



جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الإعلام والاتصال



مذكرة لاستكمال متطلبات الماستر أكاديمي  
في ميدان : العلوم الإنسانية والاجتماعية  
شعبة : الاتصال

تخصص : اتصال جماهيري ووسائل الجديدة  
تحت عنوان :

واقع الإدارة الالكترونية في المؤسسة الجزائرية  
دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر – ورقلة -

تحت إشراف :

قندوز عبد القادر

من إعداد :

- العطاشي مروة ,
- شيبية اسماء

السنة الجامعية : 2023/2022





جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الإعلام والاتصال



مذكرة لاستكمال متطلبات الماستر أكاديمي  
في ميدان : العلوم الإنسانية والاجتماعية  
شعبة : الاتصال

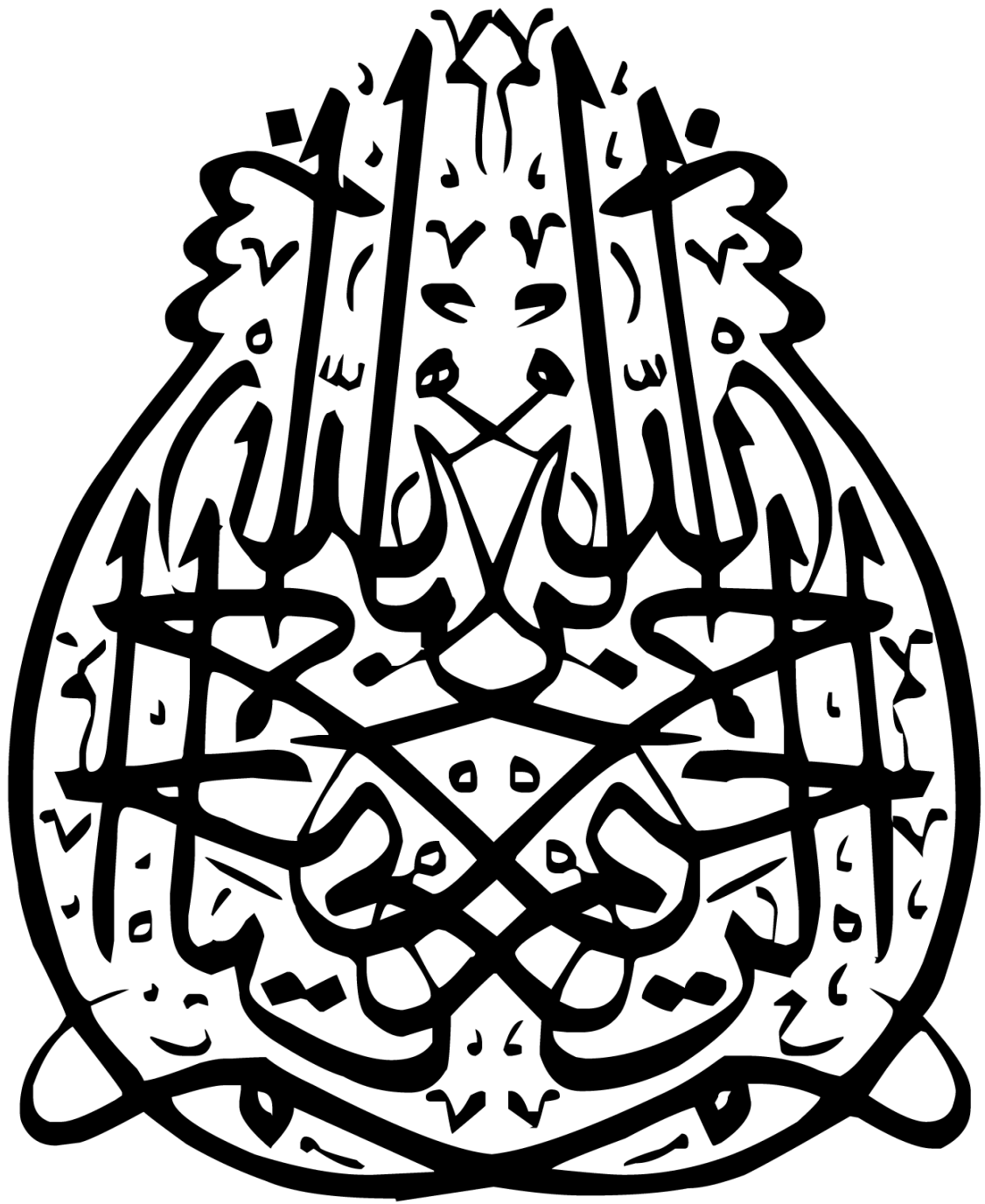
تخصص : اتصال جماهيري ووسائط الجديدة  
تحت عنوان :

واقع الإدارة الالكترونية في المؤسسة الجزائرية  
دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر – ورقلة -

تحت اشراف :  
قندوز عبد القادر

من إعداد :  
- العطاشي مروة  
- شيببة اسماء

السنة الجامعية : 2023/2022



## شكر وعرافان

" تعلموا العلم وعلموه للناس ، تعلموا الوقار والسكينة ، وتواضعوا ممن تعلمتم منه ، ولا

تكونوا

جبابرة العلماء ، فلا يقوم علمكم بجهلكم " .

عمر بن خطاب رضي الله عنه

وبعد

.....

...

ونشكر عز وجل على نعمته التي أنعمها الله علينا لإتمام انجاز هذه المذكرة .

نتقدم الشكر إلا كل من علمنا حرفا نافعا وعملا صالحا .

كما نتقدم بالشكل إلى الأستاذ " قندوز عبد القادر " الذي اشرف على هذه المذكرة وكذلك

أعضاء لجنة

المناقشة لقبول مناقشة هذا البحث ،

والى كل من قدم لنا المساعدة في إتمام هذا العمل .

وشكرا جزيلا

## الملخص :

تناولت دراستنا واقع الإدارة الالكترونية في المؤسسة (دراسة الحالة مؤسسة اتصالات الجزائر -ورقلة-)والتي كانت تهدف من خلالها إلى

إزالة الغموض حول واقع ومدى تطبيقها على ارض الواقع .وبناءا عن هذا كله قمنا بطرح الإشكال التالي :

ما هو واقع تطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة ؟

ولتحليل هذه الإشكالية قسمت إلى تساؤلات فرعية وهي :

\* ما متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة ؟

\* ما هي درجة تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة ؟

\* ما معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة ؟

وقسمنا هذه الدراسة إلى إطار منهجي وتطبيقي

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة ومكانة الإدارة الالكترونية في المؤسسة اتصالات , ولتحليل هذه الدراسة

استخدمنا المنهج الوصفي واعتمدنا على العينة العشوائية ولجميع البيانات اعتمدنا على استمارة الاستبيان ، واعتمدنا على الدراسات

السابقة والمقاربة النظرية الحتمية التكنولوجية ، أما في الجانب التطبيقي قمنا بتحليل نتائج الاستبيان في شكل جداول ، وتوصلنا إلى نتائج

أهمها :

- الإدارة الالكترونية تمثل منهج حديث يقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تتميز بخصائص تميزه عن غيره من المناهج .
- المؤسسة الجزائرية لم تصل إلى الحد الكافي لتطبيق الإدارة الالكترونية بشكل فعلي وفعال .
- لابد من توفر المؤسسة الجزائرية على بنية تحتية قوية لسير نحو الإدارة الالكترونية .

Our study dealt with the reality of electronic management in the institution (case study Algeria Telecom Corporation -Ouargla-), through which it aimed to

Removing the ambiguity about the reality and the extent of its application on the ground. Based on all this, we put forward the following problems:

What is the reality of the application of electronic management in the institution Telecom Algeria Ouargla?

To analyze this problem, it was divided into sub-questions:

- \* What are the requirements for the application of electronic management in Algeria Telecom Ouargla?
- \* What is the degree of application of electronic management in Algeria Telecom Ouargla?
- \* What are the obstacles to the application of electronic management in Algeria Telecom and Ouargla?

We divided this study into a methodological and applied framework

This study aims to know and the status of electronic management in the organization communications, and to analyze this study

We used the descriptive approach and relied on the random sample, and for all data we relied on the questionnaire, and we relied on studies

precedent and the inevitable theoretical approach to technology. As for the practical side, we analyzed the results of the questionnaire in the form of tables, and we reached the results

The most important of them:

Electronic management represents a modern curriculum based on information and communication technology, which is characterized by characteristics that distinguish it from other curricula.

- The Algerian institution has not reached a sufficient level to apply electronic management effectively and effectively
- The Algerian institution must have a strong infrastructure to move towards electronic management

**Keywords:** electronic management, institution.

## قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
I	لشكر والتقدير
II	قائمة المحتويات
III	قائمة الجداول
IV	الملخص
ا ، ب	مقدمة
1	لفصل الأول: الإطار المنهجي
2	تمهيد
3	الإشكالية
4	2-أسباب اختيار الموضوع:
5	3-أهمية الدراسة
6	4-أهداف الدراسة
7	5-تحديد المصطلحات والمفاهيم
8، 9	6- منهج الدراسة
10-12	7- أدوات جمع البيانات
13	8- عينة الدراسة +مجتمع الدراسة
14-19	9- الدراسات السابقة
20-23	10- المقاربة النظرية
24	لفصل الثاني: الإطار التطبيقي



25	تمهيد
26	1- حدود الدراسة:
27	2- التعريف بمؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة
31	- الهيكل التنظيمي للمؤسسة
23-66	4- عرض وتحليل بيانات الدراسة
67-68	5- النتائج الدراسة ..و التوصيات
70	خاتمة
71-74	قائمة المراجع
75-80	الملاحق

## قائمة الجداول

العنوان	الصفحة
32	الجدول (1) يوضح جنس العينة
33	الجدول (2) يوضح سن العينة
34	الجدول (3) يوضح المستوى التعليمي للعينة
35	الجدول (4) يوضح الخبرة المهنية للعمال في المؤسسة
36	الجدول (5) يوضح طريقة التوظيف في المؤسسة
37	الجدول (6) يوضح استعمال الحاسوب خلال العمليات اليومية
38	الجدول (7) يوضح مدى توفر الانترنت على مستوى المكاتب
39	الجدول (8) يوضح اتصال أجهزة الحاسوب فيما بينها داخل المؤسسة
40	الجدول (9) يوضح الموارد البشرية المتخصصة في تسيير المواقع الإلكترونية
41	الجدول (10) يوضح الأجهزة المتوفرة داخل المؤسسة
42	الجدول (11) يوضح مدى تقديم المؤسسة لدورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات
43	الجدول (12) يوضح القوانين والتشريعات التي تضبط تطبيق الإدارة الإلكترونية
44	الجدول (13) يوضح أداء مهام المؤسسة بواسطة تكنولوجيا الاتصال الحديثة
45	الجدول (14) الإجابة بنعم . وماهي هذه التكنولوجيات
46	الجدول (15) يوضح امتلاك المؤسسة لقاعدة بيانات لتخزين المرسلات والوثائق
47	الجدول (16) الإجابة بنعم فما هو غرض منها

48	الجدول(17) يوضح تبني المؤسسة إستراتيجية واضحة في مجال تقديم الخدمات الالكترونية للمواطنين
49	الجدول(18) يوضح إذا كانت الإجابة بلا . كيف اثر على أداء الوظيفي
50	الجدول(19) يوضح اعتماد المؤسسة على نظام شبكات الداخلية ( ANTRA NET )
51	الجدول (20) يوضح الإجابة بنعم ، كيف هي المعاملات التي تقوم بها هذه الشبكات
52	الجدول (21) يوضح اعتماد المؤسسة على نظام شبكات الخارجية ( EXTRA NET )
53	الجدول (22) يوضح الاجابة بنعم ، كيف هي المعاملات التي تقوم بها هذه الشبكات
54	الجدول(23) يوضح مدى تعامل المؤسسة على نظام البريد الالكتروني
55	الجدول (24) يوضح الاجابة بنعم. الجماهير التي يتعامل معها من خلال البريد الالكتروني
56	الجدول(25) يوضح الثقة في التعاملات الالكترونية في مجال الإدارة
57	الجدول(26) يوضح مدى توفر المؤسسة لدعم الفني المستمر للموظفين في مجال الإعلام الآلي
58	الجدول (27) يوضح العوائق التي ترى انها تحول دون تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة
59	الجدول (28) يوضح محدودية في تدفق شبكة الانترنت في المؤسسة
60	الجدول ( 29) يوضح اقتناع الموظفين بالتعامل مع نظام الإدارة الالكترونية
61	الجدول (30) يوضح الإجابة بنعم . الى مايعود ذلك
62	الجدول (31) يوضح مدى تخوف الموظفين من استخدام التقنية الحديثة (الحاسوب ، الانترنت )

63-66	الجدول (32) يوضح ضعف برامج حماية البيانات والمعلومات داخل الأجهزة
-------	---

### قائمة الأشكال

العنوان	الصفحة
32	الشكل (1) يوضح جنس العينة
33	الشكل (2) سن العينة
34	الشكل (3) يوضح المستوى التعليمي للعينة
35	الشكل (4) الخبرة المهنية للعمال في المؤسسة
36	الشكل (5) طريقة التوظيف في المؤسسة
37	الشكل (6) استعمال الحاسوب خلال العمليات اليومية
38	الشكل (7) مدى توفر الانترنت على مستوى المكاتب
39	الشكل (8) اتصال أجهزة الحاسوب فيما بينها داخل المؤسسة
40	الشكل (9) الموارد البشرية المتخصصة في تسيير المواقع الإلكترونية
41	الشكل (10) الأجهزة المتوفرة داخل المؤسسة
42	الشكل (11) مدى تقديم المؤسسة لدورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات
43	الشكل (12) القوانين والتشريعات التي تضبط تطبيق الإدارة الإلكترونية
44	الشكل (13) أداء مهام المؤسسة بواسطة تكنولوجيا الاتصال الحديثة
45	الجدول (14) التكنولوجيا الاتصال الحديثة
46	الشكل (15) امتلاك المؤسسة لقاعدة بيانات لتخزين المرسلات والوثائق
47	الشكل (16) الغرض من امتلاك المؤسسة لقاعدة البيانات التخزين المرسلات والوثائق
48	الشكل (17) تبني المؤسسة إستراتيجية واضحة في مجال تقديم الخدمات

	الإلكترونية للمواطنين
49	الشكل (18) كيفية التأثير على الأداء الوظيفي
50	الشكل (19) يوضح اعتماد المؤسسة على نظام شبكات الداخلية ( ANTRA NET )
51	الشكل (20) المعاملات التي تتم عبر نظام شبكات الداخلية
52	الشكل (21) اعتماد المؤسسة على نظام شبكات الخارجية ( EXTRA NET )
53	الشكل (22) المعاملات التي تتم عبر نظام الشبكات الخارجية
54	الشكل (23) مدى تعامل المؤسسة على نظام البريد الإلكتروني
55	الشكل (24) الجماهير التي يتعامل معها من خلال البريد الإلكتروني
56	الشكل (25) الثقة في التعاملات الإلكترونية في مجال الإدارة
57	الشكل (26) مدى توفر المؤسسة لدعم الفني المستمر للموظفين في مجال الإعلام الآلي
58	الشكل (27) العوائق التي ترى أنها تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة
59	الشكل (28) محدودية في تدفق شبكة الانترنت في المؤسسة
60	الشكل (29) اقتناع الموظفين بالتعامل مع نظام الإدارة الإلكترونية
61	الشكل (30) سبب اقتناع الموظفين بالتعامل مع نظام الإدارة الإلكترونية
62	الشكل (31) مدى تخوف الموظفين من استخدام التقنية الحديثة (الحاسوب ، الانترنت )
63-66	الشكل (32) ضعف برامج حماية البيانات والمعلومات داخل الأجهزة

---

مقدمة

---



## مقدمة :

تتسابق المؤسسات والمنظمات للحصول على رضا الزبون من خلال تقديم أفضل الخدمات التي تلبي طلباته وحاجته . وتعتمد في ذلك على أساليب وطرق متنوعة تركز على إيصال الخدمات بالمواصفات المطلوبة وبالوقت المطلوب . فضلا عن استخدام التقنيات الحديثة في إدارة الخدمات المتمثلة بأدوات المعرفة المعاصرة ، ومنها التقنيات الإدارية الالكترونية التي تركز على استبدال الوسائل و الأساليب التقليدية اليدوية إلى أساليب الالكترونية الحديثة والتي تعتمد على تطبيقات الحاسوب الآلي وشبكة الانترنت . حيث تعد الإدارة الالكترونية من المواضيع الحديثة التي تختص بالاهتمام المتزايد من قبل الباحثين في مختلف الميادين العلمية كونها إحدى الضروريات إدارة المؤسسة العصرية لصدور في وجه التحديات التي تواجه العمل الإداري ،

لقد افرز التحول نحو الإدارة الالكترونية جملة من التغييرات على كافة المؤسسات العمومية والاقتصادية ، كإعطائها كثير من الفرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وانجاز المعاملات وبالتالي يمثل نقله نوعية في الخدمات التي تقدمها المؤسسات إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة وتوجهها العالمي ، يشجع على تبني نظم الخدمات الالكترونية ، حيث أن هناك جملة من المبادرات التي تقدمها الدولة الجزائرية في هذا المجال هذه المبادرات عرفت نجاحات في بعض القطاعات كما واجهت تحديات وصعوبات في قطاعات أخرى وهو ما يفرض على الباحثين القيام بدراسات وبحوث دقيقة تمكن من معرفة متطلبات ومرتكزات ومعالم الانجازات ومواصلة البحث بغية الكشف عن بعض التحديات والمعوقات المانعة من تحقيق التحول نحو الخدمات الالكترونية في المؤسسة .



ونظرا لأهمية الإدارة الالكترونية البالغة في المؤسسات العمومية والاقتصادية من خلال الوظائف التي تؤديها ارتأينا في دراستنا هذه لمعرفة واقع الإدارة الالكترونية في المؤسسة الجزائرية وكذلك متطلبات تجسيدها ومدى تطبيقها على أرض الواقع ، وعلى هذا الأساس قسمت الدراسة إلى إطار منهجي وإطار تطبيقي .

في إطار المنهجي تم طرح إشكالية البحث وتفريغ التساؤلات إلى جملة من الفرضيات والأهداف سعت الدراسة إلى تحقيقها ومدى أهمية الموضوع ، كما تم توضيح الأسباب التي من أجلها تم اختيار الموضوع ، وتناولنا أيضا عرضا للمفاهيم الأساسية التي تتمحور حول موضوع دراستنا تم قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي واختارنا العينة المتاحة التي تقدر ب (50) موظف إداري في مؤسسة اتصالات ورقلة ، بالإضافة إلى الدراسات السابقة والمقاربة النظرية الحتمية التكنولوجية .

وتضمن الإطار المنهجي بتفريغ وتحليل البيانات التي قمنا بجمعها من خلال استمارة الاستبيان ، من تبويبها ، تحليلها وتفسيرها من أجل التوصل إلى النتائج المرجوة من هذه الدراسة .

