

**علاقة المناخ التنظيمي بفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية**

**في الإدارات العمومية الجزائرية**

**دراسة ميدانية على موظفي المصالح البيومترية**

**لدى البلديات**

**ولايات شرق - وسط - غرب الجزائر**

---

**أحمد مسعود أسامت**

**جامعة لونيبي علي البلدية 2**

## ملخص المقال:

تهدف هاته الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين المناخ التنظيمي وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية، حيث شملت عينة الدراسة 207 موظفا يعملون في الإدارة العمومية وبالتحديد في البلديات، على مستوى المصالح البيومترية، حيث توزعت العينة على 12 ولاية و32 بلدية عبر مختلف ولايات الوطن، وقد تحددت الدراسة ب سبعة فرضيات، كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباطية بين جميع أبعاد المناخ التنظيمي وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية، بدرجات متفاوتة بين ضعيفة ومتوسطة.

**الكلمات المفتاحية:** المناخ التنظيمي، الإدارة الإلكترونية، الإدارات العمومية الجزائرية.

### Article summary:

This study aims at knowing the nature of the relationship between the regulatory climate and the effective application of electronic administration in the Algerian public administrations, where the sample of the study included 207 employees working in the public administration and specifically in the municipalities, at the level of the biometric interests. The sample was distributed to 12 states and 32 municipalities across the different states of the country, and the study was determined by seven hypotheses, and the results showed that there is a correlation between all dimensions of the regulatory climate and the effectiveness of the application of electronic administration in the Algerian public administrations, to varying degrees between weak and medium.

**key words:** Regulatory climate, e-administration, Algerian public administrations.

**المقدمة:** إن الجزائر مؤخرا قد بدأت في محاولات جادة وواضحة، حول تغيير ميكانيزمات العمل في قطاعاتها الحيوية، وهذا عن طريق تفعيل ما يسمى بالحكومة الإلكترونية التي تعتبر منظومة شاملة تحتوي

كل المجالات والوزارات، وفي هذا السياق جاءت هاته الدراسة لتركز على جانب مهم من الحكومة الإلكترونية ألا وهي الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية و علاقتها بالمناخ التنظيمي .

**الإشكالية:** يعتبر الوقت الراهن على عكس ما سبق من الأوقات متميزا بخاصية مهمة، ألا وهي التغيير المستمر والمتسارع في الأحداث على كافة المستويات ويمس كل المجالات، وبالنظر إلى أهمية هذه التغيرات وتأثيراتها الكبيرة على المجتمعات بصفة عامة والبيئة الجزائرية على وجه الخصوص، إذ تقتضي مواجهة هذه التغيرات السريعة في البيئة الحالية وجود توجه جديد للعمل يستجيب لتلك التحديات و بمعاينة الواقع الحالي المعاش في إدارتنا العمومية بحكم أنها تعتبر منبرا للتواصل بين المواطن والهيئات الحكومية، في الفترة الأخيرة بدأت الحكومة الجزائرية تسعى لإحداث تعديلات حديثة ومسايرة للتكنولوجيا المعمول بها في الدول المتقدمة، وهذا بغرض عصنة المعلومات وتحسين الإجراءات المتعامل بها في مختلف الإدارات العمومية، و بوجه خاص البلديات والدوائر وهذا التغيير الذي ينقل الإدارة من إستعمال كميات كبيرة من الورق إلى الإعتماد على الحواسيب أو ما يعرف بالإدارة الإلكترونية و التي تعرف بأنها "عملية إدارية قائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة وبدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة"<sup>1</sup> . و إنطلاقا من هذا التعريف نجد أن الإدارة الإلكترونية تركز على الإمكانيات المتميزة للأنترنت، و بالأخص سرعة الأنترنت ومدى تدفق

<sup>1</sup> محمد سمير . الإدارة الإلكترونية ، عمان . الأردن ط 1. دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة. 2009. ص.20.

إختصار الوقت على المواطن، فإن من الضروري أن نكتشف كل العوامل والمتغيرات التي من شأنها أن تساهم في السير الحسن لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال في الإدارات العمومية، وفي هذا السياق إرتأينا إختيار متغير المناخ التنظيمي كونه متغير له صلة بالقائمين على تطبيق الإدارة الإلكترونية، فوجود مناخ معتدل يسود في المنظمة نوع من التكامل بين العاملين ونسق جيد في العمل، والعكس بوجود مناخ غير معتدل في المنظمة، يصعب على العمال أن يعملوا ويتعاملوا في نفس المكان وحتى الفعالية في العمل تصبح ضعيفة، ولا شك في أن للمناخ التنظيمي الدور المهم في التحسين من أداء الموظفين والعمال في الإدارات العمومية، ويعرف المناخ التنظيمي بأنه "مجموعة الخصائص البيئية التي يعمل فيها الأفراد داخل المنظمة"<sup>1</sup>. فالمناخ التنظيمي يشمل جميع الخصائص البيئية المتواجد فيها جميع العمال في المنظمة، وبناء على ما سبق حاولت هذه الدراسة التي تربط بين المناخ التنظيمي والإدارة الإلكترونية الإجابة على التساؤلات التالية :

**التساؤل الرئيسي :** هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي وفعالية تطبيق

الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية ؟

**التساؤلات الفرعية:** هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين علاقة الموظف بالرئيس المباشر كإحدى أبعاد المناخ التنظيمي وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية ؟

