخدمات القطاعية على اختلافها مثل الصحية الالكترونية، التعليم الالكتروني وغيرها.

ونظرا لطبيعة الحكومة الالكترونية فإنها من الممكن أن تقدم تلك الخدمات 24 ساعة في اليوم وعلى مدار السنة، وعادة ما يتم بناء بوابة الكترونية للدخول إلى تلك الخدمات التي يتم تنظيمها وتجميعها ضمن باقات خدمية تعكس حاجات المواطن ومؤسسات الاعتمال وليس الجهة الحكومية التي تقدمها، وبالإضافة إلى

[1] محمد الشايب ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها عربيا ، مذكرة ليسانس في العلوم سياسية ،ورقلة،جامعة قاصدي مرباح ،2004-2005 ،ص21

[2] سعد غالب ياسين ، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية،الرياض،مكتبة الملك فهد الوطنية ،2001، ص 74

الانترنت كوسيلة لطلب تلك الخدمات فمن الممكن للحكومة أن تقدم جزءا عبر قنوات أخرى كالهاتف الجوال وأكشاك المعلومات العامة أو عبر مكاتب معتمدة في حالة المواطنين الذين لا يملكون ثقافة التكنولوجيا.[1]

2- الديمقراطية الالكترونية E-Democracy»

ويهتم هذا الشق من الحكومة الالكترونية بقضايا حساسة على مستوى البلاد وصورتها الديمقراطية وهو يعالج موضوعات مشاركة المواطن في عملية المحاسبة والمساءلة عبر تقديم المعلومات الكافية عن أداء الحكومة عبر الانترنت ووسائل التكنولوجيا المختلفة، من جهة أخرى، ومع وجود نظام حماية عالي الكفاءة فمن الممكن للمواطنين المشاركة بالانتخابات عبر الانترنت مما يؤدي إلى زيادة نسبة المشاركة وسرعة إصدار النتائج بالإضافة إلى تخفيض استهلاك الموارد البشرية المطلوبة لإدارة عمليات الاقتراع والتصويت[2].

ومن الخدمات التي يمكن للحكومة أن تقدمها في هذا المجال نذكر: منتديات النقاش الالكترونية الهادفة إلى توسيع دائرة المواطنين الذين يرغبون في إبداء رأيهم في السياسات الحكومية، الحملات السياسية الالكترونية ، استطلاع الشعب إلكترونيا حول قضايا خلافية قد تهم المواطن ، نشر وتوثيق محاضر الجلسات الحكومية والبرلمانية عبر الانترنت وغيرها. ولا شك أن موضوع الديمقراطية والمشاركة الالكترونية من المواضيع الشائكة المطروحة على ساحة النقاش لأنها تعالج قضايا أساسية في صميم عملية الحكم وأي تطبيق خاطئ أو منقوص قد يعرض ثقة الجمهور بالحكومة إلى الخطر، وبما أن العملية الديمقراطية قائمة على المثلث السياسي -المؤسساتي-الشعبي يصبح من الضروري لأدوات تلك الديمقراطية في حال كانت إلكترونية أو مادية أن تصل إلى كل فئات وعناصر ذلك المثلث.

ونعني بها أيضا **المشاركة الالكترونية E- Participation**، وهو أحد المؤشرات التي تصدر كل سنتين عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية بهيئة الأمم المتحدة، حيث عرفتها بأنها خدمات إلكترونية تقدمها الحكومة الالكترونية بغرض فتح قنوات للمشاركة الالكترونية في الشؤون العامة، ويقاس مؤشر المشاركة الالكترونية من المعايير الثلاثة التالية :

* المعلومات الالكترونية**E-Information** : مدى توفير المعلومات الالكترونية وسهولة تداولها.

* الاستشارة الالكترونية **E-Consultation** : هي تلك الأساليب والطرق الالكترونية التي توفرها الحكومة الالكترونية لتمكين المواطن من التفاعل في اتخاذ القرارات السياسية.

*اتخاذ القرارات إلكترونية **E- Prise de decision**: يسمح هذا المؤشر بقياس التأثير المباشر للمواطنين على القرارات السياسية "الانتخاب الالكتروني مثلا".

---

[1] شلالي عبد القادر وقاشي علال، الحكومة الالكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول : مستقبل الحكومة الالكترونية في الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة البليدة، 27 فيفري ،2014،ص04

[2] حنان يعقوب، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الإرادة السياسية والإشكاليات التقنية-دراسة تحليلية "إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013، "مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم، جامعة الجلفة 2016-2017، ص18

3- الإدارة الالكترونية E- Managment:

تمثل الإدارة الالكترونية العمود الفقري للحكومة الالكترونية، فقد توصلت الدراسات إلى أن العلاقة بينهما هي عالقة الجزء بالكل، فالإدارة الالكترونية جزء من الحكومة الالكترونية، وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة "العمل الالكتروني" أو إلا الإدارة بالورق، وتعمل على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة.

وهي تشكل العمليات الداخلية والتي لا تظهر للمواطن أو المؤسسة بشكل مباشر بل عبر نتائجها من قبيل إدارة علاقات المواطنين والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر أنظمة التكامل ووصولا إلى رقمنة كامل الوظائف لأساسية للحكومة الكلاسيكية، ومن الممكن الحديث في هذا المجال عن أنظمة قواعد البيانات، أنظمة الأرشيف وإدارة الوثائق، أنظمة المعلومات الجغرافية، الأنظمة المالية، أنظمة تسيير الموارد البشرية، ومختلف الأنظمة المعلوماتية التي تهدف إلى دعم عمليات الحكومة إلا دارية.

وهذا يعني أن الإدارة الالكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الالكترونية. وتحتاج هذه الموجة الجديدة من الإدارة إلى تطوير مهارات المسؤولين عن مشاريع الحكومة الالكترونية وتكوينهم على مستوى المدراء والموظفين العاديين من أجل قيادة التغيير، وقد اتبعت بعض الدول منهجيات محددة للارتقاء بإدارتيها من مهارات الإدارة الكلاسيكية إلى مهارات الإدارة الالكترونية.

4-التجارة الالكترونية:

بدأت فكرة التجارة الالكترونية بالولايات المتحدة الأمريكية، خلال فترة السبعينات مع ظهور تطبيق التحويلات الالكترونية للأموال والودائع المصرفية، وفي مطلع الثمانينات تطورت تطبيقات التجارة الالكترونية لتصبح أكثر انتشارا بين الشركات والمؤسسات بأسلوب التبادل الحكومي للبيانات والبريد الالكتروني، ليتسع هذا التطبيق من مجرد معاملات مالية إلى معاملات أخرى كإرسال وتسليم الوثائق والفواتير.

ومع ظهور الشبكة العالمية للانترنت التي لعبت دورا أساسيا في نشر المعلومات وطبعها، أصبحت التجارة الالكترونية أرخص وأسهل خاصة مع تقريبها وتزايد إمكانية الوصول إليها من طرف الأفراد وأصحاب الأعمال والمؤسسات الاقتصادية، فأصبحت معظم الشركات تملك موقعا على الانترنت.

وأحد الأسباب التي أدت إلى النمو الكبير في عدد تطبيقات التجارة الالكترونية، هو بسبب تطوير الشبكات والبرمجيات، وزيادة حدة المنافسة بين الشركات، مما ساعد على إطلاق تطبيقات مبدعة تمثلت في الإعلانات على ألنت والمزادات وإنشاء مواقع مليئة بالمعلومات. فقد اختلف المفكرون في إعطاء تعريف موحد للتجارة الالكترونية وسنحاول إبراز بعض هذه التعريفات كما يلي : [1]

* تعرف الهيئة الأوروبية للمعلومات والتكنولوجيا والرقابة EITO التجارة الالكترونية بأنها النشاط الذي يؤدي إلى تبادل القيم عن طريق شبكات الاتصال.

[1] حنان يعقوب، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين إلا رادة السياسية والإشكالات التقنية-دراسة تحليلية "إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم، جامعة الجلفة 2016-2017 ، ص20

*ويمكن تعريف التجارة الالكترونية على أنها عملية توظيف تكنولوجيا المعلومات ونظم الاتصالات الحديثة في المعاملات والمبادلات التجارية، سواء كانت محلية أو دولية.
*ويمكن تعريفها أيضا أنها مجموع العمليات والمبادلات التجارية التي تتم في وسط إلكتروني قائم على أساس استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعامل سواء بين المنتجين أو المستهلكين أو بين لأفراد.
*وتعرف التجارة الالكترونية أيضا على أنها تلك العمليات القائمة على التبادل التجاري للسلع والخدمات التي تتم بين المنتجين وبعضهم البعض، أو بين المنتجين والمستهلكين محليا أو دوليا من خلال استعمال لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في إطار سوق عالمية هي شبكة الانترنت.
وللتجارة الالكترونية عدة أصناف فتتم بين الشركات والزبائن B2C ،وبين الشركات والشركات B2B ، وبين الشركات و الإدارات الحكومية B2A .

تتضمن عمليات الحكومة الالكترونية معاملات قد ينتج عنها نتائج مالية مثل بيع الأثاث المستعمل الحكومي في المزاد الالكتروني أو تنفيذ المشتريات الحكومية عبر الانترنت واستيفاء الرسوم الناتجة عن الخدمات العامة وصولا إلى بيع تذاكر المسابح العامة والمنتزهات مباشرة عبر الشبكة، ونستطيع أن نحصي عددا لا يستهان به من المعاملات التي تكون فيها الحكومة طرفا تجارياً إما دائنا أو مدينا مع المواطن أو مؤسسات الأعمال , ومن أجل دعم هذه العمليات ينبغي على الحكومة الالكترونية تأمين وسائل الدفع الالكترونية على المستوى التقني والتشريعي.

إن تقديم الخدمات العامة الالكترونية للمواطن من دون دعمها بوسائل وأساليب التجارة الالكترونية من وسائل الدفع ومراجعة ما بعد الخدمة سوف لن يحقق النتيجة المنشودة من كفاءة وفعالية ورفاهية. من جهة أخرى، سوف تساعد خدمات التجارة الالكترونية الحكومية على تخفيض كلفة إدارة المشتريات بصورة كبيرة نظر للتوفير الحاصل في وقت المدراء الذين تستغرقهم عمليات البحث في الكتالوجات ومقارنة الأسعار فترات زمنية طويلة .

وعلى صعيد آخر، يمكن للحكومة تطوير نموذجها التجاري إلى حد كبير مع محيطها باعتماد مبدأ مزود الخدمات الحكومية الالكترونية، وتستطيع الحكومة أن تقوم ببيع الأخبار، بيانات المناخ، وصولا إلى تأجير أماكن للإعلانات التجارية على مواقعها بحيث ترتبط بطبيعة الخدمات الحكومية ويمكن على سبيل المثال أن تقوم الحكومة ببيع إعلانات منتجات الأطفال في نفس الملكان الذي تعرض فيه خدمة إصدار وثيقة ولادة، وبيع الكتب في مكان تقديم خدمات التعليم الالكترونية وإلى ما هنالك من أفكار أخرى[1].

[1] غزال عادل، مشاريع الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013، مجلة JournaL Cybrarians ، العدد 34، مارس 2014 ،ص02

المبحث الثاني:التحول نحو الحكومة الالكترونية

يعتبر انتقال الحكومات من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية نقطة تحول جوهرية في أنظمة الحكم المتعارف عليها، لذا فان الأمر يستلزم مجوعة من المتطلبات الجوهرية من الضروري توفيرها، كما أن المفهوم الواسع للحكومة الالكترونية والذي يعني تعدد وتنوع مجالات تطبيقها كان من الضروري تنفيذها من خلال مراحل متدرجة يمكن التطرق إليها بشكل من الاختصار.

المطلب الأول: أسباب التحول نحو الحكومة الالكترونية

هناك جملة من العوامل تكاملت مع بعضها البعض كالثورة الرقمية التي تمثلت في تقنية المعلومات والاتصالات وتوجيهات العولمة والديمقراطية وغيرها أدت إلى توجيه اهتمام رسمي وأكاديمي إلى محاولة تطبيق ما يسمى بالحكومة الالكترونية، والتركيز على ضرورة تحول قطاع مهم من الإدارة ، وهو الإدارة العامة (الحكومية) وممارستها، والوصول إلى طموحات ، ووضع خطط إستراتيجية تتواكب مع هدا التقدم التكنولوجي.

إن هذا التحول امتد ليشمل ليس فقط الدول المتقدمة ، بل الدول النامية أيضا و الدول العربية الغنية والفقيرة على السواء، لان هذا التحول لا يمكن انجازه إلا من خلال توافر جملة من التمويل وخطط طويلة الأمد وعملية تدريجية وفقا للمتغيرات الخاصة بكل مجتمع.

ويمكن تلخيص ابرز دواعي التحول الالكترونية كما أشار إليها بعض الباحثين كما يلي[1]:

1-**التطور الكبير للحاسب الآلي وتقنياته:** تطورت تقنيات الحاسب الآلي جذريا بعد النصف الثاني من القرن العشرين،حيث عرف الجيل الرابع من الحواسيب (personal computer) pc في بداية الثمانينات، ومع توالي تطور الحواسيب وقدرتها على التخزين والمعالجة،الأمر الذي انعكس على نظريات وتطبيقات الإدارة، فقد أصبحت الكثير من القرارات تتخذ أليا وبشكل مبرمج-بدل الإنسان- ، ولقد تنبأ سايمون ودراكر وديفيز وكثير من كتاب الإدارة بان نسبة الآلات سوف تطغى على نسبة العاملين في عصر المعلوماتية، وهو ما يتطلب تغييرا كبيرا في مفاهيم ومبادئ ونظريات الإدارة والتنظيم التي تمت صياغتها في منتصف القرن العشرين وفي ممارساتها التي ترسخت منذ ذلك الحين.

2- التقدم السريع في شبكة الاتصالات والانترنت: أدت التطورات في تقنيات الاتصال إلى تغييرات مهمة في الإدارة وخاصة الحكومية منها، والتجارة العالمية،فهذه التقنيات أصبحت تتيح للإدارة كل ما تحتاجه من معلومات سواء من داخل المنظمة أو من خارجها عبر دول العالم كافة بسرعة ودقة فائقة وبتكاليف منخفضة زهيدة، ولقد عززت تقنية المعلومات لنظم الاتصالات والإدارة عديد المزايا الملموسة (زيادة الإنتاجية بزيادة المخرجات وبنفس الإمكانات وتقليل الوقت وخفض تكاليف السفر والتنقلات وحذف الأعمال الروتينية) وأخرى

[1] سعود بن محمد النمر وآخرون،الإدارة العامة:الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة،الطبعة السابعة،مكتبة الشقري،2011،ص579

غير ملموسة (فعالية الرقابة على العمال والإجراءات ،التحسين المستمر لظروف العمل و أوضاعه وزيادة الرضا الوظيفي، وتقليل الاحتكاك مع المتعاملين من المؤسسات الحكومية).ولعل الثورة الحقيقة في ميدان تقنية المعلومات مما أصبح يسمى بالشبكة العنكبوتية العالمية وما يتفرغ عنها من أنشطة. وهو ما يقودنا إلى مفهوم الإدارة بلا أوراق paper free administration.

3-العولمة: لقد أسهمت التطورات المتسارعة في ميدان الحاسب الآلي وتقنيات الاتصال والمعلومات في جعل العالم قرية كونية صغيرة ، ونشأت قيم جديدة كحرية التجارة بين الدول ومفاهيم اقتصاد السوق وزوال الفوارق والحدود، فالعولمة فرضت على المؤسسات الحكومية وغير الحكومية على مسايرة التطورات التقنية لتحسين الجودة بأقل تكاليف واقل وقت، وهو ما مهد إلى تبني الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية لإثبات الذات في هذا السباق العالمي المتسارع الخطى.

4-تزايد شح الموارد والخصخصة: نظرا للتكاليف العالية للإنفاق الحكومي لتقديم الخدمات من خلال أجهزتها المختلفة والمعقدة ، تم التوجه نحو تقديم الخدمات بجودة مرتفعة وبتكاليف منخفضة من خلال بناء الحكومة الالكترونية التي تعتبر وسيلة فعالة لتحقيق هذه المعادلة، فعلى سبيل المثال وفرت حكومات الولايات المتحدة الأمريكية 80 بالمئة من التكلفة بالتحول إلى الخدمة الالكترونية مقابل نفس الخدمات المقدمة بالمعاملات التقليدية، وهو ما يتيح كذلك للحكومة بمنافسة القطاع الخاص في تقديم الخدمات للمواطنين.

5-انتشار الثقافة الالكترونية: بفعل التفاعل الذي أحدثته وسائل الاتصال الحديث، ارتفع الوعي لدى مواطني الدول المتقدمة والنامية على حد سواء وتطلعهم نحو خدمات أفضل وأسرع وأسهل، وبحق المواطن في الوصول للمعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار المؤسسي الحكومي، وهو ما يعبر عنه بالديمقراطية الالكترونية.[1]

6-التحولات الديمقراطية: وما رافقها من متغيرات كمساهمات حركات التحرر العالمية التي طالبت بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث التغيرات جذرية في البناء المجتمعي عموما وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية بشكل خاص ، ولقد رافق هذه التغييرات ارتفاع في مستوى أداء هذا القطاع ، وتفعيل الرقابة الشعبية على أعمال الحكومة ، وترسيخ مبدأ الثقافة والمساءلة والعدالة وغيرها، لذلك مثلت فكرة الحكومة الالكترونية فرصة متميزة للارتقاء بأداء وحدات القطاع العام.[2]

[1] المرجع نفسه،ص579
[2] المرجع نفسه،ص600

المطلب الثاني: متطلبات التحول للحكومة الالكترونية

هناك العديد من المتطلبات التقنية والتنظيمية وإلا دارية والقانونية والبشرية لبناء حكومة إلكترونية، وتعتبر هذه المتطلبات من الأساسيات التي تشكل البنية التحتية الضرورية لإقامة هذا المشروع ويمكن تلخيصها كما يلي[1]:

1-جدية التوجه نحو إنشاء مشروع الحكومة الالكترونية: يستلزم على الدولة أن تأخذ على عاتقها بناء الرؤية الالكترونية في إطار واسع لتكنولوجيا المعلومات كإستراتيجية وطنية مستقبلية شاملة، إذ أن هذا الأمر حيوي ومهم لكل نشاط وقطاع، وفي مجال الحكومة الالكترونية يعتبر هذا الأمر توجها بالغ في الأهمية نظرا لأنه يترتب عنه التزامات كثيرة، فهو يحتاج إلى الجهد والمال والوقت والمورد البشري، فكلما ازداد هذا التوجه عمقا واتساعا انعكس ذلك على كل الخطوات، وخاصة أن هذا المشروع يعتبر مشروعا استراتيجيا، الأمر الذي يستلزم تشكيل فريق عمل على شكل هيئة عليا تتولى دراسة المشروع، وتتلقى الدعم السياسي والتمويل اللازم لتنفيذه، و تكون هذه الهيئة على عدة مستويات، على مستوى الحكومة ثم على مستوى كل وزارة ثم على مستوى كل هيئة أو منظمة أقل منها، وتقوم هذه الهيئة المكلفة بالمشروع باحتضان الفكرة وبلورتها وتوفير الإمكانيات اللازمة وتطويرها وتقسيمها حسب القطاعات، كما تقوم بوضع الخطط الرئيسية والفرعية وتحديد المنافذ الالكترونية الموحدة بحيث يكون هناك موقع واحد لجميع الوزارات.

3-توفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات والمعلوماتية: إن استخدام تقنيات المعلومات لتحميل أعمال الحكومة الالكترونية يتم كله عبر شبكات الاتصال ولهذا فإن المسؤولية الأكبر في هذا السياق تقع على عاتق الوزارة المكلفة بتسيير الاتصالات أو المواصلات أو تكنولوجيا المعلومات في السهر على توفير وصيانة هذه الشبكات باستمرار، ويعتمد ذلك انسياب المعلومات وتوفير الأنظمة المعلوماتية الادارية، وتهيئة باقي المتطلبات التقنية والبشرية من مبرمجين ومحللين ومهندسين مؤهلين و مدربين على أنظمة معالجة البيانات ونظام إدارة قواعد البيانات وشبكات الربط الالكتروني وغيرها من الخدمات السائدة.

3-ضرورة انتشار الانترنت: تعد هذه الوسيلة الأساس في بناء الحكومة الالكترونية التي بواسطتها يتم تأمين الاتصال بين مستخدمي الشبكة على مستوى جميع القطاعات الحكومية أو غير الحكومية والمواطنين ضمن بيئة رقمية عالية التخصصات.

4-ضرورة إتاحة جهاز الكمبيوتر: بما أن مجمل الخدمات الالكترونية تتم عبر هذا الجهاز فإنه يعد مطلب لا بديل عنه، الأمر الذي يستلزم استطاعة المواطن على اقتنائه من جهة والإلمام باستخداماته من جهة أخرى .

[1]أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية EG على مؤسسات ألأعمال، مجلة الباحث العدد 07 ،2009-2010، ص 289-290

5-ضرورة توفير التشريعات والتنظيمات اللازمة: وهذا يتطلب توفير جملة من القوانين التي تعمل على صون وضمان الأمن وسرية البيانات والوثائق وحماية التوقيع الالكتروني وغيره من الجوانب الحساسة في هذا الشأن، إعطاء الصبغة القانونية لهذه الأعمال الالكترونية وتحديد النشاطات المسموح بها وضبطها وكذا العقوبات المفروضة عليها، وتحديد الأمن الوثائقي للحفاظ على سرية العمل الالكتروني وخصوصيته، إدخال استخدام الإمضاء الالكتروني والبصمة الالكترونية والاعتراف بالوثائق الشخصية وتسهيل المعاملات، وكذا المراجعة الدورية والمستمرة لهذه القوانين.

6-إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة: يتطلب بناء مشروع الحكومة الالكترونية إعادة هندسة جميع الإجراءات المتعلقة بأعمال الحكومة المختلفة وإحداث تغييرات في الهيكل التنظيمي لتحقيقها ليتم التوافق مع متطلبات الحكومة الالكترونية وتحويلها للنظام الرقمي وهذا من خلال إتباع الخطوات التالية:

- ✓ وصف كل خدمات الحكومة بالتفصيل ومن يقوم بهذه الخدمات.
- ✓ تحديد العلاقة بين الوزارات ومختلف الدوائر بالتفصيل واجتناب تداخل الإجراءات.
- ✓ إعادة تصميم الإجراءات حيث يتم حذف إلا جراء الذي لا يتناسب مع هذا الأسلوب الجديد.
- ✓ نشر تفاصيل الإجراءات الجديدة على موقع الانترنت.
- ✓ تحديد المتطلبات المادية والبشرية والمالية للموارد الالكترونية.
- ✓ إجراء التغييرات التنظيمية اللازمة وتحديد الوظائف الجديدة التي تحتاجها هذه الإدارة.

المطلب الثالث: مراحل التحول إلى الحكومة الالكترونية

هناك مراحل متعاقبة لتحول الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية، وتبعا لهذه المراحل ترتقي الحكومات شيئا فشيئا حتى تصل إلى مرحلة الحكومة الالكترونية التي تعتبر تطويرا للحكومة التقليدية .لا يمكن للحكومات التقليدية القفز عبر هذه المراحل واختزالها دون المرور بها مرحلة تلوى الأخرى، والتي نسردها على النحو التالي:

المرحلة الأولى : مرحلة النشر الالكتروني E-publishing

وفيها تقتصر المؤسسة الحكومية على حفظ البيانات وتحديثها وعرضها بوسيلة ملائمة على المواطن الذي يطلبها، ولكن دور الحكومة يتوقف عند هذا الحد، فهي تعجز عن تقديم أية خدمات تتجاوز عرض المعلومات، فلا توجد خدمات تفاعلية تتضمن استقبال البيانات من المستخدم وتشغيلها وإخراج نتيجة جديدة بل تكتفي المؤسسة الحكومية بعرض ما لديها من بيانات، الحكومات في هذه المرحلة تقدم للمواطنين خدمات من قبيل الاستعلام عن فواتير الهاتف أو مخالفات السيارات عبر الانترنت

المرحلة الثانية: تنفيذ المعاملات الحكومية على شبكة الانترنت on-line

تنتقل الحكومة الالكترونية في هذه المرحلة إلى تقديم خدمات وتعاملات بسيطة للمستخدم، والتفاعل مع المستخدم هنا يكون في اتجاه واحد فقط، فالخدمات تتضمن استقبال بيانات خاصة من المستخدم واعتمادها وتسجيلها لدى أرشيف المؤسسة الحكومية، وهذا يعني السماح للمستخدم بتطوير بياناته بذاته، وليس بيد الموظفين الحكوميين الذين كانوا يقومون بكل العمل في المرحلة السابقة، ففي المرحلة الثانية يبدأ تمكين المواطن ليحل محل الموظف الحكومي، وتقدم الحكومات في هذه المرحلة للمواطنين خدمات من قبيل استقبال قرارات الضرائب وطلبات الترخيص والدفع عن طريق الانترنت بواسطة بطاقات الائتمان.