---

---

# الجانب المنهجي

---

---

تمهيد

المبحث الأول: موضوع الدراسة

1. الإشكالية

2. أسباب اختيار الموضوع

3. أهمية الدراسة

4. أهداف الدراسة

5. تحديد المصطلحات والمفاهيم

6. منهج الدراسة

7. أدوات جمع البيانات

8- عينة الدراسة +مجتمع دراسة

8. 9الدراسات السابقة

10 . المقاربة النظرية

### تمهيد

إن الإطار المنهجي للدراسة يعد من أهم الفصول النظرية بالنظر لما يحمله من تحديد منهجي للاتجاه الذي ستكون عليه باقي الفصول النظرية حيث ستعرض فيه جملة من المبررات والأهداف التي يسعى إليها من خلال اختبار الموضوع واقع الإدارة الالكترونية في المؤسسة اتصالات ورقلة ، و نحو تحديد المعالم الدراسة الميدانية بناءا على صياغة الدقيقة للإشكالية البحث وتساؤلات الدراسة وكذا جملة من المؤشرات التي سنتناولها الدراسة وكذلك بالدراسات السابقة التي تناولت الموضوع وختاما بالمقاربة النظرية إلي استخدمناها في الدراسة .

### الإشكالية

إن التطور السريع في أنظمة وشبكات الاتصال ونظام المعلومات كان سببا لمراجعة الإدارة العامة بتشكيلها التقليدي والسير نحو الإدارة الإلكترونية التي توفر الكثير من فرص النجاح، السرعة والشفافية والفعالية في تقديم الخدمات العامة، ونظرا لما تحقق الإدارة الإلكترونية من نتائج إيجابية، حيث أصبحت المؤسسة الرسمية والخاصة منها تتسابق في

استخدام أحدث الابتكارات في المجال الإداري. وذلك بظهور شبكة الانترنت والتي تعتمد على التنسيق الداخلي للمؤسسة والتعامل مع جمهورها الخارجي ومع ظهور هذه التعاملات الخدماتية الإلكترونية وتوسعها بشكل متزايد، فصارت المؤسسة تميل إلى بلوغ ما يعرف بالإدارة الإلكترونية. الإدارة الإلكترونية تعتمد عليها مختلف المؤسسات لتحقيق أهدافها الموجودة بكفاءة عالية باعتبارها القوة الدافعة لتحولات الاقتصادية والاجتماعية حيث تعمل على تنشيطها الإجراءات وتوفير البيانات المعلومات لكافة المستخدمين وتعد عسبا الحياة داخل المؤسسة لكسب وضم الجمهور للمؤسسة وقبوله لها.

حيث تعد الإدارة الإلكترونية منظومة رقمية يكمن جوهرها في تغيير نمط وأسلوب تفاعل وتعامل المواطنين والزبائن سواء في المؤسسات الحكومية أو خاصة على اختلاف توجهاتها وأحجامها وهذا من خلال الانتقال من النمط البدوي إلى النمط الإلكتروني.

شكلت الإدارة الإلكترونية حلقة جديدة في بناء تصور حديث في تطبيقها فنتج عنها تحولات جوهرية في طرق أداء الخدمات التي تقدمها لمواطنين بطريقة إلكترونية، تتسم بفاعلية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها الوقوف بطوابير طويلة أمام المواطنين في الإدارة العمومية لذلك جاءت الإدارة الإلكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات

الحاسوب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير الطرق التقليدية وكذا الدعم المتواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها والمواطنين والوصول إلى ما يعرف بالإدارة العامة الرشيدة.

لذلك جاءت الإشكالية المركزية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية يطرح التساؤل الرئيسي:

**ما هو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ؟**

وقد انبثقت عنه التساؤلات فرعية وهي كالاتي:

\* ما متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية الاتصالات ورقلة؟

\* ماهي درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الاقتصادية الاتصالات ورقلة ؟

\* ما معوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الاقتصادية اتصالات ورقلة ؟

### 2- مبررات اختيار الموضوع:

إن موضوع واقع إدارة الإلكترونية في المؤسسة من المواضيع الهامة والحديثة التي تستوجب البحث والتدقيق العلمي وبذلك فإن اختيار الموضوع جاء نتيجة تضافر جملة من أسباب أهمها :

#### 1-مبررات ذاتية:

\* الرغبة في الاهتمام الشخصي لدراسة الموضوع .

\* إثراء المعارف حول موضوع الدراسة.

\* الرغبة في الحصول على درجة العلمية من خلال إعداد وتقديم مذكرة حول موضوع الدراسة .

ب- مبررات موضوعية:

\* إعطاء للموضوع قيمة علمية مضافة.

\* الموضوع يتميز بالجدية والأصالة في الموضوع على مستوى الطابع الأكاديمي ومحدودية الدراسات والأبحاث التي تعنى به.

\* موضوع إدارة الإلكترونية موضوعا متجددا يتماشى مع مختلف التطورات والتغيرات الحالية.

3- أهمية الدراسة:

لموضوع الدراسة أهمية بالغة على مستوى العلمي والعملية وتكمن في :

أ- أهمية العلمية:

لموضوع الدراسة أهمية بالغة على مستوى العلمي و العملية وتكمن في:

- إتباع المنهج العلمي وإثراء التراث النظري بإضافة جديدة لتراكم المعرفي حول الموضوع.
- أهمية هذه الدراسة تكمن في كونها تقدم رؤية من زاوية جديدة في بحث ودراسة الموضوع.
- مساهمة التطوير العلمي لدراسة الإدارة الإلكترونية.

ب- أهمية العملية:

- تقديم اقتراح يساهم في استفادة المسؤولين في هذا المجال من تفعيل وتطوير الإدارة الإلكترونية.
- المساهمة في إثراء المكتبات الأدبيات الإدارية نظرا لندرة الدراسات والأبحاث الحديثة في الإدارة الإلكترونية.

- تسليط الضوء على إدارة الإلكترونية وأهمية تطبيق المسؤولين في المؤسسة الاقتصادية.

### 4- أهداف الدراسة:

يعتبر البحث العلمي نشاطاً لأنه يسعى إلى تحقيق أهداف محددة وواضحة وعليه يمكن تحديد أهداف ومنها :

- التعرف أهم متطلبات تطبيق إدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر .

- التعرف على درجة توظيف إدارة الإلكترونية في المؤسسة.

- معرفة أهم معوقات التي قد تواجه الإدارة الإلكترونية في المؤسسة.

### 5- تحديد مفاهيم الدراسة:

يمكن تحديد المفاهيم الرئيسية وأساسية للموضوع على أنها تساعد على إعطاء الصورة الموضوعية للبحث وتساعد على إمكانية التعريف والتحديد الدقيق لمسألة البحث وذات الصلة بالدراسة :

واقع- الإدارة- الإدارة الإلكترونية- المؤسسة الاقتصادية .

### تعريف الواقع:

لغة: مشتق من الفعل الثلاثي ( وقع، يقع، وقوع) ومعناه الحاصل في الواقع أي لشخص الموصوف بالواقع بمعنى الحصول و الوجود.<sup>1</sup>

اصطلاحاً: وهو فهم أحوال الناس و الوقائع المعاصرة والأحداث الجارية عامة أو الخاصة لمعرفة حقيقتها وأساليبها و أسبابها وآثارها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> المنجد في اللغة والإعلام ، دار المشرق ، بيروت ، لبنان سنة 2000 ، ص19 .

**التعريف الإجرائي:** هو معرفة المجريات والأحداث التي تقع بين الموظفين والتواصل بينهم من خلال المؤسسة الاقتصادية مديرية اتصالات داخلها و معرفة الأسباب للأحداث الجارية في مؤسسة اتصالات ورقلة.

### تعريف الإدارة:

**لغة:** مشتقة من الفعل دار دوارنا أي تحرك وعاد إلى حيث كان أو إلى ماكان عليه.

قولهم أدار الشئ أحاط به وأدار تخطاه ودوار على المر عالجوه وهي الاسم والمصدر من أدار و المدير هو من يتولى النظر في الشئ وهو لاحقا من يتولى إدارة جهة معينة.<sup>2</sup>

- اصطلاحا: كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها " مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الانترنت والاتصال الإلكترونية عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة لتقديم خدمات والمعاملات للأفراد والحصول على معلومات في شتى المجالات بيسر وسهولة."<sup>3</sup>

### الإدارة الإلكترونية:

وتعرف الإدارة الإلكترونية على أنها " منهجية إدارية جديدة تقوم على استيعاب والاستخدام الوعي لتقنيات المعلومات و اتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في مؤسسة عصر العولمة والتغيير المستمر." <sup>4</sup>

- وهي كذلك القدرة: على استخدام تكنولوجيا المعلومات واتصالات والتقنيات الحديثة لتنفيذ الأنشطة الإدارية الإلكترونية عبر الانترنت وشبكات الحاسبات الآلية، وتقديم الخدمات الآلية

<sup>1</sup> أمينة جعفر، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في اتصال والعلاقات العامة، جامعة يحي فارس المدية 2014/2015، ص04.

<sup>2</sup> محمد سمير احمد، إدارة الالكترونية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن 2009، ص19.

<sup>3</sup> محمد متولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق إدارة الالكترونية في الدول العربية، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول التي نظمتها شرطة دبي ما بين (24-26 افريل 2003) ص18.

<sup>4</sup> علي السلمي، خواطر في إدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر 2001، ص323.



في كل مكان وزمان سعيا لجودة الأداء وتحسينه وتوحيد الإجراءات وسرعة التنفيذ وخفض التكلفة وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة بهدف تحقيق أهداف المنظمات بأقل وقت وجهد وتكلفة و تطوير العمليات الإدارية<sup>1</sup>.

**التعريف الإجرائي:** الإدارة الإلكترونية هي تلك العملية إدارية وقوانين وعمليات المترابطة لتنفيذ المهام وأعمال إدارية والتي تعتمد على استخدام تقنية وتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة.حيث أنها تسهل وتحسن في أداء وتطوير العمل في مؤسسة اتصالات.

**تعريف المؤسسة:**هي منظمة تم تأسيسها من أجل تحقيق نوع ما من الأعمال مثل تقديم الخدمات وفقا لمعايير تنظيمية خاصة في مجال عملها<sup>2</sup>.

وتعرف المؤسسة أيضا " بأنها تسعى إلى تحقيق هدف ما سواء كان تعليميا، وظيفيا أو اجتماعيا"<sup>3</sup>.

وتعرف كذلك أنها " إنشاء تأسيس مكان خاص أو عام من أجل تطبيق برنامج معين أو فكرة ما"<sup>4</sup>.

**تعريف الإجرائي:**المؤسسة بصورة عامة هي تركيبة يبدعها الإنسان، حيث تشمل كل التنظيمات القائمة في مجتمع وهذا من أجل تحقيق أهداف مشتركة ومحددة.

## 6- منهج الدراسة:

إن طبيعة الظاهرة المدروسة تفرض على الباحث اختيار المنهج الذي يجعله يصل إلى الحقائق مقبولة ونتائج أكثر دقة.

<sup>1</sup>الدايني،رشاد خضير (2010)، اثر إدارة الالكترونية ودور تطوير المواردال بشرية في تحسين أداء المنظمة (رسالة ماجستير ، جامعة الأردنية ، أردن)ص10.

<sup>2</sup>Institution،"buiuess Dictionary".Retrived 24/02/2017. Edited

<sup>3</sup>Institution،" Oxford Dictionaries. "Retrieved 24/02/2017 . Edited

<sup>4</sup>Institution ، "Dictionary. com.Retrieved" 24/02/2017 .Edited

فالمنهج عملية فكرية منظمة أو أسلوب أو طريق منظم....وهادف يسلكه الباحث بغية إيجاد حلول لمشاكل او ظاهرة بحثية معينة.

\* **المنهج الوصفي:** يعتبر المنهج الوصفي طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع المعلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.<sup>1</sup>

ويعتبر كذلك طريقة لتحليل والتغيير بشكل علمي منظم من اجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية يوصف الظاهرة المدروسة ويجمع أوصاف الدراسة و المعلومات الدقيقة فيهتم بالوصف الدقيق ويعبر عنها تعبيراً كيمياً أو كميًا.<sup>2</sup>

وبما أن دراستنا حول واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية، فهي تنتمي إلى الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الإعلام والاتصال والمنهج هنا هو المنهج المسحي والذي يعرف بأنه منهج وصفي يعتمد عليه الباحثين في الحصول على معلومات وافية و دقيقة.لذا قمنا باعتماد هذا المنهج في دراستنا من أجل توضيح حقيقة الإدارة الإلكترونية في مجتمع الدراسة التي يتمثل في المؤسسة العمومية عموماً والتي يصعب الوصول إلى إحصائيات دقيقة حولها وهو ما دفعنا إلى تحليل وضعها بالأخص في المؤسسة اتصالات لولاية ورقلة من أجل التعرف على الظروف المحيطة به.

وهذا عن طريق إجراء دراسة ميدانية للمكان وجمع البيانات من خلال استمارة الاستبيان للتعرف على مختلف مميزات ومتطلبات ومعوقات الإدارة الكترونية<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> شفيق محمد ، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية ، الاسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث 1985، ص80 .  
<sup>2</sup> الحسن إحسان محمد ،الأسس العملية لمناهج البحث اجتماعي ، بيروت ؛ دار الطبعة للطباعة والنشر 1982 ، ص 187 .  
<sup>3</sup> عامر ابراهيم قند يحيى،البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والكترونية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطاعة ،عمان،اردن ، 5ط ، 2014،ص99.

**منهج دراسة الحالة :** الذي يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة المعنية أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها بقصد الوصول إلى تعميمات متعلقة بالوحدة محل الدراسة وكذا في جمع أكبر قد ممكن من المعلومات والبيانات حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية لولاية ورقلة.

### 7- أدوات جمع البيانات:

يستلزم على الباحث الالتزام باستخدام جملة من الوسائل والتقنيات تمكنه من جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات التي تخص بحثه وهذا لأن طبيعة الموضوع وخصوصيته تفرض الباحث جمع البيانات بأداة المناسبة للدراسة، حيث تساعده على استقصاء المعلومات من المبحوثين بأسلوب علمي مضبوط. ولهذا الغرض اعتمدنا في هذه الدراسة في جمع البيانات اللازمة على الملاحظة والاستبيان.

### **الملاحظة:**

"تعد أداة الملاحظة من أساليب جمع البيانات عن طريق قيام الباحث بملاحظة الظاهرة. والملاحظة بأنها أداة علمية تستخدم في جمع البيانات حول موضوع معين عن طريق الاستخدام الشخصي للباحث سواء كان ذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة".<sup>1</sup>

وتعرف الملاحظة "على أنها من أهم الأدوات الرئيسية إلي تعتبر مصدرا أساسيا للحصول على البيانات اللازمة وتعتمد على حواس الباحث وقدرته الفائقة على ترجمة ما لاحظته و تلمسه إلى عبارات ذات معاني و دلالات".<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمود ربيع محمد، *مناهج البحث في العلوم السياسية*، الكويت، مكتبة الفلاح 1987، ص 70 .  
<sup>2</sup> فضيل ديلو وآخرون، *أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية (سلسلة العلوم الاجتماعية)*، منشورات جامعة منتوري قسنطينة، دار البحث قسنطينة 1999، ص 189 .

ولقد اعتمدنا على هذه الأداة انطلاقاً من مشاهدة عمال المؤسسة أثناء تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل مكاتبهم في مؤسسة الاتصالات أثناء مزاوله عملهم وكذلك أثناء قيامهم بجولات استطلاعية، و وقت البحث عن تعداد العينة بالمؤسسة الاتصالات وكيف يتم إرسال البيانات و الوثائق إلكترونياً وكيفية استقبالها وكذلك ساعدتنا في بناء الاستبيان و أسئلته .

### الاستمارة ( الاستبيان ) :

وهي " أداة أو وسيلة لجمع البيانات في شكل مطبوعة تتكون من قائمة من الأسئلة توجه للأفراد المفحوصين للإجابة عنها بأنفسهم وذلك من أجل الحصول على معلومات حول موضوع ما " <sup>1</sup>.

وكذلك هي: " مجموعة من الأسئلة المقننة ( مغلقة أو مفتوحة) التي تواجه إلى المبحوثين من أجل الحصول على بيانات و معلومات حول قضية معينة أو اتجاه أو موقف معين" <sup>2</sup>.

وتعرف أيضا بأنها: " وسيلة للدخول في اتصال بالمخبرين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحدا تلو الآخر وبنفس الطريقة. بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد انطلاقاً من الأجوبة المتحصل عليها" <sup>3</sup>.

ولقد ركزنا على هذه الأداة الأكثر من غيرها لمدى ملائمتها لموضوع الدراسة الذي يتطلب معلومات من إداريين كونه يحتوي على أسئلة شخصية. فالاستبيان يمنح الإجابة عن الأسئلة المطروحة بحرية وتمعن وقد صارحنا في هذه الدراسة

الحالية جملة من الأسئلة المتعلقة بالموضوع لمعرفة مدى وجود تطبيق الإدارة الإلكترونية من متطلباتها ومعوقاتهما.

<sup>1</sup> عبد الملك ، طه عبد الرحمان وآخرون ، مدخل الى البحث العلمي ، دار الكتاب الحديث القاهرة 2013 ، ص86 و87 .  
<sup>2</sup> عبد الله عامر الهماي ، أسلوب البحث الاجتماعي وتقنيات ( بنغازي منشورات جامعة قار يونس 1988) ص183 .  
<sup>3</sup> موريس أنجرس ، منهجية البحث العلوم في العلوم إنسانية ( تدريبات عملية ) ، تر : بوزيد صحراوي وآخرون ، دار القصة للنشر ، الجزائر 2004 ، ص204 .

وللإجابة عن أسئلة الدراسة قمنا باستخراج مؤشرات لكل تساؤل من التساؤلات الفرعية للدراسة وبناءا على هذه المؤشرات استخرجنا منها أبعاد تم بلورتها إلى أسئلة لهذا الاستبيان . وجاءت كالآتي :

المحور البيانات الشخصية : وشملت متغير الجنس ، السن ، المستوى التعليمي والخبرة المهنية وطبيعة الوظيفة .

المحور الأول : بعنوان متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة .

المحور الثاني : درجة تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة .

المحور الثالث : معيقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة .

ولتحقيق من صحة الاستمارة للنزول بها إلى الميدان الدراسة قمنا بعرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين كانت رتبهم الأكاديمية كالآتي :

- الأستاذ بودريالة ، الأستاذ الزاوي محمد الطيب ، الأستاذ قانة مسعود ، الأستاذ صانع رايح

وبعد أداء الأساتذة المحكمين بأرائهم وتقديم ملاحظاتهم حول شكل ومضمون الاستمارة سواء كانت من حيث الصياغة اللغوية او مدى توافق الأسئلة مع موضوع الدراسة ومدى كفايتها لا ستعاب لجميع متغيرات وجوانب الدراسة ، قمنا باسترجاع هاته الاستمارات مع الأخذ بعين الاعتبار ملاحظات المحكمين وتوجيهاتهم وبالرجوع إلى الأستاذ المشرف قمنا بالتصحيح الاستمارة من جديد وشكلها النهائي .

