



جامعة ابن خلدون - تيارت -



كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص: تسويق الخدمات

التواصل الإلكتروني نموذج نحو إدارة متطورة في الجزائر

الأستاذ المشرف:

د. بوحركات بوعلام

إعداد الطالبان:

- بلحصوص ليلي

- بلهوارى إبتسام

لجنة المناقشة:

الصفة	الدرجة العلمية	إسم ولقب الأستاذ
رئيسا	أستاذ محاضر - أ -	و كال نور الدين
مقرر	أستاذ محاضر - ب -	بوحركات بوعلام
مناقشا	أستاذ مساعد - أ -	بخوش أحمد
مناقشا	أستاذ محاضر - أ -	زقير نصيرة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: / /

السنة الجامعية *2022-2021*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فہرس المحتویات □

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال :

قائمة الملاحق

شكر وعرهان

الإهداء

أ مقدمة

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

9 تمهيد :

10 المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

10 المطلب الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية ونشأتها

16 المطلب الثاني: الفرق بين المفهومين التقليدي والإلكتروني للإدارة

19 المطلب الثالث: أسباب ودوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية

21 المبحث الثاني : أساسيات الإدارة الإلكترونية

21 المطلب الأول : مبادئ الإدارة الإلكترونية وأهدافها

23 المطلب الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية وفوائدها

26 المطلب الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية ومميزاتها

30 المبحث الثالث: مقومات الإدارة الإلكترونية:

30 المطلب الأول: أنماط الإدارة الإلكترونية وعوامل نجاحها

32 المطلب الثاني : عناصر الإدارة الإلكترونية ووظائفها

37 المطلب الثالث :متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

42 خلاصة

الفصل الثاني: مفاهيم عامة حول التواصل الإلكتروني

44 تمهيد:

45 المبحث الأول : مدخل إلى الإتصال

45 المطلب الأول: مفهوم الإتصال وأهميته

47	المطلب الثاني: أهداف ووظائف الإتصال
49	المطلب الثالث: مهارات و معوقات الإتصال
52	المبحث الثاني: ماهية التواصل الإلكتروني
52	المطلب الأول: تعريف التواصل الإلكتروني ومميزاته
55	المطلب الثاني: خصائص وفوائد التواصل الإلكتروني
56	المطلب الثالث: إيجابيات وسلبيات التواصل الإلكتروني
59	المبحث الثالث: نماذج عن التواصل الإلكتروني
59	المطلب الأول: البريد الإلكتروني
61	المطلب الثاني : شبكات التواصل الإجتماعي
63	المطلب الثالث: برنامج الزوم zoom والمودل
66	خلاصة

الفصل الثالث دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر

68	تمهيد:
69	المبحث الأول : تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر
69	المطلب الأول: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر
70	المطلب الثاني : مهام وأهداف " اتصالات الجزائر "
72	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر
74	المبحث الثاني: أداة الدراسة وإجراءاتها.
74	المطلب الأول: أدوات جمع البيانات
75	المطلب الثاني: الاستمارة
76	المطلب الثالث : الأساليب المنهجية للدراسة
78	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة الميدانية
78	المطلب الأول :إجراءات الدراسة الميدانية
79	المطلب الثاني: تحليل نتائج دراسة المحور الأول
85	المطلب الثالث: تحليل نتائج دراسة المحور الثاني
95	المطلب الرابع: تحليل نتائج دراسة المحور الثالث

100	خلاصة
102	خاتمة:
105	قائمة المصادر والمراجع
110	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
16	أبرز الفوارق بين الإدارة الإلكترونية و التقليدية	الجدول رقم(1-1)
75	درجات مقياس ليكارت الحماسي	الجدول رقم(1-3)
76	طول فئات لمقياس ليكارت الحماسي ومستواها	الجدول رقم(2-3)
77	معامل الصدق والثبات لعينة الدراسة	الجدول رقم(3-3)
77	معامل ألفا كرونوباخ	الجدول رقم(4-3)
78	ثبات إستبيان العمل بطريقة التجزئة النصفية	الجدول رقم(5-3)
78	توزيع أفراد العينة حسب السن	الجدول رقم(6-3)
79	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	الجدول رقم(7-3)
80	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	الجدول رقم(8-3)
81	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	الجدول رقم(9-3)
82	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	الجدول رقم(10-3)
84	نسبة إستجابة الموظفين للعبارة 01	الجدول رقم(11-3)
85	نسبة إستجابة الموظفين العبارة 02	الجدول رقم(12-3)
86	نسبة إستجابة الموظفين العبارة 03	الجدول رقم(13-3)
88	نسبة إستجابة الموظفين العبارة 04	الجدول رقم(14-3)
89	نسبة إستجابة الموظفين العبارة 05	الجدول رقم(15-3)

90	نسبة إستجابة الموظفين العبارة 06	الجدول رقم(3-16)
91	نسبة إستجابة الموظفين العبارة 07	الجدول رقم(3-17)
92	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة الدراسية عن عبارات المحور الثاني.	الجدول رقم(3-18)
94	نسبة الإستجابة للعبارة هل يتم التواصل الإلكتروني في المؤسسة.	الجدول رقم(3-19)
95	نسبة إستجابة للعبارة هل تلقيتم صعوبات عند استعمال التواصل الإلكتروني.	الجدول رقم(3-20)
96	نسبة إستجابة للعبارة هل تمتلكون صيغ أخرى للتواصل	الجدول رقم(3-21)
97	إختبارات T.Text	الجدول رقم(3-22)

قائمة الأشكال :

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
12	تطور المدارس الإدارية	الشكل (1-1)
15	التطور التكنولوجي للإدارة الإلكترونية	الشكل (2-1)
33	عناصر الإدارة الإلكترونية	الشكل (3-1)
72	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر	الشكل (2-3)
79	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	الشكل (2-3)
80	توزيع أفراد العينة حسب السن	الشكل (3-3)
81	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	الشكل (4-3)
82	توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	الشكل (5-3)
83	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	الشكل (6-3)
85	توفير الأجهزة والبرامج اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة	الشكل (7-3)
86	عدد الموظفين المتخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة بصفة دورية	الشكل (8-3)
87	تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر يسمح بالتخلص من الوثائق والملفات الورقية	الشكل (9-3)
88	تحول الإدارة من التقليدية إلى الإلكتروني يسمح بمواكبة التطورات	الشكل (10-3)

	التكنولوجية	
89	نسبة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة بالقضاء على إكتظاظ الزبائن داخلها	الشكل (3-11)
90	نسبة إستجابة الموظفين لعبارة يساعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة على خفض الوساطة الشخصية	الشكل (3-12)
91	نسبة استجابة الموظفين لعبارة تفعيل الإدارة الإلكترونية في المؤسسة يزيد بين فرص	الشكل (3-13)
94	نسبة الإستجابة لعبارة هل يتم التواصل إلكترونيا في المؤسسة	الشكل (3-14)
95	نسبة الإستجابة لعبارة هل تلقيتم صعوبات عند إستعمال التواصل الإلكتروني	الشكل (3-15)
96	نسبة إستجابة للعبارة هل تمتلكون صيغ أخرى للتواصل؟	الشكل (3-16)

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
110	إستمارة إستبيان	الملحق 01
113	هيكل نياب المديرية التقنية لمؤسسة إتصالات الجزائر	الملحق 02..
114	هيكل نيابة المديرية لوظيفة الدعم لمؤسسة إتصالات الجزائر	الملحق 03
115	هيكل قسم الموارد البشرية لمؤسسة إتصالات الجزائر	الملحق 04
116	هيكل قسم المالية والمحاسبة لمؤسسة إتصالات الجزائر	الملحق 05
117	هيكل نيابة المديرية التجارية لمؤسسة إتصالات الجزائر	الملحق 06

شكر و عرفان

قبل كل شيء نحمد الله سبحانه وتعالى الذي أنعم علينا بنعمة العلم ووفقنا

في بلوغ هذه الدرجة ونقول "اللهم لك الحمد حتى ترضى،

ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا".

بعد الإنتهاء من هذا العمل إننا نجد من الواجب أن نسند العمل إلى أهله تقديرا و عرفانا،
وعليه نتقدم بجزيل الشكر للأستاذ بوحركات بوعلام لقبوله الإشراف على هذا العمل وعلى
نصحه وتوجيهاته طيلة فترة انجاز هذه المذكرة.

كما نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الإمتنان لرئيس وأعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول
تقييم ومناقشته هذه المذكرة وعلى الجهد المبذول في مراجعتها.

وشكرنا كذلك موجه إلى موظفي مكتبة كلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
بالجامعة الذين لم يخلوا بالمساعدة وحسن الإستقبال، وموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر
بتيارت على المساهم في الجانب التطبيقي وإتمام معالمة ونخص بالذكر السيدة " مونيس

ولهة" والسيد "جنان عبد النبي"

والأخت "لزرقة الحاجة".

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى من كان لنا عوناً في هذا البحث من قريب أو
بعيد، إلى من زودنا بالمعلومات والتسهيلات ربما دون أن يشعر بدوره في ذلك، إلى كل
الأساتذة الذين درسونا من الطور الإبتدائي إلى الطور الجامعي

إلى كل هؤلاء شكرا ولكم منا عظيم الإمتنان والعرفان.



الإهداء

إلى من علمني العطاء بدون انتظار..... إلى من أحمل اسمه بكل افتخار....
أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم
أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى

الأبد أبي الغالي

إلى التي مرضت لمرضي وسهرت لسهري وتأملت لمعاناتي إلى الصدر الدافئ الذي ألجأ إليه كلما
ضاقت بي الدنيا إلى من منحت حياتها وأمالها لأجلنا التي وإن فعلت ما فعلت لن أزد ذرة من
كفاحها لأجلي، إلى التي خيرت بينها وبين كنوز الدنيا قلت أمي ، أمي ، أمي الحنون أدامها الله
وحفظها من كل كرب وشافها الله في القريب العاجل أمي الحبيبة.
إلى العمود الذي أرتكز عليه وسندي أخي العزيز..... عبدالقادر.
إلى غاليتي وفرحت البيت وحبيبة القلب والروح ابنت أخي لجين.
إلى الأخت التي لم تلدها أمي زوجة أخي سميرة.
إلى من تحلت بالإيحاء وتميزت بالوفاء إلى ينبوع الصدق الصافي إلى من معها سعدت وبرفقتها في
دروب الحياة الحلوة والحزينة سرت إلى من كانت معي في طريق النجاح والخير
..... وهيبة.

إلى صديقتي الغالية والحبيبة أحلام

إلى من تقاسمت معها هذا العمل صديقتي... إبتسام.

إلى صديقتي رشيدة، رحمة، فاطمة، وفاء، آمال، عائشة.

إلى كل من وسعته ذاكرتي ولم تسعه مذكرتي وكل من ساعدني من قريب أو من بعيد ولو بالكلمة
الطيبة لإتمام هذه المذكرة.

إلى كل هؤلاء شكرا

بلمحصول ليلى

الإهداء

إلى رمز الرجولة والتضحية، إلى من فرش لي الأرض وردا وزودني عبر الوقت جهدا
إلى الذي صنع من شقائه سعادي، إلى من أضاء لي دري، إلى الرجل الذي أعطى الكثير ولم يأخذ إلا
القليل، إلى من دفعني، إلى العلم وكان وراء نجاحي، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار، أسأل الله أن يمد
في عمرك لترى ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار إلى مثلي الأعلى ولي نعمتي.....أبي
الغالي "أحمد".

إلى من وقفت معي في السراء والضراء، إلى من سهرت معي الليالي وأنفقت علي النفيس والغالي إلى
رمز الحب والحنان، إلى ينبوع الصبر والتفاؤل والأمل، إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم
جراحي، إلى ملاكي في الحياة وأعلى ما في الوجود، إلى الشعلة التي استمد منها طاقتي إلى التي لن
أوفيتها حقها مهما قلت فيها، إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامهاأمي الغالية حفظها
الله .

إلى من عرفت معهم معنى الحياة، إلى من هم أقرب إلي من روحي، إلى الحب كل الحب إلى أخوتي
"حكيم" "محمد أمين" "عمر فيصل".

إلى أختي الوحيدة "خالدية"

إلى الزوج الكريم وعائلته.

إلى كل من عائلة "بلهوارى" و "رحلاوي"

إلى من شاركتني هذا العمل..... صديقتي ليلي

إلى رفيقات دربي وصديقاتي ، إلى أخواتي في الله "رشيدة"، "رحمة"، "فاطمة"، "نسيمة وفاء" "أمال"

"عائشة" "نورالهدى"، "إلى السيدة "ولهة".

إلى كل من وسعه قلبي ولم تسعه مذكري، إلى من مهدو

الطريق أمامي للوصول إلى هنا

وساعدني في اتمام هذه المذكرة، أهدي هذا الجهد المتواضع.

بلهوارى إبتسام

المقررة

مقدمة

لقد شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورات سريعة في كافة المجالات الاقتصادية و الإجتماعية والسياسية، مما ترتب عليه ضرورة تغيير الإدارة لنهجها وأسلوب عملها حتى يتسنى لها مواكبة هذا التطور وتحقيق رغبات المجتمع المتزايدة بأقل تكلفة وبأسرع وقت ممكن.

فظهرت شبكة الأنترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات أدى إلى التحول من الأساليب التقليدية في إنجاز الأعمال إلى الأساليب الإلكترونية، وبهذا عرفت الإدارة تطورا ملحوظا نتج عنه ما يعرف بالإدارة الإلكترونية.

وقد اعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية على أنها تمثل نوعا من الإستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين، فهي تعمل على تحسين جودة أداء العمل بالمنظمات عن طريق استخدام أساليب إلكترونية حديثة تتسم بالكفاءة والفاعلية والسرعة، بالإضافة إلى قدرتها على مواجهة كل مشكلات الإدارة التقليدية والقضاء عليها.

وقد أفرز التحول نحو الإدارة الإلكترونية جملة من التغيرات في الخدمات الإدارية، فالتواصل الإلكتروني في الإدارة يوفر الكثير من فرص النجاح، والوضوح والدقة، في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات.

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لبناء مجتمع يعتمد على التواصل الإلكتروني، من خلال عصرنة قطاعاتها بالإعتماد على شبكة الأنترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية، وأخذت الإدارة النصيب الأكبر من هذا التغيير وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية من خلال إكتظاظ الوثائق والملفات الورقية على الموظفين، ما جعلها تدخل في البيروقراطية وانعدام الشفافية ومن أجل التقليل من هذه المشاكل سعت الحكومة الجزائرية لأحداث تغييرات في المجال الإداري بتحديث هياكلها والانتقال للإدارة الإلكترونية، حيث أصبحت هذه الأخيرة ضرورة حتمية يجب السعي لتحقيقها لتسريع عمليات إنجاز المعاملات الإلكترونية

المقدمة

اشكالية الدراسة:

وفي ضوء ما تقدم وبناء على ما سبق ذكره، تظهر معالم الإشكالية التي نعالجها في السؤال الجوهرى التالى:

إلى أى مدى يمكن للتواصل الإلكتروني أن يساهم فى تطوير الإدارة؟.

ومن أجل فهم الإشكالية الرئيسية المطروحة بصورة واضحة ودقيقة، إرتأينا طرح الأسئلة الفرعية

التالية:

- ما المقصود بالتواصل الإلكتروني والإدارة الإلكترونية؟.
- ماهي أهم نماذج التواصل الإلكتروني؟
- كيف يؤثر التواصل الإلكتروني فى تطوير الإدارة؟

فرضيات الدراسة:

- 1- لا يمكن اعتبار الإدارة الإلكترونية بديلا للإدارة التقليدية.
- 2- يعتبر التواصل الإلكتروني أداة فعالة من الأدوات الحديثة التي تستعمل فى تحسين تطوير الإدارة.
- 3- التواصل الإلكتروني يساعد المؤسسات على التوجه نحو إدارة متطورة فى الجزائر .

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية موضوعنا فى محاولة لفت الإنتباه إلى الأهمية التي يكتسبها التواصل الإلكتروني خاصة أنه أصبح ذو أهمية بالغة فى المؤسسات الحديثة فهو يمكننا من ضمان البقاء والإستمرار عن طريق تبين وإبراز التغيرات المحيطة التي تنشط فيها المؤسسات وضرورة التأقلم معها:

أهداف الدراسة:

إن أهم الأهداف التي نسعى إليها من خلال هذه الدراسة هي :

- تسليط الضوء على التواصل الإلكتروني وإظهار أهميته ومدى قدرته على التأثير فى الإدارة وتطويرها

المقدمة

- التحسيس بأهمية تحول كل الإدارات الجزائرية إلى إدرات إلكترونية للوصول إلى نمط إداري إلكتروني متميز يلغي سلبيات وتعقيدات الإدارة التقليدية.
- إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فاعليته من خلال استخدام التواصل الإلكتروني .
- التعرف على مستوى الثقافة الالكترونية لدى الموظفين.
- تنمية وتوسيع المعارف المتعلقة بمجال الإدارة الإلكترونية والتواصل الإلكتروني.

أسباب اختيار الموضوع:

رجع اختيار الموضوع الى مجموعة من الأسباب وهي كالتالي:

أسباب ذاتية:

- الميول الشخصي ليمثل هذه المواضيع والرغبة في إكتشاف هذا الجانب الحديث باعتباره يدخل ضمن نشاطاتنا اليومية.
- الرغبة الشخصية في المعرفة والخوض في الإدارة ومدى تأثيرها بالتواصل الإلكتروني .
- محاولة اكتساب خبرة حول الموضوع.

أسباب موضوعية :

- تحول عدد كبير من دول العالم إلى تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها والجزائر مضطرة إلى مواكبة هذا التطور.
- التعرف على أحدث التطورات التي يعرفها الفكر الإداري فيما يخص استخدام التواصل الإلكتروني في الإدارة.
- محاول تسليط الضوء على الإهتمام المتزايد بالتواصل الإلكتروني نظرا لإنتشاره الواسع وتميزه بجملة من الخصائص كالتفاعلية والتجدد خاصة في الآونة الأخيرة.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية:

المقدمة

اقتصرت الحدود الموضوعية لهذه الدراسة على دراسة واقع تطبيق التواصل الإلكتروني في الإدارة الجزائرية ودوره في تطويرها وذلك من خلال تحديد الإطار المفاهيمي للتواصل الإلكتروني والإدارة الإلكترونية وأهميتها وكل ما يرتبط بهما.

الحدود المكانية:

إن لأي دراسة بطبيعة الحال حدود مكانية لا تتعداها، فإن الحدود المكانية لدراستنا كانت في مؤسسة اتصالات الجزائر-تيارت-.

الحدود الزمانية:

أما الحدود الزمانية للدراسة فهي محددة بالفترة (2020-2022) وذلك انطلاقا من جائحة كورونا التي ساعدت على تبيين الدور المهم للمعاملات الإلكترونية والتواصل الإلكتروني.

منهج الدراسة:

وفقا للإشكالية المطروحة سلفا والفرضيات الموضوعية من خلالها اعتمدنا على المنهج التاريخي، المنهج الوصفي، والمنهج التحليلي وذلك من أجل الإلمام بالجوانب العامة للتواصل الإلكتروني والإدارة الإلكترونية، حيث يظهر المنهج التاريخي من خلال التطرق إلى نشأة الإدارة الإلكترونية، أما المنهج الوصفي فقد استخدم في وصف أهم الأسس والمبادئ التي يتركز عليها كل من الإدارة الإلكترونية والتواصل الإلكتروني، بالإضافة إلى المنهج التحليلي لتحليل بعض الجداول من مخرجات برنامج spss للإجابة على صحة الفرضيات واثباتها.

أدوات الدراسة :

- الكتب المتخصصة في مجال الإدارة الإلكترونية ولإتصال.
- المجلات العملية.
- الملتقيات الوطنية.
- أطروحات دكتوراه، مذكرات ماجستير.

المقدمة

صعوبات الدراسة:

- من الطبيعي أن يتعرض أي باحث إلى صعوبات ومعوقات تحول بينه وبين إتمام بحثه، ومن جملة التحديات والصعوبات التي واجهتنا في إتمام هذا البحث هي كالاتي:
- ندرة المراجع والدراسات التي تتطرق لموضوع التواصل الإلكتروني وتأثيره في الإدارة.
 - حداثة الموضوع ومحدوديته تطبيقه.
 - ضيق الوقت أثناء جمع المعلومات وتحليل نتائج الاستبيان.

الدراسات السابقة :

من الأعمال التي مكنتنا من الإحاطة بهذا الموضوع كثيرة لذا فقد اخترنا بعض المواضيع المشابهة نوعا ما لموضوع بحثنا وهي:

الدراسة الأولى: الدراسة التي تقدمت بها رانيا هدار تحت عنوان دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 01، الجزائر، 2018 والتي تناولت الإشكالية التالية: إلى أي مدى يمكن أن يشكل التحول نحو الإدارة الإلكترونية آلية إدارية فعالة في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر؟.

وتوصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها ما يلي :

- اصلاح المنظومة الإدارية الجزائرية وعصرنتها ضرورة حتمية لا مفر منها وأمر غاية في الأهمية لضمان نجاح البرامج والمشاريع التنموية في مختلف المجالات .
- يرجع ضعف الجاهزية الإلكترونية في الجزائر إلى أن الجهود والإجراءات المنفذة متواضعة وغير كافية مقارنة بضخامة المحاور الأساسية لمشروع الجزائر الإلكترونية.

الدراسة الثانية: الدراسة التي تقدم بها بعد الناصر قاسم الفراء تحت عنوان دور مواقع التواصل

الإلكتروني في تنمية مشاركة الشباب الفلسطيني في القضايا السياسية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية جامعة القدس المفتوحة، قطاع غزة، فلسطين والتي تناولت الإشكالية التالية:

المقدمة

مادور مواقع التواصل الإلكتروني في تنمية مشاركة الشباب الفلسطيني في القضايا السياسية؟

وتوصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- أوضحت الدراسة عدم وجود فرق بين الدور الذي تقوم به مواقع التواصل الإلكتروني في إتاحة فرص تنمية المشاركة في القضايا السياسية والحالة الإجتماعية.
- أثبتت الدراسة أن مواقع التواصل الإلكتروني استطاعت أن تنمي مشاركة الشباب الفلسطيني في القضايا السياسية وفق درجة اهتمامهم وحرصهم على المشاركة في القضايا التي دعت إليها مواقع التواصل الإلكتروني.

الدراسة الثالثة: والتي تقدمت بها كتاف كريمة تحت عنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في

إنتشار تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة الجامعية كلية العلوم السياسية والاجتماعية،

جامعة محمد أمين دباغين، سطيف 2، الجزائر 2020، والتي تناولت الاشكالية التالية: هل أسهمت

تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة الجامعية؟

وتوصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- تسهم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال المتوفرة داخل المؤسسة الجامعية في انتشار تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- أدت الموارد البشرية المسيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة الجامعية إلى انتشار تطبيق الإدارة الإلكترونية.

أما دراستنا فهي تهدف إلى إبراز الدور الهام الذي يلعبه التواصل الإلكتروني في تطوير الإدارة

حيث توصلنا من خلالها إلى جملة من النتائج متمثلة فيما يلي: ساهم التواصل الإلكتروني في تقديم

الخدمات الإدارية بكفاءة وفاعلية. جاءت الإدارة الإلكترونية نتيجة لفشل الإدارة التقليدية

ولتحولات عديدة كان للتواصل الإلكتروني الحظ الأوفر فيها وهي تؤدي نفس مهام الإدارة

التقليدية لكن بنمط إلكتروني موحد.

تقسيمات الدراسة: قسمنا البحث إلى جانب نظري وجانب تطبيقي حيث تضمن الجانب النظري

فصلين:

المقدمة

الفصل الأول: بعنوان الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والذي شمل ماهية الإدارة الإلكترونية،

أساسيات الإدارة الإلكترونية ومقومات الإدارة الإلكترونية.

الفصل الثاني: بعنوان مفاهيم عامة حول التواصل الإلكتروني والذي شمل مدخل إلى الإتصال، ماهية

التواصل الإلكتروني ونماذج التواصل الإلكتروني.

أما الجانب التطبيقي: فقد كان عبارة عن دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر-تيارت- تطبيقا

للجانب النظري بإسقاطه على أرض الميدان بالتعرف على المؤسسة و مدى تطبيقها للتواصل الإلكتروني

في إدارتها باستخدام أداة الاستبيان وتحليل نتائجها وفق نظام التحليل spss.

الفصل الأول

تمهيد :

إن من أهم عوامل النجاح في القرن الواحد والعشرين هو القدرة على اللحاق بركب التطورات والتغيرات المتلاحقة في مجال الإدارة والتنظيم، فالمؤسسات تسعى لإيجاد حلول لتنظيمها وإدارتها تضمن قدرتها على البقاء والاستمرار والمنافسة.

وتعتبر الإدارة الإلكترونية في وقتنا الحاضر من أهم ما توصل إليه الفكر البشري في هذا المجال، فهي تسعى لتعميم الأسلوب الرقمي في الإدارة الذي يعتمد على تقنيات المعلومات والاتصال في إنجاز جميع الأعمال والمعاملات والوظائف الإدارية .

وستتطرق في هذا الفصل الى المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني: أساسيات الإدارة الإلكترونية .

المبحث الثالث: مقومات الإدارة الإلكترونية .

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

في ظل الثورة التكنولوجية الهائلة الحاصل تزداد أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات يوما بعد يوم حيث شهد العالم في بداية العقد الثاني من القرن الواحد والعشرين تطورا هائلا في تكنولوجيا المعلومات والشبكات الإلكترونية وشبكات الاتصال ، خاصة بعد ظهور شبكة الانترنت فأصبحت هذه الأخيرة إحدى الركائز المهمة في الإدارة الإلكترونية وأصبح من الضروري الاستفادة منها لاعتبارها القوة الدافعة للتحويلات الاقتصادية ، السياسية والاجتماعية وذلك لبلوغ المستوى المطلوب للمنافسة وتحقيق الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية ونشأتها

تعد الإدارة الإلكترونية نتاجا لتطور المدارس الإدارية وصولا لثورة المعلومات والتقنيات الحديثة، فقد أصبحت تمثل الاتجاه الجديد في الإدارة المعاصرة، حيث يسود عالم اليوم حركة نشطة لاستثمار كل التقنيات الحديثة لتطوير أعمال المنظمات وتحويلها إلى منظمات إلكترونية تستخدم تكنولوجيا متطورة وشبكة اتصالات واسعة بالإضافة إلى استخدام التطبيقات المتطورة للحواسيب الآلية في إنجاز جميع أعمالها ومعاملاتها الإدارية من تخطيط، تنظيم، توجيه، رقابة وإنجاز كل وظائفها بسرعة ودقة فائقة .

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية

نظرا لاعتماد الإدارة الحديثة حاليا على التقنيات المتطورة التي تساعدها على إنجاز أعمالها وتحقيق أهدافها بشكل سريع ودقيق وبأقل التكاليف، لذا نجد من الضروري التطرق إلى مفهوم شائع بكثرة هذه الأيام في الكثير من دول العالم ومنها الدول العربية يطلق عليه الإدارة الإلكترونية .

عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها : "عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا الى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل

استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً¹.

وعرفت أيضاً على أنها: "عملية ديناميكية مستمرة لتحسين إنجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصالات وفي مقدمتها شبكة الإنترنت، إن الصفة الديناميكية المتجددة للإدارة الإلكترونية تأتي من طبيعة تكنولوجيا المعلومات التي تتطور بدالة خطية مستمرة"².

كما عرفت أيضاً على أنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخريين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة"³.

وعرفت كذلك بأنها: "استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء"⁴.

وعرفت أيضاً بأنها: "المضلة التي تطوى في إطارها أنشطة إدارة الأعمال والإدارة العامة، فإنها أيضاً الفضاء الرقمي الذي يسهم في توحيد معايير إجراءات العمل الإلكتروني بغض النظر عن نوع وطبيعة المنظمة"⁵.

وكمفهوم شامل للإدارة الإلكترونية هي استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل وأحسن للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات وذلك بتوظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث بعيداً عن الجانب الورقي.

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط2، 2008، ص34.

² سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوني للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2005، ص12.

³ نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الاستراتيجية - الوظائف - المجالات) دار اليازوني للنشر، عمان، 2009، ص158.

⁴ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2009، ص44.

⁵ زين يوسف، حفوطة الأمير عبد القادر، اسهامات الإدارة الإلكترونية في جو تحقيق جودة الخدمة العمومية، مجلة العلوم القانونية والسياسية

العدد 23، جامع الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، أفريل 2018، ص374.

بغية استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة وأحسن وبالذقة العالية .

