

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع:

دور الإدارة الإلكترونية في إعادة هندسة العمليات بالمؤسسة
دراسة حالة: مؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري لولاية

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة علوم التسيير

تخصص: إدارة إستراتيجية

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

- د/رحال سلاف

من إعداد الطالب (ة):

- رزيق مسعود

لجنة المناقشة

أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	الجامعة
- أقطي جوهرة	- دكتورة	رئيسا	بسكرة
- رحال سلاف	- دكتورة	مقررا	بسكرة
- بن تركي زينب	- دكتورة	مناقشا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2022-2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و تقدير

اللهم لك الحمد حتى ترضى

ولك الحمد بعد الرضا

ولك الحمد إذا رضيت

الحمد لله الذي سير لي طريق

العلم ووقفني إلى إنجاز هذا العمل

أشكر كل ما ساعدني في إنجاز هذا العمل

من قريب او من بعيد

ولو بكلمة طيبة

كما اتوجه بالشكر الجزيل إلى

الأستاذة المشرفة الدكتورة

رجال سلاف

التي لم تبخل علي بتوجيهاتها القيمة

المخلص

إن هدف من دراستنا هذه هو معرفة مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري و دورها في إعادة هندسة العمليات وكذا إختيار الفرضيات تبعا لكل بعد من ابعاد الإدارة الإلكترونية و دورها في التغيير الجذري للعمليات بالمؤسسة، إذ تم إختيار عينة (20) من إطارات وعمال إداريين للمعالجة الإحصائية.

وقد تم إستخدام عدة أساليب للتحليل الإحصائي من بينها:تحليل تباين اللانحدار،تحليل الإنحدار الخطي البسيط وقد نتج عنها وجود دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) اين ان هناك علاقة إرتباطقوية بين المتغيرين محل الدراسة "الإدارة الإلكترونية" و "إعادة هنسة العمليات" حيث بلغت قوة هذه العلاقة (0.795) و حدد معامل التحديد R^2 ب(64.2%).

كما أعطيت إقتراحات أهمها :الإستثمار في مختلف عناصر الإدارة الإلكترونية و الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات لدعم إعادة هندسة العمليات .

الكلمات المفتاحية : الإدارة الإلكترونية-الحواسيب-البرمجيات -المورد البشري- إعادة هندسة العمليات

ABSTRACT

The aim of our study based to identify the level of workers of applications of electronics management in institution of national trade register center and to test hypotheses of those perceptions of each dimension of electronics management and its role in reengineering operations.

And the choose random sample study of (20) employees administratives workers for statistical treatment several methods were used in statistical analysis including : analysis of variance of regression ,simple linear regression analysis.which it result a presence of a statistically significant role at a significant level ($\alpha=0,05$), that means there is a strong correlation between the two variables under study « electronics management » and « re –engineering operations »reached (0.795) and variables xwas explained (64.2 %).

Many suggestions have been given ,the important are:the Investisment in several items of electronics management and the increase reliance on informations technology o support of re –engineering operations

Key words : electronics management –computers –software–networks–human resource–process re –engineering operations

يشهد العالم الحديث العديد من التغيرات في مختلف مجالات الحياة خاصة من الناحية الإدارية والتي اجتاحتها تكنولوجيا المعلومات بالاتصالات وذلك نتيجة التقدم في وسائل الاتصال والثورة التقنية والمعلوماتية وانتشار شبكة الاتصالات العالمية والإنترنت هذه التطورات أثرت على جوانب متعددة في المؤسسات، حيث شهدت جل الإدارات والتنظيمات تقدما بواسطة التطورات السريعة التي شهدها العالم، حيث غيرت من أدائها ومن معاملتها مع بيئتها ومجتمعها.

لقد أصبح الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال عنصرا حتميا ومهما على مستوى المؤسسات بمختلف أنواعها واختصاصها، إذ لا تخلو من مؤسسة من قواعد بياناتنا لوظائف إدارية مختلفة، وبدوره لا تستطيع المؤسسة الاستمرار في العمل، لذا أصبحت التغيير الإداري من أهم سمات الوقت الحاضر والذي يجب التعامل معه وتوظيفه بكفاءة عالية ونتيجة لهذا التغيير، فقد انتقل العمل مستفيدا من تكنولوجيا المعلومات الإدارية في الأساليب القديمة والتي تعتمد على الإجراءات الروتينية إلى الأساليب الإلكترونية في الإدارة.

إن الإدارة الإلكترونية أصبحت نوعا من الاستجابة القوية للتحديات العالم الحديث الذي يختصر العولمة والفضاء الرقمي والمعرفة وثورة الانترنت كل متغيرات وحركة اتجاهاته.

يمكن اعتبار برامج ومشروعات الإدارة الإلكترونية بأنها عملية نظامية ومنهجية لإعادة هندسة العمليات باستخدام نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكل وسائل المعلومات الرقمية المتعددة.

يمكن النظر ان تطوير الإدارة الإلكترونية عملية تغيير استراتيجي جذري وشامل محول من خلال المنظمة ووسائلها التقليدية في العمل والتنظيم والإداري وممارسة الوظائف والأنشطة المتخصصة، والأهم مغادرة أطر التفكير الضيقة وقوالب العمل الجامدة التي لا تستجيب لاستحقاقات الإدارة الإلكترونية.

ومن هنا تبين النظر إلى العلاقة بين برامج تطبيق الإدارة الإلكترونية وإعادة هندسة العمليات هي ذات طبيعة بنيوية وتكوينية مشتركة، فبدون إعادة الهندسة لا يمكن نجاح عملية تطوير وتطبيق الإدارة الإلكترونية كما اننا تطبيق إعادة الهندسة لا يمكن أن يتم من دون وجود أدوات تمكينه لإعادة تصميم العمليات وأنشطة الأعمال، وهي بالضرورة نظم الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات.

إشكالية البحث:

يتضح من خلال ما سبق أن موضوعا الإدارة الإلكترونية وإعادة هندسة العمليات أصبح محل اهتمام المسؤولين في جل المستويات الإدارية لمختلف المؤسسات، وذلك نظرا لأهميتها في تطوير تلك المؤسسات وتأسيسا على ما تقدم فإن إشكالية دارستنا تتمحور حول التساؤل الجوهري التالي:

هل للإدارة الإلكترونية دور في إعادة هندسة العمليات لمؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري لولاية بسكرة؟

فرضية الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في إعادة هندسة العمليات بالمؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري لولاية بسكرة ويندرج ضمن هذه الفرضية الرئيسية: أربع فرضيات فرعية كالتالي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للحواسيب في إعادة هندسة العمليات لمؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري لولاية بسكرة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للبرمجيات في إعادة هندسة المركز الوطني للسجل التجاري لولاية بسكرة.

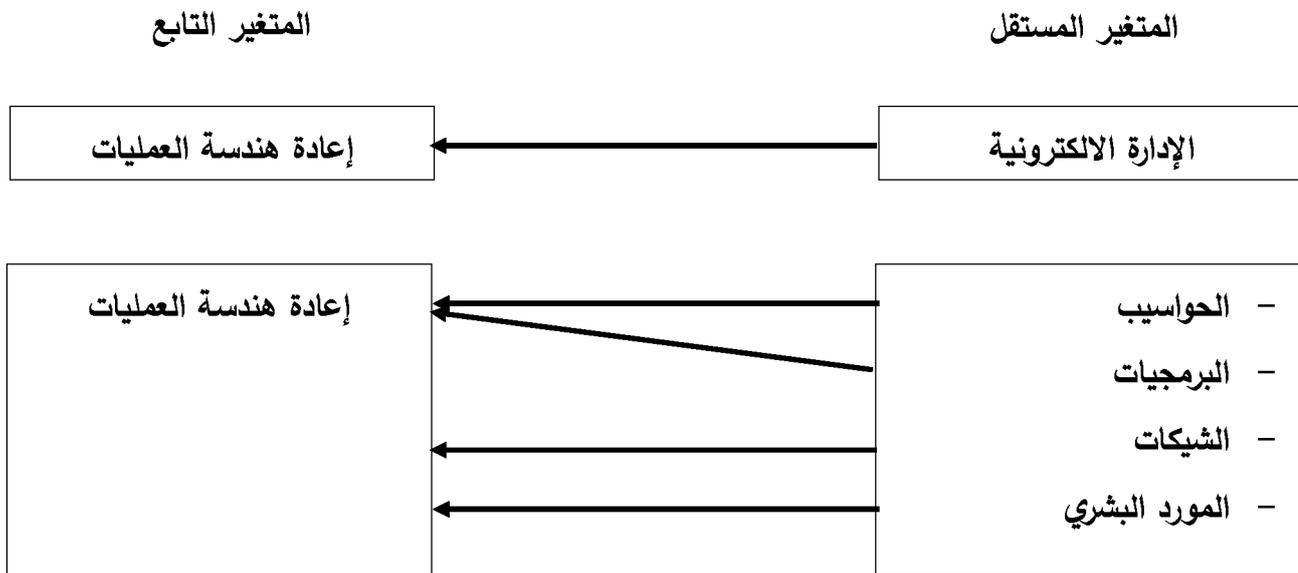
الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للشبكات في إعادة هندسة المركز الوطني للسجل التجاري لولاية بسكرة.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمحور البشري في إعادة هندسة المركز الوطني للسجل التجاري لولاية بسكرة.

نموذج الدراسة:

لهدف دراسة دور الإدارة الإلكترونية في إعادة هندسة العمليات تم وضع نموذج الدراسة لإبراز كيفية ارتباط المتغيرات مع بعضها البعض حيث تم تحديد عناصر الإدارة الإلكترونية كأبعاد للمتغير المستقل (الحواسيب، البرمجيات، الشبكات، المورد البشري) أما المتغير التابع فيتمثل في إعادة هندسة العمليات.

الشكل رقم (01): النموذج النظري للدراسة



تم اختيار هذه الابعاد بعد الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة في هذا الموضوع.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث الى ابراز دور الإدارة الإلكترونية في إعادة هندسة العمليات في مؤسسة المركز الوطني

للسجل التجاري لولاية بسكرة كما يسعى الى تحقيق الأهداف التالية:

التعرف على دور الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة في إعادة هندسة العمليات مؤسسة المركز الوطني

للسجل التجاري لولاية بسكرة.

التعرف على واقع إعادة هندسة العمليات بمؤسسة محل الدراسة.

تقديم توصيات تساعد على تطوير إعادة هندسة العمليات باعتبارها علم اداري جديد منظم ومخطط.

المساهمة في توفير تصورات ومفاهيم عامة حول المؤسسة محل الدراسة.

أهمية البحث:

تتمحور أهمية البحث في إظهار مقومات الأهمية النظرية من خلال إظهار في تأطير الأدبيات ذات الصلة

بمتغيري البحث الإدارة الإلكترونية وإعادة هندسة العمليات وتوضح الأهمية العملية والتطبيقية للإدارة

الإلكترونية وكذا إعادة هندسة العمليات بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة، وشكل أدق بيان هذا البحث ستمد

أهميته من خلال النقاط التالي:

تتناول الدراسة مؤسسة مهمة جدا في المجتمع الجزائري وتدرس واقع الإدارة الإلكترونية في إعادة هندسة

العمليات والتطور فيها.

أصبح التنافس العالمي يمس جل المتطلبات الاجتماعية والإدارية الانتشار السريع للتطور التكنولوجي

وخاصه تكنولوجيه المعلومات وعليه فان تحقيق مزايا هامه للمؤسسات الاقتصادية يستوجب التركيز على

الإدارة الإلكترونية.

حدائه الموضوع كونه يربط بين متغيرات ذات اهميه بالغه في الوقت الراهن وبالنظر للمزايا العديدة.

التي يمنحها التطبيق الجيد للتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

منهجية البحث:

انطلاقا من طبيعة الدراسة و المعلومات المراد الحصول عليها للتعرف على آراء الإطارات والعمال الإداريين

للمؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري لولاية بسكرة حول دور الإدارة الإلكترونية في إعادة هندسة العمليات

فسنقوم باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي مجسدة على أرض الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كفييا وكميا، فالتغير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التغير الكمي فيعطينا وصفا رقميا، حيث يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

أما فيما يخص الجانب التطبيقي فسنقوم بإسقاط البحث على الواقع الميداني حيث يتم جمع البيانات الأولى للبحث من خلال توزيع استبيانات على جميع افراد عينة البحث على الواقع الميداني.

الدراسات السابقة في الموضوع

لا بد لكل دراسة أن تكون لها دراسات سابقة وان اختلفت في مضمونها وشكلها لكن هذا لا ينفي

وجود

بعض العناصر الشبيهة لهذه الدراسة، الأمر الذي يبين أن البحث العلمي ذو طبيعة تراكمية، حيث كل دراسة تكمل الدراسات السابقة وتفتح المجال لدراسات مستقبلية جديدة حتى تتواصل مسيرة البحث العلمي، وفي هذا المبحث سيتم التطرق إلى الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية والتي لها صلة بأحد متغيرات الدراسة، وسيتم عرضها وفق التسلسل الزمني من الأحدث إلى الأقدم.

الدراسات السابقة بالعربية

1. دراسة : محمد احمد بريمة اسحق, دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تطوير أداء العاملين,

مذكرة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال, 1441 هـ -2020م.

هدف البحث إلى بيان دور إعادة هندسة العمليات الإدارية في تطوير أداء العاملين،" رسالة

بالتطبيق على مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية ". تكمن مشكلة البحث في مدى المقدرة على تطبيق برامج إعادة هندسة العمليات الإدارية في تطوير أداء العاملين في مصرف الادخار والتنمية والاجتماعية من خلال سد الفجوات المتعلقة بمراحل إعادة هندسة العمليات وتطوير أداء العاملين من خلال تطبيق إعادة

هندسة العمليات الإدارية" الهندرة".

افترضت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية وأثار تطوير

أداء العاملين، هنالك علاقة ذات دلالة بين هندسة العمليات الإدارية وأداء العاملين، هنالك علاقة

ذات دلالة إحصائية بين أثار تطوير العاملين وأداء العاملين، اتبع الباحث المنهج الوصفي وطريقة

إحصائية في الدراسة الميدانية، حيث قام بتوزيع عدد (120) استبيان على الموظفين والعاملين في

مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية، وتم استرجاع (112) استبيان منها عدد (2) استبيانات غير

صالحة للتحليل و (110) سليمة تم استخدامها في التحليل.

توصلت الدراسة إلى وجود إجراءات واضحة تعمل على تطوير أداء العاملين، أظهرت أن هنالك

طرق واضحة للقيام بالمهام التي تطور أداء العاملين، أن التركيز على إعادة هندسة العمليات الإدارية

يساعد زيادة أداء العاملين. على ضوء ما تم عرضه من نتائج توصي الدراسة بضرورة إتباع طرق

واضحة

للقيام بالمهام التي تؤدي إلى زيادة أداء العاملين بالبنك، ضرورة التخلص من التعقيدات والإجراءات المكتبية لما لها من تأثير على تطوير أداء العاملين، على البنك التركيز على إعادة هندسة العمليات الإدارية.

2-دراسة: احمد عبد المجيد محمد أبو عمشة، أثر تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية على أداء صندوق الطالب بالجامعة الإسلامية من وجهة نظر الطلبة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال) .

(2011-1432)

تهدف هذه الدراسة للتعرف على أثر تطبيق أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية على أداء صندوق الطالب بالجامعة الإسلامية من وجهة نظر الطلبة، ويتكون مجتمع الدراسة من (1572) طالب وطالبة من

المستويات الدراسية: الثالث والرابع والخامس، وتم تمثيل المجتمع من خلال العينة الطبقية للمستويات الدراسية الثلاثة، حيث تم توزيع 350 استبانة على الطلبة الذين يستفيدون من المنح الداخلية، وتم استرداد (248) استبانة بنسبة استرداد (% 78.13)

وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج والتوصيات من أهمها:
أولاً-النتائج:

- تطبيق أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية "الهندرة" على دائرة صندوق الطالب أدى إلى تبسيط إجراءات العمل، وتجويد الخدمة المقدمة، وتحسين صورة العاملين بدائرة صندوق الطالب.

2-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05

إعادة هندسة العمليات الإدارية الهندرة"، وتبسيط إجراءات العمل، وتجويد الخدمة المقدمة، وتحسين صورة العاملين بدائرة صندوق الطالب.

في آراء أفراد 003. ه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 00 a بين تطبيق أسلوب

العينة، حول أثر تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية على أداء صندوق الطالب بالجامعة الإسلامية من وجهة نظر الطلبة تعزى إلى، (الجنس، الكلية، المستوى الدراسي، المحافظة، ونوع المنحة الداخلية المقدم ثانياً-التوصيات:

1- إعادة هندسة العمليات للدوائر والعمادات التي تعاني من مشاكل في أداء مهامها وفق قواعد منهج

إعادة

الهندسة بهدف إحداث تغييرات جوهرية تزيد من كفاءة العمليات رغبة في رفع مستوى الأداء وزيادة
فعالته

2- الإسراع في تفعيل تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية على باقي المنح والقروض والهبات التي
يقدمها

صندوق الطالب لطبلة الجامعة

3- التطوير المستمر للنظم والسياسات والعمليات الإدارية المتبعة في دائرة صندوق الطالب لرفع وزيادة
أداء
العاملين.

3-دراسة: إيمان حسن مصطفى خلوف واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية
في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات، مأكرة ماجستير في الإدارة التربوية بكلية الدراسات
العليا جامعة النجاح الوطنية في فلسطين، 2010م.

هدفت هذه الدراسة تعرف واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة
الغربية، من وجهة نظر المديرين والمديرات، بالإضافة إلى بيان أثر متغيرات الدراسة (الجنس، والخبرة
الإدارية، والمؤهل العلمي، ومجال التخصص، والموقع الجغرافي، وموقع المحافظة، وعدد الدورات
التدريبية

في مجال الإدارة الإلكترونية)، في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية. تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري
ومديرات المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية، والبالغ عددهم (652) مديرا ومديرة، وتكونت
عينة الدراسة من (322) مديرا ومديرة، أي ما يقارب (49.4 %) من مجتمع الدراسة، ولتحقيق هدف
الدراسة، قامت الباحثة بإعداد استبانة بالاعتماد على الأدب النظري، والدراسات ذات الصلة، وتم التأكد
من

صدق الاستبانة من خلال عرضها على لجنة من المحكمين، وتم استخراج معامل الثبات بوساطة معادلة
كرونباخ ألفا، إذ بلغ (0.92)، وبعد أن تم تطبيقها على عينة طبقية عشوائية، تم تحليل البيانات
باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

أولاً: هناك واقع منخفض لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية، من
وجهة نظر المديرين والمديرات.

ثانياً: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05 =) في واقع تطبيق الإدارة

الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية، من وجهة نظر المديرين والمديرات، تعزى لمتغير الجنس، ولصالح الذكور ولمتغير المؤهل العلمي، ولصالح حملة الماجستير فأعلى، ولمتغير الموقع

الجغرافي، ولصالح المدينة، ولمتغير عدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية، ولصالح الذين تدربوا دورة تدريبية واحدة أو أكثر في مجال الإدارة الإلكترونية.

ثالثاً: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 =$) في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية، من وجهة نظر المديرين والمديرات، تعزى لمتغيرات الخبرة الإدارية، أو مجال التخصص، أو موقع المحافظة.

وبناء إلى ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، أوصت الباحثة بتوصيات منها الإسراع في تدريب المديرين خاصة، والمعلمين عامة على استخدام الإدارة الإلكترونية في العمل المدرسي الإداري والفني.

ضرورة اشتراك المدارس بشبكة الإنترنت، لما يسهل تداول المعلومات بين المدارس والمديرية أو الوزارة، والعمل على تأسيس شبكات داخلية في المدارس. كله وماله ونست بر خدماته

الدراسات باللغة الأجنبية

1- دراسة.

application of the alectronis administration as a mechanism ،Ameur bouakkaz
2020/2019 ، phd thesis third phase ،to imdrove the quality of banking services

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الالكترونية بأبعادها (عتاد الحاسوب، البرامج،

شبكة

الاتصال، والقوى البشرية) على تحسين جودة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الثقة والتوكيد، النقص والاعتناق، وبعد الملموسية) في المجتمع مع الجهوي للاستغلال (G.R.E)إبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بالجلفة (وكالات ولاية الجلفة) ولتحقيق الأهداف المرجوة أجريت هذه الدراسة على عينة قوامه (101) موظف من مقر المجتمع مع، وقد استخدمت الدراسة المنهج

الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على أداة الاستبانة والتي شملت (45) عبارة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، وبعد القيام بتحليل البيانات واختبار الفرضيات، باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)

قد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها:

• مستوى إدراك كل من (تطبيق الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية) من وجهة نظر موظفي المجتمع كان مرتفعا.

• توصلت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط قوي وموجب بين كل بعد من أبعاد الإدارة الالكترونية بصفة منفردة وجودة الخدمات المصرفية، كما توصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية كل بعد من أبعاد الإدارة الالكترونية بصفة منفردة على تحسين جودة الخدمات المصرفية في المجتمع مع عند مستوى دلالة (0.05) as

• توصلت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط قوي وموجب بين أبعاد الإدارة الالكترونية مجتمعة وجودة الخدمات المصرفية، وتبين أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد تطبيق الإدارة الالكترونية مجتمعة على تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمجتمع مع عند مستوى دلالة (0.05) as ما عدا بعد عتاد الحاسوب والقوى البشرية فقد تبين بعدم وجود أثر لهما على جودة الخدمات المصرفية.

كما قد تمخض عن هذه الدراسة جملة من الاقتراحات والتوصيات أهمها ضرورة الاهتمام بتطبيق الإدارة الالكترونية التي تحقق للمؤسسات عامة والقطاع البنكي خاصة أعلى مستوى من الجودة، والى ضرورة تكوين وتدريب الموارد البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انجاز مهامهم الإدارية على مستوى البنوك، كونها تساعدهم على تحسين أدائهم وبالتالي ينعكس ذلك إيجابا على تحسين جودة الخدمة التي يقدمها البنوك، بالإضافة إلى أنه على القطاع المصرفي عامة وبنك الفلاحة والتنمية الريفية

خاصة النظر مستقبلا في التوسيع في العمل بالخدمة الالكترونية وبالنقود الالكترونية لما في ذلك من انعكاسات ايجابية على العمل المصرفي وبالتالي تحقيق كفاءته وفعاليتة وتحسين جودة خدماته

2 الدراسة:

Dr.Aisha bint Ahmed Al Hussein, L'effet de gestion electroniques sur la performance au travail, Revue scientifique du secteur de la Faculte de Commerce, 2013

هدفت هذه الدراسة إلى تعريف الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير العملية الإدارية، وقياس أثر تطبيق أنظمتها على تطوير العمل الإداري وعلى أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز، وتحديد ما يواجهها من معوقات وتقديم بعض التوصيات لمواجهة هذه المعوقات، بالإضافة إلى تقييم مدى فعالية أنظمتها الحالية.

وتقوم الدراسة على تساؤل أساسي ونصه: ما هو تأثير تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء

موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة؟

ولتحقيق ذلك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وأسلوب الدراسة الميدانية بالاعتماد على أداة الاستبانة التي تم توزيعها على عينة عشوائية من الموظفات تتألف من (248) موظفة ولقد بلغ العائد من الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي (240) مفردة أي ما يعادل % 97 من عينة الدراسة.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

وجود أثر إيجابي قوي لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية

على تطوير العمل الإداري وعلى أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز، ووجود معرفة عالية

لدى الموظفات بالأنظمة المطبقة في عمادتهم فقط، وأن التسهيلات اللازمة لدعم الأنظمة متوفرة من قبل الجامعة بشكل كبير، وأن نسبة المعوقات التي واجهت الموظفات كانت بدرجة متوسطة، وأخيرا حصلت أنظمة الإدارة الإلكترونية على درجة تقييم عالية من حيث فعاليتها.

وكان من أهم توصيات الدراسة العمل على تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل كامل وتحويل جميع

الإجراءات الإدارية التي تتم بالطريقة التقليدية إلى إلكترونية بعد تطويرها بما يتوافق مع أهداف الإدارة الإلكترونية، والاهتمام بتوفير احتياجات جميع العمادات من المتطلبات التقنية والدورات التدريبية في مجال الأنظمة الإلكترونية، والتحسين المستمر للبنية التحتية بحيث تتلاءم مع التطور التكنولوجي، وتطوير الأنظمة الإلكترونية الحالية من ناحية السرعة والحماية والموائمة مع احتياجات العمل

3.دراسة:

LImpact de la gestion de lingenierie des processus administratifs sur
lefficacite organisationnelle des hopitiaux prives de la ville d Amman

فنر فيصل الجريا, ماجستر في ادراة الاعمال, ابريل 2011م.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إعادة هندسة العمليات الإدارية على الفاعلية التنظيمية للمستشفيات الخاصة في مدينة عمان.

ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة شملت (39) فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (86) مفردة. وفي ضوء ذلك جرى جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة، ومنها تحليل الانحدار البسيط والمتعدد. وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أبرزها:

1. وجود تأثير ذي دلالة معنوية لإعادة بناء الهياكل التنظيمية على الفاعلية التنظيمية للمستشفيات الخاصة في مدينة عمان عند مستوى (0.05) a5
2. وجود تأثير ذي دلالة معنوية للقدرات التكنولوجية العالية على الفاعلية التنظيمية للمستشفيات

تمهيد:

لقد شهد العالم أواخر القرن العشرين تطورات وتغيرات عديدة ومتلاحقة أبرزها الاتجاه نحو عالمية الأسواق، تحرير التجارة، نمو المنافسة العالمية، التدويل الانفتاح الاقتصادي هذه التغيرات أوجبت على المؤسسة تغير ممارستها الإدارية، وبالتالي البحث على أساليب حديثة تحافظ على بقائها في بيئة معقدة وديناميكية، ومن أبرز هذه الأساليب إعادة هندسة العمليات والتي تنطوي على إعادة النظر في كل ما اعتادت المؤسسة القيام بها كإجراءات عمل قديمة، للتكيف مع مختلف التغيرات وتحسين القدرة التنافسية التي أصبحت مطلبا أساسيا لتحقيق البقاء والاستمرار في النمو وقيمة إضافية من خلال إعادة تصميم جذري للعمليات الاستراتيجية واكتساب أسبقيات تنافسية (التكلفة، الجودة، السرعة، الإبداع).

