

واقع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بشركات التأمين
العمومية- دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين (SAA)

*The reality of the requirements for implementing government
e-management in the public insurance companies- a Case
study of the National Insurance Company (SAA)*

مصطفى صغيرو¹ * الجيلاني بلواضح²

¹ جامعة محمد بوضياف المسيلة (الجزائر)، مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر،
seghirou.mustapha@univ-msila.dz

² جامعة محمد بوضياف المسيلة (الجزائر)، مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر،
djilani.belouadah@univ-msila.dz

تاريخ الاستلام: 2024/02/10 تاريخ قبول النشر: 2024/04/06 تاريخ النشر: 2024/06/30

الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بشركات التأمين العمومية، حيث أجريت الدراسة على الشركة الوطنية للتأمين SAA، وقد تم توظيف المنهج الوصفي واستخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات، حيث تم استجواب عينة مكونة من (63) فردا من مدراء الوكالات ورؤساء المصالح ونواب رؤساء المصالح بالوكالات.

وأشارت نتائج الدراسة بعد اختبار الفرضيات إلى أن متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بالشركة الوطنية للتأمين SAA تتوافر بدرجة مرتفعة نسبياً.
الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، الشركة العمومية، التأمين.
تصنيف JEL : M15 ، O38 ، L32 ، G22.

Abstract: This study aims to know the reality of the requirements for implementing government e-management in the public insurance companies. the study was conducted in the national insurance company SAA, and it was employed The descriptive approach and the questionnaire tool to collect data, where a sample of (63) individuals from agencies managers, heads of services and deputy heads of services in agencies was interrogated.

After testing the hypotheses, The results of the study indicated that the requirements for implementing e-government management at the National Insurance Company SAA, available to a relatively high degree.

Keywords: E-management, E- government; Public company; Insurance;

Jel Classification Codes: M15, O38, L32, G22.

* المؤلف المرسل: مصطفى صغيرو

1. مقدمة:

تعتبر الحكومة الإلكترونية في الجزائر نظام حديث ومرحلة جديدة للتوجه نحو استخدام التكنولوجيا في المعاملات الحكومية والتجارية عبر شبكة الانترنت، من أجل مواكبة التطور الحاصل في مجال الرقمنة، وتقريب الخدمة من المواطن، وتوفيرها طيلة أيام الأسبوع دون التنقل إلى الإدارات، والوقوف في الطوابير لساعات طويلة متعبة، وإتاحة فرصة التعبير عن الرأي لجميع المواطنين، ومخاطبة المسؤولين من خلال البوابات المتاحة على المنصة التي توفرها الحكومة الإلكترونية على شبكة الانترنت، وهو هدف مشترك يدعو إلى الديمقراطية، والتماسك، والمساءلة، والكفاءة، والشفافية، والفعالية.

ويعتبر قطاع التأمين من أهم القطاعات الاقتصادية التي تقوم عليها اقتصاديات الدول المتقدمة، من خلال نشاطها المتمثل في تأمين الأملاك بجميع فروعها، وتعد شركات التأمين العمومية مرافق عمومية اقتصادية، تنشئها الدولة لتقديم خدمات عامة للمواطنين بمقابل، لكن ورغم أن الخدمة التي تقدمها هذه الشركات غير مجانية، إلا أن تعاملاتها مازالت تتصف بالبيروقراطية، والروتين، وتعقد في الإجراءات، وبطء في الأعمال، ومن هنا جاء التفكير في كيفية ادماج هذه المرافق العمومية الاقتصادية في نظام الحكومة الإلكترونية من أجل تحسين الخدمة وتقريبها من المواطن.

1.1 إشكالية الدراسة:

تتجه الجزائر إلى تحويل المعاملات التقليدية إلى المعاملات الإلكترونية التي تتم عن طريق الأنترنت، ومما لا شك فيه أن هذا التحول تعترضه الكثير من التحديات والرهانات التي تهدد بفشل تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية، مما يستدعي توخي الحذر ومعرفة العوائق ومتطلبات التطبيق ومدى توافرها مسبقاً؛ لضمان نجاح هذا التحول.

ومن هذا المنطلق، وللوقوف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بالقطاع الاقتصادي العمومي، ارتئنا أخذ حالة قطاع التأمين العمومي في الجزائر، وإجراء دراسة تطبيقية على الشركة الوطنية للتأمين SAA، باعتبارها أكبر شركة تأمين عمومية في الجزائر، بغية التعرف على واقع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بهذا القطاع، لذا جاء السؤال العام للإشكالية على الشكل التالي: **ما واقع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بشركة التأمين العمومية SAA؟**

2.1 الأسئلة الفرعية:

- للإجابة على إشكالية البحث، توجب طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:
- ما واقع المتطلبات التنظيمية والإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بالشركة الوطنية للتأمين SAA؟
 - ما واقع المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بالشركة الوطنية للتأمين SAA؟
 - ما واقع المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بالشركة الوطنية للتأمين SAA؟
 - ما واقع المتطلبات القانونية والتشريعية لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بالشركة الوطنية للتأمين SAA؟

3.1 الفرضيات:

- للإجابة على إشكالية البحث، والتساؤلات الفرعية، توجب طرح الفرضيات التالية:
- الفرضية الرئيسية:
 - تتوافر لدى الشركة الوطنية للتأمين SAA متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بشكل جيد.
 - الفرضيات الفرعية:
 - تتوافر لدى الشركة الوطنية للتأمين SAA المتطلبات التنظيمية والإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية، بشكل جيد.
 - تتوافر لدى الشركة الوطنية للتأمين SAA المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية، بشكل جيد.
 - تتوافر لدى الشركة الوطنية للتأمين SAA المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية، بشكل جيد.
 - تتوافر لدى الشركة الوطنية للتأمين SAA المتطلبات القانونية والتشريعية لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية، بشكل جيد.

4.1 أهداف البحث:

- معرفة مدى توافر المتطلبات التنظيمية والإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بالشركة الوطنية للتأمين SAA.
- معرفة مدى توافر المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بالشركة الوطنية للتأمين SAA.
- معرفة مدى توافر المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بالشركة الوطنية للتأمين SAA.
- معرفة مدى توافر المتطلبات القانونية والتشريعية لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بالشركة الوطنية للتأمين SAA.

5.1 أهمية البحث:

- تقديم مساهمة في تطوير الفكر النظري في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية ومتطلبات تطبيقها.
- تقييم واقع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بشركات التأمين العمومية.
- قد تساعد هذه الدراسة الشركة محل الدراسة في توفير المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية.

5.1 منهج البحث:

من أجل معالجة الإشكالية واختبار فرضيات الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي، للتعرف على الظاهرة واشكالياتها، من خلال العرض النظري لمختلف المفاهيم الأساسية المتعلقة بمتغيرات البحث، والمنهج شبه تجريبي استنتاجي كمي، للقيام بدراسة تطبيقية وجمع البيانات عن طريق استبيان كمي من عينة.

