

جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم الإعلام و الإتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الإنسانية

التخصص : إتصال جماهيري و الوسائط الجديدة

من إعداد الطالبتين :

جيدور لبنى و تومي إنتصار

بعنوان:

دور المنصات الإلكترونية في إدارة المؤسسات الجزائرية

_ دراسة حالة لمؤسسة سيترام ورقلة _ نموذجا

تاريخ المناقشة : 2022/06/12

لجنة المناقشة المكونة من السادة :

رئيسا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر . أ .	كاوجة محمد الصغير
مشرفا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ مساعد . أ .	صانع رابح
مناقشا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر . أ .	بودريالة عبد القادر

الموسم الجامعي: 2022/2021

سورة التوبة

شكر وعرفان

وعملا بقول الرسول صلى الله عليه وسلم "" من لا يشكر الناس لم يشكر الله ""
، كما أنه ليس من المروءة أن تطوي صفحات هذه المذكرة دون أن نشكر كل من
ساعدنا في إنجازها سواء من قريب أو من بعيد ، ونخص بالذكر الأستاذ المشرف "صانع
رابع" والذي لن تكفي حروف هذه المذكرة لإيفائه حقه وصبره علينا ، ولتوجيهاته
العلمية التي لا تقدر بثمن والتي ساعدتنا في إثراء بحثنا ، ونحن حقا نقدر جميع مجهوداته
المبدولة فهو حقا أستاذ كفاء لعلمه ومقامه ، حفظ الله أحبته و أدام راحتته ونقول قولنا
هذا لأنه فعلا يستحق الشكر ونتمنى أن يجعل الله مجهوداته و أتعابه في ميزان حسناته يا
رب العالمين ، كما أتقدم بجزيل الشكر لكافة عمال وموظفي مؤسسة سيترام بولاية ورقلة
، ونخص بالذكر السيدة "سمية زرقي" رئيسة مصلحة الإتصالات التي لم تبخل علينا

بتقديم المعلومات التي تخدم بحثنا .

والشكر قبل هذا وبعده لله عز وجل.

الإهداء

الحمد لله وصلاة وسلام على اشرف خلق الله وسيد المرسلين

وبعد؛

فكوني طالبة علم وباحثة مبتدئة أتمنى أن يزيدني الله من فضله علما انتفع به

اهدي ثمرة جهدي إلى سبب وجودي ، اللذان أعيش لهما اعترافا وتقديرا لفضلهما
الذي لا يفوته فضل إلا فضل الله عز وجل ، إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما ،
إلى من كانت سندي ودعما لي في هذه الحياة أختي العزيزة وفقها الله لما يحبه ويرضاه .

إلى نفسي و أتمنى من الله توفيق في المستقبل

إلى كل من يؤمن بأن بذور التغيير في ذواتنا وفي أنفسنا قبل أن تكون في أشياء أخرى

....

إلى كل من ثابر في سبيل العلم وجعله نور يستضاء به

إلى كل هؤلاء اهدي هذا العمل

الطالبة تومي إنتصار

الإهداء

• إلى القلب الذي زرع في نفسي العزم و الطموح ، إلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها ، التي أنارت طريقي ببركة دعائها ، " أمي " الحبيبة أطال الله في عمرها.

• إلى القلب الكبير و الوجه الباسم ، إلى الذي أحرق سنينا من عمره لينير لنا الدرب، إلى الذي لا ينفذ صبره من أجل الوصول بنا إلى بر الأمان " أبي " الغالي أطال الله في عمره .

• إلى من حبهم يجري في عروقي و يلهج بذكراهم فؤادي ، إلى من تقاسمت معهم الحياة حلوها و مرها "أخي " و "أخواتي " حفظكم الله .

• إلى كل أصدقائي الذين ساهموا بمساندتي وتشجيعي كل باسمه.

• إلى كل من علمني حرفا من الطور الإبتدائي إلى الجامعي .

• إلى كل من لم ييخل عليا بنصائحه و توجيهاته ، وكل من ساعدني من قريب و من بعيد ولو بكلمة طيبة .

• إلى كل هؤلاء أرق آيات العرفان و التقدير و أخلص عبارات الشكر و الوفاء .

الطالبة جيدور لبنى

❖ ملخص الدراسة :

حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على دور المنصات الإلكترونية في إدارة المؤسسات الجزائرية للتعرف على الدور الذي تؤديه هذه المنصات في التعاملات الإدارية وإيضاح مساهمة المنصات الإلكترونية في تسهيل عملهم ، وكذلك التعرف على أهم المتطلبات وأثرها على الأداء الوظيفي وكذا المعوقات التي تقف في وجه تطبيقها ، وقد إعتمدنا على تساؤل رئيسي :

كيف تساهم المنصات الإلكترونية في إدارة مؤسسة سيترام بولاية ورقلة ؟

و إعتمدنا على منهج دراسة الحالة والذي يعرف بأنه وسيلة لجمع البيانات والمعلومات في الدراسات الوصفية ، و إستعنا في جمع المعلومات بملاحظة الميدانية و المقابلة و إستمارة الإستبيان التي تحتوي على أربعة محاور والتي وزعت على الموظفين الإداريين في مختلف المصالح الإدارية داخل مؤسسة سيترام ورقلة.

وقمنا بتحليل كمي و كيفي للبيانات وتوصلنا إلى أهم نتائج :

__تعتمد مؤسسة سيترام في عملها على إستراتيجية واضحة في مجال التعاملات الإدارية الإلكترونية من خلال الإستغلال الأمثل للتكنولوجيا عن طريق المنصات الإلكترونية .

__تملك مؤسسة سيترام قاعدة بيانات لحفظ مختلف الوثائق.

__المنصات الإلكترونية تسهل عمل موظفي مؤسسة سيترام من خلال التقليل من إستخدام الورق لربح الوقت والمال.

__من أكثر المعوقات التي تواجه مؤسسة سيترام بولاية ورقلة هي إعتداد الجمهور الخارجي للمؤسسة على نظام الإدارة التقليدية .

الكلمات المفتاحية : المنصات الإلكترونية ، التعاملات الإلكترونية ، تسهيل العمل ، الإدارة الإلكترونية ، المؤسسة ، الأعمال الإلكترونية .

❖ Summary of the study

Through this study, we highlighted the role of digital platforms in the management of Algerian institutions with the aim of identifying the role played by these platforms in administrative dealings and explaining the contribution of digital platforms in facilitating their work, as well as identifying the most important demands and their Impact on job performance as well as the obstacles that stand in the way of their application, and we have relied on asking the main question:

How do digital platform contribute to the management of Setram foundation in Ouargla?

We relied on the case study curriculum, which is defined as the means of collecting data and information in the descriptive study, and we used to collect information with field observation, interview and questionnaire form containing four sequences, which were distributed to administrative staff from different administrative interests.

We analyzed the quantitative and qualitative data and reached the most important results:

_ The Setram Foundation relies on a clear strategy in the field of digital management transactions through the optimal exploitation of technology through digital platforms.

_ The Setram Foundation has a database for the preservation of various documents.

_ Digital platforms facilitate the work of Setram employees by reducing the use of paper to profit time and money.

_ One of the most difficult obstacles facing Setram Foundation in Ouargla is the reliance of the external group of the institution, on the system of traditional management.

-Keywords:

_ Digital platforms, Digital transactions, Digital management, Foundation, Digital business, Setram foundation.

❖ مقدمة :

نتج عن التقدم العلمي والتكنولوجي وانتشار الشبكة العنكبوتية، ظهور تأثيرات عديدة على طبيعة العمل في العديد من المجالات ، منها المجال الإداري مما أدى إلى تغيير طريقة العمل في المؤسسات الحكومية والخاصة والمختلطة منها ، وجعلها تأخذ طريقة تركز فيها على التطورات التكنولوجية والمعلوماتية ، وهذا ما أدى إلى تحول التعاملات الإدارية من ورقية إلى إلكترونية ، وقد أحدث هذا التقدم نقلة نوعية في الإدارة داخل المؤسسات في مختلف بقاع العالم و في شتى مناحي الحياة و في مختلف الميادين السياسية، الاقتصادية وحتى الاجتماعية، كل هذا بفضل الابداعات والابتكارات المتنوعة في مجال تكنولوجيا المعلومات، التي قادت البشرية إلى مراحل ومستويات أرقى حضاريا، وبهذا نتج ما يسمى بمجتمع المعرفة ،ومنها أصبح هذا العصر عصر ثورة المعلومات أو الثورة الرقمية ، الذي يعتمد بالأساس على المعلومات والتطورات التكنولوجية وكل ما ينتج عنها، حيث أصبح العالم بفضل هذه التطورات التكنولوجية قرية كونية صغيرة .

لقد شهد العالم تحولات كبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي بدوره أدى إلى جملة من التغيرات خاصة على المجال الإداري في المؤسسات ، من أجل إعطائها العديد من الفرص للنجاح وتقديم الخدمات وإنجاز المعاملات الإدارية ، و بالتالي أدت إلى قفزة نوعية في الخدمات التي تقدمها المؤسسات الجزائرية ، و في وسط هذه التطورات والتقدم أصبح الاعتماد والعمل وكذا الاستفادة بالتكنولوجيا المعلومات والتقنيات المستحدثة ضرورة وذلك في تنظيم العمل الإداري وتقليل الخسائر والأضرار وسط إدارة المؤسسة ، وفي تعاملاتها مع الأطراف الخارجية ، و العمل والتأقلم على نظام العمل الجديد لدوره الفعال في إنجاز المهام وتقليل الخسائر وتحسين وتوطيد العلاقة مع المتعاملين والزبناء ، وكذلك من أجل نجاح العمل داخل المؤسسة وارتقائها، كل هذه العوامل أدت إلى اجتناب العمل و التعاملات الإدارية التقليدية والانتقال إلى مرحلة جديدة ألا وهي التعاملات الإدارية الحديثة او التكنولوجية وتسمى كذلك بالادارة التكنولوجية أو الرقمية.

حيث تعتبر المنصات الالكترونية ثورة في عالم الإدارة الإلكترونية الحديثة ، وذلك لما قدمته من دور إيجابي وفعال في تسهيل العمل الإداري، توفير الوقت والجهد في إنجاز المهام وكذا اتاحة المعلومات في كل وقت ، و تطوير و تحسين أداء الموظفين ورفع مستوى الجودة الانتاجية للمؤسسات وذلك من خلال استغلال التقنيات المستحدثة من أجل ازدهار و الارتقاء بالعمل الإداري داخل المؤسسات لقد أصبح الاعتماد على التكنولوجيا في العمل الإداري أحد المرتكزات الاساسية المعول عليها في التنمية سواء الاقتصادية أو الاجتماعية ، و تبعا لهذه التطورات والمستجدات المتغيرة سارعت مختلف الدول الأجنبية منها و العربية الى تفعيل هذا النوع الجديد من الإدارات داخل المؤسسات ، والجزائر ليست ببعيدة عن هذه التطورات المتنوعة ، و مواكبة هذا التطور عملت الجزائر على إدراج هذه التكنولوجيات داخل مؤسساتها ، وعلى اعادة هيكلة هذه المؤسسات، واهتمت بتكنولوجيا الإعلام والاتصال، ويظهر ذلك من خلال المشاريع التي تطرحها وجهودها المبذولة في النهوض بالجزائر وذلك منذ سنة 2000 من خلال تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال لتطبق الجزائر مبادراتها الالكترونية سنة

2008 باسم الجزائر الالكترونية، و مشروع الجزائر الالكترونية 2013 الذي تندرج تحته مجموعة من البرامج والقرارات في مختلف القطاعات والتي دخلت حيز التنفيذ.

زيادة على ذلك أصبح تحول المعاملات الإدارية من الورقية إلى الإلكترونية توجهها عالميا ، يشجع على تبني نظام تقديم الخدمات الالكترونية ، حيث هناك جملة من المبادرات التي قدمتها الدولة الجزائرية في هذا المجال ، هذه المبادرة عرفت نجاحا في بعض القطاعات ، و واجهت صعوبات في قطاعات اخرى ، وهذا ما يفرض علينا نحن كباحثين القيام بدراسات وبحوث لنتمكن من معرفة متطلبات وكشف المعوقات المانعة من تحول المعاملات الالكترونية في إدارة المؤسسات الجزائرية .

ونظرا لأهمية الإدارة في المؤسسات الجزائرية مما دفعنا إلى دراسة دور المنصات الالكترونية في إدارة المؤسسات الجزائرية وبالتالي تضمن بحثنا هذا فصلين أساسيين :

. الفصل الأول : موضوع الدراسة والإطار المنهجي احتوى على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها الفرعية كما وضحنا أسباب اختيارنا للموضوع مع إبراز أهمية وأهداف الدراسة وضبط المصطلحات التي لها علاقة بالموضوع وايضا الدراسات المشابهة، ثم المنهج المستخدم والنظريات التي قمنا بتطبيقها في الدراسة والأدوات التي اعتمدناها في جمع البيانات واخيرا حددنا حدود الدراسة .

. الفصل الثاني : بعنوان الإطار التطبيقي للدراسة في هذا الفصل قمنا بتفريغ البيانات التي جمعناها من خلال استمارة الاستبيان التي تحتوي على اربعة محاور والتي وزعت على 40 موظف ومن ثم قمنا بتحليلها وتفسيرها من اجل الوصول الى النتائج المرجوة في الدراسة .

الجانب المنهجي للدراسة

1/تحديد إشكالية البحث:

عرف العالم مع ظهور الثورة المعرفية تطوراً كبيراً في مجال التكنولوجيا الحديثة بمنها.مة وتقنيات الاتصال والمعلومات بصفة خاصة لتشمل تغيرات كل مرافق الحياة ، أصبح الحاسوب وتطبيقاته جزءاً لا يتجزأ من واقع المجتمعات المعاصرة ، هذه تكنولوجيا استطاعت في ظرف قصير أن تغير ملامح الحياة البشرية بشكل كبير،و لا تزال في تطور لدرجة أنه لا يمكن تنبؤ بما سيؤول إليه العالم في المستقبل القريب،و من بين المجالات التي استثمرت في عالم التكنولوجيا الحديثة ، نجد المجال الاقتصادي والاجتماعي و السياسي و الإداري...، إذا هذه الأخيرة تم الاستفادة منها داخل المؤسسات العمومية و الخاصة و المختلطة منها .

تعد الثورة المعرفية هي من حتمت علينا ظروف العصر الرقمي بمتغيراته التي نعيشها اليوم وذلك من أجل مساندة التغيرات السريعة في كل المجالات، إذ تعتبر ديناميكية الميدان التكنولوجي أبرز ما ميز العصر الحالي ، حيث أن التكنولوجيا تعتبر عنصر مهم ويؤثر في مختلف الميادين وخاصة ميدان الاتصالات و المعلومات وذلك من خلال بروز مفاهيم جديدة كنظام المعلومات ، اقتصاد المعرفة ، الإدارة الإلكترونية ، المنصات الإلكترونية ، وغيرها من المفاهيم وحيث تعد هذه الأخيرة أبرز ما اعتمد عليه الإنسان خاصة في المجال الإداري ، وفي هذا النطاق أصبح تبني مشروع الإدارة الإلكترونية أمراً ضروريا لارتقاء ونجاح الجهاز الإداري الذي فرضته الثورة المعرفية أو المعلوماتية ، التي كان لها تأثير على مختلف دول العالم وقد كان لدول العربية نصيب من هذا التأثير حيث قامت هذه الدول بالاعتماد على الإدارة الإلكترونية في تسير التعاملات الإدارية ، فهي تساهم في تطوير أساليبها وتوفير المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة ، مما ألزم المؤسسات على تغيير نمط عملها ونظامها من أجل القيام بأعمالها دون النظر للحدود المكانية أو الزمنية .

وقد أدت هذه القفزة النوعية في مجال الفكر الإداري إلى ضرورة استحداث هياكل و أنظمة وكذا إطارات وعاملين بدرجة كفو ، ومدخل إدارية معاصرة متماشية مع مجتمع معاصر، وتعتبر المنصات الإلكترونية مدخل إداري معاصر ، الذي تتبعه أغلب الإدارات المتطورة في المجتمعات المتقدمة إداريا وذلك بهدف تحسين الخدمة الإدارية وتطويرها من خلال تحويل عمل وريقي إلى عمل إلكتروني، وكذا تحويل العملية الإدارية من رقابة وتنظيم وتخطيط إلى عملية إلكترونية وفق نماذج وبرامج إلكترونية .

و احتلت المنصات الإلكترونية موقعاً مركزياً في خطط بعض أكبر شركات في العالم مثل Google, Apple, Alibaba... فهناك دراسة أجنبية قامت باستطلاع أجري عام 2018 لـ 176 شركة التي تستخدم المنصات الإلكترونية في العالم ، ومن نتائج الدراسة تحديد قيمة أرباح بعض الشركات بـ 4.3 تريليون دولار أي اعتبر أنه أكبر من الناتج المحلي الإجمالي لألمانيا ، وكشفت الدراسة نفسها أن المؤسسات أعطت فرصة عمل مباشر لأزيد من 1.3 مليون شخص .

و هذه الإحصائيات أغلبها تخص الدول المتقدمة من العالم.¹

و إن عملية التعامل بالمنصات الإلكترونية في الوقت الحاضر أحدثت تغيرات كبيرة لم يشاهدها العالم من قبل ، أصبح العديد من المؤسسات خاصة في الدول النامية مجبرين على التعامل عبر المنصات الإلكترونية فمنذ إصدار العديد من الدول حول العالم إجراءات وقاية غير مسبقة للحد من انتشار الفيروس من بينها ، غلق المدارس والجامعات والمؤسسات على الصعيد الوطني خلال جائحة كورونا ، قام العديد من مدراء المؤسسات والموظفين في العالم أجمع على التعامل عن بعد الذي اعتبر نمطيا ومن الممكن الاعتماد عليه خصوصا في هذه المرحلة في ظل الأحداث العالمية تزامنا مع ثورة المعلومات والمعرفة .

أبرزت التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى خلق تغير في مجال الإدارة والتحول إلى مجتمعات إلكترونية ، الأمر الذي حتم على الجزائر مواكبة التطورات واللاحق بمصاف الدول المتقدمة ، وذلك من خلال تبني مشروع المنصات الإلكترونية في الإدارات الذي يعد بمثابة إستراتيجية وطنية تعمل على عصنة إدارة المؤسسات ، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإدارة من أجل تسهيل إجراء التعاملات الإدارية بأسرع وقت وبأقل تكلفة وبأكثر تفاعلية ، لكن عملية تحويل الإدارة الإلكترونية و استخدام المنصات الإلكترونية مازالت في مراحلها الأولى و ما تم إنجازه يتعدى كونه تطبيقات جزئية حول رقمنة بعض الإدارات والخدمات فقط.

تأسيسا على ما سبق و من خلال زيارتنا لمؤسسة سياترام و ملاحظتنا للتطور في التعاملات الإدارية بين الموظفين من خلال إستخدامهم للمنصات الإلكترونية المتعلقة بالمؤسسة ، جاءت دراستنا كمحاولة لمعرفة طريقة الإستخدام و الدور الذي تؤديه هذه المنصات ، ومنه تنطوي إشكالية بحثنا من خلال ما سبق : **كيف تساهم المنصات الإلكترونية في إدارة مؤسسة سياترام بولاية ورقلة ؟**

¹ Kari koskinen and others ,digital platform in the south fontions and research agenda, center for development informatics..seed uinv of Manchester ,2018,p2.

2/ الأسئلة الفرعية:

- ✓ ما أسباب تحول من التعامل بالطريقة التقليدية إلى الطريقة الإلكترونية؟
- ✓ ما هي متطلبات تطبيق المنصات الإلكترونية في مؤسسة سيترام؟
- ✓ كيف يؤثر التعامل بالمنصات الإلكترونية في مؤسسة سيترام على الأداء الوظيفي؟
- ✓ ما هي العوائق التي تقف في وجه تطبيق المنصات الإلكترونية في مؤسسة سيترام؟

3/ فرضيات الدراسة :

- ✓ تساعد المنصات الإلكترونية في ربح الوقت في المعاملات الإدارية ، أحسن من المعاملات الورقية.
- ✓ من متطلبات تطبيق المنصات الإلكترونية في إدارة المؤسسة، توفير الكوادر البشرية المخصصة.
- ✓ تساهم المنصات الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة سيترام .
- ✓ يعد ضعف التكوين في مجال إستخدام التكنولوجيا الحديثة، أهم عائق يواجه تطبيق المنصات الإلكترونية.

4/ أسباب اختيار الموضوع الدراسة :

إن اختيارنا لموضوع الدراسة، كان من خلال دوافع شخصية و دوافع موضوعية إرتبطت بمكان الدراسة و دور موضوع الدراسة.

❖ الأسباب الذاتية :

- ✓ ميلنا للمواضيع المتعلقة بالإنترنت و التكنولوجيا و إستخداماتها في المؤسسات الجزائرية .
- ✓ تخصصنا في الإتصال الجماهيري و الوسائط الجديدة مما يستوجب علينا، تناول مواضيع تكون لها علاقة بميدان الإدارة بصفة عامة و الوسائط الجديدة بصفة خاصة.
- ✓ رغبتنا في معرفة طريقة إستعمال المنصات الإلكترونية في إدارة المؤسسات الجزائرية .