المبحث الأول: ماهية إعادة هندسة العمليات:

إن ثورة إعادة الهندسة أصبحت من سمات عصرنا الحاضر في كثير من الأجهزة والمؤسسات الحكومية والمنظمات بما فيها الصغيرة والكبيرة، الخدمائية، الإنتاجية، الصناعية دون استثناء، وذلك لأن هذا المفهوم الجديد دفع بالقياديين والمديرين والمهنيين بالإدارة إلى قناعة ساهمت في تطوير العديد من المؤسسات، وجعلها منظمات حديثة تصبو إلى الاهتمام بالعمل والتركيز على العمليات والمنافسة. (هامر ستانتن، 2000، صفحة 3)

المطلب الأول: مدخل إعادة هندسة العمليات:

أولاً: الظهور والتطور التاريخي لإعادة هندسة العمليات

ارتبط الظهور الفعلي لمصطلح إعادة الهندسة بالاستثمارات الكبيرة التي قامت بها الشركات الأمريكية في مجال تكنولوجيا المعلومات خلال عقد التسعينات في القرن العشرين، بسبب المنافسة الشرسة التي واجهت من نظيراتها اليابانية، في خلال ضرورة إعادة تصميم أنظمة العمل وكل عمليات والأنشطة الممارسة بالاعتماد على أجهزة الحاسوب وكل الوسائل التكنولوجية المستخدمة في تخزين ونقل البيانات بين أجزاء الهيكل التنظيمي (هشام، 2017، صفحة 2002).

ويرى البعض أننا إعادة الهندسة ظهرت كمفهوم نظري في معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا من خلال برنامج البحوث الذي بدأ عم 1984، وكان غرضه هو دراسة الآثار المترتبة عند تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات أثناء التسعينات وبين SCOTT MORTON عام 1991 ان هذا البحث انطلق بافتراضيتين هما:

بيئة الأعمال المضطربة والتطور السريع للنظم المعلومات (Iqbal, 2003, P38)، بعدها مباشرة قام كل من طوماس دافينبورت TOMAS DAVENPORT وجيمس شورت JAMES SHOURT في جوان 1990 بإنجاز دراسة بعنوان:

THE NEW INDUSTRIAL INFORMATION TECHNOLOGY AND BUSINESS PROCESS REDESIGN

(تكنولوجيا المعلومات الهندسة الصناعية الجديدة واعدة تصميم الأعمال) والهدف من رءاها محاولة تحليل العلاقة الموجودة بين اعتماد المؤسسات على تكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال واعادة تصميم العمليات.

في سنة 1993 قام من كل من المفكرين جيمس ومايكل هامر بتأليف كتاب تحت عنوان:

REENGINEERING THE CORPORATION A MANIFESTO FOR BUSINESS REVOLUTION

(إعادة هندسة المنظمة، مقدمة لثورة الأعمال) يحدد العديد من المفاهيم ومختلف الجوانب المرتبطة بموضوع إعادة الهندسة (هشام، 2017، صفحة 202)

وقد أصبحت إعادة هندسة العمليات من افضل الأساليب الإدارية المتبعة في الفك الإداري المعاصر و تستمد أهميتها في تبنيها لاعادة التفكير الأساسي و الهياكل التنظيمية وتكنولوجيا المعلومات و ذلك بهدف تحقيق تحسينات ملموسة في الإنتاج من حيث الجودة ، التكلفة و السرعة. (امال، 2019، صفحة 243)

ثانياً: مفهوم إعادة هندسة العمليات –DARK Queen-

إن " الهندرة " كلمة عربية جديدة مركبة من كلمتي: هندسة و إدارة و هي ترجمة لكلمة (Business Process Reengineenig) والذي يعني إعادة هندسة العمليات وتجدي الإشارة ان اللفظ ان لم يكن يعني الهندسة الإدارية بالترجمة

الحرفية الا انه يعني إعادة التصميم الجذري للعمليات و النظم (مصطفى، 2016، صفحة 316)ولاعادة هندسة العمليات العديد من التعاريف و فيما يلي اهم هذه التعاريف و اكثرها شيوعا و استخداما:

تعريف "مايكل هامر" و "جيمس شامبي": إعادة التفكير المبدئي و الأساسي وإعادة تصميم للعمليات الإدارية بصفة جذرية بهدف تحقيق تحسينات جوهرية فائقة ليست هامشية تدريجية في معايير الأداء و التي تشمل الكلفة و الجودة و الحزمة و السرعة. (هامروشامبي، 1995، صفحة 19)

كما تعرف انها "بمناوبة نموذج جديد يتضمن مجموعة من الاليات لتحسين اسلوب تشغيل المؤسسات، و يساعد هذا النموذج على تحسين قدرات المديرين في مواجهة المنافسة، من خلال بناء رؤى جديدة ورسالة جديدة للمؤسسة، تساعد على اقتراح تطبيق سلسلة من الاستراتيجيات. (بشير، 2016، صفحة 45)

كما تعرف أيضا بانها "إعادة نظم أساسية، و إعادة تصميم جذرية لنظم و أساليب العمل لتحقيق نتائج هائلة في مقاييس الأداء العصرية مثل: التكلفة، و السرعة و الجودة و مستوى الخدمة". (الصريرة، 2012، صفحة 37)

وتعرف إعادة تصميم العمليات بانها " اعمال المنظمة اللازمة لاعادة هيكله العمليات الداخلية لتحسين توزيع المنتج وتحسين أداء التسليم للعميل (بصرى و يونس، 2014، صفحة 264)

كما يمكن تعريف إعادة هندسة العمليات بتلخيصها في النقاط التالية:

- تغيير الوضع السائد تغيرا جذريا وشاملا يتم البدء من نقطة الصفر.
- التفكير بصورة جديدة، او إعادة التفكير بشكل أساسي
- إعادة تصميم العمليات الإدارية جذريا.
- التخلص من الطرق التقليدية نهائيا.
- إتباع طرق جديدة مختلفة.

وكل ذلك بهدف تحقيق تحسينات جوهرية في معايير الأداء الرئيسية: التكلفة الجودة والسرعة (عبد الوهاب، 2000، صفحة 145)

المطلب الثاني: مبادئ إعادة الهندسة العمليات:

لكل منهج مبادئ يستند عليها، ويمكن تلخيصها في التالي:(الكحلوت، 2017، صفحة 16)

أولا: التفكير الأساسي:

إن إعادة الهندسة تبدأ من دون أي افتراضات راسخة او ثوابت مسبقه كما انها لا تعتمد على مفاهيم او قواعد جازمة، بل تتجاهل ما هو كائن وتركيز على ما يجب ان يكون، لإعادة الهندسة يرفض كل الأساليب والممارسات التقليدية المتبعة في أداء العمليات الحالية، ويبحث عن أساليب جديدة ومبتكرة لأدائها. والقصد هنا هي التفكير في العمليات الأساسية التي تقوم بها المؤسسة وما الحاجة والطريقة الأنسب للقيام بها، كي تتناسب مع احتياجاتها في العصر الحالي والتخلي على جميع المعتقدات والفرضيات القديمة .

ثانيا: جذرية الهيكلة:

التغيير في إعادة الهندسة، يجب ان يكون جذريا، ويتمثل في تحسين وتطوير ما هو موجود، ان التغيير الجذري يعني إعادة بناء ما هو مقتلع من جذور بما يتناسب مع متطلبات واهداف والمنظمة. وتعني إعادة بناء الهيكلة لكل عملية من الجذور وعدم الاعتماد على فرضيات وروتين مسبقين مناسبين عند التأسيس الأول للعملية ولم يعد ملائما حاليا، والعمل على بناء عمليات جديدة ومبتكرة كليا دون النظر لأية معتقدات تهدر الوقت وتزيد من التكلفة العملية.

ثالثا: نتائج متوقعة

تتطلع إعادة هندسة العمليات الإدارية الى تحقيق نتائج كبيرة وجوهرية، أي لا تقتصر على التحسين والتطوير النسبي والشكلي في الأداء، والذي غالبا ما يكون تدريجيا، لذا وجب ان تكون التغييرات جذرية لتعطي نتائج فارقة عن الوضع الحالي لها.

رابعا: العمليات Processes

يتميز مبدا إعادة الهندسة بتركيزه على نظم العمل او ما يعرف بالعمليات الرئيسية للشركات والمؤسسات المختلفة وليس الإدارات، إذا يتم دراسة وهندسة العمليات بكاملها ابتداء من استلام طلب العميل الى إتمام الخدمة. (محمود، 2007، ص 127)

المطلب الثالث: اهداف وأهمية هندسة العمليات:

أولا: أهداف إعادة هندسة العمليات:

تستهدف إعادة هندسة العمليات على ضمان تدفق عمليات المؤسسة والتكيف مع واقع السوق الحالي، ويتطلب هذا التطبيق إعادة التفكير وإعادة التصميم وإعادة النظر الأدوات المستخدمة وإعادة ابتكار عملها جديدة لتحقيق أداء أنسب.

ومن أهم أهداف إعادة هندسة العمليات نذكر: (الدراركة، 2008، الصفحات 231-282)

إيجاد الطريقة المثلى لتنفيذ العمليات أو القيام بالمهام والنشاطات.

الفكر الإبداعي لدى الأفراد وهو ما يسمى الخروج من الصندوق (outbox)، والتخلص من قيود الروتين و التكرار، والتوجه نحو أعمال مصممة بطريقة محفزة.

تمكين المؤسسات من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة وهذا بالتخلص على الأعمال الروتينية والأساليب غير المرنة، وتخفيض التكاليف وزيادة والمركزية على اتخاذ القرارات.

مساعدة المؤسسات على مواجهة مختلف التغييرات المحيطة كالعولمة واتفاقات التجارة الحرة والخصخصة، إذا أن إعادة الهندسة تمكن من إرساء ثقافة التغيير لمواجهة مختلف التحديات ويمكن إضافة الأهداف التالية. (عاطف، 2011، صفحة 25)

تحقيق تغيير جذري في الأداء وهذا بتغيير أسلوب وأدوات العمل والنتائج وهذا لتمكين العاملين من وضع تصاميم العمل وفقا لاحتياجات الزبون والمؤسسة.

تمكين المؤسسة من أداء عملها بسرعة عالية من خلال توفير المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات.

تخفيض التكاليف من خلال محو العمليات غير ضرورية والتركيز على العمليات ذات القيمة المضافة.

ثانيا: أهمية إعادة هندسة العمليات:

إن إعادة هندسة العمليات وعلى غرار غالبية العمليات تكتسي أهمية كبيرة نذكر من بينها: (الأغا، 2006، صفحة 47)
دمج الوظائف المتخصصة في وظيفة واحدة، وهذا لا بد من تجميع الأعمال ذات نفس التخصصات في أسلوب واحد بحيث يوفر لنا الوقت وتخفيض التكاليف وينظم وينسق الأعمال.

إن المسؤولية المشتركة بين أعضاء العمل الواحد ينتج عليه أعمال من مهام مركبة بدلا من مهام بسيطة.
 إن إدماج الأفراد القادرين على المبادرة والإبداع والابتكار تزيد من استقلاليتهم في أداء مهامهم.
 الإصرار على تنمية المهارات والقدرات وتوسيع مدارك الأفراد ويرتكز على التدريب والتعليم.
 تحفيز الأفراد بمكافآت جماعية بناء على النتائج النهائية للأعمال.
 إن الأداء الجيد والاهتمام بالزبائن من أولويات العاملين، يساعد على تغير الثقافة التنظيمية السائدة.

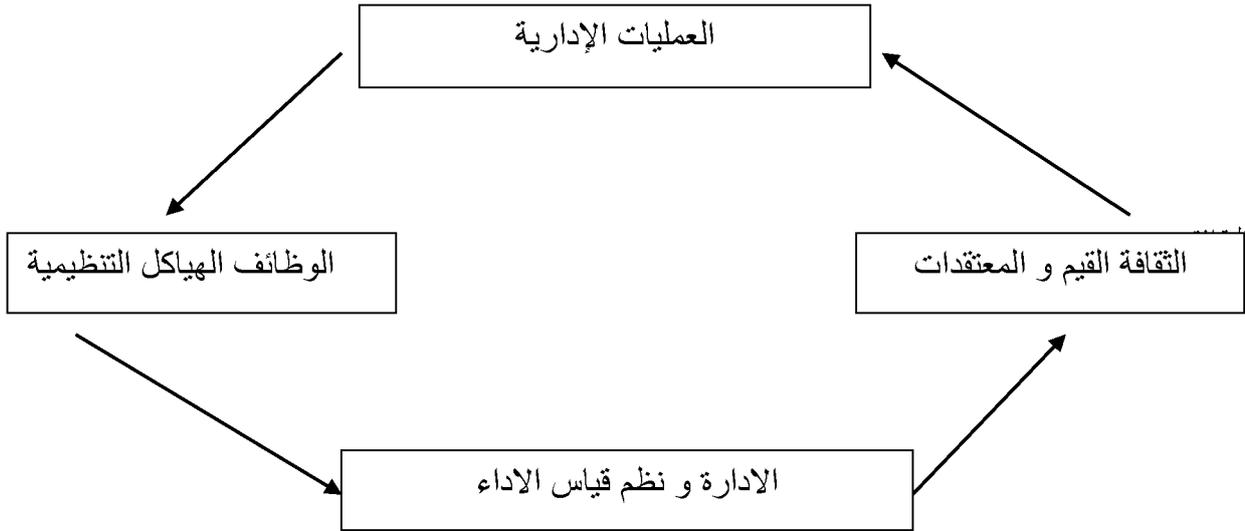
المطلب الرابع: نماذج إعادة هندسة العمليات:

إعادة هندسة العمليات هي مجموعة من العناصر تتفاعل كلها من اجل تحقيق انسب العمليات بالمؤسسة وتقديم الأمثل لخدماتها
 هذه المكونات أوردتها الباحثون في شكل نماذج متعددة سنتطرق إلى أهمها: (خان، 2015 ص 24-27)

أولا نموذج (Hammer et champy)

يمكن النظر الى إعادة الهندسة لنظام مفتوح من خلال النموذج التالي للباحثين الامركيين اللذين أسسا هذا المفهوم، الموضح فيما يلي:

الشكل الرقم 02: نموذج (Hammer et champy) لإعادة هندسة العمليات



المصدر: (خان، 2015، صفحة 25)

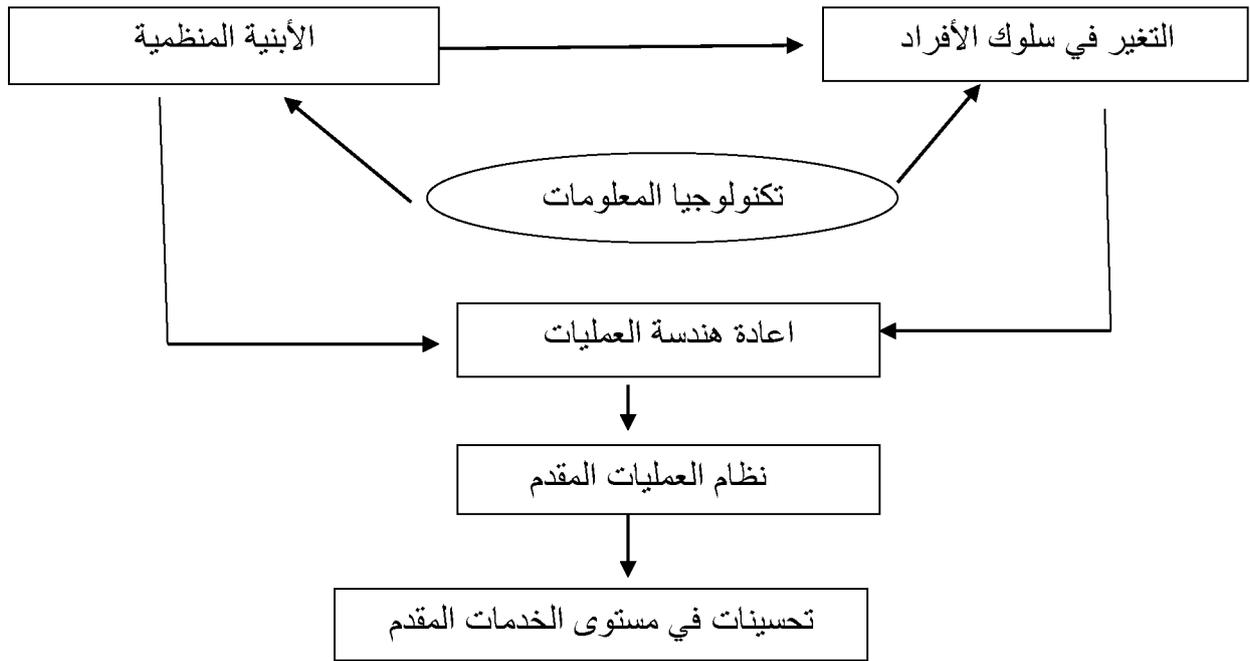
يرى الباحثان أن إعادة الهندسة تؤدي حتما إلى تغير كل شيء في المؤسسة، وكما وموضح في الشكل فان العمليات الإدارية والهياكل التنظيمية والموارد البشرية ممثلة بقيمتها ومعتقداتها. المسيرين ممثلين بالإدارة ونظم قياس الأداء. هذه العناصر متكاملة ومرتبطة جوهريا بحيث تحدد طبيعة العمليات والوظائف والهياكل التنظيمية، أين تضمن إعادة الهندسة تجميع كل العمليات الضرورية واللازمة في نطاق واحد حتى يتسنى تنفيذها بأقل جهد ووقت وتكلفة، وبالتالي تحقيق رضا العميل مما يتطلب بناء تنظيم جديد، وبالتالي تتحول الهياكل التنظيمية التقليدية القائمة على أساس التدرج، الوظيفي لتستبدل الهياكل التنظيمية أفقية في شكل فرق عمل، توفر للأفراد صلاحيات واستقلالية ومرونة عالية.

أي أن تغير طبيعة الهياكل التنظيمية يؤدي بدوره إلى تحديد نوع النظم الإدارية الملائمة. هذه الأخيرة تعتبر من القواعد الأساسية لتشكيل آراء الأفراد ومفاهيم حول المؤسسة والعمل وهو ما يستدعي مساندة ثقافة ومعتقدات الأفراد وقيمهم إعادة تصميم العمليات بالشكل الأنسب والأمثل

ثانياً: نموذج (Gunaseserav et Kobu)

قدم الباحثان مفاهيمها لإعادة الهندسة العمليات الذي يمكن تلخيص على الشكل التالي:

الشكل رقم (03): نموذج (Gunaseserav et kobu) لإعادة هندسة العمليات



المصدر: (خان، 2015، صفحة 26)

ويبين الباحثان إن منهجية إعادة الهندسة تعتمد على تقدير قيمة جميع العمليات سواء كانت داخلية أو خارجية، والتي تحتاج إن تكون متكاملة هي عملية إعادة البناء التنظيمي، وهذا الزيادة الفعالية داخليا وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء خارجيا. هذا كله يتطلب إحداث تغير في سلوكيات واتجاهات الأفراد من خلال عدة آليات كالتعليم والتكوين، التوسع الوظيفي، تفويض الصلاحيات للأفراد.

ثالثاً: نموذج (Jang):

وقد ركز في نموده على نفس المكونات المذكورة في النموذجين السابقين لكن بتركيز أكبر على البيئة الملائمة لعملية إعادة الهندسة من مبادئ وأساليب، حيث يمكن حصر المكونات الأساسية كالتالي:

إعادة تصميم المنظمة: بالتخصص في مختلف المعوقات الإدارية والتنظيمية مع تسهيل الحصول على المعلومات المختلفة

تكنولوجيا المعلومات: وتشمل تبادل المعلومات إلكترونياً وإنجاز مختلف التعاملات

التغير في سلوك الافراد: وهذا من خلال ممارسة التدريب والتعليم وتشجيع التوسع في العمل، تفويض السلطة ونظام الحوافز المعتمد.

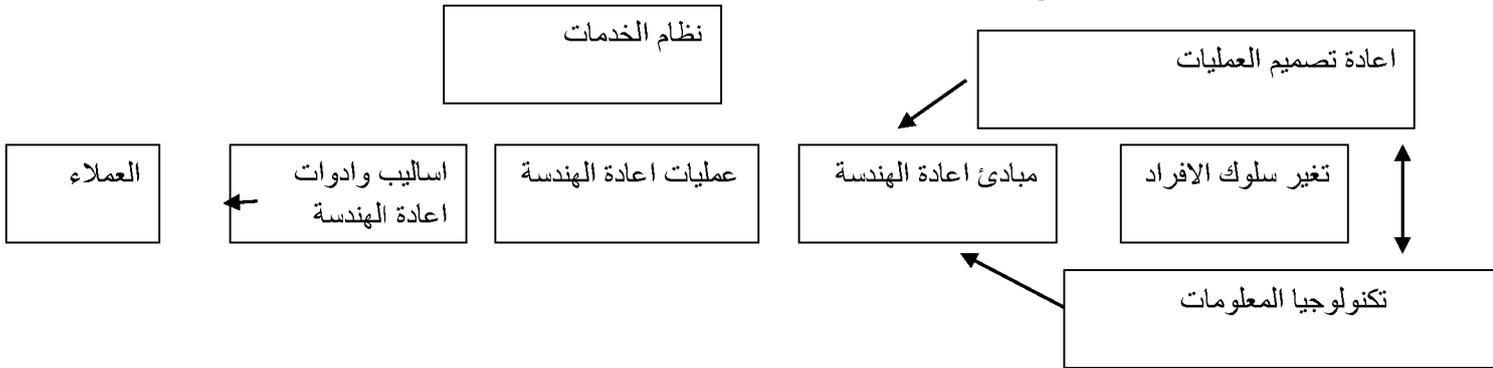
الخدمات المرافقة للأعمال: وتتميز بالتفاعل والتماكك، لتصبح أكثر إنتاجية من خلال هذه الخدمات وتتمثل هذه الأخيرة في: مبادئ إعادة الهندسة: وهي توجيه الأهداف، الوظائف والعمليات وإيجاد نماذج بديلة.

عمليات إعادة الهندسة: تتكون من إيجاد الرؤية والرسالة وما هو متاح ومرغوب وتطوير الخطط البديلة.....

أساليب وأدوات إعادة الهندسة: ومن أهمها تكاليف الأنشطة الأساسية (ABC)، الوصف الذهني (Brain-storming) إدارة الجودة الشاملة (TQM) المحاكاة (simulation)

ويمكن تلخيص هذا النموذج كما يلي:

الشكل رقم (04): نموذج (Jang) لإعادة هندسة العمليات



المصدر (خان، 2015، صفحة 27)

المطلب الخامس: المنظمات التي تحتاج لإعادة هندسة العمليات:

يبين مايكل هامر أن هناك ثلاث أنواع من الظروف والحالات التي تكون المنظمة بحاجة إلى إعادة هندسة العمليات التي تتضمن عدد من المظاهر المعبرة عن هذه الحالات وهي:

(الدجي، كنعان و ، 2013، صفحة 329)

أولاً: المنظمات ذات الوضع المتدهور: ويكون أداؤها متدينا وتكاليف تشغيلها مرتفعة مع انخفاض جودة الخدمات والمنتجات المقدمة مع عدم القدرة على المنافسة وتحقيق الأرباح.

ثانياً: المنظمات التي في طريق التدهور: وهي منظمات لم تتدهور بعد ولكن المؤثرات تقودنا إلى القول بأنها في طريقها للتدهور، كتناقص الحصة السوقية، الارتفاع التدريجي في تكاليف التشغيل والإنتاج مع انخفاض التدريجي في الأرباح مثل هذه المنظمات ليس لها القدرة على مواءمة التطور والمنافسة إذا فهي تحتاج لعملية إعادة الهندسة لاستعادة مكانتها في السوق

ثالثا: المنظمات المتميزة والتي بلغت التفوق: هي منظمات تسيطر على السوق وهذا تبعا لمؤشراتها القوية، وتمتلك حصة سوقية كبيرة مقارنة بالمنافسين حيث لا تعاني من ارتفاع تكلفة التشغيل والإنتاج أو تدني جودة الخدمات أو المنتجات وتطبيق إعادة هندسة العمليات يهدف إلى الطموح وتوسيع الفجوة بين المنافسين لها.

المبحث الثاني: متطلبات إعادة هندسة العمليات ومراحل تطبيقها:

ان المنظمة تلجأ لإعادة هندسة العمليات نتيجة العوامل معينة وتعتمد على مراحل سنتطرق إليها في هذا المبحث.

المطلب الأول: متطلبات تطبيق مدخل إعادة هندسة العمليات:

لتنفيذ برنامج إعادة هندسة العمليات يجب توفير عدد في المتطلبات الأساسية أهمها (مصطفى 2016، الصفحات 323-324)

أولا: الاستراتيجية: إن إعادة هندسة العمليات ترتبط بالرؤيا والاهداف الاستراتيجية للمنظمة، وإن اي فشل يمكن إعتبره إخفاق في دمج برنامج إعادة هندسة العمليات حيث الاهداف الاستراتيجية.

ثانيا: التزام وقناعة الإدارة العليا: إن الحاجة لتبني برنامج إعادة الهندسة هو السبيل الوحيدة لنجاح إعادة هندسة العمليات من أجل تحسين الوضع التنافسي للمنظمة.