**8- مجتمع البحث + عينة الدراسة :**

إن مجتمع البحث كما عرفه الباحثين " على أنه مجموعة كبيرة و محددة من الأفراد أو العناصر التي تمتلك صفة مشتركة واحدة أو أكثر وتحدد هذه الصفة بواسطة معايير." وهو كذلك "جميع مفردات الظاهرة إلي يدرسها الباحث أو جميع الأفراد والأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع الدراسة مشكلة البحث أي أنها العناصر التي تنتمي لمجال الدراسة " .

**عينة الدراسة :**

يعتبر اختيار العينة الممثلة للمجتمع المبحوث من أصعب الأمور التي تواجه الباحثين والدارسين. وتعرف أنها عبارة عن عدد محدد من المفردات التي سوف يتعامل معها الباحث معها منهجيا ويسجل من خلال التعامل البيانات الأولية المطلوبة ويشترط في هذا العدد أن يكون ممثلا لمجتمع البحث في الخصائص والسمات التي يوصف من خلالها هذا المجتمع. لقد اعتمدنا في دراستنا على عينة من عمال المؤسسة اتصالات التي هي محل دراستنا حيث اخترنا العينة القصدية . حيث يتكون مجتمع الدراسة من موظفين اداريين للمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة والذي بلغ عددهم **239**

موظف إداري ، وقد تم توزيع **50** استمارة استبيان على الموظفين المؤسسة .

**9- الدراسات السابقة :**

بعد اطلاعنا على مجموعة من الدراسات التي عالجت موضوع الإدارة الالكترونية من جوانب عديدة استعرضنا منها

أربعة دراسات وقمنا بتعليق عليها محددين أوجه الشبه وأوجه الاختلاف مع دراستنا وكذلك استقدينا :

**الدراسة الأولى:** دراسة لـ بوغلاشي عماد 2011 بعنوان " الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء الإدارات العمومية

دراسة الحالة وزارة العدل" . مذكرة الماجستير جامعة الجزائر3.

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الإدارات العمومية.دراسة الحالة وزارة

العدل من خلال الوقوف على مختلف المفاهيم والخصائص المنصبة حول الإدارة العمومية والتتويه بضرورة عصرنتها من خلال تبنيها لمفهوم الإدارة الإلكترونية في تعاملاتها.

**منهج الدراسة:** تم استخدام المنهج الوصفي و المنهج التحليلي وكذا اتبع أسلوب دراسة الحالة.

**أهم نتائج هذه الدراسة:**

- إن للإدارة العمومية دور هام في ضمان استمرارية الخدمة العمومية من جهة وتبرير خصوصية التسيير في هذه الإدارات من جهة أخرى التوجه إلى تبني تسيير عمومي حديث يخرجها من كنف أزمتها المشروعة سعيا منها لتحسين الأداء.

- في قطاع العدالة تم إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمل وزارة العدل من خلال توفير التجهيزات و الوسائل اللازمة لسيرها وسير قطاع العدالة بشكل عام وقد ساعد ذلك تجسيد بعض المشاريع الهامة على أرض الواقع.

- أما النتيجة العامة المتوصل إليها هذه الدراسة حيث أن الجزائر أدركت ان عملية التحسين والارتقاء بخدمات الإدارات العمومية لن تأتي إلا باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتحديث نفسها والتحول نحو طريق رقمي يزيد قوتها التنافسية من خلال تبني مشاريع الإدارة الإلكترونية. كما تفتنت أيضا إلى ضرورة توسيع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتجسيد مختلف المشاريع الإلكترونية.

### الدراسة الثانية :

دراسة ل عبد القادر عابان 2016/2015 تحت عنوان تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر. دراسة سوسيولوجية بلدية الكاليتوس بالجزائر العاصمة، أطروحة دكتوراه في علم اجتماع. قسم العلوم الاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة 2016/2015.

**هدف الدراسة:** هدفت الدراسة على قياس درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر كبلد يسعى لأن يكون في مسار الدول المتقدمة إداريا وعلميا. ومعرفة ما مدى وعي المدراء والعاملين في الإدارات الجزائرية بأهمية التقدم التكنولوجي و بالأخص تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارتهم.

- البحث عن فوائد وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر ومعرفة ما مدى وعي المواطنين عن وجود تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وقياس رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الإدارة الإلكترونية.

**منهج الدراسة:** اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهجين هما: المنهج الوصفي والمنهج الإحصائي وذلك من أجل الحصول على نتائج أكثر دقة وكذلك الإحاطة بالموضوع الإدارة الإلكترونية قدر المستطاع ومن بين أدوات التي استخدمها الباحث منها بطاقة الملاحظة، دليل المقابلة، أداة الاستخبار القياسي.



**عينة الدراسة:** قام الباحث باختيار عينتين تمثلان جزء المجتمع الإحصائي بحيث العينة الأولى ثم أخذها عن طريق التوزيع العشوائي لأفراد مجتمع الدراسة، أين يتم أخذ عينة متكونة من 62 فرد من المجتمع الإحصائي المقدر بـ 298 موظف إداري بنسبة خطأ معياري تقدر بـ 7.56، بينما العينة الثانية قصدية تمثل 32 فرد من الأشخاص الذين يأتون للبلدية محل الدراسة.

**نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر حتى تساهم في عصرنة الإدارة التقليدية ومنها التحديات البشرية والتي تخص عدم توفر اليد العاملة المؤهلة إلكترونياً والتحديات التنظيمية والتي تخص نقص الإجراءات الإستراتيجية الإدارية والتحديات الاجتماعية التي تخص انخفاض وعي المواطنين بالتكنولوجيا الحديثة و تحديات التنمية والتي تخص عدم توفير الأجهزة التكنولوجية بالشكل الذي من شأنه أن يساهم في توفير جو وبناء بنية تحتية للإدارة الإلكترونية ما يجعل الإدارة الجزائرية لازلت تعاني من مخلفات العمل التقليدي و لازلت رهينة الإجراءات التقليدية.

**الدراسة الثالثة :** دراسة لشائع بن سعد مبارك السلطان القحطاني 2006، تحت عنوان مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكتروني في السجون، دراسة تطبيقية مع المديرية العامة لسجون بالمملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير في العلوم الإدارية. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية قسم العلوم الإدارية.

**هدف الدراسة:** تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك القيادات العامة لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون

السعودية والتعرف على مجالات توظيفها ومعوقات ذلك، وسبل مواجهة المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية.

### تساؤلات الدراسة :

- إلى أي مدى تدرك القيادات العاملة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية ؟

- ماهية مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية ؟

- ما متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية ؟

- ما المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية ؟

- ما سبل مواجهة المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية ؟

**منهج الدراسة:** استخدام الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي وتمثل الإستبانة الأداة الرئيسية لهذه الدراسة.

**عينة الدراسة:** طبقت هذه الدراسة على كل أفراد المجتمع المدروس البالغ عددهم 300 فرد.

### نتائج الدراسة:

- سرعة الرجوع للبيانات والمعلومات السابقة.

- توفير الكثير من الوقت للعاملين.

- زيادة كفاءة العمل الإداري.

- زيادة ارتباط الإدارات الفرعية بالمديرية العامة للسجون.

### الدراسة الرابعة :

الدراسة ل كلثوم محمد الكبيسي 2008. تحت عنوان متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز تضم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال.

**هدف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة على الكشف عن متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في دولة قطر وذلك من خلال التعرف على مجالاتها وتوظيفها والتعرف على أهم معوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل مؤسسة المعلومات في دولة قطر وسبل مواجهة المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات المعلومات.

تساؤلات الدراسة:

- ما متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

- ما مجالات توظيف الإدارة الإلكترونية؟

- ما المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

- ما سبل مواجهة المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات المعلومات ؟

**منهج الدراسة:** استخدمت هذه الدراسة منهج البحث المسحي الإرتباطي للكشف عن متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات المعلومات في دولة قطر.

مجتمع الدراسة: مركز نظم المعلومات ودعم اتخاذ القرار في دولة قطر التابعة للحكومات الإلكترونية.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات.
- الأمية الإلكترونية لدى القطاعات غير القليلة من المتعاملين مع الجهات الحكومية.
- عدم قدرة التشريعات والنظام الإدارية على مواكبة المستجدات في هذا المنظار.
- ضعف الوعي العام بأهمية ومزايا تطبيقات الإدارة الإلكترونية في القطاعات الحكومية.
- نقص التأهيل العلمي والتدريب للعاملين بالقطاعات الحكومية غم توفر تحضيرات على أعلى مستوى توفرها الدولة مما يؤدي لمقاومتهم لكل تغيير في هذا الاتجاه خوفا على وظائفهم ومصالحهم.
- ضعف برامج التوعية الإعلامية بالإدارة الإلكترونية الحكومية.

**التعقيب على الدراسة :**

بعد استعراض الدراسات السابقة توصلنا إلى انه هناك أوجه تشابه واختلاف بينها وبين موضوع دراستنا والتي تكمن في :

- اتفقت جميع الدراسات مع موضوع دراستنا في متغير واحد وهو الإدارة الإلكترونية بينما اختلفت في باقي المتغيرات .
- تناولت جميع الدراسات المنهج الوصفي التحليلي وهو نفس المنهج المعتمد في دراستنا ، باستثناء دراسة الرابعة اعتمدت على المسحي الارتباطي .

- اغلب الدراسات اعتمدت على أكثر من أداة في جمع المعلومات أهمها الاستبيان وهي

أداة لجمع البيانات وهي نفس الأداة المعتمدة في دراستنا وأخرى كالملاحظة والمقابلة. أما فيما يخص مجتمع البحث والعينة فقد اختلفت من دراسة إلى أخرى .

- وأخيرا أفادتنا هذه الدراسة في إثراء الجانب النظري لدراستنا .

### 10- المقاربة النظرية :

#### نظرية الحتمية التكنولوجية

التعريف لنظرية: تعد النظرية التكنولوجية لوسائل الإعلام ، من النظريات الحديثة والتي جاء بها "ألبرت مارشال ماكلوهان" في الستينات من القرن العشرين أكثر النظريات الإعلامية ا تنتشارا ووضوحا في الربط بين الرسالة والوسيلة الإعلامية، والتأكيد على أهمية الوسيلة في نوعية الاتصال تأثيره. الحتمية التكنولوجية هي نظرية اختزالية تهدف إلى توفير صلة سببية بين التكنولوجيا وطبيعة المجتمع يحاول أن يشرح لمن أو ما يكون أن يكون له سلطة مسيطرة في الشؤون الإنسانية ، حيث تتساءل النظرية عن مدى تأثير الفكر أو الفعل البشري بالعوامل التكنولوجية . وتعتبر من النظريات الحديثة التي ظهرت نتيجة التطورات في تكنولوجيات الإعلام والاتصال والتي تعبر عن الدور الذي تلعبه وسائل الإعلام في الوسط الاجتماعي واهم التأثيرات الجوهرية التي كان سببها الرئيسي وسائل الإعلاموتكنولوجياتها التي غيرت نمطيا في نظام المعلومات والسلوك الإنساني .

#### افتراضات النظرية :

تعتمد هذه النظرية على ثلاث افتراضات أساسية هي كالاتي :

1- وسائل الاتصال هي امتداد لحواس الإنسان : يرى مارشال ماكلوهان الناس يتكيفون مع ظروف

البيئة في كل عصر من خلال استخدام حواس معينة ذات صلة وثيقة بنوع الوسيلة الاتصالية المستخدمة ، فطريقة عرض وسائل الإعلام للموضوعات وطبيعة الجمهور الذي تتوجه إليه. تؤثران على مضمون تلك الوسائل فطبيعة وسائل الاتصال التي تسود في فترة من الفترات هي التي تكون المجتمعات أكثر مما يكونها مضمون الرسائل الاتصالية .

2- الوسيلة هي الرسالة : لقد أولت نظرية ماكلوهان أهمية كبرى لدور الوسيط الوسيلة وتزداد خطورة الوسيط في العصر الحديث حيث تمكن من استحواذ على كل الفضاء . مهيمنا على كل أبعاد الحياة الإنسانية حيث ان الرسالة غدت أسيرة الوسيط الذي يثمنها . فالوسيلة الأساسية في الكتاب هي المطبوع والرسالة الأساسية في التلفزيون هي التلفزيون نفسه .

فالمضمون غير مهم وان المهم هو الوسيلة التي تنقل المحتوى وكذلك يشير ماكلوهان إلى أن لكل وسيلة خصائص خاصة بها جمهور من الناس ، كما يبدو آد لكل وسيلة خصائص خاصة بها تجعل الأفضل في إثارة موضوعات معينة .

3- وسيلة الاتصال الساخنة ووسائل الاتصال الباردة : إن مكلوهان في نفسه التغيير حسب نظرية الاتصال و التي

انتقلت من المرحلة الشفوية إلى مرحلة الكتابة إلى عصر الطباعة إلى عصر وسائل الاتصال الجماهيري ، ففي مستوى آخر كان هذا الانتقال من الاتصال الساخن إذ علاقة مباشرة متفاعلة بين المرسل والمستقبل إلى الاتصال البارد، إذ تكون هذه العلاقة ساكنة غير مباشرة مثل التلفزيون . كلما كانت الوسيلة باردة بدت الحاجة إلى تزويد الجمهور

بمعلومات أكثر ومن هنا أتت الشاشة السينمائية العريضة الساخنة والصورة التلفزيونية القومية الباردة.<sup>1</sup>

### انتقادات الموجهة لهذه النظرية :

- من بين الانتقادات الأولى للنظرية ما قدمه " ريتشارد بلاك " أن القرية العالمية التي زعم ماكلوهان وجودها لم يعد لها وجود حقيقي في المجتمع المعاصر ، حيث استمر العالم في المزيد من التطور والتسارع و أدى ذلك إلى تحطيم القرية العالمية وتحويلها إلى ذرات وشظايا متناثرة ومنعزلة .
- بالرغم من أهمية وسائل الاتصال ، يعتبر العديد الباحثين أن الجبرية التكنولوجية مبالغ فيها ، وهي تفسير أحادي ، يمكن اعتباره مجرد تعبير عن الثقافة الأمريكية المعاصرة وعن الآلية التي عاش ماكلوهان في ظلها ومن ثم لا يمكن تعميمه من الناحيتين التاريخية والجغرافية . بل حتى تصديقه بهذه الدرجة على المجتمع الأمريكي نفسه ، بالإضافة إلى كونه يفسر اختلاف النظم الاقتصادية والاجتماعية والسياسية .
- الحاجة للتفكير في موضوع الخيال الذي جاءت به النظرية تقسيمها لوسائل الاتصال ، فهناك من يقول أن قدر الخيال الذي يحتاج إليه ترجمة المطبوع إلى صور واقعية أكبر من ذلك الذي يتطلبه التلفزيون ، كما ان هناك من يقول أن غياب الصوت في الأفلام الصامتة يحتاج جهد تخيلي أكبر من الأفلام الصامتة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> محمد محمد ، حيدر فالح زايد ، مطبوعة حول نظرية التأثير ، جامعة ذي قار ، كلية الإعلام 2019 / 2020 ، ص4 و5 و6 .  
<sup>2</sup> حسان عماد المكارى ، أيلى حسين السيد ، الاتصال ونظرياته المعاصرة ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة 2006 .

### علاقة النظرية الحتمية التكنولوجية بدراستنا :

بعد تطلعنا على نظرية على نظرية مرشال ماكلوهان التي تعتبر وسائل الاتصال هي وسائل لنشر المعلومات وجزء من سلسلة التطور التكنولوجي فان الإدارة الالكترونية جاءت بعد سلسلة من هذه التطورات والتقدم في مجال التكنولوجيا المعلومات والاتصال ، إذا أدى ذلك إلى التخلي مبدئيا عن الإدارة الورقية حيث جاءت فكرة تحديث الإدارة كحتمية للالتحاق بهذه التطورات . وبما أن الاختراعات تؤثر على المجتمعات في شتى الميادين العامة وهذا مانجده من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية التي آثرت على جميع مجالات العمل الإداري .



---

# الجانب التطبيقي

---

تمهيد

1- حدود الدراسة

2- تعريف المؤسسة

3- هيكل التنظيمي للمؤسسة

4- عرض وتحليل البيانات

5- نتائج الدراسة

6- التوصيات

خاتمة

### تمهيد

تعتبر الدراسة الميدانية مكملة لدراسة النظرية في إجراء البحوث حيث تساعد الباحث للوصول إلى نتائج وحقائق ، تفسر وتوضح تساؤلات البحث وتبين مدى ارتباط الجانب النظري بالجانب الموجود في الواقع .

قمنا بوصف وتفسير البيانات من خلال جداول وأشكال بيانية تحتوي على عدد التكرارات والنسب المئوية المتحصل عليها من طرف المبحوثين وتحليل هذه النتائج كفيها .

## حدود الدراسة :

الحدود الزمانية : امتدت هذه الدراسة من حيث وقت انجازها من شهر نوفمبر 2022 إلى غاية جوان 2023 وامتدت من اختيار موضوع الدراسة ، إلى غاية الموافقة عليه من طرف الجامعة والمؤسسة المتربصين بها.

ولقد مرت دراسة بحثنا هذه بعدة مراحل وهي:

- مرحلة جمع المادة العلمية.

- مرحلة ضبط وصياغة الإطار المنهجي.

- مرحلة البدء في الجانب الميداني وهذا من خلال تصميم استمارة استبيان حيث

الدراسة الميدانية امتدت من 5 مارس إلى إتمام العمل وسبققتها زيارات استطلاعية

للمؤسسة بدايتها شهر ديسمبر لأخذ نظرة مبدئية لاختيارها كمجال للدراسة أم لا.

**الحدود البشرية:** يتمثل المجتمع البشري لدراسة الحالية في كل الإداريين والموظفين

الموجودين في

مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة .

## الحدود المكانية :

**المبحث الأول: مدخل للمؤسسة محل الدراسة**

سنمر بإسهاب إلى مراحل التي مرت بها مؤسسة اتصالات الجزائر إلى قرار انشاءها ثم اهم

المحطات عرجت عليها بالإضافة إلى أهدافها ثم تعريف بالمديرية ورقلة<sup>1</sup>.

**المطلب الأول: نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر**

**1-تاريخ اتصالات الجزائر:**

<sup>1</sup>www.algeriatelecom.dz

وعياب التحديات التي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999م بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد 2000 م، بحيث جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرسال فصل بي ننشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقا لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين ، بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر"، وثاني هما بالاتصالات ممثلة في " اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 مبيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات "VSAT" وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004 م، وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماما في 2005 م، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتمادا على تدارك التأخر المتراكم.

