

جامعة 8 ماي 1945
1945

قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

تحت عنوان

تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأساس لتطبيق الإدارة
الإلكترونية- اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة -

إشراف الأستاذ:

بن زبوشي وليد

إعداد الطالب:

جربوحة إسلام

السنة الجامعية: 2023/2022

جامعة 8 ماي 1945

1945

المعلمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

تحت عنوان

تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأساس لتطبيق الإدارة
الإلكترونية - اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة -

إشراف الأستاذ:

بن زبوشي وليد

إعداد الطالب:

جربوحة إسلام

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

"...يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ..."

سُورَةُ الْمُجَادِلَةِ آيَةُ 11

الحمد لله الذي أنار درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا إلى إنجاز هذا العمل المتواضع.

نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى الأستاذ المشرف " وليد بن زبوشي " حفظه الله، فقد كان نعم المرشد والمؤطر، لم يبخل علينا بأي جهد، بفضل توجيهاته ونصائحه السديدة كسر كل صعب، ومهد الطريق أمامنا منذ أن كان عملنا مجرد فكرة إلى أن أصبح مذكرة. كما نتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الذين سيكون لهم الفضل في إثراء هذا العمل المتواضع.

كما أتقدم أيضا بجزيل الشكر إلى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة، وعلى رأسهم المكلفة بالاتصال.

وفي الختام يشرفنا أن نتقدم بالشكر إلى كل من مد لنا يدا مساعدة وساهم معنا في تذليل ما واجهنا من صعوبات، من قريب كان أو من بعيد.

إسلام.

إهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين أهدي ثمرة هذا البحث
المتواضع إلى:

إلى من عمل بكد في سبيلي وعلمني معنى الكفاح وأوصلني إلى ما أنا عليه أبي الكريم
عبد السلام.

من ربنتي وأنارت دربي وأعانتني بدعواتها، إلى أغلى إنسان في هذا الوجود أُمِّي الحبيبة
عائشة.

إلى إخوتي: أحمد، سامي.

إسلام.

فهرس المحتويات



فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
	شكر وتقدير
	الإهداء
II	فهرس المحتويات.....
VI	قائمة الجداول.....
VII	قائمة الأشكال.....
VIII	قائمة الملاحق.....
1	المقدمة العامة.....
7	الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
8	تمهيد.....
9	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
9	المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
14	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
14	المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
16	المبحث الثاني: أهداف واستعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
16	المطلب الأول: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....

فهرس المحتويات

16	المطلب الثاني: استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
18	المطلب الثالث: مشاكل تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
20	المبحث الثالث: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
20	المطلب الأول: الحاسوب والبرمجيات.....
22	المطلب الثاني: شبكات المعلوماتية.....
28	المطلب الثالث: المهارات البشرية.....
29	خلاصة الفصل الأول.....
30	الفصل الثاني: السياق النظري للإدارة الإلكترونية.....
31	تمهيد.....
32	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.....
32	المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية.....
34	المطلب الثاني: أهمية وخصائص الإدارة الإلكترونية.....
36	المطلب الثالث: أهداف ومبادئ الإدارة الإلكترونية.....
38	المبحث الثاني: من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.....
38	المطلب الأول: الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية.....
41	المطلب الثاني: خطوات الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.....

فهرس المحتويات

43	المطلب الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية.....
46	المبحث الثالث: وظائف الإدارة الإلكترونية وسلبيات تطبيقها.....
46	المطلب الأول: وظائف الإدارة الإلكترونية.....
53	المطلب الثاني: سلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية.....
53	المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
55	خلاصة الفصل الثاني.....
56	الفصل الثالث: دراسة حالة- اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة-.....
57	تمهيد.....
58	المبحث الأول: تقديم عام لاتصالات الجزائر.....
58	المطلب الأول: نبذة تاريخية عن اتصالات الجزائر.....
59	المطلب الثاني: خدمات اتصالات الجزائر.....
63	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي - اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة-... ..
66	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية.....
66	المطلب الأول: وسائل تحليل الدراسة.....
67	المطلب الثاني: تحليل أسئلة المقابلة.....
78	المبحث الثالث: تحليل وتفسير الدراسة.....
78	المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في- اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة-.....
80	المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية في- اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة-.....

فهرس المحتويات

82 خلاصة الفصل الثالث
83 الخاتمة العامة
88 قائمة المراجع
92 الملاحق
96 ملخص الدراسة

قائمة الجداول

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
27	الفرق بين الأنترنت، الانترنت، الإكسترانت.....	01
48	الفرق بين القواعد القديمة و الجديدة في العمل.....	02
50	التطور إلى أشكال التنظيم الجديد.....	03

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
5	نموذج الدراسة.....	01
10	العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة.....	02
43	المتطلبات الستة للإدارة الإلكترونية.....	03
47	الفرق بين التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني.....	04
49	مكونات التنظيم في المؤسسة.....	05
52	الرقابة التقليدية والإلكترونية.....	06

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
93	وثيقة إجراء تربص باتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قائمة.....	01
94	الهيكل التنظيمي اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قائمة.....	02
95	منصة تواصل الخاصة باتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قائمة.....	03

المقدمة العامة

1. المقدمة العامة

يشهد العالم اليوم تطورات عديدة ومختلفة في جميع الميادين والمجالات والتي جعلت من العالم قرية صغيرة بسبب تجاوز التطورات للحدود الزمانية والمكانية، ونجد في مقدمة هاته التطورات وأبرزها التطورات التكنولوجية، حيث أن التطورات التكنولوجية أصبحت الاهتمام الأول من طرف العالم بسبب علاقتها والتقاءها مع جميع المجالات والميادين بالإضافة لكون العالم اليوم هو عالم التكنولوجيا الحديثة والمتطورة، ولعل من بين المجالات التي مستها هاته التطورات التكنولوجية مجال إدارة الأعمال، إذ أن التطورات التكنولوجية أصبحت محل اهتمام من طرف المؤسسات لمواكبتها من جهة ومن جهة أخرى من أجل البقاء والاستمرارية وكذا توفير عامل التميز والتفوق على المنافسين، حيث يسعى أصحاب المؤسسات إلى ضمان توفير وإدخال التكنولوجيا الحديثة والمتطورة إلى مؤسساتهم لتعزيز إنتاجية المؤسسة وزيادة الجودة إلى المنتجات والخدمات التي توفرها المؤسسة من أجل تعزيز مركزهم في السوق الذي يضمن إستمراريتهم فيه، وكذا استقطاب عدد زبائن أكبر لتحقيق مداخيل أكثر للمؤسسة، دون أن ننسى تسهيل العمل على العاملين داخل المؤسسة وضمان التنسيق بين أقسام المؤسسة الذي يكون سببه تنقل المعلومات داخل المؤسسة بشكل مستمر والمبني أساسا على الاتصال الفعال، حيث تسعى المؤسسة إلى تبني كل من الحواسيب والبرمجيات وشبكات المعلوماتية المتطورة من أجل بناء بنية تحتية متطورة مقارنة مع المؤسسات المنافسة لها، وتندرج هاته الوسائل ضمن مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، أما الاستخدام الفعال والكفاء من طرف المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يوفر لها نمط من الإدارة ألا وهو الإدارة الإلكترونية، حيث أن الإدارة الإلكترونية تسعى إلى تنظيم وأداء مهام المؤسسة بشكل فعال وسريع مع توفير الوقت والجهد على العمال داخل المؤسسة وتسهيل للزبون من أجل الحصول على منتجات وخدمات المؤسسة إلكترونيا، إلا أن الأمور التنظيمية والأهداف التي تسعى إليها الإدارة الإلكترونية تقوم على تطبيق المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال المتمثلة في كل الأجهزة الإلكترونية والبرامج وشبكات الاتصال السلكية واللاسلكية والانترنت بأنواعها.

2. أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة باعتبار الموضوع يلقي الضوء على تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإحاطة بمختلف جوانبها، كما يساهم في التعرف على الإدارة الإلكترونية وتوضيح مختلف أبعادها من جهة، ومن جهة أخرى التعرف على العلاقة الموجودة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى محاولة الربط النظري والتطبيقي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإدارة الإلكترونية.

3. أهداف الدراسة

من خلال دراستنا للموضوع نسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قلمة.
- التعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قلمة.
- الكشف عن أي علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قلمة.

4. إشكالية الدراسة

إن تحقيق الأهداف المذكورة سابقا يجعلنا نجيب عن التساؤل الرئيسي التالي:

هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطبيق الإدارة الإلكترونية في- اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قلمة-؟

وفي ضوء الإشكالية المطروحة تبرز مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي كالاتي:

- كيف أثرت الإدارة الإلكترونية على أداء المؤسسة؟
 - هل أزاحت الإدارة الإلكترونية الإدارة التقليدية في المؤسسة؟
 - على ماذا يعتمد نجاح الإدارة الإلكترونية؟
5. فرضيات الدراسة:

للإجابة على الأسئلة الفرعية من ثم الإجابة على إشكالية الموضوع تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: تبني الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر أثر بشكل إيجابي على أدائها.

الفرضية الثانية: الإدارة الإلكترونية أزاحت تماما الإدارة التقليدية في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الثالثة: يقتصر نجاح الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة فحسب.

6. أسباب اختيار موضوع الدراسة:

- اعتبار الموضوع من أهم المواضيع الحديثة الذي يفرض نفسه على المؤسسات.
- ارتباط موضوع الدراسة بتخصص إدارة الأعمال.

- الرغبة الشخصية في معالجة ودراسة الموضوع.
- 7. **متغيرات الدراسة:**
- **المتغير المستقل:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- **المتغير التابع:** الإدارة الإلكترونية.
- 8. **منهج الدراسة:**

نظرا لطبيعة الموضوع التي تهدف للكشف عن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الاقتصادية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يركز على الوصف التفصيلي للموضوع للحصول على نتائج عملية دقيقة بطريقة موضوعية، ويتجلى اعتماد هذا المنهج من خلال وصف وتحليل أهم العناصر والخصائص لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا الإدارة الإلكترونية، مع محاولة الخروج بإستنتاجات بعد ذلك.

9. الدراسات السابقة:

- الدراسة التي قام بها بوزكري جيلالي من خلال مذكرة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر3، سنة 2016، بعنوان "الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية واقع وأفاق"، تناولت الدراسة إطار نظري شامل حول الإدارة الإلكترونية، ومعرفة التحديات التي تواجه المؤسسات الجزائرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، والوقوف على المراحل التي تطبقها المؤسسة الجزائرية من أجل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجزائرية والتي تعتبر البنية التحتية والقاعدة الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، تعتبر ضعيفة وغير محفزة للمؤسسات على تبني هذا النمط من الإدارة، كما تواجه المؤسسات مجموعة من العوائق والتحديات منها تحديات إدارية، مالية، بشرية، تشريعية، لكن ومع هذه المعوقات تسعى المؤسسات الجزائرية إلى التغلب عليها لتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- الدراسة التي قام بها عشور عبد الكريم بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري قسنطينة، سنة 2010، حيث تناولت الدراسة تحليلا للإدارة الإلكترونية في إطار نظري للنموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية، ومعرفة مزايا كل نموذج، كما هدفت الدراسة إلى معرفة نجاعة تطبيق النموذج الأمريكي للإدارة الإلكترونية باعتباره نموذج دولة متقدمة تكنولوجيا، على الدولة الجزائرية باعتبارها

