

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

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

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) فرداً 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 تتوافق 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، وتقرير 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 يدعى إلى الديمقراطي، والتماسك، والمساءلة، والكافاء، والشفافية، والفعالية. ويعتبر قطاع التأمين من أهم القطاعات الاقتصادية التي تقوم عليها اقتصاديات الدول المتقدمة، من خلال نشاطها المتمثل في تأمين الأموال بجميع فروعه، وتعد شركات التأمين العمومية مرافق عمومية اقتصادية، تتشكل الدولة لتقديم خدمات عامة للمواطنين بمقابل، لكن ورغم أن الخدمة التي تقدمها هذه الشركات غير مجانية، إلا أن تعاملاتها ما زالت تتصرف 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:

تنتج الجزائر إلى تحويل التعاملات التقليدية إلى التعاملات الإلكترونية التي تتم عن طريق الانترنت، وما لا شك فيه أن هذا التحول تعرّضه 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، ارتبينا أخذ حالة قطاع التأمين العمومي في الجزائر، واجراء 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:

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

5.1 منهج البحث:

من أجل معالجة الإشكالية واختبار فرضيات الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي، للتعرف على الظاهرة وشكليتها، من خلال العرض النظري لمختلف المفاهيم

الأساسية المتعلقة بمتغيرات البحث، والمنهج شبه تجاري 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 الحقيقة، لكنها تميز بربط المؤسسات الحكومية والمواطنين ومؤسسات الأعمال والمجتمع المدني وغيره بنمط إلكتروني موحد يوفر المال والجهد والوقت (بازار، 2018، صفحة 168).

لا يوجد تعريف مشترك واحد للإدارة الإلكترونية الحكومية، ولكن هي أسلوب حديث وثورة تقنية معلوماتية أدت إلى نقلة نوعية في تقديم أجهزة القطاع العام والقطاع الخاص وغيرها من الإدارات التقليدية إلى التعاملات الإلكترونية، وباختصار يشار للإدارة الإلكترونية الحكومية على أنها تطبيق التقنيات الحديثة على الانترنيت في القطاعات الحكومية وغير الحكومية، والأنشطة التجارية وغير التجارية. (شاهد، عربة، و دفور، 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 وساطة إجراءات تقييم الخدمة بحيث تصبح أكثر فاعلية وكفاءة، مع ضمان تلبية كافة الاحتياجات، وتوفير كامل المعلومات التي تتعلق بالخدمات التي ستقدم للمواطنين عبر شبكة الإنترن特 (مدحت محمد، 2016، صفحة 27).

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

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

2.2 أهداف الإدارة الإلكترونية الحكومية:

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

- تقديم خدمات عالية الجودة مبنية على أساس وفلسفة الجودة الشاملة؛
- تقديم الخدمات للمواطنين والمعاملين 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 ويبيّن من الإجراءات المتتبعة في القطاعات الحكومية وغير الحكومية؛
- دعم القطاعات الاقتصادية وتشجيع التطبيق السليم للقانون؛
- توسيع المشاركة وتحقيق قدر أكبر من الحماية بما يضمن سرعة وسرية المعلومات والإجراءات؛
- توفير مناخ مشجع للمستثمرين وتذليل العقبات التي تواجههم لأجل تحقيق كفاءة وعائد أكبر على 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 مراحله المختلفة، ومن هنا تأتي أهمية هذه استراتيجية في تحديد ملامح الإدارة الإلكترونية الحكومية وأهدافها والرؤية المرسومة لها، وهنا يبرز الدور الفاعل للقيادة في تحفيز وإقناع العاملين بالسهر على تحقيق أهداف المشروع. (نهان وصارى، 2014، صفحة 82).

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

- التعريف بالخدمات والوحدات التي تقدمها؛
- توصيف جميع الخدمات التي يمكن أن تقدم إلكترونياً؛
- تحديد العلاقات بين الحكومة والمنضمات، وإزالة التداخل فيها؛
- تحديد الاحتياجات المادية والبشرية للموارد الإلكترونية؛
- توثيق وإيصال تفاصيل الإجراءات الجديدة لكل الأطراف من منظمات ومستفيدين؛
- إدخال تحسينات وتغييرات في النسخ القانوي للمنظمة لاستيعاب العمل الإلكتروني مع الحرص على أن يكون التغيير تدريجياً وبطريقة تسمح بالقليل من مقلومة التغيير؛
- إجراء التعديلات التنظيمية اللازمة وترسيم الوظائف الجديدة التي تحتاجها الإدراة الإلكترونية الحكومية وحذف الوظائف والعناوين الوظيفية التي لا تندرج معها.