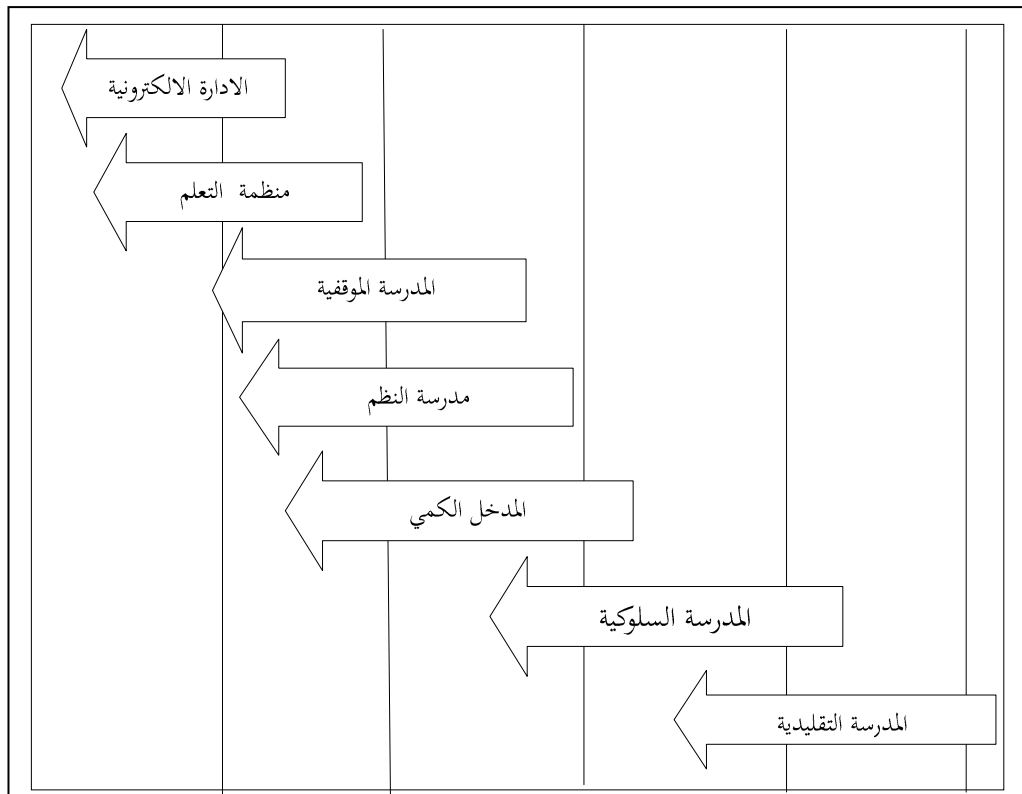
ثانياً: نشأة الإدارة الإلكترونية

من أجل فهم الإدارة الإلكترونية فإننا سنطرح أبعاد تطورها على مستويات متعددة كالآتي :

1- إن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها :

إن دراسة تطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية يكشف أن المختصين في الإدارة قد حددوا مسارا تاريخيا متصاعدا لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمن¹، وذلك كما يوضحه الشكل رقم (01):

الشكل رقم (1-1) تطور المدارس الإدارية



المصدر: فريد كورتل، آسيا تيش سليمان، الإدارة الإلكترونية، زمزم ناشرون و موزعون، عمان، الأردن،

ط1، 2015، ص 19

¹ محمد سويلم، الإدارة في القرن الحادي والعشرين، دار الهاني للبضاعة، مصر، 1997، ص44

أ- المدرسة التقليدية (الكلاسيكية) :

وتعتبر أول مساهمة في الفكر الإداري، وترتكز حول إفتراض أساسي وهو: زيادة الإنتاجية وتخفيض التكاليف من خلال تحقيق أعلى كفاءة إنتاجية ممكنة.

وتضمنت المدرسة الكلاسيكية مبادئ الإدارة العلمية ل " فريدريك تايلور " ووظائف الإدارة ل "هنري فايول " والنموذج البيروقراطي ل "ماكس ويبر".

ب-المدرسة السلوكية :

تعتبر المدرسة السلوكية إمتداد لمدرسة العلاقات الإنسانية حيث اهتمت هذه الأخيرة بدراسة تصرفات وسلوكيات العنصر البشري وكافة العوامل المؤثرة في هذه السلوكيات من خلال عدة رواد منهم " إلتن مايو " و "كارت لوين " حيث أكدوا على ضرورة الاهتمام بالأفراد في المؤسسة وعلى أهمية التنظيم الغير رسمي وتأثيره على التنظيم الرسمي وهذا ما ذهبت إليه المدرسة السلوكية .

ج- المدخل الكمي :

استند المدخل الكمي إلى الأساليب الكمية في حل المشكلات الإدارية واتخاذ القرارات، وهذا ما استخدمه بداية جنرالات بريطانيا في الحرب العالمية الثانية لتقليل الأخطاء التكتيكية كما ساعدتهم في اتخاذ قراراتهم العسكرية، ولم تقتصر استخدامات التقنيات العلمية في المجالات والمؤسسات العسكرية فقط، بل تعدتها إلى مؤسسات الأعمال والتجارة.

د-مدرسة النظم :

إن الفكرة الأساسية التي جاء بها رواد هذه المدرسة " كينشولددينغ"، " لوديك فان بورتالمفي " و "مانيز" هي النظر إلى المنظمة كنظام يتكون من مجموعة أجزاء مترابطة ومتفاعلة فيما بينها، ويعتمد بعضها على بعض، وتسعى جميعا إلى تحقيق هدف هذا النظام وهو بقاءه ونموه، يعمل هذا النظام ضمن نظام أكبر¹.

¹ فريد كورتل، آسياتيش سليمان، الإدارة الإلكترونية مرجع سبق ذكره ص ص 19-20.

هـ- المدرسة الموقفية:

رواد هذه المدرسة يفترضون أن المبادئ والأساليب الإدارية المناسبة لمنظمة ما تتحدد في ضوء طبيعة الموقف الذي تعمل فيه المنظمة ، فلا توجد مبادئ وحالة مثالية واحدة تنطبق على كافة المنظمات، حيث أن ما يصلح لمنظمة قد لا يصلح لأخرى¹.

و- منظمة التعلم :

ظهرت في الثمانينات حيث تعتبر المنظمات التي يتم فيها إيجاد نتائج يرغبها الأفراد العاملون، فهي التي تسعى الى توفير فرص التعلم المستمر واستخدامه في تحقيق الأهداف².

ي - الإدارة الإلكترونية :

وهي نتيجة منطقية وحتمية إلزامية للتقدم التكنولوجي والتقني، فهي المدرسة الأحدث في الإدارة تقوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنجاز جميع أعمالها ومعاملاتها ووظائفها الإدارية³.

2- الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة :

إن التطور التكنولوجي اتجه في البداية إلى احلال الآلة محل العامل وكان ينحصر على العمليات التشغيلية والأعمال اليدوية النمطية، لينتقل إلى أعمال التخطيط والوقاية القابلة للبرمجة كما في التخطيط والتصميم بمساعدة الحاسوب، لينتقل فيما بعد إلى العمليات الذهنية المحاكية للإنسان من خلال الذكاء الصناعي وصولاً إلى استخدام الأنترنت لإنجاز العمليات وهذا ما يوضحه الشكل رقم (1-2).

¹ سعاد نائف برنوطي ، الإدارة : أساسيات إدارة الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، ط4، 2008، ص 168.

³ سعاد نائف برنوطي، مرجع سابق، ص169

³ فريد كورتل، آسيا تيش سليمان، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص23.

الشكل رقم (1-2) : التطور التكنولوجي للإدارة الإلكترونية

الإدارة التقليدية		الإدارة الإلكترونية		
الإنترنت	الذكاء الاصطناعي	الأتمتة	الآلة	الحرفية
آلة التشبيك الفائق من استخدام مستودعات البيانات لإنجاز العمليات والصفقات	الآلة تقلد وتحاكي الذكاء والسلوك الإنساني	الآلة تحل محل العامل فيما يخص برمجة ورقابة العمل والانتاج	الآلة تحل محل العمل اليدوي في الإنتاج	الإنسان هو العامل الأساسي

المصدر : نجم عبود نجم ، الإدارة الإلكترونية -مدخل إلى الإدارة الحديثة، دار اليازوني للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن ، 2009، ص163.

3- الإدارة الإلكترونية هي نتاج تطور تبادل البيانات الإلكترونية :

كمجال تخصص ضيق بين حاسوب وآخر أو مجموعة حواسيب وأخرى في نطاق أكاديمي أو عسكري إلى مجال الأعمال الإلكترونية الواسعة مع الاستخدام الكبير للإنترنت سواء عن طريق الشبكة الداخلية داخل المنظمة مع المحيط الخارجي له وكذلك التبادل المفتوح عبر الويب وجميع مستخدمي الإنترنت¹.

¹ رشاد خمير وحيد الداني ، أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة ، مذكرة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط عمان، الأردن، 2010، ص16.

4- من التفاعل الانساني إلى التفاعل الآلي :

نظرت الإدارة في بدايتها إلى التفاعل الإنساني نظرة سلبية حيث نادت إلى فصل العلاقات الشخصية عن العمل لأنه يؤدي إلى تنظيم غير رسمي، لكن بعد تلك خاصة في الإدارة السلوكية نظرت إليه نظرة إيجابية لماله من آثار إيجابية على تحقيق أهداف العمل من خلال تحقيق التعاون بين العاملين والإدارة داخل المنظمة مع صعوبة الإتصال والتعاون الخارجي فبدأت في إيجاد طرق لمواجهة القيود التنظيمية والجغرافية والفنية لبعدها المسافة¹.

من خلال تحويل العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات إلكترونية، حيث تعمل على تطوير البنية المعلوماتية داخل منظماتها، و الإرتقاء بمستوى أداء الأفراد والمنظمات، الأمر الذي تترتب عليه تبسيط الإجراءات وسهولة تواصل المنظمة مع بيئتها الداخلية والخارجية وبالتالي تحسين مستوى أدائها وقدرتها على المنافسة².

المطلب الثاني: الفرق بين المفهومين التقليدي والإلكتروني للإدارة

إن عقد مقارنة بين مفهومي الإدارة التقليدية والإلكترونية لن يحتاج إلى طول عناء، وغالبا فإن كل ميزة في الإدارة الإلكترونية هي أمر كانت تفتقده الإدارة التقليدية ، ويؤثر فقده بالسلب في أدائها وفعالية دوائرها، ويمكن الوقوف على أبرز الفوارق بين الإدارتين من خلال الجدول رقم (1-1):

الجدول رقم (1-1) : أبرز الفوارق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية

العامل	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
عامل الحفظ والوثوقية	الملفات معرضة للتلف وأقل وثوقية .	الملفات في مأمن عن التلف وتتوفر على برامج لأمن الشبكات الإلكترونية

¹ محمد عمان علوان ، مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العامة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين، مذكرة ماجستير قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2017، ص16.

² زوزان العياشي، الإدارة الإلكترونية : نظرة جديدة لإدارة المنظمات، مجلة الحقيقة، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، المجلد 14، العدد33، جوان 2015، ص158.

<p>من الصعب ضياع وفقدان بيانات ومعاملات وملفات المراجعين ولا سبيل لذلك لأنه يتم حفظه إلكترونياً على الشبكة إلا إذا حدثت مشكلة في الشبكة نفسها لكن نادراً ما يحصل ذلك لأنه يخزن في شبكات أخرى .</p>	<p>احتمال ضياع وفقدان معاملات وملفات المراجعين الكثيرة والمتزايدة فيها كبير لأنه قد تتعرض تلك المعاملات للتلف سواء بفعل فاعل أو ضياعها جراء التخزين الخاطئ لها، مما يعرض أصحابها والمسؤولين عنها لتبعات خطيرة من قبل الإدارة</p>	<p>الضياع</p>
<p>إن استرجاع البيانات والمعلومات لا يكلف المسؤول عن أرشيف الشبكة الإلكترونية أكثر من الضغط على أيقونة محددة في البرنامج ليخرج تاريخ المراجعين كاملاً بالتفصيل.</p>	<p>يعتبر استرجاع البيانات والمعلومات أمر بالغ الصعوبة نظراً لتكدس الملفات والمعاملات في الأرشيف مما قد يحتاج الأمر ساعات أو أيام.</p>	<p>الإسترجاع</p>
<p>غير مكلفة، حيث لا يكلف الأمر أكثر من ثمن وسائط التخزين أو الشبكة التي حملت البيانات أو المعلومات أو المعاملات عليها سلفاً، دون حمل عناء صيانة مباني أو حفظ أو تجديد.</p>	<p>يكلف الأسلوب الورقي ضرورة احتفاظ الإدارة بهذا الركام من الملفات والأوراق الكثير من النفقات في سبيل سعيها لحفظ تلك الملفات والمعاملات وصيانة مكان الأرشيف الذي تحفظ فيه.</p>	<p>التكاليف</p>
<p>هذا الأمر ربما لا يدخل في حساباتها على الإطلاق، حيث تمتع شبكاتهما لملايين بل مليارات الملفات، في حين قد لا يحتاج مجموع الأجهزة التي تحتوي الشبكة حجم غرقة صغيرة .</p>	<p>يتطلب توفير مخازن ضخمة لحفظ الوثائق المتعلقة بالمعاملات الورقية مع توفير طاقم عاملين يختص في إدارة المخازن والحصول على الملفات.</p>	<p>المكان</p>
<p>تؤمن الشبكات الإلكترونية ببرامج حماية تضمن عدم تمكن أحد من الدخول إليها والتلاعب في ملفاتها ومعاملاتها بالحذف أو الإضافة.</p>	<p>حماية وتأمين الملفات والمعاملات الموجودة، لكن يوجد احتمال الوصول إلى المعلومات والتلاعب بها .</p>	<p>الحماية</p>
<p>إجراءات العمل في الأغلب ليست مباشرة لا يلتقي المراجعين للمعاملات بالموظفين مباشرة لأنه قد يتعامل مع برنامج حاسوبي نظمت من خلاله عمليات دقيقة ينفذها المراجع عبر</p>	<p>الإلتقاء المباشر بين المراجعين أو المستفيدين من الخدمات أساس العمل ونجاحه ، لأنه لا يستطيع إنجاز الأعمال بدون هذه الإجراءات والتي تعتبر روتينية.</p>	<p>طبيعة الإجراءات وطبيعة اللقاء</p>

	الإترنت.	
التفاعل والسرعة	الاعتماد على المكاتبات الورقية أو المكالمات الهاتفية مما يحتاج إلى أيام أو أشهر لإنجاز مشروع ما، كما يتسم التفاعل بين أطراف التعامل بالبطء وغالبا ما يحتاج المراجعين إلى إنتظار وقت كافي لإنجاز معاملاتهم.	تتميز بالتفاعل السريع اذ يمكنها استقبال آلاف الطلبات والرسائل في وقت واحد والرد عليها جميعا بسرع فائقة في وقت واحد رسالة بإعطاء أمر واحد لرسالة محددة للوصول إلى عدد هائل من الأفراد.
التوثيق وضبط المعاملات	يتم توثيق الأوراق والمستندات للمعاملات في ملفات ورقية وتخزينها وفق أرقام متسلسلة في مخازن وفق أرشفة يدوية متعبة، مما يتطلب أيدي عاملة والدقة والحماية فقد تتعرض إلى التلف أو فقدان مع إتاحة الاطلاع على الوثائق للجميع مما يقلل من جودة الخدمة المقدمة للعملاء	يتم توثيق وحفظ الوثائق الإلكترونية لجميع المعاملات في قواعد بيانات بكل تفاصيلها دون الحاجة إلى استخدام الورق في انجاز المعاملات وتقوم بعض المنظمات بتخزين تلك البيانات على أكثر من وسط تخزيني لزيادة الأمان، كل ذلك بفضل التقنيات المستخدمة فيها مما يضمن أعلى مستوى من الدقة، الحماية والأمان للوثائق لأنه لا يستطيع أحد رؤيتها إلا الشخص المختص.
مدة الخدمة	يحتاج إنجاز المعاملات إلى ساعات أو أيام لكثرة المراجعين ومحدودية ساعات الدوام الرسمي فلا تتم المعاملة إلا في مكان تقديم الخدمة	تتميز بإنجاز المعاملات والحصول على الخدمة في وقت قصير وفي أي وقت يشاء خارج مكان تقديم الخدمة وبعيدا عن الموظف المختص غير شبكة الأنترنت.
مدى استثمار الموارد	تعتمد بصفة أساسية على الإمكانيات البشرية بالإضافة إلى استثمار أمثل للإمكانيات المادية في تحقيق الأهداف.	تعتمد على الإمكانيات المادية والبشرية في استخدام التكنولوجيا للقيام بوظائفها بكفاءة وفعالية في سبيل تحقيق الأهداف .

المصدر : من إعداد الطالبتين بالإعتماد على: بدر مُحمَّد السيد إسماعيل، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة

الفساد الإداري، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية، ط1، 2015، صص 38-42

المطلب الثالث: أسباب ودوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية .

إن الجدير بالذكر أن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لم يكن قرار يتخذ صدفة بل كان وليد التغيرات التي طرأت على إقتصاديات ومجتمعات الدول مما أجبرها على مواكبة التطورات التي أحدثت ثورة هائلة في تكنولوجيا المعلومات وشبكة الإتصالات.

حيث هناك دوافع مختلفة تدفع منظمات دولة ما إلى التحول إلى الإدارة الإلكترونية على حساب دوافع أخرى، حسب الوضع الإقتصادي والسياسي لهذه الدولة، ومن أهم هذه الدوافع ما يلي¹ :

1- **تعرض الحكومات لضغوط:** مستمرة من المواطنين والمستفيدين بشكل عام من أجل تلبية الطلبات

المتزايدة على الخدمات الحكومية، وذلك بسبب تزايد عدد السكان، وارتفاع مستوى المعيشة، والرغبة في تحسين نوعية الخدمة، والإسراع في إنجاز المعاملات والتخلص من الروتين والبيروقراطية.

2- **توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية :** حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية أخرى، بعد أن أصبح أمامه معيارا عالميا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها.

3- **تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به :** إن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة تتمثل في تحسين أداء المنظمات وإتاحة الفرص لها للإستثمار في قطاع التكنولوجيا والإستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي .

4- **التحولات الديمقراطية :** وما رافقها من إصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة ترغب في الإنضمام إلى منظمة التجارة العالمية أو تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية والدولية ، بالإضافة إلى تغير الأوضاع الدولي التي أثرت على سياسات واقتصاديات الدول.

5- **الإستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة :** إن إنتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية في كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة مواكبة التطور تجنباً لاحتمالات العزلة

1أعمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، لبنان، ط1، 2006، ص ص 183-184

والتخلف عن عصر السرعة والمعلوماتية، والتنافس في تقديم الخدمات والسلع بناء على معايير السهولة، الفعالية، الكفاءة، النوعية، والكمية الملائمة، أي أنه لا يمكن لأي دولة أو مجتمع إنساني معاصر أن يعيش كنظام مغلق دون مواكبة التطور الطبيعي للحياة الإنسانية بأبعاده المختلفة¹.

6- ساهمت حركات التحرر العالمية والتي تطالب بمزيد من الحرية والمشاركة والافتتاح واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغييرات جذرية في البناء المجتمعي، ورافق ذلك إرتفاع في مستوى الوعي، والتوقعات الاجتماعية وظهور رؤى جديدة للقطاع العام فيما يتعلق بتحسين مستوى أدائه في تقديم خدماته العامة.

7. التنمية الاقتصادية : لها علاقة مباشرة بالشفافية، فالدول التي تتطلع إلى التطور الإقتصادي يكون لديها دافع قوي للإتجاه نحو مشروع الإدارة الإلكترونية، خاصة إذا كانت تتطلع إلى جذب الإستثمارات الأجنبية وتحسين صورتها أمام المستثمرين، فالإدارة الإلكترونية تحسن البيئة التحتية لتقديم الخدمات، وهذا جانب من جوانب التزامها في إجراء تغييرات الدخول إلى اقتصاد المعرفة².

وبالإضافة إلى ما تم ذكره فإن هناك دوافع وأسباب كثيرة أدت إلى التوجه نحو تطبيق الإدارة

الإلكترونية منها³:

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال .
- العجز عن توحيد البيانات على مستوى المنظمة .
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء .
- صعوبة توفير البيانات المتداولة في المنظمة.
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل منظمة تسعى للتنافس.
- القرارات والتوصيات التي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- حتمية تحقيق الإتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل .
- تحسين مستوى الخدمة .

¹ بدر مجد السيد إسماعيل القراز، دور الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية، ط1، 2015، ص 305.

² حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، لمذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ،

كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة بن يوسف بن خدة ، الجزائر، 2007، ص 6.

³ فريد كورتل، آسيا تيش سليمان، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 36

- ترشيد استخدام الموارد وضبط الأداء وفق المواصفات الفنية و القانونية والنظم الإدارية المعتمدة¹.

المبحث الثاني : أساسيات الإدارة الإلكترونية

بلغت الإدارة الإلكترونية مكانة مهمة داخل المنظمات لاعتمادها على أسس ومفاهيم حديثة تساير التغير الذي فرضته تطورات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث سعت هذه المنظمات لتبني النظام الإلكتروني لما له من أهمية بالغة ومبادئ يرتكز عليها في سبيل تحقيق الأهداف المسطرة .

المطلب الأول : مبادئ الإدارة الإلكترونية وأهدافها

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات لذلك فإن الإدارة الإلكترونية مبادئ ترتكز عليها في سبيل تحقيقها للأهداف .

ولتوضيح ذلك سنقوم في هذا المطلب بالتعريف أولا بأهم مبادئ الإدارة الإلكترونية ثم نعرض بعد ذلك لنبرز أهم أهدافها:

أولاً: مبادئ الإدارة الإلكترونية:

تتلخص أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية فيما يلي²:

1- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا الإهتمام بخدم المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات والكفاءات المهية مهنيا لإستخدام التكنولوجيا الحديثة، لأن الإدارة دائما ترتكز على توظيف المعلومات، واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة وحسن استغلالها في بيئة الإدارة الإلكترونية .

2- سهولة الإستعمال والإتاحة للجميع : ونقصد بهذا المبدأ تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في أي مكان وذلك لكي يتمكن كل مواطن من التواصل مع الإدارة الإلكترونية ، كما أن هذا

¹علاء عبد الرزاق السلمي، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص61

²حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مرجع سبق ذكره، ص ص 14-15

النظام يقوم على أساس سهولة الإستعمال، حيث يمكن ربط الاتصال بين الأفراد والإدارات بسهولة وإتمام الإجراءات بسلاسة وبساطة.

التغيير المستمر: وهذا مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء بقصد كسب رضا الزبائن أو بقصد التفوق في المنافسة¹.

3- تخفيض التكاليف: وهذا يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين في تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ينتج عنها تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم².

4- التركيز على النتائج: ونقصد بهذا المبدأ أن اهتمام الإدارة الإلكترونية ينصب إلى تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، لأن الأفراد يهتمهم بالدرجة الأولى بالإتيان بالبرهان والدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها في أرض الميدان³.

ونستخلص مما سبق أن الإدارة الإلكترونية تسعى لاستخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات وزيادة قدرة المنظمات على توفير المعلومات والخدمات للزبائن ورجال الأعمال بسهولة ويسر، مما يجعل مبادئ الإدارة الإلكترونية ذات طبيعة استراتيجية.

ثانياً: أهداف الإدارة الإلكترونية

إذا كان تحقيق عوامل النجاح لأي منشأة يتم في بداية المشروع فإن الأهداف هي الثمار التي يجنيها المسؤولون في المؤسسة في نهاية المشروع ويمكن تلخيصها فيما يلي⁴:

- 1- ترشيد الوقت المهدر في إدارة المعاملات الإدارية، واستثماره في تطوير خدمات الإدارة .
- 2- ضمان دقة المعاملات الإدارية بفعل ثبات أداء النظام الإلكتروني وكفاءة نظام الحفظ فيه .

¹ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الوم أ الجزائر (مذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية) كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009-2010، ص16.

² عمار بوحوش، مرجع سبق ذكره، ص 11

³ عمار بوحوش، مرجع سابق، ص 12.

⁴ حسن بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، المملكة العربية السعودية، نوفمبر، 2009، ص 5

- 3- الحد من الأعباء الإدارية في الاعتماد على الورق، وما يتبعه من عيوب في الحفظ والتوثيق.
 - 4- ترشيد الأيدي العاملة وفرز الأفراد غير فاعلين .
 - 5- إدارة الملفات بدلا من حفظها.
 - 6- استعراض المحتويات بدلا من القراءة ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.
 - 7- الإجراءات التنفيذية بدلا من محاضر الاجتماعات.
 - 8- زيادة حجم الاستثمارات التجارية
 - 9- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.
 - 10- الحفاظ على سرية المعلومات و تقليل مخاطر فقدها.
 - 11- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
 - 12- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني¹ .
- مما تقدم نستطيع القول أن محصلة الأهداف الناجمة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية تتمثل تحديدا في تجاوز النقائص والاحتياجات التي تعانيها الإدارة التقليدية وتجاوز مشكلات الإدارة الإلكترونية التي تظهر بالممارسة.

المطلب الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية وفوائدها

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات ليس دربا من دروب الرفاهية أو مجارات لنظرياتها في دول العالم المتقدم، بقدر ما هو احتياج حقيقي بناء على معطيات من واقع تلك الإدارات، وحتمية تفرضها التغيرات العالمية جعلها تدرك قيمة التقني وأهميتها وما سيده من تعميم تطبيقاتها على إدارتها من مكاسب، وما سيتيح لها من فرص البقاء والاستمرار والتميز.

أولا: أهمية الإدارة الإلكترونية

تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي تمثل نوعا من

¹ مُجّد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 73.

الاستجابة الفورية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرون التي تشمل العولمة، الفضاء الرقمي وثورة الانترنت.

ويمكن الإشارة إلى أن أهمية الإدارة الإلكترونية تظهر على مستويين: الأول المؤسسات والثاني على المستوى القومي.

1- أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمؤسسات: تساهم الإدارة الإلكترونية في¹:

أ- انخفاض مستوى الإنتاج وزيادة ربحية المؤسسة: وذلك راجع إلى أن الشكل الإلكتروني للإدارة يتطلب عمالة قليلة ولا يتقيد بوجود مواقع جغرافية محددة أو مباني ضخمة الأمر الذي ينعكس بدوره على التكاليف ويؤدي إلى انخفاضها وكذلك انخفاض الوقت والنفقات.

ب- اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المؤسسة: حيث أنها تلغي الحدود الجغرافية من خلال التغطية الكثيرة لشبكة الاتصالات الإلكترونية، وهذا بدوره يجعل المستهلك يستحوذ على مساحة أكبر للاختبار والمفاضلة بين البدائل المتعددة والمتاحة.

ج- توجيه الإنتاج وفقاً لاحتياجات الزبائن: إذ توفر العم وفقاً لأسلوب الإدارة الإلكترونية معلومة دقيقة على احتياجات ورغبات الزبائن واستناداً على هذه المعلومات تتمكن المؤسسة من توجيه عملياتها الإنتاجية لإشباع رغبات واحتياجات هؤلاء الزبائن.

د- تحسين جودة المنتجات وزيادة درجات تنافسية المؤسسة: حيث أن الإدارة الإلكترونية تتيح للمؤسسة فرصة التواجد عن قرب، الأمر الذي يوفر لها معلومات عن رغبات الزبائن وذلك فيما يتعلق بتشكيلة المنتجات المطلوبة وهذا بدوره يمكن المؤسسة من تحسين جودة منتجاتها فضلاً عن رفع مستوى الخدمة مما يؤدي إلى تحسين درجة المنافسة.

هـ- تلافي مخاطر التعامل الورقي: وذلك راجع إلى أن الإدارة الإلكترونية تركز على استخدام الحاسوب وتخزين المعلومات ومراقبة الإنتاج وتوفير السجلات والدفاتر الأمر الذي يقضي على

¹ أحمد فتحي الحيث، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2015، صص 29-30

سلبيات التعامل الورقي المتمثلة في بذل الجهد وضياع الوقت وزيادة التكاليف والتعرض إلى التلف والضياع¹.

2- أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى القومي: تساهم الإدارة الإلكترونية في :

- تحسين مستوى أداء المؤسسات الحكومية .
- الاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدم .
- زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني.
- تدعيم جانب الواردات في الدولة.
- زيادة قدرة المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية .

ثانيا: فوائد الإدارة الإلكترونية

إن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات لم يأت من فراغ، بل لتحقيق فوائد كبيرة نتيجة لاستخدام هذه التقنيات، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها ومن أهم هذه الفوائد ما يلي² :

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسة مما ينعكس إيجابا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين كما تكون نوع الخدمات المقدمة أكثر جودة.
- اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- الدقة والموضوعية في العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة.
- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك من المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.
- إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح سيققل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجابا على عمل المؤسسة.

¹ فريد كورتل، آسياتيش سليمان، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص ص 41-42.

² علاء عبد الرزاق محمد السالمي، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره ، ص ص 37-38.

- كما أنا تقليل الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن الخزن حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى¹.
- توفير الشفافية وتشجيع المبادرات، الإبداع والإبتكار².

المطلب الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية ومميزاتها

لعل اختلاف نمط الإدارة في الشكل التقليدي إلى نموذج إدارة إلكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال مما يجعل الإدارة الإلكترونية تتسم بجملة من الخصائص والمميزات نستعرضها في ما يلي:

أولا: خصائص الإدارة الإلكترونية

كل منظمة تسعى إلى تقديم الخدمات لربائنها وتحسين الأنماط الإدارية والأنظمة التي تستخدمها ومع نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين تزايدت حدة المنافسة بين المنظمات في تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومن هنا زادت أهميتها بسبب السمات التي تميزها عن غيرها، ويمكن استخلاص بعض خصائص الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية³:

- 1- المرونة: الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفضل التقنية وبفعل إمكانيتها الإستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متعددة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الإتصال، مما يتعين على الإدارة تقديم الكثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية.
- 2- السرعة والوضوح: إن كثيرا من المعوقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت لسنوات بسبب الحواجز البيروقراطية التي تعطل قوانينها وظروف أعمالها الورقية في إنجاز المعاملات التي يمكن أن تتلاشى وتصبح ماضيا بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية ففي ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل، ليس إنجازها فحسب بل أيضا نسخها أكثر من نسخ إذا

¹ علاء عبد الرزاق مُجد السالمي، الإدارة الإلكتروني، مرجع سبق ذكره ، ص ص 37-38.

² يوسف مسعداوي، مساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة دراسات، جامعة الأغواط، العدد، 2014، 21، ص 158.

³ علاء عبد الرزاق مُجد السالمي، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 37

استلزم الأمر، وحفظها وارسالها إلى الجهة التي تستنظر في أمرها، ثم انتظار عودتها وإمكانية تكرار ذلك مرات ومرات في حالة الوقوع في خطأ ما .