2. مفهوم الحكومة الإلكترونية:**1.2 تعريف الحكومة الإلكترونية:**

تضطلع الإدارة الإلكترونية الحكومية بتقديم نفس الخدمات الحكومية التقليدية أو الحقيقية، لكنها تتميز بربط المؤسسات الحكومية والمواطنين ومؤسسات الأعمال والمجتمع

المدني وغيره بنمط إلكتروني موحد يوفر المال والجهد والوقت (بزاز، 2018، صفحة 168).

لا يوجد تعريف مشترك واحد للإدارة الإلكترونية الحكومية، ولكن هي أسلوب حديث وثورة تقنية معلوماتية أدت إلى نقلة نوعيه في تقدم أجهزة القطاع العام والقطاع الخاص وغيرها من الإدارات التقليدية إلى التعاملات الإلكترونية، وباختصار يشار للإدارة الإلكترونية الحكومية على أنها تطبيق التقنيات الحديثة على الانترنت في القطاعات الحكومية وغير الحكومية، والأنشطة التجارية وغير التجارية. (شاهد، عرابية، و دفرور، 2016، صفحة 122).

وتعرف الإدارة الإلكترونية الحكومية على أنها: نظام حديث تتبناه الحكومات المختلفة من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتغيير وتطوير أسلوب العمل وتقديم الخدمات سواء داخل المؤسسات الحكومية ذاتها أو في تعاملاتها مع المواطنين، بما يضمن سهولة وبساطة إجراءات تقديم الخدمة بحيث تصبح أكثر فاعلية وكفاءة، مع ضمان تلبية كافة الاحتياجات، وتوفير كامل المعلومات التي تتعلق بالخدمات التي ستقدم للمواطنين عبر شبكة الإنترنت (مدحت محمد، 2016، صفحة 27).

كما تعرف على أنها خطوة جديدة تطويرية نحو مزيد من الفاعلية والكفاءة، من أجل حكومة تشاركية شاملة، باستخدام مجموعة جديدة من الاتجاهات في النماذج التكنولوجية والتجارية والمالية والتشغيلية. (Jaijit , 2012, p. 42).

من خلال التعاريف السابقة يمكننا تعريف الإدارة الإلكترونية الحكومية على أنها إحدى الطرق غير التقليدية لتقديم الخدمات، وتأدية الأعمال التجارية عبر الأنترنت وفي سياق الحكومة مدعومة بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات عبر شبكة الانترنت، لتحقيق الكفاءة والشفافية والسرعة في الإنجاز.

2.2 أهداف الإدارة الإلكترونية الحكومية:

تتفرد الإدارة الإلكترونية الحكومية عن الإدارة الإلكترونية التقليدية بعدة أهداف منها: (خالد عدوان، 2007، صفحة 33)

- تقديم خدمات عالية الجودة مبنية على أساس وفلسفة الجودة الشاملة؛
- تقديم الخدمات للمواطنين والمتعاملين بالشكل والأسلوب المناسبين لاحتياجاتهم وبالسرعة والكفاءة المطلوبة في مكان وجودهم؛

- تحسين فاعلية وكفاءة أداء المصالح الحكومية والمؤسسات الخاصة للخدمات والأعمال التجارية؛

- كسب ثقة المستخدم من خلال ضمان النفاذ المريح للخدمات والمعلومات بالشكل الذي يحقق التكاملية مع التقنيات المتقدمة في هذا المجال ويخدم مصلحة المستفيدين ويبسط من الإجراءات المتبعة في القطاعات الحكومية وغير الحكومية؛

- دعم القطاعات الاقتصادية وتشجيع التطبيق السليم للقانون؛

- توسيع المشاركة وتحقيق قدر أكبر من الحماية بما يضمن سرعة وسرية المعلومات والاعتمادات؛

- توفير مناخ مشجع للمستثمرين وتذليل العقبات التي تواجههم لأجل تحقيق كفاءة وعائد أكبر علي الاستثمار؛

- تحقيق التكامل بين الخدمات ذات الصلة؛

- توفير البيئة المناسبة لدعم النمو الاقتصادي من خلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية الحكومية؛

وبشكل عام هناك عدة أهداف تسعى المجتمعات لتحقيقها منها: (Jaijit , 2012 ,

p. 4)

- تطوير الخدمات التي المقدمة للمواطنين؛

- تحسين إنتاجية وكفاءة الأجهزة الحكومية؛

- تعزيز النظام القانوني وتطبيق القانون؛

- تعزيز القطاعات الاقتصادية ذات الأولوية؛

- تحسين نوعية الحياة للمجتمعات المحرومة؛

- تعزيز الحكم الرشيد وتوسيع نطاق المشاركة العامة.

3. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية:

تختلف متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية باختلاف الأهداف المرجوة من كل هيئة حكومية أو مؤسسة أعمال، فمن أهم المتطلبات نجد وضوح الاستراتيجية ومرونة التنظيم وكذا مستوى البنية التحتية والإطار القانوني ورأس المال البشري.

1.3 المتطلبات الإدارية والتنظيمية:

1.1.3 وضوح الاستراتيجية: تحتاج المشروعات مهما اختلفت في الحجم والنوع إلى استراتيجية واضحة تتلاءم وطبيعة المشروع وطبيعة البيئة المحيطة به، وبالتالي لا يمكن نجاح أي مشروع كبير ومكلف كمشروع الإدارة الإلكترونية الحكومية دون استراتيجية تحكم سير المشروع في مراحلها المختلفة، ومن هنا تأتي أهمية هذه الاستراتيجية في تحديد ملامح الإدارة الإلكترونية الحكومية وأهدافها والرؤية المرسومة لها، وهنا يبرز الدور الفاعل للقيادة في تحفيز وإقناع العاملين بالسهر على تحقيق أهداف المشروع. (تهتان و صاري، 2014، صفحة 82).

2.1.3 مرونة التنظيم: يحتاج تطبيق التحول للإدارة الإلكترونية الحكومية إلى تحسينات في الهياكل التنظيمية لتحقيقها مثل إعادة الهندسة من خلال الخطوات الآتية: (يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، 2011، صفحة 323)

- التعريف بالخدمات والوحدات التي تقدمها؛
 - توصيف جميع الخدمات التي يمكن أن تقدم إلكترونياً؛
 - تحديد العلاقات بين الحكومة والمنظمات، وإزالة التداخل فيها؛
 - تحديد الاحتياجات المادية والبشرية للموارد الإلكترونية؛
 - توثيق وإيصال تفاصيل الإجراءات الجديدة لكل الأطراف من منظمات ومستفيدين؛
 - إدخال تحسينات وتغييرات في النسيج التقني للمنظمة لاستيعاب العمل الإلكتروني مع الحرص على أن يكون التغيير تدريجياً وبطريقة تسمح بالتقليل من مقاومة التغيير؛
 - إجراء التعديلات التنظيمية اللازمة وترسيم الوظائف الجديدة التي تحتاجها الإدارة الإلكترونية الحكومية وحذف الوظائف والعناوين الوظيفية التي لا تتسجم معها.
- كما أنه ولنجاح أي مشروع إدارة إلكترونية حكومية يجب أن يتوفر الدعم السياسي والإداري للمبادرة وإعادة هندسة الإجراءات، وتطوير بيئة العمل لتتناسب والعمل مع الجهات مختلفة، ولا بد من قصر فترة التنفيذ لضمان النجاح، كما لا يجب الاعتماد على شبكة الانترنت فقط بل يجب إيجاد قنوات إلكترونية أخرى (يوسف كافي، 2009، صفحة 56).

