

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



مذكرة مكملة لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: العلوم الإنسانية
شعبة: علوم الإعلام واتصال
تخصص: اتصال جماهيري والوسائط جديدة
إعداد الطالبتين:
البنة حياة
بالعزيز خولة
مذكرة بعنوان:

واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة الحكومية الجزائرية
دراسة حالة بمقر الولاية بورقلة

نوقشت وأجيزت علناً بتاريخ: 2019/06/24

أمام اللجنة المكونة:

الأستاذ/سويقات لبنى (جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....(رئيساً)
الأستاذ/ د.بلمولاي بدر الدين (جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....(مشرفاً ومقرراً)
الأستاذ/زياني الغوثي (جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....(مناقشاً)

السنة الجامعية : 2019/2018

الإهداء

. أهدي هذا العمل المتواضع إلى :

أمي التي وهبتني بلمسة من يديها نعيم الجنات و بضممة من صدرها أفرغته علي
سبل الحزن إلى أمي التي وضعت كلماتها بلمسها لجرحي إلى أمي خلاصة الروح

.....

إلى أبي الحنون قدوتي و مثالي إلى أبي عنوان المروءة و الشهامه و درع الحماية
الذي يحميني من العالم برحته...

إلى إخوتي الذين شدت بهم أزرني و أشركتهم في أمري مريم و عبد العزيز
وسيف الدين والي حبيبتي وقرّة عيني جنى.....

والى جدتي الغالية عنوان البهجة و الفرحة.....

والى رفيقات العمر و الدرب و الدراسة باية, خولة , مسعودة.

والى كل الأصدقاء و الأحبة.....

حياة

الإهداء

إلى من زرعت فيا التفاؤل وحب العلم فكانت لي كالشمعة المضيئة في عتمة الليل، من حفنتي ببرها وغمرتني بطيبتها، فقال الله فيها "إن الجنة تحت أقدام الامهات.....أمي الحبيبة..

إلى من علمني الصمود وسندي الاول في الوجود، من ضحى بالنفس والنفيس من أجل أن أنضج على درب العلم، أبي الغالي حفظه الله .إلى الذين يملؤون بيتنا بهجة وسعادة أخواتي: مريم، خديجة، آسيا.

إلى الذين اعتبرهم أعمدة بيتنا إخواني: ياسين، خالد ، عمر الفاروق إلى التي اعتبرها أختي الكبرى ...نجاة زوجة خالي... إلى أعمامي وأخوالي وكل أفراد العائلة.

إلى الوجوه المفعمة بالبراءة..... إلى سر ابتسامتيإلى الكتاكيت أسيل...إبتسام...إحسان...عماد...تسنيم...لجين

إلى أختي التي لم تلدها أمي ورفيقتي من الرضاعة.....كوثر وإلى جميع صديقاتي وزملائي حكيمة، خولة، باية، مسعودة، أسماء، ريمة

في جامعة قاصدي مرباح ورقلة

خولة

شكر و تقدير

رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمتها علينا وعلى والوالدين وأن

نعمل صالحا ترضاه وأدخلنا برحمتك في عبدك الصالحين "سورة النمل (19)

نشكر الله ونحمده على هدايته لنا وما كنا لنهتدي لهذا لو لا أن هدانا الله.

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الفاضل: "بلمولاي بدرالدين" على إشرافه حتى أنهينا

بفضل الله ورعايته هذا الجهد المتواضع.

ونتوجه بخالص الشكر إلى كل الأساتذة المحترمين الذين لم يبخلوا علينا

بإرشاداتهم ونصائحهم وتوجيهاتهم الأستاذة بايوسف مسعودة وبين زطة سليم

والغوثي زياني .

كما لا نفوت هذه الفرصة ونتقدم بالشكر الخاص إلى كل موظفين إدارة الولاية بورقلة

وتحياتنا إلى كل عمال مكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية

كما نتقدم بتشكرنا إلى كل من

مد لنا يد العون من قريب أو بعيد ولم

تسع هذه الصفحة لذكره فهو إن شاء الله مدون في صفحات الرحمان.

فهرس المحتويات

<u>الصفحة</u>	<u>العناوين</u>
	الإهداء
	كلمة الشكر
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	ملخص الدراسة
أ - ب	مقدمة
<u>الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة.</u>	
18	1- تحديد الإشكالية
19	2- تساؤلات الدراسة
19	3- أسباب اختيار الموضوع
20	4- أهداف الدراسة
20	5- أهمية الدراسة
25-21	6- تحديد المفاهيم
28-25	7- المقاربة النظرية
31-29	8- منهج وأدوات الدراسة
36-32	9- الدراسات السابقة
37-36	10- عينة البحث ومجتمع الدراسة
37	11- مجالات الدراسة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة.

39	تمهيد
41-40	1- البيانات الشخصية
42	2- أهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تستخدمها إدارة الولاية بورقلة
48	3- مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء الإدارة بمقر الولاية بورقلة
56	4- سعي إدارة الولاية بورقلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية
63	5- معوقات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة الولاية بورقلة
71-69	6- النتائج العامة للدراسة
71	7- النتيجة العامة للدراسة
73	خاتمة
77-75	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يمثل مجتمع الدراسة حسب متغير الوظيفة.	40
02	يمثل مجتمع الدراسة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.	41
03	يمثل تكنولوجيات الإعلام والاتصال المستخدمة في ممارسة العمل.	42
04	يوضح وسائل الإتصال التي تستخدمها في التواصل مع المصالح الإدارية.	43
05	يوضح مجالات إستخدام جهاز الحاسوب	44
06	يوضح مجالات إستخدام جهاز الحاسوب حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.	45
07	يمثل إستخدام جهاز الحاسوب في العمل.	46
08	يمثل مستوى تدفق الانترنت في إدارة الولاية بورقلة.	47
09	يمثل إعتبار تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضرورية للسير الحسن للإدارة.	48
10	يمثل مساهمة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في خلق المبادرة في العمل.	49
11	يمثل مساهمة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في خلق المبادرة في العمل حسب متغير الوظيفة.	50
12	يمثل مساعدة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في التنسيق بين الموظفين و الإدارة.	51
13	يوضح مساعدة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التنسيق بين الموظفين والإدارة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.	52
14	يمثل إستخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال في التعاملات مع المؤسسات الخارجية الحكومية الاخرى	53
15	يمثل قيام إدارة الولاية بورقلة بتوفير نظام حماية البيانات الرقمية .	54
16	قيام إدارة الولاية بورقلة بالحماية التقنية للأجهزة من الفيروسات.	54

55	يمثل مساهمة الأنترنت في التنسيق الإداري بين الموظفين .	17
56	يمثل تبني إدارة الولاية بورقلة إستراتيجية واضحة في مجال تقديم الخدمات الالكترونية للمواطنين .	18
57	يبين مدى إستغلال إدارة الولاية بورقلة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل أمثل في إطار تطبيق الإدارة الإلكترونية.	19
58	يوضح عدم إستغلال إدارة الولاية بورقلة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل أمثل في إطار تطبيق الإدارة الإلكترونية.	20
59	يمثل توفير الادارة الالكترونية لإدارة الولاية بورقلة كافة الحاجات الخدمية للموظفين.	21
60	يوضح الحاجات الخدمية التي توفرها الإدارة الإلكترونية للموظفين.	22
61	يمثل إستطاعة الحكومة الالكترونية حل المشاكل التي تواجه الجهات الفاعلة في الإدارة العامة للولاية.	23
62	يمثل تبسيط الحكومة الالكترونية الإجراءات الإدارية .	24
63	يمثل الصعوبات التي يواجهها الموظف في استخدامه لتكنولوجيا الإعلام والاتصال	25
64	يمثل سلبيات إستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في إدارة الولاية بورقلة .	26
65	يمثل سلبيات إستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الإدارة.	27
66	يمثل وجود عوائق تحول دون توفير وسائل وأجهزة الإعلام والاتصال بالإدارة الولاية.	28
67	يمثل دخول تقنيات جديدة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال أدت إلى عرقلة سيرورة العمل في الإدارة.	29
68	فيما تتمثل عراقيل دخول تقنيات جديدة.	30

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الأشكال	الصفحة
01	يوضح مجتمع الدراسة حسب متغير الوظيفة.	40
02	يوضح مجتمع الدراسة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.	41
03	يوضح تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في ممارسة العمل.	42
04	يوضح مجالات استخدام جهاز الحاسوب.	44
05	يوضح استخدام جهاز الحاسوب .	46
06	يوضح مستوى تدفق الأنترنت في إدارة الولاية بورقلة.	47
07	يوضح إعتبار تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضرورية للسير الحسن للإدارة.	48
08	يوضح مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في خلق المبادرة في العمل ؟	49
09	يوضح مساعدة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التنسيق بين الموظفين و الإدارة .	51
10	يوضح استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعامل مع المؤسسات الخارجية الحكومية الأخرى	53
11	يوضح قيام إدارة الولاية بورقلة بتوفير نظام حماية البيانات الرقمية.	54
12	يوضح قيام إدارة الولاية بورقلة بالحماية للأجهزة من الفيروسات	54
13	يوضح مساهمة الأنترنت في التنسيق الإداري بين الموظفين.	55
14	يوضح تبني إدارة الولاية بورقلة إستراتيجية واضحة في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية للموظفين.	56
15	يبين مدى إستغلال إدارة الولاية بورقلة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل أمثل في تطبيق الإدارة الإلكترونية.	57
16	يوضح أسباب عدم إستغلال إدارة الولاية بورقلة لتكنولوجيا بشكل أمثل في إطار تطبيق الإدارة الإلكترونية .	58
17	يوضح توفير إدارة الولاية بورقلة الإلكترونية كافة الحاجات الخدمية للموظفين.	59

60	يوضح الحاجات الخدمية التي توفرها الإدارة الإلكترونية للموظفين .	18
61	يوضح إستطاعة الحكومة الإلكترونية حل المشاكل التي تواجه الجهات الفاعلة في الإدارة العامة للولاية.	19
62	يوضح تبسيط الحكومة الإلكترونية الإجراءات الإدارية.	20
63	يوضح الصعوبات التي يواجهها الموظف أثناء إستخدامه لتكنولوجيا الإعلام والاتصال	21
64	يوضح وجود سلبيات عند إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة.	22
65	يوضح سلبيات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة.	23
66	يوضح وجود عوائق تحول دون توفير وسائل وأجهزة الإعلام والاتصال بالإدارة.	24
67	يوضح تقنيات التي أدت إلى سيرورة العمل في الإدارة.	25
68	يوضح عراقيل دخول تقنيات جديدة.	26

ملخص الدراسة:

هدفت دراستنا الحالية إلى التعرف على واقع إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات الحكومية الجزائرية في مقر الولاية بورقلة، والتعرف على جميع الوسائل المعمول في الإدارة، وعليه حاولنا الإجابة في هذه الدراسة على التساؤل الرئيسي المطروح:

ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة الحكومية ؟

وقد تمحورت تساؤلات الدراسة حول ما يلي:

1- ما هي أهم تكنولوجيات الإعلام والاتصال التي تستخدمها إدارة ولاية ورقلة؟

2- كيف تساهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء إدارة ولاية ورقلة؟

3- ما مدى سعي إدارة ولاية ورقلة لتطبيق الإدارة الالكترونية ؟

4- ما هي معوقات إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة ولاية ورقلة ؟

وقمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين الأول: خاص بالإجراءات المنهجية للدراسة والفصل الثاني خاص بالجانب التطبيقي للدراسة الذي جاء فيه عرض ومناقشة النتائج وتحليلها، واعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج دراسة الحالة، واستخدمنا أدواتي المقابلة واستمارة الاستبيان لجمع البيانات، حيث تم تطبيق الدراسة في مقر الولاية بورقلة على عينة مكونة من 50 موظفا تم إختيارهم بطريقة قصدية.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

-تمثلت تكنولوجيات الإعلام والاتصال المستخدمة في إدارة الولاية بورقلة في جميع الوسائل التكنولوجية الحديثة والتقليدية أبرزها الحاسوب والانترنت والفاكس.

_ ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين سير العمل في الإدارة وزيادة التنسيق بين الإدارة والموظفين.

- تستغل الإدارة الالكترونية في إدارة الولاية وضع استراتيجيات للتعاون والتنسيق بين مختلف الإدارات، كما تساهم في توفير كافة الحاجات الخدمية للموظفين.

_ بالرغم من وجود عوائق تحول دون توفير وسائل وأجهزة الإعلام والاتصال بالإدارة لا يمكن أن نستغني عن هذه المبتكرات، أي مهما كانت هذه العراقيل يمكن تداركها بالنسبة لإدارة الولاية .

الكلمات المفتاحية :

تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الإدارات الحكومية.

Abstract :

Our current study aimed to identify the reality of the use of information and communication technology in the Algerian government departments in the wilaya ouargla and to identify all the means used in the administration. Therefore, we tried to answer in this study the main question:

What is the reality of the use of information and communication technology in government administration?

The study questions focused on the following:

1. What are the most important information and communication technologies used by the administration of Ouargla State?
2. How can the means of information and communication technology improve the performance of the administration of the state of Ouargla?
- 3- To what extent is the administration of the state of Ouargla to apply electronic management?
4. What are the obstacles to the use of information and communication technology in the administration of the state of Ouargla?

And we divided the study into two chapters: the first of the methodological procedures for the study and the second chapter of the practical aspect of the study in which the presentation and discussion of the results and analysis, and we adopted in this study on the case study methodology, and used the interview tools and questionnaire questionnaire to collect data, On a sample of 50 employees who were deliberately selected.

The study reached a number of results, the most important of which are:

- Information and communication technologies used in the state administration of Borgala were represented in all modern and traditional technologies, notably computer, internet and fax.

Information and communication technology has contributed to improving the functioning of the Department and to increasing coordination between management and staff.

- Utilizing the electronic administration in the state administration to develop strategies for cooperation and coordination between the various departments, and contribute to the provision of all the service needs of employees.

Although there are obstacles to the provision of means, media and management communication, we can not dispense with these innovations, no matter how these obstacles can be remedied for state administration.

key words :

Information and Communication Technology, Government Departments

مقدمة

مقدمة:

لقد تعاضم في وقتنا الحالي اعتماد المجتمع المنظم على التكنولوجيا بكل أنواعها، حتى أضحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر، خاصة بالمقارنة مع دورها الفاعل في مختلف الميادين، اجتماعية، اقتصادية، ثقافية، سياسية،...، وكلما زادت حاجة الإنسان والمؤسسات لهذه التكنولوجيا كلما زادت إستمراريتها وبالتالي تطويرها، ومع تطور الوسائل الإلكترونية في المجتمعات الحديثة والمتقدمة و إستخدامها في المعالجة الرقمية للبيانات، زادت أهمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال حتى صارت إلى ما هي عليه الآن، فتزايد بذلك تسابق المؤسسات على اختلافها من أجل مسايرة واقتناء أحدث ما توصل إليه التقدم في هذا المجال، باعتبار أن حيازة تكنولوجيا الإعلام والاتصال جليا يمثل امتلاكاً لقدرة تنافسية على الصعيد الدولي، فأصبحنا اليوم نعيش ثورة من التغيرات التقنية و الاقتصادية و العلمية بشكل متسارع و مذهل بشكل جعل هذا العالم قرية صغيرة، ليس فيها بعيد من خلال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال والأقمار الصناعية، التي تنتقل كل الأنظمة بشكل آني.

لقد أحدث استخدام المجتمعات لتكنولوجيا الإعلام والاتصال تغيرات جذرية في كيفية نقل المعلومات، وسهولة التواصل ومشاركة المعلومات بين الموظفين في المؤسسة، مما سهل العملية الاتصالية والوظيفية، حيث شهدت العمليات الاتصالية تحولات جذرية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، وتعمل الإدارات بشكل جدي على دعم وسائل الإعلام والاتصال وتوفير كافة أسباب نجاحها، كما أنها تعمل على تحسين الاتصال الداخلي كما وكيفا، كونها تساهم بقوة في التنسيق وأداء المهام وتحقيق الأهداف، مما جعل الإدارة أكثر تحكما في بنية العمل، لذلك فإن هذه الدراسة تسعى للتعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات الحكومية بورقلة تحديدا في مقرها الولائي.

وقد قسمت هذه الدراسة على جانبين الجانب المنهجي والجانب التطبيقي، حيث تناولنا في الجانب المنهجي أهم الخطوات المنهجية الواجب إتباعها في إعداد البحوث العلمية من تحديد الإشكالية، تساؤلات الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة،

تحديد المفاهيم الأساسية، الدراسات السابقة، المنهج المستخدم، أدوات جمع البيانات وعينة الدراسة وطريقة إختيارها، ثم إنتقلنا للجانب التطبيقي أين استعرضنا بطاقة تقنية حول الإدارات قيد الدراسة لنصل إلى تحليل البيانات الميدانية وتفسير نتائج الدراسة.



