معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين "دراسة حالة بلديتي جيجل وقاوس"

Obstacles of Applying Electronic Management from the Employees' Perspective The Case of the Municipalities of Jijel and Kaous

قريمس عنتر[1]*، عدمان مريزق[2]

[1] المدرسة العليا للتجارة (الجزائر)، etd_grimes@esc-alger.dz

[2] المدرسة العليا للتجارة (الجزائر)، m_admane@esc-alger.dz

تاريخ الاستلام: 2022/11/14؛ **تاريخ القبول:** 2022/12/22؛ **تاريخ النشر:** 2023/06/30؛

ملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة أهم المعيقات التي تحول دون نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين، ممثلة في المعيقات الإدارية، المالية، التقنية، بالإضافة للمعيقات البشرية، التشريعية والقانونية. استهدفت هذه الدراسة الإدارة العمومية الجزائرية ممثلة في بلديتي جيجل وقاوس؛ حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث شارك في الدراسة 46 موظفا. وتوصلت الدراسة أن المعوقات التقنية والبشرية كانت من أكثر المعوقات تأثيرا في تعطيل مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية، متبوعة بالمعوقات المالية والإدارية وأخيرا التشريعية، وبناء على نتائج الدراسة ومقارنتها بالدراسات السابقة قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يرجى إتباعها من أجل نجاح تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الإلكترونية؛ إدارة العمومية الجزائرية؛معيقات؛ وجهات نظر العاملين.

تصنيف JEL : M15؛ H83؛ O33؛ J29.

Abstract:

This study aims at investigating the main obstacles that prevent a successful application of electronic management from the emloyees' perspective. These obstacles can be administrative, financial, technical, in addition to human, legislative and legal ones. The study targeted the Algerian public administartion represented in the minucipalities of both Jijel and Kaous. The descriptive analytical approach was adopted and data was collected by means of a questionnaire administered to a sample of 46 employees. The results showed that technical and human obstacles were among the most influencing factors in disrupting the e-management application project, followed by financial, administative and legislative obstacles. Based on the results of the current study and other previous studies, a set of recommendations can be suggested for a successful implementation of the e-management project.

Keywords: *Electronic management; obstacles; Algerian public administration; employees' perspective.*

Jel Classification Codes :M15؛H83؛O33 ؛J29.

*قريمس عنتر.

مقدمة:

يشهد العالم تزايدا وتنافسا غير مسبوق في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي أحدثت تحولا جذريا على مستوى الجوانب الإدارية، الاقتصادية، الاجتماعية والسياسية.

لقد أحدث ظهور الإنترنت وانتشارها ثورة وتغييرا حقيقيا في مجال الإدارة، كان من نتائجها ظهور مصطلح جديد هو الإدارة الإلكترونية، فهي تحول شامل للمفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والتنظيمات التي تقوم عليها الإدارة، وهي ليست مجرد الانتقال من المعاملات الورقية إلى معاملات إلكترونية.

ويعد الانطلاق نحو تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية دون دراسة متطلبات وشروط هذا التحول ومعرفة معيقات التطبيق؛ هو قرار قد يدل على احتمال فشل هذا المشروع قبل انطلاقه.

ومن هذا المنطلق ومن خلال ما تقدم نطرح إشكالية بحثنا في التساؤل الرئيسي التالي:

ماهي أبرز المعيقات التي تحول دون نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في بلديتي جيجل وقاوس من وجهة نظر العاملين؟

ولمعالجة إشكالية الدراسة صيغت الأسئلة الفرعية التالية:

- المعيقات الإدارية أم البشرية أي منها هو الأكثر مساهمة في عرقلة نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية الجزائرية؟
- هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير المبحوثين للمعيقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية؟

الفرضيات:

- المعيقات التقنية والبشرية هي الأكثر مساهمة في عرقلة نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية الجزائرية، وهذا راجع لضعف البنية التحتية من جهة، ومن جهة أخرى قلة الوعي الاجتماعي وضعف في تكوين الكوادر البشرية على مستوى الإدارات المحلية.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين آراء العاملين في المعيقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية نظرا لكثرة المعيقات التي تحول دون نجاح تطبيقها.

هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهم المعيقات التي تحول دون نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العمومية الجزائرية من وجهة نظر العاملين. بالإضافة لمقارنة نتائج الدراسة بالدراسات السابقة ومحاولة تقديم بعض الاقتراحات التي يمكن إتباعها في سبيل نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في كونها ستقدم للمسؤولين والمدراء والقيادة العليا وللباحثين في هذا المجال نتائج علمية وموضوعية على المعيقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية الجزائرية من وجهة نظر العاملين بها، وتتجلى أهمية الدراسة من أهمية هذا الجانب بالنسبة للدولة الجزائرية في سبيل عصرنة الإدارة المحلية.

منهج الدراسة:

بهدف دراسة اشكالية هذا البحث وتحليلها؛ فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، للوقوف على المفاهيم الخاصة بالدراسة ومحاولة تحليلها، كما تم الرجوع للدراسات السابقة من أجل بناء الاستبيان الخاص بالدراسة ومقارنة النتائج الحالية بنتائج الدراسات السابقة.

الدراسات السابقة:

– دراسة (لبقع، 2022) بعنوان: إستراتيجية المورد البشري في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة ميدانية في الإدارة المحلية بلدية الجلفة، هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بالإدارة الإلكترونية والتأثير الذي تحدثه على استراتيجية المورد البشري كفاعل اجتماعي داخل البلدية، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال الملاحظة والمقابلة والاستبيان كأدوات في جمع البيانات، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها ان هناك إستراتيجية أفضل للتحول نحو الإدارة الإلكترونية دون تأثير عوائقها على إستراتيجية الفاعل الاجتماعي بحيث أن قابلية المورد البشري لمشروع الإدارة الإلكترونية هي مقاومة للتغيير وذلك عند الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإلكترونية يدفع الفاعل الاجتماعي لاستعمال إستراتيجيته الهجومية والدفاعية، اوصت الدراسة بضرورة أن تقوم وزارة الداخلية والجماعات المحلية بعقد دورات تدريبية بشكل دوري ومستمر، تتعلق بالتخصص في الإدارة الإلكترونية، تعزيز شراكة المورد البشري في عملية تقسيم المهام لتحقيق الاهداف المطلوبة واحتياجات المجتمع والموظف، ضرورة توفير الإمكانات المادية والبشرية والتنظيمية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

– دراسة (حموش و بوضياف، 2021) بعنوان: معوقات الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات الجبائية، هدفت الدراسة إلى تبيان أثر معوقات الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الجبائية حيث تم اجاء دراسة ميدانية لعينة من الإدارات الجبائية مست 102 موظف، حيث توصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات المعوقات الإدارية والتقنية والمعوقات البشرية والمالية على جودة الخدمات الجبائية الإلكترونية، وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل أقسام البحث والدراسات في مجال تكنولوجيا المعلومات على مستوى الإدارات الجبائية، تحسين نوعية المواقع الإلكترونية التي تستخدمها الإدارة الجبائية في تقديم خدماتها، ضرورة عقد دورات تدريبية أكثر ملائمة للموظفين وهذا لتبسيط الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة خدماتها، زرع الثقة بين مختلف المتعاملين.