❖ الأسباب الموضوعية :

- ✓ لحدثة موضوع المنصات الإلكترونية في مجال الإدارة وتطبيقاتها .
- ✓ ندرة تطبيق المنصات الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية مما يستوجب علينا البحث عن الأسباب.
- ✓ إكتشاف دور المنصات الإلكترونية في تحسين جودة المعاملات الإلكترونية مقارنة مع المعاملات التقليدية وكذا دورها في تسهيل التواصل بين الموظفين.

5/ أهمية الدراسة:

إكتسبت الدراسة الحالية أهميتها من كونها تأتي في وقت بدأت فيه العديد من المؤسسات نحو التركيز بشكل كبير على توظيف تقنيات المعلومات و الإتصالات في العملية الإدارية ، مما تتيحه هذه التقنيات من مزايا تساعد على زيادة الإنتاجية ، و هذا ما يساعد على إلقاء الضوء على المنصات الإلكترونية كتقنية حديثة في العملية الإدارية أمرا هاما . كما تكمن أهمية الدراسة في معرفة دور الذي تؤديه المنصات الإلكترونية ، و الإضافة التي قدمتها هذه المنصات للمؤسسة والموظف على حد سواء .

6/ أهداف الدراسة:

وتنحصر أهداف دراستنا في ما يلي :

- ❖ تسعى هذه الدراسة إلى إزالة الغموض حول مفهوم المنصات الإلكترونية.
- ❖ التعرف على المنصات الإلكترونية التي يتم من خلالها القيام بالأعمال الإدارية.
- ❖ معرفة مدى تطبيق المنصات الإلكترونية في المؤسسة على أرض الواقع .
- ❖ التطرق إلى أهم تحديات التي تواجهها مؤسسة سيترام من خلال تطبيق هذه المنصات .

7/ المفاهيم المتعلقة بالدراسة :

الإدارة الإلكترونية:

الإدارة لغة: كلمة administration أصلها لاتيني (ad) بمعنى (to) و (minister) بمعنى serve و كلمة تعني خدمة على أساس أن الإدارة تقوم على خدمة الآخرين، أو يصل عن طريق الإدارة أداء الخدمة¹.
ومن الناحية الإسلامية تعني الولاية أو الرعاية أو الأمانة وتعني تحمل المسؤولية و أداء الواجب قال الرسول (ص) «كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته»².

الإدارة اصطلاحاً: وتعرف أنها management حسب قاموس لاروس أنها تقنية « الإدارة و تسيير المؤسسة»³.
هي عملية مشتركة لكل جهد جماعي سواء كان عاما أو خاصا كبيرا أو صغيرا.⁴

الإدارة الإلكترونية: هي الاستغناء عن المعاملات الورقية وفتح مكتب إلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمة العامة إلى إجراءات مكتبية مع معالجتها حسب الخطوات المتسلسلة ومعدة مسبقا.⁵
مصطلح الإدارة الإلكترونية يمكن أن يحقق نجاحا كمصطلح عدم انتظام الإدارة ماديا من خلال تنظيمها عبر العالم الافتراضي (الإنترنت).⁶

¹ ميلود بن محمد نمر و آخرون ، الإدارة العامة والوظائف و الاتجاهات الحديثة . ط7 . مكتبة الشقيري ، د س ن ، الرياض ، ص04.
² مدونة رجائي عزم، مفهوم الإدارة، بتاريخ 28\01\2022، على <http://rajaeeazzam.blogspot.com/2011/03/blog-19:08> .
post_06.html?m=1 .

³ Larousse, dictionnaire de français, imprimerie Maury a Malesherbes, France 2008, p256.

⁴ علاء عبد الرزاق السالمي ، الإدارة الإلكترونية ، دار وائل لنشر ، عمان ، 2006 ، ص32.

⁵ عبد القادر عبان ، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه ال م د في علم الاجتماع ، تخصص إدارة وعمل قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر . بسكرة . 2015\2016، ص22.

⁶ مرجع سبق ذكره ، ص22.

التعريف الإجرائي: هي مدخل إداري معاصر، يحمل فلسفة مفهوم الإدارة بلا أوراق ذلك لأنها تعتمد على تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من الحاسب الآلي وشبكات الانترنت في العمليات الإدارية المختلفة، من رقابة وتخطيط وتنظيم ومتابعة لمجريات العمل الإداري.

هي الانتقال من التعاملات الورقية إلى التعاملات الإلكترونية لتسهيل العمل بين أفراد المؤسسة وذلك من أجل ربح الوقت و عصرنه الإدارة.

المنصات الإلكترونية (Digital platform):

المنصة (platform): هي البيئة التي يتم فيها تشغيل البرمجيات ، قد تكون منصة نظام تشغيل أو متصفح الويب أو برمجية أخرى ، لكل منصة برمجية تدعم مجموعة من الوظائف الأساسية < low level > بشكل افتراضي ، وتقنية المنصة « platform technology » من التقنيات التي يمكن تطويرها بتقنيات أخرى.¹

المنصة هي منطقة تبادل حيث تجتمع العروض والطلبات في شكلها الغير مادي، بناء على نموذج مفتوح يدير و يطور نظاما بيئيا ، يستغل تأثيرات الشبكة ويسهل التطور ، يتيح هذا النظام البيئي توحيد المنظمات (العملاء ، الشركاء ، المنافسون ، المجتمعات من جميع الأحجام) من أجل خلق قيمة تتجاوز حدود الشركة ، فكلما زاد عدد أصحاب المصلحة المشتركة ، زاد ازدهار هذا النظام البيئي.²

المنصة الإلكترونية: وتعرف أنها بيئة تعليمية وتفاعلية توظف تقنية الويب ، تجمع بين مميزات الأنظمة في إدارة المحتوى الإلكتروني.³

التعريف الإجرائي : هي نظام إلكتروني الذي تعتمده مؤسسة سيزترام لعصرنه الإدارة المؤسسة وتطوير معاملتهم الإدارية . **الموقع الإلكتروني (website) :** يهتم فقط بتقديم المعلومات في مجال واحد فقط أو في أكثر من مجال و نادراً ما يقوم بتقديم خدمات التفاعلية.⁴

مع تطور استخدام الويب و الإنترنت ظهرت الكثير من الأنشطة الإلكترونية ، وتبعها الحاجات إلى عدد كبير من أنواع المواقع والمنصات الإلكترونية لهذا قمنا بالتطرق لمفهوم الموقع الإلكتروني لتوضيح الاختلاف بينه وبين المنصة الإلكترونية .

¹ <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&ur> ،مقالة المنصات الإلكترونية . بتاريخ 2022\01\26 على 22:00 ص1

² موقع انترنت <https://itsocial.fr/enjeux-it/enjeux-strategie/enjeu-digital/quest-quune-plateforme-numerique> ، 2022/02/22، 13:40

³ أسماء منوري ومحمد عيود ، اليوآبات والمنصات الرقمية ، محاضرة المراجع العربية و التقليدية والإلكترونية ، قسم المعلومات والمكتبات، <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&ur> بتاريخ 2020\01\27 ، على 22: 23

⁴ مرجع سبق ذكره، 2022\01\27 على 22:30 ص 1

عصرنة الإدارة : هو تغير إستراتيجي ذو طابع عملي يتعلق بمؤسسة ومناخها و الأفراد وجماعات بهدف تحسين الإدارة¹.
التعريف الإجرائي : هي عملية التجديد والتغير التي تحدث على مستوى إدارة المؤسسة من اجل القيام بإصلاحات على الوضع السائد لمواكبة التغيرات الحديثة.
يقصد بالمؤسسة لغة: بالفرنسية Establishment و هي جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية علمية أو خيرية أو اقتصادية و يقال مؤسسة علمية، مؤسسة صناعية.
ويعرفها الأستاذ عمار عوابدي: " المؤسسة العامة هي منظمة إدارية عامة تتمتع بالشخصية القانونية وبالاستقلال المالي والإداري ، وترتبط بالسلطات الإدارية المركزية المختصة بعلاقة التبعية والخضوع للرقابة الإدارية الوصائية، وهي تدار وتسير بالأسلوب الإداري اللامركزي لتحقيق أهداف محددة في نظامها القانوني.²
إصطلاحا: تعرف المؤسسة على أنها منظمة اقتصادية و اجتماعية مستقلة نوعا ما تؤخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية، المالية، المادية و الإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زمني ومكاني.³
التعريف الإجرائي: هي مركز أو منظمة يتم فيها إنتاج سلع أو خدمات بغية عرضها و توزيعها في السوق بهدف الربح وكسب المنفعة العامة.

¹ عبد القادر عبان ، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه ال م د ، تخصص إدارة وعمل ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، سنة 2015 \ 2016، ص23.

² بوزيد غلابي، مفهوم المؤسسة العمومية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2010_2011، ص 21 ص24

³ بن سعد وسيلة، تقييم المؤسسة و دوره في تحقيق ميزة تنافسية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة جيلالي اليابس، سيدي بلعباس، 2015_2016، ص8

8/ المنهج المستخدم في الدراسة :

نظرا لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الكشف عن دور المنصات الالكترونية في تسير الإدارة والمرفق العام، من خلال تحديد متطلبات تطبيق المنصات في الإدارة و الاستفادة من إيجابيتها.

المنهج لغة : «يعني الطريق الواضح ، بمعنى أبانه و أوضحه ونهجه بمعنى سلوكه بوضوح و إستبانة ، فالمنهج هو الطريق التفكير الواضح المستقيم للوصول إلى الغرض المطلوب أو تحقيق الهدف المنشود»¹.
«هو الأسلوب للتفكير والعمل يعتمد الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها ، وبالتالي الوصول إلى النتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة»².

المنهج هو عبارة عن قواعد تفرض على الفكر دون أن تؤثر سلبا على جوهره، هو خطوات تسمح للنظرية بمواجهة الواقع، هو طريقة التفكير، رابط يربط الفكر بالواقع من أجل إبراز الحقيقة³.

ولقد اعتمدنا في دراستنا على **منهج دراسة الحالة** ، لأننا سنقوم بدراسة مصلحة الاتصالات في مؤسسة سياترام لولاية ورقلة ، للخروج بنتائج واقعية وحقيقية ويعرف منهج دراسة الحالة «« هي دراسة تتناول جميع الجوانب المتعلقة بشيء أو بموقف واحد ، ويعتبر فرد أو مؤسسة أو مجتمع أو نظام سياسي ««» ، ويقوم منهج دراسة الحالة على تعمق في دراسة المعلومات بمرحلة معينة من موضوع الدراسة ، أو دراسة جميع المراحل التي تمر بها وتعد دراسة الحالة بمثابة وسيلة فعالة لدراسة ظروف العمل ومستوى الأجور والنفقات والبطالة وغيرها من المشكلات الاجتماعية و الاقتصادية⁴ . ويعرف أيضا هو الوسيلة لجمع البيانات والمعلومات في دراسة وصفية ، وكذلك يمكن تعميم نتائجها على الحالات الأخرى المشابهة أو الاستفادة من نتائجها على حالات أخرى ، شرط أن تكون حالات مشابهة أو ممثلة للمجتمع الذي يراد تعميم الحكم عليه ، وبحيث تستخدم أدوات قياس موضوعية⁵.

باختصار، يعد هذا المنهج أسلوبا مناسباً لجمع معلومات شاملة عن حالة محددة، وتحليل ما تم جمعه من معلومات حولها بطريقة معمقة وشاملة لمختلف الفترات الزمنية التي مرت بها الحالة وباستخدام أدوات تحليلية تتناسب ومضمون الحالة وخصائصها⁶.

¹ جدير ، منهجية البحث العلمي، ترجمة ملكة الأبيض، مجلة دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير و الدكتوراه، ص71.

² ربحي مصطفى وعثمان محمد غنيم ، مناهج و أساليب البحث العلمي لنظرية والتطبيق ، دار صفاء لنشر ، عمان ، 2008، ص33.

³ حنان قسبي و محمد الهلالي ، في المنتج، ط1 ، دار توبقال للنشر ، الدار البيضاء ، المغرب 2015 ص 6 .

⁴ أمين ساعاتي ، تبسيط كتابة البحث العلمي من البكالوريوس لدكتوراه ، ط1 ، 1991 ، ص41.

⁵ عامر قنديلجي ، البحث العلمي و استخدامات المصادر التقليدية والالكترونية ، دار المسير ، ط2، 2010، ص104

⁶ محمد عبيدات، محمد أبو نصار، عقله مبيضين، منهجية البحث العلمي (القواعد و المراحل و التطبيقات)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، 1999، ص4

9/ مجتمع البحث :

مجتمع البحث يعرف بأنه «كل الأفراد الذين يحملون بيانات الظاهرة التي تحت الدراسة، فهو مجموع وحدات البحث التي يراد منها الحصول المعلومات.»¹ ويعرف انه مجموعة التي يهتم بها الباحث والذي يريد أن يعمم عليها النتائج.² ويعرفه روسي «أنها مجموعة مكونة من العناصر التي تعرف بأنها الوحدات الأساسية التي تشكل منها مجتمع الدراسة»³. حيث يشمل مجتمع دراستنا الحالية الموظفين الذين يعملون بمصلحة الاتصالات لمؤسسة سياترام بولاية ورقلة و الذين يستعملون المنصات الإلكترونية.

10/ أدوات جمع البيانات :

تعتبر أداة جمع البيانات الوسيلة التي يقوم الباحث من خلالها بجمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة حيث تساهم بشكل كبير في وصف الظاهرة وتفسيرها ، من اجل جمع المعلومات والمعطيات بخصوص هذه الظاهرة قمنا باختيار أدوات بحثية متنوعة وهي أساسية في منهج دراسة الحالة أي الملاحظة ،المقابلة ،الاستبيان.

الملاحظة : وتعرف على أنها «هي طريقة القائمة على المراقبة والمتابعة والتغيرات الحادثة في الظاهرة محل الدراسة العلمية في وضعها الطبيعي في بيئتها الاعتيادية»⁴، و اعتمدنا عليها أثناء إجراء الدراسة بمؤسسة سياترام . يمكن للباحث أن يحصل على المعلومات والبيانات التي يرغب الوصول إليها من خلال الفحص المباشر عندما يتعلق الأمر بملاحظة بعض الظواهر التي يستطيع السيطرة عليها.

وتعد هذه العملية بسيطة نسبيا كونها قادرة على التصنيف والقياس لكن هناك عمليات تكون أكثر صعوبة وتعقيدا وهي التي تهدف إلى دراسة السلوك الإنساني، مما يعني أهمية تدرّب الباحث على تطبيق الملاحظة. والملاحظة كأداة من أدوات البحث العلمي يجب أن تتوفر فيما يلي : أن تكون معدة بعناية حتى يرى الباحث ما هو مفروض أن يراه ، وأن تكون موجّهة لغرض محدد ، وأن تكون منظمة وأن تسجل بدقة وحرص وان يميز الباحث عما يمكن أن يكون تفسيراً له عن الظاهرة أو الحالة إذا كان كذلك يساعد في ربط البيانات بعضها ببعض ،شريطة الموضوعية ، وعدم استباق الأحداث ،و أن كان يفضل تأجيل التفسير والتقييم الخاص حتى تكتمل عملية جمع البيانات فتكون لديه الصورة الكاملة عن جميع الحقائق ،أن تخضع للضوابط الأساسية كالدقة في تحديد الأسئلة التي يجب الإجابة عنها والأمانة العلمية والموضوعية، ككل أدوات البحث العلمي الأخرى.⁵

¹ علي معمر عبد المؤمن ، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية وأساليب وتقنيات وأساليب المنشورات ، جامعة 7 أكتوبر بينغازي 2008 ، ص184.

² بن حذيفة شريفة ، مجلة منهجية وتقنيات البحث ، قسم علم النفس و الارطوفونيا ، كلية العلوم الإنسانية،جامعة لمين دباغين سطيف 1 .
³ موريس أنجرس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ط2، (ترجمة بوزيد و آخرون) ، دار القصة لنشر وتوزيع الجزائر ، 2004، ص 298.

⁴ د. آلاء مصطفى ، الملاحظة كأداة في البحث العلمي ، <https://www.sanadkk.com/blog/post/30/> ، 2020\02\12 ، على ساعة 17:41

⁵ د. صفاء ، محاضرات مقياس تصميم وبناء أدوات البحث العلمي ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية ، إعلام و اتصال رياضي ، 2020 ص 11 .

المقابلة : وهي عبارة عن لقاء بين الباحث والمبحوث يتم فيها إلقاء مجموعة من الأسئلة ، و من ثم معرفة الإجابات¹،
 سنعتمد عليها أثناء إجراء الدراسة الميدانية مع رئيسة مصلحة الاتصالات بمؤسسة سيترام لولاية ورقلة ، السيدة: سمية زريقي .
المقابلة : هي تقنية من التقنيات المباشرة لجمع المعطيات ميدانيا، (الحصول على المعلومات من مصادرها) بطريقة نصف
 موجهة، وهي طريقة يفضلها كثير من الباحثين ممن يتقن العمل بمختلف تقنيات التحقيق في الميدان ، جاء في منهجية
 التطبيقات الميدانية في العلوم الإنسانية والاجتماعية : « تفضل المقابلة نصف الموجهة ، وهي نظام من المساءلة المرنة والمراقبة
 ؛ في تناول المتخصص إذا ما احترم المعايير الرئيسة ... تسعى هذه المنهجية إلى تسهيل التعبير على المستجوب بتوجيهه نحو
 مواضيع تعد أولية للدراسة ؛ مع السماح له بشيء من الاستقلالية » ،وهي في الوقت نفسه ، تقنية تسمح بأخذ معلومات
 كيفية ، بهدف التعرف على مواقف الأشخاص ؛ اتجاه وضعيات يعيشونها ، يقول موريس أنجرس : « تكون المقابلة ،
 لاكتشاف الحوافز العميقة للأفراد أو التطرق إلى ميادين مجهولة كثيرا ، أو التعرف على المعاني التي يمنحها الأشخاص
 للأوضاع التي يعيشونها ، وهذا مستعان به كثيرا في علم النفس حيث يكون الغرض من المقابلة علاجيا» .
 لقد ظهرت المقابلة أداة بارزة من أدوات البحث العلمي ، وأسلوب اختبار هام في ميادين عديدة ، مثل الطب والصحافة
 والمحاماة وإدارة الأعمال وعلم الاجتماع والخدمات الاجتماعية وعلم النفس والتربية ، غير أن استخدامها في البحوث
 التعليمية / التربوية لا يزال محتشما . وهي تقوم أساسا على الحوار؛ بل هي حوار مبوب ومنظم ومسيرة وحديث هادف، بين
 الباحث والمبحوث الذي وقع عليه الاختيار، حيث يهدف الباحث إلى الحصول على معلومات ترتبط بطبيعة بحثه يقول
 طلعت إبراهيم: «... المقابلة تفاعل لفظي مقصود، يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن
 يستثير معلومات أو آراء أو اعتقادات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعي² .

الإستبيان : هو وسيلة اتصال أساسية بين الباحث والمبحوث ، تحتوى على عدة أسئلة تدور حول موضوع و الإجابة
 عليه من طرف المبحوثين³، وسنعتمد على استمارة الاستبيان من خلال توزيعها على معظم موظفي مصلحة الاتصالات
 بمؤسسة سيترام.

باختصار يمكننا تعريف الإستبيان بأنه أحد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات والمعلومات من أفراد أو
 جماعات كبيرة الحجم ، ذات كثافة سكانية عالية عن طريق عمل استمارة تضم مجموعة من الأسئلة أو العبارات ، بغية
 الوصول إلى معلومات كمية أو كمية ، وقد تستخدم بمفردها أو قد تستخدم مع غيرها من أدوات البحث العلمي ، وذلك
 للكشف عن الجوانب التي يحددها الباحث ويصوغها في استفسارات محددة.⁴

وقمنا بتصميم الإستمارة على النحو التالي:

¹ مجلة مبعث للدراسات و الاستثمارات الأكاديمية، أدوات دراسة في البحث العلمي المقابلة، <https://mobt3ath.com/dets.php> ، على الساعة 17:54 ص2.

² أميرة منصور، المقابلة (رؤية منهجية في بحوث تعليم اللغة العربية)، مجلة الأثر، العدد 27، جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر
 2 ديسمبر، 2016 ص215

³ دعة، س عزة، مقالة تحت عنوان الدراسة رقم4 الاستبيان، <http://www.zujedr.com> 12\02\2022 على الساعة 18:15 ص94.

⁴ عايش صباح، الخطوات المنهجية لتصميم الاستبيان، مجلة نقد وتوير، العدد الثالث، 2015 ص303.

البيانات الشخصية: تشمل الجنس، السن، المستوى التعليمي. الخ. .
. المحور الأول: أسباب تحول من المعاملات الورقية إلى معاملات إلكترونية.
. المحور الثاني: متطلبات تطبيق المنصات الإلكترونية في مؤسسة سياترام.
. المحور الثالث: تأثير التعامل بالمنصات الإلكترونية على الأداء الوظيفي.
. المحور الرابع: أهم العوائق التي تقف في وجه تطبيق المنصات الإلكترونية.
وللتحقق من صحة الإستمارة و النزول بها إلى الميدان قمنا بعرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين كانت رتبهم كالتالي:

- الأستاذ بودريالة عبد القادر أستاذ محاضر بجامعة قاصدي مرباح . ورقلة .
- الأستاذ قندوز عبد القادر أستاذ محاضر بجامعة قاصدي مرباح . ورقلة .
- الأستاذ بوكرموش عيسى أستاذ محاضر بجامعة قاصدي مرباح . ورقلة .

