ISSN : 2543-3938 - EISSN : 2602-7771

واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر

The reality and challenges of applying electronic management in local administration in Algeria

فهيمة ذيب

جامعة أبو قاسم سعد الله الجزائر 2 (الجزائر)، drdib@hotmail.fr

تاريخ الاستلام: 11/ 01 / 2022 **تاريخ القبول**: 11/ 03 / 2022 **تاريخ النشر**: 05/ 04 / 2022

ملخص:

نظرا للتقدم العلمي الذي يشهده العالم في الميدان الالكتروني ، و الذي أدخل في العديد من المجالات خاصة منها الاقتصادية و التجارية ، و ما عاد عليها من ايجابيات ، كان لابد لدول العالم أن تتجه نحو الاستفادة من هذه التقنية و تعميمها في كافة المجالات ، بما في ذلك المجالات الإدارية ، و الذي أصبح يطلق عليه في الوقت الحاضر الإدارة الالكترونية من هذا المنطلق تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع تطبيق وتحديات الإدارة الالكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر وبالضبط في مصلحة جوازات السفر بولاية سطيف ، وقد استخدمنا في جمعنا للبيانات استمارة مقننة ، وعن الأساليب الإحصائية فقد تم استخدام النسب المئوية والمتوسطات الحسابية ، وقد توصلت الدراسة إلى أن تطبيق الإدارة المحلية ساهم في تحسين أداء الإدارة المحلية وكذا انه توجد تحديات تعيق عصرنة الإدارة المحلية في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.

الكلمات المفتاحية : الإدارة الالكترونية ، الإدارة المحلية، واقع وتحديات.

***

Abstract:

This study aims to reveal the reality of the application and challenges of electronic administration in the local administration in Algeria, specifically in the Passport Department in the state of Setif. The local administration contributed to improving the performance of the local administration, as well as the fact that there are challenges that hinder the modernization of the local administration in light of the application of electronic administration in Algeria.

.**Keywords**: *electronic administration, local administration, reality and challenges.*

I. مقدمة

يشهد العصر الحالي العديد من التطورات المتسارعة والتغيرات المتلاحقة وهذا نتيجة الانفجار المعرفي وثورة المعلومات و التكنولوجيا والاتصالات ، وهذا ما احدث تغييرا في الحياة اليومية للإنسان سواء كان كأفراد أو جماعات أو منظمات ومؤسسات ، وهذه الثورة المعرفية أصبحت من الركائز المعول عليها في إحداث التنمية الاجتماعية والاقتصادية ،وهذا ما انعكس على أسلوب تسيير شؤون الدولة عموما وعلى الإدارة المحلية خصوصا ، إذ أن إدراج واستخدام البرمجة المعلوماتية داخل عمل الإدارات أصبح حتمية حضارية مفروضة علينا أكثر من أي وقت مضى ، لأنها تحسن علاقة الفرد بالدولة بمعنى تقريب الإدارة من المواطن ، وهذا من اجل تسهيل حصوله على خدماته واحتياجاته وهذا بدوره سيكون عاملا فعالا لتحقيق التنمية المستدامة وجعل الإدارة تستجيب لمتطلبات الشفافية والفعالية والنزاهة والاستجابة إلى تطلعات الدول والحكومات الحديثة .

كما أن الإدارة الحديثة بمفهومها المعاصر تساهم وتسمح للجمهور في ممارسة حق الاطلاع على المعلومة وهذا بالاطلاع على اللوائح التنظيمية والنصوص القانونية وطلب الوثائق وكذا تقديم الشكاوى ، عن طريق المواقع الالكترونية للإدارات العمومية والتي أصبح يصطلح عليها بالإدارة الالكترونية، التي ظهرت كمشروع كبير لتحديث وتطوير الإدارة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية و الثقافية والإدارية ، بما يساهم في تطور المجتمع ويمكن من إلغاء القيود المادية التي تعيق الحصول على المعلومات والخدمات .

والجزائر كغيرها من دول السائرة في طريق النمو تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات والتكنولوجيا الاتصال ، من خلال عصرنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الالكترونية ، حيث قامت الحكومة الجزائرية بإعداد برنامج متعدد المحاور سمي " بمشروع الجزائر الالكترونية 2013" هذه السياسة التي تهدف إلى تجسيد الحكومة الالكترونية على ارض الواقع على غرار بعض الدول العربية كالأردن والإمارات وقطر ومصر ....الخ.

و يتضمن برنامج الحكومة الالكترونية في الجزائر سلسلة من التدابير تهدف إلى تعزيز أداء الاقتصاد الوطني وتحسين قدرات التعليم خاصة الجامعي منه ، وقد تجسد هذا في التعليم عن بعد هذا النظام الذي تبنته الكثير من جامعاتنا ، دون أن ننسى تحسين الخدمات العامة في الإدارات المحلية وهذا من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية ، اللامركزية في استخراج الوثائق وعليه محاولة التقليل من اكتظاظ الملفات والوثائق الورقية وانتظار المواطنين في طوابير لاستخراج الوثائق ، وتعتبر هذه الإجراءات والتدابير إنما جزء من الإستراتيجية الجديدة للحكومة ، بهدف أنسنة الإدارة من خلال التقرب إلى المواطن وضمان جودة الخدمات العامة .

