

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الانسانية الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمغرافيا



مقدم لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع .

التخصص: علم إجتماع الاتصال

بعنوان:

دور الادارة الالكترونية في تسهيل سير المعلومات داخل

المؤسسات الاتصالية

"دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر تقرت

تحت إشراف الأستاذ: قودة عزيز

من إعداد الطالب:

ايت الحاج سعد

السنة الجامعية: 2020/2019

الإهداء

الى الوالدين الكريمين,شكرا لمساندتكما وتقديرا لكما لما بدلتماه من جهود لايصالي الى ما انا عليه
اليوم...

الى الاخوة الاعزاء , الاصدقاء , الزملاء...

الى الدين ساندوني خلال مسيرتي في طلب العلم .



الشكر

قبل كل شيء احمد الله على نعمته التي لا تعد ولا تحصى واحمده حمدا كثيرا مباركا على هذه النعمة
الطيبة ...

اتوجه بالشكر والاحترام للاستاد المشرف الذي ساندني و ارشدني طوال مدة اعداد المذكرة ...

اتوجه بالشكر الجزيل للسيد ابراهيمي هشام عرفته بالجميل كمؤطر وجهوده اللامتناهية والى الوالديني
الكارمين والى كل اصقائي وخطيبتي خولة سيشي

الى كل من علمني حرفا



فهرس المحتويات

I	الإهداء
II	الشكر
III	قائمة المحتويات
IV	قائمة الجداول و قائمة الأشكال
V	قائمة الملاحق
أ - ب	مقدمة عامة

الفصل الاول

اشكالية الدراسة و اطارها المفاهيمي

	تمهيد
	اشكالية الدراسة
	اسباب اختيار الدراسة
	اهداف الدراسة
	تحديد مفاهيم الدراسة
	الدراسات السابقة
	تحديد مفاهيم الدراسة

الفصل الثاني :

الاطار المنهجي للدراسة

	تمهيد
	اولا : مجالات الدراسة
	1 - المجال المكاني
	2 - المجال الزمني

	3 - المجال البشري
	ثانيا : منهج الدراسة
	ثالثا : ادوات جمع البيانات
	1 - الاستبيان
	الخاتمة
	قائمة الملاحق

مقدمة:

شهد منتصف القرن الميلادي المنصرم موجة من التطورات التقنية التي بدأت بظهور شبكات الحاسوب ثم الشبكات المحلية , و في التسعينات منه ظهرت شبكة الانترنت العالمية و استمرت هذه التطورات لنشهد في عصرنا الحالي ثورة جديدة اطلق عليها ثورة المعلومات و الاتصالات , و التي شكلت السمة المتميزة لهذا العصر , حيث سمحت بتبادل كميات هائلة من المعلومات في جميع المجالات عبر مسافات بعيدة , و نتيجة هذه التطورات السريعة و المتلاحقة , تواجه المجتمعات مجموعة من التحديات مما تحتم عليها مواجهتها لتتمكن من اللحاق بعصر المعلومات و الاستفادة القصوى من الثورة التقنية .

و في ضوء ذلك لابد للمؤسسات من تغيير اساليبها التقليدية في الادارة و تبني أحدث الأساليب الادارية مواكبة للتطورات التقنية و من بين تلك الأساليب اسلوب الادارة الالكترونية الذي ظهر في الآونة الأخيرة كمصطلح يتلاءم و التطورات التكنولوجية .

و تعد الادارة الالكترونية من أبرز التطبيقات الادارية التي أخذت تشغل حيزا واسعا من حاضر العمليات الادارية و مستقبلها , و لكن تطبيقها يتطلب وعيا و ادراكا لطبيعة التحول و ضرورته , اضافة الى توافر المتطلبات الادارية , داخل المؤسسة داخليا لتتلاءم مع ظروف البيئة المحيطة و طبيعتها المتطورة باستمرار .

و تطبيق الادارة الالكترونية في انجاز العمل الاداري من تنظيم و اتخاذ القرارات تعد فرصة متميزة تضيف صبغة الجودة على أعمال و نشاطات المؤسسة المختلفة , الأمر الذي بدوره يمكنها تحسين اداءها و تحقيق اهدافها و تسهيل سير المعلومات و توفيرها في الوقت المناسب بأقل جهد و تكلفة و هو ما اسفر عن تغيير العمليات التقليدية الادارة حيث تحولت الى عمليات الكترونية تتمثل في التنظيم الالكتروني و سير المعلومات و اتخاذ القرارات الالكترونية.

و في الاطار يلاحظ أن الادارة الحديثة تأثرت بهذا التقدم في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و أخذ التحول من الاساليب التقليدية في الادارة الى الأساليب الالكترونية سمة اساسية في العمل الاداري .

و نظرا لأهمية الادارة الالكترونية البالغة في المؤسسات الاتصالات من خلال الدور الذي تؤديها ارتأينا في دراستنا هذه لمعرفة دور الادارة الالكترونية في تسهيل سير المعلومات داخل المؤسسات الاتصالية .

و على هذا الاساس تضمنت الدراسة ثلاثة اطر رئيسية :

الفصل الأول :

احتوى على اشكالية الدراسة و تساؤلاتها كما وضعنا اسباب اختيار الموضوع اضافة الى أهمية الدراسة , و اهدافها , و أسباب اختيار الدراسة و ضبط المفاهيم التي لها علاقة بالموضوع و ايضا الدراسات السابقة .

الفصل الثاني :

يتمحور الفصل الثاني حول الاطار المنهجي للدراسة و يحتوي على مجالات الدراسة و منهج الدراسة بالاضافة الى أدوات جمع البيانات و مجتمع الدراسة.

الفصل الثالث :

و الذي بعنوان عرض و تفسير و مناقشة بيانات نتائج الدراسة و يحتوي على :

-أولا : عرض الجداول وتفسير البيانات المتعلقة بفرضيتها .

-ثانيا : مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضيات

-ثالثا : النتائج العامة للدراسة , خاتمة

الفصل الأول

تمهيد

أولاً : اشكالية الدراسة

ثانياً : أسباب اختيار موضوع الدراسة

ثالثاً : أهمية الدراسة

رابعاً : أهداف الدراسة

خامساً : تحديد مفاهيم الدراسة

سادساً : الدراسات السابقة

تمهيد :

ان الباحث يقتص الظواهر الاجتماعية من البيئة المحيطة به فهو يعايش الظواهر و يستشف منها ما تستحق الدراسة و ما تستحق المتابعة في سبيل الحصول على المعلومات الكافية بشكل اكثر منهجية و تهتم هذه الدراسة ب: دور الادارة الالكترونية في تسهيل سير المعلومات داخل المؤسسات الاتصالية من خلال اجراء دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بتقرت بلدية ورقلة , و لذلك وجب في البداية التعريف بالاشكالية و ما يندرج ضمنها من تساؤلات فرعية و فرضيات , مع تحديد الأهداف العامة التي بواسطتها نستطيع القيام بهذه الدراسة مع شرح الأهمية للموضوع , و كذلك أسباب اختيار الموضوع , هذا بالاضافة الى التطرق لبعض الدراسات السابقة التي افادت الموضوع , و أخيرا التطرق الى أهم المصطلحات التي تناولتها الدراسة.