11/ المقترح النظري للدراسة :

تعتبر نظرية الدراسة بمثابة البوصلة التي تحدد اتجاه البحث وسيره وفق طريق معين فيسير الباحث في نفس إتجاه النموذج النظري،لنتمكن من معرفة بعض جوانب مشكلة البحث ،قمنا في دراستنا بتبني المدخل الوظيفي وفقا لطبيعة الموضوع التي شملت عدة نظريات منها الحتمية التكنولوجية.

وبما أن موضوعنا يتناول دور المنصات الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية (مؤسسة سيترام لولاية ورقلة) ،فاعتمدنا البراديعم الذي أتى به ألبرت مرشال مكلوهان ، و الذي يهتم بدراسة الوسائل الإلكترونية في ظل التطور التكنولوجي ،وبما أننا تطرقنا إلى المنصات الإلكترونية تم اختيارنا لهذا الإطار النظري لأنه يخدم موضوع الدراسة على أساس أن تطور إدارة المؤسسات نحو كل ماهو رقمي و إلكتروني ،و هذه تعتبر ضرورة فرضتها الثورة المعلوماتية على كل الأقاليم و الجزائر من الدول التي أصبحت أمام حتمية مسابقة ركب الدول المتقدمة ،إضافة إلى كل ما تقدمه هذه المنصات من حسن تسير المعاملات الإدارية و الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

التعريف بالمقترح النظري : تعتبر النظرية التي جاء بها مارشال مكلوهان في ستينيات القرن العشرين من أكثر النظريات الإعلامية انتشارا و وضوحا في ربط الرسالة والوسيلة الإعلامية ،وتأكد على أهمية الوسيلة في تحديد نوعية الاتصال وتأثيره .¹ يرى مكلوهان «أن الوسيلة هي الرسالة بمعنى مضمون أي وسيلة هو دائما وسيلة أخرى»² . كما أن هناك تعريف يقول فيه مكلوهان «إن تكنولوجيا الاتصال مرتبطة بمصطلح ثورة الاتصال وهي ذلك الانفجار في معالجة المعلومات وبثها في شكل آلي ،موسع، هائل ،شامل الأمر الذي فتح آفاقا لا حدود لها من التطور التكنولوجي في الاتصال»³ ، ما سماه صاحب النظرية ب"القرية الكونية"⁴ .

يقصد بالمقاربة L'approche الطريقة التي يقترب الباحث بواسطتها من الواقع موضوع الدراسة، و يحدد من خلالها الإطار العام لتناول هذا الواقع و فهمه و التعبير عنه، و قد تعرض هذا المفهوم للكثير من الالتباس بسبب الإستعمالات غير المنضبطة من قبل العديد من المختصين و الباحثين.⁵

¹ منال هلال مزاهرة ، نظريات الاتصال ، دار المسيرة لنشر والتوزيع ،2012،عمان ص361.

² المحاضرة الخامسة ، نظرية الحتمية التكنولوجية ،جامعة سطيف 2،ص2.

³ مرجع سبق ذكره ،ص1.

⁴ مؤيد عبد الجبار ، العولمة الإعلامية و الأمن القومي ، دار الأهلية لنشر والتوزيع ،ط2002، ص54.

⁵ ثابتي الحبيب،استخدام منهجية الملاحظة المشاركة لتطوير و أنسنة أدوات تحليل العمل و توصيف الوظائف محاولة تموقع ابستمولوجي تأصيل منهجي _ ، مجلة الحكمة،العدد الرابع،سبتمبر_ديسمبر ،2010 ص 6.

التعريف بصاحب النظرية:

ولد مارشال ماكلوهان في 21\07\1911 في مدينة (ادمونان) بألبيرتا بكندا حصل على شهادة البكالوريا في (منيتوتا) ، كان ينوي دراسة الهندسة لكنه درس الأدب الإنجليزي من جامعة منيتوتا ، تحصل على شهادة ماجستير سنة 1934¹ ، حصل على دكتوراه في سنة 1943 من جامعة كامبريدج درس في عدة جامعات أمريكية² ، رحل سنة 1946 إلى تورينو لتدريس الأدب الإنجليزي في معهد سان ميشال ، يعتبر من أشهر المتقنين في النصف الثاني من القرن العشرين³ . من أشهر كتاباته الأولى كانت في المتطلبات الشعرية و البلاغية سنة 1943 و توفي سنة 1980 . وكان أحد مؤسسي الدراسات الحديثة عن وسائل الإعلام ومن كتبه المهمة العروس الميكانيكية 1951، مجرة غوتنبرغ 1962، وفي سنة 1964 فهم وسائل الإتصال و الوسيلة هي الرسالة 1967، الحرب والسلم في القرية العالمية 1956⁴.

أهم فرضيات النظرية :

- ✓ وسائل الإتصال هي إمتداد لحواس الإنسان يرى أن الناس يتكيفون مع ظروف في كل عصر من خلال إستخدام حواس معينة ذات صلة بنوع الوسيلة وطريقة عرضها .
- ✓ الوسيلة هي الرسالة : بمعنى أن طبيعة كل وسيلة ليس مضمونها هو الأساس في تشكيل المجتمعات على أساس لكل وسيلة جمهورها الخاص الذي يستفيد من محتوى الوسيلة وخصائصها ومميزاتها.
- ✓ وسائل الإتصال تنقسم إلى إثنين على حد تعبير ماكلوهان إلى وسائل باردة و وسائل ساخنة ، ونقصد بالأولى هي تلك الوسائل الإلكترونية التي تستغرق وقت و جهد، أما الثانية نقصد بها الوسائل التقليدية السهلة⁵.
- مراحل التطور التاريخي لوسائل الاتصال عند مارشال ماكلوهان :
- ✓ مرحلة الشفوية (مرحلة ما قبل التعلم) .
- ✓ مرحلة الكتابة (ظهرت بعد هومر في اليونان و استمرت إلى ألفي عام) .
- ✓ مرحلة الطباعة (من 1500 إلى 1900) .⁶

¹ نور دين تواتي، ماكلوهان مرشال ... قراءة في نظرياته ، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، جامعة الجزائر 3، العدد العاشر ، مارس 2013 ، ص 178 .

² فؤاد مداني ، حتمية ماكلوهان لفهم القيمة ، مجلة الدراسات و البحوث الإجتماعية ، جامعة الوادي ، العدد4، جانفي 2014 ، ص 116 .

³ مرجع سبق ذكره ، ص 178 .

⁴ محمد منير الحجاب ، نظريات الإتصال، دار الفجر لنشر وتوزيع ، القاهرة ، 2010، ص 262 .

⁵ المحاضرة الخامسة ، نظرية الحتمية التكنولوجية ، جامعة سطيف 2، ص 2 .

⁶ مرجع سبق ذكره ، ص 3 .

أبرز الإنتقادات الموجهة للمقترح النظري :

من الباحثين الذي قدم انتقادات لنظرية ماكلوهان (ريتشارد بلاك) الذي زعم أن مقولة << القرية العالمية >> لمكلوهان لم تعد موجودة في المجتمع المعاصر ، ويدعم انتقاده أن التطور الذي استند إليه ماكلوهان أن ذاك استمر في مزيد من تطور بحيث أدى إلى تحطيم هذه القرية إلى أجزاء صغيرة.¹

علاقة موضوع الدراسة بنظرية الحتمية التكنولوجية :

بعدما اطلعنا على هذا المقترح النظري ، يمكننا القول أن وسائل الإتصال ووسائل لتبادل المعلومات وهي تعتبر جزء من سلسلة النجاح في التقدم التكنولوجي من خلال أن المنصات الإلكترونية ، ظهرت بعد عدة تطورات في ميدان تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و الذي أدى إلى التخلي عن المعاملات التقليدية وتغيرها بمعاملات إلكترونية وذلك تبعاً للدول التي تعتمد على المنصات الإلكترونية في تعاملاتها الإدارية ، وجاءت هذه المنصات كحتمية للحاق بركب الدول المتقدمة وبما أن هذه الإختراعات أثرت على جميع المجالات بدايةً بالجمال الإجتماعي و السياسي وبعدها الإقتصادي وصولاً للمجال الإداري ، وهذا نجده من خلال تطبيق هذه المنصات في إدارة المؤسسات .

إعتمدنا كذلك على نظرية إنتشار المبتكرات حيث تركز هذه النظرية على نشر المعلومات المتعلقة بالمبتكرات والتجديد بين أفراد المجتمع أو قطاع منه بهدف تحقيق التنمية، وهو في الأخير (التغيير) يعتبر الهدف النهائي لها.² إذ تعتبر نظرية روجرز لإنتشار المستحدثات أحد النظريات الأساسية في العصر الحديث لظاهرة تبني المجتمعات للمخترعات الجديدة و يمكن تعريف الإنتشار بأنه: (العملية التي يتم من خلالها المعرفة بإبتكار أو اختراع ما من خلال عدة قنوات إتصالية بين أفراد النسق الإجتماعي، وقد قام روجرز بدراسات عديدة في هذا المجال ووجد أن هناك علاقة بين إنتشار المستحدثات و حدوث التغيير الاجتماعي)، وفي هذه النظرية حاول روجرز الربط بين التغيير الاجتماعي وعملية الاتصال في محاولته لشرح معنى نشر الأفكار المستحدثة و مفهوم انتشار المبتكرات، وهو محاولة للتوسع في مفهوم الاتصال على مرحلتين لأنه عبارة عن تدفق المعلومة على عدة مراحل ، ولإتصال طبعاً دور أساسي في إنتشار هذا المبتكر والذي يتمثل في فكرة أو أسلوب أو نمط مستحدث يتم استخدامه في الحياة.

و قد تظهر عملية نشر المبتكر في أشكال متعددة وتمر عبر ثلاث مراحل وهي:مرحلة خلق أو إنتاج شيء ما يمكن اعتباره جديداً أو مختلفاً ، و مرحلة نشر أو إيصال هذا الشيء المستحدث لأفراد النظام الاجتماعي و مرحلة النتائج الفردية أو الجماعية التي تظهر من قبول المستحدث أو رفضه وتكون إما نتائج وظيفية أو غير وظيفية مباشرة أو غير مباشرة ظاهرة أو كامنة.³

¹ عابد خليصة، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعليم العالي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام و الاتصال تخصص سمعي بصري ،جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، قسم العلوم الإنسانية ، 2014/2015، ص26

² باوة بوزيان ، كراش عفاف، استخدام صحفي الإذاعات المحلية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في تكنولوجيا الإتصال الجديدة ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، قسم علوم الإعلام و الإتصال 2014/2015، ص14ص15

³ منال قداوح، اتجاهات الصحفيين الجزائريين نحو استخدام الصحافة الإلكترونية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام و الإتصال،جامعة منتوري قسنطينة ، قسم علوم الإعلام و الإتصال،2008/2007 ص86.

مراحل عملية تبني المستحدث :

يعرف روجرز تبني الأفكار المستحدثة أنها العملية الفعلية التي ينقل الفرد عن طريقها الفكرة من مجرد العلم بها إلى تبني الفكر أو المستحدث ، وتتم هذه العملية بخمس مراحل وهي :

✓ المرحلة الأولى : مرحلة الشعور بالفكرة Awareness Stage : وهذه المرحلة غالباً تكون عفوية بالمصادفة ، وي طرح تساؤل هل الحاجة تسبق إدراك الفرد للفكرة المتحده ، أو هل الإدراك للفكرة الجنية يخلق الحاجة إلى تلك الفكرة .
✓ المرحلة الثانية : مرحلة الاهتمام Interest : يصبح الفرد في هذه المرحلة راغباً في التعرف على تفاصيل الفكرة الجديدة ، ويسعى إلى تنمية معلوماته عنها ، وهذا يصبح الفرد أكثر ارتباطاً من الناحية النفسية بالفكرة ، أو الابتكار الجديد ، ولذلك يكون سلوكه هادفاً .

✓ المرحلة الثالثة : مرحلة التقييم Evolution : يطبق الفرد في هذه المرحلة الفكرة المستحدثة تطبيقاً عقلياً في ضوء موقفه وسلوكه الحالي ، وكذلك موقفه في المستقبل ، وبعدها يقرر إذا كان سيجرب تلك الفكرة أم لا ، وفي هذه المرحلة يصل نوع من المحاكمة العقلية لميزات وعيوب السلعة ، فإذا تفوقت مزايا الفكرة الجديدة على عيوبها على الأغلب يقرر القيام بالتجربة ، وفي هذه المرحلة يسعى الفرد للحصول على المعلومات والنصائح من الآخرين .

✓ المرحلة الرابعة: مرحلة التجريب Trial : تتميز هذه الفكرة بثبات النسبي وفي هذه المرحلة يكون الفرد قد انتهى إلى قرار تبني الفكرة المستحدثة بعد اقتناعه بحدودها وفوائدها غير أن الفرد قد يتراجع عن الفكرة المستحدثة لأسباب كثيرة .
✓ المرحلة الخامسة : مرحلة التبنى : وهي المرحلة النهائية التي تعد سلوكاً، وهي الهدف النهائي لأي رسالة إعلامية أو إتصالية.

ملاحظات وانتقادات حول مراحل عملية تبني المبتكرات (المستحدثات)

1. إن هذه المراحل قد ينقصها الإستمرار .
2. ثبت أن المراحل الخمس ليست متساوية الطول ، بل تختلف من فرد لآخر تبعاً لعوامل شخصية واجتماعية متفاعلة مع بعضها
3. إن المراحل الخمس ليست محددة ولا منفصلة بل كثيراً ما تتداخل مع بعضها .
4. إن المراحل الخمس لا تحدث دائماً وفق التسلسل السابق كما أن بعض الأفراد قد يتبنون مبتكراً ما دون الدخول في مرحلة التجريب على نطاق ضيق، كما أن التقييم يعد عملية مستمرة ومصاحبة لكل مرحلة، وليست مجرد مرحلة مستقلة .
5. لوحظ أن بعض الأفراد قد يتخطون مرحلة أو أكثر من هذه المراحل ، فيقفزون من مرحلة تقييم إلى مرحلة التبنى الكامل دون أن يمروا بمرحلة التجريب على نطاق ضيق، أو أن يقفزون من مرحلة الاهتمام إلى مرحلة التجريب مباشرة دون القيام بتقييم كاف للفكرة المستحدثة .
6. لوحظ أن معدل إنتشار الأفكار المستحدثة يكون بطيئاً في أول الأمر، ثم تزداد سرعة الانتشار بالتدريج كلما رأوا الأفراد أو سمعوا عن نجاحها .
7. لوحظ أن السلوك الإتصالي يختلف في كل مرحلة عن الأخرى من مراحل تبني الأفكار المستحدثة، ويقصد بالسلوك الإتصالي نوع المصادر ، و تكرار الاتصال بهذه المصادر .
8. لوحظ أن الأفراد قد يتغاضون عن الفكرة المستحدثة في أي مرحلة من مراحل تبني المستحدث، وقد اصطلح على أن يسمى هذا التغاضي باسم الرفض Rejection إذا حدث في إحدى المراحل الأربعة الأولى أما إذا حدث في المرحلة الخامسة وهي مرحلة يسمى عدم الاستقرار Discontinuance .

9. يتم تقسيم الأفراد حسب سرعه تبنيهم للمستحدث إلى :
- المبتكرون:** ويتسمون بروح المغامرة، وهم يرغبون بتجريب أفكار جديدة، و لا بد للمبتكرين من توفر شروط كالقدرة المالية، و القدرة على فهم الصعب من الأفكار، والاستعداد لقبول الهزيمة من وقت لآخر.
- المتبنون الأوائل:** يتصفون بصغر سنهم نسبيا على المتبنين الأواخر، ومستواهم الاجتماعي و المالي أفضل من المتبنين الأواخر، ولديهم نمط عقلي مختلف عن المتبنين الأواخر .
- الغالبية المتقدمة:** أفراد هذه الفئة قد يطيلون التفكير قليلا قبل أن يقرروا تبني فكرة جديدة .
- المتلكثون أو المتخلفون:** وهم آخر من يتبنى الفكرة المستحدثة، و هم من أكثر فئات المتبنين للأفكار المستحدثة عزلة.¹

¹ كمال الحاج، نظريات الإعلام و الاتصال، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020، ص 108-109 ص 110.

12/ الدراسات السابقة :

لا بد لكل موضوع دراسة أن يكون له نماذج سابقة وحتى إن اختلفوا في الشكل أو في المضمون لكن لا بد أن يكون هناك عناصر متشابهة في الموضوع ، لهذا سوف نتطرق في هذا العنصر إلى بعض الدراسات المشابهة لموضوع دراستنا ، سواء كان على الصعيد الوطني أو العربي ، و اخترنا المعيار الزمني لترتيب الدراسات وفق التسلسل التنازلي من الدراسات الأحدث إلى الأقدم.

أ. الدراسات الوطنية:

✓ **الدراسة الأولى:** كانت تحت عنوان «واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر» دراسة حالة لمصلحة الوثائق البيومترية لبلدية العطف ولاية غرداية" ، من إعداد بوزيدي خديجة و نقودي فطيمة، جامعة قاصدي مرباح بورقلة ، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص تكنولوجيا الإتصال الجديدة سنة 2015 \ 2016. حيث كانت الإشكالية كالتالي : ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصلحة الوثائق البيومترية ببلدية العطف ولاية غرداية؟ وتفرعت منها 3 أسئلة فرعية كما يلي:

. ما أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بمصلحة الوثائق البيومترية ؟

. ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية ؟

. ما هي أهم العوائق التي تقف في وجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية ؟

المنهج : إختارت الباحثتان في دراستهما منهج دراسة الحالة.

العينة : جميع الموظفين الذين يعملون بمصلحة جوازات السفر البيومترية ببلدية العطف وبلغ عددهم 7 موظفين.

أهم نتائج الدراسة :

مواكبة التطورات التكنولوجية وتحديث الإدارة وهيكلها و القضاء على اكتظاظ المواطنين.

توفر جميع الأجهزة اللازمة لإصدار الوثائق البيومترية في الجزائر.

✓ **الدراسة الثانية:** الدراسة بعنوان «دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة

الأمريكية والجزائر » من إعداد الطالب عاشور عبد الكريم ، بجامعة منتوري بقسنطينة ، لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية سنة 2010.

حيث كانت إشكالية الدراسة كالتالي : إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية محورية في ترشيد الخدمة العمومية ، من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية ؟

وتفرعت منها 5 أسئلة فرعية كما يلي:

. ما مفهوم الإدارة الإلكترونية ؟

. ما هي متطلبات الإدارة الإلكترونية ؟

. كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على نموذج الخدمة العمومية ؟

. ما هي توجيهات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية أو كيف تساهم في ترشيد الخدمة العمومية ؟

. ما هو مستوى التطور الخدمي بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية العامة بالجزائر ، وهل وصلت إلى مؤهل

الترشيد الخدمة العمومية ؟.

أهم نتائج الدراسة :

الإدارة الإلكترونية هي البديل الجديد بعد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية ، والتحول إلى روابط افتراضية ، بما انه

يحسن من سرعة الإستجابة و يزيد من مستوى الفاعلية لدى الأجهزة و المنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية .
تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية، وتتجلى معايير في القيم التالية : التواصل ،الآنية ،الشفافية...

النتيجة العامة : توصل الباحث إلى أن الإدارة الإلكترونية تمثل آلية هامة في بناء وترقية معيار متكامل من الخدمات العامة الإلكترونية بما انه يحقق النزاهة ، الرقابة و السرعة الإستجابة في الخدمات المقدمة للمواطن .

ب . الدراسات العربية :

✓ **الدراسة الاولى :** الدراسة بعنوان « درجة إستخدام المنصات التعليمية الإلكترونية في إقليم كردستان . العراق . من وجهة نظر معلمي المرحلة الأساسية .» ، من إعداد ميسر شاكور محمود الفلاحي ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات قي تعليم. بجامعة الشرق الأوسط كلية العلوم التربوية ، سنة 2021 .
وكانت إشكالية الدراسة كما يلي : إذ لاحظ الباحث التطور الذي طرأ على التعليم بشكل عام ، بمختلف مراحل الأساسية الثانوية و الجامعية ، وذلك من خلال الاعتماد على التكنولوجيا و إستخدام المنصات التعليمية الإلكترونية كنظام تعليمي معتمد في اغلب دول العالم ومنها إقليم كردستان وخاصة بعد جائحة كورونا ، إذا سعى التربويون والمعلمون ذو الاختصاص إلى تعويض الفاقد التعليمي عند الطلبة بحسب غياب التعليم الوجهي (وجها لوجه).
و انبثقت منها 3 أسئلة فرعية :

. ما درجة استخدام المنصات التعليمية الإلكترونية في إقليم كردستان من وجهة نظر معلمي المرحلة الأساسية من حيث محتوى التعليمي ؟

. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام معلمي المرحلة الأساسية في إقليم كردستان للمنصات التعليمية الإلكترونية لمعزى متغير الجنس ؟

. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لاستخدام معلمي مرحلة الأساسية في إقليم كردستان للمنصات التعليمية الإلكترونية لمعزى متغير الخبرة ؟

✓ **الدراسة الثانية :** جاءت هذه الدراسة تحت عنوان «أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي» ، من إنجاز الباحثان عائشة بنت أحمد الحسيني و شذا بنت عبد المحسن الخيال ، سنة 2013 بجامعة الملك عبد العزيز بجدة. تهدف هذه الدراسة إلى تعريف الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير العملية الإدارية ، قياس أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري في جامعة الملك عبد العزيز ، قياس أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز ، تحديد المعوقات التطبيق أنظمة الأداة الإلكترونية بفعالية في جامعة الملك عبد العزيز ، تقييم مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك عبد العزيز ، تقديم بعض التوصيات التي من الممكن أن تساعد في مواجهة المعوقات والتحديات المواكبة لتطبيق أنظمة الإدارة أثر في جامعة الملك عبد العزيز .