إن أهمية إلتزام وقناعة الإدارة العليا ببرنامج إعادة الهندسة تعتبر دعم فعال لتوضيح الرؤية وإيصالها إلى جميع العاملين بالمنظمة.

ثالثا: تكنولوجيا المعلومات: وتعتبر أداة لعمليات جديدة بدلا من الإعتماد على العمليات القائمة، ونظرا لأهمية الحاجة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة فقد صرف الباحثين الكثير لتنفيذ هذه العملية.

رابعا: الاتصال: ان من متطلبات إعادة الهندسة الرئيسية هو الاتصال الذي يعتبر أداة فعالة خلال تنفيذ المراحل المختلفة لعملية إعادة الهندسة تختلف مستوياتها الإدارية. وتعتبر قناعة العاملين شرطا أساسيا لتقبلهم متغيرات المترتبة عن عملية التنفيذ ويعكس ذلك على قدرة الإدارة لتبني الاتصال الفعال مع أصحاب المصالح داخل وخارج المنظمة.

خامسا: تمكين العاملين:

لقد اظهرت دراسات عديدة أهمية المورد البشري في نجاح تطبيق إعادة الهندسة. وكذا نجاح تنفيذها. وتبعا لفلسفة إعادة الهندسة فانه يتم تحويل العاملين في المستويات الإدارية الدنيا لاتخاذ قرارات ذات علاقة بعملهم وهذا بهدف رفع مستوى الرضا الوظيفي وبالتالي رفع مستوى العاملين ليصبحوا ذو مهارات وقدرات متعددة

سادسا: الاستعداد للتغيير

ويمكن اعتبارها من التحديات التي تواجه منظمات القطاع العام عند تطبيق إعادة الهندسة ويتضمن الرغبة في عدم البقاء عن الوضع الحالي واجراء تغييرات في القيم والمؤسسات والبناء التنظيمي اذا يتطلب تطبيق إعادة الهندسة تغيير الثقافة التنظيمية القديمة الى ثقافة جديدة تركز على مقومات أساسية.

وتشمل ثقافة المنظمة مجموعة مبادئ وقيم ومفاهيم ومعتقدات سائدة لدى الافراد داخل المنظمة وبالتالي فانها تقوم بدور فعال في التأثير على قدرة المنظمة على التكيف مع التغيير.

المطلب الثاني: مراحل عملية إعادة هندسة العمليات:

يمكننا تحديد مراحل إعادة هندسة العمليات في خمس مراحل نستعرضها كالتالي (خضر ومحمود، 2017، الصفحات 562-564)

المرحلة الأولى: التحضير

الشعور بوجود مشكلة ما، ثم يتحول ذلك الى رغبة الى مواجهتها. الحصول على موافقة الإدارة العليا واقناعهم باهداف عملية إعادة هندسة العمليات. إعادة خطة العمل التفصيلية وعرضها على الإدارة لإزالة الأفكار والمخاوف لدى العاملين.

المرحلة الثانية: التحديد

ويتم في هذه المرحلة تحديد العمليات التي ستخضع لاعادة هندسة تصميم استطلاع راي وتوزيعه على عملاء المؤسسة للتعرف على ارائهم ودرجة رضائهم عن الخدمات المعروضة ومدى ولائهم لها. قياس الأداء على جميع المستويات في مستوى الخدمة، جودتها وتكلفتها. تحديد المسار الطبيعي لكل عملية دون تعقيد او ترتيب. تحديد الأهمية النسبية لكل عنصر من عناصر العملية. تحديد الفرص المتاحة لدمج عمليات قائمة او الفصل بينها لتجديد الأنشطة الهامة الخريطة التنظيمية التي تحتوي على النشاط وحدود المسؤوليات المرتبطة به تحديد الأولويات حتى يتم الاهتمام بالعمليات المؤثرة عند بدئ التنفيذ في إعادة الهندسة والاستفادة السريعة من نتائجها.

المرحلة الثالثة: الرؤية

تهدف هذه المرحلة الى توافق تصميمات العمليات وإمكانية تطبيقها بالواقع العملي يتم تقسيم الخطة الى عملية تتكون في أنشطة أخرى تحتوي على خطوات بطريقة مرنة لاستيعاب كافة التغيرات المفاجئة. تحديد التوقيتات والمدخلات والمخرجات والنتائج. تصنيف الأنشطة الى أنشطة مؤثرة، هامشية ورقابة. اختبار معايير الأداء المحكم على النتائج من حيث النجاح وعدمه. تقدير حجم التغير وإعادة موازنة المالية واهداف محددة والمخاطر المرتبطة بها. وضع تصور متوازن عن العلاقات المتشابكة وخاصة التي ترتبط بين المنظمة وعمالها. محاولة التوافق بين التصور السابق والواقع العملي. الرؤيا اللاحقة او الرؤى الفرعية لكل عملية وربما لكل نشاط على حدة

المرحلة الرابعة: الحل:

التصميم الفني: تهدف هذه المرحلة الى تصميم حل ملائم لتحقيق الرؤية السابقة التصميم الاجتماعي: يتم تحديد الابعاد الإنسانية لمشروع إعادة هندسة العمليات من خلال التوصيف الوظيفي ونظام الترقيات. المرحلة الخامسة: التحول مرحلة تحقيق الرؤية وتنفيذ التصميم الفني والاجتماعي.

ملئ استمارات ملاحظات فريق العمل على النظام الجديد والعمل على تنفيذ توصياتها المتعلقة بكفاءة النظام والتدريب المطلوب. إعادة تأهيل العاملين وتكوينهم تمهيدا لنقلهم الى فرق عمل جديدة اذا استدعى الامر لان خلال هذه المرحلة يتم اتخاذ قرارات الاحلال والتطوير او الإبقاء.

التشغيل الفعلي للنظام والتقليل من التدريب حتى يتم الحكم بدرجة كافية على صلاحية النظام ويكون من خلال التشغيل المحدود مع اجراء التعديلات اللازمة قبل التشغيل النهائي. وفتح النظام مع العملاء والموردين للمؤسسة. محاولة تدارك نقاط الضعف والأخطاء التي برزت اثناء التشغيل الأولى مع متابعة كل أجزاء النظام وخاصة الوظائف المدججة. المرونة عنصر حاسم وفعال لتحقيق اهداف إعادة هندسة العمليات، اذا ان ربط العمليات اثناء تصحيح الأخطاء يتوجب كفاءة وفعالية عالية.

المطلب الثالث: مسؤولية إعادة الهندسة بالمنظمة:

تستوجب إعادة الهندسة اختيار وتنظيم مختصين لهذه العملية وهو الهدف المنشود واساس نجاح تطبيق هذه العملية، كما ان هذا الفريق يحتاج الى الدعم كما يجب ان يتميز افراده بالقدرة على التفكير خارج النطاق المحدود ادراك اثر التغير الجذري على العملاء. لذا على المسؤول ان يتحلى بالقدرة على المشاركة في تحديد ووضع الرؤية والاهداف والقيم وامتلاك الوقت الكافي لتنفيذ القرارات، بالإضافة الى الصفات المميزة للأعضاء الفريق للالتزام بالتغير.

وعادة ما يتم تشكيل فريق للقيام بتطبيق إعادة الهندسة العمليات على النحو التالي:(حسين، 2007، الصفحات 89- 90)

أولاً: قائد العملية (LEADER)

هو المؤسس الذي يطلق مبادرة القيام لهذه العملية ويكون احد المسؤولين من ذوي الصلاحيات الكافية لاحداث التغير اللازم في المنظمة، وتهيئة وإقناع الافراد بقبول هذه التغيرات الجذرية التي تحدثها عملية إعادة الهندسة، وجعلهم يساهمون في تطبيقها، وذلك بتوضحة حالة المنظمة ومدى حاجتها للتغير الجذري حتى تكون الأفضل بين منافسيها وتوضح الأساليب التي تدفعهم للتوجه نحو تبني الاعمال، حتى يتبنى الافراد هذا التغير ويتقبلون بل يساهمون فيه(موسى، 2002، صفحة 56)

ثانياً: مالك العملية (PROCESS OWNER)

هو احد المسيرين في مستوى اداري اعلى يتولى مسؤولية توجيه إعادة الهندسة في نطاق اقل من قائد العملية وعلى مستوى محدد فهو الشخص المسؤول عن تطبيقها في مجال معين أو عمليات محددة، أين مهمة تنفيذ عملية التغير على العمليات التي تتبع إدارته. مهمته ليست القيام بإعادة الهندسة في حد ذاتها وانما الاطلاع ومتابعة سير العمل للفريق الذي يقوم بتشكيله بنفسه، وتشجيع أعضائه على الابداع والمبادرة ويكون على اتصال مباشر بقائد العملية، حيث ينسق معه ويتلقى منه التشجيع والدعم، ويمتلك الصلاحيات التي تمكنه من توفير الموارد اللازمة التي يحتاجها الفريق (مسلم وعمر، 2007، الصفحات 323-324)

ثالثاً: فريق العملية (Process Reengineering Team) :

هم مجموعة افراد مختصين بإعادة الهندسة عملية محددة يتراوح عددهم بين خمسة وعشرة اشخاص يقع على عاتقهم تقديم الأفكار المتعلقة لهذه العملية من خلال قيامهم بتشخيص العملية الحالية وإعادة تصميمها، ودراسة مدى إمكانية تنفيذ مقترحاتهم على ارض الواقع.

فالمطلوب من هذه المجموعة البحث على بدائل للطريقة القديمة بالتفكير وإعادة التفكير فيما يحدث بغرض تغييره جذريا، وكذا التفكير بشكل إستراتيجي في لإضافة بدائل جذرية جديدة، وبشكل عام يقوم فريق العملية بإعادة هندسة عملية واحدة، وهذا ما يتطلب وجود أكثر من فريق عمل بعدد العمليات المراد إعادة تصميمه او حسب نتائج كل عملية ثم تغييرها، ويجب ان يضم كل فريق مختصا في تكنولوجيا المعلومات لضمان الاستفادة القصوى منها، والتي بدورها لا يمكن تطبيق الاقتراحات المتعلقة بإعادة تصميم العمليات بالشكل الذي يحقق النتائج المنتظرة(موسى، 2002، صفحة 57)

رابعا: منسق العملية (CZAR):

إعادة هندسة العمليات

أي المنسق بين العمليات التي تمت إعادة هندستها، ويتمثل دوره في تقديم النصح والمساعدة لكل مالك عملية، ومساعدة ملاك العمليات الجدد على تفهم دورهم الهام، وتعريفهم بالطرق والأدوات اللازمة لاداء المطلوب منهم، وذلك من خلال عمله كمساعد رئيسي لقائد العملية.

ويجب ان يكون مرتبطا إداريا من حيث المبدأ بالقائد فهو الشخص المسؤول على تطوير إعادة الهندسة بالمنظمة والتنسيق بين المشروعات المنفصلة.(دودين، 2012، صفح 310)

المطلب الرابع:

نتائج إعادة هندسة العمليات وعوامل نجاحها:

أولا: نتائج إعادة هندسة العمليات:

يحقق تطبيق إعادة هندسة العمليات فوائد ومزايا عديدة تعود على المؤسسات بكفاءة وفعالية أكبر وبشكل يحافظ على بقائها واستمراريتها، هذه النتائج استنتجها كل من هامر وشام من خلال التغييرات التي تحدث بعد القيام المؤسسات بإعادة هندسة عملياتها، والتي نوضحها في النقاط التالية:

تتحول وحدات العمل من إدارات وظيفية الى فرق عمليات:

تتكون هذه الطرق من مجموعة افراد يقومون بتنفيذ عمليات متكاملة وذات خصائص متعددة متناسبة مع العميل، ولا تعتمد على الإنتاج الجماعي والمنتجات المتشابهة، لان لكل عميل احتياجاته ومتطلباته الخاصة، وهذا ما يفرض ضرورة التطور المستمر لمهارات الافراد وقدراتهم، حيث يكتسبون فرص أكثر للنمو والتعلم واكتساب المهارات من خلال أدائهم لهذه العمليات المتكاملة.

وفقا لهذا الطرح تشترك جماعة العمل في انجاز عملية واحدة متكاملة، اين تصبح المسؤولية مشتركة بين أعضاء الفريق وبالتالي تتلاشى المسؤولية الفردية مما يفرض الهام كل فرد من أعضاء الفريق بطبيعة العمل والمهام والموكلة اليه.

تتحول الاعمال او المناصب من مهام بسيطة الى مهام مركبة:

ان المهام البسيطة تؤدي الى زيادة من الروتين، والتباطؤ في العمل والازدواجية والتكرار الممل أحيانا، في حين ان عملية التحول الى منصب واحد يقوم على أداء مجموعة من الإجراءات يؤدي الى الغاء تعدد الاختصاص ويقضي على كل مخاطر تقسيم العمل،

وبالتالي يؤدي باستثمار في الوقت وتخفيض التكاليف الإدارية غير المباشرة ويحسن في مستويات الرقابة والاشراف، مما يسهل في توزيع المسؤوليات

ورقابة الأداء ومنح حرية الابداع، وإنجاز العمل في مكانه دون الرجوع الى الاختصاصين وذلك بتوفير الاحتياجات لمعاملين في الوقت والمكان المناسبين.

يتحول دور الافراد من العمل المراقب الى العمل المستقل:

تساعد إعادة الهندسة على إعطاء الافراد الاستقلالية أكثر اثناء تأدية مهامهم بدلا من الرقابة المستمرة، ذلك انها تساعد المؤسسات على استقطاب الافراد القادرين على تأسيس القواعد والتعليمات بأنفسهم وقيامهم بالمبادرات الشخصية المادية الى الابتكار والابداع، والابتعاد عن الأدوار التقليدية والمعتمدة على التعليمات الآلية، اذن فان المؤسسات التي تستخدم إعادة الهندسة تمم أعضاء فرق العمل صلاحيات كبيرة ومرونة عالية والتزاما كبيرا في أداء الاعمال الخاصة.

4- تتحول معايير الترقية من الأداء الى الترقية: هنا يجب الفصل بين أساس مكافأة الافراد وبين ترفيتهم، فالمكافأة تكون مقابل الأداء، والترقية مقابل القدرات، أي يجب التفرقة بينالأداء والتقدم الوظيفي، فالترقية يمكن اعتبارها تغيرا في الوضع الوظيفي للفرد، ولا يمكن اعتبارها مكافأة، هذا ما يؤدي بطبيعة الحال الى تغير ثقافة المؤسسة وتحويل اتجاهات الافراد وقيمتهم بشكل إيجابي لتقديم الحزمة المناسبة.

5- يتحول المسبرون من مشرفين الى موجهين:

في ظل إعادة الهندسة تتحول العمليات المعقدة الى عمليات بسيطة، وتتحول المناصب البسيطة الى معقدة، فالعملية التي يقوم بها شخص واحد او مجموعة افراد لا تحتاج الى رؤساء وانما الى موجهين يقدمون المساعدة لأعضاء فريق العمل في الحالات الضرورية، كما يؤديون دورهم كقادة مهامهم الرئيسية تنمية مهارات وقدرات الافراد.

6- يتحول التنظيم من هندسي الى أفقي:

ان الهياكل التنظيمية المرمية أضحت تقليدا غير مناسباً للمؤسسات حالياً، لان العمليات تستند الى فرق العمل تقوم بأداء المهام من خلال سير العمل الطبيعي، لذا ينظم الهيكل التنظيمي على أساس العمليات ويكون افقيا نظرا لان العمل ينجز بواسطة فرق العمل التي تضم افراد ذوي كفاءة عالية واستقلالية كبيرة وصلاحيات مطلقة

7- يتحول المسؤولين من مراقبين الى قيادين:

نتيجة تطبيق إعادة هندسة العمليات تغير أدوار المسؤولين التنفيذيين، وذلك للتقريب بين قمة الجهاز التنفيذي للمؤسسة وكل من عملاتها ومواردها البشرية، وهذا ما يتطلب تحول المسؤولين من مراقبين الى قيادين يعملون على ترسيخ مفاهيم وسلوكيات العمل وتوضيحها للأفراد والعمل على تحفيزهم.

ثانيا: عوامل نجاح إعادة هندسة العمليات:

عوامل تحقيق النجاح في إعادة هندسة العمليات تتمثل فيما يلي:

-توفر الدعم الكافي من الإدارة التقليدية .

-الاختيار الصحيح والسليم لفريق العمل وضرورة إقناعه بأهمية وجدوى إعادة هندسة العمليات

-تحديد الفترة الزمنية اللازمة لدراسة العملية الحالية، ووضع الحلول الذرية والمنطقية والتركيز على المسببات وعوامل النجاح.

-الاعتماد على تقنية المعلومات وعدم العجلة في اظهار النتائج.

بالإضافة الى عوامل أخرى متمثلة في: (محمود، 2007، صفحة 128)

-تحديد العمليات الجوهرية ذات الأداء والاولوية لتكون موضعا لإعادة الهندسة

-صياغة جديدة واعية للسياسات والإجراءات وخرائط تدقق العمل.

-إعادة تصميم موضوعي لمعايير الأداء لقياس وقت العمليات وتكلفتها قبل وبعد إعادة الهندسة.

-الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في بناء نطاق متطور للمعلومات يكون أساسا لقرارات رشيدة.

المطلب الخامس: معوقات تطبيق اعاده هندسه العمليات:

من الأهمية بمكان التعرف على المعوقات والمخاطر التي لازمت برامج اعاده الهندسة في الشركات التي تبنت هذا الاسلوب وذلك

للعمل على تجنبها في المراحل مبكرة لإحداث التغيير حتى تعطي اعاده الهندسة ثمارها على الوجه الاكمل (الحميدي سلامه وكافي

،2016، صفحة 93) وتتمثل هذه المعوقات فيما يلي (بجته، 2018، الصفحات 81-82)

المخاطر المالية: وتتمثل بعدم تحقق العوائد الاستثمارية المتوقعة من مشروع اعاده الهندسة.

المخاطر التلقائية: وتتمثل بعدم فعالية تقانة المعلومات او عدم قدرتها على العمل.

المخاطر الوظيفية: وتتمثل بمواجهه المؤسسة مشكله اعاده تنظيم الخاصة التي لا يمكن تطبيقها على انواع العمليات بالمؤسسة.

المخاطر العامة: ويحدث في الحالات التالية عندما تبحث المؤسسة على حلول خارج قدرتها او في حالة فشل فريقها لإعادة الهندسة

في ادائها او عندما يحضر الافراد المقاومة او يخسر مشروع إعادة الهندسة تدريجيا بالالتزام من قبل الإدارة العليا وبالإضافة الى ما

سبق يمكن اضافته الاسباب والمعوقات التالية:

— سوء اختيار العملية التي تحتاج الى اعاده الهندسة.

— الاختيار الغير موفق لفريق اعاده الهندسة.

— التخطيط الغير منظم للمشروع وعدم متابعته.

— وضع حلول غير منطقيه للمشكلات (الصربي، 2009، صفحة 76).

— الاخذ باعتبار تأثير وتأثر اعاده الهندسة بنظم المعلومات فقط واهمال أثرها على باقي النظم داخل المؤسسة.

— عدم وجود نظم اتصال مدعمه وتصور نظم تقديم الأداء

— تصور نظم الدفع والتعويضات والمكافئات (الرب، 2006، صفحات 90-91)

— عدم وجود قياده اداريه مؤهله قادره على تطبيق اي اساليب اداريه حديثه اذ يجب ان تتوفر على المسؤول القيادي

بمجموعه من الصفات اهمها الادراك حب الاستطلاع الاقتناء بأهمية عمليه اعاده الهندسة في حد ذاتها.

— عدم وضوح رؤية المؤسسة وذلك فيما يتعلق بأهداف ووسائل واجراءات اعاده الهندسة.

— التوقعات غير الواقعية فبالرغم من رغبة المسيرين الملحة في تحقيق مكاسب هامة على طريق إعادة الهندسة لكن يجب ان

يكون التوقعات قائمة على اساس تحليل الواقعي.

— عدم توفير الموارد البشرية والمادية الكائنة للبرنامج.

- تمركز التكنولوجيا اين تتركز التقنيات الحديثة على تغير شكل العمليات او الطريقة التي يتم بها اداء العمل لكن يجب التنويه بالتغير الاجتماعي قبل اللجوء الى التغير التكنولوجي
- عمليات اعادة الهندسة تتطلب درجه عالية من التركيز والتنظيم مما يفرض على المؤسسة التركيب جهودها على عدد بسيط من العمليات في كل وقت.
- تكليف اشخاص تجهلون المقصود من عمليه اعادة هندسة العمليات فالمسؤول متوسط لاستيعاب هذا المفهوم وملتزم بتحقيقها ولديه معرفة ودراية واعية بمفهوم العمليات ويتوفر على عقلية قيادية مناسبة (حسين 2007 صفحات 64 -

خلاصة الفصل:

ان إعادة هندسة العمليات هي عبارة عن عملية متكاملة تحتوي على مجموعة من الخصائص التي تميزها بالإضافة الى مجموعة من متطلبات لتطبيقها حيث ان المؤسسات الراغبة في تبني هذا الاسلوب يجب ان تمر بمراحل متسلسلة للوصول الى التغير الجذري الهاتف وذلك من اجل مواجهة التحديات البيئة المفروضة عليها وجعلها مؤسسات ديناميكية وأكسابها القدرة اللازمة لتجسيد اهدافها وتعزيز ثقافتها بما يخدم نهايتها المستقبلية وخاصتها الاستراتيجية أصبحت الحاجة الى اعاده هندسة العمليات ضرورة لنجاح واستمراره المؤسسات ولكي تنجح المؤسسات في تطبيق اسلوب اعادة هندسة العمليات لتحقيق الاهداف الموجودة واجراء تحسينات جوهرية فلا بد لها من اتباع المراحل الأساسية الى جانب الاخذ بعين الاعتبار الاسس الهامة لتسريع وتمكين التغير.

تمهيد:

يواجه العمل الإداري تحديات وتغيرات سريعة على راسها التغيرات التكنولوجية التي اتاحتها تكنولوجيا المعلومات خاصة الأنترنت والاكسترنات، تزايد استخدام الحاسب الآلي ثورة المعلومات والتطور في الفكر الإداري. فقد غزت تكنولوجيا المعلومات مختلف جوانب العمل الإداري في جميع المؤسسات اذ لا نجد مؤسسة تخلو من قواعد بيانات لوظائف إدارية مختلف ما لذا أصبحت قواعد البيانات من ضروريات المؤسسة العصرية وبدونها لا تستطيع المؤسسة الاستمرار في العمل لذا اضحى التغير الإداري سمة الوقت الحاضر وينبغي التعامل معه وتوظيفه بكفاءة عالية. ان التغير يعتبر بمثابة شبه لمسيرى المؤسسات، ونتيجة لذلك فقد انتقل العمل الإداري من الأساليب القديمة الروتينية والتي تعتمد على المعاملات الورقية الى أساليب الكترونية، والإدارة الالكترونية هنا تمثل نوعان الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين التي تختصر العولمة والفضاء الرقمي وثورة الانترنت. فالحاجة الى استخدام الورق تضاءلت نوعا ما، وأصبح المسير يمارس أنشطته أي وقت وفي أي مكان وبكفاءة عالية، وعليه فان الإدارة الالكترونية هي المدرسة الاحداث في الإدارة وهذا باستخدام أساليب حديثة لها من تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة الكترونية .

المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية:

أخذت المؤسسات تتسابق فيما بينها لإستخدام الإبتكارات الحديثة في المجال الإداري وذلك لتسارع وتيرة التطور التكنولوجي للمعلومات و الإتصالات مما ساعد على ظهور الإنترنت جعلها قادرة على إنجاز الأعمال الإدارية.