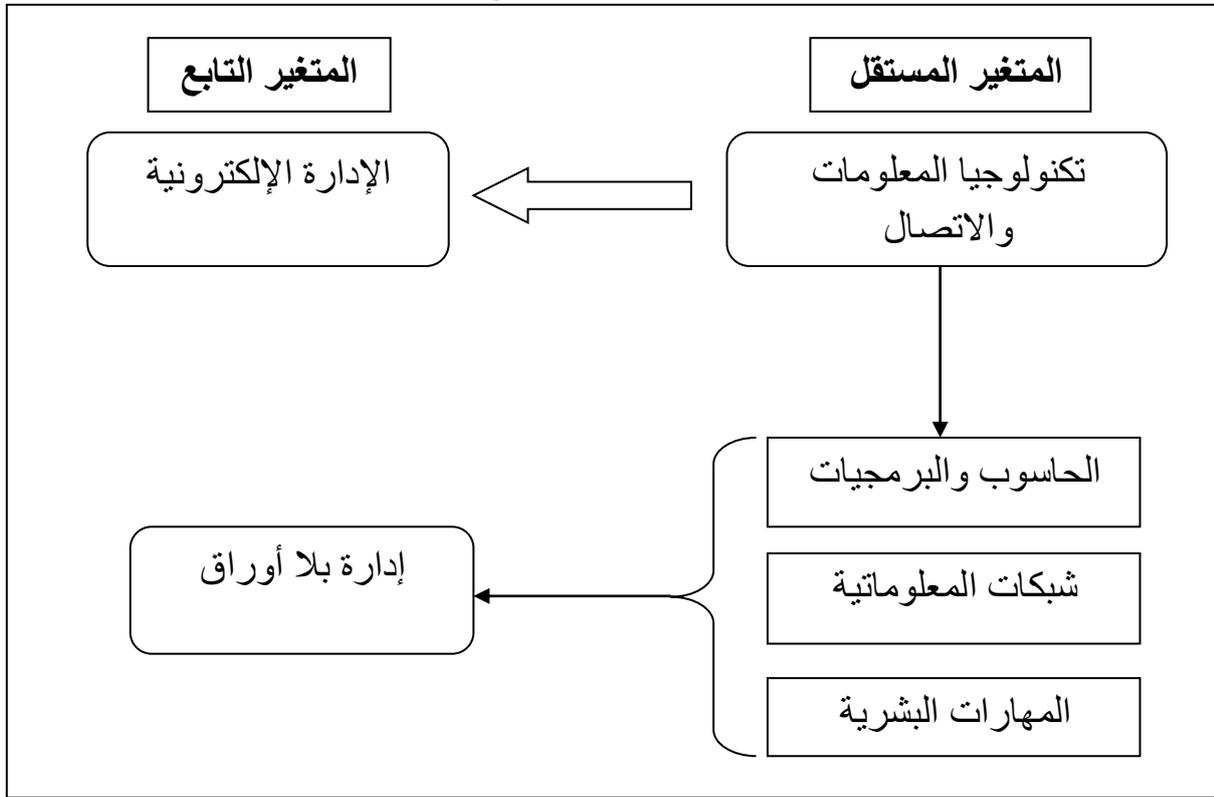
مقدمة الموضوع

من الدول النامية، خلصت الدراسة إلى أن الدولة الجزائرية سعت إلى تطبيق النموذج الأمريكي للإدارة الإلكترونية بغيت التخلص من الإدارة التقليدية التي أرهقت كاهل الدولة والمواطنين لما تحمله من تعسفات وبيروقراطية في التعامل وكذا التخلص من الأمور الإدارية التقليدية وأولها الأوراق، لكن واجهت المؤسسات مجموعة من الصعوبات على غرار الصعوبات المالية والتشريعية والبشرية، وإن نجاح النموذج الأمريكي للإدارة الإلكترونية يعتمد على توفر المتطلبات الإدارية والسياسية ووضوح الرؤية الإستراتيجية للإدارة الإلكترونية.

10. نموذج الدراسة:

انطلاقاً من إشكالية الدراسة وأهدافها، فقد تم تصميم نموذج يوضح العلاقة التي تربط بين متغيرات الدراسة، والموضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم 01: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب

وجدنا أن أفضل طريقة للإحاطة بكافة جوانب الموضوع والإجابة على إشكالية البحث هي تقسيم الدراسة إلى جزأين أساسيين هما كالآتي:

الجزء الأول يختص بدراسة الجزء النظري للدراسة واشتمل على فصلين هما:

الفصل الأول جاء بعنوان الإطار النظري للتكنولوجيا المعلومات والاتصال، تم فيه التطرق إلى مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة على التعرف على البنية التحتية للتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الفصل الثاني جاء بعنوان السياق النظري للإدارة الإلكترونية، تم فيه التطرق إلى ماهية الإدارة الإلكترونية، أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية، وظائف الإدارة الإلكترونية، والعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة.

أما بالنسبة للجزء الثاني فاختص بالدراسة التطبيقية، تحت هدف إسقاط الدراسة النظرية على أرض الواقع، ويحتوي على فصل واحد وهو:

الفصل الثالث وجاء بعنوان منهجية الدراسة الميدانية وخطواتها الإجرائية، حيث تضمن الفصل ثلاث مباحث، تطرقنا في المبحث الأول إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، وكان المبحث الثاني متضمن لتعريف بوسائل تحليل الدراسة وأسئلة الدراسة، بينما المبحث الثالث تم فيه عرض نتائج الدراسة المتوصل إليها تحليلها وتفسيرها.

وفي الأخير تم استعراض خاتمة الموضوع، وكذلك تقديم بعض التوصيات التي تخص الموضوع.

الفصل الأول
الإطار النظري
لتكنولوجيا المعلومات
والإتصال

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد

إن العالم اليوم يشهد تطور هائل في مختلف المجالات والتي من بينها مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال. حيث أن تطور وسائل الاتصال الحديثة، من إلكترونيات وبرامج بمختلف أنواعها وكذا تطور وسائل معالجة المعلومات وتخزينها، كلها أدت إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شتى المجالات ولا سيما المجالات الإدارية والاقتصادية، إذ تساعد المؤسسة في تسهيل تخزين المعلومات وكذا سهولة الرجوع إليها عند الحاجة باستخدام تكنولوجيا المعلومات، مع ضمان توزيعها إلى الجهات المعنية داخل وخارج المؤسسة عن طريق تكنولوجيا الاتصال من أساليب وقنوات اتصال وغيرها.

المبحث الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن التطورات التكنولوجية جعلت المؤسسات تتعامل بالمعلومات الرقمية بمختلف أنواعها وتحويلها عن طريق شبكات الاتصال المتطورة والسريعة بين مختلف أقسامها الإدارية تعتبر أحد أبرز سمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الأول : تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ظهر مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بعد المزج بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال أو الاتصالات، فعملية تخزين المعلومات ومعالجتها من ثم إرسالها أو إن صح القول توصيلها إلى الجهة المعنية يخلق لنا بما يسمى تكنولوجيا المعلومات والاتصال بعد أن تم المزج بين المصطلحين السابقين.

أولاً: تكنولوجيا المعلومات

قبل التطرق إلى المعلومات يجب الإشارة إلى مصطلح البيانات، قاعدة البيانات، المعرفة والعلاقة بينهم.¹

1. تعريف البيانات

هي "مجموعة من المفاهيم والأرقام التي تحتاج إلى معالجة وتنظيم، لكي تتحول إلى معلومات، وقد تأخذ البيانات عدة أشكال: نص، شكل، رسم، صورة، تسجيل أو مزيج من العناصر المذكورة سابقاً".

أ. معالجة البيانات

هي جميع الإجراءات والعمليات التي تحول البيانات إلى معلومات قابلة للاستخدام في المؤسسة، حيث أن المعالجة من فرز وتبويب البيانات تتم عن طريق الحاسوب والبرامج المتخصصة في ذلك.

ب. قاعدة البيانات

"مجموعة من الملفات يجري تخزينها في الحاسوب و الوسائل الإلكترونية المتخصصة في التخزين، حيث يكون الربط بين هذه البيانات بشكل مبرمج لتسمح لجميع أقسام المؤسسة باستخدامها".

¹عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص ص 27-30.

2. تعريف المعلومات

هي "مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة المرتبطة مع بعضها البعض فأخذت شكلا مفهوما، والتي تم معالجتها بواسطة الحاسوب مسبقا لغرض استفادة المؤسسة منها واستخدامها".

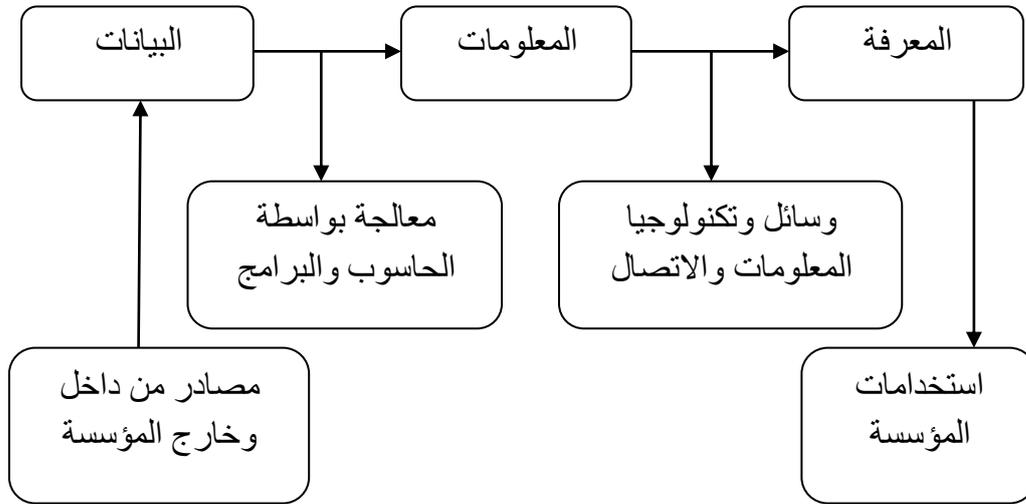
3. تعريف المعرفة

هي "تراكم المعلومات مما يشكل لنا معرفة جديدة مبتكرة لم تكن موجودة من قبل، أو أن تصنيف معلومات جديدة لمعرفة مسبقة مما يوسع من المعارف السابقة في المؤسسة".

4. العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة

في البداية يتم تجميع البيانات من المصادر الداخلية والخارجية للمؤسسة من ثم ترتب وتصنف لتتم معالجتها بواسطة الحاسوب والبرامج المتخصصة لتتحصل على معلومات واضحة وذات معنى، من ثم باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من وسائل وتقنيات تنتج لنا معرفة تستخدمها المؤسسة في جميع أقسامها. حيث أن العلاقة بينها الشكل التالي:²¹

الشكل 02: العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة



المصدر: كتاف كريمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة الجامعية، أطروحة دكتوراه، علم الاجتماع، جامعة سطيف 2، 2020، الصفحة 102.

¹كتاف كريمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة الجامعية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، 2020، ص 101.

5. تعريف تكنولوجيا المعلومات

يقصد بتكنولوجيا المعلومات أنها "الأدوات والتقنيات التي تستخدمها الإدارة في تنفيذ الأنشطة بمختلف أنواعها بالاعتماد على الحاسوب والبرامج الحاسوبية من أنظمة التشغيل والحفظ وغيرها"¹.

ثانياً: تكنولوجيا الاتصال

قبل تعريف تكنولوجيا الاتصال وجب علينا التطرق إلى ما هو الاتصال، عناصره، أنواعه وأساليبه.

1. تعريف الاتصال

يعرف الاتصال على أنه "عملية ديناميكية مستمرة تهدف إلى تبادل الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات عن طريق وسائل الاتصال المتوفرة". حيث تكمن أهمية الاتصال بأنه هو أساس استمرارية الأفراد من خلال تبادل المعلومات بين الآخرين.²

2. عناصر العملية الاتصالية

تتكون العملية الاتصالية من عناصر أساسية تتمثل في:³

- أ. المرسل: وهو مصدر الرسالة المتضمنة لمعلومات قصد إيصالها للمستقبل ويجب أن تكون الرسالة واضحة لكي يفهمها المستقبل.
- ب. الرسالة: وهي المحتوى على المعلومات التي أراد المرسل وصولها إلى المستقبل حيث توجد عدة أنواع للرسالة منها: الرسالة الكتابية، شفوية وغيرها من الأنواع.
- ج. وسيلة الاتصال: وهي الأداة التي يستخدمها المرسل لإيصال رسالته إلى المستقبل، إذ توجد عدة وسائل للاتصال نذكر منها: وسائل ورقية، الوسائل المسموعة كالهاتف أو حتى الوسائل الإلكترونية كالبريد الإلكتروني.
- د. المستقبل: وهو مستلم الرسالة الصادرة عن المرسل ويجب أن يفهم مقصد الرسالة مثلما أراد المرسل.
- هـ. التغذية العكسية: وهي عملية يقوم بها المستقبل بإرسال رسالة إلى المرسل يبين فيها بأن الرسالة وصلت وتم فهمها أو قد تكون إجابة ينتظرها المرسل من المستقبل.
- و. الضوضاء: وهي التشويشات التي تؤثر على الرسالة أثناء طريقها إلى المستقبل مما ينتج عنه فهم للرسالة بطريقة مختلفة غير التي أرادها المرسل.

3. أنواع الاتصال

¹ اسعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، 2005، ص44.
² سامية عواج، الاتصال في المؤسسة: المفاهيم-المحددات-الإستراتيجيات، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2020، ص9.
³ بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2014، صص11-12.

يوجد نوعين للاتصال في المؤسسة وهما: الاتصال الرسمي والاتصال الغير الرسمي.¹

أ. الاتصال الرسمي

هو جميع الاتصالات التي تتم عن طريق الأساليب والقنوات التي تقرها المؤسسة وتبينها وظيفة التنظيم، ويوجد ثلاثة أنواع للاتصال الرسمي وهي كالتالي:

- **الاتصال الصاعد:** يكون الاتصال الصاعد من الأسفل إلى أعلى الهرم الإداري، حيث يجب على الرسالة أن تحترم المستويات التنظيمية، وهو عبارة عن تقديم تقارير وتوضيحات عن سير العمل.
- **الاتصال النازل:**الاتصال النازل هو عكس الاتصال الصاعد ويعرف بأنه تدفق الاتصال من قمة التنظيم الإداري إلى أدنى المستويات الإدارية، وهي عبارة عن أوامر وتعليمات خاصة بالعمل.
- **الاتصال الأفقي:** يتم هذا الاتصال بين الأفراد من نفس المستوى الهرمي، والذي يسمح بالحصول على معلومات لا يمكن الحصول عليها عن طريق الاتصالات العمودية، كما يسمح بالتنسيق بين مختلف المصالح والفروع الإدارية.