2.3 المتطلبات التقنية:

1.2.3 البنية التحتية: تتكون البنية التحتية للإدارة الإلكترونية الحكومية من: (محمد طالب الخماسية، 2017، صفحة 154، 158).

- البنية التحتية المعلوماتية: من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من الإدارة الإلكترونية الحكومية يجب توفير البنية التحتية لها، والمتمثلة في شبكات الاتصال والمعلومات، حيث ترتبط البنية التقنية بالمعلومات ارتباطاً جذرياً، كون أن المعلومة في أي صورة كانت (مكتوبة، مسموعة، مصورة، مرئية) تعتبر الأساس الذي تركز عليه المنظمات المختلفة في الدول لتسيير أعمالها، وقد تزايد هذا الاعتماد على المورد المعلوماتي عند إدخال التقنيات على أعمال المنظمات، وهو ما أدى إلى تلازم عبارة التقنية وعبارة المعلومات عند الحديث عن تقنيات العمل الإداري في عصرنا الحاضر، وتتكون هذه البنية من الآتي:

- التجهيزات المادية: (تجهيزات الحاسب الآلي، التجهيزات البرمجية، الكوادر البشرية).
- أنظمة المعلومات: وهي تطبيقات أنظمة التقنية المعلوماتية (نظم المعلومات الإدارية) وتضم: (آلية المكاتب، نظم إدارة قواعد البيانات، نظام المعلومات الإداري، نظم الذكاء الصناعي أو نظم الخبرة، أجهزة الاتصالات).
- شبكات الربط الإلكتروني: (شبكة الإنترنت، الإنترنت، شبكة الإكسترانت).
- الخدمات المساندة: (مواقع الإنترنت، خدمات البريد الورقي).

2.2.3 تحقيق الأمن والموثوقية المعلوماتية:

يواجه العمل الإلكتروني معضلة ذات أهمية بالغة وهي تحقيق الأمن المعلوماتي بما يحفظ للمنظمات مصداقيتها، وموثوقيتها أمام الجماهير، وهذا يفرض الاهتمام بها وتضمينها كجزء رئيسي ضمن تكوين البنية التقنية، وينبغي تحقيق أمن نظم المعلومات بوضع نظم ذاتية للرقابة، لتوفير أمن المعاملات والوثائق التي يجري حفظها، وتطبيق إجراءات المعالجة أو النقل عليها إلكترونياً لتنفيذ متطلبات العمل، ويعتبر ضعف الأمن في مجال العمل الإلكتروني ضعفاً للثقة، يفرض توفيرها ضمن الأنظمة الإلكترونية ومستخدميها، والبيئة الحاضنة أيضاً. (محمد طالب الخماسية، 2017، صفحة 159، 160)

3.3 المتطلبات البشرية:

يمثل العنصر البشري المحرك الأساسي للحكومة الإلكترونية، وبالتالي فإن الاهتمام بمجال تطوير وتدريب الأفراد يعتبر أمراً ملحاً، وبالمقابل فإن الفرد العادي الذي يتوقع أن يستفيد أو يتعامل مع مشروع الحكومة الإلكترونية يجب أن يمتلك الكفاءة التقنية في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة والإلمام بما توفره من فوائد وخدمات. (نافع و شعباني، 2020، صفحة 783)

ويتطلب مشروع الإدارة الإلكترونية الحكومية تهيئة الكادر البشري في كل المستويات الإدارية، من حيث الاستعداد الفني والنفسي والذهني للعمل بنجاح، من أجل التعامل مع الوسائل التقنية الحديثة، وهذا التحول لن يلغي العنصر البشري، لأن الآلة لن تحل محل الإنسان لأنه هو الذي يسيرها (خالد عدوان، 2007، صفحة 159).

كما يتطلب الاندماج في مشروع الإدارة الإلكترونية الحكومية، توفير برامج تدريبية للموظفين الداخليين لتعلم المهارات اللازمة لأداء المهام الأساسية في الإدارة الإلكترونية الحكومية وكذلك الاستعانة بخبراء التدريب وتوظيف الحاصلين على تعليم في علوم الكمبيوتر أو نظم المعلومات. (Roland, 2004, p. 465)، وقيادة سياسية وإدارية قوية تلتزم علناً بدعم الجهود التي تؤدي للتحول نحو الحكومة الإلكترونية من خلال توفير الوقت والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي والاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي الذي يسهم في إطلاق قدرات القوى العاملة الإبداعية والخلاقة. (قدوري الرفاعي، 2009، صفحة 316)

يجب توافر أعداد كافية من الموظفين المهرة والمتعلمين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك المديرين ذوي المهارات وخبرة في شراء وتقييم وتنفيذ حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولا يمكن الاستعانة بمصادر خارجية في كل شيء من القطاع الخاص، كما يجب أيضاً معالجة قضايا إدارة التغيير كممارسات عمل جديدة. (Jaijit , 2012, p. 8)

4.3 المتطلبات القانونية والتشريعية:

تتمثل مجموعة المتطلبات القانونية في إعطاء الصيغة القانونية للأعمال الإلكترونية وتحديد النشاطات الإيجابية والسلبية منها والعقوبات المفروضة عليها وتحديد

الأمن الوثائقي وتحديد متطلباته بما يحافظ على سرية العمل الإلكتروني وخصوصيته (يوسف كافي، 2011، صفحة 323).

يتطلب مشروع الإدارة الإلكترونية الحكومية استعداداً تشريعياً متكاملًا، كون تطبيقاته ستتضمن إجراءات جديدة ستؤدي إلى نفس الكثير من المستقر من الإجراءات الحكومية السابقة، والتي وضعت القوانين والتشريعات على ضوءها وللتعامل معها، ولذلك يتوجب على الحكومات أن تقوم بعملية مسح وتمحيص شامل لكل الأنظمة والقوانين لديها للأهداف التالية: (محمد طالب الخماسية، 2017، صفحة 159).

- إعطاء المشروعية للأعمال والوثائق الإلكترونية؛

- تحقيق سهولة الوصول إلى المعلومات وفق معايير ثابتة؛

- تحقيق الشفافية، والوضوح والإجراءات؛

- تحقيق أمن الوثائق وسرية المعلومات؛

وعلاوة على ما تقدم فإن هناك جملة من العناصر ذات الأهمية البالغة لضمان تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية مثل الرؤية الواضحة للقائمين على هذا المشروع، وكذا القيادة الفاعلة المتخصصة والماهرة والمتعونة، والعنصر البشري المؤهل والمتدرب على هذه الاستعمالات وكذا البيئة التنظيمية الملائمة والقادرة على استيعاب هذا التغيير. (نافع و شعباني، 2020، صفحة 783).