المرحلة الثالثة: تكامل الأعمال الحكومية لتحقيق الترابط الالكتروني intergrate

ترتقي الحكومة خطوة أخرى حيث تتخذ الخدمات والتعاملات التفاعلية بين المؤسسة الحكومية والمستخدم شكلا ثنائيا في الاتصال، فيتم السماح للمستخدم بإدخال بيانات محددة، ثم تقوم المؤسسة العامة بتشغيل هذه البيانات إلكترونيا، ثم تعطي المستخدم نتيجة جديدة، ففي هذه المرحلة يتم اتصال من المواطن يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الالكتروني، وتقدم الحكومات في هذه المرحلة خدمات نذكر منها مثال: خدمات تأدية التراخيص، استخراج شهادات رسمية عبر ألانترنت، وتكمن درجة الصعوبة في هذا المستوى في عملية التعرف على المستخدم وتأكيد شخصيته ومكافحة عمليات التزوير وأمن المعلومات.

وفيها تتقدم الحكومة على المراحل السابقة بوجود ربط شبكي بين المؤسسات الحكومية المختلفة، بحيث يتمكن المواطن "المستخدم" من الحصول على الخدمات العامة من مختلف الجهات الحكومية بشكل تفاعلي ومن موقع إلكتروني واحد، وهنا تتميز الحكومة الالكترونية بإمكانية تقديم خدمات حكومية مفصلة طبقا لاحتياجات المواطن "المستخدم" عبر منفذ إلكتروني واحد يستطيع المستخدم من خلاله أن يستخرج مثال شهادة ميلاده بالإضافة إلى تأدية رخصة سيارته والاستعلام عن فاتورة الهاتف وسداد التزاماته الأخرى، دون أن يضطر إلى مفارقة الموقع الالكتروني ليدخل إلى موقع جديد.

المرحلة الرابعة: حكومة الكترونية كاملة

تتجاوز الحكومة في هذه المرحلة ما سبق بين قنوات الاتصال المختلفة بين المؤسسات الحكومية والمستخدم، فهنا تبادر المؤسسات الحكومية بالاتصال بالمواطنين عبر وسائل الاتصال التي تلائمهم، دون أن تنتظر منهم أن يبادروا هم بالاتصال، فتقوم مثال بإرسال رسالة للمواطن عبر الهاتف الخلوي لتذكيره بميعاد تأدية رخصة السباقة أو دفع فاتورة الهاتف مثال، ففي هذه المرحلة تكون الحكومة ربطت نفسها بالعملاء "المواطنين" وبالشركات الداخلية والخارجية، ويبدأ الجميع بالعمل في منظومة إلكترونية واحدة ومتكاملة، بحيث يتلاشى دور الموظفين الحكوميين الوسطاء تماما، ويصبح الأداء رقمي بنسبة مئة بالمائة[1].

[1] حنان يعقوب، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين إلا رادة السياسية والإشكالات التقنية - دراسة تحليلية "إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 "،مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم، جامعة الجلفة 2016-2017 ،ص 26-27

المبحث الثالث: معوقات ومزايا وسلبيات تطبيق الحكومة الالكترونية

يجابه تطبيق الحكومة الالكترونية عقبات مختلفة تتباين من نموذج لأخر، تبعا للبيئة التي يعمل في محيطها كل نموذج ، ويمكن أن نستعرض أهم العقبات التي تعيق مشروع الحكومة الالكترونية ،كما سنتطرق إلى مزايا إقامة الحكومة الالكترونية، وأخيرا سلبيات الحكومة الالكترونية.

المطلب الأول: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية

إن التحول إلى الحكومة الالكترونية مسعى لابد منه إلا أن هناك مجموعة من العقبات والمعوقات التي تعترض طريق تحقيقه لابد من معرفتها و تمس عدة جوانب منها[1]:

1-الجانب القانوني: يتطلب إصدار تشريعات ونصوص قانونية متخصصة في هذا الشأن، فالتقدم التكنولوجي السريع يمثل عقبة أمام الجهات القانونية، حيث أنه من الصعب مواكبة تغيرات القوانين، الأمر الذي يتطلب تأهيل وتكوين القضاة والمحامين وفقا لما يتطلبه التقدم الرقمي الحاصل.

2-السداد الالكتروني: لا يمكن تعميم هذه العملية لأنها تعتبر عقبة أمام بعض المواطنين الذين ليس لديهم الدراية أو الغائبين عن الصورة.

3-نظم المعلومات: التحول إلى الحكومة الالكترونية يحتاج إلى ميكنة نظم المعلومات، و لكن انعدام معايير و مواصفات هذه العملية يعتبر عائقا أساسيا لعملية الاتصال.

4-العامل المالي: عدم توفر المبالغ المالية الكافية لتمويل البنية الأساسية التي تحتاجها عملية التحول إلى الحكومة الالكترونية يعيق هذا التحول.

5-عامل الثقة: لإنجاح تطبيق الحكومة الالكترونية لابد أن تكون ثقة المواطنين والمؤسسات قوية و مرسخة في أذهانهم، و لذلك فعدم توفرها سوف يشكل عائقا كبيرا لهذا التحول.

6-العامل الاجتماعي: لتطبيق الحكومة الالكترونية يتوجب بالضرورة الاعتناء بالمواطن وأفراد المؤسسات وتكوينهم وتأهيلهم للتعامل مع استخدامات التقنيات الحديثة.

7-الوصول إلى الخدمة: من بين العوائق التي يواجهها الفرد هي الوصول إلى الخدمة، فالانتشار المحدود للإنترنت خاصة في الأماكن البعيدة، يعد سببا مهما لذلك.

8-تجاهل مفهوم الحكومة الالكترونية: هناك العديد من القيادات الإدارية يجهلون موضوع الحكومة الالكترونية، ويعتبرونه أمرا غامضا بعيدا عنهم كل البعد، حتى أنه يوجد من لم يسمع بهذا المصطلح أصلا .

9-مقاومة التغيير: التحول إلى الحكومة الالكترونية يستلزم التغيير في القيادات الإدارية، وكذلك التغيير في المراكز الإدارية، كل هذا سيؤدي إلى ظهور مقاومة التغيير باعتبار الإنسان يخاف ويرفض التغيير.

---

[1] أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية EG على مؤسسات الأعمال، مجلة الباحث العدد 07 ،2009-2010, ص 290

10-الأمن المعلوماتي: يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية حيث هناك مجموعة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية، وهذا يترتب عليه فقدان لخصوصية المستفيدين وسريتهم، فمن مظاهر الأمن المعلوماتي سرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائها وعدم حذفها أو تدميرها.

المطلب الثاني: مزايا إقامة الحكومة الالكترونية

لا شك أن الحكومة الإلكترونية تحقق استخداما فعليا لأنظمة و شبكة المعلومات بكل ما تعنيه من فحص و متابعة آنية في كل وقت و شاملة في أي مكان و هذا ما يمكن أن يوفر العديد من المزايا يمكن تحديدها كالتالي [1]:

1- المزايا بالنسبة للمجتمع:

- تساهم الحكومة الإلكترونية في زيادة شفافية الحكومة فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات و تبسيط الإجراءات.
- توفر البيانات و المعلومات و إتاحتها لجميع فئات المجتمع.
- تؤدي إلى فتح قناة اتصال جديدة بين فئات المجتمع.
- تساعد في الاستفادة من الفرص المتاحة في سوق التكنولوجيا المتقدمة ، إذ ستخلق مناخا مواتيا لدخول شركات جديدة في صناعة التكنولوجيا و إعطاء فرصة جديدة لإضافة خدمات حديثة.

2-المزايا بالنسبة للمنظمات:

- تبسيط إجراءات انجاز الأعمال في المنظمات و تدفق سير المعاملات إلكترونيا
- تقلل من أعباء الأعمال الورقية التي تسمح بجمع البيانات مرة واحدة من أجل استخدامات متعددة
- توفر الأرشفة الإلكترونية للمعلومات مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين، فضلا عن الحصول على معلومات صحيحة و موثقة
- تساعد المنظمات على تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المنظمات المختلفة.
- تساهم في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب نظرا ل توفر البيانات الدقيقة و الآنية.
- تساهم في تحقيق التميز من خلال انخفاض أوقات انجاز المعاملات و تكلفتها

3-المزايا بالنسبة للمواطنين:

- المساهمة في تحقيق اتصال أفضل و أسرع مما يساعد المواطنين الحصول على الخدمات الحكومية عالية الجودة و بتكلفة أقل.
- الوصول الآني للمعلومات و الخدمة من دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر المعنية.

[1] سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، الرياض، 2005 ، ص35-36

- تساعد على زيادة ولاء المواطنين نتيجة للاستجابة السريعة و التسليم المبسط للخدمة المقدمة لهم.

4- الفوائد التي ستجنيها الحكومة:[1]

- إدارة أفضل للموارد وبالتالي تعيين الشخص المناسب في المكان المناسب.
- عمليات منظمة وإجراءات مبسطة وبالتالي فعالية أكبر.
- تقليص وقت الإجراءات وبالتالي تقليص الكلفة .
- تعزيز المساءلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.
- تحويل إلكتروني للنماذج المصدقة بين الإدارات الحكومية وبالتالي الحد من التنقل وسائر العناصر المتصلة بالكلفة.
- مساحة تخزين أقل للوثائق المؤرشفة مما يؤدي إلى انخفاض النفقات العائدة للإيجار.
- إنفاق حكومي حينما وحيثما تدعو الحاجة من خلال تحليل البيانات، وبالتالي وضع ميزانية مسبقة مدروسة.
- تقديم خدمات أفضل لكل من الموظفين الحكوميين والمواطنين مما ينعكس إيجاباً على الحكومة.
- تطوير العائدات بدلاً من إنفاقها وذلك عبر الادخار وإيجاد فرص عمل جديدة واختيار الاستثمارات المدروسة وتنفيذ المشاريع بشكل أكثر فعالية استناداً إلى الخبرة المكتسبة.

5-الفوائد التي سيجنيها قطاع الأعمال والمستثمرين:

- تسهيل تسجيل شركات جديدة بكل أنواعها.
- بحث إمكانية توفير قطاعات أعمال محددة ودعم إنشاء شركات أو تكتلات تجارية كاستثمارات جديدة على سبيل المثال.
- خدمات توريد إلكتروني.
- الدفع المضمون عبر الإنترنت.
- عمليات مبسطة لطلب الرخص عبر المداخل الخاصة بالاستثمارات في المدخل الموحد للمعلومات .
- إجراءات أسرع في التعاطي مع الحكومة.
- سوق محلي موسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث تشكل الحكومة المستخدم الأكبر للمنتجات والخدمات في هذا المجال.

6-الفوائد التي سيجنيها الموظفين:

- زيادة الإنتاجية من خلال تبسيط الإجراءات.
- توفر المعلومات في أي مكان وزمان.
- اتصالات أكثر سرعة عبر الإدارات الحكومية.

[1]إياد خالد العدوان ،مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية(دراسة حالة قطاع غزة) ، مذكرة لنيل شهادة الماجيستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية لغزة كلية التجارة قسم إدارة إعمال2007، ص67-68

- تبادل المعلومات والمعارف.
- فعالية الخدمات المتصلة بالموارد البشرية، مثل نظام تقييم الأداء والطلبات والتصديقات المباشرة.
- دفع الرواتب عبر المصرف الإلكتروني

7-الفوائد التي ستجنيها المنظمات الدولية:

- جودة وسرعة الإحصاءات التي تؤمن عبر النظم المعلوماتية الحكومية.
- بساطة وشفافية ومساءلة العمليات الحكومية التي تتعلق بهذه المنظمات .
- إدارة أفضل للشؤون المالية وتنسيق فعال لجهة التمويل سواء بالنسبة للقروض أو الهبات المعطاة من هذه المنظمات.
- السرعة في عمليات صنع القرارات التي يتخذها المسئولون الحكوميون من خلال بيئات نظم دعم القرار.

8-الفوائد التي ستجنيها المؤسسات التربوية:

- مشاركة الأساتذة والباحثين في التخطيط للحكومة الإلكترونية وفي عمليات التنفيذ، لأن تحالف الحكومة ورجال الأعمال يؤدي إلى مجالات أبحاث جديدة للمؤسسات كما وإلى أفكار إبداعية وأبحاث فنية.
- توسيع منهج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليشمل مواضيع ذات صلة بالحكومة الإلكترونية، من هنا يصبح الخريجون الجدد جاهزين للمشاركة في مشاريع الحكومة الإلكترونية كما يمكن أن تصبح الجامعات مراكز مميزة للحكومة الإلكترونية.
- تأمين التدريب والدورات التعليمية المستمرة للموظفين الحكوميين والمواطنين دعماً لاستخدام أو إدارة تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

المطلب الثالث: سلبيات الحكومة الالكترونية

أي عمل يكون له إيجابيات لا يعني ذلك بالضرورة خلوه من السلبيات ولكنها تتفاوت حسب طبيعة وحجم ذلك العمل، والحكومة الإلكترونية تعتبر خيار إستراتيجي لكل الدول، ولكنها لا تخلو من السلبيات، أن من أهم سلبيات الحكومة الإلكترونية:

-التكلفة المادية سواء للمواطن أم للدولة المتمثلة في شراء جهاز حاسوب وخط إنترنت.

-تعطل العمل في حالة تعطل الكهرباء في احد الدوائر أو الشبكة.

-الجرائم الإلكترونية والقرصنة وإمكانية كشف بعض المعلومات السرية والهامة، بل والتلاعب بها .

-الحكومة الإلكترونية تعني العمل 24 ساعة يومياً، وهذا صعب جداً ومكلف على الدولة.

-ضعف مستوى النضوج عند الكثير من المواطنين .

-ضعف البنى التحتية في كثير من الدول (شبكة الاتصالات).[1]

أن البعض يعتقد أنه وعند تطبيق إستراتيجية "الحكومة الإلكترونية "سوف تزول كل المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية، لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف بمعنى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد آخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعثر الحكومة الإلكترونية في عملها لسبب من الأسباب أو لسلبية من السلبيات المحتملة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وهي بشكل عام ثلاث سلبيات رئيسية هي[2]:

أولاً: التجسس الإلكتروني:

بعد ثورة المعلومات والتقنيات التي اجتاحت العالم، قلصت دول العالم خاصة المتطورة منها اعتمادها على العنصر البشري على الرغم من أهميته وأولويته في كثير من المجالات لصالح التقنية، والتجسس إحدى هذه المجالات، ومن الطبيعي أنه عندما تعتمد إحدى الدول على نظام الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية فإنها ستحول أرشيفها إلى أرشيف إلكتروني كما سبق وذكرنا وهو ما يعرضه لمخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق وكشفها ونقلها وحتى إتلافها لذلك فهناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات ووثائق وأرشيف الإدارة سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات أو حتى الدول .فمصدر الخطورة هنا لا يأتي من تطبيق الحكومة الإلكترونية كي لا يفهم البعض أننا ننادي إلى البقاء على النظام التقليدي للحكومة، وإنما مصدر الخطورة يكمن في عدم تحصين الجانب الأمني للحكومة الإلكترونية والذي يعتبر أولوية في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية فإهمال هذه الناحية يؤدي إلى كارثة وطنية يحدثها التجسس الإلكتروني، ومصدر خطر التجسس الإلكتروني يأتي غالباً من ثلاث فئات:

---

[1] العسافي، رياض ،بحث بعنوان: "الحكومة الإلكترونية تسوق الدولة عالمياً وتجذب الاستثمارات ، موقع الرياض ،العدد 12857 ،2003

[2] باكير، علي حسين ،المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية، مجلة آراء حول الخليج- مركز الخليج للأبحاث (الإمارات)، العدد 23 ،مدونات مكتوب، 2006

1-الفئة الأولى هي الأفراد العاديون.

2-الفئة الثانية هي الهاكرز (القراصنة)

3-الفئة الثالثة هي أجهزة الاستخبارات العالمية للدول .

وفيما يقتصر خطر الفئتين الأولى والثانية على تخريب الموقع أو إعاقة عمله وإيقافه بحيث تستطيع الإدارة تفادي ذلك بطرق وقائية أو بإعداد نسخة احتياطية عن الموقع، فان خطر الفئة الثالثة يتعدى ذلك بكثير ويصل إلى درجة الاطلاع الكامل على كافة الوثائق الحكومية ووثائق المؤسسات والإدارات والأفراد والأموال وما إلى ذلك مما يشكل تهديداً فعلياً على الأمن القومي والاستراتيجي للدولة المعنية خاصة عندما تقوم أجهزة الاستخبارات هذه ببيع أو نقل أو تصوير هذه الوثائق وتسريبها إلى جهات معادية للدولة التي سلبت منها.

ثانياً: زيادة التبعية للخارج:

من المعلوم أن الدول العربية ليست دولاً رائدة في مجال التكنولوجيا والمعلومات وهي دول مستهلكة ومستعملة لهذه التكنولوجيا على الرغم من أن هناك أعداد كبيرة من العلماء العرب والاختصاصين في مجال التكنولوجيا في العالم أو من أصل عربي، وعلى العموم بما أن الحكومة الإلكترونية تعتمد بمعظمها على التكنولوجيا الغربية فان ذلك يعني أنه سيزيد من مظاهر تبعية الدول المستهلكة للدول الكبرى الصناعية وهو ما له انعكاسات سلبية كثيرة خاصة في المجال الأمني للحكومة الإلكترونية .فالاعتماد الكلي على تقنيات أجنبية للحفاظ على أمن معلوماتنا وتطبيقها على الشبكات الرسمية التابعة للدول العربية هو تعريض للأمن الوطني والقومي لهذه الدول للخطر ووضعه تحت سيطرة دول غربية بغض النظر عما إذا كانت هذه الدول عدوة أم صديقة فالدول تتجسس على بعضها البعض بغض النظر عن نوع العلاقات بينها..... ولا يقتصر الأمر على التجسس على المعلومات لأهداف عسكرية وسياسية بل يتعداه إلى القطاع التجاري لكي تتمكن الشركات الكبرى من الحصول على معلومات تعطيها الأفضلية على منافستها في الأسواق .

ثالثاً: شلل الإدارة:

إن التطبيق غير السوي والدقيق لمفهوم وإستراتيجية الحكومة الإلكترونية والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للحكومة إلى الحكومة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة لأنه عندها نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة ولم ننجز الحكومة الإلكترونية بمفهومها الشامل، فنكون قد خسرنا الأولى ولم نربح الثانية الأمر الذي من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الحكومة أو إيقافها ريثما يتم الإنجاز الشامل والكامل للنظام الحكومي الإلكتروني أو العودة إلى النظام التقليدي بعد خسارة كل شيء وهذا ما لا يجوز أن يحصل في أي تطبيق لإستراتيجية الحكومة الإلكترونية.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال ما عرفنا في هذا الفصل، أن تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية سيغير من المفهوم التقليدي للحكومة في أسلوب عملها، ويجعل الجودة والتميز شعارها، ولا يتم هذا التطبيق إلا إذا توفرت مجموعة من المتطلبات والمرور بمراحل حتى يتم ترسيخ مفهوم وأهمية هذه الأخيرة لدى الأفراد والمجتمع ككل، حتى لا ننصدم مع مقاومة التغيير.

إن ظهور وانتشار مصطلح الحكومة الالكترونية وبروزها في الآونة الأخيرة، ما هي إلا انعكاسات لتحولات وتطورات كثيرة ومتشعبة يشهدها العالم منذ فترة فرضتها التكنولوجيا الرقمية، مما أدى إلى المزيد من الضغوط على القطاع العام، بحيث أصبحت الحاجة ملحة إلى تحديث الإدارة الحكومية بشكل ينعكس على المواطنين، بل على كل مؤسسات الدولة، في صورة انجاز الخدمات بصورة أكثر فاعلية، وبذلك تكون الحكومة الالكترونية واحدة من الدعائم الأساسية لتحويل المجتمع إلى مجتمع معلوماتي محض .

ولان الجزائر من بين هذه الدول التي انتهجت إستراتيجية التحول نحو الحكومة الالكترونية من خلال مشروعها (الجزائر الالكترونية 2013) .

الفصل الثاني:

الأداء الوظيفي

تمهيد:

لقد كان الأداء الوظيفي و مازال مدار جدل كبير في الأوساط الإدارية و ذلك لماله من أهمية كبيرة للعمليات الإنتاجية

فيعتبر الأداء بشكل مباشر عن مجهودات العاملين في سبل تحقيق أهداف المنظمات و يتوافق مستوى الأداء على قدرات مهارات و خبرات العاملين التي تقع خلف مجموعة من المتطلبات التي تتضمن المؤهلات التعليمية ، الميول ، الاهتمامات و غيرها من العوامل التي تندرج تحت الوصف الوظيفي اللازم لتصميم الوظائف و اشتراط توفر المؤهلات اللازمة لشغلها ، فالأداء الرقي يرتكز خلفية عملية و تأهيل علمي تطبيقي يوضح مهام العمل ويبسط إجراءاته و خطواته حيث سيتم القدرات و المهارات و الخبرات السابقة للعاملين في دعم الابتكار و الإبداع وعادة عندما يتكلم الناس عن إدارة الأداء يذكرون عادة في تقسيم الأداء فقط ظلت نظم التقسيم لسنوات كثيرة تميل إلى التركيز على عملية الأداء.

وفي إطار هذا السياق قمنا بتقسيم الفصل الأول إلى ثلاث مباحث كالتالي:

المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي؛

المبحث الثاني:عملية تقييم الأداء الوظيفي؛

المبحث الثالث:أساليب قياس وتقييم الأداء الوظيفي؛

المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي

يعد الأداء موضوع اهتمام أغلب المنظمات المتميزة والتي تعنى بأداء عامليها، وفيه تنهض المؤسسات وبه تتقاعس عن جودة خدماتها، فالأداء الجيد هو مقياس المنظمات المتميزة بعملها في البحث نحو الأفضل في الأداء وذلك اهتمامها بجودة هذا الأداء ومواجهة الظروف التي تجعله يأخذ منحى سلبي، يعكس الأداء الوظيفي مجموعة من الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، ولهذا فان درجة نجاح العاملين في الوصول إلى الغاية يعتبر مهما في تحديد فعالية المؤسسة.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي

يعد الأداء من بين أهم المفاهيم المتداولة خاصة في الجانب التنظيمي وتسيير الموارد البشرية ، ولهذا سوف نحاول من خلال إعطاء عدة تعريفات لغوية واصطلاحية توضيح هذا المفهوم

1-1 /المعنى اللغوي : من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أوصله والاسم الأداء :أدى الأمانة، وأدى الشيء قام به.[1]

1-2 /المعنى الاصطلاحي:

تعددت التعاريف لمفهوم الأداء نذكر منها :

*" الأداء هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به.[2]

ويمكن تعريف الأداء الوظيفي على أنه " درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة . وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد ، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج ".[3]

*" الأداء هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكمية و الكيفية".[4]

*" الأداء هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ".[5]

من هذا التعريف يمكننا أن نقول أن الأداء ما هو إلا نتيجة لتداخل ثلاث عناصر مكونة لجهد الفرد وهي : القدرات وإدراك الدور، والقيام بالمهام.

---

[1] ابن منظور ،لسان العرب،دار صادر ،بيروت،المجلد14، ص26.

[2] احمد زكي بدوي،محمد كامل مصطفى،معجم مصطلحات القوى العاملة،مؤسسة شباب الجامعة،الإسكندرية ،1984, ص166

[3] رواية حسن(ا)،إدارة الموارد البشرية رؤيا مستقبلية،الدار الجامعية،2003، ص209

[4] عبد المالك مزهودة,الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم،مجلة العلوم الإنسانية،العدد(ا)، نوفمبر 2001، ص86

[5] 33.محمد سعيد أنور سلطان(ا)،السلوك التنظيمي،الدار الجامعية الجديدة،الإسكندرية،2003، ص199

– ويلقي **توماس جلبرت** الضوء على الأداء ، إذ يرى أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها ،أما الأداء وهو التفاعل بين السلوك والإنجاز، أي أنه مجموع السلوك والإنجاز،أي مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا.[1]

– يرى **علي السلمي** أن الأداء هو" الرغبة والقدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء حيث أن هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة والمقدرة في العمل والمستوى في الأداء". [2]

– **تعريف توماس** :" الأداء هو التفاعل بين السلوك والانجاز انه مجموع السلوك والنتائج حيث تكون هذه النتائج قابلة للقياس ".[3]

من خلال مجموعة التعارف يمكن أن نقول أن الأداء هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عضليا أو فكريا من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

المطلب الثاني:عناصر الأداء الوظيفي

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر أهمها الحسيني:

1–المعرفة بمتطلبات الوظيفة : وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

2– نوعية العمل : وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل من دون الوقوع في الأخطاء.

