

معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بالجزائر

–دراسة ميدانية بمنظمة الضمان الاجتماعي–

الاستاذة: مروش آمال.

جامعة لونيسيعلي – البلدية-

البريد الالكتروني: Merouche.24@hotmail.com

Abstract

In light of technological changes, which affected in Different countries in all sectors, communities realized the inevitability of change in their programs and the need to keep up with the classic scientific and technological progress in various fields, where racing communities in the development of today's development plans aimed at promoting economic and social infrastructure and administrative targeting the community as a whole building. And Algeria, like many nations convinced of the inevitability of change and cope with this, especially in the administrative sector challenges due to the sensitivity of this device and the influence and impact on the rest of the other community sectors and in this regard adopted Algeria on a range of existing administrative structures at the administrative reform process and activate the Steering public administration to move beyond the era of administrative backwardness.

الملخص:

في ظلّ التغيرات التكنولوجية التي طالت مختلف الدول في جميع القطاعات أدركت المجتمعات حتمية التغيير في برامجها الكلاسيكية وضرورة مواكبة التقدم العلمي و التكنولوجي في شتى المجالات، حيث تتسابق المجتمعات اليوم في وضع خطط تنموية تهدف إلى النهوض بالبنية الاقتصادية والاجتماعية والإدارية تستهدف البناء المجتمعي ككل.

و الجزائر على غرار العديد من الدول اقتنعت بحتمية التغيير و مسايرة هذه التحديات خاصة في القطاع الإداري نظرا لحساسية هذا الجهاز وتأثره وتأثيره

على باقي القطاعات المجتمعية الأخرى و في هذا الصدد اعتمدت الجزائر على مجموعة من الهياكل الإدارية القائمة على عملية الإصلاح الإداري و تفعيل التسيير بالإدارة العامة لتجاوز حقبة التخلف الإداري.

الكلمات الدالة: الإدارة الالكترونية – معوقات التطبيق

المقدمة:

تعيش المنظمات على الدوام في ظل بيئة اقتصادية و سياسية و اجتماعية و تقنية متغيرة وهي تشهد تغييرات ملموسة بسبب البيئة الداخلية التي تعيشها، الأمر الذي يشكل لديها ضغوطا داخلية وخارجية، لذا فقد أصبح لزاما عليها أن تعي وبشكل جيد أهمية التغيير والتطوير ومواكبة التقدم العلمي بصفة عامة والتقدم التقني بصفة خاصة، مع إعادة النظر في الكثير من العناصر التنظيمية والأخذ بمنهجية التغيير التنظيمي المخطط لتستطيع أداء أعمالها بكل كفاءة وفعالية للمحافظة على توازنها واستقرارها والتعايش مع بيئتها قدر المستطاع .

وباعتبار المنظمة شبكة متداخلة من الاتصالات ونسقا عقلان من التبادلات، فإن أي تغيير يحدث داخلها يرتبط بالنسق الاتصالي والاجتماعي، ويمثل إعادة نظر في أفعال أفرادها وعلاقتهم فيما بينهم من جهة، وتغيرا في ثقافتهم التنظيمية والسياسات التي يكونون فيها المعاني من جهة أخرى، لهذا فقد بات من الضروري تعديل الأساليب الإدارية وأهداف وبرامج المنظمة لتتماشى مع متطلبات التجديد والتوجه نحو وضع إداري أفضل يحسن استغلال الموارد المتاحة.

وتعدّ الإدارة الالكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، واستجابة قوية للتطورات الحاصلة، وردّ فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، ومن ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة، واستخدام الشبكات الالكترونية في دعم التواصل بين الفاعلين الاجتماعيين داخل المنظمة.

مشكلة الدراسة:

يمكن التعبير عن مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية:

ما هي أهم معوقات تفعيل أسلوب الإدارة الالكترونية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي؟

فرضية الدراسة:

لمعالجة إشكالية الدراسة تم صياغة الفرضية التالية:
يواجه الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي معوقات مختلفة الطبيعة تحول دون تفعيلها لتطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية.

أولا/مدخل نظري

1. تعريف الادارة الالكترونية:

هناك اتفاق عن أهمية الإدارة الإلكترونية كأسلوب مرغوب به في المؤسسات، إلا أن الخلاف قائم حول تحديد ماهيتها، فهناك من يعرفها على أساس الوسائل المستخدمة في إجراء المعاملات الإدارية فيقصد بها: "تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف، من خلال استخدام الوسائل المادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر"¹ كما تعرف أيضا بأنها: "استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء"²

يتفق هذا التعريف مع سابقه من حيث أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القيام بالمهام الإدارية، إلا أنه ركز على انعكاس هذه الأخيرة على علاقة المؤسسة بمتعاملها داخل وخارج التنظيم عكس التعريف السابق الذي اكتفى بالوسائل المستخدمة في الإدارة الإلكترونية، دون إبراز لميزاتها وأهميتها التي تعود على الجانب العلائقي للمؤسسة.

ومن تعريفات الإدارة الالكترونية أنها: "عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الإنترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمنشأة"³

ما يمكن ملاحظته على هذا التعريف أنه يتفق مع التعريف السابق حول أهمية استخدام الوسائل والنظم التكنولوجية الحديثة، في إطار ما يسمى بالإدارة الالكترونية، إلا أن هذا التعريف يبين جوانب انعكاس هذه الأخيرة على المؤسسة والتي حصرها في تحسين الإنتاج وزيادة كفاءة وفعالية التسيير.

في حين ينحو تعريف آخر إلى أنّ الإدارة الالكترونية هي: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة لشبكة الإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود، من أجل تحقيق أهداف الشركة"⁴

رغم هذا التعريف على وظائف الإدارة الأربعة (التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة) مؤكداً على أهمية استغلال شبكة الأنترنت في القيام بهذه الوظائف، مضيفاً بذلك بعداً استراتيجياً وهو أنّ تحقيق أهداف المنظمة مرتبط بهذا الاستغلال الأمثل لهذه الشبكة.