وتحدد أيضا هذه المتطلبات ب: إصلاح العملية الإدارية والقيادة الإدارية، ووضوح الاستراتيجية والتعاون مع المجتمع والمشاركة المدنية، و توافر إدارة التغيير، والمشاركة والتحالفات، الاستراتيجية والدور القيادي، إضافة إلى هذه المتطلبات هناك متطلبات أخرى تمثلت في تعليم اللغة الإنجليزية، والحاسوب في المدارس والجامعات، وتأسيس مركز المعلومات (قنطري و جلول، 2016، صفحة 163)، وتوافر مستوى مناسب من التمويل لأجل إجراء صيانة دورية وتدريب الكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية الحكومية على مستوى العالم. (عون الله، 2020)

4. الطريقة والأدوات:

1.4 مجتمع وعينة البحث:

1.1.4 مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في جميع الوكالات التابعة لشركة التأمين العمومية SAA البالغ عددها (297) وكالة والموزعة على (15) مديرية جهوية على المستوى الوطني (<http://www.saa.dz>، 2023).

2.1.4 عينة البحث:

بالنظر للعدد الكبير لمفردات المجتمع، تم اختيار حجم العينة باستخدام أسلوب المعاينة العشوائية العنقودية، حيث تم تقسيم مجتمع الدراسة إلى مجموعات حسب المديرية التابعة للشركة والبالغ عددها (15) مديرية جهوية، ثم سحب بطريقة عشوائية (03) ورقات أين وقع الاختيار على المديرية الجهوية (باتنة، سطيف، ورقلة) والتي بلغ عدد وكالاتها مجتمعة 74 وكالة، حيث تم توزيع 74 استمارة يدويا وإلكترونيا حسب عدد وكالات الشركة محل الدراسة التابعة لكل مديرية، حيث أستعيد منها (65) استمارة كاملة وبعد فحصها تم استبعاد (02) استمارة بسبب عدم إكمال الإجابة من قبل المستجوبين، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة التي استقرت عليها عينة الدراسة (63) استبانة صالحة للتحليل بنسبة 85.13% من إجمالي الاستثمارات الموزعة.

2.4 الأداة المستخدمة في جمع البيانات:

قمنا باستخدام الاستبيان كأداة للوصول إلى الحقائق المتعلقة بالدارسة، وتم تقسيمه إلى محورين (02) هما:

- المحور الأول: يحتوي على المعلومات الشخصية من حيث الجنس، العمر، المستوى التعليمي أو الشهادات المحصل عليها، المسمى الوظيفي، مدة الخدمة في الوظيفة الحالية.
- المحور الثاني: يتمثل في المتغير المستقل متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية ويحتوي على (31) فقرة موجّهة لأفراد الدراسة.

3.4 الأساليب الإحصائية:

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص العينة الديموغرافية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف على واقع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بالشركة الوطنية للتأمين SAA في نظام الإدارة الإلكترونية الحكومية.
- الاختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات أداة الدراسة.
- اختبار t-test للعينة الأحادية
- مقياس التصحيح الوزني المبين في الجدول التالي:

الجدول 1: مقياس التصحيح الوزني المعتمد من طرف الباحث

| الدرجة | المتوسط الحسابي |
|--------|-----------------|
| منخفضة | 2.33 - 1.00 |
| متوسطة | 3.67 - 2.34 |
| مرتفعة | 5.00 - 3.68 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي .

بما أن المقياس هو مقياس ليكارت الخماسي فإن طول الفئة = (الحد الأقصى للإجابة -

الحد الأدنى للإجابة)/3 = 1.33.

4.4 حساب الثبات والصدق للاستبانة ومحاورها:

1.4.4 صدق الأداة

بعد أن تمت صياغة الاستبانة في شكلها الأولي، تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين بغرض الاستفادة من ملاحظاتهم في تعديل الاستبانة، وعلى ضوء الملاحظات التي قدموها تم إعادة صياغة بعض الفقرات وحذف بعض الفقرات الأخرى كما تم تعديل بعض المعلومات شخصية حول المستجوب، خاصة فيما يتعلق مدة الخدمة في الوظيفة الحالية حتى تم الخروج بالاستبانة على صورتها النهائية.

2.4.4 ثبات الأداة

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات أداة الدراسة حيث بلغت درجة الثبات الكلي لأداة للدراسة حسب قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ قيمة (0.819)، وهي قيمة مرتفعة ومقبولة إحصائياً.

الجدول 2: قيم معامل ألفا كرونباخ حسب كل محور

| المتغير | المحور | عدد العبارات | ألفا كرونباخ |
|---------|--------------------------------|--------------|--------------|
| 1 | المتطلبات التنظيمية والإدارية | 08 | 0.779 |
| 2 | المتطلبات التقنية | 10 | 0.650 |
| 3 | المتطلبات البشرية | 8 | 0.602 |
| 4 | المتطلبات القانونية والتشريعية | 5 | 0.703 |
| 1 | مجموع العبارات | 31 | 0.819 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.22.

5. عرض نتائج الدراسة وتحليلها:

1.5 عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة

تتضمن الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة متغيرات (المستوى التعليمي، المسمى الوظيفي، مدة الخدمة في الوظيفة الحالية)، وفيما يلي بيان لهذه المتغيرات من خلال التكرارات والنسب المئوية:

الجدول 3: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي أو الشهادات المحصلة

| المتغير | مستويات المتغير | التكرار | النسبة % |
|---|-------------------------------|---------|----------|
| المستوى التعليمي أو الشهادات المحصل عليها | ثانوي | 06 | 9.5% |
| | تقني سامي | 10 | 15.9% |
| | سنوات جامعية | 0 | 0% |
| | شهادات جامعية: ليسانس/ ماستر | 47 | 74.6% |
| | دراسات عليا: ماجستير/ دكتوراه | 0 | 0% |
| | المجموع | 63 | 100% |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.22 .

يتضح من الجدول (03) أن أغلبية أفراد عينة الدراسة كان لهم مستوى ليسانس وماستر، حيث بلغ عددهم 47 إطاراً وهو ما يمثل نسبة (74.6 %) من إجمالي أفراد العينة، في حين بلغ عدد الإطارات الذين يحملون شهادة تقني سامي (10) وشهادة التعليم الثانوي (06) إطارات فقط وهذا ما يدل على وجود مستوى أكاديمي على مستوى الوكالات وعلى أن هذه المناصب التي يشغلها أفراد عينة الدراسة تتطلب شهادة جامعية (ليسانس/ماستر).

الجدول 4: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

| المتغير | مستويات المتغير | التكرار | النسبة % |
|----------------|-----------------|---------|----------|
| المسمى الوظيفي | مدير وكالة | 35 | 55.6% |
| | رئيس مصلحة | 10 | 15.9% |
| | نائب رئيس مصلحة | 18 | 28.6% |
| | المجموع | 63 | 100% |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.22 .