– دراسة (جبريل، 2020) بعنوان: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية بدرنة (ليبيا)، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اهم المعوقات التي تعتري تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية بمدينة درنة من وجهة نظر العاملين، تم استخدام منهج دراسة الحالة كأداة رئيسية في جمع المعلومات من خلال مجتمع دراسة بلغ 89 عاملا، ونتج عن الدراسة أن مستوى معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية جاء متوسطا، كما بينت الدراسة أن أكثر معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية هي المعوقات البشرية ومن بعدها المعوقات الإدارية، المالية، ثم التقنية وقد أوصت الدراسة بضرورة توعية الإدارة العليا والعاملين بإدارة الخدمات الصحية بمفهوم الإدارة الإلكترونية واطلاعهم على تجارب الدول والمنظمات في هذا المجال والنجاح الذي حققته من خلال تطبيقها للإدارة الإلكترونية، إنشاء قسم متخصص لتطبيقات الإدارة الإلكترونية يضم خبراء في تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى خبراء في الإدارة يعملون على إيجاد الحلول للمشاكل التي تعيق عملية التطبيق.

– دراسة (مسعود و رابح الله، 2017) بعنوان: الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية (العراقيل والحلول)دراسة ميدانية على عينة من بلديات ولاية البليدة، هدفت الدراسة إلى دراسة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة الجزائرية ومعرفة أبرز العراقيل ومحاولة إيجاد الحلول الناجعة من أجل نجاح تطبيقها، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات شملت 38 موظف من عمال المصالح البيومترية، توصلت الدراسة إلى مجموعة من العراقيل التي تحول دون نجاح الإدارة الإلكترونية مثل نقص الإمكانيات المادية والبيروقراطية نقص التكوين والدورات التدريبية، وقدم الباحث جملة من التوصيات التي قد تساهم في تجاوز هذه العراقيل مثل ضرورة تغيير الذهنيات ونشر الوعي وكذلك العمل على تدريب وتكوين الموظفين على الإدارة الإلكترونية.

–دراسة (سعداوي، 2016) بعنوان: إمكانية تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة الجزائرية، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الإمكانيات المتوفرة لتطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة الجزائرية، وتبيان المعوقات أو التحديات

التي تقف في طريقها نحو تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة وضعية الإدارة الجزائرية ومقارنتها بالدول السباقة لتطبيق هذا النظام، وتوصلت هذه الدراسة لمجموعة من النتائج من بينها، ضعف المستوى التكنولوجي للجزائر مقارنة مع مثيلاتها في الدول العربية وخصوصا في مجال استخدام الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت، وقد اوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتدريب وتنمية الموارد البشرية على الاستخدام الرشيد لكافة الأجهزة والوسائل التكنولوجية في إطار تأدية الأعمال الإلكترونية، توفير المخصصات المالية اللازمةوتفعيل دور القطاع الخاص في ذلك لتخفيف العبء على الدولة، تعزيز البنية التكنولوجية وتوفير الامن المعلوماتي والحماية الإلكترونية لضمان أمن وسرية المعلومات الشخصية والوطنية.

– دراسة(اللوزي، 2010) بعنوان: الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية كما يراها العاملون في اجهزة الخدمة المدنية في الأردن، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على آراء العاملين في أجهزة الخدمة المدنية والصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبانة لعينة تكونت من 413 موظف عام، توصلت الدراسة إلى أن اتجاهات العاملين تشير إلى اعتبار الإدارة من أهم الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية ثم تلاه مجال الموارد المادية ثم التشريعات والسياسات التنظيمية ثم أمن المعلومات وسريتها ثم الوعي الاجتماعي وفي المرتبة الأخيرة مجال البنية التحتية، كما دلت الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين آراء العاملين في الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية، وقد قدم الباحث العديد من التوصيات في ضوء نتائج هذه الدراسة منها ضرورة الاهتمام المتزايد بإعداد العنصر البشري الإداري في الأجهزة الحكومية وتحسين البنية التحتية والبيئة التشريعية والقانونية للخدمات الإلكترونية في الاردن.

اهتمت الدراسات السابقة بالإدارة الإلكترونية حيث تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الموضوع المشترك وهو سبل تطبيق الإدارة الإلكترونية وإبراز المعوقات التي تحول دون نجاح تطبيقها، بينما تختلف الدراسة الحالية في تناولها لمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارات العمومية، حيث تم الإطلاع على الدراسات السابقة والاستفادة منها من خلال إثراء الجانب النظري للدراسة وفي طرق جمع البيانات والمعلومات، وكذلك تحليل نتائج الدراسة الحالية ومقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة ومحاولة إعطاء بعض الحلول والاقتراحات التي يؤمل في الاستفادة منها من أجل نجاح تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية.

المحور الأول الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

سيتضمن هذا الإطار النظري خصائص الإدارة الإلكترونية ومعيقات تطبيقيها، لكن قبل ذلك، نرى من المناسب عرض مفهومها.

أولا: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا، أصبح لها تأثير عميق على طريقة المعاملات بين الناس والعلاقات الاجتماعية والتواصل في شتى أنحاء العالم (المعري، 2003، صفحة 14).

أما البنك الدولي فيعرفها على انها "مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتغيير الطريقة التي يتفاعل معها المواطنين، والمؤسسات الإدارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وطرق أفضل للوصول إلى المعلومات وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني"(Bouriche, 2009, p. 3) .

رغم المجال الواسع في الإدارة الإلكترونية إلا أنها ليست مقصورة على توفير الخدمات للمواطنين عن طريق الانترنت فحسب، بل تشمل المحاولة الدائمة للحصول على أجود خدمة حكومية في العلاقات الداخلية والخارجية من خلال الطرق الإلكترونية غير التقليدية في أي مكان وزمان، دون تمييز أو إخلال بمبدأ تكافؤ الفرص (fang, 2002, p. 3) .

من خلال ما سبق يتضح لنا أن الإدارة الإلكترونية هي نتاج التطور الهائل في الثورة الرقمية، وهي عملية حديثة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف الاسراع في انجاز المهام وتحسين الخدمات المقدمة ورفع مستوى الأداء وسرعة انتقال المعلومات بما يتماشى مع ما وصل إليه العالم الرقمي من تطور في مختلف المجالات.

ثانيا: خصائص الإدارة الإلكترونية

مثلت خصائص تطبيق الإدارة الإلكترونية دافعا أساسيا لدى القائمين على مبادرات التحول الالكتروني في الكثير من الدول والحكومات وتوج بخلق استراتيجيات إلكترونية متنوعة مقسمة على مراحل حسب الظروف والإمكانيات يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الالكترونية كما ذكرها (عاشور، 2009، صفحة 19)نقلا عن أحمد درويش وفق مايلي:

- **زيادة الإتقان:** إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل مخرجا حاسما في شكل المهام، والأنشطة الإدارية التقليدية وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات؛
- **تخفيض التكاليف:** إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول فان انتهاج نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة؛ حيث لم تعد الحاجة لليد العاملة ذات العدد الكبير؛
- **تبسيط الإجراءات:** أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية؛ عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة؛
- **تحقيق الشفافية:** فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم خدمات (دويش، 2007، صفحة 55)؛
- **الحماية:** من مميزات الإدارات الإلكترونية تأمين الشبكات الإلكترونية ببرامج حماية تضمن عدم تمكن أحد من الدخول إليها والتلاعب في ملفاتها ومعاملاتها بالحذف أو الإضافة؛ فهذه أمور أصبحت غير واردة في حساب المتعامل مع الإدارات الإلكترونية الذي يدرك أن واقع معاملاته وبياناته المحمية المخزنة على شبكة الإدارة الإلكترونية لا سبيل لأحد في الوصول إليها، وأن البرنامج الحاسوبي الدقيق للشبكة سيمنحه فرصته بناء على بياناته، بعيًدا عن التدخل البشري (محمود، 2010).