ونجد لدى آخر محاولة لتبسيط المفهوم أكثر وتقريبه إلى أرض الواقع، ووصف الإدارة الالكترونية، أكثر من الخوض في الأبعاد النظرية معزفاً إليها ب: "أنها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية والإجراءات الطويلة والمعقدة باستخدام الورق إلى أعمال إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية"⁵

ما يلاحظ على هذا التعريف أنّه عمل على وصف الإدارة الالكترونية، أكثر من الخوض في أبعادها النظرية، وهو أقرب للتعريف الإجرائية منه إلى التعريف النظرية. ومن تعريفات الإدارة الالكترونية كذلك: "موارد معلوماتية تعتمد على الأنترنت وشبكات الأعمال، تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياء، وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها."⁶

على العكس من التعريف الأنف الذكر، فهذا التعريف يميل إلى التجريد والعمومية وابتعد عن الخوض في المسائل الإجرائية وتطبيقات الإدارة الالكترونية دون تفصيل في الأعمال التي تقوم بها كما أنّه يولي أهمية قصوى للاستثمار في رأس المال المعرفي الفكري الذي اعتبره السبيل نحو تحقيق الأهداف بأقل تكلفة.

وتعرف الإدارة الالكترونية كذلك بأنّها: "الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكة الأنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة"⁷

يبدو أنّ هذا التعريف ركّز على الجانب المعلوماتي وإدارات المعلومات، وعلى الرغم من أهمية هذا الجانب إلّا أنّ هذا التعريف يبقى خاصاً بالمؤسسات أو الإدارات التي تدور أعمالها في فلك تبادل المعلومات وليست شاملة لكل المؤسسات.

ويبقى القاسم المشترك بين هذه التعريفات هو التأكيد على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال والاستغلال الأمثل لشبكة الأنترنت في القيام بالمهام الإدارية، سعياً نحو تحقيق أهداف المؤسسة بأقل التكاليف الممكنة.

انطلاقاً من جملة التعاريف المقدمة، نلاحظ أنه على الرغم من أن هدف الإدارة الإلكترونية واحد إلا أن تناولها بالتعريف والتعاطي مع مفهومها النظري تنوع بين المفكرين والمهتمين الذين تعرضوا لهذا المفهوم، وعليه يمكننا الخروج بتعريف أشمل للإدارة الإلكترونية على أنها:

"استخدام تكنولوجيا المعلومات والاستثمار في التقنيات الحديثة والتطبيقات

المتطورة للحاسبات الآلية في انجاز الأعمال والمعاملات الإدارية بطريقة

الإلكترونية، بغية تحسين أداء المنظمة وتفعيل تسييرها

2. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

يمكن حصر أهم معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في ما يلي:

- المعوقات الأمنية:⁸

-

التخوف من التقنية وعدم الإقتناع بالتعاملات الإلكترونية، خوفاً من إمكانية أن تؤديهم من أساس تهديد
د لعنصر الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية،
ويمثل فقدان الإحساس بالأمان نتجاً لها الكثير من المعاملات الإلكترونية، مثالاً لتحويلات الإلكترونيات وال
تعاملات مالية عن طريق بطاقات الائتمان، أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية
ة، إذ أن

من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها وجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي
تتطلب تركيزاً على ثلاث عناصر أساسية هي:

-العنصر المادي : من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.

-العنصر التقني: باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.

-العنصر البشري: بالعمل على تنمية مهارات وتدريب قدرات وخبرات العاملين في هذا المجال.

لكن الإشكالات التي يجب حلها في النقاش هو كيف يمكن تحقيق التنسيق، والانسجام بين هذه العناصر
في ظل التباين بين محدودات كل عنصر منها، خاصة أما مشاكل الفجوة الرقمية، وضعف مؤشرات الجاه
زية، وتباين مستويات التقدم التقني بين دول متقدمة وأخرى نامية؟

- معوقات اجتماعية:⁹

- ضعف المستوى التعليمي والثقافي.

- تواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الإلكتروني.
- النقص في المهارات الضرورية لتقنية المعلومات والاتصالات.
- ضعف القطاع الخاص والأهلي.
- مدى قبول المواطنين لنماذج الحصول على الخدمة بشكل ذاتي (الخدمة الذاتية).
- الخصوصية وسرية المعلومات.
- معوقات سياسية وتشريعية¹⁰:
- غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.
- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي وتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيته.
- عدم وجود بيئة عمل الإلكترونية محمية وفق أطر قانونية تحدّد شروط التعامل الإلكتروني، مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية وتحدّد عقوبات رادعة لمرتكبيها.
- إضافة إلى ذلك الإشكالات التي تطرح في ظلّ التحوّل نحو شكل التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات وغياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل وكلّ ما يتعلّق بعنصر الخصوصية والسريّة في التعاملات الإلكترونية.
- معوقات تنظيمية¹¹:
- انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية وتحديد الوقت الذي يلزم فيه البدء بتطبيق وتنفيذ الخدمات والمعلومات الإلكترونية.
- غياب المتابعة من قبل السلطات العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات الصغرى.
- ضعف اقتناع الإدارة العليا بدواعي التحول ومتطلباته.
- غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط المؤسسة حتى تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات.
- قلة المعرفة الحاسوبية لدى الإداريين الذين يمتلكون قرار إدخال هذه التقنية داخل المؤسسة.