ب. الاتصال الغير الرسمي

بالموازاة مع الاتصال الرسمي، ينشأ الاتصال غير الرسمي في المؤسسة وهذا غالبا ما يكون راجعاً إلى خلل في الاتصال الرسمي، مما يخلق فراغاً يستغله أفراد المؤسسة في التواصل في ما بينهم كتبادل المعلومات مثلاً.

4. تعريف تكنولوجيا الاتصال

تعرف تكنولوجيا الاتصال على أنها "مجموعة من الآلات والأجهزة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها عن طريق الحاسوب".²

¹الحوش مازن سليمان، مقراني الهاشمي، الاتصال في المؤسسة الجزائرية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 33، 2018، ص531.

²كتاف كريمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة الجامعية، أطروحة دكتوراه، علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، 2020/2019، ص134.

ثالثاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يوجد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال عدة تعاريف نذكر منها.

على أنها:¹

- "مجموعة التقنيات المستخدمة في معالجة ونقل المعلومات خاصة الإعلام الآلي، الانترنت، العمل عن بعد، والإدارة الإلكترونية للأنشطة وغيرها من الركائز الإلكترونية المساعدة في عمليات الاتصال".
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي: "المعالجة الآلية لمعلومات قد تكون ذات طبيعة تربوية، تجارية، مهنية، أو حتى سياسية، تكون صفة المعلومة رقمية مما يجعلها تندرج ضمن إطار التكنولوجيا الحديثة، وهذه المعلومة يمكن أن تخزن، تعالج، ترسل وتستعاد من طرف أجهزة الحاسوب من أجل إعادة استعمالها عند الحاجة، وتوزيعها على أشكال مختلفة ولمجموعة من الأشخاص الذين طلبوا هذه المعلومة".

كذلك تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها:

- تشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال "التقنيات التي تساعد على رقمنة المعلومات ومعالجتها وتخزينها وتوفيرها لمستخدم واحد أو أكثر".²
- كما عرفت منظمة اليونسكو تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: "مجموعة من الأدوات والموارد التكنولوجية لنقل المعلومات أو تخزينها أو إنشائها أو مشاركتها أو تبادلها، بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر والانترنت، تقنيات وأجهزة البث المباشر والتأخير والاتصالات الهاتفية وغيرها".³

مما سبق يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي استخدام التكنولوجيا في تحصيل، إنتاج، تخزين وتوزيع المعلومات عن طريق البرامج الحاسوبية. من ثم ضمان وصولها إلى الجهات المعنية عن طريق الاتصالات الإلكترونية الحديثة بشكل و توقيت مناسبين بغيت تحقيق أهداف المؤسسة.

¹ زرزار العياشي، غياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار صفاء، عمان، 2016، ص30.

² Méthodologique, Mathématiques et Informatique, [Université Ibn Khaldoun de Tiaret](http://www.univ-tiaret.dz/Universite%20Ibn%20Khalidoun%20de%20Tiaret/), 2022, Page 4.

³ GUIDE TO MEASURING INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES (ICT) IN EDUCATION, http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/guide-to-measuring-information-and-communication-technologies-ict-in-education-en_0.pdf, 2009.

المطلب الثاني : خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الحصول على المعلومات من ثم معالجتها وتخزينها، من ثم توزيعها إلى كل الجهات المعنية عن طريق وسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة. هو كيفية عمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إذ تملك هذه الأخيرة عدة خصائص نذكر منها:¹

1. **التفاعلية:** إن المرسل يستقبل ويرسل في الوقت نفسه، وكذلك المستقبل وهذا ما يسمى بالتفاعلية، فهناك وسائل يوجد فيه تفاعل بين المرسل والمستقبل.
2. **قابلية التحرك أو الحركية:** إن هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان في أثناء حركته مثل: الهاتف النقال، حاسوب محمول وغيرها.
3. **قابلية التحويل:** وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة والعكس.
4. **اللاتزامنية:** وتعني العمل الدائم والمستمر على مدار 24 ساعة يوميا ليتجاوز بها محدودية الوقت في استقبال الرسائل والاتصال، أي إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المرسل والمستقبل على حد سواء، ولا يتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا يمكن أن ترسل رسالة مباشرة إلى المستقبل في أي وقت دونما حاجة لتواجد المستقبل للرسالة والانتظار، كل هذا عن طريق البريد الإلكتروني.

المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الربط بين الأفراد والمؤسسات أو الهيئات من حيث الزمان والمكان، كما تعمل على بناء علاقات بين مختلف المؤسسات وتقريبها حيث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في التقارب بين المؤسسات في مختلف المجالات والاستفادة من بعضهم كتبادل الخبرات، مما يؤدي إلى تكوين علاقات بعيدة المدى بأقل تكلفة وأكثر كفاءة.
- أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمثل أحد أهم أعمدة المؤسسات، أنها تعمل على اختصار الوقت والمسافات وترشيد الجهود والموارد وإزالة المعوقات المكانية، كذلك تتيح للمؤسسة تحسين الإنتاج.
- التحكم في التكاليف وزيادة فعالية العنصر البشري داخل المؤسسة في أداء مهامه.

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية وميدانية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2005، ص 260-264.

- يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال العديد من المؤسسات على ترك قواعد العمل القديمة واستحداث أساليب وعمليات جديدة، وكمثال على ذلك: يمكن إظهار المعلومات في عدة مواقع في نفس الوقت عن طريق البريد الإلكتروني (إظهار المعلومات في مكان واحد ووقت واحد سابقاً)، كذلك أصبحت مهام الخبراء سهلة الأداء من قبل الموظفين العاديين وذلك لما وفرتة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بما يسمى الأنظمة الخبيرة (في السابق لا يمكن أداء الأعمال المعقدة إلا بواسطة الخبراء).¹

¹زرزار العياشي، غياد كريمة، مرجع سبق ذكره، ص32-33.

المبحث الثاني: أهداف واستعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

كثيرا ما يورق كاهل المؤسسات ضياع المعلومات جراء التخزين السيئ لها وعدم القدرة على استرجاعها، حيث تهدف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة إلى معالجة هاته المشكلة مع تعميم الاستخدام في كامل أنحاء المؤسسة وليس في قسم إداري معين.

المطلب الأول: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يوجد عدة أهداف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نستعرض أهمها في ما يلي¹:

1. **تعظيم قيمة الزبون:** وهو تعظيم قيمة الزبون داخل المؤسسة من خلال تلبية رغباته عن طريق التركيز على السعر والجودة، حيث تساعد الانترنت والأعمال الإلكترونية من تحقيق حاجاته ما يخلق اهتمام المؤسسة بالزبون أكثر.
2. **إعادة هندسة الأعمال:** وذلك عن طريق إدخال التحسينات المثيرة لاستقطاب الزبائن من خلال الكلفة، الجودة والسرعة في الخدمات المقدمة.
3. **تحسين جودة الأعمال:** من خلال التركيز على الجودة من وجهة نظر الزبائن عن طريق الاهتمام بعدة صفات منها: الأداء، الموثوقية والاستجابة.
4. **تشكيل المؤسسة الرشيقة:** من خلال إحداث التغيير السريع والمستمر لمواكبة التطور، من أجل تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية بالإضافة إلى أداء عالي المستوى.
5. **تكوين المؤسسة الافتراضية:** يعد تكوين المؤسسة الافتراضية أحد أهم الإستراتيجيات التي تتم عن طريق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث تقوم المؤسسة الافتراضية بربط الأشخاص والأفكار معا من خلال ربط الزبائن، الموردين والمنافسين مع الشركة.
- بناء المؤسسة المبدعة للمعرفة:** أو ما يعرف بالمؤسسة التعليمية، التي تقوم باكتساب المعرفة، نشرها وتطبيقها من خلال استخدامها التكنولوجيات والأساليب الحديثة التي تستطيع بناء وتراكم المعرفة من الأماكن والأشخاص المختلفة، مما يؤثر إيجابا على أداء المؤسسة.

المطلب الثاني: استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

إن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة، يساهم في رفع أدائها ويخلق فرص أخرى تستغلها المؤسسة للتحسين والتفوق على المؤسسات المنافسة. إذ يتم استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المحيط الداخلي والخارجي للمؤسسة، حيث أن:

¹ اغسان عيسى العمري، سلوى أمين السامرائي، نظم المعلومات الإستراتيجية-مدخل استراتيجي معاصر-، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2008، صص 135-136.

1. الاستعمال الداخلي: يتمثل في:¹

- أ. مصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها: التعريف بالمؤسسة، طبيعة نشاطها، هيكلها التنظيمي، أهدافها ومعلومات عن الخدمة أو المنتج... الخ، هذه المعلومات يمكن نشرها عبر الانترنت أو من خلال القيام بحملات إخبارية.
- ب. وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من المعلومات الشخصية والوظيفية، الترقيات، العقوبات وكل المعلومات المتعلقة بالعمل وأداء الوظائف، يتم هذا من خلال شراء البرامج المتخصصة في ذلك.
- ت. تربط كل أجزاء المؤسسة ببعضها البعض وإن كانت في أكثر من مبنى ومهما تباعدت جغرافياً، إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى.
- ث. الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور العاملين) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها.
- ج. تتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق المعيارية للفحص والمعالجة.
- ح. توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها.
- خ. وضع معلومات عن المنتج أو الخدمة مع المواصفات في الانترنت، لتجنب تكرار الشرح عدة مرات ولضمان وصول المعلومات إلى الزبائن دون الحاجة إلى الذهاب للمؤسسة.

د. الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة.

ذ. التنقل السريع والاقتصادي للمستندات بين أجزاء المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني، مما يوفر التكاليف البريدية والوقت المستهلك.

2. الاستعمال الخارجي: يتمثل في:

- أ. نشر الإعلانات والإشهارات الخاصة بالمنتجات أو الخدمات الخاصة بالمؤسسة حتى تجلب أكبر عدد من الزبائن.
- ب. تسمح للزبائن بالحصول على المنتجات أو الخدمات الخاصة بالمؤسسة عن طريق عملية الشراء عبر الانترنت (التجارة الإلكترونية).
- ت. سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة من جهة، ومن جهة أخرى يكسب ميزة الخطاب بإعطاء تعبير أحسن.
- ث. الحصول على معلومات عن المنتجات المنافسة ومميزاتها حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة.
- ج. تزويد المؤسسة بمعلومات عن الموارد التي تريد شرائها، خاصة الموارد ذات التمويل الكبير.

¹زرزار العياشي، غياذ كريمة، مرجع سبق ذكره، ص ص45-46.

- ح. الحصول على معرفة خارجية من خبراء كأساتذة جامعيين محترفين في مجال عملها، لحل بعض مشاكلها دون دفع ثمن الاستشارة.
- خ. الإطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختبار متطلباتها من العمال.
- د. اختبار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها مما يفيد هافي وضع مخططات مستقبلية.
- ذ. متابعة تطور قطاع المؤسسة، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع مؤسسات أخرى من نفس قطاع نشاط المؤسسة.
- ر. تساعد على إنشاء قاعدة اتصالات قوية للمؤسسة مع المؤسسات الأخرى التي تنشط في نفس القطاع من خلال التبادل الإلكتروني للبيانات، والتحويل الإلكتروني للأموال.

المطلب الثالث: مشاكل تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

تواجه المؤسسة عند تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة عدة صعوبات من أهمها ما يلي¹:

1. **متطلبات التغيير التنظيمي في المؤسسة** والذي يعتبر بالنسبة للمؤسسة ضرورة حتمية لمواكبة التطورات الحاصلة في بيئة الأعمال الخاصة بها (مواكبة التكنولوجيا والمؤسسات المنافسة)، حيث أن التغيير التكنولوجي في المؤسسة يشمل جميع أنحاء المؤسسة ومن أهم هاته المجالات الهيكل التنظيمي و الثقافة التنظيمية للمؤسسة. إن الهيكل التنظيمي في المؤسسة هو قاعدة الأساس لها يتم من خلاله تقسيم المهام والمسؤوليات وتوزيعها على الإدارات والأقسام المختلفة بالإضافة إلى تحديد عدد العاملين في كل قسم وربطه مع غيره من الأقسام والإدارات مع تحديد العلاقات الوظيفية بين مختلف أجزاء المؤسسة، فتجديد المؤسسة للتكنولوجيا المستعملة والتغيير فيها يفرض على المؤسسة أن تعتني بتصميم الهيكل التنظيمي وما يصاحبهم تغيير في العمليات الخاصة به من إعادة توزيع المهام وتقسيم المهام والمسؤوليات لتحقيق التنسيق والتجانس بين مختلف أجزائه. هذا من جهة ومن جهة أخرى فالثقافة التنظيمية هي مجموعة القيم والعادات وتقالييد العمل والمعتقدات التي تحكم تصرف العمال داخل المؤسسة، فقبل استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال يستوجب على المؤسسة مراعاة الثقافة التنظيمية وذلك تجنباً لأي مقاومة تغيير قد تحدث من طرف العمال (التغيير على مستوى الثقافة التنظيمية أصعب تحدي تواجهه المؤسسة). إذن فإن تحرك المؤسسة نحو التطبيق الفعلي لتكنولوجيا المعلومات

ازرزار العياشي، غياد كريمة، مرجع سبق ذكره، ص ص48-49.