وقد حاولتا الإجابة على مشكلتي بحثهما من خلال تفكيكهما إلى التساؤلات التالية :

. ما مدى معرفة الموظفات بأنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في جامعة الملك عبد العزيز؟

. هل ساهمت أنظمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في جامعة بجدة؟

. هل ساهمت أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة؟

. ما مدى توفر التسهيلات اللازمة من قبل الجامعة لدعم أنظمة الإدارة الإلكترونية ؟

. ما هي التحديات التي واجهت تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك عبد العزيز بجدة في ما يتعلق بتحسين الأداء

الوظيفي؟

. ما مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك عبد العزيز؟
. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات مفردات عينة البحث نحو المحاور محل الدراسة باختلاف متغير الجهة؟
. وقد تم اعتماد الباحثان أداة الإستبانة على مجموعة من موظفات عمادات جامعة الملك عبد العزيز بجدة في دراستهما .
وقد توصلت دراستهما إلى النتائج التالية :
مفردات عينة الدراسة (الموظفات) لديهن معرفة جيدة بأنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة في جامعة الملك عبد العزيز .
أنظمة الإدارة الإلكترونية تساهم بدرجة كبيرة في تطوير العمل الإداري في جامعة الملك عبد العزيز بجدة.
وجود درجة كبيرة من المساهمة لأنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة .
توفر التسهيلات اللازمة من قبل الجامعة لدعم أنظمة الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة .
وجود تحديات تواجه تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك عبد العزيز بدرجة متوسطة .
أن أنظمة الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك عبد العزيز فعال بدرجة كبيرة .
و في الأخير انتهت الدراسة على أن درجة المساهمة عالية لأنظمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل و تحسين أداء موظفات العمادات بجامعة الملك عبد العزيز بجدة .

نقد الدراسات السابقة :

تتفق مع الدراسات المشابهة السابقة في جدية الموضوع ،و تتشابه مع الدراسة الأولى من الدراسات الوطنية في استخدام نفس المنهج أي منهج دراسة الحالة ، بحيث تختلف دراستنا على الدراسات المشابهة السابقة في موضوع الدراسة و الحدود المكانية و الزمنية ، وكذا عينة و مجتمع البحث وقد إستفدنا من الدراسات المشابهة السابقة في صياغة بعض الأسئلة و الأهداف .

13/ حدود الدراسة :

الحد الزمني: أنجزت هذه الدراسة في الفصل الثاني من السنة الجامعية 2022/2021 (من شهر جانفي حتى شهر ماي 2022).

الحد المكاني: تم إجراء الدراسة في مؤسسة سيترام ورقلة.

الحد البشري: تم إجراء الدراسة مع فرع الإتصال في مؤسسة سيترام ورقلة.

الحد الموضوعي: إقتصرت هذه الدراسة على أهمية الدور الذي تلعبه المنصات الإلكترونية في تسهيل و تحسين و تسريع العمل الإداري داخل المؤسسات الجزائرية و على وجه الخصوص مؤسسة سيترام ورقلة.

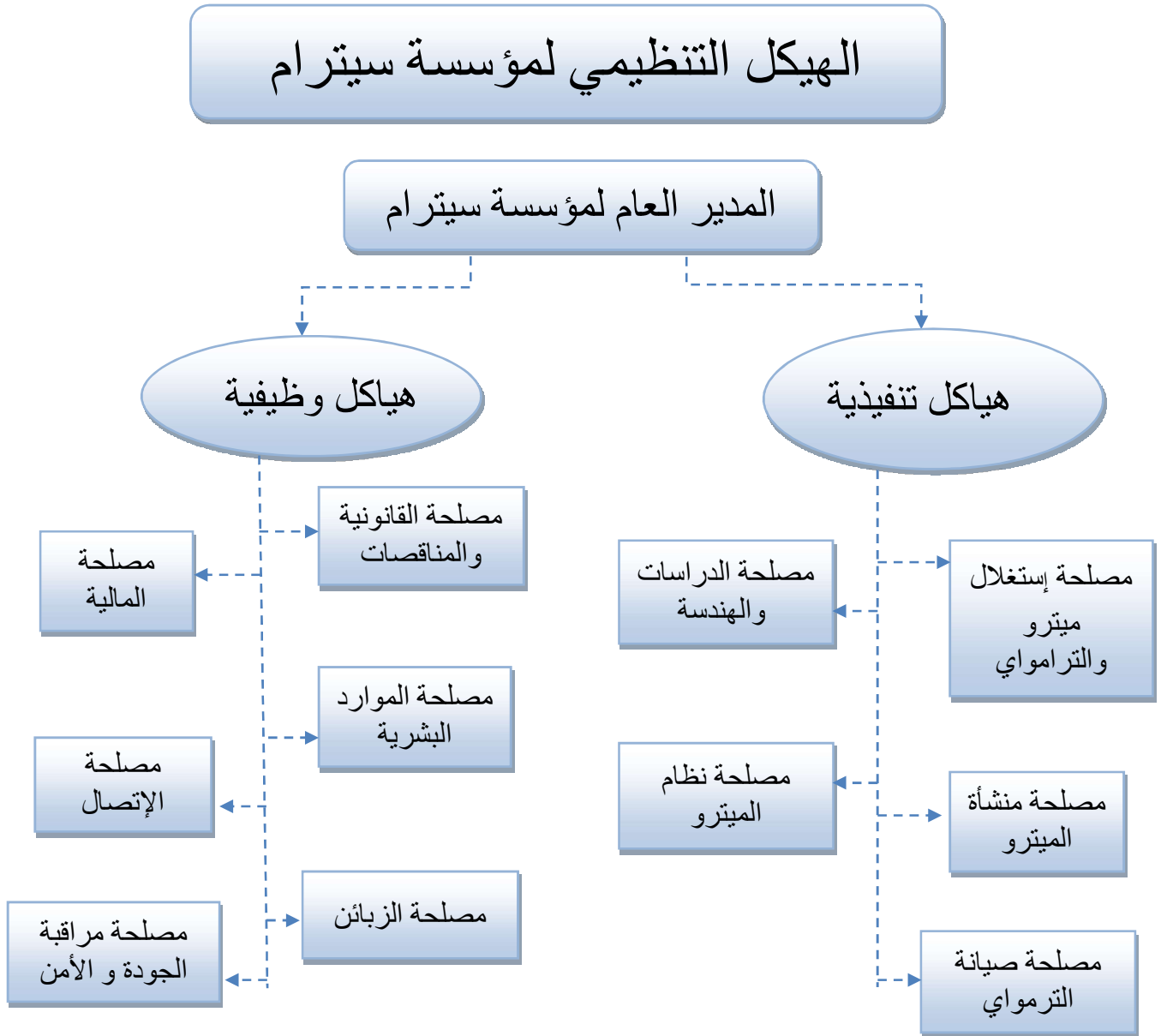
❖ **خلاصة :** وفي الأخير بعد تحديد الإطار المنهجي للبحث المتمثل في عرض إشكالية الدراسة مع تحديد التساؤل الرئيسي و صياغة التساؤلات الفرعية و التذكير بأهمية و أسباب الدراسة التي دعت إلى إختياره ، و من ثم تحديد أهم المفاهيم المستخدمة ، إضافة إلى عرض الدراسات السابقة عن الموضوع و ذلك لتوضيح أهمية الموضوع لتكوين خلفية تساعد على إستيعاب العناصر المرتبطة و المتعلقة بالبحث .

الجانب التطبيقي للدراسة

❖ **تمهيد :** تعتبر الدراسات الميدانية مكملة للدراسة النظرية في إجراء البحوث العلمية بحيث تساعد الباحث للوصول إلى النتائج و الحقائق و تفسير لتوضيح الظاهرة موضوع الدراسة و تكشف عن تساؤلات البحث و نعرض في هذا الفصل البيانات التي تضمنها إستخدام الوسائط المتعددة في التعليم الجامعي و التعليق عليها و تحليلها و تفسيرها لتلخص في نهاية هذا الفصل إلى نتائج الدراسة.

التعريف بمؤسسة سيطرام: سيطرام هي شركة مسؤولة عن إستغلال وصيانة الترامواي في الجزائر ، تدير حاليا ترامواي الجزائر ، وهران ، قسنطينة ، سيدي بلعباس ، ورقلة ، ويبلغ طول خط ترامواي ورقلة ، 9، 6 كلم به ستة عشر محطة ووكالتين تجاريتين ، دخل حيز الخدمة في 20\03\2018 .
وقد تحصلت المديرية العامة والوحدتين العاملتين لترامواي قسنطينة وهران على شهادة « ايزو » للمناجنت والجودة ، ليتم تعميم هذه العملية على باقي الوحدات العمالية في آفاق 2019 .

الهيكل التنظيمي لمؤسسة سيطرام:

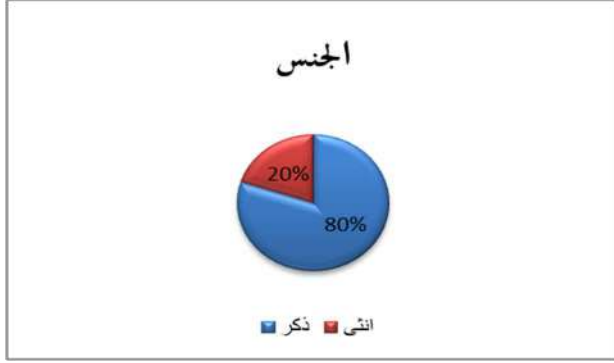


المصدر: مؤسسة سيطرام ورقلة

تحليل البيانات العامة :

❖ البيانات الشخصية :

الجدول رقم (1) يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس . الشكل رقم (1) يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس .



الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	32	80%
أنثى	8	20%
المجموع	40	100%

توضح البيانات الواردة في الجدول عدد الذكور يفوق عدد الإناث ، حيث تمثلت نسبة الذكور ب 80% ونسبة الإناث قدرت ب 20% ويمكن أن نفسر ذلك بطبيعة الوظيفة في مؤسسة سيترام حيث أنها تعتبر مؤسسة صيانة واستغلال الترامواي .

الجدول رقم (2) يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن . الشكل رقم (2) يوضح توزيع العينة حسب متغير السن .

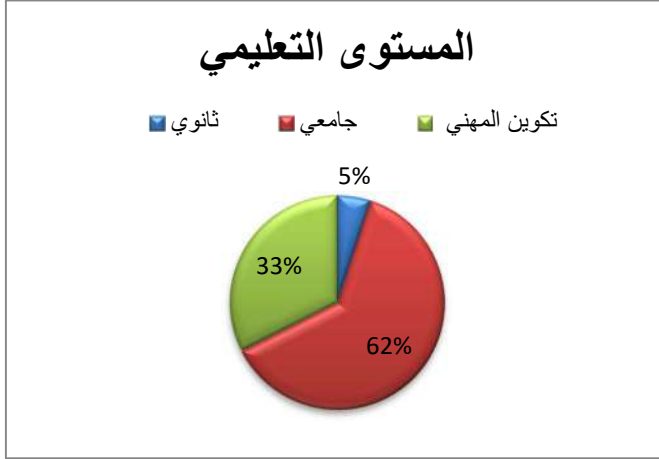


السن	التكرار	النسبة المئوية %
من 22 إلى 31 سنة	6	15%
من 32 إلى 41 سنة	20	50%
من 42 إلى 51 سنة	12	30%
أكثر من 52 سنة	2	5%
المجموع	40	100%

توضح النتائج المدونة في الجدول رقم (2) توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير السن ، وكانت نسبهم كالتالي : من 22 إلى 31 سنة

بنسبة 15% ، و بنسبة 50% من 32 إلى 41 سنة ، ومن 42 إلى 51 سنة 30% و ، 5% نسبة من هم أكثر من 52 سنة ، حيث نلاحظ تنوع الأعمار ونلاحظ كذلك أن اغلب العاملين بمؤسسة سيترام شباب ونسبة صغيرة من الكهول ، وهذا ما أكدته ملاحظتنا الميدانية في إدارة مؤسسة أنها تسعى إلى توظيف الشباب ، ويمكننا أن نفسر هذا أنهم يسعون إلى الإستعانة بالكفاءات الشبابية خرجي الجامعات الجزائرية وذلك لأن التعاملات الإدارية في المؤسسة تقع على هذه نوع من الفئة الشباب والمكونة و القدرة على استخدام التقنيات الحديثة و التكنولوجية.

الجدول رقم (3) يوضح توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي . الشكل رقم (3) يوضح توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي .



المستوى	التكرار	النسبة المئوية %
ثانوي	2	5%
جامعي	25	62.5%
تكوين المهني	13	32.5%
المجموع	40%	100%

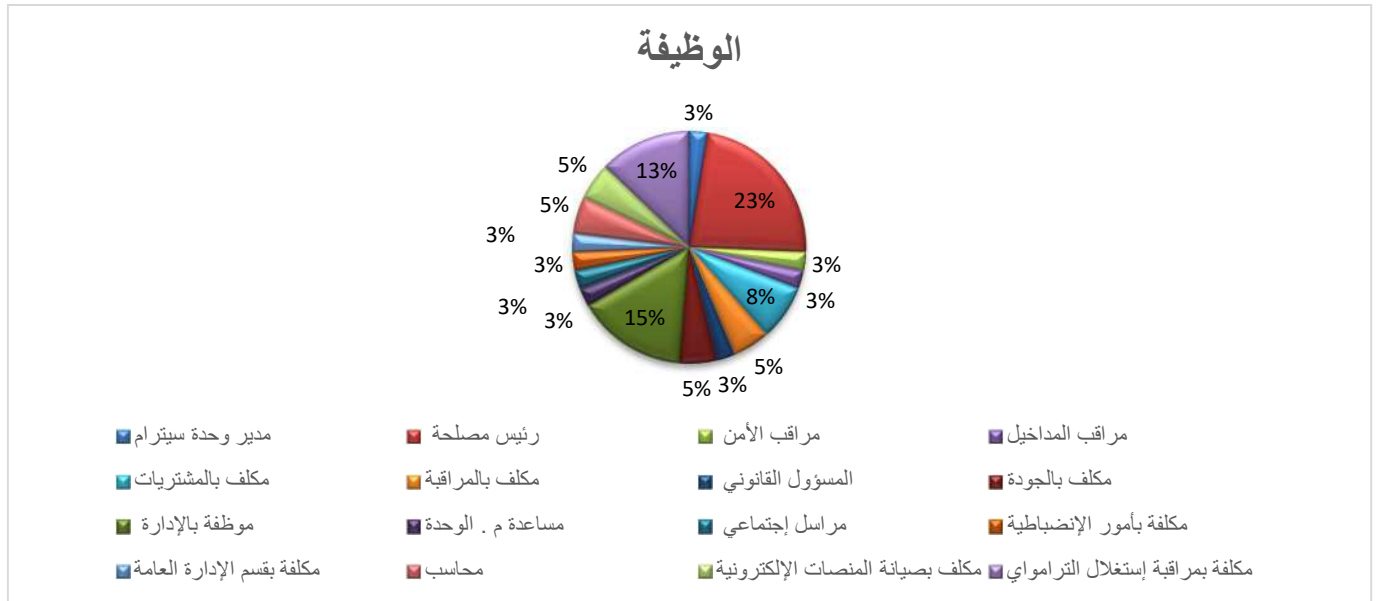
توضح النتائج المدونة في الجدول رقم (3) المستوى

التعليمي لدى العاملين بالمؤسسة حيث نرى أن أغلبهم جامعين بنسبة 62.5% و أقل منهم في النسبة أصحاب التكوين المهني بنسبة 32.5% ، ويدل هذا على أن مواكبة التطور التكنولوجي و تحديث الإدارة يتطلب مستوى علمي عالي وقدرة على التعامل مع الأجهزة الحديثة ، فمن متطلبات التعامل بالمنصات الإلكترونية توفر كفاءات تقنية واستحسان استعمال الحاسوب ، لأن التعامل بالمنصات الإلكترونية يحتاج إلى الحاسوب والعديد من الأجهزة الأخرى .

الجدول رقم (4) يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الوظيفة.

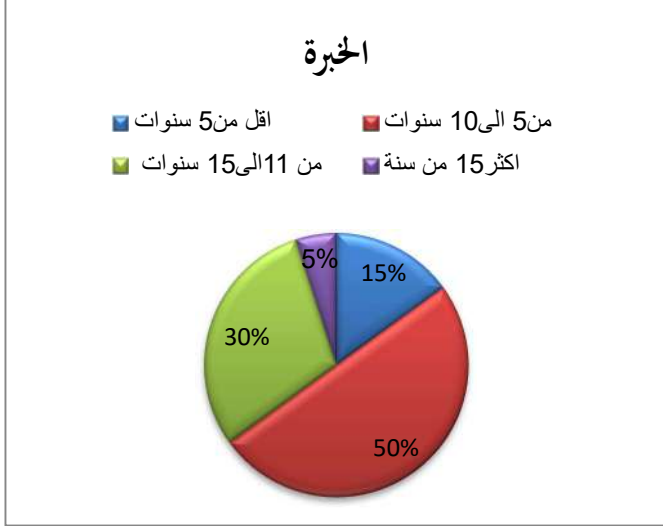
النسبة المئوية %	التكرار	الوظيفة
2.5%	1	مدير وحدة سيطرة
22.5%	9	رئيس مصلحة
2.5%	1	مراقب الأمن
2.5%	1	مراقب المداخل
7.5%	3	مكلف بالمشتريات
5%	2	مكلف بالمراقبة
2.5%	1	المسؤول القانوني
5%	2	مكلف بالجودة
15%	6	موظفة بالإدارة
2.5%	1	مساعدة م . الوحدة
2.5%	1	مراسل إجتماعي
2.5%	1	مكلفة بأمور الإنضباطية
2.5%	1	مكلفة بقسم الإدارة العامة
5%	2	محاسب
5%	2	مكلف بصيانة المنصات الإلكترونية
12.5%	5	مكلفة بمراقبة إستغلال الترامواي
100%	40	المجموع

الشكل رقم (4) يوضح توزيع العينة حسب متغير الوظيفة .



توضح بيانات الجدول رقم (4) منصب كل موظف بمؤسسة سيترام، كل منهم يشغل منصب خاص ويتم التنسيق فيما بينهم بالمنصات الالكترونية

الجدول رقم (5) يوضح توزيع العينة حسب متغير الخبرة . الشكل رقم (5) يوضح توزيع العينة حسب متغير الخبرة

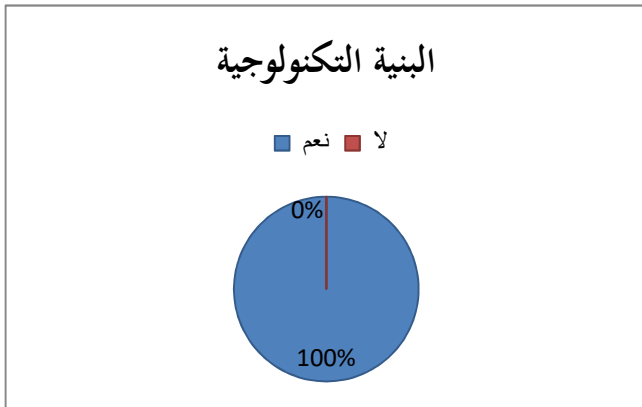


الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	20	50%
من 5 إلى 10 سنوات	15	37.5%
من 11 إلى 15 سنوات	3	7.5%
أكثر من 15 سنة	2	5%
المجموع	40	100%

يبين الجدول رقم (5) توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الخبرة ونلاحظ أن أغلبهم لديهم خبرة أقل من 5 سنوات وقدرت نسبتهم ب 50%، و نسبة 15% للآقل من 5 سنوات، و بنسبة 30% الذين لهم خبرة من 11 إلى 15 سنة، و أخيراً نسبة 5% للذين لهم خبرة أكثر من 15 سنة، وحسب تفسيرنا أن العاملين بمؤسسة سيترام خليط بين التخصص والحوصلة المعرفية، ويعني طريقة العمل من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة و الخبرة في العمل الإداري مما ينتج نوع من مزيج متبادل بين المعرفة والخبرات بين موظفي المؤسسة الأمر الذي سهل طريقة العمل.

❖ المحور الأول : أسباب التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الإلكترونية.

الجدول رقم (6) يبين آراء العاملين بمؤسسة سيترام حول وجود بنية تكنولوجية تؤهلها لإستعمال المنصات الإلكترونية.