إن أهم ما يميز الإدارة الإلكترونية أنها تقلل بشكل كبير الاعتماد على أشياء كثيرة ذا تكلفة عالية كانت تعتمد عليها الإدارة التقليدية من أبرزها الورق، الحدود المكانية والزمانية وكثرة العاملين وضخامة المباني وغيرها من الأمور التي تعيق السرعة والدقة في الأداء. (آل و بن عبد الله، 2008، صفحة 25)

ثالثا: معيقات تطبيق الإدارة الالكترونية

يعترض مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية مجموعة من المعيقات المادية والبشرية والتكنولوجية؛ ويمكن تمييز العديد من الصعوبات في مختلف المجالات والتي تمثل تحديا في سبيل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ومن بين العراقيل والمعيقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية نذكر منها:

1. **المعيقات الإدارية:**

- تعقد الاجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية. (سعداوي، 2016، صفحة 33).
- غياب التنسيق بين مختلف الإدارات الحكومية وهذا يصعب من عملية الإدارة الإلكترونية؛ حيث يختلف مصدر القرار وعدم توحيده.
- عدم اعادة صياغة الهياكل التنظيمية في الإدارات لتتماشى مع التطورات في العصر الرقمي والاكتفاء بالهياكل التقليدية (الأسناوي و جلال، 2020، صفحة 71).
- ضعف التخطيط والمتابعة من قبل الإدارة العليا، إضافة إلى ضعف التنسيق بين أقسام الإدارة يعتبر عاملا لفشل عملية التنفيذ (بن عبيد، 2019، صفحة 40).

2. **المعيقات البشرية**(سعداوي، 2016):

- مقاومة كبيرة للتغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذي يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الاجراءات وتنظيم العمليات الحكومية؛ (حموش و بوضياف، 2021، صفحة 370)
- غياب أو ضعف الثقافة الإلكترونية لدى العنصر البشري مما يجعله يتخذ مواقف سلبية إزاء التكنولوجيا وتطبيقاتها؛
- قلة الخبرات والكفاءات البشرية في تقديم الخدمات الإلكترونية وضعف المبادرة الفردية؛
- نقص الموظفين المتخصصين في تقنية المعلومات والاتصالات وصيانة المعدات والأجهزة.

3. **المعيقات المالية**: تتمثل أهم هذه المعوقات فيما يلي (الحسن، 2011، الصفحات 192-194):

- قلة الموارد المالية اللازمة من أجل تغطية تكاليف البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- عدم توفير ميزانيات خاصة لتدريب وتكوين الموظفين في مجال نظم المعلومات والاتصال؛
- صعوبة تغطية تكاليف الصيانة المرتفعة وكذلك تكاليف التحديثات المستمرة الخاصة بالبرامج الإلكترونية؛
- نقص المخصصات المالية في مجال الاستعانة بخبراء تقنية المعلومات الذين لديهم المعرفة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

4. **المعيقات التقنية**:

- التهديدات الامنية التي تتعرض لها الشبكات مثل القرصنة والاختراق (بن عبيد، 2019، صفحة 42)؛
- عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدول مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- عدم قدرة تكنولوجيا المعلومات على مجابهة التطور المستمر في أساليب القرصنة؛
- قلة العتاد اللازم لتطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- ضعف برامج الحماية ضد الفيروسات والقرصنة الإلكترونية.

5. **المعيقات القانونية والتشريعية**: تتمثل هذه المعوقات فيما يلي: (مطر، 2008، صفحة 54)

- تفاقم مشكلة الفقر المعلوماتي مما ينتج عنه صعوبة في التعامل مع مختلف نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- تفاقم مشكلة التوقيع الإلكتروني نظرا لعدم وجود وتوفر الضمانات الازمة للتحقق من صحته وعدم تزويره وبالتالي عدم تنظيم عملية التوقيع الإلكتروني مقارنة مع قواعد الاثبات المعمول بها في النظام التقليدي بالتوقيع المكتوب او بالبصمة؛
- ازدياد حجم المخالفات والجرائم المعلوماتيةبسب غياب الأمن المعلوماتي وما يترتب عن ذلك من فقدان لخصوصيات المستفيدين وسريتهم؛
- غياب الإرادة السياسية الداعمة للتحول نحو الإدارة الإلكترونية؛ (عبان، 2016، صفحة 79)
- عدم وجود بيئة تشريعية تحمي العمل الإلكتروني.

المحور الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة

إن الهدف من القيام بدراستنا هو الوصول إلى معرفة رأي الموظفين عن أهم معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

أولا: مجتمع الدراسة

تم حصر مجتمع الدراسة في جميع الموظفين بمصلحة التنظيم والشؤون العامة والمصلحة البيومترية بجميع مناصبهم، في كل من بلديتي جيجل وقاوس.

ثانيا: عينة الدراسة

لقد تم توزيع 60 استمارة وتماسترجاع 48 استمارة حيثتم اعتماد 46 استمارة صالحة للدراسة، بنسبة قدرت ب96% وهي نسبة يمكن الاعتماد عليها ونظرا لصغر حجم عينة مجتمع الدراسة قام الباحث بدراسته بالكامل، لضمان نتائج جيدة اقرب للواقع.

ثالثا: أداة الدراسة

تم الاعتماد على الاستبانة **Questionnaire** كأداة رئيسية لجمع البيانات حول موضوع الدراسة؛ نظرا لما توفره من تجميع أكبر عدد ممكن من البيانات؛ حيث تم تقسيمها إلى محورين هما:

. المحور الأول: تضمن بيانات شخصية على المبحوثين مثل الجنس، السن، المؤهل العلمي والخبرة المهنية.

. المحور الثاني: تضمن 34 عبارة عن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

رابعا: ثباتأداةالدراسة وصدقها

- **الثبات reliability** :

الجدول رقم (01): نتائج ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل Alph Cronbacha

معامل الصدق	معامل الثبات Alph Cronbacha	
0.882	0.778	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ (0.778) محصورة بين 70- 80% وتعتبر هذه القيمة مرتفعة (Bougie & sakaran, 2010)وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الدقة والثبات، وبالتالي يمكن تعميمه على أفراد عينة الدراسة.

- **الصدق validity :** من أجل التحقق من صدق الأداة تم الاعتماد على الصدق الداخلي والذي يقاس من خلال حساب الجدر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ، حيث بلغت قيمة معامل الصدق(0.882)، مما يدل على الثقة في صدق مقياس الدراسة.