المطلب الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية:

أخذت المؤسسات تتسابق في استخدام ابتكرت حديثة في المجال الإداري، وذلك للتطور السريع في كافة مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما ساعد على ذلك ظهور الانترنت الذي جعلها أكثر تأثيراً وقدرة على إنجاز أعمالها والقيام بمهامها. (عيدوني وبن حجوبة، 2017، صفحة 220)

المطلب الأول: مدخل الى الإدارة الالكترونية التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات الى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد امام الإدارات البيروقراطية التي تحسن من مستوى اعمالها وجودة خدماتها وهو ما يسمى بالإدارة الرقمية او الإدارة الالكترونية ذلك فان ظهور الإدارة الالكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الالكترونية والاعمال الالكترونية وانتشار شبكة الانترنت (ياسين س، 2005، صفحة 3) هناك بعض الدراسات ترى ان الإدارة الالكترونية ظهرت مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة اهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

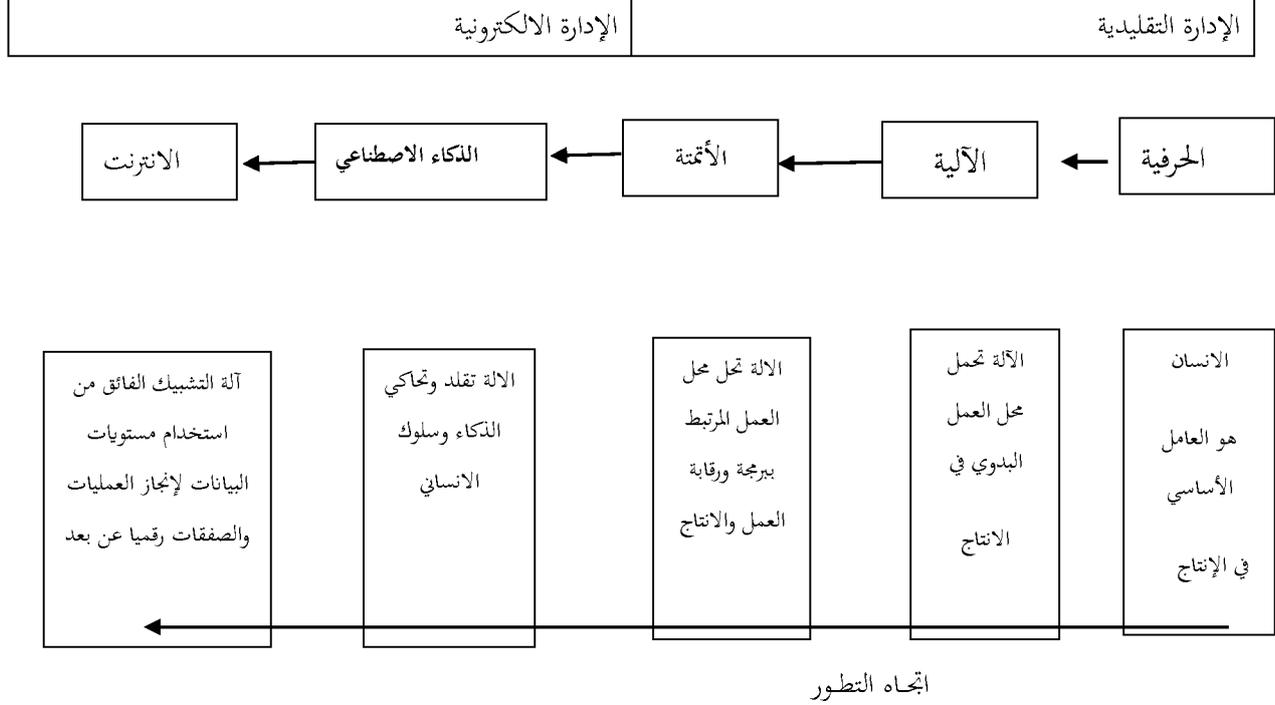
مما سبق يمكن القول ان نشأة الإدارة الالكترونية كمفهوم حديث هي نتيجة تطور نوعي افرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة الى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة عالقات المواطنين والمؤسسات وربط الإدارات العامة عبر آليات التكنولوجيا (عابد وشريف، 2013، صفحة 80)

2/ التطور التاريخي للإدارة الالكترونية:

ان بدايات الإدارة الالكترونية بدأت منذ 1960م عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية، وكان اول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة (IBM) ظهر سنة 1964 عند انتاج جهاز طرحته في الأسواق يسمى بالشريط الممغنط والذي أدمج مع الطابعة الكهربائية، فعند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الأخيرة يتم تخزين الكلمات على الشريط الممغنط حيث بإمكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط على الطابعة بعد ان نطبع اسم وعنوان الشخص المرسل اليه، هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط على الطابعة بعد ان نطبع اسم وعنوان الشخص اليه، هذه العملية وفرت جهداً كبيراً. وتوالت بعدها العديد من التقنيات في المجال الإداري (زروقي، 2016، صفحة 237).

فنهاية التسعينات استخدم مصطلح الإدارة الالكترونية مع انتشار شبكة الانترنت العالمية واعتمد كوسيلة من وسائلها في توفير الخدمات عن بعد (مسلم ع، 2015، الصفحات 205-206).

الشكل رقم (05): التطور التكنولوجي باتجاه الانترنت والإدارة الالكترونية



ثالثاً: الإدارة بين المفهوم التقليدي والمفهوم الالكتروني

3-1 المفهوم التقليدي للإدارة:

كشفت جل الدراسات على صعوبة تعريف شامل وواضح للإدارة، لان هذه الأخيرة تتعلق لعمليات معقدة ومتباينة. فقد عرف الكاتب هنري فيول Henri Fayol في كتابه الإدارة العامة والصناعية أي معنى الإدارة ان تدير وان تتنبأ وتخطط وتنظم وتصدر الأوامر وتنسق وتراقب:

أما فريدريك تايلور فقد ذكر فيه كتاب إدارة الورشة الصادر عام 1930، أن الإدارة هي "المعرفة الدقيقة لما تريد من الافراد عمله وتم التأكد من أنهم يقومون بعمله بأحسن طريقة وأرخصها (أحمد، 2009، الصفحات 19-24)

أما جالف فقد عرف الإدارة بأنه القوة المفكرة التي تحلل وتصف وتخطط وتحفز وتقيم وتراقب الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمالية اللازمة لتحقيق هدف محدد ومعروف،

ويعرف محمد العريفي الإدارة بأنه مجموعة من المبادئ والافتراضات التي لم ترقى بعد الى مستوى النظرية أنه تسهم في تحديد الأطر العامة التي ينبغي أن تسير عليها المنظمة في سبيل تحقيق أهدافها "

ومما تقدم ذكره تملأ القول إن الإدارة هي العملية التي يتم من خلالها إنجاز الوظائف أو أداء الأعمال من خلال الجهود البشرية العاملة في المنظمة، حيث يتم تحقيق التعاون والتنسيق الفعال بينهم، وهرة الى تحقيق الأهداف المرغوبة بدرجة عالية من الكفاءة الفعالية

3-2 مفهوم الإدارة الالكترونية

تعريف الإدارة الالكترونية حسب ادبيات الباحثين ونذكر منها ما يلي،

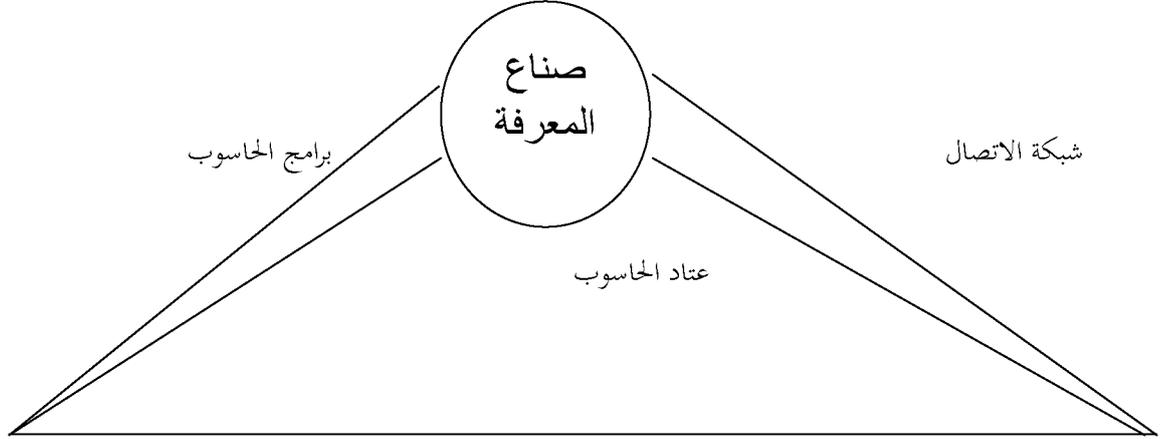
- لقد عرف السالمي الإدارة الالكترونية بأنها الاستغناء عند المعاملات الورقة واحلال المكتب الالكتروني عن طريق استخدام الواسع ثم معالجتها حسب خطوات سلسلة منفذة مسبقا (العالمي ع، 2006 صفحة 32)
- كما عرف نختم الإدارة الالكترونية انها عملية إدارة قائمة على الإمكانيات المتميزة لأنترنت وشبكات الاعمال التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدونه حدود من اجل تحقيق اهداف المنظمة (نجم، 2004، صفحة 127)
- اما عبد الرؤوف قهد عنها انها منظومة الكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات من المعلومات لتحويل العمل الإداري البيدري الى اعمال تنفيذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة (عبد الرؤوف، 2007، صفحة 28)
- اما محمود فقد عرف الإدارة الإلكترونية على الاستملى جميع استعمالات تكنولوجيا المعلومات واتصالات بصورة تحقيق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الاعمال (محمود، 2006، صفحة 410).
- وفي ضوء المفاهيم اتقه الذكر تمكن القول انه الإدارة الالكترونية هي استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لهدف تحسين اداءها والقيام بوظائفها الكترونية وصولا الى تحقيق أهدافها وتعزيز مركزها التنافسي.

المطلب الثاني: التفكيك المعرفي للإدارة الالكترونية

أولاً: عناصر الإدارة الالكترونية

- تتكون الإدارة الالكترونية من أربعة عناصر أساسية وهي: عتاد الحاسوب hardware، والبرمجيات software، وشبكة الاتصالات communication network في قلب هذه مكونات ضياع المعرفة من الخبراء والمختصين الذي تميلون لبنية البشرية والوظيفية لمنظومة الإدارة الالكترونية. ياسين س، 2005، صفحة 23)
- عتاد الحاسوب: وهي أجهزة الحاسوب وملحقاتها ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فانه من الأفضل للمؤسسة امتلاك أحدث العتاد حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما.
- أ/ توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.
- ب/ ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجة وبرمجيات نظم المعلومات.
- البرمجيات: وهي مجموعة برامج مستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من امكانياته المختلفة.
- الشبكة: وهي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي شبكات الانترنت، الإكسترنات وشبكة الانترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإداراتها الالكترونية
- صناع المعرفة: وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الالكترونية من القيادات الرقمية LEANDERSHIPS digital والمدبرون والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة ويتولى صناع المعرفة إدارة لعناصر الإدارة الالكترونية من جهة وتغير طرق التفكير السائدة للوصول الى ثقافة المعرفة من جهة أخرى.

الشكل رقم (06): عناصر الادارة الالكترونية ترتيب الشكل



المصدر: (ياسين س، 2005، صفحة 24)

ثانيا: مبادئ الإدارة الالكترونية

تتركز الإدارة الالكترونية على مجموعة من المبادئ لابد من توفرها لتحقيق جميع الأهداف المطلوبة على مستوى المؤسسة ومواصلة التقدم ومواكبة التغير المستمر للبيئة الداخلية والخارجية وتتلخص أهم مبادئ الإدارة الالكترونية فيما يلي: (عيدوني وبن حجوبة، 2017، الصفحات 227-228-227).

1- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: ويتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات والكفاءات المهنية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل تسمح:

التعرف على جوهر كل مشكلة تقدم بتشخيصها.

ضرورة انتقاء المعلومات المتعلقة بجوهر الموضوع.

القيام بتحليلات دقيقة للمعلومات المتوفرة.

تحديد نطاق القوة والضعف والتعرف عليها.

2- التركيز على النتائج: وهنا تنصب اهتمام الإدارة الالكترونية على تحويل الأفكار الى نتائج مجسدة في أرض الواقع، لان المهم

بالنسبة للمواطنين هو التيان بالدليل الفعلي على صحة العمليات الالكترونية فبروز نتائجها في ارض الميدان

3- سهولة الاستعمال والاتاحة للجميع: وتقصد بهذا المبدأ ان تقنيات الإدارة الالكترونية متاحة للجميع في جميع الأماكن، وهذا

لتمكين المواطنين من التواصل مع الإدارة الالكترونية وبالتالي ربط الاتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة واتمام إجراءات بسلاية.

التغير المستمر: وتسعى الإدارة الالكترونية من خلاله لتحسين واثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء وهذا لإرضاء الزبائن والتوافق على مجال المنافسة

تخفيض التكاليف لتقديم الخدمات في ظل الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يستوجب تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء.

المطلب الثالث: أهداف وأهمية الإدارة الالكترونية

أولاً: أهداف الإدارة الالكترونية:

ان الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات من مساعي المراد تحقيقها من طرف الإدارة الالكترونية والتي تنعكس على تطور المجتمعات والمؤسسات بمختلف أنواعها (الحدراوى، نجاس، 2016، الصفحات (69-70)). ومن بين أهداف الإدارة الالكترونية ما يلي: (عبد الرؤوف، الصفحات 33-34)

- تطور الإدارة باستخدام تقنيات رقمية حديثة وبالتالي تطوير العمل الإداري ورفع كفاءة وإنتاجية الموظف مع حلول خلق جيل جديد من القادة القادرة على التعامل مع التقنيات.
- محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية.
- التحلي بالسرعة لإنجاز إجراءات العمل وتكلفة مالية مناسبة.
- خلق ترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.
- الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها.
- تقليص معوقات أنجاز القرار عن طريق توفير البيانات وربطها
- بالإضافة الى الأهداف السابقة يمكن إضافة أهداف أخرى وتمثل في (الجميل، 2016، صفحات 239-240).
- الأهداف التي تتعلق بالعملاء الداخليين والخارجيين للمؤسسة:
- تحقيق الإفادة القصوى لعملاء والمؤسسة
- التقليل من التعقيدات الإدارية
- تحقيق الكفاءة في تقديم الخدمات للمستفيدين والاستغلال الأمثل للموارد

2- أهداف تتعلق برفع كفاءة العمل الإداري:

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة وتخفيض التكاليف المالية والإدارية.
- الاستغلال الأمثل للوقت وتقليل الإجراءات الروتينية.
- الحد من التعامل الورقي في المعاملات.

أهداف تتعلق بكفاءة وفعالية عملية تشيد واتخاذ القرارات الإدارية:

- أ/ توفير البيانات من المعلومات بصورة فورية لمتخذي القرار والمستفيدين.
- ب/ التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.

ت/ تسهيل عملية الوصول الى الخدمات والتقليل من معوقات عملية اتخاذ القرار.

أهداف تتعلق بتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة:

- الحد من الفساد الإداري وتقليل تاثر العلاقات الشخصية في انجاز الاعمال.
- تكريس مبدأ المساواة في التعامل مع جمهور المؤسسة
- تكريس القدرة التنافسية للمؤسسة مع بقية المؤسسات الأخرى

ثانيا: أهمية الإدارة الالكترونية.

ان بدايات تسابق الدول لتطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسساتها لم يأت من فراغ بل سبب وجود فوائد كثيرة أهمها: (سالمى ع، الإدارة الالكترونية، 2005 صفحات 37-38).

- 1- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابا على مستوى الخدمات المقدمة.
- 2- تنفيذ غنجاز المعاملات الإدارية في وقت وجيز.
- 3- الدقة الموضوعية ميزتان لاداء العمليات المختلفة داخل المؤسسة.
- 4- تسهيل إجراءات الإتصال بين مصالح المؤسسة المختلفة وكذا داخل و خارج بلد المؤسسة.
- 5- إن عملية الحفظ و التوثيق التي تستوجب التخزين تلتزم المؤسسة على تقليل إستخدام الورق.
- 6- الإدارة الإلكترونية سوف تؤدي تحويل البطالة المقنعة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة.

المطلب الرابع: خصائص الإدارة الإلكترونية.

بداية القرن الحالي شهد إنتشار الإقتصاد الشبكي و تزايد حدة المنافسة أدت إلى تزايد اهمية الإدارة الإلكترونية والتي تميزت بالعديد من الخصائص ومنها (رضوان، 2013، الصفحات 20-21)

إدارة بلا ورق: وفيها تعتمد المؤسسة على البريد الالكتروني والارشيف الالكتروني والمكرات الالكترونية ونظم المتابعة الالكترونية
إدارة بلا مكان وتقوم على اجتماعات ومؤتمرات الكترونية، والتعامل مع المؤسسات الافتراضية (Virtual).
إدارة بلا زمان: أي منظومة العامل داخل المؤسسة على مد اليوم، الأسبوع، الشهر السنة، بدون تنفيذ حدود زمنية.
الاعتماد على النظم المتطورة: حيث تستبعد التنظيمات الجامدة والاعتماد على المؤسسات الشبكية الذكية التي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة ويمكن إضافة خصائص أخرى وهي: (البدران وحسن، 2014، صفحات 116-118)
التمكين: تمتاز الإدارة الالكترونية بقدرتها على تمكين العاملين وزيادة الاعتماد عليهم في أداء أعمالهم
السرعة في تحقيق الاهداف: يؤدي تطبيق الإدارة الالكترونية الى أماكن تحقيق أهداف المنظمة بسرعة عالية، من خلال الاعتماد على الوسائل الالكترونية الحديثة، وما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من دعم ومساندة تسهم في الوصول السريع للأهداف والمتابعة.

المطلب الخامس: وظائف الإدارة الالكترونية:

تؤدي الإدارة الالكترونية عدد الوظائف الأساسية مثلت ركائز هامة في الإصلاح الإداري وتغير جذريا في أساليب الإدارة التقليدية وتشمل هذه الوظائف ما يلي

أولا: التخطيط الالكتروني

يعرف التخطيط الالكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف المرنة والواسعة والآتية وقصيرة المدى والقابلة للتجديد والتطوير المستمر خلافا على التخطيط التقليدي الذي تحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة وعادة ما يكون تغير الأهداف يؤثر سلبا على كفاءة التخطيط (العياشي، 2013، صفحة 36)

وبالتالي نجد ان التخطيط الالكتروني يختلف تماما على التخطيط التقليدي، ويمكن ان نحددها باختلافات أساسية هي كالتالي: (نجم، 2004، صفحة 236).

التخطيط الالكتروني عملية ديناميكية متحددة متطورة متحولة بحسب الأهداف الواسعة المرنة والآتية والقصيرة الأمد القابلة للتطوير المستمر بينما الإدارة التقليدية فان الالتزام في الخطة ضروري لجميع المستويات لغرض التنسيق ووحدة الاتجاه ان المعلومات الرقمية دائمة التدفق تطفي استمرارية على كل شراء في المؤسسة بما فيها التخطيط مما يحوله من التخطيط الزمني المتقطع الى التخطيط المستمر اما الإدارة التقليدية فإنها وسائلها محددة بدقة لضمان النجاح يعزز التخطيط الالكتروني مبدا المشاركة فجميع العاملين يساهمون في عملية التخطيط في أي زمان ومكان مما يقلص المركزية بمختلف اشكالها وادوارها عل خلاف التخطيط التقليدي الذي يعتمد على المرمية في اتخاذ القرارات وتوزيع الاعمال.

ثانيا: التنظيم الالكتروني (E-ORGANIZING)

1- تعريف التنظيم الالكتروني وهو توزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية الافقية التي تحقق التنسيق الاتي وعلى كل مكان من اجل انجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم، والتعامل مع مديرين وعاملين (الكترونيين) داخل المؤسسة وزبائن وموردين (الكترونيين) خارج المؤسسة بالإضافة الى اعتماده على البريد الالكتروني وقاعدة البيانات وإدارة علاقات العاملين على أساس شبكي داخل المؤسسة وإدارة علاقات العميل الالكتروني وعلاقة الموردين عبر الشبكة الخارجية (جعفر، 2014، صفحة 132).

ثالثا: القيادة الالكترونية (E-leadership):

وترتكز في نشاطها على استخدام تكنولوجيا الانترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها، وسرعة الحصول عليها حيث تجعل القائد الالكتروني يتسم بمواصفات جديدة في سرعة الحركة الاستجابة المبادرة على تسيير الاعمال واتخاذ القرارات (القوارح، 2018، صفحة 166).

القيادة التقنية العملية: وترتكز على استعمال تكنولوجيا الانترنت، وتوفير المعلومات وتحسين جودتها وملائمتها، وتمكن القائد الالكتروني على امتلاك قدرة لتحسين مختلف ابعاد التطور التقني في الأجهزة والبرمجيات والشبكات والتطبيقات. القيادة البشرية الناعمة: وتطرح فكرة وجود قائد يمتاز بالحرفية، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع العملاء الذين يبحثون على سرعة الاستجابة لمطالبهم وتميز القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة، النمو وتهتم بالتركيز على التجديد في تقديم الخدمات للمتعاملين.

القيادة الذاتية: وترتكز على جملة من المواصفات، يتصف بها القائد ضمن إدارة الاعمال عبر الانترنت، وهو ما تجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة بالإضافة الى مرونة التكيف مع مستجدات البيئة.

الرقابة الالكترونية: (E-)

وتعرف بانها أكثر قدرة على معرفة التغييرات الخاصة للوقت الحالي، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المسير والقيادي في نفس الوقت مما يمكنه من معرفة التغييرات قبل اوعند التنفيذ والاطلاع بالتالي على اتجاهات النشاط خارج السيطرة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية التي تصل الى مزايا كثيرة (العياشي، 2013، صفحة 33).

المبحث الثاني: الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية

المطلب الأول: مراحل التحول الى الالكترونية.

ويتطلب عدة مراحل لكي تتم العملية بشكل تحقيق الأهداف المرجوة واهمها: (القدرة، 2010، الصفحات 110-111).

أولاً: قناعة ودعم الإدارة العليا: وينبغي على المسؤول في المؤسسة ان يتحلى بالقناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية الى معاملات الكترونية وهذا الدعم كامل الإمكانيات للتحول الى الإدارة الالكترونية

ثانياً: تدريب وتأهيل الموظفين: الموظف هو الحلقة الأساسية للتحول الى الدارة الالكترونية، لذا وجب تدريب وتأهيل الموظفين لإنجاز الاعمال عبر الوسائل الالكترونية المتوفرة وهذا من خلال اخضاعهم لدورات تكوينية وتدريبية لتأهيلهم الى العمل

ثالثاً: توثيق وتطوير إجراءات العمل: ومعناها توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها كي توافق مع كثافة العمل، ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل وتنفيذها بالطرق النظامية.

رابعاً: توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية: وهذا الجانب المحسوس في الإدارة الالكترونية هي تامين أجهزة الحاسوب وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة منها وتامين وسائل الاتصال الحديثة.

خامساً: البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة الكترونياً: ان المعاملات الورقية القديمة المحفوظة في الملفات الورقية يجب ادراجها في حافظات الكترونية بواسطة الماسحات الضوئية (scanners) وتصنيفها لتسهيل عملية الوصول اليها.

سادساً: البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً: وذلك على مستوى جميع الأقسام بالمؤسسة الى معاملات الكترونية لتقليل الاستخدامات الكثيرة للورق.

المطلب الثاني: متطلبات التحول الى الإدارة الالكترونية

في ظل المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات فان الإدارة الالكترونية تمثل تحولا شاملا وهي ليست خبرة مستوردة يمكن تطبيقها فقط بل انها عملية معقدة ونظام متكامل يتطلب توفير أساليب عديدة ومتكاملة للخروج الى حيز الواقع العملي (موسى وقريشي، 2011، الصفحات 90-91).

أولاً: المتطلبات الإدارية: وتمثل فيما يلي

- 1- وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس: ويتطلب تشكيل هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الالكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية لوضع المواصفات العامة والمقاييس المطلوبة.
- 2 - القيادة والدعم الإداري: ان القيادة والدعم الإداري اهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان، فالأولى يمكن اعتبارها المفتاح الرسمي للنجاح والتالية تعمل على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسا في نجاح أي عمل

- الهيكل التنظيمي: اصح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة غير ملائما لنماذج الاعمال الجديدة حيث نجد ان الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيم الخلايا الحية المرتبة بنسيج الاتصالات

4- تعليم وتدريب العاملين: توعية وتثقيف المتعاملين: تتطلب الإدارة الإلكترونية احداث تغيرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك اعداد الخطط والبرامج وأساليب التعلمية التدريبية على كافة المستويات.

5- وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات: أي اصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تشمل نحو الإدارة الإلكترونية وتلي متطلبات التكيف معها، كما ان وجود التشريعات والنصوص القانونية يشمل عمل الإدارة الإلكترونية ويخفي عليها المشروعية والمصادقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

ثانيا: المتطلبات البشرية: العنصر البشري من اهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية من والى العنصر البشري.

ثالثا: المتطلبات التقنية: وتمثل البنية التحتية للإدارة الإلكترونية وتشمل تطوير شبكة الاتصالات متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في ان واحد. وعلى العموم فان البنية التحتية التقنية تنقسم الى:

1- البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية وتمثل في التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الاعمال الإلكترونية.

2- البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية: وهي مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات والتي من خلالها تنجز وظائف الاعمال الإلكترونية.

1- شبكات الاتصال: اهم هذه الشبكات:

ا- شبكة الانترنت: عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم وتربط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة.

ب- الشبكة الداخلية والأترنت (Internet): هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للأترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة، ويمكن لمجموعات خاصة فقط الولوج اليها.

ج- الشبكة الخارجية (Extranet): هو امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة بالاطلاع على المعلومات يتم عرضها بواسطة الانترنت.

رابعا: المتطلبات الأمنية: بمعنى ان المعلومات والوثائق التي تجرى حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها عليها الكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على امنها بحيث يجب توفر الامن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية والارشيف الإلكتروني.