اشكالية الدراسة

تعد الادارة نشاطا متكاملًا تتكون من مجموعة من الوظائف الادارية التي تبدأ بتحديد هدف متفق عليه وتنتهي بتقديم خدمات او تسهيل سير المعلومات و هي تركز في مختلف جوانبها على عملية اتخاذ القرار.

و نظرا لتطور الكبير في كافة المجالات و الميادين التكنولوجية و انخفاض تكاليف امتلاك التقنيات الحديثة للاتصال , و اتجهت المؤسسات الرسمية و الخاصة عبر العالم الى اختيار و استخدام احدث الوسائل والابتكارات في المجال الاداري , ساعدها في ذلك الى ظهور شبكة الانترنت و ما نتج عنها من تأثير في تسهيل العمليات الادارية و تبسيط اجراءاتها , و تقليل استخدام الورق فيها , و تحقق عدد من المزايا الاخرى , و هذه التطورات كان لها الاثر البارز في احداث تغييرات جذرية على أداء المؤسسات , و يأتي في مقدمة هذه التغييرات مطلب تطبيق الادارة الالكترونية التي تعتبر أحدث الممارسات التي يعرفها التنظيم الاداري في مختلف الادارات في الوقت الراهن.

و تعتمد الادارة الالكترونية على الامكانيات المتميزة بالانترنت و القدرات الجوهرية للمؤسسة دون اية حدود لتحقيق أهدافها فهي المدرسة الاحدث في التسيير الاداري و قد جاءت كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة و المؤسسات , لتطوير طرق العمل التقليدية الى طرق اكثر مرونة و فاعلية من ناحية و توفير الجهد و الوقت من ناحية اخرى , و كذلك استخدام شبكة الانترنت و شبكات الاعمال في انجاز عدد من الوظائف (انتاج , تسويق , تطوير العمليات و المنتجات تسهيل سير المعلومات و الخدمات بطريقة التشبيك الالكتروني) يساعدها في ذلك عدد من الخصائص التي تتمتع بها الادارة الالكترونية و يأتي في مقدمتها التفاعل الالي على مدار الساعة و في كل مكان , فهي امتداد للتطور التكنولوجي و نتاج للتطور و تبادل المعلومات الكترونيا كما انها تتميز بخاصية العمومية بمعنى قابلية الممارسة في مختلف المؤسسات ايا كان حجمها و طبيعتها و نشاطها.

و أنها تهدف الى الحفاظ على المصالح العامة و توجه الجهود للنفع العام و هي تستغل تطبيق الادارة الالكترونية لتحقيق الخدمة الالكترونية اضافة الى تسهيل سير المعلومات و بفضلها يضمن موظفو المؤسسات سرعة في سير المعلومات و التعاملات و الاستغناء عن الطريقة التقليدية.

و من هذا المنطلق توجب على المؤسسات مواكبة التطورات لترقية وظائف المؤسسات من خلال التحول نحو تطبيق الادارة الالكترونية , و قد يمثل هذا التوجه مدخلا يعبر عن تغيير رئيسي في الثقافة و الممارسة الالكترونية كوسيلة لتمكين المؤسسات من تأمين ادارة اكثر كفاءة من اجل الاصلاح و التطوير

و على هذا الاساس جاءت هذه الدراسة للتعرف على دور الادارة الالكترونية داخل المؤسسات و كيفية تتم عملية سير المعلومات و تطبيقها في مؤسسات الاتصالات الجزائرية ببلدية تقرت باعتبارها الأكثر اعتمادا عليها.

وبالتالي بالضرورة أن نطرح التساؤل لمعرفة اين يكمن دور الادارة الالكترونية داخل المؤسسة و انطلاقا مما سبق تحاول الدراسة في الوقت الراهن الاجابة على التساؤل الرئيسي كالتالي:

-كيف تساهم الادارة الالكترونية في تسهيل سير المعلومات داخل المؤسسة؟

التساؤلات الفرعية:

-ما هو مستوى تطبيق الادارة الالكترونية؟

-هل هناك علاقة تكاملية بين تطبيق الادارة الالكترونية و درجة مساهمتها في تسهيل سير المعلومات داخل المؤسسة؟

-ما درجة فاعلية الادارة الالكترونية داخل المؤسسة؟

فرضيات الدراسة

فرضيات الدراسة فرضيات الدراسة هي اقتراح او تخمين يطلقه الباحث على التساؤلات التي قام بصياغاتها في

اشكالية الدراسة و تساعد الفرضيات الباحث في توجيه طريقه اثناء سيره في بحثه و عدم اللجوء الى طرف فرعية لا

دخل لها بالدراسة الامر الذي يساعد الباحث في التحكم في وقت الدراسة و كذلك الوصول الى نتائج دقيقة حول

البحث

و تتطوي هذه الدراسة على فرضية رئيسة تعكس الاجابة المقترحة لاشكالية الدراسة و تتجلى في:

الفرضية العامة:

الدور الذي تساهم فيه الادارة الالكترونية في عملية سير المعلومات و تسهيلها داخل المؤسسة الاتصالية؟

ويمكن تحليل الفرضية الرئيسية للدراسة الى فرضيات محورية يمكن تحليلها كيفيا او كميا بشكل يتماشى مع اهداف

الدراسة و النتائج المراد التوصل اليها وفقا ما يلي:

الفرضيات الفرعية:

هناك علاقة ارتباطية بين الادارة الالكترونية و المؤسسة الاتصالية و الدور التي تقوم عليه لتسهيل سير المعلومات؟

الادارة الالكترونية لها دور كبير في العملية الاتصالية و سيرها داخل المؤسسة؟

اسباب اختيار موضوع الدراسة :

استناد الى مبدأ السببية ينص على ان هناك لكل ظاهرة سبب و لكل علة معلول و تتجلى اسباب اختيار هذه الدراسة

الى نواحي عديدة و تنقسم الى نواحي داخلية خاصة بالباحث و نواحي خارجية و تتعلق بموضوع الدراسة و كل ما

يشير اليه و ان اسباب اختيار الدراسة كالتالي :

اسباب ذاتية:

هناك اسباب عديدة تتعلق بشخصية الباحث و يتبع ذاتيته و التي لها اثر باطني على موضوع الدراسة و متعلقة بذاتية

الباحث :

-ارتباط التخصص بموضوع الدراسة.

_الرغبة في معرفة كيفية سير المعلومات في المؤسسات الاتصالية بالاعتماد على الادارة الالكترونية.

-تتمين المكتبة بهذا البحث العلمي و ذلك باعتبارها مراجع لدراسات سابقة و مواضيع تساهم في دعم .المكتبة

-معرفة دور الادارة الالكترونية داخل المؤسسات و مدى تطبيقها او تخلفها خاصة في مجال التعامل مع الموظفين.

اسباب موضوعية :

وتظهر الاسباب الموضوعية في اختيار هذه الدراسة الى عوامل خارجة عن نطاق الذاتية للباحث و انما تدور حول

الموضوع المتناول و ماهيته .