3–كمية العمل المنجز :أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز

4–المثابرة والوثوق : وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسئولية العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.[4]

[1] 34.صلاح الدين عبد الباقي(ا)،الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية،الدار الجامعية ،مصر،2005،ص175

[2] نفس المرجع،ص280

[3] عبد الباري إبراهيم، تكنولوجيا الأداء في المنظمات،المنظمة العربية للتنمية الإدارية,القاهرة،2003،ص175.

[4] حسن رواية محمد، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث،الإسكندرية،1990،ص35.

المطلب الثالث: محددات وأنواع الأداء الوظيفي

تتمثل محددات وأنواع الأداء الوظيفي فيما يلي:

أولا:محددات الأداء الوظيفي

إن الأداء الوظيفي هو " الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور والمهام ويعني هذا أن الأداء هو إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد ".

ولهذا نجد أن محددات الأداء تتضح كما يلي[1] :

– الجهد المبذول من طرف الفرد.

–القدرات التي يتمتع بها الفرد لأداء الوظيفة

–مدى إدراكه لمتطلبات وظيفته .

أ /الجهد:

يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.

ب/ القدرات:

تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.

ج/ إدراك الدور:

ويعنى به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أداءه . ولتحقيق مستوى مرض من الأداء لابد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهودا قائمة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فان أدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين، فبالرغم من بذل الجهد الكبير في العمل فان هذا العمل لن يكون موجها في الطريق الصحيح وبنفس الطريقة فان الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكنه تنقصه القدرات، فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء منخفض وهناك احتمال أخير وهو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم لكنه كسول ولا يبذل جهدا كبيرا في العمل فيكون أداء مثل هذا الفرد أيضا منخفضا، وبطبيعة الحال أن أداء الفرد قد يكون مرتفعا في مكون من مكونات الأداء وضعيف في مكون آخر .

من خلال كل هذا يمكننا القول إن محددات الأداء الوظيفي هي مزيج بين جهد الفرد المبذول لانجاز أعماله وما يتمتع به من مهارات، معلومات وخبرات ومدى إدراكه لما يقوم به في المنظمة التي ينتمي إليها.

[1] رواية حسن (ا)،إدارة الموارد البشرية رؤيا مستقبلية ،الدار الجامعية،2003،ص209.

ثانيا: أنواع الأداء الوظيفي

بعد التعرف على مفهوم الأداء والتطرق إلى محدداته يمكننا الانتقال إلى عرض أنواع الأداء هذا الأخير الذي يمكن تصنيفه وتقسيمه كغيره من الظواهر التنظيمية.

ويمكن تقييم أنواع الأداء بغرض اختيار معيار التقسيم لذلك:[1]

فان نوع الأداء يكون حسب معيار التقسيم، ومن ثمة يمكن تقسيم الأداء إلى أنواع حسب معيار المصدر، إضافة إلى معيار الشمولية .

1/حسب معيار المصدر : وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

أ/ **الأداء الداخلي** : ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي انه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي :

***الأداء البشري:** وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم .

***الأداء التقني** : ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال .

***الأداء المالي:** ويكمن في فعالية تهيئة و استخدام الوسائل المالية المتاحة .

ب/ الأداء الخارجي : هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده،فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع،وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها،وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.

2/حسب معيار الشمولية:

وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي.

أ/ الأداء الكلي:

وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر . في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية، الربح والنمو.

ب/ الأداء الجزئي:

وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة ، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن إن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج, أداء وظيفة التسويق .[1]

[1] عادل عشي،الأداء المالي للمؤسسة،قياس وتقييم،رسالة ماجيستير،معهد الاقتصاد،جامعة بسكرة،2002،ص05-06

المبحث الثاني:عملية تقييم الأداء الوظيفي

إن عملية تقييم الأداء لم يعد يقتصر هدفها الأساسي على سلوك العاملين وتصرفاتهم أثناء أدائهم لأعمالهم ، ولكن أصبح يركز على التطوير الإداري بكل أبعاده ، حيث تعددت منافع تقييم الأداء وتنوعت حيث أنه يستهدف الكشف عن الطاقات الكامنة لدى العاملين وتطوير أدائهم و تحفيز العاملين وأيضا إثارة دافعية إدارة المنظمات إلى استخدام مناهج وطرق تقييم الأداء بموضوعية ودقة.

المطلب الأول: تعريف تقييم الأداء الوظيفي

يعتبر تقييم الأداء جوهرة عملية الرقابة و لقد تعددت التعاريف التي ساقها الباحثون لهذا المفهوم و على هذا يري البعض أن "تقييم الأداء هو أخر حلقات العملية الإدارية".[2]

يرى آخرون أن عملية تقييم الأداء هو" جزء من الرقابة ، و على حين يرى أحد الباحثون أن عملية تقييم ترتبط بنهاية السنة المالية، يرى الأخر أنها عملية مستمرة و مصاحبة لتدفق الأنشطة.[3]

ومن التعريفات المتاحة عن تقييم الأداء نذكر:

تقييم الأداء هو "عملية تحليل و تقييم أنماط و مستويات أداء العاملين و تعاملهم و تحديد درجة كفاءتهم الحالية و المتوقعة كأساس تقويم و ترشيد هذه الأنماط و المستويات".[4]

كذلك هو" مجموعة الإجراءات التي تساعد في تجميع و مراجعة و مشاركة و إعطاء و استخدام المعلومات المتجمعة من حول العاملين بهدف تحسين أدائهم في العمل".[5]

تقييم الأداء هي" العملية التي تهدف إلى مراجعة و استعراض الأداء على أسس واضحة وبرنامج منظم كوسيلة دافعة لتطوير العمل و تحفيز العاملين للوصول إلى أقصى إمكانياتهم". [6]

المطلب الثاني: أهمية تقييم الأداء الوظيفي

يعتبر تقييم الأداء عملية منظمة تهدف إلى تقييم قدرة الموظف وقابليته لتحقيق المهام المطلوب منه إنجازها، ونمو شخصيته وتطور أداءه، وتنظر المنظمات المعاصرة إلى تلك العملية كأداة هامة تساعد في العديد من مهام التخطيط والتنظيم المتعلقة بشؤون الموظفين، وتكمن مجالات الأهمية هذه في النقاط التالية:

1- الترقية والنقل: حيث تكشف عمليات تقييم الأداء عن قدرات العاملين وبالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى، كما تساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تناسب قدراته.

---

[1] عمر محمد تومي الشبيلي،علم النفس الإداري ،الدار العربية للكتب،طرابلس،1998، ص56.

[2] عاشور احمد صقر ، السلك التنظيمي في المنظمات ، ط1 ، الإسكندرية ،دار المعرفة الجامعية ، 2005 ،ص25.

[3] نفس المرجع ، ص26.

[4] علي فلاح الزعبي ، مبادئ الإدارة الأصول و الأساليب العلمية ، ط1، عمان ،دار المناهج للنشر و التوزيع ، 2013،ص 45

[5] نفس المرجع ، ص47

[6] نفس المرجع ، ص 50.

2- تقييم المشرفين والمديرين: حيث تساعد العملية في تحديد مدى فاعلية المشرفين والمديرين في تنمية وتطوير أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم.

3- تعديل المرتبات والأجور: حيث تساهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين، واقتراح زيادة مرتبات وأجور العاملين أو إنقاصها، واقتراح نظام حوافز معينة.

4- تقديم المشورة: حيث تشكل وسيلة لتقييم جوانب الضعف في أداء العاملين واقتراح إجراءات لتحسين ذلك الأداء، عن طريق التدريب مثلاً.[1]

المطلب الثالث: مراحل مراجعة وتقييم الأداء الوظيفي

يمكن تصوير مراحل عملية تقييم الأداء في المراحل التالية و ذلك لاستخدامها في عملية التقويم و التعرف على الجوانب التي يرتكز عليها وهي كالتالي:

-حدد بيترج ريد (REED PETERJ) أربعة مراحل لمراجعة و تقييم الأداء كالتالي[2]:

-1المرحلة الأولى : الإعداد:

من المبين أن يخصص الموظفون و المدير المسؤول عن تقييمهم بعض الوقت و التفكير للأعداد الجيد لمقابلة التقييم و أعتقد أن تلك إحدى المهام التي سيميل الطرفان إلى إرجائها بلا شك إذا لم تكن محددة الإطار و بالتالي يفضل أن تكون هناك وثيقة تشكل المرحلة الأولى من مجموعة نماذج تقييم الأداء و تعبر عن أفكار أولويات المشاركين التحضيرية و لذلك يجب أن تحتوي على أقسام تمكن من تسجيل الأفكار و الاقتراحات بشأن الأهداف الشخصية و نقاط القوة و مجالات التحسين و احتياجات و أرغبات التدريب و التنمية و الطموحات المستقبلية من منظور الطرفين معا.

2-المرحلة الثانية : اتفاقية الأداء:

المرحلة الثانية من عملية التوثيق ينبغي أن يكون عبارة عن قائمة بالأهداف المشتقة مباشرة من أهداف الإدارة أو وحدة الأعمال ،و التي ينبغي أن تكون محددة وقابلة للقياس و قابلة للتحقيق ووثيقة الصلة ومفيدة بإطار زمني و يكفي عدد ستة أهداف و لا مانع من أن يكون بعضها أهدافا جماعية توقع من الفرد المساهمة في تحقيقها فالنقطة الرئيسية هي أنه برغم أن هذه الأهداف يجور في الأحوال الكبيرة صياغتها بمعرفة المدير أو المسؤول التقييم، إلا أنه يجب أن يتفق عليها الطرفان و كذا أي أهداف أو مقاييس محتملة مرتبطة بها.

3-المرحلة الثالثة: مراجعة الأداء:

المرحلة الثالثة من التوثيق ينبغي أن ينص على عقد اجتماع مراجعة عند نقطة وسيطة (بعد مرور ستة أشهر عادة) أثناء فترة التقييم التي تغطي في العادة السنة التشغيلية بالسنة التخطيطية ،وتغطي هذه المقابلة

[1] الهيتي صلاح ،تحليل أسس الإدارة العامة منظور معاصر . الأردن : دار إلازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009،ص265-266

[2] الدحلة فيصل عبد الرءوف ، تكنولوجيا الأداء البشري ، ط1، عمان ،المكتبة الوطنية ، 2001، ص 65

الطرفين فرصة معرفة ما إذا كانت الأهداف المتفق عليها أصلا تزال وثيقة الصلة و مناسبة من حيث التوقيت.

فإذا لم تكن ذلك ، يمكن تعديلها أو إضافة أهداف جديدة لها و يمكن أيضا تسجيل ما إذا كان أي تدريب و تنمية مقترحين قد تم إجراءهما أولا ، و تأشير ذلك ، و يوفر ذلك فرصة لمراقبة و تقييم ليس فقط شعور الموظف بأنه استفاد شخصا من ذلك التدريب و التنمية و إنما أيضا تحديد ما إذا كان التدريب مناسبا و فعال التكاليف في سياق قدراتهم و أدائهم الحسن.

4-المرحلة الرابعة : تقييم الأداء :

أخيرا وصلنا إلى المرحلة الرابعة من التوثيق و الذي يسجل مقابلة التقييم التي غالبا ما تدخل الرهبة في النفس ،هذا التقييم مرادف لمصطلح إدارة الأداء .في أذهان معظم الناس ولكن أمل أن أكون قد نجحت في توضيح أنه مجرد حلقة واحدة في سلسلة...مجرد قطعة واحدة في لعبة الصورة المقطوعة المنظومة.

ومن فوائد قصر التقييم على مناقشة و الحكم على تحقيق الأهداف أنه سيكون بالنسبة لمعظم الأفراد أقل تهديدا لأنه سيتناول كميات معروفة ومن ثم يحتمل لهم أي مفاجآت كريهة ،إنه سيكون موضوعيا بمعني الكلمة ولكنها بمجرد أن تدخل قضية تقييم الكفاءة أو إعطاء درجات للأفراد بالقياس إلى توصيات الكفاءة حتى تدخل منطقة خطيرة وربما ذاتية ومع ذلك فربما يكون صحيحا أن بعض الأفراد يمكنهم أن يحققوا نتائج جيدة ظاهريا وبالتأكيد مطلوبة من خلال التعامل بقسوة و استعلاء مع موظفيهم على نحو أوتوقراطي أو مستبد و إجبارهم على الطاعة العمياء من خلال الخوف.

ولا تنسى أبد أن الأفراد يمكن أن يقدموا أفضل ما عندهم فقط في حالة وجود نظم دعم و هياكل تنظيمية ملائمة لذلك يجب إتباع المراحل الأساسية للأداء لنستطيع إعطاء تقييم جيد للأفراد.

المبحث الثالث:أساليب قياس وتقييم الأداء الوظيفي

إن عملية قياس الأداء الوظيفي هو تحديد وقياس أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة والحكم عليه من حيث الجودة، ويمكن أن يكون مقارنة الأداء الفعلي بمؤشرات محددة مقدما لان الفاعلية لمؤسسة معينة تتحدد عن طريق درجة تحقيقها لأهدافها. وهو ما تطرقنا إليه في هذا المبحث لمعرفة أهداف وأهمية قياس الأداء الوظيفي ، وكذا معايير وطرق قياسه.

المطلب الأول: أهداف وأهمية قياس وتقييم الأداء الوظيفي

تعتبر عملية قياس الأداء الوظيفي حلقة أساسية في العملية الإدارية المتكاملة، فهي أداة من أدوات الرقابة الإدارية الشاملة، ويمكن إجمال الأهداف المبتغاة من عملية قياس الأداء الوظيفي في المؤسسات كالمنظمات كالآتي[1]:

1-متابعة تنفيذ الأهداف : ويعني مدى تحقيق الأهداف المرسومة. ومدى الالتزام بالسياسات والقوانين المقررة في جميع مجالات النشاط.

2-التأكد من كفاءة الأداء : والقصد من ذلك هو التأكد من ممارسة الأنشطة وتنفيذ أهدافها بأعلى درجة من الكفاءة.

3-تقييم الكفاءة: بمعنى تقييم كفاءة وفعالية الأيدي العاملة والمواد والموارد المالية وكفاءة العمليات داخل النشاط وفحص المعايير والسيطرة على البيانات الواردة.

4-تقييم النتائج وتحديد مراكز المسؤولية: ويعني التقييم العام للنتائج الفعلية في ضوء الأهداف والمعايير المحددة وتحليل أسبابها,وعلى ضوء هذا التحليل تتحد المراكز المسؤولة عن الانحرافات لاتخاذ ما يلزم من قرارات تصحيحية والاسترشاد بنتائج التحليل في وضع الخطط المستقبلية.

5-تحديد مواطن الضعف والخلل: فالتقييم يمكن العمال من معرفة نقاط ضعفهم وقوتهم في أداء أعمالهم,والعمل على تفاديها والتخلص من جوانب القصور والضعف,وتشخيص مستلزمات التغلب عليها,وكذلك الكشف عن نواحي الضعف في الأنظمة و الإجراءات والقوانين وأساليب العمل والمعايير المتبعة ومدى صلاحيتها.

[1] العبادي هاشم فوزي دباس وآخرون،إدارة التعليم الجامعي-مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، الأردن,مؤسسة الوراق،2008، ص256-257.

وتكمن الأهمية من تقييم الأداء الوظيفي الأتي:

1-تحديد الأعمال والمهام التي يناط أمر انجازها بالموظفين في ضوء قدراتها وإمكاناتهم.

2-توفير جو من الثقة والتعامل الأخلاقي عن طريق الموضوعية في التقييم.

3-اكتشاف العناصر البشرية المتفوقة وتحديد مجالات إبداعها.[1]

ونظرا لما قياس الأداء الوظيفي من أهداف فان له أهمية بالغة كبيرة للمؤسسات, فهو موضوع مهم وحساس لأنه يتصل بالعنصر البشري مباشرة لذلك يجب أن تكون عملية القياس موضوعية وعلمية وعلى أساس العدالة والمساواة التي تحقق هدف المنظمة وتتضح أهمية القياس فيما يلي:

1-يعتبر قياس الأداء وتقييمه عملية تنظيمية مستمرة يقاس من خلالها ملاحظات أداء الأفراد العاملين.

2-الوقوف على نطاق القوة لتعزيزها ونطاق الضعف لتحسينها وانعكاساتها السلبية والايجابية على إنتاجية الفرد وفعالية المؤسسة.

3-تزويد المؤسسات الإدارية بالوسائل الكفيلة لقياس وتخطيط الأداء الوظيفي.

4-مؤشرات الأداء الوظيفي تعتبر نوع من الحوافز للتنظيم البشري داخل المؤسسة.

5-رفع معنويات العاملين ,فالتفاهم والعلاقات الطيبة بين الإدارة والعمال سيتعزز عندما يشع العمال بان جهودهم وطاقاتهم في تأدية أعمالهم هي موضع تقدير الإدارة وان الهدف الأساس من التقييم هو معالجة نقاط الضعف في الأداء مصدر لرفع معنوياتهم.

6- يفيد تقييم الأداء الوظيفي تتبع منجزات العاملين وتقديم تقاريرهم حول كفاءتهم,وتدارك أخطائهم وتعديل معايير أدائهم وزيادته.[2]

المطلب الثاني: معايير قياس وتقييم الأداء الوظيفي

يقصد بمعايير الأداء الوظيفي وتقييمه,المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيدا ومرضيا أو الأساس الذي ينسب إليه الفرد وبالتالي يقارن به للحكم عليه,وتعتبر معايير تقييم الأداء الوظيفي العناصر التي تستخدم كركائز للتقييم وهناك عدة تقسيمات لمعايير تقييم الأداء الوظيفي ومن بين هذه التقسيمات أو النماذج كالأتي[3]:

النموذج 1: حيث يقسم عناصر و معايير تقييم الأداء إلى ثلاث معايير: معايير نواتج الأداء,معايير سلوك الأداء,ومعايير الصفات الأساسية,وهي محددة في الشكل التالي:

---

[1]فليه فاروق عبده وعبد المجيد، السيد محمد،السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية،ط2،الأردن، دار المسيرة،2009م,ص267-268.

[2]العبادي وآخرون، ص255-256.

[3]الحولي عليان عبد الله والدجني زياد ،الجامعة الإسلامية بغزة في تقييم الأداء الإداري،تطوير الجامعات العربية "تقويم الأداء وتحسين الجودة"،فلسطين ،ب س ،ص193-219.

شكل رقم(02): يبين قائمة معايير تقييم الأداء الوظيفي نموذج1

المصدر :50.برنوطي سعاد نائف، إدارة الموارد البشرية-إدارة الأفراد،ط2، دار وائل,الأردن،2004م ،ص384.

في هذا النوع من المعايير يتم التركيز على نواتج العمل أداء العمال من كمية وجودة معينة مثال ذلك:عدد الأوراق المطبوعة.

أما النوع الثاني يقوم بالاعتماد على معايير غير مباشرة,فهي لا تمس نواتج الأداء وبالنسبة للنوع الثالث هي معايير شخصية يمكن اللجوء إليها حين يتعذر التوصل إلى معايير نواتج الأداء وهي اقل المعايير دقة.

النموذج 02:يقسم هذا النموذج معايير الأداء الوظيفي إلى نوعين موضوعي وسلوكي:

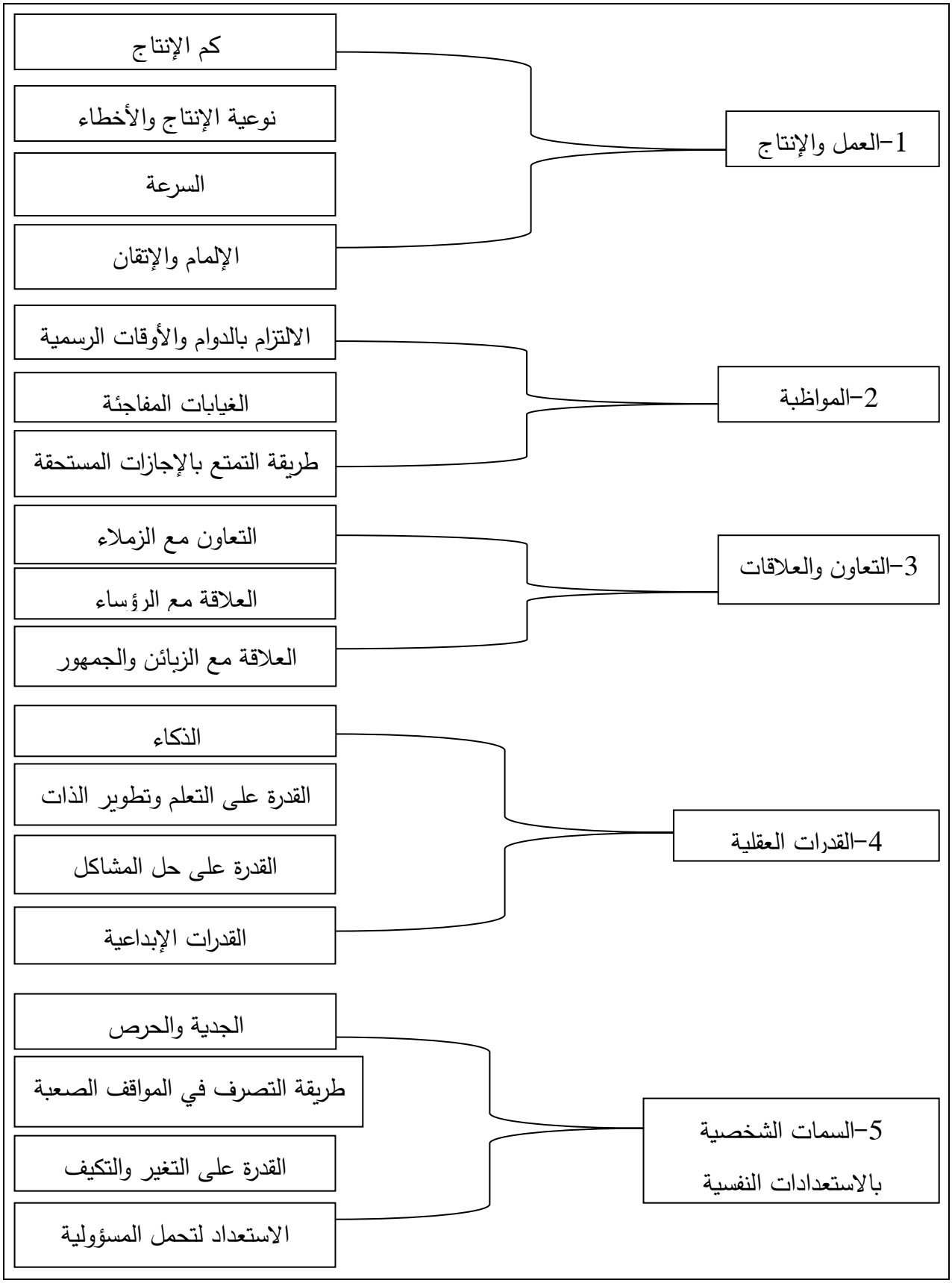
فأما **الموضوعي** يشمل المعرفة بالعمل ومطالبه،كمية الإنتاج ومدى تغطية العامل لمسؤولياته ،جودة الإنتاج من خلال مدى إتقان العامل لعمله ومدى سلامة الإنتاج.

أما **السلوكي** فيشمل التعاون مع الزملاء ،درجة الاعتماد على العامل في أداء مهامه،حرص العامل على الآلات والأدوات وسلامتها،المواظبة من حضور وعدم التغيب،مدى محافظة العامل على وقت عمله،السلوك الشخصي وأخلاقيات العامل داخل العمل.[1]

النموذج03:يقسم هذا النموذج معايير الأداء الوظيفي إلى خمسة عناصر وهي مبينة في الشكل الأتي:

[1]الصيرفي محمد،قياس وتقويم أداء العاملين، سلسلة إصدارات الترتيب الإداري,مؤسسة حورية الدولية،الإسكندرية،2008م،ص61-63.

شكل (03): يبين قائمة معايير تقييم الأداء الوظيفي نموذج03



المصدر: (البرنوطي ,2004,ص386).