كما أنه ولنجاح أي مشروع إدارة إلكترونية حكومية يجب أن يتوفّر الدعم السياسي والإداري للمبادرة وإعادة هندسة الإجراءات، وتطوير بيئة العمل لتناسب والعمل مع الجهات مختلفة، ولا بد من قصر فترة التنفيذ لضمان النجاح، كما لا يجب الاعتماد على شبكة الانترنت فقط بل يجب ايجاد قنوات إلكترونية أخرى (يوسف كافي، 2009، صفحة 56).

2.3 المتطلبات التقنية:

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

- **البنية التحتية المعلوماتية:** من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من الإدراة الإلكترونية الحكومية يجب توفير البنية التحتية لها، والمتمثلة في شبكات الاتصال والمعلومات، حيث ترتبط البنية التقنية بالمعلومات ارتباطاً جزرياً، كون أن المعلومة في أي صورة كانت (مكتوبة، مسموعة، مصورة، مرئية) تعتبر الأساس الذي ترتكز عليه المنظمات المختلفة في الدول لتسخير أعمالها، وقد تزداد 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، وت تكون 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 الانترنت، الإنترانت، شبكة الإكسبرانت).
- **الخدمات المساعدة:** (موقع الانترنت، خدمات البريد الورقي).

2.2.3 تحقيق الأمان والموثوقية المعلوماتية:

يواجه العمل الإلكتروني معضلة ذات أهمية بالغة وهي تحقيق الأمان 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 الأمان في مجال العمل الإلكتروني ضعفاً للثقة، يفرض توفيرها ضمن الأنظمة الإلكترونية ومستخدميها، والبيئة الحاضنة أيضاً. (محمد طالب الخامسة، 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، وبال مقابل فإن الفرد العادي الذي يتوقع أن يستفيد أو يتعامل مع مشروع الحكومة الإلكترونية يجب أن يمتلك الكفاءة التقنية في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة والإللام بما توفره من فوائد وخدمات. (نافع وشعابي، 2020، صفحة 783)

ويتطلب مشروع الإدارة الإلكترونية الحكومية تهيئة الكادر البشري في كل المستويات الإدارية، من حيث الاستعداد الفني وال النفسي 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 الالزامية 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 والخلافة. (قدوري الرفاعي، 2009، صفحة 316)

يجب توافر أعداد كافية من الموظفين المهرة وال المتعلمين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك المديرين ذوي المهارات وخبرة في شراء وتقدير 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 الأمان الوثائقى وتحديد متطلباته بما يحافظ على سرية العمل الإلكتروني وخصوصيته (يوسف كافي، 2011، صفحة 323).

يتطلب مشروع الإدارة الإلكترونية الحكومية استعداداً تشريعياً متكاملاً، كون تطبيقاته ستتضمن إجراءات جديدة ستؤدي إلى نسف الكثير من المستقر من الإجراءات الحكومية السابقة، والتي وضعت القوانين والتشريعات على ضوئها وللتعامل معها، ولذلك يتوجب على الحكومات أن تقوم بعملية مسح وتحصيص 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 والتعاونية، والعنصر البشري المؤهل والمتدرب على هذه الاستعمالات وكذا البيئة التنظيمية الملائمة والقادرة على استيعاب هذا التغيير. (نافع و شعباني، 2020، صفحة 783).