يتضح من الجدول (04) أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من رتبة مدير وكالة حيث بلغ عددهم (35) إطاراً بنسبة (55.6 %)، وحلت في المرتبة الثانية رتبة نائب رئيس مصلحة حيث بلغ عددهم (18) إطاراً بنسبة (28.6 %)، في حين بلغ عدد الإطارات من رتبة رئيس مصلحة (10) إطاراً بنسبة بلغت (15.9 %) من إجمالي أفراد العينة، وهذا يدل على أن الشركة تعتمد بشكل كبير على مدراء الوكالة في التسيير كما يدل على وجود علاقة عكسية بين رتبة رئيس مصلحة ونائب رئيس مصلحة حيث كلما زاد المستوى الإداري قل عدد الإطارات.

الجدول 5: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مدة الخدمة في الوظيفة الحالية

| المتغير | مستويات المتغير | التكرار | النسبة % |
|-------------------------------|-----------------|---------|----------|
| مدة الخدمة في الوظيفة الحالية | أقل من 5 سنوات | 3 | 4.8% |
| | 5-10 سنوات | 15 | 23.8% |
| | 11-15 سنة | 20 | 31.7% |

| | | |
|------------|----|-------|
| 15 – فأكثر | 25 | 39.7% |
| المجموع | 63 | 100% |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.22 .

يتضح من الجدول (05) أن أغلبية أفراد عينة الدراسة لهم خبرة تزيد عن (15 سنة)، حيث بلغ عددهم (25) إطاراً بنسبة (39.7 %) من إجمالي أفراد العينة، أما الذين يملكون خبرة من (11- 15 سنة) فبلغ عددهم (20) إطاراً بنسبة وصلت إلى (31.7 %) في حين بلغ عدد الإطارات الذين لهم خبرة من (5- 10 سنة) 15 إطاراً، وهذا يدل على أن هذه المناصب تتطلب خبرة عملية لشغلها.

2.5 عرض وتحليل اجابات أفراد عينة الدراسة:

من أجل التعرف على واقع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بالشركة الوطنية للتأمين SAA، تم عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستمارة وذلك بالاعتماد على: المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات محور الاستمارة.

1.2.5 عرض وتحليل اجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع المتطلبات التنظيمية والإدارية:

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع البنود المكونة لهذا المتطلب وكانت النتائج كالتالي:

الجدول 6: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة بواقع

المتطلبات التنظيمية والإدارية

| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | الدرجة |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------|--------|
| 01 | تسعى الشركة الى إحداث تغيير في أساليب تقديم الخدمة للمواطنين من خلال الإدارة الالكترونية الإلكترونية. | 4.21 | 0.883 | 3 | مرتفعة |
| 02 | توجد لدى الشركة رؤية واستراتيجية واضحة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية الحكومية. | 3.78 | 1.099 | 5 | مرتفعة |

| | | | | | |
|--------|---|-------|------|--|----|
| متوسطة | 7 | 1.091 | 3.49 | تتوافر لدى الشركة خطط استثمار واضحة وأهداف محددة ترتبط بالموارد البشري والمادي. | 03 |
| مرتفعة | 4 | 0.820 | 4.19 | هناك جهة عليا على مستوى الشركة تتولى وضع الاستراتيجية لنظام التحول إلى الإدارة الإلكترونية الحكومية. | 04 |
| مرتفعة | 1 | 0.708 | 4.40 | تعمل الشركة على توثيق تفاصيل الإجراءات الجديدة وإيصالها لكل الأطراف من منظمات ومستفيدين. | 05 |
| متوسطة | 8 | 1.506 | 2.92 | الهيكل التنظيمي بالشركة غير معقد وواضح بالشكل الذي يتيح اتخاذ القرارات بسرعة. | 06 |
| متوسطة | 6 | 1.318 | 3.52 | تم إجراء تغييرات على الهيكل التنظيمي في الشركة لجعلها تتلاءم والتقنيات الإلكترونية المستخدمة حالياً. | 07 |
| مرتفعة | 2 | 0.842 | 4.25 | هناك توصيف كامل لجميع الخدمات التي يمكن أن تقدم إلكترونياً. | 08 |
| مرتفعة | | 1.033 | 3.85 | المجموع | |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.22

يوضح الجدول (06) أن قيم المتوسط الحسابي لجميع الفقرات جاء بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.85)، وانحراف معياري بقيمة (1.033) وهو انحراف أكبر من الواحد الصحيح يدل على التشتت في إجابات أفراد العينة، وجاءت الفقرة (05) (الشركة تعمل على توثيق تفاصيل الإجراءات الجديدة وإيصالها لكل الأطراف من منظمات ومستفيدين) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.40) وانحراف معياري (0.708)، ثم في المرتبة الثانية الفقرة (08) (هناك توصيف كامل لجميع الخدمات التي يمكن أن تقدم إلكترونياً) بمتوسط حسابي (4.25) وانحراف معياري (0.842)، وهذا يشير إلى أن الشركة ترغب في الانتقال إلى التنظيم المصفوفي من أجل التوافق مع متطلبات العمل الإلكتروني حسب رأي أفراد العينة، تليها الفقرات (01،04،02) بمتوسطات حسابية

(3.78، 4.21، 4.19) وانحرافات معيارية (0.820، 0.883، 1.099) على الترتيب وهذا يشير إلى أن أفراد العينة يرون أن أكثر المتطلبات التنظيمية والإدارية توافراً هي وضوح الاستراتيجية لدى الشركة للإدراج في النظام. أما الفقرات (6، 3، 7) فجاءت بدرجات متوسطة بمتوسطات حسابية على التوالي (2.92، 3.49، 3.52) وانحرافات معيارية (1.506، 1.091، 1.318) على التوالي، وهي انحرافات فاقت قيمة الواحد الصحيح تدل على عدم الانسجام في إجابات المستجوبين، وهذا يشير على أنه وبالرغم من وضوح استراتيجية الشركة للاندماج في نظام الإدارة الالكترونية الحكومية إلا أن الشركة لم تجري تغييرات كافية على الهيكل التنظيمي لجعلها تتلاءم والتقنيات الالكترونية المستخدمة حالياً.