قد تختلف هذه القائمة المحددة لأهم معايير تقييم الأداء الوظيفي في الشكل (03) وذلك باختلاف المؤسسات والمنظمات وباختلاف الخصائص التي تحتاجها في مواردها البشرية وباختلاف المؤسسات والمنظمات وباختلاف الخصائص التي تحتاجها في مواردها البشرية وباختلاف حجمها كذلك،لذا يجب أن تكون كل هذه المعايير السابقة الذكر في النماذج الثلاث موضوعية بقدر الإمكان وأكثر المعايير هي المعايير الكمية والنوعية ثم تليها المعايير السلوكية من مواظبة وتعاون...الخ،ثم اقل موضوعية المتعلقة بالصفات الشخصية، لأنها تصف الأداء ولكن تصف صفات الشخص القائم بالأداء أكثر كما أن هذه المعايير يختلف تحديدها بين مؤسسة صناعية ومؤسسة خدماتية ،فقد نجد المؤسسة الصناعية تركز على المعايير النوعية والسلوكية والشخصية.[1]

المطلب الثالث: طرق قياس وتقييم الأداء الوظيفي في المؤسسات

سبق وذكرنا في هذا الفصل محددات الأداء الوظيفي التي بواسطتها التعرف على مستوى الأداء،لذلك لابد من التعرف على طرق قياسه وتقييمه لمعرفة درجاته ومستواه في كل مستوى الأداء ،لذلك لابد من التعرف على طرق قياسه وتقييمه لمعرفة درجاته ومستواه في كل مؤسسة حتى تستطيع الحكم على مدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها ،الطرق عديدة ولكل منها مزايا وعيوب، ولذلك نجد بعض المؤسسات تستعمل عدة طرق من اجل ضمان تقييم لمواردها البشرية مكيفة مع الأهداف المرجوة والشروط الاجتماعية والتنظيمية والبيئية ومع مميزات المهمة الممارسة.

في الماضي كان تقييم أداء العاملين يعتمد على ملاحظات الرئيس المباشر ورأيه الشخصي في بعض الصفات التي يتمتع بها العامل مثل قدرته على أداء العمل،المواظبة والانتظام والتعاون مع الزملاء، وغيرها وتطورت طرق التقييم وأصبحت تركز على نتائج الأداء ومدى تحقيق الأهداف الراهنة ومدى تصور أهداف مستقبلية ناجعة ومن بين هذه الطرق الأتي:

1-طريقة التقييم ببحث الصفات أو الخصائص:

تعتمد هذه الطريقة في قياس الأداء الوظيفي وتقييمه على تحديد مجموعة من الصفات كالتعاون مع الرؤساء والزملاء،احترام مواعيد العمل,الدقة والسرعة في أداء العمل والالتزام وتحمل المسؤولية وغيرها من الصفات ويتم إعطاء وزن لكل صفة من تلك الصفات في الفرد،ثم تجمع تلك التقديرات، ويصبح المجموع يمثل مستوى أداء الفرد في العمل ويعاب على هذه الطريقة افتقادها للناحية الموضوعية واستنادها إلى التقدير الشخصي.

2- طريقة الترتيب العام:

يقوم الرئيس بترتيب مجموعة المرؤوسين تنازليا وفقا للأداء العام للعمل وليس بناء على الصفات والخصائص الشخصية ،فالأساس هذا هو ملاحظة فاعلية العمل الكلي لكل مرؤوس حيث يعطي تقديرا واحدا لأداء المرؤوس مثل:ضعيف،متوسط ،جيد،ممتاز .[2]

[1] ماهر احمد،السلوك التنظيمي،مدخل بناء المهارات.ط7، الدار الجامعية،الإسكندرية،2003م،ص294.

[2] فليه وعبد المجيد ،ص272.

3- طريقة المقارنة بين العاملين:

تسمى أيضا المقارنة المزدوجة حيث يقيم أداء الفرد بمقارنة المقيم لكل فرد عامل مع جميع الأفراد العاملين معه بمعنى مقارنة كل موظف بكل عامل في المؤسسة.

4- طريقة التدرج البياني:

تعتمد هذه الطريقة على صفات محددة في المقارنة وفي تقييم العاملين ويقاس أداء الموظف وفق معايير محددة بمعنى تحديد صفات معينة تتعلق بالأداء الوظيفي مثل: نوعية الأداء وكمية الأداء ومن ثم تحديد أوزان للتقديرات بالتدرج الأتي:

1-ضعيف 2-مقبول 3-جيد 4-جيد جدا 5-ممتاز

5- طريقة المراجعة الميدانية:

حيث يقوم ممثل عن إدارة الموارد البشرية بإجراء مقابلات ميدانية لمدراء الإدارات العاملة في المؤسسة للاستفسار عن أداء العاملين ومناقشتهم واخذ البيانات والمعلومات على أن بعد قائمة للعاملين ويتم ترتيبهم حسب أدائهم .[1]

6-طريقة الوقائع الحرجة:

تدعى أيضا طريقة المواقف الحرجة أو الأحداث الحرجة، والهدف من استخدام هذه الطريقة هو استبعاد احتمال التقييم على أسس شخصية بحتة, ويتم قياس الأداء وتقييمه في هذه الطريقة استنادا إلى سلوكيات الموظف أثناء العمل من خلال تسجيل المدير للوقائع والأحداث التي تطرأ خلال عمل الموظف سواء أكانت جيدة أم سيئة في ملف الموظف تمهيدا لإصدار حكمه على أداء الموظف أثناء التقييم الدوري.

7-طريقة التقارير:

هي طريقة بسيطة تشبه لحد ما الطريقة السابقة-طريقة الوقائع الحرجة-حيث يقوم المسؤول أو المشرف بكتابة تقرير تفصيلي عن الموظف يصف فيه نقاط القوة والضعف التي يتمتع إضافة إلى جانب ما يمتلكه من مهارات يمكن تطويرها مستقبلا، ومدى إمكانية التقدم الوظيفي والترقية لذلك الموظف.[2]

8-طريقة مقياس الملاحظات السلوكية:

هي طريقة تركز على السلوك الملاحظ أي أن يتم ملاحظة السلوك بدلا من السلوك المتوقع، أي أن المقيم يقوم في هذه الطريقة بمراقبة ومتابعة الأفراد العاملين ،ثم بعد ذلك يسجل ملاحظاته في مقياس يتكون من سلسة من المقاييس الفرعية العمودية من 5الى 10 حيث أن كل مقياس يتضمن صفة مهمة تعكس متطلبات انجاز العمل.[3]

---

[1] العبادي وآخرون ، ص277-280

[2] 57.الحولي والدجني ، ص193-219.

[3] العبادي وآخرون ، ص287.

9-طريقة الإدارة بالأهداف:

هذه الطريقة تعتمد على أن العبرة بالنتائج أي الاهتمام بسلوك المرؤوسين لا إلى صفاتهم والاهتمام بما استطاع وان يحققوه من نتائج, وانتشر استخدام هذه الطريقة بسبب العيوب والانتقادات التي وجهت للأساليب السابقة الذكر وهي فلسفة لإدارة العالم الأمريكي **بيتر دراكر 1957** وتعرف الإدارة بالأهداف بأنها:

"عملية اجتماع الرئيس مع مرؤوسيه في بداية المشروع أو فترة العمل والاتفاق على النتائج الذي ينبغي انجازها بحيث تنبثق الأهداف من معدلات الأداء" ، فإذا ما تدنى مستوى الأداء الوظيفي الفعلي من المعدل المطلوب عندئذ بوضع هدف لإعادة الأداء إلى ما يجيب أن يكون عليه ومنهج الإدارة بالأهداف ينحز إلى التركيز على الأداء المستقبلي إلى جانب الأداء في الماضي ويعتمد أيضا إلى إشراك العامل أو المرؤوس في تحديد الأهداف التي يجب أن يبلغها.[1]

وتمر هذه الطريقة بعدة خطوات هي كالأتي:

1-يتم تحديد الأهداف (النتائج) المطلوب تحقيقها، والتي سيتم قياس الأداء وتقييمه على أساسها، وذلك باجتماع الرئيس مع المرؤوسين لوضع الأهداف والاتفاق عليها وتحديد المدة التي سيتم تحقيق الأهداف فيها.

2- عند التنفيذ يساعد الرئيس مرؤوسيه في تحقيق الأهداف، ويتابع تحقيق النتائج للتعرف على النقائص أو تأخير خارج عن سيطرة المرؤوس.

3-عند انتهاء الوقت المتفق عليه وعند التقييم يتم مقارنة النتائج الفعلية (التي يتم تحقيقها) بتلك التي تم وضعها عند بداية المدة وتحديد الانحراف عند التنفيذ ايجابيا أو سلبا.[2]

الفكرة الأساسية من تطبيق هذا الأسلوب هي تقوية الرقابة الذاتية لدى العامل من خلال تحديد الهدف الواجب على الموظف تحقيقه من خلال النقاش مع الرؤساء والمرؤوسين والاتفاق على الأهداف الواجب تحقيقها على أساس واقعي، من حيث معرفة الموظف لقدراته الحقيقة من ناحية ولوجوب مساهمته في تحقيق الأهداف التنظيمية من ناحية أخرى.[3]

10-طريقة الفعالية التنظيمية:

حيث تقوم المؤسسات بالاعتماد على قياس فعالية المؤسسة كوسيلة لتقييم أدائها وذلك من خلال جملة من المعايير التي تحدها كل مؤسسة , ولقد حدد كل من **توم بيتز T.Peters** و **R.Watermen** في كتابهما "البحث عن الإبداع " ثمانية خصائص أو معايير المؤسسات الفعالة وهي:

1-التأكيد على الانجاز.

2-الاهتمام بالعملاء وتفهم حاجاتهم.

3-درجة الاستحقاق الممنوحة للموظفين للتصرف.

---

[1] نوري منير ،تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجزائرية،الجزائر ،2010، ص352.

[2] ماهر احمد،إدارة الموارد البشرية،الدار الجامعية،الإسكندرية،2002م،ص302

[3] نوري 2003، ص353-354

4-زيادة الإنتاجية من خلال مشاركة العاملين.
5-تفهم العاملين لأهداف التنظيم والتفاعل معها.
6-وجود علاقات جيدة مع التنظيمات المشابهة.
7- بساطة الهيكل التنظيمي وانخفاض تكلفة الخدمات المساعدة.
8- اقتصار الرقابة المركزية على الأمور الأساسية وإتاحة حرية اكبر للتصرف والإبداع.[1]

إن **توم بيترز T.Peters** و **روبرت وترمان R.Watermen** , معظم المعايير التي حدودها تركز على العاملين سواء من خلال مدى الاهتمام بهم ، أو تفهم حاجاتهم ودرجة الاستقلال الممنوحة لهم ومشاركتهم, كما ركزا على الهيكل التنظيمي والعمليات (نوع الرقابة) والمخرجات (الإنتاجية).

أما بالنسبة للمؤسسات الخدماتية كمؤسسات التعليم،الصحة، الأمن يكون الاعتماد ضئيلا على المعايير ذات الطابع المادي ككمية الإنتاج الذي يعتبر معيار أساسي في المؤسسات الصناعية والتجارية.

من خلال عرضنا لطرق قياس وتقييم الأداء الوظيفي، والتي هي متعددة فان هذه من بينها وكل مؤسسة تقوم باختيار مجموعة من الطرق عن غيرها للتقييم وذلك لعدة أسباب قد تعود لحجم المؤسسة وعدد الأقسام فيها وكذلك عدد العمال واختلاف نشاطاتهم وكذا نوع النشاط الخاص بكل مؤسسة سواء من حيث درجة التعقيد أو درجة بساطتها، فهذه العوامل تتحكم في تحديد الطريقة الواجب اختيارها واستخدامها في تقييم الأداء الوظيفي في المؤسسات سواء التربوية أو الصناعية أو الخدماتية.

[1] القريوتي محمد قاسم، نظرية المنظمة-التنظيم، دار وائل،الأردن،2001م ، ص57-88

خلاصة الفصل الثاني:

تبين من هذا الفصل أن الأداء الوظيفي من العناصر التي لها أهمية في أي منظمة باعتبارها الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها لذا كان لزاما متابعة و تقييم هذا الأداء ة تقييمه بصفة مستمرة و منظمة حتى تتمكن الإدارة المسؤولة من الحكم الموضوعي على مدى كفاءة الفرد في عمله .إن تحديد جوانب القوة و الضعف في الأداء العاملين يوضح للمنظمة إمكانياتها في استثمار الطاقات البشرية الفعلية، فالأداء الوظيفي يتأثر بطريقة عمل الأفراد و كيفية التعامل معهم.

ظاهرة الأداء من الظواهر المعقدة والمتعددة الأبعاد، لذا فإن إشكالية تقييم الأداء تعتبر من أصعب الاختيارات الإستراتيجية التي تواجهها المؤسسة، والتي لا يمكننا التغاضي عنها مهما كان حجم المؤسسة ومجال تخصصها، خاصة وأن نجاح أي مؤسسة في وقتنا الحاضر مرهون بقدرتها على اختيار الاستراتيجيات الجيدة، وتقييم الأداء واحدة من هذه الاستراتيجيات والتي تدخل ضمن الإستراتيجية العامة للمؤسسة.

ولقد تم في هذا الفصل إبراز الدور الذي يلعبه نظام تقييم الأداء في تحقيق أهداف المؤسسة وبيان مستوى أدائه وتحقيق أهداف أفرادها من خلال تلبية طموحاتهم والنهوض بمستوى أدائهم، إضافية إلى احدث الطرق التي تبنتها المؤسسات الرائدة في مجال تقييم أداء أفرادها، زيادة على الخطوات العريضة لتطبيق مثل هذا النظام، وكذا شروط فعاليتها.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور الحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء –وكالة ميلة–

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الأول والثاني إلى الجانب النظري،من خلال التحدث بشئ من التفصيل عن دور الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي والعلاقة بينهما من وجهة نظر الباحثين والعارفين في المجال ،تطرقنا في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية ،التي تعتبر المرحلة الأكثر أهمية لما لها من دور محوري في جمع المعلومات والبيانات من الواقع بشفافية وموضوعية،كما تعتبر جزء هام لإثبات ما تم التطرق إليه في الدراسة النظرية،وفي هذا الفصل سندرس العلاقة بين الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي ميدانيا بوكالة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء ب–ميلة–.بالاعتماد على عينة من موظفين وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء ب–ميلة– في شكل مباحث كالتالي:

المبحث الأول: تقديم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء –وكالة ميلة– ؛

المبحث الثاني: تصميم الدراسة الميدانية وخطواتها الإجرائية ؛

المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات الخاصة بعينة الدراسة واختبار الفرضيات ؛

المبحث الأول: تقديم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء – وكالة ميلة–

من خلال هذا الجزء سيتم تقديم مكان إجراء الدراسة التطبيقية من خلال التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكل ما يتعلق به بالإضافة إلى هيكله التنظيمي ومهامه.

المطلب الأول : تعريف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

انشات وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بميلة سنة 1986،وذلك في إطار تطبيق لامركزية الضمان الاجتماعي.

أولا: لمحة تاريخية

نشأت وكالة ميلة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية, كسائر الوكالات الولائية عبر التراب الوطني بموجب المرسوم 223185 المؤرخ في 20اوت1985 في التنظيم الإداري للضمان الاجتماعي, بعده وفي سنة 1992 صدر المرسوم رقم 07/92 المؤرخ في 1992/01/04.

ثانيا: التعريف بالمؤسسة

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء هو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص, طبقا للمادة 49 من القانون رقم 88–01 المؤرخ في 12 يناير 1988المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية, يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية.

وهو عبارة عن مؤسسة خدماتية بالدرجة الأولى يمنح التعويضات للأشخاص القاطنين داخل وخارج الجزائر وهي تنتمي إلى 48 وكالة منتشرة عبر التراب الوطني.

ثالثا: المستفيدون

– العمال الأجراء مهما كان قطاع النشاط.
– الممتهنين (المتربصين), الطلبة.
– المتربصين في مجال التكوين المهني.
– فئة المعاقين, المجاهدين.
– المستفيدون من امتياز الضمان الاجتماعي.
– المستفيدون من المنح الجزافية للتضامن (الأشخاص المرضى أو المسنين وغير الناشطين).
– كما يتم زيادة دوي الحقوق هم: الزوجة, الأطفال الصغار, البنات غير العاملات وغير متزوجات, الأصول المكفولين).

رابعا: الأداءات

يتم التكفل بمصاريف العلاج الطبي والأدوية بنسبة80°/° وبنسبة100°/° في بعض الحالات لاسيما المرضى المصابين بأمراض مزمنة.

المطلب الثاني: هيكل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

يتولى مجلس الإدارة إدارة الصندوق وهو خاضع لوصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي هياكل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء, وحتى يتمكن الصندوق من القيام بمهامه على المستوى المركزي والولائي, فهو يتكون من:

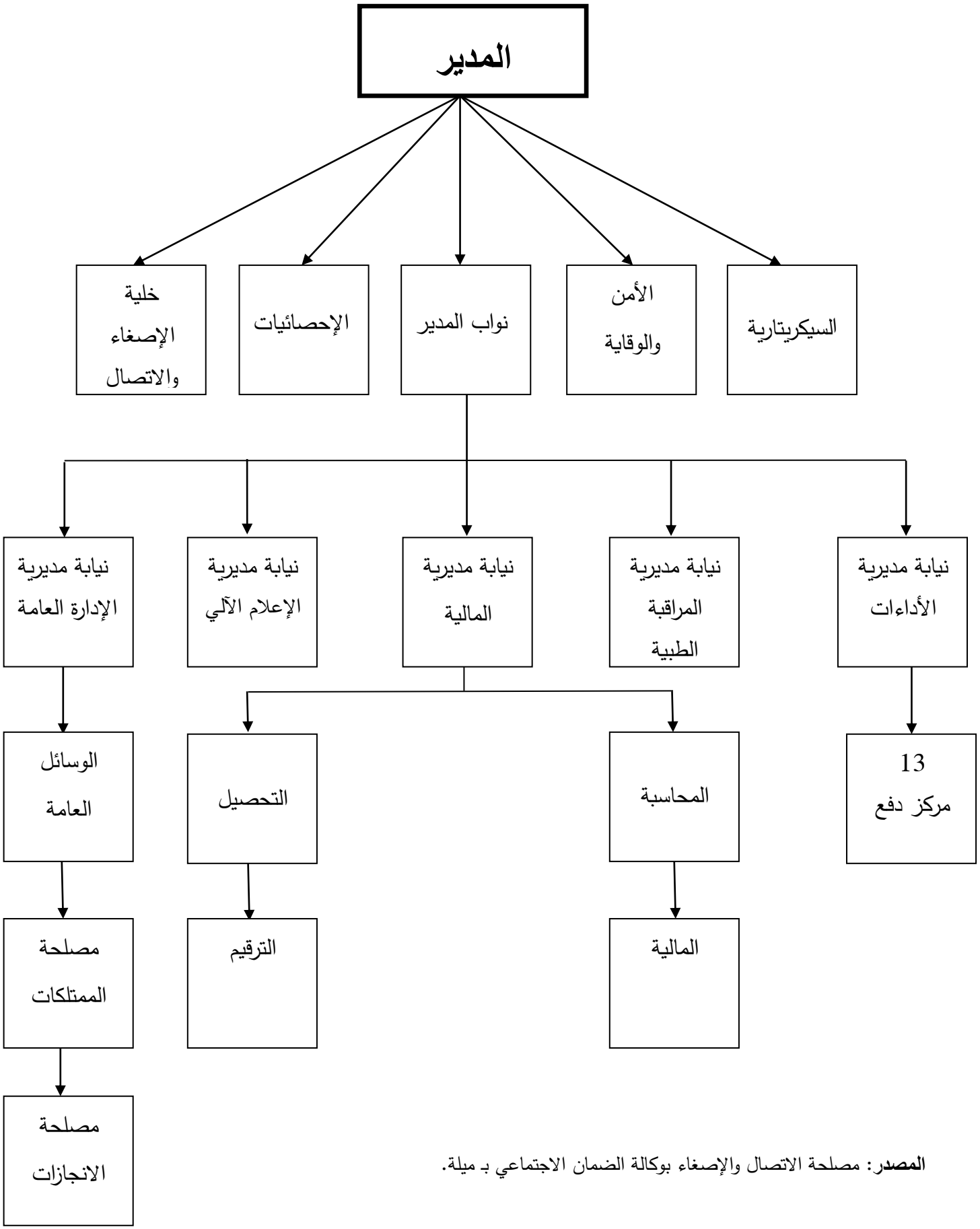
- مديرية عامة, مطبعة.
- 49 وكالة ولائية.
- 405 فرع للدفع,368 مركز دفع.
- 04 عيادات متخصصة, 66 مراسل محلي.
- 35 مركزا للتشخيص والعلاج, 04 مراكز للتصوير الطبي الشعاعي.
- مركز عائلي دو طابع اجتماعي

الجدول رقم (02): عدد عمال لوكالة ميلة لغاية شهر مارس 2018

الإدارة	الإدارة العامة	العمليات المالية	التحصيل المنازعات	الاداءات	المراقبة الطبية	مركز الإعلام الآلي	الوقاية	المجموع
25	86	17	38	175	37	09	03	390

المصدر: مصلحة الاتصال والإصغاء بوكالة الضمان الاجتماعي بـ ميلة.

الشكل رقم(04): يمثل الهيكل التنظيمي للوكالة.



المصدر: مصلحة الاتصال والإصغاء بوكالة الضمان الاجتماعي بـ ميلة.

المطلب الثالث: مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة –ميلة–

توضح المادة من المرسوم 223/85 المهام المستندة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في إطار القوانين المعمول بها وتتمثل فيما يلي:

1- تسيير اداءات التأمينات الاجتماعية وكذا حوادث العمل والأمراض المهنية والمنح العائلية.

2- الرقبة والمنازعات المتعلقة بتحصيل الاشتراكات الموجهة لتميل الاداءات.

3- منح رقم تسجيل وطني للمؤمن لهم اجتماعيا وكذا أصحاب العمل.

4- المساهمة في ترقية السياسة الرامية إلى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

5- تسيير الاداءات المتعلقة بالأشخاص المستفيدين من الاتفاقيات الثنائية للضمان الاجتماعي.

6- إجراء الرقابة الطبية لفائدة المستفيدين تسيير صندوق المساعدة والنجدة.

7- القيام بالنشاطات الرامية إلى تمكين العمال وذوي حقوقهم من الأداءات الجماعية, على شكل انجازات ذات طابع صحي واجتماعي.

8- إبرام اتفاقيات مع مقدمي العلاج إعلام المستفيدين وأصحاب العمل بحقوقهم والتزاماتهم.

ومن خلال كل هذه المهام التي يقوم بها الصندوق فانه يعتبر ركيزة مهمة في بناء المجتمع المدني،وعنصرا أساسيا بالنسبة للحياة العملية لأفراد المجتمع،وعلى اعتبار انه يعطي للعمال العديد من المزايا والايجابيات.

المبحث الثاني: تصميم الدراسة الميدانية وخطواتها الإجرائية

بغرض القيام بالدراسة الميدانية على أكمل وجه فانه كان لزاما علينا إتباع إطار منهجي للوصول إلى الأهداف التي حددناها عند الشروع في هذه الدراسة ، ومن خلال هذا المبحث سنحاول تحديد الإجراءات المنهجية للدراسة وكذا أساليب المعالجة الإحصائية.

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

قصد إجراء الدراسة الميدانية تم إتباع المنهج الذي يساعد على تحقيق أهداف البحث ،مع تحديد المجالات المختلفة لهذه الدراسة.

أولا: مجتمع الدراسة

ويتمثل في جميع الأفراد الذين يكونون موضوع مشكلة البحث، حيث يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العموميين لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء –وكالة ميلة–.

ثانيا : عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من بعض الموظفين لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بوكالة ميلة،والذين بلغ عددهم70 موظف،إذ تم الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، ولقد قمنا بتوزيع 70 استبيان إلا انه وجدنا05 استبيانات مرفوضة لعدم اكتمال الإجابات.و05استبانات لم تسترجع وبذلك تشكلت عينة الدراسة من 60موظف لدى الصندوق، أي بنسبة 85 بالمائة .

ثالثا: حدود الدراسة

1.الحدود الزمنية: تتمثل الحدود الزمنية لهذه الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة من تاريخ توزيع الاستبيان إلى تاريخ استلام أخر استبيان في الفترة الممتدة من(2020/08/16 إلى 2020/08/17)، وذلك من خلال قيام الطالب بجمع المعلومات المتعلقة بالصندوق،كما تم في هذه الفترة توزيع الاستبيان وشرحه على الموظفين المستجوبين واسترجاع البيانات الموزعة.

2.الحدود البشرية: يمثل المجال البشري في الموظفين الذين تم توزيع استبانه الدراسة عليهم في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء .

3.الحدود المكانية: تمت الدراسة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS وكالة –ميلة–.