وهذه كلها ليست من نسج الخيال بقدر ماهي واقع ومعاناة عاشتها المجتمعات البشرية طويلا في ظل الإدارات التقليدية التي كانت تقف دائما عاجزة عن تبديل شيء من هذا الواقع وهي مشكلات أصبح في الإمكان الإحتراز منها كليا في ظل سيطرة الإدارة الإلكترونية التامة على معلوماته، وأيضاً ضمان سرعة إنجاز المعاملات الفائتة وارسالها واستقبالها.

3- عدم التقيد بالزمان والمكان: من خصائص الإدارة الإلكترونية إذا ما تم تعميمها وانتشارها في مختلف الإدارات أنه بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم، فهي لا تتقيد في عملها بزمن معين، فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الانترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع، كما أن وصلات شبكتها الداخلية أو وصلات شبكة الانترنت ليست في حاجة إلى مباني ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها ودواليبها الكثيرة المكتضة بالملفات والأوراق، وإنما مكان صغير محدود يكفي لإستيعاب بعض أجهزة الحاسب الآلي وما يتعلق به ويصلح ليكون مقرا لإدارة كبيرة كانت في الماضي يضيق بها مبني ضخم يفوق مبناها بعشرات المرات، فضلا عن أن المراجع للإدارة الإلكترونية يجد نفسه أمام قوائم وخيارات إلكترونية وليس أمام موظفين، حيث يقلص عدد الأفراد من موظفي الإدارة بشكل كبير ويجل محلهم الحاسب الآلي .

4- السرية والخصوصية: من خصائص الإدارة الإلكترونية أيضا السرية والخصوصية للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفاد إلى تلك المعلومات، فعلى سبيل الوضوح والشفافية الذين تتمتع بهما الإدارة الإلكترونية إلا أن هذا لا ينطبق بطبيعة الحال على مختلف أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، إذ أن قدرتها على الإخفاء والسرية أعلى، ولديها أنظمة منع الإختراق، مما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمر بالغ الصعوبة¹.

¹ بدر محمد السيد قزاز، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 52-54-55.

5- الرقابة المباشرة والصادقة : يصبح بإمكان الإدارة الإلكترونية أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات وكاميرات المراقبة التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وهكذا يصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيم بها أنشطتها بعيدا عن أسلوب المتابعة، المذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية.

6- إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها: لا تقوم الإدارة الإلكترونية على ممارسات الأفراد مع موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتهم، بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة، ومن ضمن تلك البرامج ما يتيح للراجع إنجاز معاملاتها عبر شاشاتها وتبسيطها له بدرجة أشبه بالتعليمية، كما تهتم بإدارة الملفات وليس الاحتفاظ وتكديسها فوق بعضها على أرشيف الإدارة¹.

ثانيا : مميزات الإدارة الإلكترونية

إن للإدارة الإلكترونية مميزات عديدة يمكن تلخيصها أهمها ما يلي² :

1- مميزات الإدارة الإلكترونية للمنظمة:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأتمها وحدة مركزية.
- الدقة والسرعة في إنجاز الأعمال.
- زيادة الإنتاجية الإدارية .
- توفير المعلومات اللازمة إلكترونيا لجميع المستويات الإدارية .
- زيادة الكفاءة والفاعلية للمنظمة .
- تقليل مخالفات المنظمة.

2- مميزات الإدارة الإلكترونية للمتعاملين مع المنظمة:

- الشفافية والوضوح في كيفية الحصول على الخدمات من المنظمة.

¹ بن سالم عبد الكريم، مقدم عبد الجليل، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية الفعالة لتطوير العمل الإداري في مؤسسات التعليم العالي، مجلة اقتصاديات المال والأعمال المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميله ، الجزائر، العدد2017،03،ص297.

² أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص32.

- إمكانية التواصل مع المنظمة في أي مكان وزمان.
- سرعة الحصول على الخدمات .
- المشاركة في رسم سياسة المنظمة من خلال التغذية العكسية.
- وصول الخدمات إلى المتعاملين مع ضمان سرية وأمن المعلومات.
- إتاحة الخيارات المتعددة للمتعاملين في نوعية الخدمة المطلوبة وفقا لرغباتهم.

3- مميزات الإدارة الإلكترونية للعاملين في المنظمة¹:

- وضوح الإختصاصات والمسؤوليات للعاملين في ظل الإدارة الإلكترونية.
- تنمية مهارات وقدرات العاملين التقنية .
- سهولة أداء الأعمال بسبب توحيد نماذج إجراءات الأعمال الإلكترونية .
- استمرار الإتصال الفعال بين العاملين والمستويات الإدارية .
- تحقيق اللامركزية الإدارية مما يحقق سرعة أداء المهام ببسر وسهولة .
- سرعة الحصول على المعلومات اللازمة لأداء الأعمال من خلال الأرشيف الإلكتروني للمنظمة.
- التوثيق الإلكتروني لجهود العاملين من خلال الرقم السري لشخصية كل موظف مما يحفزهم على الإبداع والتميز.

¹أحمد فتنحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 33.

المبحث الثالث: مقومات الإدارة الإلكترونية:

نظرا لما تتميز به الإدارة الإلكترونية من نوعية الخدمات والمنتجات التي تقدمها للعملاء والتي تتم بالجودة والسرعة المطلوبة وبطريقة إلكترونية، فإنها تعتمد لتحقيق نوع من الإرتقاء بالعمل الإداري على مجموعة من العناصر والوظائف التي تساهم بشكل كبير في دعم وضبط أنشطة المنظمات، حيث ترتبط جميع الموارد الداخلية والخارجية لتحويلها إلى مخرجات تدعم تسيير المنظمة وتعطى الوظائف التقليدية الشكل اللازم لمواكبة التطور التكنولوجي والقدرة على المنافسة .

المطلب الأول: أنماط الإدارة الإلكترونية وعوامل نجاحها .

تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماط مختلفة وأشكالا متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المؤسسة بما يحقق أهدافها ويضمن نجاحها.

أولا: أنماط الإدارة الإلكترونية :

تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماط مختلفة وأشكالا متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المنشأة بما يحقق أهدافها ومن تلك الأنماط ما يلي¹ :

1- الحكومة الإلكترونية: هي إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل مؤسسات الحكومة من أجل توفير خدمات أفضل للمواطنين والتي تتميز بالسرعة والعدالة في إطار النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية.

2- التجارة الإلكترونية : هي تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الأنترنت لتحقيق التنمية الإقتصادية بصورة سريعة ويمكن أن يحقق الدفع من خلال البطاقات البنكية، وتعد التجارة الإلكترونية أول تطبيق للإدارة الإلكترونية .

¹خنوش صليحة ، واقع تبني الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، المجلد 16، العدد22، جامعة المدية، الجزائر 2020، ص 407.

- 3- النشر الإلكتروني :** من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الإقتصادية والاجتماعية والاطلاع على آخر المؤلفات والإستفادة من محركات البحث المتنوعة وتحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادرها الأصلية
- 4- الصحة الإلكترونية :** تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الإستشارات والخدمات والمعلومات الطبية الى المريض عبر وسائل الإلكترونية، فالمريض يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحليل المخبرية والمعلومات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الأنترنت، كما يمكن إجراء العمليات الجراحية في دولة وأن يكون الطبيب الإستشاري في دولة أخرى¹.
- 5- التعليم الإلكتروني :** هو منظومة تفاعلية ترتبط بالعملية التعليمية، وتقوم هذه المنظومة بالإعتماد على وجود بيئة إلكترونية رقمية تعرض للطالب المقررات والأنشطة بواسطة الشبكات الإلكترونية والأجهزة الذكية².

ثانيا: عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية³

- ❖ خلق التوعية الشاملة عند الموظفين بأهمية الإدارة الإلكترونية .
- ❖ خلق البنية التحتية للإتصالات والتأكد من صلاحيتها.
- ❖ إعداد نظام معلومات مكون من نظم فرعية لخلق التكامل في المعلومات.
- ❖ إعداد دراسة متكاملة لما موجود فعلا من نظم معلومات منجزة وأجهزة ومعدات وشبكات في الإدارات الحكومية والإستفادة منها في تنفيذ الحكومة الإلكترونية
- ❖ وضوح الرؤية الاستراتيجية للمسؤولين في المنشأة والإستيعاب الشامل لمفهوم لإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل وتطوير .

¹ مُجّد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص ص 69-70.

² بلعباس عبد الحميد، بوجلة رضوان، فاعلية التعليم الإلكتروني في ظل إنتشار فيروس كورونا، مجلة الاعلام والمجتمع، العدد 02، جامعة مُجّد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ديسمبر 2021، ص361.

³ علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص71.

- ❖ الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمنشأة، والبعد عن الإتكالية و الإرتجالية في معالجة الأمور.
- ❖ التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كل حسب تخصصه .
- ❖ تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية .
- ❖ تأمين سرية المعلومات للمستفيدين .
- ❖ الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء .
- ❖ التعاون الإيجابي بين الأفراد والإدارة داخل المنشأة وترك الاعتبارات الشخصية¹.

المطلب الثاني : عناصر الإدارة الإلكترونية ووظائفها

تمتلك الإدارة الإلكترونية عناصر ووظائف بإمكانها فرض تغيير في طبيعة العمل ونشاط الإدارات في المؤسسات كافة ويعد توافر تلك العناصر والوظائف أساس نجاح الإدارة .

أولا : عناصر الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر أساسية هي: عتاد الحاسوب والبرمجيات وشبكة الاتصالات، ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفة لمنظومة الإدارة الإلكترونية ونجاحها في المؤسسات يعتمد على توافر عناصرها الأساسية وهي كالاتي² :

1-عتاد الحاسوب: ويضم المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.

2-البرمجيات: وتشمل نظم وشبكات الحاسوب مثل: برنامج البريد الإلكتروني، وقواعد البيانات ونظم

التشغيل، والبرامج المحاسبية، ونظم إدارة الشبكة، و مترجمات لغات لبرجة، وأدوات تدقيق البرمجة.

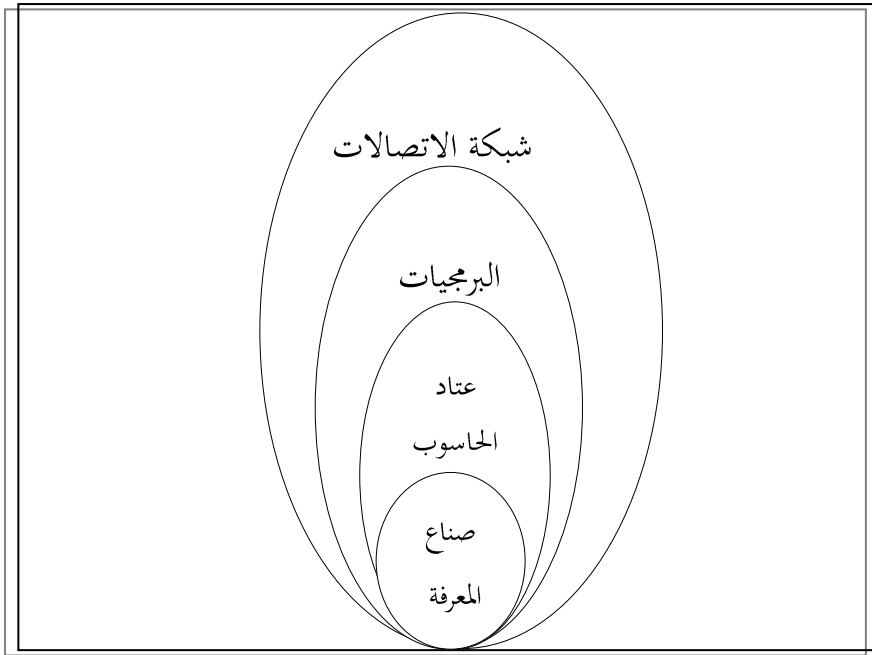
¹ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية ، مرجع سبق ذكره، ص 70-71.

² كشاف كريمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة الجامعية، أطروحة دكتوراه، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين، دباغين، سطيف2، الجزائر، ص ص 163 164

3-شبكة الإتصالات: وهي المواصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج إتصالي لشبكات الإنترنت، الإكسترات وشبكة الأنترنت .

4-صناع المعرفة : يتكون من القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المنظمة، وهو يقع في قلب العناصر التقنية الثلاثة السابقة ويوضح الشكل الآتي عناصر الإدارة الإلكترونية.

شكل رقم (3-1) عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر : مُجَّد طالب بسيسو، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة تطبيق العمليات الإدارية مذكرة

ماجستير قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010، ص.18

وعليه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي نظام متكامل من المنظمات التقنية والبشرية التي تمارس

عناصرها الأساسية بالوسائل الإلكترونية لتتمكن من البقاء والإستمرار .

ثانيا: وظائف الإدارة الإلكترونية

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري وتغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية وتشمل هذه الوظائف ما يلي¹:

1- التخطيط الإلكتروني: يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاثة سمات:

- أن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد، والتطوير المستمر والمتواصل.
- أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.
- أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.

تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني انطلاقا مما يميز البيئة الرقمية من التغيير بسرعة، عبر الشبكات المحلية والعالمية، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار والأسواق والمنتجات، والخدمات غير الموجودة، وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.

2- التنظيم الإلكتروني : في ظل التحول الإلكتروني فإن مكونات التنظيم قد حدث فيها إنتقال من

النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي، يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي، وبالتالي يصبح التقسيم الإداري قائما على أساس الفرق، بدلا من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام، والإنتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الإستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتيا، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة .

¹عبدان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015-2016، ص82.

3- القيادة الإلكترونية : لقد واجهت القيادة في السابق تحديين أساسيين هما: المهام والعاملون ولقد أدى هذين التحديين مع تطور الفكر الإداري إلى ظهور مدخليين: المدخل المرتكز على المهام وهو المدخل الصلب للقيادة القائمة على قوة التنظيم المتمثل في قوة المركز الإداري وقوة المعلومات والمحل المرتكز على العاملين وهو المخل الناعم المرن القائم على قوة الشخصية وقوة العلاقة بين القائد والمرؤوسين وهو القائد الأقرب للعاملين وأدت التطورات الكبيرة في المجال الإداري إلى تطورات المدخلين السابقين بحيث يكون الأساس في المدخل المرتكز على المهام هو التكنولوجيا والمدخل المرتكز على العاملين وهو المدخل الناعم المرن القائم على قوة الشخصية وقوة العلاقة بين القائد والمرؤوسين وهو القائد الأقرب للعاملين وأدت التطورات الكبيرة في المجال الإداري إلى تطور المدخلين السابقين بحيث يكون الأساس في المدخل المرتكز على العاملين أكثر تركيزاً على الزبون، وللقيادة الإلكترونية ثلاثة أبعاد أساسية وهي¹ :

أ- القيادة التكنولوجية الصلبة : هي قيادة تقوم على استخدام تكنولوجيا الأنترنت من أجل إدارة أعمالها وعلاقتها المختلفة، مما يجعل منها إدارة مزايا وخصائص التكنولوجيا وبالتالي فهي تكتسب ميزة من هذا الاستخدام للتكنولوجيا.

ب- القيادة البشرية الناعمة : يتطلب استخدام الأنترنت عاملين ذوي تخصصات ومؤهلات عالية ومبتكرين من المحترفين النادرين خلافاً للعاملين في العصر الصناعي، وهذه الفئة تتطلب إدارة جديدة لا تعمل وفق سلسلة الأوامر وهرمية الاتصالات والمعلومات وإنما استشارية أفقية شبكية واتصالات لكل الاتجاهات .

ج- القيادة الذاتية : تقليدياً إن التخطيط المهني كان يؤكد على ضرورة فهم الذات من أجل تحديد الاختيارات المهنية للأفراد بطريقة موضوعية وكان هذا يتطلب أن يقوم الفرد بإعداد موازنة لنقاط القوة والضعف، وإعداد مسح للتفصيلات الذاتية حيث أن قيادة الذات هي الأكثر بروزاً في إدارة الأعمال عبر الأنترنت، لذلك لا بد لكل قائد إلكتروني من أن يطور أسلوبه لإدارة موارده واتخاذ قرارات سعيدة وفورية ويتسم قادة الذات بالقدرة على تحفيز أنفسهم والتركيز على إنجاز المهام وفهم المنظمة والمساهمة

¹ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 266-267

في حل مشاكلها والمبادرة من أجل ذلك مع امتلاك البراعة والمهارة والمرونة في التكيف مع البيئة المتغيرة¹.

د- الرقابة الإلكترونية : إن الرقابة الإلكترونية تقوم على الثقة المتبادلة بين العاملين والإدارة وهو ما يعرف بالولاء الإلكتروني أو الثقة الإلكترونية، وتتميز بأن المعلومات تسجل فور التنفيذ أو قبله، وتكون لدى المدير عند التنفيذ، وبالتالي يمكن أن يتعرف على النشاطات غير المقبولة مباشرة ومن ثم يمكن أن يتخذ الإجراءات التصحيحية ويقوم بتوجيه المنفذين غير الشبكة الداخلية (الأنترانات) بشكل فوري، و بالتالي يتمكن من معالجة الانحرافات وتنتفي بذلك الفجوة الزمنية، هذا بالإضافة إلى أن الرقابة الإلكترونية يتيح لها شبكة خارجية تمكنها من التعرف على المؤثرات الخارجية التي يمكن أن تؤثر على الأعمال، كما تتمكن المؤسسة من خلالها من التواصل مع المؤسسات الأخرى ومع المستفيدين منها، وبالتالي فهي تشركهم في الرقابة لإنجاز أعمالهم وطلباتهم، وذلك في علاقة دورية وبلا حدود².

وهناك العديد من المزايا يحققها استخدام الرقابة الإلكترونية استخداما فعالا لأنظمة وشبكات المعلومات الداخلية والخارجية نلخصها كالآتي³:

أ- تتم الرقابة في الوقت الحقيقي وفي الآن بدلا من الرقابة القائمة على الماضي، فهي تحقق بالنقرات بدلا من الرقابة بالتقارير.

ب- أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية بما يولد تدفقا مستمرا للمعلومات الرقابية في كل وقت بدلا من الرقابة المتقطعة لجرائها في أوقات متباعدة وبشكل دوري.

ج- الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية في الرقابة فلا شيء يتفاجم داخل المنظمة دون معرفته سابقا وهذا مما يقلص إلى الحد الأدنى المفاجآت الداخلية.

د- إن الرقابة الإلكترونية تحفز العلاقات القائمة على الثقة فمع المتابعة الفورية يقل الجهد الرقابي الذي يقوم به المدير.

¹ المرجع نفسه، ص 268 274

² ماركهام جيمس، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، ترجمة خالد العمري، دار الفاروق للنشر والطباعة، القاهرة، 2007، ص 98-99.

³ محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 284

المطلب الثالث: متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن أسلوب الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة الملائمة لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ الأهداف المرجوة منه، وبالتالي يحقق النجاح والتفوق وإلا سيكون مصيره الفشل وسوف يسبب ذلك خسارة في الوقت والجهد والمال، ونعود عندها إلى نقطة الصفر، فالإدارة هي إبنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة العناصر المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية الخ لذلك يجب عليها مراعاة عدة متطلبات وتجنب عدة معوقات نذكرها فيما يلي :

أولاً: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية :

إن نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات يتوقف على وجود متطلبات عديدة وضرورة فصلها كالاتي:

1- المتطلبات الإدارية : وتتمثل في الآتي :

أ- وضع الإستراتيجيات وخطط التأسيس:

ويتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة¹.

ب- القيادة والدعم الإداري :

يعد دعم والتزام الإدارة العليا أمراً مهماً وحيوياً لنجاح أسلوب الإدارة الإلكترونية في المؤسسات، فوجود قيادة إدارية قوية يساعد في تجاوز العقبات وتذليل الصعوبات التي تعترض تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية نتيجة الرفض المحتمل من بعض القيادات التقليدية، وعليه فإن جهود التحول إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات، لن يكتب لها النجاح في غياب مثل هذا الدعم من قبل صانعي القرارات فيها².

¹ بدر محمد السيد القزاز، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري، مرجع سبق ذكره، ص 366.

² عادل حرحوش المبرجي، وآخرون الإدارة الإلكترونية، مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة، 2007، ص

ج- الهيكل التنظيمي : إن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة، أفقية وعمودية باتصالاتها، وقبل ذلك بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار، والمبادرة، والريادة في الأداء وانجاز الأعمال بكفاءة عالية¹.

د- تعليم وتدريب العاملين وتوعية وتثقيف العاملين:

بما أن التقنية علم وثقافة وأداة عمل جديدة ومغايرة لأدوات العمل الإدارية التقليدية بشكل كبير، فإنه لا يكفي تعليم العاملين بالإدارة وتدريبهم على أساليب العمل الجديدة والأجهزة وحسب، بل ينبغي أيضا تثقيفهم بالتقنية .

لذا تتطلب الإدارة الإلكترونية تغيرا جذريا في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها ، وهذا يعني ضرورة إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك.

-تدريب وتأهيل الموظفين: الموظف هو العنصر الأساسي للتحول إلى الإدارة الإلكترونية ، لذا لا بد من تدريب وتأهيل الموظفين كي يجتازوا الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين أو تأهيلهم على رأس العمل².

-تطوير نظم التعليم التقليدية من خلال إدراج التقنية وتطبيقاتها ضمن المناهج والمقرارات الدراسية خلال مراحل التعليم المختلفة .

-الإهتمام بالتفكير الابتكاري في التعليم بمراحله المختلفة لإعداد وتأهيل خريج لديه مهارات وقدرات إبداعية معارفية متراكمة ويهتم بالرغبة في الإنجاز والسعي للتميز .

-تحليل الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات وتحديد التغيرات المطلوب إحداثها في قيم ومعتقدات العاملين وعاداتهم وتقاليدهم وسلوكياتهم في العمل والتي تمثل فجوة ثقافية يجب التغلب عليها لنشر ثقافة العمل الإلكتروني .

¹كتاف كريمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة الجامعية، مرجع سبق ذكره ، ص 176.

²مُجد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص72.

2- المتطلبات البشرية:

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافها التي يصبو إليها لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري ، فمنهم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة، الذين يمثلون البنية الإنسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة، يتولون إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية ومنهم المديرون والوكلاء والمساعدون والمبرمجون وضابط البيانات والمشغل أو المحرر¹.

3- المتطلبات التقنية :

وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للإستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الأنترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج وتوفير خدمات البريد الرقمي، وتوفير كل ذلك بالإستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن².

4- المتطلبات المالية :

يقترن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية بالإمكانات المالية المتاحة للمؤسسات من خلال توافر السيولة النقدية لديها، والتي تسهل تطبيقه وتضمن نجاحه حتى لا يتوقف في منتصف الطريق انتظاراً للدعم، مما قد يعطل المشروع، ومن ضمن التكاليف التي تتحملها المؤسسات نتيجة التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية: تكلفة شراء الآلات والمعدات وتكاليف الدورات التدريبية للعاملين في مجال استخدام الحواسيب والشبكات.

¹ فريد كوريل، آسيا تيش سليمان، مرجع سبق ذكره، 62

² بدر محمد السيد القزاز، دور الإدارة في محاربة الفساد الإداري، مرجع سبق ذكره، ص 369.

5- المتطلبات القانونية :

يقدم أسلوب الإدارة الإلكترونية تحديات جديدة للجهات التشريعية التي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير التشريعات بحيث تتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية، وفي هذا الصدد فإن هذا الأمر يتطلب ضرورة إعطاء الصيغة القانونية للأعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية وتحديد النشاطات السلبية منها والعقوبات المفروضة عليها وتحديد الأمن الوثائقي وتحديد متطلباته بما يحافظ على سرية العمل¹.

6- المتطلبات الأمنية :

على الرغم من كل ما يقدمه عصر المعلوماتية في الوقت الحاضر من امتيازات وخدمات، إلا أن هناك تحديات كبيرة تنصب أغلبها حول سرية المعلومات سواء كان ذلك يتعلق بحفظ المعلومات وتخزينها إلكترونياً أو المحافظة على سريتها بين المنظمات أو التأكد من وجود المعلومة المطلوبة وإتاحتها للجميع بشكل متساوي وتتضمن سرية المعلومات محاور متنوعة منها السرية، التكامل، توفير المعلومات ومعرفة تاريخ دخول أي شخص إلى المعلومات وأمنها².

ثانياً: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية :

من المسلمات أن أي مشروع يقوم بصاحبه بعض المعوقات فتارة تكون في سوء التخطيط وفي عشوائية التنفيذ، ومن تلك المعوقات التي قد تصاحب الإدارة الإلكترونية ما يلي :

1- المعوقات الإدارية : ومن أسبابها³:

- المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية محاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات أو الإتصالات بما نجم عنه التحول نحو منظمات المستقبل الإلكتروني .
- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرنامج الإدارة الإلكترونية .

¹ فريد كورتل، آسيا تيش سليمان، مرجع سبق ذكره، ص 64.

² محمد أحمد عبد العزيز الخطيب، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري، مذكرة ماجستير، قسم القيادة و الإدارة و السياسة العليا، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين، 2018، ص 20

³ بدر محمد السيد القزاز، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري، مرجع سبق ذكره، ص 398.

- عدم الإهتمام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية من أجل دمج بعض الإدارات أو التقسيمات وتجديد السلطات والعلاقة بين الإدارات وتدفع العمل بينها .
- مقاومة التغيرات في المنظمات والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تقرر منذ تطبيق التقنيات الحديثة على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.

2- المعوقات المالية : ونذكر منها¹:

- قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة .
- قلة المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية .
- ضعف مشاركة القطاع الخاص في الإستثمار والتمويل لتحسين البنية التحتية للشبكات والاتصالات وصيانتها.
- تقف التكلفة المالية للإشتراك في شبكات الأنترنت عائقا أمام الأسر الفقيرة ، مما يعيق إمكانية تواصلها مع شبكات الدوائر الإدارية لإجراء معاملاتها.

3- معوقات تقنية : ونلخصها كالاتي²:

- ضعف البنية الأساسية لنظم المعلومات والاتصالات وضعف كفاءتها التشغيلية .
- عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها.
- إختلاف القياس والمواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة في الربط بينها.
- عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين.
- إنعدام أمن المعلومات .

¹ رانية هدار، دور افدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم السبابة، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة باتنة1، الجزائر، 2018،

ص 67

² كشاف كريمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة الجامعية، مرجع سبق ذكره، ص 182

4- معوقات بشرية : ونلخصها فيما يلي¹ :

- ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي .
- قلة برامج التدريب في مجال التقنيات الحديثة المتطورة.
- الأمية المعلوماتية أي الأمية في التعامل مع الحاسوب .
- ضعف مهارات اللغة الأجنبية لدى بعض الموظفين.
- مقاومة العاملين للتغير والخوف من فقدان وظائفهم.

¹ المرجع نفسه، 182

خلاصة:

تعد الإدارة الإلكترونية من الإتجاهات الحديثة في المجال الإداري الناتجة عن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث تحقق الكثير من المزايا والفوائد التي تشكل في مضامينها مرتكزات ومبادئ الحكم الجيد، حيث أحدثت تحولات جذرية وعميقة في جوهر أداء الوظائف الإدارية، وآليات تحقيق الإدارة لأهدافها، مما انعكس إيجاباً على تحسين مستوى الخدمات التقليدية وأساليب وطرق تقديمها، وإستحداث خدمات جديدة برز ضمنها نمط الخدمات الإلكترونية التي تقدم عن بعد وبطريقة ديناميكية تتميز بجودة ودقة عاليتين وبسرعة وسهولة كبيرتين في أي وقت ومن أي مكان، لاغية بذلك الحواجز المادية من مسافات وحدود جغرافية وزمانية والعمل دون أوراق والحصول المرن والسريع على المعلومات مما ساعد على إذابة كل التعقيدات والصعوبات التي تعاني منها الإدارات التقليدية.

مما جعل الإدارة الإلكترونية كنمط إداري متطور وسيلة إتصال وتفاعل سريعة وسهلة في إتاحة المعلومات وإضفاء خصائص ومميزات الفاعلية، الشفافية، الاستمرارية، سرعة الإستجابة، الدقة وتقليص الوقت والجهد والتكلفة.

الفصل الثاني

تمهيد:

أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة في منتصف التسعينيات من القرن الماضي، نقلة نوعية وثورة حقيقة في عالم الاتصال، حيث انتشر التواصل الإلكتروني في كافة أرجاء المعمورة وربط أجزاء هذا العالم المترامية في فضائها الواسع ومهد الطريق لكافة المجتمعات للتقارب والتعارف وتبادل الآراء والأفكار والرغبات، واستفاد كل الإدارات في شتى المجالات من الوسائط المتعددة المتاحة فيها وأصبحت أفضل وسيلة لتحقيق التواصل بين الأفراد والمجتمعات والمنظمات وسهلت التعامل بينهم حيث سنتطرق في هذا الفصل إلى ما يلي :

المبحث الأول : مدخل إلى الإتصال.

المبحث الثاني : ماهية التواصل الإلكتروني.

المبحث الثالث : نماذج عن التواصل الإلكتروني .

المبحث الأول : مدخل إلى الإتصال

إن الإتصال يمثل في حقيقته جزءا أساسيا من تحقيق التواصل والإلتناء الاجتماعي والتطور الفكري والثقافي والإنساني، والحاجة إليه جعلته يمر بعدة مراحل نحو التطور المستمر، فهو خطوة ضرورية للتعامل وإنشاء العلاقات بين أفراد المجتمع وكذلك بين المؤسسات وجمهورها الداخلي والخارجي.