هل توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين علاقة الموظف بزملائه الموظفين كإحدى أبعاد المناخ

المعلومات، لكن مع الإقرار بالتحسينات الموجودة في الواقع و الإيجابيات الملموسة لا نستطيع الجزم بأن الإدارة الإلكترونية قد حققت أهدافها وتجاوزت كل الصعوبات خاصة و أن الجزائر في بداية تجربتها في هذا المجال، الذي عرف تسارعا في الأونة الأخيرة شمل المصالح المكلفة بإستخراج جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين ورخص السياقة والبطاقات الرمادية في الصيغة البيومترية، فلا غرابة أن تصادف هذه العملية عوائق ذات مصادر مختلفة بعضها متعلق بالعامل البشري كنقص الدافعية وضعف التكوين ومقاومة التغيير، والبعض الآخر تنظيمي كعدم تخصيص الفضاءات المناسبة للعمال وكذا للجمهور "الزبائن المتوافدين" لإستخراج هذه الوثائق، بالإضافة إلى الأعطاب التقنية التي قد تلحق بشبكة الأنترنت، فالمعوقات موجودة وتختلف من بيئة إلى أخرى، وبما أن الإدارة الإلكترونية جاءت لتسهل على المواطن وتحسن من الإجراءات المعمول بها سابقا (الإدارة الورقية)، ومن هذا المنطلق إرتأينا إختيار هاته الدراسة لما لها من أهمية في البيئة المحلية، كما لا يخفى على العام والخاص أن هناك ضرورة لمسايرة الدول المتقدمة في المجال التكنولوجي ولا سيما في ما يتعلق بعلاقة الإدارة العمومية بالمواطن، فعلى سبيل المثال جواز السفر لم يصبح تلك الوثيقة العادية التي تشبه بطاقة التعريف الوطنية شكلا و مضمونا، لأن أصبحت وثيقة بيومترية تحمل أرقام خاصة بصاحبها وتحتوي معلومات رقمية بمجرد إدخال الرقم نصل إلى ملف صاحبها، وحتى بالإمكان إستعمال بطاقة التعريف الوطنية البيومترية في عدة عمليات على غرار الدفع الإلكتروني ودفع فواتير الكهرباء والغاز والماء إلكترونيا عن طريق البطاقة، و لكن لم تنهياً بعد الأرضية اللازمة لذلك، و بما أن الإدارة الإلكترونية مشروع دولة ينطوي تحت مسمى الحكومة الإلكترونية، الذي جاء لتسهيل و

<sup>1</sup> محمود عبد الرحمن إبراهيم الشنطي ، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية " دراسة ميدانية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة " ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية التجارة الجامعة الإسلامية غزة ، فلسطين ، 2006 ص 23.

وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية .

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية كإحدى أبعاد المناخ التنظيمي وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية .

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأجر والحوافز كإحدى أبعاد المناخ التنظيمي وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية .

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التكوين كإحدى أبعاد المناخ التنظيمي وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية .

مفاهيم الدراسة:

#### مفهوم المناخ التنظيمي :

لقد عرف (درة 1985) المناخ التنظيمي بأنه: "الأفكار والمشاعر العامة التي يحملها ويشترك فيها أناس عاملون في تنظيم ما، وتمثل تلك الأفكار والمشاعر إشارات ذات معاني خاصة إستخلصوها من حوادث و ممارسات وإجراءات معينة وقعت لهم و مرت بهم في حياتهم<sup>1</sup> .

#### مفهوم الإدارة الإلكترونية:

عرفها (Dale, 2001) بأنها منظومة تقنية شاملة تختلف أنشطتها عن أنشطة الإدارة التقليدية، كونها تمثل منعطفًا كبيرًا وشاملاً لجميع المجالات الإنسانية والاجتماعية والإقتصادية والإنتاجية والتطويرية من أجل تقديم أفضل الخدمات قياساً لما تقدمه الإدارة التقليدية<sup>2</sup>.

التنظيمي وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية ؟

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين علاقة الموظف بالمواطن كإحدى أبعاد المناخ التنظيمي وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية ؟

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية كإحدى أبعاد المناخ التنظيمي وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية؟

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأجر والحوافز كإحدى أبعاد المناخ التنظيمي وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية ؟

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التكوين كإحدى أبعاد المناخ التنظيمي وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية ؟

#### الفرضيات:

الفرضية الرئيسية : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية.

#### الفرضيات الجزئية:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين علاقة الموظف بالرئيس المباشر كإحدى أبعاد المناخ التنظيمي وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية.

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين علاقة الموظف بزملائه الموظفين كإحدى أبعاد المناخ التنظيمي وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية.

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين علاقة الموظف بالمواطن كإحدى أبعاد المناخ التنظيمي

<sup>1</sup> محمد شحادة أحمد الخشيني، الأساليب القيادية لعمداء الكليات في الجامعات الأردنية الرسمية و الأهلية" و علاقتها بالمناخ التنظيمي من وجهة نظر هيئاتها التدريسية، أطروحة دكتوراة - مجلس كلية التربية، جامعة بغداد- 2002.ص16.

<sup>2</sup> عزب محمد عزب ، أساسيات الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية القاهرة. مصر الطبعة الأولى دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع 2013.ص8.