### 2- قانون 2000/03 و ميلاد اتصالات الجزائر:

نص القرار 032000 /المؤرخ في 05 أوت 2000 معن استقلالية قطاع البريد والمواصلات ،حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريدا لجزائر ،والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد ،وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر ،إذ وبعد هذا لقرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أو كلفتها مهمة المراقبة لتصبح بعده اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات تأس هم براسم الاجتماعي تنشط في مجال الاتصالات .فبعد

أزيد من عاميين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 200/03 ، أوضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003 م.

### 01 جانفي 2003 الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر:

جانفي 2003 م ،كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر ،حيث كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جوان في سنة 2003 ملكيت بدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأ ته مند الاستقلال ،لكن برؤى مغايرة تماما لما كان لهذا التاريخ ،حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد ،ومجبرة على إثبات وجودها في عالم ليرحم ، فيه المنافسة شرسة والبقاء فيه ألقوى ،والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

#### • تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر:

اتصالات الجزائر هي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم حددت مدتها ب ( 99 ) عام ، ويرأس مال عمومي قدر ب 115.000.000.000,00 :دج ،هي ملك لدولة بنسبة % 100 ، ومقيدة في السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 02B0018083 الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس، المحمدية بالجزائر العاصمة، هي رائدة في سوق الاتصالات الجزائرية التي تشهد نموا قويا ،تقدم مجموعة كاملة من خدمات الصوت والبيانات لزيائنها ،مصممة ابتكار سياسات واستخدامات جديدة موجهة لصالح العملاء.

أصبحت مهامها محصورة بموجب قانون 03/2000 الراجع للنظام الأساسي للمؤسسة العمومية الاقتصادية ،ذات طابع قانوني لشركة ذات أسهم ،دخلت رسميا في ممارسة نشاطها ابتداء من 2003/01/01 م وذلك باعتمادها على ثلاث أهداف في عالم التكنولوجيات الإعلام والاتصالات :**الجودة و الفعالية و نوعية الخدمات .**

رغبة منها في تحقيق مستوى عالي، قياسي، تقني واقتصادي واجتماعي لتبقى دوما الرائدة نظرا لوجودها في محيط تنافسي، هدفها تنمية سعتها والحفاظ على مكانتها العالمية كشركة إعلام واتصال في الجزائر، كما ساهمت أيضا في تنمية قدرات استعمال شبكة الانترنت. لها مواقع متعددة ومديريات عملية منفصلة تشرف بنفسها على نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة، وكانت تعمل تحت وصايتها 08 مفاوضات إقليمية، وهي: الجزائر العاصمة، الشلف، وهران، عنابة، قسنطينة، سطيف، بشار، ورقلة .

إلى أن جاء في بداية عام 2017 قرار إلغاء مفاوضات إقليمية و ألحقها بالمديريات التي تعمل معها في نفس الولاية على إن يتم ضم كل العتاد التابع لها بالإضافة إلى المراكز الجهوية وهذا التغيير التنظيمي أدى الى استحداث مراكز جديدة وهذا نتيجة إلى دمج مراكز مع بعضها أو إلغائها نهائيا نتيجة لتكنولوجيا الجديدة وتخلي مؤسسة على كوابل النحاسية و استبدالها بكوابل ألياف البصرية و تقنية MSAN بالإضافة إلى تقنية FTTH ذات التدفق العالي للانترنت.

### المطلب الثاني : أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر:

دخلت مؤسسة اتصالات الجزائر عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تحقيق الأهداف التالية:

- 1-الزيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل عمليات المشاركة في مختلف خدمات الاتصال لأكثر عدد من المستعملين خاصة في المناطق الريفية .
- 2-الزيادة في جودة ونوعية الخدمات المعروضة، وجعلها أكثر منافسة في خدمات الاتصال.
- 3-تنمية وتطوير شبكة وطنية للاتصالات، وفعالية توصيلها بمختلف طرق الإعلام.
- 4-المشاركة كمثل رئيسي في مجال فتح برامج تطوير لمؤسسة الإعلام في الجزائر.
- 5-تطوير الخدمات الجديدة ( البيع والشراء ) عبر الشبكة العنكبوتية، وكذل تطوير مراكز المعلومات والتوجيه.

6-التزويد بخدمات الاتصال عن بعد ،والتي تسمح بنقل وتبادل الأصوات ،الرسائل المكتوبة ،المعطيات الرقمية ،المعلومات المرئية والمسموعة ،... إلخ.

7-العمل على كسب سمعة حسنة والمحافظة عليها بالتخلي على أنماط التسيير التقليدية والتصرفات السلبية .

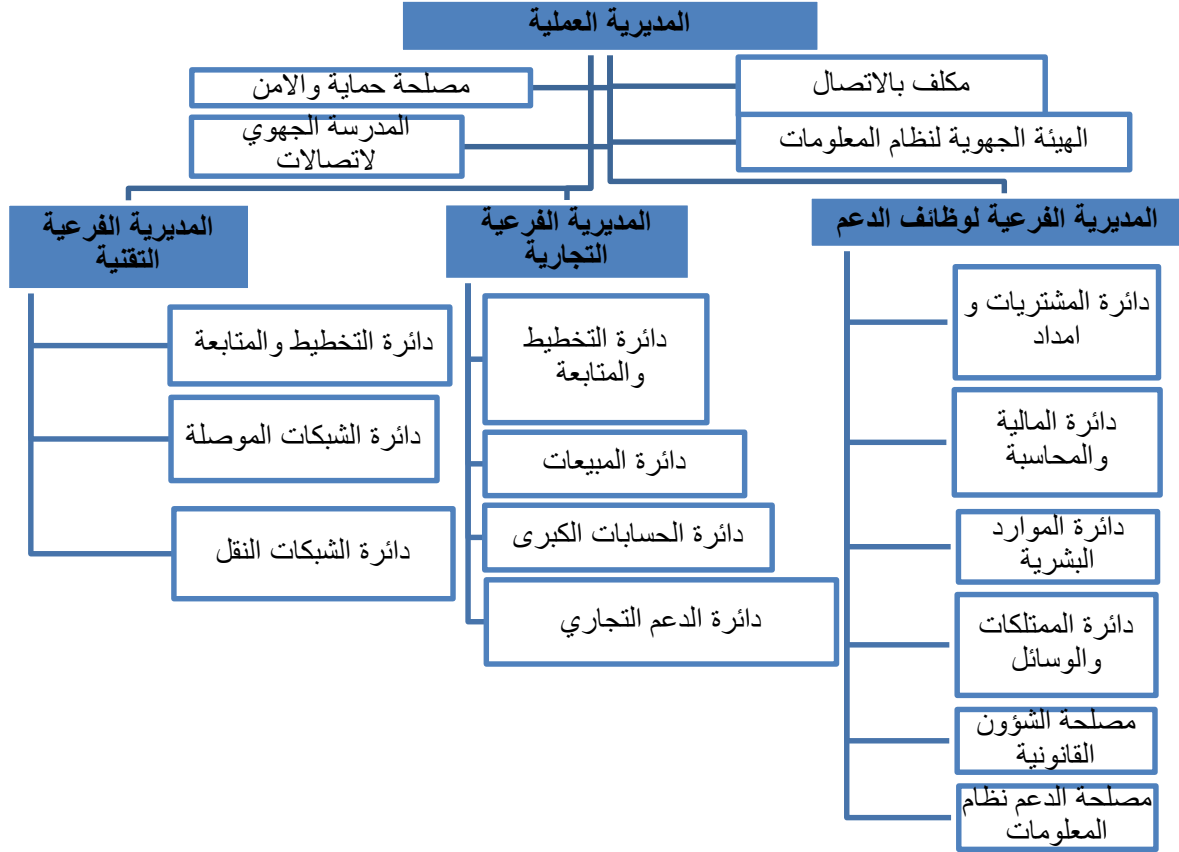
### المطلب الثالث: المديرية العملية للاتصالات بورقلة

#### 1/نشأة المديرية:

وفق قرار المديرية العامة رقم 02 /15 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائرتم تأسيس الوحدة العملية للاتصالات بورقلة ،وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في 1 جانفي 2003 ،أي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات إلى مؤسستين ،بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم، وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010 ،أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملية.

2/ الهيكل التنظيمي:

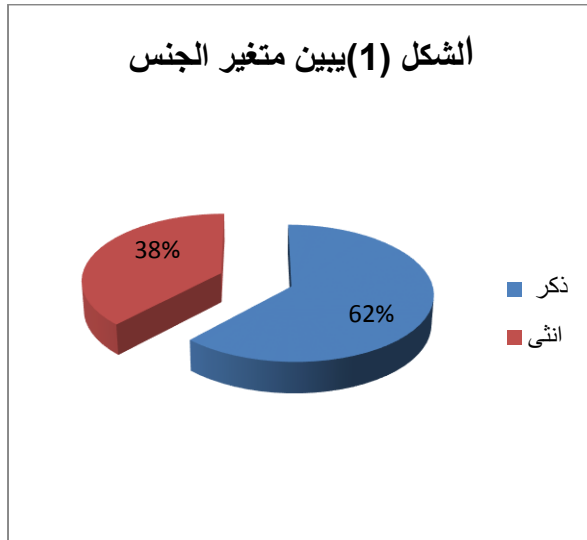
الشكل رقم (2-1) الهيكل التنظيمي لمديرية بورقلة لاتصالات الجزائر





المحور الأول : متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

جدول رقم (01) يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس



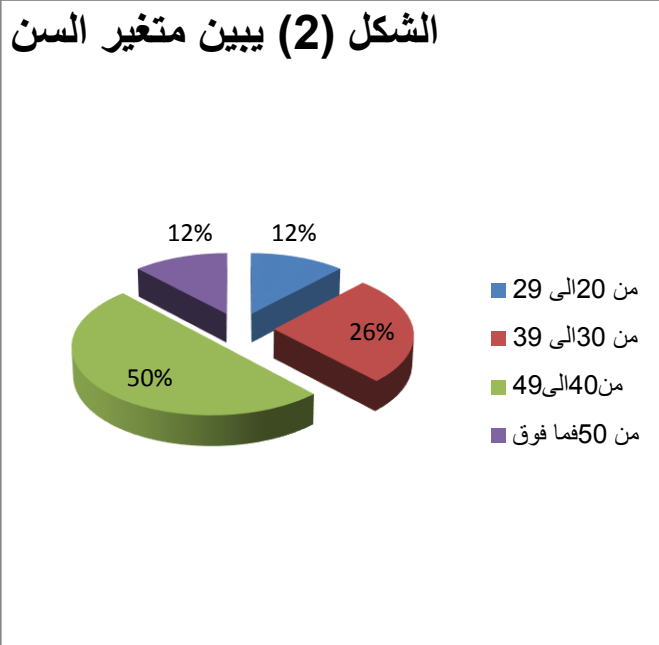
الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	31	62%
أنثى	19	38%
المجموع	50	100 %

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

تشير بيانات الجدول والمتعلق بالسؤال العينة حول متغير أن 31 مفردة من حجم العينات تتمثل في الذكور أي نسبة 62 % مقابل 38 % من إناث بما يقابل 19 مفردة .

وذلك يعود إلى طبيعة المجتمع وخصوص من هو الذي يقوم بهذا الأدوار بدلا عن المرأة حيث تتواجد في الخارج وداخل المؤسسة .

جدول رقم (2) يوضح توزيع العينة حسب متغير السن :



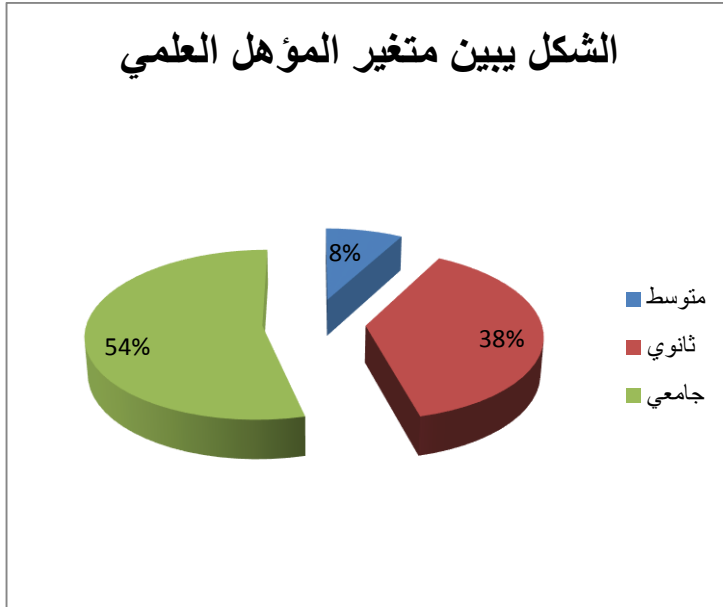
السن	التكرار	النسبة المئوية
من 20 إلى 29	06	12 %
من 30 إلى 39	13	26 %
من 40 إلى 49	25	50 %
من 50 فما فوق	06	12 %
المجموع	50	100 %

**المصدر :** من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يوضح توزيع أفراد الدراسة حسب متغير السن ، أن معظم أفراد العينة الموظفين تتراوح أعمارهم بين 40 إلى 49 حيث بلغت نسبتهم 50 % وتليها الفئة التي أعمارهم بين من 30 إلى 39 نسبتهم 26 % في حين كانت الفئة ما بين 20 إلى 29 و 50 فما فوق فقدرت ب 12 % . ومن خلال هذا يمكن القول ان هناك تنوع في أعمار أفراد المجتمع الدراسة ، فالمؤسسة تسعى إ الاحتفاظ بالموظفين القدامى الذين يتميزون بالخبرة في العمل ومعرفتهم لكل ما يتطلبه العمل الإداري في المؤسسة مع السعي

إلتوظيف فئة الشباب وهذا ما يتماشى مع سياسة الدولة الرامية التي تسعى للقضاء على البطالة .

جدول رقم (03) يوضح العينة حسب متغير المؤهل العلمي :

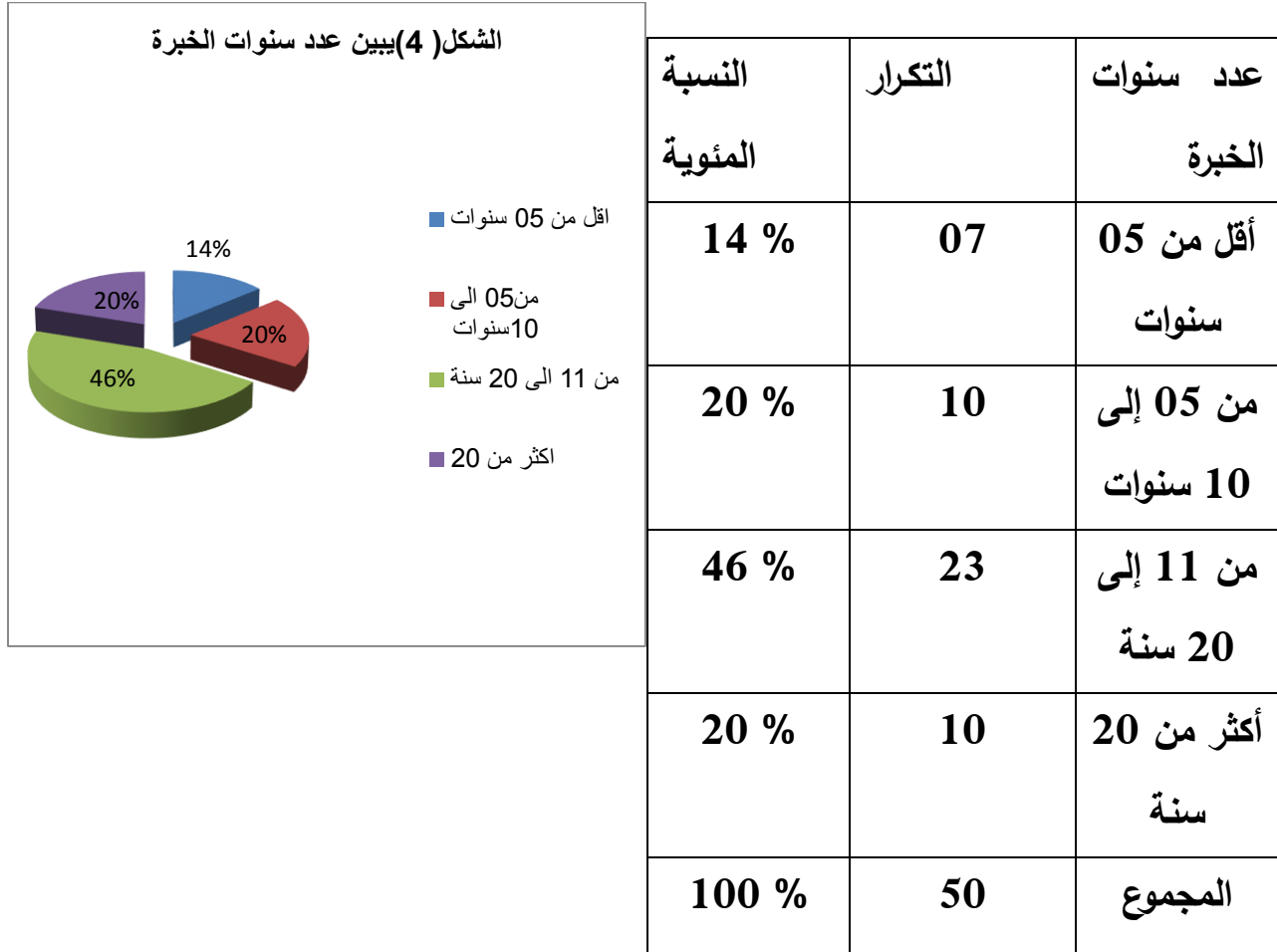


النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
08 %	04	متوسط
38 %	19	ثانوي
54%	27	جامعي
100 %	50	المجموع

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

تشير معطيات الجدول أعلاه أن أنواع من المؤهلات العلمية في المؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة ، يتصدرها المستوى الجامعي بنسبة % 54 وهذا يعود لطبيعة العمل إدارة المؤسسة ، تليها نسبة الموظفين الذين ذو مستوى ثانوي بنسبة % 38 ، و % 8 ذو مستوى متوسط . ويرجع ذلك إلى المتطلبات العلمية للوظيفة في المؤسسة والتي تتطلب شهادة علمية ومهنية لان طبيعة العمل تفرض على الموظف أن يكون من ذوي المؤهلات العلمية التي تساعده في تسير شؤون وظيفة

جدول رقم (04) يوضح توزيع العينة حسب عدد سنوات الخبرة :

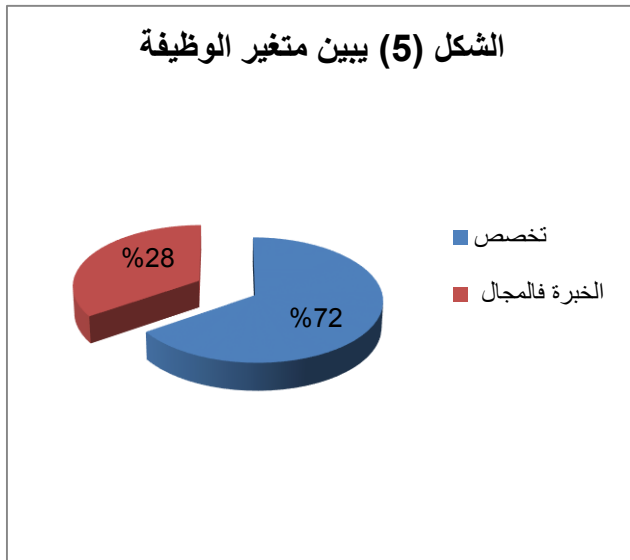


المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

يوضح الجدول أعلاه توزيع العينة حسب عدد سنوات الخبرة و الاقدمية في العمل حيث تمثلت اكبر نسبة من المبحوثين الموظفين الذين تتراوح خبرتهم في العمل بين 11 إلى 20 سنة حيث بلغت نسبتهم 46 % وتليها نسبة اقدميتهم بين 05 إلى 10 سنوات و كذلك أكثر من 20 سنة فقدرت ب 20% وبعدها نسبة الموظفين الذي اقدميتهم اقل من 05 سنوات بنسبة قدرت 14 % .