رابعا:منهج الدراسة:

يعرف المنهج العلمي على انه :"مجموع القواعد العامة التي يستخدمها الباحث للوصول إلى الحقيقة، فقد تكون هذه الحقيقة جديدة، ا وان الباحث يرغب بإيصالها للآخرين بلغة يفهمونها، فالهدف من المنهج هو الكشف عن الحقيقة العلمية ". ولغرض الوصول إلى الحقائق من طرف الباحث، وانطلاقا من طبيعة الدراسة،

والمعلومات المراد الوصول إليها من طرف أراء موظفي الصندوق، قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اختيار الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات عليها.

ومن اجل تحقيق أهداف البحث والإجابة على إشكالية الدراسة واختبار مدى صحة الفرضيات المقترحة ثم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي هو مجموعة من الإجراءات التي تتكامل لوصف الظاهرة او الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا، لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع قيد الدراسة، ولقد تم اختيار هذا المنهج لأنه يساعدنا في توفير معلومات نظرية عن الحكومة الالكترونية ومحاولة تفسيرها بمعطيات كمية والخروج باستنتاجات تساعدنا على إدراك العلاقة بين الحكومة الالكترونية وتحسين الأداء الوظيفي .

خامسا: أدوات الدراسة

يرى العديد من الباحثين أنه من المفيد في الدراسات الميدانية استخدام أكثر من أداة، فتعدد أدوات الدراسة وتكاملها يوفر للباحث الماما بموضوع الدراسة، ويمكن من خلالها التوصل إلى بيانات يكون من الصعب الحصول عليها باستخدام أداة واحدة.

استخدمتنا في دراستنا بغية الوصول إلى النتائج المرجوة :

1.استمارة البحث :كأداة رئيسية في الدراسة، وتعرف الاستمارة على أنها" :نموذج يضُم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع، أو مشكلة، أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة عن طريق المقابلة الشخصية أو ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد" ؛ ويجب أن تتسم أسئلته بالوضوح والدقة و الابتعاد عن الغموض و اللبس.

2.المقابلة: كما تم الاستعانة بالمقابلة لتحصيل بعض المعطيات التي تطلبتها الدراسة.

3.الملاحظة: أما الملاحظة فلا يخلو منها أي بحث علمي، فالباحث عادة ما يلاحظ ميدان دراسته وما يقدمه من معطيات ما لم تتطلب الدراسة نوعا من الضبط و التقنين(الملاحظة المنتظمة).

لقد مر استخدام الاستمارة كأداة لهذه الدراسة بعدة مراحل كالتالي:

1/مرحلة إعداد الاستمارة: تم اعتماد الاستمارة كأداة أساسية للدراسة بوصفها من أهم وسائل البحث العلمي في جمع البيانات حيث وضعنا نموذج الاستمارة – المبين في ملاحق الدراسة –والذي كان مقسما إلى خمسة(05) محاور رئيسية نوضحهما كما يلي:

المحور الأول :يتعلق بالمعلومات الشخصية للمبحوثين وقد تم التعبير عنه من خلال(04) أسئلة هي: الجنس، السن، المستوى التعليمي،و المستوى الوظيفي،.

المحور الثاني : تضمن (09) عبارات تتعلق بمدى معرفة الموظفين بمفهوم الحكومة الالكترونية .

المحور الثالث: تضمن (09) عبارات تتعلق بمدى توفر التسهيلات اللازمة.

المحور الرابع : تضمن (08) عبارات تتعلق بالمعوقات التي تواجه تطبيق نظام الحكومة الالكترونية.

المحور الخامس: تضمن (16) عبارة تتعلق بمدى مساهمة الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس إجابات الأفراد مجتمع الدراسة على أسئلة وفقرات الاستبانة، لكون هذا المقياس من المقاييس الشائعة في الدراسات، وذلك بان يقابل كل عبارة من عبارات المحاور قائمة تحمل الاختيارات الآتية:(غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة).كما تم إعطاء كل اختيار من الاختيارات السابقة درجات الترجيح، والجدول التالي يوضح أطوال الفترات كما يلي:

الجدول رقم(03): أطوال فترات القياس

الاستجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الفترة	من 1 الى1.80	من 1.81 إلى 2.60	من 2.61 إلى 3.40	من 3.41 إلى 4.20	من 4.21 إلى 5
مستوى القبول	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

2/مرحلة تحكيم الاستمارة: حتى يتم التأكد من صدق أداة الدراسة، لجأنا إلى عرض الاستمارة في شكلها الأولي على مجموعة من الأساتذة المحكمين الذين قاموا بإبداء ملاحظاتهم واقتراحاتهم حول استمارة الدراسة من حيث مدى ملائمة المحاور ووضوح الأسئلة التي تنتمي إليها وكذا طريقة صياغتها.

3/مرحلة توزيع الاستمارة: تم توزيع الاستمارة على المبحوثين من طرف الطالبة وذلك للوقوف على جميع الملاحظات التي يبديها المبحوثين والإجابة عليها في حينها.

4/مرحلة جمع الاستمارة: تم جمع الاستمارات الموجهة للدراسة بعد ترك الوقت الكافي للمبحوثين من أجل الإجابة، مع التردد عدة مرات إلى الصندوق والتأكد من عدم وجود أية استفسارات، بعد عملية الجمع قمنا بفحص الاستمارات لتفريغها وتحليلها بعد ذلك.

المطلب الثاني :أساليب المعالجة الإحصائية

لإجابة على إشكالية الدراسة واختيار الفرضيات، سوف نلجأ إلى استخدام برنامج"الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "Spss" version24 وسنقوم من خلاله بتطبيق جملة من الأساليب الإحصائية .

أولا :الأساليب الإحصائية الوضعية:

سيتم الاعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي التالية بمعالجة بيانات هذه الدراسة.

1.التكرار والنسب المئوية: لوصف بيانات عينة الدراسة المستهدفة من حيث خصائصها؛

2.المتوسطات الحسابية : باعتبار المتوسط الحسابي أحد مقاييس النزعة المركزية سيتم استخدامه في هذه الدراسة كمؤشر لترتيب العبارات حسب أهميتها وذلك من جهة نظر المستجوبين،وذلك من أجل ترتيب بنود المحاور ومعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات الأفراد بحيث:

-إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 1 إلى اقل من 1.80 فهذا يعني أن درجة الموافقة ضعيفة جدا.

-إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 1.81الى اقل من 2.60 فهذا يعني أن درجة الموافقة ضعيفة.

-إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 2.61الى اقل من 3.40فهذا يعني أن درجة الموافقة متوسطة.

-إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 3.41الى اقل من 4.20فهذا يعني أن درجة الموافقة كبيرة.

-إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 4.21الى اقل من 5فهذا يعني أن درجة الموافقة كبيرة جدا.

3.الانحراف المعياري : للتعرف على مدى انحراف استجابات مفردات مجتمع الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي،ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات مفردات الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسية فكلما اقتربت القيمة من الصفر تركزت الإجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

4. الوزن النسبي(الأهمية النسبية) =طول الفئة=(الحد الأعلى للبديل -الحد الأدنى للبديل)/عدد المستويات أي أن طول الفئة= (5-1)/5=0.8 وبذلك تكون الأهمية النسبة لفقرات الاستبيان من وجهة نظر أفراد العينة المدروسة.

ثانيا :أساليب الإحصاء الاستدلالية :

تتضمن الأساليب التالية:

1. **معامل الثبات"ألفا كرونباج** :"وذلك لقياس ثبات أداة البحث؛
2. **معامل الصدق** :وذلك لقياس صدق أداة البحث؛

3. **معامل الانحدار الخطي** :وهو نموذج يستخدم لدراسة أثر المتغير المستقل على التابع حيث يأخذ في الاعتبار هامشا الخطأ والذي يؤول إلى الصفر عند تقرير معلمات النموذج ومن خلاله يتم الحكم على قبول فرضية العدم أو عدم قبولها؛

4.معامل الارتباط" بيرسون": لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، واستخدام هدا المعيار لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستمارة مع الدرجة الكلية للمجال الذي ينتمي إليه (الاتساق الداخلي لأداة الدراسة).

5.معامل التحديد R: والذي يقيم مدى مساهمة المتغير المستقل في المتغير التابع وبين لنا النسبة التي يؤثر بها المتغير المستقبل على المتغير التابع حيث كلما كانت هذه النسبة كبيرة كانت المساهمة أكبر، ويساعدنا هذا المعامل في قياس القدرة التفسيرية للنماذج.

المطلب الثالث :اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب اختيار صدق وثبات الاستبيان كما يلي:

أولا :اختيار صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق أداة الدراسة سنمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية وضوح عباراتها ومفرداتها من ناحية أخرى بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال الصدق الظاهري والبنائي.

1. الصدق الظاهري للاستبيان:

لمعرفة مدى صدق أداة الدراسة ظاهريا ثم عرضها على الأستاذ المشرف وعلى أعضاء هيئة التدريس في مختلف الجامعات وعلى ضوء أرائهم قمنا بإعادة صياغة بعض عبارات الاستبيان وإجراء التعديلات اللازمة حتى تكون مفهومة وواضحة لنصل في الأخير إلى الشكل النهائي للاستبيان

2. الصدق البنائي للاستبيان:

بعد إجراء اختبار صدق الظاهري لاستبان الدراسة ثم الانتقال إلى مرحلة أخرى تم فيها اختبار مدى الصدق النسبي له، يهدف إلى تحدد مدى تجانس الاستبيان وتناسقه الداخلي وتم ذلك من خلال توزيع الاستبيان على عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة بلغت 70مفردة.

ثانيا :ثبات أداة الدراسة

يعبر الثبات إحصائيا عن نسبة الحصول على نفس النتائج بتطبيق نفس الأداة بعد فترة زمنية، وبذلك يعبر عن مدى صلاحية الأداة لاستخدامها من اجل جمع البيانات الميدانية،وفي الحقيقة تعبر عن مدى صلاحية الأداة لاستخدامها من اجل جمع البيانات،وفي الحقيقة تعبر عن مدى فهم المبحوثين أو المجيبين عن الأداة بنفس الطريقة لو يعاد توزيع الأداة عليهم مرة أخرى بعد مرور فترة زمنية،وكل ذلك خدمة للهدف والأسمى لكل علم وهو القدرة على التنبؤ مستقبلا بوقوع الظاهرة.

ونشير إلى أن قياس ثبات البنود التي تقيس متغيرات الدراسة. والجدول التالي يوضح لنا قيمة الثبات في دراستنا:

الجدول رقم (04): يوضح قيمة الثبات

قيمة الفا كرونباخ	عدد الأسئلة	حجم العينة
0.876	42	60

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الثبات قدر ب0.876 اي 87.6 % وهي نسبة جيدة تعبر عن قوة وترابط فقرات الاستبيان وبالتالي يكن القول أن هذا المقياس ثابت بمعنى أن المبحوثين يفهمون بنوده بنفس الطريقة وكما يقصدها الباحث،وعليه يمكن اعتماده في هذه الدراسة لكون تحقيق نفس النتائج لو أعيد تطبيقه مرة أخرى.

المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات الخاصة بعينة الدراسة واختبار الفرضيات

سنحاول في هذا المبحث التعرف على أهم البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة وكذا معرفة تأثير الحكومة الالكترونية على تحسين الأداء الوظيفي،ومن أجل الوصول إلى ذلك ينبغي علينا تفريغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات التي تتضمنها المحاور الخمسة للإستبانه المتمثلة في عرض وتحليل البيانات الخاصة بمحور إدارة المعرفة وفي الأخير نصل إلى اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول :عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينية الدراسة.

للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة ثم توزيعها حسب المتغيرات التالية:

الجنس، العمر ، المستوى التعليمي، الرتبة الوظيفية.

والجداول التالية توضح توزيع أفراد العينة وفقا لتلك الخصائص:

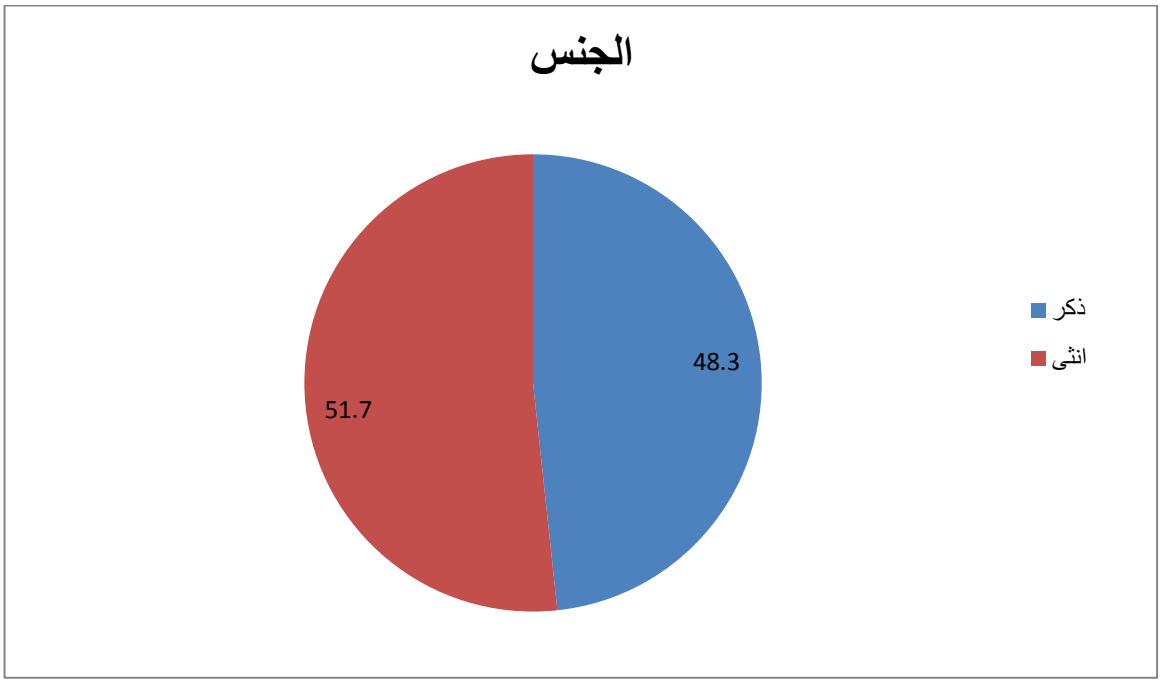
أولا: توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس: سنوضح ذلك من خلال ما يلي:

الجدول رقم(05): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس:

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	29	%48.3
أنثى	31	%51.7
المجموع	60	%100

المصدر:إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم(05): نسب توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس



المصدر:إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول(05) أن معظم المبحوثين إناث وتقدر نسبتهم ب(51.7%) مقابل نسبة (48.3%) من الذكور.

وعليه يمكن القول انه بالتقريب كل المبحوثين إناث وربما يرجع إلى عدم تساوي فرص التوظيف بالمؤسسة.

ثانيا:توزيع أفراد عينة الدراسة وفق مغير السن:

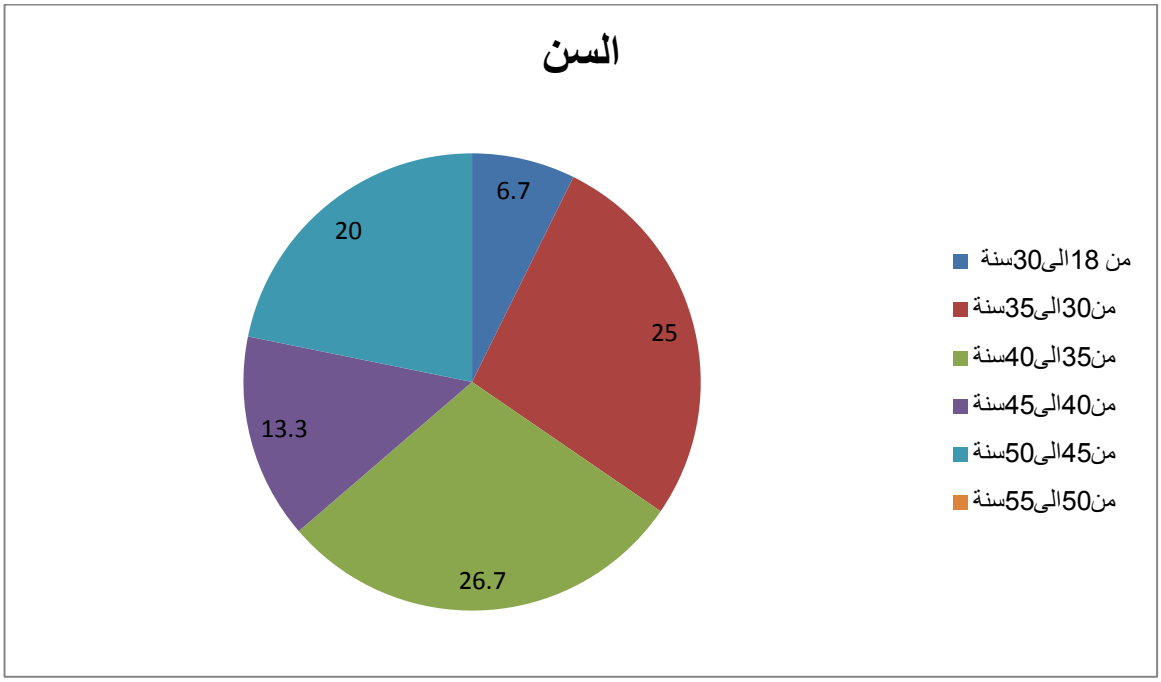
سنوضح ذلك من خلال ما يلي:

الجدول رقم(06): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير السن

السن	التكرارات	النسبة المئوية
من18الى30سنة	4	%6.7
من 30 إلى 35 سنة	15	%25
من 35 إلى 40 سنة	16	%26.7
من40 إلى 45 سنة	8	%13.3
من 45 إلى 50 سنة	12	%20
من 50 إلى 55 سنة	5	%8.3
المجموع	60	%100

المصدر:إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم(06): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير السن



المصدر:إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال هذا الجدول(06) أن معظم المبحوثين تتراوح أعمارهم مابين 35 إلى 40 سنة حيث تقدر نسبتهم ب (26.7%) مقابل(25%) أعمارهم تتراوح مابين 40 إلى 45 سنة، 20% أعمارهم بين 45 إلى 50 سنة ،8.3% أعمارهم بين 50الى 55 سنة.

ثالثا:توزيع أفراد عينة الدراسة وفق مغير المستوى التعليمي:

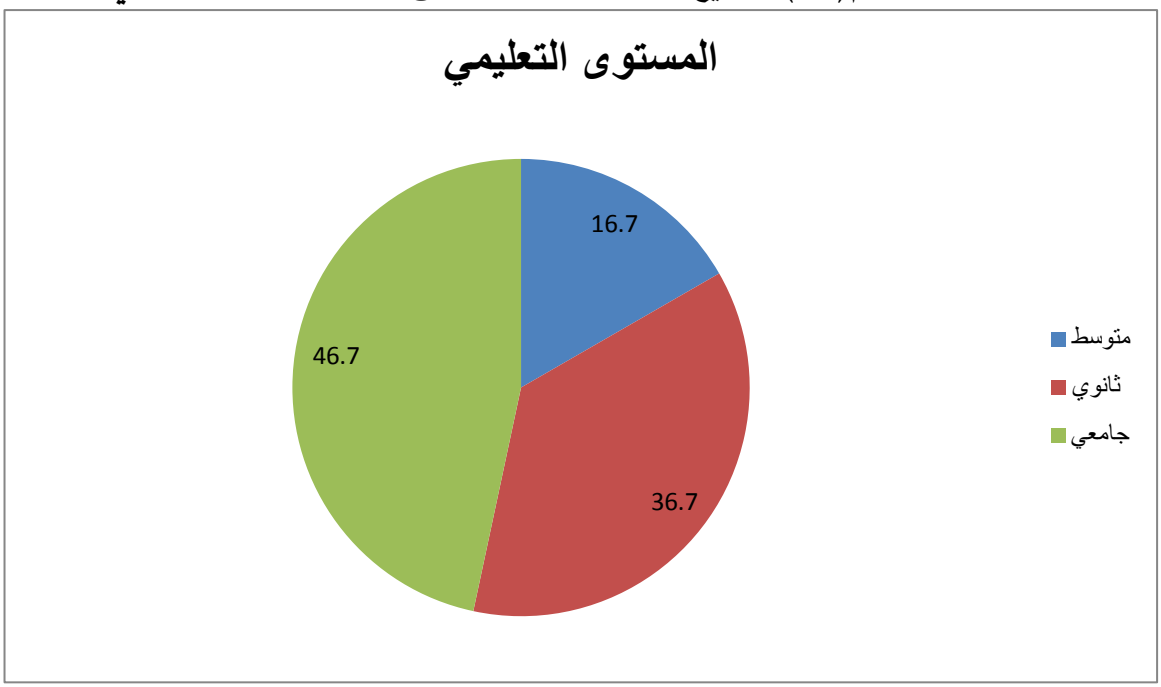
سنوضح ذلك من خلال ما يلي:

الجدول رقم(07): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
متوسط	10	%16.7
ثانوي	22	%36.7
جامعي	28	%46.7
المجموع	60	%100

المصدر:إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم(07): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي



المصدر:إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول(07) أن معظم المبحوثين من مستوى جامعي حيث قدرت نسبة المبحوثين من هذا المستوى ب46.7% مقابل 36.7 %من مستوى ثانوي، و16.7% من مستوى متوسط.

وعليه يمكن القول بالتقريب انه بالتقريب كل المبحوثين من مستوى جامعي.

رابعا:توزيع أفراد عينة الدراسة وفق مغير الرتبة الوظيفية:

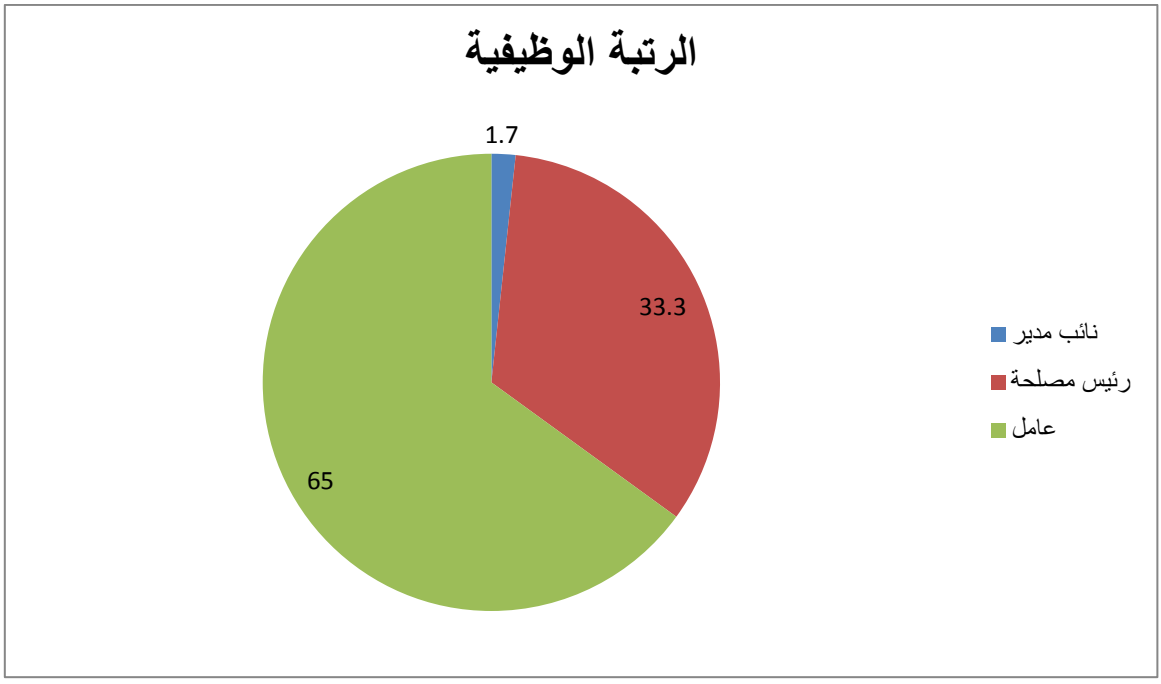
سنوضح ذلك من خلال ما يلي:

الجدول رقم(08): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الرتبة الوظيفية

الرتبة الوظيفية	التكرارات	النسبة المئوية
نائب مدير	1	%1.7
رئيس مصلحة	20	%33.3
عامل	39	%65
المجموع	60	%100

المصدر:إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم(08): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الرتبة الوظيفية



المصدر:إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول(08) أن معظم المبحوثين عاملين حيث قدرت نسبتهم ب 65% مقابل 33.3% رؤساء مصالح ونائب مدير عام.