وفي إطار ما تقدم تسعى هذه الدراسة إلى معرفة واقع الإدارة المحلية في الجزائر في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية وهذا من خلال معرفة مستوى أدائها و محاولة تحديد التحديات التي تواجهها. وبالتالي نطرح التساؤلين ا التاليين:

- ما هو مستوى أداء الإدارة المحلية في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية .؟
- هل توجد تحديات تعيق عصرنة الإدارة المحلية في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر؟

وتندرج تحت هذه التساؤلات الفرضيات التالية:

- تحسن مستوى أداء الإدارة المحلية في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية .

➢ توجد تحديات تعيق عصرنة الإدارة المحلية في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.

أولا: الإدارة الالكترونية.

1. مفهوم الإدارة الالكترونية :

يوجد العديد من التعريفات لهذا المفهوم من أهمها :

❖ "مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الانترنت و الاتصالات الالكترونية ، عبر جميع الطبقات و مستويات الحكومة ، لتقديم الخدمات و المعاملات للأفراد و الحصول على المعلومات في شتي المجالات بيسر و سهولة ". (متولي، 24- 26أفريل2003)

❖ كما يقصد بالإدارة الالكترونية تبادل الأعمال والمعلومات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الالكترونية بدلا من الاعتماد على استخدام الوسائل المادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر" (الفاضل، 2012)

❖ هو الانتقال من العمل الإداري التقليدي الورقي إلى تطبيق تقنيات المعلوماتية الحديثة بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات و المعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة و انجاز الأعمال و تقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة و بأقل تكلفة و أسرع وقت ممكن. هو تحول الإدارة من إدارة عادية إلى إدارة الكترونية .

2 . أهداف و أهمية الإدارة الالكترونية :

يمكن تلخيص أهم أهداف الإدارة الالكترونية في النقاط التالية : (اللطيف و عاشور، 2013)

❖ تطوير الإدارة الكلاسيكية والانتقال من الأعمال الورقية إلى تقنيات معلوماتية حديثة .
❖ تحسين الخدمات بأكثر دقة .
❖ التقرب من المواطنين (الموظفين)و تحقيق مبدأ تقريب الإدارة من المواطن .
❖ تبسيط الإجراءات الإداريّة بشكل يسمح بتقديمها إلكترونيّا.
❖ الوصول بالخدمات الإداريّة إلى أقصى المواقع الجغرافيّة في وقت وجيز.
❖ تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز العمل و بتكلفة مالية مناسبة.
❖ تعميق مفهوم الشفافية و البعد عن المحسوبية .
❖ الحفاظ على أمن و سرية المعلومات و تقليل مخاطر فقدها.
❖ التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.

3. أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية :

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درباً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية ، ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات. ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية: (احمد، 2013) (محمد سمير احمد ،2009)

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

ثانيا : الإدارة المحلية .

1. مفهوم الإدارة المحلية

إن الفحص المتعمق لأدبيات الفكر الإداري يظهر عدم توافر تعريف وحيد للإدارة ويرجع ذلك إلى اختلاف منظور مقدمي هذه التعاريف للعملية الإدارية، وتنوع جوانب اهتماماتهم العلمية، وتباين خبراتهم العملية ومن بين هذه التعاريف :

- تعريف **كامل بربر** بأنها: "عملية متميزة تتكون من مجموعة من الوظائف المتناسقة هي: التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة، تمارس باستخدام الموارد المتاحة لتحقيق الأهداف المحددة، ومحورها عملية اتخاذ القرارات". (بربر، 1996)
- **كما يرى على الشريف أن:** "الإدارة يمكن دراستها من خلال النظر إلى العملية الإدارية باعتبارها وظائف يمارسها المديرون وهي وظائف التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، هذه الوظائف التي لا تختلف باختلاف أنواع المنظمات وأحجامها والأهداف التي تسعى لتحقيقها" (شريف، 1997)
- **ويعرفها ليونارد وايت Leonard D .White** على أنها " فن توجيه و تنسيق ورقابة عدد معين من الأفراد بقصد انجاز بعض الأغراض والأهداف " (مدني، 1997)
- أما **أحمد صقر عاشور** فيقول بأن الإدارة: "هي بناء للأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها، وللوظائف والأدوار التي يمارسها الأفراد، وللعلاقات التي تربط بين هذه الوظائف والأدوار، وهي أيضا مجموعة من العمليات التي تخلق عناصر الحركة والنشاط في هذا البناء، وتحقيق مسيرة المنظمة نحو أهدافها، وهذه العمليات هي :