والاتصال يتطلب منها إحداث تغييرات تنظيمية على مستوى ثقافتها، هيكلها، هذه التغييرات يمكن أن تكون عائقا يواجه المؤسسة لتطبيقها ويحتاج وقت لإنجازها.

2. **التكاليف الغير متوقعة** إن تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال واستعمالها يتطلب منها إنفاق مبالغ مالية كبيرة إضافية، قد لا تستطيع المؤسسة تحملها وخاصة بالنسبة للمؤسسات ذات التمويل المحدود، حيث أن تكاليف تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال عالية وكمثال على تلك التكاليف نذكر:

- التكاليف التشغيلية ومصاريف المستخدمين للعاملين الإضافيين.
- تكاليف الحصول على الأجهزة والبرمجيات وتحديثها المستمر.
- تكاليف الصيانة والإصلاحات للأجهزة والحواسيب.

إذن يجب على المؤسسة أن تضع في الحسبان التكاليف المرتفع لتبني وتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ولن يتحقق ذلك إلا بالتمويل الغير محدود للمؤسسة.

3. **سوء اختيار الأفراد** وهم الأفراد الذين يقومون بإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائيين للنظام، حيث يتفق أغلب المتخصصين في مجال أنظمة المعلومات والاتصالات بأن أغلب أسباب الفشل في تسيير وإدارة التكنولوجيا يعود إلى سوء اختيار أفراد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الثالث: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة يفرض عليها تبني الوسائل الإلكترونية المتطورة، من حواسيب وبرامج حاسوبية بمختلف أنواعها، مع الاعتماد على الأنترنت بصفة رئيسية. ودون نسيان العنصر الأهم وهو المورد البشري المؤهل.

المطلب الأول: الحاسوب والبرمجيات

أولاً: الحاسوب

1. تعريف الحاسوب:

يعرف الحاسوب بأنه "جهاز أو آلة تتكون من عدد من الوحدات المستقلة يطلق المكونات الصلبة (وحدات الإدخال، وحدات الإخراج، وحدات التخزين ووحدة المعالجة المركزية) حيث يقوم كل منهم بمهمة مختلفة، أما الجزء الآخر يطلق عليه المكونات اللينة، حيث تتكون من مجموعة من البرامج الخاصة بتشغيل الجهاز والتطبيق عليه".¹

2. مميزات الحاسوب:

للحاسوب مزايا عديدة ومتنوعة نذكر منها ما يلي:²

- من خلال سرعته العالية في المعالجة يستطيع أن ينفذ العديد من العمليات في ثانية واحدة، موفراً على المؤسسة المال والوقت والجهد البشري.
- تستطيع المؤسسة الحصول على نتائج بدقة عالية جداً وبدون أخطاء، مما يساعد في حل الكثير من المشاكل التي تتطلب الدقة المتناهية والسرعة العالية.
- يستطيع الحاسوب تخزين البيانات ومعالجتها من ثم استرجاعها في أي وقت بسرعة وبسهولة.
- ديمومة عمل الحاسوب وذلك من خلال العمل المتواصل وبدون انقطاع أو كلال أو ملل من المؤثرات التي تؤثر على العنصر البشري.

3. استخدام الحاسوب في إدارة الأعمال:

إن للحاسوب استخدامات عديدة في شتى المجالات اختصرت الوقت ووفرت المال والجهد، ومن هاته المجالات إدارة الأعمال حيث تتمثل استخداماته في ما يلي:³

¹عبد الناصر أحمد جرادات، محمود محمد العجلوني، تطبيقات الحاسوب في الإدارة والتسويق، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009، صص 15-16.

²عبد الناصر أحمد جرادات، محمود محمد العجلوني، مرجع سبق ذكره، ص 17.

³البتول عبد المهدي صالح، كيف استخدم الحاسوب الإلكتروني في إدارة الأعمال،

<https://www.uomus.edu.iq/NewDep.aspx?depid=7&newid=13793>، 2023/03/20.

- الدقة والسرعة في إعداد المستندات من حفظ وتحليل وتبويب، تنفيذ الإجراءات المحاسبية بسرعة مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء الحسابية مع توفير الوقت والجهد.
- سرعة انجاز العمليات المحاسبية المتشابهة والكثيرة في وقت واحد، باستخدام عدد أقل من الأفراد ووقت قصير.
- سهولة الرقابة داخل المؤسسة على العمليات والأفراد، حيث يمكن تلافي الأخطاء في المراحل الأولى للعمليات والتي تعتبر القاعدة الأساسية مما يحقق نتائج ومعلومات صحيحة. كما أنه يسهل على المديرين مراقبة الأفراد أثناء تأدية مهامهم مثل (أجهزة تسجيل الدخول للمؤسسة باستخدام البصمة)، نظرا لاحتواء الحاسوب على وسائل للضبط والرقابة والتحقق من النتائج.
- زيادة الثقة في المعلومات الناتجة عن الحاسوب والمعروضة في التقارير من طرف المديرين، مما يسهل عليهم عملية اتخاذ القرارات بالرجوع إلى المعلومات الموثوقة.

ثانياً: البرمجيات

تعريف البرمجيات

تعرف البرمجيات على أنها "مجموعة الأوامر والتعليمات التي ترشد جهاز الحاسوب إلى كيفية القيام بعمله". كما يمكن القول بأنها "سلسلة من التعليمات المكتوبة بطريقة معينة بهدف إيجاد حل لمشكلة ما باستخدام الحاسوب"¹.

تعتبر البرمجيات مسؤولة عن تشغيل جهاز الحاسوب والتحكم به، وتوسيع إمكانيات عمليات المعالجة التي يقوم بها، وتعد البرمجيات جزءاً أساسياً من مكونات جهاز الحاسوب، أي لا يكتمل عمل الحاسوب دون البرمجيات وكذلك العكس أي لا يمكن للبرمجيات أداء المهام دون الحاسوب، أي أنهما مكملان لبعضهما البعض. تصنف البرمجيات إلى أنواع عديدة من أهمها ما يلي: (برمجيات التطبيقات، برمجيات النظام، برمجيات البرمجة، برمجيات التشغيل)².

¹ إيمان الحيارى، مفهوم البرمجيات، <https://mawdoo3.com/> مفهوم البرمجيات، 2021/05/03.
² ما هي البرمجيات؟ وما هي أنواعه؟ مفهوم البرمجيات وتصنيفاتها، <https://motaber.com/?p=16477>

المطلب الثاني: شبكات المعلوماتية

أولاً: الإنترنت

1. تعريف الإنترنت

الشبكة العنكبوتية الإلكترونية، شبكة الشبكات، الفضاء العلمي والفضاء الافتراضي. كل هاته الأسماء السابقة هي مسميات يستخدمها العالم للإشارة إلى الإنترنت. حيث حصل مصطلح الإنترنت على تعاريف عديدة نذكر منها ما يلي:

فقد عرفت على أنها " عبارة عن شبكة عملاقة، تربط آلاف الشبكات وآلاف من أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها بمختلف أنواعها وأحجامها من جميع أنحاء العالم".¹

كذلك تعرف الإنترنت بأنها " هي شبكة واتصال عالمي خاص بنقل البيانات والمعلومات عبر أنواع متنوعة من الوسائط التكنولوجية، وهذه الشبكة العالمية قد تكون عامة بين الدول أو خاصة بين الأفراد وبعضهم البعض، وقد تكون خاصة بين الشركات والجامعات وغيرها من المؤسسات".²

2. خصائص الإنترنت:

تتصف الإنترنت بعدة خصائص تجعل منها قبلت لجميع العالم من أشخاص ومؤسسات، حيث أن من أبرز الخصائص ما يلي:³

- أ. **التفاعلية:** لا يقف دور المستقبل عند حد التلقي، أو القيام بالعمليات المعرفية في إطار الاتصال الذاتي بعيداً عن المرسل، لكنه تحول إلى مشارك في عملية الاتصال ومؤثر في بناء عناصرها من خلال اختياراته ومشاهداته المتعددة، كما أنها تتيح إمكانية مشاركة أكثر من مرسل وأكثر من مستقبل في عملية الاتصال في آن واحد.
- ب. **التنوع:** حيث أن الإنترنت وفرت التنوع في طرق الاتصال من خلال توفير إمكانية:
 - مرونة الاتصال، فالإتصال عبر الإنترنت مرن بدرجة كافية، ويسهل الاتصال من خلال النص والصوت والفيديو أيضاً، يمكن الاستفادة من هذه الخدمات على المستويين التنظيمي والفردى.
 - البريد الإلكتروني.

¹ م. ايهاب أبو العزم، الخطوة الأولى في عالم الإنترنت، الطبعة الثالثة، طرابلس، ليبيا، دار الحكمة، 2014، ص9.

² أسماء ماجد، ما هو تعريف الإنترنت..7 جوانب معرفية حول شبكة المعلومات الدولية،

<https://www.edarabia.com/ar/> ما هو تعريف الإنترنت 7 جوانب معرفية حول شبكة المعلومات الدولية

³ فداء محسن المدهون، الإنترنت والعلاقات العامة، <https://enternetpublicrelations.wordpress.com/> خصائص

الإنترنت، 2011/09/07.

- إمكانية عقد المؤتمرات داخل المؤسسة دون حضور العمال (تقنية المحاضرات عن بعد).
- الوصول إلى المواقع الإلكترونية الخاصة بالمؤسسات المنافسة ومعرفة كل جديد عنها.
- انخفاض تكلفة الاتصال والاستخدام نظراً لتوفر البنية الأساسية للاتصال والأجهزة الرقمية.
- ت. **تجاوز الحدود الثقافية:** تلتقي فيها مئات الآلاف من الشبكات الدولية والإقليمية، تتجاوز الحدود الجغرافية وتتميز بالعالمية وكذا سقوط الحواجز الثقافية بين أطراف عملية الاتصال.
- ث. **تجاوز وحدة الزمان والمكان:** وفرت الإنترنت على جميع مستخدميها إمكانية إجراء عملية الاتصال سواء كانت كتابية أو شفوية دون وجود طرفي العملية الاتصالية في مكان واحد، بسبب تطور الوسائل الاتصالية والإنترنت مكنت من إجراء الاتصال مهما تباعدت المسافات. كذلك التزامن الذي لم يعد شرطاً لحصول العملية الاتصالية كما كان سابقاً.

كذلك توجد خصائص أخرى يمكننا ذكرها:¹

- ج. **إمكانية الوصول:** فالإنترنت خدمة عالمية ومتاحة للجميع، ويمكن للأشخاص الموجودين في جزء بعيد من جزيرة أو أي مكان نائي في العالم استخدام الإنترنت.
- ح. **سهل الاستخدام:** إذ تم تصميم البرنامج المستخدم للوصول إلى الإنترنت (متصفح الويب) بشكل بسيط جداً، لذلك يمكن تعلمها واستخدامها بسهولة، وكذلك من السهل تطويرها للمهتمين بذلك.
- خ. **التفاعل مع الوسائط الأخرى:** إذ تتمتع خدمة الإنترنت بدرجة عالية من التفاعل مع الوسائط الأخرى، فعلى سبيل المثال، قامت معظم الصحف والمجلات ودور النشر بتوسيع أعمالها بمساعدة خدمات الإنترنت.
- د. **منخفض التكلفة:** إذ تعتبر تكلفة تطوير وصيانة خدمة الإنترنت منخفضة نسبياً.
- ذ. **الحماية:** فقد ساعد الإنترنت إلى حد ما في فرض نظام الأمان على عدة مستويات منها مستويات فردية، وطنية وحتى مؤسساتية بمكونات مثل كاميرات المراقبة والتتبع وما إلى ذلك.

¹ محرر 22، خصائص الإنترنت، خصائص-الانترنت/316122/ <https://almalomat.com>، 2022/09/09.