- ندرة توفير التدريب المتخصص بشكل واسع في المواقع المرغوبة داخل المؤسسة.
- ضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة لتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات
- الافتقار إلى وجود جهة مركزية لتبني مشاريع الإدارة الالكترونية على مستوى الدولة مما يؤدي إلى ضعف توافق الأنظمة.
- معوقات تقنية ومالية:¹²
- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الالكترونية وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الالكتروني.
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات وبكفاءة عالية.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية، ومشاكل الصيانة التقنية لبرامج وإدارة الالكترونية.
- صعوبة الوصول لتكافؤ خدمات شبكة الأنترنت، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لعدد الكثير من الأفراد.
- معوقات بشرية:¹³
- ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي داخل المؤسسة.
- تنامي شعور بعض المديرين وذوي السلطة بأن التغيير يشكل تهديدا للسلطة.
- ندرة تقديم حوافز مادية للمديرين ونقص وتفاوت خبرات المديرين.
- ضعف المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلي والرغبة والخوف الذي يمتلك بعض المديرين عند استعماله.
- ضعف الثقة في حماية وسرية وأمن المعلومات والتعاملات الشخصية.
- مقاومة العاملين لتطبيق هذه التقنية وضعف الرغبة بها وعزوفهم عن استخدامها وضعف القناعة لديهم بسبب مخاوف نفسية وصحية، بالإضافة لطبيعة الإنسان وميله لمقاومة التغيير.
- قلة تشجيع المسؤولين وأجهزة الإعلام للأفراد على التعلّم الذاتي لبرامج وتطبيقات الإدارة الالكترونية وتقنية المعلومات.
- ومن أهم المعوقات التي تواجه الإدارة الالكترونية في الجزائر ما يلي:¹⁴

-
عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال تلبية طلبات العملاء، على إيصال الهاتف النديع
دأهم القنوا لتللتوا صل عبر الأنترنت.

-
تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصال لتتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيسا علمها نال الفارق
كبير لصد الفجوة الرقمية دول العالم المتقدم في هذا المجال،
لا سيما وأن الجزائر علم مقربة منا لانضمامها إلى المنظمة العالمية للتجارة.

-
محدودية الانتشار واستخدامات الانترنت في الجزائر، ان نسبة مستخدمي هذا التقنية الواسعة الاند
شار عالميا لان الضعيف في الجزائر مقارنة حثب الدول المجاورة، إذ تبلغ في المغرب علم سببلا لمثال
14.36% في حين لا تتعدى 5.33% فقط في الجزائر، وهذا نتيجة الأسباب السابقة الذكر.

-
التعاملات المالية الالكترونية لاتزال في بدايتها، رغم مرور ثلاثة سنوات علم مشروعالسلطات الجزائر
ة تعميم التعاملات المالية الالكترونية علم مستو بمختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن
هذا التجربة لاتزال المتعثرة،
فئات واسعة من المتعلمين لاقتصاديين، وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية
ة في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن
جهاز السحب الالكتروني ونيو التأخير الكبير في الوصول للحساباتهم.

-
هناك أيضا المعوقات المتعلقة بالجانب التشريعي المتمثل في غياب قانونا لمعاملات الالكترونية و ببطء عمل
ية اتخاذ القرارات وعمليات الإصلاح والاندماج، بالإضافة إلى بطئ البيروقراطية في الجانب الإداري
انخفاض مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها.

-
ضعف المستوى التعليمي والثقافي للمجتمع الجزائري رغم ارتفاعها للمحوظ في السنوات الأخيرة وتواضع
الثقافة المعلوماتية والتفاعلا لالكتروني.
ثانيا/ الاجراءات المنهجية للدراسة:

1. منهج الدراسة:

لتحقيق الأهداف المتوخاة من هذه الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي
التحليلي الذي يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع

المعلومات المقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسات الدقيقة بهدف الوصول إلى استنتاجات وتعميمات متعلقة بالواقع، بالإضافة إلى أنه يسمح لنا بالحصول على أكبر عدد ممكن من المعلومات بما يتماشى مع منطق التكميم في العلوم.

2. عينة الدراسة:

لقد اعتمدت الباحثة على العينة الحصصية أو النسبية والتي تشكل فيها الباحثة نموذجاً مختصراً للمجتمع مع مراعاة الفئات المكونة للمجتمع ونسب وجودها فيه مع مراعاة حجم تمثيل كل مستوى في مجتمع الدراسة، حيث حددت الباحثة الحجم الأمثل للعينة الحصصية ومقدراها 120 مفردة، منها 55 مفردة من الإطارات و61 مفردة من أعوان التحكم و4 مفردات من أعوان التنفيذ، وهي عينة ممثلة لمجتمع الدراسة.

3. أدوات الدراسة:

- الملاحظة:

لقد تم توظيف تقنية الملاحظة في مساحة ضيقة في الدراسة والتي انحصرت في ملاحظة سير بعض المعاملات الإدارية أثناء تواجدها بالمنظمة، حيث لاحظنا سرعة إجراء وانجاز الأعمال الإدارية بفضل التكنولوجيا المتطورة المستخدمة في انجاز هذه الوظائف وقد ساعدتنا هذه الملاحظات - وإن كانت في حدود ضيقة- على التعرف مبدئياً على تأثير استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال على فعالية التسيير ورسم صورة أولية عن العلاقة التأثيرية بين الإدارة الالكترونية وفعالية التسيير بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

- المقابلة:

وقد تم اعتماد هذه الأداة في أكثر من جانب في هذه الدراسة، حيث قمنا بإجراء عدد من المقابلات المؤهلة على 16 إطار بالمنظمة ، أفادتنا في صياغة أسئلة الاستمارة وكذا تجميع بعض البيانات عن المبحوثين خاصة فيما يتعلق بعملية التسيير داخل المنظمة، كما ساعدتنا هذه المقابلات على رسم معالم واضحة لإشكالية البحث ومكنتنا من الحصول على عدد كبير من العناصر المرتبطة بتأثير الإدارة الالكترونية على فعالية التسيير بالمنظمة وعلى أساسها قمنا بصياغة أسئلة الاستمارة.