- التخطيط
- والتنظيم
- التوجيه
- والرقابة،

وهذا المفهوم لطبيعة الإدارة يقوم على أن فكرة الإدارة يمكن اعتبارها نسق أو نظام يتكون من بناء وعمليات ترتبط فيما بينها، ترتبط جميعها بالبيئة التي توجد فيها"

- **وهي** كذلك نشاط اقتصادي يهدف إلى تحقيق أهداف إنتاجية أو اقتصادية أو سياسية أو اجتماعية من خلال تجميع وتوجيه الموارد المادية والبشرية الخاصة المتاحة، وتنمية موارد جديدة..." (سلمى، 1998)
- **والإدارة أيضا** هي "مجموعة من الأنشطة المتميزة الموجهة نحو الاستخدام الكفء والفعال للموارد، ذلك لغرض تحقيق هدف ما أو مجموعة من الأهداف." (سلطان، 1998)
- **الإدارة**: "تستعمل إما للتعبير عن عملية يمكن عن طريقها الجمع بين المواد المحدودة لتحقيق غايات معينة أو للدلالة على تنفيذ العمل بواسطة جهود الآخرين". (احمد ر.، 2001)
- **والإدارة** عبارة عن " مجموعة من العمال والنشاطات والقواعد التي تهدف إلى الحصول على الغايات والأهداف المطلوبة والمخطط لها من خلال العمل والجهد الجماعي للقوى العاملة ضمن الوظائف الإدارية التي تضمنت تحقيق الأهداف والتي تلبي الإدارة في الإنتاجية الفعالة." (الجيوسي، 2001)
- **من خلال** ما قيل فقد اتفق البعض على أن **الإدارة** :عملية أداء العمل مع أو من خلال الآخرين لإنجاز الأهداف التنظيمية في ظل بيئة متغيرة، بينما وسع آخرون من **تعريف الإدارة** تشمل الموارد المادية وليس فقط الموارد البشرية، أما البعض الآخر فقد اتخذ اتجاها مغايرا لما سبق حيث عرف **الإدارة** من خلال وظائفها الأساسية، بأنها عملية التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على استخدام الموارد لإنجاز أهداف مسطرة.

ومنه فالإدارة هي عملية استغلال كل الموارد المجودة في المنظمة بشرية ومالية ومعلوماتية ومادية لتحقيق أهداف تم تحديدها، وذلك من خلال تطبيق مجموعة من الوظائف من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة.

كما هي عملية فكرية تنعكس في الواقع العملي للمنظمات بشكل ممارسات في مجال التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة للموارد البشرية والمادية والمعلوماتية وتؤدي إلى تحويل هذه الموارد إلى سلع أو خدمات تنتج بشكل فاعل وكفؤ محققة الأهداف التي تم صياغتها مسبقا.

2. أهداف الإدارة المحلية : (سمارة، 1984)

تساهم في تخفيف الأعباء الملقاة على عاتق السلطة المركزية والارتقاء بالدولة

- ❖ تعتبر حلقة الوصل بين المواطن والسلطة مركزية.
- ❖ تحقيق الحاجات العامة المحلية ، بما تتميز به نوع من الاستقلالية للوحدات المحلية يسهم من دون شك

فيتبسيطالإجراءات،وتجنبالتعقيدوالأنظمةالروتينيةوالبطءفيصدورالقراراتالمتعلقةبالمصالحوالشؤونا لمحلية.

- ❖ تحقيق التنمية المحلية وبالتالي تنمية القومية الشاملة بما تتميز بالاستقلالية المالية .

3.خصائص الإدارة المحلية: (لطيفة، 2012)

- ❖

ه

يئة إدارية لا مركزية إقليمية.

- ❖ لا تتميز باللامركزية مطلقة .
- ❖ تعد الخلية الأساسية للدولة في الميادين الإجتماعية والسياسية والإقتصادية والثقافية.
- ❖ تخضع لنظام الرقابة الإدارية.

ثالثا : الجانب الميداني للدراسة

1. المنهج المعتمد في الدراسة:

يعتبر المنهج الوصفي من أكثر المناهج استخداما في البحوث التربوية والنفسية والاجتماعية، حيث يقوم هذا المنهج بوصف الظواهر التعليمية أو النفسية أو الاجتماعية بهدف فهم مضمونها وعلاقتها.

2.مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مجموع موظفي الإدارة المحلية وهذا على مستوى مصلحة إصدار جوازات السفر البيومترية وبطاقة التعريف البيومترية بولاية سطيف ، حيث بلغ عدد الموظفين ب 51 موظف بين مسئول وموظف عادي .