## مفهوم الإدارة العمومية: (تعريف البلدية)

المادة الأولى: البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة. وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة. و تحدث بموجب القانون.<sup>1</sup>

### أهداف الدراسة:

الوقوف عند أهم المشكلات والمعوقات التي تحد من الاستفادة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية الجزائرية، معرفة إلى أي مدى يساهم المناخ التنظيمي في فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية، معرفة طبيعة العلاقة بين المناخ التنظيمي وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية، معرفة طبيعة العلاقة بين علاقة الموظف بالرئيس المباشر وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية، معرفة طبيعة العلاقة بين علاقة الموظف بزملائه الموظفين وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية، معرفة طبيعة العلاقة بين علاقة الموظف بالمواطن وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية، معرفة طبيعة العلاقة بين ظروف العمل وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية، معرفة طبيعة العلاقة بين التكوين وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية.

### أهمية الدراسة:

تسهم هذه الدراسة في تحديد النقائص ومحاولة تقليصها بالفرد المتاح ومعرفة متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية، توجه الحكومة الجزائرية إلى الإدارة الإلكترونية وإدراجها ضمن جدول أعمالها الإدارات العمومية وخاصة الجماعات المحلية منها، قطاع الإدارات العمومية هام باعتبار أنه يتعامل مع المواطن يوميا، فالعدد الكبير من

المواطنين الذين يلجئون لإستخراج الوثائق من البلديات وما يتطلبه من تحسين نوعية الخدمات لشرائح إجتماعية واسعة يعطي أهمية كبيرة للدراسة، قلة الدراسات الميدانية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية في الجزائر تجعل مثل هذا العمل أكثر من ضرورة في الوقت الراهن باعتبار أنه سيثري المكتبة الجزائرية ويمهد الطريق لباحثين آخرين لتناوله بالدراسة خاصة في مجال علم النفس، موضوع الإدارة الإلكترونية يدخل في عمق تخصص علم النفس العمل والتنظيم بحكم أنه يساعد في تسهيل وتبسيط مختلف الإجراءات على المواطن، وكذا تعميم الفائدة على الإدارات العمومية في حالة وجود معوقات أو ثغرات، إن أهمية الدراسة من أهمية المناخ التنظيمي الذي يعتبر الشريان الأساس في أي منظمة كانت خاصة أو عمومية، في حالة ما إذا كان مناخا معتدلا، لذلك نبحت في هذا السياق حول علاقته بالإدارة الإلكترونية، بناء أداة لقياس فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية ووضعها في متناول الباحثين والإطارات، وضع بحث ميداني حول الإدارة الإلكترونية والإدارة العمومية، في متناول الطلبة والباحثين لعلمهم ينطلقون منه لإنجاز بحوث ودراسات جديدة أو للتأكد من صحة نتائج هذا البحث.

الدراسات السابقة: الدراسات المتعلقة بالمناخ التنظيمي : دراسة (الخشيني، 2002)<sup>2</sup>: الأساليب القيادية لعمداء الكليات في الجامعات الأردنية " الرسمية و الأهلية " وعلاقتها بالمناخ التنظيمي من وجهة نظر هيئاتها التدريسية، أطروحة دكتوراه في الفلسفة التربوية، حيث جاءت إشكالية الدراسة حول : ما العلاقة بين الأساليب القيادية لعمداء الكليات في الجامعات الأردنية:"

<sup>2</sup> محمد شحادة أحمد الخشيني، الأساليب القيادية لعمداء الكليات في الجامعات الأردنية " الرسمية و الأهلية " و علاقتها بالمناخ التنظيمي من وجهة نظر هيئاتها التدريسية، أطروحة دكتوراه - مجلس كلية التربية، جامعة بغداد - 2002.

<sup>1</sup> قانون رقم 11-10 مؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق 22 يونيو سنة 2011، يتعلق بالبلدية، القسم الأول أحكام تمهيدية، الباب الأول: المبادئ الأساسية، المادة الأولى، قانون الجماعات الإقليمية. ص5.

عينة الدراسة يرغبون في مناخ تنظيمي أفضل، وعلى كل بعد من أبعاده بخاصة على بعدي نظام الإشراف، والبناء التنظيمي.

دراسة (بحر، أبو سويح، 2010)<sup>2</sup>: أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة، مجلة الجامعة الإسلامية، حيث جاءت إشكالية البحث حول: ما أثر المناخ التنظيمي السائد على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية؟ وقد توصلت الدراسة إلى: أظهرت الدراسة أن هناك موافقة بنسبة 75 % على توفر مناخ تنظيمي جيد بالجامعة الإسلامية، حيث أن الجامعة تولي التكنولوجيا أهمية كبيرة في العمل وتسعى لمواكبة التطور التكنولوجي، كما وتستخدم الجامعة وسائل إتصالات حديثة ومتطورة تساعد في سرعة إنجاز الأعمال، وتتمتع الجامعة بهيكل تنظيمي يساعدها على تحقيق أهدافها، بالإضافة إلى أن أسلوب القيادة المستخدم في الجامعة يساعدها على التقدم والرقى، وطبيعة العمل في الجامعة تعتبر جيدة حيث تمنح العاملين الإحترام والتقدير وتحقق لهم الإستقرار الوظيفي. بينت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين عناصر المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في الجامعة الإسلامية، مما يؤكد على صحة الفرضيات التي تبنتها الدراسة، والعلاقة بينهما علاقة طردية مما يدل على أنه كلما توافرت العوامل والظروف البيئية الملائمة و المناسبة داخل الجامعة كلما رفع ذلك من مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