الإطار المنهجي للدراسة

1- الإشكالية:

شهد العقد الأخير من القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين تقدما هائلا في مجال التكنولوجيا عامة، وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات خاصة، ومازال ينمو حتى يومنا هذا، ويتسارع بخطى واسعة وسريعة أكثر من قبل، وافرز هذا العصر العديد من آليات تصنيع المعرفة و المزيد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي جعلت العالم قرية صغيرة، ولعبت تكنولوجيا الاتصالات ممثلة في الانترنت دورا كبيرا في نقل الثورة المعلوماتية والتكنولوجية من الشمال إلى الجنوب، وكل ذلك ألقى بثقله على كافة الأنظمة السياسية والاقتصادية والثقافية والتربوية والاجتماعية والإعلامية والإعلانية بكل المجتمعات.

في خضم التطور الهائل لتكنولوجيات الإعلام والاتصال وعلى غرار باقي الدول النامية سعت الجزائر إلى تطبيق سياسة امتلاك وحياسة تكنولوجيات المعلومات والاتصال في المحاولة لاستخدامها ووضعها في خدمة التنمية، حيث تتوفر الجزائر على كافة الإمكانيات التي تسمح لها بالانسياق ضمن الإمكانيات العالمية لبناء مجتمع المعلومات، شريطة أن يتم توجيهها توجيها صحيحا.

أدى التقدم السريع و الهائل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى إحداث نقلة نوعية في جميع مجالات الحياة، حيث أصبح الاعتماد على التقنيات الحديثة وعلى شبكة الانترنت ضرورة حتمية تسعى الدول لتحقيقها خاصة في إدارة المؤسسات الحكومية والخاصة .

حيث تعيش الإدارات اليوم نوعا من التحول الديناميكي في مجال العمل الإداري، وتقديم الخدمات للعملاء الأمر الذي ألزم تلك الإدارات إلى إعادة هندسة أعمالها ونظمها ومكاتبها ووقت إنجاز الخدمات وفق ما دعت إليه الحاجة الإنسانية إلى ضرورة تلبية حاجيات الأفراد، في أي وقت و في أي مكان دون وجود القيود الزمانية و الحدود المكانية التي تعيق وصول و تأدية خدمات الإدارة. وذلك للاتصال بالفروع و الأقسام مختلف الإدارات. والجزائر من الدول التي تسعى وراء التغيير في مجال الإدارة وذلك عبر مشروع

الجزائر الالكترونية لتحقيق أهداف منها عصنة الإدارة من خلال إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وكذا تقريب الإدارة من المواطن عن طريق تطوير الخدمات الإلكترونية، ونرى ذلك جليا من خلال الدخول في تطبيق مشاريع إلكترونية تدريجيا عبر مختلف إدارات الولاية بورقلة.

ومن ضمن الإدارات الحكومية الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال و انعكاساتها على تحسين أداء الإدارة اختصارا في مقر ولاية ورقلة ، لكن عملية تبني الإدارة التكنولوجيات الاتصالية الحديثة لا تعكس بالضرورة تبني الأفراد لها، وهذا ما يجعلنا نقف عند هذه الإدارة الحكومية لدراسة الإشكال التالي :

ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة الحكومية ؟

2- تساؤلات الدراسة:

1- ما هي أهم تكنولوجيات الإعلام والاتصال التي تستخدمها إدارة ولاية ورقلة؟

2- كيف تساهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء إدارة ولاية ورقلة؟

3- ما مدى سعي إدارة ولاية ورقلة لتطبيق الإدارة الالكترونية ؟

4- ما هي معوقات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة ولاية ورقلة ؟

3- أسباب اختيار الموضوع:

إن إختيارنا لهذه الدراسة ليس صدفة بل هي وليدة لعدة أسباب ذاتية و أخرى موضوعية وهي كالآتي:

1- الرغبة في دراسة الموضوع لارتباطه بتخصصنا .

2- معرفة أهم التكنولوجيات التي تستخدمها الإدارة الحكومية الجزائرية.

3- محاولة المساهمة في انجاز تطبيق المعارف المنهجية ميدانيا.

4- التعمق ومواصلة الدراسة للكشف عن واقع استخدام إدارة ولاية ورقلة لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة.

- 5- ندرة البحوث العلمية التي تتناول تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة الحكومية.
- 6- الرغبة في معرفة الإنعكاسات التي أحدثتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء الإدارة الحكومية .

4- أهمية الدراسة :

لكل دراسة أهمية سواء العلمية أو العملية وبالنسبة لدراستنا فليها أهمية معلوماتية وكذلك يمكن أن تبرز أهمية الدراسة فيما يلي:

_ تنطلق أهمية الدراسة من الواقع البارز لتكنولوجيا الإعلام والاتصال داخل الإدارة، إذ يعد الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه، وبالتالي أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالنسبة للإدارة الحكومية ومدى سعي إدارة الولاية وتوضيح أهم الوسائل ومعرفة واقع وتحديات الإدارة من خلال تبنيتها لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مدى أهمية استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة الحكومية ومدى فائدة استخدامها من قبل الموظفين في تحسين أدائهم الوظيفي.

5- أهداف الدراسة:

- 1- معرفة أهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تستخدمها إدارة ولاية ورقلة.
- 2- كيفية مساهمة وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء إدارة ولاية ورقلة.
- 3- إبراز مدى سعي إدارة ولاية ورقلة في تطبيق الإدارة الالكترونية.
- 4- معرفة أبرز معوقات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة ولاية ورقلة.

6- تحديد المفاهيم:**التكنولوجيا:**

لغة: ورد في بعض المصادر أول ظهور لمصطلح تكنولوجيا TECHNOLOGIE كان في ألمانيا عام 1770م، وهو مركب من مقطعين TECHN، وتعني باللغة اليونانية "الفن" أو "صناعة يدوية"، LOGI، وتعني "علم" أو "نظرية"، وينتج عن تركيب المقطعين معنى "علم صناعة المعرفة النظامية في فنون الصناعة أو العلم التطبيقي" وليست لديها مقابل أصيل في اللغة العربية بل عريت بنسخ لفظها حرفيا "تكنولوجيا".¹

إصطلاحا: مجموعة المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما، في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع.²

ويعرفها عبد الحميد فيصل على أنها مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية و أساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة للبحوث والدراسات المبتكرة في الإنتاج والخدمات.³

أيضا هي فرع من المعرفة يتعامل مع العلم و الهندسة أو تطبيقاتها في المجال الصناعي، في تطبيق العلم.⁴

¹ نور الدين زمام وصباح سليمان، تطور مفهوم التكنولوجيا الحديثة واستخداماته في العملية التعليمية، مجلة العلوم والاجتماعية، العدد 11، جوان 2011، ص 165.

² محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات وصناعة الإتصال الجماهيري، دار العربي للنشر والتوزيع، 1990، ص 15.

³ عبد الباسط محمد عبد الوهاب: إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص 80.

⁴ المرجع نفسه، ص 82.

التعريف الاجرائي: هي مجموع الوسائل المستخدمة لتوفير ما هو ضروري لتسيير العمل البدني والفكري.

تكنولوجيا الاعلام و الاتصال :

هي كل ما يترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الالكتروني و التكنولوجيا السلكية و اللاسلكية والالكترونيات الدقيقة و الوسائط المتعددة من أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على إنتاج المعلومات وجمعها وتخزينها ومعالجتها ونشرها وإسترجاعها بأسلوب غير مسبوق يعتمد على مجموعة من مؤتمرات الاتصال التفاعلي الجماهيري و الشخصي معا.¹

تعريف الإتحاد الأروبي 1998: قائمة النشاطات الشاملة لثلاث قطاعات المعلوماتية بما فيها من صناعة حواسيب و برمجيات الإتصالات عن بعد الشاملة لشبكات الأنترنت أساسا و الإلكترونيك.²

تعريف الإجرائي: تكنولوجيا الإعلام و الإتصال تلك الوسائل و الأدوات والإبتكارات التي توصل إليها الإنسان ومنجزاته المستمرة وسريعة التطور وما يتصل بها من تكنولوجيا المعلومات.

تعريف الاستخدام:

أ-لغة: الاستخدام في اللغة العربية مأخوذ من: استخدام (الرجل غيره) استخدمه استخداما فهو مستخدم، والأخر مستخدم أي اتخذه خادما، طلب منه أن يخدمه.

واستخدام الإنسان الآلة أو السيارة استعملها في خدمة نفسه.³

¹ حسن رضا النجار: **تكنولوجيا الإتصال المفهوم المتطور**، المؤتمر الدولي، الإعلام الجديد، تكنولوجيا جديدة، جامعة البحرين 7-9، أبريل 2009، ص495.

² دليو فضيل، **تكنولوجيا الإعلام و الإتصال** (المفهوم-الاستعمالات-الأفاق)، دار الثقافة للنشر و التوزيع، ط1، 2001.

³ سوهيلة بضياف، **المدونات الإلكترونية في الجزائر:** دراسة ميدانية في الإستخدامات والاشباكات، رسالة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال و العلاقات العامة، جامعة باتنة، الجزائر، 2010/2009، ص 32.

ب- **إصطلاحاً:** هو عبارة عن الممارسات الإجتماعية، التي تصبح عادية في إطار ثقافة معينة، من خلال الممارسات وإعادة الممارسة في النشاط نفسه إلى جانب العوامل القديمة المتعلقة بالفعل الممارس.

إذ يكون التعامل مع الأشياء الرمزية أو الطبيعية مرتبطا بتحقيق أهداف محددة، وتتعلق هذه الممارسات بالطابع الخاص الذي يضيفه الفرد أو الجماعة على الوسائل، الأدوات، والخدمات، هذا ما يعكس مجموعة من الدلالات الثقافية المركبة التي تتأسس في إطار الحياة اليومية.¹

إن مفهوم الاستخدام طرحه جاك بريوت في كتابه منطق الاستخدام في بداية الثمانينات، يعرف في الواقع معاني متعددة و مختلفة، كلمة الاستخدام توظف كمرادف للاستعمال أو الممارسة في بعض الأحيان كمرادف للتملك .

وقد قدم مفهوما للاستخدام حيث يقول أن الاستخدامات الاجتماعية هي أنماط تظهر وتبرز بصورة منتظمة على نحو كاف، بحيث تشكل عادات مندمجة في يوميات المستخدم تفرض نفسها في قائمة الممارسات الثقافية القائمة مسبقا وتعيد إنتاج نفسها وربما مقاومة الممارسات الأخرى المنافسة لها أو المرتبطة بها.²

1- تعريف الإدارة :

لغة: كلمة إدارة administration أصلها لاتيني بمعنى to و minister بمعنى serve، والكلمة تعني " الخدمة" على أساس أن يعمل بالإدارة يقوم على خدمة الآخرين ، أو يصل عن طريق الإدارة إلى أداء الخدمة.³

¹ صفاح أمال فاطمة الزهراء، استخدام الهاتف النقال لدى الطالب الجامعي - دراسة ميدانية في أوساط طلبة جامعة مستغانم، رسالة ماجستير في علم إجتماع الاتصال، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة مستغانم، 2010/2009، ص21.

² تسعديت قدوار: أثر تكنولوجيا الإتصال على الإذاعة وجمهورها، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،جامعة الجزائر ،سنة 2010-2011، ص29.

³ سعود بن محمد نمر و اخرون:الإدارة العامة الأسس والوظائف و الإتجاهات الحديثة، ط7، مكتبة الشقري، الرياض، د س ن، ص4.

إصطلاحاً:

وهي مجموعة الخطوات المتتالية والمتعاقبة التي تهدف إلى توجيه الموارد البشرية و المادية نحو تحقيق الأهداف المنشودة، وذلك عن طريق تنسيق الجهود والترتيب الهادف لعناصر الإنتاج.¹

-هي نشاط إنساني هادف يستمد مفاهيمه من علوم مختلفة، لتحقيق نتائج بكفاءة وفاعلية، باستخدام الموارد المتاحة في ظل الظروف المحيطة.²

- MANAGEMENT حسب قاموس "لاروس LAROUSSE-وتعرف الإدارة: أنها تقنية إدارية وتسيير المؤسسة.³

التعريف الإجرائي: في مجموع الأنشطة الإدارية الخاصة بالإدارة الحكومية، كالخطيط، و التنظيم و التوظيف و التوجيه، بغية الوصول إلى الأهداف التي تقوم عليها إدارة الولاية بورقلة.

_ الإدارة الإلكترونية:

هي منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال و المعاملات التي تتم بين الطرفين أو أكثر من الأفراد والمنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية للأموال، التبادل الإلكتروني للمستندات أو الفاكس والنشرات.⁴

وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والأخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف.⁵

¹ رفيق بن مرسل: الأساليب الحديثة لتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر 2001-2011، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، 2011، ص21.

² أمل بن عبد الرحمان: أساسيات الإدارة¹، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، كلية التجارة، www.youtube.com، بتاريخ 07 - 01 - 2016، بتوقيت 15:26.

³ LAROUSSE ,DICTIONNAIRE DE FRANÇAIS,IMPRIMERIE MAURY A MALESHERBES, France, 2008, P256.

⁴ نبيل غطاس هـ -جوهانس وآخرون: قاموس الإدارة مع مسرد بالمصطلحات الإنكليزية المقابلة، مكتبة لبنان، بيروت، 1983.

⁵ حسين بن محمد بن حسين: الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في قطاع الحكومي،قاعة الملك فيصل للمؤتمرات،2009،ص05.

-أيضا هي الإستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال الكتب الإلكترونية عن طريق إستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا.¹

- وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف.²

- وهي الإستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا.³

- **التعريف الإجرائي للإدارة الإلكترونية:** تقوم الإدارة الإلكترونية بتقديم مجموعة من المهام التي تجعلها مميزة عن الإدارة التقليدية وهي الإنتقال من المعاملات الورقية إلى المعاملات الإلكترونية لتسهيل العمل بين الموظفين والإدارة .

7- المقاربة النظرية:

لقد إعتدنا في دراستنا على نظرية الحتمية التكنولوجية التي جاء بها الباحث ألبرت مارشال ماكلوهان، ولان موضوع دراستنا حول يتمحور حول واقع إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال في الإدارة الحكومية، تم إختيار لنموذج من هذه النظرية لأنه يخدم موضوع دراستنا.

التعريف بالنظرية: تعتبر النظرية التي جاء بها "ألبرت ماكلوهان " في الستينات من القرن العشرين أكثر النظريات الإعلامية إنتشارا ووضوحا في الربط بين الرسالة و الوسيلة الإعلامية، و التأكد على أهمية الوسيلة في تحديد نوعية الإتصال وتأثيره.⁴

¹ علاء عبد الرزاق السالمي: **الإدارة الإلكترونية**، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص32.

² نجم عبود نجم: **الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات**، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004، ص127.

³ عبد الرزاق السالمي، **الإدارة الإلكترونية**، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص32.

⁴ منال هلال ماهرة: **نظريات الاتصال**، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2002، ص361.

التعريف بصاحب النظرية: ولد ألبرت مارشال ماكلوهان في 21 جويلية 1911 في مدينة (إدمونت) بـ "ألبرتا" بكندا حصل على شهادة البكالوريا في (مانيتونا)، كان ينوي دراسة هندسة لكنه درس الأدب الإنجليزي بجامعة "مانيتوبا" تحصل على شهادة الماجستير سنة 1934.¹

وحصل على دكتوراه في سنة 1943 من جامعة كامبردج، درس في عدة جامعات أمريكية،² رحل سنة 1946 إلى "تورينغو" لتدريس الأدب الإنجليزي في معهد سان ميشال،³ يعتبر من أشهر المثقفين في النصف الثاني من القرن العشرين.⁴ اختص ماكلوهان في النقد الأدبي، كتاباته الأولى عن "المنطلقات الشعرية و البلاغة" سنة 1943 توفي سنة 1980 وكان أحد مؤسسي الدراسات الحديثة عن وسائل الإعلام، أصدر كتب مهمة هي: العروس الميكانيكية 1951، مجرة قوتنبرغ 1962 ونال عنها جائزة الحاكم العام في نفس السنة، فهم وسائل الاتصال 1964، الحرب السلم في القرية العالمية 1969.⁵

أفكار النظرية:

يعتبر ماكلوهان من أشهر المثقفين في حقل الاتصال في النصف الثاني من القرن الماضي وقد انطلقت نظريته من فكرتين:

1- أن وسائل الاتصال هي وسائل للنشر للمعلومات والترفيه و التعليم.

2- أنها جزء من سلسلة من التطور التكنولوجي.⁶

فاذا اعتبرنا أنها وسيلة لنشر و المعلومات و التعليم ينصب إهتمام عند ذلك على مضمونها وطريقة استخدامها والهدف من هذا الاستخدام.⁷

ويؤمن ماكلوهان بأن الاختراعات التكنولوجية العامة هي التي تؤثر أساسا على المجتمعات فحسب بل أكدا أن التحول الأساسي في الاتصال التكنولوجي يجعل التحولات

¹ نور الدين تواتي: ماكلوهان مارشال.....قراءة في نظرياته بين الأمس و اليوم، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية- جامعة الجزائر 03 العدد العاشر، مارس 2013، ص178.

² فؤاد بداني: حتمية ماكلوهان لفهم قيمة عزي عبد الرحمان، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية- جامعة الوادي، العدد الرابع، جانفي 2014، ص 116.

³ نورالدين تواتي : مرجع سابق، ص178.

⁴ محمد منير حجاب: نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، 2011، ص156.