المطلب الثاني :عرض وتحليل البيانات المتعلقة بإجابات الأفراد لكل محور

لمعرفة أراء عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء حول الحكومة الالكترونية في المؤسسة فإننا في هذا المطلب سنقوم بعرض إجاباتهم المختلفة،ولآجل تحقيق هذا الغرض سنقوم باستخدام التكرارات،النسب المئوية,المتوسط الحسابي،الانحراف المعياري، وترتيب إجابات المبحوثين وفقا لدرجة موافقتهم.

كما تم ترتيب خيارات الإجابة على أسئلة الاستمارة وفق مقياس ليكرت والذي تتراوح درجاته من (1-5) حيث(1-غير موافق بشدة، 2-غيرموافق، 3-محايد، 4موافق، 5 موافق بشدة)

وعليه فان فئات المقياس تكون على النحو التالي :

-إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 1 إلى اقل من 1.80 فهذا يعني أن درجة الموافقة ضعيفة جدا.

-إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 1.81الى اقل من 2.60 فهذا يعني أن درجة الموافقة ضعيفة.

-إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 2.61الى اقل من 3.40فهذا يعني أن درجة الموافقة متوسطة.

-إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 3.41الى اقل من 4.20فهذا يعني أن درجة الموافقة كبيرة.

-إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 4.21الى اقل من 5 فهذا يعني أن درجة الموافقة كبيرة جدا.

أولا:عرض وتحليل البيانات المتعلقة بأفراد عينة الدراسة الخاصة بمحور مدى معرفة الموظفين بمفهوم الحكومة الالكترونية

سنوضح ذلك من خلال ما يلي:

جدول رقم(09) :استجابات أفراد المجتمع على العبارات التي تقيس مدى معرفة الموظفين بمفهوم الحكومة الالكترونية في المؤسسة.

العبارات		درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
1/ أدرك واعي مفهوم الحكومة الالكترونية	تك	12	6	10	28	4	3.10	1.285
	%	20	10	16.7	46.7	6.7		
2/ الحكومة الالكترونية هي إدارة شاملة من الموارد المادية والبشرية وتقنيات البرمجة الحديثة	تك	3	5	9	38	5	3.62	0.940
	%	5	8.3	15	63.3	8.3		

3/ اعتقد أن الحكومة الالكترونية هي خيار ضروري لابد منه من اجل توفير الجهد لدى العاملين	**تك**	**3**	**5**	**11**	**27**	**14**	**3.73**	**1.071**
	%	**5**	**8.3**	**18.3**	**45**	**23.3**		
4/ كل الخدمات التي تقدمها المؤسسة تكون بطريقة آلية من خلال شبكة الانترنت والحواسيب	**تك**	**2**	**13**	**5**	**27**	**13**	**3.60**	**1.153**
	%	**3.3**	**21.7**	**8.3**	**45**	**21.7**		
5/ تتواصل المؤسسة مع المواطنين باستخدام تقنيات الاتصال والوسائل التكنولوجية	**تك**	**6**	**4**	**13**	**27**	**10**	**3.52**	**1.157**
	%	**10**	**6.7**	**21.7**	**45**	**16.7**		
6/ بعد إدخال الحواسيب لم يعد هناك استعمال لنفس كمية الورق وذلك من خلال تقديم كل الخدمات بطريقة آلية	**تك**	**6**	**11**	**3**	**26**	**14**	**3.52**	**1.308**
	%	**10**	**18**	**5**	**43.3**	**23.3**		
7/ لدي خلفية معرفية عن ايجابيات الحكومة الالكترونية	**تك**	**5**	**7**	**15**	**23**	**10**	**3.43**	**1.155**
	%	**8.3**	**11.7**	**25**	**38.3**	**16.7**		
8/ لدي خلفية معرفية عن العناصر الأساسية للحكومة الالكترونية	**تك**	**5**	**8**	**19**	**22**	**6**	**3.27**	**1.087**
	%	**8.3**	**13.3**	**31.7**	**36.7**	**10**		
9/ لدي معرفة شاملة عن الأنظمة التي تستخدمها المؤسسة والتي احتاج إليها في عملي	**تك**	**2**	**7**	**10**	**29**	**12**	**3.70**	**1.030**
	%	**3.3**	**11.7**	**16.7**	**48.3**	**20**		
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام							**3.50**	

المصدر:من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

يتضح من الجدول (09) أن إجابات الأفراد مجتمع الدراسة على العبارات المتعلقة بمدى معرفة الموظفين بمفهوم الحكومة الالكترونية في المؤسسة مرتفعة حيث بلغ متوسط الموافقة (3.50) بانحراف معياري قدره(.) ويدخل هذا المتوسط ضمن الفئة (من 3.41-4.20) مما يدل على أن مدى معرفة الموظفين بمفهوم الحكومة الالكترونية مناسب لأداء الأعمال بكل مرونة وهذا بدرجة كبيرة من وجهة نظر المستجوبين، تم ترتيب العبارات حسب درجة الموافقة كالتالي:

1-جاءت العبارة رقم (03) : (اعتقد أن الحكومة الالكترونية هي خيار ضروري لابد منه من اجل توفير الجهد لدى العاملين) في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة(3.73) بانحراف معياري قدره(1.071) كما كانت نسبة الموافقين :23.3+45 =%68.3من مجموع المستجوبين.

2-جاءت العبارة رقم(9):(لدي معرفة شاملة عن الأنظمة التي تستخدمها المؤسسة والتي احتاج إليها في عملي) في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.70) بانحراف معياري قدره(1.030) كما كانت نسبة الموافقين:48.3+20=68.3%من مجموع المستجوبين.

3- جاء العبارة رقم(2):(الحكومة الالكترونية هي إدارة شاملة من الموارد المادية والبشرية وتقنيات البرمجة الحديثة) في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة،حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.62)بانحراف معياري قدره(0.940) كما كانت نسبة الموافقين:63.3+8.3=71.6%

4-جاءت العبارة رقم(4):(كل الخدمات التي تقدمها المؤسسة تكون بطريقة آلية من خلال شبكة الانترنت والحواسيب) في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة(3.60) وانحراف معياري قدره(1.153) كما كانت نسبة الموافقين:45+21=76%

5-جاءت العبارة رقم(5):(تتواصل المؤسسة مع المواطنين باستخدام تقنيات الاتصال والوسائل التكنولوجية)في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقة ،حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.52) وانحراف معياري قدره(1.157) كما كانت نسبة الموافقين:45+16.7=61.7%

6-جاءت العبارة رقم(6) :(بعد إدخال الحواسيب لم يعد هناك استعمال لنفس كمية الورق وذلك من خلال تقديم كل الخدمات بطريقة آلية) في المرتبة السادسة من حيث درجة الموافقة، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة(3.52) وانحراف معياري قدره (1.308) كما كانت نسبة الموافقين :43.3+23.3=61.7%

7-جاءت العبارة رقم(7):(لدي خلفية معرفية عن ايجابيات الحكومة الالكترونية) في المرتبة السابعة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة(3.43) وانحراف معياري قدره(1.155) كما كانت نسبة الموافقين:38.3+16.7=55%

8- جاءت العبارة رقم (8) :(لدي خلفية معرفية عن العناصر الأساسية للحكومة الالكترونية) في المرتبة الثامنة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.27) بانحراف معياري قدره (1.087) كما كانت نسبة الموافقين :36.7+10=46.7%

9-جاءت العبارة رقم(1) :(أدرك واعي مفهوم الحكومة الالكترونية) في المرتبة التاسعة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.10) بانحراف معياري قدره (1.285) كما كانت نسبة الموافقين :46.7+6.7=53.4%

بصفة عامة تبين أن أغلبية المبحوثين يدركون مفهوم الحكومة الالكترونية وهو ما ساعد على تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة.

ثانيا:عرض وتحليل البيانات المتعلقة بإجابات أفراد عينة الدراسة الخاصة بمحور مدى العينة حول توفر التسهيلات اللازمة من قبل المؤسسة

تم تخصيص (09) عبارات لهذا المحور ،وسيتم فيما يلي عرض وتحليل البيانات المتعلقة بهذا المحور ،وهذا عن طريق حساب التكرارات والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل منها وجاءت إجابات أفراد عينة الدراسة على هذا المحور كما هي موضحة في الجدول الموالي.

جدول رقم(10) :استجابات أفراد المجتمع على العبارات التي تقيس مدى توفر التسهيلات اللازمة من قبل المؤسسة.

العبارات		درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
10/ توفر المؤسسة أجهزة حاسوب بمواصفات مناسبة تمكن الموظفين من العمل	تك	3	7	3	26	21	3.92	1.154
	%	5	11.7	5	43.3	35		
11/ توفر المؤسسة شبكات اتصال سريعة وآمنة	تك	3	3	7	37	10	3.80	0.953
	%	5	5	11.7	61.7	16.7		
12/ توفر المؤسسة كافة البرامج التي يحتاجها الموظفين لتشغيل الأنظمة المستخدمة في مجال عملها	تك	3	8	9	27	13	3.65	1.117
	%	5	13.3	15	45	21.7		
13/ توفر المؤسسة كافة ملحقات الحاسب(طابعة، وحدات تخزين...الخ) التي يحتاجها الموظف في مجال عمله	تك	4	4	5	30	17	3.87	1.112
	%	6.7	6.7	8.3	50	28.3		
14/ توجد قواعد بيانات كافية لحفظ البيانات والمعلومات	تك	5	2	10	30	13	3.73	1.103
	%	8.3	3.3	16.7	50	21.7		
15/ تستجيب المؤسسة بشكل سريع لأي متطلبات تقنية تخدم مصلحة العمل	تك	3	8	11	29	9	3.55	1.064
	%	5	13.3	18.3	48.3	15		
16/تهتم المؤسسة بتطوير الأنظمة بشكل مستمر	تك	3	8	8	30	11	3.63	1.089
	%	5	13.3	13.3	50	18.3		

17/ البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة	**تك**	**1**	**4**	**5**	**39**	**11**	**3.92**	**0.829**
	%	**1.7**	**6.7**	**8.3**	**65**	**18.3**		
18/ دخول نظام الحكومة الالكترونية ساعد في انجاز عدة وظائف لتقوية أعمال المؤسسة	**تك**	**1**	**5**	**15**	**25**	**14**	**3.77**	**0.963**
	%	**1.7**	**8.3**	**25**	**41.7**	**23.3**		
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام							**3.76**	

المصدر:من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

يتضح من الجدول (10) أن إجابات الأفراد مجتمع الدراسة على العبارات المتعلقة بمدى توفر التسهيلات اللازمة في المؤسسة مرتفعة حيث بلغ متوسط الموافقة (3.76) بانحراف معياري قدره(.) ويدخل هذا المتوسط ضمن الفئة (من3.41الى 4.20) مما يدل على أن مدى توفر التسهيلات اللازمة في المؤسسة مناسب لأداء الأعمال بكل مرونة وهذا بدرجة كبيرة من وجهة نظر المستجوبين، تم ترتيب العبارات حسب درجة الموافقة كالتالي:

-جاءت العبارة رقم (10) :(توفر المؤسسة أجهزة حاسوب بمواصفات مناسبة تمكن الموظفين من العمل) في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.92) بانحراف معياري قدره (1.154) كما كانت نسبة الموافقين : 43.3+35=78.3%

-جاءت العبارة رقم (17) :(البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة) في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.92) بانحراف معياري قدره (0.829) كما كانت نسبة الموافقين : 65+18.3=83.3%

-جاءت العبارة رقم (13) :(توفر المؤسسة كافة ملحقات الحاسب(طابعة، وحدات تخزين...الخ) التي يحتاجها الموظف في مجال عمله) في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.87) بانحراف معياري قدره (1.112) كما كانت نسبة الموافقين : 50+28.3=78.3%

-جاءت العبارة رقم (11) :(توفر المؤسسة شبكات اتصال سريعة وآمنة) في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.80) بانحراف معياري قدره (0.953) كما كانت نسبة الموافقين : 61.7+16.7=78.4%

-جاءت العبارة رقم (18) :(دخول نظام الحكومة الالكترونية ساعد في انجاز عدة وظائف لتقوية أعمال المؤسسة) في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.77) بانحراف معياري قدره (0.963) كما كانت نسبة الموافقين :41.7+23.3=65%

-جاءت العبارة رقم (14) :(توجد قواعد بيانات كافية لحفظ البيانات والمعلومات) في المرتبة السادسة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.73) بانحراف معياري قدره (1.103) كما كانت نسبة الموافقين : 50+21.7=71.7%

-جاءت العبارة رقم (12) :(توفر المؤسسة كافة البرامج التي يحتاجها الموظفين لتشغيل الأنظمة المستخدمة في مجال عملها) في المرتبة السابعة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.65) بانحراف معياري قدره (1.117) كما كانت نسبة الموافقين : 45+21.7=66.7%

-جاءت العبارة رقم (16) :(تهتم المؤسسة بتطوير الأنظمة بشكل مستمر) في المرتبة الثامنة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.63) بانحراف معياري قدره (1.089) كما كانت نسبة الموافقين :50+18.3=68.3%

-جاءت العبارة رقم (15) :(تستجيب المؤسسة بشكل سريع لأي متطلبات تقنية تخدم مصلحة العمل) في المرتبة التاسعة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.55) بانحراف معياري قدره (1.064) كما كانت نسبة الموافقين : 48.3+15=63.3%

بصفة عامة تبين أن أغلبية المبحوثين يدركون مدى توفر التسهيلات داخل المؤسسة وهو ما ساعد على تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة

ثالثا:عرض وتحليل البيانات المتعلقة بإجابات أفراد عينة الدراسة الخاصة بمحور المعوقات التي تواجه نظام الحكومة الالكترونية في المؤسسة.

تم تخصيص (08) عبارات لهذا المحور ، وسيتم فيما يلي عرض وتحليل البيانات المتعلقة بهذا المحور ،وهذا عن طريق حساب التكرارات والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل منها وجاءت إجابات أفراد عينة الدراسة على هذا المحور كما هي موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم(11) :استجابات أفراد المجتمع على العبارات التي تقيس المعوقات التي تواجه نظام الحكومة الالكترونية في المؤسسة

العبارات		درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
19/ تواجه صعوبات في التعامل مع الحاسب الآلي لأداء الأعمال المطلوبة	تك	13	24	7	12	4	2.50	1.228
	%	21.7	40	11.7	20	6.7		
20/ تقادم التقنيات المستخدمة من أجهزة وبرامج وشبكات وغيرها وصعوبة مواكبة التقنيات الحديثة	تك	9	15	14	22	0	2.82	1.097
	%	15	25	23.3	36.7	0		
21/ تحتاج أنظمة الحكومة الالكترونية إلى تطوير البنية التحتية للمؤسسة(أجهزة الحاسب،وبرامج التشغيل،وشبكات الاتصال)	تك	5	10	11	25	9	3.38	1.180
	%	8.3	16.7	18.3	41.7	15		
22/ إن التطوير المستمر لأنظمة الحكومة الالكترونية يحتاج لتكاليف مادية عالية وموارد بشرية متخصصة	تك	3	5	8	32	12	3.75	1.035
	%	5	8.3	13.3	53.3	20		
23/ عدم توفر دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية	تك	3	5	10	31	11	3.70	1.030
	%	5	8.3	16.7	51.7	18.3		
24/ برامج الأمان وحماية المعلومات تعتبر كافية في المؤسسة	تك	7	13	11	22	7	3.15	1.233
	%	11.7	21.7	18.3	36.7	11.7		
25/ ضعف برامج حماية البيانات والمعلومات داخل الأجهزة من شانه تعريضها للقرصنة	تك	2	9	18	25	6	3.40	0.978
	%	3.3	15	30	41.7	10		
26/ هناك غياب للقوانين للحماية من السطو الالكتروني	تك	5	7	15	26	7	3.88	1.106
	%	8.3	11.7	25	43.3	11.7		
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام							3.32	

المصدر:من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

يتضح من الجدول (11) أن إجابات الأفراد مجتمع الدراسة على العبارات المتعلقة بالمعوقات التي تواجه نظام الحكومة الالكترونية في المؤسسة جاءت بالموافقة حيث بلغ متوسط الموافقة (3.32) بانحراف معياري قدره(.) ويدخل هذا المتوسط ضمن الفئة (من3.41الى 4.20) مما يدل على أن الصندوق يواجه مجموعة من المعوقات بغية لأداء الأعمال بكل مرونة وهذا بدرجة كبيرة من وجهة نظر المستجوبين، تم ترتيب العبارات حسب درجة الموافقة كالتالي:

-جاءت العبارة رقم (26) :(هناك غياب للقوانين للحماية من السطو الالكتروني) في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.88) بانحراف معياري قدره (1.106) كما كانت نسبة الموافقين : 43.3+11.7=55%

-جاءت العبارة رقم (22) :(إن التطوير المستمر لأنظمة الحكومة الالكترونية يحتاج لتكاليف مادية عالية وموارد بشرية متخصصة) في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.75) بانحراف معياري قدره (1.035) كما كانت نسبة الموافقين : 53.3+20=73.3%

-جاءت العبارة رقم (23) :(عدم توفر دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية) في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.70) بانحراف معياري قدره (1.030) كما كانت نسبة الموافقين : 51.7+18.3=70%

-جاءت العبارة رقم (25) :(ضعف برامج حماية البيانات والمعلومات داخل الأجهزة من شانه تعريضها للقرصنة) في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.40) بانحراف معياري قدره (0.978) كما كانت نسبة الموافقين : 41.7+10=51.7%

-جاءت العبارة رقم (21) :(تحتاج أنظمة الحكومة الالكترونية إلى تطوير البنية التحتية للمؤسسة(أجهزة الحاسب،وبرامج التشغيل،وشبكات الاتصال) في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.38) بانحراف معياري قدره (1.180) كما كانت نسبة الموافقين : 41.7+15=56.7%

-جاءت العبارة رقم (24) :(برامج الأمان وحماية المعلومات تعتبر كافية في المؤسسة) في المرتبة السادسة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.15) بانحراف معياري قدره (1.233) كما كانت نسبة الموافقين : 36.7+11.7=48.4%

-جاءت العبارة رقم (20) :(تقادم التقنيات المستخدمة من أجهزة وبرامج وشبكات وغيرها وصعوبة مواكبة التقنيات الحديثة) في المرتبة السابعة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (2.82) بانحراف معياري قدره (1.097) كما كانت نسبة الموافقين 36.7+0=36.7%

-جاءت العبارة رقم (19) :(تواجه صعوبات في التعامل مع الحاسب الآلي لأداء الأعمال المطلوبة) في المرتبة الثامنة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (2.5) بانحراف معياري قدره (1.228) كما كانت نسبة الموافقين 20+6.7=26.7%

بصفة عامة تبين أن أغلبية المبحوثين يدركون مدى المعوقات التي تواجه نظام الحكومة الالكترونية في المؤسسة وهو ما ساعد على تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة .

رابعا:عرض وتحليل البيانات المتعلقة بإجابات أفراد عينة الدراسة الخاصة بمحور مساهمة الحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة

تم تخصيص (16) عبارة لهذا المحور ، وسيتم فيما يلي عرض وتحليل البيانات المتعلقة بهذا المحور ،وهذا عن طريق حساب التكرارات والنسبة المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل منها وجاءت إجابات أفراد عينة الدراسة على هذا المحور كما هي موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم(12) :استجابات أفراد المجتمع على العبارات التي تقيس مدى مساهمة الحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة

العبارات		درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
27/ عملية الدخول لأنظمة الحكومة الالكترونية سهلة وسلسة	تك	3	11	15	23	8	3.37	1.089
	%	5	18.3	25	38.3	13.3		
28/ تتصف واجهات الأنظمة بوضوح جميع الخدمات التي تقدمها	تك	2	9	18	23	8	3.43	1.015
	%	3.3	15	30	38.3	13.3		
29/ مازالت بعض مهام وإجراءات العمل تتم ورقيا لقصور في أنظمة الحكومة الالكترونية	تك	0	3	16	36	5	3.72	0.691
	%	0	5	26.7	60	5		
30/ تتصف الأنظمة بسهولة التصفح والاستخدام	تك	0	14	8	34	4	3.47	0.929
	%	0	23.3	13.3	56.7	6.7		
31/ تتصف الأنظمة بسرعة الاستجابة	تك	2	10	12	32	4	3.43	0.963

للأوامر المطلوبة	%	3.3	16.7	20	53.3	6.7		
32/ يمكن الوصول لأي معلومة واسترجاعها بسرعة	تك	2	9	17	28	4	3.38	0.940
	%	3.3	15	28.3	46.7	6.7		
33/ المعلومات المسترجعة من الأنظمة موثوقة ودقيقة وحديثة	تك	1	8	12	33	6	3.58	0.907
	%	1.7	13.3	20	55	10		
34/ المعلومات المسترجعة ملائمة لاحتياجات العمل ومتابعة سير العمل	تك	1	6	11	40	2	3.60	0.785
	%	1.7	10	18.3	66.7	3.3		
35/ ساهمت أنظمة الحكومة الالكترونية في مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات	تك	5	8	13	31	3	3.32	1.049
	%	8.3	13.3	21.7	51.7	5		
36/ ساهمت الأنظمة في تدريب الموظفين على مهام جديدة	تك	2	9	8	36	5	3.55	0.964
	%	3.3	15	13.3	60	8.3		
37/ سهلت أنظمة الحكومة الالكترونية عملية الرقابة والمتابعة	تك	1	4	11	37	7	3.75	0.816
	%	1.7	6.7	18.3	61.7	11.7		
38/ ساهمت أنظمة الحكومة الالكترونية في تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومات	تك	1	9	8	34	8	3.65	0.945
	%	1.7	15	13.3	56.7	13.3		
39/ أدت 000أنظمة الحكومة الالكترونية في سرعة انجاز العمل	تك	1	4	9	39	7	3.78	0.804
	%	1.7	6.7	15	65	11.7		
40/ هناك زيادة في إنتاجية الموظفين نظرا لاستخدام الأنظمة	تك	0	7	8	36	9	3.78	0.846
	%	0	11.7	13.3	60	15		
41/ قلت نسبة الخطاء في العمل مع استخدام الأنظمة الالكترونية	تك	0	8	6	36	10	3.80	0.879
	%	0	13.3	16.7	60	16.7		
42/ ساهمت أنظمة الحكومة الالكترونية في تحفيز روح التطوير الذاتي للموظفين	تك	1	2	12	37	8	3.82	0.770
	%	1.7	3.3	20	61.7	13.3		
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام							3.58	

المصدر:من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

يتضح من الجدول (12) أن إجابات الأفراد مجتمع الدراسة على العبارات المتعلقة بمدى مساهمة الحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة جاءت بالموافقة حيث بلغ متوسط الموافقة (3.58) بانحراف معياري قدره(.) ويدخل هذا المتوسط ضمن الفئة (من3.41الى 4.20) مما يدل على أن الصندوق يدرك مدى مساهمة الحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بغية لأداء الأعمال بكل مرونة وهذا بدرجة كبيرة من وجهة نظر المستجوبين، تم ترتيب العبارات حسب درجة الموافقة كالتالي:

-جاءت العبارة رقم (42) :(ساهمت أنظمة الحكومة الالكترونية في تحفيز روح التطوير الذاتي للموظفين) في المرتبة الاولى من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.82) بانحراف معياري قدره (0.770) كما كانت نسبة الموافقين 61.7+13.34=75.34%

-جاءت العبارة رقم (41) :(قلت نسبة الخطاء في العمل مع استخدام الأنظمة الالكترونية) في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.80) بانحراف معياري قدره (0.879) كما كانت نسبة الموافقين 60+13.3=73.3%

-جاءت العبارة رقم (40) :(هناك زيادة في إنتاجية الموظفين نظرا لاستخدام الأنظمة) في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.78) بانحراف معياري قدره (0.846) كما كانت نسبة الموافقين.60+15=75%

-جاءت العبارة رقم (39) :(أدت أنظمة الحكومة الالكترونية في سرعة انجاز العمل) في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.78) بانحراف معياري قدره (0.804) كما كانت نسبة الموافقين.65+11.7=76.7%

-جاءت العبارة رقم (37) :(سهلت أنظمة الحكومة الالكترونية عملية الرقابة والمتابعة) في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.75) بانحراف معياري قدره (0.804) كما كانت نسبة الموافقين.61.7+11.7=73.4%

-جاءت العبارة رقم (29) :(مازالت بعض مهام وإجراءات العمل تتم ورقيا لقصور في أنظمة الحكومة الالكترونية) في المرتبة السادسة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.72) بانحراف معياري قدره (0.691) كما كانت نسبة الموافقين.60+5=65%

-جاءت العبارة رقم (38) :(ساهمت أنظمة الحكومة الالكترونية في تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومات) في المرتبة السابعة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.65) بانحراف معياري قدره (0.945) كما كانت نسبة الموافقين.56.7+13.3=70%

-جاءت العبارة رقم (34) :(المعلومات المسترجعة ملائمة لاحتياجات العمل ومتابعة سير العمل) في المرتبة الثامنة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.60) بانحراف معياري قدره (0.785) كما كانت نسبة الموافقين.66.7+3.3=70%

-جاءت العبارة رقم (33) :(المعلومات المسترجعة من الأنظمة موثوقة ودقيقة وحديثة) في المرتبة التاسعة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.58) بانحراف معياري قدره (0.907) كما كانت نسبة الموافقين. 55+10=65%

-جاءت العبارة رقم (36) :(ساهمت الأنظمة في تدريب الموظفين على مهام جديدة) في المرتبة العاشرة من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.55) بانحراف معياري قدره (0.964) كما كانت نسبة الموافقين. 60+8.3=68.3%

-جاءت العبارة رقم (30) :(تتصف الأنظمة بسهولة التصفح والاستخدام) في المرتبة احدى عشر من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.47) بانحراف معياري قدره (0.929) كما كانت نسبة الموافقين. 56.7+6.7=63.4%

-جاءت العبارة رقم (31) :(تتصف الأنظمة بسرعة الاستجابة للأوامر المطلوبة) في المرتبة اثنا عشر من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.43) بانحراف معياري قدره (0.963) كما كانت نسبة الموافقين. 53.3+6.7=60%

-جاءت العبارة رقم (28) :(تتصف واجهات الأنظمة بوضوح جميع الخدمات التي تقدمها) في المرتبة ثلاثة عشر من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.43) بانحراف معياري قدره (1.015) كما كانت نسبة الموافقين. 38.3+13.3=51.6%

-جاءت العبارة رقم (32) :(يمكن الوصول لأي معلومة واسترجاعها بسرعة) في المرتبة أربعة عشر من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.38) بانحراف معياري قدره (0.940) كما كانت نسبة الموافقين. 46.7+6.7=53.46%

-جاءت العبارة رقم (27) :(عملية الدخول لأنظمة الحكومة الالكترونية سهلة وسلسة) في المرتبة خمسة عشر من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.37) بانحراف معياري قدره (1.089) كما كانت نسبة الموافقين. 38.3+13.3=51.6%

-جاءت العبارة رقم (35) :(ساهمت أنظمة الحكومة الالكترونية في مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات) في المرتبة سادسة عشر من حيث درجة الموافقة ، حيث بلغ متوسط درجة الموافقة (3.32) بانحراف معياري قدره (1.049) كما كانت نسبة الموافقين. 51.7+5=56.7%

بصفة عامة تبين أن أغلبية المبحوثين يدركون مدى مساهمة الحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة.