-الفائدة العلمية التي تعود على المؤسسات من خلال تشخيص الادارة الالكترونية الموجود فيها.

-القيمة العلمية لموضوع الادارة الالكترونية اضافة الى توفر عنصر الجدية في الموضوع على المستوى الاكاديمي.

-بحكم أن الموضوع قريب من التخصص بالاضافة الى حداثة الموضوع باعتباره من المواضيع الحديثة على الساعة

العلمية و يواكب التطورات الحديثة بالأخص الادارة الالكترونية.

اهداف الدراسة:

-قياس مدى تطبيق الادارة الالكترونية و سير المعلومات.

-البحث عن فوائد و اهمية تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسات الاتصالية.

-قياس رضى المواطنين عن الخدمات الالكترونية التي تقدمها المؤسسات الاتصالية.

-التعرف عن استراتيجية الخدمات الالكترونية التي تقدمها المؤسسات الاتصالية.

-معرفة مدى وعي المواطنين بتطبيق الادارة الالكترونية .

-تسليط الضوء على الادارة الالكترونية في المؤسسات.

اهمية الدراسة:

لا وجود لدراسة بدون اهمية موجودة منها و ذلك ان البحث العلمي يسعى لتحقيق مجموعة من النتائج العلمية و الحقائق التي توصل اليها بناء على المعطيات التي يتم الحصول عليها من ميدان الدراسة و يمكن توضيحها كالتالي:

-الاثراء المعرفي و العلمي من خلال النتائج المتحصل عليها من هذه الدراسة.

-معرفة الدور الذي يمكن ان تلعبه الادارة الالكترونية في المؤسسات الاتصالية كمدخل اداري حيث يسعى لتطوير الانظمة و العمليات الادارية.

-قياس مدى تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسات الاتصالية.

-الحصول على فوائد عديدة من خلال تطبيق هذه الدراسة داخل المؤسسات.

-معرفة كيفية سير المعلومات عن طريق الادارة الالكترونية داخل المؤسسات الاتصالية.

-الحصول على حقائق علمية دقيقة فيما يخص موضوع دور الادارة الالكترونية في عملية سير المعلومات.

الدراسات السابقة

الدراسات السابقة هي الدراسات التي تتبع و تحترم القواعد المنهجية في البحث العلمي سواء كانت مجالات مخطوطات مذكرات و أطروحات جامعية شرطية ان تكون اهداف الدراسة واضحة و تتوصل الى نتائج محددة والدراسات السابقة اما تكون مطابقة او تكون الدراسة مشابهة و يشترط الاختلاف في ميدان الدراسة.

الدراسة الاولى

بعنوان دور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية دراسة حالة لمؤسسة عمومية لبلدية اولاد عيسى من اعداد الطالب تارقي يونس في اطار التحضيرات من اجل استكمال متطلبات شهادة ماستر اكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية فرغ علوم تسيير تخصص ادارة اعمال بجامعة قاصدي مرباح ورقلة

اهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى :

-تسليط الضوء على دور الادارة الالكترونية في مؤسسة المدروسة ببلدية اولاد عيسى و كذا التعرف على المحاسن التي تقدمها الادارة الالكترونية للخدمات العمومية

.-ابرز اهمية الادارة الالكترونية و زيادة فاعلية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و ذلك في تقديم الخدمات للمؤسسة و كذا التعرف على الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزيائنها
.-التعرف على مختلف تكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة من اجل الارتقاء بخدماتها

المنهج المستخدم

اعتمد في هذه الدراسة من الجانب المنهجي على المنهج الوصفي التحليلي و الاستبيان كأداة مستعملة في جمع البيانات صممت من اجل طرح الاسئلة حيث طبقة على عينة عشوائية (غير احتمالية) تتكون من موظفي و عمال بلدية اولاد عيسى و تتكون من 55 استبيان وتوصلت الى جملة من النتائج.

نتائج الدراسة

توصل الباحث من خلال نتائج فرضيات الدراسة من خلال مغ البيانات و تحليلها و مناقشتها

هناك مستوى عالي في تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسات العمومية من خلال حساب المتوسطات

الحسابية لكل من ابعاد الادارة الالكترونية

- اثبتت الدراسة هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين دور الادارة الالكترونية و تحسين اداء الخدمة العمومية.

و بالتالي توجد علاقة ذات دلالة احصائية ضعيفة بين الادارة الالكترونية و تحسين الخدمة العمومية

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في تحسين اداء الخدمة العمومية تعزي للمتغيرات الديموغرافيا .

. توجد فروق ذات دلالة احصائية في تحسين اداء الخدمة العمومية تعزي لمتغير الجنس.

توجد فروق ذات دلالة احصائية في تحسين اداء الخدمة العمومية تعزي لمتغير العمر

اوجه الاستفادة من الدراسة

تمت الاستفادة من الدراسة في بناء اشكالية الدراسة و كذا ساعدتنا في بناء أداة جمع البيانات الدراسة , كما

ساعدتنا في تحليل و تفسير النتائج.

الدراسة الثانية

دراسة الطالب عاشور عبد الكريم بعنوان دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات

المتحدة و الجزائر في اطار تحضيرات من اجل استكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير

تخصص الديمقراطية و الرشادة بجامعة منتوري قسنطينة

و انطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي و يتمثل في الى اي مدى شكلت الادارة الالكترونية الية محورية

في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيقات النموذج الامريكي و التجربة الجزائرية؟

و تفرعت تحتها اسئلة فرعية كالآتي :

ما مفهوم الادارة الالكترونية؟

ما هي متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية؟

كيف يؤثر تطبيق الادارة الالكترونية على نموذج الخدمة العمومية؟

ما هي توجهات تطبيق الادارة الالكترونية في الولايات المتحدة و كيف ساهم ذلك في ترشيد الخدمة العامة؟

ما هو مستوى التطور الخدمي بعد تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسات الخدمة العامة بالجزائر؟

اهداف الدراسة

ازالة الغموض و التعرف على مفهوم الادارة الالكترونية و تأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية

الوصول الى مدى نجاعة الادارة الالكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية تبعا لتطبيقات النموذج

الامريكي باعتباره يمثل مبادرة دولية متطورة تكنولوجيا .

محاولة التعرف على استراتيجية الخدمة العامة الالكترونية و كيف اثرت الياتها في الوصول الى الخدمة

العامة الرشيدة من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها من الدول النامية .

المنهج المستخدم

اعتمد في هذه الدراسة من الجانب المنهجي على عدة مناهج من بينها المنهج الوصفي التحليلي و المنهج

تحليل المضمون و منهج دراسة الحالة و المنهج التاريخي

و فد تكونت عينة الدراسة من مجموعة من القوانين و التشريعات و المواد القانونية المرتبطة بالادارة

الالكترونية

نتائج الدراسة

اهم ما توصل اليه الباحث من نتائج :

الادارة الالكترونية هيا بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية و التحول للروابط

الافتراضية مما يحسن من سرعة الاستجابة و يزيد من مستوى الفاعلية لدى الاجهزة

و المنظمات الحكومية اثناء تأدية الخدمة العمومية .

تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة اثناء تطبيق الية الادارة الالكترونية و تتجلى معاييرها في القيم

التالية التواصل الانني , الشفافية , الديمومة , الاستمرارية , الاستجابة , السرعة , ربح الوقت و الدقة في

تحديد المهام.

حيث توصل الباحث الى النتيجة العامة هي أن الادارة الالكترونية تمثل الية هامة في بناء و ترقية معمار

متكامل من الخدمات العمومية الالكترونية بما يحقق النزاهة , المحاسبة , المساءلة الرقابة , سرعة الاستجابة

في الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين و يرفع من مستوى وضوح الخدمة العمومية و يقربها من المواطن

غير ان التباين و الاختلاف يبقى بين كل اخر التجربة او النموذج المطبق.

اوجه الاستفادة من الدراسة

تمت الاستفادة من هذه الدراسة في بناء اشكالية الدراسة , و كذا ساعدتنا في بناء أداة جمع بيانات الدراسة ,

كما ساعدتنا في تحليل و تفسير نتائج الدراسة.

الدراسة الثالثة

بعنوان الادارة الالكترونية و دورها في تحسين الخدمة العمومية من أعداد الطالبة جمبية ذهبية في اطار تحضير من اجل استكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر نظام الجديد (ل,م,د) في العلوم السياسية تخصص ادارة الجماعات المحلية بجامعة 8 ماي 1945 قالمة

و انطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي و تمثل في :

كيف تساهم الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية ؟

و تدرج عنها اسئلة فرعية كالآتي :

ما هي الادارة الالكترونية ؟ و ما هي متطلبات تطبيقها؟

ما المقصود بالخدمة العمومية ؟

ما هو مستوى التطور الخدماتي في المؤسسات العامة من خلال تطبيق الادارة الالكترونية

اهداف الدراسة

الوصول الى حقائق علمية دقيقة فيما يخص موضوع الادارة الالكترونية.

معرفة اهمية و فوائد تطبيق الادارة الالكترونية في الدراسة

اثراء الرصيد المعرفي من خلال النتائج المتوصلة اليها من هذه المؤسسة العمومية

معرفة ما مدى وعي المدراء و العاملين في الادارات بأهمية التقدم التكنولوجي و بالأخص تطبيق الادارة

الالكترونية

الوقوف على اهم التحديات و معوقات الادارة الالكترونية في البلدية

توضيح الدور الذي تلعبه الادارة الالكترونية في البلدية و القضاء على الأساليب القديمة الممارسة فيها

المنهج المستخدم

حيث اعتمدت في هذه الدراسة على عدة مناهج و المتمثلة في المنهج الوصفي و المنهج التحليلي و تمثلت الأدوات التي ساعدت في جمع البيانات على الاستبيان و المقابلة

العينة

و قد تمثلت العينة في هذه الدراسة هيا بلدية خنشلة و لما تملكه من وسائل تكنولوجية

اهم النتائج

و قد تطرقوا في هذه الدراسة الى الاطار المفاهيمي حول الادارة الالكترونية من خلال مفهومها و خصائصها و اهميتها و ووظائفها و خطواتها و ذلك بالتعرف على تعريف الادارة الالكترونية و عناصرها و متطلباتها اللازمة للتحويل نحو تطبيق ادارة الكترونية فعالة ناجحة , و في التحول نحو تحقيق استراتيجية هذا المشروع الحكومي بهدف ترقية الادارة من خلال الانتقال من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية بالاعتماد على انماط و خطوات الادارة الالكترونية بهدف الوصول الى تحقيق اهدافها و في الاخير اشار الى بعض السلبيات و الايجابيات التي تتميز بها الادارة الالكترونية و تقف عائقا في طريقها و في الاخير يمكن القول في هذه الدراسة ان أثر الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية تكون أكثر وضوحا اذا تم التطرق الى نماذج تطبيقها.

اوجه الاستفادة من الدراسة

تمت الاستفادة من هذه الدراسة في بناء اشكالية الدراسة و كذا ساعدتنا في بناء أداة جمع بيانات الدراسة , كما ساعدتنا في تحليل و تفسير نتائج الدراسة.

تحديد مفاهيم الدراسة

مفهوم الادارة :

لغة :

تعرف الادارة : حسب قاموس لاورس انها تقنية ادارة و تسيير المؤسسة .1-

2-عرفها قاموس الادارة : بأنها فن او علم توجيه و تسيير و ادارة اعمال الاخرين بقصد تحقيق الأهداف.

3-ان الادارة كلمة مشتقة من اصل لاتيني مكون من قطعتين هما (Ad) و (To) و معناها يخدم او يساعد

الاخرين و في اللغة الانجليزية يطلق عليها احدى اللفظين التاليان :

أ-لفظ (management) و تعني مهام الادارة في مستويات التنفيذ و العمل الجاري و يطلق هذا اللفظ على ما يقوم به المدير في منظمة الأعمال التي تسعى الى تحقيق الربحية.

ب-لفظ (administration) و هو يشير الى الأساسيات التي تنهض به الادارة العليا و يطلق هذا اللفظ على

الادارة في مجال المنظمات التي لا تسعى الى تحقيق الربحية اي القطاع الحكومي.

و تعرف ايضا : الادارة هيا الاحاطة . و نقول أدار الرأي و الأمر اي أحاط بهما

من الناحية الاسلامية تعني الولاية او الرعاية او الأمانة و تعني تحمل المسؤولية و أداء الواجب .قال رسول الله صلى

الله عليه وسلم : {كلكم راع و كلكم مسؤول عن رعيته }

1 بوزيد خديجة ، نقودي فاطمة ، (واقع تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر) مذكرة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر ، جامعة قاصدي مرياح ، ورقلة ، دفعة 2016

، ص 6

2 وزيد خديجة ، نقودي فاطمة ، مرجع سابق ، ص 6

3 محمد الصيرفي ، الادارة الالكترونية للموارد البشرية ، مؤسسة حورس للنشر و التوزيع ، ط 1 ، 2008 ، ص 14 ، 13

اصطلاحا :

-الادارة فهي فن قيادة و توجيه أنشطة جماعة من الناس نحو تحقيق هدف مشترك.1

_يعرفها فريدريك تايلور : يرى ان الادارة هي المعرفة الصحيحة لما عمله ثم التأكد من انهم يقومون بعملهم بأحسن

طريقة و أرخصها 2

_ في نفس الاتجاه يقول ويب : ان الادارة هي المتخصصة بتجنب اي ضياع في الجهد الانساني

_يقول هنري فيول : يقصد ان الادارة هي التنبؤ و التخطيط و التنظيم و اصدار الأوامر و التنسيق و الوقاية 3

_عرفها الدكتور محمد الصرفي : هي مجموعة من المبادئ و الافتراضات التي لم ترقى بعد الى مستوى النظرية غير

انها تساهم في تحديد الاطر العامة التي ينبغي ان تسير عليها المنظمة في سبيل تحقيق اهدافها.