⁵ نور الدين تواتي : مرجع سابق، ص178

⁶ بسام عبد الرحمن مشاقبة: نظريات الاتصال ، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، 2011، ص156.

⁷ فؤاد بداني: مرجع سابق، ص116.

الكبرى تبدأ بالتنظيم الاجتماعي و في الحساسية الإنسانية، واعتبر أن محددات النظام الاجتماعي تكمن في طبيعة وسائل الاتصال التي من خلالها عملية الاتصال، وبدون الأسلوب الذي تعمل بمقتضاه لا نستطيع أن نفهم المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تطرأ على المجتمعات¹.

تطور الاتصال عبر التاريخ على حسب رأي ماكلوهان:

قسم ماكلوهان تطور التاريخ على أربعة مراحل، تعكس في رأيه التاريخ الإنساني وهي:

_ المرحلة الشفوية: أي مرحلة ما قبل التعلم، المرحلة التي كانت تعتمد على الاتصال الشفهي والتي استغرقت معظم التاريخ البشري.

_ مرحلة الكتابة: والتي ظهرت في اليونان القديمة واستمرت ألفي عام.

_ مرحلة وعصر الطباعة: والتي ابتدأت عام 1500 إلى عام 1900 تقريباً.

_ مرحلة وسائل الإعلام والإلكترونية: والتي بدأت من عام 1900 تقريباً حتى الوقت الحاضر².

فرضيات نظرية الحتمية التكنولوجية:

1- وسائل إتصال كامتداد للحواس: يقدم هذا النموذج تصورات نظرية وبعض الافتراضات الأساسية وهذا الفرض هو أن الناس يتكيفون مع بيئتهم في كل عصر من خلال توازن ونسبة محددة للاستخدام الحواس وصلتها بالوسيلة الاتصالية الرئيسية التي يستخدمها، والتي ينتج عنها نسبة الاستخدام لحاسة معينة ذات الصلة بتنوع الوسيلة المستخدمة³.

2- الافتراض الثاني والمعروف " بالوسيلة هي الرسالة " وهذا يعزى إلى قوة التأثير العام الذي تملكه الوسيلة الإعلامي والاتصالية بمعزل عن مضمونها ويدعي ماكلوهان غير

¹ بسام عبد الرحمن مشاقبة: مرجع سابق ، ص156.

² منال هلال مزاهرة: مرجع سابق، ص363.

³ صالح خليل إصبع: **الاتصال الجماهيري**، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 1999، ص231.

ذي علاقة بتأثير فالذي جعل هناك فرقا في الحياة الناس إنما هي الوسائل السائدة في عصر ما ليس مضمونا¹.

3- وأهم ماجاء به ماكلوهان عن تأثير وسائل الاتصال أنه قسم هذه الوسائل إلى قسمين اثنين:

_ **الوسائل الباردة:** يقصد بها تلك التي تطلب من المستقبل جهدا إيجابيا في المشاركة و المعالجة و الاندماج فيها.

_ **الوسائل الساخنة:** هي تلك الوسائل الجاهزة المحددة نهائيا والتي لا تحتاج من المشاهد أو المستمع إلى جهد يبذل أو مشاركة أو معايشة².

4_ وقد اعتبر ماكلوهان أن وسائل الاتصال الالكترونية ساهمت في انكماش الكرة الأرضية وتقليصها في الزمان و المكان حتى أصبح يطلق عليها القرية العالمية، وبالتالي زاد وعي الإنسان ومسؤوليته إلى درجة القصوى فإنه يرى أن هذه الحالة الجديدة أدت مايمكن تسميته بعصر القلق لان الثورة الالكترونية الفورية الجديدة تجبر الفرد على الالتزام والمشاركة بعمق³.

علاقة دراستنا بنظرية الحتمية التكنولوجية:

بعد اطلعنا على هذه النظرية يمكننا القول أن وسائل الاتصال هي وسائل لنشر المعلومات، وهي جزء من سلسلة التقدم التكنولوجي من حيث أن الإدارات الحكومية جاءت بعد سلسلة من التطورات في التقدم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والذي دفعها إلى التخلي مبدئيا عن بعض المعاملات الورقية في الإدارة التقليدية باعتبار أن التطورات في التقدم التكنولوجي، أدت الى استخدام المعاملات الالكترونية،

¹ مي العبد الله: **نظريات الاتصال**، دار النهضة، بيروت، ط2، 2010، ص299.

² يسام عبد الرحمن مشاقبة، مرجع سابق، ص157.

³ نفس المرجع، ص158.

8- منهج وأدوات الدراسة:

1- المنهج: في اللغة يعني الطريق الواضح، ونهج الطريق، بمعنى أباته وأوضحه، ونهجه بمعنى سلكه بوضوح واستبانته.¹

فالمنهج هو الطريق الواضح المستقيم والمبين و المستمر، للوصول إلى الغرض المطلوب أو تحقيق الهدف المنشود.²

هو أسلوب للتفكير والعمل يعتمد الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة.

لقد اعتمدنا في دراستنا على **المنهج دراسة حالة**، لأننا سنقوم بدراسة بمقر ولاية ورقلة .

ويعرف **منهج دراسة الحالة**: هو دراسة جميع الجوانب المتعلقة بشيء أو مواقف واحد، ويعتبر الفرد المؤسسة، أو المجتمع، أو النظام السياسي، أو أي جماعة كوحدة للدراسة، ويقوم منهج دراسة الحالة على التعمق في دراسة المعلومات بمرحلة معينة من تاريخ هذه الوحدة، أو دراسة جميع المراحل التي مر بها وتعد دراسة الحالة بمثابة الوسيلة الفعالة لدراسة الأسرة وظروف العمل ومستوى الأجور، والنفقات المعيشية والبطالة وغير ذلك من المشكلات الاجتماعية والإقتصادية.

2_ أدوات جمع البيانات:

أ-الملاحظة: تعتبر الملاحظة إحدى الطرق للكشف عن ظواهر بصيغة رقيقة عن طريق المشاهدة الدقيقة من أجل الوصول إلى الخصائص و العوامل المتحكمة بالظاهرة ، كما تتطلب الوقوف على الأشياء و التمعن فيها بواسطة إستخدام مختلف الحواس .

¹ - ربحي مصطفى عليان ،عثمان محمد غنيم :**مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق**،دار الصفاء للنشر و التوزيع ،عمان،2008،ص33.

² ماثيو جيدير ،ترجمة ملكة أبيض :**منهجية البحث العلمي**،دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه ،ص71.

وتقوم الملاحظة على استخدام العقل ، الحواس ، للتدخل الإيجابي من جانب العقل الذي يقوم بدور رئيسي بإدراك العلاقات المختلفة بين الظواهر موضع الملاحظة .
وقد قمنا باستخدام الملاحظة من أجل الوصول إلى نتائج غير خاضعة لأدوات القياس وهذه بملاحظة الباحث بالتصرفات عن قرب .¹

ب- المقابلة:

هي مواجهة شخصية يقوم بها الباحث للعميل المراد دراسة اتجاهاته، حيث يستخدم إستمارة وقد لا يستخدمها بل يكتفي بمناقشة العميل في موضوع معين ويتركه يسترسل في الحديث أو حول نقاط هامة من الموضوع .

والهدف من المقابلة حصول الباحث على معلومات مباشرة ،لذا على الباحث أن يحدد طبيعة البيانات التي سيدرسها و المتغيرات ثم طبيعة الأسئلة التي يتوقع أن تعطيه إجابة من الفرد كما يريد مثل إجراء مقابلة.²

ج- الإستبيان:

يعرف الاستبيان على انه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعه في إستمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها و بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق.³

إن مفاهيم مثل الإستبيان والإستفتاء والإستخبار كلها عبارة عن ألفاظ تطلق على

الإستمارة التي تتضمن مجموعة من العبارات أو الجمل التي تستعمل بالدرجة الأولى في جمع المعلومات من المبحوثين مباشرة سواء تمت عملية جمع البيانات هذه عن طريق

¹ سمير محمد حسين :بحوث الإعلام (أسس والمبادئ)، عالم الكتب، القاهرة، د، س، ص:42.

² يحي إسماعيل نبهان: مناهج البحث العلمي بين النظرية و التطبيق، دار يافا العلمية للنشر و التوزيع، عمان، ط1، 2009 ، ص85

³ عمار بوحوش ومحمد محمود الذبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط6، ص 67-68.

إرسال الإستبيان بالبريد أو نشرها في أي شكل من أشكال الإعلام يرد عليها مبحوث بنفسه أو تم إستبيان على شكل مقابلة مقننة بين الباحث و المبحوث الوسيلة للدخول في إتصال بالمخبرين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحد واحد بنفس الطريقة بهدف إستخلاص إتجاهات و سلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد ، إنطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها.¹

تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح بإستجوابهم بطريقة موجهة و القيام بسحب كمي يهدف إيجاد علاقات رياضية و القيام بمقارنات رقمية.

أنواع الإستبيان:

الإستبيانات المغلقة: تكون الإجابة عن الأسئلة عادة "بنعم" أو "لا" موافق أو غير موافق.

الإستبيانات المفتوحة :

الاستبيانات المفتوحة: يتيح الفرصة للمستجيب التعبير عن رأيه بكل حرية . الاستبيانات المغلقة المفتوحة : هناك أسئلة مغلقة تتطلب من مفوضين إختيار الإجابة المناسبة لها الأسئلة المفتوحة هناك حرية في الإجابة .

أما الإستبيان الذي تناولناه في دراستنا يحتوي على أربعة محاور وفي كل محور مجموعة من الأسئلة:

المحور الأول: يحتوي على أسئلة بعنوان أهم تكنولوجيايات الإعلام والاتصال التي تستخدمها إدارة ولاية ورقلة.

المحور الثاني: يتضمن أسئلة بعنوان تساهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء إدارة ولاية ورقلة.

المحور الثالث: يتضمن أسئلة بعنوان مدى سعي إدارة ولاية ورقلة لتطبيق الإدارة الالكترونية.

المحور الرابع: يتضمن أسئلة بعنوان معوقات إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة ولاية ورقلة.

¹ عمار طيب كشرود، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الإجتماعية و السلوكية، دار المنهج، عمان ، ط1، ص199.

4- وتمت عملية التحليل الإحصائي بإستعمال البرنامج الإحصائي SPSS ، وهذا للوصول إلى أهداف الدراسة.

10_ الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

حساين حمزة لموضوع " واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة الموارد البشرية " (دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر- تبسة -) أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر"ل.م.د" دفعة 2016.

تبحث هذه الدراسة في مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال لإدارة الموارد البشرية. الإشكالية:

ما هو واقع إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة الموارد البشرية ؟

وتفرعت عنها الأسئلة التالية:

- ما هي أهم التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال المستخدمة في المؤسسة؟
- هل تساهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة ؟
- كيف أثر استخدام التكنولوجيات الحديثة على أداة المؤسسة ؟ حيث اعتمد في دراسته على منهج البحث الميداني الذي يهدف إلى توضيح أهم النتائج التي أفرزتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة الموارد البشرية.

وقد تمثلت أهداف دراسته في:

- محاولة معرفة تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أداء الوظيفة ومستقبل المؤسسة.
- محاولة التوصل إلى إن التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال تقوم بخدمة الزبون.

- التعرف على دور التكنولوجيات الحديثة للعلام و الإتصال في تحقيق الاتصال التفاعلي بين المؤسسة ومحيطها الخارجي. المنهج المتبع وأدوات جمع البيانات استخدم الباحث المنهج الميداني باعتباره الأنسب لدراسته، واعتمد على أدوات جمع البيانات "المقابلة والملاحظة والاستبيان".¹

الدراسة الثانية:

حسن عبايدي لموضوع " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية" (دراسة ميدانية بديوان ولاية تبسة) أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر ل.م.د" دفعة 2016.

وتدور إشكالية هذه الدراسة حول مآدور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية بمقر ديوان ولاية تبسة.

وعلى ضوء ذلك سعت هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات التالية:

هل تكنولوجيا الاتصال الحديثة تقرب الإدارة من المواطن بمقر ديوان والي ولاية تبسة ؟
 - كيف يستغل مكتب مركز النداء 1100 هذه التقنية الحديثة لحل إنشغالات الجمهور بمقر ديوان ولاية تبسة ؟
 وتهدف الدراسة إلى :

- معرفة قوة وفاعلية الاتصال التقني الحديث في تقريب الإدارة من المواطن.
- التعرف على مدى اطلاع المواطنين على الحكومة الالكترونية.
- دراسة مدى فاعلية الرقم الأخضر 1100 في تحسين الخدمة العمومية .

¹ حسانين حمزة لموضوع " واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة الموارد البشرية " (دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة -) أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر ل.م.د" دفعة 2016.

وهنا يتم استخدام منهج الوصفي في هذه الدراسة لأنه مناسب لتقرير الحقائق و التعريف مختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع وهذا مايتناسب مع طبيعة الموضوع، مع استخدام مجموعة من الأدوات أهمها :

طريقة المسح المكتبي، وذلك بالإعتماد على مجموعة من الكتب، المجالات، رسائل الماجستير، بالإضافة إلى بعض المواقع المتوفرة على شبكة الانترنت .

و الاستبيان والملاحظة، وذلك للحصول على المعلومات الميدانية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت فيما يلي :

- غياب المعلومة و الإعلام وبخصوص التعبئة الجديدة لمركز النداء 1100 لدى غالبية المبحوثين.

- تكنولوجيا الاتصال تقرب الإدارة من المواطن.

- تكنولوجيا الاتصال تحسن الخدمة العمومية.¹

الدراسة الثالثة:

أسماء عابد و خولة عزيزي لموضوع" اتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية"دراسة ميدانية بالمجلس القضائي لولاية أم البواقي 2016.

لقد تطرقت الباحثتان في هذه الدراسة إلى الإشكالية تتعلق بالاتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية والهدف منها التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجلس القضائي لولاية أم البواقي من وجهة نظر جمهوره الداخلي، والكشف عن مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسهيل عمل موظفي

¹ حسن عبايدي، دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية (دراسة ميدانية بديوان ولاية تبسة) أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر ل.م.د" دفعة 2016.

المجلس القضائي لولاية أم البواقي، وكان التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة ما اتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية؟ وللإجابة على التساؤل رأيت الباحثان أن يتم طرح بعض الأسئلة الفرعية التي تساعد في الإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة:

- ماهي درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجلس القضائي لولاية أم البواقي من جهة نظر جمهوره الداخلي؟
- كيف يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسهيل عمل موظفي المجلس القضائي لولاية أم البواقي؟
- ماهي أهم المعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجلس القضائي لولاية أم البواقي من وجهة نظر الجمهور الداخلي؟
- هل هناك تصور واضح عن ماهية الإدارة الإلكترونية لدى موظفي المجلس القضائي لولاية أم البواقي؟

في الجزء النظري اعتمد على المسح المكتبي لمجموعة متنوعة ما بين الكتب - المقالات - المواقع أما في الجزء الميداني الاستبيان و المقالات والملاحظة وتحليل الوثائق، ولقد تم الاختيار على العينة القصدية .

وهنا يتم استخدام منهج مسحي في هذه الدراسة لأنه مناسب والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع وهذا ما يتناسب مع طبيعة الموضوع، أما الجانب التطبيقي تم الاعتماد على المنهج ميداني بالمجلس القضائي لولاية أم البواقي بإعتباره الأنسب لدراسته، واعتمد على أدوات جمع البيانات إستمارة الإستبيان، وذلك للحصول على معلومات ميدانية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت فيما يلي:

- يعمل المجلس القضائي على وفقا لإستراتيجية واضحة و دقيقة في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية .
- تساهم الإدارة الإلكترونية في تسهيل عمل الجمهور الداخلي للمجلس القضائي.

- يوفر المجلس القضائي لموظفيه دورات تكوينية متواصلة في مجال الإدارة الإلكترونية.¹

11 عينة البحث ومجتمع الدراسة:

العينة هي جزء من المجتمع الأصلي، يختارها الباحث بأساليب مختلفة وبطريقة تمثل المجتمع الأصلي وتحقق أغراض البحث و تعني الباحث عن مشتقات دراسة المجتمع الأصلي.²

إن إختيار العينة المناسبة للبحث تعد أحد العناصر الأساسية و المهمة في بداية الجانب التطبيقي أو الميداني وعليه فإن العينة تعرف على أنها جزء من المجتمع ، وهي الحالات التي تؤخذ من المجتمع الأصلي.

وبهذه الطريقة فإن يمكن دراسة الكل عن طريق دراسة جزء بشرط أن تكون العينة ممثلة للمجتمع المأخوذ.

وقد إعتمدنا في دراستنا على العينة القصدية: وهي إختيار عدد من الأفراد نظرا لأنهم يوفون بغرض الدراسة يرغب الباحث في القيام بها.

ومن هنا لا بد من الإشارة التي أنه يجب أن تتمتع هذه العينة بشئ مقبول من الموضوعية في الأقوال و الأداء و الثقة بها.