وهذا راجع إلى مؤسسة اتصالات الجزائر التي تسعى للحفاظ على الموظفين ذوي الخبرة في العمل كونهم أكثر الماما بأساليب العمل داخل المؤسسة ، وكذلك معرفتهم بمختلف الإجراءات المتبعة في التعامل مع مختلف المشاكل التي قد تتعرض عملها ، بالإضافة أيضا إلى تحكمهم في الوسائل التكنولوجية المتعلقة بالعمل بحكم السنوات التي قضاها في العمل بهذه المؤسسة

جدول رقم (05) يوضح توزيع العينة حسب متغير الوظيفة :

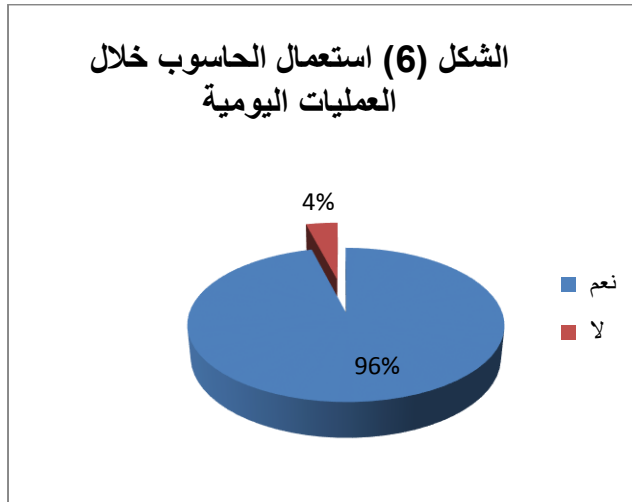


الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
تخصص	36	72 %
الخبرة في المجال	14	28 %
المجموع	50	100 %

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا نتائج SPSS

يوضح الجدول أعلاه أن الذي يمثل أفراد العينة مجتمع الدراسة حسب متغير الوظيفة ، حيث أن أكبر نسبة من المبحوثين قدرت ب 72 % من الموظفين المتخصصين ، وتليها نسبة 38 % التي تمثل الموظفين ذوي الخبرة فالمجال ، وهذا يعود إلى ضرورة توظيف الموظفين ذوي التخصص في المؤسسة من أجل الحصول على خدمات متطورة و تحسين أداء مهامها والارتقاء بالعمل الإداري الإلكتروني .

جدول (06) يوضح استعمال الحاسوب خلال العمليات اليومية :

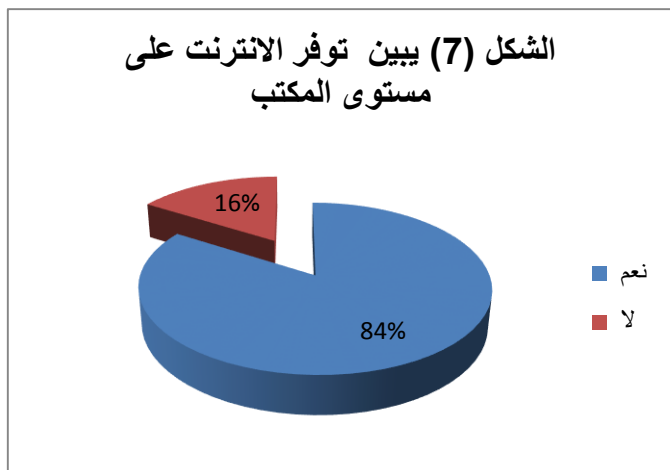


الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	48	96 %
لا	02	04 %
المجموع	50	100 %

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

يبين الجدول أعلاه أن استعمال الحاسوب خلال العمليات اليومية أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا بنعم هي 96% من عينة الدراسة ، في حين أن الذين يرون عكس ذلك بنسبة قدرت ب 04 % . وهذا راجع إلى اهتمام الموظفين بمختلف تطبيقات الحاسوب ومحاولة التعرف على مميزاتها وهذا ما يعود على مؤسسة بالفائدة من ناحية تقديم الخدمة بفاعلية وبمستوى المطلوب من الجودة وهذا ما تهدف إليه الإدارة الالكترونية بالدرجة الأولى .

جدول رقم (07) يوضح توزيع العينة حسب متغير توفر الانترنت على مستوى المكاتب :

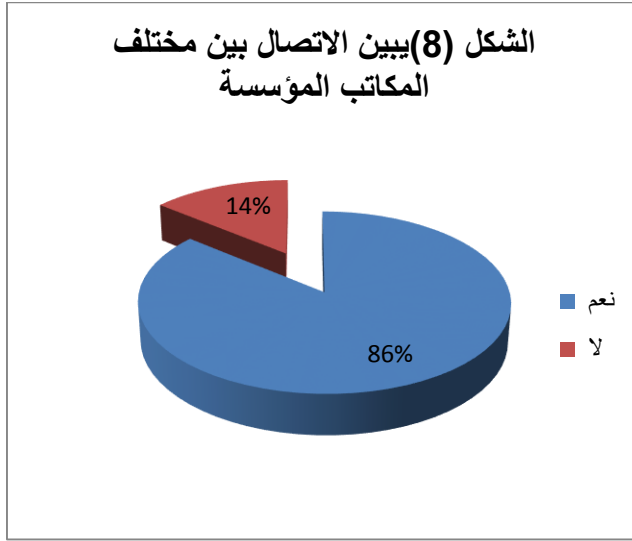


الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	42	84 %
لا	08	16 %
المجموع	50	100 %

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

يوضح الجدول أعلاه والمتعلق بتوفير المؤسسة خدمة الانترنت على مستوى المكاتب حيث أن أكبر نسبة من المبحوثين هم الذين أجابوا بنعم التي قدرت بـ 84 % في حين نسبة 16 % من الموظفين أجابوا بلا ، وهذا يعود إلى استخدام الدائم والمستمر للحواسيب وتماشيا مع البرامج الحديثة التي تتطلب توفر شبكة الانترنت وكذلك متطلبات العمل وما يطرح في الأسواق من تكنولوجيات جديدة قصد الحفاظ على استقرار المؤسسة في ظل التغيرات الحاصلة والاستفادة من مميزات هذه التكنولوجيا وزيادة جودة الخدمات المقدمة .

جدول (08) يوضح عملية الاتصال بين مختلف المكاتب المصلحة :



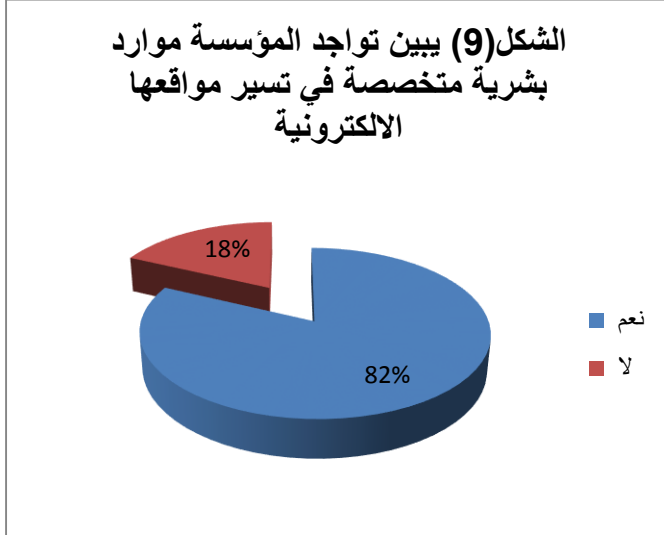
الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	43	86 %
لا	07	14 %
المجموع	50	100 %

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

من خلال معطيات الجدول أعلاه والذي يمثل عملية اتصال بين مختلف مكاتب المصلحة ، حيث تبين أن أكبر نسبة من المبحوثين والتي قدرت % 86 هم الذين أجابوا بنعم ، أما نسبة % 14 من الموظفين فكانت إجابتهم بلا . وهذا يرجع إلى اعتماد المؤسسة على مجموعة من الآليات لتواصل بين مختلف مكاتب المصلحة وضرورة انجاز الأعمال وتنسيق العمل والتواصل المؤسسة مع متعاملاتها وتسريع وتوفير جهد تنقل من مصلحة إلى أخرى .



جدول (9) يوضح موارد بشرية المتخصصة في تسير مواقع الالكترونية في المؤسسة :



الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	41	82 %
لا	09	18%
المجموع	50	100 %

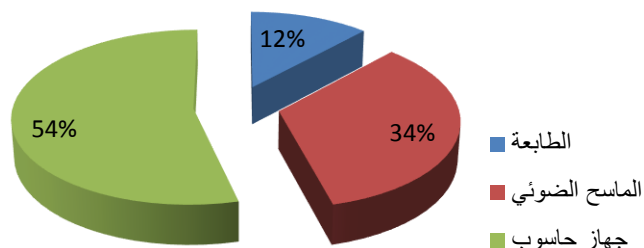
المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

يبين الجدول أعلاه والذي يمثل وجود موارد بشرية متخصصة في تسير المواقع الالكترونية في المؤسسة أن اكبر نسبة من المبحوثين 82% حيث كانت إجابتهم بنعم ، في حين أن نسبة 18% من المبحوثين أجابوا بلا . وهذا يرجع إلى أهمية إنشاء مواقع الالكترونية كشكل حديث في اتصال الخارجي احد أوجه الإدارة الالكترونية وذلك كا سبيل لتوسيع معاملات المؤسسة وتسهيلها على المتعاملين وذلك يتطلب موارد بشرية قادرة على تسير هذه المواقع لاستفادة من وجودها وتقليل الضغط على المؤسسة .

جدول (10) يوضح الأجهزة المتوفرة داخل المؤسسة :

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
12 %	06	طابعة
34%	17	الماسح الضوئي
54 %	27	جهاز الحاسوب
100%	50	المجموع

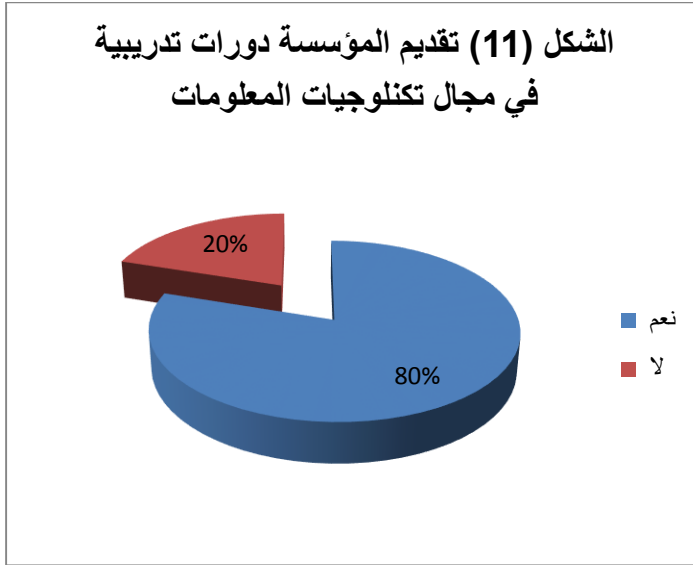
الشكل يبين الاجهزة المتوفرة داخل المؤسسة



المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

يبين الجدول الأجهزة المتوفرة داخل المؤسسة حيث قدرت نسبة أجهزة الحواسيب ب 54% كأكبر نسبة ويليه جهاز الماسح الضوئي بنسبة % 34 في حين توفر جهاز الطابعة كان قد قدر ب % 12. ويعود هذه إلى طبيعة العمل بالمؤسسة الذي يتطلب أجهزة الحواسيب وذلك لجمع الكم الهائل من البيانات والمعلومات كما تساعد الحواسيب أيضا في انجاز الوظائف بأقل وقت وجهد وتدخل هذه الخطوة ضمن مشروع الإدارة الالكتروني

جدول (11) يوضح تقديم المؤسسة دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات :

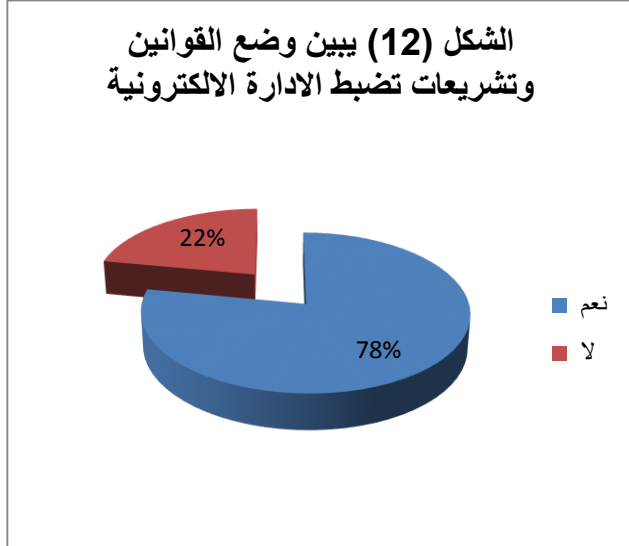


الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	80%
لا	10	20 %
المجموع	50	100 %

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

يمثل الجدول أعلاه تقديم المؤسسة دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات حيث عرفت أكبر نسبة 80 % من المبحوثين هم الذين أجابوا بنعم ، في حين قدرت اصغر نسبة 20 % وكانت إجابتهم بلا . وهذا راجع إلى التغيرات والتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات التي تستدعي من المؤسسة تنظيم دورات تدريبية لموظفيها لتمكين من استخدام الوسائل الحديثة التي تتطلب الإدارة الالكترونية .

جدول (12) يبين قوانين وتشريعات تضبط تطبيق الإدارة الالكترونية :



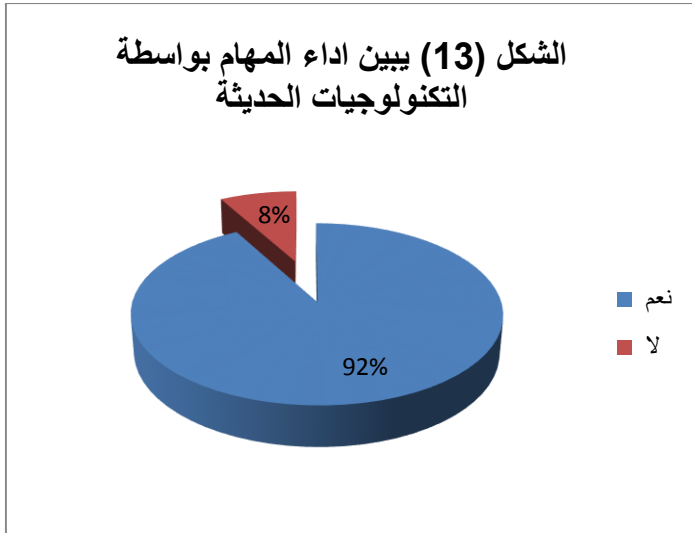
الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	39	78 %
لا	11	22 %
المجموع	50	100%

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

يمثل الجدول أعلاه نسبة القوانين والتشريعات التي تضبط تطبيق الإدارة الالكترونية حيث عرفت اكبر نسبة % 78 من أفراد العينة في حين كانت نسبة الأدنى قد قدرت % 22 هم الذين أجابوا بلا . وهذا يرجع إلى استخدام جملة من المراسلات والتعليمات التي تنظم وتضبط تطبيق الإدارة الالكترونية في إطار القانوني يمثل الحصانة والرقيب لأداء مؤسسات الدولة وهو يحمي حقوق المواطن ، كما يوضح صلاحيات الموظفين ويراعي كل حقوقهم ويضع كل الآليات الردعية على من يخالف ذلك .

المحور الثاني : درجة تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

جدول رقم (13) يبين مدى توفر المؤسسة فرصة أداء مهام بواسطة تكنولوجيا الاتصال الحديثة :



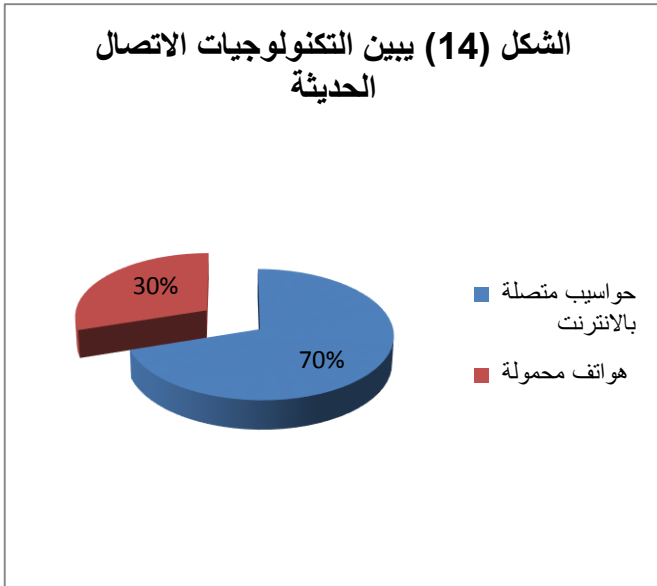
الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	46	92 %
لا	04	08 %
المجموع	50	100%

المصدر : من إعداد

الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من المبحوثين وافقوا على أن مؤسسة اتصالات الجزائر توفر للموظفين فرصة أداء مهامهم بواسطة التكنولوجيا الحديثة والتي قدرت 92 % في حين أن نسبة المبحوثين الذين لم يوافقوا على هذا بلغت 08 % . ويفسر ارتفاع النسبة أولى بادراك المؤسسة بأهمية الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة للاتصال حتى يتمكن موظفين من التوصل إلى الأفضل الطرق لاستخدامها . فجمع الموظف بين الكفاءة والفعالية في استخدام هذه التكنولوجيا يحقق النجاح للمؤسسة في انجاز الأدوار الموجهة إليه بفعالية ، ومن هنا تنبثق أهمية الوعي بضرورة استخدام التكنولوجيا الحديثة في انجاز الأعمال والوظائف الإدارية بما يضمن التطور والتقدم في العمل .