تعريف المعهد البريطاني للعلاقات العامة :

حيث عرفها انها التفكير المستمر و الجهد المتواصل الذي يبذل لخلق علاقات قائمة على الفهم المتبادل و استمرار

بقائها بين الأشخاص في المنظمات او بين المنظمات و المجتمع بالمعنى الأعم.

1 فريد كورتل , آسيا تيش سليمان (الادارة الالكترونية) , ط 1 , 2015 ص 14

2 فريد كورتل , (آسيا تيش سليمان , مرجع سابق ص 14

3 فريد كورتل , آسيا تيش سليمان , مرجع سابق ص 15

4 بوزيد خديجة آسيا و نفودي فاطمة (واقع تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر) ,مذكرة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في تكنولوجيا الاتصال الجديد,قسم الاعلام

و الاتصال , جامعة قاصدي مرياح ورقة 2015/2016 , ص 6

5 محمد الصيرفي.الادارة الالكترونية و الموارد البشرية , مؤسسة حورس للنشر , ط 1 , 2008 ص 20

الادارة الالكترونية :

أ_يعرفها غنيم هي استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال و الاسراع بهذا الأداء و ايجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة و بينها و بين المنظمات الاخرى و العملاء .

ب_في حين يعرفها آخرون بأنها الجهود الادارية التي تتضمن تبادل المعلومات و تقديم الخدمات للمواطنين و قطاع الاعمال بسرعة عالية و تكلفة منخفضة عبر اجهزة الحاسوب و شبكات الانترنت مع ضمان سرية تامة و أمانة للمعلومات المتناقلة.

ج_هي مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة و المعلومات و نظم البرامج المتطورة و الاتصالات للقيام بوظائف الادارية و انجاز الاعمال التنفيذية و اعتماد على الانترنت و الشبكات الاخرى بالاضافة الى تبادل المعلومات بين العاملين في المؤسسة و بينهما و بين الاطراف الخارجية مما يساعدها على اتخاذ القرارات و رفع تكلفة الأداء و فاعليته.

د_عرفتها الحكومة الالكترونية : بأنها استخدام الوسائل و التقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة او التنظيم او الاجراءات او التجارة او الاعلانات.

هـ_في حين ركزت بعض الدراسات الاخرى على محاولة تبين مدى امكانية اختصار الوقت في انجاز المعاملات و تقريب المسافات فعرفت الادارة الالكترونية انها : انجاز المعاملات الادارية و تقديم الخدمة العامة عبر شبكة الانترنت , دون ان يضطر العملاء للانتقال الى الادارة شخصيا لانجاز معاملاتهم , مع ما يتوافق من اهدار الوقت و الجهد.

ي_ عرفها نجم عبود نجم 2004 : هي العملية الادارية القائمة على الامكانيات المتميزة لشبكات لانترنت في التخطيط و الرقابة على الموارد و القدرات الجوهرية للمؤسسة بدون حدود لتحقيق اهداف المؤسسة.

ز_ يعرفها محمد سمير أحمد : بأنها تنفيذ الأعمال و المعاملات التي تتم بين طرفين او اكثر سواء من الأفراد او المؤسسات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية

تعرف الادارة الالكترونية تعتمد على استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات مثل شبكات الاتصالات الخارجية ، مواقع الانترنت و نظم الحاسب الآلي بواسطة الجهات التنظيمية المختلفة.

و تعرف الادارة الالكترونية : هي عملية ادارية قائمة على الامكانيات المتميزة للانترنت و شبكات الأعمال في تخطيط و توجيه و الرقابة على الموارد و القدرات الجوهرية للمؤسسة و الآخرين بدون حدود من اجل تحقيق أهداف المؤسسة .

كما يمكن تعريفها : بأنها عملية مكننة جميع المهام و النشاطات الادارية للمؤسسة بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية (اتصالات , أجهزة , برمجيات) لتحقيق أهداف المؤسسة .

تعريف الادارة الالكترونية : يقصد بها منظومة الاعمال و الأنشطة التي يتم تنفيذها الكترونيا و عبر الشبكات و هي وظيفة انجاز الأعمال باستخدام النظم و الوسائل الالكترونية .

التعريف الاجرائي :

1- هو مدخل اداري معاصر يحمل في فلسفته مفهوم الادارة بلا اوراق و ذلك انه يعتمد على تكنولوجيا الاتصال و المعلومات من حاسب آلي و شبكات الانترنت في العمليات الادارية المختلفة مع رقابة و تخطيط و متابعة مجريات العمل الاداري و تحسين الخدمة الادارية للمواطنين.

2- هي الانتقال من المعاملات الورقية الى المعاملات الالكترونية لتسهيل العمل بين الفرد و المؤسسة بغية تحسين ادائها و تعزيز مكانها .

3- هي عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات للقيام بكافة العمليات الادارية الخاصة بالمؤسسة من اجل تحقيق فاعلية ادائها.

1-فريد كورتل وآسيا تيش سليمان ، (الادارة الالكترونية) ، ط 1 ، 2015 ، ص 17

2 منوار بسمة و مرزوق وهيبة (تطبيق الادارة الالكترونية في الادارات العمومية) ، مذكرة استكمال متطلبات شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص ادارة الاعمال ، جامعة أكلي محند أولحاج ، بوييرة 2018/2017 ص2

3 جمبية ذهبية و بير سارة .(الادارة الالكترونية و دورها في تحسين الخدمة العمومية) ، مذكرة لنيل شهادة الماستر نظام جديد (ل م, د) في العلوم السياسية ، تخصص ادارة الجماعات المحلية ، جامعة 8 ماي 1945 ، قالمة ، 2016/2015 ص

4 عشور عبد الكريم ، (دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة و الجزائر) مذكرة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير ، غير منشورة ، قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2010/2009 ، ص 13

5 عشور عبد الكريم ، (دور الادارة الالكترونية ، في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة و الجزائر) ، مرجع سابق ص 13

6 د.موسى عبد الناصر، محمد قرشي ، (مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري لمؤسسات التعليم العالي) ، مجلة الباحث ، عدد 2011/09 ، جامعة بسكرة ، الجزائر ، ص 89

7 طارق بن قسمي ، دور (الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية) ،مجلة اقتصاد المال و الأعمال ، العدد الثاني ، ديسمبر 2017 ، جامعة الشهيد حمه لخضر ، الوادي ، الجزائر ، ص 28

8 عيدوني كافية ، بن حوجبة حميد ، (الادارة الالكترونية في العالم العربي و سبل تطبيقها) ،مجلة الأصيل ، العدد الثاني ، ديسمبر ، 2017 ، جامعة الجزائر ، ص 221

مفهوم المؤسسة :

لغة :

هي من الفعل أسس أي بناء ووضع قواعد , و هي تعني كذلك مجموع المنشآت المقامة لعمل مشروع و استغلاله.
و حسب القاموس العربي الشامل فالمؤسسة كلمة مشتقة من فعل أسس , يؤسس , مؤسسة , جمعها مؤسسات
تعني جمعية او شركة او معهد .