المطلب الأول: مفهوم الإتصال وأهميته

الإتصال عملية حيوية وديناميكية في حياة الانسان فهو ضروري بدرجة كبيرة، وله أهمية كبرى في نقل المعلومات داخل وخارج المؤسسة .

أولاً: تعريف الإتصال

الإتصال هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي¹.

ويعني مصطلح الإتصال في اللغة العربية الوصول إلى الشيء أو بلوغه أو الانتهاء منه، أما كلمة الإتصال Communication الإنجليزية فمشتقة من الأصل اللاتيني Commuins ومعناها عام أو مألوف أو شائع تعني الكلمة : المعلومة المرسله، الرسالة الشفوية والمكتوبة، شبكة الطرق، شبكة الإتصالات، كما تعني تبادل الأفكار والمعلومات عن طريق الكتابة أو الكلام أو الرموز².

وعرف أيضا على أنه تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار، أو الآراء والأحاسيس، مما يتطلب عرضا واستقبالا يؤدي إلى التفاهم المشترك بين كافة الأطراف³.

ثانيا : أهمية الإتصال

ترجع أهمية الإتصال إلى أن المقدرة على المشاركة والتفاعل مع الآخرين وتبادل الآراء والأفكار والمعلومات تزيد من فرص الفرد في البقاء والنجاح والتحكم في الظروف المختلفة المحيطة به، في حين أن عدم القدرة على الإتصال مع الغير يعد نقصا اجتماعيا وسيكولوجيا خطيرا .

¹ أحمد النواصرة، الإتصال والتسويق بين النظري والتطبيقي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2010، ص14.

² ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الإتصال والعلاقات العامة ، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2005، ص27.

³ أمير علي، فاطمة الزهراء، الإتصال بين الإدارة المحلية والمواطن، رسالة ماجستير في علوم الاعلام والإتصال، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2010، ص12.

ويمكن النظر إلى أهمية الإتصال من وجهة نظر المرسل ومن وجهة نظر المستقبل، فمن وجهة نظر المرسل تتمثل أهمية الإتصال فيما يلي¹ :

الإعلان : أي نقل المعلومات والأفكار إلى المستقبل أو الجمهور المستقبلين وإعلامهم بما يدور حولهم من أحداث.

التعليم : تدريب وتطوير أفراد المجتمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات التي تؤهلهم للقيام بوظيفة معينة .

الترفيه : وذلك بالترويح عن نفوس أفراد المجتمع وتسليتهم.

الإقناع : أي إحداث تحولات في وجهات نظر الآخرين .

أما المستقبل فإنه ينظر إلى أهمية الاتصال من الجوانب التالية :

- فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث
- تعلم مهارات وخبرات جديدة .
- الراحة والمتعة والتسلية .
- الحصول على المعلومات الجديدة التي تساعده في إتخاذ القرار والتصرف بشكل مقبول إجتماعيا

المطلب الثاني: أهداف ووظائف الإتصال

إن عمية الإتصال بشكل عام تسعى إلى تحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل حتى يحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل، وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها وتغييرها أو على إتجاهاته أو على مهاراته.

أولاً: أهداف الإتصال:

إن الأهداف الرئيسية للإتصال هو تبادل المعلومات بين الأفراد، والعمل على تحريك وتعديل سلوك الأفراد، ونعني به الأداء الجيد، ومهما يكن فبواسطة الإتصال يمكن تحقيق الأهداف المختلفة للمنظمة وفيما يلي استعراض لأداف الاتصال² :

¹ ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الإتصال و العلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص 35 36.

² فرحاتي لوزية، الإتصال الرسمي وعلاقته بالخوافر المعنوية، رسالة ماجستير في تنظيم الموارد البشرية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2007،

- الشرح للسياسات الإدارية والتعليمات والقرارات بشكل تفصيلي .
- التوجيه للموظفين لما يجب عمله وكيفية عمله.
- التوزيع للمهام على الموظفين.
- المتابعة مدى تقديم العمل.
- الحصول على البيانات والمعلومات عن العمال والموظفين .
- التقدير لأعمال الموظفين والإعتراف بمجهوداتهم وكفاءتهم في العمل، وتشجيعهم على الاستمرار في زيادة مجهوداتهم.
- التفاوض مع الزملاء حول أمور العمل.
- إقامة الثقة والإحترام والتفاهم بين المؤسسة والمجتمع.
- نقل المعلومات والتأكد من تحقيق التعاون بين الأفراد .

ثانياً: وظائف الإتصال

يضطلع الإتصال والاعلام بوظائف أساسية، باعتباره نشاط فرديا وجماعيا، يشمل كل الأفكار والحقائق والبيانات، والمشاركة فيها .

ويمكن تحديد الوظائف الرئيسية التي يؤديها الإتصال والإعلام في أي نظام إجتماعي في الوظائف التالية¹:

- 1- الوظائف الإعلامية و الإخبارية:** تتمثل في جمع ونشر وتخزين ومعالجة الأنباء والرسائل، والبيانات والصور والحقائق والآراء والتعليقات المطلوبة من أجل فهم الظروف الشخصية، والبيئية والقومية والدولية، والتصرف اتجاهها عن علم ومعرفة، والوصول إلى وضع يمكن من إتخاذ القرارات الصائبة .
- 2- وظيفة التنشئة الإجتماعية :** تنحصر هذه الوثيقة في توفير رصيد مشترك من المعرفة، يمكن الأفراد من أن يعملوا كأعضاء ذوي فعالية في المجتمع الذي يعيشون فيه، ودعم التآزر والوعي الإجتماعيين، وبذلك تكفل مشاركة نشطة في الحياة العامة .

¹ أحمد النواصرة، الإتصال و التسويق بين النظرية و التطبيق، مرجع سبق ذكره، ص ص 19 20

3- وظيفة خلق الدوافع: يقصد بذلك أن الإتصال يساهم في دعم الأهداف المباشرة والنهائية لكل مجتمع، وتشجيع الإختيارات الشخصية والتطلعات ودعم الأنشطة الخاصة للأفراد والجماعات، والتي تتجه نحو تحقيق الأهداف المتفق عليها.

4- وظيفة الحوار والنقاش: يساهم الإتصال في توفير وتبادل الحقائق اللازمة لتوضيح مختلف وجهات النظر حول القضايا العامة، وتوفير الأدلة الملائمة والمطلوبة لدعم الإهتمام والمشاركة على نحو أفضل بالنسبة لكل الأمور التي تهم الجميع محليا وإقليميا وعالميا.

5- وظيفة الترفيه: تتمثل في إذاعة التمثيلات الروائية والرقص والفن والأدب والموسيقى والأصوات والصور بهدف الترفيه والإستمتاع على الصعيدين الشخصي والجماعي، وتنسية الناس المعاناة والصعوبات التي يواجهونها في حياتهم اليومية .

6- وظيفة النهوض الثقافي : يسعى الإتصال إلى نشر الأعمال الثقافية والفنية بهدف المحافظة على التراث، والتطوير الثقافي عن طريق توسيع آفاق الفرد وإيقاظ خياله، وإشباع حاجاته الجمالية واطلاق قدراته على الإبداع

7- وظيفة التربية: تتمثل في نشر المعرفة على نحو يعزز النمو الثقافي، وتكوين الشخصية واكتساب المهارات والقدرات في كافة مراحل العمل.

المطلب الثالث: مهارات و معوقات الإتصال

يساهم الإتصال الفعال في تحقيق أهداف المنظمات المختلفة إذ يتم من خلاله نقل كافة المعلومات والمفاهيم والآراء بين مختلف الأفراد العاملين داخل المنظمة وبين كافة المستويات الإدارية المتعددة وإذا ما تم نقل ذلك بوضوح فإنه سيساعد على أداء الأعمال بكفاءة عالية مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف المرسومة ولكن هناك بعض العراقيل والمعوقات التي يمكن أن تواجه عملية الإتصال وتحد من فاعليته .

أولا: مهارات الإتصال

تتطلب عملية الإتصال في مختلف مستوياتها وظروفها أربع مهارات أساسية نلخصها فيما يلي¹ :

¹ ربحي مصطفى علبان، عدنان محمود الطوباسي، الإتصال والعلاقات العامة، مرجع سبق ذكره، ص ص 143 149

1- مهارة القراءة: تعد القراءة واحدة من المهارات التي لا يمكن الاستغناء عنها في مختلف مراحل التعلم والحياة فهي غذاء للفكر وتساعد الفرد على تلبية متطلبات الحياة اليومية وفي كيفية التعامل مع الآخرين، والاطلاع على حضارات الأمم وإنجازاتها في مجال العلوم والثقافة والفنون، من خلالها يتعلم الفرد كيف يقرأ ويفهم ويتخيل ويقارن ويستنتج، وبالتالي تساهم القراءة في تطويره العقلي والعاطفي والاجتماعي.

تقع القراءة ضمن أنواع ثلاثة رئيسية هي:

- قراءة للثقافة العامة والمعرفة .
- قراءة للتسلية والاستمتاع وشغل أوقات الفراغ.
- القراءة الوظيفية، للتحضير للإمتحان أو لندوة أو مؤتمرا وإلقاء الدروس والمحاضرات .

2- مهارة الكتابة: تعد مهارة الكتابة مهارة أساسية وضرورية للإتصال الكتابي وبدونها يتعطل هذا النوع من الإتصال الشائع جدا في مجال الدراس والعمل والوظيفة وحتى الحياة العامة، والكتابة ليست مهارة طبيعية، بل تحتاج إلى تدريس منتظم، إنها مهارة حركية يجب تدريب اليد على الحركات المعقدة للقيام بكتابة كل حرف، كما يجب أن تعمل اليد والعين معا في هذه المهارة، كما أنها نظام للإتصال الإنساني بواسطة الرموز البصرية أ الإشارة وتظهر الكتابة وخاصة اليدوية الكثير عن المرسل.

3- مهارة التحدث: يعد التحدث فنا ومهارة وموهبة :

- يعد فن لأنه شخصي، أي يعتمد على شخصية الإنسان ومقدار حماسته وإبداعه.
- وهو مهارة لأنه يحتاج إلى التنمية والتدريب والتحسين للوصول إلى الأفضل .
- وهو موهبة لأن العوامل السابقة وحدها لا تصنع المتحدث الناجح والمؤثر في الآخرين .

4- مهارة الإصغاء : ويقصد به الإستماع إلى الآخرين بفهم وأدب وإحترام وعدم مقاطعتهم

واستيعاب الرسائل التي يعبرون عنها بطريقة لفظية وغير لفظية، ويعد مهارة أساسية للإتصال الشفوي أو اللفظي، حيث يتطلب هذا الأخير الفهم والإدراك مما يقول المتحدث.

ثانياً: معوقات الإتصال

تكون عملية الإتصال معرضة إلى معوقات تعترض لإتمامها، وفيما يلي سنعرض أهم هذه المعوقات التي تصنف إلى فئات تندرج تحتها الكثير من الحالات¹:

1- معوقات نفسية:

هي أخطر المعوقات لأنها أكثر خفاء فكل منا يقاوم عادة الإعتراف بأوجه القصور في شخصه وسلوكه مما يجعلنا نقع في العديد من الاشكالات وقد تكون نابعة من المرسل أو المستقبل أو من التفاعل وتطور العلاقة بينهما .

أ- معوقات خاصة بالمرسل: وتكون أثناء توصيل الرسالة ومن أبرزها :

- قصور القدرة على الصياغة الواضحة للرسالة .

- صعوبة التفاعل مع الآخرين .

- انخفاض درجة الحساسية لإرجاع الأثر .

ب- معوقات خاصة بالمستقبل: هناك عوامل عديدة تعيق الاستيعاب ونجد :

- سوء التقاطه للوسائل الإتصالية (بسبب التشويش أو انشغاله بأمور أخرى)

- مشكلات حسية أو إدراكية عند المستمع .

- عدم تروى المستقبل للوصول إلى كل المعطيات اللازمة لإستكمال الصورة ووضوح الهدف.

2- معوقات تنظيمية: هناك الكثير من المشاكل المرتبطة بهذا الجانب مثل الهيكل التنظيمي، الصلاحية،

المنصب، القوة، معلومات عن الملكية، إضافة إلى البعد بين الأعضاء داخل التنظيم.

3- معوقات متعلقة بقناة الإتصال: فالإتصالات غالباً ما تعطل بسبب اختيار قناة غير ملائمة

سواء للأهداف أو الموضوع وكذلك للحضور، فقد يكون من المناسب في بعض المواقف اللجوء إلى

استخدام قنوات متعددة لتحقيق هدف أو غرض الإتصال إذا كانت هناك حاجة لذلك.

4- معوقات تكنولوجية : هنا تجدر الإشارة إلى المشاكل الناجمة عن استخدام الأدوات ذات

التكنولوجيا العالية في الإتصالات مثل الهواتف والحواسيب .

¹ علي حميد صباح، الإتصالات الإدارية، دار حامد للنشر و التوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2007، ص ص 38 39

5- معوقات بيئية: وهنا يجب الإشارة إلى الظروف البيئية المعيقة مثل: الأصوات المزعجة، البرد، الحر، والأماكن المزدحمة.... الخ.

المبحث الثاني: ماهية التواصل الإلكتروني

شهد العالم في السنوات الأخيرة نوعاً من التواصل الإلكتروني بين البشر في فضاء الأنترنت الافتراضي قرب المسافات بين الشعوب وألغى الحدود وسمي هذا النوع بين الأفراد بالتواصل الإلكتروني وتعددت مواقع هذا الأخير واستأثرت بجمهور واسع من المتلقين .

على ضوء هذا سنتطرق في مبحثنا هذا إلى ماهية التواصل الإلكتروني .

المطلب الأول: تعريف التواصل الإلكتروني ومميزاته

تختلف التعاريف المقدمة للتواصل الإلكتروني من باحث لآخر في حين أنها تشترك في نفس المميزات .

أولاً: تعريف التواصل الإلكتروني :

التواصل الإلكتروني هو أداة إلكترونية مكونة من مجموعة من الشبكات التي تربط الناس والمعلومات عبر الأجهزة الرقمية بحيث تسمح بالاتصال بين شخص وآخر وتسمح باسترجاع هذه المعلومات .

وعرف أيضاً بأنه الوسيلة المستخدمة في نقل المعنى المراد توصيله بين طرفين لا يرى أحدهما الآخر ويستخدمان جميع الإمكانيات والعناصر المتاحة من أجل نقل الرسالة وتفسيرها بالمعنى المقصود¹ .

كما عرف أيضاً بأنه وسيلة أو أداة إلكترونية للاتصال بالآخرين وتكنولوجيا وسيطية هدفها التواصل وتحسين العلاقات الاجتماعية للفرد، وهي المكان الذي تنشأ فيه علاقات إجتماعية جديدة، التي أوجدت شكلاً جديداً من العلاقات بين الأفراد، تتخطى الحدود المكانية والزمانية وتسمح بتحقيق تفاعل وتواصل إجتماعي عبر استخدام الرسالة المكتوبة بين شخصين أو أكثر إذ تصبح الكلمة المكتوبة هي أساس التواصل بينهم² .

¹ مُجّد علي مُجّد شتبات، التواصل الإلكتروني وأثره في الحاجة إلى المعرفة والتفكير ما وراء المعرفي والتكيف الأكاديمي لدى طلبة جامعة اليرموك، أطروحة دكتوراه، تخصص علم النفس التربوي، جامعة اليرموك، إربد، الأردن، 2012، ص2.

² علياء السامي عبد الفتاح، الأنترنت والشباب دراسة في آليات التفاعل الاجتماعي، دار العالم العربي، القاهرة، ط1، 2009، ص21.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف التواصل الإلكتروني بأنه العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والثقافات ووجهات النظر عبر الوسيط الإلكتروني بين طرفين أو أكثر دون أن يكون هناك مواجهة مباشرة بين أطراف التواصل.

ثانيا: مميزات مواقع التواصل الإلكتروني

تتميز مواقع التواصل الإلكتروني بعدة مميزات منها مايلي¹:

العالمية: حيث تلغي الحواجز الجغرافية والمكانية، وتتخطى فيها الحدود الدولية، حيث يستطيع فرد في الشرق التواصل مع فرد في الغرب، ببساطة وسهولة .

1- التفاعلية: فالفرد فيها كما أنه مستقبل وقارئ، فهو مرسل وكاتب ومشارك، فهي تلغي السلبية المقيمة في الإعلام القديم (التلفاز والصحف الورقية) وتعطي حيزا للمشاركة الفاعلة من المشاهد والقارئ.

2- التنوع وتعدد الإستعمالات: فيستخدمها الطالب للتعلم، والعالم لبحث علمه وتعليم الناس والكاتب للتواصل مع القراء وهكذا .

3- سهولة الإستخدام: فالشبكات الإلكترونية تستخدم بالإضافة إلى الحروف وبساطة اللغة الرموز والصور التي تسهل للمستخدم التفاعل .

4- التوفير والإقتصادية : اقتصاد الجهد والوقت والمال، في ظل مجانية الاشتراك والتسجيل، فالفرد البسيط يستطيع امتلاك حيز على الشبكة للتواصل الإلكتروني، وليس ذلك حكرا على أصحاب المال، أو حكرا على جماعة دون أخرى.

كما تتميز مواقع التواصل الإلكتروني عن غيرها بعدة مميزات²:

¹ نادية بن ورقة، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي السياسي و الاجتماعي لدى الشباب العربي، مجلة دراسات و أبحاث، العدد 11، جامعة الجلفة، الجزائر، ص 203

² عبد الناصر قاسم الفراء، دولر مواقع التواصل الإلكتروني في تنمية مشاركة الشباب الفلسطيني في القضايا السياسية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية، العدد الثاني، جامعة القدس المفتوحة، قطاع غزة، فلسطين، جوان 2015، ص ص 267 268.

- إن هدف المواقع الإلكترونية هو خلق جو من التواصل في مجتمع افتراضي تقني يجمع مجموعة من الأشخاص من مناطق ودول مختلفة على موقع واحد، تختلف وجهاتهم ومستوياتهم وألوانهم، وتتفق لغتهم التقنية .
- إن الإجتماع يكون على وحدة الهدف سواء التعارف أو التعاون أو التشاور أو مجرد الترفيه فقط، وتكوين علاقات جديدة، أوجب الاستطلاع والاكتشاف.
- إن الشخص في هذا المجتمع عضو فاعل، أي أنه يرسل ويستقبل ويقرأ ويكتب ويشارك، ويسمع ويتحدث، فدوره هنا تجاوز الدور السلبي من الاستماع والاطلاع فقط، ودور صاحب الموقع في هذه الشبكات دور الرقيب فقط، أي الإطلاع ومحاولته توجيه الموقع للتواصل الإيجابي

المطلب الثاني: خصائص وفوائد التواصل الإلكتروني

يمتاز التواصل الإلكتروني بمجموعة من الخصائص والفوائد نذكرها فيما يلي :

أولاً: خصائص التواصل الإلكتروني

تتجلى خصائص التواصل الإلكتروني فيما يلي:¹

- تقديم فائدة وعون حقيقي للمستخدمين له في مختلف مجالات العلوم، يجعل الفرد مواكبا لكل المستجدات والأحداث والمعلومات الجديدة وبشكل فوري .
- إن وسائل التواصل الإلكتروني تنتج أشكالاً متنوعة من السلع الثقافية (أخبار وأفلام ومعلومات...) لكي تقوم بتوزيعها ونشرها على ملايين الأفراد ذوي الخلفيات الثقافية والمعرفية والسياسية والعرقية والطبقية المختلفة .
- متطلبات الإنتاج والجهود المبذولة في وسائل الإتصال الإلكتروني أقل ما تتطلبه عملية الإنتاج الثقافي في مؤسسات الإتصال الأخرى.
- مرونة استخدامه وسهول الدخول إلى أي موقع من المواقع المتنوعة التي يريدونها مستخدموه كيفما شاؤوا، ومتى شاؤوا ليلاً أو نهاراً .

¹ محمد علي محمد شتبات، التواصل الإلكتروني وأثره في الحاجة إلى المعرفة والتفكير ما وراء المعرفي والتكليف الأكاديمي لدى طلبة جامعة اليرموك، مرجع سبق ذكره، ص ص 5-6.

- يعمل التواصل الإلكتروني على توسيع شبكة علاقات الفرد الاجتماعية مع الآخرين على المستوى المحلي والاقليمي والدولي .
- يتيح التواصل الإلكتروني للأفراد فرصة تقديم أنفسهم للآخرين بجرية كبيرة ودون قيود وهذه الحرية تعطيهم مجالاً رحباً لتقديم أنفسهم للآخرين بأكثر من طريقة لكي يلعبوا لأكثر من دور .
- يسمح التواصل الإلكتروني للأفراد بالقفز فوق الحدود الجغرافية التي تفصل بينهم مما يتيح الفرصة أمام من يشتركون بأفكار متشابهة ومصالح مشتركة الالتقاء .
- يعمل التواصل الإلكتروني على زيادة دافعية الفرد نحو البحث والحصول على المعرفة وينمي مهاراته التفكيرية المتنوعة ويساعده في عمليات التفاعل والتكيف مع البيئة المحيطة.

ثانياً: فوائد التواصل الإلكتروني:

تتمثل فوائد التواصل الإلكتروني فيما يلي¹

- من أفضل ما قدمته مواقع التواصل الإلكتروني كونها تعمل على توصيل الناس ببعضهم البعض وأيضاً كسر الحواجز فيما بينهم.
- إمكانية الاستفادة مما يقدمه العالم من معلومات وتقنيات جديدة تعرفها بمجرد أن تضغط على كلمة بحث .
- الاستفادة من كل ما قد تقدمه البشرية في يوم أو أقل حتى .
- أصبح العالم قارة تعرف أخبارها بدقائق فور حدوثها .
- كسر الحواجز الثقافية والعرقية .
- فرصة كبيرة لاكتساب المهارات الحياتية المختلفة .
- يمكن الإنسان من تطوير وتحسين الكثير من الأمور التي تطور حياته مثل اكتساب مهارات وتطويرها والتفاعل مع الأشخاص لتبادل الآراء المختلفة فيما بينهم.
- نشر أفكار المشروعات الخاصة وإنشاء الحملات الدعائية لها بتكاليف قليلة وبطرق تضمن وصول الحملات الدعائية لكافة فئات المجتمع.

¹ عبد الناصر قاسم الفراء، دور مواقع التواصل الإلكتروني في تنمية مشاركة الشباب الفلسطيني في القضايا السياسية، مرجع سبق ذكره، ص 272

- طريقة للتنفيس عن النفس بكتابة ما يمر به الانسان من مشاكل وتقلبات في المزاج.

المطلب الثالث: إيجابيات وسلبيات التواصل الإلكتروني

للإستفادة من منصات التواصل الإلكتروني، خصوصا في الجانب المهني، يجب إدراك مزايا تلك المنصات وتجنب سلبياتها .

أولا: إيجابيات التواصل الإلكتروني

للتواصل الإلكتروني أهمية كبير في حياة الأفراد، لماله من إيجابيات عديدة وهي كما يلي¹:

- إمكانية التواصل بين الأقارب والأصدقاء، ومعرفة أخبارهم أينما وجدوا في مختلف أنحاء العالم.
- توسيع العلاقات عن طريق التعرف على أصدقاء جدد.
- تطوير مهارات التواصل عن طريق الإحتكاك بأشخاص من ثقافات مختلفة .
- التعرف على عادات وتقاليد المجتمعات، من خلال الانفتاح على العالم الخارجي .
- التبادل الثقافي والعلمي ومختلف الخبرات بين المشاركين .
- التوفير والإقتصادية، أي الإقتصادية في الوقت والمال والجهد.
- سهولة الاستخدام بمعنى البساطة في استخدام اللغة والرموز، والصور التي تسهل للمستخدم التفاعل.
- السهولة في التعارف بين الزملاء من حيث البعد عن الاجراءات المعقد، وذلك من خلال الصفحة الخاصة بالمستخدم، والتي تحمل كل البيانات عنه لسهولة التعرف عليه.
- تحسين ورفع الأداء والقدرات التكنولوجية للمستخدمين .
- هو تعزية للمستخدمين في أوقات خيبة الأمل.
- يتيح التواصل الإلكتروني لرجال الأعمال التحكم في أعمالهم التجارية بسرعة ويسر، وفي شتى أنحاء العالم، بحيث يساعد الإتصال بالفيديو والمراسلات عن طريق البريد الإلكتروني المدراء في هذا الصدد، ويحل محل وجودهم الفعلي .

¹ هبة جمال، وآخرون، مستويات التواصل الإلكتروني وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى طلبة المرحلة الثانوية، مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة دمياط، مصر، العدد 51، جويلية 2018، ص 243.

- من خلال التواصل الإلكتروني أصبح العالم قرية عالمية، حيث يتطلب الإتصال في جميع أنحاء العالم ثانية فقط.

ثانياً: سلبيات التواصل الإلكتروني

تعتبر وسائل التواصل الإلكترونية سيف ذو حدين، وكغيرها من تطورات العصر فإن لها مضارا وسلبيات تتلخص فيما يلي¹:

- إضاعة الوقت فهذه المواقع تهدر وتستهلك الكثير من الوقت أحيانا دون فائدة.
- الإدمان وإضعاف مهارات التواصل، وتعتبر من أهم الآثار التي تشكل خطرا على مستخدمي الشبكة العنكبوتية، خصوصا من المراهقين.
- ظهور لغة جديدة بين الشباب يستخدمونها في جميع تواصلهم عبر الشبكات الإلكترونية، فهذه اللغة ليست بالإنجليزية ولا بالعربية، بل تجمع بين حروف اللغتين معا، بما يشكل تهديدا للغتنا العربية .
- يمكن أن يؤدي الاستخدام المتزايد لمواقع التواصل، سواء كان ذلك للدردشة مع الأصدقاء أو لغايات العمل أو تفقد الرسائل والمعلومات إلى حدوث إدمان على استخدام الأنترنت .
- تسمح الإتصالات الإلكترونية بالهجمات الإلكترونية وأشكال أخرى من تهديدات أمن الحاسوب .
- إدمان وسائل التواصل الاجتماعي يؤدي في كثير من الأحيان إلى العزلة والإغتراب .
- الأنترنت يسمم العقول ويغري الشباب وهم منغمسون في العالم الافتراضي للأنترنت، مما يؤثر على أدوارهم في احياة اليومية .
- انتشار بعض مظاهر السلوكيات الاجتماعية السيئة كالكذب واللامبالاة وضعف الاحساس بقيمة الذات.

¹ هبة جمال، آخرون، مستويات التواصل الإلكتروني و علاقتها بالتوافق النفسي لدى طلبة المرحلة الثانوية، مرجع سبق ذكره، ص ص 243 244.

المبحث الثالث: نماذج عن التواصل الإلكتروني

تعتبر وسائل التواصل الإلكتروني الآن هي عصب الحياة التي لا يكف الإنسان عن طلبها سواء لتحقيق أهدافه الخاصة، فضوله في المعرفة والعلم ومتابعة الجديد أو من أجل البحث العلمي من خلال الدراسات التي يسرها الإتصال الإلكتروني أو خلال انجاز المهام الإدارية التي كانت تحتاج قبل ذلك للإنتقال والسفر وتكبد المشقة وإنفاق لأموال.

المطلب الأول: البريد الإلكتروني

في العصر الحالي نشهد العديد من تطورات العلم والتكنولوجيا والتي كان لها دور هام وفعال في إنشاء البريد الإلكتروني وظهوره في كافة أنحاء العالم حيث أصبح يتم استخدامه للتواصل مع الأشخاص وتسهيل معلومات العمل للموظفين في الشركات.

أولاً: مفهوم البريد الإلكتروني :

عرف البريد الإلكتروني على أنه أحد خدمات شبكة الأنترنت التي تمكن من تبادل الرسائل النصية والأصوات والصور والبرامج والملفات بين مستخدمي هذه الشبكة بسهولة وسرعة فائقة لا تتعدى الثواني .

وعرف أيضا على أنه ذلك النظام الذي يمكن المستفيدين من إرسال، نقل، استقبال وإدارة الرسائل النصية والرسومات أو الرسائل الصوتية والفيديو عبر الشبكات المحلية أو الدولية عبر الإتصال بشبكات الأنترنت¹.

ثانياً: مزايا وعيوب البريد الإلكتروني

1- مزايا البريد الإلكتروني :

للبريد الإلكتروني مجموعة من المزايا يمكن تلخيصها فيما يلي²:

- إمكانية إرسال البريد الإلكتروني إلى عدد كبير من المرسل إليهم في نفس الوقت .

¹ بن غيدة وسام، دور البريد الإلكتروني في التعليم الجامعي، دراسة ميدانية، مجلة مجتمع تربية عمل، المجلد 06، العدد 01، جامعة باتنة 01، الجزائر، 2021، ص ص 110-113.

² بدري جمال، البريد الإلكتروني الجامعي: مستقبل و آفاق، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، السياسية والإقتصادية، المجلد 57، العدد 5، كلية الحقوق، جامعة الجزائر1، 2020، ص

- يمكن أن يتضمن البريد الإلكتروني نصا صوتيا أو مرئيا، كما يمكن ارسال صور وخرائط.
- السرعة في الإرسال، حيث لا يستغرق ارسال البريد الإلكتروني بضع ثواني فقط لكي يصل إلى المرسل إليه، وفي حالة عدم وصوله فإن البرنامج يحيط المرسل علما بذلك.
- يمكن اختيار أي رسالة من القائمة وقراءتها من طرف المرسل إليه، وعلى هذا الأخير بعد ذلك إما الرد على المرسل أو يترك الرسالة في صندوق البريد لمشاهدتها ثانية عند الحاجة.
- يوفر البريد الإلكتروني الكثير من الوقت والمال مقارنة بوسائل الإتصال التقليدية .
- يستطيع المرسل إليه أن يستخرج الرسائل من صندوق البريد من خلال برنامج يمكنه من مشاهدة الرسائل وإرسال جوابا لأي منها وقت ما يشاء .