جدول (14) يبين التكنولوجيات الحديثة التي توفرها المؤسسة اتصالات ورقلة

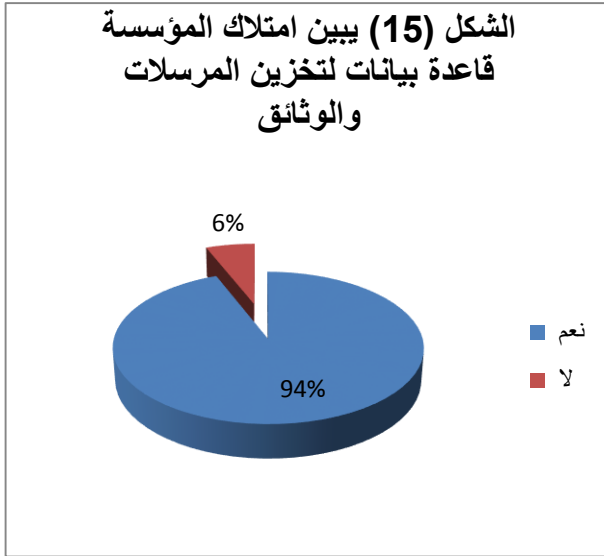


الفئات	التكرار	النسبة المئوية
حواسيب متصلة بالانترنت	35	70 %
هواتف محمولة	11	22 %
المجموع	46	92%

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج spss

في الجدول الموضح أعلاه يتبين لنا نسبة إجابة المبحوثين في أنواع التكنولوجيات المتوفرة في مؤسسة اتصالات وقد اجمع المبحوثين على اقتراح " حواسيب متصلة بالانترنت " بنسبة 70% وفي حين نجد كذلك اقتراح هواتف المحمولة بلغت ب 22% . وهذا راجع على أن كل ما يلزم الإداري في عمله في معظم الأحيان هو الحاسوب وفي ظل العمل بالإدارة الالكترونية يضاف له الانترنت أما في يخص باقي التقنيات فهي لا تستخدم في المؤسسة اتصالات على الرغم من أهميتها البالغة في التواصل اللاسلكي بين الموظفين في حالات معينة فالموظف بالحاجة للتنقل بغرض العمل ولا يستطيع نقل الحاسوب الثابت معه ، الأمر الذي يشكل خلا ونقصا في مؤسسة اتصالات الجزائر .

جدول (15) يبين مدى امتلاك المؤسسة قاعدة بيانات لتخزين المرسلات والوثائق :



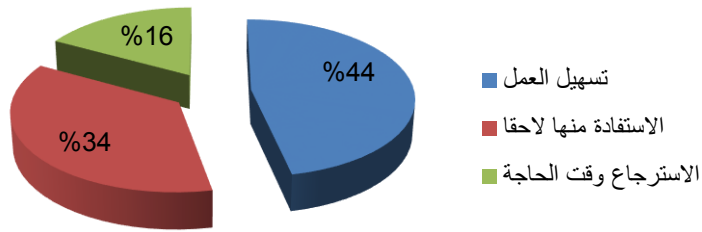
الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	47	94 %
لا	03	06 %
المجموع	50	100%

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المبحوثين قد اجمعوا على المؤسسة اتصالات الجزائر يمتلك قاعدة بيانات لتخزين الوثائق والمرسلات ، حيث قدرت نسبتهم **94%** ، في حين نسبة الذين لم يرون عكس هذا ب **6%** . يتضح لنا من خلال النسبة أن المؤسسة تمتلك قاعدة بيانات لتخزين المرسلات والوثائق وهذا راجع بالدرجة الأولى إلى طبيعة قطاع التجاري الذي يفرض قدرا كبيرا من الدقة والشفافية في المعاملات ، الأمر الذي جعل تأسيس قاعدة بيانات أمرا حتميا من اجل حفظ وتخزين كافة الوثائق والمرسلات المتبادلة سواء بين الموظفين المؤسسة أو بينه وبين الجهات الخارجية التي يتعامل معها وهذا من شأنه خلق أرشيف الإلكتروني داخل المؤسسة الذي يحقق مرونة في التعامل مع الوثائق ونشرها لأكثر من جهة بكلفة ووقت وجهد اقل .

جدول (16) يبين الغرض من امتلاك قاعدة بيانات لتخزين المرسلات والوثائق :

الشكل يبين الغرض من امتلاك قاعدة البيانات لتخزين المرسلات والوثائق



الفئات	التكرار	النسبة المئوية
تسهيل العمل	22	44 %
الاستفادة منها لاحقاً	17	34 %
الاسترجاع وقت الحاجة	08	16%
المجموع	47	100%

المصدر : من إعداد الطلبة اعتماداً على نتائج spss

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من المبحوثين وقد قدرت ب % 44 أجابوا بان الغرض من امتلاك قاعدة بيانات لتخزين المرسلات والوثائق هو تسهيل العمل ، تليها نسبة المبحوثين من امتلاك قاعدة بيانات لتخزين الوثائق والمرسلات هو الاستفادة منها لاحقاً وقد بلغت % 34 ، وأخيراً نسبة ضئيلة من المبحوثين قدرت ب % 16 أجابوا ب الاسترجاع وقت الحاجة .

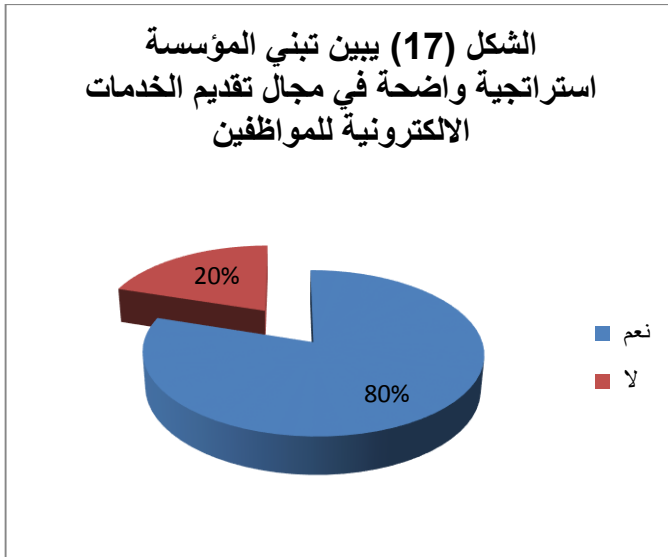
من خلال النسبة التي يوضحها الجدول أعلاه نستنتج أن الغرض من امتلاك قاعدة البيانات لتخزين المراسلات والوثائق هو تسهيل العمل إضافة إلى الاستفادة منها لاحقاً وهذا راجع



ليكون امتلاك قاعدة بيانات يخلق أرشيفا الكتروني يسمح بسهولة استرجاع وعرض  
المرسلات المرسله والمستقبلية ومختلف

الوثائق في أي وقت وبأقل جهد هذا ما يؤدي إلى سرعة انجاز الأعمال وتجاوز مشاكل  
العمل اليومية التي تحدث سبب المماثلة في الأعمال نتيجة المعاملات الورقية .

جدول (17) يبين مدى تبني المؤسسة اتصالات إستراتيجية واضحة في مجال تقديم  
الخدمات الالكترونية للمواطنين :



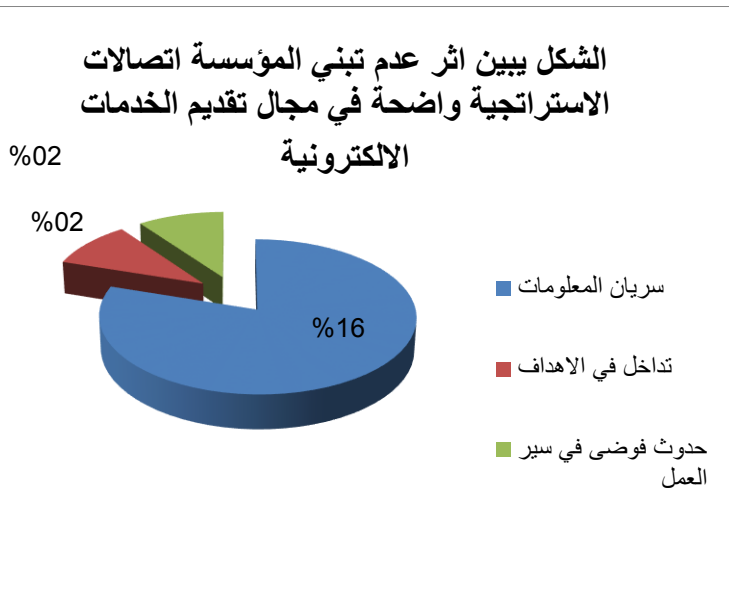
الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	80 %
لا	10	20 %
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

يتضح لنا أن الجدول أعلاه أن نسبة 80 % من مجمل أفراد العينة أن المؤسسة  
اتصالات الجزائر يتبنى إستراتيجية واضحة في مجال تقديم الخدمات الالكترونية للموظفين ،  
في حين نفي 20 % ذلك وهو ما يبين ان المؤسسة تتبع إستراتيجية عمل واضحة وهذا  
حسب رأي الأغلبية والسبب في ذلك يعود إلى كونه جد حساس يحتاج في أدائه للإعمال  
خطا محكمة حتى يتوقف في تحقيق الأهداف المرجوة فالعمل من

الإدارة الالكترونية يضمن تنظيماً عال المستوى لهذه الأعمال حيث تتوضح مهام الجمهور الداخلي والخارجي ومهام كل فرد ، وكذا أوقات الاستقبال وتلقي الوثائق باختلافها ، فالانترنت بمميزاتها تمنح الكثير من الايجابيات للتخطيط السليم من اجل تحقيق أهداف العمل ، وهذا يتماشى أيضا مع سياسة الدولة لعصرنه المؤسسات الاقتصادية .

جدول (18) يبين اثر عدم تبني المؤسسة اتصالات الإستراتيجية واضحة في مجال تقديم الخدمات الالكترونية :

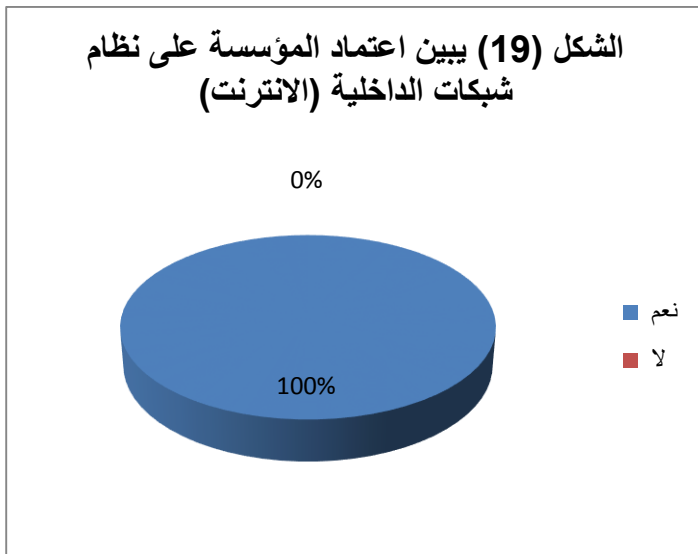


النسبة المئوية	التكرار	الفئات
16 %	08	سريان المعلومات بشكل عادي
02%	01	تداخل في الأهداف
02%	01	حدوث فوضى في سير العمل
22%	10	المجموع

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

من خلال الجدول توضح لنا آثار المترتبة عن عدم تبني المؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة لإستراتيجية واضحة ضمن نظام الإدارة الالكترونية إذ نلاحظ أن نسبة قليلة من مبحوثين يرون انه يترتب على غياب الإستراتيجية سريان المعلومات بشكل عادي التي قدرت ب **16 %** في حين بلغت نسبة المبحوثين الذين يرون أن غياب الإستراتيجية ينتج عنه تداخل في الأهداف وحدود الفوضى في سير العمل والتي قدرت ب **02 %** ، والسبب هو في هذا غياب الإستراتيجية يؤدي إلى غياب التخطيط السليم الذي بدوره يؤدي إلى سريان المعلومات بشكل عادي ، حيث انه من خلال التخطيط السليم يتم تقسيم الأدوار بين الموظفين تحديد الوظائف التخصص في العمل وتسخير كل الجهود من اجل تحقيق الأهداف المنشودة من رسم الإستراتيجية .

جدول (19) يبين تعامل المؤسسة على نظام شبكات الداخلية (الانترنت) :



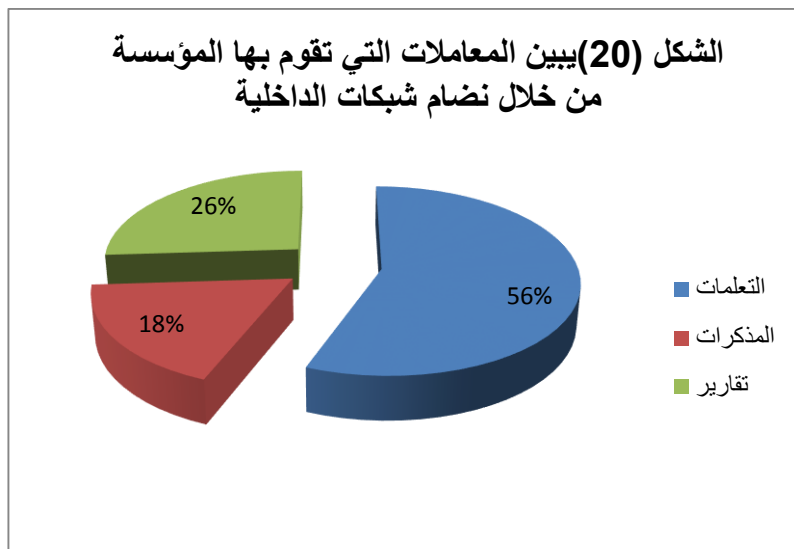
الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	100 %
لا	00	00 %
المجموع	50	100%

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من المبحوثين الذين يتعاملون مع نظام الشبكات الداخلية في المؤسسة اتصالات والتي قدرت ب % 100 هذا و بشكل كبير ، وفي حين انعدمت نسبة المبحوثين الذين يرون عكس ذلك أن المؤسسة لا تعتمد على هذا النوع من نظام شبكات الداخلية . وهذا راجع إلى كون هذا النوع من الشبكات يتيح عملية تسير وتبادل المعلومات والرسائل في المؤسسة بسرعة وسهولة ، كما أنها تضمن توفير أكبر قدر من تامين السرية وامن المعلومات وهذا ما تحتاجه مؤسسة اتصالات الجزائر نظرا لحساسية لهذا القطاع إلى جانب من ترشيد استخدام الموارد . وكل هذا من شأن تفعيل التواصل بين الموظفين الإداريين بالمؤسسة الكترونيا والتغلب على الحواجز المكانية والزمنية داخل المؤسسة ، وإيجاد وسيلة سريعة ومبتكرة لمشاركة الموظفين في كافة الأحداث والمستويات .

جدول (20) يبين نوع المعاملات التي تقوم بها مؤسسة من خلال نظام شبكات الداخلية

:



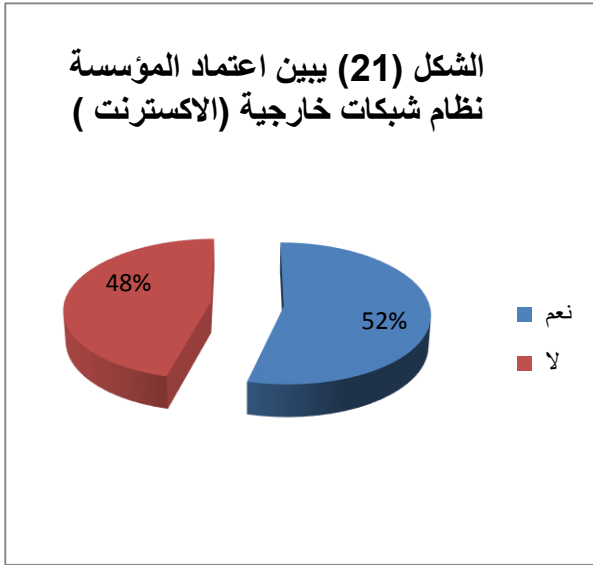
الفئات	التكرار	النسبة المئوية
التعليمات	28	56 %
المذكرات	09	18%
تقارير	13	26%
المجموع	50	100%

**المصدر :** من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج **SPSS**

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن كل النسب كانت متفاوتة ، حيث قدرت أعلى نسبة ب **56 %** هي خاصة بالمبحوثين الذين يرون التعليمات من أكثر المعاملات التي تقوم بها المؤسسة من خلال نظام شبكات الداخلية ( الانترنت )، تليها نسبة المبحوثين الذين يرون بأنها التقارير وقد بلغت **26 %** ، وتليها أيضا المذكرات حيث بلغت ب **18 %** . فهذه النسب المتقاربة تعود إلى أن المؤسسة تعود إلى أن المؤسسة اتصالات تتعامل بشكل يومي بجميع هذه المعاملات لإتمام إجراءات العمل ، لكن التعليمات كانت أكثر من غيرها . وذلك لكونها تتضمن جمع كبير من الحقائق والمعلومات حول موضوع معين فتتضمن هذه التعليمات إما أمر أو تعليمة لسير عمل ما أو مشروع معين . سواء كان العمل في طور

الانجاز أو مكتملا لذلك تعتمد المؤسسة اتصالات على تعليمات بنسبة كبيرة نوعا ما كونها أداة مراقبة وتقييم الأعمال ، كما انها توضح المستجدات وتبقى وسيلة اتصال هامة .

جدول (21) يبين اعتماد المؤسسة اتصالات على نظام شبكات خارجية ( الاكسرننت ) :



الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	52 %
لا	24	48%
المجموع	50	100%

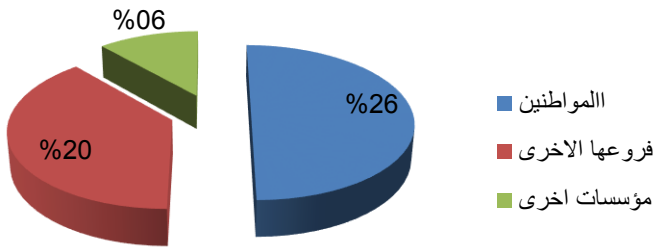
المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذين اجمعوا على ان مؤسسة اتصالات تعتمد على نظام شبكات الخارجية ( اكسرننت ) حيث قدرت نسبتهم ب 52 % ، في حين تليها نسبة المبحوثين الذين لم يوافقوا يرون عكس ذلك والتي قدرت نسبتهم ب 46 % .