المطلب الثالث: التحول أساس الى الإدارة الإلكترونية:

ان التحول الى الإدارة الإلكترونية لا يتعدى كونه طموحا وتحديا لكافة الدول لأنه يحتاج الى عوامل كثيرة وخطط كثيرة وعملية تدريجية وفقا لتغيرات كثيرة ومن أهم الأسباب التي دعت الى التحول (احمد 2003 الصفحات 68-69)

- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة
- زيادة المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود اليات التميز داخل كل مؤسسة تسعى للتميز إضافة إلى (عبد الرؤوف، 2007، صفحة 46).
- التطور السريع في أساليب وتقنيات إدارة الاعمال
- الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل
- تحسين الخدمات المستمرة

المطلب الرابع: خطوات تنفيذ الإدارة الالكترونية:

ان تطبيق الإدارة الالكترونية تتطلب عناصر أساسية لإنجاح هذه الإدارة ولذلك لابد القيام بالخطوات التالية: (سالمي ع، 2008، الصفحات 64-65)

أولاً: اعداد الدراسة الأولية: ولإعداد الدراسة لابد من تشكيل فريق من مختصين في الإدارة والمعلوماتية لهدف معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة حيث يصل الفريق الى القرارات التالية:

1-تحتاج الإدارة الى تطبيق الإدارة الالكترونية

2-تطوير تكنولوجيا المعلومات

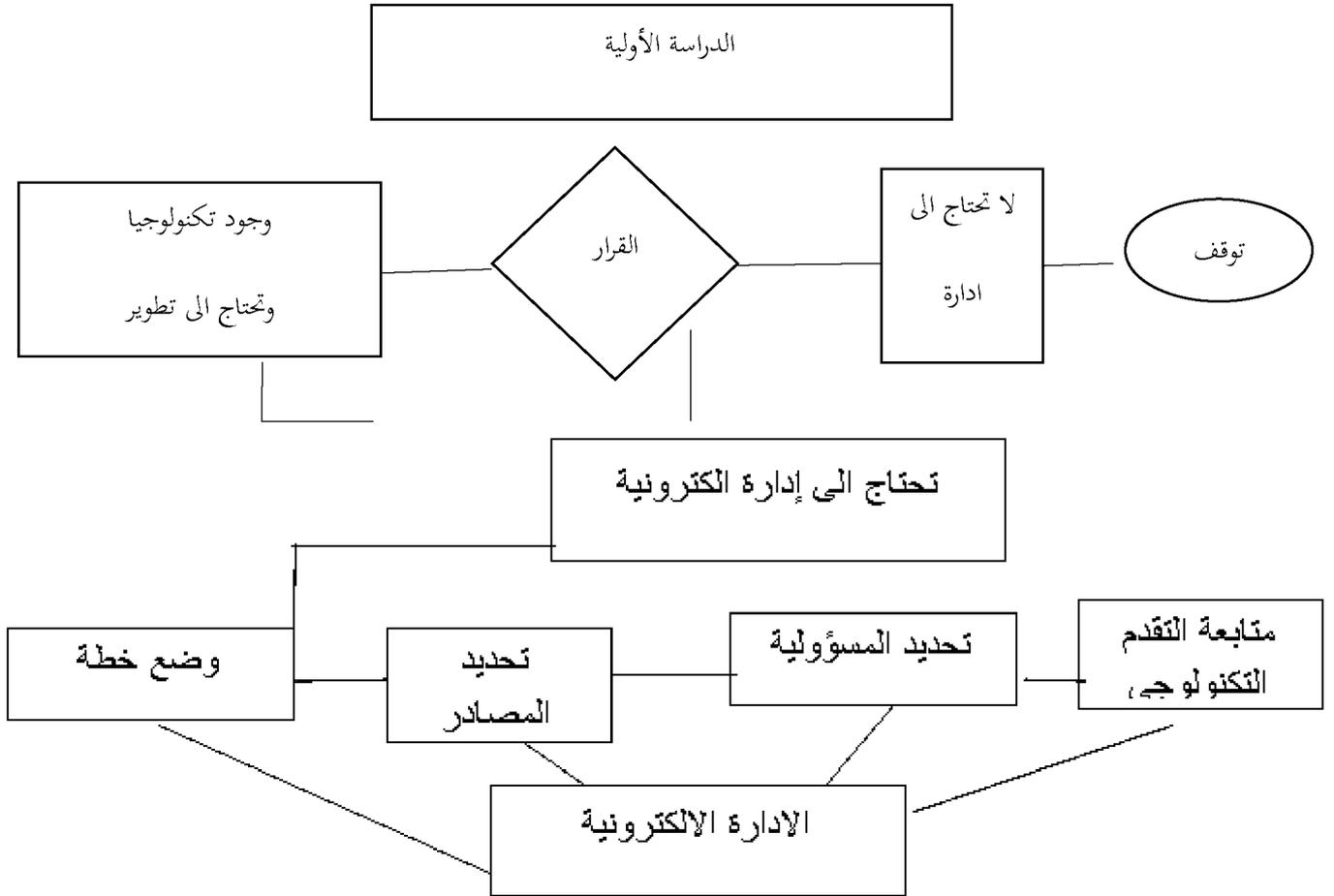
ثانياً: وضع خطة للتنفيذ: عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة لابد من اعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

ثالثاً: تحديد المصادر: التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح من هذه المصادر، الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ ويعني هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية في هذه المؤسسة.

رابعاً: تحديد المسؤولية: ان تنفيذ الخطة لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد.

خامساً: متابعة التقدم التقني: نظرا للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية لغرض مواكبة امن الابتكارات في هذا المجال فان هناك مسؤولية مضافة عند تنفيذ الخطة وهذا العمل على الحصول على آخر هذه الابتكارات في كافة العناصر الإدارة الالكترونية من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة في تطبيق الإدارة الالكترونية.

شكل رقم (07) يوضح: خطوات تنفيذ الإدارة الالكترونية



المصدر: (سالمى ع، الادارة الالكترونية، 2008، صفحة 66)

المطلب الخامس: معوقات تطبيق الادارة الالكترونية:

تواجه الادارة الالكترونية تحديات كبيرة طبيعة خاصة، لان الادارة الالكترونية هي عملية ابتكار جذرية ناتجة عن اندماج تكنولوجيا المعلومات والانترنت واقتصاد المعرفة وتطبيقات نماذج الاعمال الجديدة ويمكن تلخيص التحديات في النقاط التالية: (أحمد، 2003، صفحة 222)

- إدارة عملية التحول الالكتروني الكامل لانشطة وعمليات المؤسسة

- تنمية وتطوير البنية التحتية للاعمال الالكترونية

- ادارة موقع المؤسسة على شبكة الويب (WEB)

اما فيما تخص المعوقات، فهنا له مجموعة من العوامل التي تعيق تطبيقها يلخصها بالعوامل التالية: (عبد الرؤوف، 2007، الصفحات 54-56)

التحول من العمل الاداري التقليدي الى الادارة الالكترونية التي تعتمد على التقنيات الرقمية الحديثة، وهذا لا يعني التخلي التام على النظم اليدوية والعودة الى نقطة البداية وفقدان السرية في المعاملات
تداخل مسؤوليات اتخاذ القرار لاقدام على الانتقال
قلة الاعتمادات المالية للتطبيقات الحديثة.
عدم توفر الانترنت بشكل موسع في المؤسسات او اقتصادها على فئة معينة
نقص الكفاءات البشرية المستخدمة للتقنيات، مما يزيد الحاجة الى التعليم والتدريب
تداخل المسؤوليات وضعف التنسيق
غياب الشفافية وبنود مجموعات المصالح الخاصة
عدم توفر وسائل الاتصال الخاصة

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق، يمكن القول ان الادارة الالكترونية قد غيرت الكثير من المفاهيم وجعلت لنفسها مكانا استراتيجيا داخل المؤسسات، وهذا بفصل ما تتمتع به من خصائص تأخذ بعني الاعتبار التطورات الحاصلة في البيئة التكنولوجية وثورة الانترنت والاتصالات.
كما انها قد احدثت تغيرات جوهرية في وظائف الادارة التقليدية وممارستها المختلفة التي لم يعد لها مكانا في العصر الحالي إلا في حدود ضيقة وهو ما فسخ المجال لوظائف لإدارة الالكترونية امام المؤسسة الراغبة الى الاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، هذه الاخيرة تعتبر ركيزة اساسية بدونها لا يمكن تطبيق الادارة الالكترونية.

تمهيد:

نحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على احدى المؤسسات على مستوى ولاية بسكرة، ذلك اعتبار ان الهدف من الجزء الميداني في أي دراسة هو محاولة تطبيق الجانب النظري منها على ارض الواقع واستكمالاً لمحاول هذه الدراسة ولذلك سنحاول توضح دور الإدارة الالكترونية في إعادة هندسة العمليات بمؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري (الفرع المحلي لولاية بسكرة). انطلاقاً من تحليل إعادة هندسة العمليات بالمؤسسة ومعرفة مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطبيق هذا الأسلوب ويتم عرض ذلك من خلال اربع مباحث:

المبحث الأول: لمحة عامة على المؤسسة محل الدراسة.

المبحث الثاني: السجل الإلكتروني في الجزائر.

المبحث الثالث: الإطار المنهجي للدراسة.

المبحث الرابع: خصائص عينة البحث واختيار التوزيع الصيفي

المبحث الخامس: تحليل حور الاستبانة واختيار الفرضيات.

المبحث الأول: نظرة عامة على المؤسسة محل الدراسة.

يعتبر مؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري من بين المؤسسات الهامة، التي تعمل على مواكبة التطورات وتحسين مستوى خدماتها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاحاطة بكل المعطيات والاحصائيات في سوق التجارة الوطني ومتطلبات لتحقيق الأهداف والتخطيط والنماذج الاقتصادية الوطنية

أولاً: نشأة مؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري:

المركز الوطني للسجل هي مؤسسة إدارية مستقلة، انشا بموجب المرسوم التنفيذي رقم 63-248 المؤرخ في 10/07/1963، حاملا اسم الديوان الوطني للملكية الصناعية. وبصدور المرسوم التنفيذي رقم 73-188 المؤرخ في 21 نوفمبر 1973 عدل الاسم السابق ليصبح المركز الوطني للسجل التجاري والذي كان تحت وصاية السيد الوزير المنتدب لتنظيم التجارة الى غاية صدور المرسوم التنفيذي رقم 92-68 المؤرخ في 18 فبراير 1992، المتضمن القانون الأساسي الخاص بالمركز الوطني للسجل التجاري وتنظيمه، والذي بموجبه تم وضع المركز تحت اشراف وزير العدل، وبصدور المرسوم التنفيذي رقم 97 - 91 المؤرخ في 17/03/1997 يعدل المرسوم التنفيذي رقم 92-86 المؤرخ في 18/02/1992 تم تغيير وصاية المركز من السيد وزير العدل الى السيد وزير التجارة.

فالمركز هذا مؤسسة إدارية مستقلة يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي يخضع لمديرية عامة، مكلفة بالأساس تسليم السجل التجاري وتسييره

ثانياً: الإطار القانوني:

قانون 90-22 المؤرخ في 16/08/1990 يتعلق بالسجل التجاري، يحدد هذا القانون المبادئ التي تثبت أهلية التاجر القانونية وكل ما يترتب على العلاقات القانونية التي يسميها القانون بالعلاقات التجارية.

ينظم القانون التجاري الأعراف المهنية وقرارات المحاكم المختصة في المجال التجاري والعلاقات بين التجاري والعلاقات بين التجار كما تخضع العلاقات القانونية بين التجار القواعد والمنازعات التجارية وتشمل مسؤولية التجار سواء كان شخصا طبيعيا او معنويا. يوجد المقر الرئيسي للمركز بمدينة الجزائر ويكون ممثلا على مستوى مفر كل ولاية بملحقة يسيروها ويديرها مأمور المركز الذي هو ضابط عمومي ومساعد قضائي وبصدور المرسوم التنفيذي رقم: 08/43 المؤرخ في 03/02/2008 يحيز فتح ملحقات على مستوى الولاية الواحدة وهذا بالنظر للكثافة الاقتصادية والتجارية للولاية المعنية

ثالثاً: مهام المركز الوطني للسجل التجاري:

يتكفل بضبط السجل التجاري ويحرص على إلزام الخاضعين له للواجبات بالقيود في السجل التجاري. مسك السجل التجاري وتسييره.

ينظم كافة النشرات القانونية الاجبارية ويسهر على احترام القواعد والإجراءات المنظمة للحماية القانونية لاختراعات الفكرية المرتبطة بالملكية التجارية

سيحل مجمل المعلومات المتعلقة بالسجل التجاري.

يمسك ويسير السجل التجاري والدفتر العمومي للمبيعات او لرهون المحلات التجارية ويسلم كل وثيقة او معلومات متعلقة بالسجل التجاري والملكية التجارية

يقوم بتحرير النشرة الرسمية للإعلانات القانونية ونشرها

يسير ويضبط باستمرار قائمة النشاطات الاقتصادية الخاضعة للقيد بالسجل التجاري.

يشارك في كافة الاعمال التي تهدف الى تقنين العلاقات التجارية بين المتعاملين الاقتصاديين.

رابعا التسهيلات الممنوحة للمتعاملين الاقتصاديين:

- تحقيق الملف الاداري الخاص بالقيد في السجل التجاري من خلال تقليص عدد النسخ بالنسبة للشخص المعنوي وعقد الايجار او سند الملكية بالنسبة للشخص الطبيعي.

- تقليص الملف الخاص بالتاجر المنتقل الى متقدم نسخه من بطاقه تعريف فقط.

- تسريع وتيره تسليم مستخرجات السجل التجاري الى 2 ساعات الا في الحالات غير العادية (الاستيراد).

- تسريع عدد الموانع الجنائية الى تمكن الاشخاص الطبيعيين والمعنويين من القيد في السجل التجاري مع 14 جنحه وحناية الى 6 ستة

- اعفاء الشركات الخاضعة للقيد في السجل التجاري والحديثة النشأة من عمليه ايداع الحسابات الاجتماعية لمدة واحد سنه واحد و3 ثلاث سنوات للشركات المنشأة في اطار الاستثمار

- يمكن للشركات التجارية في قطاعي الانتاج والخدمات والتي لا تحون على مقر اجتماعي في صيغه عقد التجار او عقد الملكية ان تقدم بدلا منه للقيد في السجل التجاري شهاده اقامه او شهاده ايواء ممضاه من طرف محافظ حسابات خبير محاسب محام ، موثق او محل اقامه الممثل القانوني للشركة

-امكانيه القيد في السجل التجاري بطريقة الإلكترونية

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمركز الوطني للسجل التجاري لولاية بسكرة

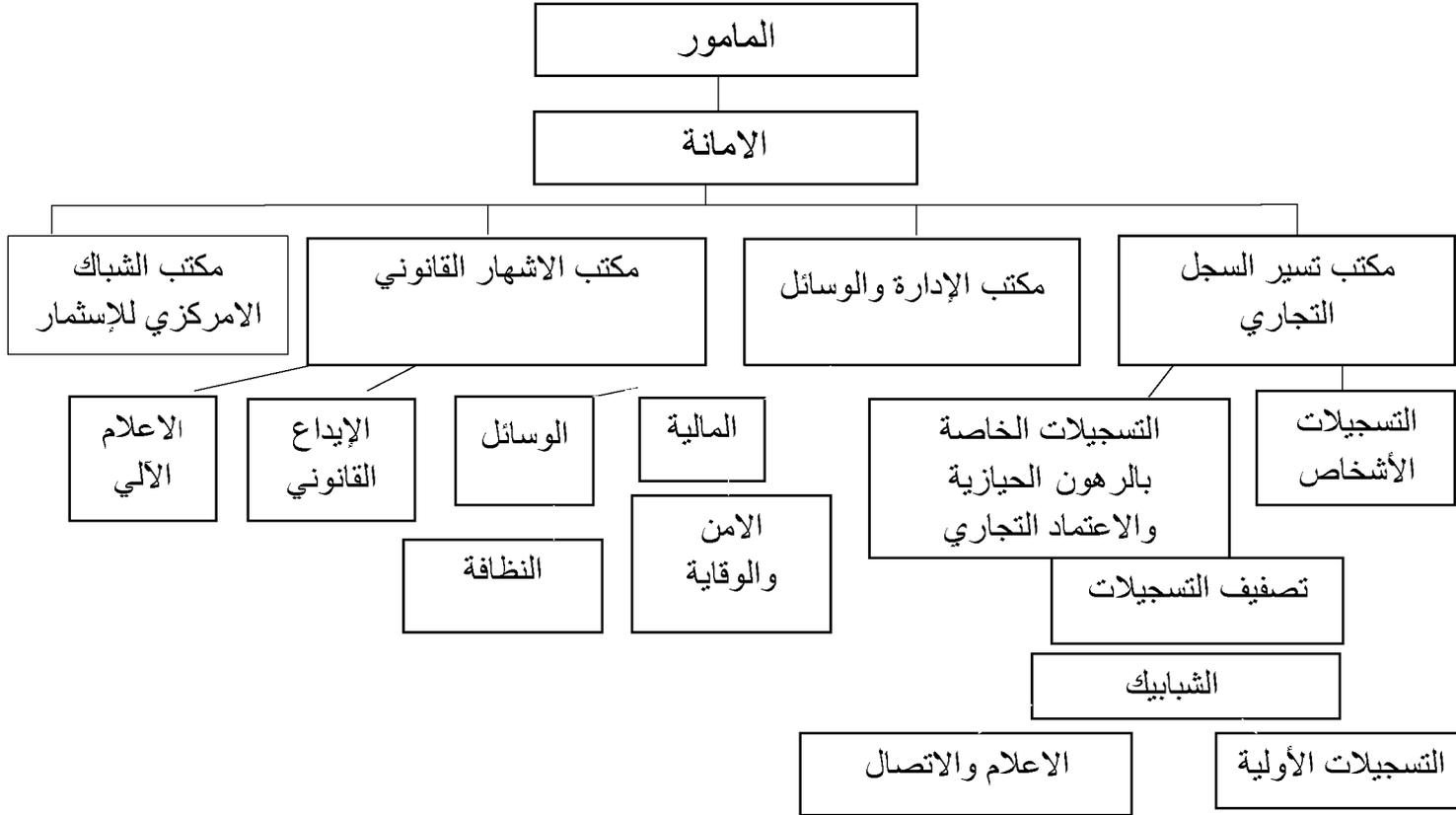
ان الهيكل التنظيمي هو عباره عن البناء بين مختلف المستويات الإدارية والوحدات التنظيمية الرئيسية والفرعية ويبين اشكال الاتصالات وشبكة العلاقات القائمة داخل المؤسسة.

والشكل التالي يوضع الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة.

المصدر: من وثائق المؤسسة

وفيما يلي شرح لاهم الأنشطة والادوار التي تقوم بها اقسام المركز الوطني للسجل التجاري:

شكل رقم (08) يوضح: الهيكل التنظيمي للمركز الوطني للسجل التجاري لولاية بسكرة



المصدر: من إعداد الطالب وبتصرف

المبحث الثاني: السجل التجاري الإلكتروني في الجزائر

الإجراءات العملية للتحويل الى السجل التجاري الإلكتروني في الجزائر

شهدت تسعينيات القرن الماضي تسارع الدول إلى وضع برامج واستراتيجيات للتأقلم مع مجتمعاتها الرقمية الجديدة، واستخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارة العامة بهدف تسهيل العمليات الإدارية اليومية وتحسين جودة خدماتها العامة وذلك تحت تسمية "إدارة العلاقة مع المواطن"، وفي الجزائر فلقد وضعت الحكومة خطة خاصة في سنة 2008 بعنوان "مبادرة الجزائر الالكترونية 2013" لتطوير قطاع تقانة المعلومات والاتصالات في المجتمع وتسريع استخدام التقنيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارة وتدارك التأخر الكبير في مجال الخدمات العامة، ويعد السجل التجاري الإلكتروني من أهم الأدوات التي تدخل ضمن هذا الإطار كونه متعلق بفاعلين أساسيين في الاقتصاد الجزائري متمثلين في فئة التجار والمؤسسات

المطلب الأول: مفهوم السجل التجاري

بشكل عام وشامل يمكننا تعريفه على أنه: "سجل عام تسمكه جهة رسمية معدة لتدوين جميع البيانات التي تتعلق بالمؤسسات التجارية والتجار، ولإثبات ما يطرأ على هذه المؤسسات وعلى أصحابها من تغييرات مادية وقانونية"

المطلب الثاني: خصائص السجل التجاري

1. السجل التجاري يعتبر أولاً، أداة استعلامية هامة Moyen d'information
2. يعتبر السجل التجاري من جهة ثانية أداة إحصائية فعالة للدولة Moyen de statistique
3. يؤدي السجل كذلك وظيفة اقتصادية Fonction économique
4. يؤدي السجل التجاري أخيراً وظيفة إشهار في المواد التجارية " الوظيفة القانونية Fonction juridique
5. يؤدي السجل التجاري دوراً تنظيمياً متمثلاً في تطهير ممارسة المهنة التجارية لكونه الوسيلة اللازمة لمراقبة تطبيق النصوص القانونية التي تمنع بعض الأشخاص من مزاولة الأنشطة التجارية

المطلب الثالث: السجل التجاري الإلكتروني

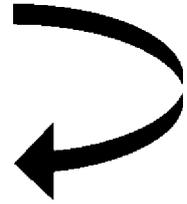
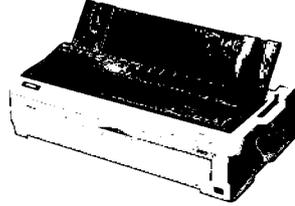
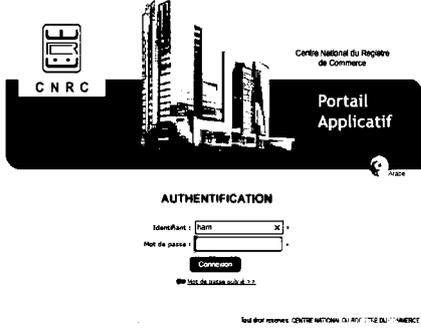
حسب المرسوم التنفيذي رقم 18-112 المؤرخ في 18 رجب عام 1439 الموافق 5 أبريل سنة 2018، والذي يحدد نموذج مستخرج السجل التجاري الصادر بواسطة إجراء إلكتروني، فقد نصت المادة الثانية من هذا المرسوم على إدراج في مستخرجات السجل التجاري للتجار، الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين، رمز الكتروني يدعى السجل التجاري الإلكتروني "س.ت.إ.". كما يوضح هذا المرسوم في مادته الثالثة بأن الرمز الإلكتروني عبارة عن "شفرة بيانية تتضمن معطيات ومعلومات مشفرة حول التاجر"، إضافة إلى المواد الأخرى للمرسوم المتعلقة بمكان وضع الرمز الإلكتروني على نموذج السجل التجاري الجديد. وصلاحيات تسيير هذه العملية وآجال صلاحية السجلات التجارية من النموذج القديم.

المطلب الرابع: دوافع التوجه نحو السجل التجاري الإلكتروني

1. عصنة خدمات المركز الوطني للسجل التجاري ومواكبة تطورات الرقمنة الحالية.
2. تأمين مستخرج السجل التجاري وإثبات مصداقيته.
3. المساهمة في الحد من عمليات الغش واستعمال السجلات التجارية المزورة للتهرب من الفوترة ودفع الجباية.
4. مساعدة أعوان الرقابة للمصالح التجارية والجمركية والجبائية وغيرها من المراقبة عن بعد عبر الولوج إلى بنك معلومات المركز الوطني للسجل التجاري في أي وقت ومكان باستخدام مختلف الوسائل القارئة للرموز المشفرة.
5. الإحاطة بكل المعطيات والإحصائيات في سوق التجارة الوطني ومتطلباتها لتحقيق الأهداف والخطط والنماذج الاقتصادية الوطنية.
6. الاستراتيجيات العملية للتحويل إلى السجل التجاري الإلكتروني في الجزائر
7. المراحل الأساسية لعملية وضع الرموز المشفرة للسجلات التجارية الجديدة
8. إنشاء الرمز من طرف البرنامج الرقمي الخاص للمركز الوطني للسجل التجاري.
9. تأمين وحماية الرمز بواسطة تقنيات تشفير المعلومات والبيانات.
10. استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال خاصة التكنولوجيات المحمولة.
11. التمكين من الاطلاع على المعلومات بواسطة الأجهزة المحمولة وغير المحمولة (الهواتف المحمولة، كاميرا الويب، اللوحات الرقمية، القارئ بالليزر... إلخ).
12. التحقق الفوري للمعلومات في وضعية على الخط أو خارج الخط .on-line ou offline.

13. عملية وضع الرمز الإلكتروني المشفر

طبع السجلات التجارية



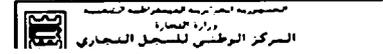
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التجارة
لمركز الوطني للسجل التجاري
C.N.R.C

مستخرج السجل التجاري
مؤسسة ثانوية
قيد
شخص معنوي

الرقم القياسي للشركة أو المؤسسة
الرقم القياسي للشركة
ولاية التواجد
عنوان العمل التجاري الرئيسي
الرمز حماية النشاط
الرقم القياسي أو التفتاقون الشرعيون

الرقم القياسي	الصفحة	التاريخ	تاريخ إصدار السجل	الإسرة واللقب

الوضع الإلكتروني المشفر
خاصية البريد الإلكتروني المشفرة



الاستراتيجيات العملية للتحويل إلى السجل التجاري الإلكتروني في الجزائر

يمكن الإطلاع على المعلومات والبيانات الخاصة بالتجار والمؤسسات من خلال طريقتين أو وضعين:

1. الوضع خارج الخط MODE OFF-LINE بدون الحاجة للاتصال بشبكة قاعدة بيانات المركز الوطني للسجل التجاري.
2. الوضع على الخط MODE ON-LINE وهو خاص بالفئات التالية:
3. الإطلاع العام PUBLIC
4. الشركاء PARTENAIRES



مرحبا بكم في بوابة المركز الوطني للسجل التجاري

تقديمات المصنفات دليل الإجراءات التسمية الاشتراك تحميلات الإتصال بنا



Lecteur RCE

تحميل قارئ السجل التجاري الإلكتروني لتتجنبكم
من المصاحبة و مراقبة مطبوعات المؤسسات
التجارية على الخط



.....فيما يخص قارئ السجل التجاري الإلكتروني

تقبل > أخبار

📅 24/10/2019 ~ إعلان عن منح مؤقت للصفحة المتدفقة بالاستشارة رقم 01/2019 بوس من تار تلمسان

مطفا الإجراءات المتخذة من قبل المركز الوطني للسجل التجاري الخاصة بإفراام المطبوعات التي يبلغها أقل من ...