3.عينة الدراسة :

العينة هي عبارة عن مجموعة نسبية من مجتمع الدراسة الأصلي يتم اختيارها بطريقة معينة، وإجراء الدراسة عليها بالملاحظة والتحليل. وبما أن مجتمع الدراسة صغير فقد تم اختيار عينة ممثلة للمجتمع **بطريقة مسحية** أي اختيار جميع وحدات المجتمع الإحصائي وتعد هذه العينة إحدى الطرق استعمالا في البحوث الاجتماعية ، وتتكون عينة الدراسة من 51 موظف وموظفة والجداول التالية تمثل خصائص أفراد العينة في بعض المتغيرات الديمغرافية كما يلي:

الجدول رقم (01):يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	18	45.30%
إناث	33	64.70%
المجموع	51	%100

يتضح من الجدول(01) أن نسبة الذكور في الدراسة تمثل 45.30%من عينة الدراسة بينما تمثل نسبة الإناث 64.70% من عينة الدراسة أي ما يمثل الثلثين ، وهذا ما يعبر على وجود العنصر النسوي بكثرة في هذه المصلحة مقارنة بالرجال .

الجدول رقم (02): يبين توزيع عينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	09	.17.64%
جامعي	32	62.74%
تقني سامي	10	19.60%
المجموع	51	%100

يتضح من الجدول(02) أن نسبة الموظفين الحاملين لمستوى الجامعي من أفراد العينة تمثل 62.74%من عينة الدراسة بينما تمثل نسبة مستوى تقني سامي ب19.60% من عينة الدراسة ، وهذا ما يعكس على أن المستوى العلمي والمؤهل العلمي للموظفين أصبح يشترط فيهم المستوى الجامعي أي الليسانس فما فوق أما المستوى الثانوي فقد كان بنسبة 17.64 % أي ما يعادل 09 موظفين فإنهم من قدامى الموظفين وهلم يبقى لهم إلا سنوات قليلة جدا على التقاعد.

الجدول رقم (03): يبين توزيع عينة حسب الخبرة المهنية.

الخبرة/ الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05سنوات	18	45.30%
اكثر من 05 سنة	33	64.70%
المجموع	51	% 100

يتضح من الجدول(03) أن الذين لديهم خبرة أقل من 05سنوات بلغ عددهم 18 موظف بنسبة مئوية قدرها 45.30% ، أما ذوي الخبرة أكبر من 05 سنوات بلغ عددهم 33موظف بنسبة مئوية قدرها

64.70% أي أن الموظفين ذوي الخبرة التي تفوق 05 سنوات يشكلون الأغلبية الساحقة وهذا ما سيعطي للموظفين خيرة وتميز أحسن من الموظفين الجدد .

4. المجال المكاني :

يمثل المجال المكاني لأي ظاهرة محل الدراسة بمحل تواجد هذه الظاهرة في الوسط الاجتماعي ذلك أن لكل ظاهرة منشأ تنشا فيه وتنبع منه وبالتالي لا بد من تناول واخذ ذلك المكان بالدراسة والتحليل لأنه يندرج ضمن المعطيات التحليلية، ولذا فان هذه الدراسة تتناول موضوع واقع وتحديات الإدارة المحلية في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر حيث تم اخذ الإدارة المحلية لولاية سطيف وبالضبط بلدية سطيف لتكون محل ومكان إجراء هذه الظاهرة ، حيث تقع مدينة سطيف في الشرق الجزائري على ارتفاع يزيد عن 1000 متر على سطح البحر و على بعد 300 كلم شرقا عن الجزائر العاصمة . يحدها غربا مدينة عين أرنات و شرقا مدينة أولاد صابر و جنوبا مدينة مزلوق و شمالا مدينة الأوريسيا و مدينة عين عباسة . و تعد مدينة سطيف ملتقى طرق رئيسي .

و بالتالي تتمتع مدينة سطيف بموقعها الهام في مركز السهول العليا الشرقية الجزائرية، وتتميز بدرجة ربط هامة " connexité "وهي تعني قدرة الشبكة على تسهيل التنقل استقبال أو إصدار تدفقات. وقد أدى نمو المدينة الكبير خاصة في السنوات الأخيرة، إلى زيادة درجة الحراك فيها وارتفاع مستمر للطلب على النقل، عدد سكانها بلغ 288461 نسمة إحصاء 2008 و الإحصائيات لسنة 2015 قدر عدد سكان مدينة سطيف بحوالي 410000 نسمة .

كان تاريخ إنشاء البلدية سطيف مع بداية الاستقلال 05 جويلية 1962 أما الآن تضم بلدية سطيف 12 ملحقة إدارية تعمل على إنجاز كل الأنشطة التي تمس الحالة المدنية للمواطنين . و هذه الملحقات الإدارية هي : وسط المدينة / حي المستقبل / حي يحياوي / أول نوفمبر / بوعروة (مزعاش محمد الطيب) / الهضاب / الحاسي / عين الطريق / الباز / شوف لكداد / شيخ العيفة / تليجان

و بناء على ما جاء في المواد من 133 إلى 137 من القانون رقم 11 – 10 المؤرخ في 22 جوان 2011 المتعلق بالبلدية فإن بلدية سطيف بصدد الإنطلاق في تجسيد مشروع المندوبيات البلدية و عددها 12 و هي بصدد إيداع الملف لدى مصالح وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في بداية الدخول الاجتماعي .