الرسمية والأهلية " والمناخ التنظيمي لهذه الكليات كما يراه أعضاء الهيئات التدريسية ؟ وقد شمل مجتمع البحث جميع أعضاء هيئة التدريس في الكليات المتناظرة فيما بينها وهي: الآداب، العلوم، العلوم الإدارية والإقتصادية، والشريعة، والقانون، والهندسة. وقد شمل 1209 عضو هيئة تدريس موزعين على الجامعات والكليات المذكورة. عينة البحث: تمثلت في 340 عضو هيئة تدريس. وقد توصلت الدراسة إلى أن المناخ التنظيمي المفتوح هو الأكثر شيوعا في الجامعات الأردنية الرسمية. وجود علاقة إيجابية بين الأساليب القيادية والمناخ التنظيمي في الجامعات الرسمية .

دراسة (أبو شيخة، 2005)<sup>1</sup>: المناخ التنظيمي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية والوظيفية " دراسة ميدانية مقارنة بين القطاعين العام و الخاص " ، حيث جاءت إشكالية الدراسة حول : ما تقييم العاملين في وحدات القطاعين العام والخاص الأردنيين للمناخ التنظيمي السائد بشكل عام ، ولكل بعد من أبعاده بشكل خاص؟ مجتمع الدراسة من جميع العاملين الذكور والإناث في القطاعين العام والخاص في المملكة الأردنية الهاشمية . و قد أخذ منها عينة قوامها 378 عاملا ، منهم من يعمل في الوزارات، الدوائر الحكومية، المؤسسات العامة، المصارف والمؤسسات المالية، شركات التأمين وشركات الخدمات، قطاع الصحة . و قد توصلت الدراسة إلى أن: ثمة علاقة بين المناخ التنظيمي والمتغيرات الشخصية والوظيفية، بإستثناء الحالة الأسرية، وأن أفراد عينة الدراسة يشعرون بأهمية المناخ التنظيمي في الإرتقاء بمستوى الأداء . إن أفراد

<sup>2</sup> يوسف عبد بحر ، أيمن سليمان أبو سويح ، أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة ، مجلة الجامعة الإسلامية ( سلسلة الدراسات الإنسانية ) المجلد الثامن عشر ، العدد الثاني ، ص 1148-ص 1214 يونيو 2010.

<sup>1</sup> نادر أحمد أبو شيخة ، المناخ التنظيمي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية والوظيفية " دراسة ميدانية مقارنة بين القطاعين العام والخاص الأردنيين " مجلة جامعة الملك عبد العزيز : الإقتصاد والإدارة / مجلد 19 ، عدد 3 2005.

## الدراسات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية :

دراسة(درمان،2009) <sup>1</sup> :عوامل النجاح الحرجة لمشروعات الإدارة الإلكترونية " دراسة ميدانية في عينة من المنظمات التكنولوجية في مدينة الموصل - العراق"، حيث جاءت إشكالية الدراسة حول : إلى أي مدى تدرك المنظمات عينة البحث عوامل النجاح الحرجة في تبني مشروعات الإدارة الإلكترونية؟ و قد توصلت الدراسة إلى أنه هناك إعتقاد لدى كثير من الأفراد و العاملين في المنظمات المبحوثة بأن الإدارة الإلكترونية لا تزيد في الواقع عن إستخدام البريد الإلكتروني في التبادلات الداخلية في المنظمة، والإعتماد على الإنترنت في تحقيق التواصل بين مختلف فروع المنظمة، ومع أن الإعتماد على البريد الإلكتروني في تحقيق العمليات الإتصالية داخل المنظمات يندرج بالفعل تحت الإدارة الإلكترونية للمنظمة، إلا أنه في الواقع لا يمثل سوى 10 % فقط من الإدارة الإلكترونية الفعلية للمنظمة .

إن الإدارة الإلكترونية في واقع الأمر تختلف عن الإدارة التقليدية على تسريع وتبسيط أسلوب تقديم الخدمات ، والعمل على ضمان مستويات عالية لجودة الخدمات ، فضلا عن تخفيض النفقات إلى أدنى حد ممكن . يمكن النظر إلى أهم المشكلات التي تعاني منها المنظمات: ضخامة الأرشيف الورقي المحفوظ، تكرار غير مبرر للأصول الورقية، تكرار المعلومات في الوثائق المختلفة، نمط تدفق المعلومات بين المركز و الفروع يستنفذ الكثير من الوقت، كلفة إنتاج وتعميم الأصول الورقية عالية جدا، التعامل مع تقنيات الحاسوب بوصفها بديل عن الألة الكاتبة في معظم الأحيان وعدم الإفادة من خصائصها الفنية الأخرى ،

هدر وإستنزاف جهود العاملين في العمل الروتيني ، زيادة أعداد الممتلكات الإدارية على حساب الممتلكات الفنية.