2- عيوب البريد الإلكتروني :

- على الرغم من أهمية البريد الإلكتروني والمزايا الكثيرة التي يقدمها إلا أنه لديه بعض العيوب والتي يمكن حصرها في النقاط التالية¹:
- غياب وسائل الحماية من البرامج الضارة (فيروسات)، والتي قد تأتي مرفوقة بالرسائل الواردة.
 - إمكانية استقبال الكثير من الرسائل العشوائية المزعجة، والتي قد يكون لها تأثير سلبي على الأجهزة المستقبلية.
 - قد تسبب بعض الرسائل الإلكترونية المستقبلية ردود فعل سلبية من المرسل إليه ويأتي ذلك بسبب محتوى الرسالة أو مضمونها السلبي .
 - استغلال الكثير من الشركات التجارية البريد الإلكتروني بعد الحصول عليه بطريقة ما، ثم البدء بإرسال الكثير من الإعلانات التجارية والإشهارات المختلفة، الأمر الذي يزعج المرسل إليه ويجعله مضطرا إلى حذفها كلما وردت إليه .
 - يؤدي تراكم الكثير من الرسائل الواردة إلى وقت طويل لقراءتها والرد عليها حسب أهميتها.
 - يؤدي عدم التعامل مع الرسائل الواردة بانتظام إلى تكاثرها في صندوق الوارد وتخلق مشكلة حقيقة للمرسل إليه قد يصعب التعامل معها بعد ذلك .

¹ بدري جمال، البريد الإلكتروني الجامعي: مستقبل و آفاق، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، السياسية والإقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص 56

المطلب الثاني : شبكات التواصل الإجتماعي

تعرف شبكات التواصل الإجتماعي بأنها التطبيقات والمواقع الالكترونية التي تستخدم للتواصل مع الآخرين ونشر المعلومات عبر شبكة الأنترنت العالمية من خلال أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف المحمولة، كما تشير شبكات التواصل الإجتماعي أيضا إلى أية أداة إتصال عبر الأنترنت تسمح للمستخدمين بمشاركة المحتوى ونشره عبر نطاق واسع ومن الجدير بالذكر أن محتوى وسائل التواصل الإجتماعي يتم إنشاؤه من قبل عدد كبير من المستخدمين يصل إلى بضعة ملايين وذلك على عكس المحتوى الذي يتوافر عبر وسائل التواصل التقليدية والذي يتم إنشاؤه من قبل بضعة أشخاص فقط.

أولا: الفيسبوك

قام بإنشائه مارك زوكربغ أيام كان فيها طالب بجامعة هارود وسمي بهذا الإسم كتب الوجوه التي كانت تطبع وتوزع على الطلاب بطريقة أسهل وأوسع إنتشارا وأكثر فعالية بينهم ثم انتشر ليشمل باقي المجتمعات والكليات والشركات و قد تم إلغاء شرط امتلاك حساب بريد إلكتروني صادر من الجامعة أو الكلية وهذا سنة 2006 وبالتالي أصبح بإمكان أي شخص تجاوز 13 سنة أن يصبح عضوا به. الفيسبوك من أشهر المواقع وأهمها يسمح للمستخدم بتقديم نبذة شخصية عنه التي تستخدم كبطاقة هوية لمن يريد التواصل معه كما أن الموقع يرفض الأسماء المستعارة ويتم التفاعل من خلال ما يعرضه حائط الأعضاء والأصدقاء ويتشكل المجتمع الافتراضي من خلال الأفراد المتواصلون عبر الفيسبوك وهو من أسرع الشبكات الإجتماعية نموا وشعبية¹.

ثانيا : التويتر

ظهر الموقع سنة 2006 كمشروع تطوير بحثي أجرته شركة (Obvius) الأمريكية في مدينة سان فرانسيسكو، بعد ذلك أطلقتها الشركة رسميا للمستخدمين بشكل عام في أكتوبر 2006، وبدأ الموقع في الإنتشار كخدمة جديدة على الساحة سنة 2007.

كان جاك دورسي هو صاحب فكرة تأسيس موقع تويتر، وهو رجل أعمال أمريكي، صنف كأحد أكثر الشخصيات المبتكرة في العالم تحت سن ال35، ويضم تويتر حوالي 500 مليون مستخدم

¹ علي خليل شفرة، شبكات التواصل الإجتماعي الإعلام الجديد، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص66.

أغلبهم من المشاهير السياسيين الذين يفضلون استخدامه لإبقاء متابعيهم على علم بآخر أخبارهم ونشاطاتهم، عرف تويتر باستخدام مفتاح الهاشتاج # وهو رمز الكلمات الأكثر تداولاً بين مستخدمي تويتر.

كان تويتر ينتج لمستخدميه كتابة تغريدات قصيرة بحد أقصى 140 حرفاً، وهو أمر أزعج بعض المستخدمين، وفي 8 نوفمبر 2017 أعلن تويتر مضاعفة الحد الأقصى لعدد حروف التغريدات من 140 إلى 280 حرف لجميع المستخدمين، وكانت تويتر تختبر هذه الميزة طوال الشهرين السابقين على عدد محدود من المستخدمين، وقالت أن بعض اللغات على تويتر مثل الصينية، الكورية واليابانية ستظل تغرد في نطاق 140 حرف فقد نظراً لطبيعة حروف اللغة نفسها¹.

ثالثاً: السكايب SKYPE :

هو برنامج تجاري تم ابتكاره من قبل مستثمرين سويديين ودمركيين مع مجموعة من مطوري البرمجيات، ويمكن هذا البرنامج استخدامه من الإتصال صوتياً (هاتفياً) عبر الإنترنت بشكل مجاني بالنسبة لمستخدمي هذا البرنامج، لكنه مع تكلفة بسيطة في حال الإتصال بخطوط الهاتف الثابتة أو الجوال. وقد اشترت شركة مايكروسوفت هذا البرنامج بمبلغ 8.5 مليار دولار في ماي 2008.

وقد قامت شركة مايكروسوفت بتطوير برنامج سكايب واستحداث خدمة جديدة تدعى سكايب في مساحة العمل وهي خدمة خاصة برجال الأعمال والشركات الصغيرة، حيث تتيح هذه الخدمة لهم الإعلان عن منتجاتهم والترويج لها، كما تتيح لهؤلاء خدمة الإتصال والتفاعل مع عملاء شركاتهم وزبائنهم، إضافة إلى الكثيرين ممن يتوقع تعاملهم مع الشركة ومنتجاتها وخدماتها.

ويستخدم هذا البرنامج في المؤسسات التعليمية للتدريس والمحاضرات، كما يستخدم سكايب في نقل الأخبار وإجراء المقابلات التلفزيونية مع مراسلي وكالات الأنباء ومع المحللين السياسيين والعسكريين².

¹ ماطر عبد الله حمدي، اعتماد الشباب الجامعي على مواقع التواصل الاجتماعي في التزويد بالمعلومات، مذكرة ماجستير، قسم الصحافة والإعلام، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، 2018، ص 24.

² علي خليل شقرة، شبكات التواصل الاجتماعي، الإعلام الجديد، مرجع سبق ذكره، ص 78

أ- مزايا برنامج سكايب :

لهذا البرنامج مزايا عدة تفيد مستخدميه¹:

- يمكن تحميله وتثبيته على الجهاز مجاناً وبسهولة.
- انخفاض تكلفة الإتصال عبر هذا البرنامج على الخطوط الأرضية أو المحمولة قياساً بتكليف الإتصال الهاتفي الأرضي.
- يمكن الإتصال عن طريق الصوت والصورة والكتابة، حيث يوفر خدمة مشاهدة من تتحدث معهم في بث حي ومباشر مع درجة جودة ووضوح عاليتين.

ب- سلبيات برنامج سكايب :

من خلال التطبيق العملي لهذا البرنامج، تم اكتشاف بعض الثغرات فيه²:

- تمكن البعض من اختراق الملف الشخصي لمستخدمي برنامج سكايب وتغيير كلمة السر، وتشفير كافة ملفات هذا الشخص، بحيث لا يستطيع الدخول إليها مرة أخرى إلا بتلبية شروط معينة للمخترق كدفع مبلغ من المال.
- وينصح مستخدم سكايب باستخدام عناوين بريد إلكتروني خاص ببرنامج سكايب غير بريد الشخص الذي يستخدمه، حيث تبين أن اختراق هذا الموقع يتم عن طريق معرفة البريد الإلكتروني لحساب الشخص الضحية .
- قيام بعض الحكومات بحظر استخدام هذا البرنامج في بلادها بحجة مخالفة القوانين أو احتوائه على ما يعارض الأمن القومي.

المطلب الثالث: برنامج الزوم zoom والمودل

إن كل من برنامج الزوم والمودل عبارة ن برامج تساعد في تطوير البيئة التعليمية في مجال التعليم الإلكتروني، والبيئة العملية، حيث يضمنان العديد من الوظائف والأدوات لتنفيذ المهام المطلوبة في هذا الاتجاه وفيما يلي سنتطرق إلى التعريف بهما أكثر.

¹ مرجع نفسه، ص 79

² مرجع نفسه، ص 79

أولاً: برنامج زوم Zoom:

زوم هو من التطبيقات التي قد تمت شهرتها في فترة الجائحة، وهي شركة تكنولوجيا الاتصالات الأمريكية، مقرها في سان خوسيه، كاليفورنيا وتوفر الشركة خدمات الدردشة المرئية عبر الأنترنت وخدمات الإتصال عبر الفيديو لما يصل إلى 100 مستخدم، مع حد زمني للإستخدام يصل إلى 40 دقيقة. تم تأسيس زوم من قبل المهندس والمدير التنفيذي السابق لشركة Cisc Webex، اريك يوان Eric yuan في عام 2011 وأطلق خدمات برمجية منذ عام 2013، أدى استمرار زوم في زيارة إيراداته مع الزيادة في عدد المستخدمين .

ومنذ بداية عام 2020 منذ ظهور وباء كورونا الجديد في العالم إزداد استخدام خدمة زوم مما جعل العديد من المستخدمين يستخدمونه كخدمة وجها لوجه عبر الأنترنت، رغم أن هذا البرنامج يحتوي العديد من العيوب كأنه يعتمد على الباقات الكثيرة والشبكة القوية وأنه لا يمكن لنا أن نستخدمه في مجموعات كثيرة ومشاركته دون الدفع لشركته، وبالرغم من أن هذا التطبيق جماعي لكنه محدود بالنسبة لتطبيقات أخرى¹.

ثانياً : برنامج مودل

هو نظام لإدارة تعليم مفتوح المصدر، صمم على أساس تعليمية لیساعد المدرسين على توفير بيئة تعليمية إلكترونية .

هو نظام لإدارة التعلم وتطوير البيئة التعليمية الإلكترونية وهو نظام مفتوح المصدر صمم لمساعدة المعلم على توفير بيئة تعليمية إلكترونية ويمكن إستخدامها للمستوى الفردي أو المؤسسي ويمكن الحصول على البرنامج من الموقع www.moodle.org

نظام مودل هو برنامج متكامل مسؤول عن إدارة العملية التعليمية الإلكترونية يضم العديد من الوظائف متمثلة في اختبارات ومنتديات وغرف حوار واختبارات واستبيانات وفصول افتراضية الخ.

¹ رؤوس الفردوس، استراتيجية تعليم اللغة العربية عبر وسائل التواصل الاجتماعي الإلكتروني، مذكرة ماجستير، قسم تعليم اللغة العربية، كلية الدراسات العليا، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، 2021، ص ص: 53-54.

-مودل عبارة عن حزم برمجية تتيح للمعلم تحميل المواد التي يقوم بتدريسها على موقع الإلكتروني، وتتيح للمتعلم فرصة الإستمرار في عملية التعلم، حيث تفسح المجال للمتعلمين التواصل والتفاعل فيما بينهم والتواصل مع معلمهم من أجل القيام بعمل مشترك.

-هو برنامج تطبيقي مجاني على شبكة الأنترنت يوفر بيئة تعليمية متكاملة تضمن أدوات تأليف المقررات، ومتابعة الطلبة وتوجيههم وإضافة مصادر التعلم مثل صفحات الويب، الوسائط المتعددة وبناء الإختبارات الإلكترونية وتصحيحها وإعلان نتائجها، وأدوات لتحقيق التفاعل والتواصل بين الطلبة والمعلمين مثل المحادثة، منتديات وذلك لتحقيق الأهداف التعليمية بكفاءة وفاعلية¹.

مميزات نظام مودل :

- يتميز نظام مودل بمجموعة من المزايا نذكر منها مايلي²
- يمكن أن يخدم مودل جامعة تضم 40.000 طالب.
- يستخدم مودل الآن في 138 دولة ويدعم 45 لغة وهو معرب بالكامل.
- موقع النظام يضم 75000 مستخدم مسجل .
- منح الأستاذ المدرس (المدرب) إمكانية انتقاء طريقة التعليم المناسبة للمتدربين.
- وجود منتدى تناقش فيه المواضيع ذات الصلة بالعملية التعليمية بشكل عام .
- تسليم المعلم الواجبات بدلا من ارسالها عبر البريد الإلكتروني.
- متابعة المتدرب من بداية دخوله على النظام، وحتى خروجه منه.
- انشاء إختبارات ذاتية للمتعلمين إما بتحديد وقت أو بدون تحديد الوقت .
- هناك مرونة عالية في التعامل مع البرامج بمعنى هناك امكانية بالإضافة، الحذف والتعديل في أي نشاط من الأنشطة وعلى مستوى من المستويات.

¹ رضوان عبد النعيم، المنصات التعليمية المقررات التعليمية المتاحة عبر الأنترنت، دار العلوم للنشر والتوزيع، ط1، 2016، ص 117 118

² المرجع نفسه، ص 121

خلاصة:

يعتبر التواصل الإلكتروني من أهم ما أنتجته التطورات التكنولوجية الحديثة وذلك بما أحدثته من نقلة نوعية وثورة حقيقية في عالم الإتصال، حيث شهد هذا الأخير استخداما واسعا منذ ظهوره ونجح في اكتساب المزيد من المستخدمين من خلال تنوع الخدمات التي يتيحها وقد أصبح يشكل الفضاء الافتراضي الذي يتيح للمستخدم العديد من الممارسات والنشاطات المختلفة وحتى الإدارية منها.

ومن خلال ما سبق حاولنا دراسة هذا الموضوع متناولين آراء وتصورات الباحثين للتواصل الإلكتروني ومسار تطوره وأهم خصائصه والتي كان لها شأن كبير بنجاحه وانتشاه بسرعة كبيرة في كافة أنحاء العالم، كما أشرنا إلى أهم نماذج التواصل الإلكتروني الأكثر شيوعا واستخداما، ثم حاولنا استعراض إيجابياته وسلبياته وما قد يخلفه استخدامه على الفرد والمجتمع.

الفصل الثالث

تمهيد:

بعد التطرق إلى الجانب النظري بقدر من التفصيل لأهم المفاهيم و النقاط التي تندرج ضمن نفس الموضوع والجوانب المرتبطة بالتواصل الإلكتروني ودوره في تطوير الإدارة، أضحى من الضروري التأكيد من أثره وأهميته على أرض الواقع، وقد تم اختيار مؤسسة اتصالات الجزائر – تيارت- كدراسة ميدانية لتأكيد ذلك، حيث قمنا بتوزيع قوائم استبيان على عينة من مجتمع الدراسة لمعرفة أثر التواصل الإلكتروني في تطوير الإدارة ولقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث :

المبحث الأول: تقديم مؤسس اتصالات الجزائر.

المبحث الثاني: أداة الدراسة وإجراءاتها.

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسات الميدانية.

المبحث الأول : تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر

تعد مؤسسة اتصالات الجزائر من كوادر المؤسسات الإتصالية الموجودة في الجزائر، ولهذا سنقوم بتقديم هذه المؤسسة من خلال إعطاء نبذة تاريخية عنها وتقديم تعريف لها، إلى جانب توضيح أهم مهامها وأهدافها، وتقديم هيكلها التنظيمي.

المطلب الأول: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر¹

اتصالات الجزائر AT² مؤسسة عمومية اقتصادية حديثة النشأة، تأسست بموجب القانون 03.2000 المؤرخ 05 أوت 2000 المتعلق بإصلاح قطاع البريد والمواصلات، والذي فرق تماما بين النشاطات البريدية ونشاطات الإتصال، وقد فوض هذا القانون لمؤسسة " اتصالات الجزائر " نظاما أساسيا لمؤسسة عمومية اقتصادية مسمات ب: "اتصالات الجزائر" شركة ذات أسهم برأس مال قدره: 50.000.000.000.000 دج والرئيس المدير العام للمؤسسة هو السيد طويل نبيل وهي مؤسسة كبيرة بدأت رسميا نشاطها منذ 01 جانفي 2003 لها مواقع متعددة ووحدات عملياتية منفصلة تشرف بنفسها على نشاطات تمارس في مواقع جغرافية مختلفة، تعمل تحت وصايتها، حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم فيه المنافسة الشرسة من قبل منافسيها وهي مؤسسات إتصالية تتعامل بالهاتف المحمول، موقعها الإلكتروني هو www.Algeriatelecom.com

ثانيا: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر

هي عبارة عن وكالة رئيسية تجارية وخدمية تعمل في مجال الاتصالات تقع في مدينة تيارت في حي معروف أحمد تحتوي على وحدة العمليات الاتصالية التي تتفرع منها الوكالة التجارية تيارت، كما أن عدد عمال اتصالات الجزائر، تيارت يبلغ 412 عامل، كما وضعت الوكالة نظاما يمكن من خلاله تبادل

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، قانون رقم 03،2000، العدد 48،2000.

²AT : Algérie Telecom.

المعلومات بينها وبين مختلف فروعها: وكالة فرندة، وكالة السوكر، وكالة قصر الشلالة وكالة مهديّة، وكالة الدحموي-شعار مؤسسة اتصالات الجزائر هو: "اتصالات الجزائر الاختيار الأمثل".

الموقع :

تقع مؤسسة اتصالات الجزائر بتيارت في وسط المدينة، بحيث تحدها من الشرق الوكالة العقارية ومن الجنوب هي جهلان مُجد ومن الغرب حي la cadat ومن الشمال مديرية التربية وتتبع لها 05 وحدات وهي كالآتي : الدحموي فرندة، مهديّة، سوكر وقصر الشلالة .

المطلب الثاني : مهام وأهداف " اتصالات الجزائر "

أولاً: المهام

بعد الزيارة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة تيارت والوكالة التجارية التابعة لها، استنتجنا ما يلي:

أن مهمة مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة تيارت والوكالات التجارية التابعة لها تقتصر على عمليات تحصيل الفواتير المتعلقة بالهاتف الثابت بدون خيط، و البطاقات مسبقة الدفع وخدمات الأنترنت (ADSL :EASY-FAWRI)، وتقديم الخدمات للمشاركين (إصلاح العطل في الخطوط الهاتفية، تركيب الأجهزة، إضافة إلى القيام بالتخطيط لشبكة الهاتف في بلديات الولاية، بعدها يتم تجهيز كوابل الشبكة، ثم تركيبها وتركيب الهواتف لدى كل المشاركين، والإشراف على صيانة خطوطهم، حيث تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة تيارت بالعمل مع المؤسسات الخاصة (المقاولين) لتركيب الكوابل وتجهيز قنوات الشبكة (الخطوط الهاتفية) بالإضافة إلى :

- 1- إعداد الطلبات لمعدات تجهيز قنوات شبكة الخطوط الهاتفية، ومعدات التركيب.
- 2- شراء معدات الخطوط الهاتفية.
- 3- متابعة ومراقبة كل الأشغال المتعلقة: بالإنتاج، الصيانة، والقضاء على التشويشات،...الخ.
- 4- تسيير وسائل النقل التابعة لقطاع الاتصالات.
- 5- تسيير الاعتمادات المالية ومراقبتها.

- 6- تتبع التعطيل والتشويشات.
- 7- حماية التجهيزات بواسطة نظام حماية ضد الصواعق والبرق والرعد.
- 8- العمل على متابعة عمل أجهزة الطاقة ومختلف الأنظمة الموجودة.
- 9- متابعة نوعية خدمة الربط الهاتفي.
- 10- متابعة حركة الاتصال السلبي واللاسلكي.
- 11- تسويق خدمات الاتصالات التي تمكن من نقل وتبادل الصوتي، والرسائل المكتوبة، والبيانات الرقمية، والإعلام السمعي البصري.
- 12- تعمل على تطوير وتنمية واستغلال الشبكات العمومية والخاصة للاتصال.

ثانيا: الأهداف

تهدف مؤسسة اتصالات الجزائر الى تحقيق مايلي:

- 1- زيادة أكبر قدر ممكن من التغطية وذلك بتوسيع شبكة الخطوط العامة القديمة ووضع شبكة جديدة.
- 2- إقامة اتصال مباشر ودائم مع الجهات النائية في البلاد.
- 3- السعي إلى تحسين قدراتها في البث والاستقبال عن طريق الأرقام الصناعية.
- 4- فتح شراكة مع المتعاملين الاستراتيجيين واستقطابهم من أجل تبادل الخبرات و التقنيات.
- 5- تطوير الخدمات بغية تزويد الزبون بالجديد دائما.
- 6- إقامة موافق اجتماعية لموظفي المؤسسة من أجل تحفيزهم للعمل أكثر.
- 7- السعي للاستحواذ على أكبر حصة من سوق الإتصالات الذي يشهد التوسع والنمو.
- 8- الرفع من عروض خدمات الهاتف وتسهيل الدخول إلى خدمات الإتصال لأكثر عدد ممكن من المواطنين، وخاصة في المناطق الريفية والقرى..
- 9- الرفع من نوعية الخدمات المقدمة وتطوير الشبكة الوطنية للإتصالات .

10- المساهمة في تطوير البيئة الإقتصادية والإجتماعية للبلاد عن طريق تطوير تكنولوجيا الإعلام والإتصال.

11- توفير الوسائل الهامة من أجل ربط مختلف المناطق المعزولة والمؤسسات التربوية بتكنولوجيا الإعلام والإتصال .

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر

الشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للوحدة العملية لاتصالات الجزائر بولاية تيارت:¹

¹ مديرية مصالح مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تيارت.

الشكل (1-3) يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر



المبحث الثاني: أداة الدراسة وإجراءاتها.

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى دراسة أدوات جمع البيانات التي اعتمدها في دراستنا ثم القيام بتحليل نتائج هذه الدراسة الميدانية بالاعتماد على برنامج SPSS

المطلب الأول: أدوات جمع البيانات

وهي مجموعة من الأدوات التي تستخدم في تجميع المادة العلمية والتي تشكل التصور العام للبحث نظرا لتوقف جميع نتائج الدراسة عليها.

واعتمدت الدراسة الراهنة على تقنية أساسية وهي الاستمارة (الاستبيان) مع الإستفادة من الملاحظ وكذا المقابلة.

الملاحظة: هي نقطة البداية في أي دراسة علمية، ذلك أنها تساعد على التعرف على طرق العمل وأنواع الخدمات والمرافق المختلفة وظروف العمل..... إلخ، وتعتبر الملاحظة وسيلة من أهم وسائل جمع البيانات ولبحث أي ظاهرة تقريبا¹.

وتعتمد الملاحظة في جمع البيانات ميدانيا والتي تتصل بسلوك الأفراد الفعلي في بعض المواقف الواقعية واتجاهاتهم ومشاعرهم الراهنة وتعتمد أيضا على مدى خبرة ومهارة الباحث ولقد تم استخدامها في الدراسة الراهنة كأداة بحث فيما يلي :

التعرف من خلال الدراسة الإستطلاعية على مجمل المصالح والدوائر والفروع وذلك من خلال التنقل لمختلف الأماكن بالمؤسسة.

الوصول إلى بعض الحقائق التي تعذر الوصول إليها بطريقة أو بأخرى حيث استخدمت الملاحظة خصوصا عند شرح أسئلة للإستمارة للمبحوث حيث تمكن من معرفة وملاحظة التغيرات الفيزيولوجية للمبحوث ومدى صدقه في الإجابة، فلا بد من طمأننتهم بأن تعاونهم سيفيد في إعداد بحث علمي مكمل لنيل شهادة علمية ليس إلا.

¹ عمار حربوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، ط2، الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب، ص ص 40-41

المقابلة: تشمل المقابلة على أسئلة محددة للحصول على إجابات دقيقة بشأنها فإن الباحث يتحاور مع الإنسان الذي يجري معه المقابلة ويغير أسلوب الأسئلة إذا كان هناك غموض إلى أن يحصل على الجواب الذي يتماشى والسؤال المطروح، كما تعتبر وسيلة لاختبار وتقديم الصفات الشخصية ويساعد على التأكد من صحة المعلومات التي تم الحصول عليها، وتكون نسبة أعلى من الاستبيان¹.
وقد استخدمنا المقابلة كأداة لجمع البيانات، أما نوعية المقابلات فقد قمنا بمقابلة مختلف أفراد المؤسسة بناء على أسئلة الاستمارة ومحاورها.

المطلب الثاني: الاستمارة

لقد كانت دراستنا خلال شهري ماي 2022، التي قمنا بها في مؤسسة اتصالات الجزائر-تيارت- ومن خلال موضوع البحث ومن أجل توضيحه أكثر وضعنا استمارة استبيان تضم مجموعة من الأسئلة تتعلق بموضوع الدراسة، والتي تم تقسيمها على عينة مكونة من 30 شخص تم اختيارها عشوائيا، شملت هذه العينة عمال المؤسسة، وقد تضمنت استمارتنا النهائية ثلاث محاور أساسية وهي:

- المحور الأول: معلومات شخصية ويهضم 6 أسئلة.
- المحور الثاني: الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ويضم 7 أسئلة.
- المحور الثالث: التواصل الإلكتروني في الإدارة ويضم 6 أسئلة.

أما نوعية الأسئلة فكانت كالتالي:

- أسئلة مفتوحة أي غير محددة الإجابة.

- أسئلة مغلقة وتكون محدد الإجابة أي إجابة واحدة.

وقد بذلنا جهدا معتبرا في توزيع الإستمارات على الأفراد الذين تتضمنهم العينة المختارة للدراسة حيث قابلناهم جميعا، وقدمنا لمن يحتاج المساعدة للشرح لبعض الأسئلة مع الحرص على ضرورة الإجابة على جميع الأسئلة، ودون أي ضغط أو تخوف بتوفير جو من الحرية التامة تجعل المبحوث يشعر بنوع من

¹ عمار يوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، مرجع سبق ذكره، ص 39-40.

الراحة النفسية، وبعد ملء كل الاستمارات وجمعها كلها قمنا بتفريغ بياناتها في جداول ودوائر نسبية بالاستعانة على برنامج (spss) ثم قمنا بتفسير وتحليل تلك البيانات كما هو موضح في المطلب الثالث.

المطلب الثالث : الأساليب المنهجية للدراسة

للوصول الى النتائج المرغوبة بشكل دقيق وموضوعي لا بد من وصف البيانات على شكل نسب ومن ثم تحليلها تحليلًا احصائيًا وقد حاولنا توضيح حدود الدراسة التي سنقوم بها، والأدوات اللازمة لها، مجتمع وعينة الدراسة.

المنهج المتبع:

استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الأكثر ملاءمة لهذه الدراسة واعتمد الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات، واستخدم الإحصاء الوصفي لتحليل متغيرات الدراسة والاثر الواقع بينهما. وقد تم استخدام مقياس ليكارت لقياس استجابات الباحثين لفقرات استبيان، ويعتبر هذا المقياس أكثر شيوعًا حيث يطلب فيه من الباحث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على الخيارات المحددة، وهذا المقياس مكون غالبًا من خمسة خيارات متدرجة يشير الباحث فيها على اختيار واحد منها على النحو التالي:

الجدول رقم (3-1) يمثل درجات مقياس ليكارت الخماسي

الدرجة الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
درجة +	01	02	03	04	05

من اعداد الطالبتان

للتأكد من فرضيات الدراسة ومعالجة بيانات الاستمارة تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية اصدار 21.0 لأنه الأكثر ملاءمة لمعالجة موضعنا والحصول على نتائج أكثر عمق وأكثر دقة، حيث تم اعتماد مقياس ليكارت الخماسي وحساب طول الخلايا كالتالي:

- حساب المدى بطرح أكبر درجة من أقل درجة من المقياس كالتالي:
الحد الأعلى (5) - الحد الأدنى (1) = 4.
 - لتحديد طول الفئة تمت العملية التالية: المدى (4) - عدد الفئات (5) = 0.8
 - ومنه فإن طول الفئة الأولى لقيم المتوسط الحسابي $1.8 = 0.8 + 1$
 - طول الفئة الثانية لقيم المتوسط الحسابي $2.6 = 0.8 + 1.8$
 - طول الفئة الثالثة لقيم المتوسط الحسابي $3.4 = 0.8 + 2.6$
 - طول الفئة الرابعة لقيم المتوسط الحسابي $4.2 = 0.8 + 3.4$
 - طول الفئة الخامسة لقيم المتوسط الحسابي $5.0 = 0.8 + 4.2$
- كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (3-2) يبين طول فئات لمقياس ليكرت الخماسي ومستواها

المتوسط المرجح	الاستجابة	المستوى
من 1 الى 1.8	غير موافق بشدة	ضعيف جدا
من 1.8 الى 2.6	غير موافق	ضعيف
من 2.6 الى 3.4	محايد	متوسط
من 3.4 الى 4.2	موافق	مرتفع
من 4.2 الى 5.0	موفق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS 21.0

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

يمكن عرض نتائج الدراسة ومناقشتها كما يأتي:

المطلب الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

الصدق والثبات

إن دراسة وتمحيص الاستبيان يستوجب حساب معاملي الصدق والثبات اللذان من خلالهما يتم الجزم بصحة النتائج المتوصل إليها من عدمها، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (3-3): معاملي الصدق والثبات لعينة الدراسة.