5.أدوات جمع البيانات :

قامت الباحثة ببناء استمارة حول واقع وتحديات الإدارة المحلية في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر وهي تعبر عن وجهة نظر الموظفين وأثناء بنائنا لأداة جمع البيانات تم الاعتماد على الدراسات السابقة التي اطلعنا عليها و الجانب النظري، لذلك تم بناء الاستبيان وفقا للخطوات و المعايير العلمية المعروفة ، وقد تكون من 19 بند مقسمة على محورين أساسيين.

كما قسم الاستبيان إلى ثلاث محاور حسب مقتضيات الدراسة وتتفرع عن كل محور مجموعة من الأسئلة ، إذ كان المحور الأول حول جمع البيانات الشخصية لأفراد العينة ،و يحاول المحور الثاني

الإجابة عن الفرضية الأولى والتي مفادها : تطبيق الإدارة الإلكترونية ساهم في تحسين أداء الإدارة المحلية ، أما المحور الثالث فحاولت أسئلته الإجابة عن الفرضية الثانية والتي مفادها أن : عدم تبني برامج تكوينية متخصصة من قبل الإدارة المحلية يعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية وفي ما يلي توضيح لمحاور الاستبيان.

- **المحور الأول:** يهدف إلى تحصيل بعض البيانات الشخصية عن الموظف مثل الجنس ، المؤهل العلمي ،الخبرة المهنية .
- **المحور الثاني:** يحاول الإجابة عن الفرضية الأولى من خلال العبارات (1-10)
- **المحور الثالث:** يحاول الإجابة عن الفرضية الثانية من خلال العبارات (11-19)

2.5 تحكيم الاستبيان:

بعد قراءات متعددة لدراسات مشابهة لموضوع الدراسة، تكونت لدى الباحثة نظرة واسعة ساعدتها على بناء الاستبيان مع مراعاة أن تكون الأسئلة المطروحة لها علاقة بإشكالية البحث وتجيب على فرضياته ولقد تم عرض الاستبيان في صورته الأولى على مجموعة من الأساتذة في التخصص (علم الاجتماع وعلم النفس) قصد إعطاءنا رأيهم حول الاستبيان وهذا في النقاط التالية :

- ✓ مدى علاقة أسئلة الاستبيان بموضوع الدراسة .
- ✓ مدى تلاءم الاستبيان بفرضيات الدراسة.
- ✓ سهولة ووضوح اللغة المستخدمة في أسئلة الاستبيان .
- ✓ إعطاء ملاحظات و تعديلات لازمة حول كل سؤال من أسئلة الاستبيان .

ومن نتائج التحكيم أن كل الأساتذة المحكمين قد وافقوا على أسئلة الاستبيان وأنها قابلة للتطبيق فيما يلي أسماء الأساتذة المحكمين :

- د. عيشاوي وهيبة .
- د. جوابي لخضر.
- د. قاسم سمية .
- أ .شملال صفية.

6.أساليب الإحصائية في تحليل البيانات :

تعتبر أدوات عرض البيانات المتحصل عليها عن طريق الإستبيان هي الوسيلة الهامة التي يتوصل بها الباحث لتحليل وتفسير مختلف الحقائق والمعلومات، التي يجمعها من الميدان والجداول الإحصائية من أهم الأدوات لعرض البيانات، وتوضيح مدلولاتها، والبرهنة على الترابط بين المتغيرات الأساسية المستخدمة في البحث وتبيان العلاقات السببية فيما بينها.

أما فيما يخص أدوات التحليل فقد اعتمدنا على النسب المئوية ، حيث يقسم هذا التكرار على مجموع العينة و يضرب في مئة ، و نستنتج النسب المئوية :

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{عدد التكرارات}}{\text{عدد العينة}} \times 100$$

وكذا المتوسط الحسابي الذي يحسب وفق تقسيم عدد التكرارات على عدد العينة.

7. نتائج الدراسة:

1.7 تبويب البيانات و تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى :

الفرضية الأولى : و مفادها :

- **إن تطبيق الإدارة الإلكترونية ساهم في تحسين أداء الإدارة المحلية.**

الرقم	البند	نعم		أحيانا		لا	
		ت	%	ت	%	ت	%
المحور الثاني : تطبيق الإدارة الإلكترونية ساهم في تحسين أداء الإدارة المحلية.							
01	توفر البلدية الوثائق الإدارية اللازمة التي يمكن تحميلها من موقعها.	35	68.62	08	15.68	08	15.68
02	تقوم البلدية بأرشفة البيانات والمعلومات الكترونيا	48	94.11	03	5.88	00	00
03	توفر البلدية إمكانية التواصل معها عن طريق البريد الالكتروني	40	78.43	06	11.76	05	9.80
04	تقوم البلدية بإجراء دورات تكوينية في مجال التكنولوجيا الاتصال الحديثة للعمال	17	33.33	06	11.76	38	74.50
05	يتم التنسيق بين المستويات الإدارية لهذه البلدية عن طريق الانترنت (شبكة داخلية)	15	29.41	10	19.60	26	50.98
06	تعمل البلدية على استقطاب عمال ذو خبرة ومهارة في مجال العمل الالكتروني	25	49.01	08	15.68	18	35.29
07	يتم استخدام الحضور الالكتروني من قبل البلدية	51	100	00	00	00	00
08	يسمح للعاملين الدخول إلى عملهم الكترونيا عبر الانترنت وهم خارج عملهم.	00	00	00	00	51	100
09	تقوم البلدية بإرسال رسائل قصيرة (SMS) إلى	28	54.90	18	35.29	05	9.80