يبين الجدول رقم (02) معاملات ارتباط فقرات بعد المعيقات الإدارية بالدرجة الكلية للبعد ومستوى الدلالة، حيث يكون معامل الارتباط دال إحصائيا في حالة كون مستوى الدلالة أصغر من 0.05.

الجدول رقم (02): معاملات ارتباط عبارات بعد المعيقات الإدارية بالدرجة الكلية للبعد.

رقم العبارة	1	2	3	4	5	6	7	8	9
معامل الإرتباط	0.528**	0.531**	0.416**	0.449**	0.494**	0.577**	0.531**	0.473**	0.316*
مستوى الدلالة	0.00	0.00	0.04	0.02	0.00	0.00	0.00	0.01	0.32

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

*دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 5%. **دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 1%.

نلاحظ من خلال الجدول رقم(02) أن كل العبارات التي تنتمي إلى بعد المعيقات الإدارية موجبة ودالة إحصائيا أي لها ارتباط إحصائي بالبعد عند مستوى الدلالة 5%، أي لها علاقة بالدرجة الكلية للبعد وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.316 و0.577)، وكل معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 5% ؛ وبذلك تعتبر جميع فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه، وعليه كل مجالات الدراسة صالحة للتحليل.

يبين الجدول رقم (03) معاملات ارتباط فقرات بعد المعيقات المالية بالدرجة الكلية للبعد ومستوى الدلالة، حيث يكون معامل الارتباط دال إحصائيا في حالة كون مستوى الدلالة أصغر من 0.05.

الجدول رقم (03): معاملات ارتباط عبارات بعد المعيقات المالية بالدرجة الكلية للبعد

رقم العبارة	10	11	12	13
معامل الإرتباط	0.754**	0.807**	0.584**	0.689**
مستوى الدلالة	0.00	0.00	0.04	0.02

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

*دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 5%. **دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 1%.

يتجلى من الجدول رقم(03) أن كل العبارات التي تنتمي إلى بعد المعيقات المالية موجبة ودالة إحصائيا أي لها ارتباط إحصائي بالبعد عند مستوى الدلالة 1%، أي لها علاقة بالدرجة الكلية للبعد وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.584 و0.807)، وكل معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 1% وبذلك تعتبر جميع فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه، وعليه كل مجالات الدراسة صالحة للتحليل.

يبين الجدول رقم (04) معاملات ارتباط فقرات بعد المعيقات التقنية بالدرجة الكلية للبعد ومستوى الدلالة، حيث يكون معامل الارتباط دال إحصائيا في حالة كون مستوى الدلالة أصغر من 0.05.

الجدول رقم(04): معاملات ارتباط عبارات بعد المعيقات التقنية بالدرجة الكلية للبعد

رقم العبارة	14	15	16	17	18	19	20	21	22
معامل الارتباط	0.708**	0.489**	0.218	0.532**	0.466**	0.631**	0.617**	0.447**	0.130
مستوى الدلالة	0.00	0.01	0.146	0.00	0.01	0.00	0.00	0.02	0.388

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

*دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 5%. **دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 1%.

نلاحظ من خلال الجدول رقم(04) أن كل العبارات التي تنتمي إلى بعد المعيقات التقنية موجبة ودالة إحصائيا أي لها ارتباط إحصائي بالبعد عند مستوى الدلالة 5%، أي لها علاقة بالدرجة الكلية للبعد وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.316 و0.577)، وكل معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 5%، إلا الفقرة رقم 16 و22 غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 5%، وبذلك تعتبر أغلب فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه، وعليه كل مجالات الدراسة صالحة للتحليل.

يبين الجدول رقم (05) معاملات ارتباط فقرات بعد المعيقات البشرية بالدرجة الكلية للبعد ومستوى الدلالة، حيث يكون معامل الارتباط دال إحصائيا في حالة كون مستوى الدلالة أصغر من 0.05.

الجدول رقم (05): معاملات ارتباط عبارات بعد المعيقات البشرية بالدرجة الكلية للبعد.

رقم العبارة	23	24	25	26	27	28	29
معامل الارتباط	0.618**	0.581**	0.721**	0.499**	0.519**	0.413**	0.538**
مستوى الدلالة	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.04	0.00

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

*دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 5%. **دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 1%.

نلاحظ من خلال الجدول رقم(05) أن كل العبارات التي تنتمي إلى بعد المعيقات البشرية موجبة ودالة إحصائيا أي لها ارتباط إحصائي بالبعد عند مستوى الدلالة 1%، أي لها علاقة بالدرجة الكلية للبعد وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.413

و0.721)، وكل معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 1% وبذلك تعتبر جميع فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه، وعليه كل مجالات الدراسة صالحة للتحليل.

يبين الجدول رقم (06) معاملات ارتباط فقرات بعد المعيقات التشريعية بالدرجة الكلية للبعد ومستوى الدلالة، حيث يكون معامل الارتباط دال إحصائيا في حالة كون مستوى الدلالة أصغر من 0.05.

الجدول رقم (06): معاملات ارتباط عبارات بعد المعيقات التشريعية بالدرجة الكلية للبعد.

رقم العبارة	30	31	32	33	34
معامل الارتباط	0.572**	0.727**	0.527**	0.609**	0.489**
مستوى الدلالة	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

*دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 5%. **دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 1%.

نلاحظ من خلال الجدول رقم(06) أن كل العبارات التي تنتمي إلى بعد المعيقات التشريعية موجبة ودالة إحصائيا أي لها ارتباط إحصائي بالبعد عند مستوى الدلالة 1%، أي لها علاقة بالدرجة الكلية للبعد وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.489 و0.727)، وكل معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 1% وبذلك تعتبر جميع فقرات البعد صادقة لما وضعت لقياسه، وعليه كل مجالات الدراسة صالحة للتحليل.

خامسا: أساليب المعالجة الإحصائية

لمعالجة بيانات مفردات عينة الدراسة، تم استخدام الحزم الإحصائي للعلوم الاجتماعية (Statisticl pacKage for social sciences) والذي يرمز له بالرمز spss، ويحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية تندرج ضمن الإحصاء الوصفي كالتكرارات، المتوسطات الحسابية ، الانحرافات المعيارية.....الخ . وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معامل الارتباط،...الخ، وقد تم الاعتماد على مقياس لكرت الخماسي بحيث تأخذ كل إجابة أهمية على النحو التالي:

الجدول رقم (07): توزيع درجات عبارات المحاور لمقياس لكارت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
النقاط	5	4	3	2	1

المصدر:من إعداد الباحثين

المدى: ولتحديد مجال كل فئة والذي يعبر عن درجة الموافقة، يتم تحديد المدى (R) وطول الفئة (L) كما يلي:

-حساب المدى (R): وذلك باستخدام الحدود العليا والدنيا المستخدمة في محاور أداة الدراسة: 5-1=4

-حساب طول الفئة (L): L=R/C=4/5=0,8

حيث: C تمثل عدد الفئات.

بعد ذلك يتم إضافة طول الفئة إلى أقل قيمة في المقياس (1) لتحديد الحد الأعلى لأول فئة (1,8=1+0,8)، ونكمل بإضافة طول الفئة مع البقية لنتحصل على الجدول التالي:

الجدول رقم (08): طول الفئة لمقياس الدراسة وفقا لمقياس ليكرت

قيم المتوسط الحسابي	[1,80–1]	[2,6–1,81]	[3,40–2,61]	[4,20–3,41]	[5–4,21]
مقياس ليكارت	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
درجة التقدير	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الباحثين

سادسا: خصائص عينة الدراسة.