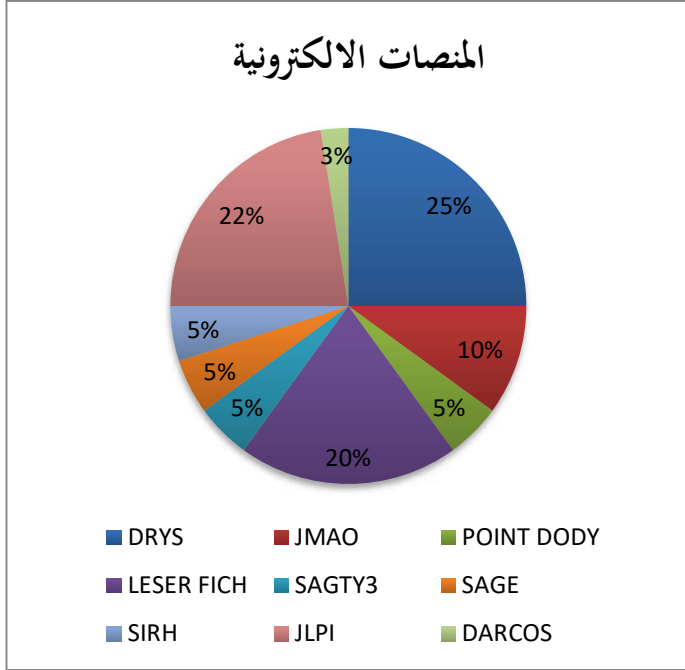
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	40	100%
لا	\	\
المجموع	40	100%

الشكل رقم (6) يبين آراء العاملين بمؤسسة سيترام

حول وجود بنية تكنولوجية تؤهلها لإستعمال المنصات الإلكترونية.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (6) أن هناك بنية تكنولوجية تؤهل مؤسسة سيترام للاعتماد على المنصات الإلكترونية في

تأدية العمل ، وحسب رأي أغلبية الموظفين أن مؤسسة سياترام لديها بنية تؤهلها لعمل بالمنصات ، وباعتبارها مؤسسة تحتاج إلى أداء أعمال وخطط محكمة من اجل تحقيق الأهداف المرجوة في العمل بالمنصات الالكترونية ، وحسب ملاحظتنا الميدانية وجدنا أنها تتضمن مستوى عالي من التنظيم على مستوى أعمالهم الإدارية .
الجدول رقم (7) يبين أهم المنصات الإلكترونية المستخدمة في مؤسسة سياترام.



المنصة الالكترونية	التكرار	النسبة المئوية %
DRYS	10	25%
JLPI	9	22.5%
JMAO	4	10%
POINT BODY	2	5%
LESER FICH	8	20%
SAGEY3	2	5%
DARCAS	1	2.5%
SAGE	2	5%
SIRH	2	5%
المجموع	40	100%

الشكل رقم (7) يوضح أهم المنصات الإلكترونية المستخدمة في مؤسسة سياترام.

يوضح الجدول رقم (7) أهم المنصات التي يستخدمها العاملين بمؤسسة سياترام حسب وظيفة كل فرد ، ونرى أن أغلبية الموظفين يستخدمون منصة (DRYS (DONT REPEAT YOUR SELF SYSTEM) ، وهي منصة لتسهيل التعاملات بين الموظفين والجمهور الخارجي للمؤسسة ، ويختلف استعمال هذه المنصة من موظف إلى آخر كل حسب رتبته واستعماله ، JLPI هي منصة تربط بين رؤساء المصالح وعمال الصيانة فمن خلال هذه يقوم احد رؤساء المصالح بمأخذ تذكرة تحتوى على نوع العطب الموجود على المستوى المصلحة ويتم إرسالها عن طريق هذه المنصة ويتم إصلاحها ، وكذلك منصة LESER FICH وهي تعتبر قاعدة بيانات المؤسسة سياترام وتحتوى على جميع المعلومات ويتم الدخول إليها في أي وقت ، وهي منصة تسهل عمل صيانة وإدارة جميع منصات المؤسسة عند حدوث عطل فيها ، SIRH وهي منصة لتسهيل التعامل والتواصل مع الضمان الاجتماعي ، أما المنصات الأخرى تستخدم كل حسب وظيفته .

الجدول رقم (8) يبين سبب التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الإلكترونية .

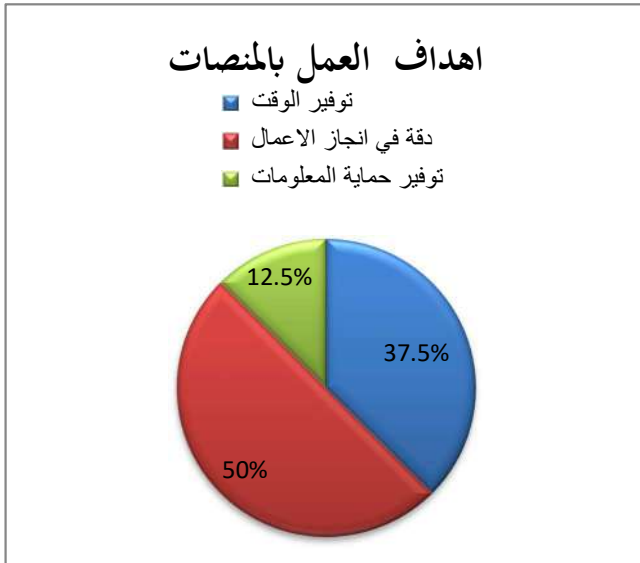


الأسباب	تكرار	النسبة المئوية %
مواكبة التطورات التكنولوجية	30	75%
تحديث الإدارة وهيكلتها	4	10%
أخرى اذكرها	6	15%
المجموع	40	100%

شكل رقم (8) يوضح أسباب التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الإلكترونية .

توضح البيانات رقم (8) أن من أسباب تحول المعاملات الإدارية من ورقية إلى إلكترونية سببين وهما مواكبة التطورات التكنولوجية بنسبة 75%، ونسبة 10% لتحديث الإدارة، ونسبة 15% أخرى تم ذكرها، وذلك من أجل اللحاق بركب الدول الغربية المتقدمة واستخدام الأجهزة الحديثة ، أما الأسباب الأخرى ألا وهي القضاء على البيروقراطية وقلّة التكلفة وسرعة إنجاز الأعمال .

الجدول رقم (9) يبين الهدف من إستعمال المنصات الإلكترونية في المعاملات الإدارية .



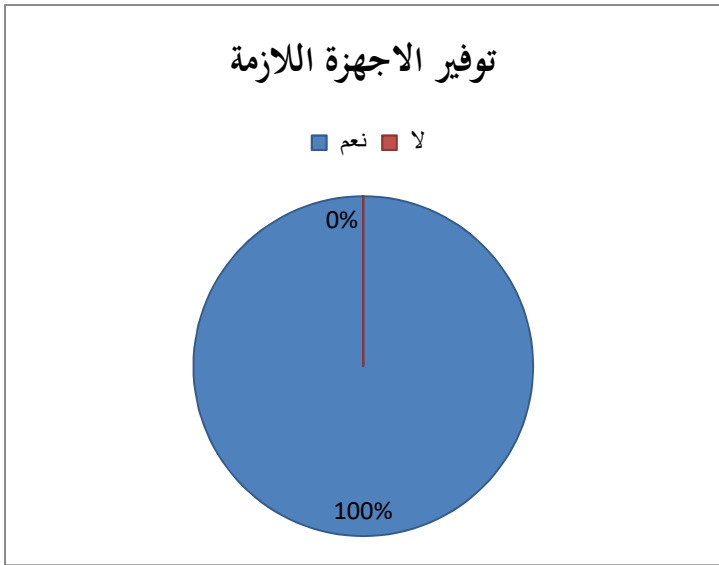
الأهداف	التكرار	النسبة المئوية %
توفير الوقت	15	37.5%
الدقة في إنجاز الأعمال	20	50%
توفير حماية للمعلومات	5	12.5%
المجموع	40	100%

شكل رقم (9) يوضح أهداف العمل بالمنصات الإلكترونية .

توضح بيانات الجدول رقم (9) أن من أهداف العمل بالمنصات الإلكترونية ،الدقة في إنجاز الأعمال وكانت بنسبة ب 50% بنسبة 37.5% توفير الوقت ، ويمكن أن نفسر الدقة في إنجاز الأعمال أن العمل بالأجهزة الحديثة يسهل العديد من الأعمال والهدف الثاني كان توفير الوقت وذلك من خلال الوصول إلى المعلومات في أي وقت عكس المعلومات المدونة ورقيا ، وهذا ما لاحظناه من خلال الدراسة الميدانية .

❖ المحور الثاني : متطلبات تطبيق المنصات الإلكترونية في مؤسسة سيترام بولاية ورقلة .

الجدول رقم (10) يبين توفر الأجهزة اللازمة في المؤسسة لأداء المهام بالوسائل التكنولوجية .

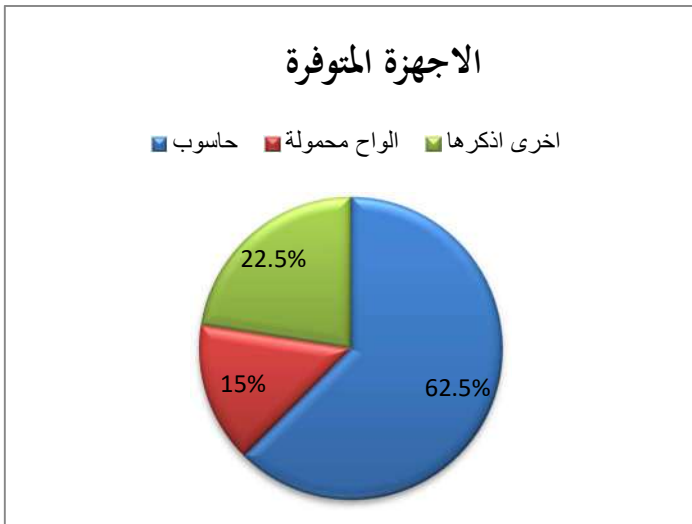


الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	40	100%
لا	\	\
المجموع	40	100%

الشكل رقم (10) يوضح نسبة توفير الأجهزة اللازمة لأداء المهام الإدارية بالمنصات الإلكترونية.

نلاحظ من خلال بيانات الجدول الواضح أعلاه أن مؤسسة سيترام بولاية ورقلة توفر الأجهزة و البرامج اللازمة لتسهيل المعاملات الإدارية ، وتعتبر هذه الأجهزة من متطلبات تطبيق المنصات الإلكترونية.

الجدول رقم (11) يبين أنواع الأجهزة المتوفرة في مؤسسة سيترام .



الأجهزة المتوفرة	التكرار	النسبة المئوية %
الحاسوب	25	62.5%
ألواح محمولة	6	15%
أخرى اذكرها	9	22.5%
المجموع	40	100%

شكل رقم (11) يوضح أنواع الأجهزة المتوفرة في مؤسسة سياترام.

بين الجدول الموضح أعلاه أن نسبة إجابات المبحوثين حول أنواع الأجهزة المتوفرة في المؤسسة ، فنجد النسبة الأعلى عند جهاز الحاسوب والمقدرة ب 62.5% ثم الهواتف المحمولة والمقدرة ب 22.5% ويمكننا أن نفسر هذا بان العمل الإداري بالمنصات الالكترونية يستلزم استعمال الحاسوب .

الجدول رقم (12) يبين إمكانية توفير مؤسسة سياترام الأجهزة على كافة المستويات .

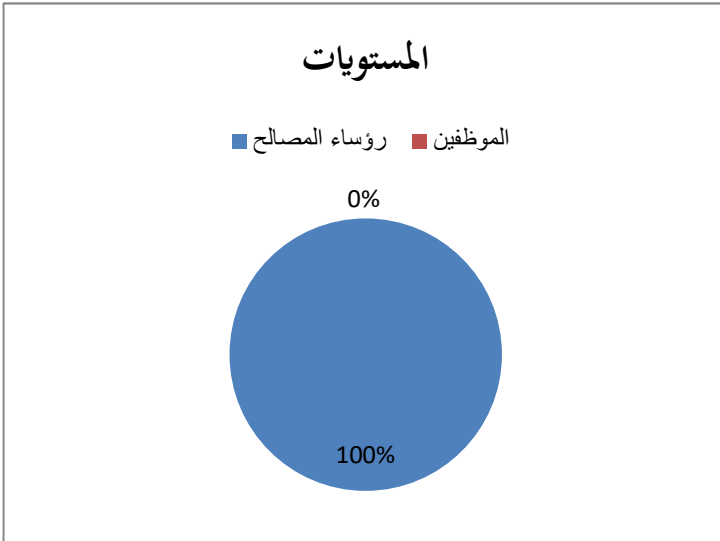


النسبة المئوية %	التكرار	الإجابة
\	\	نعم
100%	40	لا
100%	40	المجموع

شكل رقم (12) يوضح توزيع العينة حسب متغير توفير الأجهزة على كافة المستويات .

يوضح لنا الجدول الموضح أعلاه أن جميع العينات اجمعوا على أن الأجهزة متوفرة على مستوى رؤساء المصالح ، أي أن الأجهزة الحديثة متوفرة على المستويات الإدارية فقط .

الجدول رقم (13) يبين إمكانية توفير الأجهزة على مستوى رؤساء المصالح و الموظفين.

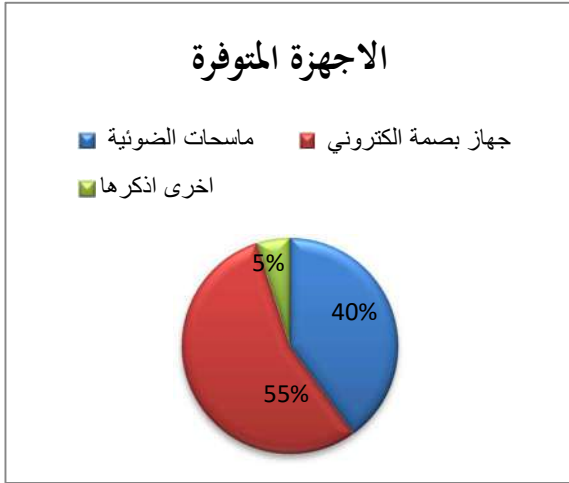


النسبة المئوية %	التكرار	المستويات
100%	40	رؤساء المصالح
\	\	الموظفين
100%	40	المجموع

الشكل رقم (13) يبين إمكانية توفير الأجهزة على مستوى رؤساء المصالح و الموظفين.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) أن اغلب الإجابات اتفقت على أن الحاسوب يتوفر على مستوى رؤساء المصالح ، ومن خلال ملاحظتنا الميدانية وجدنا أن الحاسوب يتوفر على مستوى رؤساء المصالح وبعض الموظفين ألا وهم مساعدي رؤساء المصالح ، مع وجود حاسب محمول لحالة الطوارئ في حالة تعطل احد الأجهزة .

الجدول رقم (14) يبين الأجهزة المتوفرة داخل مؤسسة سياترام بولاية ورقلة .

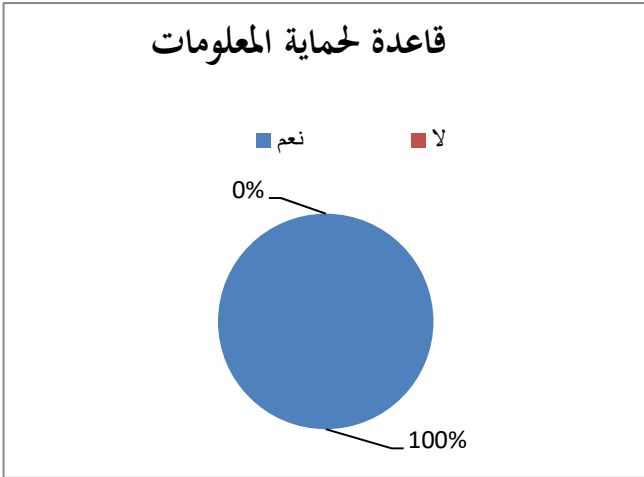


النسبة المئوية %	التكرار	الأجهزة المتوفرة
40%	16	ماسحات ضوئية
55%	22	جهاز بصمة إلكتروني
5%	2	أخرى اذكرها
100%	40	المجموع

الشكل رقم (14) يوضح توزيع العينة حسب متغير الأجهزة المتوفرة في المؤسسة .

يبين لنا الجدول رقم (14) الأجهزة المتوفرة بالمؤسسة ، نسبة 55% جهاز بصمة إلكتروني، نسبة 40% ماسحات ضوئية، 5% أجهزة أخرى، إذ نجد أن أغلبية الأجهزة الخاصة بالإدارة الإلكترونية متوفرة ، و نلاحظ من خلال إجابة مجتمع الدراسة إذ انه يعد دليل على وجود بنية تكنولوجية تؤهل المؤسسة لمواكبة التطورات ، ومن خلال الملاحظة الميدانية التي قمنا بها وجدنا أنها توفر جميع الأجهزة من ماسحات ضوئية وطابعات وجهاز بصمة إلكتروني ، وكاميرات مراقبة ، وحواسيب محمولة إحتياطية .

الجدول رقم (15) يوضح وجود قاعدة لحماية البيانات بالمؤسسة .

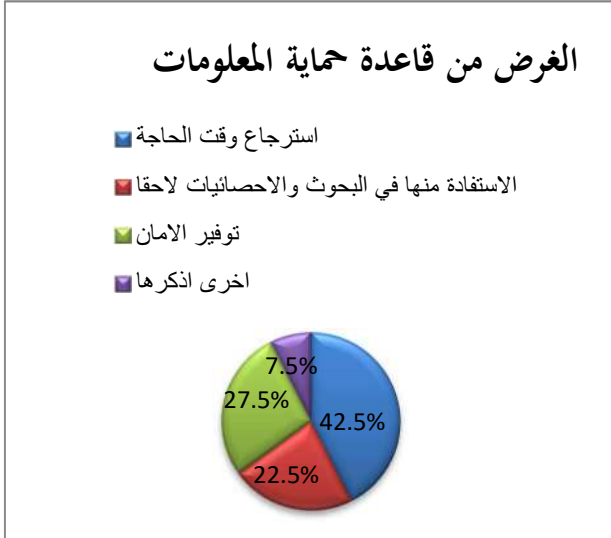


النسبة المئوية %	التكرار	الإجابة
100%	40	نعم
\	\	لا
100%	40	المجموع

الشكل رقم (15) يوضح توزيع العينة حسب متغير وجود قاعدة لحماية المعلومات بالمؤسسة .

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مجتمع الدراسة قد اجمعوا على أن مؤسسة سياترام تملك قاعدة لحماية المعلومات حيث قدرت النسبة ب 100% في حين انعدمت عند المبحوثين الذين يرون العكس ، ويمكن أن نفسر امتلاك المؤسسة قاعدة لحماية المعلومات من اجل سلامتها ومنع الدخول إليها ، وهذا مذكرته لنا رئيسة مصلحة الاتصالات « أن قاعدة المعلومات تحمل كلمة سر ولا يمكن الدخول إليها إلا من خلال جهاز احد العاملين بالمؤسسة ، مع وجود أنظمة للحماية من مختلف

الفيروسات»، وقد لاحظنا من خلال دراستنا الميدانية بالمؤسسة أن الموظفين الإداريين بالمؤسسة هم فقط من يمكنهم الدخول إليها من خلال الحاسوب وكلمة السر
الجدول رقم (16) يبين الغرض من إمتلاك المؤسسة قاعدة لحماية البيانات .

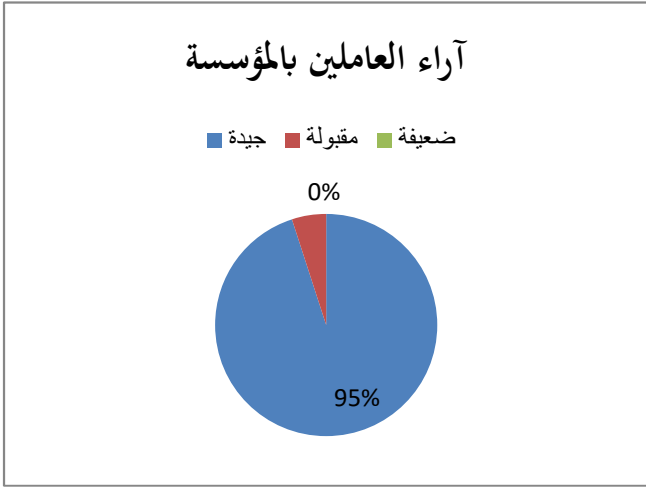


الغرض	التكرار	النسبة المئوية %
إسترجاع وقت الحاجة	17	42.5%
الاستفادة منها لاحقاً في البحوث والإحصائيات	9	22.5%
توفير الأمان	11	27.5%
أخرى اذكرها	3	7.5%
المجموع	40	100%

شكل رقم (16) يوضح توزيع العينة حسب متغير الغرض من قاعدة لحماية المعلومات .

يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية مجتمع الدراسة والذي قدر ب 42.5% كانت إجابتهم الغرض من قاعدة لحماية المعلومات هو الاسترجاع وقت الحاجة ، وبعدها بنسبة قدرت ب 27.5% كانت إجابتهم أن الغرض من قاعدة حماية المعلومات هو توفير الأمان ، وبعدها بنسبة قدرت ب 22.5% هم الذين أجابوا بالاستفادة منها لاحقاً في الإحصائيات والبحوث وهذا ما لاحظناه من خلال الدراسة الميدانية من خلال اطلاعنا على الإحصائيات الناتجة خلال الأعوام السابقة من استخدام المنصات الإلكترونية ، ونسبة ضئيلة كانت إجابتهم أن الغرض من قاعدة لحماية المعلومات من اجل استعمالها بين كافة المصالح .

الجدول رقم (17) بين آراء العاملين بالمؤسسة في طريقة العمل بالمنصات الإلكترونية .