وتحدد أيضاً هذه المطلبات بـ: إصلاح العملية الإدارية والقيادة الإدارية، ووضوح الاستراتيجية والتعاون مع المجتمع والمشاركة المدنية، و توافق إدارة التغير، والمشاركة والتحالفات، الاستراتيجية والدور القيادي، إضافة إلى هذه المطلبات هناك متطلبات أخرى تمثلت في تعليم اللغة الإنجليزية، والحاصل في المدارس والجامعات، وتأسيس مركز المعلومات (قطري و جلو، 2016، صفحة 163)، وتوافق 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 (2023). <http://www.saa.dz>

2.1.4 عينة البحث:

بالنظر للعدد الكبير لمفردات المجتمع، تم اختيار حجم العينة باستخدام أسلوب المعاينة العشوائية العفودية، حيث تم تقسيم مجتمع الدراسة إلى مجموعات حسب

المديريات التابعة للشركة والبالغ عددها (15) مديرية جهوية، ثم سحب بطريقة عشوائية (03) ورقات أين وقع الاختيار على المديريات الجهوية (باتنة، سطيف، ورقلة) والتي بلغ عددوكالاتها مجتمعة 74 وكالة، حيث تم توزيع 74 استماراة يدويا وإلكترونيا حسب عددوكالات الشركة محل الدراسة التابعة لكل مديرية، حيث أستعيد منها (65) استماراة كاملة وبعد فحصها تم استبعاد (02) استماراة بسبب عدم إكمال الإجابة من قبل المستجيبين، ليصبح عدد الاستبيانات الصالحة التي استقرت عليها عينة الدراسة (63) استبيان صالحة للتحليل بنسبة 85.13% من إجمالي الاستبيانات الموزعة.

2.4 الأداة المستخدمة في جمع البيانات:

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

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

3.4 الأساليب الإحصائية:

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسبة 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 أدلة 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 الأولى، 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 الشخصية 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**

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

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

المتغير	مستويات المتغير	التكرار	النسبة %
المستوى التعليمي أو الشهادات المحصل علىها	ثانوي	06	%9.5
	تقني سامي	10	%15.9
	سنوات جامعية	0	% 0

%74.6	47	شهادات جامعية: ليسانس / ماستر	
%0	0	دراسات عليا: ماجستير / دكتوراه	
%100	63	المجموع	

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 تقى 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	النكرار	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	النكرار	النسبة %
مدة الخدمة في الوظيفة الحالية	أقل من 5 سنوات	3	%4.8
	10-5 سنوات	15	%23.8
	15-11 سنة	20	%31.7
	فأكثر – 15	25	%39.7

%100	63	المجموع
------	----	---------

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 مطلبات تطبيق الإدراة الإلكترونية الحكومية بالشركة الوطنية للتأمين SAA، تم عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستمار وذلك بالاعتماد على: المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات محور الاستمار.

1.2.5 عرض وتحليل اجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع المطلبات 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 المطلبات التنظيمية والإدارية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
01	تسعي الشركة الى إحداث تغيير في أساليب تقديم الخدمة للمواطنين من خلال الإدارة الإلكترونية الإلكترونية.	4.21	0.883	3	مرتفعة
02	توجد لدى الشركة رؤية واستراتيجية واضحة للتحول نحو الإدارة الإلكترونية الحكومية.	3.78	1.099	5	مرتفعة
03	تتوفر لدى الشركة خطط استثمار واضحة وأهداف محددة ترتبط بالمورد البشري والمادي.	3.49	1.091	7	متوسطة

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 واضح 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 والانتقال إلى التنظيم المصفوفي من أجل التوافق مع متطلبات العمل الإلكتروني حسب رأي أفراد العينة، تليها الفقرات (01،04،02) بمتوسطات حسابية (4.21،4.19،4.19)، وانحرافات معيارية (0.883،0.820،0.820) 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،3)، فجاءت بدرجات متوسطة بمتوسطات حسابية على التوالي (3.52،3.49،3.49) وانحرافات معيارية (1.506،1.091،1.091) على التوالي، وهي انحرافات فاقت قيمة الواحد الصحيح تدل على عدم الانسجام في إجابات المستجيبين، وهذا يشير على انه وبالرغم من وضوح استراتيجية الشركة للاندماج في نظام الإدارة الإلكترونية الحكومية إلا أن الشركة

لم تجري تغييرات كافية على الهيكل التنظيمي لجعلها تتلاءم والتقييات الإلكترونية المستخدمة حاليا.