المحاور	الصدق	الثبات
- المحور الأول	,953**	0.963
- المحور الثاني	,921**	
- المحور الثاني	,986**	

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS 21.0.

يتبين من خلال الجدول أعلاه حساب صدق الاتساق الداخلي وعرضه أين توصلنا الى ان جميع عبارات استبيان صادقة ودالة احصائيا عند 0.01، وهي صادقة وتؤكد على صلاحية الاستبيان.

الجدول رقم (3-4): معامل ألفا كرونباخ

ألفا كرونباخ	عدد العبارات	الاستبيان
0.975	19	

المصدر من اعداد الطالبتان مخرجات spssvr 21

نلاحظ من النتائج الموضحة في الجدول (4) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات استبيان (0.97)، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع، ويكون استبيان في صورته النهائية قابلا للتوزيع و بذلك

نكون قد تأكدنا من صدق و أداة الاستبيان الموجه للدراسة، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج و الإجابة على أسئلة الدراسة.

جدول رقم (3-5) يوضح ثبات استبيان العمل بطريقة التجزئة النصفية

معامل سبيرمان براون Coefficient De Spearman- Brown	معامل غوتمان Coefficient De Guttman Split-half
0.926	0.972

المصدر من اعداد الطالبتان مخرجات 21 spssvr

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) ان استبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات أي أنه صالح نظرا لقيمة معامل غوتمان وقيمة معامل سبيرمان العالية.

المطلب الثاني: تحليل نتائج المحور الأول

حددت الطالبتان متغيرات شخصية وتنظيمية أساسية تم اعتبارها متغيرات مستقلة للدراسة وهي البيانات الشخصية.

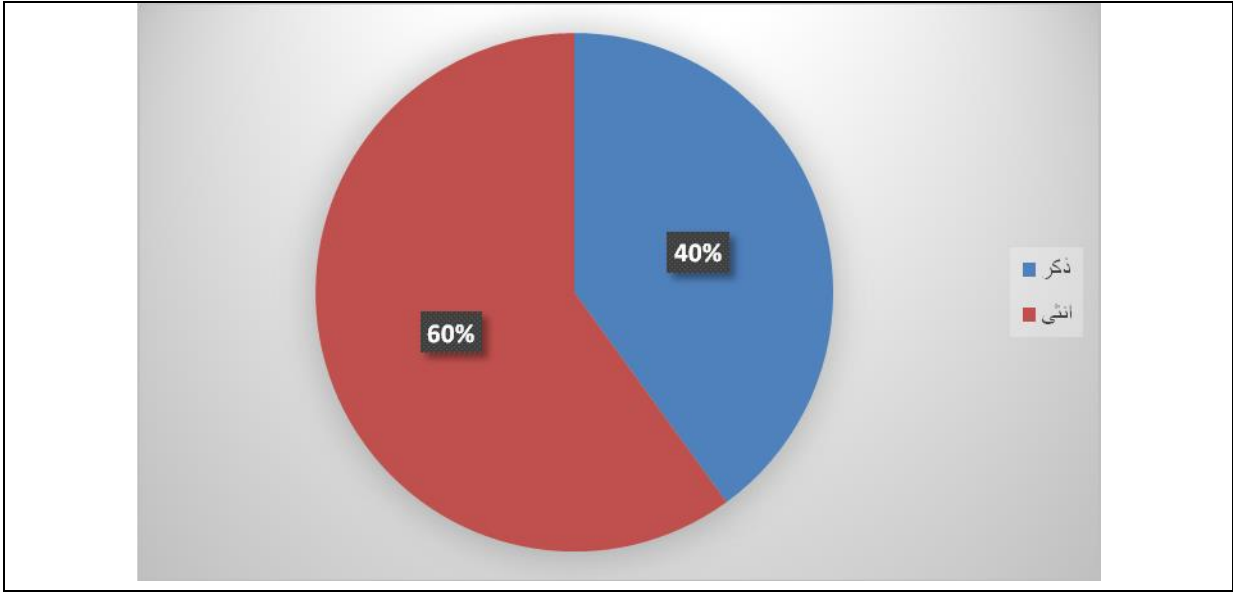
1- خصائص عينة الموظفين وفق متغير الجنس

الجدول رقم (3-6) يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرارات	السن
40%	12	ذكر
60%	18	انثى
100%	30	المجموع

المصدر من اعداد الطالبتان مخرجات 21 spssvr

الشكل رقم (3-2) يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر من اعداد الطالبتان مخرجات 21 spssvr

من خلال الإحصائيات المبينة في الجدول (6) والدائرة النسبية أعلاه يتضح لنا أن معظم أفراد العينة محل الدراسة هي من فئة الإناث و هذا يمثل بنسبة تقدر بـ 60% وهي أعلى نسبة مقارنة بالذكور التي تقدر بـ 40%، ولعل ذلك يشير الى أن اغلب عينة الدراسة من الاناث كون متطلبات الوظيفة تفرض وجود لعنصر الاناث وهذا ما تم ملاحظته على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر تيارت.

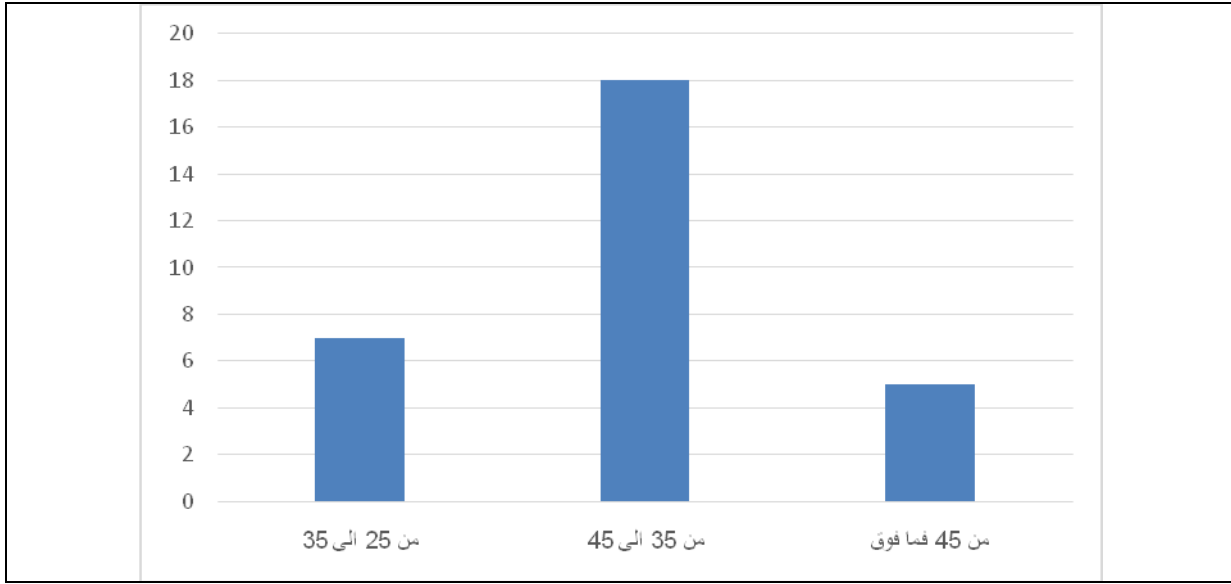
2- خصائص عينة الموظفين وفق متغير السن

الجدول رقم (3-7) يبين توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية%	التكرارات	السن
23.33	07	من 25 الى 35
60	18	من 35 الى 45
16.67	05	من 45 فما فوق
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

الشكل (3-3): يبين توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0

من خلال الإحصائيات المبينة في الجدول (7) والأعمدة البيانية أعلاه يتضح لنا أن معظم أفراد العينة محل الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين 35 الى 45 و هذا يمثل بنسبة تقدر بـ 60% وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، كما سجلنا ثاني أعلى فئة عمرية للعمال والتي تتراوح ما بين (25-35) بنسبة 23.33% وهي فئة تلحق بفئة الشباب والتي تعني فيما تعنيه أن المؤسسة تعمل على تجديد عناصرها وموظفيها إذ ان الغالب على المؤسسة الفئات العمرية التي تنتمي للشباب الذي يعتبر عنصر فعال في مؤسسة اتصالات الجزائر.

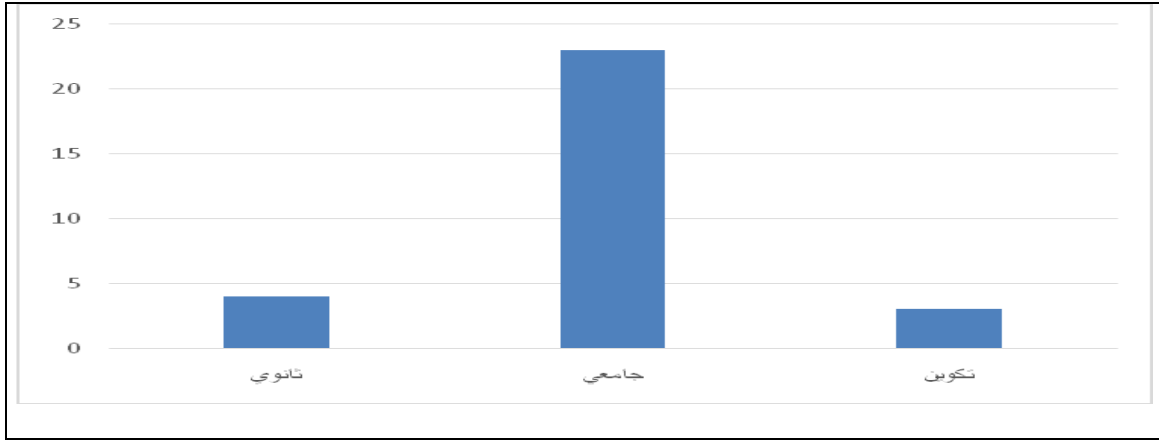
3- خصائص عينة الموظفين وفق متغير المؤهل العلمي

الجدول رقم(3-8) يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرارات	المستوى
13.33	04	ثانوي
76.67	23	جامعي
10	03	تكوين
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

الشكل (3-4): يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

تبين الإحصاءات الرقمية الواردة في الجدول رقم (8) و الأعمدة البيانية أن نسبة 76.67% من حجم العينة حاصلون على شهادات جامعية وتلقوا تعليما جامعيًا، وأن نسبة 13.33% منهم مستواهم التعليمي يمتلكون مستوى ثانوي، كما نلاحظ كل من فئة التكوين بنسبة ضئيلة 10%، ومنه يتبين أن إطار عمال مؤسسة اتصالات الجزائر هو إطار ذو قدرات مهنية وتعليمية عالية حيث أن بها تفرض وجود كفاءات عالية، كما ان ستعود على نتائج الاستبيان بالصدق والموضوعية اذ ان اغلب افراد العينة ذو كفاءة علمية عالية.

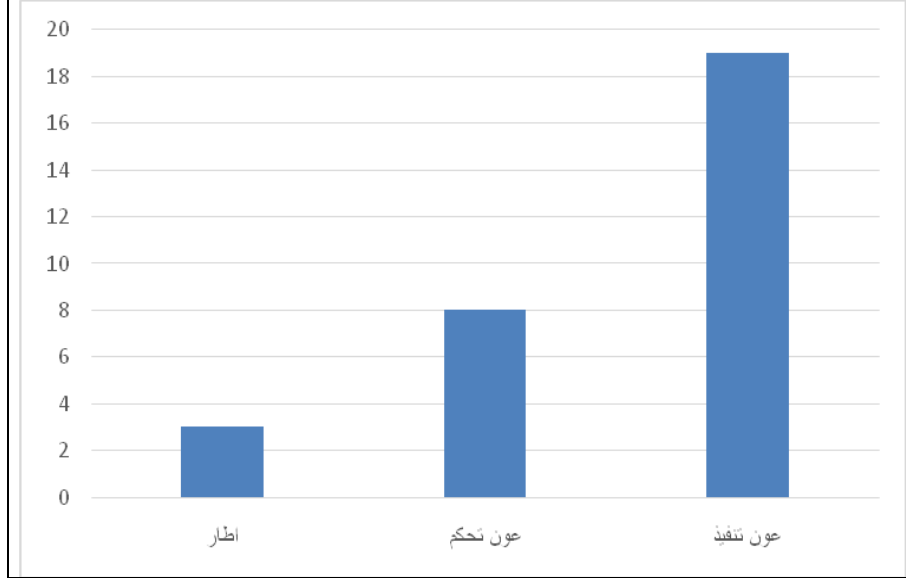
4- خصائص عينة الموظفين وفق متغير الوظيفة

الجدول رقم (3-9) يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

النسبة المئوية %	التكرارات	السنوات
10	03	اطار
26.67	08	عون تحكم
63.33	19	عون تنفيذ
%100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

الشكل (3-5) يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفي



من اعداد

المصدر:

الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

تبين الإحصاءات الواردة في الجدول (9) والأعمدة البيانية أعلاه أن أقل نسبة 10% من أفراد عينة البحث تشغل وظيفة اطار، في حين تمثل نسبة 26.67% منهم عون تحكم، في حين سجلت أكبر نسبة قدرت بـ 63.33% من أفراد العينة فئة عون تنفيذ، ومنه يلاحظ أن الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر يعتمد على أعوان التنفيذ بكثرة لتلبية احتياجات عملائه.

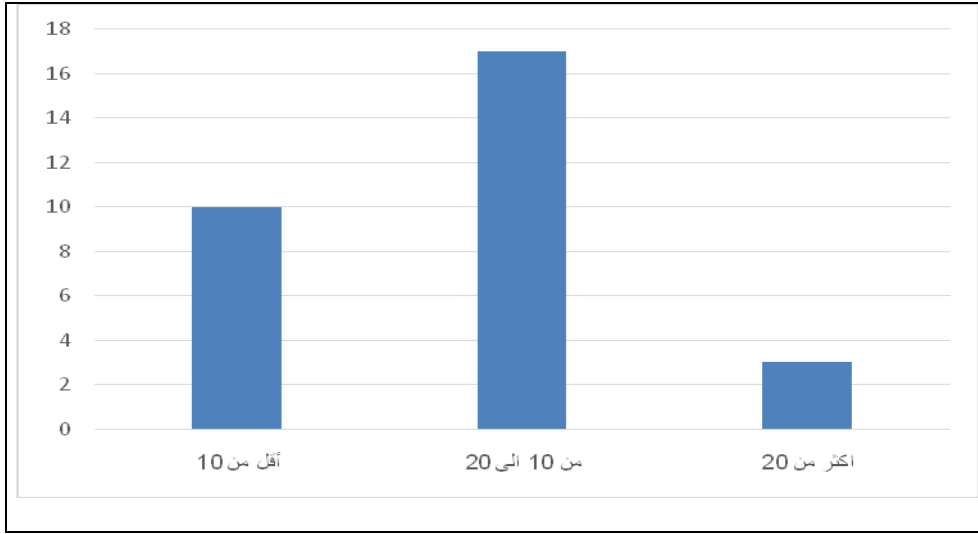
5- خصائص عينة الموظفين وفق متغير الخبرة

الجدول رقم (3-10) يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

النسبة المئوية %	التكرارات	السنوات
33.33	10	أقل من 10
56.67	17	من 10 الى 20
10	03	أكثر من 20
100%	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

الشكل (3-6) يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة



المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

تبين الإحصاءات الواردة في هذا الجدول (10) والأعمدة البيانية أعلاه أن نسبة 56.67% من أفراد عينة البحث تنحصر سنوات الخبرة لهم من 10 الى 20 سنة، في حين سجلت ثاني أكبر نسبة قدرت بـ 33.33% من أفراد العينة أقل من 10 سنوات، ومنه يلاحظ أن عنصر الخبرة يفرض نفسه على الوظيفة إذ انه عنصر يعتبر المحور الأساسي للوظيفة بمؤسسة اتصالات الجزائر.

المطلب الثالث: تحليل نتائج دراسة المحور الثاني

المحور الثاني : الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

عبارات المحور الثاني:

العبارة 01: هل تم توفير الأجهزة والبرامج اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة؟

العبارة 02: هل يوجد لديكم موظفين متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة بصفة دورية؟

العبارة 03: تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر يسمح بالتخلص من الوثائق والملفات الورقية.

العبارة 04: تحول الإدارة من التقليدية إلى الإلكترونية يسمح بمواكبة التطورات التكنولوجية

العبارة 05: يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة بالقضاء على إكتظاظ الزبائن داخلها.

العبارة 06: يساعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة على خفض الوساطة الشخصية .

العبارة 07: تفعيل الإدارة الإلكترونية في المؤسسة يزيد من فرص تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع الزبائن.

1- نسبة إستجابة الموظفين للعبارة: هل تم توفير الأجهزة والبرامج اللازمة لتطبيق الإدارة

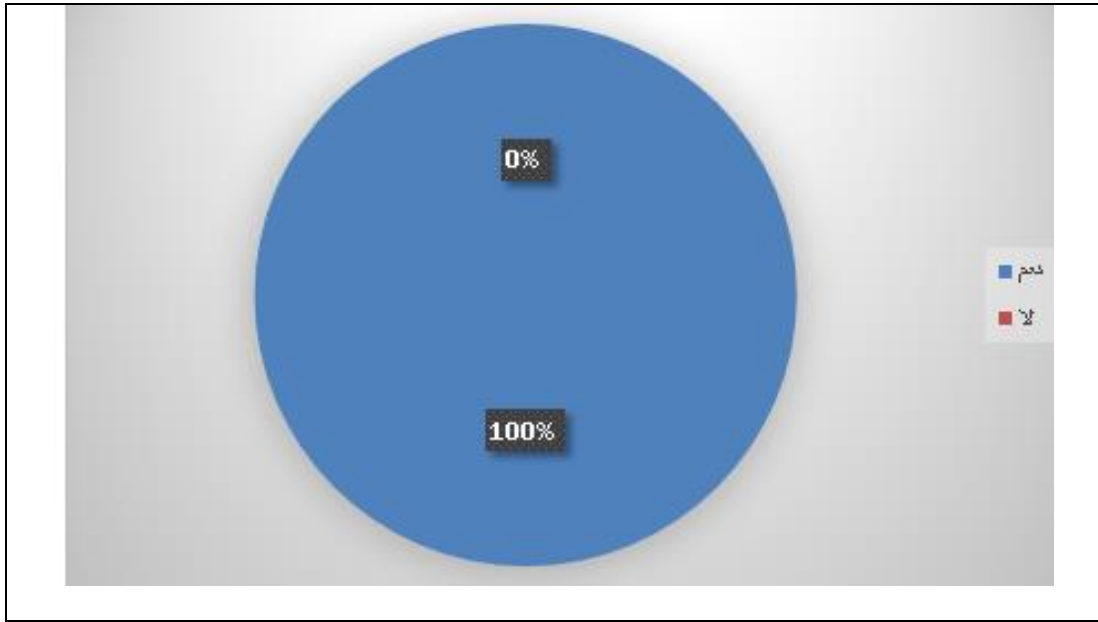
الإلكترونية في المؤسسة

الجدول رقم (3-11) نسبة إستجابة الموظفين للعبارة 01

النسبة	تكرار	
100	30	نعم
00	00	لا
%100	30	مجموع

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0

الشكل (3-7) يبين هل تم توفير الأجهزة والبرامج اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة



المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0

من خلال الجدول (12) والدائرة النسبية أعلاه يتبين لنا ان العينة اجابت بنسبة 100% على ان مؤسسة اتصالات الجزائر تيارت تسعى لتوفير أجهزة وبرامج الكترونية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بغية تسهيل التواصل والربط بين وظائف المؤسسة.

2- نسبة إستجابة الموظفين للعبارة: عدد الموظفين المتخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة بصفة

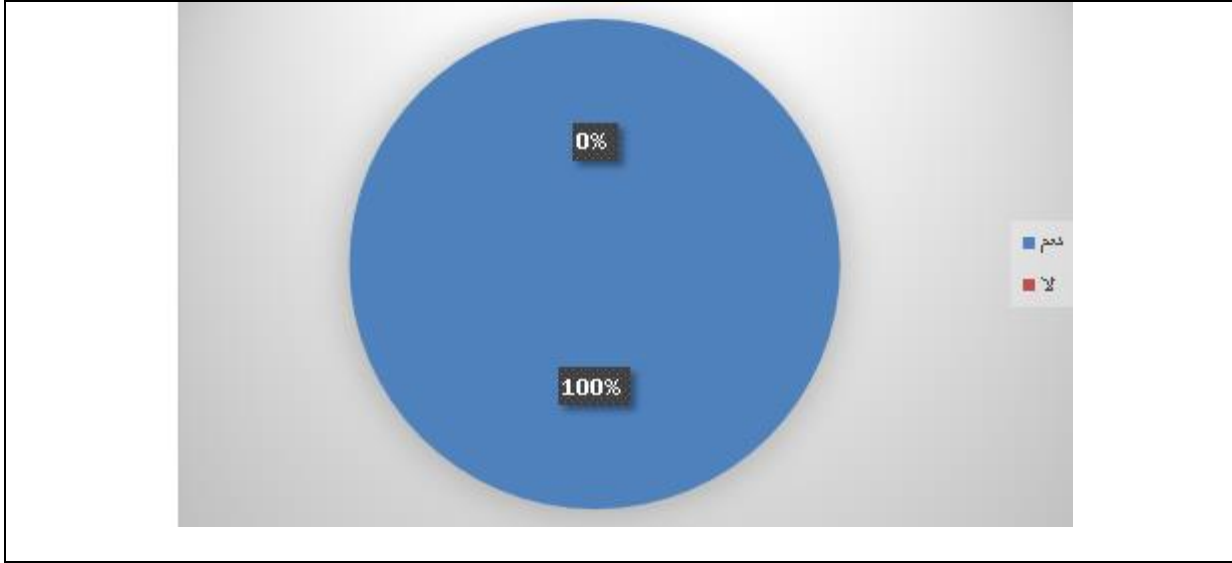
دورية

الجدول رقم (3-12) نسبة إستجابة الموظفين للعبارة 02

النسبة المئوية	التكرار	
100	30	نعم
00	00	لا
%100	30	مجموع

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0

الشكل (3-8) يبين عدد الموظفين المتخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة بصفة دورية



المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0

من خلال الجدول والدائرة النسبية أعلاه يتبين لنا ان العينة اجابت بنسبة 100% على ان مؤسسة اتصالات الجزائر تيارت لديها موظفين متخصصين في برمجة وصيانة الأجهزة بصفة دورية وهذا يشير الى ان المؤسسة تسعى لتوفير جهاز تقني مكلف بمواكبة التطورات التكنولوجية.

3-نسبة إستجابة الموظفين للعبارة : تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر يسمح

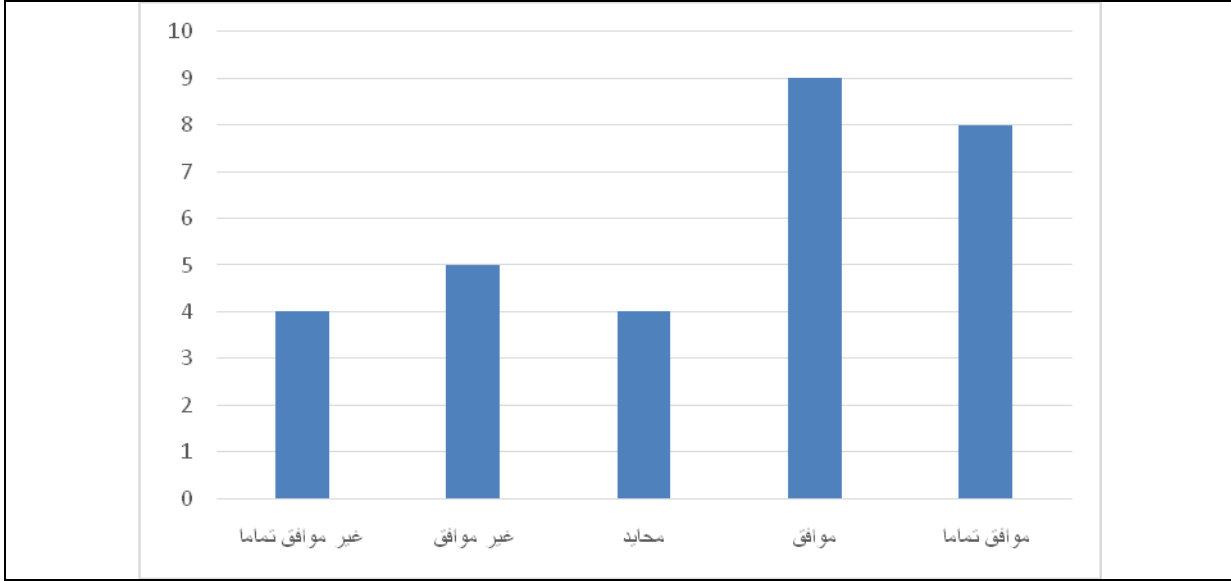
بالتخلص من الوثائق والملفات الورقية

الجدول رقم (3-13) يبين نسبة إستجابة الموظفين للعبارة 03

النسبة %	التكرار	
13,3	4	غير موافق تماما
16,7	5	غير موافق
13,3	4	محايد
30,0	9	موافق
26,7	8	موافق تماما
%100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0

الشكل (3-9) يبين تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر يسمح بالتخلص من الوثائق والملفات الورقية



المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0

يتضح من خلال الجدول (13) والتمثيل البياني أعلاه موافق سجلت أكبر نسبة قدرت بـ 30% تليها موافق تماما بنسبة 26.7% وهذا يدل على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر يسمح بالتخلص من الوثائق و الملفات الورقية بحيث أصبحت كل المعلومات تخزن إلكترونيا أدى إلى التخلي أو تقليل استعمال الوثائق الورقية.

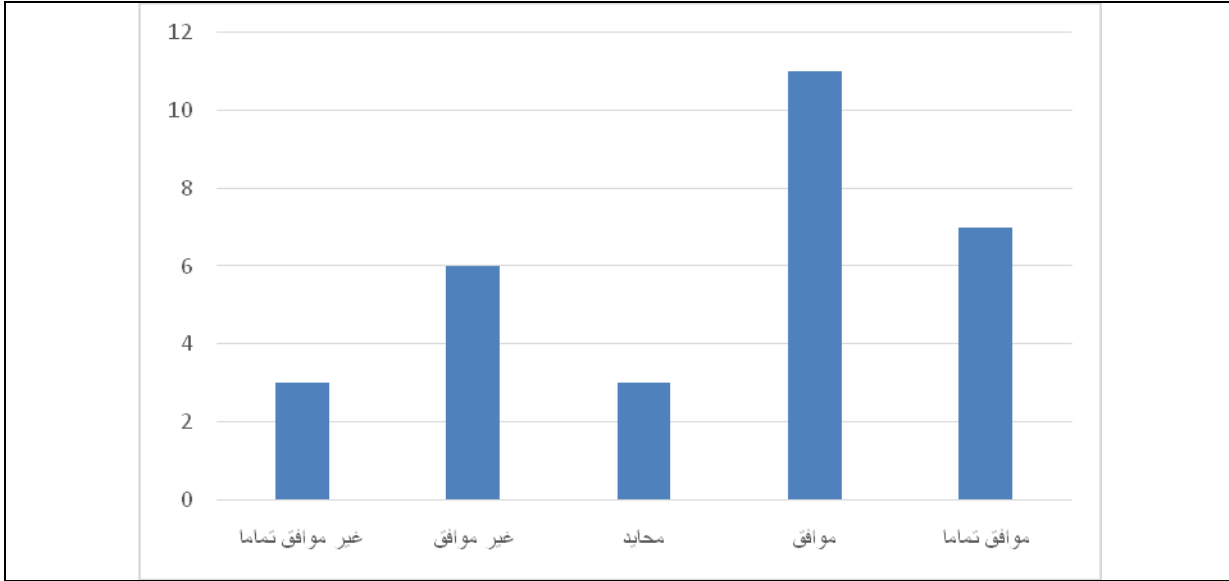
4-نسبة إستجابة الموظفين للعبارة: تحول الإدارة من التقليدية إلى الإلكترونية يسمح بمواكبة التطورات التكنولوجية.

الجدول رقم (3-14) نسبة إستجابة الموظفين للعبارة 04:

النسبة %	التكرار	
10,0	3	غير موافق تماما
20,0	6	غير موافق
10,0	3	محايد
36,7	11	موافق
23,3	7	موافق تماما
%100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0

الشكل (3-10) يبين تحول الإدارة من التقليدية إلى الإلكترونية يسمح بمواكبة التطورات التكنولوجية



المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0

يتضح من خلال الجدول (14) والتمثيل البياني أعلاه أن موافق سجلت أكبر نسبة قدرت بـ 36.7% تليها موافق تماما بنسبة 23.3% وهذا يدل على أن الإدارة الإلكترونية غيرت مفهوم الإدارة التي كانت تقتصر على الأساليب التقليدية الورقية بإدخال التواصل الإلكتروني في العمل الإداري لمواكبة التطورات التكنولوجية وتقديم الخدمات بسهولة وفي وقت قصير.