3. خدمات الإنترنت:

تقدم الإنترنت خدمات كثيرة لمستخدميها من أبرزها ما يلي:

- أ. **البريد الإلكتروني:** أقوى الوسائل والخدمات المتاحة عبر الإنترنت. وأيضاً هي الأكثر شهرة وانتشاراً في العالم، حيث يستطيع المشترك تبادل الرسائل مع غيره من المشتركين عن طريق الشبكة وباستخدام عنوان بريد إلكتروني يميزه عن غيره، حيث يتميز البريد الإلكتروني ب:¹
- الإرسال والاستقبال من وإلى عدة عناوين في وقت واحد، حيث تعتبر خاصية إرسال رسالة واحدة لأكثر من مشترك في نفس الوقت إحدى أكثر مميزات البريد الإلكتروني مرونة.
 - لا تستلزم وجود مستقبل الرسالة في مكانه، لأن البريد الإلكتروني يمكنه حفظ المعلومات والرسائل وتخزينها سواء أطلع عليها المستخدم أم لا.
 - إمكانية إرسال أي نوع من الرسائل سواء كانت الرسالة تحتوي على صورة أو صوت.
 - يمنح البريد الإلكتروني فرصة تبادل الرسائل مع الآخرين بسرعة مع الدقة وقلة التكلفة.
- ب. **مجموعات النقاش:** أو ما يسمى بالمجموعات الإخبارية، يمكن تعريف المجموعات الإخبارية على أنها "الوحة إعلانية إلكترونية كبيرة تحتوي على رسائل في موضوعات مختلفة ومجالات مختلفة، وهي طريقة جديدة للاتصال مع الآخرين ذوي الاهتمامات المشتركة".²
- ج. **محركات البحث:**³ وهي من أحد الخدمات التي ليس بمقدور أي شخص التخلي عنها، كقيامك بعمليات بحث بشكل دوري على محركات بحث مثل جوجل، التي تتيح لك سهولة إيجاد المعلومات مع أفضل النتائج بمصادر متعددة على شبكات الويب العملاقة.
- د. **استرجاع المعلومات:** وهي الخدمة التي تخضع لأنظمة برمجية تتيح لك الوصول إلى موارد المعلومات المختلفة في قواعد البيانات، لتعمل بذلك على تخزينها وإدارتها

¹ عبد القادر بن عبد الله الفتوح، الإنترنت للمستخدم العربي، الطبعة 2، الرياض، السعودية، مكتبة العبيكان، 2001، ص 81-85.

² ما هي المجموعات الإخبارية (News groups)، مجلة العالم الرقمي، العدد 57، 2004/02/22.

³ محمد امبابي، 8 من أهم خدمات الإنترنت الأكثر تداولاً عالمياً بين المستخدمين،

<https://technologianews.com/40452/%D9%85%D9%86-%D8%A3%D9%87%D9%85-%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%B1%D9%86%D8%AA/>
2022/04/04

ومعالجتها للمعلومات، تكمن أهمية خدمة الاسترجاع في توفير الكثير من الوقت والجهد للمستخدمين.

ثانياً: الأنترانت

1. **تعريف الأنترانت:** الأنترانت أو الشبكة الداخلية هي " شبكة المؤسسة الخاصة تصمم لتوفير المعلومات داخليا، أي توفير احتياجات العاملين من المعلومات أو البيانات، تستخدم المؤسسة نظم الحماية والسيطرة وتقنيات الرقابة على المعلومات لحماية موارد الشبكة وضمان الاستخدام الشرعي لها".¹

يمكن القول بأن الأنترانت هي عبارة عن شبكة داخلية خاصة بمؤسسة ما، تستخدم أيضا بما يسمى بروتوكولات الأنترنت، إذ أنها تستعمل بعض من خدمات الأنترنت كالبريد الإلكتروني لتواصل العمال فيما بينهم داخل المؤسسة.

2. فوائد الأنترانت:

تهدف شبكة الأنترانت إلى رفع كفاءة العمل الإداري وتحسين آليات تشارك الموارد والمعلومات، وكذا الاستفادة من تقنيات الحوسبة المشتركة في المؤسسات على اختلافها ويمكن تلخيص فوائد الأنترانت بما يأتي:²

أ. **تخفيض التكاليف:** تقلل شبكات الأنترانت الحاجة إلى وجود نسخ متعددة من البرامج وقواعد المعطيات، وتسمح بالتعامل مع الملفات والتطبيقات بسهولة ويسر، والوصول إلى البيانات المشتركة من المستخدمين كل تبعاً للصلاحيحة الممنوحة له. وتقدم الأنترانت حلاً إلكترونية تمكن الشركة من الاستغناء عن الكثير من المطبوعات والنماذج الورقية المكلفة. إلى جانب ذلك يمكن اعتماد أجهزة متواضعة الإمكانيات للموظفين لأن الحاسوب الخادم هو الذي سيقوم بجميع مهام التخزين وإدارة العمليات عن طريق الموقع الداخلي.

ب. **توفير الوقت:** يخفض استخدام الأنترانت الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين عناصر الشركة، كما يؤمن وسيلة ضمان لدقة سير الاتصالات وعدم تكرارها، إذ يتم تنظيم تبادل المعلومات والخدمات الإدارية على الأنترانت عن طريق نماذج معيارية متفق عليها ولا يتم إرسالها قبل استيفاء المعلومات المطلوبة بكاملها، ومن ثم يتم حفظها ألياً في الجهاز الخادم وتأمين وصولها إلى الطرف الثاني في وقت قصير جداً، كما أن تقنية الويب توفر الحصول على المعلومات المطلوبة بسرعة فائقة.

¹زرزار العياشي، غياذ كريمة، مرجع سبق ذكره، ص76.

²إنترانت، إنترانت= <https://www.marefa.org/w/index.php?title=> 2011/12/30.

- ج. الاستقلالية والمرونة: تربط الأنترنت بين أجهزة حواسيب من عائلات مختلفة للحاسوب الشخصي (PC)، حالها في ذلك حال كل الشبكات الحديثة، أما الجديد الذي تنفرد به الأنترنت فهو إمكانية النفاذ إلى موارد المعلومات عن طريق تطبيق واحد هو المستعرض ومن منصات عمل مختلفة. تمكن هذه الصفة المستخدمين من الولوج إلى محتويات الجهاز الخادم ، إضافة إلى أن نشر المعلومات عن طريق الموقع الداخلي يتم في الزمن الحقيقي ولا يحتاج إلى أي عمليات إعداد مسبقة.
- د. توفير الأمان والحماية للمعلومات: تتمتع شبكات الأنترنت بالحماية من الاختراق وذلك من خلال تحديد صلاحيات معينة للمستثمرين، وكذلك وجود عازل يمنع دخول الغرباء إلى الشبكة.
- هـ. توفير خدمات الإنترنت: تقدم شبكة الأنترنت جميع خدمات الإنترنت وتقنيات الويب لمستخدميها، ومنها:

- البريد الإلكتروني.
- خدمة نقل الأخبار.
- خدمة مؤتمرات الفيديو.

ثالثاً: الإستراتيجيات

1. تعريف الإستراتيجيات: أو الشبكة الخارجية وهي " شبكة المؤسسة الخاصة تصمم لتلبية احتياجات الأطراف الخارجية ذات العلاقة بالمؤسسة من زبائن ومؤسسات القطاع كما وتستخدم الشبكة الخارجية أيضا تقنيات الحماية لمنع الدخول غير الشرعي للشبكة ومحتوياتها"¹.

من خلال التعريف السابق نستنتج أن الإستراتيجيات هي شبكة المؤسسة الخاصة لتلبية احتياجات والعمل مع الأطراف خارج المؤسسة، بمعنى هي امتداد الأنترنت خارج المؤسسة مع أطراف لها علاقة معهم مثل: الزبائن، الموردين، وحتى المؤسسات التي لها علاقة بالمؤسسة (قد تكون مؤسسة متعاونة مع مؤسسة أخرى). يعني أن الإستراتيجيات هي أنترنت المؤسسة مع منح بعض التراخيص للولوج إليها من أطراف خارج المؤسسة لهم علاقة بها في إطار الأعمال المشتركة بينهم.

¹زرزار العياشي، غياد كريمة، مرجع سبق ذكره، ص77.

2. فوائد الإستراتيجيات:

تقدم الإستراتيجيات العديد من الفوائد و المزايا للمؤسسة التي يستفيد منها كل من الزبون المورد المؤسسة وغيرهم من الأطراف التي لها علاقة بالمؤسسة، فيما يلي سوف نعرض أهم الميزات و الفوائد التي تقدمها الإستراتيجيات للمؤسسة:¹

- **مساحات العمل التعاونية:** تسمح شبكة الإستراتيجيات للمؤسسات بإنشاء مساحات عمل تعاونية حيث يمكن للشركاء الخارجيين مشاركة الملفات والمستندات والمعلومات الأخرى، مما يتيح ويخلق التعاون الفعال ويبسط الاتصال بين الأطراف.
- **معلومات مركزية:** توفر الإستراتيجيات موقعا مركزيا لجميع المعلومات المتعلقة بمشروع أو شراكة معينة، هذا يجعل من السهل على جميع الأطراف الوصول إلى نفس المعلومات، مما يقلل من مخاطر سوء الاتصال أو الأخطاء.
- **زيادة الكفاءة:** تعمل شبكة الإستراتيجيات على تبسيط عملية التعاون، مما يقلل من الحاجة إلى رسائل البريد الإلكتروني والمكالمات الهاتفية المتبادلة، هذا يزيد من الكفاءة ويسمح باتخاذ القرار بشكل أسرع.
- **التوفير في التكاليف:** تلغي شبكة الإستراتيجيات الحاجة إلى السفر المكلف والاجتماعات وجها لوجه، مما يقلل النفقات ويوفر الوقت.

الجدول رقم 01: يوضح الفرق بين الأنترنت، الأنترنت والإستراتيجيات

نوع المعلومات	الوصول	المستخدمون	نوع الشبكة
عامة، شعبية، تسويقية.	عدد غير محدد من العامة وبدون قيود.	أي شخص عن طريق الهاتف أو الحاسوب.	الأنترنت
خاصة بالمؤسسة وبما يرتبط بالعمل.	خاص ومقيد ومحظور على العاملين.	العاملون المرخص لهم فقط.	الأنترانت
مشاركة بين مجموعات الشركاء.	خاص ومحظور على شركاء العمل المرخص لهم.	مجموعات خاصة من شركاء العمل.	الإستراتيجيات

المصدر: خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010، الصفحة 96.

¹ <https://afkarbook.com/ما-هي-شبكة-الإستراتيجيات> ، 2022.

المطلب الثالث: المهارات البشرية

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يتطلب من المؤسسة توفير المهارات البشرية اللازمة، إذ أن حيازة المؤسسة على المهارات البشرية اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل أفضل يجعل المؤسسة تتفوق على المنافسين أي أن المهارات البشرية المتخصصة تخلق بما يسمى الميزة التنافسية. تمتلك هاته المهارات البشرية القدرة على الاستعمال الأفضل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما يميز المؤسسة عن غيرها. حيث تتمثل المهارات البشرية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في:¹

1. **مدير نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة:** حيث تكمل مهمته في إدارة نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة بكفاءة وفاعلية، مع المعرفة الكلية بالمؤسسة من ناحية تطبيق النظام وكذا القدرة على قيادة العاملين فيه.
2. **المبرمجين:** فئة من العاملين مختصة في البرمجة تعمل على صياغة برامج النظام، تطبيقها والعمل على صيانتها في حالة وقوع خلل ما.
3. **المتخصصين في تقنيات الاتصال:** داخل المؤسسة وخارجها يستوجب أن يكون هناك متخصصين في تقنيات الاتصال، يحرصون على تدفق المعلومات في المؤسسة وخارجها مع ضمان وصولها إلى مستقبلها، حيث أن فريق المتخصصين في تقنيات الاتصال على دراية بوسائل اتصال المؤسسة ومعرفة مشاكل الاتصال مع معالجة لتلك المشاكل.

بالإضافة إلى بعض العاملين التابعين للنظام كمسؤول البيانات وغيرهم من العاملين الذين يشكلون نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل المؤسسة، حيث أن المؤسسة تسعى دائما على المهارات البشرية المتخصصة و المتميزة للتفوق والتميز على غرار المؤسسات الأخرى. تجدر الإشارة هنا إلى أن حصول المؤسسة على تلك المهارات ليس بالأمر السهل فهي من المهارات التي يعب الحصول عليها لعدة أسباب نذكر منها:

- ندرة المتخصصين والمتميزين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لكثرة الطلب عليهم من المؤسسات وخاصة المؤسسات المتطورة.
- التكاليف المرتفعة الخاصة بهذا النوع من الموارد البشرية، حيث أن ارتفاع تكاليف الاختيار و التدريب وكذا تكاليف الأخطاء في الاختيار تعتبر تكاليف تعجز عنها المؤسسات. دون أن ننسى الرواتب العالية والمكافآت الخاصة بهذا النوع من الأفراد نظرا لأهميتهم في المؤسسة وفي سوق العمالة. (لا يمكن تشغيل البرامج المتقدمة والأجهزة المتطورة دون متخصصين).