تفاصيل «

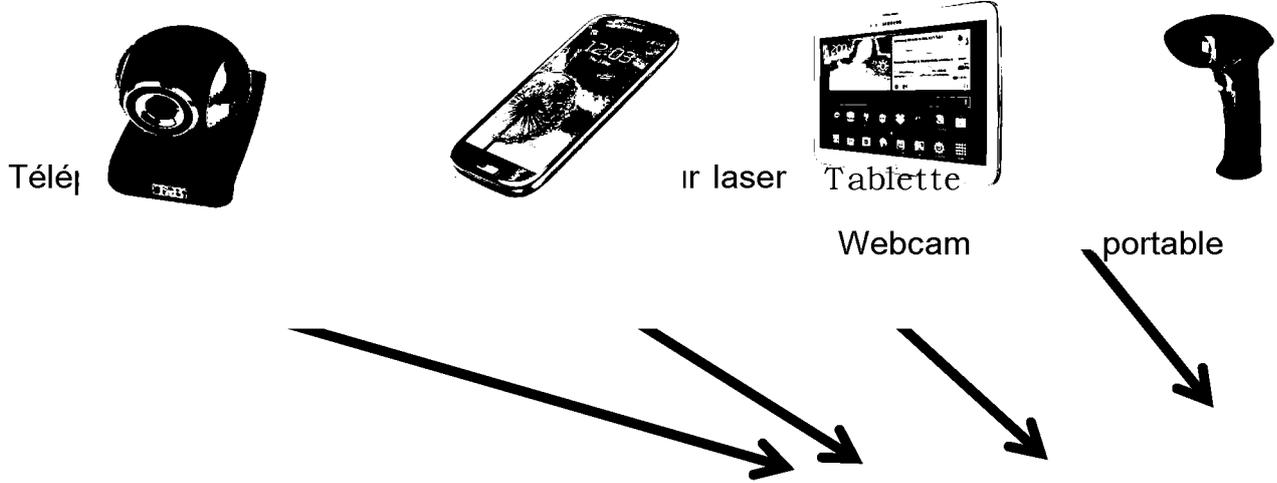
📅 20/10/2019 ~ طلب عروض وطني مفتوح رقم 06/2019

تأليف الدكتور الهادي السجاني، الأستاذ المساعد في الأقسام القانونية، جامعة بسكرة، بسكرة، الجزائر.

قراءة الرمز الإلكتروني المشفر

الوضعية OFF LINE

FF LIN



رقم السجل التجاري: 08-0980586

العنوان الاجتماعي: ش. ب. م. م. عبر الشرق للاستيراد والتصدير

الشكل التجاري: شركة ذات المسؤولية المحدودة

تاريخ التسجيل: 2008 / 06 / 16

ولاية التسجيل: الجزائر

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التجارة
المركز الوطني للسجل التجاري
C.N.R.C

مستخرج السجل التجاري
مؤسسة ثانوية
قيد
شخص معنوي

عنوان الشركة أو تسميتها: مؤسسة ذات شخص واحد وفقت مسؤولية
الشكل القانوني للشركة: ش. م. م. م.
عنوان المؤسسة الثانوية: شارع عبد الجليل بن محمد الأديف (ساحة خراج دوجون)
ولاية التواجد: الجزائر
عنوان المحل التجاري الرئيسي: حي 05، بولاية خمار 137، رقم 06 برج البحري
بلدية برج البحري
تاريخ بداية النشاط: 2014/01/23

الممثل أو الممثلون الشرعيون

الإسم و اللقب	تاريخ و مكان الميلاد	العنوان	الصفة	الجنسية
عربي كمال	1976-04-06 البلدية	البلدية	مستور	جزائرية
بركان عبد الكريم	1976-02-07 بوزوية	الجزائر	شريك في التصدير	جزائرية

قراءة الرمز الإلكتروني المشفر

الوضعية خارج الخط ON LINE

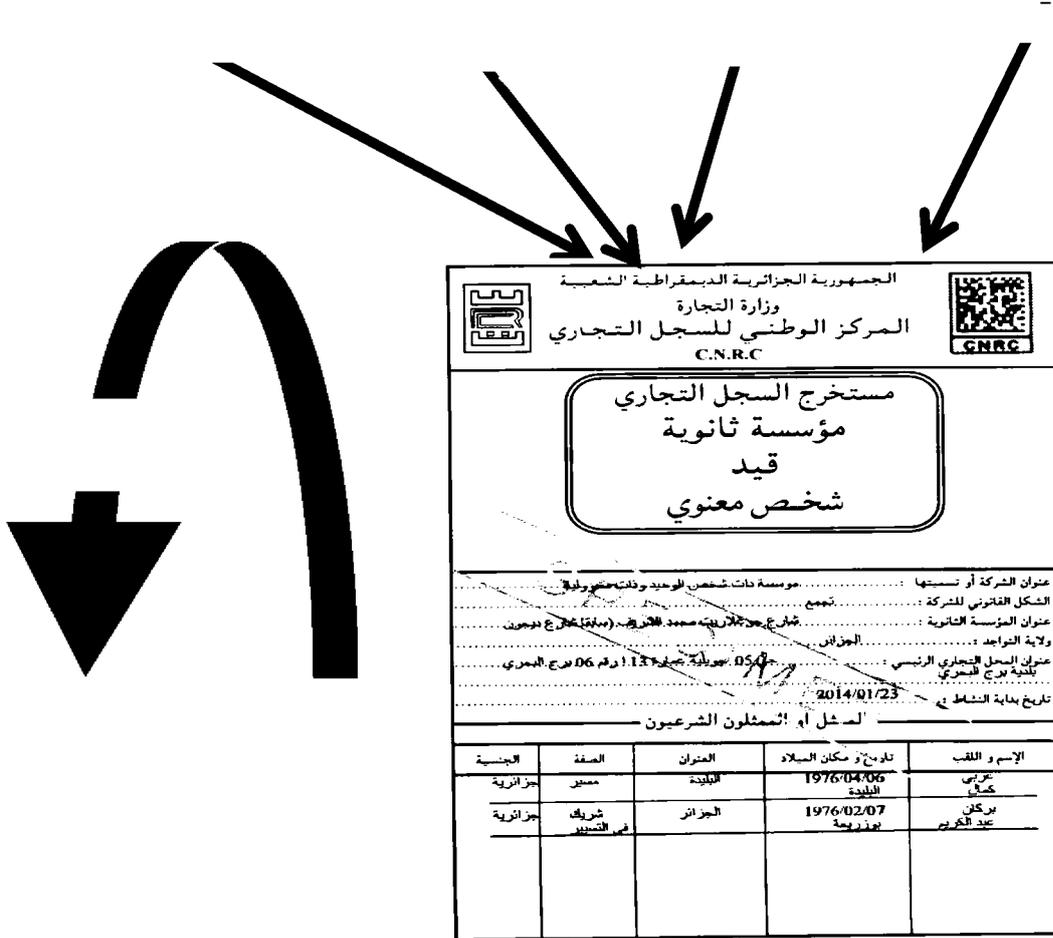


Lecteur laser



Tablette

Télépho



الوضعية على الخط MODE ON LINE الأشخاص المعنويين



République Algérienne Démocratique Et Populaire
Ministère Du Commerce
Centre National Du Registre De Commerce

Personne morale

Numéro d'inscription : 06809805960016
Raison Sociale : SARL ABR ACHARK IMPORT EXPORT
Inscription secondaire : 11
Etat de la société : Actif
Compte sociaux : 
Boal : 
Commune/wilaya : Alger Centre

Local Commercial

Adresse du Siège

Adresse : ANGLE ROUTE MACHROUE ET RUE GENERAL FERADOU N°82 L ORAN ORAN
Adresse mail : ATTOL@gmail.com

Autres informations

Nationalité : Algérienne
Forme Juridique : SARL
Régime Juridique : SECTEUR PRIVE
Capital : 100000,00 DA

Local commercial

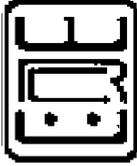
Nom commercial : ATTOL VOYAGE
Date début d'exploitation : 17/05/2008

Adresse D'exercice de l'activité :

Adresse d'activité : ANGLE ROUTE MACHROUE ET RUE GENERAL FERADOU N°82 LOCAL02ETD3 HAI ES SEDDIKIA ORAN ORAN

Appartenance du local

Nature Acquisition : CREATION
Propriétaire : BENNACEUR YAMINA
Adresse : 82 RUE GENERAL FERADOU ORAN
Nature location : LOCATION PRIVEE
Durée de location : 36 mois
Date début de location : 15/05/2008



République Algérienne Démocratique Et Populaire
Ministère Du Commerce
Centre National Du Registre De Commerce

Personne morale

Numéro d'inscription :	06B03805960016
Raison Sociale :	SARL ABR ACHARK IMPORT EXPORT
Inscription secondaire :	11
Etat de la société :	Actif
Compte sociaux :	
Boal :	
Commune/wilaya :	Alger Centre

المطلب الخامس: عملية تتبع إحصائيات التصفح الإلكتروني

عملية إدارة وتتبع التصفح الإلكتروني للسجلات التجارية تتم من طرف وحدة للإدارة IADMIN والتي تتكفل بـ:

1. عملية تسيير ومراقبة حسابات المستخدمين.
2. تتبع كل العمليات التي تتم من طرف المستخدم بعد الولوج إلى قاعدة البيانات والخدمة على الخط (التاريخ، الوقت، مكان التصفح، السجل التجاري المتصفح وغيرها من المعطيات).
3. الإحصائيات الخاصة بتصفح السجلات التجارية الإلكترونية:
4. عدد السجلات التجارية المتصفح خلال فترة محددة.
5. توزيعات السجلات التجارية المتصفح حسب الدول.
6. عدد التصفحات حسب لغة التصفح.
7. عدد التصفحات حسب كل نشاط تجاري.
8. عدد التصفحات حسب كل سجل تجاري.
9. عدد التصفحات حسب كل مستعمل من الفئات الثلاث السابقة الذكر.

المطلب السادس: الاستراتيجيات العملية للتحويل إلى السجل التجاري الإلكتروني في الجزائر

عملية التحويل إلى السجل التجاري الإلكتروني مرت عبر ثلاثة خطوات:

- الخطوة 1: انطلاق العملية التجريبية على مستوى ولاية الجزائر.
- الخطوة 2: توسيع عملية التحول إلى السجل التجاري الإلكتروني عبر كافة ولايات الوطن.
- الخطوة 3: الانتقال فيما بعد من النموذج الورقي للسجلات التجارية الإلكترونية إلى النموذج البلاستيكي المبسط (PVC) وهذا بعد استيفاء الشروط القانونية والتنظيمية والدراسة التقنية.
- النموذج الجديد السجل التجاري الإلكتروني
- الانتقال فيما بعد من النموذج الورقي للسجلات التجارية الإلكترونية إلى النموذج البلاستيكي المبسط (PVC) وهذا بعد استيفاء الشروط القانونية والتنظيمية.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التجارة
المركز الوطني للسجل التجاري

مستخرج السجل التجاري
شخص معنوي

الرقم التسلسلي: 000000000

قطاع النشاط: إستيراد/تصدير

رقم التسجيل : 14 ب 16/00-0056983
تاريخ التسجيل : 16 مارس 2014 ولاية : الجزائر
الشكل القانوني : ش.ذ.م.م.
العنوان الإجتماعي : رفيف للإستيراد والتصدير
طبيعة التسجيل : قيد رئيسي نوعية المحل : محل رئيسي
العنوان : حي الموز المحمدية الجزائر

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التجارة
المركز الوطني للسجل التجاري

مستخرج السجل التجاري
شخص طبيعي

الرقم التسلسلي: 000000000

قطاع النشاط: إنتاج

رقم التسجيل : 14 أ 16/00-0050983
تاريخ التسجيل : 16 مارس 2014 ولاية : الجزائر
الإسم واللقب : رفيف عزيز
تاريخ ومكان الإزدياد : 10 فيفري 1973 - الجزائر
طبيعة التسجيل : قيد رئيسي نوعية المحل : محل رئيسي
العنوان : حي الموز المحمدية الجزائر

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التجارة
المركز الوطني للسجل التجاري

مستخرج السجل التجاري
شخص معنوي

الرقم التسلسلي: 000000000

قطاع النشاط: إستيراد/تصدير

رقم التسجيل : 14 ب 16/00-0056983
تاريخ التسجيل : 16 مارس 2014 ولاية : الجزائر
الشكل القانوني : ش.ذ.م.م.
العنوان الإجتماعي : رفيف للإستيراد والتصدير
طبيعة التسجيل : قيد رئيسي نوعية المحل : محل رئيسي
العنوان : حي الموز المحمدية الجزائر

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التجارة
المركز الوطني للسجل التجاري

مستخرج السجل التجاري
شخص طبيعي

الرقم التسلسلي: 000000000

قطاع النشاط: إنتاج

رقم التسجيل : 14 أ 16/00-0050983
تاريخ التسجيل : 16 مارس 2014 ولاية : الجزائر
الإسم واللقب : رفيف عزيز
تاريخ ومكان الإزدياد : 10 فيفري 1973 - الجزائر
طبيعة التسجيل : قيد رئيسي نوعية المحل : محل رئيسي
العنوان : حي الموز المحمدية الجزائر

النموذج الجديد السجل التجاري الإلكتروني

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التجارة
المركز الوطني للسجل التجاري

مستخرج السجل التجاري
شخص طبيعي

الرقم التسلسلي: 000000000

قطاع النشاط: إنتاج

رقم التسجيل : 14 أ 16/00-0050983
تاريخ التسجيل : 16 مارس 2014 ولاية : الجزائر
الإسم واللقب : رفيف عزيز
تاريخ ومكان الإزدياد : 10 فيفري 1973 - الجزائر
طبيعة التسجيل : قيد رئيسي نوعية المحل : محل رئيسي
العنوان : حي الموز المحمدية الجزائر

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التجارة
المركز الوطني للسجل التجاري

مستخرج السجل التجاري
شخص معنوي

الرقم التسلسلي: 000000000

قطاع النشاط: إستيراد/تصدير

رقم التسجيل : 14 ب 16/00-0056983
تاريخ التسجيل : 16 مارس 2014 ولاية : الجزائر
الشكل القانوني : ش.ذ.م.م.
العنوان الإجتماعي : رفيف للإستيراد والتصدير
طبيعة التسجيل : قيد رئيسي نوعية المحل : محل رئيسي
العنوان : حي الموز المحمدية الجزائر

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التجارة
المركز الوطني للسجل التجاري

مستخرج السجل التجاري
شخص معنوي

الرقم التسلسلي: 000000000

قطاع النشاط: إستيراد/تصدير

رقم التسجيل : 14 ب 16/00-0056983
تاريخ التسجيل : 16 مارس 2014 ولاية : الجزائر
الشكل القانوني : ش.ذ.م.م.
العنوان الإجتماعي : رفيف للإستيراد والتصدير
طبيعة التسجيل : قيد رئيسي نوعية المحل : محل رئيسي
العنوان : حي الموز المحمدية الجزائر

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التجارة
المركز الوطني للسجل التجاري

مستخرج السجل التجاري
شخص طبيعي

الرقم التسلسلي: 000000000

قطاع النشاط: إنتاج

رقم التسجيل : 14 أ 16/00-0050983
تاريخ التسجيل : 16 مارس 2014 ولاية : الجزائر
الإسم واللقب : رفيف عزيز
تاريخ ومكان الإزدياد : 10 فيفري 1973 - الجزائر
طبيعة التسجيل : قيد رئيسي نوعية المحل : محل رئيسي
العنوان : حي الموز المحمدية الجزائر

إن عملية الانتقال إلى السجل التجاري الإلكتروني إجراء يحمل طابع الإلزام وغايته ترقية وعصرنة السجل التجاري والتحول إلى البيئة الرقمية بنماذج جديدة تحمل الشفرة الإلكترونية، كما يهدف إلى تجنب كل أشكال التزوير أو التلاعب التي يمكن أن يتعرض إليها السجل التجاري، وفي الأخير فإن السجل التجاري الإلكتروني ضرورة ملحة لإرساء قواعد التجارة الإلكترونية خاصة بعد صدور القانون رقم 05-18 الصادر في 10 ماي 2018 والمتعلق بنشاط التجارة الإلكترونية في الجزائر (E-) .COMMERCE.

المبحث الثالث: الإطار المنهجي للبحث

لدراسة و إبراز دور الإدارة الإلكترونية في إعادة هندسة العمليات بمؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري الفرع المحلي لولاية بسكرة سيتم التطرق إلى أداة البحث و تحديد صدق و ثباته ،بالإضافة إلى توضيح الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

المطلب الاول:أداة البحث

بعد مراجعة الادبيات المتعلقة بمتغيري البحث و بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة بموضوع البحث بالإضافة على الإعتماد على آراء المشرف ،تم إعداد الإستبانة لتحقيق الأهداف المرجوة من هذا البحث ،والتي قسمت إلى قسمين :
القسم الاول :يحتوي على البيانات الشخصية و الوظيفة للمبحوثين وهي الجنس،العمر،المؤهل العلمي،مجال الوظيفة الحالية،مجال الوظيفة الحالية ،عدد سنوات الخبرة.

القسم الثاني :يحتوي على محاور الإستبانة،و هو بدوره يشمل محورين ،المحور الاول خصص لدراسة المتغير المستقل و الذي يتمثل في الإدارة الإلكترونية ويتضمن (17) عبارة تهدف إلى التعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري لولاية بسكرة موزعة على أبعاد هذا المتغير الذي تم إختياره في هذه الدراسة كمايلي :
المحور الأول :الإدارة الإلكترونية (المتغيرالمستقل) :و الذي تدرج فيه الأبعاد التالية:

الحواسيب :ويقاس بالعبارات (من 1 إلى 4)

البرمجيات : ويقاس بالعبارات (من 5 إلى 12)

الشبكات: ويقاس بالعبارات (من 13 إلى 14)

المورد البشري : ويقاس بالعبارات (من 15 إلى 20)

المحور الثاني :إعادة هندسة العمليات (المتغير التابع) : ويقاس بالعبارات (من 1 إلى 12)

المطلب الثاني: صدق و ثبات أداة البحث

1/صدق أداة البحث :ويقصد بصدق الأداة قدرة الإستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها ،وقد تم الإعتماد في هذه الدراسة على صدق المحك و الذي يتم حسابه بإستخدام المعادلة التالية :صدق المحك=جذر معامل الثبات.

2/ثبات أداة البحث:ويقصد بها مدى حصول على النتائج نفسها لو كرر البحث في ظروف

متشابهة بإستخدام الاداة نفسها ،وفي هذا البحث تم قياس ثبات التجانس لأدائها بإستخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ والذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى 0,60 فأكثر حيث كانت النتائج موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (04): نتائج معامل الثبات و الصدق

معامل الصدق	معامل الفاكروناخ	عدد العبارات	محاوّر الإستبانة
0,790	0,751	20	الإدارة الإلكترونية
0,934	0,888	12	إعادة هندسة العمليات
0,797	0,773	32	الإستبانة ككل

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتضح أن معامل الثبات الكلي بلغ (0,773) وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض البحث، ومن هنا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة البحث.

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

للإجابة على الأسئلة البحث وإختيار صحة فرضياته، تم إستخدام أساليب الإحصاء الوصفي و التحليلي،

بإستخدام برنامج الحزم الإحصائية (spss) كمايلي :

-مقاييس الإحصاء الوصفي : لوصف مجتمع البحث وإظهار خصائصه ،بالإعتماد على النسب المئوية و التكرارات ،و الإجابة على أسئلة البحث و ترتيب متغيرات البحث حسب أهميتها بالإعتماد على المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية.

-معامل الارتباط الفاكروناخ : وذلك لقياس ثبات أداة البحث .

-تحليل التباين للإنحدار : لقياس مدى مساهمة المتغيرات المستقلة مجتمعة في تفسير المتغير التابع.

تحليل التباين البسيط: هي طريقة حسابية لإيجاد علاقة خطية أو معادلة من الدرجة الأولى بين البيانات التي تحتوي على المتغيرين المستقل و التابع ،فهي تهدف للتنبأ بقيمة المتغير التابع(إعادة هندسة العمليات)بمعرفة قيمة المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) بمختلف أبعادها.

إختيار التوزيع الطبيعي :للتأكد من ان المتغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي وذلك بالإعتماد على معامل الإلتواء و التفلطح.

إختيارالإستقلالية :للتأكد من عدم وجود إرتباط خطي بين المتغيرات للدراسة المستقلة بالإعتماد على معامل تضخم التباين (vif)و التباين المسموح (tolérance).

الإرتباط الذاتي للإخطاء العشوائية (durbin-watson) : هو إختيار إحصائي معلمي للتحقق من وجود إرتباط ذاتي من الدرجة الأولى بين أخطاء نموذج الإنحدار.

المبحث الثالث :خصائص عينة البحث وإختيار التوزيع الطبيعي

ستنطلق في هذا المبحث إلى إبراز خصائص عينة البحث وإختيارالتوزيع الطبيعي و ذلك بهدف البيانات هل تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا.

المطلب الأول :خصائص عينة البحث

يتمثل مجتمع البحث الحالي في إطارات و العمال الإداريين لمؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري لولاية بسكرة،حيث تم توزيع (20) إستبانة على الإطارات و العمال الإداريين .

فيما يلي سنتطرق إلى دراسة الخصائص أفراد عينة البحث حسب المتغيرات الشخصية و الوظيفية.

الجدول رقم (05) توزيع أفلرادعينة

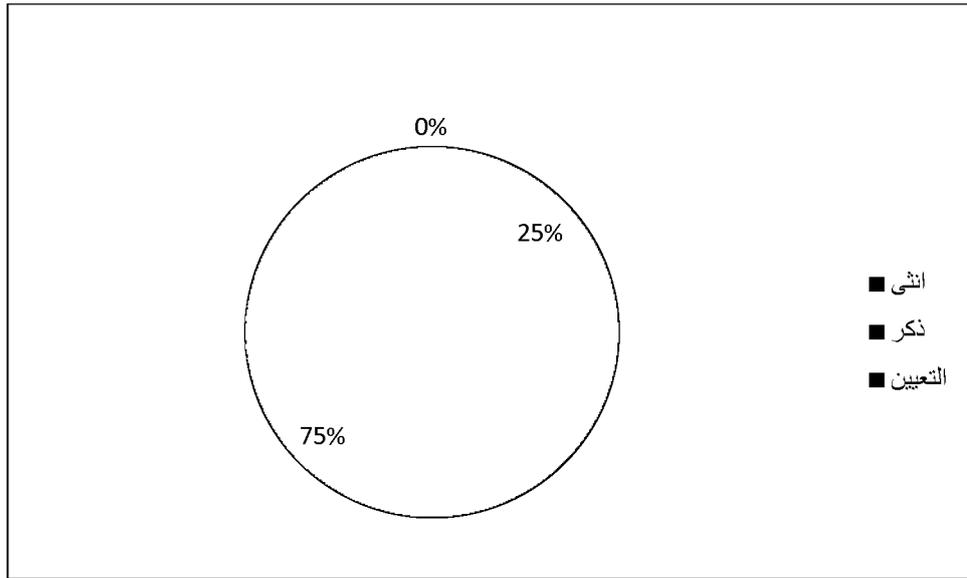
المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	15	75%
	أنثى	10	15%
	المجموع	20	100%
العمر	أقل من 30 سنة	1	5%
	من 30 إلى 40 سنة	10	50%
	من 40 إلى 50 سنة	2	10%
	من 50 سنة فما فوق	7	35%
	المجموع	20	100%
المؤهل العلمي	بكالوريا	4	20%
	تقني سامي	6	30%
	ليسانس	5	25%
	مهندس دولة	2	10%
	ماستر	2	10%
	دكتورة	1	5%
	المجموع	20	100%
	مجال الوظيفة الحالية	أعمال إدارية إشرافية	6
أعمال إدارية غير إشرافية		10	50%
أعمال فنية تقنية		4	20%
المجموع		20	100%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	2	10%
	من 5 إلى 10 سنوات	2	10%
	أكثر من 10 سنوات	16	80%
	المجموع	20	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss)

يتضح من خلال هذا الجدول خصائص مبحوثي عينة الدراسة و هي كالتالي :

من حيث الجنس: يتضح من خلال الجدول (05) أن أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس يوزعون على نحو: أن الذكور بلغ عددهم (15) فرد بنسبة 75% وهي نسبة عالية مقارنة بنسبة الإناث و المتمثلة في 25% أي 5 أفراد وهما نسبتان غير متقاربتان ما يمكن تفسيره بأن أبواب التوظيف سيطر الذكر و عليها جنس الشكل رقم (09) يوضح ذلك .

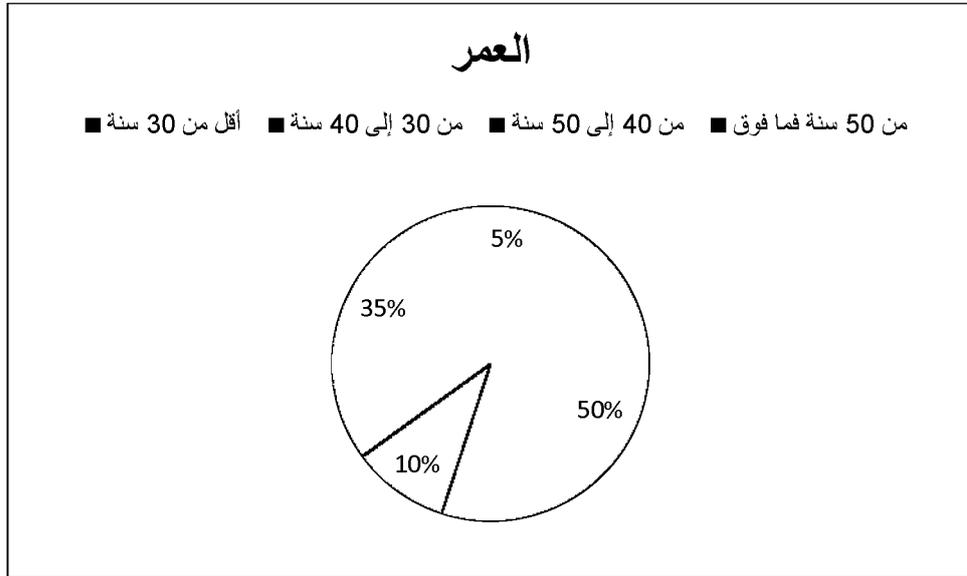
الشكل رقم (09): التمثيل الدائري لمتغير الجنس لأفراد مجتمع الدراسة



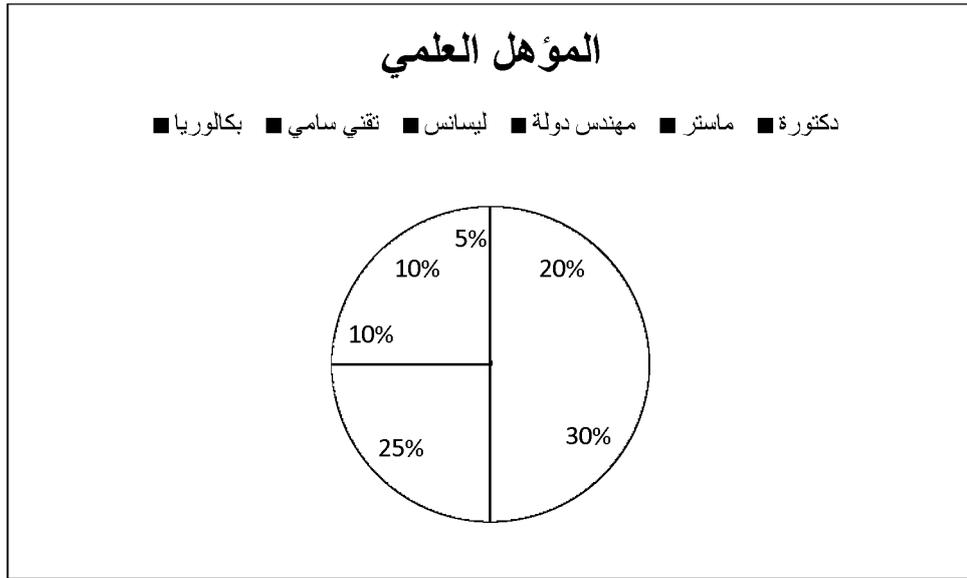
المصدر: من إعداد الطالب بإعتماد على مخرجات (spss)

من حيث العمر: نلاحظ من الجدول رقم (09) ان افراد العينة البحث التي تتراوح اعمارهم من 30 إلى 40 سنة الأكثر حيث بلغ عددهم 10 اي بنسبة (50%) ثم تليها أفراد العينة من 50 سنة فأكثر حيث بلغ عددهم 7 بنسبة (35%) ثم تليها العينة من 40 إلى 50 سنة بفردين بنسبة (10%) في المقابل كانت أقل نسبة لافراد العينة الأقل من 30 سنة بنسبة (5%) ومن هنا يمكن القول أن المؤسسة تملك طاقة بشرية شبانية و التي تعتبر عامل إيجابي يزيد من حيوية ونشاط المؤسسة.