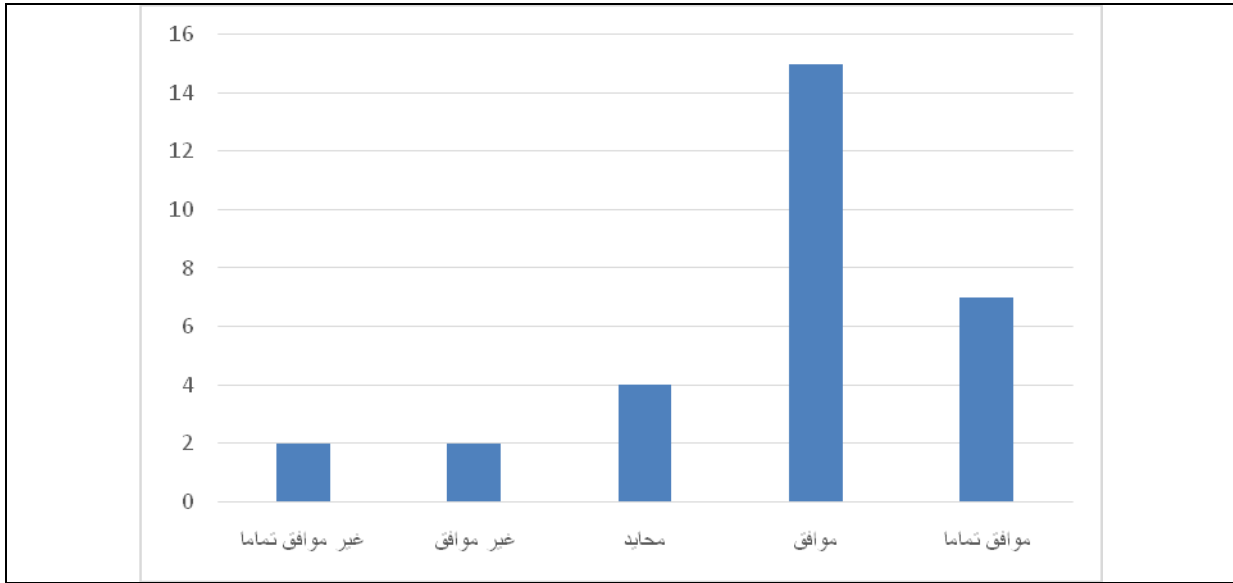
5- نسبة إستجابة الموظفين للعبارة: يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة بالقضاء على إكتظاظ الزبائن داخلها.

الجدول رقم (3-15) يبين نسبة إستجابة الموظفين للعبارة 05

النسبة %	التكرار	
6,7	2	غير موافق تماما
6,7	2	غير موافق
13,3	4	محايد
50,0	15	موافق
23,3	7	موافق تماما
%100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0

الشكل (3-11): يوضح نسبة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة بالقضاء على إكتظاظ الزبائن داخلها.



المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0

يتضح من خلال الجدول والتمثيل البياني أعلاه أن موافق سجلت أكبر نسبة قدرت بـ 50% تليها موافق تماما بنسبة 23.3% وهذا يدل على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر - تيارت - يقلل أو يقضي على إكتظاظ الزبائن داخلها حيث أصبح بإمكان الزبون طلب الخدمة عن بعد دون التنقل للمؤسسة عبر مواقع التواصل الإلكتروني .

6-نسبة إستجابة الموظفين للعبارة العبارة: يساعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة على خفض الوساطة الشخصية .

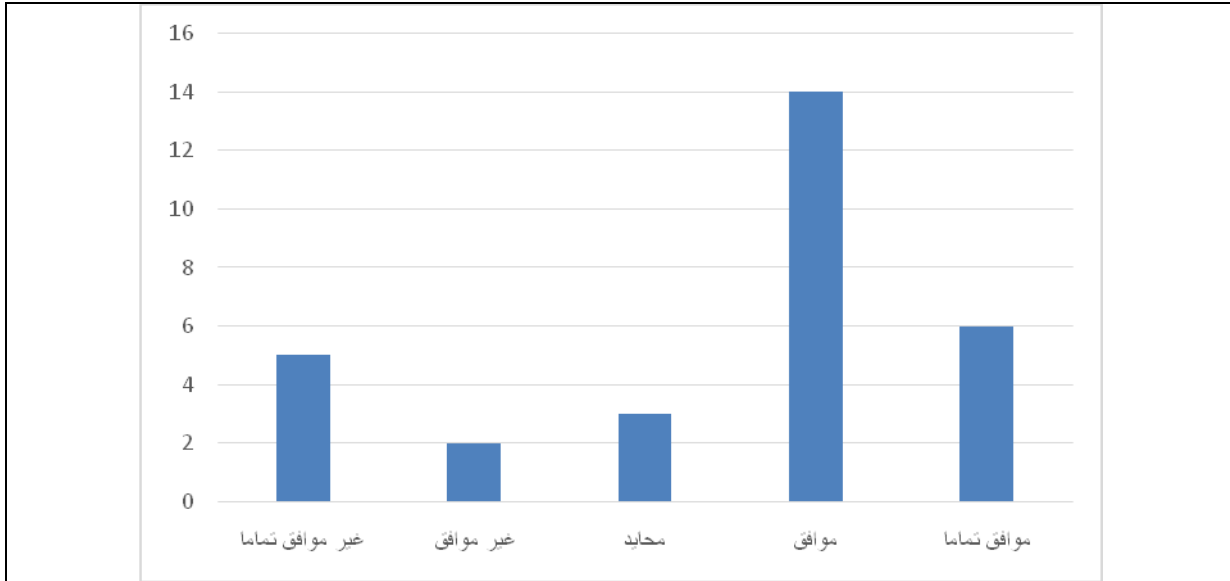
الجدول رقم (3-16) يبين نسبة إستجابة الموظفين للعبارة 06

النسبة %	التكرار	
16,7	5	غير موافق تماما
6,7	2	غير موافق
10,0	3	محايد
46,7	14	موافق
20,0	6	موافق تماما
%100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0

الشكل (3-12) يوضح نسبة إستجابة الموظفين للعبارة العبارة: يساعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في

المؤسسة على خفض الوساطة الشخصية .



المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0

يتضح من خلال الجدول (16) والتمثيل البياني أعلاه موافق سجلت أكبر نسبة قدرت بـ 46.7%

تليها موافق تماما بنسبة 20% وهذا يدل على أن الإدارة الإلكترونية استطاعت التخفيض من الوساطة

الشخصية في المعاملات لأنها أصبحت إلكترونية اي تقدم طلبك إلكترونيا مباشر إلى مقدم الخدمة دون وسيط .

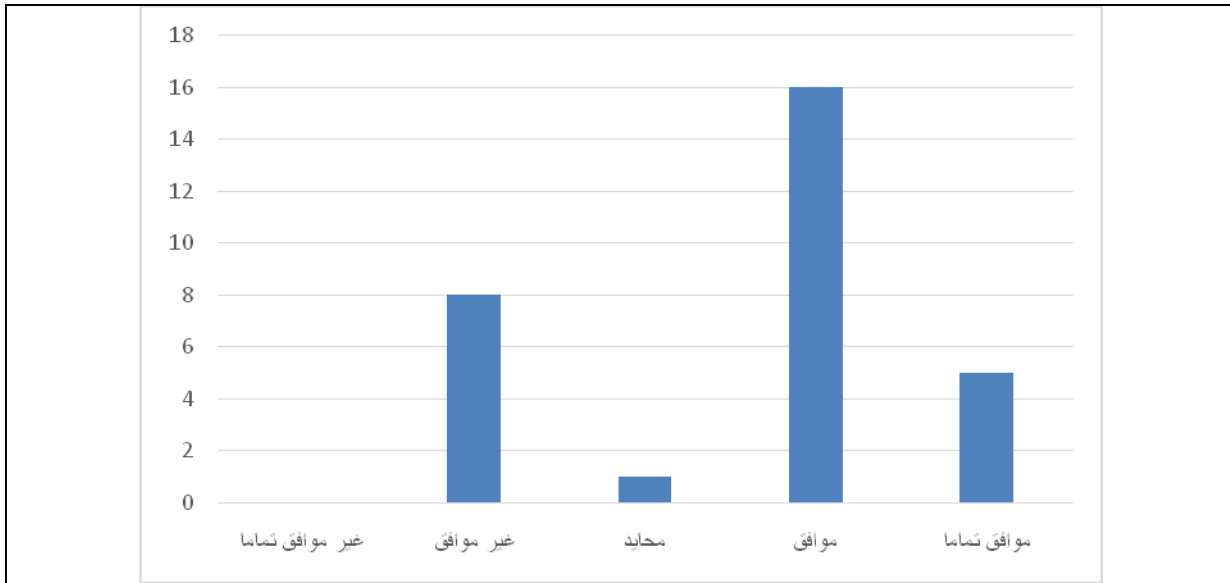
7- نسبة إستجابة الموظفين للعبارة: تفعيل الإدارة الإلكترونية في المؤسسة يزيد من فرص تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع الزبائن.

الجدول رقم (3-17) يبين نسبة إستجابة الموظفين للعبارة 07

النسبة %	التكرار	
00	00	غير موافق تماما
26,7	8	غير موافق
3,3	1	محايد
53,3	16	موافق
16,7	5	موافق تماما
%100	30	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0

الشكل (3-13) يوضح نسبة إستجابة الموظفين للعبارة: تفعيل الإدارة الإلكترونية في المؤسسة يزيد من فرص تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع الزبائن.



المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 21.0

يتضح من خلال الجدول (17) والتمثيل البياني أعلاه أن موافق سجلت أكبر نسبة قدرت بـ 53.3% تليها غير موافق بنسبة 26.7% تليها موافق تماما بنسبة 16.7% وهذا يدل على أن تفعيل

الإدارة الإلكترونية يتيح للمواطن الحصول على خدمته حسب ترتيب طلبه أي لا يحصل أي مواطن على الخدمة قبل الآخر وقد قدم الطلب بعد الأول وهنا تكمن الشفافية والنزاهة في التعامل وهذا ما تحققه الإدارة الإلكترونية

الجدول رقم (3-18) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات افراد عينة الدراسة عن عبارات محور الثاني.

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
3	تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر يسمح بالتخلص من الوثائق والملفات الورقية.	3,4000	1,40443
4	تحول الإدارة من التقليدية إلى الإلكترونية يسمح بمواكبة التطورات التكنولوجية.	3,4333	1,33089
5	يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة بالقضاء على إكتظاظ الزبائن داخلها.	3,7667	1,10433
6	يساعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة على خفض الوساطة الشخصية .	3,4667	1,35782
7	تفعيل الإدارة الإلكترونية في المؤسسة يزيد من فرص تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع الزبائن.	3,6000	1,06997
	نتيجة المحور	3.53	1.25

المصدر: اعداد الطالبتان بناء على مخرجات برنامج SPSS 21.0.

نلاحظ من خلال الجدول(18) أعلاه عرضا لنتائج تحليل عبارات المحور الثاني، وقد تبين أن المتوسط الحسابي لعبارات هذا المحور تتراوح بين 3,7667 و 3,4000 مما يشير إلى أن اتجاه رأي الباحثين كان نحو الموافقة على محتوى هذه العبارات، إذ تقع المتوسطات الحسابية في المنطقة الخاصة بالموافقة حسب مقياس ليكارت وعليه فإن نتائج تحليل المجال الأول جاءت مرتبة وفق الوسط الحسابي.

- 1- احتلت العبارة " يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة بالقضاء على إكتظاظ الزبائن داخلها" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي **3,7667** وانحراف معياري **1,10433**.
 - 2- احتلت العبارة " تفعيل الإدارة الإلكترونية في المؤسسة يزيد من فرص تحقيق الشفافية والنزاهة في التعامل مع الزبائن" المرتبة الثانية بمتوسط حسابي **3,6000** وانحراف معياري **1,06997**.
 - 3- احتلت العبارة" يساعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة على خفض الوساطة الشخصية" المرتبة الثالثة تحول الإدارة من التقليدية إلى الإلكترونية يسمح بمواكبة التطورات التكنولوجية..
 - 4- احتلت العبارة" تحول الإدارة من التقليدية إلى الإلكترونية يسمح بمواكبة التطورات التكنولوجية" المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي **3,4333** وانحراف معياري **1,33089**.
 - 5- احتلت العبارة " تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة إتصالات الجزائر يسمح بالتخلص من الوثائق والملفات الورقية" بمتوسط حسابي **3,4000** وانحراف معياري **1,40443**.
- بصفة عامة نلاحظ أن المتوسط العام (3.53) أكبر من المتوسط الفرضي (3.00) مما يدل على أن المستقيمين على مستوى مؤسسة إتصالات الجزائر يوافقون على أن فشل الإدارة التقليدية من أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة وأن أسباب تحول الإدارة من تقليدية ورقية إلى إدارة إلكترونية هي تطورات التكنولوجيا السريعة التي يشهدها العالم ومؤخرا فالإدارة التقليدية لم تعد تقدم المردود الوظيفي الأمثل والخدمة الجيدة للزبون.

المطلب الرابع: تحليل نتائج دراسة المحور الثالث

المحور الثالث: التواصل الالكتروني في الإدارة

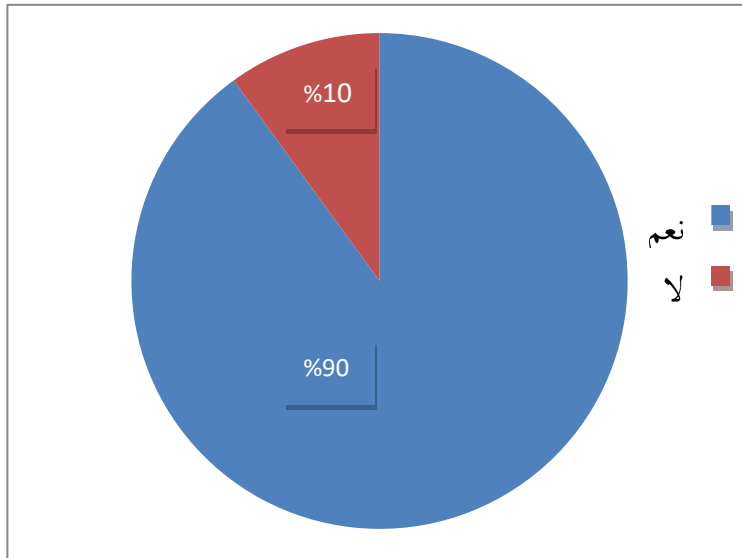
1-هل يتم التواصل الالكتروني في المؤسسة؟

الجدول رقم (3-19) يبين نسبة إستجابة للعبارة هل يتم التواصل الالكتروني في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار		النسبة المئوية	التكرار	
23.33	07	البريد الالكتروني	90	27	نعم
66.67	20	تطبيق خاص بالمؤسسة			
			10	03	لا
			%100	30	مجموع

المصدر: اعداد الطالبتان بناء على مخرجات برنامج SPSS 21.0

الشكل رقم (3-14) يبين نسبة إستجابة للعبارة هل يتم التواصل الالكتروني في المؤسسة



المصدر: اعداد الطالبتان بناء على مخرجات برنامج SPSS 21.0

من خلال الجدول (19) أعلاه يتبين لنا ان العينة اجابت بنسبة 90% على ان مؤسسة اتصالات الجزائر تيارت يتم التواصل الالكتروني في المؤسسة وهذا يشير الى ان التواصل بالمؤسسة يتم عن طريق وسيلتين هما البريد الالكتروني والوسيلة الأكثر تطبيقا هو التطبيق الخاص بالمؤسسة أي ان المؤسسة تمتلك تطبيق خاص بها لتسهيل التواصل بين العمال والربط بين وظائف المؤسسة.

2- هل تلقيتم صعوبات عند استعمال التواصل الالكتروني؟

الجدول رقم (3-20) يبين نسبة إستجابة للعبارة هل تلقيتم صعوبات عند استعمال التواصل

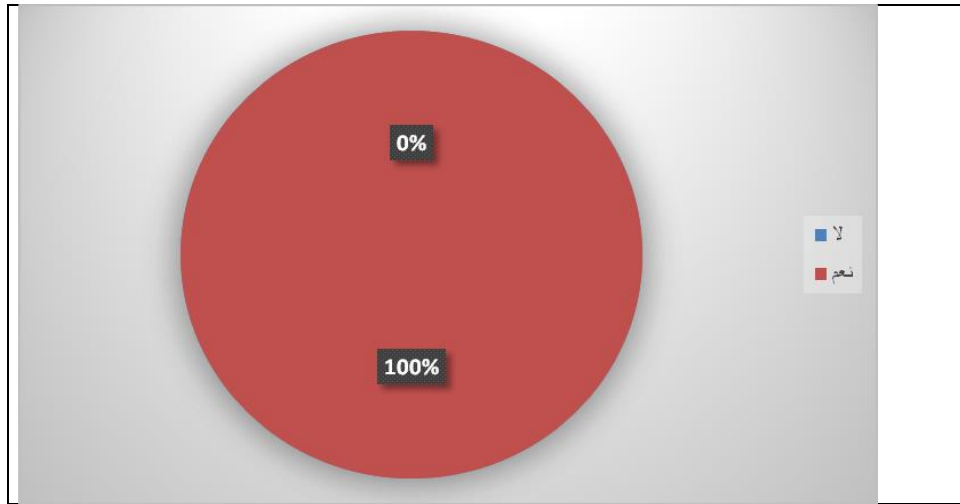
الالكتروني

النسبة المئوية	التكرار	
100	30	لا
00	00	نعم
%100	30	مجموع

المصدر: اعداد الطالبتان بناء على مخرجات برنامج SPSS 21.0

الشكل (3-15) يبين نسبة إستجابة للعبارة هل تلقيتم صعوبات عند استعمال التواصل

الالكتروني



المصدر: اعداد الطالبتان بناء على مخرجات برنامج SPSS 21.0

من خلال الجدول (20) والدائرة النسبية أعلاه يتبين لنا ان العينة اجابت بنسبة 100% على أن عمال مؤسسة اتصالات الجزائر تيارت لا يواجهون صعوبات عند استعمال التواصل الالكتروني وهذا يشير الى أن التواصل بالمؤسسة يتم بطريقة سهلة كما أن هذا يدل على أن الإدارة سعت لتوفير منافذ اتصال.

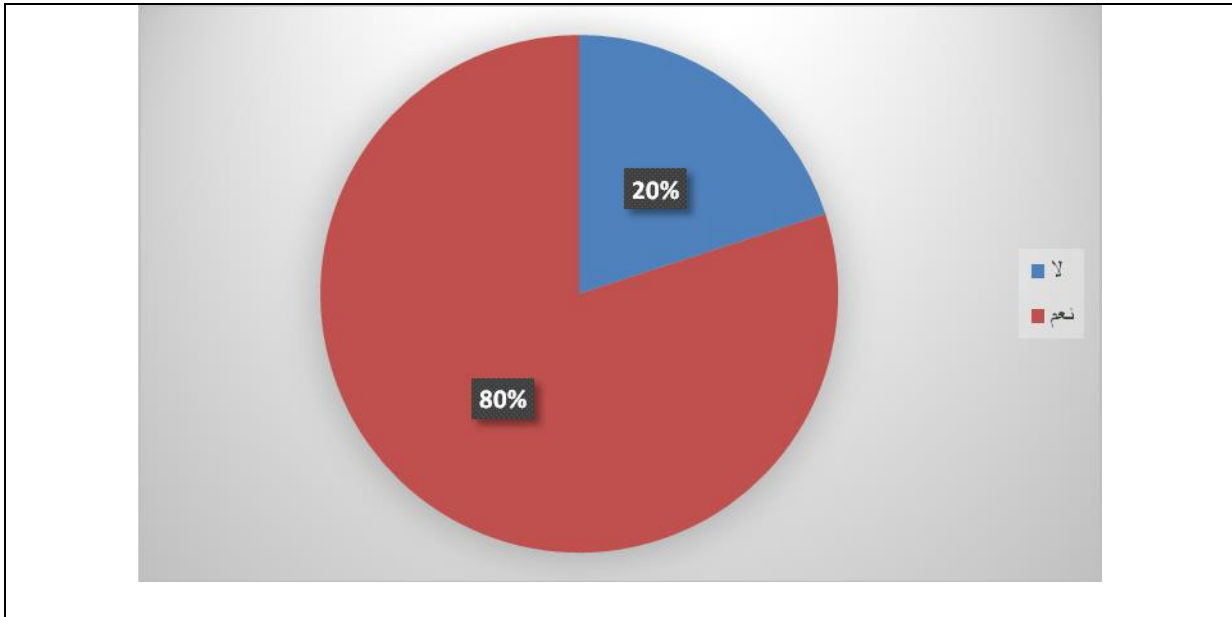
3- هل تمتلكون صيغ أخرى للتواصل؟

الجدول رقم (3-21) يبين نسبة إستجابة للعبارة هل تمتلكون صيغ أخرى للتواصل؟

النسبة المئوية	التكرار	
20	06	لا
80	24	نعم
%100	30	مجموع

المصدر: اعداد الطالبتان بناء على مخرجات برنامج SPSS 21.0

الشكل (3-16) يبين نسبة إستجابة للعبارة هل تمتلكون صيغ أخرى للتواصل؟



المصدر: اعداد الطالبتان بناء على مخرجات برنامج SPSS 21.0

من خلال الجدول (21) والدائرة النسبية أعلاه يتبين لنا ان العينة أجابت بنسبة 20% على أن عمال مؤسسة اتصالات الجزائر تيارت لا يمتلكون صيغ أخرى للتواصل كما ان 80% من العينة ان هناك صيغ أخرى وتمثل في الهاتف الذي يستعمل على حد اجابتهم عند التواصل في الحالات العاجلة، وهذا يشير

الى ان التواصل بالمؤسسة يتم بطريقة سهلة كما ان هذا يدل على ان الإدارة سعت لتوفير منافذ اتصال سلسة تربط بين العامل والوظيفة بين العمال فيما بينهم.

الفرضية الأولى:

الفرضية الصفرية $H_0 =$ هناك أثر إيجابي لتوجه الإدارة إلى الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

$H_1 =$ ليس هناك أثر إيجابي لتوجه الإدارة إلى الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم (22-3): اختبار T.TEST

الابعاد	N	Moyenne	Ecart- type	Sig. (bilatérale)	Ddl	T	تقييم
الفرضية	30	1,17601	3,5333	,000	29	16,456	جيد

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات SPSS 21.

يوضح الجدول رقم (22) أن المتوسط الحسابي الإجمالي لعبارات الاستبيان قد بلغ (3.53) بانحراف

معياري قدره (1.17)، ما يعني أن إجابات المبحوثين جاءت ضمن درجة تقييم جيد.

تعتبر هذه العبارات ذات دلالة معنوية إحصائية. ولقد تم الأخذ بعين الاعتبار قيمة sig المقابلة لها و التي

تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى 0.05 وهذا ما يقود إلى تأكيد الفرضية $H_0 =$ التي تفيد هناك أثر

إيجابي لتوجه الإدارة إلى الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

نتائج الاستبيان:

بينت الدراسة أن أغلب الموظفين من جنس الإناث بنسبة 60%.

- أظهرت نتائج الدراسة أن فئة الشباب هي الغالبة في المؤسسة بنسبة 60%.

- كشفت نتائج الدراسة أن موظفي المؤسسة يمتلكون قدرات مهنية وكفاءة عالية .

- أغلب المبحوثين أكدوا أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة يسمح بالتخلص من الوثائق

والأوراق بنسبة 30%.

- أظهرت نتائج الدراسة أن تحول الإدارة من تقليدية إلى إلكترونية يسمح بمواكبة التطورات التكنولوجية وذلك بنسبة 36.76%.
- أوضحت الدراسة أن أغلبية الباحثين وافقوا على أن الإدارة الإلكترونية تساهم في القضاء على إكتظاظ الزبائن داخلها بنسبة 50%.
- أظهرت الدراسة أن أغلبية الباحثين يستخدمون التواصل الإلكتروني بنسبة 90%.
- كشفت نتائج الدراسة أن التطبيق الخاص بالمؤسسة هو الأكثر إستخداما من طرف الموظفين بنسبة 66.67% ثم يليه البريد الإلكتروني بنسبة 23.33%.
- بينت النتائج أن جميع الباحثين لم يتلقوا صعوبات عند إستخدامهم للتواصل الإلكتروني وذلك بنسبة 100%.

خلاصة:

إن الإدارة الجزائرية عموما كانت تسعى خلال الفترات الأخيرة إلى مواكبة التطور الحاصل في بيئة الإدارة العامة والذي أصبح يفرض ميزة التميز على مستوى أدائها الضمان البقاء والإستمرارية، ومؤسسة إتصالات الجزائر-تيارت- بإعتبارها وحدة جزئية من ذلك الكل لم تخرج عن ذلك المنطق حيث عملت جاهدة على تطبيق النموذج الإداري الإلكتروني الذي يتماشى مع كل ذلك، لذا فقد جاء هذا الفصل من الدراسة يعني بتشخيص واقع تطبيق التواصل الإلكتروني فيها و إسهامه في تطويرها، حيث تم القيام بدراسة ميدانية في هذه المؤسسة لدراسة دور التواصل الإلكتروني في الإدارة بحيث يتم إستخدام الإستبيان لجمع المعلومات المعالجة وتحليل SPSS من خلال توزيعها على عينة الدراسة والتي قدرت ب30 فردا من الموظفين، وتم إستخدام.....البيانات باستخدام الطرق والأساليب الإحصائية (الإحصاء الوصفي لحساب المتوسط الحسابي وألفا كرونوباخ، وذلك من أجل إختبار صحة الفرضيات.

الخاصة

خاتمة:

إستخدام الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات (التواصل الإلكتروني) والتفاعل معها ماهو إلا استجابة لتطورات البيئة المحيطة داخليا وخارجيا وتكيفاً مع المستجدات والتحديات التي فرضتها، والتي أدت إلى وضع فلسفة التسيير الإلكتروني ونجاعته على قمة سلم أولويات الأجهزة الإدارية، محدثة تغيرات جذرية ومنتتالية في بنية النمط الإداري التقليدي وطرق أساليب أدائه للخدمات، من خلال توظيف أساليب إدارية حديثة وديناميكية قائمة على الإمكانيات التكنولوجية، منتهجة بذلك واقعا إداريا جديدا، تجسد في بروز نمط الإدارة الإلكترونية، لذلك أصبح التحول من النمط الإداري التقليدي الذي يعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية وما ينجم عنها من هدر للوقت، الجهد والتكاليف إلى نمط إلكتروني ديناميكي ضرورة حتمية تفرض نفسها في المجال الإداري معتمدة في ذلك على التواصل الإلكتروني الذي يعتبر نمط وأسلوبا حديثا في الفكر والممارسة الإدارية، يستهدف تفعيل الإستخدام الإيجابي والواعي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز المعاملات في الإدارة، وتقديم الخدمات عن بعد في أي وقت وأي مكان، كما يمثل وسيلة تواصل تفاعلية دائم كونه يجعل الاتصال وتبادل المعلومات أكثر سرعة وشفافية.

والجزائر كباقي دول العالم عرفت عدة تغيرات شملت مختلف نواحي الحياة خاصة من الناحية الإدارية، فأسلوب الإدارة الإلكترونية الذي تتبناه الإدارات يعتبر نقطة انطلاقا جوهرية سيساهم بشكل كبير في التحسين والتطوير المستمر لنوعية الخدمات المقدمة ويتطلب ذلك توفر العديد من الإمكانيات بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطن وتحقيق مستوى أداء مناسب، البنية التحتية، توفر الوسائل الإلكترونية اللازمة لهذا التحول، تأهيل الموظفين في التقنيات الحديثة.

ورغم تواصل جهود الدولة الجزائرية في مجال إرساء وتجسيد متطلبات إدارة حديثة متطورة إلا أن هذا التحول مازال في مراحله الأولى، لأن هناك عدة معوقات تحول دون تطبيقها كضعف الجاهزية، ضعف التجاوب مع الإدارة الإلكترونية وغيرها من الصعوبات التي ترتبط بالجانب الإداري، التقني والتشريعي.

اختبار صحة الفرضيات:

الخاتمة العامة

- الفرضية الأولى تم نفيها بحيث تعتبر الإدارة الإلكترونية البديل للإدارة التقليدية من خلال نتائج الاستبيان.
- الفرضية الثانية تم اثباتها حيث يعتبر التواصل الإلكتروني أداة فعالة من الأدوات الحديثة التي تستعمل في تحسين وتطوير الإدارة.
- الفرضية الثالثة تم اثباتها لأنه فعلا التواصل الإلكتروني يساعد المؤسسات على التوجه نحو إدارة متطورة في الجزائر.

نتائج الدراسة:

وقد توصلنا من هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- جاءت الإدارة الإلكترونية نتيجة لفشل الإدارة التقليدية ولتحولات عديدة وكان للتواصل الإلكتروني الحظ الأوفر فيها وهي تؤدي نفس مهام الإدارة التقليدية لكن بنمط الإلكتروني موحد.
- ساهم التواصل الإلكتروني في تقديم الخدمات الإدارية بكفاءة وفاعليته.
- للتواصل الإلكتروني أهمية كبيرة يتوجب على الإدارة الجزائرية الإهتمام به.
- ساهمت الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر من خلال تحسين خدماتها وترقية أداء العاملين فيها وتسريع وتيرة العمل والدقة في إنجاز الوظائف الإدارية.
- ساعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات على خفض الوساطة الشخصية وزيادة فرص تحقيق الشفافية.
- يعتبر التواصل الإلكتروني وسلة اتصال فعالة.
- إن الإفراط في استخدام التواصل الإلكتروني بما يقدمه من خدمات أصبح ضربا من ضروب الإدمان.
- تسعى الإدارات في الجزائر إلى توفير كل مستلزمات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- توفر الإدارة الإلكترونية الوقت والجهد على المواطن والموظف.

توصيات الدراسة:

بناء على النتائج المحصل عليها من الدراسة الميدانية السابقة والدراسة النظرية توصلنا إلى بعض مقترحات:

الخاتمة العامة

- تكثيف البحث في مجال تأثير التواصل الإلكتروني في الإدارة.
- تكثيف الدورات التكنولوجية للإداريين تماشياً مع التطورات التكنولوجية الحديثة وهو ما يزيد ثقة العامل بنفسه بأنه يتماشى مع التطورات التكنولوجية مما ينعكس إيجاباً على رفع الروح المعنوية وكفاءة أداء العمل.
- العمل على ترسيخ مفهوم تطوير الإدارة وتفعيلها ضمن ثقافة المجتمع الجزائري.
- العمل على تغيير نمط وأسلوب العمل القديم وذلك بإشراك التواصل الإلكتروني داخل المؤسسات.
- نشر ثقافة التواصل إلكترونياً داخل المؤسسات والإدارات.
- توفير كوادر متخصصة في مجال البرمجة واستخدام أجهزة الحاسوب المتطورة.