	المواطنين لتبليغهم بكل ما هو جديد						
10	لدينا رغبة للتحول من العمل الورقي إلى العمل الالكتروني	37	72.54	06	11.76	08	15.68
	مجموع التكرارات والمتوسط الحسابي	**ع**= 296 X= 29.6		**ع**= 65 X=6.5		**ع**= 159 X= 15.9	

من خلال النتائج المتحصل عليها بعد تفريغ وتبويب البيانات التي أدلى بها أفراد العينة نحو بنود المحور الأول والذي كان يحاول الإجابة عن الفرضية الأولى التي مفادها أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ساهم في تحسين أداء الإدارة المحلية في بلدية سطيف وبالضبط في مصلحة الوثائق البيومترية حيث تم ملاحظة أن مجموع التكرارات التي متوسط حسابها وهذا نحو نعم قد بلغ ب 29.6 بينما المتوسط الحسابي نحو أحيانا فقد بلغ ب 6.5 أما نحو لا فقد بلغ ب 15.9 والملاحظ أثناء قراءة هذه الأرقام يجد أن متوسط نحو نعم هو الأعلى أي معظم الاستجابات توافق على أن الإدارة الالكترونية حسنت من أداء الإدارة المحلية وبالتالي نقبل الفرضية الأولى وهذا ما نجده واضحا في بعض استجابات أفراد المستجوبين فمثلا نجدهم قد صرحوا وهذا بنسبة 94.11 % إن البلدية تقوم بعملية أرشفة للبيانات والمعلومات الكترونيا وهذا واضح جليا خاصة فيما يخص المعلومات التي تخص شهادة الميلاد العادية رقم 13 وشهادة الميلاد الأصلية رقم 12(S12)حيث أصبح يتم استخراج عن طريق برنامج الذي يعتمد بالأساس على معلومات والبيانات الشخصية المخزنة بطريقة الكترونية .

كما اقر 78.43 %من أفراد العينة أن المواطنين يتواصلون عبر الايميل بشكل حسن مع البلدية مع أدلاء بشكاويهم ومقترحاتهم عن طريق البريد الالكتروني وفيما يخص موضوع التكوينات والدورات التدريبية في مجال التكنولوجيا الحديثة للعمال فقد صرح 74.50 % من أفراد العينة بان إدارتهم لا تقوم بتكوينهم وإنما هذا الأخير موجه لبعض الإطارات فقط ولعل السبب هو أن هذه التكوينات تستلزم التمكن من اللغات الأجنبية وهذا ما يعاني منه معظم العمال وكذا الميزانية المحدودة وهذا ما لا تملكه البلدية .

وفي الأخير اكد72.54 % من المستجوبين أنهم يريدون التحول إلى العمل الالكتروني والتخلي عن العمل الورقي الكلاسيكي ويرجع السبب إلى أن العمل الالكتروني يختصر الوقت والجهد كما انه يمكنهم تصحيح الأخطاء المطبعية قبل طباعة الوثائق....الخ

ومما سبق فانه يمكننا القول بان الفرضية الجزئية الأولى قد تحققت بمعنى أن أداء الإدارة المحلية قد تحقق في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية .

2.7 تبويب البيانات وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

الفرضية الثانية :ومفادها:

- توجد تحديات تعيق عصرنة الإدارة المحلية في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.

- **المحور الثاني :** توجد تحديات تعيق عصرنة الإدارة المحلية في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.

الرقم	البند	نعم		أحيانا		لا	
		ت	%	ت	%	ت	%
11	ارتفاع أسعار بعض المعدات والأجهزة الالكترونية	47	92.15	4	7.84	00	00
12	قلة عملية صيانة الأجهزة التقنية في هذه البلدية	39	76.47	08	15.68	04	7.84
13	ضعف برامج وتطبيقات الحماية لبيانات ومعلومات البلدية	26	50.98	19	37.25	16	31.37
14	ضعف مستوى العمال في التحكم بتكنولوجيا الإعلام الآلي	37	72.54	10	19.60	04	7.84
15	ضعف تدفق الانترنت في هذه البلدية يعتبر من الصعوبات المعيقة أثناء العمل	47	92.15	04	7.89	00	00
16	ضعف الميزانية المخصصة لتكوين العمال على أجهزة وتطبيقات وبرامج الحاسوب الآلي	43	84.31	06	11.76	02	3.92
17	ضعف مستوى العمال في اللغات الأجنبية	41	80.39	03	5.88	07	13.72
18	عدم وعي الأفراد المجتمع بوجود الإدارة الالكترونية	38	74.50	00	00	13	25.49
19	عدم استخدام اغلب أفراد المجتمع شبكة الانترنت للتواصل مع البلدية	47	92.15	04	7.84	00	00
	مجموع التكرارات والمتوسط الحسابي	Σ= 365 X= 40.55.		Σ= 58 X= 6.44		Σ= 46 X=5.11	