النسبة المئوية %	التكرار	الآراء
95%	38	جيدة
5%	2	مقبولة
\	\	ضعيفة
100%	40	المجموع

الشكل رقم (17) يوضح توزيع العينة حسب متغير آراء العاملين بالمؤسسة في طريقة العمل بالمنصات الإلكترونية. نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه رأي العاملين بالمؤسسة في طريقة العمل بالمنصات الإلكترونية وكانت أغلبية الإجابة المقدرة ب 95% أنها جيدة والنسبة الضئيلة المقدرة ب 5% أنها مقبولة ، ويمكننا أن نفسر ذلك من خلال أن العمل بالمنصات الإلكترونية سريع ودقيق في إنجاز الأعمال في أي وقت و أي مكان وخصوصا في ظل جائحة كورونا .

❖ المحور الثالث : تأثير التعامل بالمنصات الإلكترونية على الأداء الوظيفي .

الجدول رقم (18) يوضح المراسلات التي تعتمد عليها مؤسسة سيراتام .



النسبة المئوية %	التكرار	المراسلات
37.5%	15	خارجية
\	\	داخلية
62.5%	25	كلاهما
100%	40	المجموع

شكل رقم (18) يوضح المراسلات التي تعتمد عليها مؤسسة سيراتام .

يوضح الجدول الموضح أعلاه أن 62.5% من مجتمع الدراسة اختاروا أن المؤسسة تعتمد على المراسلات الداخلية والخارجية ، فيما يرى 37.5% إن المراسلات التي تعتمد عليها المؤسسة هي مراسلات داخلية فقط ، حيث انعدمت النسبة عند المستوى الخارجي ، فمن خلال هذا نستنتج أن المؤسسة تعتمد على المراسلات الداخلية والخارجية ، وتكون مع العاملين داخل المؤسسة وزبائن المؤسسة على وجه الخصوص الذين يطرحون التساؤلات والاستفسارات ، يقدمون شكوى أو شكر.... ، وهذا يسهل الأمر على الطرفين .

الجدول رقم (19) يبين المعاملات التي تتم من خلال نظام INTRANET.



النسبة المئوية %	التكرار	المعاملات
40%	16	التقارير
50%	20	التعليمات
10%	4	أخرى اذكرها
100%	40	المجموع

الشكل رقم (19) يوضح المعاملات التي تتم من خلال نظام INTRANET.

نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه أن أغلب العينة يرون أن التقارير من أكثر المعاملات التي تقوم بها المؤسسة بنسبة 50% من خلال نظام INTRANET، و تليها التعليمات حيث هي من بين المعاملات التي تقوم بها المؤسسة من خلال نظام INTRANET بنسبة 40%، وفي النسبة الأخيرة يرون أن أغلب الوظائف اليومية تعتمد على نظام INTRANET، لكن التقارير أكثر من غيرها وذلك كونها تجمع العديد من المعلومات حول موضوع معين، حيث يمكن للتقارير أن تصف مثلا سير عمل معين أو مشروع في طور الانجاز أو مكتمل، وحسب ملاحظتنا الميدانية التي قمنا بها في المؤسسة أن أغلب التقارير تكون عبر منصة DRYS، ويبقى التقرير انعكاسا لمدة تطبيق العمل الخاصة بأي مشروع، وتعتمد المؤسسة بنسبة كبيرة على تقارير، كونها شركة مراقبة واستغلال وصيانة الترامواي في الجزائر.

الجدول رقم (20) يوضح المعاملات التي تقوم بها المؤسسة من خلال نظام EXTRANET.

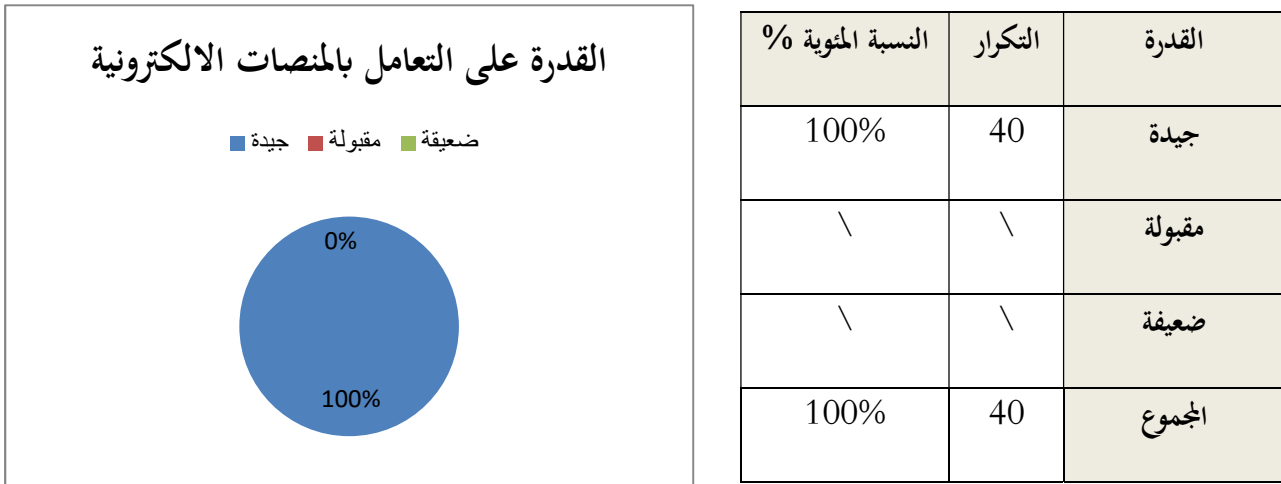


النسبة المئوية %	التكرار	المعاملات
\	\	العملاء
60%	24	الفروع الأخرى
40%	16	المؤسسات الأخرى
100%	40	المجموع

الشكل رقم (20) يوضح المعاملات التي تقوم بها المؤسسة من خلال نظام EXTRANET .

يوضح لنا الجدول أعلاه نسبة من عينة الدراسة الذين أجابوا بأن التعامل عن طريق نظام يكون مع فروع أخرى للمؤسسة وقدرت ب 60% ، و تليها فئة الذين يرون أن المؤسسة تتعامل EXTRANET وقدرت ب 40% ، نستنتج من خلال هذا أن EXTRANET مع المؤسسات الأخرى (الموردين) من خلال نظام مؤسسة سيتزام تتعامل مع فروعها الأخرى بدرجة كبيرة مثل فرع قسنطينة ، سيدي بلعباس ، سطيف، من خلال المراسلات بنظام EXTRANET ، وكذلك تتعامل مع المؤسسات الأخرى لوجود العديد من الخدمات والمشاريع المشتركة بينهم .

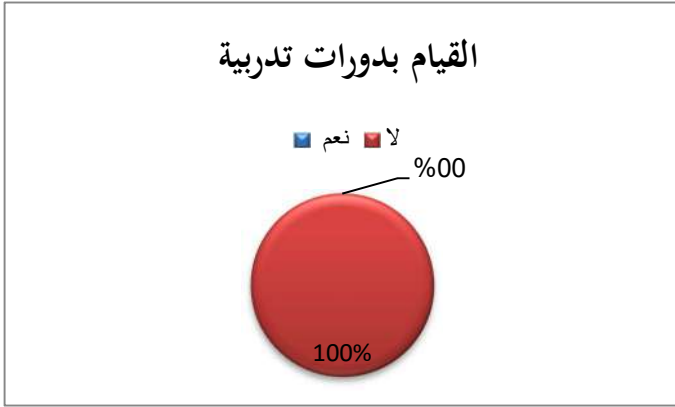
الجدول رقم (21) يبين قدرة الموظفين داخل المؤسسة بالتعامل بالمنصات الالكترونية.



الشكل رقم (21) يبين قدرة الموظفين داخل المؤسسة بالتعامل بالمنصات الالكترونية .

تبين النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن اغلب العاملين بالمؤسسة لديهم القدرة الجيدة للتعامل بالمنصات الإلكترونية بنسبة 100% ، وهذا راجع لان اغلب العاملين بالمؤسسة متحصلين على مستوى علمي عالي وخرجي الجامعات الجزائرية ، وبالإضافة إلى وجود الكوادر البشرية المخصصة للتعامل بالمنصات الإلكترونية ألا وهو مهندس الإعلام الآلي ، وهذا ما لاحظناه من خلال الدراسة الميدانية ، وهي الطريقة الجيدة لاستخدامهم الحاسوب ، ويرجع هذا إلى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي التي قامت بإدراج مقياس الإعلام الآلي في مختلف التخصصات .

الجدول رقم (22) يوضح حرص مؤسسة سيترام على تدريب الموظفين.



الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	\	\
لا	40	100%
المجموع	40	100%

شكل رقم (22) يوضح حرص مؤسسة سيترام على القيام بدورات تدريبية للعاملين .

توضح معطيات الجدول أن معظم عينة الدراسة لم يتلقوا دورات تدريبية في مجال التعامل بالمنصات الإلكترونية ، لكن حسب ما أكدته لنا رئيسة مصلحة الاتصالات أنهم قاموا بورشات عمل فيما بينهم لتطوير مهاراتهم ، لان اغلبهم من خرجي الجامعات الجزائرية ولديهم خبرة في مجال الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم (23) يوضح النتائج الإستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسة في إدارة الأعمال من خلال المنصات الإلكترونية.

النسبة المئوية %	التكرار	النتائج
\	\	تخفيف ضغط الأعمال وتنظيم المسؤوليات
30%	12	القيام بالأعمال بشكل منظم وسلس
60%	24	إتاحة وصول أسهل للمعلومات من خلال المنصات الإلكترونية
10 %	4	أخرى اذكرها
100%	40	المجموع



الشكل رقم (23) يوضح نتائج الإستراتيجية المعتمدة من طرف مؤسسة سيطرام في إدارة الأعمال بالمنصات الإلكترونية. نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه أن أكثر نسبة من عينة الدراسة أجابت من أن نتائج الإستراتيجية المعتمدة في التعامل بالمنصات الإلكترونية في إدارة الأعمال هي إتاحة وصول أسهل للمعلومات عن طريق المنصات الإلكترونية وقدرت ب60% ، وتليها مباشرة العمل بشكل منتظم وسلس حيث قدرت نسبتها ب 30%، وكانت إجابة البقية من مجتمع الدراسة أن من نتائج هذه الإستراتيجية المعتمدة ربح الوقت والأرشفة الإلكترونية وكذا إبقاء العمال في اتصال مع كل ما هو جديد في المؤسسة حتى في وجود عطل ، ونستنتج من خلال هذا أن نتائج الإستراتيجية المتبعة كلها ايجابية ، وكذلك لان طبيعة العمل الإداري لا تحتاج إلى كثير من الأجهزة و إنما تحتاج إلى إستراتيجية ناجحة .

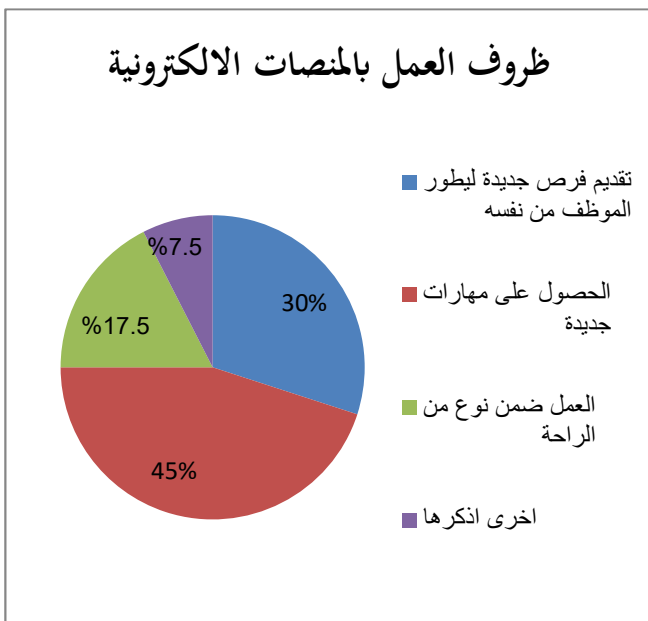
الجدول رقم (24) يوضح إمكانية تطابق ظروف العمل بالمعاملات الورقية و الإلكترونية .



الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	\	\
لا	40	100%
المجموع	40	100%

الشكل رقم (24) يوضح إمكانية تطابق ظروف العمل بالمعاملات الورقية و الإلكترونية. يوضح الجدول الموجود أن عينة الدراسة اجمعوا على انه لا يوجد تطابق بين ظروف العمل بالمعاملات الإلكترونية والمعاملات الورقية وكانت بنسبة 100% .

الجدول رقم (25) يبين ظروف العمل بالمنصات الإلكترونية.



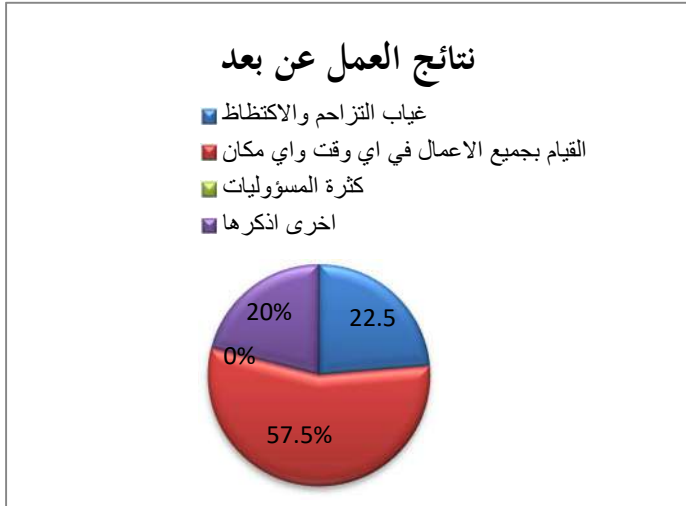
الظروف	التكرار	النسبة المئوية %
تقديم فرص جديدة ليطور الموظف من نفسه	12	30%
الحصول على مهارات جديدة	8	45%
العمل ضمن نوع من الراحة	18	17.5%
أخرى اذكرها	3	7.5%
المجموع	40	100%

الشكل رقم (25) يوضح ظروف العمل بالمنصات الإلكترونية.

يوضح لنا الجدول الموضح أعلاه النسب التالية 30%تقديم فرص جديدة و 45% الحصول على مهارات جديدة ، و 17.5% العمل ضمن نوع من الراحة ، و أخيرا 7.5% ظروف أخرى تم ذكرها ، حيث أن نسبة كبيرة من المجتمع يرون أن التعامل بالمنصات الإلكترونية يمكن من الحصول على مهارات جديدة ، و فئة التي تليها من مجتمع الدراسة يرون بأن ظروف العمل بهذا النظام يقدم فرص جديدة ليطور الموظف من نفسه وحيث أجابت نسبة من مجتمع الدراسة أن التعامل بالمنصات الإلكترونية يخلق العمل ضمن نوع من الراحة ، وفي الأخير نسبة من المبحوثين يرون أن ظروف العمل بالمنصات الإلكترونية لكسب الوقت وتقليل من الأخطاء ، وهذا ما أكدته لنا رئيسة مصلحة الاتصالات من خلال المقابلة : «دور المنصات هو تسهيل العمل ، ودائما ما يكون العمل بها في الإيجاب وذلك لتوفير الوقت وتقليل الجهد فهي تساعد كثيرا ، لدينا منصة DRYS و التي هي اختصار ل « Don't repeat your self-system » ، المنصات تساعد في العمل ولا يتعب الموظف كثيرا على عكس العمل بالمعاملات الورقية فالمنصات تساهم في نجاعة العمل و بنقرة واحدة تقوم بانجاز أعمالك»¹

الجدول رقم (26) يوضح آراء العاملين في المؤسسة بنظام العمل عن بعد .

النسبة المئوية %	تكرار	النتائج
22.5%	9	غياب التزامم والالتفاظ
\	\	كثرة المسؤوليات
57.5%	23	القيام بجميع الأعمال في أي وقت و أي مكان
20%	15	أخرى اذكرها
100%	40	المجموع

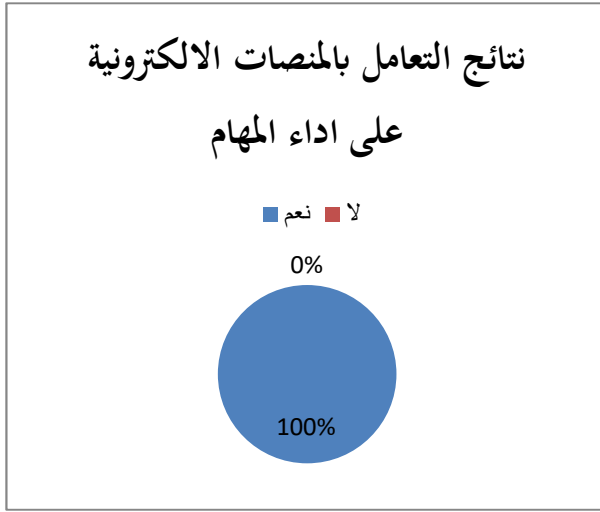


الشكل رقم (26) يوضح آراء العاملين في المؤسسة بنظام العمل عن بعد .

يوضح لنا الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من العينة قدرت ب57.5% يرون أن من نتائج العمل عن بعد القيام بجميع الأعمال في أي وقت و أي مكان ، و بعض من المبحوثين الذين يرون أن من نتائج العمل عن بعد غياب الالتفاظ والتزامم و قدرت ب22.5% وأخيرا نسبة من العينة الذي يرون أن من نتائج العمل عن بعد تطوير وسائل الاتصال ، واستحداث الإدارة عن طريق رقمتتها ومنع حدوث المناوشات وكذلك القضاء على البيروقراطية الناتجة عن المشكلات الإدارية ، وزيادة الشفافية في العمل والقضاء على الفساد الإداري .

سمية زريقي ، رئيسة مصلحة الاتصالات ، دور المنصات الإلكترونية في ادارة المؤسسات الجزائرية ، مؤسسة سيترام بولاية ورقلة ، يوم 1 2022\04\3 (مقابلة شخصية)

الجدول رقم (27) يوضح إستخدام المنصات الإلكترونية يعود بالإيجاب على أداء المهام .



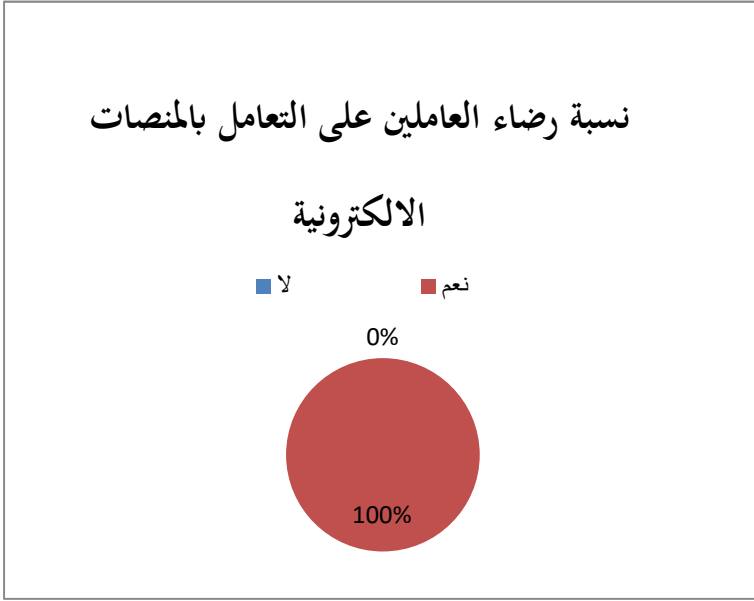
النسبة المئوية %	التكرار	الإجابة
100%	40	نعم
\	\	لا
100%	40	المجموع

الشكل رقم (27) يوضح إستخدام المنصات الإلكترونية يعود بالإيجاب على أداء المهام .

يوضح لنا الجدول أعلاه أن مجتمع الدراسة اجمعوا على أن تطبيق المنصات الالكترونية في تعاملات الإدارية يعود بالإيجاب على تأدية المهام بنسبة 100% ، وهذا ما أكدته لنا رئيسة قسم الاتصالات من خلال المقابلة « إن التعامل بالمنصات الالكترونية يساهم في زيادة مرودية الموظفين من خلال مستوى الخدمات المقدمة عن طريق التعامل بالمنصات الإلكترونية »¹ ، وما نؤكد أنه نحن من خلال الملاحظة الميدانية التي قمنا بها ، انه يمكن للموظف مراجعة العمل الذي يقوم به في أي وقت وتصحيحه إن وجد خطأ.

¹ سمية زريقي، رئيسة مصلحة الاتصالات ، دور المنصات الإلكترونية في إدارة المؤسسات الجزائرية ، مؤسسة سيترام بولاية ورقلة ، يوم 2022\04\3 (مقابلة شخصية)

الجدول رقم (28) يوضح نسبة رضا الموظفين على التعامل بالمنصات الإلكترونية.