حسب توزيع أفراد العينة كان 76.1% إناث و حسب المؤهل العلمي لاحظنا أن أغلب أفراد العينة جامعيون حيث بلغ عددهم 34 من أصل 46 وهو ما يعادل نسبة 74% من إجمالي العينة، وهذا يدل على المستوى التعليمي العالي لأفراد العينة وقدرتهم على فهم أسئلة الاستبانة والإجابة عليها بكل مصداقية. كما لاحظنا أيضا أن أكثر من 76% من المبحوثين يملكون خبرة مهنية أكثر من 10 سنوات وهذا ما يعزز من مصداقية إجابات العينة.

الجدول رقم (09): نتائج الفقرات الخاصة بالمعيقات الإدارية ودرجة القدير

	الفقرة		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
1	التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير الإداري.	ت	11	12	5	16	2	3.30	1.29	متوسطة
		%	23.9	26.1	10.9	34.8	4.3			
2	النظرة السلبية لمفهوم إ.إ من حيث تقليلها للعنصر البشري.	ت	9	15	3	16	3	3.23	1.30	متوسطة
		%	19.6	32.6	6.5	34.8	6.5			
3	انعدام الحوافز المالية للعاملين في مجال الإدارة الإلكترونية	ت	9	24	4	6	3	3.65	1.13	مرتفعة
		%	19.6	52.2	8.7	13	6.5			
4	غياب الشفافية ونفوذ مجموعات المصالح الخاصة.	ت	13	12	13	4	4	3.56	1.24	مرتفعة
		%	28.3	26.1	28.3	8.7	8.7			
5	تعقد الاجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية.	ت	12	19	9	3	3	3.73	1.12	مرتفعة
		%	26.1	41.3	19.6	6.7	6.7			
6	غياب التنسيق بين مختلف الإدارات الحكومية.	ت	9	26	5	4	2	3.78	1.009	مرتفعة
		%	19.6	56.5	10.9	8.7	4.3			
7	عدم اعادة صياغة الهياكل التنظيمية في الإدارات لتتماشى مع التطورات التكنولوجية.	ت	13	24	2	6	1	3.91	1.02	مرتفعة
		%	28.3	52.2	4.3	13	2.2			
8	عدم الاستعانة بخبراء في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية	ت	15	21	2	4	4	3.84	1.22	مرتفعة
		%	32.6	45.7	4.3	8.7	8.7			
9	نقص الدورات التدريبية للعاملين في مجال الإدارة الإلكترونية	ت	22	20	1	2	1	4.30	0.89	مرتفعة جدا
		%	47.8	43.5	2.2	4.3	2.2			
	المعيقات الإدارية							**3.70**	**1.13**	**مرتفعة**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يبين الجدول رقم (09) أن المتوسط الحسابي العام لجميع العبارات المندرجة ضمن بعد المعيقات الإدارية بلغ 3.70، وبانحراف معياري 1.13 وهي أكبر من (1) وهذا يدل على وجود تباين أو تشتت في إجابات أفراد العينة حول هذه الأبعاد، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا المتغير يعتبر مؤشر مرتفع بمعنى أن مفردات الدراسة أظهرت درجة مرتفعة من الموافقة على عبارات هذا البعد، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة على بعد المعيقات الإدارية بين (3.23-4.30) وبدرجة تقدير (ممارسة) مرتفعة مما يدل على أن هناك مستوى مرتفع للمعيقات الإدارية حسب المبحوثين.

الجدول رقم (10): نتائج الفقرات الخاصة بالمعيقات المالية ودرجة القدير

	الفقرة	موافق بشدة		موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
10	ارتفاع رسوم الاتصال بشبكة الانترنت.	ت	10	13	11	10	2	3.41	1.18	مرتفعة
		%	21.7	28.3	23.9	21.7	4.3			
11	قلة وعدم كفاية الميزانيات الخاصة بصيانة الأجهزة والمعدات.	ت	14	24	6	1	1	4.06	0.85	مرتفعة
		%	30.4	52.2	13	2.2	2.2			
12	نقص المخصصات المالية في مجال الاستعانة بخبراء تقنية المعلومات الذين لديهم المعرفة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية.	ت	15	25	5	1	0	4.17	0.70	مرتفعة
		%	32.6	54.3	10.9	2.2	0			
13	ارتفاع تكلفة شراء المعدات والأجهزة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	ت	13	21	8	3	1	3.91	0.96	مرتفعة
		%	28.3	45.7	17.4	6.5	52.2			
	المعيقات المالية							**3.88**	**0.92**	**مرتفعة**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يبين الجدول رقم (10) أن المتوسط الحسابي العام لجميع العبارات المندرجة ضمن بعد المعيقات المالية بلغ 3.88، وبانحراف معياري 0.92 وهي أصغر من (1) وهذا يدل على عدم وجود تباين أو تشتت في إجابات أفراد العينة حول هذه الأبعاد ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا المتغير يعتبر مؤشر مرتفع بمعنى أن مفردات الدراسة أظهرت درجة مرتفعة من الموافقة على عبارات هذا البعد، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة على بعد المعيقات المالية بين (3.41-4.17) وبدرجة تقدير (ممارسة) مرتفعة مما يدل على أن هناك مستوى مرتفع للمعيقات المالية حسب المبحوثين.

الجدول رقم (11): نتائج الفقرات الخاصة بالمعيقات التقنية ودرجة التقدير

الرقم	الفقرة	موافق بشدة		موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
14	قلة البرامج والتقنيات الخاصة بتطبيقات الإدارة الإلكترونية	ت	11	25	9	0	1	3.97	0.80	مرتفعة
		%	23.9	54.3	19.6	0	2.2			
15	نقص التجهيزات الخاصة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.	ت	13	29	2	2	0	4.15	0.69	مرتفعة
		%	28.3	63	4.3	4.3	0			
16	سرعة تطور الأجهزة والبرمجيات ذات العلاقة سبب في تأخير تطبيق الإدارة الإلكترونية	ت	9	13	13	9	2	3.39	1.14	مرتفعة
		%	19.6	28.3	28.3	19.6	4.3			
17	ضعف البنية التحتية للاتصالات القادرة على تحمل ضغوط وأعباء المستفيدين	ت	14	27	5	0	0	4.19	0.61	مرتفعة
		%	30.4	58.7	10.9	0	0			