- الاستمارة:

إنّ ما يفرض الاستمارة كأداة أساسية في هذه الدراسة هو نوع المنهج المستخدم والذي يستجيب بالطبع لأهداف الدراسة، فعلى ضوء الأسئلة الفرعية والفرضيات التي قمنا

بتحديدها فقد قمنا بإجراء استقصاء على عدد من أفراد المنظمة، لذا فقد اعتمدنا على أداة الاستمارة.

4. المعالجة الإحصائية:

استعانت الباحثة في تحليل بيانات الدراسة بحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS (statistical package for social science) للحصول على نتائج أكثر دقة، حيث تم إدخال البيانات إلى ذاكرة الحاسوب وفق مقياس "ليكرت الخماسي" وحسب الأوزان التالية:

الرأي	عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
الوزن	5	4	3	2	1

ولتحديد طول مقياس "ليكرت الخماسي" (الحدود الدنيا والحدود العليا) قمنا بتحديد مدى الدرجات بحساب الفرق بين أعلى قيمة (5) وأدنى قيمة (1) ثم قسمة الناتج على 5 مستويات، فكان ناتج القسمة 0.80 وهو طول الفئة. بعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح (1) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وعليه تم تفسير النتائج وفق المعيار التالي:

- متوسط من 1 إلى 1.80 يعني بدرجة منخفضة جدا.
 - متوسط من 1.81 إلى 2.60 يعني بدرجة منخفضة.
 - متوسط من 2.61 إلى 3.40 يعني بدرجة متوسطة.
 - متوسط من 3.41 إلى 4.20 يعني بدرجة عالية.
 - متوسط من 4.21 إلى 5 يعني بدرجة عالية جدا.
- وكانت أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة:
- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة وحساب تكرارات مستويات الإجابة على الفقرات.
 - المتوسط الحسابي: وتم استخدامه لمعرفة مستوى توفر كل فقرة من فقرات الدراسة ومقارنتها بالوسط الفرضي .
 - الانحراف المعياري: ويستخدم لإيجاد مستوى تقارب الآراء أو اختلافها حول فقرة معينة
 - التحليل العاملي: اعتمدنا في هذه الدراسة على التحليل العاملي factor analysis لإيجاد المعوقات المرتبطة بالإدارة الالكترونية.

معامل ارتباط بيرسون: استخدمنا هذا المقياس لمعرفة العلاقة بين متغيرات الفرضية.

ثالثا/ نتائج الدراسة الميدانية:

الجدول رقم1: يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بمنظمة الضمان الاجتماعي.

رمز العبارة	العبارات	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
E1	ضعف المستوى التعليمي والثقافي للموظفين	120	2,64	1,235
E2	مقاومة مسيري الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للتغيير خوفا من فقدان مراكزهم الوظيفية.	120	3,22	1,291
E3	غياب المتابعة من قبل الإدارة المركزية في تطبيق الإدارة الالكترونية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.	120	2,87	1,261
E4	غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.	120	3,30	1,307
E5	قلة الكفاءات المتحكمة بالتكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.	120	3,08	1,319
E6	سوء التخطيط في تحقيق نظام الإدارة الالكترونية من قبل الإدارة العليا بمنظمة الضمان الاجتماعي	120	2,78	1,310
E7	ضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	120	2,92	1,357
E8	ضعف الوعي الثقافي بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات لدى المؤمنين اجتماعيا	120	3,43	1,394
E9	عدم توافق الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي مع تطبيقات الإدارة الالكترونية	120	2,73	1,352
E10	ضعف القدرة على مجاراة سرعة تطور برامج المعلوماتية	120	2,74	1,260
E11	قصر نظر بعض مدراء الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي حول جدوى تطبيق الإدارة الالكترونية	120	2,96	1,350
E12	ضعف الثقة في التعاملات الالكترونية	120	2,70	1,339
E13	قلة الدورات التدريبية حول استخدام التقنيات الالكترونية بمنظمة الضمان الاجتماعي	120	2,88	1,291

E14	افتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	120	2,73	1,366
E15	صعوبة تعريب الأنظمة والبرامج الأجنبية المستخدمة	120	2,80	1,307
E16	ضعف الربط الإلكتروني بين منظمة الضمان الاجتماعي والمنظمات ذات الصلة بها	120	2,82	1,303
E17	ضعف الميزانيات المخصصة لاقتناء تكنولوجيات المعلومات والاتصالات	120	2,61	1,502
E18	سوء تصميم البرامج والتطبيقات الإلكترونية المستخدمة.	120	2,58	1,412
E19	ارتفاع أسعار بعض المعدات والبرمجيات الإلكترونية	120	2,50	1,444
E20	ضعف المخصصات المالية الموجهة للدراسات والبحوث الخاصة بالإدارة الإلكترونية	120	2,73	1,455
المجموع		120		

من خلال نتائج هذا الجدول الذي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بمنظمة الضمان الاجتماعي، نلاحظ توفر عالي لمعوق ضعف الوعي الثقافي بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي لدى المتعاملين مع المنظمة، ونلاحظ ذلك من خلال قيمة الوسط الحسابي العام الذي بلغ 3.43 لصالح العبارة e8، وانحراف معياري بلغ 1.394، وحصلت الفقرات e5، e2، e4 على مستوى توافر متوسط، بمتوسطات حسابية تراوحت بين (3.08-3.30) كانت أعلاها الفقرة e4 بمتوسط حسابي 3.30 وانحراف معياري 1.307 والتي نصّت على "سوء التخطيط والتنسيق لتحقيق نظام الإدارة الإلكترونية" وحصلت الفقرة e2 على متوسط حسابي بلغ 3.22 وانحراف معياري 1.291، والتي نصّت على "مقاومة مسيري المنظمة للتغيير خوفاً من فقدان مراكزهم الوظيفية" ولقد حصلت الفقرة e5 على متوسط حسابي بلغ 3.08 وانحراف معياري بلغ 1.319 والتي نصّت على "قلة الكفاءات المتحركة في التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات"