وأيضا العينة القصدية تعرف تحت أسماء متعددة مثل العينة العرضية أو العينة العمدية أو العينة النمطية وهي أسماء تشير كلها على العينة التي يقوم الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكيمية لا مجال فيها للصدفة بل يقوم هو شخصا باقتناء الممثلة أكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات وبيانات وهذا لإدراكه المسبق و معرفته الجيدة لمجتمع البحث وعناصره العامة التي تمثله صحيحا، وبالتالي لايجد صعوبة في سحب مفرداتها بطريقة مباشرة مثلا فماذا قام الباحث بتحليل موضوع إعلامي معين في دورية معينة

¹- أسماء عابد وخولة عزيزي، "اتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمجلس القضائي لولاية أم البواقي، 2016.

² جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي، دار الثقافة ودار الدولية للنشر، الاردن، 2000، ص: 85.

خلال فترة محددة وبعد الدراسة الجيدة لمجتمع البحث تبين له أن الجريدة تناولت هذا الموضوع في بعض أعدادها بكيفية وافية معمقة وهي الإعداد مباشرة لتشكل العينة القصدية للدراسة.¹

ومجتمع بحثنا في هذه الدراسة هو مجموع الموظفين الذين يعملون في ولاية ورقلة وتتمثل العينة في العينة القصدية التي تعتمد على إختيار المبحوثين ممن إعترضنا من مجتمع البحث السابق الذكر.

شملت عينة الدراسة خمسين موظفا من مختلف المصالح الولاية بورقلة .

12_ مجالات الدراسة:

تتضمن مجالات الدراسة الجانب المكاني، الجانب الزماني، والبشري، حيث يعد تحديد هذه الأطر شيئا مهما في صياغة النتائج:

1-المجال المكاني: أجريت الدراسة في ولاية ورقلة حيث تقع ورقلة في الجنوب الشرقي الجزائري وهي الولاية رقم 30 في التقسيم الإداري الجزائري، وهي من أقدم الولايات. وتقع مدينة ورقلة تقريبا على شمال خط عرض 32 درجة وشرقا ب5 درجات على إرتفاع قدره 135م على مستوى البحر .


تبلغ مساحة ورقلة حوالي 163233 كم². وبها شبكة طرق هامة جدا بحيث تبلغ حوالي 9200 كم وبها الهوائي الجهوي للتلفزيون.نسبة وصول الكهرباء إلى مناطقها 99%.

2-المجال البشري: في موضوع دراسة بحثنا مجموعة من موظفين ولاية ورقلة، حيث قمنا بأخذ عينة قصدية لتمثل في الموظفين الذين يعملون في ولاية ورقلة 50 مفردة .

المجال الزماني: والتي كانت خلال السنة الدراسية 2018-2019 وكانت الانطلاقة في الجانب المنهجي بعد الموافقة على الموضوع إبتداء من جانفي 2019، والإنطلاقة الفعالة للدراسة بدأت منذ ضبط العينة ومعرفة وملائمة ووضوح أسئلة الإستبيان قبل توزيعها مع موضوع الدراسة، وأما الدراسة الميدانية النهائية المتمثلة في توزيع إستمارة الإستبيان

¹ أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، 2010، ص197-19.

وتفريغ البيانات وإستخلاص النتائج فكانت من يوم 20 أبريل 2019 إلى غاية 22ماي 2019.



الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

سنحاول في هذا الجانب التعرف على واقع إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال في الإدارات الحكومية الجزائرية بمقر الولاية بورقلة من خلال تفريغ إستبيان يحتوي على مجموعة من المعلومات والمؤشرات تساعدنا في دراسة الحالة بالإضافة إلى المقابلة التي يتم من خلالها طرح أسئلة على أصحاب القرار بالإدارة محل الدراسة للإحاطة بأبعاد هذه الدراسة وتفسير ما حصل عليه من خلال الإستبيان، وعليه قمنا بتقسيم هذا الجانب إلى: تقديم الإدارة المدروسة، عرض النتائج الإستبيان والمقابلة وأخيرا تحليل النتائج المحصل عليها.

1_ البيانات الشخصية:

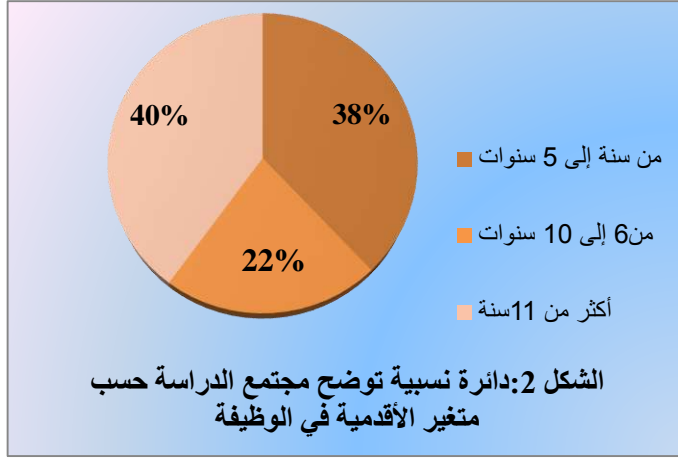
جدول رقم 1: يمثل مجتمع الدراسة حسب متغير الوظيفة.



الوظيفة	التكرار	النسبة %
متربص	1	2%
موظف	12	24%
عون إداري	21	42%
ملحق إدارة رئيسي	4	8%
مهندس دولة في الإعلام الآلي	4	10%
متصرف إداري	4	8%
محاسب	3	6%
المجموع	50	100%

جدول رقم 1: من خلال قراءة الأرقام المسجلة في الجدول تبين أن أعوان الإداريين هم أكثر المبحوثين، حيث بلغت نسبة هؤلاء 42%، وهي أعلى نسبة ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل التي تتطلب عدد كبير من أعوان الإدارة لإنجاز المهام الإدارية المختلفة بالإدارة الولائية، تليهم المرتبة الثانية فئة الموظفين بنسبة 24%، ثم مهندس دولة في الإعلام الآلي بنسبة 10%، ثم ملحق إدارة رئيسي و متصرف إداري بنسبة 8%، ثم محاسب بنسبة 6%، ثم متربص بنسبة 2%، ويتضح من خلالها أن إدارة الولاية تتوفر على هيكله معينة من توزيع الأعمال والمهام، فالإدارة تتطلب أعوان إداريين ويتحتم على إدارة الولاية تخصيص العديد من الأعوان الإداريين.

جدول رقم 2: يمثل مجتمع الدراسة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.

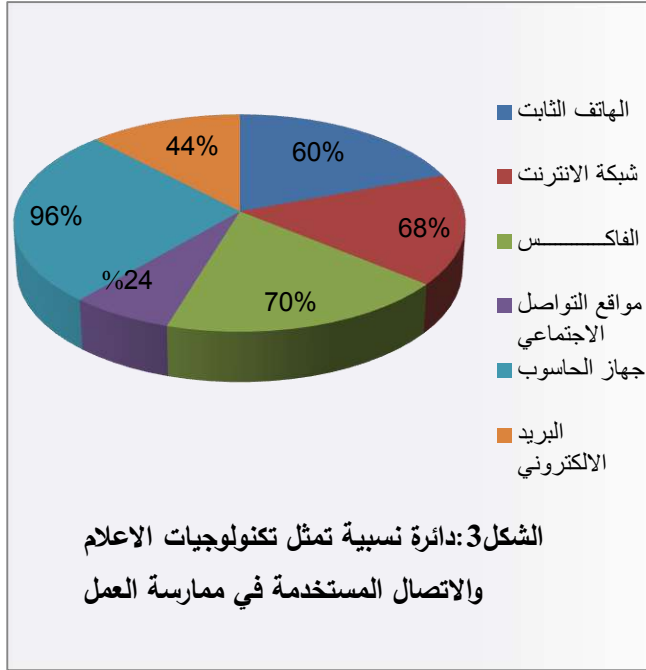


الأقدمية	التكرار	النسبة %
من سنة إلى 5 سنوات	19	38%
من 6 إلى 10 سنوات	11	22%
أكثر من 11 سنة	20	40%
المجموع	50	100%

جدول رقم 2: إن الأقدمية في العمل تكسب الفرد الخبرة في أداء الوظائف، حيث تعود على الإدارة بفوائد كثيرة للتقدم نحو الأحسن ويبين الجدول رقم 2 توزيع الموظفين تبعا لأقدميتهم في العمل، حيث عادت أعلى نسبة إلى موظفين ذوي أقدمية أكثر من 11 سنة والتي قدرت بـ 40%، والمرتبة الثانية موظفين ذوي خبرة من سنة إلى 5 سنوات بنسبة 38%، والمرتبة الثالثة الموظفين ذوي خبرة من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 22%، والملاحظ أن الفئة الأكثر من 11 سنة و من سنة إلى 5 سنوات هم الأكثر نسبة، وهذا فإن إدارة ولاية ورقلة غنية بالموظفين الأكثر كفاءة وعطاء، فالإدارات الجزائرية تسعى لإدخال موظفين جدد من فئة الشباب لكونهم قادرين على مسايرة المبتكرات الجديدة وتكون أكثر قابلية للعمل.

1- أهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تستخدمها إدارة الولاية بورقلة.

جدول 03: يمثل تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستخدمة في ممارسة العمل



الخيارات	التكرار	التكرار النسبي
الهاتف الثابت	35	70%
شبكة الانترنت	30	60%
الفاكس	34	68%
مواقع التواصل الاجتماعي	12	24%
جهاز الحاسوب	48	96%
البريد الالكتروني	22	44%
المجموع	181	362

من خلال الجدول أعلاه، يمكن معرفة تكنولوجيا الإعلام والاتصال المفضلة لدى موظفي الإدارة، وضمنيا نتعرف على مدى رغبتهم ومقاومتهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال فنلاحظ أن فئة كبيرة منهم، والتي تمثل نسبة 96% من المستجوبين تفضل استخدام جهاز الحاسوب، كوسيلة أساسية لممارسة الوظائف الموكلة إليهم، تليها نسبة 70% يفضلون الهاتف الثابت وهذا راجع إلى سهولة استخدامه وتوفره لدى أغلب الموظفين، أما عن الفاكس فتمثل نسبة 68% من الموظفين الذين يستخدمونها نظرا لأنه وسيلة ضرورية في مجال إرسال المعلومات والملفات، وبنسبة متقاربة من نسبة استخدام الفاكس في حين نجد الانترنت بنسبة 60%، حيث نجد هذه الوسيلة تستخدم في الإدارة وقد بدأ استعمالها منذ ظهورها قديما، فأصبحت معظم الإدارات تستخدم الحاسبات الآلية

المرتبطة بشبكة الانترنت في أداء أعمالها، فشبكة الأنترنت أحدثت ثورة هائلة في توفير الكم الضخم من المعلومات الشبه واقية والشاملة الواجب توفرها في كافة المهام و المتغيرات التي تواجهها الإدارات المختلفة، وتمثل نسبة 44% من المستجوبين يعتمدون على البريد الإلكتروني، وتليها نسبة 24% من المبحوثين يستخدمون مواقع التواصل الإجتماعي، ونستنتج أن جهاز الحاسوب الأكثر إستخداما من طرف كل مفردات العينة وكذا الهاتف الذي يعد من أهم وسائل الإتصال في الإدارة ، ومن الواضح أن لكل وسيلة دورها وتأثيرها على العمل وهذا ما يفسر إرتفاع نسبة إستخدام وسائل الإتصال وانخفاض أخرى.

جدول رقم 4: يوضح وسائل الإتصال التي تستخدمها في التواصل مع المصالح الإدارية.

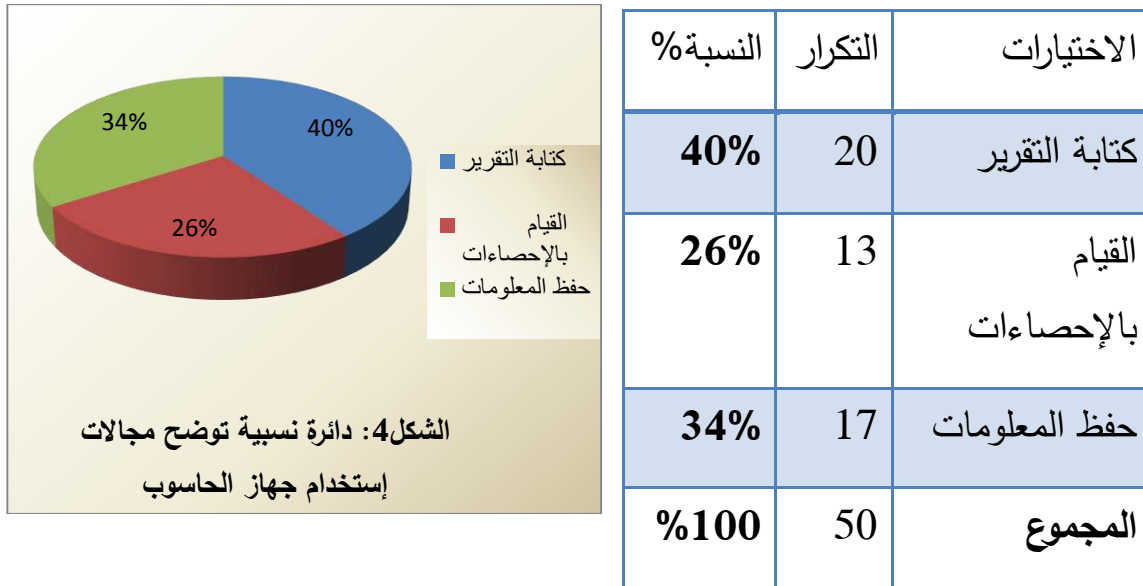
النسبة	التكرار	الخيارات
38.96%	30	الهاتف الثابت
18.19%	14	الفاكس
11.69%	9	الأنترنت
9.09%	7	البريد الإلكتروني
22.07%	17	الرسائل الإدارية
100%	77	المجموع

يوضح جدول رقم 6: أن نسبة 38.96% من المبحوثين يستخدمون الهاتف الثابت بنسبة كبيرة في تواصل مع المصالح الإدارية، وتليها نسبة 22.07% من الموظفين الذين يستخدمون الرسائل الإدارية في تواصلهم مع مصالحهم الإدارية، في حين أن نسبة 18.19% من المبحوثين يستخدمون الفاكس، ونسبة 11.69% من الموظفين يستخدمون الأنترنت في مجال عملهم لتواصلهم مع المصالح الإدارية، في حين أن نسبة 9.09%

من الموظفين يستخدمون البريد الإلكتروني بصفة قليلة في تواصلهم مع المصالح الإدارية.

ونستنتج مما سبق أن فئة كبيرة من الموظفين يستخدمون الهاتف الثابت والرسائل الإدارية في مجال عملهم لتواصلهم مع المصالح الإدارية بالرغم من أنها وسائل تقليدية على أنها تعد الوسيلة الأسهل والأقدم لذلك إعتاد الموظف إستخدامها لكونها الأكثر إستعمالاً وتضمن التواصل السريع بين الإدارات والسرية في العمل، وتسهيل العملية الإدارية في تواصلهم مع المصالح الإدارية.

جدول رقم 5: يوضح مجالات إستخدام جهاز الحاسوب .



جدول رقم 5: يمثل أن نسبة 40% من مفردات العينة تستخدم جهاز الحاسوب في كتابة التقرير، من جهة أخرى تستخدم 34% من مفردات العينة جهاز الحاسوب في حفظ المعلومات، بينما يستخدمه 26% من الموظفين للقيام بالإحصاءات باستعمال جهاز الحاسوب، ومن هنا يمكن القول أن استخدامات جهاز الحاسوب في إدارة الولاية متنوعة وواسعة، لكن جهاز الحاسوب لا يستخدم لوحده بل يستعان في بعض الحالات بالأسلوب اليدوي في إنجاز بعض المهام.

جدول 6: يمثل مجالات استخدام الحاسوب حسب متغير الأقدمية.

المجموع		القيام بإحصاءات		حفظ المعلومات		كتابة التقرير		الخيارات
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	الأقدمية
%38	19	%38.46	5	%29.41	5	%45	9	من سنة 5 إلى سنوات
%22	11	%30.77	4	%29.41	5	%10	2	من 6 إلى 10 سنوات
%40	20	%30.77	4	%41.18	7	%45	9	أكثر من 11 سنة
%100	50	%100	13	%100	17	%100	20	المجموع

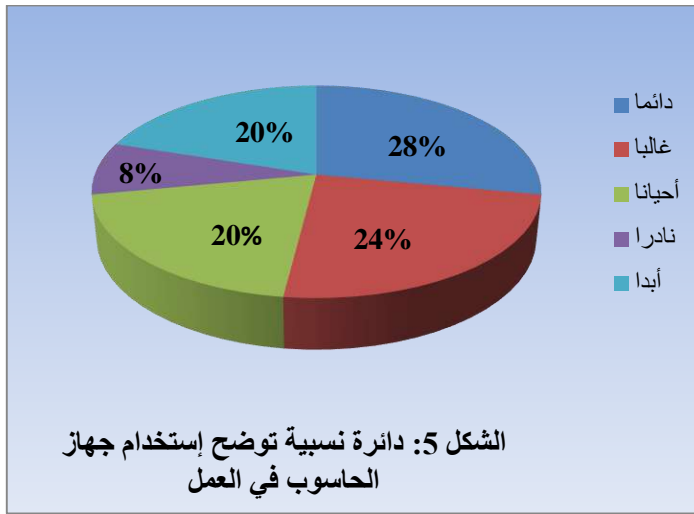
نلاحظ من خلال جدول أعلاه أن عينة الدراسة تختلف باختلاف متغير الأقدمية حيث نجد أن المبحوثين أكثر من 11 سنة يستخدمون جهاز الحاسوب في العمل بنسبة %45 لكتابة التقرير، تليها %41.18 لحفظ المعلومات و %30.77 للقيام بالإحصاءات.