18	قلة برامج الصيانة للمعدات والأجهزة بالإدارات العمومية.	ت	17	25	1	2	1	4.19	0.85	مرتفعة
		%	37	54.3	2.2	4.3	2.2			
19	عدم وجود قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	ت	10	26	8	1	1	3.93	0.82	مرتفعة
		%	21.7	56.5	17.4	2.2	2.2			
20	عدم توفر الإنترنت بشكل كاف وموسع في الإدارات، أو اقتصارها على مجموعة معينة دون غيرها.	ت	22	18	4	2	0	4.30	0.81	مرتفعة جدا
		%	47.8	39.1	8.7	4.3	0			
21	ضعف أمن المعلومات وتأمين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات والأجهزة.	ت	12	23	8	3	0	3.95	0.84	مرتفعة
		%	26.1	50	17.4	6.5	0			
22	التهديدات الامنية التي تتعرض لها الشبكات مثل القرصنة والاختراق.	ت	5	18	15	5	3	3.36	1.04	متوسطة
		%	10.9	39.1	32.6	10.9	6.5			
المعيقات التقنية								**3.93**	**0.84**	**مرتفعة**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يبين الجدول رقم (11) أن المتوسط الحسابي العام لجميع العبارات المندرجة ضمن بعد المعيقات التقنية بلغ 3.93، وانحراف معياري 0.84 وهي أصغر من (1) وهذا يدل على عدم وجود تباين أو تشتت في إجابات أفراد العينة حول هذه الأبعاد ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا المتغير يعتبر مؤشر مرتفع بمعنى أن مفردات الدراسة أظهرت درجة مرتفعة من الموافقة على عبارات هذا البعد، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة على بعد المعيقات التقنية بين (3.36-4.19) وبدرجة تقدير (ممارسة) مرتفعة مما يدل على أن هناك مستوى مرتفع للمعيقات التقنية حسب المبحوثين.

الجدول رقم (12): نتائج الفقرات الخاصة بالمعيقات البشرية ودرجة التقدير.

الرقم	الفقرة	موافق بشدة		موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
23	قلة الخبرات والكفاءات البشرية ونقص المبادرة الفردية.	ت	14	24	2	5	1	3.97	0.99	مرتفعة
		%	30.4	52.2	4.3	10.9	2.2			
24	الإفتقار إلى ثقافة أعمال منفتحة على التغيير وعلى الشفافية.	ت	14	25	6	1	0	4.13	0.71	مرتفعة
		%	30.4	54.3	13	2.2	0			
25	ضعف مستوى العاملين في اللغة الانجليزية والفرنسية المستخدمة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية	ت	14	16	7	8	1	3.73	1.14	مرتفعة
		%	30.4	34.8	15.2	17.4	2.2			
26	نقص الموظفين المتخصصين في تقنية المعلومات والاتصالات وصيانة المعدات والأجهزة.	ت	12	21	5	8	0	3.80	1.02	مرتفعة
		%	26.1	45.7	10.9	17.4	0			
27	ضعف دعم المدراء بالأجهزة	ت	17	21	6	1	1	4.13	0.88	مرتفعة

	الحكومية لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية.	%	37	45.7	13	2.2	2.2			
28	عدم وجود وعي اجتماعي بما يمكن أن توفره هذه التكنولوجيا الحديثة من مزايا وتحسينات.	ت	14	23	4	5	0	4	0.91	مرتفعة
		%	30.4	50	8.7	10.9	0			
29	مقاومة كبير للتغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذي يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الاجراءات وتنظيم العمليات الحكومية.	ت	9	12	17	8	0	3.47	1	مرتفعة
		%	19.6	26.1	37	17.4	0			
المعيقات البشرية								**3.89**	**0.95**	**مرتفعة**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

يبين الجدول رقم (12) أن المتوسط الحسابي العام لجميع العبارات المندرجة ضمن بعد المعيقات البشرية بلغ 3.89، وبانحراف معياري 0.95 وهي أصغر من (1) وهذا يدل على عدم وجود تباين أو تشتت في إجابات أفراد العينة حول هذه الأبعاد ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا المتغير يعتبر مؤشر مرتفع بمعنى أن مفردات الدراسة أظهرت درجة مرتفعة من الموافقة على عبارات هذا البعد، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة على بعد المعيقات البشرية بين (3.47-4.13) وبدرجة تقدير (ممارسة) مرتفعة مما يدل على أن هناك مستوى مرتفع للمعيقات البشرية حسب المبحوثين.

الجدول رقم (13): نتائج الفقرات الخاصة بالمعيقات التشريعية والقانونية ودرجة القدير.

الرقم	الفقرة	موافق بشدة		موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
30	غياب الإرادة السياسية الداعمة للتحول نحو الإدارة الإلكترونية	ت	11	16	12	6	1	3.65	1.05	مرتفعة
		%	23.9	34.8	26.1	13	2.2			
31	ازدياد حجم المخالفات والجرائم المعلوماتية بسبب غياب الامن المعلوماتي وما يترتب عن ذلك من فقدان لخصوصيات المستفيدين وسرياتهم.	ت	5	20	14	7	0	3.5	0.88	مرتفعة
		%	10.9	43.5	30.4	15.2	0			
32	تفاقم مشكلة التوقيع الإلكتروني نظرا لعدم وجود وتوفر الضمانات الازمة للتحقق من صحته.	ت	8	20	16	2	0	3.73	0.80	مرتفعة
		%	17.4	43.5	34.8	4.3	0			
33	عدم توفر التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	ت	8	19	16	3	0	3.69	0.83	مرتقعة
		%	17.4	43.5	34.8	6.5	0			
34	الافتقار إلى الأنظمة والتشريعات القانونية والتنظيمية المناسبة.	ت	8	21	14	3	0	3.73	0.82	مرتفعة
		%	17.4	45.7	30.4	6.5	0			
المعيقات التشريعية								**3.66**	**0.87**	**مرتفعة**

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يبين الجدول رقم (13) أن المتوسط الحسابي العام لجميع العبارات المندرجة ضمن بعد المعيقات التشريعية والقانونية بلغ 3.66، وبانحراف معياري0.87 وهي أصغر من (1) وهذا يدل على عدم وجود تباين أو تشتت في إجابات أفراد العينة حول هذه الأبعاد

ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا المتغير يعتبر مؤشر مرتفع بمعنى أن مفردات الدراسة أظهرت درجة مرتفعة من الموافقة على عبارات هذا البعد، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة على بعد المعيقات التشريعية بين (3.50-3.73) وبدرجة تقدير (ممارسة) مرتفعة مما يدل على أن هناك مستوى مرتفع للمعيقات التشريعية.

جدول رقم (14) إجابات أفراد العينة اتجاه أبعاد معيقات الإدارة الإلكترونية ودرجة التقدير

التسلسل	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب البعد	درجة التقدير
1	المعيقات الإدارية	3.70	1.13	4	مرتفعة
2	المعيقات المالية	3.88	0.92	3	مرتفعة
3	المعيقات التقنية	3.93	0.84	1	مرتفعة
4	المعيقات البشرية	3.89	0.95	2	مرتقعة
5	المعيقات التشريعية	3.66	0.87	5	مرتفعة
	معيقات تطبيق إ.إ	3.812	0.942		مرتقعة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

سابعا: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

من خلال دراسة مختلف أبعاد معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومن خلال دراسة وحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمختلف عبارات الاستبانة من أجل معرفة مستوى معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية تبين أن المتوسط الحسابي لمعيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية قد بلغ 3.81 والذي ينتمي للمجال من (3.41-4.20). كما بلغت قيمة الانحراف المعياري 0.94 وهي أصغر من (1) وهذا يدل على عدم وجود تباين أو تشتت في إجابات أفراد العينة حول هذه الأبعاد، وبدرجة تقدير (ممارسة) مرتفعة مما يدل على أن هناك مستوى مرتفع لمعيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية ببلديتي جيجل وقاوس.