2.2.5 عرض وتحليل اجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع المطالبات التقنية
تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع البنود المكونة لهذا المتطلب وكانت النتائج كالتالي:

الجدول 7: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات المتعلقة بواقع المطالبات التقنية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
09	تمتلك الشركة معدات وأجهزة الشبكة وقواعد البيانات وبرمجيات متقدمة لتغذية 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
13	تمتلك الشركة مصالح خاصة بصيانة وإصلاح أجهزة الاعلام الآلي و الشبكات بسرعة ودون تعطيل.	4.51	0.535	2	مرتفعة
14	تمتلك الشركة بوابة على الانترنت لعرض المنتجات والضمانات.	4.54	0.502	1	مرتفعة
15	لا يهدد اعتماد التكنولوجيا الأمن المعلوماتي للعمل في الشركة.	3.75	0.897	8	مرتفعة

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 المتعلقة بأمن المعلومات بشكل متواصل.	17
مرتفعة	5	0.814	4.17	توفر 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 إلى وجود تجانس في إجابات أفراد العينة في تقديرهم لدرجة توافر المتطلبات التقنية، وإلى اتجاه رأي أفراد العينة إلى أن المتطلبات التقنية للإدراة للإدراج في نظام الإدراة الإلكترونية الحكومية تتواافق بشكل كاف إلا أن الفقرة (17) جاءت بمتوسط حسابي (2.76) وانحراف معياري (1.254) أكبر من الواحد الصحيح بالنظر إلى التشتت الكبير في إجابات المستجيبين حول هذه الفقرة، وهذا يدل على أن أفراد العينة يرون أن الشركة لا تسعى إلى توعية الموظفين حول القضايا المتعلقة بأمن المعلومات بشكل متواصل.

3.2.5 عرض وتحليل إجابات 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

مرتفعة	3	0.572	4.21	يستخدم قادة الشركة تقنيات الاتصال الحديثة عند تبادل المعلومات مع الموظفين.	20
متوسطة	6	1.237	2.78	ورود تأكيدات عديدة للشركة من قبل الحكومة على ضرورة العمل بنظام الإدراة الإلكترونية الحكومية.	21
متوسطة	5	1.305	3.44	يسعى قادة الشركة إلى تحديث المهارات الموجودة لدى الموظفين لسد الفجوة التكنولوجية لديهم.	22
منخفضه	8	0.924	2.13	تعمل الشركة على تدريب الموظفين على إدارة الشبكات وقواعد البيانات للتعامل مع نظام الإدراة الإلكترونية الحكومية.	23
متوسطة	7	1.076	2.49	الموظفين بالوكالة على علم ودرأية بمفهوم الإدراة الإلكترونية الحكومية.	24
مرتفعة	2	0.695	4.25	يوجد متخصصين في تكنولوجيا المعلومات بشكل كاف لإدارة شبكة الحاسوب والبرامج بالشركة.	25
مرتفعة	4	0.958	4.05	تتوفر 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 الإدراة 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 إلى أن تحديث مهارات الموظفين على استعمال التكنولوجيا لا يحظى بالاهتمام الكافي من قبل الشركة حسب رأي افراد عينة الدراسة،

وهذا ما أكدته الفقرة (23) (تعمل الشركة على تدريب الموظفين على إدارة الشبكات وقواعد البيانات للتعامل مع مشروع الإدارة الإلكترونية الحكومية، والتي جاءت بمتوسط حساني(2.13) وانحراف معياري(0.924) وهي أدنى قيمة بين فقرات الاستبيان ككل، وهذا ما أكدته الفقرة (24) أن (أغلب الموظفين ليسوا على دراية بمفهوم الحكومة الإلكترونية) والتي جاءت بمتوسط حساني (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 حساني(2.78) وانحراف معياري (1.237) مما يؤكد حسب افراد عينة الدراسة عدم وجود مراسلات من الحكومة إلى الشركة تتصل 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: المعدلات 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 الإلكترونية.	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	توفر الوعي القانوني لدى الموظفين بالعقوبات التي ممكن أن يتعرض لها الفرد عند التلاعب في تقديم الخدمة.	3.25	1.270	4	متوسطة

مرتفعة	2	0.944	3.70	وجود اعتراف حكومي للوثائق الإلكترونية المستخدمة في المعاملات.	30
مرتفعة	1	0.396	4.19	القوانين المعمول بها بالشركة تتسم بالشفافية والوضوح في الإجراءات ولا تعيق العمل الإلكتروني.	31
متوسطة		0.941	3.42	المجموع	