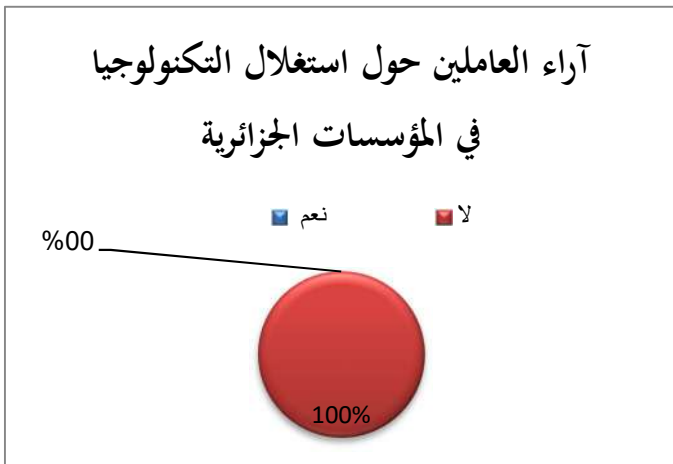
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	40	100%
لا	\	\
المجموع	40	100%

الشكل رقم (28) يوضح نسبة رضا العاملين على التعامل بالمنصات الإلكترونية.

يتضح لنا من خلال الجدول الموضح أعلاه أن مجتمع الدراسة اجمعوا على رضاهم بالتعامل بالمنصات الإلكترونية في العمل الإداري بنسبة 100% ، ويمكن أن نفسر هذا بان رضا الموظفين على التعامل بالمنصات الإلكترونية كونها تساهم في استقلالية الوظائف وتكاملها و ندعم هذا التفسير من خلال ما قدمه لنا رئيس مصلحة صيانة المنصات الإلكترونية « أن التعامل بالمنصات الإلكترونية يزيد من استقلالية الوظائف كون هذا راجع لعصرنة المؤسسة فمن خلال المنصات الإلكترونية يكون تقسيم العمل منظم ولا يحدث تداخل في المهام ، ولا يقع أي ضغط على موظف ما «وهذا ما لاحظناه من خلال الدراسة الميدانية أن المنصات الإلكترونية تسهل العمل والتكامل بين الوظائف .

❖ المحور الرابع : أهم العوائق التي تقف في وجه تطبيق المنصات الإلكترونية بمؤسسة سيترام ورقلة.

الجدول رقم (29) يوضح آراء عاملين مؤسسة سيترام حول الإستغلال الأمثل للتكنولوجيا في المؤسسات الجزائرية.



الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	\	\
لا	40	100%
المجموع	40	100%

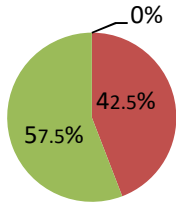
شكل رقم (29) يوضح آراء عاملين مؤسسة سيترام حول الإستغلال الأمثل للتكنولوجيا في المؤسسات الجزائرية.

نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه آراء العاملين بمؤسسة سيترام بولاية ورقلة وقد اجمعوا أن المؤسسات الجزائرية لا تستغل التكنولوجيا بشكل امثل بنسبة 100% ، وهذا ما أكدته لنا رئيس مصلحة المشتريات «أن من أهم المعوقات التي توجهنا هي أن اغلب المؤسسات الجزائرية لا تستخدم المنصات الالكترونية في تعاملاتها الإدارية مما يدفعنا إلى التعامل ورقيا في اغلب الحالات» (1) ، وما نؤكدته نحن من خلال الملاحظة الميدانية التي قمنا بها أن غلب المؤسسات عندما يتم مراسلتهم عبر البريد الالكتروني فقط لا يتم الرد عليهم مما يدفعهم إلى مراسلتهم ورقيا .
الجدول رقم (30) يوضح أسباب عدم إستغلال المؤسسات الجزائرية للتكنولوجيا بشكل أمثل .

اسباب عدم استغلال التكنولوجيا من طرف

المؤسسات الجزائرية

■ اخرى اذكرها ■ التعود على روتين الادارة التقليدية ■ غياب دورات تدريبية

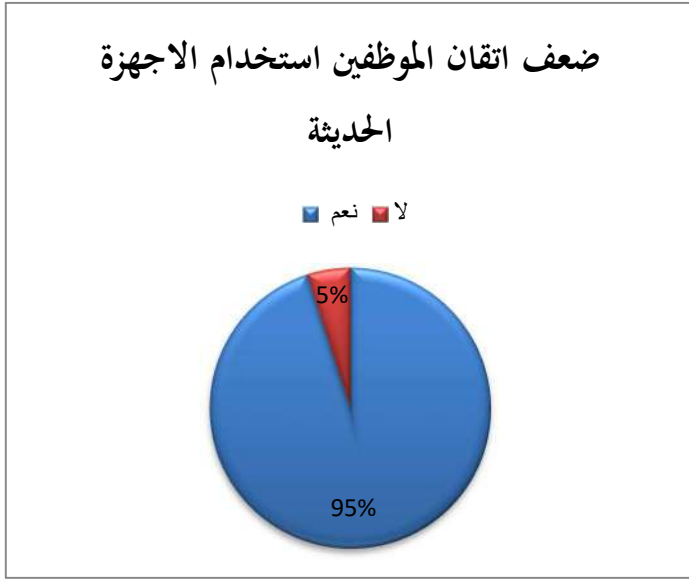


الأسباب	التكرار	النسبة المئوية %
غياب الدورات التدريبية	\	\
التعود على روتين نظام الإدارة التقليدية	17	42.5%
أخرى اذكرها	23	57.5%
المجموع	40	100%

الشكل رقم (30) يوضح أسباب عدم إستغلال المؤسسات الجزائرية للتكنولوجيا بشكل أمثل .

يوضح الجدول الموضح أعلاه أن اغلب نسبة من عينة الدراسة يرون أن الأسباب تختلف ونذكر منها التدفق الضعيف في شبكة الانترنت ، والتكاليف الباهظة للصيانة وكذا الأدوات اللازمة لتطبيق المنصات الالكترونية التي قدرت ب 57.5%، حيث ترى فئة من عينة الدراسة أن من أسباب ضعف تطبيق المنصات الالكترونية هو التعود على روتين نظام الإدارة التقليدية وعدم اقتناع الموظفين بالتعامل بالأجهزة الحديثة إذ قدرت ب 42.5%، ونستنتج من خلال هذه المعطيات أن من أسباب عدم استغلال المؤسسات الجزائرية للتكنولوجيا بشكل امثل عائد إلى ضعف تدفق شبكة الانترنت ، فمن خلال الملاحظة الميدانية التي قمنا بها لاحظنا أن التعامل بالمنصات الالكترونية يمر عبر مراحل انجاز مختلفة أولا تدوين المعلومات ، ثانيا مراجعة المعلومات ، ثالثا المصادقة عليها ، ففي الأخير تعتمد هذه العملية بشكل أساسي على شبكة الانترنت والحاسوب .

الجدول رقم (31) يوضح أسباب ضعف إتقان الموظفين لأساليب التعامل مع المنصات الإلكترونية.



الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	38	95%
لا	2	5%
المجموع	40	100%

شكل رقم (31) يوضح أسباب ضعف إتقان الموظفين لأساليب التعامل مع المنصات الإلكترونية.

يوضح الجدول أعلاه من أجابوا بنعم بنسبة 95%، ونسبة 5% أجابوا ل لا ، إذ أن إجابة اغلب مجتمع الدراسة بان ضعف إتقان الموظفين لاستخدام الأجهزة الحديثة يساهم في عدم تطبيق المنصات الالكترونية وترى فئة ضئيلة من العينة أن عدم إتقان الموظفين لاستخدام الأجهزة الحديثة لا يعد سببا رئيسا في عدم تطبيق المنصات الإلكترونية لأنه يمكن لأي مؤسسة أن تقوم بدورات تدريبية أو ورشات عمل تساعدهم على إتقان استخدام المنصات الإلكترونية.

الجدول رقم (32) يبين العوامل ضعف تطبيق المنصات الإلكترونية.

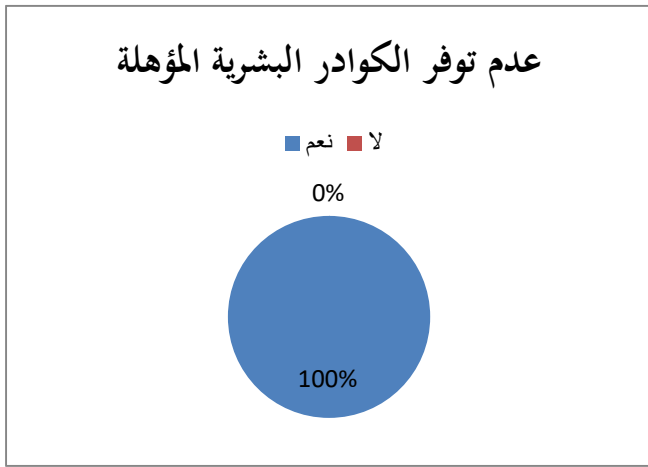


العوامل	التكرار	النسبة المئوية %
نقص الإمكانيات اللازمة لتطبيق المنصات الإلكترونية	20	50%
ضعف مهارات اللغة الأجنبية عند بعض الموظفين	2	5%
صعوبة لغة برمجيات المنصات الإلكترونية	3	7.5%
أخرى اذكرها	15	37.5%
المجموع	40	100%

شكل رقم (32) يوضح عوامل ضعف تطبيق المنصات الإلكترونية.

يوضح الجدول الموضح أعلاه، نسبة 50% لنقص الإمكانيات لتطبيق المنصات الإلكترونية، و 38% لعوامل أخرى تم ذكرها و 7% لصعوبة لغة البرمجيات و أخيرا نسبة 5% لضعف مهارات اللغة الأجنبية ، إذ أن نسبة من مجتمع الدراسة قد اجمعوا على أن نقص الإمكانيات اللازمة لتطبيق المنصات الإلكترونية من عوامل ضعف تطبيق المنصات الإلكترونية ، حيث ترى فئة أخرى من عينة الدراسة أن من عوامل ضعف تطبيق المنصات الإلكترونية عدم وجود موظفين مختصين في المجال ، وقلة المؤسسات المستخدمة لمنصات الإلكترونية يعد كذلك من عوامل ضعف تطبيق المنصات الإلكترونية ، وترى الفئة التي تليها أن صعوبة لغة البرمجيات كذلك من عوامل ضعف تطبيق المنصات الإلكترونية ، ونسبة ضئيلة أجابت أن ضعف مهارات اللغة الأجنبية لدى بعض الموظفين تعد من عوامل ضعف تطبيق المنصات الإلكترونية.

الجدول رقم (33) يوضح معيقات تطبيق المنصات الإلكترونية عدم توفر الكوادر البشرية المؤهلة .

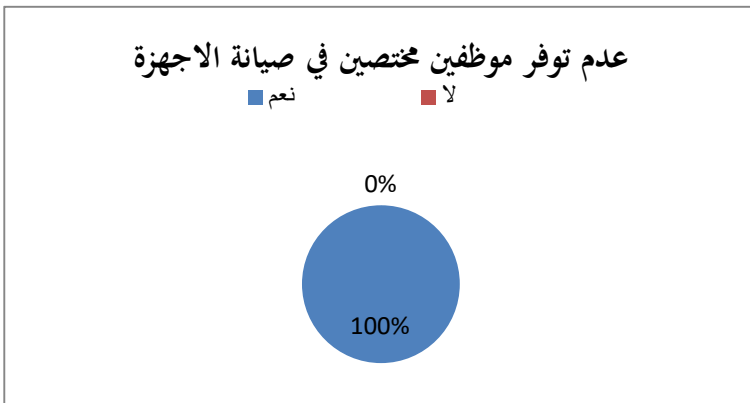


الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	40	100%
لا	\	\
المجموع	40	100%

الشكل رقم (33) يوضح معيقات تطبيق المنصات الإلكترونية عدم توفر كوادر بشرية مؤهلة .

يوضح الجدول أعلاه أن عدم توفر الكوادر البشرية يعد عائقا لتطبيق المنصات الإلكترونية وقد اجمع على ذلك عمال مؤسسة سيترام بنسبة 100%.

الجدول رقم (34) يوضح أن من معيقات تطبيق المنصات الإلكترونية عدم توفر مختصين في صيانة الأجهزة .



الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	40	100%
لا	\	\
المجموع	40	100%

الشكل رقم (34) يوضح من معيقات تطبيق المنصات الإلكترونية عدم توفر مختصين في صيانة الأجهزة

يوضح الجدول أعلاه أن عدم توفر موظفين مختصين في صيانة الأجهزة يعد عائقا لتطبيق المنصات الإلكترونية وقد اجمع على ذلك عمال مؤسسة سيترام بنسبة 100%.

صدق وثبات الفرضيات :

• **الفرضية الأولى:** تم تأكيد الفرضية "تساعد المنصات الإلكترونية في ربح الوقت في المعاملات الإدارية أحسن من المعاملات الورقية" دليل ذلك:

. من أهداف العمل بالمنصات الإلكترونية دقة في إنجاز العمل بنسبة 50% و ربح الوقت بنسبة 37.5%.
. من نتائج الإستراتيجية المنصات الإلكترونية إتاحة الوصول إلى المعلومات بطريقة أسهل ب 60% و ربح الوقت ب.10%
• **الفرضية الثانية:** تم تأكيد الفرضية "تساهم المنصات الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في شركة سيترام" ودليل ذلك:
. من نتائج تطبيق إستراتيجية إدارة الأعمال من خلال المنصات الإلكترونية إتاحة الوصول للمعلومات عن طريق المنصات الإلكترونية بنسبة 60%، القيام بالأعمال بشكل منتظم وسلس بنسبة 30%، و ربح الوقت بنسبة 10%.
. من نتائج ظروف العمل بالمنصات الإلكترونية تقديم فرص جديدة ليطور الموظف من نفسه بنسبة 30%، العمل ضمن نوع من الراحة بنسبة 17.5%.

• **الفرضية الثالثة:** تم تأكيد الفرضية "من متطلبات تطبيق المنصات الإلكترونية في إدارة المؤسسة، توفير كوادر بشرية مختصة" ودليل ذلك :

. عدم توفر كوادر بشرية مؤهلة لاستخدام التقنيات الحديثة يعد عائقا ب.100%
• **الفرضية الرابعة:** تم تأكيد الفرضية "قد يعد ضعف تكوين في مجال إستخدام التكنولوجيا الحديثة أهم عائقا يواجه تطبيق المنصات الإلكترونية" ودليل ذلك:

. ضعف إتقان الموظفين لإستخدام التقنيات الحديثة يساهم في عدم تطبيق المنصات الإلكترونية بنسبة 100%.

النتائج العامة للدراسة :

على ضوء ما تطرقنا له من تحليل وتفسير للبيانات المتوصل إليها من خلال دراسة الحالة لمؤسسة سياترام بولاية ورقلة ، توصلنا إلى النتائج التالية:

- أسباب تحول التعامل بالطريقة التقليدية إلى الطريقة الإلكترونية.
- وجود بنية تكنولوجية تؤهل مؤسسة سياترام لتعامل بالمنصات الإلكترونية.
- مواكبة التطورات التكنولوجية وتحديث الإدارة وهيكلتها والقضاء على البيروقراطية وتوفير الوقت.
- متطلبات تطبيق المنصات الإلكترونية في مؤسسة سياترام بولاية ورقلة .
- توفر مؤسسة سياترام كل الأجهزة والبرامج اللازمة لتسهيل التعاملات الإدارية والمنصات الإلكترونية.
- وجود قاعدة بيانات معتمدة في المؤسسة تضمن توفير الأمان و الاسترجاع وقت الحاجة وإمكانية الوصول إليها من كافة الموظفين بالمؤسسة.
- تأثير التعامل بالمنصات الإلكترونية في مؤسسة سياترام على الأداء الوظيفي .
- تعتمد مؤسسة سياترام على المراسلات الإلكترونية على الصعيد الداخلي والخارجي.
- تعتمد المؤسسة على نظام INTRANET ، في التعامل بين الموظفين عن طريق تقديم التقارير واغلب الوظائف اليومية .
- تعتمد المؤسسة على نظام EXTRANET ، في تعاملاتها مع فروعها الأخرى للمؤسسة والمؤسسات الأخرى (الموردين).
- قدرة الموظفين بمؤسسة سياترام في التعامل بالمنصات الإلكترونية جيدة.
- لا توفر المنصات الإلكترونية نفس ظروف المعاملات الورقية ، بل تسهل وتسمح للموظف أن يكتسب مهارات جديدة ، ليطور من نفسه والعمل ضمن نوع من الراحة.
- أهم العوائق التي تقف في وجه تطبيق المنصات الإلكترونية.
- عدم الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا من طرف بعض المؤسسات ، ويعود ذلك بسبب التعود على نظام الإدارة التقليدية وعدم اقتناع الموظفين بالتعامل بالأجهزة الحديثة وعدم وجود دورات تدريبية.
- من العوائق التي تقف في وجه تطبيق المنصات الإلكترونية ، ضعف إتقان الموظفين لأساليب التعامل بالمنصات الإلكترونية والأجهزة الحديثة.
- عدم وجود الموظفين المختصين في صيانة الأجهزة تعتبر من العوائق التي تقف في وجه تطبيق المنصات الإلكترونية.

❖ **خلاصة:** تضمن هذا الفصل من الدراسة دراسة حالة لمؤسسة سيترام بولاية ورقلة حول دور المنصات الإلكترونية في إدارة المؤسسات الجزائرية ، حيث تطرقنا فيها إلى عرض وتحليل وتفسير نتائج دراسة الحالة حيث اقتصرنا على 40 استبيان للتحليل الإحصائي ومقابلة مع رئيسة قسم الاتصالات ، قمنا بالتنفيذ باستخدام الأساليب الإحصائية ، من أجل اختبار فرضيات الدراسة والإجابة على السؤال الرئيسي والتساؤلات الفرعية للدراسة .

❖ خاتمة:

وفي الأخير نلخص دراستنا الى أن تطبيق المنصات الإلكترونية ليس بديلا عن الإدارة التقليدية إنما هو نتيجة ما أقرته التطورات التكنولوجية في مجال الاتصال والمعلومات ، وقد ساهمت في إنتاج أسلوب جديد في العمل الإداري لتسهيل العلاقة بين موظفي المؤسسة وبين الجمهور الخارجي للمؤسسة ، وما يمكننا أن نستنتجه أن تطبيق المنصات الإلكترونية في المؤسسة ساهم في تبسيط وتسهيل الإجراءات وطرق العمل فالعديد من المعاملات الورقية تحولت إلى إلكترونية في ظل الإستراتيجية المطبقة في مؤسسة سيطرام.

وتعتمد مؤسسة سيطرام على المراسلات الإلكترونية في تعاملاتها على الصعيد الخارجي والداخلي بدلا من المراسلات الورقية التي ترسل عن طريق البريد العادي و غيرها من الأجهزة ، و اعتمدت على مختلف الشبكات INTERNAT INTRANET EXTRANET ، مما أدى خلق الأرشفة الإلكترونية التي تسمح لجميع الموظفين للوصول إلى المعلومات كما أنها تضمن توفير الحماية لمعلومات المؤسسة ، وكل هذا يزيد الدقة في إنجاز الأعمال وهذا نتيجة الإستغلال الأمثل للتكنولوجيا من طرف المؤسسات.

وبهذا اعتبرت المنصات الإلكترونية عنصر هاماً فرضته التحولات الإلكترونية ، والجزائر من الدول التي تقوم بالتحول التدريجي في مجال الإدارة من اجل الإنفتاح على المجتمعات العالمية وللحاق بركب الدول المتقدمة ، وذلك من اجل القضاء على البيروقراطية وتحقيق النزاهة والشفافية في التعاملات الإدارية ومحاربة الفساد الإداري ، ولكن هذا لا ينفي وجود عوائق تقف في وجه تطبيق المنصات الإلكترونية .

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المراجع:

أ. الكتب :

I الكتب العربية:

1. الحجاب محمد منير , نظريات الاتصال , دار الفجر لنشر وتوزيع , القاهرة , 2010.
2. السالمي علاء عبد الرزاق , الإدارة الإلكترونية, دار وائل لنشر , عمان , 2006.
3. بن سعد وسيلة. تقييم المؤسسة و دوره في تحقيق ميزة تنافسية. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير. د. ن جامعة جيلالي اليباس. سيدي بلعباس 2015_2016.
4. رجي مصطفى وعثمان محمد غنيم , مناهج وأساليب البحث العلمي لنظرية والتطبيق , دار صفاء لنشر , عمان , 2008.
5. ساعاتي أمين , تبسيط كتابة البحث العلمي من البكلورياس لدكتوراه , ط1 , 1991.
6. قصبي حنان و الهلائي محمد . في المنتج. طبعة 1. دار توبقال للنشر . الدار البيضاء .المغرب 2015.
7. قنديلجي عامر , البحث العلمي واستخدامات المصادر التقليدية والالكترونية , دار المسير , ط2, 2010.
8. مزاهره منال هلال , نظريات الاتصال , دار المسيرة لنشر والتوزيع عمان, 2012.
9. موريس أنجرس , منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية , الطبعة 2, (ترجمة بوزيد و آخرون), دار القصبه لنشر وتوزيع الجزائري , 2004 .
10. مؤيد عبد الجبار , العولمة الإعلامية و الأمن القومي , دار الأهلية لنشر والتوزيع , الطبعة 1, 2002.
11. ميلود بن محمد نمر وآخرون , الإدارة العامة والوظائف والاتجاهات الحديثة . الطبعة 7 . مكتبة الشقيري , د س ن , الرياض.