اصطلاحا :

عرفت المؤسسة من الناحية السوسيولوجية : مجموعة من الأحكام و القوانين الثابتة التي تحدد العلاقات
الاجتماعية في المجتمع.

و يعرفها علماء الاجتماع : بأنها اساليب للعمل ة الاحساس و التفكير متبلورة الى حد ما ثابتة , ملزمة , مميزة
لمجموعة اجتماعية .

تعرف المؤسسة :

هي عبارة عن مفهوم و طبيعة جد معدة حيث تعبر عن واقع اقتصادي او اجتماعي , و تنظيم تسلسلي للأفراد , و
يأخذ بعين الاعتبار المهام و المسؤوليات الملقاة على عاتقهم و يتمتع باستقلال ذاتي في صنع القرار , و اعتبارها حالة
خاصة من مجموعة .

و هي ايضا : هي شركة او منظمة أسست من اجل غاية اجتماعية , سياسية , اقتصادية , و تعرف بأنها وحدة
انتاجية تجمع فيها العناصر البشرية و المادية للقيام بعمل ما .

تعريف اجرائي : من خلال التعاريف السابقة يمكننا القول بأن المؤسسة هي عبارة عن مجموعة من العمليات

الخدمية في المؤسسة التي تنظم الموارد و تقوم على أساس العمل الجماعي للعاملين من أجل تحقيق أهداف المؤسسة

و تعرف ايضا اجرائيا : فالمؤسسة واقع لدى الجميع بمختلف هياكله و تنظيماته تختلف باختلاف دورها في المجتمع يتعامل معها الجمهور لانجاز أهداف مشتركة .

المؤسسة الخدمائية :

ان المؤسسة الخدمائية تعتبر بمثابة منظمة تقوم على اساس اشخاص قادرين و متمكنين من العملية الاقتصادية بوسائل خاصة تهدف الى تحقيق الارباح و ذلك عن طريق اشباع الحاجات.

تعريف المؤسسة الخدمائية :

هي تنظيم انتاجي خدماتي يستخدم عدد كبير من العمال تحت سقف واحد او تحت عدة سقوف ذات طبيعة انتاجية خدمائية , و هبا عبارة عن مجموعة من الافراد يتشاركون في هدف واحد , تهدف المؤسسة الخدمائية الى تحقيق مشروع يهدف الى الاشتراك في الربح عن طريق مختلفة من العمليات .

التعريف الاجرائي :

هي المؤسسات التي ينحصر نشاطها في تقديم الخدمات التي يحتاجها المجتمع لتلبية رغبات المواطنين المتعاقدين فيها .

هيا مجموعة من الافراد يعملون بشكل منظم لتقديم خدمات متعددة و ذلك بالاستعانة بمجموعة من الاجهزة و الموارد

1-سحنون ربحانة ، (واقع العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية الجزائرية) ،مذكرة لاستكمال لنيل شهادة الماستر اكاديمي جامعة العربي بن مهيدي ام بواقي ،الدفعة 2015 ،

2-سويد احمد قمر ، حمادي سالمة ، (دور العلاقات العامة في تحسين الاداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية) ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ،جامعة عبد الحميد بن باديس

3 حمزة علي ، أمينة عياد (الاستراتيجية الاتصالية للمؤسسة الخدمائية) ، مذكرة لنيل شهادة الماستر اكاديمي ، تخصص وسائل الاعلام و الاتصال ، جامعة الجليلي بونعامة ،

مفهوم المعلومات :

لغة

فيعرفه المعجم العربي الحديث :

الحقائق عن اي موضوع او أفكار و الحقائق عن الناس الاماكن و تكتسب من خلال الاتصال او البحث او التعليم او الملاحظة

بأن المعلومات تتميز بالموضوعية . j.p. astolfi و يرى

اصطلاحا

هيا بيانات جاهزة تتصف بالوضوح و التنظيم و التوثيق الملائم و سهولة الرجوع اليها مباشرة في المكتبات و مصادر المعلومات التقليدية و الحديثة .

Daft يعرفها

المعلومات بأنها البيانات التي تمت معالجتها و تحويلها الى معلومات مفيدة ذات معنى تكون سهلة الاستخدام لاتخاذ القرارات و الاستراتيجية .

تعريف المعلومات :

هيا بيانات تمت معالجتها اذا تم تصنيفها و تحليلها و تنظيمها و تلخيصها بشكل يسمح لها باستخدامها و الاستفادة منها حيث اصبحت ذات معنى , فالمعلومات هيا البيانات التي خضعت للمعالجة و التحليل و التفسير .

1 عبد النور دحاك ، رايح قارة ، (دور و أهمية المعلومات و نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الاستراتيجية) ،مجلة الاقصاد و التجارة ، العدد الثاني ، ديسمبر 2017 ،الجزائر ،

2 عومار بوطيبة ، (دراسة واقع نظم المعلومات بمدرية الشباب و الرياضة) ، رسالة الماجستير في الادارة و التسيير الرياضي ،جامعة محمد الشريف مساعدي سوق اهراس

الفصل الثاني

أولاً : مجالات الدراسة

1_المجال المكاني

2_المجال الزماني

3_المجال البشري

ثانيا : منهج الدراسة

ثالثا : مجتمع الدراسة

رابعا : أدوات جمع البيانات

1_ الاستبيان

أولاً : مجالات الدراسة :

المجال المكاني : هو المكان الذي أجريت فيه الدراسة و المتمثلة في مؤسسة الاتصالات الجزائر في ولاية ورقلة بلدية تقرت.

المجال الزمني : و هي المدة الزمنية المستغرقة في هذه الدراسة الميدانية من 01 جانفي 2020 الى 30 سبتمبر 2020

المجال البشري : و يقصد به مجتمع البحث الذي سيجري عليه الدراسة ، حيث سوف أجري هذه الدراسة على كل منم العاملين الاداريين بمؤسسة الاتصالات الجزائر في بلدية تقرت و الذي بلغ عددهم

يتناول هذا الجزء الطريقة الاجراءات التي اعتمدت في هذه الدراسة ، حيث يعطي وصف مفصلا لمنهج الدراسة و مجتمعها و الأدوات المستخدمة في جمع البيانات ، و يوضع الطرق الاحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات و معالجتها بهدف الحصول على النتائج.

منهج الدراسة :

تعد هذه الدراسة من الدراسات الميدانية التي استخدم فيها المنهج الوصفي بهدف معرفة دور الادارة الالكترونية في تسهيل سير المعلومات.

تعريف المنهج :

لغة :

1- اصل كلمة نهج و المنهج يعني الطريق الواضح . و منه ايضا انتهج الرجل بمعنى سلك ، و قيل طلب النهج اي الطريق الواضح ، و قد وردت في القرآن الكريم في سورة المائدة الآية 48 { لكل جعلنا منكم شرعة و منهاجا } يعني الطريق الواضح التي لا لبس فيها ولا غموض .

2- و يعرف المنهج الطريق الواضح ، و نهج الطريق أبانه و أوضحه و نهجه سلكه.

اصطلاحا :

-يعرفه حسن سعيد 1992 بأنه خطوات منظمة يتبعها الباحث في دراسته لموضوع ما ، تيسر عليه مهمة الوصول الى النتائج العلمية.