كما تبين لنا كذلك في الفئة العمرية من سنة إلى 5 سنوات أنهم أيضا يستخدمون جهاز الحاسوب في عملهم بنسبة كبيرة لكتابة التقرير بنسبة %45، وتليها نسبة %38.46 للقيام بإحصاءات، %29.41 في حفظ المعلومات.

وذلك ما تبين كذلك في فئة من 6 إلى 10 سنوات الذي تستخدم جهاز الحاسوب في العمل بنسبة %30.77 في القيام بالإحصاءات، وتليها نسبة %29.41 في حفظ المعلومات، و %10 في كتابة التقرير.

ونستنتج أن الفئة أكثر من 11 سنة يستخدمون جهاز الحاسوب في عملهم وهي الفئة الأكثر خبرة وكفاءة في إستعمالهم لجهاز الحاسوب في العمل، حيث أنهم يستخدمون كتابة التقرير بنسبة كبيرة في مجال عملهم.

جدول رقم 7: يمثل إستخدام جهاز الحاسوب في العمل.

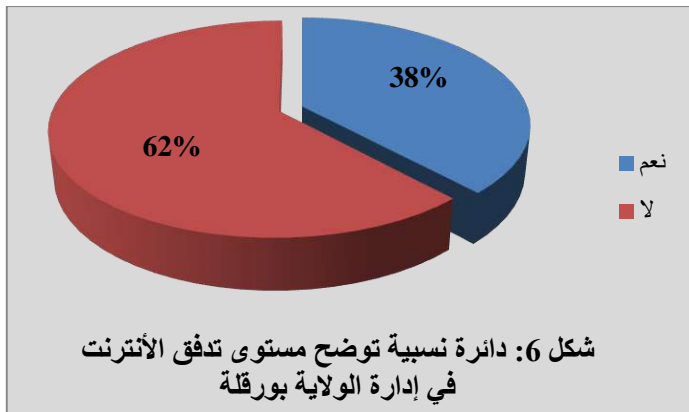


الإختيارات	التكرار	النسبة %
دائما	14	28%
غالبا	12	24%
أحيانا	10	20%
نادرا	4	8%
أبدا	10	20%
المجموع	50	100%

يوضح الجدول رقم 07 استخدام الحاسوب في العمل، حيث أجاب معظم المبحوثين أنهم يستخدمون جهاز الحاسوب بصفة دائمة بنسبة 28%، في حين أن نسبة 24% والتي تمثل 12 مستجوبا غالبا ما يستخدمون الحاسوب في العمل، في حين أن نسبة 20% أجابوا بأحيانا لا يستخدمون جهاز الحاسوب، وتليها نفس النسبة للذين لا يستخدمون جهاز الحاسوب أبدا، أما النسبة المتبقية 8% والتي تمثل 4 من المستجوبين أجابوا بنادرا ما يستخدمون جهاز الحاسوب. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة الطالبة فوزية مكاوي بعنوان واقع الاتصال الرقمي في المؤسسة الاقتصادية حيث توصلت نتائج هذه الدراسة الى أن العاملين محل الدراسة يستخدمون جهاز الحاسوب بصفة دائمة بنسبة 78.3% و8% لا يستخدمونه أبدا.

والملاحظ أن أغلب الموظفين في الإدارة يستخدمون جهاز الحاسوب دائما، وهذا راجع إلى أهمية وجود الحاسوب والوعي بذلك في الإدارة، والذي يتمثل بدوره بأن الإدارات الحكومية الجزائرية استطاعت مسايرة التقدم التكنولوجي الحاصل إلى حد كبير، وهذا ما أكده الموظفون في الإدارة عند قيامنا بالمقابلة مع أفراد عينة البحث، حيث أجاب س.ل رئيس قسم خلية الإعلام والاتصال نعم أعمل بالحاسوب بصفة دائمة وأقوم بمعظم أعماله والوظائف الموكلة لي به.¹

جدول رقم 08: يمثل مستوى تدفق الانترنت في إدارة الولاية بورقلة.

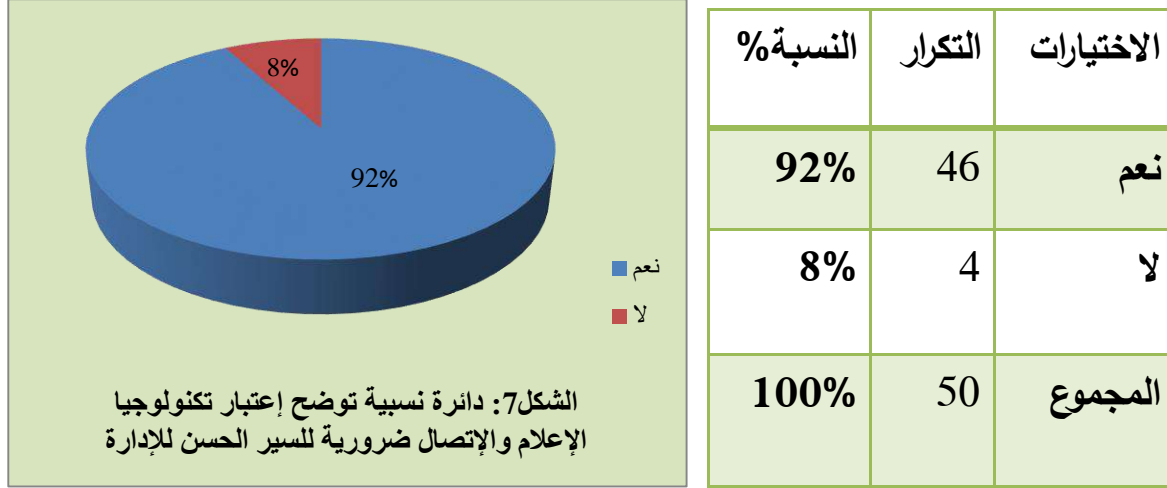


الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	19	38%
لا	31	62%
المجموع	50	100%

جدول رقم 8: نلاحظ أن نسبة 62% من المستجوبين أن مستوى تدفق الانترنت غير متوفر في إدارة الولاية بورقلة، وتليها نسبة 38% من المستجوبين أن مستوى تدفق الانترنت متوفر في إدارة الولاية بورقلة، ومن هنا نستنتج أن مستوى تدفق الانترنت غير متوفر في إدارة الولاية بورقلة، حيث تبين لنا أن معظم الموظفين لا يتوفر لديهم أنترنت في مجال عملهم.

¹ -مقابلة علمية مع السيد:سفيان لطرش:رئيس قسم خلية الاعلام والاتصال بالولاية،يوم 2019/01/26،على الساعة 10:00،في إدارة الولاية بورقلة.

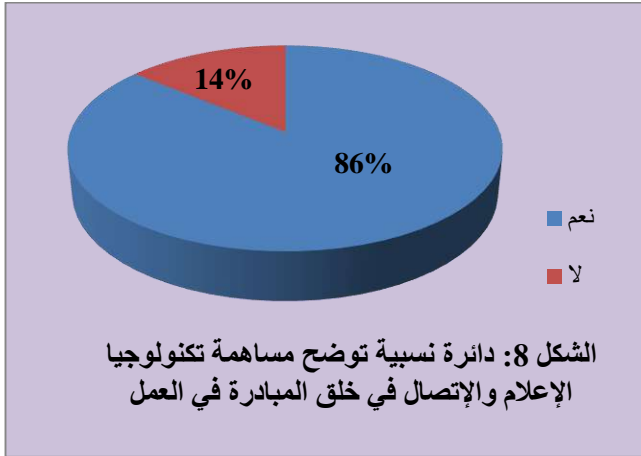
03- مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء الإدارة بمقر الولاية بورقلة.
جدول رقم 9: يمثل إعتبار تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضرورية للسير الحسن للإدارة.



من خلال جدول رقم 09 نلاحظ أن نسبة 92% من المستجوبين ترى أن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ضرورية للسير الحسن للإدارة ونسبة 8% لا تجدها ضرورية، ونلاحظ أن هناك استعمال واضح وفعال لهذه التكنولوجيا من قبل إدارة الولاية. ونستنتج مما سبق أن أغلبية الموظفين داخل الإدارة يستخدمون تكنولوجيا الإعلام والاتصال للتعامل، ويتم الاستعانة بها في الإدارة، في تبادل المعلومات بين الموظفين وتحسين العلاقات مع بعضهم البعض. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة الطابئين: بن دانية عائشة وبوراس خولة بعنوان تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة العمومية، توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعتبر ضرورية للسير الحسن للمؤسسة بنسبة 90%¹.

¹ عائشة بن دانية و بوراس خولة، مرجع سابق، ص 87.

جدول رقم 10 يمثل مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في خلق المبادرة في العمل.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	43	86%
لا	7	14%
المجموع	50	100%

من خلال جدول رقم 10 : نلاحظ أن نسبة 86% من المستجوبين يرون بأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تخلق المبادرة في العمل وتحفزهم وتسهل مهامهم، في حين أن نسبة 14% ترى بأنها لا تخلق المبادرة في العمل ومن هنا نستنتج أن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال دور مهم في مساعدة الموظفين وتشجيعهم لأداء العمل بأكمل وجه.

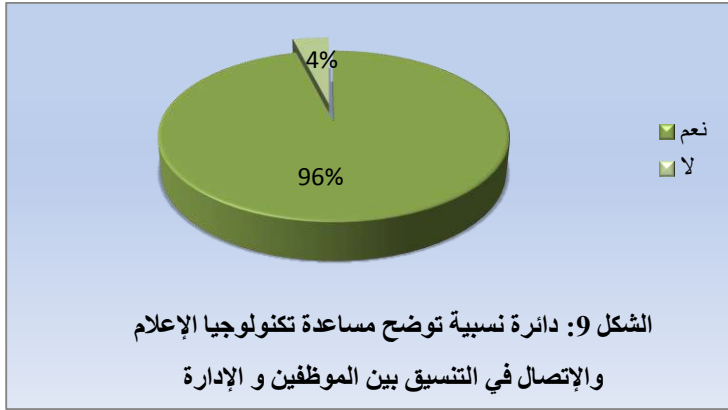
جدول رقم 11: يمثل مساهمة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في خلق المبادرة في العمل حسب متغير الوظيفة.

الخيارات	نعم	لا	المجموع	
			النسبة %	التكرار
متربص	1	0	2.17%	1
موظف	10	2	21.74%	12
عون إداري	20	1	43.48%	21
ملحق إدارة رئيسي	4	0	8.70%	4
مهندس دولة في الإعلام الآلي	5	0	10.87%	5
متصرف إداري	3	1	6.52%	4
محاسب	3	0	6.52%	3
المجموع	46	4	100%	50

نلاحظ من خلال الجدول أن عينة الدراسة تختلف باختلاف متغير الوظيفة في العمل، حيث نجد أن نسبة 43.48% من الأعدان الإداريين يرون أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في خلق المبادرة في العمل بشكل كبير، و نسبة 21.74% من الموظفين العموميين يرون أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعمل على خلق المبادرة في العمل، ونسبة 50% من الموظفين العموميين يرون أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال لم تساهم في ذلك، وتليها نسبة 10.87% من مهندسي دولة في الإعلام والاتصال ساهموا في خلق المبادرة في العمل، وتليها نسبة 6.52% من المتصرفيين الإداريين و المحاسبين يجدون أن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تساهم في خلق المبادرة في العمل، ونسبة 25% من المتصرفيين الإداريين لم يجدوا أن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ساهمت أو بادرت في خلق المبادرة في مجال عملهم.

ونستنتج مما سبق أن الأعوان الإداريين ويرجع ذلك على طبيعة العمل التي تتطلب عدد كبير من الأعوان الإداريين لانجاز المهام الإدارية المختلفة.

جدول رقم 12: يمثل مساعدة تكنولوجيا الاعلام والاتصال في التنسيق بين الموظفين و الإدارة.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	48	96%
لا	2	4%
المجموع	50	100%

من خلال جدول رقم 12 نلاحظ أن أغلبية الموظفين وبنسبة 96% ترى بأن تكنولوجيا الاعلام والاتصال تساعد في التنسيق بين الموظفين والإدارة غير أن النسبة الضئيلة تقدر بـ 4% ويرون أن تكنولوجيا الاعلام والاتصال لا تساعد في التنسيق بين الموظفين والإدارة، وهذا ما يفسر بأنه يوجد تنسيق جيد بين كل من الموظفين والإدارة ومدى التواصل بينهم باستعمالهم لتكنولوجيا الاعلام والاتصال.

جدول رقم 13: يوضح مساعدة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التنسيق بين الموظفين والإدارة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة.

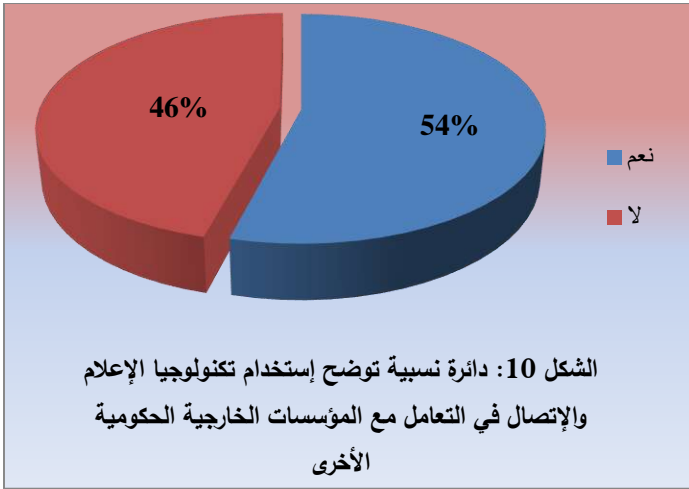
الخيارات	نعم	لا	المجموع	النسبة
من سنة إلى 5 سنوات	19	0	19	38%
من 6 إلى 10 سنوات	10	1	11	22%
أكثر من 11 سنة	14	6	20	40%
المجموع	43	7	50	100%

نلاحظ من خلال جدول رقم 29: أن عينة الدراسة تختلف باختلاف متغير الأقدمية في العمل حيث نجد أن الموظفين من سنة إلى 5 سنوات أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساعدت في التنسيق بين الموظفين والإدارة بنسبة 44.18%، وتليها فئة أكثر من 11 سنة والتي تمثل نسبة 32.56% استفادوا من تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التنسيق بين الموظفين والإدارة، وتقدر نسبة الذين رؤوا أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال لم تساهم في التنسيق بين الموظفين والإدارة، في حين أن الفئة من 6 إلى 10 سنوات ساهمت بنسبة 23.26% وتقدر نسبة 14.29% لم تساهم في التنسيق بين الموظفين والإدارة.

نستنتج مما سبق أن الفئة أكثر من 11 سنة تملك خبرة عالية وهي فئة أكثر كفاءة وتستطيع التأقلم مع تكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة في الإدارة، وتعتبر الخبرة

عامل أساسي في تحسين وتسيير العمل داخل الإدارة وتساهم هذه الفئة في مساعدة الموظفين الجدد والتي تتمثل في الفئة الشبانية في فهم الوظائف ومهام الموكلة إليهم، ونجد هذه الأخيرة أي فئة الشباب أنها قابلة للعمل أكثر ولها القدرة على مسايرة التطورات في تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة.

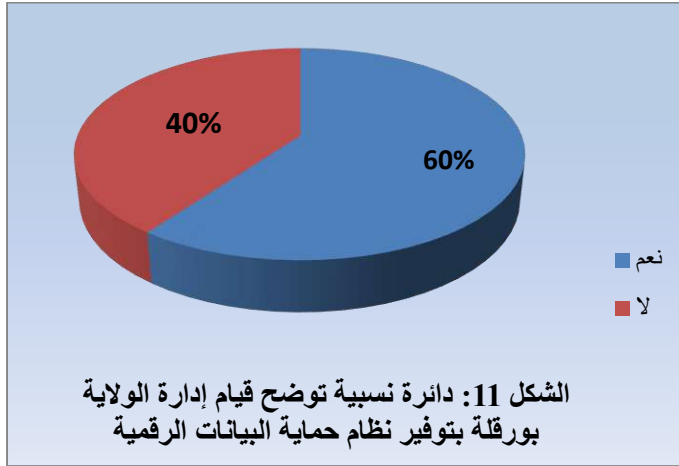
جدول رقم 14: يمثل استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في التعاملات مع المؤسسات الخارجية الحكومية الأخرى.



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

جدول رقم 12 يوضح أن نسبة 54 % من المستجوبين يرون بأن إدارة الولاية بورقلة تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعامل مع المؤسسات الخارجية الحكومية الأخرى، وذلك من خلال تبادل المعلومات والملفات ومعالجة بعض القضايا وهذا ما يساعد على تحسين صورة الإدارة، تليها نسبة 46% من المستجوبين يرون بأن إدارة الولاية بورقلة لا تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعاملات مع المؤسسات الخارجية الحكومية الأخرى، ومن هنا نستنتج أن إدارة الولاية بورقلة تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعاملات مع المؤسسات الخارجية الحكومية الأخرى.