2.2.5 عرض وتحليل اجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع المتطلبات التقنية

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع البنود المكونة لهذا المتطلب وكانت النتائج كالتالي:

الجدول 7: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة بواقع

المتطلبات التقنية

| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | الدرجة |
|-------|--|-----------------|-------------------|---------|--------|
| 09 | تمتلك الشركة معدات وأجهزة الشبكة وقواعد البيانات وبرمجيات متطورة لتقديم الخدمة. | 4.40 | 0.583 | 3 | مرتفعة |
| 10 | خدمة الانترنت متوفرة في جميع فروع الشركة وبسرعة تسمح بإنجاز التعاملات الالكترونية. | 4.03 | 0.967 | 7 | مرتفعة |
| 11 | يوجد بالشركة شبكة اتصال تربط المديرية العامة بالمديرية الجهوية والوكالات المحلية. | 4.19 | 0.948 | 4 | مرتفعة |
| 12 | خدمة الدفع الالكتروني متوفرة على مستوى جميع نقاط البيع الخاصة بالشركة. | 3.49 | 1.330 | 9 | متوسطة |

| | | | | | |
|--------|----|-------|------|---|----|
| مرتفعة | 2 | 0.535 | 4.51 | تمتلك الشركة مصالح خاصة بصيانة وإصلاح أجهزة الاعلام الالي و الشبكات بسرعة ودون تعطيل. | 13 |
| مرتفعة | 1 | 0.502 | 4.54 | تمتلك الشركة بوابة على الانترنت لعرض المنتجات والضمانات. | 14 |
| مرتفعة | 8 | 0.897 | 3.75 | لا يهتد اعتماد التكنولوجيا الأمن المعلوماتي للعمل في الشركة. | 15 |
| مرتفعة | 6 | 0.723 | 4.16 | تصمم الشركة نظم ذاتية للرقابة لتوفير أمن المعاملات والوثائق التي يجري حفظها. | 16 |
| متوسطة | 10 | 1.254 | 2.76 | تسعى الشركة إلى توعية الموظفين حول القضايا المتصلة بأمن المعلومات بشكل متواصل. | 17 |
| مرتفعة | 5 | 0.814 | 4.17 | تتوفر لدى الشركة أنظمة لحماية قواعد البيانات والمعاملات الإلكترونية والوثائق التي يجري حفظها. | 18 |
| مرتفعة | | 0.855 | 4.00 | المجموع | |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.22 .

يوضح الجدول (07) أن قيم المتوسط الحسابي لجميع الفقرات جاء بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي (4.00)، وانحراف معياري (0.855) يشير الى وجود تجانس في إجابات أفراد العينة في تقديرهم لدرجة توافر المتطلبات التقنية، وإلى اتجاه رأي أفراد العينة إلى أن المتطلبات التقنية للإدراج في نظام الإدارة الإلكترونية الحكومية تتوافر بشكل كاف إلا أن الفقرة (17) جاءت بمتوسط حسابي (2.76) وانحراف معياري (1.254) أكبر من الواحد الصحيح بالنظر الى التشتت الكبير في إجابات المستجوبين حول هذه الفقرة، وهذا يدل على أن أفراد العينة يرون أن الشركة لا تسعى إلى توعية الموظفين حول القضايا المتصلة بأمن المعلومات بشكل متواصل.

3.2.5 عرض وتحليل اجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع المتطلبات البشرية

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع البنود المكونة لهذا المتطلب وكانت النتائج كالتالي:

الجدول 8: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة بواقع

المتطلبات البشرية

| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | الدرجة |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------|--------|
| 19 | تملك الشركة قيادة عليا لها الرغبة في التحول نحو الإدارة الإلكترونية الحكومية. | 4.27 | 0.700 | 1 | مرتفعة |
| 20 | يستخدم قادة الشركة تقنيات الاتصال الحديثة عند تبادل المعلومات مع الموظفين. | 4.21 | 0.572 | 3 | مرتفعة |
| 21 | ورود تأكيدات عديدة للشركة من قبل الحكومة على ضرورة العمل بنظام الإدارة الإلكترونية الحكومية. | 2.78 | 1.237 | 6 | متوسطة |
| 22 | يسعى قادة الشركة إلى تحديث المهارات الموجودة لدى الموظفين لسد الفجوة التكنولوجية لديهم. | 3.44 | 1.305 | 5 | متوسطة |
| 23 | تعمل الشركة على تدريب الموظفين على إدارة الشبكات وقواعد والبيانات للتعامل مع نظام الإدارة الإلكترونية الحكومية. | 2.13 | 0.924 | 8 | منخفضه |
| 24 | الموظفين بالوكالة على علم ودراية بمفهوم الإدارة الإلكترونية الحكومية. | 2.49 | 1.076 | 7 | متوسطة |
| 25 | يوجد متخصصين في تكنولوجيا المعلومات بشكل كاف لإدارة شبكة الحاسوب والبرامج بالشركة. | 4.25 | 0.695 | 2 | مرتفعة |

| | | | | | |
|--------|---|-------|------|--|----|
| مرتفعة | 4 | 0.958 | 4.05 | تتوافر لدى الشركة مجموعة من المبرمجين لخلق برامج تساعد في انجاز الأعمال الإلكترونية. | 26 |
| متوسطة | | 0.933 | 3.45 | المجموع | |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.22 .

يتضح من الجدول رقم (8) قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي جاء بدرجة متوسطة (3.45) والانحراف المعياري (0.933)، واحتلت الفقرة (19) والتي تنص على أن الشركة محل الدراسة تملك قيادة عليا لها الرغبة في التحول نحو الإدارة الإلكترونية الحكومية، المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.27) وانحراف معياري (0.700)، وجاءت الفقرة (22) يسعى قادة الشركة إلى تحديث المهارات الموجودة لدى الموظفين لسد الفجوة التكنولوجية لديهم في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.44) وانحراف معياري (1.305) وهذا يشير الى أن تحديث مهارات الموظفين على استعمال التكنولوجيا لا يحضاً بالاهتمام الكافي من قبل الشركة حسب رأي افراد عينة الدراسة، وهذا ما أكدته الفقرة (23) (تعمل الشركة على تدريب الموظفين على إدارة الشبكات وقواعد والبيانات للتعامل مع مشروع الإدارة الإلكترونية الحكومية، والتي جاءت بمتوسط حسابي (2.13) وانحراف معياري (0.924) وهي أدنى قيمة بين فقرات الاستبيان ككل، وهذا ما أكدته الفقرة (24) أن (اغلب الموظفين ليسوا على دراية بمفهوم الحكومة الإلكترونية) والتي جاءت بمتوسط حسابي (2.49) وانحراف معياري (1.076) أكبر من الواحد الصحيح ، وهذا ما يؤكد تشتت إجابات أفراد العينة على الفقرة، ويشير هذا إلى أن الشركة محل الدراسة حسب أفراد عينة الدراسة لا تعطي الاهتمام الكافي لتدريب الموظفين على التعاملات الإلكترونية للاندماج بمشروع الإدارة الإلكترونية الحكومية، أما الفقرة (21) (ورود تأكيدات عديدة للشركة من قبل الحكومة على ضرورة العمل بمشروع الإدارة الإلكترونية الحكومية.) جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (2.78) وانحراف معياري (1.237) مما يؤكد حسب افراد عينة الدراسة عدم وجود مراسلات من الحكومة إلى الشركة تنص على ضرورة العمل بمشروع الإدارة الإلكترونية الحكومية، أو انه على الأغلب معظم الموظفين لا يعلمون بشأن هذه المراسلات.

4.2.5 عرض وتحليل اجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع المتطلبات القانونية والتشريعية.