-المنهج هو الطريق المؤدي الى الغرض المطلوب من خلال دراسة المصاعب و العقبات ، و يعني في الفكر العلمي المعاصر الطريق المؤدي الى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل و تحدد عملياته حتى يصل الى النتيجة المعلومة.

-و يمكننا القول بأن المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة.

1 ادريس بوحوت (مفهوم المناهج و مكوناته)، مجلة علوم التربية ، ص 102

2 عمار بوحوش ، محمد محمود الذنبيات ،مناهج البحث العلمي و طرق اعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط 6 ، الجزائر ، ص102

تعريف المنهج الوصفي :

بأنه :طريقة من طرق التحليل و التفسير بشكل علمي منظم من اجل الوصول الى اغراض محددة لوضعية اجتماعية او مشكلة اجتماعية .

و يعرف **المنهج الوصفي** : يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة و تصويرها كليا عن طريق جمع المعلومات مقننة عن المشكلة و تصنيفها و تحليلها و اخضاعها للدراسة الدقيقة.

و قد عرفه **رجاء دويدري** : بأنه اسلوب من اساليب التحليل المركز على معلومات كافية و دقيقة عن ظاهرة او موضوع محدد او فترة زمنية معلومة و ذلك من اجل الحصول على نتائج علمية تم تفسيرها بطريقة موضوعية ، بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للدراسة.

و يعرف **المنهج الوصفي** بأنه الخطوة الاولى التي يقوم بها الباحث هي وصف الظاهرة التي يريد دراستها و جمع أوصاف و معلومات دقيقة عنها ، و **المنهج الوصفي** يعتمد على دراسة الواقع او الظاهرة كما توجد في الواقع و يهتم بوصفها وصفا دقيقا و يعبر عنها كينيا او تعبير كليا . فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة و يوضح خصائصها ، اما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة او حجمها و درجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الاخرى.

1 عمار بوحوش ، محمد محمود الذنبيات ،(**مناهج البحث العلمي و طرق اعداد البحوث**) ، ط 6 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ص 139

2 محمد البشير طقيع (اساليب الاتصال الرسمي و تأثيرها على الأداء) تخصص علم اجتماع اتصال ، جامعة ورقلة ، السنة 2019 ص 336

أدوات جمع البيانات :

Questionnaire الاستبيان :

يستعمل الاستبيان على نطاق واسع في مجال العلوم الانسانية و الاجتماعية خاصة علم الاجتماع الاتصال ، في الحصول على المعلومات و بيانات من طرف (المبحوثين) و بواسطة مجموعة من الأسئلة الموجهة اليهم للحصول على معلومات تخدم موضوع الدراسة .

1- يعرف الاستبيان : بأنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعينين بالبريد الالكتروني او يجري التسليم باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها.

2- الاستبيان ايضا يسمى الاستقصاء ، و هو احدى الوسائل الشائعة الاستعمال للحصول على معلومات ، و حقائق تتعلق بأراء و اتجاهات الجمهور حول موضوع معين.

3- فالاستبيان أداة لتجميع بيانات ذات صلة بمشكلة بحثية معينة و ذلك عن طريق ما يقرره المستجيبون لفظيا في اجاباتهم على الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان.

4- فحسب معين خليل عمر فان الاستبيان :يعتبر أداة لجمع البيانات من خلال استمارة تضمنت مجموعة من الاسئلة المفتوحة و المغلقة بغية جمع البيانات من المبحوثين و تنظيمها و تحليلها ، و استخلاص النتائج ، و يعتبر الاستبيان احدى طرق جمع المعلومات من المبحوثين بواسطة اسئلة مكتوبة على استمارة يقدمها الباحث للمبحوثين ، بغية جمع البيانات التي تتعلق ببحثه للوصول الى حقائق جديدة او التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق.

1 عمار بوحوش ، محمد محمود الذنبيات (مناهج البحث العلمي و طرق اعداد البحوث) ، ط 6 ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ص 67

2 وائل عبد الرحمن ، عيسى محمد قحل ، البحث العلمي في العلوم الانسانية و الاجتماعية ، ط 2 ، دار جامد للنشر و التوزيع ، الارزن ، عمان 2007 ص 48

الفصل الثالث

النتائج العامة الدراسة :

الختامة

نستنتج في الاخير ان الادارة الالكترونية من الركائز الاساسية في نجاح المؤسسات لانها قيامها مبني

عمية تسخير كل الامكانيات و الموارد الالكترونية للوصول الى سير المعلومات و سيرها

كما تعتمد الادارة الالكترونية تقوم على تبادل المعلومات بين مختلف المؤسسات الاخرى لتحقيق

الغاية للمؤسسة . و الانتقال من المعاملات الورقية الى الالكترونية و تكون اساس سير المعلومات

في جميع المستويات داخل المؤسسة و تعاملاتهم مع المواطنين .

المراجع

المراجع

أولا الكتب بالعربية :

1 آسيا تبش سليمان ، فريد كورتل : الادارة الالكترونية ، ط 1 الاردن ، عمان ، 2015

2 محمد الصيرفي : الادارة الالكترونية للموارد البشرية ، ط 1 ، مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع ،

الاسكندرية ، 2008

3 عمار بوحوش ، محمد محمود الذنبيات :مناهج البحث العلمي و طرق اعداد البحوث ، ط 6 ، ديوان المطبوعات

الجامعية ، بن عكنون ، الجزائر 2011

4 وائل عبد الرحمن ، عيسى محمد قحل ، البحث العلمي في العلوم الانسانية و الاجتماعية ، ط 2 ، دار الحامد

للنشر و التوزيع ، الاردن عمان ، 2007

ثانيا المجالات :

5 عيدوني كافية ، بن حجوبة حميد ، الادارة الالكترونية في العالم العربي و سبل تطبيقها ، مجلة الاصيل للبحوث

الاقتصادية و الادارية ، العدد الثاني ، ديسمبر ، 2017

6 موسى عبد الناصر ، محمد قريشي ، مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم

العالي ، مجلة الباحث ، العدد 09 ، 2011

7 طارق بن قسمي ، دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية ،

مجلة اقتصاد المال و الاعمال العدد الثاني ، ديسمبر ، جامعة حمه لخضر الوادي ، 2017

8 غنية النزلى ، دور الادارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية ، مجلة العلوم القانونية و السياسية ، العدد 12 ، جانفي ، 2016

ثالثا المذكرات :

9 ايمان زريق ، امانة بهلول ، الادارة الالكترونية و دورها في تطوير أداء العاملين بالمكتبات الجامعية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات و التوثيق ، جامعة 8 ماي 1945 - قالمة .

10 عومار بوطيبة ، دراسة واقع نظم المعلومات بمدرية الشباب و الرياضة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الادارة التسيير الرياضي ، المركز الجامعي محمد الشريف مساعدي ، سوق أهراس .