وعليه انطلاقاً من هذه النتائج، نستنتج أنّ أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بمنظمة الضمان الاجتماعي تتعلق بمقاومة الأفراد للتغيير سواء كانوا فاعلين اجتماعيين داخل التنظيم أو خارجه، وكذلك غياب التنسيق بين المنظمة وباقي المنظمات والإدارات الأخرى على المستوى الخارجي، وتجدر الإشارة إلى

ضرورة إقناع أفراد التنظيم بالتغيير الحاصل، والعمل على إشراكهم وإدماجهم في عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية وكذا تدريبهم على استخدام التكنولوجيا الحديثة مع تقديم الدعم اللازم لهم حتى تتجنب المنظمة الجوانب السلبية لمقاومة التغيير.

الجدول رقم 2: يوضح ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بمنظمة الضمان الاجتماعي

رمز العبارة	العبارات	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
e8	ضعف الوعي الثقافي بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات لدى المؤمنين اجتماعيا	120	3,43	1,394
e4	غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	120	3,30	1,307
e2	مقاومة مسيري الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للتغيير خوفا من فقدان مراكزهم الوظيفية.	120	3,22	1,291
e5	قلة الكفاءات المتحكممة بالتكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.	120	3,08	1,319
e11	قصر نظر بعض مدراء الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي حول جدوى تطبيق الإدارة الالكترونية	120	2,96	1,350
e7	ضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	120	2,92	1,357
e13	قلة الدورات التدريبية حول استخدام التقنيات الالكترونية بمنظمة الضمان الاجتماعي	120	2,88	1,291
e3	غياب المتابعة من قبل الإدارة المركزية في تطبيق الإدارة الالكترونية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.	120	2,87	1,261
e16	ضعف الربط الالكتروني بين منظمة الضمان الاجتماعي والمنظمات ذات الصلة بها	120	2,82	1,303
e15	صعوبة تعريب الأنظمة والبرامج الأجنبية المستخدمة	120	2,80	1,307
e6	سوء التخطيط في تحقيق نظام الإدارة	120	2,78	1,310

			الالكترونية من قبل الإدارة العليا بمنظمة الضمان الاجتماعي	
1,260	2,74	120	ضعف القدرة على مجاراة سرعة تطور برامج المعلوماتية	e10
1,352	2,73	120	عدم توافق الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي مع تطبيقات الإدارة الالكترونية	e9
1,455	2,73	120	ضعف المخصصات المالية الموجهة للدراسات والبحوث الخاصة بالإدارة الالكترونية	e20
1,366	2,73	120	الافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	e14
1,339	2,70	120	ضعف الثقة في التعاملات الالكترونية	e12
1,235	2,64	120	ضعف المستوى التعليمي والثقافي للموظفين	e1
1,502	2,61	120	ضعف الميزانيات المخصصة لاقتناء تكنولوجيات المعلومات والاتصالات	e17
1,412	2,58	120	سوء تصميم البرامج والتطبيقات الالكترونية المستخدمة.	e18
1,444	2,50	120	ارتفاع أسعار بعض المعدات والبرمجيات الالكترونية	e19
		120	المجموع	

بالنظر إلى نتائج هذا الجدول يتضح لنا أنّ أعلى ثلاثة عبارات لاستجابات أفراد عينة الدراسة كانت على النحو التالي:

- احتلت العبارة e8 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3,43 والتي تنصّ على ضعف الوعي الثقافي بأهمية استخدام تكنولوجيات المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي لدى المؤمنين اجتماعيا الفرد، واحتلت العبارة e4 المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3,30 والتي تنصّ على غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط مؤسساتكم، واحتلت المرتبة الثالثة العبارة e2 بمتوسط حسابي بلغ 3,22 والتي تنصّ على "مقاومة مسيري المنظمة للتغيير خوفاً فقدان مراكزهم القيادية" وكذا انحرافات معيارية تشير إلى تمحور الآراء وتمركزها حول الفقرات- كما هو موضّح في الجدول -

أما أدنى ثلاث عبارات لاستجابات أفراد عينة الدراسة كانت كالآتي:

- احتلت العبارة e7 المرتبة 18 بمتوسط حسابي بلغ 2,61، والتي نصّت على "ضعف الميزانيات المخصصة لاقتناء تكنولوجيات المعلومات والاتصال" واحتلت العبارة e18 المرتبة 19 بمتوسط حسابي بلغ 2,58، والتي نصت "على سوء تصميم البرامج والتطبيقات الالكترونية المستخدمة"، في حين احتلت العبارة e19 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ 2,50 والتي تنص على "ارتفاع أسعار بعض المعدات والبرمجيات الالكترونية".

وعليه نلاحظ أنّ أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية بمنظمة الضمان الاجتماعي هي معوقات إدارية متعلقة بضعف التنسيق الخارجي بين المنظمة وباقي المنظمات المتعاملة معها، وقد يعود هذا لأسباب عدّة، منها كبر حجم منظمة الضمان الاجتماعي وتعدّد فروعها عبر الوطن وكذا غياب شبكة الاكستراكت -كما تمت الإشارة إلى ذلك سابقا - وكذلك معوقات بشرية متعلقة بمقاومة الفاعلين الاجتماعيين داخل وخارج المنظمة للتغيير، في حين أنّ المعوقات المالية لا تعتبر حاجزا يحول دون التحوّل إلى الإدارة الالكترونية بمنظمة الضمان الاجتماعي، وذلك بسبب توفير كل الإمكانيات المالية والمادّية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمنظمة، وهو ما يفسّر احتلال العبارات e17,e18,e19 المراتب الأخيرة.