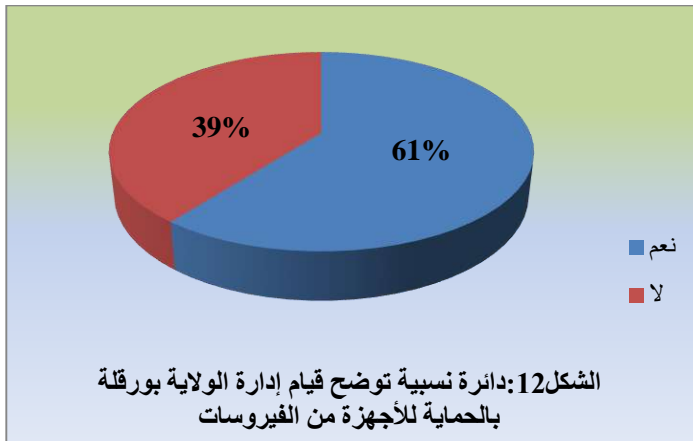
جدول رقم 15: يمثل قيام إدارة الولاية بورقلة بتوفير نظام حماية البيانات الرقمية .



الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	30	60%
لا	20	40%
المجموع	50	100%

جدول رقم 15: يوضح أن نسبة 60 % يرون أن إدارة الولاية بورقلة توفر نظام حماية البيانات الرقمية، تليها نسبة 40% يرون أن إدارة الولاية بورقلة لا تقوم بتوفير نظام لحماية البيانات الرقمية، ومن هنا نلاحظ أن إدارة الولاية تقوم بتوفير نظام حماية البيانات الرقمية على الملفات الإلكترونية .

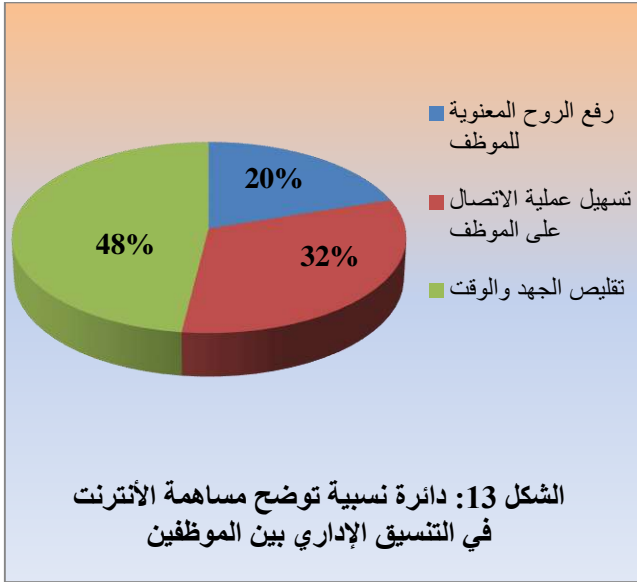
جدول رقم 16: قيام إدارة الولاية بورقلة بالحماية التقنية للأجهزة من الفيروسات.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	33	66%
لا	17	43%
المجموع	50	100%

جدول رقم 16: يوضح أن نسبة 66% يرون أن إدارة الولاية بورقلة بالحماية التقنية للأجهزة من الفيروسات، وتليها نسبة 43% يرون أن إدارة الولاية بورقلة لا تقوم بالحماية التقنية للأجهزة من الفيروسات، ومن هنا نلاحظ أن إدارة الولاية بورقلة تقوم بالحماية التقنية للأجهزة من الفيروسات.

جدول رقم 17: يمثل مساهمة الأنترنت في التنسيق الإداري بين الموظفين.

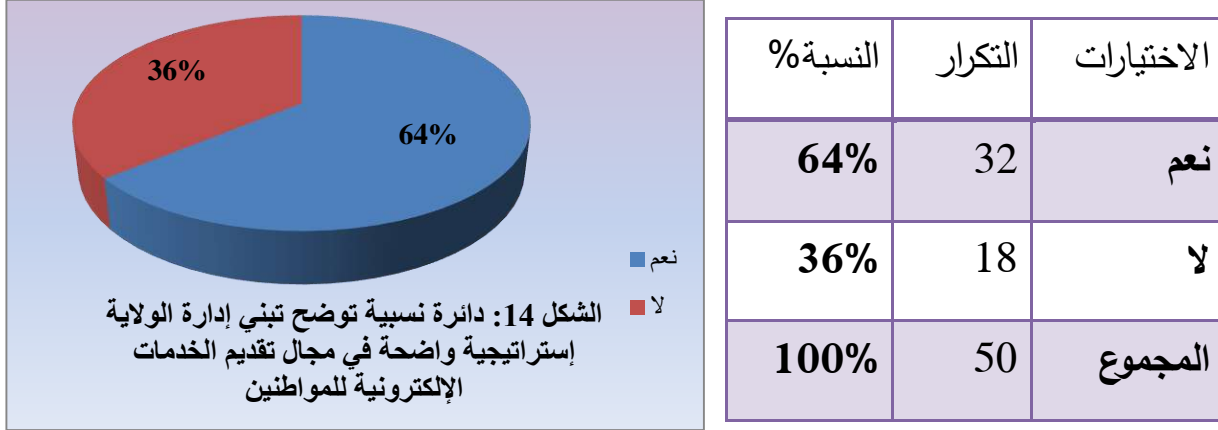


الاختيارات	التكرار	النسبة
رفع الروح المعنوية للموظف	10	20%
تسهيل عملية الاتصال على الموظف	16	32%
تقليل الجهد والوقت	24	48%
المجموع	50	100%

جدول رقم 17: يوضح أن الأنترنت ساهمت في التنسيق الإداري بين الموظفين، بحيث نسبة 48% من المبحوثين يرون أن الأنترنت ساهمت وبشكل كفي بتقليل الجهد والوقت للموظفين، وتليها نسبة 32% من المستجوبين يرون أن الأنترنت ساهمت في عملية تسهيل الاتصال على الموظف، تليها نسبة 20% من المبحوثين ساهمت في رفع الروح المعنوية للموظفين، ومن هنا نستنتج أن الانترنت عامل ساهم في التنسيق الإداري بين الموظفين.

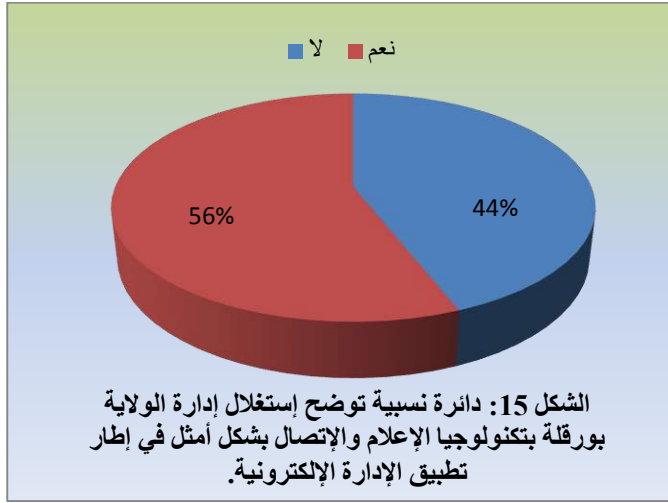
4- سعي إدارة الولاية بورقلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية .

جدول رقم 18: يمثل تبني إدارة الولاية بورقلة إستراتيجية واضحة في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين.



جدول رقم 18: يوضح أن نسبة 64% من المبحوثين أن إدارة الولاية تتبنى إستراتيجية واضحة في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين، تليها نسبة 36% من المبحوثين أن إدارة الولاية لا تتبنى إستراتيجية واضحة في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين، ومن هنا نلاحظ أن إدارة الإلكترونية تتبنى إستراتيجية واضحة في تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين.

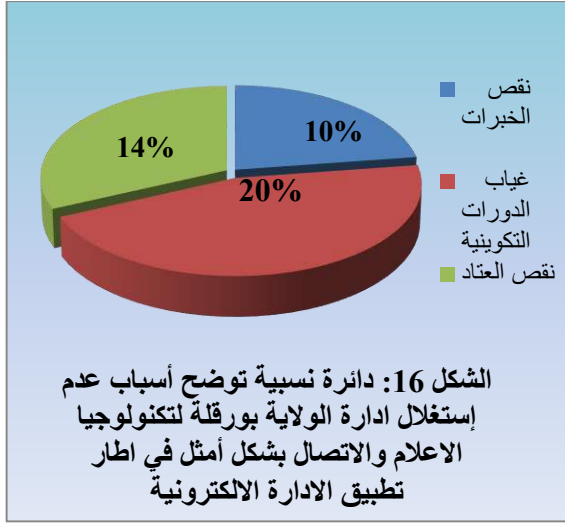
جدول رقم 19: يبين مدى إستغلال إدارة الولاية بورقلة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل أمثل في إطار تطبيق الإدارة الإلكترونية.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	28	56%
لا	22	44%
المجموع	50	100%

يوضح لنا الجدول أعلاه أن نسبة 56% من المبحوثين يرون أن إدارة الولاية بورقلة تتوفر بتكنولوجيات الإعلام والاتصال وتستغلها بشكل أمثل في إطار تطبيق الإدارة الإلكترونية، في حين يرى 44% من مجمل أفراد العينة وهذا قد يعود إلى عدم التنوع في استخدام تكنولوجيات الاتصال المختلفة مثل: الألواح الذكية ومختلف أجهزة التواصل بالانترنت لاسلكيا، ويرى أغلب الموظفين أن طبيعة العمل الإداري لا تحتاج إلى الكثير من الأجهزة، كما يرون أن معظم المهام الموكلة إليهم تنجز عن طريق الانترنت.

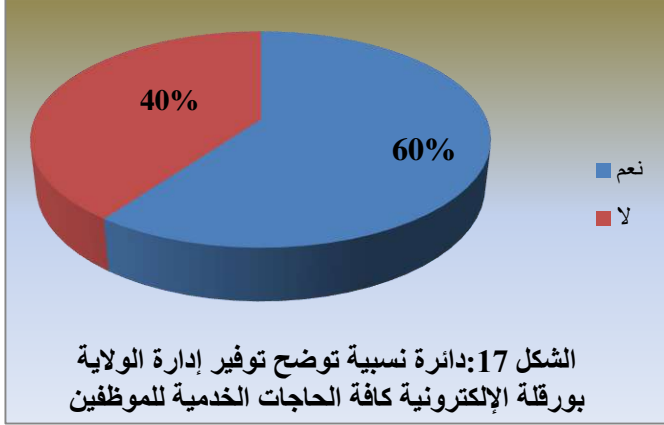
جدول رقم 20: يوضح عدم إستغلال إدارة الولاية بورقلة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل أمثل في إطار تطبيق الإدارة الإلكترونية.



الخيارات	التكرار	النسبة %
نقص الخبرات	5	10%
غياب الدورات التكوينية	10	20%
نقص العتاد	7	14%
المجموع	22	44%

يوضح لنا الجدول أعلاه أن أسباب عدم إستغلال إدارة الولاية بورقلة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل أمثل في إطار تطبيق الإدارة الإلكترونية تتنوع وتختلف حيث يرى 20% أن هذا يعود إلى غياب الدورات التكوينية، في حين يرى 14% أن السبب راجع إلى نقص العتاد، حيث يرى 10% أن هذا راجع إلى نقص الخبرات، وتبين لنا أن هناك نقص في الإطارات المتخصصة في الإعلام الآلي، وكذا نقص الخبرة في هذه التكنولوجيات مما يؤدي إلى عدم استغلال الإدارة لها في إطار تطبيقها للإدارة الإلكترونية.

جدول رقم 21: يمثل توفير الادارة الالكترونية لإدارة الولاية بورقلة كافة الحاجات الخدمية للموظفين.

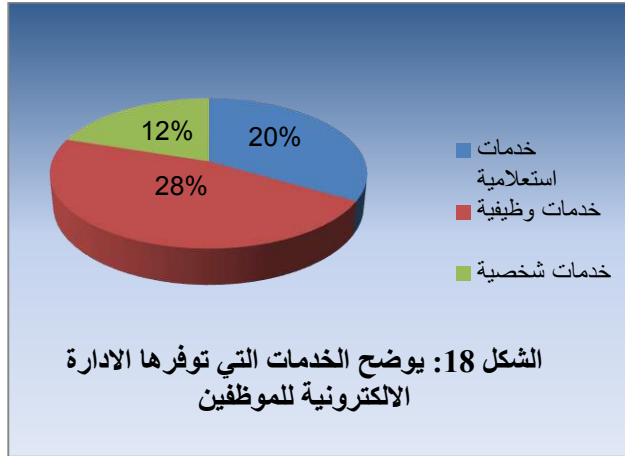


الاختبارات	التكرار	النسبة %
نعم	30	60%
لا	20	40%
المجموع	50	100%

جدول رقم 21: نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة كبيرة من المبحوثين يرون أن الإدارة الالكترونية توفر كافة الحاجات الخدمية للموظفين في إدارة الولاية بورقلة وقد قدرت بـ 60%، تليها نسبة المبحوثين الذين يرون بأنها لا توفر لهم كافة الحاجات الخدمية وقد بلغت هذه النسبة بـ 40%، وهذا راجع إلى كون إدارة الولاية بورقلة تمتلك بنية تحتية قوية، حيث أنها تعتمد استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تعاملاتها، إضافة إلى قدرة الموظفين على استخدام هذه التكنولوجيات، ويعمل هذا الاستخدام على الاستفادة من خدمات الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة الطالبتين: أسماء عابد، خولة عزيزي، تحت عنوان إتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية حيث توصلت نتائج هذه الدراسة أن تطبيق الإدارة الالكترونية يعمل على تقديم نوع من الراحة والفرص الجديدة التي تمكنها من تطوير العمل.¹

¹ أسماء عابد و خولة عزيزي، مرجع سابق، ص 158.

جدول رقم 22: يوضح الخدمات التي توفرها الإدارة الإلكترونية للموظفين .

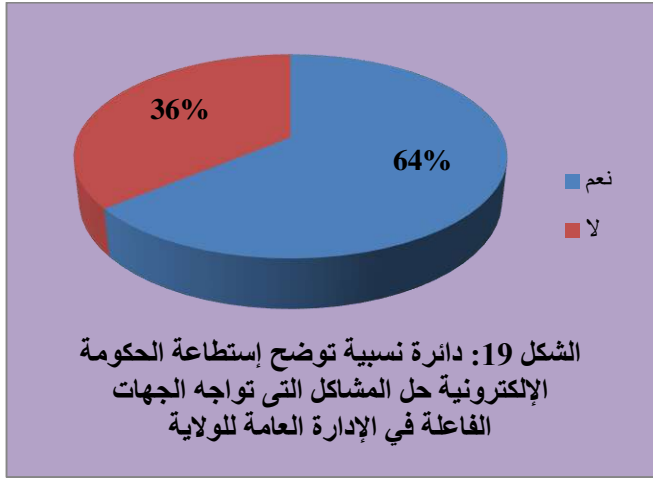


الخيارات	التكرار	النسبة %
حاجات استعلامية	10	20%
حاجات وظيفية	14	28%
خدمات شخصية	6	12%

يوضح جدول رقم 22: أن نسبة كبيرة من المبحوثين قدرت ب 28%، يرون بأن الإدارة الإلكترونية توفر للموظفين حاجات وظيفية، تليها نسبة المبحوثين الذين يرون أنها توفر حاجات إستعلامية للموظفين حيث بلغت نسبة 20%، ثم تأتي نسبة المبحوثين الذين يرون بأنها توفر خدمات شخصية والتي قدرت ب 12%، ويرجع هذا لكون الإدارة الإلكترونية تعمل على توفير الكثير من الخدمات الإلكترونية من خلال التكنولوجيا الجديدة وما يتبعها من تقنيات متطورة البرمجيات، ويسعى الموظفون إلى تحقيق مختلف حاجاتهم الوظيفية كالحوار والمناقشة، والتراسل الإلكتروني وغيرها من الخدمات التي تؤدي إلى تسهيل العمل والسرعة في الأداء، الأمر الذي يسمح للموظف ويتيح له فرصة التطوير من نفسه والحصول على مهارات جديدة. هذه النتيجة توافقت مع نتيجة دراسة الطالبتين: أسماء عابد، خولة عزيزي، تحت عنوان: إتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية حيث توصلت نتائج هذه الدراسة أن نسبة الموظفين الذين يرون الإدارة المجلس القضائي توفر لهم كافة الحاجات الخدمية بنسبة 61.25% موزعة على حاجاتهم الوظيفية، والاستعلامية والشخصية، كما أن العمل في ظل هذا النظام يقدم لهم نوعا من الراحة والفرص الجديدة التي تمكنهم من تطوير العمل.¹

¹ أسماء عابد و خولة بوراس، مرجع سابق، ص 159.