الشكل رقم (10): التمثيل الدائري لمتغير العمر لأفراد مجتمع الدراسة



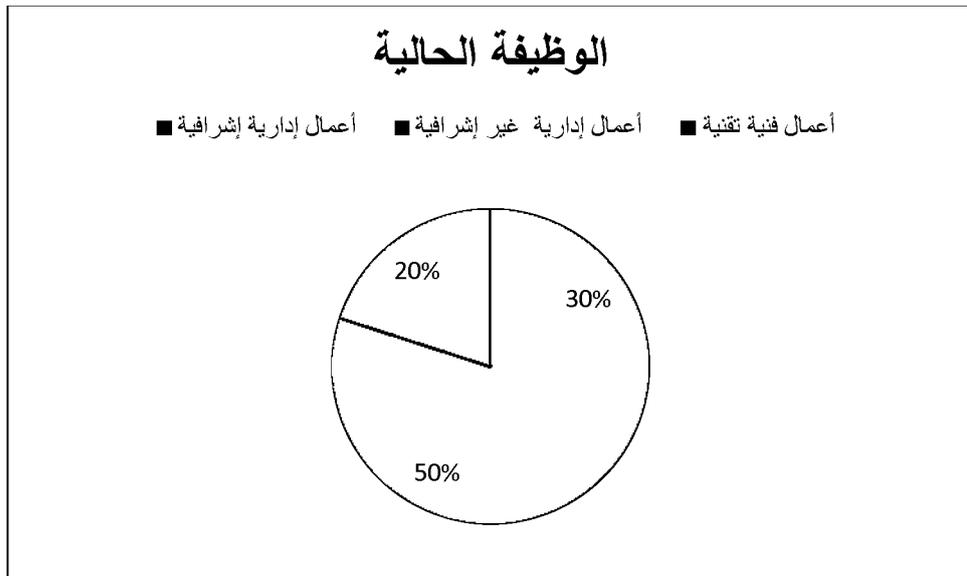
الشكل رقم (11): التمثيل الدائري لمتغير المؤهل العلمي لأفراد مجتمع الدراسة



من حيث المؤهل العلمي: نلاحظ من الجدول (07) أن اغلب أفراد عينة الدراسة منقسمين ما بين التقني سامي و الليسانس بنسبة (30%) و (25%) تليها شهادة البكالوريا بنسبة 20% ثم تليها مهندس دولة و ماستر بنسبة 10% ام النسبة الاقل هي الدكتوراه ب 10% مما يمكننا القول أن غالبية المبحوثين يحملون شهادة علمية تؤهلهم لشغل المناصب المناسبة في مختلف المستويات الإدارية.

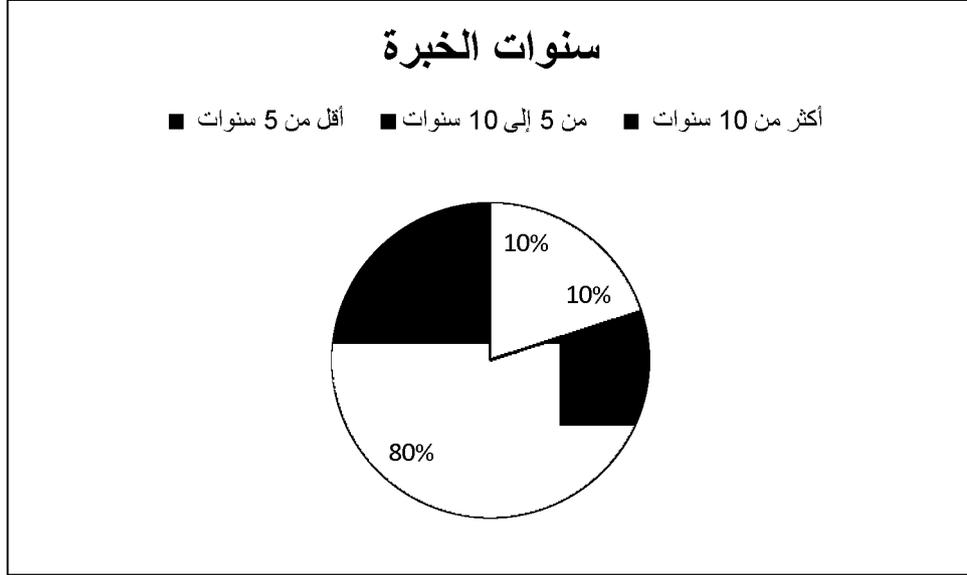
من حيث الوظيفة الحالية: من خلال الجدول نلاحظ أن 50% من افراد العينة يشتغلون مناصب إدارية غير إشرافية تليها فئة المناصب الإدارية الإشرافية بنسبة 30% ثم الأعمال الفنية بنسبة 20%

الشكل رقم (12): التمثيل الدائري لمتغير الوظيفة الحالية لأفراد مجتمع الدراسة



من حيث سنوات الخبرة: نلاحظ أن النسبة الأكبر من أفراد العينة هي 80% لديهم خبرة لأكثر من 10 سنوات تليها أفراد العينة لأقل من 5 سنوات و ما بين 5 و 10 سنوات بالتساوي ب 10% وهذا مايدل أن المؤسسة تحتفظ بالموارد ذات الخبرة الكبيرة.

الشكل رقم (12): التمثيل الدائري لمتغير سنوات الخبرة لأفراد مجتمع الدراسة



المبحث الرابع: تحليل محاور الإستبانة وإختيار الفرضيات: جمل تمهيدية للمبحث

المطلب الأول: تحليل محاور الإستبانة:

في هذا العنصر سنقوم بتحليل محاور الإستبانة بهدف الإجابة على أسئلة البحث حيث تم إستخدام الإحصاء الوصفي بإستخراج المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري على مقياس ليكارت الخماسي للإجابات الأفراد عينة البحث عن عبارات الإستبانة المتعلقة بالمحورين الإدارة الإلكترونية وإعادة هندسة العمليات.

وفيما يلي ستنتم تحليل فقرات كل محور الإدارة الإلكترونية وإعادة هندسة العمليات.

تحليل فقرات محور الإدارة الإلكترونية

الجدول رقم (09): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور الإدارة الإلكترونية

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى القبول
	عتاد الحاسوب	4,26	0,614		
1		4,45	0,510	1	موافق
2		4,10	1,021	3	موافق
3		4,40	0,503	2	موافق
4		4,10	0,718	3	موافق
	البرمجيات	4,01	0,438		موافق
5		4,20	0,696	4	موافق
6		3,50	0,946	7	موافق
7		3,90	1,071	6	موافق
8		4,40	0,503	1	موافق
9		3,50	1,395	7	موافق
10		4,25	0,786	3	موافق
11		4,00	1,026	5	موافق
12		4,35	0,587	2	موافق
		الشبكات	3,77	0,528	
13	4,40		0,503	2	موافق
14	3,15		1,461	6	موافق
	المورد البشري	3.75	0,727		موافق
15		3.,85	1,309	4	موافق
16		2,90	1,410	7	موافق
17		4,20	1,005	3	موافق
18		3,30	0,380	5	موافق
19		4,45	1,686	1	موافق
20		3,85	1,605	4	موافق
	الإدارة الإلكترونية بشكل عام	3,94	0,576		

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات (SPSS)

عتاد الحاسوب: من خلال الجدول رقم (09) نلاحظ أن بعد عتاد الحاسوب جاء في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4,26) بانحراف معياري قدره 0,614 وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة كما نلاحظ من متوسطات إجابات الأفراد عينة البحث عن عبارات هذا البعد أنها تشكل نسبة قبول بدرجة موافق حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (4,45) و (1,021) وهذا يدل أن المؤسسة تولي اهتماما كبيرا لتوفير العدد الكافي من الحواسيب وكذا الطابعات و المساحات الضوئية... والتي تسمح بأداء المهام بكل سهولة.

البرمجيات: من خلال الجدول رقم (09) نلاحظ أن بعد البرمجيات جاء في الترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث إذا بلغ المتوسط الحسابي للإجابات على هذا البعد 4,01 بانحراف 0,438 وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشكل نسبة قبول بدرجة موافق حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3,50) و (4,40) وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين 0,503 و 1,071، ما يدل أن المؤسسة تقوم بتركيب واعتماد مختلف البرمجيات المتطورة والتي تتناسب وفيها ولديها طبيعة العمل فيها ولديها أنظمة حماية آلية متطورة تستخدمها لحماية بياناتها المختلفة.

الشبكات: من خلال الجدول رقم (09) نلاحظ ان بعد أن بعد الشبكات جاء في الترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث إذا بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد 3,77 بانحراف معياري 0,528 وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة كما نلاحظ في متوسطات إجابات افراد العينة عن عبارات هذا البعد أنها تشكل نسبة قبول بدرجة موافق حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين 3,15 و 4,40 وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين 0,503 و 1,461 وهذا ما يدل أن المؤسسة لديها شبكات تصل بين جميع المكاتب في مختلف الأقسام مما يسهل عملية نقل المعلومات.

المورد البشري: من خلال الجدول رقم 09 نلاحظ أن المورد البشري جاء في المرتبة الرابعة من حيث الأهمية النسبية المعطاة من قبل أفراد عينة البحث إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد 3,75 بمعدل انحراف 0,727 وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة كما نلاحظ من متوسطات إجابات الأفراد عينة البحث عن عبارات هذا البعد انها تشكل نسبة قبول بدرجة موافق حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين 4,45 و 2,90 وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين 0,686 و 1,605 وهذا يدل على المؤسسة تسعى إلى تنمية و تطوير الموارد البشرية بشكل مستمر ودائم حتى يمكن مواردها من مواكبة التطورات والتغيرات الحاصلة على مستوى العمل. وتأسيسا على ما تقدم نستنتج أن مجموع عبارات محور الإدارة الإلكترونية جاءت في مجملها موافقة حسب تصورات الباحثين إذ يبلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة 3,94 بانحراف معياري قدره 0,576 النتيجة تفسر مدى اهتمام المؤسسة محل الدراسة بالإدارة الإلكترونية.

تحليل فقرات محور إعادة هندسة العمليات

الجدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة للإجابات الأفراد لعينة البحث عن عبارات محور إعادة هندسة العمليات.

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى القبول
1	يسهم استخدام الحاسوب في زيادة فعالية العمليات	4,60	0,503	1	موافق
2	تساعد البرمجيات في تنظيم وجدولة العمل اليومي	4,55	0,510	2	موافق
3	تساعد البرمجيات على تخطيط الاعمال الإدارية	4,60	0,503	1	موافق
4	تسهل البرمجيات عملية استرجاع المعلومات اللازمة لإنجاز العمليات الادارية	4,60	0,503	1	موافق
5	تساهم البرمجيات في تحليل نتائج العمليات الإدارية بدقة وسرعة.	4,55	0,510	2	موافق
6	يسهم وجود قاعدة بيانات ذات معلومات دقيقة في كفاءة التخطيط للعمليات	4,35	0,745	3	موافق
7	يعتبر البريد الالكتروني (e-mail) أحد العناصر الهامة في تسهيل التعامل بين الإدارات في الظروف الطارئة	4,15	1,040	4	موافق
8	يستخدم البريد الالكتروني في التنسيق بين الإدارات المختلفة داخل وخارج المؤسسة.	4,05	0,999	5	موافق
9	تساعد تكنولوجيا المعلومات في ابتكار الحلول للعديد من المشاكل التقنية.	4,15	0,671	4	موافق
10	– يتم التركيز على نظام المعلومات التشغيلي بهدف الحصول على معلومات تفيد في إعادة الهندسة	3,80	0,894	6	موافق
11	تستخدم مؤسستكم شبكات الاتصال (التسجيل عن بعد) للتغلب على عائق البعد الجغرافي	4,35	0,745	3	موافق
12	تمتلك المؤسسة الإمكانيات في استغلال تكنولوجيا المعلومات على ابتكار أساليب جديدة لتنفيذ العمليات	4,55	0,605	2	موافق
	إعادة هندسة العمليات بشكل عام	4,35	0.68		

تأسيسا على ما تقدم أن تصورات الباحثين فيما يخص مستوى إعادة هندسة العمليات لمؤسسة إعادة هندسة العمليات لمؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري لولاية بسكرة جاءت في اتجاه الموافقة وفقا لمقياس الدراسة إذ بلغ متوسط الإجمالي لإجاباتهم 4,35 بانحراف 0,68 هذه النتيجة تفسر مدى اهتمام المؤسسة محل الدراسة بإعادة هندسة العمليات والدور الذي تلعبه في مختلف العمليات الإدارية كما يلاحظ أن متوسطات إجابات افراد عينة الدراسة على عبارات هذا المتغير تشكل قيولا مرتفعا نسبيا أما مختلف المتوسطات الحسائية والانحرافات المعيارية تشير أن المركز الوطني للسجل التجاري يعتمد على البرمجيات للتخطيط و التنظيم والتحليل لكل العمليات الإدارية.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات

سنقوم فيما يلي باختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية للدراسة:

1/ اختبار الفرضية الرئيسية:

تم استخدام نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على انه: " لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية في إعادة هندسة العمليات بمؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري لولاية بسكرة"، ويمكن توضيح نتائج التحليل في الجدول الموالي:

الجدول رقم (11): نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	4.512	1	4.512	70.988	0.000
الخطأ	2.080	31	0.054		
المجموع الكلي	6.592	32			

معامل الارتباط (R=0.795)

معامل التحديد المعدل (R2=0.642)

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.05)

من خلال نتائج الواردة من جدول السابق يتضح ان قيمه ار في المحسوبة (70.988) وبما ان مستوى المعنوية (0.000) هو اقل من مستوى الدلالة المعتمد (α=0.05) فان خطية العلاقة بين المتغيرات قد تحققت ونستدل على صلاحية النموذج. ويتضح من نفس الجدول ان معامل التحديد R2 قد بلغ (0.642) وهذا يعني ان المتغير المستقل "الإدارة الالكترونية" في هذا النموذج يفسر ما مقداره (64.2%) من التباين الحاصل في المتغير التابع المتمثل بإعادة هندسة العمليات وهي قوه تفسيريته كبيره وعالية نسبيا ما يدل على ان هناك دور ذو دلالة إحصائية للأبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعه على مستوى اعاده هندسه العمليات الحاصلة في مؤسسه اتصالات الجزائر المديرية العملية ببسكرة خاصة وان معامل الارتباط R قد بلغ (0.795) وهي قوه كبيرة تدل على علاقه الارتباط القوية والطردية وذات الدلالة المعنوية بين المتغيرين .

وبناء على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الرئيسية بفروعها المختلفة اين اعتمدنا على الانحدار الخطي البسيط وذلك كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول(12): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدور الإدارة الالكترونية في إعادة هندسة العمليات بالمؤسسة محل الدراسة

المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة	R	R2
الإدارة الالكترونية	0.687	0.079	0.795	8.422	0.000	0.795	0.642

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$)

من خلال جدول يتضح لنا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين ابعاد الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع اعاده هندسة العمليات في المؤسسة محل الدراسة، وبالتالي وجود دور للإدارة الإلكترونية في اعاده هندسة العمليات ،هذا ما دعمته قيمة (T) المحسوبة البالغة (8.422) بمستوى الدلالة (0.000) وهو اقل من (0.05) وبالتالي فان قيمه (T)داله عند مستوى دلالة (0.05) ، اضافه الى ان معامل الارتباط قد بلغت قيمته (0.795) وهو ما يدل على وجود علاقة قوية وموجبة بين متغيري الدراسة ، حيث ان متغير الإدارة الإلكترونية يفسر ما نسبته (64.2%) من التباين الحاصل لإعادة هندسة العمليات وبالتالي مما سبق نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود دور بدلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة في إعادة العمليات بالمؤسسة محل الدراسة وسنحاول تفسير علاقة الارتباط من خلال تفسير كل ما بعد من ابعاد الإدارة الإلكترونية بإعادة هندسة العمليات.

2/ اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

" لا يوجد دور للدلالة إحصائية للحواسيب في اعادة هندسة العمليات بمؤسسة المركز الوطني لسجل تجاري لولاية بسكرة" لغرض اختبار وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحواسيب واعاده هندسة العمليات تم استخدام تحليل الانحدار الخطي، حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول الموالي:

جدول(13): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدور الحواسيب في إعادة هندسة العمليات بالمؤسسة محل الدراسة

المتغير المستقل x1	Beta	الخطأ المعياري	B	قيمة F	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة	R	R2
الحواسيب	0.645	0.079	0.412	29.699	5.385	0.000	0.631	0.464

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$)

من خلال جدول يتضح لنا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين الحواسيب المتغير التابع اعادة هندسة العمليات في مؤسسة محل الدراسة ،وبالتالي وجود دور للحواسيب في اعادة هندسة العمليات هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (29.699) وكذلك قيمه جيل بالغه (5.385) بمستوى دلالة (0.000) وهو اقل من (0.05) وبالتالي

فان قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى دلالة (0.05) اضافة الى قوة ارتباط قوية بين المتغيرين بنسبة (0.631) حيث ان بعد الحواسيب يفسر ما نسبته (45.9%) من التباين الحاصل في إعادة هندسة العمليات وبالتالي مما سبق نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود دور ذو دلالة إحصائية لدور الحواسيب بإعادة هندسة العمليات بالمؤسسة محل الدراسة .

ويمكن تفسير ذلك بان اجهزة الحاسوب وملحقاته هي اساس العناصر التقنية للإدارة الإلكترونية واجوبة المستجوبين تؤكد على ان المؤسسة توفر العدد الكافي من التجهيزات المتعلقة بالحاسوب ولواحقه، كما تقوم بتحديثها بشكل منتظم.

3/ اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

" لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للبرمجيات في إعادة هندسة العمليات بمؤسسة المركز الوطني لسجل التجاري لولاية بسكرة. لغرض اختبار وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات وإعادة هندسة العمليات تم استخدام تحليل الانحدار الخطي، حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول الموالي:

جدول(14): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدور البرمجيات في إعادة هندسة العمليات بالمؤسسة محل الدراسة

المتغير المستقل x1	Beta	الخطأ المعياري	B	قيمة F	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة	R	R2
الحواسيب	0.722	0.105	0.711	46.885	6.744	0.000	0.722	0.535

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$)

من خلال الجدول يتضح لنا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين البرمجيات والمتغير التابع إعادة هندسة العمليات في مؤسسة محل الدراسة وبالتالي وجود دور للبرمجيات بإعادة هندسة العمليات ، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (46.885) وكذلك قيمة (T) البالغة (6.744) بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وبالتالي فان قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى دلالة (0.05) إضافة الى قوة ارتباط القوية بين المتغيرين بنسبة (0.722) حيث ان بعد البرمجيات يفسر ما نسبته (54.0%) من التباين الحاصل في إعادة هندسة العمليات، اما القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (B) بلغت قيمته (0.722) وبالتالي مما سبق نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود دور ذو دلالة إحصائية لدور البرمجيات في إعادة هندسة العمليات بالمؤسسة محل الدراسة.

ويمكن تفسير ذلك بانه لا غنى عن البرمجيات في العمل الإداري، وتستند مؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري في علاج بياناتها على برامج متطورة تقدم درجة عالية من الدقة والسرعة في معالجة البيانات كما تزود اقسام المؤسسة بالمعلومات والبيانات المطلوبة.

4/ اختبار فرضيه الفرعية الثالثة:

"لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للشبكات في إعادة هندسة العمليات بمؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري لغرض اختبار وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشبكات وإعادة هندسة العمليات تم استخدام تحليل الانحدار الخطي، حيث يمكن توضيح نتائج في الجدول الموالي:

جدول(15): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدور الشبكات في إعادة هندسة العمليات بالمؤسسة محل الدراسة

المتغير المستقل x1	Beta	الخطأ المعياري	B	قيمة F	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة	R	R2
الحواسيب	0.732	0.087	0.682	51.654	7.090	0.000	0.732	0.594

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$

من خلال الجدول يتضح لنا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha=0.05)$ بين الشبكات والمتغير التابع إعادة هندسة العمليات في مؤسسة محل الدراسة، وبالتالي وجود دور للشبكات في إعادة هندسة العمليات هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (51.654)، وكذلك قيمة (T) البالغة (7.090) بمستوى دلالة (0.000) وهو اقل من ر (0.05)، وبالتالي فان قيمة كل من (F) و (T) دالتان عند مستوى دلالة (0.05)، اضافه الى قوة ارتباط القوية بين المتغيرين بنسبة (0.732) حيث ان بعد الشبكات يفسر ما نسبته (58.8%)، من التباين الحاصل في إعادة هندسة العمليات اما القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار بلغت قيمته (0.732)، وبالتالي مما سبق نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود دور ذو دلالة إحصائية لدور الشبكات في إعادة هندسة العمليات بمؤسسه محل الدراسة.

وهذا يدل على ان المؤسسة تمتلك شبكة حواسيب تسمح لها بربط المصالح المختلفة للمؤسسة ببعضها البعض اضافة الى ربط المديرية بالوحدات الفرعية وكما ان المؤسسة تمتلك موقعا الكتروني يسمح لها بالتواصل مع زبائنها عن طريق التعريف بالمؤسسة وخدماتها المختلفة.

5/ اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

"لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمورد البشري في إعادة هندسة العمليات بمؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري لولاية بسكرة لغرض اختبار وجود علاقة ضد دلالة إحصائية بين المورد البشري وإعادة هندسة العمليات تم استخدام تحليل الانحدار الخطي، حيث يمكن توضيح النتائج في الجدول الموالي:

جدول(16): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدور المورد البشري في إعادة هندسة العمليات بالمؤسسة محل الدراسة

المتغير المستقل x1	Beta	الخطأ المعياري	B	قيمة F	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة	R	R2
الحواسيب	0.665	0.069	0.440	35.674	5.871	0.000	0.665	0.502

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$

من خلال الجدول يتضح لنا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة بين المورد البشري و المتغير التابع إعادة هندسة العمليات في مؤسسة محل الدراسة، وبالتالي وجود دور للمورد البشري في إعادة هندسة العمليات، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (35.674) وكذلك قيمة (T) البالغة (5.989) بمستوى دلالة (0.000) وهو اقل من (0.05)، وبالتالي

فان قيمة كل من (F) و(T)دالتان عند مستوى دلالة(0.05)، اضافة الى قوة ارتباط القوية بين المتغيرين بنسبة(0.665) حيث ان بعض المورد البشري يفسر ما نسبته(50.2%) من التباين الحاصل في اعادة هندسة العمليات، اما القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار(B) بلغت قيمته (0.732)وبالتالي مما سبق نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود دور ذو دلالة إحصائية لدور المورد البشري في اعادة هندسة العمليات بالمؤسسة محل الدراسة.

ويفسر ذلك على ان من اوليات المؤسسة هو استقطاب اصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الالكتروني من خلال توظيفها لمهندسين قادرين على تطوير البرمجيات والصيانة الأجهزة الحاسوب المستعملة في المؤسسة.

ان نوعيه الإدارة في ظل التحولات الإلكترونية والرقمية قد بدأت تتشكل، بإعادة هيكلة شاملة لمفاهيم البنى التنظيمية، والمؤسسية، النظم المالية، والإدارية، والسلوكية، والتقنية، نحو غاية الارتقاء بفعالية الإدارة في كافة جوانبها وابعادها الكمية والنوعية ومعايير الكلفة والتوقيت والرضا العام للزبون والعاملين.