رابعا/ اختبار الفرضية وحساب معاملات الارتباط بين المتغيرات:

لاختبار هذه الفرضية اعتمدنا على أسلوب التحليل العاملي الذي تناولنا فيه معوقات متعددة ليتم تلخيصها في صورة تصنيفات مستقلة، الذي يساعدنا على فحص العلاقات الارتباطية بين هذه المعوقات وتصنيفها في فئات أو عوامل مختلفة كالآتي:

- استخراج أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية بمنظمة الضمان الاجتماعي.

جدول رقم 3: تصنيف معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بمنظمة الضمان الاجتماعي وفقا لأسلوب التحليل العاملي:

الرمز	المعوق	القيمة المبدئية	استخلاص المعنى
e1	ضعف المستوى التعليمي والثقافي للعاملين بالمنظمة	1,000	0,7990
e2	مقاومة مسيري المنظمة للتغير خوفا من فقدان مراكزهم القيادية	1,000	0,7610

e3	غياب المتابعة من قبل الإدارة المركزية في تطبيق الإدارة الالكترونية	1,000	0,6630
e4	غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط المنظمة	1,000	0,6960
e5	قلة الكفاءات المتحكممة بالتكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات	1,000	0,7430
e6	سوء التنسيق في تحقيق نظام الإدارة الالكترونية من قبل الإدارة العليا بالمنظمة	1,000	0,6790
e7	ضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية داخل المنظمة	1,000	0,7300
e8	ضعف الوعي الثقافي بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي لدى المتعاملين.	1,000	0,5390
e9	عدم توافق الهيكل التنظيمي للمنظمة مع تطبيقات الإدارة الالكترونية	1,000	0,7990
e10	ضعف القدرة على مجاراة سرعة تطور برامج المعلوماتية	1,000	0,7250
e11	قصر نظر بعض مدراء المنظمة حول جدوى تطبيق الإدارة الالكترونية	1,000	0,7640
e12	ضعف الثقة في التعاملات الالكترونية	1,000	0,6490
e13	قلة الدورات التدريبية حول استخدام التقنيات الالكترونية من طرف المنظمة	1,000	0,6840
e14	الافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة و متكاملة بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	1,000	0,6840
e15	صعوبة تعريب الأنظمة والبرامج الأجنبية المستخدمة	1,000	0,5370
e16	ضعف الربط الالكتروني بين المنظمة والمنظمات ذات الصلة بها	1,000	0,4940
e17	ضعف الميزانيات المخصصة لاقتناء تكنولوجيات المعلومات والاتصالات	1,000	0,6530
e18	سوء تصميم البرامج والتطبيقات الالكترونية المستخدمة	1,000	0,6980
e19	ارتفاع أسعار بعض المعدات والبرمجيات الالكترونية	1,000	0,7940
e20	ضعف المخصصات المالية الموجهة للدراسات والبحوث الخاصة بالإدارة الالكترونية	1,000	0,7320

يوضح الجدول أعلاه، القيم المبدئية لمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية مع استخلاص المعنى، حيث نلاحظ أنّ جل المعوقات قد تحسّلت على قيم كبيرة،

مما يدل على أنها تشكل عوائق قوية في وجه التحول نحو الإدارة الالكترونية والتي كانت كالتالي:

- حصول العبارتين e1 و e9 على أكبر قيمة قدرت ب 0.799، والتي تنص على "ضعف المستوى التعليمي والثقافي للعاملين بالمنظمة"، وكذا عدم توافق الهيكل التنظيمي للمنظمة مع تطبيقات الإدارة الالكترونية يعيق بشكل كبير عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية.

- حصول العبارة e19 على قيمة قدرت ب 0.794، والتي تنص على ارتفاع أسعار بعض المعدات والبرمجيات الالكترونية.

- حصول العبارة e11 على قيمة قدرت ب 0.764، والتي تنص على "قصر نظر بعض مدراء المنظمة حول جدوى تطبيق الإدارة الالكترونية"

- حصول العبارة e2 على قيمة قدرت ب 0.761، والتي تنص على "مقاومة مسيري المنظمة للتغيير التنظيمي"

- حصول العبارة e5 على قيمة تقدر ب 0.743، والتي تنص على "قلة الكفاءات المتحكممة بالتكنولوجيات الحديثة"

- حصلت العبارة e20 على قيمة قدرت ب 0.732، والتي نصت على "ضعف المخصصات المالية الموجهة للدراسات والبحوث الخاصة بالإدارة الالكترونية"

- حصول العبارة e7 على قيمة تقدر ب 0.730، والتي تنص على "ضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية داخل المنظمة"

- حصلت العبارة e10 على قيمة قدرت ب 0.725، والتي تنص على "ضعف القدرة على مجازة سرعة تطور البرامج المعلوماتية"

وانطلاقاً من هذه النتائج نلاحظ أنّ أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية هي معوقات تتعلق بمقاومة الفاعلين الاجتماعيين داخل التنظيم للتغيير و ضعف تحكمهم بالتكنولوجيا الحديثة، وكذا ضعف التنسيق الإداري، وأخرى تتعلق بالفجوة الرقمية بمختلف أنواعها ومعوقات تتعلق بقلّة المخصصات المالية الموجهة للبحوث والدراسات وارتفاع أسعار بعض المعدات التقنية وهو ما يفسّر أنّ منظمة الضمان الاجتماعي تواجه معوقات مختلفة تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية بالمنظمة.

- تصنيف أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية بمنظمة الضمان الاجتماعي.