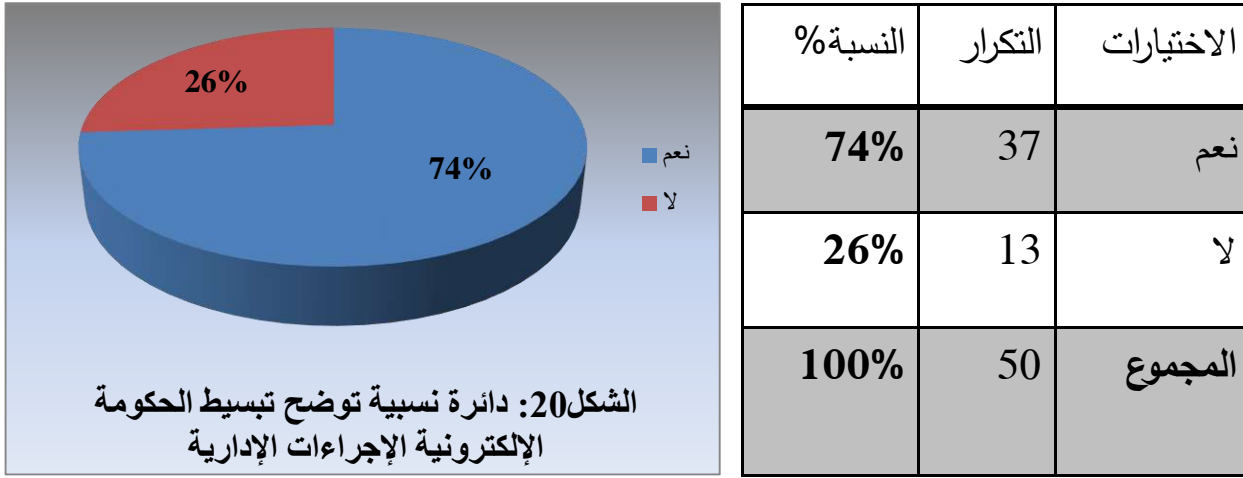
جدول رقم 23: يمثل إستطاعة الحكومة الالكترونية حل المشاكل التي تواجه الجهات الفاعلة في الإدارة العامة للولاية.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	32	64%
لا	18	36%
المجموع	50	100%

جدول رقم 23: يوضح أن نسبة 64% يرون أن الحكومة الإلكترونية تستطيع حل المشاكل التي تواجه الجهات الفاعلة في الإدارة العامة للولاية، تليها نسبة 36% يرون أن الحكومة الإلكترونية لا تستطيع حل المشاكل التي تواجه الجهات الفاعلة في الإدارة العامة للولاية، من هنا نلاحظ أن الحكومة الإلكترونية تستطيع حل المشاكل التي تواجهها الإدارة الإلكترونية.

جدول رقم 24: يمثل تبسيط الحكومة الالكترونية الإجراءات الإدارية .

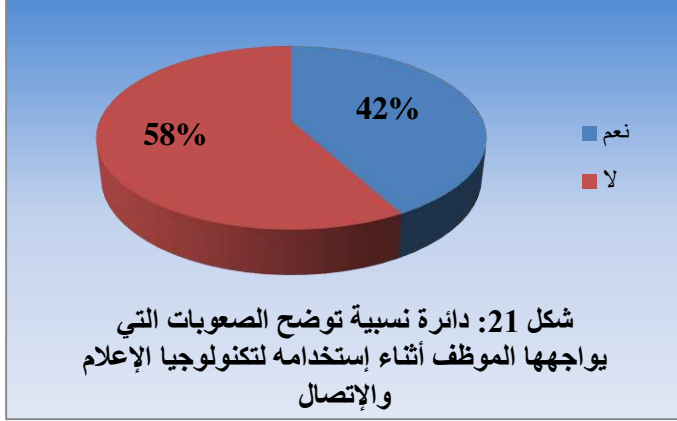


جدول رقم 24: يوضح أن نسبة 74% يرون أن الحكومة الالكترونية تبسط الإجراءات الإدارية في مقر الولاية، وأن نسبة 26% أن الحكومة الإلكترونية لا تقوم بتبسيط الإجراءات الإدارية في مقر الولاية، من هنا نلاحظ أن الحكومة الإلكترونية تقوم بتبسيط الإجراءات الإدارية في مقر الولاية. هذا ما اقره س.ل رئيس خلية الاعلام والاتصال بأن إدارة الولاية تسعى جاهدة لجعل الإدارة الالكترونية أداة لتبسيط كافة الإجراءات الإدارية.¹

¹ -مقابلة علمية مع السيد:سفيان لطرش:رئيس قسم خلية الاعلام والاتصال بالولاية،يوم 2019/01/26،على الساعة 10:00،في إدارة الولاية بورقلة.

05: معوقات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة الولاية بورقطة .

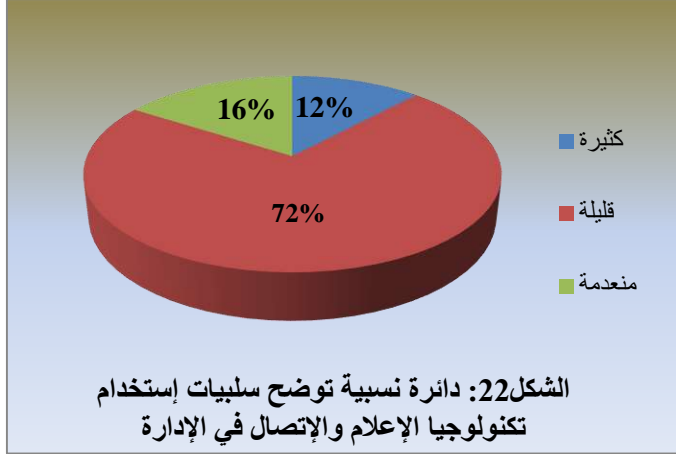
جدول رقم 25: يمثل الصعوبات التي يواجهها الموظف في استخدامه لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.



النسبة %	التكرار	الاختيارات
42%	21	نعم
58%	29	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال جدول 25: أن أغلبية الموظفين بنسبة 42% لا تواجههم صعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، في حين نجد نسبة 58% تواجههم صعوبات في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ونستنتج أن الموظف يواجه صعوبات أثناء استخدامه لتكنولوجيا الإعلام والاتصال .

جدول رقم 26: يمثل وجود سلبيات عند استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في إدارة الولاية بورقلة.

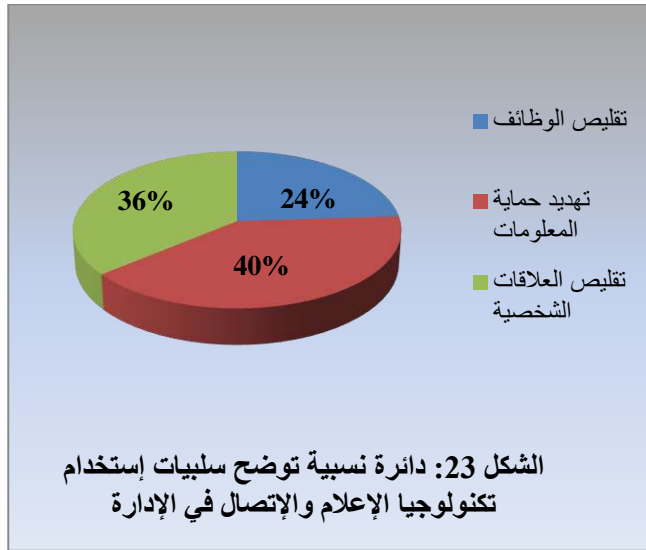


النسبة %	التكرار	الآراء
12%	6	كثيرة
72%	36	قليلة
16%	8	منعدمة
100%	50	المجموع

يوضح جدول رقم 26: أن رغم ما تحمله تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة الولاية من إيجابيات إلا أنها كغيرها من الوسائل الأخرى لا تخلو من السلبيات، وهذا ما تشير إليه البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه، إذ يرى أن نسبة 72% أن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال سلبيات قليلة، فيما يرى 16% منهم أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تتوفر على سلبيات أبداً، إذ يرى 12% أن هناك سلبيات كثيرة.

إن البيانات الموضحة في الجدول أعلاه تبين بوضوح وجود سلبيات وللتعرف على طبيعة هذه السلبيات صممت الجدول في الصفحة الموالية:

جدول 27: يمثل سلبيات استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الإدارة.



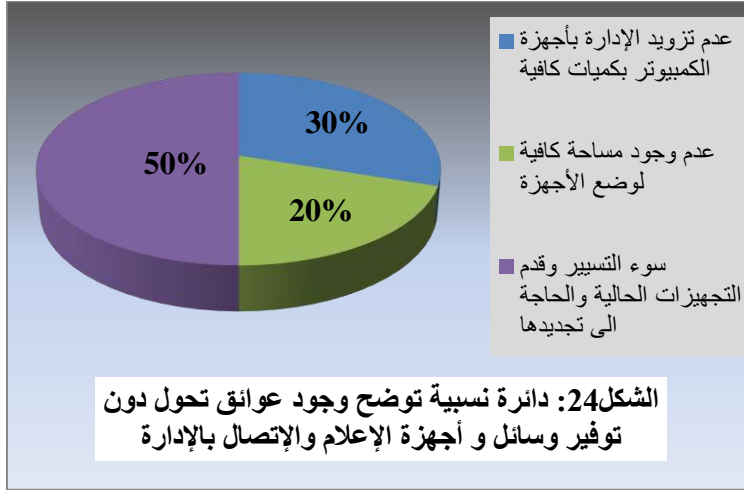
النسبة %	التكرار	الاختيارات
24%	12	تقليص الوظائف
40%	20	تهديد حماية المعلومات
36%	18	تقليص العلاقات الشخصية
100%	50	المجموع

جدول رقم 27: يبين الجدول الموضح أعلاه أن نسبة 40% من المعنيين بالاستجاب يرون أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال يهدد حماية المعلومات، ذلك أن الحماية في الأنظمة الشبكية غير مضمون خصوصا عن طريق اختراق النظم و الشبكات، وفي هذا الصدد عملت الإدارة على ضمان الحماية عن طريق تأمين شفرة لكل مستخدم.

أما عن تقليص العلاقات الشخصية فيرى 36% من المعنيين بالاستجاب أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال حددت من معاملاتهم الشخصية، بحيث حصرت تعاملاتهم مع آلات صماء عديمة الإحساس.

وعن تقليص الوظائف يرى 24% من المستجوبين أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تسبب تقليص الوظائف، وقد كانت هذه النسبة الأصغر لا تعني المستخدمين بكثرة نظرا لكونهم في مناصب عملهم.

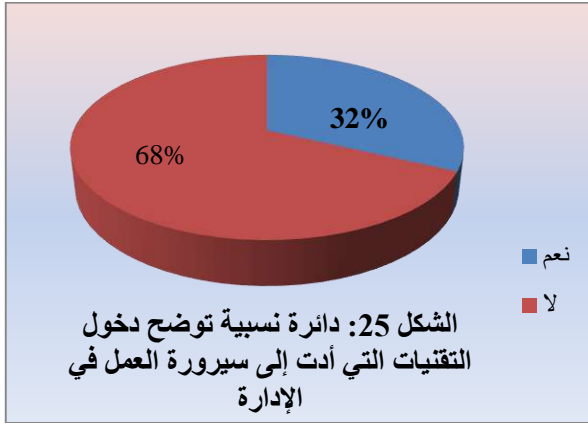
جدول رقم 28: يمثل وجود عوائق تحول دون توفير وسائل وأجهزة الإعلام والاتصال بالإدارة الولائية.



النسبة %	التكرار	الخيارات
30%	15	عدم تزويد الإدارة بأجهزة الكمبيوتر بكميات كافية
20%	10	عدم وجود مساحة كافية لوضع الأجهزة
50%	25	سوء التسيير وقدم التجهيزات الحالية والحاجة إلى تجديدها
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 50% من المبحوثين الذين يرون بأن هاته العوائق تعود إلى سوء تسيير الأجهزة لإفتقار الأخصائيين والكوادر للتدريب المتزامن و المستمر على مايستجد من معدات وتقنيات حديثة ، تليها نسبة 30% من المبحوثين الذين يرون بأن هاته العوائق تتمثل في عدم تزويد الإدارة بكميات كافية من الحواسيب، وتليها نسبة 10% من عدم وجود مساحة كافية لوضع الأجهزة .

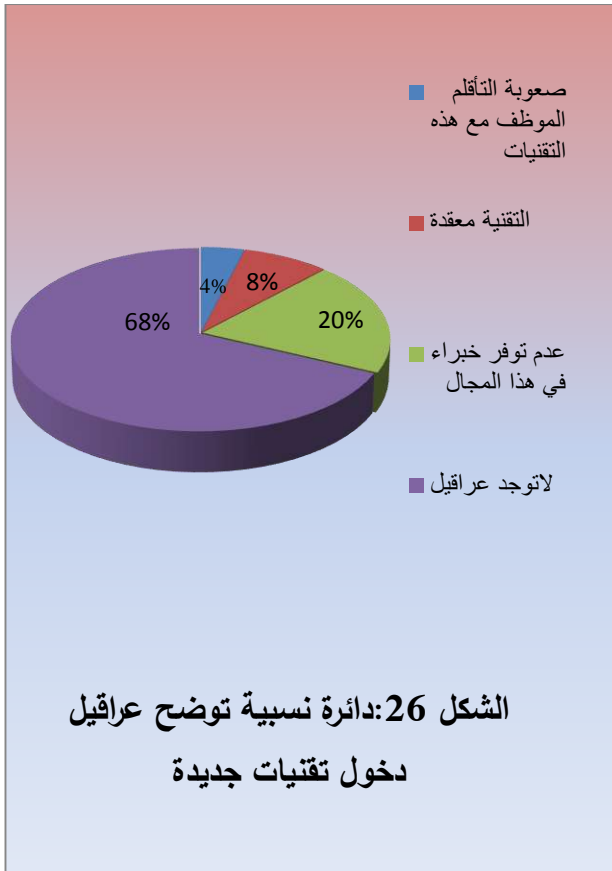
جدول رقم 29: يمثل دخول تقنيات جديدة في تكنولوجيا الاعلام والاتصال أدت إلى عرقلة سيرورة العمل في الإدارة.



الاختيارات	التكرار	النسبة %
نعم	16	32%
لا	34	68%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال جدول 29 أن نسبة 32% ترى أن دخول تقنيات جديدة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال أدت إلى عرقلة سيرورة العمل في الإدارة، في حين أكد 34 مستجوب بنسبة 68% أن دخول هذه التقنيات لم يعرقل سير العمل داخل الإدارة، وهذا ما يدل على أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال لها دور فعال ومتطورة تخدم الإدارة بشكل كبير، وأن أغلبية الموظفين لديهم قابلية للتعامل مع هذه التكنولوجيات بتقنياتها الجديدة.

جدول رقم 30: فيما تتمثل عراقيل دخول تقنيات جديدة.



نوع عراقيل تقنيات جديدة	دخول	التكرار	النسبة
صعوبة التأقلم الموظف مع هذه التقنيات	2		4%
التقنية معقدة	4		8%
عدم توفر خبراء في هذا المجال	10		20%
لا توجد عراقيل	34		68%
المجموع	50		100%

يتضح من خلال الجدول رقم 29 أن نسبة 4% من المبحوثين يرون أن هاته العراقيل تتمثل في صعوبة الموظف مع هذه التقنيات، تليها 8% أجابو أن تعقد التقنية يعد عامل من العراقيل في حين أجاب 10 مستجوب بنسبة 20% يرون أنه من بين العراقيل عدم توفر خبراء في هذا المجال، حيث نجد 34 والذين قدروا بنسبة 68% يرون انه لا توجد عراقيل بل العكس أن دخول تقنيات جديدة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال أدى إلى تحسين سيرورة العمل.

النتائج العامة للدراسة

لقد كشفت الدراسة التي قمنا بها والتي تدور حول: واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة الحكومية الجزائرية وبالضبط في مقر الولاية بورقلة، على مجموعة من النتائج ساهمت في الإجابة على الإشكالية وكذا التساؤلات .

المحور الأول: أهم تكنولوجيات الإعلام والاتصال التي تستخدمها إدارة الولاية بورقلة.

- يعتبر جهاز الحاسوب الوسيلة الأكثر إستخداما في ممارسة العمل في الإدارة.
- يعتبر الهاتف الثابت والفاكس الوسائل الإتصالية الأكثر إستخداما في التواصل مع المصالح الإدارية .
- يعتبر جهاز الحاسوب الأكثر إستخداما في كتابة التقرير في العمل .
- يستخدم الموظفون في الإدارة جهاز الحاسوب بصفة دائمة في مجال العمل .
- يعتبر تدفق الأنترنت غير متوفر في إدارة الولاية بورقلة

المحور الثاني :مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء الإدارة بمقر الولاية بورقلة.

- تعتبر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضرورية للسير الحسن للإدارة.
- تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في خلق المبادرة في العمل .
- تساعد تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التنسيق بين الموظفين و الإدارة .
- تستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في التعاملات مع المؤسسات الخارجية الحكومية الأخرى .
- تقوم إدارة الولاية بورقلة بتوفير نظام حماية البيانات الرقمية على الملفات الإلكترونية.
- تقوم إدارة الولاية بورقلة بالحماية التقنية للأجهزة من الفيروسات
- تعتبر الأنترنت عامل ساهم في التنسيق الإداري بين الموظفين .