دراسة(قدوري،2010)<sup>2</sup>: الإدارة الإلكترونية وإمكاناتها في تحقيق الجودة الشاملة، حيث جاءت إشكالية الدراسة حول: مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في تفعيل و بلورة الجودة في المؤسسات الحكومية والخاصة من خلال مجموع التطبيقات التي تتيحها؟ و كانت توصلت الدراسة إلى: تمثل الإدارة الإلكترونية التحول الذي يساعد الزبائن والأعمال لكي تجد فرصا جديدة في إقتصاد المعرفة الدولي، فهي تمثل إصلاح كيفية عمل المؤسسة، وإدارة المعلومات، وإدارة الوظائف الداخلية بالمؤسسة، وخدمة الزبائن ورجال الأعمال، وفي هذه الإدارة تستخدم التكنولوجيا الحديثة كأداة لتحقيق الجودة الشاملة والنجاح في خطط التنمية الإدارية أو الإصلاح الإداري المستهدف المرتكز حول خدمة الزبون .

دراسة(العايشي،2012)<sup>3</sup>: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، حيث جاءت مشكلة الدراسة حول: ما هي متطلبات وظائف العملية الإدارية الإلكترونية؟ و قد توصلت الدراسة إلى أنه : يتطلب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية إعادة هندسة كل نظم العمل الإداري المنظمات التقليدية و تحويلها لوظائف إدارية إلكترونية تشمل التخطيط. التنظيم والتوجيه والرقابة .توجد متطلبات إدارية مهمة لتفعيل إجراءات وعمليات استخدام الإدارة الإلكترونية

<sup>2</sup> سحر قدوري ، الإدارة الإلكترونية وإمكاناتها في تحقيق الجودة الشاملة ، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية /الجامعة المستنصرية ، مجلة المنصور /عدد14/خاص/الجزء الأول 2010.

<sup>3</sup> زرار العياشي ، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الإقتصادية ، المجلد 15 ، العدد 1 ، 2012.

<sup>1</sup>درمان سليمان صادق ، عوامل النجاح الحرجة لمشروعات الإدارة الإلكترونية " دراسة ميدانية في عينة من المنظمات التكنولوجية في مدينة الموصل - العراق " المؤتمر الثاني لكلية الأعمال - الجامعة الأردنية ، 14-15 نيسان 2009.

0.01	0.38	علاقة الموظف بالمواطن
0.01	0.85	ظروف العمل المادية
0.01	0.67	الأجر و الحوافز
0.01	0.72	التكوين

من خلال الجدول السابق نلاحظ ما يلي : إن قيمة إرتباط بيرسون كانت في أعلى مستوى لها في بعد ظروف العمل المادية بقيمة 0.85 عند مستوى دلالة 0.01، يليها بعد علاقة الموظف بالرئيس المباشر بقيمة 0.83 عند مستوى دلالة 0.01، يليها بعد علاقة الموظف بزملاءه الموظفين بقيمة 0.73 عند مستوى دلالة 0.01، يأتي بعدها بعد التكوين بقيمة 0.72 عند مستوى دلالة 0.01، يليها بعد الأجر والحوافز بقيمة 0.67 عند مستوى دلالة 0.01، وأخيرا بعد علاقة الموظف بالمواطن بقيمة 0.38 عند مستوى دلالة 0.01. بما أن قيمة الصدق تختلف من بعد لآخر فهذا يدل على إرتباط البنود أكثر بالأبعاد التي فيها قيمة مرتفعة لمعامل بيرسون .

#### صدق الإتساق الداخلي: (الإدارة الإلكترونية )

جدول رقم(2) صدق إتساق الداخلي لإستبيان فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية

الأبعاد	قيمة الإرتباط (بيرسون)	مستوى الدلالة
فعالية ذاتية	0.68	0.01
فعالية تنظيمية	0.91	0.01
فعالية خدمة المواطن	0.43	0.01

من خلال الجدول السابق نلاحظ ما يلي: قيمة إرتباط بيرسون لبعد الفعالية التنظيمية كان مرتفعا بقيمة 0.91 عند مستوى دلالة 0.01، يليها بعد الفعالية الذاتية بقيمة 0.68 عند مستوى دلالة 0.01، و فالأخير بعد فعالية خدمة المواطن بقيمة 0.43 عند مستوى دلالة 0.01.

بما أن قيمة الصدق تختلف من بعد لآخر فهذا يدل على إرتباط البنود أكثر بالأبعاد التي فيها قيمة مرتفعة لمعامل بيرسون .

من أهمها: وضع خطط تتسم بالمرونة الكافية لإستيعاب أي تغيرات يتطلبها إستخدام الإدارة الإلكترونية، تهيئة العاملين عقليا ونفسيا على إستخدام الإدارة الإلكترونية ، تزويد العاملين بدورات تدريبية عن إستخدام الإدارة الإلكترونية. إن المعوقات المهمة التي تعوق تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجالات الإدارية و الفنية بدرجة قوية هي: نقص الحوافز المادية اللازمة لتشجيع تطبيق برامج الإدارة الإلكترونية، وغياب الخبراء والمختصين، نقص الإمكانيات الفنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

#### منهج الدراسة :

كما هو معروف فإن العلوم الإنسانية تتبنى عدة مناهج كل حسب الحالة التي يتناولها بالدراسة والتحليل، و بناء على الأهداف التي تسعى الدراسة الحالية إليها، تم تبني المنهج الوصفي الذي يقوم على جمع المادة المكتبية والدراسة الميدانية محاولا دون تدخل الباحث في إحداث الظاهرة، وذلك بذكر مختلف الخصائص المتعلقة بالموضوع و يتيح إمكانية التعبير عن الظاهرة بصورة كمية وكيفية، و لقد تم إختياره بناء على نوع موضوع الدراسة الذي يتلاءم معه وطبيعة العينة. و ختاماً لما سبق ذكره يمكن القول أن المنهج الوصفي يقوم على جمع البيانات و تصنيفها وتبويبها ومحاولة تفسيرها وتحليلها بهدف إستخلاص النتائج ومعرفة كيفية الضبط والتحكم في هذه العوامل وأيضاً محاولة التنبؤ بسلوك الظاهرة في المستقبل.

#### الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة ( الصدق ) :

#### صدق الإتساق الداخلي: ( المناخ التنظيمي)

جدول رقم(1) يوضح صدق إتساق الداخلي لإستبيان المناخ التنظيمي

الأبعاد	قيمة الإرتباط (بيرسون)	مستوى الدلالة
علاقة الموظف بالرئيس المباشر	0.83	0.01
علاقة الموظف بزملاءه الموظفين	0.73	0.01

من خلال الجدول السابق نلاحظ ما يلي: قيمة الثبات عن طريق التجزئة النصفية 0.86، وهذا يدل على أنها قيمة مقبولة. إن قيمة الثبات المرتفعة تدل على إنسجام وتجانس الإستهيبان ككل.

#### مجالات الدراسة:

المجال المكاني: أجريت هذه الدراسة في الإدارات العمومية الجزائرية، على مستوى البلديات، وبالتحديد في المصالح البيومترية (المكلفة بإستخراج بطاقة التعريف وجواز السفر البيومترين)، وهذا على مستوى 12 ولاية موزعة عبر مناطق الوطن وهي على النحو الآتي: (البلدية، الجزائر العاصمة، تيبازة، المدية، وهران، تلمسان، سيدي بلعباس، عين تموشنت، قسنطينة، سطيف، أم البواقي، قالمة).

#### المجال الزمني:

إستغرقت هذه الدراسة مدة أربعة أشهر من تاريخ 2017/12/24 إلى تاريخ 2018/04/18.

#### مجتمع الدراسة:

يعتبر مجتمع الدراسة هنا الولايات التي تم تطبيق الإستهيبان فيها والتي هي: (البلدية، الجزائر العاصمة، تيبازة، المدية، وهران، تلمسان، سيدي بلعباس، عين تموشنت، قسنطينة، سطيف، أم البواقي، قالمة).

عينة الدراسة: تم إختيار العينة بطريقة قصدية كونها تتناسب طبيعة الدراسة، أين تم قصد البلديات وكذا تحديد المصلحة والأفراد من الموظفين في المصلحة البيومترية عبر مختلف ولايات الوطن. و قدرت عينة الدراسة ب207 موظفا عبر 12 ولاية المذكورة سابقا وهذا في 32 بلدية.

أدوات الدراسة: الإستهيبان: يتكون الإستهيبان من قسمين:

#### القسم الأول:

يحمل المتغيرات الديموغرافية المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة (الجنس، السن، الحالة

#### الثبات : حسب ألفا كرومباخ ( المناخ التنظيمي)

جدول رقم(3) ثبات ألفا كرومباخ لإستهيبان المناخ التنظيمي

الإستهيبان	حسب ألفا كرومباخ
المناخ التنظيمي	0.93

من خلال الجدول السابق نلاحظ ما يلي: قيمة الثبات عن طريق معامل ألفا كرومباخ 0.93، وهذا يدل على أنها قيمة مقبولة. إن قيمة الثبات المرتفعة تدل على إنسجام و تجانس الإستهيبان ككل .

#### حسب ألفا كرومباخ ( الإدارة الإلكترونية)

جدول رقم(4) ثبات ألفا كرومباخ لإستهيبان فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية

الإستهيبان	حسب ألفا كرومباخ
فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية	0.83

من خلال الجدول السابق نلاحظ ما يلي: قيمة الثبات عن طريق معامل ألفا كرومباخ 0.83، وهذا يدل على أنها قيمة مقبولة. إن قيمة الثبات المرتفعة تدل على إنسجام و تجانس الإستهيبان ككل .

#### حسب التجزئة النصفية ( المناخ التنظيمي )

جدول رقم(5) ثبات التجزئة النصفية لإستهيبان المناخ التنظيمي

الإستهيبان	حسب التجزئة النصفية
المناخ التنظيمي	0.95

من خلال الجدول السابق نلاحظ ما يلي: قيمة الثبات عن طريق التجزئة النصفية 0.95، وهذا يدل على أنها قيمة مقبولة. إن قيمة الثبات المرتفعة تدل على إنسجام وتجانس الإستهيبان ككل.

#### حسب التجزئة النصفية ( الإدارة الإلكترونية )

جدول رقم(6) ثبات التجزئة النصفية لإستهيبان فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية

الإستهيبان	حسب التجزئة النصفية
فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية	0.86

البند رقم 43، فعالية خدمة المواطن ويشمل البنود من البند رقم 44 إلى البند رقم 53.

كما تم الإعتماد على الملاحظة والمقابلة المباشرة و هذا حين تم تطبيق الإستبيان على العينة.