جدول رقم:4 تصنيف أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية بمنظمة الضمان الاجتماعي وفقا لمصفوفة المكونات.

رمز العبرة	العبارات	المكونات			
		العامل الأول	العامل الثاني	العامل الثالث	العامل الرابع
e1	ضعف المستوى التعليمي والثقافي للعاملين بالمنظمة	,2170	-,248	,7990	-,229
e2	مقاومة مسيري المنظمة للتغير خوفا من فقدان مراكزهم القيادية	,3850	-,493	,6050	-,059
e3	غياب المتابعة من قبل الإدارة المركزية في تطبيق الإدارة الالكترونية	,6630	-,465	,0420	,0720
e4	غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط المنظمة	,6570	-,019	-,297	-,419
e5	قلة الكفاءات المتحكمة بالتكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات	,7970	-,056	-,009	-,324
e6	سوء التنسيق في تحقيق نظام الإدارة الالكترونية من قبل الإدارة العليا بالمنظمة	,7780	-,226	-,086	,1250
e7	ضعف التنسيق بين الوحدات الادارية داخل المنظمة	,8000	-,195	-,049	-,223
e8	ضعف الوعي الثقافي بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي لدى المتعاملين	,6640	-,107	-,163	-,246
e9	عدم توافق الهيكل التنظيمي للمنظمة مع تطبيقات الإدارة الالكترونية	,6650	-,387	-,035	,4540
e10	ضعف القدرة على مجاراة سرعة تطور برامج المعلوماتية	,7900	-,187	-,199	,1620
e11	قصر نظر بعض مدراء المنظمة حول جدوى تطبيق الإدارة الالكترونية	,7870	-,301	-,170	,1550
e12	ضعف الثقة في التعاملات الالكترونية	,6370	-,242	,1440	,4050
e13	قلة الدورات التدريبية حول استخدام	,6850	,2260	,2670	-,306

				التقنيات الالكترونية من طرف المنظمة	
e14	الافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة بمنظمة لضمان الاجتماعي	8000,	1450,	-145,	0510,
e15	صعوبة تعريب الأنظمة والبرامج الأجنبية المستخدمة	5190,	4760,	-125,	1580,
e16	ضعف الربط الالكتروني بين المنظمة والمنظمات ذات الصلة بها	5600,	4050,	1110,	-068,
e17	ضعف الميزانيات المخصصة لاقتناء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	6650,	4290,	-158,	-038,
e18	سوء تصميم البرامج والتطبيقات الالكترونية المستخدمة	7390,	3790,	-079,	-046,
e19	ارتفاع أسعار بعض المعدات والبرمجيات الالكترونية	3970,	5820,	4940,	2300,
e20	ضعف المخصصات المالية الموجهة للدراسات والبحوث الخاصة بالإدارة الالكترونية	3970,	6750,	2690,	2140,

طريقة الاستخلاص: طريقة المركبات الرئيسية

يوضّح تصنيف العوامل في الجدول أعلاه، أنّ فئة العبارات (e18,e17,e14,e13,e12,e11,e10,e9,e8,e7,e6,e5,e4,e3) من العامل الأول تمثل معوقات قوية جدًا بقيم ايجابية تراوحت بين (0.663-0.800) -كما هو موضّح في الجدول-

تعلّق معظمها بضعف التنسيق الداخلي والخارجي وغياب المتابعة من قبل الإدارة العليا وعدم توافق الهياكل التنظيمية مع أسلوب الإدارة الالكترونية، ومعوقات أخرى مختلفة الطبيعة - كما هو موضح في الجدول- والملاحظ لهذه النتائج يجد أنّ جلّ هذه المعوقات هي معوقات إدارية تتعلق بالجانب الداخلي للتسيير داخل المنظمة، في حين مثّلت فئة العبارات (e16,e15,e20,e19,e2,e1) من العامل الأول معوقات ضعيفة متعلّقة بضعف المستوى التعليمي للفاعلين الاجتماعيين داخل التنظيم ومعوقات مالية مختلفة.

وقد جاء تصنيف المعوقات في العامل الثاني كالآتي:

- مثّلت العبارتين e20 و e19 معوقات قويّة بقيم ايجابية قدّرت ب 0.675 و 0.582 على التوالي، وهي معوقات مالية خاصة بالبحوث والدراسات المتعلقة بالتحوّل نحو الإدارة الالكترونية.

- مثّلت فئة العبارات (e15,e16,e17) معوقات ضعيفة تتعلق بالجوانب التقنية، مثل صعوبة تعريب الأنظمة والبرامج الأجنبية وضعف الربط الالكتروني مع المنظمة وهي معوقات تكنولوجية ضعيفة، في حين جاءت معظم قيم العاملين الثالث والرابع سلبية وهو ما يجعلنا نستبعداها.

وعليه يمكننا القول أنّ منظمة الضمان الاجتماعي تواجه جملة معوقات تحول دون تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية تمثّلت في مايلي:

1. معوقات قوية تتمثل في:

- معوقات إدارية تتعلق بضعف التنسيق الداخلي والخارجي وغياب المتابعة من قبل الإدارة العليا وعدم توافق الهياكل التنظيمية مع أسلوب الإدارة الالكترونية.

- معوقات مالية خاصة بالبحوث والدراسات المتعلقة بالتحوّل نحو الإدارة الالكترونية.

2. معوقات ضعيفة تتمثل في:

- معوقات تكنولوجية تتعلق بصعوبة تعريب البرامج المستخدمة وضعف الربط الالكتروني.

- معوقات تتعلق بمقاومة الفاعلين الاجتماعيين لفعل التغيير التنظيمي.

وعليه فالنتائج المحصّلة عليها من خلال أسلوب التحليل العاملي، تشير إلى وجود معوقات مختلفة تواجه عملية التحوّل نحو الإدارة الالكترونية بمنظمة الضمان الاجتماعي، وهو ما يقودنا لقبول الفرضية التي تنصّ على أنّ الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، يواجه معوقات مختلفة الطبيعة تحول دون تفعيلها لتطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية.