من خلال هذه النسب نستنتج أن المؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد بدرجة كبيرة على نظام شبكات خارجية حيث تقوم بتزويده بمختلف البيانات والمعلومات التي تهتم أصحاب المصالح خارج المؤسسة اتصالات . وهي شبكة المؤسسة الخاصة تصمم لتلبية حاجيات الناس ومتطلبات المؤسسات الأخرى في بيئة الأعمال تستند هذه الشبكة على تقنية الانترنت ، وتوجه للجمهور الخارجي ضمن نطاق محدود بنوع العلاقة التي تربطها المؤسسة دون المخاطرة بأمن المعلومات ، حيث يتطلب الدخول إليها باستخدام كلمة المرور كون هذه الشبكة غير موجهة للجمهور العام مثل الانترنت ، بمعنى موجهة لأصحاب المصالح فقط من مواطنين او مؤسسات التي تتعامل معها المؤسسة .

جدول (22) يبين نوع المعاملات التي تقوم بها المؤسسة اتصالات من خلال نظام الشبكات الخارجية :

الشكل (21) يبين نوع المعاملات التي تقوم بها المؤسسة اتصالات من خلال نظام الشبكات الخارجية



الفئات	التكرار	النسبة المئوية
مواطنين	13	26 %
فروعها أخرى	10	20%
مؤسسات أخرى	03	06%
المجموع	26	46%

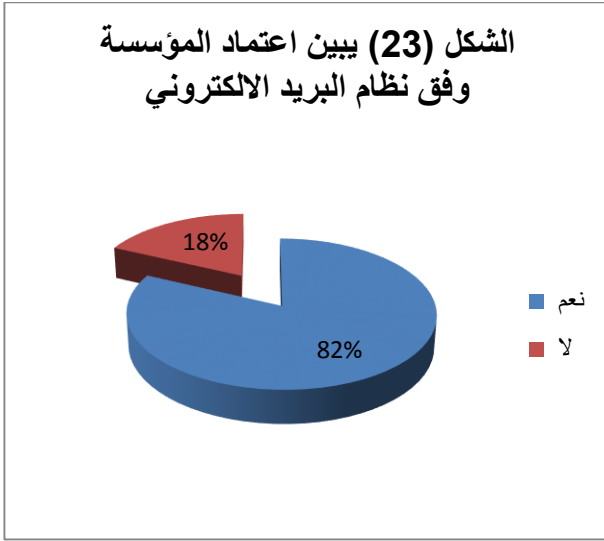
المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

يتضح لنا جدول أعلاه أن النسب تكاد تكون متقاربة حيث أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا بان المواطنين هم من يتعامل معهم المؤسسة اتصالات من خلال نظام شبكات الخارجية قدرت ب **26 %** . تليها نسبة المبحوثين الذين يرون بان المؤسسة تتعامل مع فروعها الأخرى من خلال هذه الشبكات وقد بلغت **22%** وأخيرا المبحوثين الذين أجابوا بمؤسسات الأخرى حين وصلت إلى **06 %** .

من خلال النسب هذه النسب التي يوضحها الجدول أعلاه نستنتج أن المؤسسة اتصالات تتعامل مع المواطنين بدرجة اكبر وهذا راجع لكون هناك العديد من الخدمات التي كان يتم تنفيذها من المكاتب من اجل إتمام معاملة واحدة ، أصبح الآن يتم تنفيذها عن بعد من خلال الانترنت او شبابيك الالكترونية .



جدول (23) يبين اعتماد مؤسسة اتصالات وفق نظام البريد الالكتروني :

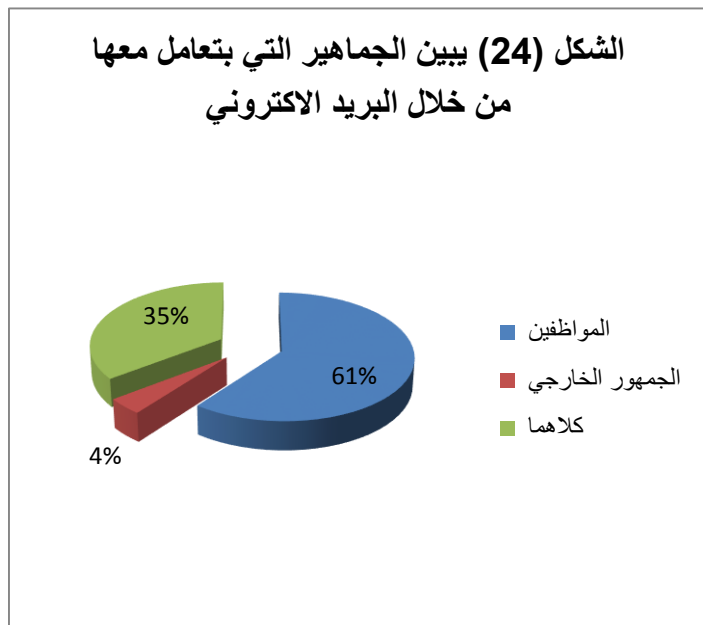


الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	41	82 %
لا	09	18%
المجموع	50	100%

#### المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من المبحوثين والتي قدرت بـ 82% أجابوا بان المؤسسة اتصالات تعمل وفق نظام البريد الالكتروني ، بينما نسبة المبحوثين الذين كانت أجابتهم أن المؤسسة لا تعمل وفق نظام البريد الالكتروني بلغت 18% ، وهذا راجع لكون البريد الالكتروني يسمح لمستخدم الانترنت بإرسال الرسائل واستقبالها على تنوعها ، كما انه وسيلة اتصال سريعة ورخيصة الثمن ، غير انه لا يخلو من العيوب حيث يمكن استرجاع الرسائل التي تم حذفها والاطلاع عليها بمعنى انه لا يمكن التخلص من رسالة ما نهائيا ، إضافة إلى انه يتيح إمكانية طبع الرسائل من خلال الانترنت بدون موافقة المسؤول عن إدارة البريد الالكتروني ، الأمر الذي من شأنه تهديد بأمن وسرية المعلومات المتناقلة لذلك يتفادى الموظفون العمل فيما بينهم وفق نظام البريد الالكتروني .

جدول (24) يبين الجماهير التي تتعامل معها المؤسسة اتصالات من خلال البريد الإلكتروني :



الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الموظفين	29	58 %
الجمهور الخارجي (مواطنين في مؤسسة أخرى )	02	04%
كلاهما	17	34%
المجموع	48	96%

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال جدول أعلاه أن نسبة كبيرة من المبحوثين قدرت 58% أجابوا بان الموظفين هو الفئة التي يتعامل معها المؤسسة اتصالات من خلال نظام البريد الإلكتروني تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن المؤسسة اتصالات يتعامل من خلالها مع الموظفين وجمهورها الخارجي (مواطنين في مؤسسة أخرى ) وقد بلغت نسبة كليهما 34% وأخيرا

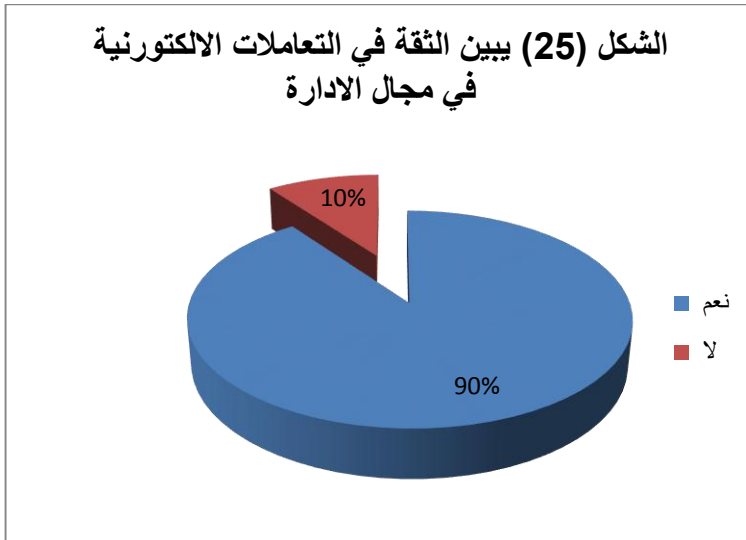
نسبة المبحوثين الذين يرون بان جمهورها الخارجي معهم المؤسسة من خلال البريد الالكتروني وقد بلغت ب % 04 . وهذا راجع إلى لمدى حساسية قطاع الإداري الذي

يقتضي السرية التامة في المعلومات المتناقلة ومنع حدوث اختراق هذه المعلومات والبيانات ، وبما أن البريد الالكتروني لا يخلو من العيوب كما ذكرنا سابقا فالمؤسسة يتقضى تعامل الموظفين من خلاله حتى لا تحدث أية مشاكل تخل بأمن وسرية المعلومات ، لكن هذا لا ينفي تعامل المؤسسة من خلال البريد الالكتروني مع مؤسسات أخرى في بعض التعاملات مع اخذ كل الاحتياطات وهذا يعود إلى كونه توفر

المؤسسة مبالغ يدفعها مقابل استخدام البريد العادي أو الفاكس ، كما انه في بعض الأحيان تكون هناك وثائق مستعجلة يتحتم إرسالها من خلال البريد الالكتروني .

المحور الثالث : معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

جدول (25) يبين ثقة الموظفين في التعاملات الالكترونية في مجال الإدارة :

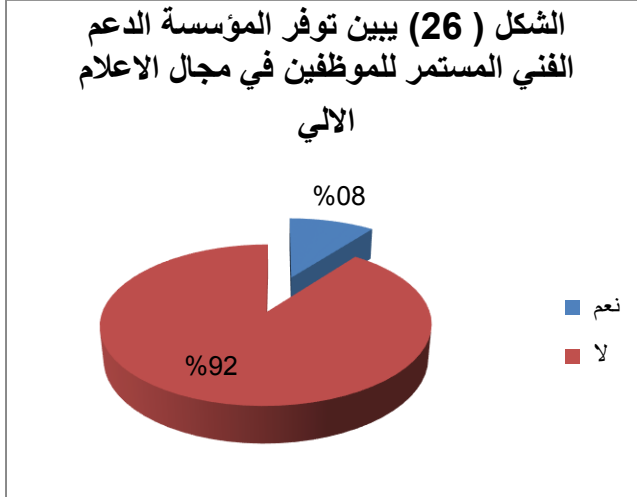


الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	45	90 %
لا	05	10%
المجموع	50	100%

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الطلبة SPSS

يبين الجدول أعلاه أن وجود الثقة في التعاملات الالكترونية بشكل دائم وذلك بنسبة **90%** أما الأقلية من نفوا ذلك وقدرت إجابتهم **10%** . وقد يعود السبب للإجابة الأكبر نسبة حسب الكلية وحسب القرارات الرسمية التي تصدر من عند الرئيس وهذا ما جاء في المقابلات التي أجريت أثناء الدراسة " بان نقص الأجهزة الأمن والحماية المعلومات والقرصنة عند استعمال الشبكة المعلومات والتدريبات الغير متوفرة بشكل مستمر ونقص المحاضرات على هذا التوجه الجديد ، قد يؤدي إلى عدم وجود ثقة في التعاملات الالكترونية ، وحتى الاستفادة من الطلبة تخصص إعلام ألي إذ لديهم خبرة وممارسة جيدة في الميدان " إضافة إلى هذا نقص الأمن وسرية المعلومات ، وقد أجابوا عن السبب عن عدم وجود ثقة في التعاملات الالكترونية بان الملفات الورقية اضمن وعدم التصديق وتقبل بفكرة العمل الالكتروني ، ويعود إلى تخوف المورد البشري من هذه التطورات وعدم قدرته على التماشي معها وهذا راجع إلى سببين الأول متعلق به وبقدرته على التكيف والثاني أن الانتقال نحو الإدارة الالكترونية جاء سريعا دون مراعاة تكوين المورد البشري وإعطائه الوقت الكافي ليندمج ويتكيف مع هذا التوجه .

جدول (26) يبين مدى توفر المؤسسة الدعم الفني المستمر للموظفين في مجال الإعلام الآلي :



الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	46	92 %
لا	04	08%
المجموع	50	100%

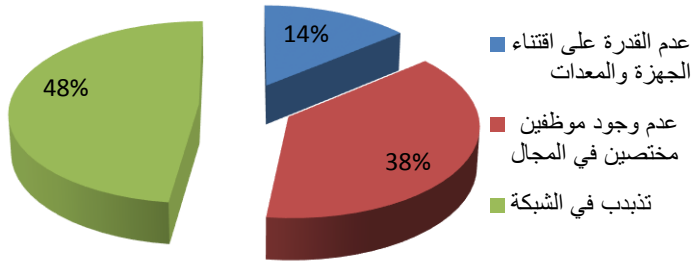
المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

قد جاءت نسب الإجابات على السؤال السابق بالإجابة بنعم ب 92% ، ومن اختاروا إجابة على سؤال بلا قدرت نسبتهم ب 08% . فعدم توفر الدعم الفني للموظفين قد لا يؤثر على أدائهم في العمل كما يمكن انه يسبب تعطيلاً وتأخيراً في انجاز العمليات . " ومن هذه العوائق التي يمكن أن تعيق عملية تطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمات هي : ندرة توفير التدريب المتخصص بشكل واسع ومواقع المرغوبة داخل مكاتب المؤسسة ، وضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة لتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة اتصالات " .

جدول (27) يبين العوائق تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة اتصالات :

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
عدم القدرة على اقتناء الأجهزة والمعدات	07	14 %
عدم وجود موظفين مختصين في المجال	19	38%
تذبذب في الشبكة	24	48%
المجموع	50	100%

الشكل (27) يوضح العوائق تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات

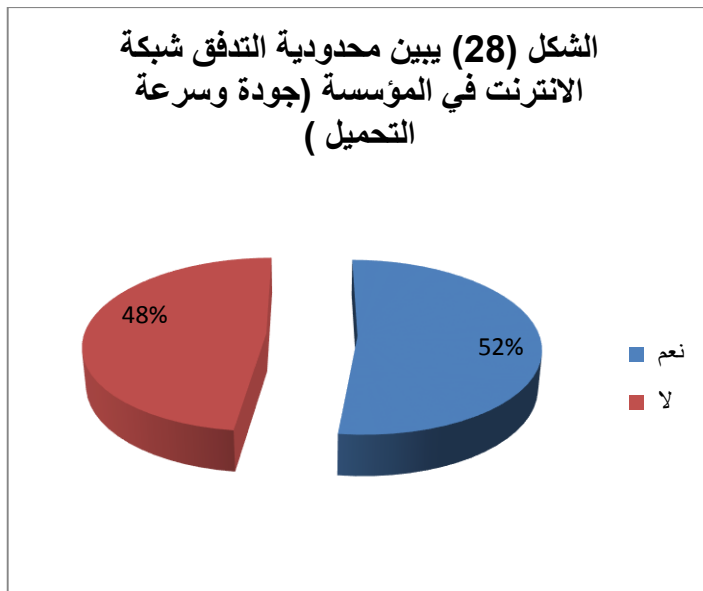


المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

توضح بيانات الجدول أن وجود تذبذب في الشبكة اخذت اكبر نسبة لدى المبحوثين ، حين أنها أهم سبب يعيق تطبيق الإدارة الالكترونية وذلك بنسبة % 48 لأنه حيث يبطئ في وتيرة العمل على نظام الالكترونية ، وتليها نسبة المبحوثين الذين يرون أن سبب الثاني هو

عدم موظفين مختصين في مجال بنسبة قدرت **38%** ، لان الرهان الأكبر هو الطاقات البشرية التي تسير هذه التكنولوجيات ونرى أن أصحاب التخصص يلعبون دورا مهما في مجال التعاملات الالكترونية من خلال معرفتهم السابقة بكيفية التعامل وقدرتهم على تشغيل الحواسيب والأجهزة الالكترونية دون عناء ، وعدم وجودهم فالمؤسسة يعد سببا في إعاقة تطبيق الإدارة الالكترونية ، أما السبب الثالث هو عدم القدرة على اقتناء الأجهزة والمعدات بنسبة قدرت **14 %** وكذلك يعد من أسباب التي تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات . وقد لاحظنا ميدانيا أن التذبذب في الشبكة أو انقطاع في شبكة الانترنت قد يلزم الموظف إعادة العمل من جديد في ملف اي مواطن في حال البدء فيه .

جدول (28) يبين محدودية تدفق شبكة الانترنت في المؤسسة (جودة وسرعة التحميل) من شأنها تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية :

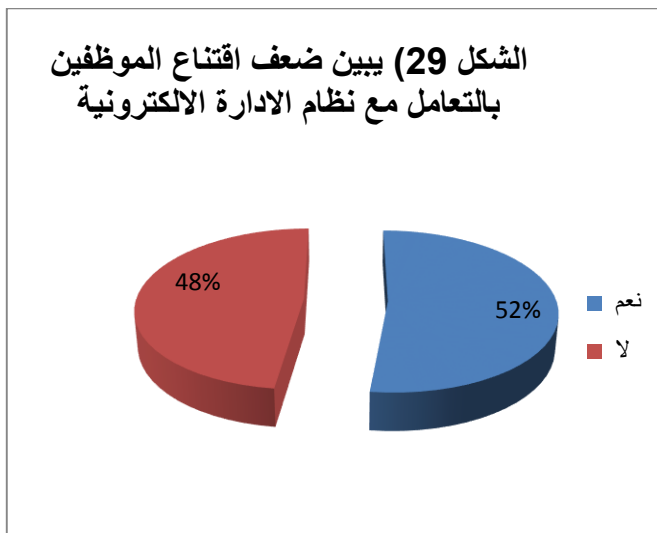


الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	52 %
لا	24	48%
المجموع	50	100%

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

ما يمكن ملاحظته من خلال المعطيات المسجلة في الجدول أن محدودية تدفق شبكة الانترنت في مؤسسة اتصالات من شأنها تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية حيث نجد انجد أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا بنعم بنسبة قدرت ب **52%** وتليها من يرون عكس ذلك بنسبة **48 %** . فهذه المحدودية في تدفق هي من أهم العوائق التي تحول دون تطبيقها من ذلك أن معظم الأجهزة المتواجدة في مكاتب المؤسسة لا تعمل إلا بشبكة الانترنت عبر مراحل الانجاز المختلفة من تدفق المعلومات وتبويبها والمصادقة عليها .