أما الأساليب الإحصائية المستعملة فهي : التكرارات و النسب المئوية، معامل ارتباط بيرسون، الرزنامة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (Spss) النسخة 23.

#### مناقشة نتائج الدراسة:

إختبار فرض الدراسة الرئيسي : التي تشير إلى وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية .

جدول رقم(7) يوضح العلاقة الإرتباطية بين المناخ التنظيمي وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية

مستوى الدلالة	قيمة الإرتباط ( بيرسون)
0.01	0.51

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول رقم (7) أن هناك علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية والمقدرة ب 0.51 عند مستوى دلالة 0.01 و هو ما يدل على تحقق الفرض الرئيسي للدراسة.

إختبار فرض الدراسة الفرعي الأول : التي تشير إلى وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين علاقة الموظف بالرئيس المباشر وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية .

جدول رقم(8) يوضح العلاقة الإرتباطية بين علاقة الموظف بالرئيس المباشر وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية

مستوى الدلالة	قيمة الإرتباط ( بيرسون)
0.01	0.43

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول رقم(8) أن هناك علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين علاقة الموظف بالرئيس المباشر وفعالية تطبيق الإدارة

الإجتماعية، المستوى الوظيفي، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة ).

#### القسم الثاني:

يحتوي على إستبائي الدراسة (المناخ التنظيمي ، فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية) و يبلغ عدد بنودهما معا 110 بند .

#### إستبيان المناخ التنظيمي :

تم بناء الإستبيان بعد الإطلاع على عدة دراسات سابقة في الموضوع، وكذا بعض الإستبيانات التي تخص المناخ التنظيمي في البيئات المحلية والعربية، وبعد التحكيم والدراسة الإستطلاعية و التعديل في الصياغة والبنود، تم الخروج بإستبيان يلائم طبيعة مجتمع الدراسة، والمكون من 57 بندا، موزعة على الأبعاد التالية : علاقة الموظف بالرئيس المباشر ويشمل البنود من البند رقم 1 إلى البند رقم 16، علاقة الموظف بزملاءه الموظفين ويشمل البنود من البند رقم 17 إلى البند رقم 24، علاقة الموظف بالمواطن ويشمل البنود من البند رقم 25 إلى البند رقم 30، ظروف العمل المادية ويشمل البنود من البند رقم 31 إلى البند رقم 44، الأجر والحوافز و يشمل البنود من البند رقم 45 إلى البند رقم 49، التكوين و يشمل البنود من البند رقم 50 إلى البند رقم 57.

#### إستبيان فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية:

تم بناء الإستبيان بعد الإطلاع على عدة دراسات سابقة في الموضوع ، و كذا بعض الإستبيانات التي تخص الإدارة الإلكترونية في البيئات المحلية والعربية، وبعد التحكيم والدراسة الإستطلاعية والتعديل في الصياغة و البنود، تم الخروج بإستبيان يلائم طبيعة مجتمع الدراسة ، والمكون من 53 بندا، موزعة على الأبعاد التالية : فعالية ذاتية ويشمل البنود من البند رقم 1 إلى البند رقم 15، فعالية تنظيمية ويشمل البنود من البند رقم 16 إلى

العمل المادية وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية .

جدول رقم (11) يوضح العلاقة الارتباطية بين ظروف العمل المادية وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية

مستوى الدلالة	قيمة الارتباط ( بيرسون )
0.01	0.36

أظهرت النتائج في الجدول رقم (11) أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الظروف المادية وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية، والمقدرة ب0.36 ، عند مستوى دلالة 0.01، وهو ما يدل على تحقق الفرض الفرعي الرابع للدراسة.

إختبار فرض الدراسة الفرعي الخامس : التي تشير إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأجر و الحوافز وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية .

جدول رقم (12) يوضح العلاقة الارتباطية بين الأجر والحوافز وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية

مستوى الدلالة	قيمة الارتباط ( بيرسون )
0.01	0.28

أظهرت النتائج في الجدول رقم (12) أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأجر والحوافز وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية، والمقدرة ب0.28 عند مستوى دلالة 0.01، وهو ما يدل على تحقق الفرض الفرعي الخامس للدراسة.

إختبار فرض الدراسة الفرعي السادس: التي تشير إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التكوين وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية .

جدول رقم (13) يوضح العلاقة الارتباطية بين التكوين وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية

مستوى الدلالة	قيمة الارتباط ( بيرسون )
0.01	0.36

الإلكترونية، والمقدرة ب 0.43 عند مستوى دلالة 0.01 و هو ما يدل على تحقق الفرض الفرعي الأول للدراسة.

إختبار فرض الدراسة الفرعي الثاني: التي تشير إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين علاقة الموظف بزملائه الموظفين وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية.

جدول رقم (9) يوضح العلاقة الارتباطية بين علاقة الموظف بزملاءه الموظفين وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية

مستوى الدلالة	قيمة الارتباط ( بيرسون )
0.01	0.42

أظهرت النتائج في الجدول رقم (9) أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين علاقة الموظف بزملاءه الموظفين وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية، والمقدرة ب 0.42 عند مستوى دلالة 0.01، وهو ما يدل على تحقق الفرض الفرعي الثاني للدراسة.