¹زرزار العياشي، غياد كريمة، مرجع سبق ذكره، ص 80-83.

خلاصة الفصل الأول

برزت أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، والتي أصبحت أداة للتميز والتفوق على المنافسين ونقطة قوة بالنسبة للمؤسسة. فتكنولوجيا المعلومات والاتصال جعلت المؤسسة قادرة على إنجاز وظائف المؤسسة باستخدام التقنيات والحواسيب القادرة على إنجاز المهام بسرعة ودقة متناهية، مما جعلها تريح الوقت والجهد. هذا من جهة، ومن جهة أخرى فقد قامت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتسهيل عملية الاتصال داخل المؤسسة وخارجها، عن طريق توفير التكنولوجيا الحديثة في الاتصال مما يضمن وصول المعلومات في الوقت المناسب والجهة المناسبة، دون أن ننسى أهمية العنصر البشري من مختصين ومهندسين الذين يتحكمون فيها فبدونهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ليست لها أهمية تذكر.

الفصل الثاني
السياق النظري للإدارة
الإلكترونية

الفصل الثاني السياق النظري للإدارة الإلكترونية

تمهيد

يشهد العالم تطورات تكنولوجية كبيرة في مختلف المجالات والميادين، من تقنيات الاتصال والشبكات وغيرها، من بين الميادين التي مستها التطورات التكنولوجية ميدان إدارة الأعمال. إذ تسعى المؤسسة إلى امتلاك التكنولوجيا الحديثة وإدخالها إلى المؤسسة مما يكسبها تميز وتفوق على منافسيها من المؤسسات الأخرى، حيث أن التطور التكنولوجي في إدارة الأعمال قام بالمساس بجميع أجزاء المؤسسة من أساليب العمل، انجاز المهام، الوظائف وكذا الأمور الإدارية. إذ أصبحت المؤسسة مجبرة على تبني إدارة جديدة ومتطورة تعتمد على التكنولوجيا الحديثة من حاسوب وشبكات لمواكبة التطور الحاصل. إن هذا النوع من الإدارة يسمى بالإدارة الإلكترونية.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

إن مع التطور التكنولوجي الحاصل في مجال إدارة الأعمال أدى إلى تطور المدارس الإدارية لنصل إلى أحدثها ألا وهي الإدارة الإلكترونية أو الإدارة بلا أوراق وانتشارها الواسع في المؤسسات لما لها من أهمية كبيرة.

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية ومجالاتها

أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية

تعددت تعارف الإدارة الإلكترونية لدى الكتاب والباحثين ونذكر من بين التعاريف العديدة ما يلي:

- الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط التنظيم التوجيه والرقابة على الموارد، والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة".¹
- وتم تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها: "الجهود الإدارية التي تتضمن تبديل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الأنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة".²
- وعرفت أيضاً بأنها: "الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات من الطريقة التقليدية إلى الطريقة الإلكترونية من أجل استخدام أمثل للوقت والجهد"، بمعنى آخر "الإدارة الإلكترونية هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات عبر شبكة المعلومات الدولية أو الأنترنت".³
- كذلك عرفت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCDE) في كتاب خاص بها بأن الإدارة الإلكترونية هي: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلى وجه الخصوص الإنترنت كأداة لإنشاء إدارة ذات جودة أفضل".⁴

من خلال التعريفات السابقة نستنتج بأن الإدارة الإلكترونية هي إدارة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز مهام الإدارة، متبعة مبدأ إدارة بلا أوراق فهي بذلك تستغني عن

¹مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دمشق، سوريا، دار أرسلان، 2011، ص47.

²عنترة بن مرزوق وآخرون، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، الجزائر، مركز الكتاب الأكاديمي، 2018، ص25.

³صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، المنصورة، مصر، دار الفكر والقانون، 2014، ص9.

⁴OCDE, Études de l'OCDE sur l'administration électronique L'administration électronique: un impératif,

France, OCDE Publishing, 2004, page 26.

الوسائل التقليدية وتعوضها بالوسائل الحديثة من انترنت وحواسيب، كل ذلك بغية ربح الوقت والجهد وأداء الأعمال بدقة وفعالية مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

ثانياً: مجالات الإدارة الإلكترونية

تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماطاً مختلفة وأشكالاً متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المنشأة بما يحقق أهدافها، ومن تلك الأنماط ما يلي:¹

1. الحكومة الإلكترونية:

تعد الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية المركزية بشفافية عالية.

2. التجارة الإلكترونية:

التجارة الإلكترونية هي تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الأنترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة. ويمكن أن يتحقق الموقع من خلال البطاقات البنكية. وتقصّد التجارة الإلكترونية أول تطبيق للإدارة الإلكترونية.

3. الصحة الإلكترونية:

تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل إلكترونية، فالمريض يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحاليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر الشبكات المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الأنترنت.

4. التعليم الإلكتروني:

في التعليم الإلكتروني يمكن إجراء المحاضرات الدراسية والاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمؤسسة أو عبر شبكة الأنترنت.

5. النشر الإلكتروني:

من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعات والاطلاع على آخر المؤلفات، والاستفادة من محركات البحث المتنوعة وتحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادرها الأصلية.

¹خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2010، ص56.

المطلب الثاني: أهمية وخصائص الإدارة الإلكترونية**أولاً: أهمية الإدارة الإلكترونية**

إن للإدارة الإلكترونية أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات أو على المستوى الوطني وذلك سنوضحه في العنصرين الآتيين:¹

1. أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمؤسسات:

تيسر الإدارة الإلكترونية عملية إيجاد الأسواق الجديدة، كما تعمل على زيادة قدرة المؤسسات على النفاذ إلى هذه الأسواق واقتحامها، كما تساعد على سرعة الاستجابة لمتطلبات هذه الأسواق، حيث توفر أمام القائمين على إدارة هذه المنظمات كل المعلومات المطلوبة عن طلبات الأسواق وصفقات الأعمال والأسعار. كما تؤثر الإدارة الإلكترونية بدرجات متفاوتة على أداء المنظمات كوظائف وأنشطة تطوير المنتجات وخدمات الصيانة وغيرها. وتعمل الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة أداء العمل بالمؤسسات عن طريق استخدام الأساليب الإلكترونية جديدة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة، وبالإضافة إلى ذلك فإن الإدارة تسهم أيضاً مساهمة فعالة في توفير معلومات التصميم والتصنيع فضلاً عن تخفيض التكاليف سواء كانت تكاليف ثمن أو إعلان أو كانت تكاليف إدارية.

2. أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى الوطني:

تتضح أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى الوطني بما توفره من فرص كثيرة على هذا المستوى، هذا وتتمثل أهم الفرص بالآتي:

- تحسين مستوى أداء المؤسسات الحكومية.
- الاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة.
- زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني.
- تدعيم جانب الواردات في الدولة.
- زيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية.
- إيجاد فرص جيدة للعمل الحر.

ثانياً: خصائص الإدارة الإلكترونية

تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص الأساسية. وتعتبر المرونة الفائقة والتحرر البالغ من قيود الزمان والمكان هي السمة الأولى والرئيسية للإدارة الإلكترونية

¹ مراكز الزعابير، غسان الطالب، الإدارة الإلكترونية لمنظمات الأعمال، دار اليازوري للنشر، عمان، الأردن، 2020، ص 30-31.

والتي تسهم في تكوين باقي السمات المميزة لها. وتشمل خصائص الإدارة الإلكترونية ما يلي:¹

1. إدارة بلا أوراق: حيث تتكون من الأرشفة الإلكترونية والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
2. إدارة بلا مكان: وتتمثل في الهاتف المحمول المؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية مواقع الإدارة متاحة عبر الأنترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع، كما أن وصلات شبكاتها الداخلية أو وصلات شبكة الأنترنت ليست في حاجة إلى مبان ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها الكثيرة المتخمة بالملفات والأوراق، وإنما مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب ومتعلقاتها، ويصلح ليكون مقر لإدارة كبيرة كانت في الماضي يضيق بها مبنى ضخم يفوق مبناها أضعافاً.
3. إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تصحو، لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى نتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحنا.
4. إدارة بلا تنظيمات: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

على غرار الخصائص المذكورة سابقاً للإدارة الإلكترونية يمكن أن نذكر أيضاً:²

5. إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها: لا تقوم الإدارة الإلكترونية على ممارسات الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها، بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها دوائرها حسب برامج معينة، ومن تلك البرامج ما يتيح للعامل إنجاز معاملاته عبر شاشاتها وأزرارها وتبسيطها له بدرجة أشبه بالتعليمية.
6. يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها متجاوزة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، ما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبداً بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية.
7. الرقابة المباشرة والصادقة: أصبح بإمكان الإدارة الإلكترونية متابعة مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسعها أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور، وهكذا أصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيم بها أنشطتها وتتابع مواقعها باطمئنان بعيداً عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد

¹بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وأفاق، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر3، 2016، ص45-46.

²إسماعيل المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2011، ص85-88.

في الإدارات التقليدية بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات.

8. **السرية والخصوصية:** توفر الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة لما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفاز لتلك المعلومات.

المطلب الثالث: أهداف ومبادئ الإدارة الإلكترونية

أولاً: أهداف الإدارة الإلكترونية

تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق العديد من الأهداف التي تعود على المؤسسة بالكثير من الفوائد وتصب في الأهداف الرئيسية للمؤسسة ، من بين تلك الأهداف نذكر ما يلي:¹

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- تقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات للمستفيدين بصورة فورية.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسة إيجابية لدى العاملين.
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة الموارد كافة.
- توسيع نطاق توزيع المعلومات واتخاذ القرارات بصورة فورية.
- تحقيق مرونة فعالة في منهجية تنفيذ العمليات المترابطة فنياً ووظيفياً داخل المؤسسة.

كذلك من أهداف الإدارة الإلكترونية نذكر:²

- رفع مستوى الكفاءة والأداء والجودة في تنفيذ الأعمال الإدارية.
- الدقة والسرعة في إنجاز المعاملات والخدمات، وصولاً إلى راحة طالب الخدمة ورضاه، وتسهيل طريقة حصوله على الخدمات الإدارية.
- تغيير الصورة التقليدية للمؤسسات المتمثلة بالروتين وصعوبة الإجراءات وعدم وضوحها أي التحرر من القيود البيروقراطية.

¹ عبد الله بن سعيد آل دحوان، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية، مذكرة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، 2008، ص25.

² مراكز الزعاير، غسان الطالب، مرجع سبق ذكره، ص32.

ثانيا: مبادئ الإدارة الإلكترونية

ترتكز الإدارة الإلكترونية على مجموعة من الأهداف والتي سيتم تناولها في الآتي:¹

1. **تقديم أحسن الخدمات:** وهذا الاهتمام بطالب الخدمة يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات، المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، ضرورة انتقاء المعلومات، القيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، استخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.
2. **التركيز على النتائج:** حيث ينصب اهتمام الإدارة الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع، وأن تحقق فوائد لطالبي الخدمة تتمثل في تخفيف العبء عليهم من حيث الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة (طلب الخدمة إلكترونيا من خلال الحاسوب أو الهاتف النقال دون الحاجة إلى التنقل إلى المؤسسة كتسديد المستحقات مثلا).
3. **سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:** أي إتاحة تقنيات الإدارة الإلكترونية للجميع وفي كل مكان حتى يتسنى للجميع التواصل في أي وقت.
4. **تخفيض التكاليف:** ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، يؤدي إلى تخفيض التكاليف.
5. **التغيير المستمر:** وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء يقصد كسب رضا الزبائن أو يقصد التفوق في التنافس.

¹عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص ص 15-16.

المبحث الثاني: من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة يعتمد على خطة تدرج تحتها مجموعة من الخطوات للانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة التقليدية والأسباب الداعية للانتقال إلى ذلك.

المطلب الأول: الفرق بين الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

أولاً: الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

إن التطور الحاصل في مجال إدارة الأعمال، أدى بالمؤسسات إلى تغيير نوع الإدارة العاملة في المؤسسة من إدارة تقليدية تعتمد على الأساليب والوسائل التقليدية في العمل، كالأوراق ومذكرات العمل، إلى إدارة إلكترونية تعمل وفق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكة الأنترنت. من خلال ما تبين فإنه توجد فروقات بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية نوضحها في النقاط التالية:¹

1. المفهوم:

- تعرف الإدارة التقليدية بأنها علم أو فن، يستطيع الفرد من خلاله تحقيق أهدافه بأسرع الوسائل وبالتكاليف المعقولة، وفي الوقت المطلوب عن طريق الاستخدام الأمثل للإمكانيات المتوفرة، إضافة إلى تنظيم مجموعة معينة من الأشخاص في مؤسسة ما لنشاطات ومهام أشخاص آخرين، ويقومون بممارسة الأعمال الإدارية في وظائفهم، ويستخدم هذا المصطلح في ذات الوقت ليعبر عن مسمياتهم الوظيفية.
- بينما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها أسلوب إداري حديث يعتمد على التكنولوجيا الإلكترونية، التي تهدف إلى تحويل الإدارة التقليدية إلى إدارة إلكترونية تعتمد على استخدام الحاسوب وتطبيقاته.