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع البنود المكونة لهذا المتطلب وكانت النتائج كالتالي:

الجدول 9: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة بواقع المتطلبات القانونية والتشريعية

| الرقم | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | الدرجة |
|-------|---|-----------------|-------------------|---------|--------|
| 27 | تقوم الشركة باطلاع الموظفين على القوانين والتشريعات المنظمة للحكومة الالكترونية. | 2.43 | 0.995 | 5 | متوسطة |
| 28 | تقوم الشركة بتطوير اللوائح المنظمة للعمل بهدف تبسيطها وتوافقها مع متطلبات العمل الإلكتروني. | 3.54 | 1.105 | 3 | متوسطة |
| 29 | توافر الوعي القانوني لدى الموظفين بالعقوبات التي يمكن أن يتعرض لها الفرد عند التلاعب في تقديم الخدمة الإلكترونية. | 3.25 | 1.270 | 4 | متوسطة |
| 30 | وجود اعتراف حكومي للوثائق الإلكترونية المستخدمة في المعاملات. | 3.70 | 0.944 | 2 | مرتفعة |
| 31 | القوانين المعمول بها بالشركة تتسم بالشفافية والوضوح في الإجراءات ولا تعيق العمل الإلكتروني. | 4.19 | 0.396 | 1 | مرتفعة |
| | المجموع | 3.42 | 0.941 | | متوسطة |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.22 .

يشير الجدول رقم (09) إلى أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات جاء بدرجة متوسطة (3.42) وانحراف معياري (0.941)، حيث جاءت الإجابة (31) (القوانين المعمول بها بالشركة تتسم بالشفافية والوضوح في الإجراءات ولا تعيق العمل الإلكتروني) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.19) بدرجة مرتفعة وانحراف معياري (0.396) وهي قيمة أقل من واحد صحيح مما يؤكد انسجام أفراد العينة في تقديرهم لشفافية ووضوح الإجراءات التي لا تعيق العمل الإلكتروني بالشركة، تليها الفقرة (30) (وجود اعتراف حكومي للوثائق الإلكترونية المستخدمة في المعاملات) والتي جاءت بمتوسط حسابي (3.70) وانحراف معياري (0.944)، مما يشير أن الشركة لها تعاملات إلكترونية على الشبكة والحكومة لا تعارض هذه العمليات، أما الفقرة (27) والتي تنص على أن (الشركة تقوم باطلاع الموظفين على القوانين والتشريعات المنظمة للحكومة الإلكترونية) جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2.43) وانحراف معياري (0.995)، والتي تؤكد نقص اهتمام الشركة باطلاع الموظفين على القوانين والتشريعات المنظمة للحكومة الإلكترونية، وهذا راجع لعدم توافر القوانين والتشريعات المنظمة للحكومة الإلكترونية، كما احتلت الفقرة (28) تقوم الشركة بتطوير اللوائح المنظمة للعمل بهدف تبسيطها وتوافقها مع متطلبات العمل الإلكتروني المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.54) وانحراف معياري (1.105) وهي درجة متوسطة رابعة لعدم تجانس واتفاق أفراد عينة الدراسة على قيام الشركة بتطوير اللوائح المنظمة لمسايرة العمل الإلكتروني، في حين احتلت الفقرة (29) (توافر الوعي القانوني لدى الموظفين بالعقوبات التي يمكن أن يتعرض لها الفرد عند التلاعب في تقديم الخدمة الإلكترونية) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.25) وانحراف معياري (1.270) وهو انحراف أكبر من الواحد الصحيح راجع لعدم اتفاق أفراد العينة على توافر الوعي القانوني بالعقوبات الممكن أن يتعرض لها الموظفين، فمنهم من هو مطلع على قوانين التعاملات الإلكترونية ومنهم من هو ليس مطلع إطلاقاً.

6. اختبار الفرضيات:

بما أن العينة عشوائية، وجميع البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، فإننا سنستخدم اختبار (ت) لعينة واحدة (T.Ttest) من أجل اختبار الفرضيات، وسيتوقف قبول أو رفض الفرضية على قيمة t المحسوبة، فإذا كانت أكبر من قيمة t الجدولية (1.671)، ومستوى المعنوية أقل أو يساوي 0.05 فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة

والعكس، مع الاعتماد على وسط فرضي $\text{test value} = 3$ يساوي $5/(5+4+3+2+1)$ أي ما يمثل نسبة (60%) الذي من خلاله تقارن الأوساط الحسابية.

1.6 اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H1: تتوافر لدى شركة التأمين العمومية SAA المتطلبات التنظيمية والإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بشكل جيد.

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

الجدول 10: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

| | Test Value = 3 | | | | المتغير | |
|----------------------------------|----------------|----|--------------------|------------------------|--|--------|
| | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Differe nce | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| Lo | | | | | Up | |
| المتطلبات التنظيمية والإدارية | 10,064 | 62 | ,000 | ,84524 | ,6773 | 1,0131 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.22 .

يظهر من الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة تساوي (10.064)، وهي أكبر من قيمة t الجدولية (1.671) ومستوى معنوية (Sig=0.000) وهو أقل 0.050 ولهذا نقبل الفرضية البديلة H1 " تتوافر لدى شركة التأمين العمومية SAA المتطلبات التنظيمية والإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بشكل جيد، عند مستوى معنوية 0.05 " .

2.6 اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H2: تتوافر لدى شركة التأمين العمومية SAA المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بشكل جيد.

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

الجدول 11: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

| | Test Value = 3 | | | | المتغير | |
|----|----------------|----|--------------------|------------------------|--|--|
| | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Differe nce | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| Lo | | | | | Up | |
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------|--------|----|------|--------|-------|--------|
| | | | | | Lo | Up |
| المتطلبات التقنية | 18,027 | 62 | ,000 | 1.0000 | ,8891 | 1,1109 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.22 .

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة بلغت (18.027) وهي أكبر من قيمة t الجدولية (1.671) ومستوى معنوية (Sig=0.000) وهو أقل من (0.05) ولهذا نقبل الفرضية البديلة H2 تتوافر لدى شركة التأمين العمومية SAA المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بشكل جيد، عند مستوى معنوية 0.05 ."

3.6 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H3: تتوافر لدى شركة التأمين العمومية SAA المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بشكل جيد.

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

الجدول 12: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

| | Test Value = 3 | | | | المتغير | |
|-------------------|----------------|----|------------------------|------------------------|--|-------|
| | t | df | Sig. (2- tailed) | Mean Differe nce | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | Lo | Up |
| المتطلبات البشرية | 7,237 | 62 | ,000 | 0.4523 | ,3274 | ,5773 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.22 .

يظهر الجدول أعلاه قيمة t المحسوبة التي بلغت (7.237)، وهي أكبر من قيمة t الجدولية (1.671)، ومستوى معنوية (Sig=0.000) وهو أقل من (0.05) ولهذا نقبل الفرضية البديلة H3 " تتوافر لدى شركة التأمين العمومية SAA المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بشكل جيد. عند مستوى معنوية 0.05 ."