نلاحظ من خلال الجدول أن مستوى المعيقات التقنية كانت في المرتبة الأولى من خلال إجابات المبحوثين وبدرجة تقدير مرتفعة؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.93) وهذا راجع لضعف البنية التحتية وقلة التجهيزات وضعف مستوى الجاهزية الرقمية في الجزائر والبرامج الخاصة بتطبيق الإدارة الإلكترونية، وكذلك قلة برامج الصيانة للمعدات. كما بلغت قيمة الانحراف المعياري 0.84 وهي أصغر من (1) وهذا يدل على عدم وجود تباين أو تشتت في إجابات أفراد العينة حول هذه الأبعاد؛ وهذا ما توافق مع دراسة (سعداوي، 2016) ودراسة أسامة أحمد (مسعود و رابح الله، 2017)، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

كما سجلنا كذلك ضعف أمن المعلومات والتهديدات الأمنية التي تتعرض لها الشبكات مثل القرصنة والاختراق.

في حين جاءت المعيقات البشرية في المرتبة الثانية حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.89) وبدرجة تقدير مرتفعة؛ حيث أن من أهم المعوقات حسب المبحوثين هي الافتقار إلى ثقافة أعمال منفتحة على التغيير والشفافية وعدم وجود وعي اجتماعي بما يمكن أن تقدمه هذه التكنولوجيا الحديثة وكذلك قلة الخبرات والكفاءات البشرية ونقص الموظفين المتخصصين في تقنية المعلومات كما أن قيمة الانحراف المعياري قد بلغت 0.95 وهي أصغر من (1). وهذا يدل على عدم وجود تباين أو تشتت في إجابات أفراد العينة حول هذه الأبعاد؛ وهو ما توافق مع دراسة (جبريل، 2020) وكذلك مقاومة التغيير من قبل الموظفين وضعف دعم المدراء وهو ما ذهبت إليه دراسة (لبقع، 2022).

أما المعيقات المالية؛ فلقد جاءت في المرتبة الثالثة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.88) وبدرجة تقدير مرتفعة وهذا يدل على تأكيد المبحوثين على أهم المعيقات في هذا البعد مثل نقص المخصصات المالية في مجال الاستعانة بخبراء تقنية المعلومات وقلة وعدم كفاية الميزانيات الخاصة بصيانة الأجهزة والمعدات كما أن قيمة الانحراف المعياري قد بلغت 0.92 وهي أصغر من (1). وهذا يدل على

عدم وجود تباين أو تشتت في إجابات أفراد العينة حول هذه الأبعاد وهذا ما توافق مع دراسة (حموش و بوضياف، 2021) وكذلك دراسة سعداوي محمد (2016).

كما بلغت المعيقات الإدارية المرتبة الرابعة؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.70) وبدرجة تقدير مرتفعة حسب إجابات المبحوثين إذ تمثلت أبرز معوقاتها في نقص الدورات التدريبية للعاملين في مجال الادارة الالكترونية وعدم الاستعانة بخبراء في المجال واعادة صياغة الهياكل التنظيمية لتتماشى مع التطورات التكنولوجية.

كما أن قيمة الانحراف المعياري قد بلغت 1.13 وهي أكبر من (1) وهذا يدل على وجود تباين أو تشتت في إجابات أفراد العينة حول هذه الأبعاد وهذا ما توفق مع دراسة (حموش و بوضياف، 2021) ودراسة (لبقع، 2022) ودراسة (جبريل، 2020) وكذلك تعقد الاجراءات الادارية وغياب التنسيق بين مختلف الادارات وهذا ما ذهبت إليه دراسة (سعداوي، 2016) ودراسة (اللوزي، 2010).

في حين احتلت المعيقات التشريعية والقانونية في المرتبة الأخيرة من حيث اجابات المبحوثين؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.66) وبدرجة تقدير مرتفعة من أهم معوقاتها هي الافتقار للأنظمة والتشريعات القانونية والتنظيمية المناسبة لتطبيق الادارة الالكترونية ومشاكل التوقيع الإلكتروني وكذلك غياب ارادة سياسية داعمة للتحول الرقمي.

كما أن قيمة الانحراف المعياري قد بلغت 0.87 وهي أصغر من (1)؛ وهذا يدل على عدم وجود تباين أو تشتت في إجابات أفراد العينة حول هذه الأبعاد؛ وهذا ما توافق مع دراسة (لبقع، 2022) ودراسة (سعداوي، 2016) ودراسة (اللوزي، 2010)

خاتمة:

أردنا من خلال دراستنا تسليط الضوء على معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارات العمومية. وقصد الحصول على نتائج ملموسة والوصول للأسباب الحقيقية؛ قمنا بإجراء دراسة ميدانية على عينة من الإدارات العمومية التي تطبق فيها الإدارة الإلكترونية وهي بلديتي جيجل وقاوس.

من خلال تحليل بيانات الدراسة تم التوصل لمجموعة من النتائج والتي نوجزها فيما يلي:

أفضت الدراسة إلى أن المستوى العام لمعيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في كل من بلدية جيجل وقاوس محل الدراسة كان مرتفعا وبدرجة تقدير مرتفعة.

كما توصلت الدراسة أن هناك تقارب كبير بين أبعاد معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية؛ حيث كانت المعيقات التقنية هي السبب الأول في عرقلة تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين وهذا ما توافق مع دراسة (رابح الله و مسعود، 2017) وبدرجة تقدير مرتفعة في حين كانت المعيقات البشرية في المرتبة الثانية كأحد الأسباب الرئيسية وبدرجة تقدير مرتفعة ثم المعيقات المالية كسبب مباشر في عرقلة مشروع الإدارة الإلكترونية وبدرجة تقدير مرتفعة أيضا ثم المعيقات الإدارية والقانونية والتشريعية وبدرجة تقدير مرتفعة.

هذا وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن المعيقات التقنية والبشرية هي الأكثر مساهمة في عرقلة تطبيق الإدارة الإلكترونية وهو ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

كما أشارت الدراسة أيضا إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وأن متوسطات أبعاد المعيقات تتراوح بين 3.66 و3.93 وبدرجة تقدير مرتفعة حيث كانت المعيقات التقنية والبشرية في طليعة هذه المعيقات متبوعة بالمعيقات المالية والإدارية وأخيرا التشريعية وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية، وربما جاءت هذه النتائج منطقية ومتوقعة نظرا للظروف التكنولوجية السائدة في الجزائر من ضعف البنية التحتية وضعف تكوين الكوادر البشرية وقلة المخصصات المالية وتفشي البيروقراطية.

والجدير بالإيماءة أن النتائج التي توصلنا إليها في هذه الدراسة ليست متوافقة تمامًا مع نتائج دراسة (جبريل، 2020) بعنوان "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع الخدمات الصحية في درنة، ليبيا، من وجهة نظر العاملين"، والتي توصلت إلى استنتاج مفاده أن المعوقات البشرية أولاً، تليها المعوقات الإدارية والمالية والفنية. ربما تعود الاختلافات في النتائج إلى الاختلافات في توقيت بدء تشغيل مشاريع الإدارة الإلكترونية، فضلاً عن الاختلافات في الوسائل المادية والتقنية، التي تستخدم لتطبيق الإدارة الإلكترونية من دولة إلى أخرى.