2. الوسائل المستخدمة:

- تتعامل الإدارة التقليدية في إنجاز مهامها ومعاملاتها من خلال التواصل المباشر، وتستخدم في مراسلاتها الأوراق والملفات.
- أما الإدارة الإلكترونية فهي تعتمد كلياً على شبكات الاتصال الإلكترونية في كافة معاملتها، حيث أن تبادل المعلومات يتم إلكترونياً عن طريق البريد الإلكتروني مثلاً.

3. الوثائق المستخدمة:

- تستخدم الإدارة التقليدية الوثائق الورقية في حفظ بياناتها، وفي كافة أعمالها.

أية الطبر، الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية، الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية، <https://mawdoo3.com/> ، 2022/12/20.

• بينما تستثمر الإدارة الإلكترونية في التكنولوجيا في عمليات التوثيق الإلكترونية الغير ملموسة (الرسالة الإلكترونية هي السند الرئيسي في التعامل داخل وخارج المؤسسة).

4. الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية:

• تعتمد الإدارة التقليدية اعتمادا كبيرا على الموارد البشرية والمادية حتى تستطيع المؤسسة تحقيق أهدافها.

• على عكس الإدارة الإلكترونية فهي تعتمد على التكنولوجيا في تحقيق أهداف المؤسسة (إحلال الآلة محل العامل) من أجهزة الحاسوب المتطورة أو أساليب التواصل عن بعد، فهي تكاد تستغني عن المورد البشري والمادي في المؤسسة.

5. التكلفة:

• تتطلب الإدارة التقليدية تكلفة عالية على عدة مستويات فمثلا تكاليف حفظ الملفات والمعاملات وإعادة استرجاعها يكلف المؤسسة كثيرا.

• على عكس الإدارة الإلكترونية تعد اقتصادية مقارنة بالإدارة الإلكترونية، تكاليف الشبكة و المعدات التي تعوض المؤسسة الكثير من التكاليف.

6. الوصول للبيانات:

• يصعب الوصول إلى البيانات بسرعة في الإدارة التقليدية نظرا لهيكلها التنظيمي والتسلسل الوظيفي، فكثر الأقسام الوظيفية والعمال يصعب الحصول على المعلومات ويعرقل من عملية وصولها بسبب قنوات الاتصال التقليدية المعتمدة على الأوراق التي يتطلب بحثا يدويا دقيقا لإيجادها وإرسالها إلى الجهة المطلوبة، هذا من جهة ومن جهة أخرى فهرمية الهيكل التنظيمي تجعل الإدارة العليا تملك المعلومات كاملة على غرار باقي المستويات الإدارية الأخرى في أسفل الهرم التي تمتلك جزء من المعلومات أو بالكاد تملك.

• تسهل الإدارة الإلكترونية الحصول على البيانات والمعلومات وذلك بفضل توفيرها لقواعد إلكترونية ضخمة تتيح الوصول إلى البيانات المطلوبة بسهولة وسرعة لجميع العاملين بالمؤسسة، كذلك الهيكل التنظيمي التقليدي يعوض بدلا منه هيكل تنظيمي إلكتروني مرتبط بشبكات الأنترنت والإكسترانت اللتان توفران المعلومات اللازمة لكل العمال دون استثناء.

7. الموثوقية:

• إن موضوع حماية و أمن المعلومات والبيانات هو أمر لا توفره الإدارة التقليدية، لذلك فالمعلومات المتداولة داخل وخارج المؤسسة ليست موثوقة بصفة كاملة، قد تتعرض للتزوير أو التغيير من طرف العاملين.

• على عكس الإدارة التقليدية توفر الإدارة الإلكترونية أنظمة ذكية وأمنة لحماية البيانات من خلال وسائل التكنولوجيا الحديثة لذلك درجة الموثوقية عالية ودون أن تتعرض للتغير أو التلف أثناء النقل.

8. الجودة:

- إن عمليات الإدارة التقليدية هي عمليات تتسم بجودة قليلة بعض الشيء، ذلك بسبب الإجراءات الخاصة بالعمل مما يسبب صعوبة إنجاز المهام وفقدان الجودة المطلوبة.
- في حين أن عمليات الإدارة الإلكترونية ذات جودة عالية تحتمل نسبة خطأ ضئيلة ويمكن أن تكون معدومة، بسبب غياب الإجراءات المعقدة التي أزالها الحاسوب مما ينتج عنه أداء للمهام بالجودة المطلوبة.

ثانياً: أسباب التحول للإدارة الإلكترونية

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية حتمية تفرضها التغيرات العالمية¹، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة. وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمن سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية. ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية:²

1. تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به:

فتوظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة، تتمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة الفرص للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.

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، ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى، بعد أن أصبح أمامه معيار عالمي يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه الدول المتقدمة من خدمات راقية.

3. تزايد الضغط الشعبي على الحكومات:

وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل وأسرع وأسهل في الوصول إلى المعلومات، وقد تدعم هذا الوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي.

¹خالد محمود إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص ص48-50.
²مصطفى كولار وآخرون، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، ألفا للوثائق، قسنطينة، الجزائر، 2019، ص50.

4. الكفاءة في تقديم الخدمات العامة:

فالكفاءة تأخذ عدة أشكال منها تخفيض الأخطاء، وتحسين الدخل، وأيضا تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية من خلال إعادة هندسة الإجراءات، وهذا يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف وإعطاء الفرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة وتطوير أنفسهم.

5. زيادة مساهمة المواطنين:

حيث يطالب المدافعون عن الإدارة الإلكترونية بزيادة مساهمة المواطنين في الحكومة، حتى تعطيتهم شعورا بالمشاركة في اتخاذ القرار، أما من جانب الحكومة فيمكنها الاتصال بالمناطق وإرسالها واستقبال المعلومات.

6. الشفافية:

فدعم الشفافية مرتبط بالفساد ويزيد من تعقيدات الإجراءات الروتينية، ويجعل الديمقراطية هدفا مستحيلا، ويزيد من حالات التشاؤم لدى المواطنين، ويقلل من المساعدات الخارجية للدول فالإدارة الإلكترونية تقلل من الرشاوى، وتزيد من الشفافية السياسية وتدعم ثقة المواطنين بالإدارة.

المطلب الثاني: خطوات الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

إن أفضل سيناريو لتطبيق سليم للإدارة الإلكترونية هو بتقسيم خطة الوصول إلى أربعة مراحل طبعا على أن يتم ذلك بعد القيام بإصلاح إداري شامل وتام للنظام الإداري التقليدي، إذا لا يمكن الانتقال من نظام إداري تقليدي إلى نظام إلكتروني هكذا دفعة واحدة الذي قد يسبب تفاجئ المجتمع بها وقد يتم رفضها أو مقاومتها في حينه وبصفة عامة فإن هذه المراحل كالتالي:¹

1. مرحلة الإدارة التقليدية الفعالة:

وفي هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية والعمل على تنميتها وتطويرها في الوقت الذي يتم البدء فيه أيضا وبشكل متوازي بتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة تلخيص جميع معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين أو ملاحظة في الوقت الذي يستطيع فيه من يملك حاسب شخصي أو عبر الأكشاك الاضطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وأحدث البيانات والإعلانات عبر

¹ خالد ممدوح إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 57-58.

الشبكة الإلكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.

2. مرحلة الفاكس والتلفون الفعال:

تعتبر هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة الأولى والمرحلة التي ستأتي فيما بعد وفي هذه المرحلة يتم تفعيل تكنولوجيا الفاكس والتلفون بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة الاعتماد على التلفون المتوفر في كافة الأماكن والمنازل وخدمته معقولة التكلفة يستفيد منه في الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سلس وسهل ودون أي مشاكل، وبحيث إنه يستطيع استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق أو الاستمارات وغير ذلك. وفي هذه المرحلة يكون قسم أكبر من الناس قد سمع أو جرب نمط الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع كبار التجار والإداريين والمتعاملين والقادرين في هذه المرحلة من إنجاز معاملاتهم عبر طريق الشبكة الإلكترونية لأن هذه المرحلة يكون عدد المستخدمين للأنترنت متوسط، كما من الطبيعي أن تكون التعريفية في هذه المرحلة أكثر تكلفة من الهاتف والفاكس لذلك فإن الميسورين هم الأقدر على استعمال هذه التكنولوجيا.

3. مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة: 1

وفي هذه المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية قد وصل إلى مستوى عالي وتوفرت الحواسيب سواء بشكل شخصي أم بواسطة الأكشاك بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة ورخيصة مما يسمح لجميع فئات الشعب باستعمال الشبكة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية وبالشكل المطلوب بأسرع وقت وأقل جهد وأقل تكلفة ممكنة وبأكثر فعالية كمية ونوعية (جودة) ويكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية وتقبلها وتفاعل معها وتعلم طرق استخدامها.

4. مرحلة إصدار التشريعات والقوانين المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية:

على جهة الإدارة أن تقوم بعملية مسح تشريعي شامل للقوانين والأنظمة واللوائح والتعليمات من قبل هيئات متخصصة بالمعلوماتية والقوانين لمعرفة مدة مواكبتها لإجراءات الإدارة الإلكترونية أو اختلافها معها وأن تقترح تشريعات جديدة أو تعديلات على التشريعات القائمة بحيث تكون الأهداف المرجوة ما يلي:

- إعطاء مشروعية للإعمال الإلكترونية وتحديد ما يباح منها وما يحرم والعقوبات المقررة على جرائمها.
- إلزام الأجهزة الحكومية بأن تضع معلوماتها وتعليماتها وإجراءاتها على شبكة الأنترنت حتى يكون الوصول إليها سهلا ومتيسرا إلكترونيا.

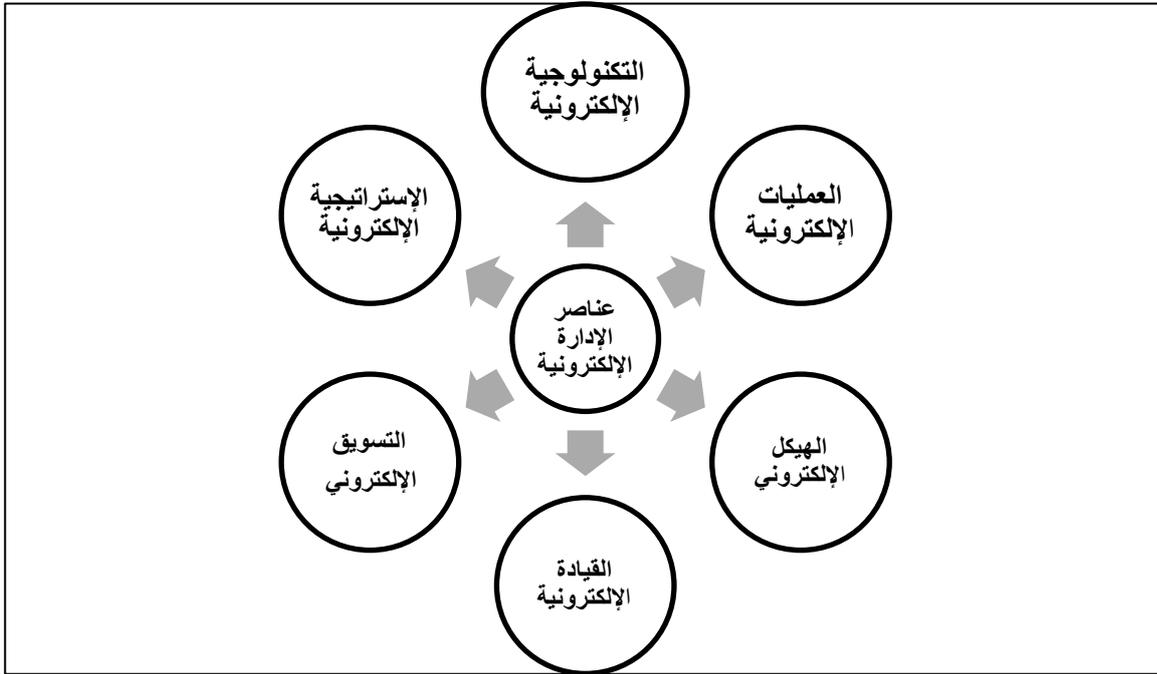
¹ المرجع نفسه، ص ص 58-60.