4.6 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H4: تتوافر لدى شركة التأمين العمومية SAA المتطلبات القانونية والتشريعية لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بشكل جيد.

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

الجدول 13: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

| | Test Value = 3 | | | | المتغير | |
|----------------------|----------------|----|------------------------|------------------------|--|-------|
| | t | df | Sig. (2- tailed) | Mean Differe nce | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| Lo | | | | | Up | |
| المتطلبات | | | | | | |
| القانونية والتشريعية | 5,022 | 62 | ,000 | .42222 | ,2542 | ,5903 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V.22 .

يظهر من الجدول أعلاه أن قيمة t المحسوبة تساوي (5,022) وهي أكبر من قيمة t الجدولية (1.671)، ومستوى الدلالة (Sig=0.000) وهو أقل من (0.05) ولهذا نقبل الفرضية البديلة H4 "تتوافر لدى شركة التأمين العمومية SAA المتطلبات القانونية والتشريعية لتطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بشكل جيد، عند مستوى معنوية 0.05".

7. خاتمة:

بعد دراسة نظرية والتي فرضنا فيها أربعة فرضيات حول مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بشركة التأمين العمومية SAA، والمتمثلة في المتطلبات التنظيمية والإدارية، المتطلبات البشرية، المتطلبات التقنية، المتطلبات القانونية والتشريعية، وبعد إجراء الدراسة التطبيقية الكمية واختبار الفرضيات، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها:

1.7 النتائج

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها: أن توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية لدى شركة التأمين العمومية SAA جاء بشكل جيد. لكن وبالرغم من توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الحكومية بالشركة محل الدراسة بشكل جيد، إلا أن النتائج أظهرت أن هناك قصور في بعض الجوانب من أهمها: - أن الهيكل التنظيمي للشركة غير مرن بدرجة كافية ليتلاءم والتقنيات الإلكترونية المستخدمة حالياً وبشكل يتيح اتخاذ القرارات بسرعة؛

- أن الشركة لا تملك خطط استثمار واضحة وأهداف محددة ترتبط بالموارد البشري بالشكل الكافي؛
- أن خدمة الدفع الإلكتروني لا تتوفر في جميع نقاط البيع، أو لم يتم تعميمها بعد؛
- أن الشركة لا تقوم بتوعية الموظفين حول القضايا المتصلة بأمن المعلومات بشكل كاف؛
- عدم وجود اتصال رسمي بين الحكومة والشركة محل الدراسة تؤكد على ضرورة التحضير للاندماج في نظام الإدارة الإلكترونية الحكومية؛
- محدودية البرامج التدريبية الهادفة لتوضيح نظام الإدارة الإلكترونية الحكومية، وكيفية التعامل مع المعاملات الإلكترونية؛
- أن القوانين والتشريعات المنظمة للحكومة الإلكترونية غير متاحة؛
- ليس جميع الموظفون واعون بالعقوبات التي يمكن أن يتعرضوا لها عند التلاعب في تقديم الخدمة الإلكترونية.

2.7 التوصيات

- بناء على النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم التوصيات التالية:
- تطوير الهيكل التنظيمي للشركة ليتلاءم والتقنيات الإلكترونية المستخدمة حالياً، ويتيح اتخاذ القرارات بسرعة؛
- توعية الموظفين حول القضايا المتصلة بأمن المعلومات بشكل متواصل؛
- تدريب الموظفين على إدارة الشبكات وقواعد والبيانات وإنجاز المعاملات الإلكترونية؛
- إطلاع الموظفين على القوانين والتشريعات المنظمة للحكومة الإلكترونية؛
- استبدال كامل الخدمات التقليدية بالخدمات الإلكترونية؛
- التسويق الإلكتروني للمنتجات، وتعميمه على كافة فروع وأنواع التأمين؛
- توسيع نطاق الاتصال مع الزبائن واستغلال الإمكانيات الكبيرة التي تملكها الشركة.

3.7 بعض الحلول

- يجب أن تصدر السلطة القانونية بالجزائر القوانين والتشريعات المنظمة للحكومة الإلكترونية، وكذا تلك المتعلقة بأمن المعلومات وحماية المعطيات الشخصية للمواطنين؛

- توعية المواطن ونشر مفهوم الإدارة الإلكترونية الحكومية، وحل إشكالية الدفع الإلكتروني؛
- على الدولة ايجاد بوابة خاصة لقطاع التأمين في منصة الحكومة الإلكترونية.

8. قائمة المراجع:

- DG, S. (2023, 12 31). *le Réseau Commercial SAA*. Consulté le 11 15, 2023, sur <http://www.saa.dz>: <http://www.saa.dz>
- Jaijit , B. (2012). *e-Gov 2.0 Policies, Processes and Technologies*. New Delhi: Tata McGraw Hill Education.
- Roland, T. (2004). *Electronic Government, Third International Conference*. Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.
- . الإسكوا. (2014). الحكومة الإلكترونية السياسات والاستراتيجيات والتطبيقات و www.escwa.un.org: <https://archive.unescwa.org/ar/our-work/technology-development/aigle/>
- إلياس شاهد، الحاج عرابة، و عبد النعيم دفرور. (2016). تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر. المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية (العدد 03).
- إياد خالد عدوان. (2007). مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية (شهادة ماجستير). كلية التجارة قسم ادارة الأعمال، غزة : الجامعة الإسلامية .
- حليمة بزاز. (2018). الحكومة الإلكترونية عرض وتقييم تجربة الحكومة الإلكترونية البحرينية. مجلة الشريعة والإقتصاد، المجلد 07(العدد 13).
- زوليخة قنطري، و عبد العالي جلول. (2016). الحكومة الإلكترونية: متطلبات تطبيقها في الإدارات العمومية الجزائرية. مجلة التواصل في الاقتصاد والإدارة والقانون (العدد 48).
- زينب نافع، و محيد شعباني. (2020). تحديات الحكومة الإلكترونية في الجزائر. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 13(العدد 01).
- سحر قدوري الرفاعي. (2009). الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها. مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 05(العدد 07).
- سعاد عون الله. (2020). الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها. مجلة الواحات للعلوم والدراسات، المجلد 13(العدد 02).
- صدام محمد طالب الخماسية. (2017). الحكومة الذكية ما بعد الحكومة الإلكترونية. الإمارات العربية المتحدة: مؤسسة قنديل للطباعة والنشر.
- محمد مدحت محمد. (2016). الحكومة الإلكترونية. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر .

- مراد تهتان، و إسماعيل صاري. (2014). المتطلبات الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية ومعوقاتها. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات (العدد 05).
- مصطفى يوسف كافي. (2009). الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة. دمشق سوريا: دار ومؤسسة رسلان لطباعة والنشر والتوزيع.
- مصطفى يوسف كافي. (2011). الإدارة الإلكترونية. دمشق سوريا: دار مؤسسة رسلان لطباعة والنشر والتوزيع.