آفاق الدراسة :

- لبحوث ودراسات مستقبلية يمكن إنجازها فيما بعد لأن هذه المذكرة تعتبر فاتحة للمذكرات التي سنتناول موضوع التواصل الإلكتروني بكل جوانبه وذلك من خلال التطرق لأهم النقاط نذكر منها:
- دور التواصل الإلكتروني في الرفع من قيمة الخدمات التسويقية.
 - أهمية التواصل الإلكتروني في التأثير على رضا وولاء الزبون.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع

الكتب:

1. علاء عبد الرزاق السالمي خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط2، 2008.
2. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوني للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2005.
3. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الاستراتيجية-الوظائف-المجلات)، دار اليازوني للنشر، عمان، الأردن، 2009.
4. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2009.
5. فريد كورتل، آسيا تيش سليمان، الإدارة الإلكترونية، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، ط1، 2005.
6. محمد سويلم، الإدارة في القرن الحادي والعشرين، دار الهاني لطباعة، مصر 1997.
7. سعاد نائف بزنوطي، الإدارة أساسيات الإدارة الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، ط4، 2008.
8. بدر محمد السيد اسماعيل القزاز، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية، ط1، 2006.
9. أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2015.
10. ماركهام جيمس، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، ترجمة خالد العمري، دار فاروق للنشر والطباعة القاهرة، 2007.
11. رضوان عبد النعيم، منصات التعليمية المقررات التعليمية المتاحة عبر الأنترنت، دار العلوم للنشر والتوزيع، ط1، 2016.
12. أحمد النواعرة الإتصال والتسويق بين النظري والتطبيق، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2010.
13. ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الإتصال والعلاقات العامة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2005.

قائمة المصادر و المراجع

14. علي حميد صباح، الإتصالات الإدارية، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2007.
15. علياء السامي، عبد الفتاح، الأنترنت والشباب دراسة في آليات التفاعل الإجتماعي ، دار العالم العربي، القاهرة، ط1، 2009.
16. علي خليل شقرة، شبكات التواصل الإجتماعي الإعلام الجديد، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان ، الأردن، 2014.

المذكرات

- 1.رشاد خيضر وحيد الدايني، أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة مذكرة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2010.
- 2.مُحَمَّد نعمان علوان، مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العامة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين، مذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2007.
- 3.حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2007.
- 4.عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو.م.أ والجزائر، مذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009-2010.
- 5.كتاف كريمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة الجامعية، أطروحة دكتوراه، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة مُحَمَّد ملين دباغين، سطيف2، الجزائر، 2019-2020.
- 6.عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مُحَمَّد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015-2016.

قائمة المصادر و المراجع

7. مُجَّد أحمد عبد العزيز الخطيب، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري، مذكرة ماجستير، قسم القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة فلسطين، 2018.
8. رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 1، الجزائر، 2017-2018.
9. أمير علي، فاطمة الزهراء، الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر 2010، 3.
10. فرحاتي لويزة، الإتصال الرسمي بالحوافز المعنوية، رسالة ماجستير في تنظيم الموارد البشرية كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2017.
11. مُجَّد علي، مُجَّد شتيا، التواصل الإلكتروني و اثره في الحاجة إلى ما وراء المعرفة و التفكير ما وراء المعرفي و التكيف الأكاديمي لدى طلبة جامعة اليرموك، أطروحة دكتوراه، تخصص علم النفس التربوي، جامعة اليرموك، إربد، الأردن، 2012.
12. ماطر عبد الله حمدي، اعتماد الشباب الفلسطيني على مواقع التواصل الاجتماعي في التزويد بالمعلومات، مذكرة ماجستير، قسم الصحافة والإعلام، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، 2018.
13. رؤوس الفردوس، استراتيجية التعليم اللغة العربية عبر وسائل التواصل الاجتماعي الإلكتروني، مذكرة ماجستير، قسم تعليم اللغة العربية، كلية الدراسات العليا، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، 2018.

المجلات:

1. زين يوسف، حفوطة عبد القادر، اسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 23، جامع الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، أفريل 2018.
2. زرزار العياشي، الإدارة الإلكترونية، نظرة جديدة لإدارة المنظمات، مجلة الحقيقة، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، المجلد 14، العدد 33، جوان، 2015.
3. يوسف مسعداوي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة دراسات، جامعة الأغواط، الجزائر، العدد 21، 2014.

قائمة المصادر و المراجع

4. بن سالم عبد الكريم، مقدم عبد الكريم، الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية الفعالة لتطوير العمل الإداري في مؤسسات التعليم العالي، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، المركز الجامعي، عبد الحفيظ بوصوف، ميله، الجزائر، 2017.
5. خنوش صليحة، واقع تبني الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 16، العدد 22، جامعة المدية، الجزائر 2020.
6. بلعباس عبد الحميد، بوحيلة رضوان، فاعلية التعليم الإلكتروني في ظل انتشار فيروس كورونا، مجلة الإعلام والمجتمع، العدد 2، جامعة مُجَد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ديسمبر 2021.
7. نادية بن ورقلة، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي السياسي والاجتماعي لدى الشباب العربي، مجل دراسات وأبحاث، العدد 11 جامعة الجلفة، الجزائر.
8. عبد الناصر قاسم الفرا، دور مواقع التواصل الإلكتروني في تنمية مشاركة الشباب الفلسطيني في القضايا السياسية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني، جامعة القدس المفتوحة غزة، فلسطين، جوان، 2015.
9. بن غيدة وسام، دور البريد الإلكتروني في التعليم الجامعي، دراسة ميدانية، مجلة مجتمع تربية عمل، المجلد 6، العدد 1، جامعة باتنة 01-الجزائر، 2021.
10. بدري جمال، البريد الإلكتروني الجامعي، مستقبل وأفاق، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية والاقتصادية، المجلد 57، العدد 5، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 01، الجزائر 2020.
11. هبة جمال وآخرون، مستويات التواصل الإلكتروني وعلاقتها بالتوافق لدى طلبة المرحلة الثانوية، مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة دومياط، مصر، العدد 51، جويلية 2018.

الملاحق

الملحق 01: إستمارة إستبيان

جامعة ابن خلدون تيارت
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الإستمارة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاتهأما بعد

-أتشرف بوضع هذه القائمة الإستقصائية بين أيديكم والتي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص تسويق الخدمات والموسومة " التواصل الالكتروني نموذج نحو إدارة متطورة في الجزائر "

- لذا نرجو منكم إجابة على هذه الأسئلة ونعدكم بأن هذه الأجوبة لا تستخدم إلا لأغراض علمية لهذا البحث

تحت اشراف:

الدكتور: بوحركات بوعلام

من إعداد الطالبتين:

-بلهوارى إبتسام

-بلحصوص ليلي

الرجاء وضع علامة (x) في الخانة المناسبة :

المحور الأول: معلومات شخصية

الجنس: ذكر أنثى

السن: من 25 الى 35 من 35 الى 45 من 45 فما فوق

المؤهل العلمي: ثانوي جامعي تكوين

المسمى الوظيفي: اطار عون تحكم عون تنفيذ

الخبرة: أقل من 10 سنوات من 10 الى 20 سنة أكثر من 20 سنة

الملاحق

المحور الثاني: الانتقال من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية

هل تم توفير الأجهزة و البرامج اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة؟ نعم لا

هل يوجد لديكم موظفين متخصصين في برمجة و صيانة الاجهزة بصفة دورية؟ نعم لا

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تطبيق الادارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر يسمح بالتخلص من الوثائق و الملفات الورقية					
02	تحول الادارة من تقليدية الى الكترونية يسمح بمواكبة التطورات التكنولوجية					
03	يساهم تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة بالقضاء على اكتظاظ الزبائن داخلها					
04	يساعد تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة على خفض الوساطة الشخصية					
05	تفعيل الادارة الالكترونية في المؤسسة يزيد من فرص تحقيق الشفافية و النزاهة في التعامل مع الزبائن					

المحور الثالث: التواصل الالكتروني في الادارة

1- هل يتم التواصل الكترونيا في المؤسسة؟ نعم لا

2- في حالة الاجابة بنعم ما هي وسائل التواصل الالكتروني المستعملة؟

البريد الالكتروني وسائل التواصل الاجتماعي برنامج zoom

تطبيق خاص بالمؤسسة تطبيقات أخرى

الملاحق

3- هل تلقيتم صعوبات عند استعمال التواصل الالكتروني؟ نعم لا

4- في حالة الاجابة بنعم ماهي هذه الصعوبات؟

عدم التحكم الجيد في استخدام مواقع التواصل الالكتروني ضعف شبكة الانترنت

عدم رغبة الموظفين في التعامل بمواقع التواصل الالكتروني

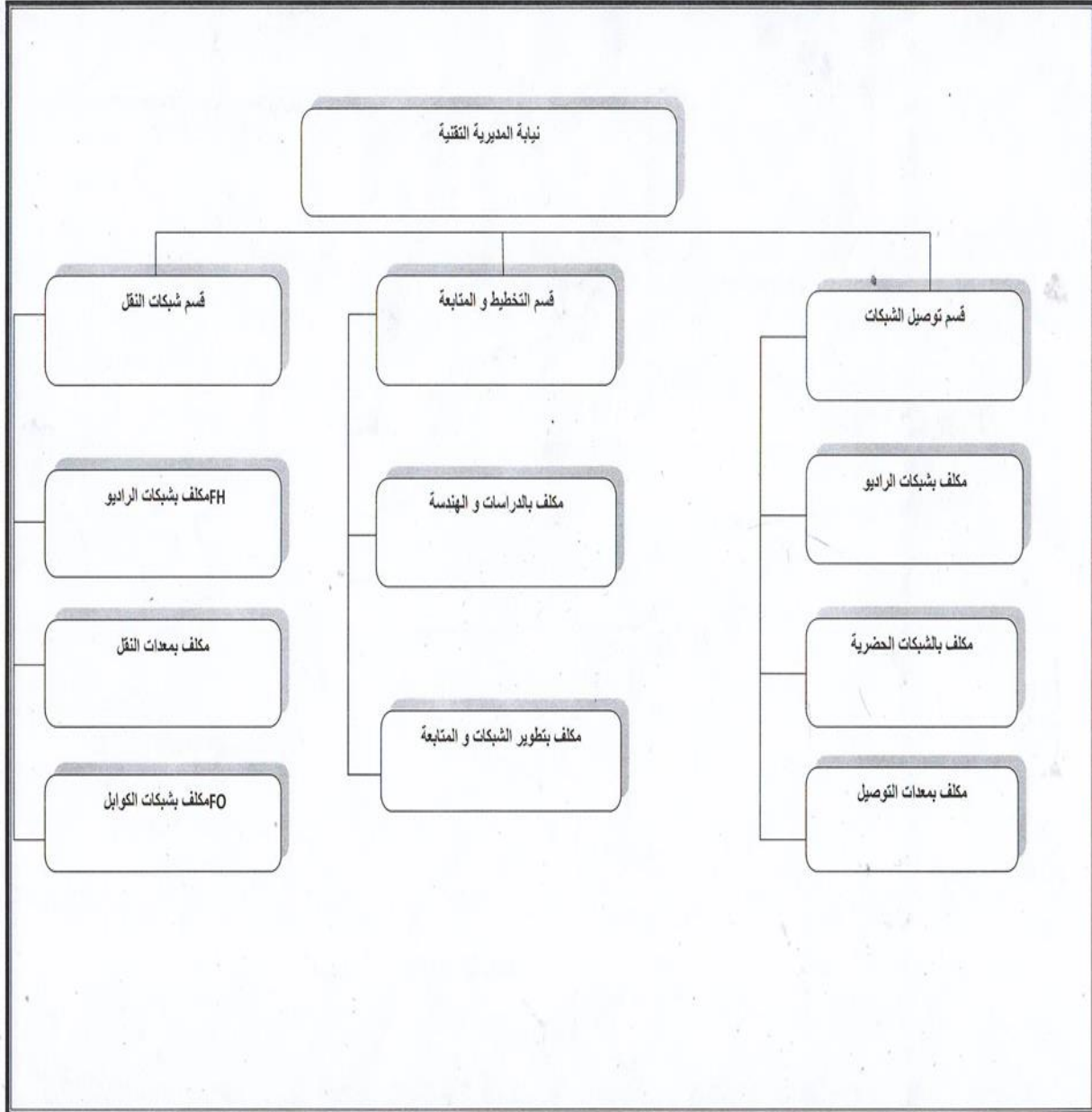
5- هل تمتلكون صيغ أخرى للتواصل؟ نعم لا

6- في حالة الاجابة بنعم ما هي هذه الصيغ؟

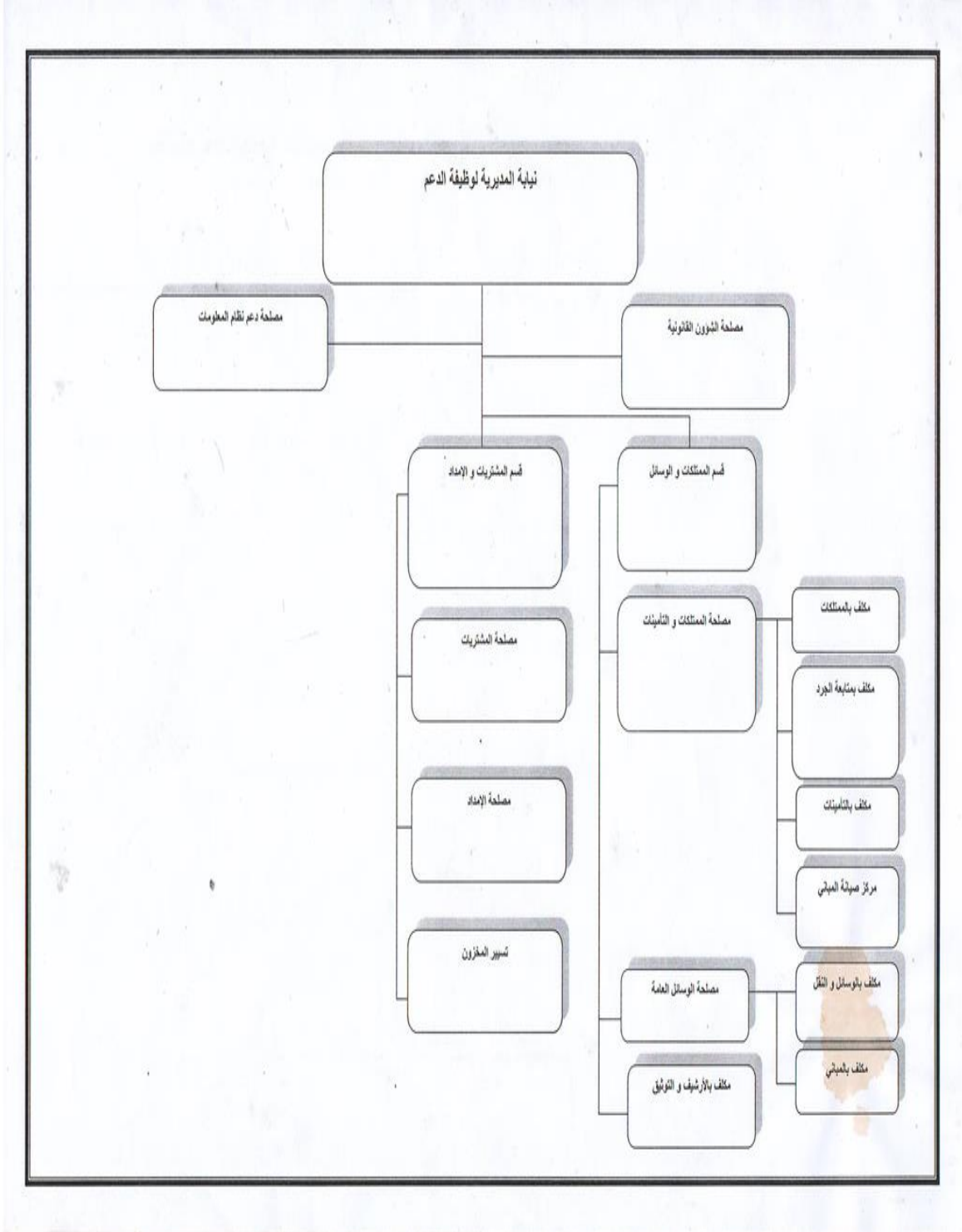
.....

الملاحق

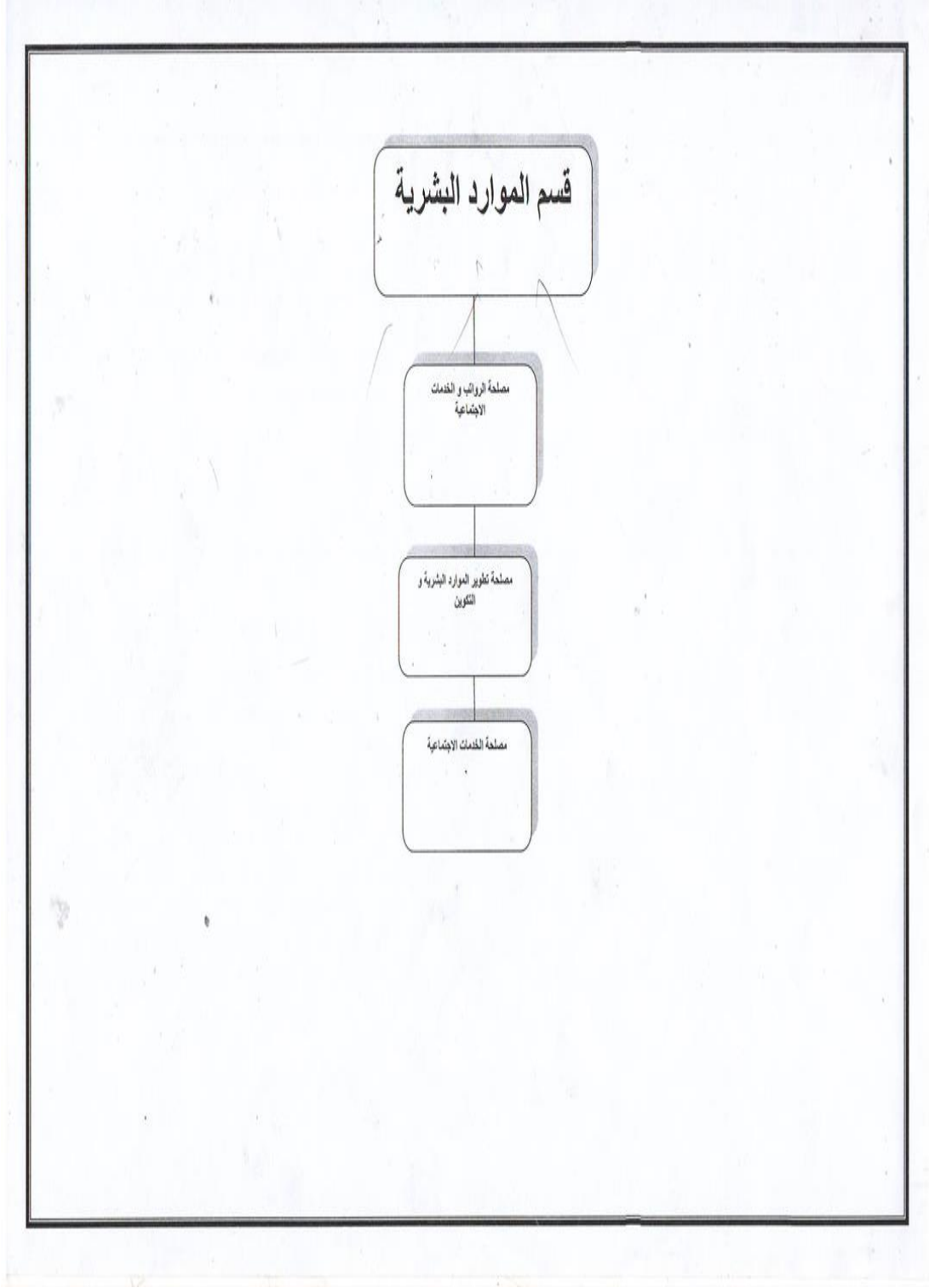
الملحق 02: هيكل نيابة مديرية التقنية لمؤسسة إتصالات الجزائر



الملحق 03 هيكل نيابة المديرية لوظيفة الدعم لمؤسسة إتصالات الجزائر

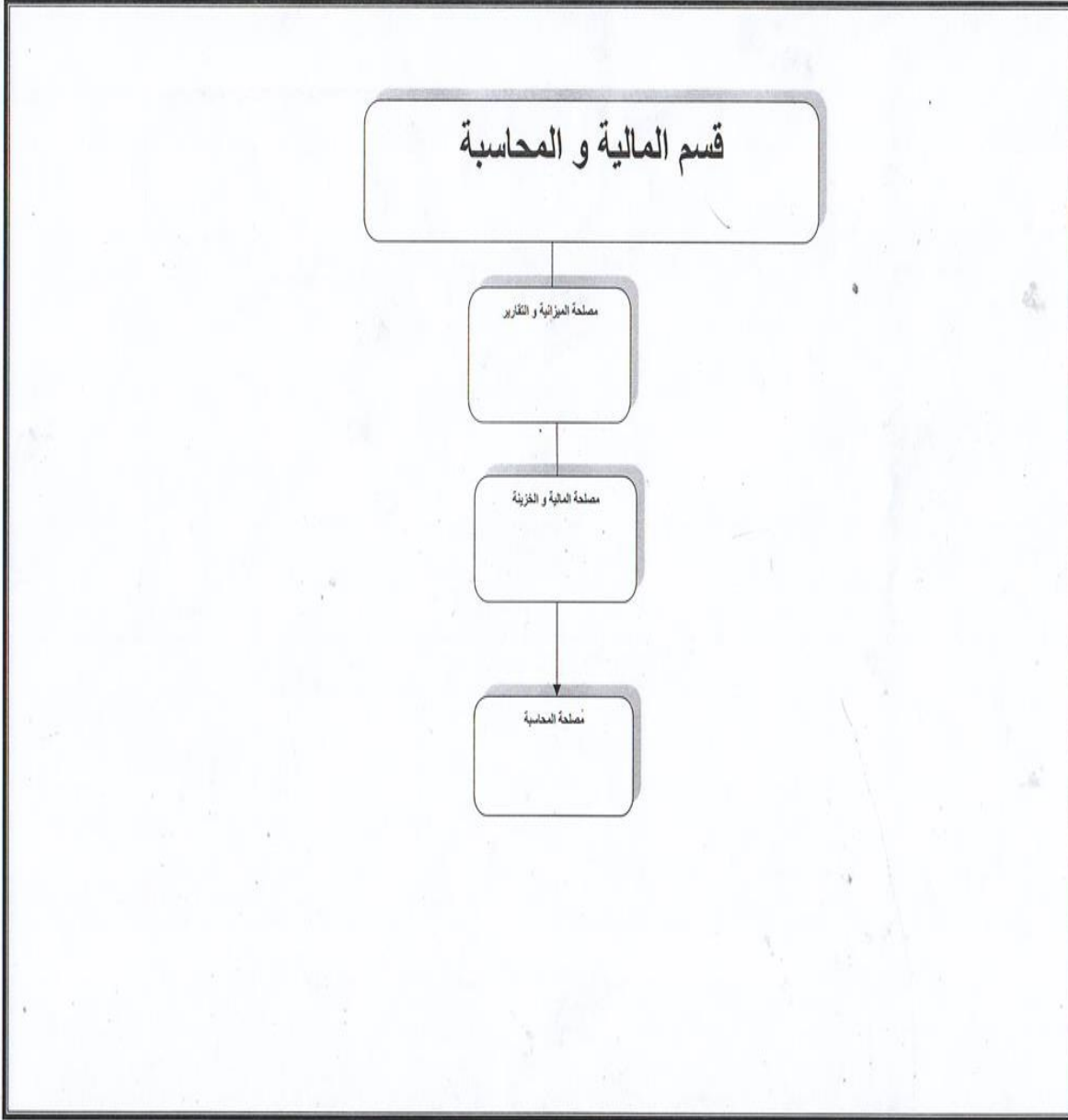


الملحق 04: هيكل قسم الموارد البشرية لمؤسسة إتصالات الجزائر



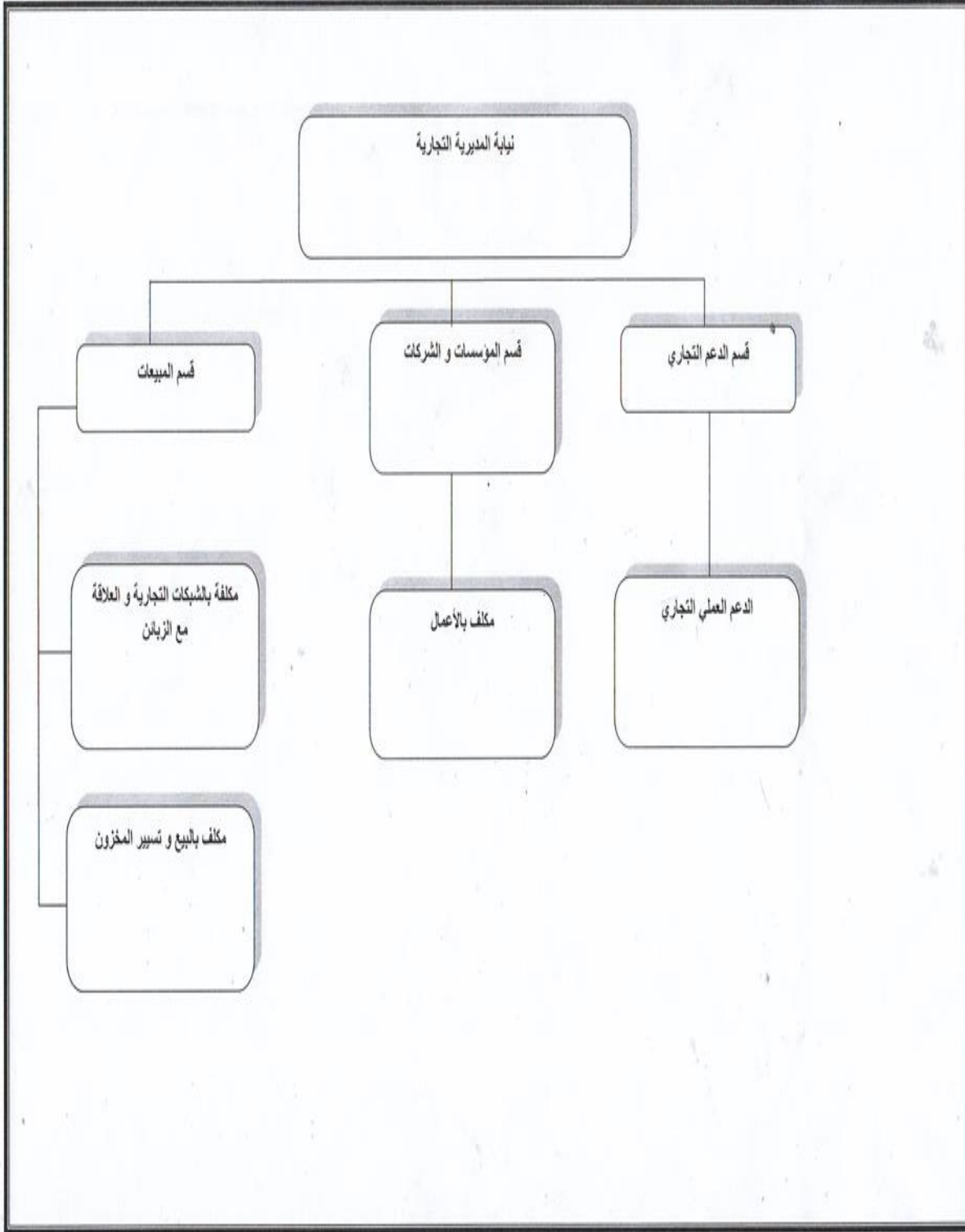
الملاحق

الملحق 05 هيكل قسم المالية والمحاسبة لمؤسسة إتصالات الجزائر



الملاحق

الملحق 06: هيكل نيابة المديرية التجارية لمؤسسة إتصالات الجزائر



الملخص:

تبرز هذه الدراسة أهمية التواصل الإلكتروني ودوره في تطوير الإدارة الجزائرية حيث يتجلى ذلك في توضيح الدور الذي يلعبه هذا الأخير في بناء إدارة متطورة قائمة على التواصل الإلكتروني من أجل نجاح المؤسسات ومواكبة التطورات، كما تهدف هذه الدراسة أيضا إلى البحث في مختلف جوانب موضوع التواصل الإلكتروني والدور المهم الذي يلعبه والذي أصبح محل إهتمام كل المؤسسات الإدارية وغيرها. وقد أجريت الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر-تيارت- على عينة عشوائية من الموظفين على مستوى قطاع المؤسسة، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل الظاهرة انطلاقا من التساؤلات المطروحة في الدراسة.

الكلمات المفتاحية: التواصل الإلكتروني، الإدارة الإلكترونية.

Summary: This study highlights the importance of electronic communication and its role in the development of the Algerian administration. This is reflected in the explanation of the latter's role in building sophisticated e-communication management for the success of institutions and keeping abreast of developments. The study also aims to investigate various aspects of the topic of electronic communication and the important role it plays, which has become the focus of all administrative institutions and others. The study was conducted at the Algiers Telecommunications Foundation on a random sample of employees at the level of the enterprise's sector, where we relied on the analytical descriptive approach to the description and analysis of the phenomenon based on the questions raised in

the study. Keywords: e-communication, e-management.