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 مرتقة 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) والت تتص 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 توكل 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 راجعة 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 (t) 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 وتقبل الفرضية البديلة والعكس، مع الاعتماد على سط فرضي $t = 3$, test value = 3 أي $(5+4+3+2+1)/5 = 3$ 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

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

المتطلبات التقنية	Test Value = 3				المتغير	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					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 H_2 " تتوافر لدى شركة التأمين العمومية SAA المتطلبات التقنية لتطبيق الإدراة 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 الإدراة 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 Difference	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 H_3 " تتوافر لدى شركة التأمين العمومية SAA المتطلبات البشرية لتطبيق الإدراة 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 الإدراة الإلكترونية الحكومية بشكل جيد.

يوضح الجدول الموالي نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

الجدول 13: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المتطلبات	Test Value = 3				المتغير	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lo	Up
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 "تتوفر لدى شركة التأمين العمومية SAA المتطلبات القانونية والشرعية 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 والشرعية، 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 أنها:
- أن الهيكل التنظيمي للشركة غير من بدرجة كافية لينتلاعه والتقييات الإلكترونية المستخدمة حالياً وبشكل يتيح اتخاذ القرارات بسرعة؛
 - أن الشركة لا تملك خطط استثمار واضحة وأهداف محددة ترتبط بالمورد البشري بالشكل الكافي؛
 - أن خدمة الدفع الإلكتروني لا تتوفر في جميع نقاط البيع، أو لم يتم تعليمها بعد؛
 - أن الشركة لا تقوم بتوعية الموظفين حول القضايا المتعلقة 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 التربوية الهدافة لتوضيح نظام الإدارة الإلكترونية الحكومية، وكيفية التعامل مع المعاملات الإلكترونية؛
 - أن القوانين والتشريعات المنظمة للحكومة الإلكترونية غير متحدة؛
 - ليس جميع الموظفين 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 لينتلاعه والتقييات الإلكترونية المستخدمة حالياً، ويتبع اتخاذ القرارات بسرعة؛
- توعية الموظفين حول القضايا المتعلقة بأمن المعلومات بشكل متواصل؛
- تدريب الموظفين على إدارة الشبكات وقواعد البيانات وإنجاز المعاملات الإلكترونية؛
- إطلاع الموظفين على القوانين والتشريعات المنظمة للحكومة الإلكترونية؛

- استبدال كامل الخدمات التقليدية بالخدمات الإلكترونية؛
- التسويق الإلكتروني للمنتجات، وتعيمه 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 المعلومات 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* . Récupéré sur [www.escwa.un.org: https://archive.unescwa.org/ar/our-work/technology-development/aigle/](http://archive.unescwa.org/ar/our-work/technology-development/aigle/)
- إلياس شاهد، الحاج عرابة، و عبد النعيم دفروز. (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 بزار. (2018). *الحكومة الإلكترونية عرض وتقيم تجربة الحكومة الإلكترونية البحرينية*. مجلة الشريعة والإقتصاد، المجلد 07(العدد 13).
- زوليحة قنطري، و عبد العالى جلول. (2016). *الحكومة الإلكترونية: متطلبات تطبيقها في الإدارات العمومية الجزائرية*. مجلة التواصل في الاقتصاد والإدارة و القانون(العدد 48).
- زينب نافع، و مجید شعبانى. (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 الخامسة. (2017). *الحكومة الذكية ما بعد الحكومة الإلكترونية*. الإمارات العربية المتحدة: مؤسسة قدميل للطباعة والنشر.
- محمد مدحت محمد. (2016). *الحكومة الإلكترونية*. القاهرة: المجموعة العربية للتربية والنشر.
- مراد تهتان، و إسماعيل صاري. (2014). *المتطلبات الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية ومعوقاتها*. مجلة الإدراة والتنمية للبحوث والدراسات(العدد 05).

-
- مصطفى يوسف كافي. (2009). الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة. دمشق سوريا: دار مؤسسة رسان لطباعة والنشر والتوزيع.
- مصطفى يوسف كافي. (2011). الإدارة الإلكترونية. دمشق سوريا: دار مؤسسة رسان لطباعة والنشر والتوزيع.