11 جمبية ذهبية ، الادارة الالكترونية و دورها في تحسين الخدمة العمومية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر نظام جديد (ل.م.د) في العلوم السياسية ، جامعة 8 ماي 1945 ، قالمة

12 رانية هدار ، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتورا LMD في العلوم السياسية ، جامعة باتنة 01 .

13 منوار بسمة ، مرزوق وهيبة ، تطبيقات الادارة الالكترونية في الادارات العمومية ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، جامعة أكلي محند أولحاج ، البويرة

14 سماويل رزيقة ، حمودي جميلة ، دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية في الجزائر ، مذكرة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص سياسات عامة و ادارة الجامعات المحلية ، جامعة مولود معمري تيزي وزو

15 بلحليج شهيناز ، الادارة الالكترونية و ترشيد الادارة العامة - التجربة الجزائرية ، مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة الماستر ، جامعة المسيلة

16 تارقي يونس ، الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية ، مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة
الماستر ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة

17 عشور عبد الكريم ، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة و الجزائر ،
مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير ، جامعة منتوري قسنطينة

المواقع

[www .AJsap .com](http://www.AJsap.com) 18

المحقق



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم : العلوم الاجتماعية

تخصص : علم الاجتماع الاتصال

استمارة استبيان

في اطار تحضير مذكرة ماستر في علم الاجتماع تخصص علم الاجتماع الاتصال تحت عنوان
دور الادارة الالكترونية في تسهيل سير المعلومات داخل المؤسسات الاتصالية :
دراسة ميدانية بالمؤسسة اتصالات الجزائر فرع تقرت بلدية ورقلة ارجو منكم الاجابة
على اسئلة الاستبيان بوضع علامة (x) امام الاحتمال الذي تراه مناسب حيث لا توجد هناك
اجابة صحيحة او خاطئة و انما تعتقد حسب رأيك هو التعبير عن وجهة نظرك و اشكر على
تفهمك و هذا من اجل البحث العلمي .

تحت اشراف:

اعداد الطالب :

ايت الحاج سعد

السنة الجامعية : 2020/2019

المحور الاول :بيانات شخصية عن المبحوث :

انثى

1 الجنس : ذكر

2 السن : اقل من 30 سنة من 30 الى 40 سنة ...

3 المستوى التعليمي : متوسط ثانوي اكثر من 50 سنة جامعي ...

4 الخبرة المهنية : اقل من 5 سنوات من 5 سنوات الى 10
من 10 سنوات فما فوق

5 الحالة الاجتماعية : اعزب متزوج

6 القدرة على التعامل مع الحاسوب : ضعيفة متوسطة جيدة

المحور الثاني: مستوى تطبيق الادارة الالكترونية داخل المؤسسة

1 هل تتوفر اجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة

لا

نعم

2 هل تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنيات عالية و حديثة لتسيير المعلومات بأدق الطرق

نعم لا

3 هل تساهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب

نعم لا

4 هل تساهم المؤسسة على توفير امن الشبكات لغرض حماية المعلومات و البيانات

نعم لا

5 هل تساهم الادارة الالكترونية في تبادل المعلومات بين مختلف الفروع و الاقسام بسهولة و سلاسة

نعم لا

6 هل تتبنى المؤسسة استراتيجية واضحة في مجال تقديم المعلومات و الخدمات الالكترونية

نعم لا

7 هل تعتمد المؤسسة على نظام شبكة الانترنت سريعة لسير المعلومات

نعم لا

8 هل تعمل المؤسسة وفق نظام البريد الالكتروني

نعم لا

9 هل اتصال جميع أجهزة الحاسوب داخل المؤسسة مرتبط بنظام شبكة الانترنت

نعم لا

10 هل يوجد عاملين متخصصين في مجال الادارة الالكترونية و متعاملين مع الوثائق الالكترونية

لا نعم

11 هل المؤسسة تخضع موظفيها لدورات تكوينية

لا نعم

12 هل تطبيق نظام الادارة الالكترونية بشكل كامل أنجح من نظام الادارة التقليدية

لا نعم

المحور الثالث : هل هناك علاقة تكاملية بين الادارة الالكترونية و درجة مساهمتها في تسهيل سير المعلومات

1 هل تساهم الادارة الالكترونية الى تقديم الخدمة الالكترونية الى تبسيط الاجراءات و طرق العمل

موافق غير موافق محايد

2 هل تساهم الادارة الالكترونية في ضمان سرية المعلومات لافراد المتعاقدين

موافق غير موافق محايد

3 هل تساهم الادارة الالكترونية في سرعة انجاز لأعمال و سير المعلومات

موافق غير موافق محايد

4 هل ساهمت الادارة الالكترونية في التقليل في استقدام الورق

موافق غير موافق محايد

5 هل تساهم الادارة الالكترونية في حل المشكلات بسرعة و ايجاد الحلول المتعلقة بالمعلومات

موافق غير موافق محايد

6 هل تساهم الادارة الالكترونية في زيادة مردودية العاملين داخل المؤسسة

موافق غير موافق محايد

7 هل تساهم الادارة الالكترونية الموظفين على تأدية أعمالهم بالكفاءة و الفاعلية المطلوبة

موافق غير موافق محايد

المحور الرابع : ما درجة فاعلية الادارة الالكترونية داخل المؤسسة

1 هل تساعد الادارة الالكترونية في تقديم الخدمة للمواطنين بمرونة

موافق بشدة موافق محايد لا وافق لا وافق مطلقا

2 هل تتيح الادارة الالكترونية مزيدا من التسهيلات في مطابقة بين سير المعلومات و المواطن

موافق بشدة موافق محايد لا وافق لا وافق مطلقا

3 هل ساهمت الادارة الالكترونية من التقليل من وظائف العمل التي كانت تعتمد على الأساليب التقليدية

موافق بشدة موافق محايد لا وافق لا وافق مطلقا

4 هل تعزز الادارة الالكترونية من مشاركة المعلومات مع مصادرها و سير عملها

موافق بشدة موافق محايد لا وافق لا وافق مطلقا

5 هل الادارة الالكترونية تقلل من نسبة الاخطاء اثناء القيام سير المعلومات

موافق بشدة موافق محايد لا وافق لا وافق مطلقا

6 هل تقوم الادارة الالكترونية على ضمان سير المعلومات و جودتها

موافق بشدة موافق محايد لا وافق لا وافق مطلقا

7 هل تقوم الادارة الالكترونية بتقديم المساعدة مع تدفق المعلومات بسهولة

موافق بشدة موافق محايد لا وافق لا وافق مطلقا

8 هل توفر الادارة الالكترونية كافة الحاجات لخدمة الموظفين

موافق بشدة موافق محايد لا وافق لا وافق مطلقا

9 هل هناك وضوح و فهم لاستراتيجيات الادارة الالكترونية بالنسبة للموظفين

موافق بشدة موافق محايد لا وافق لا وافق مطلقا

10 هل تقدم الادارة الالكترونية نظام عمل ضمن نوع من الراحة

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق مطلقا

11 هل تؤدي الادارة الالكترونية الى غياب التزام و حدوث المناوشات في اطار العمل

موافق بشدة موافق محايد لا اوافق لا اوافق مطلقا