خامسا/ نتائج الدراسة:

- أظهرت النتائج الميدانية أنّ منظمة الضمان الاجتماعي تواجه مجموعة من المعوقات التي تحدّد من تطبيق الإدارة الالكترونية بها، لعلّ أهمها معوقات اجتماعية بشرية تتعلق بقلّة الكفاءات المتحكممة بالتكنولوجيا الحديثة ومقاومة الفاعلين الاجتماعيين داخل التنظيم لعملية التحوّل نحو الإدارة الالكترونية، وكذا ضعف الوعي الثقافي بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات لدى الفاعلين الاجتماعيين، حيث

نلاحظ أنّ متوسطات عبارات بعد المعوقات الاجتماعية من معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية تنتمي إلى فئة المقياس (3.41-4.20) واحتلت بذلك العبارات e5،e2،e4،e8 للمراتب الأولى في جدول ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بمنظمة الضمان الاجتماعي (ارجع للجدول رقم 6-91)، لذا وجب توعية الفاعلين الاجتماعيين بأهمية التحول إلى الإدارة الالكترونية، عن طريق إصدار إعلانات ونشرات توضح أهمية المشروع والقيام بحملات توعية لتعبئة الفاعلين وتهيتهم للتحول نحو الإدارة الالكترونية والتقليل من مقاومة الفاعلين الاجتماعيين للتغيير التنظيمي وذلك من خلال تبني إقامة الندوات والمحاضرات، لتعزيز فكرة الإدارة الالكترونية لدى أفراد التنظيم وتقبل التحول نحوها، لأنّ هذا التحول يتطلب التخفيف من شدة مقاومة التغيير الذي أفرزته الثقافة التقليدية للإدارة وخاصة أثناء تنفيذ مشاريع الإدارة الالكترونية لأنّ مقاومة التغيير من قبل الفاعلين الاجتماعيين في الجهاز البيروقراطي من شأنه أن يجعل الإدارة الالكترونية تسير وفق ثقافة الإدارة التقليدية.

الخاتمة:

من خلال ما تمّ عرضه، يتّضح لنا أنّ النظام العالمي المعاصر أضحى عالم التغيير على جميع الأصعدة السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وهو ما يفسر حرص الإدارات العامة في دول العالم على ضرورة مساندة مختلف التطورات التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي شملت كافة مناحي الحياة، والجزائر على غرار باقي الدول أدركت أنّ عملية التحسين والارتقاء بخدمات الإدارة العمومية، لن تتأتّى إلّا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحديث نفسها والتحول نحو نهج رقمي يزيد من فاعليتها، من خلال تبني مشاريع الإدارة الالكترونية كما تفتّنت أيضا إلى ضرورة توسيع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتجسيد مختلف المشاريع الالكترونية، على غرار ما تمّ العمل به بمنظمة الضمان الاجتماعي والتي من شأنها تحسين مستوى معيشة الفرد ومواكبة الطفرة التكنولوجية التي يشهدها العالم.

ومنه يمكننا القول أنّ التحول نحو الإدارة الالكترونية، يتطلّب منظومة متكاملة من العمليات والإجراءات، وكذا جملة موارد مادية، مالية، بشرية، لتحقيق الفعالية التنظيمية بالمنظمة باعتبارها نسق مفتوح موجه نحو تحقيق أهداف

محدّدة، وذلك من خلال الإسهام في زيادة انجاز أهداف منظمة الضمان الاجتماعي، والعمل على التحسين من جودة الخدمات المقدّمة، وتفعيل العلاقات التنظيمية بها، كما تبيّن لنا من خلال هذه الدراسة، أنّ التحوّل نحو الإدارة الالكترونية يعدّ من أهمّ العمليات الإستراتيجية التي تؤثر على سلوك الفاعلين الاجتماعيين، ومن أهمّ محدّدات نجاح أو فشل المنظمات، والتي تنعكس بالضرورة على كفاءة وفعالية أداء الأفراد وتحقيق الأهداف المسطرة للفرد والمنظمة.

الهوامش والمراجع المعتمد عليهما:

1. أحمد محمد غنيم، الإدارة الالكترونية - آفاق وتطلّعات - د د ن، مصر، 2004، ص 304.
2. المرجع والصفحة نفسهما.
3. محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2009، ص 42.
4. نفس المرجع، ص 43.
5. حسين بن محمد الحسن، نحو أداء متميز في القطاع الحكومي-التوجهات والأساليب الحديثة في تطوير أداء المنظمات-المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، الرياض، 2009، ص 4.
6. رضوان رأفت عبد الباقي، الإدارة الإلكترونية. الملتقى الإداري الثاني حول الإدارة و المتغيرات العالمية الجديدة الرياض، الجمعية السعودية للإدارة، 16-17 محرم، 1425.
7. حسن بن محمد الحسن، المرجع والصفحة نفسهما.
8. Meyer, The second generation of speed. hbr ,vol 79,no 4,2001,P 61.
9. حسنين سني، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي بين الواقع والطموح. مؤتمر الحكومة الالكترونية في مسقط الفترة 2-3/6/2002، ص 14.
10. محمد حسنين سني، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها. المجلة العربية، العدد ٨٩، الرياض، ٢٠٠٤، ص ١.
11. نفس المرجع ، ص 23

12. سعد ياسين غالب، نفس المرجع. ص 235
13. محمد حسن مفتي، نفس المرجع. ص 15
14. الحكومة الالكترونية ، متاح على الموقع
الالكتروني، <http://www.startimes.com/f.aspx?t=31141954> أطلع عليه بتاريخ:
2014-06-22، على الساعة 22:23.