المطلب الثالث: اختبار ومناقشة الفرضيات

سنحاول في هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة من خلال عرض وتحليل نتائج الانحدار البسيط وذلك للتأكد من صحة الفرضيات الموضوعة ونقوم بمناقشة هذه الفرضيات اعتمادا على هذه النتائج .

الفرضية الرئيسية: هل للحكومة الالكترونية دور مهم في تحسين الأداء الوظيفي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة –ميلة–؟!

لاختبار صحة هذه الفرضية تم تقسيمها إلى ثلاث فرضيات فرعية:

أولا: الفرضية الفرعية الأولى:

فرضية العدم (H0): لا يعتمد الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء على أجهزة الحاسوب شبكات التواصل والبرامج المتطورة في تحسين الأداء الوظيفي

الفرضية البديلة(H1): يعتمد الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء على أجهزة الحاسوب.شبكات التواصل والبرامج المتطورة في تحسين الأداء الوظيفي.

الجدول رقم(13): نتائج اختبار الفرضية الأولى

الفرضية(01)	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	حجم العينة	مستوى الخطا	القرار
العلاقة بين الاعتماد على الأجهزة وتحسين الأداء الوظيفي	0.175	0.181	60	0.05	غير دالة

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

يبين الجدول(13) أن قيمة معامل الارتباط بين الاعتماد على الأجهزة المتطورة وتحسين الأداء الوظيفي تقدر ب(0.181) وهي غير دالة عند مستوى الخطأ(0.05) بمستوى دلالة قدره(0.181) وبما أن مستوى الدلالة اكبر من (0.05) مما **يستوجب قبول فرضية العدم "لا يعتمد الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء على أجهزة الحاسوب, شبكات التواصل والبرامج المتطورة في تحسين الأداء الوظيفي**" ورفض الفرضية البديلة التي تقول "يعتمد الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء على حاسوب, شبكات التواصل والبرامج المتطورة في تحسين الأداء الوظيفي".

ثانيا: الفرضية الفرعية الثانية:

فرضية العدم(H0):لا يعتبر الأمن ألمعلوماتي من المعوقات الأكثر مواجهة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

الفرضية البديلة(H1):يعتبر الأمن المعلوماتي من المعوقات الأكثر مواجهة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية.

الجدول رقم(14): نتائج اختبار الفرضية الثانية

الفرضية(02)	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	حجم العينة	مستوى الخطأ	القرار
الأمن المعلوماتي	**0.30**	**0.820**	**60**	**0.05**	**غير دالة**

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

يبين الجدول(14) أن قيمة معامل الارتباط بين الأمن المعلوماتي والمعوقات يقدر ب(0.30) وهي غير دالة عند مستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره(0.820) وبما أن مستوى الدلالة اكبر من (0.05) **يستوجب قبول فرضية العدم** القائلة "لا يعتبر الأمن المعلوماتي من المعوقات الأكثر مواجهة في الصندوق الوطني للتامينات الاجتماعية" ورفض الفرضية البديلة التي تقول "يعتبر الأمن المعلوماتي من المعوقات الأكثر مواجهة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

ثالثا: الفرضية الفرعية الثالثة:

فرضية العدم(H0):لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الحكومة الالكترونية وتحسين لأداء الوظيفي في صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

الفرضية البديلة(H1):توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الحكومة الالكترونية وتحسين الأداء الوظيفي في صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

الجدول رقم(15): نتائج اختبار الفرضية الثالثة

	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	حجم العينة	مستوى الخطا	القرار
العلاقة الارتباطية	−0.52	0.69	60	0.05	غير دالة

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات spss

يبين الجدول(15) أن قيمة معامل الارتباط بين الأمن المعلوماتي والمعوقات يقدر ب(0.52-) وهي غير دالة عند مستوى الخطأ (0.05) بمستوى دلالة قدره (0.820) وبما آن مستوى الدلالة اكبر من (0.05) **يستوجب قبول فرضية العدم** القائلة "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الحكومة الالكترونية وتحسين لأداء الوظيفي في صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية" ورفض الفرضية البديلة التي تنص "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الحكومة الالكترونية وتحسين الأداء الوظيفي في صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية", وبما أن معامل الارتباط سالب فان العلاقة بين الأمن والمعوقات علاقة سلبية قوية .

خلاصة الفصل الثالث:

يعد هدا الفصل تدعيما للفصول السابقة من خلال التحقق من الجانب النظري عن تطبيقه ميدانيا، حيث قمنا في هذا الفصل بوصف مجتمع الدراسة، وكذا تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات، وهذا بعد توزيع الاستبيان المتمثل في أداة الدراسة التطبيقية على عينة من الموظفين العموميين لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة – **ميلة-** ، وتحليله وتفريغه باستخدام برنامج" الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية"Spss " للتعرف على دور الحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي .

وأكدت نتائج الدراسة وجود علاقة تأثيرية بين الحكومة الالكترونية وتحسين الأداء الوظيفي.

مما يؤكد على أن الإدارة أن تهتم بالجوانب الالكترونية السائدة في محيطها في حالة ما إذا ارادت تفعيل تطبيق الحكومة الالكترونية في المؤسسة.

خاتمة

خاتمة:

من خلال دراسة وتحليل موضوع الحكومة الالكترونية، استنتجنا أن هاته الأخيرة هي إحدى مواضيع الساعة التي لا يمكن تجاهلها البتة باعتبار أن محور اهتمامها هو المواطن وذلك أنها تسعى إلى تسهيل تقديم الخدمات العامة له أي كان نوعها وفق ما توفره تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال شبكة الانترنت والفاكسات والهواتف وغيرها من الوسائل ، بما يضمن عدم إرهاق المواطن من جهة وسلامة أداء الموظف من جهة ثانية وضمان وصول الخدمة من جهة ثالثة ، لذلك انطلقت العديد من الدول كدولة الجزائر لسلك هذا النهج وإرساء مبادئ هذا النظام كبداية لتحقيق العصرنة ومواكبة التطورات الهائلة في هذا المجال لاسيما في سعيها لكسب رضا مواطنيها من خلال خدماتها الالكترونية وتحقيق أعلى مستوى من مستويات تطبيق الحكومة الالكترونية في ظل وجود العديد من العراقيل التي يمكن أن تثبطها.

إن ما سبق التعرض له من أفكار ليعكس بوضوح أهمية الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية، التي أصبحت لزاما على الحكومات التحول إليها تماشيا لمتطلبات العصر في جودة و سرعة إنجاز المعاملات و كسر الحواجز البيروقراطية و الروتين الذي يكتنف تأدية الأعمال التقليدية، و استجابة لرغبات المواطنين في الحصول على خدمات سهلة و سريعة و ذات جودة تواكب روح العصر الذي نعيشه. إن تطبيق الحكومة الإلكترونية يعد الخيار الأفضل للمؤسسة العامة الراغبة في تحقيق التحسين المستمر في الخدمات المقدمة و بلوغ هدف خدمة متميزة، إذ تؤدي إلى زيادة الإنتاجية، تحسين الجودة و تخفيض التكاليف، و تعتبر في مجملها المطلب الرئيسي لمؤسسات القطاع العام، غير أن الطريق نحو الحكومة الإلكترونية مكلفة ماديا و وقتيا و تتطلب التزاما و إرادة سياسية كافية لقيادة جهود الحكومة الإلكترونية، و لأن الحكومة الإلكترونية الجزائرية مازالت في بداياتها و تخطو خطواتها الأولى و نحن لا نعرف بعد التأثيرات السلبية أو الإيجابية التي قد تؤثر على نموها أو انتشارها، و لأن العديد من التحديات مازالت في الواجهة يجب على الحكومة أخذها بعين الاعتبار إذا ما أرادت التطور إلى الحكومة الإلكترونية ذات الكفاءة و الفعالية لمساندة طلبات المواطنين والموظفين.

إن التغييرات الواضحة و التطورات المتلاحقة في البرنامج التطويري لسير العمل في الوزارات و الدوائر الحكومية و الاجتماعات المتلاحقة ذات الصدد لدافع قوي و دليل للتقدم بمشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر، كما أن جميع الوزارات و الجهات الحكومية و هي تواكب هذا الحدث المهم يجب أن لا تغفل العنصر البشري الذي يمكنها من حمل هذه الرسالة التقنية و يمكنها من نشر الوعي التقني داخل قطاعتها و تحصين هذه التقنية من أي اختراقات قد تعترضها، و هذا ما سيمنحنا امتياز تقديم الخدمة بجودة و أمن و سهولة و سرعة و يقدم لنا تأشيرة الأمان للدخول إلى عالم الاقتصاد الرقمي.

وفي الأخير يمكننا القول: أن تنحو الدولة نحو حكومة الكترونية ليس بالأمر السهل وليس بالأمر المستحيل لكن يجب عيها أن توجه ثقافة مجتمعها أولا ثم يكون لها التحول في الأخير.

نتائج الدراسة:

يمكن الخروج بجملة من النتائج بعد استعراض الجوانب النظرية والدراسة الميدانية في النقاط التالية:

-إن الحكومة الإلكترونية جاءت نتيجة لتحولات متعددة كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحظ الأوفر فيها وهي تؤدي نفس مهام الحكومة التقليدية لكن من خلال نمط إلكتروني موحّ د.

- تتعدد الأهداف من خلال تطبيق هذا المسعى، حيث تتمحور حول التقليل من التعقيدات الإدارية، وتدعيم الشفافية والسرعة والسهولة في المعاملات.

-كما أن تطبيق هذا المشروع يستلزم توفير البنية التحتية الأساسية لقيامه المتمثلة في جملة من المتطلبات، كتوفير شبكة الاتصالات،الحاسب الآلي، انتشار الانترنت والتشريعات المتخصصة في هذا المجال والعنصر البشري المؤهل وغيره.

- ومن أهم المعوقات التي تحول دون تحقيقه بالإضافة إلى عدم توفير البنية الأساسية هناك محدودية أعمال التوعية والتحسيس بأهمية هذا المشروع وتفعيل إدارة المعرفة وعدم تقديم الدعم اللازم المتعلق بأسعار العتاد الإلكتروني وأجهزة الاتصالات وغيره.

-وتتعدد الفوائد والمزايا المتولدة من تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال ضمن الاستخدامات الرقمية حيث ترفع من مستويات التنظيم والقيادة والموارد البشرية والتعاملات المالية والتخطيط واتخاذ القرارات وهندسة الإنتاج وبحوث التسويق والآنية في التعامل مع العملاء والموردين والمالكين وكل ذوي المصلحة فيها.

-تعد الحكومة الالكترونية عملية- تغيير وتحويل للعلاقات بين الحكومات وأصحاب المصلحة من خلال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بهدف تقديم الأفضل لأصحاب المصلحة وتمكينهم من الدخول للمعلومات والخدمات مما يوفر مزيد من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات وتوفير الوقت.

-لازال هناك عدم توافق في الآراء بشأن عدد مراحل بلوغ نظام الحكومة الإلكترونية، ونلاحظ هناك العديد من الطرق و الاستراتيجيات التي يمكن من خلالها تطوير الخدمات الحكومية، بحيث تشكل بمجموعها مراحل متتابعة تحقق التحول المنشود إلى الحكومة الالكترونية، وهي كما يلي:

المرحلة الأولى :مرحلة النشر الإلكتروني

المرحلة الثانية :تنفيذ المعاملات الحكومية على شبكة الانترنت.

المرحلة الثالثة :تكامل الأعمال الحكومية لتحقيق الترابط الالكتروني .

المرحلة الرابعة :حكومة إلكترونية كاملة.

-لا بد من الاعتراف بأن مبادرات الحكومة الإلكترونية يجب أن تكون متلائمة مع الاحتياجات الخاصة للمجتمعات ومحددة، لأن البلدان المختلفة لها ظروف غير متماثلة، وإتباع نهج موحد في تنفيذ الحكومة الإلكترونية من غير المرجح أن يكون ناجحا في جميع السياقات، وفي الواقع فإن مثل هذا النهج قد يعيق تحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية.

مقترحات الدراسة:

من خلال النتائج النظرية والعلمية لهذه الدراسة، يمكن الخروج بجملة من الاقتراحات ،وتتمثل في:

-اعتماد الحكومات إستراتيجية الحكومة الإلكترونية يستلزم إعداد الإطارات و القيادات القادرة على قيادة هذا التغيير و ضرورة تشجع العاملين على تبني هذه الفلسفة حتى يتم تطبيقها بنجاح..

-للوصول إلى تطبيق ناجح للحكومة الإلكترونية يجب أن نأخذ بعين الاعتبار الجوانب التشريعية و الإدارية و الفنية و الأمنية و الإنسانية.

-تكثيف الدورات التكوينية للعاملين تماشيا مع التطورات التكنولوجية الحديثة، و هو ما يزيد ثقة العامل بنفسه بأنه بمستوى التحديات الجديدة، مما ينعكس إيجابا على رفع الروح المعنوية و كفاءة أداء العمل.

-نشر الوعي الإلكتروني للعاملين و للمواطنين و تزويدهم بمعارف حديثة تسمح بتجسيد مفهوم الحكومة الإلكترونية.

-هناك بعض العقبات التي تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية من أبرزها الأمية الإلكترونية و ضعف البنية التحتية للاتصالات و المعلومات و ضعف الوعي العام بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات، لذلك يجب وضع رؤية و إستراتيجية واقعية للحكومة الإلكترونية على مستوى الدولة و خطة عمل يقوم بها فريق عمل من جميع التخصصات.

-ضرورة ملائمة متطلبات الحكومة الالكترونية بما يتماشى ومتطلبات التغيير ويتلاءم مع تطبيقات مشاريع الحكومة الالكترونية.

-وضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب الموظفين بما يتلاءم مع استخدام التقنيات الحديثة وتطبيق أسلوب الحكومة الالكترونية.

-توفير برامج حماية البيانات والمعلومات التي تخص المواطنين في كافة التعاملات عن طريق وضع التشريعات القانونية اللازمة واعتماد التوقيع الالكتروني.

-قبل البدء في تطبيق الحكومة الالكترونية، من الضروري التعرف على تجارب الحكومات الالكترونية في الدول المتقدمة والنامية لتلافي المعوقات التي قد تسبب بعدم نجاح المشروع.

-العمل على تنظيم البرامج التعليمية في مجال تكنولوجيا المعلومات لجميع موظفي القطاع العام لضمان تأهيلهم وإعدادهم لاستغلال التكنولوجيا لتطوير خدمة القطاع العام.

-تطوير جودة الخدمات وتقليل نسبة الأخطاء، وزيادة سرعة الاستجابة وتقديم الخدمات والمعلومات في موعدها المحدد عبر الانترنت ودراسة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وتحليل مدى مقدرتها واستعدادها لتشغيل الخدمات الإلكترونية، ودعم تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

-ضرورة الاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة الإلكترونية قوية الأركان والذي يتطلب انتشار الانترنت، توفير التشريعات الراعية لهذه التكنولوجيا.

قائمة المراجع

المراجع:

1-الكتب:

1.احمد زكي بدوي،محمد كامل مصطفى،معجم مصطلحات القوى العاملة،مؤسسة شباب الجامعة،الإسكندرية ،1984.

2.الهيتي صلاح ،تحليل أسس الإدارة العامة منظور معاصر . الأردن : دار إلىازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009.

3.الدحلة فيصل عبد الرءوف ، تكنولوجيا الأداء البشري ، ط1، عمان ،المكتبة الوطنية ، 2001.

4.العبادي هاشم فوزي دباس وآخرون،إدارة التعليم الجامعي-مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، الأردن,مؤسسة الوراق،2008.

5.الحولي عليان عبد الله والدجني زياد ،الجامعة الإسلامية بغزة في تقييم الأداء الإداري،تطوير الجامعات العربية "تقويم الأداء وتحسين الجودة"،فلسطين ،ب س.

6.الصيرفي محمد،قياس وتقويم أداء العاملين، سلسلة إصدارات الترتيب الإداري,مؤسسة حورية الدولية،الإسكندرية،2008م.

7.القريوتي محمد قاسم، نظرية المنظمة-التنظيم، دار وائل،الأردن،2001م.

8.إيمان عبد المحسن زكي ،الحكومة الالكترونية :مدخل إداري متكامل، القاهرة ،المنظمة العربية للتنمية ،2009.

9.حسن رواية محمد، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث،الإسكندرية،1990.

10.خولة رشيد حسين، الأبعاد الاقتصادية للحكومة الالكترونية، كلية الزراعة جامعة البصرة-العراق، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 30، سنة 2014.

11.رواية حسن(ا)،إدارة الموارد البشرية رؤيا مستقبلية،الدار الجامعية،2003.

12.سعود بن محمد النمر وآخرون،الإدارة العامة:الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة،الطبعة السابعة،مكتبة الشقري،2011.

13.سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، الرياض، 2005 .

14.سعد غالب ياسين ، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية،الرياض،مكتبة الملك فهد الوطنية ،2001.

15.صلاح الدين عبد الباقي(ا)،الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية،الدار الجامعية ،مصر،2005.

16.عبد المالك مزهودة,الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم،مجلة العلوم الإنسانية،العدد(ا)، نوفمبر 2001.

17.عبد المؤمن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر "المعوقات-الأفاق"، كلية الحقوق والعلوم السياسية سعيدة -الجزائر،2016.

18.عبد الفتاح بيومي حجازي ، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح،الإسكندرية ، دار الفكر الجامعي ،2008.

19.عبد الباري إبراهيم، تكنولوجيا الأداء في المنظمات،المنظمة العربية للتنمية الإدارية,القاهرة،2003.

20.عادل عشي،الأداء المالي للمؤسسة،قياس وتقييم،رسالة ماجيستير ،معهد الاقتصاد،جامعة بسكرة،2002.

21.عمر محمد تومي الشبيلي،علم النفس الإداري ،الدار العربية للكتب،طرابلس،1998.

22.عاشور احمد صقر ، السلك التنظيمي في المنظمات ، ط1 ، الإسكندرية ،دار المعرفة الجامعية ، 2005.

23.علي فلاح الزعبي ، مبادئ الإدارة الأصول و الأساليب العلمية ، ط1، عمان ،دار المناهج للنشر و التوزيع .

24.فليه فاروق عبده وعبد المجيد، السيد محمد،السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية،ط2،الأردن، دار المسيرة،2009م.

25.محمد الشايب ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها عربيا ، مذكرة ليسانس في العلوم سياسية ،ورقلة،جامعة قاصدي مرباح ،2004-2005 .

26.محمود قدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع ،الأردن عمان.

27.محمد سعيد أنور سلطان(ا)،السلوك التنظيمي،الدار الجامعية الجديدة،الإسكندرية،2003.

28.ماهر احمد،السلوك التنظيمي،مدخل بناء المهارات.ط7، الدار الجامعية،الإسكندرية،2003م.

29.ماهر احمد،إدارة الموارد البشرية،الدار الجامعية،الإسكندرية،2002م.

30.نوري منير،تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجزائرية،الجزائر،2010.

2.المذكرات:

31. إياد خالد العدوان ،مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية(دراسة حالة قطاع غزة) ، مذكرة لنيل شهادة الماجيستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية لغزة كلية التجارة قسم إدارة إعمال 2007.

32. حنان يعقوب، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الإرادة السياسية والإشكاليات التقنية-دراسة تحليلية "إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013، "مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم، جامعة الجلفة 2016-2017.

3.المجلات والدوريات:

33 أحمد بن عيشاوي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية EG على مؤسسات ألأعمال، مجلة الباحث العدد 07 ،2009-2010.

34. ابن منظور،لسان العرب،دار صادر،بيروت،المجلد14.

35.العسافي، رياض ،بحث بعنوان: "الحكومة الإلكترونية تسوق الدولة عالمياً وتجذب الاستثمارات ، موقع الرياض ،العدد 12857 ،2003.

36.باكير، علي حسين ،المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية، مجلة آراء حول الخليج– مركز الخليج للأبحاث (الإمارات)، العدد 23 ،مدونات مكتوب

37. غزال عادل، مشاريع الحكومة الالكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013، مجلةJournaL Cybrarians ، العدد 34، مارس 2014 ..

الملتقيات والندوات:

38.شلالي عبد القادر وقاشي علال، الحكومة الالكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول :مستقبل الحكومة الالكترونية في الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة البليدة، 27 فيفري ،2014.

الملاحق

الملحق رقم(01): الاستمارة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة

معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم: علوم التسيير

استمارة استبيان تحت عنوان:

دور الحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية لوكالة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بميلة

إعداد الطالبة:

بريك زليخة

تحت إشراف:

ا.د برني ميلود

أخي الموظف،أختي الموظفة:

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال بعنوان: "**دور الحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي**" يسرنا أن نطلب من سيادتكم مد يد العون لنا وذلك بالإجابة عن أسئلة هذه الاستمارة بوضع علامة (**x**) في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم.

ونحيطكم علما أن المعلومات المقدمة ستبقى سرية ولا تستخدم إلا لأغراض علمية

شكرا على حسن الاستقبال وعلى تعاونكم

السنة الجامعية:2019 / 2020

المحور الأول:البيانات الشخصية للموظف أو الموظفة.