من خلال النتائج المتحصل عليها بعد تفريغ وتبويب البيانات التي أدلى بها أفراد العينة نحو بنود المحور الثاني والذي كان يحاول الإجابة عن الفرضية الثانية التي مفادها أنه توجد تحديات تعيق عصرنة الإدارة المحلية في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر، وبالضبط في بلدية سطيف ونخص مصلحة الوثائق البيومترية حيث تم ملاحظة أن مجموع التكرارات التي متوسط حسابها وهذا نحو نعم قد بلغ ب 40.55 بينما المتوسط الحسابي نحو أحيانا فقد بلغ ب 6.44 أما نحو لا فقد بلغ ب5.11 والملاحظ أثناء قراءة هذه الأرقام يجد أن متوسط نحو نعم هو الأعلى وبنسبة عالية وملحوظة أي معظم الاستجابات توافق على أن الإدارة المحلية تعاني من مجموعة من عوائق وصعوبات تعيق من عصرنتها في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية وبالتالي نقبل الفرضية الثانية وهذا ما نجده واضحا في بعض استجابات أفراد المستجوبين فمثلا نجدان الصعوبة الأولى التي يعانون منها هي ضعف تدفق الانترنت وهذا بنسبة 92.15 % وهذه الصعوبة تعاني منها معظم القطاعات في الجزائر وليست الإدارة المحلية فقط وأيضا صعوبة ارتفاع ميزانية وأسعار بعض المعدات

والأجهزة الالكترونية وهذا بنسبة كذلك 92.15 %وان دل على شيء فإنما يدل على محدودية ميزانية الإدارة المحلية ، أيضا صعوبة عدم استخدام اغلب أفراد المجتمع شبكة الانترنت للتواصل مع البلدية وهذا بنسبة أيضا 92.15 % فرغم اتصال بعض المواطنين بالبلدية عن طريق الايميل لإدلاء ببعض شكاويهم او شيء من هذا القبيل إلا أنهم يجهلون تمام طرق استخراج الوثائق او طلبها عن طريق الانترنت وهذا ما يمكن أن نسميه بالصعوبات الاجتماعية الثقافية ، تلي هذه الصعوبات المصنفة في الخانة الأولى صعوبة في الخانة الثانية إلا وهي صعوبة تكوين وتدريب العمال على الأجهزة والتطبيقات التكنولوجيا الحديثة وهذا بنسبة 84.31 % وهذا سببه احد الصعوبات السابقة الذكر إلا وهي محدودية الميزانية للبلدية خاصة وان الجزائر تعيش أزمة مالية واقتصادية مما جعل الدولة تعلن حالة تقشف في معظم ميزانيات لمختلف المجالات والتخصصات تليها صعوبة ضعف التمكن من اللغات الأجنبية لدى العمال وكما نعلم أن معظم التكنولوجيا والبرامج الآلية إنما تم إدراجها باللغة الأجنبية فهذا أيضا يعتبر احد الصعوبات في عصرنة الإدارة المحلية بل وحتى في حصر هذه التكوينات إلا في حيز الإطارات المتمكنة من اللغات على غرار العمال البسطاء ...الخ .

ومما سبق فانه يمكننا القول بان الفرضية الجزئية الثانية قد تحققت بمعنى أن الإدارة المحلية تعاني من مجموعة من العوائق والصعوبات تعيق من عصرتها في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية .

خاتمة :

انطلقت الدراسة من فرضيتن حيث تحاول الأولى محاولة معرفة مدى تحسن أداء الإدارة المحلية في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية أما الفرضية الثانية فتحاول معرفة مجمل الصعوبات التي تعيق الإدارة الالكترونية في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية ولتحقق من صدق او نفي الفرضيات تم الاعتماد على استمارة محكمة من طرف أساتذة في التخصص حيث تم تطبيقها على عينة مكونة من 51 موظفة في بلدية سطيف وبالضبط في مصلحة الوثائق البيومترية وبعد تفريغ وتبويب بيانات أفراد العينة تم الاعتماد على النسب المئوية لمعرفة أراء المستجوبين وكذا الاعتماد على معامل المتوسط الحسابي وهذا لمعرفة مدى تحقق الفرضية أم لا ، لنستنتج في الأخير إن أداء الإدارة المحلية قد تحسن نوعا ما في ظل تطبيق الإدارة الالكترونية وان معظم العمال يريدون التحول إلى العمل الالكتروني والابتعاد عن العمل الورقي وهذا لأنه اقل جهدا ووقتا وعليه فقد تحققت الفرضية الأولى أما بالنسبة للفرضية الثانية فقد تم التوصل إلى أن الإدارة المحلية تعيقها مجموعة من الصعوبات تعيق عصرنتها منها عوائق اجتماعية وثقافية بمعنى جهل ونقص الوعي لدى المواطنين في استخدام الانترنت وكذاك عوائق مالية بمعنى محدودية الميزانية وهذا ما أعاق شراء الآلات الحديثة والبرامج الآلية وكذا برامج الحماية دون ان ننسى قضية التكوينات ، أيضا عوائق تقنية مثل مشكل تدفق الانترنت ...الخ وعليه يمكننا القول ان الفرضية الثانية هي الأخرى قد تحققت .