جدول (29) يبين ضعف اقتناع الموظفين بالتعامل مع نظام الإدارة الالكترونية الذي قد يعيق تطبيقها داخل المؤسسة :



الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	52 %
لا	24	48%
المجموع	50	100%

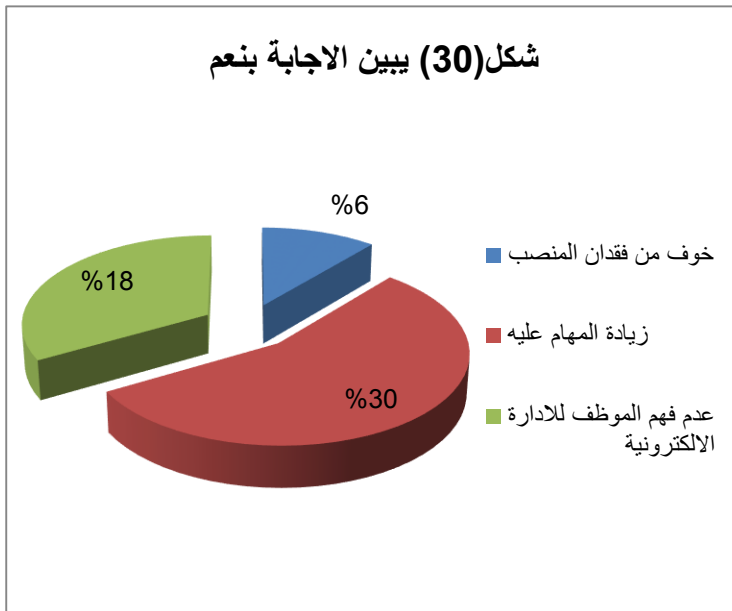
المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

توضح معطيات الجدول أن ضعف اقتناع الموظفين من التعامل مع نظام الإدارة الالكترونية يعيق تطبيقها داخل مؤسسة اتصالات فان المبحوثين الذين يرون ذلك وإجابتهم بنعم بسبة قدرت ب **52 %** ومنهم من يرى منهم عكس ذلك بنسبة **48 %** . حيث أن عدم



رضى بالوظيفة وحتى التقنية الحديثة قد يعيق الأداء الأحسن للموظفين ويؤثر على تقبل محيط العمل بما فيه من معطيات جديدة ما ينجم عنه عدم إتقان الموظف للمهنة المكلف بها

جدول (30) يبين الموظفين الذين يرون ضعف اقتناع بالتعامل مع نظام الإدارة الالكترونية يعيق تطبيقها داخل المؤسسة .



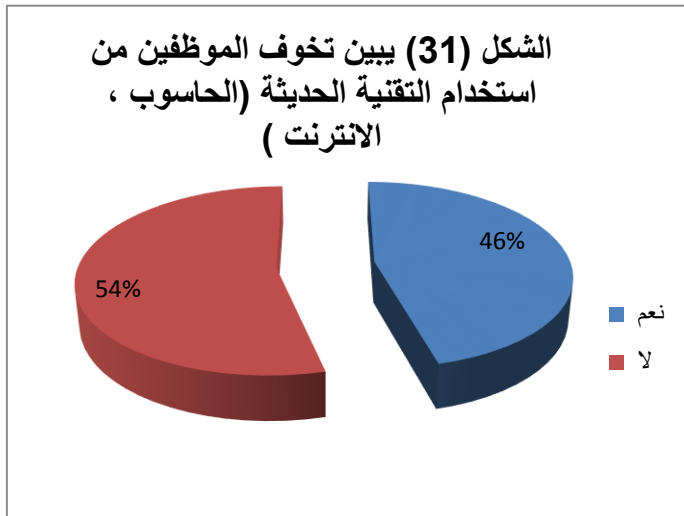
الفئات	التكرار	النسبة المئوية
خوف الموظف من فقدان منصبه	03	06 %
زيادة المهام عليه	15	30%
عدم فهم الموظف للإدارة الالكترونية	09	18%
المجموع	46	100%

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

ما تظهره نتائج الجدول أن ضعف اقتناع الموظفين من التعامل مع نظام الإدارة الالكترونية يعود ذلك إلى زيادة المهام على الموظف أثناء القيام بعمله في المؤسسة بنسبة

30 % ، وهذا راجع إلى عدم اقتناع الموظفين من التعامل مع نظام بشكل كبير . تم تليها نسبة الذين يرون انه عند اقتناع الموظفين من التعامل مع نظام الإدارة الالكترونية يعود إلى عدم فهم الموظف للإدارة الالكترونية فقدرت ب 18 % على انه عامل من عوامل التعامل مع نظام الإدارة الالكترونية ، وتليها اقل نسبة تعود لخوف الموظف من فقدان منصبه بنسبة قدرت ب 16 % . وهو كذلك قد يعيق تطبيقها في المؤسسة في حالة عدم وجود برامج توعية حول ماهية ، أسباب التحول ، أهمية وحتى ايجابيات الولوج لمجال الإدارة الالكترونية . وكذا ضعف تسير الأجهزة وقلة الخبرة الكافية حسب احد المبحوثين .

جدول (31) يبين مدى تخوف الموظفين من استخدام التقنية الحديثة (الحاسوب ، الانترنت ) الذي يساهم في عدم تطبيقها :

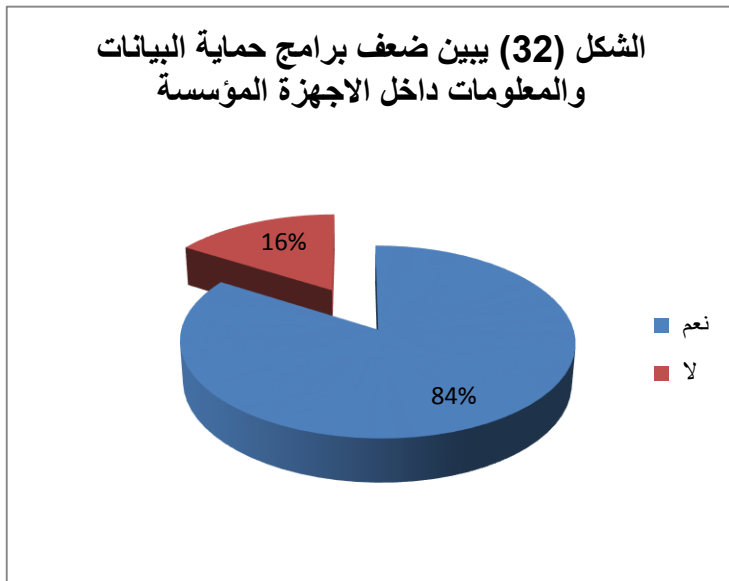


الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	23	46 %
لا	27	54%
المجموع	50	100%

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

ما يمكن ملاحظته من خلال هذا الجدول أن اغلب الموظفين غير متخوفين من استخدام التقنية الحديثة ( الحاسوب ، الانترنت ) بنسبة % 54 ولا يرونها عائقا يمنع تطبيقها داخل المؤسسة وذلك من حيث أن اغلب متخصصين في مجال التعاملات الالكترونية ، أما نسبة الذين يرون تخوف من استخدام التقنية الحديثة بنسبة % 46 . ولقد تجلّى ذلك من خلال استخدامهم العادي للأجهزة المتوفرة بالمؤسسة اتصالات دون وجود عوائق أثناء مرافقتنا للإجراءات العمل .

جدول (32) يبين ضعف برامج حماية البيانات والمعلومات داخل الأجهزة المؤسسة اتصالات :



الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	42	84 %
لا	08	16%
المجموع	50	100%

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

ما تم ملاحظته من خلال هذا الجدول أن ضعف برامج حماية البيانات والمعلومات داخل أجهزة من شأنها تعرضها للقرصنة وذلك بنسبة % 84 ، وتليها نسبة من يرون عكس ذلك بنسبة قدرت % 16 .

قد عملت توفير مضادات الفيروسات للأجهزة ( الحواسيب ) لحمايتها من الاختراقات والقرصنة وهذا من خلال ملاحظتنا ميدانيا .

### النتائج العامة لدراسة :

من خلال جمع البيانات من مجتمع الدراسة وتحليلها تمكنا من خروج بنتائج لهذه الدراسة اهمها :

### النتائج المتعلقة بمتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية :

1 - توفر المؤسسة الجزائرية شبكة الانترنت لتسيير عملها وتسريع الخدمات التي تقدمها مع توفر الأجهزة اللازمة في تفعيل الإدارة الالكترونية .

2- حاجة المؤسسة إلى إطار استراتيجي ينظم يوجه من المنظور الشامل موارد المؤسسة وقدرتها نحو متطلبات التنفيذ الناجح لتطبيق الإدارة الالكترونية

3-وجود قوانين وتشريعات تضبط تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية .

### النتائج المتعلقة بدرجة تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة :

1-تبني المؤسسة الجزائرية إستراتيجية واضحة وخاصة في مجال تقديم الخدمات الالكترونية

2-المؤسسة الجزائرية تعمل وفق نظام الشبكات الداخلية وذلك من اجل تحسين أداء المعاملات الإدارية

3-العمل وفق نظام البريد الالكتروني مع الموظفين داخل المؤسسة .

### النتائج المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية :

1-عدم وجود الثقة الكاملة في التعاملات الالكترونية داخل إدارة المؤسسة الجزائرية

2-محدودية شبكة الانترنت في الجزائر يشكل عائق في أداء الوظائف والمهام الإداري

3- من أهم المعوقات التي تواجه الإدارة الالكترونية عدم استخدام الأمثل الأجهزة التكنولوجيات والتقنيات الحديثة .

#### التوصيات :

- تعزيز الوعي لدى موظفين المؤسسة بماهية الإدارة الالكترونية وأهمية تطبيقها .
- استثمار الجوانب التي تساعد على تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة وذلك بوضع إستراتيجية متكاملة بين مختلف الوحدات الإدارية .
- إعداد وتهيئة الموارد البشرية لتبسيط من إمكانية تنفيذ الإدارة الالكترونية في المؤسسة .
- الالتزام ببعض الجوانب من توفير الأجهزة اللازمة وغيرها من الجوانب التي يجب التخطيط لها جيدا .

---

الختامة

---

الخاتمة :

وفي ختام دراستنا تبين لنا أن الإدارة الالكترونية تعد من أهم الضروريات اللازمة لتفعيل العمل الإداري حيث تقدم قدرا من النضج الإداري وتسهيل العلاقة بين الموظفين داخل المؤسسات . إذ سعت المؤسسة الجزائرية لتوفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية لمثل هذه التقنيات . وما يمكن استنتاجه من واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الاتصالات الجزائرية بورقلة يمكن من إحداث تغيير سريع في نمط الحياة الموظفين والمواطنين في آن واحد ، حيث أدى هذا نظام داخل المؤسسة إلى تبسيط الإجراءات وطرق العمل وذلك نتيجة العديد من المعاملات التي تحولت من ورقية إلى الرقمية في ظل هذا النظام الجديد ، إذ أصبحت تعتمد على المرسلات الالكترونية أكثر من الورقية في جميع تعاملاتها . وبذلك مثلت الإدارة الالكترونية تفرغه التحولات الالكترونية وتنتهجه برامج الإصلاح الإداري كمرحلة ضرورية في ضل العصر الرقمي وهو ما يقتضيه التطور الحقيقي للمؤسسات . لكن هذا لا يفي مجموعة من العوائق والنقائص التي تلزم تجاوزها خصوصا في الشق التقني لتوفير البنية الشاملة لتحقيق الإدارة الالكترونية .

قائمة المصادر والمراجع :

1 - قاموس :

المنجد في اللغة والإعلام ، دار المشرق بيروت ، لبنان ، سنة 2000 ، ص 913 .

الكتب :

01-احمد بن مرسلي ، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال ، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية 2005 .

02-أحلام مخبي ، تقييم المؤسسة من وجهة النظر البنك الجزائر، جامعة منتوري ، 2006/2007 ص 13 .

03-الحسن إحسان محمد ، الأسس العلمية لمناهج البحث العلمي الاجتماعي ، بيروت دار الطبعة لطباعة والنشر 1982 ، ص 187 .

04-السعيد بلوم ، أساليب الرقابة ودورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية ، الجزائر جامعة منتوري ص 90، 91، 92، 93 .

05-بوحوش عمار، ذنبيات محمد محمود ، مناهج البحث العلمي ، وطرق إعداد البحوث ، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية 1995 ، ط 8 ، بن عكنون الجزائر ، ص 87/86 .

06-سلاطنية بلقاسم ، الحسن الجيلاني ، أسس البحث العلمي ، ديوان المطبوعات الجامعية 2017، ط 3 ، بن عكنون الجزائر ، ص 127.



07- شفيق محمد ، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية ، الإسكندرية مكتب الجامعي الحديث 1985، ص 80 .

08- عامر طارق عبد الرؤوف ، الإدارة الالكترونية نماذج معاصرة ، دار السحاب للنشر وتوزيع ، ط1 ، القاهرة 2007، ص 55 .

09- عامر مصباح ، منهجية البحث في علوم السياسية والإعلام ، ديوان المطبوعات الجامعية ، بن عكنون 2011 ، ص 123 ، 124 ، 125 .

10- عامر إبراهيم قنديلحي ، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية ، دار السيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان اردن ط5 ، 2014 ، ص 99 .

- 11- عبد المالك طه ، عبد الرحمان واخرون ، مدخل الى البحث العلمي ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة 2013 ، ص 86 ، 87 .

12- علي السلمي ، الخواطر في الإدارة المعاصرة ، دار الغريب لطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة مصر 2001 ، ص 323 .

13- غنيم احمد علي(2004) ، الإدارة الالكترونية أفاق والحاضر وتطلعات المستقبل ، المكتبة العصرية القاهرة مصر ، ص 30 .

14- محمود ربيع محمد ، مناهج البحث في العلوم السياسية ، الكويت،مكتبة الفلاح 1987،ص70 .

#### ب - الملتقيات والمجلات العلمية :

01- ميلود طبيش وفائزة مجدوب ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية ، قراءة في المفهوم واليات التطبيق .

02- مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، الإدارة الالكترونية وانعكاساتها على علاقة العمل في المؤسسة الجزائرية ، دراسة ميدانية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز ورقلة ، العدد 33 مارس 2018 .

03- مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، واقع تطبيق وظائف الإدارة الالكترونية في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية بالسكيدة ، المجلد 12 ، العدد 01 / 2019 ص 467 ، 482 .

### ج - الدراسات وبحوث الجامعية :

01 - عبد الله عامر الهالي ، أسلوب البحث الاجتماعي وتقنيات ، منشورات جامعة قار يونس بنغازي 1988 ، ص 183 .

02- عبد اللطيف فطيش ، الإدارة العامة من النظرية إلى التطبيق ، منشورات الجبلي ، بيروت 2003 ، ص 11

03- فضيل ديلو وآخرون ، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية ، سلسلة العلوم الاجتماعية ، منشورات جامعة قسنطينة 1999 ، ص 142 ، 189 .

04- محمد متولي ، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الدول العربية ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظّمته شرطة دبي في فترة ما بين 24، 26 افريل 2003، ص 18.

05 - خولة عزيزي واسماء عابد ، اتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية ، دراسة ميدانية بالمجلس القضائي لولاية ام بواقي ، جامعي العربي بن مهدي ام بواقي 2015/2016 .

06- قندوز ياسر وزلوف موسى ، واقع تجسيد الإدارة الالكترونية في المؤسسة الجزائرية ، دراسة ميدانية لصندوق الجهوي لتعاون الفلاحي بجيجل ، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع ، جامعة محمد الصديق جيجل 2017/2018 .

- 07- ميلودي إيمان ، واقع ممارسة الإدارة الالكترونية في جامعة الجزائرية ، جامعة قاصدي مرباج ورقلة أنموذج ، مذكرة لنيل شهادة ماستر ، جامعة ورقلة 2015/2014 .
- 08- موبحة خولة ودخموش عائشة ، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية لبلدية جيجل ، مذكرة لنيل شهادة ماستر علم اجتماع ، جامعة جيجل 2021/2020.
- 09- الغوطي ابراهيم ، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية ، رسالة ماجستير ، جامعة الإسلامية غزة فلسطين ، 2006 .
- 10- عبد الرضى ناصر محسن ، واقع الإدارة الالكترونية في المنظمات الخدمية وإمكانيات تطبيقها ، دراسة الحالة في مديرية بلدية البصرة ، العدد 37 ، المجلد 10 / 2014 .
- 11- عشور عبد الكريم ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2010/2009 .
- 12- موريس انجلوس ، منهجية البحث العلمي في العلوم انسانية تدريبات علمية ، ترجمة بوزيد صحراوي كمال بوشرف وسعيد سبعون ، دار القصبه للنشر ، الجزائر 2004 ، ص 204 .

الملاحق

البيانات الشخصية:

- 1- الجنس  ذكر  أنثى
- 2- السن: من ( ) 20 إلى ( ) 30 من ( ) 30 إلى ( ) 40 من ( ) 40 فما فوق
- 3- المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي
- 4- الخبرة: أقل من 05 سنوات  من 05 إلى 10 سنوات  من 11 إلى ( ) سنة  أكثر من 20 سنة

5- على أي أساس تم توظيفك في المؤسسة؟

تخصصي  خبرتك في المجال

- أخرى أذكرها.....

المحور الأول : متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

- هل تستعمل الحاسوب خلال العمليات اليومية ؟

نعم  لا

7- هل تتوفر الانترنت على مستوى المكتب الذي تعمل فيه ؟

نعم  لا

8- هل يتم الاتصال بين مختلف المكاتب ضمن المصلحة التي تعمل فيها ؟

نعم  لا

9- هل توجد في المؤسسة موارد بشرية متخصصة في تسير مواقعها الإلكترونية ؟

لا

10- من بين الأجهزة المتوفرة داخل المؤسسة ؟

الطابع  المساح الطري  جهاز البصمة الإلكترونية  كاميرات  جهاز الح

- أخرى

أذكرها.....

11- هل تقدم لكم المؤسسة دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات ؟

نعم  لا

12- هل تم وضع قوانين وتشريعات تضبط تطبيق الإدارة الإلكترونية ؟

نعم  لا

المحور الثاني: درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة .

13- هل يتم أداء مهام المؤسسة بواسطة تكنولوجيا الاتصال الحديثة

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم . فما هي هذه التكنولوجيات ؟

- حواسيب متصلة بالإنترنت
- هواتف موبايل
- ألواح محم
- أخرى اذكرها

14- هل تمتلك المؤسسة قاعدة بيانات لتخزين المرسلات والوثائق ؟

نعم  لا

إذا كانت الإجابة بنعم . فما هو الغرض منها ؟

- تسهيل العمل
- الاستفادة منها لاحقاً
- الاسترجاع وقت الحاجة
- أخرى اذكرها

15- هل تتبنى المؤسسة إستراتيجية واضحة في مجال تقديم الخدمات الالكترونية للمواطنين ؟

نعم  لا

-إذا كانت بلا كيف يؤثر ذلك على الأداء الوظيفي ؟

- سريان المعلومات بشكل عاد

- تداخل في الأهم

- حدوث فوضى في سير العمل