وبناء على النتائج توصلنا إليها من خلال هذا البحث نقدم مجموعة من **الاقتراحات**؛ وهي:

- ضرورة الاهتمام بتدريب وتأهيل الموارد البشرية على الاستخدام الأمثل لكافة الأجهزة والوسائل التكنولوجية في إطار تأدية الأعمال الإلكترونية؛
- العمل على توفير دورات تدريبية مناسبة للموظفين العاملين بالإدارة الإلكترونية؛
- تعزيز البنية التكنولوجية الأساسية وتحسين نوعية المواقع الإلكترونية من أجل تقديم خدمة بدقة أكبر وسرعة أفضل؛
- ضرورة الإطلاع على تجارب الدول في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية، من أجل الاستفادة من الخبرات الدولية في هذا المجال؛
- العمل على توفير أقسام للبحث والدراسات في مجال تكنولوجيا المعلومات وعصرنة الإدارة العمومية، يضم خبراء متخصصين في المجال ويعملون من أجل تدليل العقبات التي تحول دون نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- تحمل روح المسؤولية والعمل على التغير الجدري من أجل الانتقال من الإدارة التقليدية نحو الإدارة الرقمية؛
- كسب ثقة المواطنين وتوفير الامن المعلوماتي والحماية الإلكترونية للمعلومات الشخصية والوطنية؛
- العمل على نشر الثقافة الإلكترونية وسط جميع الأطراف ذوي المصلحة والقيام بحملات توعية بمفهوم وأهمية مشروع الإدارة الإلكترونية، من خلال عقد الندوات والاجتماعات قصد إزالة المخاوف ورفع مستوى القبول لدى معارضي التغيير وتحسين نوعية الخدمة المقدمة؛
- ضرورة الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة والعمل على صيانتها والحفاظ عليها؛
- العمل على توفير المخصصات المالية وضرورة الاستعانة بخبراء تقنية المعلومات من أجل إنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية؛
- العمل على إعادة صياغة الهياكل التنظيمية في الإدارات العمومية لتتماشى مع التطورات الرقمية؛
- الاهتمام بالعنصر البشري وجعله الرأسمال الحقيقي في هذه الثورة الرقمية؛
- تدليل العقبات الإدارية والقضاء على البيروقراطية التقليدية، وضرورة وضع أنظمة وتشريعات قانونية تتناسب مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية؛ وتبني مبدأ الإدارة الرشيقة؛
- العمل على توفير قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- ينبغي تبني قرارات سياسية جادة وداعمة لمشروع التحول نحو الإدارة الرقمية.

آفاق الدراسة:

سنحاول من خلال نتائج الدراسة اقتراح اجراء بعض الدراسات التي من الممكن أن تبحث أكثر في هذا المجال وتصل إلى نتائج دقيقة ومفصلة أحسن من التي قبلها وهي:

- دور الوعي الاجتماعي في صنع ثقافة إلكترونية تساهم في نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية؛
- الامن المعلوماتي ودوره نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- الإستثمار في الموارد البشرية ودورها في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

قائمة المراجع باللغة العربية:

1. أحمد الأسناوي، و فاروق جلال. (2020). *الإدارة الإلكترونية*. الجزائر: دار الجديد للنشر والتوزيع.
2. أحمد المير، و ايهاب خميس. (2007). *متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور في مملكة البحرين*. ، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
3. أحمد دويش. (2007). الشفافية والنزاهة حلمنا القادم. *8*، 55.
4. أحمد لبقع. (2022). *إستراتيجية المورد البشري في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة ميدانية في بلدية الجلفة، أطروحة دكتوراه في علم الإجتماع*. جامعة البليدة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
5. أسامة أحمد مسعود، و عبد القادر رابح الله. (2017). الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية العراقيل والحلول دراسة ميدانية لعينة من بلديات ولاية البليدة. *المجلة الجزائرية للطفولة والتربية، 4* (6).
6. الحسن أحمد العوض محمود. (2010). *الإدارة الإلكترونية المفاهيم، السمات، العناصر*. طرابلس، ليبيا: المؤتمر العالمي للإدارة الإلكترونية.
7. حسين محمد الحسن. (2011). *الإدارة الإلكترونية* (الإصدار الطبعة الأولى). الأردن: مؤسسة الوراقة للنشر والتوزيع.
8. دحوان آل، و سعيد بن عبد الله. (2008). *دور إدارة التطوير الغداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير جامعة الملك سعود*. المملكة العربية السعودية.
9. رمزي حموش، و سامية بوضياف. (2021). معوقات الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات الصحية دراسة ميدانية في عينة من الإدارات الجبائية الجزائرية. *مجلة معهد العلوم الاقتصادية، 24* (1)، 370.
10. سعيد بن معلا المعري. (2003). *المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الحكومة الإلكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير*. الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
11. طلال بن عبد الله حسين الشريف. (2011). *الحكومة الإلكترونية ثورة القرن الحادي والعشرين في تطوير الإدارة العامة تجربة المملكة العربية السعودية*. القاهرة: المؤسسة العربية للإستثمارات العلمية وتنمية الموارد البشرية.
12. عبد الباسط بن عبيد. (2019). *متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر*. جلمعة محمد خيضر، بسكرة الجزائر.
13. عبد القادر عبان. (2016). *تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر*. الجزائر: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خضيرن بسكرة.
14. عبد الكريم عاشور. (2009). *دور الغدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائرن مذرة ماجستير في العلوم السياسية*. قسنطينة: جامعة منتوري.
15. عصام عبد الفتاح مطر. (2008). *الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق*. الإسكندرية: دار الجتمعة الجديدة للنشر.
16. كمال العقريب، و بلقاسم بومعزة. (2020). الإدارة الإلكترونية كدعامة لعصنة البلدية دراسة حالة بلدية حجرة النص. *مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال،، 6* (2)، 104.
17. ليندة فرخة. (2017). *دور تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تنافسية المؤسسات دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج بجيجل، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير ، ك*. لية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بسكرة.
18. محمد سعداوي. (2016). *إمكانية تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية في الإدارة العامة الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة الاعمال*. المدرسة العليا للتجارة.
19. موسى سلامة اللوزي. (2010). الصعوبات التي تواجه تطبيق الخدمات الإلكترونية كما يراها العاملون في أجهزة الخدة المدنية في الأردن. *المجلة الاردنية في إدارة الأعمال، 6* (1)..
20. وائل محمد جبريل. (2020). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية درنة ليبيا. *المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، 8* (1).

المراجع باللغة الأجنبية:

21. R Bougie ،و u sakaran .(2010) .*research methods for business:A Skill Building Approach*5) th ed.(
22. Riad Bouriche " .(2009) .*Le rôle des TIC dans la bonne gouvernance ", communication au séminaire national intitulé ,Informations et sociétéde la connaissance , La facultédes sciences sociales et humaines, UniversitéMentouri Constantine- Algérie,organiséles 18-19 avril,p3.*
23. zhiyuan fang .(2002) .E_ Government in Digital era : Concept, practice, and Development ,International ,Journal of the Internet and Management ,vol.1 , 2, 2002, p3 .*Zhiyuan fang ,E_ Government in Digital era : ConceptJournal of the Internet and Management ,vol.1 , 2, p3.*