المحور الثالث: سعي إدارة الولاية بورقلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية .

- تتبنى إدارة الولاية إستراتيجية واضحة في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين.
- تستغل إدارة الولاية تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل امثل في إطار تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تساهم الإدارة الإلكترونية في توفير خدمات متعددة ومن أبرزها الخدمات الوظيفية التي تساعد الموظفين على أداء مهامهم بشكل مبسط .
- تستطيع الحكومة الإلكترونية حل المشاكل التي تواجه الجهات الفاعلة في الإدارة العامة للولاية.
- تعتبر الحكومة الإلكترونية وسيلة لتبسيط وتسريع الإجراءات الإدارية بين المكاتب وبين المؤسسات الحكومية الأخرى.

المحور الرابع: معوقات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة الولاية بورقلة.

- وجود صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيايات الاعلام والاتصال لدى الموظفين،وتتمثل أغلبها في نقص التكوين في هذه التكنولوجيايات والانقطاع المستمر لشبكة الأنترنت مما يؤثر سلبا على أداء المهام الموكلة اليهم والتي تتطلب وجود الأنترنت.
- وجود سلبيات قليلة في إستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في إدارة الولاية بورقلة.
- تتمثل أغلب سلبيات استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تهديد حماية المعلومات الخاصة بالإدارة.
- الموظفين محل الدراسة يرون أن دخول تقنيات جديدة في تكنولوجيا الاعلام والاتصال لم تؤدي إلى عرقلة سيرورة العمل في الإدارة بنسبة 68% كما انه أكدت نفس النسبة بأنه لاتوجد عراقيل تعرقل دخول تقنيات جديدة.

- يرى الموظفون محل الدراسة بنسبة 50% من العوائق التي تحول دون توفير وسائل وأجهزة الإعلام والاتصال بالإدارة تمثلت في سوء التسيير وقدم التجهيزات الحالية والحاجة إلى تجديدها.

- النتيجة العامة للدراسة:

من خلال الدراسة التي قمنا بها خلال هذه الفترة الموجزة توصلنا الى أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة الحكومية بات حتمية تفرضها التطورات التكنولوجية المعاصرة. حيث أصبح هذا الأخير يمس جميع جوانب الأنشطة خاصة منها العمومية والتي أصبحت ميزتها التكنولوجية الجديدة وأنواع الاتصالات والشبكات ودورها في جميع الأنشطة والأعمال التي تقوم بها الإدارة الحكومية. وتوصلنا إلى أن هناك استخدام لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في أغلب مكاتب الإدارة.

✓ أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال المستخدمة في إدارة الولاية بورقلة تمثلت في جميع الوسائل التكنولوجية الحديثة والتقليدية أبرزها الحاسوب والانترنت والفاكس.

✓ إن اصحاب الاقدمية أكثر من 11 سنة هي البارزة بشكل كبير في إدارة الولاية وهي فئة أكثر كفاءة وتستطيع التأقلم مع تكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة في الإدارة،

✓ ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين سير العمل في الإدارة وزيادة التنسيق بين الإدارة والموظفين.

✓ تستغل الإدارة الالكترونية في إدارة الولاية وضع استراتيجيات للتعاون والتنسيق بين مختلف الإدارات، كما تساهم في توفير كافة الحاجات الخدمية للموظفين.

✓ بالرغم من وجود عوائق تحول دون توفير وسائل وأجهزة الإعلام والاتصال بالإدارة لا يمكن أن نستغني عن هذه المبتكرات، أي مهما كانت هذه العراقيل يمكن تداركها بالنسبة لإدارة الولاية .

خاتمة

خاتمة

تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضرورة حيوية بالنسبة للمؤسسات العمومية أو الخاصة، فالتكنولوجيا لها أهمية بالغة على مختلف الأصعدة، وأصبح التحكم في هذه التكنولوجيا وتوظيفها في جل الأعمال يمثل معيارا لتطورها أو تخلفها، ومقياسا لمدى قدرتها على مسايرة هذا المد التكنولوجي الهائل.

كما ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إنجاز أعمال الإدارة في المحدد وتسهيل أداء الموظفين بها مع توفير المرونة في أداء الأعمال وتقليل الجهد المبذول من طرف من الموظفين التي تساعد الإدارة لتخطيط في سياستها المستقبلية؛ وعليه يستلزم على إدارة الولاية بورقلة توفير تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتطبيقاتها كأداة لدعم التكنولوجيا تكون سهلة ومعقولة لتستغل على نطاق واسع بالإدارات، لأنها تمثل صورة من صور النظام داخل الإدارة وخارجها.

من خلال الدراسة التي قمنا بها خلال هذه الفترة في حدود عينة الدراسة وبالوصول إلى النتائج المذكورة في كل من التحليل وتفسير البيانات الخاصة بهذا الفصل بدءا بطرح الإشكالية توصلنا إلى أن واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة الحكومية هو ضرورة حتمتها التكنولوجية المعاصرة، وقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية التي تم من خلالها إسنتصاء الموظفين العاملين بالإدارة أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال متوفرة وتساهم في تسيير العمل في الإدارة.

وتوصلنا أيضا إلى أن إدارة الولاية تسعى جاهدة لتطبيق الإدارة الالكترونية واستغلالها بشكل أمثل في إطار استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال بالرغم من وجود عوائق تحول دون ذلك، وكذلك محاولة إدارة الولاية مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة نظرا لكون هذه التكنولوجيا تساعد الموظفين في أداء مهامهم بسهولة وتساعد أيضا على تبادل المعلومات بين مختلف المصالح الإدارية.

قائمة المراجع

1- المراجع بالعربية:

أ- القواميس

1- غطاس نبيل، هـ -جوهانس وآخرون: قاموس الإدارة مع مسرد بالمصطلحات الإنكليزية المقابلة، مكتبة لبنان، بيروت، 1983.

ب- الكتب باللغة العربية:

2- النجار حسن رضا: تكنولوجيا الإتصال المفهوم المتطور، المؤتمر الدولي، الإعلام الجديد، تكنولوجيا جديدة، جامعة البحرين 7-9، أبريل 2009.

السالمي علاء عبد الرزاق: الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2006.

3- بسام عبد الرحمن مشاقبة: نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، 2011.

4- بن محمد بن حسين: الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات، 2009.

5- بن مرسلي أحمد: مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، 2010.

6- بوحوش عمار والذبيات محمد محمود: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط6.

7- جيدير ماثيو: ترجمة ملكة أبيض: منهجية البحث العلمي، دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه .

8- حسين سمير محمد: بحوث الإعلام (أسس و المبادئ)، عالم الكتب، القاهرة، د، س.

9- زمام نور الدين وسليمانى صباح: تطور مفهوم التكنولوجيا الحديثة واستخداماته في العملية التعليمية، مجلة العلوم والاجتماعية، العدد11، جوان2011.

10- ساعاتي أمين: تبسيط كتابة البحث العلمي من البكالوريوس، الماجستير وحتى الدكتوراه، ط1، 1991.

- 11- عبد الباسط محمد عبد الوهاب: إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، 2005.
- 12- علم الدين محمود: تكنولوجيا المعلومات وصناعة الإتصال الجماهيري، دار العربي للنشر والتوزيع، 1990.
- 13- عطوي جودت عزت: أساليب البحث العلمي، دار الثقافة ودار الدولية للنشر، الأردن، 2000.
- 14- عليان ربحي مصطفى، محمد غنيم عثمان: مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 15- فضيل دليو: تكنولوجيا الإعلام والإتصال (المفهوم-الاستعمالات-الأفاق، دار الثقافة للنشر و التوزيع، ط1، 2001م.
- 16- كشرود عمار: طيب البحث العلمي ومناهجه في العلوم الإجتماعية و السلوكية، دار المنهج، عمان، ط 1.
- 17- محمد منير حجاب: نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، 2011.
- 18- مصباح عامر: منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2008.
- 19- منال هلال مزاهرة: نظريات الاتصال، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان، 2002.
- 20- نبهان يحي إسماعيل: مناهج البحث العلمي بين النظرية والتطبيق، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009.
- 21 - نجم عبود نجم: الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004.
- 22-نمر سعود بن محمد وآخرون: الإدارة العامة الأسس والوظائف والإتجاهات الحديثة، ، مكتبة الشقري، ط7، د س ن، الرياض.

ج-المذكرات:

23- بضياف سوهيلة، المدونات الإلكترونية في الجزائر: دراسة ميدانية في الإستخدامات والاشباع، رسالة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال و العلاقات العامة، جامعة باتنة، الجزائر، 2010/2009.

24- بن دانية عائشة وبوراس خولة " تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة العمومية" (دراسة ميدانية لمستشفى سليمان عميرات بتقوت) أطرحة مقدمة لنيل شهادة الليسانس" دفعة 2013-2014.

25- بن عبد الرحمان أمل، أساسيات الإدارة1، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، كلية التجارة، www.youtube.com، بتاريخ 07 - 01 - 2016، بتوقيت 15:26.

26- بن مرسل رفيق، الأساليب الحديثة لتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر 2001-2011، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، 2011.

27- أسماء عابد و خولة عزيزي " اتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية" دراسة ميدانية بالمجلس القضائي لولاية أم البواقي 2016.

28- عبايدي حسن: " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية" (دراسة ميدانية بديوان ولاية تبسة) أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر"ل.م.د" دفعة 2016.

29- صفاح أمال فاطمة الزهراء، استخدام الهاتف النقال لدى الطالب الجامعي - دراسة ميدانية في أوساط طلبة جامعة مستغانم، رسالة ماجستير في علم إجتماع الاتصال، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة مستغانم، 2010/2009.

30- قدوار تسعديت: أثر تكنولوجيا الاتصال على الإذاعة وجمهورها، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، سنة 2010-2011.

د- المقابلات:

31- مقابلة علمية مع السيد: سفيان لطرش، رئيس قسم خلية الاعلام والاتصال بالولاية، يوم 2019/01/26، على الساعة 10:00، في إدارة الولاية بورقلة.

خ- المجالات:

32- فؤاد بداني: حتمية ماكلوهان لفهم قيمية عزي عبد الرحمان، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية- جامعة الوادي، العدد الرابع، جانفي 2014.

33- نور الدين تواتي: ماكلوهان مارشال.....قراءة في نظرياته بين الأمس و اليوم، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية- جامعة الجزائر 03 العدد العاشر، مارس 2013.

2-اللغة الأجنبية:

34-LAROUSSE ,DICTIONNAIRE DE FRANÇAIS, IMPRIMERIE MAURY A MALESHERBES, France, 2008.

الملاحق



ملحق رقم 1

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص: ثانية اتصال جماهيري ووسائط جديدة

إستمارة الاستبيان

حول: واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة الحكومية الجزائرية

دراسة حالة بمقر الولاية بورقلة

في إطار انجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر إتصال جماهيري ووسائط جديدة، والذي يتعلق بإجراء دراسة تحت عنوان واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة الحكومية، نضع بين يديكم أخي الموظف أختي الموظفة، هذا الاستبيان الذي يحتوي على مجموعة من العبارات. نرجو منك التكرم بالإجابة عليها مع مراعاة الحرية والصراحة في الإجابة وذلك بوضع علامة (X) في المكان المناسب والإدلاء بالإجابة التي تراها مناسبة، مع العلم أن إجابتك ستحظى بالسرية التامة ولا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي، ونشكرك مسبقا على تعاونك معنا.

تحت إشراف الأستاذ:

-بلمولاي بدر الدين

من إعداد الطالبتين:

-البنة حياة

-بالعزيز خولة.

السنة الجامعية: 2018-2019

البيانات الشخصية

1. الوظيفة

2. الأقدمية في الوظيفة:

من سنة إلى 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات أكثر من 11 سنة

المحور الأول: أهم تكنولوجيات الإعلام والاتصال التي تستخدمها إدارة الولاية بورقلة .

1- ما هي تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تستخدمها في ممارسة عملك:

- الهاتف الثابت - مواقع التواصل الاجتماعي البريد الإلكتروني
- شبكة الانترنت - جهاز الحاسوب الفاكس

2. ماهي وسائل الإتصال التي تستخدمها في التواصل مع المصالح الإدارية ؟

.....

3- إذا كنت تستخدم جهاز الحاسوب في عملك فقيما تستخدمه؟

- كتابة التقرير حفظ المعلومات القيام بإحصاءات

4- هل تستخدم شبكة الانترنت بشكل كبير في مجال عملك؟

دائما غالبا أحيانا نادرا أبدا

5- هل تدفق الانترنت متوفر كل وقت وبمستوى عال في الإدارة؟

نعم لا

المحور الثاني: مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء إدارة الولاية بورقلة.

6- في رأيك هل تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضرورية للسير الحسن للإدارة؟

نعم لا

7- في رأيك هل تساهم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في خلق المبادرة في العمل ؟

نعم لا

8- في رأيك هل تساعد تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في التنسيق بين الموظفين و الإدارة؟

نعم لا

9- هل تستخدم تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في تعاملاتك مع المؤسسات الخارجية

الحكومية الأخرى؟

نعم لا

10- هل تقوم إدارة الولاية بورقلة بتوفير نظام حماية البيانات الرقمية؟

نعم لا

11- هل تقوم إدارة الولاية بورقلة بالحماية التقنية للأجهزة من الفيروسات؟

نعم لا

12- إذا كنت ترى أن الانترنت ساهمت في التنسيق الإداري بين الموظفين في رأيك هل

يرجع ذلك إلى:

- رفع الروح المعنوية للموظف.

- تسهيل عملية الاتصال على الموظف.

- تقليص الجهد والوقت.

المحور الثالث: سعي إدارة الولاية بورقلة لتطبيق الإدارة الالكترونية.

13- هل تتبنى إدارة الولاية بورقلة إستراتيجية واضحة في مجال تقديم الخدمات الالكترونية للموظفين؟

نعم لا

14- هل تستغل إدارة الولاية تكنولوجيا الإعلام والاتصال بشكل أمثل في إطار تطبيق الإدارة

الالكترونية؟

نعم لا

15- إذا كانت إجابتك بلا، فهل يعود إلى:

-نقص الخبرات .

-غياب الدورات التكوينية.

- نقص العتاد.

16. هل توفر إدارة الولاية بورقلة الالكترونية كافة الحاجات الخدمية للموظفين ؟

نعم لا

17- إذا الإجابة بنعم؛ ما هي هذه الخدمات (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

- حاجات استعلامية.

- حاجات وظيفية.

- خدمات شخصية.

18- هل تستطيع الحكومة الالكترونية حل المشاكل التي تواجه الجهات الفاعلة في الإدارة العامة للولاية؟

نعم لا

19- هل تبسط الحكومة الالكترونية الإجراءات الإدارية؟

نعم لا

المحور الرابع: معوقات استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في إدارة الولاية بورقلة.

20- هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ؟

نعم لا

21- هل ترى أن هناك سلبيات استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في إدارة الولاية

بورقلة؟

كثيرة قليلة منعدمة

22- إذا كنت ترى أن هناك سلبيات فيما تتمثل؟

- تقليص الوظائف.

- تهديد حماية المعلومات .

- تقليص العلاقات الشخصية.

23- في نظرك هل توجد عوائق تحول دون توفير وسائل وأجهزة الإعلام والاتصال بالإدارة ؟

- عدم تزويد الإدارة بأجهزة الكمبيوتر بكميات كافية

- عدم وجود مساحة كافية لوضع الأجهزة

- سوء التسيير وقدم التجهيزات الحالية والحاجة إلى تجديدها

24 - هل ترى أن دخول تقنيات جديدة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال أدت إلى عرقلة سيرورة

العمل في الإدارة ؟

نعم لا

25- إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه العراقيل ؟

- صعوبة تأقلم الموظف مع هذه التقنيات

- التقنية معقدة

- عدم توفر خبراء في هذا المجال

- لا توجد عوائق

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص: ثانية اتصال جماهيري ووسائط جديدة

دليل المقابلة

حول: واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة الحكومية الجزائرية

دراسة حالة بمقر الولاية بورقلة

في إطار انجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر إتصال جماهيري ووسائط جديدة، وبهدف إنجاز دراسة حول واقع إستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الغدارات الحكومية الجزائرية، بتقديم مجموعة من الأسئلة لرئيس خلية الإعلام والاتصال، ونرجو منه أن يتفضل بالإجابة مساهمة منه في إنجاز هذا البحث.

تحت إشراف الأستاذ:

-بلمولاي بدر الدين

من إعداد الطالبتين:

-البنة حياة

-بالعزيز خولة.

أسئلة المقابلة:

- _ هل تستخدم جهاز الحاسوب في العمل؟
- _ ماهي الوسائل التي تستخدمها أثناء عملك؟
- _ ماهي المجالات الأكثر استخداما لتكنولوجيا الإعلام والاتصال؟
- _ ما هي الصعوبات التي تواجهونها في استخدام الإعلام والاتصال في إدارتكم؟
- _ في رأيك هل ساعدت الإدارة الإلكترونية في تسهيل وتبسيط الإجراءات الإدارية.

الملحق رقم 3

الهيكل التنظيمي لمقر الولاية بورقلة.