1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2-السن: من25 إلى30 ☐ من 30إلى 35 ☐ من 35 إلى 40 ☐

من40الى45 ☐ من45 إلى 50 ☐ من50 إلى 55 ☐

3-المستوى التعليمي: متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4-الوظيفة: نائب مدير ☐ رئيس مصلحة ☐ عامل ☐

المحور الثاني:مدى معرفة الموظفين بمفهوم الحكومة الالكترونية المطبقة في وكالة الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء –ميلة-.						
	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	لا ادري	لا أوافق	لا أوافق بشدة
01	أدرك واعي مفهوم الحكومة الالكترونية					
02	الحكومة الالكترونية هي إدارة شاملة من الموارد المادية والبشرية وتقنيات البرمجة الحديثة					
03	اعتقد أن الحكومة الالكترونية هي خيار ضروري لابد منه من اجل توفير الجهد لدى العاملين					
04	كل الخدمات التي تقدمها المؤسسة تكون بطريقة آلية من خلال شبكة الانترنت والحواسيب					
05	دخول نظام الحكومة الالكترونية ساعد في انجاز عدة وظائف لتقوية أعمال المؤسسة					
06	تتواصل المؤسسة مع المواطنين باستخدام تقنيات الاتصال					

	والوسائل التكنولوجية					
07	بعد إدخال الحواسيب لم يعد هناك استعمال لنفس كمية الورق وذلك من خلال تقديم كل الخدمات بطريقة آلية					
08	لدي خلفية معرفية عن ايجابيات الحكومة الالكترونية					
09	لدي خلفية معرفية عن العناصر الأساسية للحكومة الالكترونية					
10	لدي معرفة شاملة عن الأنظمة التي تستخدمها المؤسسة والتي احتاج إليها في عملي					

المحور الثالث:توفر التسهيلات اللازمة من قبل المؤسسة:						
	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	لا ادري	لا أوافق	لا أوافق بشدة
11	توفر المؤسسة أجهزة حاسوب بمواصفات مناسبة تمكن الموظفين من العمل					
12	توفر المؤسسة شبكات اتصال سريعة وآمنة					
13	توفر المؤسسة كافة البرامج التي يحتاجها الموظفين لتشغيل الأنظمة المستخدمة في مجال عملها					
14	توفر المؤسسة كافة ملحقات الحاسب(طابعة،وحدات تخزين...الخ) التي يحتاجها الموظف في مجال عمله					
15	توجد قواعد بيانات كافية لحفظ البيانات والمعلومات					
16	تستجيب المؤسسة بشكل سريع لأي متطلبات تقنية تخدم مصلحة العمل					
17	تهتم المؤسسة بتطوير الأنظمة بشكل مستمر					
18	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة					

المحور الرابع:المعوقات التي تواجه تطبيق نظام الحكومة الالكترونية بالمؤسسة						
	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	لا ادري	لا أوافق	لا أوافق بشدة
19	تواجه صعوبات في التعامل مع الحاسب الآلي لأداء الأعمال المطلوبة					
20	تقادم التقنيات المستخدمة من أجهزة وبرامج وشبكات وغيرها وصعوبة مواكبة التقنيات الحديثة					
21	تحتاج أنظمة الحكومة الالكترونية إلى تطوير البنية التحتية للمؤسسة(أجهزة الحاسب،وبرامج التشغيل،وشبكات الاتصال)					
22	إن التطوير المستمر لأنظمة الحكومة الالكترونية يحتاج لتكاليف مادية عالية وموارد بشرية متخصصة					
23	عدم توفر دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية					
24	برامج الأمان وحماية المعلومات تعتبر كافية في المؤسسة					
25	ضعف برامج حماية البيانات والمعلومات داخل الأجهزة من شانه تعريضها للقرصنة					
26	هناك غياب للقوانين للحماية من السطو الالكتروني					

المحور الخامس:مساهمة الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي بمؤسسةCNAC						
	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	لا ادري	لا أوافق	لا أوافق بشدة
27	عملية الدخول لأنظمة الحكومة الالكترونية سهلة وسلسة					
28	تتصف واجهات الأنظمة بوضوح جميع الخدمات التي تقدمها					
29	مازالت بعض مهام وإجراءات العمل تتم ورقيا لقصور في أنظمة الحكومة الالكترونية					
30	تتصف الأنظمة بسهولة التصفح والاستخدام					
31	تتصف الأنظمة بسرعة الاستجابة للأوامر المطلوبة					
32	يمكن الوصول لأي معلومة واسترجاعها بسرعة					
33	المعلومات المسترجعة من الأنظمة موثوقة ودقيقة وحديثة					
34	المعلومات المسترجعة ملائمة لاحتياجات العمل ومتابعة سير العمل					
35	ساهمت أنظمة الحكومة الالكترونية في مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات					
36	ساهمت الأنظمة في تدريب الموظفين على مهام جديدة					
37	سهلت أنظمة الحكومة الالكترونية عملية الرقابة والمتابعة					
38	ساهمت أنظمة الحكومة الالكترونية في تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومات					
39	أدت أنظمة الحكومة الالكترونية في سرعة انجاز العمل					
40	هناك زيادة في إنتاجية الموظفين نظرا لاستخدام الأنظمة					
41	قلت نسبة الخطاء في العمل مع استخدام الأنظمة الالكترونية					
42	ساهمت أنظمة الحكومة الالكترونية في تحفيز روح التطوير الذاتي للموظفين					

الملحق رقم(02):قائمة المحكمين.

الرقم	اسم ولقب الاستاذ(ة)	تاريخ التحكيم
01	زيد جابر	2020/03/02
02	عاشوري ابراهيم	2020/03/02
03	لبيض ليندة	2020/03/03
04	لبصير فاطمة	2020/03/03
05	مصباح حراق	2020/03/04
06	قرين ربيع	2020/03/04

الملحق رقم(03):نتائج البرنامج الاحصائي spss

التكرارات والنسب المئوية للبيانات الشخصية:

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	29	48.3	48.3	48.3
	انثى	31	51.7	51.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30الى18من	4	6.7	6.7	6.7
	35الى30من	15	25.0	25.0	31.7
	40الى35من	16	26.7	26.7	58.3
	45الى40من	8	13.3	13.3	71.7
	50الى45من	12	20.0	20.0	91.7
	55الى50من	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

المستوى التعليم

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	متوسط	10	16.7	16.7	16.7
	ثانوي	22	36.7	36.7	53.3
	جامعي	28	46.7	46.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

الوظيفية الرتبة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مدير نائب	1	1.7	1.7	1.7
	مصلحة رئيص	20	33.3	33.3	35.0
	عامل	39	65.0	65.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المتعلقة بإجابات الأفراد لكل محور

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الجنس	60	1.52	.504	.065
السن	60	3.40	1.440	.186
المستوى التعليمي	60	2.30	.743	.096
الرتبة الوظيفية	60	2.63	.520	.067
ادرك واعي مفهوم الحكومة الالكترونية	60	3.10	1.285	.166
الحكومة الالكترونية هي إدارة شاملة من الموارد المادية والبشرية وتقنيات البرمجة الحديثة	60	3.62	.940	.121
اعتقد ان الحكومة الالكترونية هي خيار ضروري لابد منه من اجل توفير الجهد لدى العاملين	60	3.73	1.071	.138
كل الخدمات التي تقدمها المؤسسة تكون بطريقة الية من خلال شبكة الانترنت والحواسيب	60	3.60	1.153	.149
تتواصل المؤسسة مع المواطنين باستخدام تقنيات الاتصال والوسائل التكنولوجية	60	3.52	1.157	.149
بعد ادخال الحواسيب لم يعد هناك استعمال لنفس كمية الورق وذلك من خلال تقديم كل الخدمات بطريقة الية	60	3.52	1.308	.169
لدي خلفية معرفية عن ايجابيات الحكومة الالكترونية	60	3.43	1.155	.149
لدي خلفية معرفية عن العناصر الاساسية للحكومة الالكترونية	60	3.27	1.087	.140
لدي معرفة شاملة عن الانظمة التي تستخدمها المؤسسة والتي احتاج اليها في عملي	60	3.70	1.030	.133
توفر المؤسسة اجهزة حاسوب بمواصفات مناسبة تمكن الموظفين من العمل	60	3.92	1.154	.149

توفر المؤسسة شبكات اتصال سريعة وامنة	60	3.80	.953	.123
توفرالمؤسسة كافة البرامج التي يحتاجها الموظفين لتشغيل الانظمة المستخدمة في مجال عملها	60	3.65	1.117	.144
توفر المؤسسة كافة ملحقات الحاسب)طابعةً,وحدات تخزين..الخ(التي يحتاجها الموظف في مجال عمله	60	3.87	1.112	.144
توجد قواعد بيانات كافية لحفظ البيانات والمعلومات	60	3.73	1.103	.142
تستجيب المؤسسة بشكل سريع لاي متطلبات تقنية تخدم مصلحة العمل	60	3.55	1.064	.137
تهتم المؤسسة بتطوير الانظمة بشكل مستمر	60	3.63	1.089	.141
البرامج المستخدمة تناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة	60	3.92	.829	.107
دخول نظام الحكومة الالكترونية ساعد في انجاز عدة وظائف لتقوية اعمال المؤسسة	60	3.77	.963	.124
تواجه صعوبات في التعامل مع الحاسب الالي لاداء الاعمال المطلوبة	60	2.50	1.228	.159
تقادم التقنيات المستخدمة من اجهزة وبرامج وشبكات وغيرها وصعوبة مواكبة التغيرات الحديثة	60	2.82	1.097	.142
تحتاج انظمة الحكومة الالكترونية الى تطوير البنية التحتية للمؤسسة)اجهزة الحاسب,برامج التشغيل,وشبكات الاتصال(	60	3.38	1.180	.152
ان التطوير المستمر لانظمة الحكومة الالكترونية يحتاج لتكاليف مادية عالية وموارد بشرية مخصصة	60	3.75	1.035	.134
عدم توفر دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية	60	3.70	1.030	.133

برامج الامان وحماية المعلومات تعتبر كافية في المؤسسة	60	3.15	1.233	.159
ضعف برامج حماية البيانات والمعلومات داخل الاجهزة من شانه تعريضها للقرصنة	60	3.40	.978	.126
هناك غياب للقوانين للحماية من السطو الالكتروني	60	3.38	1.106	.143
عملية الدخول لانظمة الحكومة الالكترونية سهلة وسلسة	60	3.37	1.089	.141
تتصف اجهات الانظمة بوضوح جميع الخدمات التي تقدمها	60	3.43	1.015	.131
مازالت بعض مهام واجراءات العمل تتم ورقيا لقصور في انظمة الحكومة الالكترونية	60	3.72	.691	.089
تتصف الانظمة بسهولة التصفح والاستخدام	60	3.47	.929	.120
تتصف الانظمة بسرعة الاستجابة للاوامر المطلوبة	60	3.43	.963	.124
يمكن الوصول لاي معلومة واسترجاعها بسرعة	60	3.38	.940	.121
المعلومات المسترجعة من الأنظمة موثوقة ودقيقة وحديثة	60	3.58	.907	.117
المعلومات المسترجعة ملائمة لاحتياجات العمل ومتابعة سير العمل	60	3.60	.785	.101
ساهمت أنظمة الحكومة الالكترونية في مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات	60	3.32	1.049	.135
ساهمت الأنظمة في تدريب الموظفين على مهام جديدة	60	3.55	.964	.124
سهلت أنظمة الحكومة الالكترونية عملية الرقابة والمتابعة	60	3.75	.816	.105
ساهمت أنظمة الحكومة الالكترونية في تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومات	60	3.65	.954	.123
أدت أنظمة الحكومة الالكترونية في سرعة انجاز العمل	60	3.78	.804	.104

هناك زيادة في إنتاجية الموظفين نظرا لاستخدام الأنظمة	60	3.78	.846	.109
قلت نسبة الخطاء في العمل مع استخدام الأنظمة الالكترونية	60	3.80	.879	.113
ساهمت أنظمة الحكومة الالكترونية في تحفيز روح التطوير الذاتي للموظفين	60	3.82	.770	.099

المحور الثاني حول محور مدى معرفة الموظفين لمفهوم الحكومة الالكترونية

ادرك واعي مفهوم الحكومة الالكترونية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	12	20.0	20.0	20.0
	غيرموافق	6	10.0	10.0	30.0
	محايد	10	16.7	16.7	46.7
	موافق	28	46.7	46.7	93.3
	موافق بشدة	4	6.7	6.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

الحكومة الالكترونية هي إدارة شاملة من الموارد المادية والبشرية وتقنيات البرمجة الحديثة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	5.0	5.0	5.0
	غيرموافق	5	8.3	8.3	13.3
	محايد	9	15.0	15.0	28.3
	موافق	38	63.3	63.3	91.7
	موافق بشدة	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

اعتقد ان الحكومة الالكترونية هي خيار ضروري لابد منه من اجل توفير الجهد لدى العاملين

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	5.0	5.0	5.0
	غيرموافق	5	8.3	8.3	13.3
	محايد	11	18.3	18.3	31.7
	موافق	27	45.0	45.0	76.7
	موافق بشدة	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

كل الخدمات التي تقدمها المؤسسة تكون بطريقة الية من خلال شبكة الانترنت والحواسيب

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	3.3	3.3	3.3
	غيرموافق	13	21.7	21.7	25.0
	محايد	5	8.3	8.3	33.3
	موافق	27	45.0	45.0	78.3
	موافق بشدة	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

تتواصل المؤسسة مع المواطنين باستخدام تقنيات الاتصصال والوسائل التكنولوجية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	6	10.0	10.0	10.0
	غيرموافق	4	6.7	6.7	16.7
	محايد	13	21.7	21.7	38.3
	موافق	27	45.0	45.0	83.3
	موافق بشدة	10	16.7	16.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

بعد ادخال الحواسيب لم يعد هناك استعمال لنفس كمية الورق وذلك من خلال تقديم كل الخدمات بطريقة الية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	6	10.0	10.0	10.0
	غيرموافق	11	18.3	18.3	28.3
	محايد	3	5.0	5.0	33.3
	موافق	26	43.3	43.3	76.7
	موافق بشدة	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

لدي خلفية معرفية عن ايجابيات الحكومة الالكترونية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	5	8.3	8.3	8.3
	غيرموافق	7	11.7	11.7	20.0
	محايد	15	25.0	25.0	45.0
	موافق	23	38.3	38.3	83.3
	موافق بشدة	10	16.7	16.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

لدي خلفية معرفية عن العناصر الاساسية للحكومة الالكترونية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	5	8.3	8.3	8.3
	غيرموافق	8	13.3	13.3	21.7
	محايد	19	31.7	31.7	53.3
	موافق	22	36.7	36.7	90.0
	موافق بشدة	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

لدي معرفة شاملة عن الانظمة التي تستخدمها المؤسسة والتي احتاج اليها في عملي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	3.3	3.3	3.3
	غيرموافق	7	11.7	11.7	15.0
	محايد	10	16.7	16.7	31.7
	موافق	29	48.3	48.3	80.0
	موافق بشدة	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

المحور الثالث حول مدى توفر التسهيلات اللازمة من قبل المؤسسة.

توفر المؤسسة اجهزة حاسوب بمواصفات مناسبة تمكن الموظفين من العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	5.0	5.0	5.0
	غيرموافق	7	11.7	11.7	16.7
	محايد	3	5.0	5.0	21.7
	موافق	26	43.3	43.3	65.0
	موافق بشدة	21	35.0	35.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

توفر المؤسسة شبكات اتصال سريعة وامنة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	5.0	5.0	5.0
	غيرموافق	3	5.0	5.0	10.0
	محايد	7	11.7	11.7	21.7
	موافق	37	61.7	61.7	83.3
	موافق بشدة	10	16.7	16.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

توفرالمؤسسة كافة البرامج التي يحتاجها الموظفين لتشغيل الانظمة المستخدمة في مجال عملها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	5.0	5.0	5.0
	غيرموافق	8	13.3	13.3	18.3
	محايد	9	15.0	15.0	33.3
	موافق	27	45.0	45.0	78.3
	موافق بشدة	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

توفر المؤسسة كافة ملحقات الحاسب)طابعةً,وحدات تخزين..الخ(التي يحتاجها الموظف في مجال عمله

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	4	6.7	6.7	6.7
	غيرموافق	4	6.7	6.7	13.3
	محايد	5	8.3	8.3	21.7
	موافق	30	50.0	50.0	71.7
	موافق بشدة	17	28.3	28.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

والمعلومات البيانات لحفظ كافية بيانات قواعد توجد

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بشدة موافق غير	5	8.3	8.3	8.3
	غيرموافق	2	3.3	3.3	11.7
	محايد	10	16.7	16.7	28.3
	موافق	30	50.0	50.0	78.3
	بشدة موافق	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

تستجيب المؤسسة بشكل سريع لاي متطلبات تقنية تخدم مصلحة العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	5.0	5.0	5.0
	غيرموافق	8	13.3	13.3	18.3
	محايد	11	18.3	18.3	36.7
	موافق	29	48.3	48.3	85.0
	موافق بشدة	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

تهتم المؤسسة بتطوير الانظمة بشكل مستمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	5.0	5.0	5.0
	غيرموافق	8	13.3	13.3	18.3
	محايد	8	13.3	13.3	31.7
	موافق	30	50.0	50.0	81.7
	موافق بشدة	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

البرامج المستخدمة تتاسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	1.7	1.7	1.7
	غيرموافق	4	6.7	6.7	8.3
	محايد	5	8.3	8.3	16.7
	موافق	39	65.0	65.0	81.7
	موافق بشدة	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

دخول نظام الحكومة الالكترونية ساعد في انجاز عدة وظائف لتقوية اعمال المؤسسة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	1.7	1.7	1.7
	غيرموافق	5	8.3	8.3	10.0
	محايد	15	25.0	25.0	35.0
	موافق	25	41.7	41.7	76.7
	موافق بشدة	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

المحورالرابع حول المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية في المؤسسة

المطلوبة الاعمال لاداء الالي الحاسب مع التعامل في صعوبات تواجه

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بشدة موافق غير	13	21.7	21.7	21.7
	غيرموافق	24	40.0	40.0	61.7
	محايد	7	11.7	11.7	73.3
	موافق	12	20.0	20.0	93.3
	بشدة موافق	4	6.7	6.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

تقادم التقنيات المستخدمة من اجهزة وبرامج وشبكات وغيرها وصعوبة مواكبة التغيرات الحديثة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	9	15.0	15.0	15.0
	غيرموافق	15	25.0	25.0	40.0
	محايد	14	23.3	23.3	63.3
	موافق	22	36.7	36.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

تحتاج انظمة الحكومة الالكترونية الى تطوير البنية التحتية للمؤسسة)اجهزة الحاسب,برامج التشغيل,وشبكات الاتصال(

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	5	8.3	8.3	8.3
	غيرموافق	10	16.7	16.7	25.0
	محايد	11	18.3	18.3	43.3
	موافق	25	41.7	41.7	85.0
	موافق بشدة	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

ان التطوير المستمر لانظمة الحكومة الالكترونية يحتاج لتكاليف مادية عالية وموارد بشرية مخصصة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	5.0	5.0	5.0
	غيرموافق	5	8.3	8.3	13.3
	محايد	8	13.3	13.3	26.7
	موافق	32	53.3	53.3	80.0
	موافق بشدة	12	20.0	20.0	100.0

Total	60	100.0	100.0	

عدم توفر دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	5.0	5.0	5.0
	غيرموافق	5	8.3	8.3	13.3
	محايد	10	16.7	16.7	30.0
	موافق	31	51.7	51.7	81.7
	موافق بشدة	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

برامج الامان وحماية المعلومات تعتبر كافية في المؤسسة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	7	11.7	11.7	11.7
	غيرموافق	13	21.7	21.7	33.3
	محايد	11	18.3	18.3	51.7
	موافق	22	36.7	36.7	88.3
	موافق بشدة	7	11.7	11.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

ضعف برامج حماية البيانات والمعلومات داخل الاجهزة من شانه تعريضها للقرصنة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	3.3	3.3	3.3
	غيرموافق	9	15.0	15.0	18.3
	محايد	18	30.0	30.0	48.3
	موافق	25	41.7	41.7	90.0
	موافق بشدة	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هناك غياب للقوانين للحماية من السطو الالكتروني

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	5	8.3	8.3	8.3
	غيرموافق	7	11.7	11.7	20.0
	محايد	15	25.0	25.0	45.0
	موافق	26	43.3	43.3	88.3
	موافق بشدة	7	11.7	11.7	100.0

Total	60	100.0	100.0	

المحور الخامس حول مساهمة الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين الاداء الوظيفي

عملية الدخول لانظمة الحكومة الالكترونية سهلة وسلسة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	5.0	5.0	5.0
	غيرموافق	11	18.3	18.3	23.3
	محايد	15	25.0	25.0	48.3
	موافق	23	38.3	38.3	86.7
	موافق بشدة	8	13.3	13.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

تتصف اجهات الانظمة بوضوح جميع الخدمات التي تقدمها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	3.3	3.3	3.3
	غيرموافق	9	15.0	15.0	18.3
	محايد	18	30.0	30.0	48.3
	موافق	23	38.3	38.3	86.7
	موافق بشدة	8	13.3	13.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

مازالت بعض مهام واجراءات العمل تتم ورقيا لقصور في انظمة الحكومة الالكترونية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غيرموافق	3	5.0	5.0	5.0
	محايد	16	26.7	26.7	31.7
	موافق	36	60.0	60.0	91.7
	موافق بشدة	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

تتصف الانظمة بسهولة التصفح والاستخدام

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غيرموافق	14	23.3	23.3	23.3
	محايد	8	13.3	13.3	36.7
	موافق	34	56.7	56.7	93.3
	موافق بشدة	4	6.7	6.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

تتصف الانظمة بسرعة الاستجابة للاوامر المطلوبة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	3.3	3.3	3.3
	غيرموافق	10	16.7	16.7	20.0
	محايد	12	20.0	20.0	40.0
	موافق	32	53.3	53.3	93.3
	موافق بشدة	4	6.7	6.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

يمكن الوصول لاي معلومة واسترجاعها بسرعة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	3.3	3.3	3.3
	غيرموافق	9	15.0	15.0	18.3
	محايد	17	28.3	28.3	46.7
	موافق	28	46.7	46.7	93.3
	موافق بشدة	4	6.7	6.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

المعلومات المسترجعة من الأنظمة موثوقة ودقيقة وحديثة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	1.7	1.7	1.7
	غيرموافق	8	13.3	13.3	15.0
	محايد	12	20.0	20.0	35.0
	موافق	33	55.0	55.0	90.0
	موافق بشدة	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

المعلومات المسترجعة ملائمة لاحتياجات العمل ومتابعة سير العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	1.7	1.7	1.7
	غيرموافق	6	10.0	10.0	11.7
	محايد	11	18.3	18.3	30.0
	موافق	40	66.7	66.7	96.7
	موافق بشدة	2	3.3	3.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

ساهمت أنظمة الحكومة الالكترونية في مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	5	8.3	8.3	8.3
	غيرموافق	8	13.3	13.3	21.7
	محايد	13	21.7	21.7	43.3
	موافق	31	51.7	51.7	95.0
	موافق بشدة	3	5.0	5.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

ساهمت الأنظمة في تدريب الموظفين على مهام جديدة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	3.3	3.3	3.3
	غيرموافق	9	15.0	15.0	18.3
	محايد	8	13.3	13.3	31.7
	موافق	36	60.0	60.0	91.7
	موافق بشدة	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

سهلت أنظمة الحكومة الالكترونية عملية الرقابة والمتابعة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	1.7	1.7	1.7
	غيرموافق	4	6.7	6.7	8.3
	محايد	11	18.3	18.3	26.7
	موافق	37	61.7	61.7	88.3
	موافق بشدة	7	11.7	11.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

ساهمت أنظمة الحكومة الالكترونية في تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومات

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	1.7	1.7	1.7
	غيرموافق	9	15.0	15.0	16.7
	محايد	8	13.3	13.3	30.0
	موافق	34	56.7	56.7	86.7
	موافق بشدة	8	13.3	13.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

أدت أنظمة الحكومة الالكترونية في سرعة انجاز العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	1.7	1.7	1.7
	غيرموافق	4	6.7	6.7	8.3
	محايد	9	15.0	15.0	23.3
	موافق	39	65.0	65.0	88.3
	موافق بشدة	7	11.7	11.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

هناك زيادة في إنتاجية الموظفين نظرا لاستخدام الأنظمة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غيرموافق	7	11.7	11.7	11.7
	محايد	8	13.3	13.3	25.0
	موافق	36	60.0	60.0	85.0
	موافق بشدة	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

قلت نسبة الخطاء في العمل مع استخدام الأنظمة الالكترونية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	13.3	13.3	13.3
	3	6	10.0	10.0	23.3
	4	36	60.0	60.0	83.3
	5	10	16.7	16.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

ساهمت أنظمة الحكومة الالكترونية في تحفيز روح التطوير الذاتي للموظفين

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.7	1.7	1.7
	2	2	3.3	3.3	5.0
	3	12	20.0	20.0	25.0
	4	37	61.7	61.7	86.7
	5	8	13.3	13.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	حجم العينة	مستوى الخطا	القرار
العلاقة بين الاعتماد على الأجهزة وتحسين الأداء الوظيفي	0.175	0.181	60	0.05	غير دالة

الفرضية الثانية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	حجم العينة	مستوى الخطأ	القرار
الأمن المعلوماتي	0.30	0.820	60	0.05	غير دالة

الفرضية الثالثة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	حجم العينة	مستوى الخطأ	القرار
العلاقة الارتباطية	-0.52	0.69	60	0.05	غير دالة