بعد التوصل إلى نتائج الدراسة والتحقق من فرضياتها والإجابة على التساؤلات المطروحة والتي شكلت في مجموعها إشكالية الدراسة التي حوصلت ظاهرة الإدارة الإلكترونية في الجزائر ، يمكننا طرح الاقتراحات التالية التي من شانها أن تحسن من عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر والتي نجد منها:

- ضرورة توفير أجهزة الحاسوب الإلكترونية في جميع الإدارات من أجل استخدامها في العمل الإداري وتعويض العمل اليدوي.

- إنشاء موقع إلكتروني خاص بكل بلدية يتم فيه إدراج الوثائق الإدارية التي يحتاجها المواطن بكثرة مما تغنيه ضرورة القدوم إلى مقر البلدية وإنما يتم تحميلها من موقع البلدية فقط.
- تدريب الموظفين في الإدارات على استخدام أجهزة الحاسوب في أداء عملهم.
- تخصيص ميزانية مالية في تدريب العاملين وتأهيلهم على البرامج الإلكترونية.
- الاستعانة بمهندسين وخبراء في مجال الإعلام الآلي من أجل تطوير برامج وشبكات اتصالية داخلية خاصة بكل إدارة وكذا إنشاء قاعدة بيانات تخص الموظفين والمواطنين.
- تدعيم الدولة للمواطنين في اقتناء أجهزة الحاسوب وكذا الاشتراك في الإنترنت من خلال تخفيض سعرها ، وجعلها في متناول الجميع ، الأمر الذي يخلق الوعي الإلكتروني لدى المواطن ويشكل ما يسمى المجتمع الإلكتروني

الإحالات والمراجع:

محمد متولي، تطبيق الإدارة الالكترونية في الدول العربية ، المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته شرطة دبي تحت عنوان " إدارة الموارد البشرية " ، 24- 26أفريل2003 ، الإمارات العربية، ص18 .

مها وليد علي الفاضل، الإدارة الإلكترونية في المكتبات ومراكز مصادر المعلومات، مجلة رسالة المكتبة، المجلد السابع والأربعون، العدد الثاني، الأردن، ، 2012 ص23

كامل بربر، الإدارة عملية ونظام ، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر ، (بيروت، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر،996)، ص15

علي شريف ، الإدارة المعاصرة ، ط2، الدار الجامعية، (الإسكندرية ، الدار الجامعية ،1997)، ص06 .

حرفوش مدني، تاريخ الفكر الإداري ، مكتبة زهراء الشرق، (القاهرة،1997،مكتبة زهراء الشرق)، ص10.

علي السلمى ، السلوك الإنساني في الإدارة ، مكتبة الغريب، (القاهرة، مكتبة غريب ، 1998)، ص14 .

علي شريف محمد سلطان ، المدخل المعاصر في مبادئ الإدارة ، الدار الجامعية للطباعة و النشر و التوزيع (العراق، الدار الجامعية للطباعة و النشر و التوزيع ، 1998) ، ص17 .

رضا صاحب أبو أحمد ، الإدارة لمحات معاصرة ، ط1 ، مؤسسة الوراق للنشر التوزيع ، (عمان ، مؤسسة الوراق للنشر التوزيع ،2001)، ص14 .

محمد رسلان الجيوسي ، الإدارة علم وتطبيق ، دار المسيرة للطباعة و النشر ، (الأردن، دار الميسرة للطباعة والنشر،2001)، ص17 .

باري عبد اللطيف، عاشور عبد الكريم، الحكومة الإلكترونية بين فرص النجاح ومعوقات التطبيق ، مجلة العلوم الإنسانية ،العدد 29 ، جامعة محمد خيضر بسكرة 2013 ، ص178 .

محمد سمير أحمد ، الإدارة الإلكترونية ، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع ،(الأردن ، دار الميسرة ، 2009)، ص 87.

طبال لطيفة، عقلنة المنظمة ونظريات التنظيم ، مجلة علوم الإنسان والمجتمع ، جامعة محمد .خيضر بسكرة ، العدد 02 ، جوان 2012 ، 129ص .

الزعبي خالدة سماره ، تشكيل المجالس المحلية وأثره على كفايتها - دراسة مقارنة - ، منشأة .المعارف ،(الإسكندرية ،منشاة المعارف، 1984)، ص60 .