II الكتب الأجنبية:

\- Larousse, dictionnaire de français, imprimerie Maury a Malesherbes, France
2008..1

ب. رسائل ماجستير و الدكتوراه :

I المذكرات العربية:

1. عبان عبد القادر , تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر , مذكرة لنيل شهادة دكتوراه ال م د , تخصص إدارة وعمل , قسم العلوم الاجتماعية , كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية , جامعة محمد خيضر بسكرة , سنة 2015 \ 2016 .
2. قداوح منال , اتجاهات الصحفيين الجزائريين نحو استخدام الصحافة الإلكترونية , مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال, جامعة منتوري قسنطينة, قسم علوم الإعلام و الاتصال, 2007/2008.
3. باوة بوزيان , كراش عفاف, استخدام صحفي الإذاعات المحلية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة , مذكرة لنيل شهادة الماستر في تكنولوجيا الاتصال الجديدة , جامعة قاصدي مرياح ورقلة, كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية, قسم علوم الإعلام و الاتصال 2014 / 2015.
4. عابد خليصة, استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعليم العالي , مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام

- و الاتصال تخصص سمعي بصري ،جامعة العربي بن مهدي أم البواقي، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، قسم العلوم الإنسانية ، 2015/2014.
5. غلابي بوزيد، مفهوم المؤسسة العمومية، كلية الحقوق و العلوم السياسية. قسم الحقوق، جامعة العربي بن مهدي أم البواقي، 2010_2011.
- II المذكرات الاجنبية:
- \kari koskinen and others ,digital platform in the south fontions and 1 research agenda, center for development informtics..seed uinv of Manchester ,2018.,
- ج . المواقع الالكترونية :
- 1 . <https://www.google.com/url?1> ،مقالة المنصات الإلكترونية، بتاريخ 26\01\2022.
- 2 . موقع انترنت- enjeu-digital/quest- quune-plateforme-numerique . 22/02/202
- 3 . \ مدونة رجائي عزم ، مفهوم الإدارة ، بتاريخ 28\01\2022 .
- 1 . http://rajaeeazzam.blogspot.com/2011/03/blog-post_06.html?m=1 .
- 4 . آلاء مصطفى ، الملاحظة كأداة في البحث العلمي ، <https://www.sanadkk.com/blog/post/30/> ، 12\02\2022
- 5 . فارس عزة ، مقالة تحت عنوان الدراسة رقم 4 الاستبيان ، <http://www.zujedr.com> . 12\02\2022
- د . المجلات والدوريات :
- 1 . الحاج كمال ، نظريات الاعلام و الاتصال، من منشورات مجلة الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020 .
- 2 . بن حذيفة شريفة ،مجلة منهجية وتقنيات البحث ،قسم علم النفس و الارطوفونيا ، كلية العلوم الإنسانية، جامعة ملين دباغين سطيف 1. 2.
- 3 . ثابتي الحبيب، استخدام منهجية الملاحظة_المشاركة لتطوير و أنسنة أدوات تحليل العمل و توصيف الوظائف_محاولة تموقع ابستمولوجي تأصيل منهجي_،مجلة الحكمة،العدد الرابع،سبتمبر_ديسمبر 2010.
- 4 . عايش صباح،الخطوات المنهجية لتصميم الاستبيان، مجلة نقد وتنوير،العدد الثالث،2015 .
- 5 . مداني فؤاد ، حتمية ماكلوهان لفهم القيمة ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الوادي ، العدد4، جانفي 2014.
- 6 . منصور أميرة،المقابلة (رؤية منهجية في بحوث تعليم اللغة العربية) ،مجلة الأثر،العدد 27،جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر 2،ديسمبر 2016
- 7 . نور دين تواتي ، ماكلوهان مارشال ... قراءة في نظرياته ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية،جامعة الجزائر 3،العدد العاشر ، مارس2013.

و . المحاضرات والمؤتمرات :

1. المحاضرة الخامسة ، نظرية الحتمية التكنولوجية ، جامعة سطيف 2.
2. صفاء ، محاضرات مقياس تصميم وبناء أدوات البحث العلمي ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، معهد علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية ، إعلام واتصال رياضي ، 2020.
3. عبد المؤمن علي معمر، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية وأساليب وتقنيات وأساليب المنشورات ، ، جامعة 7 أكتوبر بينغازي 2008.
4. عبيدات محمد ، محمد أبو نصار، عقلة مبيضين، من هجبة البحث العلمي (القواعد و المراحل و التطبيقات)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، 1999.
5. منوري أسماء و محمد عبود ، البوابات والمنصات الرقمية ، محاضرة المراجع العربية والتقليدية والالكترونية ، قسم المعلومات والمكتبات .

ي . المقابلات:

1. زربي سمية ، رئيسة مصلحة الإتصالات ، دور المنصات الإلكترونية في إدارة المؤسسات الجزائرية ، مؤسسة سيترام بولاية ورقلة ، يوم 3\04\2022 (مقابلة شخصية).

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح
. ورقلة .



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال
تخصص إتصال جماهيري والوسائط الجديدة

إستمارة الإستبيان

دور المنصات الإلكترونية في إدارة المؤسسات الجزائرية دراسة حالة لمؤسسة - سيترام - بولاية ورقلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص إتصال جماهيري والوسائط الجديدة.

تحت إشراف الأستاذ :

. صانع رابح .

من إعداد:

تومي انتصار

جيدور لبنى

- ملاحظة :

- ✓ نرجو منكم الإجابة على كل الأسئلة بكل دقة وموضوعية ، وضع العلامة (x) أمام العبارة المناسبة .
- ✓ بيانات هذه الإستمارة سرية ، لا تستخدم إلا في مجال البحث العلمي لذا نرجو منكم التعاون معنا بالإجابة على كل العبارات و شكرا لكم مسبقاً .

السنة الجامعية : 2021\2022

البيانات الشخصية:

<input type="checkbox"/>	الجنس :	- ذكر	<input type="checkbox"/>	. أنثى	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	السن :	[من 22 إلى 31 سنة]	<input type="checkbox"/>	[من 32 إلى 41 سنة]	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	المستوى التعليمي :	- ثانوي	<input type="checkbox"/>	- جامعي	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	الوظيفة :	- تكوين مهني			
<input type="checkbox"/>	الخبرة :			

المحور الأول: أسباب التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الإلكترونية.

1\ هل المؤسسة سترام بنية تكنولوجية تؤهلها للاعتماد على المنصات الإلكترونية في تأدية العمل ؟

<input type="checkbox"/>	نعم .	<input type="checkbox"/>	لا .
--------------------------	-------	--------------------------	------

إذا كانت إجابتك (ي) بنعم ما هي هذه المنصات ؟
.....

2\ برأيك هل تحول المعاملات الورقية إلى معاملات إلكترونية في إدارة المؤسسة بسبب ؟

<input type="checkbox"/>	مواكبة التطورات التكنولوجية.	<input type="checkbox"/>	تحديث الإدارة وهيكلتها.
--------------------------	------------------------------	--------------------------	-------------------------

أخرى اذكرها

3\ ما الهدف من العمل بالمنصات الإلكترونية ؟

<input type="checkbox"/>	توفير الوقت.	<input type="checkbox"/>	الدقة في إنجاز الأعمال.
<input type="checkbox"/>	توفير حماية المعلومات.	<input type="checkbox"/>	

المحور الثاني : متطلبات تطبيق المنصات الإلكترونية في مؤسسة سترام بولاية ورقلة .

4\ هل توفر مؤسسة سترام للموظفين الأجهزة اللازمة لأداء مهامهم بواسطة التكنولوجيا الحديثة ؟

<input type="checkbox"/>	نعم .	<input type="checkbox"/>	لا -
--------------------------	-------	--------------------------	------

إذا كانت إجابتك(ي) بنعم فما هي هذه الأجهزة ؟

حواسيب . - ألواح محمولة . أخرى اذكرها

5\ هل توفر مؤسسة سترام هذه الأجهزة على كافة المستويات ؟

<input type="checkbox"/>	نعم .	<input type="checkbox"/>	لا .
--------------------------	-------	--------------------------	------

إذا كانت إجابتك ب لا ما هي المستويات التي تتوفر على هذه الأجهزة ؟

<input type="checkbox"/>	الموظفين.	<input type="checkbox"/>	رؤساء المصالح.
--------------------------	-----------	--------------------------	----------------

6\ من بين الأجهزة المتوفرة في مؤسسة سترام بولاية ورقلة .

<input type="checkbox"/>	ماسحات ضوئية .	<input type="checkbox"/>	جهاز بصمة الكتروني .
--------------------------	----------------	--------------------------	----------------------

. أخرى اذكرها

7\ هل يوجد في مؤسسة سيطرام قاعدة لتخزين البيانات والمعلومات ؟

. نعم . لا .
إذا كانت إجابتك بنعم فما هو الغرض منها ؟

. الاسترجاع وقت الحاجة . لتوفير الأمان وسرية المعلومات .
. الاستفادة منها لاحقاً في البحوث والإحصائيات

. أخرى اذكرها

8\ ما رأيك في طريقة العمل بالمنصات الإلكترونية المعتمدة بالمؤسسة ؟

. جيدة - مقبولة . ضعيفة .
المحور الثالث: تأثير التعامل بالمنصات الإلكترونية على الأداء الوظيفي .

9\ ما هي المراسلات التي تعتمد عليها مؤسسة سيطرام ؟

. خارجية . داخلية . كلاهما

10\ فيما تعتمد مؤسسة سيطرام على نظام الشبكات الداخلية INTRANET ؟

. التعليمات . التقارير

. أخرى اذكرها

11\ فيما تعتمد مؤسسة سيطرام على نظام الشبكات الخارجية EXTARNET ؟

. العملاء . فروعها الأخرى . مؤسسات أخرى

12\ مع من تتعامل مؤسسة سيطرام وفق نظام البريد الإلكتروني .

. الجمهور الخارجي (العملاء والمؤسسات الأخرى) . الموظفين

- كلاهما

13\ ما مدى قدرة الموظفين داخل المؤسسة بالتعامل مع الأنظمة الإلكترونية ؟

. جيدة . متوسطة . مقبولة

14\ هل تحرص مؤسسة سيطرام على تدريب وبناء قدرات الموظفين وتطوير مهاراتهم بالعمل بالأنظمة الإلكترونية الحديثة من خلال

اشتراكهم في دورات تدريبية و ورشات العمل وندوات وغيرها ؟

. نعم . لا

15\ ما هي نتائج الإستراتيجية التي تتبعها مؤسسة سيطرام في إدارة الأعمال من خلال المنصات الإلكترونية ؟ (يمكنك اختيار أكثر من

إجابة).

. تخفيف ضغط الأعمال وتنظيم المسؤوليات

. القيام بالأعمال بشكل منتظم و سلس.

- إتاحة وصول أسهل للمعلومات عن طريق المنصات الإلكترونية

. أخرى اذكرها

16\ هل توفر المنصات الإلكترونية نفس ظروف العمل التي يتطلبها الموظف في المعاملات الورقية ؟

لا

نعم

إذا كانت إجابتك ب لا في ما تتمثل هذه الظروف ؟

تقديم فرص جديدة ليطور الموظف من نفسه. الحصول على مهارات جديدة.

العمل ضمن نوع من الراحة. أخرى اذكرها

17 \ برأيك هل نظام العمل عن بعد أدى إلى ؟

غياب التراحم والالتفاظ. القيام بجميع الأعمال في أي وقت وأي مكان.

كثرة المسؤوليات. أخرى اذكرها

18 \ هل استخدام المنصات الإلكترونية يضمن للمؤسسة سيرورة العمل بالمنحى الذي يعود بالإيجاب على الكفاءة في تأدية المهام ؟

لا

نعم

19 \ هل أنت راض على التعامل بالمنصات الإلكترونية في العمل الإداري داخل المؤسسة ؟

نعم لا

المحور الرابع : أهم العوائق التي تقف في وجه تطبيق المنصات الإلكترونية بمؤسسة سيطرام .

20 \ في رأيك هل تستغل المؤسسات الجزائرية التكنولوجيا بشكل امثل في إطار تطبيق المنصات الالكترونية ؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك ب لا فهل يعود ذلك إلى ؟

غياب الدورات التدريبية. التعود على روتين نظام الإدارة التقليدية.

أخرى اذكرها

21 \ هل ضعف إتقان الموظفين لاستخدام التقنيات الحديثة قد يساهم في عدم تطبيق المنصات الإلكترونية ؟

نعم لا

22 \ من بين العوامل التي أدت إلى ضعف تطبيق المنصات الإلكترونية ؟ (يمكنك (ي) اختيار أكثر من إجابة)

نقص الإمكانيات اللازمة لتطبيق المنصات الإلكترونية.

ضعف مهارات اللغة الأجنبية عند بعض الموظفين .

صعوبة لغة برمجيات المنصات الإلكترونية.

أخرى اذكرها

23 \ هل عدم توفر الكوادر البشرية المؤهلة أو الملمة بالمهارات الأساسية في استخدام التقنيات الحديثة يعد عائقا لتطبيق المنصات

الإلكترونية ؟

لا

نعم

24 \ هل عدم توفر موظفين مختصين في صيانة أجهزة المؤسسة قد يعيق تطبيق المنصات الإلكترونية ؟

لا

نعم

جامعة قاصدي مرباح
ورقلة .



- ❖ كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
- ❖ قسم علوم الإعلام والاتصال
- ❖ تخصص : إتصال جماهيري والوسائط الجديدة

إستمارة المقابلة مع رئيسة مصلحة الإتصالات بمؤسسة سيترام بولاية ورقلة السيدة زرقى سمية .

❖ أسئلة المقابلة :

- ✓ السؤال الأول : متى تم تدشين مؤسسة سيترام بولاية ورقلة وانطلاق عملها بالمنصات الإلكترونية ؟
- ✓ السؤال الثاني : ما مدى مساهمة المنصات الإلكترونية في تحسين وتسهيل العمل بالمصلحة ؟
- ✓ السؤال الثالث : هل يوجد تنسيق بين وحدات المصالح الإدارية داخل المؤسسة عن طريق المنصات الإلكترونية ؟
- ✓ السؤال الرابع : هل تم إختيار الموظفين وفق تخصص معين و المعرفة المسبقة بنظام العمل بالمنصات الإلكترونية ام من خلال الخبرة في العمل الإداري؟
- ✓ السؤال الخامس: هل يتم تلقي دورات تدريبية لنظام العمل بالمنصات الإلكترونية ؟ و ما هي مدة الدورة ؟
- ✓ السؤال السادس: في رأيك هل تقوم المنصات الإلكترونية بدور أساسي وهو نجاح واستمرارية العمل الإداري بالمؤسسة ؟
- ✓ السؤال السابع : هل يعتبر ارتفاع الأسعار بعض الأجهزة والمعدات الإلكترونية عائقا لتطبيق المنصات الإلكترونية بالمصلحة ؟
- ✓ السؤال الثامن: هل هناك خطة بديلة لضمان سير العمل في حالة الطوارئ (العطل في الشبكة ، ...) ؟
- ✓ السؤال التاسع: ما هي أهم الصعوبات التي واجهتكم في تطبيق المنصات الإلكترونية ؟
- ✓ السؤال العاشر: في رأيك هل تطبيق نظام المنصات الإلكترونية أنجح من نظام الإدارة التقليدية ؟

الفهرس

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان
24	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس
24	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير السن
25	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي
26	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير الوظيفة
27	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير الخبرة
27	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير آراء العاملين بمؤسسة سياترام حول جودة البنية التكنولوجية لإستعمال المنصات الإلكترونية
28	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير أنواع المنصات الإلكترونية
29	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير سبب التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الإلكترونية
29	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير الهدف من إستعمال المنصات الإلكترونية
30	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير توفر الأجهزة اللازمة في المؤسسة لأداء المهام بالوسائل التكنولوجية
30	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير أنواع الأجهزة المتوفرة بمؤسسة سياترام
31	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير إمكانية توفير مؤسسة سياترام الأجهزة على كافة المستويات
31	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير توفر الأجهزة على مستوى رؤساء المصالح و الموظفين
32	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير الأجهزة المتوفرة داخل مؤسسة سياترام بولاية ورقلة
33	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير قاعدة حماية البيانات في المؤسسة
33	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير الغرض من إمتلاك المؤسسة قاعدة لحماية المعلومات
34	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير آراء العاملين بالمؤسسة في طريقة العمل بالمنصات الإلكترونية
34	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير المراسلات التي تعتمد عليها مؤسسة سياترام
35	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير المعاملات التي تتم من خلال نظام INTRANET
35	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير المعاملات التي تتم من خلال نظام EXTRANET
36	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير قدرة الموظف داخل المؤسسة بالتعامل بالمنصات الإلكترونية
37	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير حرص المؤسسة على تدريب الموظفين

37	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير النتائج الإستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسة في إدارة الأعمال من خلال المنصات الإلكترونية
38	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير إمكانية تطابق ظروف العمل بالمعاملات الورقية و الإلكترونية
38	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير ظروف العمل بالمنصات الإلكترونية
39	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير آراء العاملين بالمؤسسة بنظام العمل عن بعد
40	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير استخدام المنصات الإلكترونية يعود بالإيجاب على أداء المهام
41	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير نسبة رضا الموظفين على التعامل بالمنصات الإلكترونية
41	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير آراء العاملين حول الإستغلال الأمثل للتكنولوجيا في المؤسسات الجزائرية
42	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير أسباب عدم إستغلال المؤسسات الجزائرية للتكنولوجيا بشكل أمثل
43	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير أسباب ضعف إتقان الموظفين لأساليب التعامل بالمنصات الإلكترونية
43	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير العوامل التي أدت إلى ضعف تطبيق المنصات الإلكترونية
44	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير معوقات تطبيق المنصات الإلكترونية عدم توفر الكوادر البشرية المؤهلة
44	الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير معوقات تطبيق المنصات الإلكترونية عدم توفر مختصين في صيانة الأجهزة

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان
24	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس
24	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير السن
25	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي
26	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير الوظيفة
27	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير الخبرة
27	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير آراء العاملين بمؤسسة سياترام حول جودة البنية التكنولوجية لإستعمال المنصات الإلكترونية
28	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير أنواع المنصات الإلكترونية
29	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير سبب التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الإلكترونية
29	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير الهدف من إستعمال المنصات الإلكترونية
30	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير توفر الأجهزة اللازمة في المؤسسة لأداء المهام بالوسائل التكنولوجية
30	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير أنواع الأجهزة المتوفرة بمؤسسة سياترام
31	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير إمكانية توفير مؤسسة سياترام الأجهزة على كافة المستويات
31	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير توفر الأجهزة على مستوى رؤساء المصالح و الموظفين
32	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير الأجهزة المتوفرة داخل مؤسسة سياترام بولاية ورقلة
33	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير قاعدة حماية البيانات في المؤسسة
33	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير الغرض من إمتلاك المؤسسة قاعدة لحماية المعلومات
34	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير آراء العاملين بالمؤسسة في طريقة العمل بالمنصات الإلكترونية
34	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير المراسلات التي تعتمد عليها مؤسسة سياترام
35	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير المعاملات التي تتم من خلال نظام INTRANET
35	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير المعاملات التي تتم من خلال نظام EXTRANET
36	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير قدرة الموظف داخل المؤسسة بالتعامل بالمنصات الإلكترونية
37	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير حرص المؤسسة على تدريب الموظفين

37	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير النتائج الإستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسة في إدارة الأعمال من خلال المنصات الإلكترونية
38	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير إمكانية تطابق ظروف العمل بالمعاملات الورقية و الإلكترونية
38	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير ظروف العمل بالمنصات الإلكترونية
39	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير آراء العاملين بالمؤسسة بنظام العمل عن بعد
40	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير استخدام المنصات الإلكترونية يعود بالإيجاب على أداء المهام
41	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير نسبة رضا الموظفين على التعامل بالمنصات الإلكترونية
41	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير آراء العاملين حول الإستغلال الأمثل للتكنولوجيا في المؤسسات الجزائرية
42	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير أسباب عدم إستغلال المؤسسات الجزائرية للتكنولوجيا بشكل أمثل
43	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير أسباب ضعف إتقان الموظفين لأساليب التعامل بالمنصات الإلكترونية
43	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير العوامل التي أدت إلى ضعف تطبيق المنصات الإلكترونية
44	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير معوقات تطبيق المنصات الإلكترونية عدم توفر الكوادر البشرية المؤهلة
44	الشكل يوضح توزيع العينة حسب متغير معوقات تطبيق المنصات الإلكترونية عدم توفر مختصين في صيانة الأجهزة

فهرس الموضوعات

الصفحة	العنوان
الجانب المنهجي	
أ-ب	ملخص الدراسة
ت-ج	مقدمة
2-1	تحديد الإشكالية
3	الأسئلة الفرعية
3	فرضيات الدراسة
3	أسباب إختيار الموضوع
4	أهمية الدراسة
4	أهداف الدراسة
7-5	مفاهيم الدراسة
8	منهج الدراسة
9	مجتمع البحث
11-9	أدوات جمع البيانات
16-12	المقترب النظري
19-17	الدراسات السابقة
19	حدود الدراسة
20	خلاصة
الجانب التطبيقي	
22	تمهيد
23	تعريف و هيكل المؤسسة
44-24	تفريغ و تحليل البيانات و تفسيرها
45	صدق و ثبات الفرضيات
46	النتائج العامة
47	خلاصة
48	خاتمة
52-50	قائمة المصادر و المراجع