إختبار فرض الدراسة الفرعي الثالث : التي تشير إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين علاقة الموظف بالمواطن وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية .

جدول رقم (10) يوضح العلاقة الارتباطية بين علاقة الموظف بالمواطن وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية

مستوى الدلالة	قيمة الارتباط ( بيرسون )
0.01	0.37

أظهرت النتائج في الجدول رقم (10) أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين علاقة الموظف بالمواطن وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية، والمقدرة ب0.37 عند مستوى دلالة 0.01، وهو ما يدل على تحقق الفرض الفرعي الثالث للدراسة.

إختبار فرض الدراسة الفرعي الرابع : التي تشير إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ظروف

الموظف من العمل في جو مريح بالنسبة له ، ويركز على تأدية مهامه بالدرجة الأولى، أما في حالة العكس أي بتوفر مناخ تنظيمي غير ملائم، يجد الموظف نفسه محاطا بنوع من الأفكار السلبية، ويصبح يعمل بالحد الأدنى لعدم وجود ظروف جيدة للعمل، وهذا يؤثر على فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالسلب.

#### المراجع :

محمد شحادة أحمد الخشيني، الأساليب القيادية لعمداء الكليات في الجامعات الأردنية" الرسمية و الأهلية" و علاقتها بالمناخ التنظيمي من وجهة نظر هيئاتها التدريسية، أطروحة دكتوراة . مجلس كلية التربية، جامعة بغداد. 2002.

نادر أحمد أبو شيخة، المناخ التنظيمي وعلاقته بالمتغيرات الشخصية والوظيفية" دراسة ميدانية مقارنة بين القطاعين العام والخاص الأردنيين" مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الإقتصاد والإدارة / مجلد 19، عدد 3 2005.

محمود عبد الرحمن إبراهيم الشنطي، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية" دراسة ميدانية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة "، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال كلية التجارة الجامعة الإسلامية غزة .فلسطين، 2006.

محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية. عمان. الأردن ط 1. دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة 2009.

درمان سليمان صادق، عوامل النجاح الحرجة لمشروعات الإدارة الإلكترونية " دراسة ميدانية في عينة من المنظمات التكنولوجية في مدينة الموصل - العراق " المؤتمر الثاني لكلية الأعمال - الجامعة الأردنية ، 14-15 نيسان 2009.

يوسف عبد بحر، أيمن سليمان أبو سويح، أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) المجلد الثامن عشر، العدد الثاني، ص 1148-ص 1214 يونيو 2010.

سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة ، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية/الجامعة المستنصرية ،مجلة المنصور /عدد14/خاص/الجزء الأول 2010.

قانون رقم 11-10 مؤرخ في 20 رجب عام 1432 الموافق 22 يونيو سنة 2011، يتعلق بالبلدية، القسم الأول أحكام تمهيدية، الباب الأول:المبادئ الأساسية، المادة الأولى ، قانون الجماعات الإقليمية.

زرزار العياشي، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الإقتصادية، المجلد 15، العدد 1، 2012.

أظهرت النتائج في الجدول رقم (13) أن هناك علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين التكوين وفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية، والمقدرة ب0.36 عند مستوى دلالة 0.01، وهو ما يدل على تحقق الفرض الفرعي السادس للدراسة.

#### خاتمة:

إن دراستنا كانت تتمحور حول طبيعة العلاقة بين متغيرين، وهما المناخ التنظيمي والإدارة الإلكترونية، و كانت بيئة الدراسة هي الإدارات العمومية الجزائرية ، و كما نعلم أن مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر هو مشروع حديث و يعتبر في بداياته فيجدد بنا التنويه إلى أهمية الرقمنة في الإدارات العمومية بشكل خاص لما لها من طابع شامل لكل أطراف المجتمع بطبيعة أن المتعامل الأول هو المواطن ، و بعد الإطلاع على الواقع و النزول إلى الميدان تبين لنا أن هناك مجموعة من المعوقات التي تحول دون التطبيق الأمثل للإدارة الإلكترونية وكانت من أهمها حسب إطلاعنا وجود نقائص كثيرة في ما يخص توحيد مراكز إتخاذ القرار حول تطبيقات الإدارة الإلكترونية ، أيضا نقص في تكوين الموظفين وهذا ما لمسناه عند كل الموظفين بدون إستثناء، فلا نستغرب وجود الأخطاء وإستياء المواطنين إذا كان الموظف لم يتلقى التكوين اللازم لتأدية مهامه بشكل جيد، عدم وجود صيانة لأجهزة الإعلام الألي وللعناد أيضا الخاص بإجراء مختلف المعاملات المتعلقة بالمواطنين، نقص الخبراء التقنيين في بعض الإدارات العمومية، وعدم وجودهم في البعض الآخر، أما بخصوص علاقة المناخ التنظيمي وتأثيره في فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية ، فقد قمنا بتطبيق الإستبيان وتبين لنا من بعد تفريغ النتائج وتحليلها إحصائيا، أن المناخ التنظيمي له علاقة ودور في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية بصفة غير مباشرة ، وهذا لأن المناخ التنظيمي يعتبر البيئة الداخلية للمنظمة فهو ملم بكل ظروف العمل المحيطة بالموظف، وفي حالة ما توفر مناخ تنظيمي ملائم، يتمكن