حاولنا من خلال هذا البحث توضيح دور الإدارة الإلكترونية في اعاده هندسة العمليات، وقد اخذنا كدراسة حالة مؤسس المركز الوطني للسجل التجاري بسكرة وتم التوصل الى مجموعه من النتائج النظرية والميدانية ومن ثم تحديد التوصيات الملائمة لهذه النتائج، وهذا ما سنوضحه فيما يلي من خلال جانبين اساسيين يتضمن هذا الجزء تحديد النتائج المستنبطة من الجانب النظري وكذلك نتائج التي توصلت اليها الدراسة الميدانية ومن ثم تحديد التوصيات الملائمة لهذه النتائج، لذا تم تقسيم هذا الجزء الى جانبين اساسيين: الجانب الاول يشمل النتائج، اما الجزء الثاني مخصص للتوصيات.

1/النتائج:

تم التوصل الى عدة النتائج ساهمت في حل الإشكالية والإجابة عن فرضياته، وفيما يلي سوف نحاول الإشارة الى أبرز هذه النتائج التي تم تقسيمها الى: نتائج نظرية ونتائج ميدانية.

أ/ النتائج النظرية

الإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعه من العناصر الحواسيب البرمجيات الشبكات المورد البشري التي تساعد المؤسسة في اداء اعمالها ومختلف وظائفها الإدارية.

أحدث اسلوب الإدارة الإلكترونية تحولا كبيرا في وظائف الإدارة التقليدية من حيث التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة من خلال اعادة هيكلة الاجراءات الإدارية، اعادة توزيع المهام والصلاحيات، تفويض السلطات، مشاركة القادة والعاملين في جميع مفاصل العملية الإدارية، اعادة هندسة البناء التنظيمي، صنع القيادة الذاتية،

يعتبر اسلوب اعادة هندسة العمليات كأحدث اتجاهات علم الإدارة وأكثرها تأثيرا على عمليات المؤسسة، بغرض تغييرها جذريا ثم البدء من نقطة الصفر بتصميم عمليات جديدة بها، والتي من شأنها ان تخفض من وقت وتكلفة انجاز هذه العمليات. هناك ارتباط وثيق بين تطور اعادة هندسة العمليات الإدارية وانتشار تكنولوجيا المعلومات، وهناك علاقة تكامل بين المفهومين، حيث يساعد كل منهم على تطبيق الآخر.

ب/ النتائج الميدانية

توصلت الدراسة الميدانية بمؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري لولاية بسكرة الى عدة نتائج أهمها: نستنتج أن تصورات الباحثين لمستوى تطبيق الادارة الإلكترونية في مؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري بسكرة - جاءت مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، إذ يبلغ متوسط إجاباتهم عن ابعاد الادارة الإلكترونية مجتمعة (3.94) بانحراف معياري قدره (0.576)، وذلك لما تمتلكه حواسيب وشبكات تساهم في تسهيل العمليات الادارية.

نستنتج أن تصورات الباحثين لمستوى إعادة هندسة العمليات المؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري بسكرة - جاءت مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد إعادة هندسة العمليات مجتمعة (4.35) بانحراف معياري قدره (0.68)، هذه النتيجة تفسر مدى اهتمام المؤسسة محل الدراسة بإعادة هندسة العمليات والدور الذي تلعبه في مختلف العمليات الإدارية.

- وجود دور ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) للإدارة الالكترونية (كمجموعة) في مستوى إعادة هندسة العمليات بمؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري لولاية بسكرة-، إذ أن هناك علاقة ارتباط قوية نسبيا بين متغيري الدراسة "الإدارة الالكترونية" و"إعادة هندسة العمليات" حيث بلغت قوة هذه العلاقة (0.795)، فيما فسر متغير الإدارة الالكترونية (64.2%) من التغيرات الحاصلة في مستوى إعادة هندسة العمليات للمؤسسة محل الدراسة وذلك بالاعتماد على قيمة معامل

التحديد. R2

-يوجد دور ذو دلالة إحصائية للحواسيب في إعادة هندسة العمليات في مؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري لولاية بسكرة-، عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) إذ أن هناك قوة ارتباط مرتفعة بين المتغيرين بنسبة (0.631) حيث أن بعد الحواسيب يفسر ما نسبته (45.9%) من التباين الحاصل في إعادة هندسة العمليات، وبالتالي مما سبق نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود دور ذو دلالة احصائية لدور الحواسيب في إعادة هندسة العمليات بالمؤسسة محل الدراسة.

-يوجد دور ذو دلالة احصائية للبرمجيات في إعادة هندسة العمليات في مؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري لولاية بسكرة عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) إذ أن هناك قوة ارتباط مرتفعة بين المتغيرين بنسبة (0.722) حيثان بعد البرمجيات يفسر ما نسبته (54.0%) من التباين الحاصل في إعادة هندسة العمليات، وبالتالي مما سبق نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود دور ذو دلالة احصائية لدور البرمجيات في إعادة هندسة العمليات بالمؤسسة محل الدراسة.

-يوجد دور ذو دلالة احصائية للشبكات في إعادة هندسة العمليات في المركز الوطني للسجل التجاري لولاية بسكرة عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) إذ ان هناك قوة ارتباط مرتفعة بين المتغيرين بنسبة (0.732) حيثان بعد الشبكات يفسر ما نسبته (58.8%) من التباين الحاصل في إعادة هندسة العمليات، وبالتالي مما سبق نرفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود دور ذو دلالة احصائية لدور الشبكات في إعادة هندسة العمليات بالمؤسسة محل الدراسة.

-يوجد دور ذو دلالة احصائية للمورد البشري في إعادة هندسة العمليات في مؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري لولاية بسكرة عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) إذ ان هناك قوة ارتباط مرتفعة بين المتغيرين بنسبة (0.665) حيث ان بعد المورد البشري يفسر ما نسبته (50.2%) من التباين الحاصل في إعادة هندسة العمليات، وبالتالي مما سبق نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود دور ذو دلالة احصائية لدور المورد البشري في إعادة هندسة العمليات بالمؤسسة محل الدراسة.

وفي الاخير بعد التحقق الميداني وتفريغ وتحليل البيانات لتصورات المبحوثين، اتضح ان النتائج المتوصل اليها ترجع للأسباب التالية:

-ادخلت العديد من التقنيات التكنولوجيات الرقمية الحديثة

-تكثيف العمليات التدريبية للموارد البشرية والسعي للمحافظة عليها.

-يملك كافة عاملي المؤسسة محل الدراسة تصور واضح عن الأهمية والتسهيلات التي تصدر عن تطبيق الإدارة الإلكترونية.

-تمتلك المؤسسة محل الدراسة الموارد البشرية المؤهلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

حسب تصورات المبحوثين هناك تقبل لفكرة إعادة تصميم الأنشطة التي يمارسوها، ووجود كفاءات إدارية مؤهلة لقيادة التغيير في المؤسسة.

2/ التوصيات:

بناء على ما توصلت اليه الدراسة من نتائج يمكن اعطاء التوصيات التالية:

- يجب على المؤسسة أن تستثمر بشكل مستمر في مختلف عناصر الإدارة الإلكترونية.
- يجب على المؤسسة محل الدراسة زيادة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات لدعم أسلوب إعادة هندسة العمليات التي تهدف الى تقليل الوقت والجهد والتكلفة خاصة الحواسيب والشبكات.
- على المؤسسة محل الدراسة عند التخطيط لإعادة هندسة عملياتها البدء بتنفيذ برامجها في التغيير الجذري بالسرعة، اخذة بعين الاعتبار ما تملكه من تقنيات وقدرات في مجال تكنولوجيا المعلومات.

3/آفاق الدراسة:

في ضوء ما نتج عن البحث وخاصة في ظل وجود مجموعة من المتغيرات التي لم يتسنى لنا تناولها بشكل مفصل ان نقتراح على الدراسات المستقبلية العنوين التالية :

- 1- مساهمة الإدارة الإلكترونية في إعادة هندسة العمليات في المؤسسات الإدارية.
- 2- مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في إعادة هندسة العمليات في المؤسسات الإدارية.
- 3- الإدارة الإلكترونية كدياجة في إعادة هندسة العمليات لتطوير وظائف المؤسسات الإدارية.
- 4- أثر التحديات الأمنية للإدارة الإلكترونية في إعادة هندسة العمليات في المؤسسات الإدارية.

الملاحق

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
2	النموذج النظري للدراسة	01
10	نموذج (Hammer et champy) لإعادة هندسة العمليات	02
11	نموذج (GUNASEKKAREN et Kobu) لإعادة هندسة العمليات	03
12	نموذج (JUNG) لإعادة هندسة العمليات	04
23	التطور التكنولوجي باتجاه الإنترنت و الإدارة الإلكترونية	05
25	عناصر الغدارة الإلكترونية	06
33	خطوات تنفيذ الإدارة الإلكترونية	07
38	الهيكل التنظيمي لمؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري لولاية بسكرة	08
52	التمثيل الدائري لمتغير الجنس لأفراد مجتمع الدراسة	09
53	التمثيل الدائري لمتغير العمر لأفراد مجتمع الدراسة	10
53	التمثيل الدائري لمتغير المؤهل العلمي لأفراد مجتمع الدراسة	11
54	التمثيل الدائري لمتغير مجال الوظيفة الحالية لأفراد مجتمع الدراسة	12
55	التمثيل الدائري لمتغير لسنوات الخبرة لأفراد مجتمع الدراسة	13

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	شكر و تقدير
	ملخص
	Abstract
1	مقدمة عامة
5	الدراسات السابقة
	الفصل الاول:إعادة هندسة العمليات
6	تمهيد
6	المبحث الاول:ماهية إعادة هندسة العمليات
6	المطلب الاول:مدخل إعادة هندسة العمليات
8	المطلب الثاني :مبادئ إعادة هندسة العمليات
9	المطلب الثالث:أهداف و أهمية إعادة هندسة العمليات
10	المطلب الرابع :نماذج إعادة هندسة العمليات
13	المطلب الخامس :المنظمات التي تحتاج لإعادة هندسة العمليات
13	المبحث الثاني:متطلبات إعادة هندسة العمليات و مراحل تطبيقها
13	المطلب الأول:متطلبات تطبيق مدخل إعادة هندسة العمليات
14	المطلب الثاني:مراحل عملية إعادة هندسة العمليات
16	المطلب الثالث:مسؤولية إعادة هندسة العمليات
17	المطلب الرابع :نتائج إعادة هندسة العمليات
20	خلاصة
	الفصل الثاني:الإدارة الإلكترونية
22	تمهيد
22	المبحث الاول:ماهية الإدارة الإلكترونية
22	المطلب الأول :مدخل إلى الإدارة الإلكترونية
25	المطلب الثاني:التفكيك المعرفي للإدارة الإلكترونية
26	المطلب الثالث:أهداف الإدارة الإلكترونية

28	المطلب الرابع: خصائص الإدارة الإلكترونية
28	المطلب الخامس: وظائف الإدارة الإلكترونية
30	المبحث الثاني: الانتقال من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية
30	المطلب الأول: مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية
31	المطلب الثاني: متطلبات التحول إلى الإدارة الإلكترونية
32	المطلب الثالث: أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية
33	المطلب الرابع: خطوات تنفيذ الإدارة الإلكترونية
34	المطلب الخامس: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية
35	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري
36	تمهيد
36	المبحث الأول: لمحة عامة عن المؤسسة محل الدراسة
37	المطلب الأول: نبذة تاريخية عن مؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري
38	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري
39	المطلب الثالث: السجل الإلكتروني
49	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
49	المطلب الأول: أداة البحث
49	المطلب الثاني: صدق و ثبات اداة البحث
50	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
50	المبحث الثالث: الاساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
51	المبحث الثالث: خصائص عينة البحث و إختيار التوزيع الطبيعي
51	المطلب الأول: خصائص عينة البحث
55	المبحث الرابع: تحليل محاور الإستبانة و إختيار الفرضيات
55	المطلب الأول: تحليل محاور الإستبانة
60	المطلب الثاني: إختيار الفرضيات
65	الخاتمة العامة
69	قائمة المراجع
72	الملاحق

1. ابو بكر محمود (2006) ،الحكومة الإلكترونية ،مجموعة النيل العربية،القاهرة.
2. أحلام خان (2015) ،أهمية إعادة هندسة الموارد البشرية في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية،أطروحة دكتوراه علوم،قسم التسيير،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير،جامعة محمد خيذر ،بسكرة.
3. أحمد خليل محمود الكحلوت (2017) ،علاقة غعادة هندسة العمليات بتحقيق الميزن التنافسية فب الجامعات الفلسطينية ،غزة،إدارة الاعمال،فلسطين،جامعة الأزهر ،غزة.
4. اسماعيل محمد الاصريرة(2012) ،التحليل الإستراتيجي في إعادة هندسة العمليات الإدارية،دار الحامد للنشر و التوزيع،عمان.
5. أسماعيل محمود مصطفى(2016) ،إعادة هندسة العمليات الإدارية،تاصيل للمفهوم مع التطبيق على جامعة الملك فيصل المملكة العربية السعودية،المجلة العربية للإدارة،المجلد36،العدد01،الصفحة307-340.
6. السر حسن موسى (2002) ،إعادة هندسة الإدارة و الشركات و أدوات تطبيقها ،دار عالم الكتب للطباعة و النشر،الرياض.
7. أم الخير القوارح(2018) ،مقاربة نظرية حول الإدارة الإلكترونية،مجلة المجتمع و الرياضة،العدد02،الصفحة 159-171.
8. بشير عباس العلاق (2005) ،الإدارة الرقمية،المجلات و التطبيقات،مركز الإمارات للدراسات و البحوث الإستراتيجية،أبو ضبي.
9. بطاهر بخته(2018) ،إعادة هندسة الأعمال و مدى مساهمتها في تحسين الأداء التنظيمي للمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة مؤسستي سونطراكو سونلغاز -،مجلة الجزائرية للعلوم و السياسات الاقتصادية المجلد 09،الصفحة 78-91.
10. دجلة مهدي محمود (2007) ،أثر إعادة الهندسة في تحقيق المزايا التنافسية ،مجلة التقني،المجلد 20،الصفحة 121-143.

11. زاهر عبد الرحيم عاطف (2011) ،الهيكل التنظيمي الهندرة،دار الياية للنشر و التوزيع،عمان.
12. زرزار العياشي (2013) ،اثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية،مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الإقتصادية ،المجلد 15، العدد 01،الصفحة 28-41.
13. سعد غالب ياسين (2005) ،الإدارة الإلكترونية وآفاقها تطبيقاتها العربية،معهد الإدارة العامة،الرياض.
14. سلامة حسين (2007) ،ثورن إعادة الهندسة،مدخل جديد لمنظومة التعليم ،دار الجامعة الجديدة،الإسكندرية.
15. سيد جاد الرب (2006) ،موضوعات إدارية متقدمة،دار الوفاء للطباعة و النشر،القاهرة.
16. عامر طارق عبد الرؤوف (2007) ،الإدارة الإلكترونية ،دار السحاب للنشر و التوزيع،القاهرة.
17. عبد الله حسن مسلم (2015) ،إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات،دار النشر و التوزيع ،عمان.
18. عبد الناصر موسي و محمد قريشي(2011) ،مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ،مجلة الباحث ،العدد 09 ،الصفحة 87-100.
19. عروبة رشيد علي البدران ناصر محسن (2014) ،واقع الإدارة الإلكترونية في المنظمات الخدمية و إمكانية تطبيقها ،العلوم الإقتصادية،المجلد 10 ،العدد 37،الصفحة 111-148.
20. علاء عبد الرزاق السالمي(2008) ،الإدارة الإلكترونية ،دار وائل للنشر،عمان.
21. علي محمد عبد الوهاب (2000) ،إستراتيجيات التحفيز الفعال نحو أداء بشري متميز،دار النشر و التوزيع الإسلامية،القاهرة.
22. كافية عيدوني وحيد بن حجوبة(2017) ،الإدارة الإلكترونية في العالم العربيو سبل تطبيقها(واقع وفاق) ،مجلة أصيل للبحوث الإقتصادية و الإدارية،العدد 02،الصفحة 218-236.
23. مأمون سليمان الدراككة (2008) ،إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء،دار الصفاء للنشر و التوزيع،عمان.

24. مايكل هامروجيمس شامبي (1995)، إعادة هندسة نظم العمل في المنظمات الهندرة، الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة.

25. مايكل هامر و ستيفن ستانتن (2000)، ثورة إعادة الهندسة، دار الأفاق للإبداع النشر و التوزيع، الرياض، الطبعة الاولى.

26. محمد الصيرفي (2009)، هندرة الموارد البشرية، مؤسسة حورس الدولية للطباعة و النشر و التوزيع، الإسكندرية.

27. محمد سمير احمد (2009)، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان.

28. محمود القدوة (2010)، الحكومة الإلكترونية و الإدارة الإلكترونية و الإدلة المعاصرة، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان

29. مرام اسماعيل الاغا (2006)، دراسة تطبيقية لإعادة هندسة العمليات الإدارية الهندرة في المصارف في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة.

30. مزهود هشام (2017)، دراسة اسطلاحية حول واقع و متطلبات إعادة هندسة المؤسسات الصناعية الصغيرة و المتوسطة - دراسة ميدانية بالمنطقة الصناعية سطيح -، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية، المجلد 11، العدد 33، الصفحة 199-218.

31. مفلح راتب الحميدي و صبحي سلامة و مصطفى كافي (2016)، إعادة هندسة العمليات (الهندرة)، دار و مكتبة الحامد للنشر و التوزيع، عمان.

32. مفلح راتب الحميدي و صبحي سلامة و مصطفى كافي (2016)، إعادة هندسة العمليات (الهندرة)، دار و مكتبة الحامد للنشر و التوزيع، عمان.

33. نجم عبود نجم (2004)، الإدارة الإلكترونية، الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض.

34. نسرين زروقي (2016)، الإدارة الإلكترونية كأحد افرازات عالم تكنولوجياية الإنترنتات و التجارة الإلكترونية، مجلة الإقتصاد الجديد، المجلد 02، العدد 15، الصفحة 229-244.

35. يوسف دودين (2012) ،إدارة التغيير و التطوير التنظيمي،عمان،دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع.

36.IQBAL.J(2003). Learning from the radical change initiative in british acrospace,military aircraft,phd thesis,institute for businessand informatics,University of Salford,UK.

القسم الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس: ذكر أنثى

2- العمر: أقل من 30 سنة من 30 الى 40 سنة من 40 الى أقل من 50

من 50 سنة فأكثر.

3- المؤهل العلمي: بكالوريا تقني سامي شهادة ليسانس

ماستر مهندس دولة دكتوراه

4- مجال الوظيفة الحالية

أعمال إدارية إشرافيه أعمال إدارية غير إشرافيه أعمال فنية/تقنية

5- سنوات الخبرة.

أقل من 5 سنوات من 5 الى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

القسم الثاني محاور الاستبانة: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى استخدام الإدارة الالكترونية وكذا مستوى تطبيق إعادة هندسة العمليات في مؤسسة المركز الوطني للسجل التجاري - لولاية بسكرة. والرجاء تحديد درجة موافقتك او عدم موافقتك منها وذلك بوضع إشارة (x) في المربع المناسب لاختبارك

المحور الأول: الإدارة الالكترونية

أ - عتاد الحاسوب

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق بشدة
1-	تستخدم المؤسسة الحواسيب متطورة لإنجاز الوظائف الادارية					
2-	توفر مؤسستكم العدد الكافي من ملحقات الحاسوب في المكاتب (الطابعات، scanner.....)					
3-	الأجهزة الموجودة هي المؤسسة توفر المعالجة السريعة للبيانات المطلوبة					
4-	يتمت حديث أجهزة ملحقات الحاسوب في مؤسستكم بشكل منتظم.					
	ب- البرمجيات:					
	5 - يتوفر لدى المؤسسة بمختلف البرمجيات الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الاعمال الإدارية					
	6- يقوم مهندسو المؤسسة بتطوير البرمجيات في النظام بكل سهولة.					
	7- تستعين المؤسسة ببعض البرمجيات لأداء أعمالها					
	8-تمتاز قواعد وإجراءات وتعليمات تشغيل البرمجيات المستخدمة في المؤسسة بالسهولة والوضوح.					
	9-يتم تحميل برامج متطورة لحماية الأجهزة والبرمجيات من الفيروسات والمكون من قبل اخصائيين فنيين بهذه المجالات					
	10-تتوافر لدى المؤسسة أجهزة رقابة إلكترونية حديثة (البصمة).					
	11-تتوافر المؤسسة شبكات إتصال سريعة و آمنة.					
	12-توجد قواعد بيانات كافية لحفظ البيانات و المعلومات.					
	ج- الشبكات:					
	13- تستخدم المؤسسة intranet بربط كافة الأقسام					

					<p>14- يوجد لدى المؤسسة موقع الكتروني على شبكة internet 1/14 : خدمات بمقابل 2/14 : خدمات موجهة للمهنيين 3/14 : خدمات مجانية</p>
					<p>د- المورد البشري(صناع المعرفة) 15- تشجع الإدارة الافراد على تنمية مهاراتهم وقدراتهم على تطبيق الإدارة الالكترونية</p>
					<p>16-تعلم مؤسستكم على استقطاب أصحاب الخيرات والمهارات في مجال العمل الالكتروني للمؤسسة بكفاءة</p>
					<p>17-يوجد في مؤسستكم كوادر بشرية قادرة على تسيير الموقع الالكتروني للمؤسسة بكفاءة</p>
					<p>18-يوجد في مؤسستكم كوادر بشرية لصيانة أجهزة الحاسوب.</p>
					<p>19-الافراد بالمؤسسة يدعمون تطبيق الإدارة الالكترونية بهدف يساعد في إنجاز الإجراءات .</p>
					<p>20-يتحصل العاملون بالمؤسسة على دورات تدريبية في مجال الإدارة الالكترونية.</p>

المحور الثاني: إعادة هندسة العمليات.

إعادة هندسة العمليات هي إعادة نظر أساسية وإعادة تصميم جذرية لنظم وأساليب العمل لتحقيق نتائج هائلة في مقاييس الأداء العصرية مثل: التكلفة، السرعة، الجودة ومستوى الخدمة.

					1- يسهم استخدام الحاسوب في زيادة فعالية العمليات
					2- تساعد البرمجيات في تنظيم وجدولة العمل اليومي
					3- تساعد البرمجيات على تخطيط الاعمال الإدارية
					4- تساهل البرمجيات عملية استرجاع المعلومات اللازمة لانجاز العمليات الادارية
					5- تساهم البرمجيات في تحليل نتائج العمليات الإدارية بدقة وسرعة.
					6- يسهم وجود قاعدة بيانات ذات معلومات دقيقة في كفاءة التخطيط للعمليات
					7- يعتبر البريد الالكتروني(e-mail) أحد العناصر الهامة في تسهيل التعامل بين الإدارات في الظروف الطارئة
					8- يستخدم البريد الالكتروني في التنسيق بين الإدارات المختلفة داخل وخارج المؤسسة.
					9- تساعد تكنولوجيا المعلومات في ابتكار الحلول للعديد من المشاكل التقنية.
					10 – يتم التركيز على نظام المعلومات التشغيلي بهدف الحصول على معلومات تفيد في إعادة الهندسة.
					11 – تستخدم مؤسستكم شبكات الاتصال (التسجيل عن بعد) للتغلب على عائق البعد الجغرافي
					12-تمتلك المؤسسة الإمكانيات في استغلال تكنولوجيا المعلومات على ابتكار أساليب جديدة لتنفيذ العمليات.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

بسكررة في : 26 - 04 - 2023

إلى السيد : مدير المركز الوطني للسجل
التجاري لولاية بسكررة



جامعة محمد خيضر - بسكررة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير
عمادة الكلية
الرقم : 523 / ك.ق.ت.ت / 2023

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطالب :

1 - رزيق مسعود

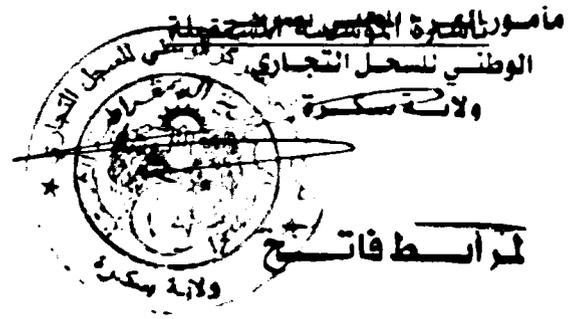
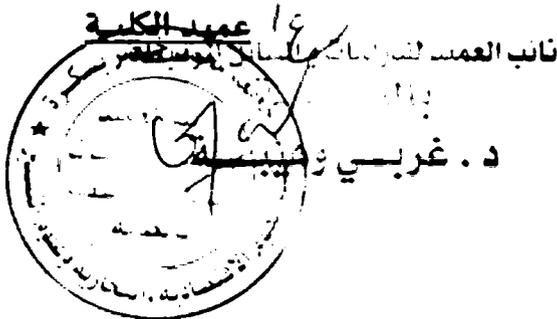
المسجل بالسنة : ثانية ماستر تخصص : إدارة إستراتيجية

وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة الماستر المعنونة ب :

" دور الإدارة الالكترونية في إعادة هندسة العمليات بالمؤسسة "

تحت إشراف : د/رجال سولاف

في الأخير تقبلوا منا أسمى عبارات التقدير والاحترام





تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020)

أنا الممضي أدناه، (الرجوع إلى ملحق القرار)

الصفة: طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 2020.639.998 الصادرة بتاريخ: 2020.12.27

المسجل بكلية: علمي التسيير والعلوم الاقتصادية والتجارية
والمكلف بإنجاز: مذكرة ماستر

تحت عنوان: دور الإدارة الاقتصادية في تعزيز التنمية المستدامة
.....

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

نشر على وصلة إهداء السيد :
كليلة جوان الم. 8
الموقع جانتا
مسك كذا في :

التاريخ:

إهداء المعني بالأمر

من د. محمد المصطفى المصطفى
وتسري عنه المون الإداري
محمد لاني سعوية