- إعطاء مشروعية لاستعمال الوثائق الإلكترونية واعتمادها في المحاكم بديلا عن الوثائق الورقية ويجب أن يضمن التشريع تنظيم عملية الانتقال وكيفية استخدام المؤسسة للوثيقة ومدة الاحتفاظ بها.
- السماح بالدفع الإلكتروني للضرائب والرسوم وأجور الخدمات المرفقية وأثمان الطوابع وغيرها بديلا عن الدفع النقدي وفي الوقت نفسه حماية بطاقة الدفع من التزوير وإساءة الاستخدام.
- اعتماد البريد الإلكتروني ووضع شروط التحقق من المرسل للحد من إمكانية الاستخدام من قبل الغير.

المطلب الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية

إن عملية التحول تتطلب توفر توليفة متكاملة من العناصر الجوهرية التي تتبادل التأثير والوظائف والأدوار في سياق تطور عملية التحول الإلكتروني للمؤسسة، وهذه العناصر والشروط الأساسية لنجاح تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية. تظهر في الشكل رقم 02:

الشكل رقم 03: المتطلبات الستة للإدارة الإلكترونية



المصدر: مصطفى كولار وآخرون، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، ص 60

تظهر في الشكل رقم 02 المتطلبات الستة للإدارة الإلكترونية وهي كالتالي:

1. التكنولوجيا الرقمية (الإلكترونية):¹

إن التكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية، كما تتنوع أنماطها وأجيالها باستمرار، مما يضع خيارات دائمة ومفتوحة أمام الإدارة، ومن هذه الخيارات التقنية المهمة خيار ربط بعض أنشطة الأعمال بخدمات الأكشاك التفاعلية، خدمات الهاتف الخليوي المتكاملة مع الأنترنت وتقنياتها مثل: خدمات الرسائل، وبرتوكول الاتصال بالانترنت الذي يمكن مستعمل الهاتف الخليوي من الدخول إلى موقع المؤسسة على شبكة الويب.

2. العمليات الإلكترونية:

تولد العمليات الإلكترونية من تحويل الارتباطات المادية والمهام الجزئية المجمعة في بنية العملية العادية إلى سلسلة قيمة من الأنشطة الرقمية المصممة على أساس تدفق للمعلومات والعمليات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقنيات شبكات الانترنت.

3. الإستراتيجية الإلكترونية:²

تغطي الإستراتيجية الإلكترونية أنشطة التحليل الإستراتيجي لبيئة الأعمال، التصميم والاختيار الإستراتيجي وتطبيق إستراتيجية الأعمال الإلكترونية. تتضمن الإستراتيجية تحديد مصادر التميز عن المنافسين المتعلقة بسلاسل القيمة، ومن بين هذه الخيارات تطبيق إستراتيجية استبدال جميع قنوات توزيع الخدمات التقليدية مثلا: بخدمات إلكترونية كاملة، أو إستراتيجية الاستكمال وبناء قنوات خدمة إلكترونية جديدة مكملة لقنوات التوزيع التقليدية بالإضافة إلى ذلك تحدد الإستراتيجية الإلكترونية أفضل الخيارات التكنولوجية للمؤسسة مثل: خيار بناء مواقع على شبكة المعلومات العالمي.

4. التسويق الإلكتروني:

يتطلب التسويق الإلكتروني بناء وتطوير نظم للشراء الإلكتروني والبيع الإلكتروني وتقديم الخدمات الإلكترونية على الخط، وتحديد أنواع المنتجات التي يمكن نقلها وتوزيعها من خلال موقع المنظمة على شبكة الويب، وتطبيق نظم فعالة لحماية سرية البيانات والمعلومات والمعاملات الفورية.

5. الهيكل الإلكتروني:³

لا تستطيع الإدارة الإلكترونية العمل في هيكل تنظيمي هرمي متعدد المستويات والمهام المستقلة عن بعضها أو حتى المترابطة في تكوين ألي عمودي الاتصالات مغلق وذو بعد

¹مرجع سبق ذكره، ص 61.

²المرجع نفسه، ص 61-62.

³المرجع نفسه، ص 63-64.

واحد. إذ تتطلب الإدارة الإلكترونية 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 وإنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية.

6. القيادة الإلكترونية:

إن وجود القيادة الإلكترونية هو شرط لنجاح المنظمات الإلكترونية ، حيث أن وجود هذه القيادة يعني أيضا وجود القائد المستمع، القائد المعلم والقائد المتصل. ويمكن من خلال القيادة الإلكترونية استثمار الأصول الإنسانية الثمينة الخفية للمؤسسة، وبصورة خاصة رأس المال الفكري وإدارته لتحقيق الميزة التنافسية.

هذه المتطلبات الجوهرية الستة لعمل الإدارة الإلكترونية ولتطبيق برامجها ومشروعاتها تقود إلى استنتاج أساسي وهو أن التغيير الذي يرافق تطبيق الإدارة الإلكترونية هو تغيير حقيقي وجذري والوصول إلى هذه المتطلبات لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال برنامج إستراتيجي متكامل وشامل لإعادة هندسة عمليات وأعمال المؤسسة.

المبحث الثالث: وظائف الإدارة الإلكترونية وسلبيات تطبيقها

إن الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليس مجرد تغيير أدوات العمل من أوراق إلى حاسوب وإنما تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة يتوجب التغيير في جوهر الوظائف الأساسية بما يتناسب والإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: وظائف الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية هي منظومة تنظيمية وتنظيمية مرنة ومفتوحة تتبادل تأثيراتها مع البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة.¹ وبالتالي تعتبر هذه الإدارة حزمة متكاملة من العمليات المترابطة للتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، لذلك من غير الممكن وضع الوظائف التقليدية للإدارة في إطار الوسائل والتقنيات الحديثة للمعلوماتية لأن هذه الأخيرة قد أثرت بصورة جوهرية في مضمون العملية الإدارية نفسها وفي شكلها وطبيعتها. كما أثرت بعمق في وسائل وأدوات عمل الإدارة بما في ذلك من بنية علاقات واتصالات التنظيم الإداري. لهذا فإن الحديث عن وظائف الإدارة الإلكترونية يجب أن يبدأ من نسيان المفاهيم التقليدية للوظيفة الإدارية. أدت الإدارة الإلكترونية إلى ظهور أو بروز وظائف الإدارة الأساسية لكن بصيغة جديدة وأكثر حداثة وتطور وسوف نعرض هذه الوظائف كالاتي:

1. التخطيط الإلكتروني: ² قد لا يختلف التخطيط الإلكتروني من حيث التحديد العام عن

التخطيط التقليدي وذلك لأن كلاهما ينصب على وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف. إلا أن الاختلافات الأساسية يمكن أن ترد في ثلاثة نقاط:

- إن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد وقابلة للتحديد والتطوير المستمر خلافاً للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة وعادة ما يكون تغيير الأهداف يؤثر سلباً على كفاءة التخطيط.
- إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضيي استثمارية على كل شيء في المؤسسة بما فيها التخطيط مما يحوله من التخطيط الزمني المتقطع (وضع التقارير الفصلية) إلى التخطيط المستمر.
- إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدية بين إدارة تخطط وعمال الخط الأمامي ينفذون، يتم تجاوزها تماماً في ظل الإدارة الإلكترونية. فجميع العاملين يعملون عند الخط الأمامي عند سطح المكتب وكلهم يمكن أن يساهموا بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تظهر في كل موقع وفي كل وقت لكي تتحول إلى فرصة عمل. الشكل رقم

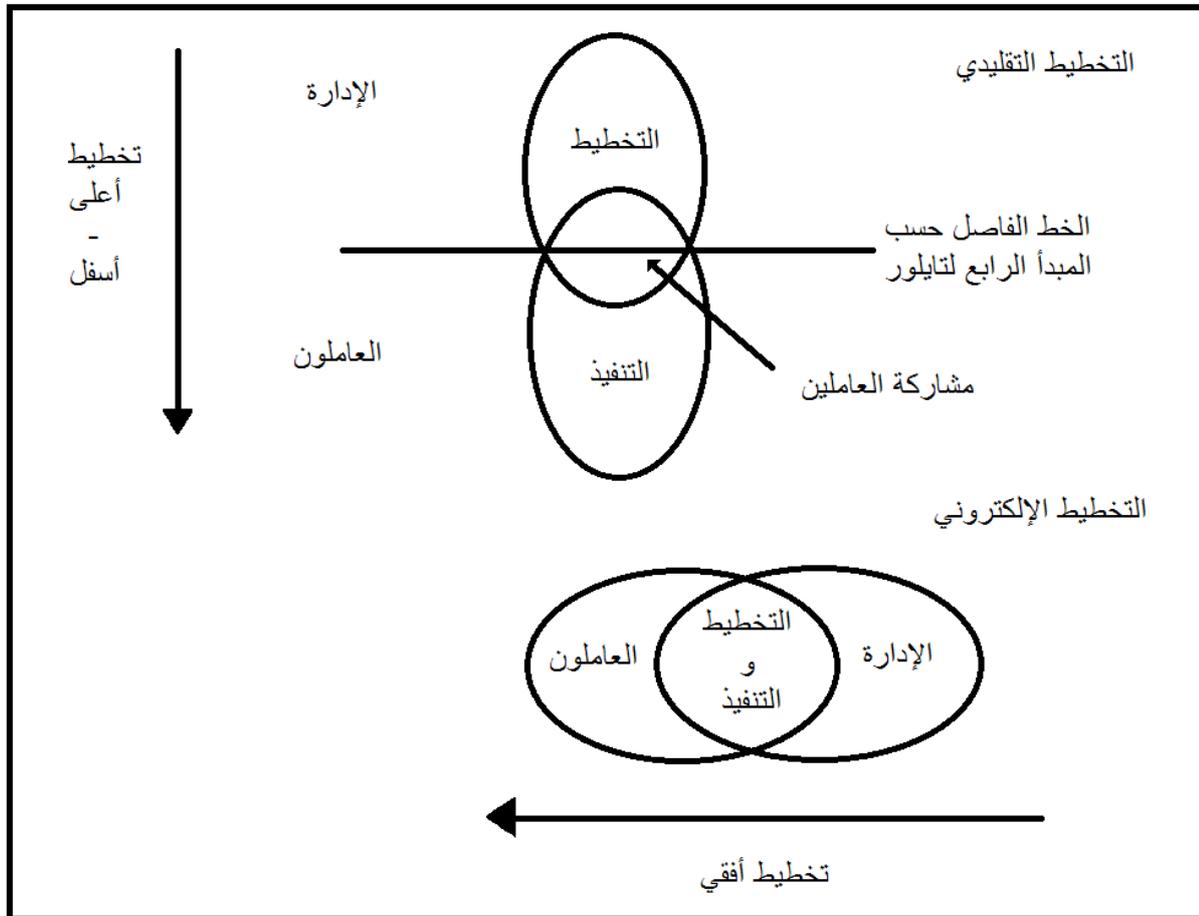
¹ مراكز الزعاير، غسان الطالب، مرجع سبق ذكره، ص 45-47.

² نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الأردن، 2004، ص 236-243.

يوضح جانبا من هذه المقارنة فيما يتعلق بتقسيم العمل الإداري التقليدي المذكور (مبدأ تايلور الرابع) وأبعاد التخطيط الإلكتروني.

الشكل رقم 03 يوضح أن التخطيط التقليدي كان في جوهره تخطيط أعلى- أسفل في حين أن التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي في إطاره العام ومتداخل بشكل كبير بين الإدارة والعاملين.

الشكل رقم 04: الفرق بين التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني



المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية الوظائف والمشكلات، ص238.

إن التغيير المحدث في وظيفة التخطيط الإلكتروني مس خطط وقواعد العمل، حيث لا بد من الانتقال إلى قواعد العمل الجديدة الجدول رقم 01 يمثل الفرق بين القواعد القديمة والجديدة في العمل:

الجدول رقم 02: الفرق بين قواعد العمل القديمة والجديدة في التخطيط الإلكتروني

قواعد العمل القديمة	قواعد العمل الجديدة
خطة واحدة توجه أعمال واتجاه المؤسسة.	خطط متعددة للاستجابة للظروف المختلفة.
خطة طويلة أو متوسطة أو قصيرة الأمد. (لا يقل أمدها عن سنة واحدة).	خطط قصيرة وانية (أمدها أيام، أسابيع، فصل أو شهر).
الخطة تحدد الأهداف ومراحل ووسائل تنفيذها.	الخطة قواعد بسيطة أو مبدأ عام واحد يرشد الاتجاه ولا يقيد.
الالتزام بالخطة ضروري لجميع المستويات لغرض التنسيق ووحدة الاتجاه.	الخطة مرنة جدا من أجل الالتزام بالاستجابة الدينامكية للتغيرات.
الخطة تركز على قدرات المؤسسة.	الخطة تركز على الأسواق المتغيرة والزبائن وحاجاتهم الآنية والمحتملة.
المخاطرة تأتي من عدم الالتزام بتنفيذ الخطة.	المخاطرة تأتي من عدم القدرة على العمل خارج الخطة.
الابتكار ضروري من أجل وضع الخطة الأفضل.	الابتكار ضروري عند التنفيذ للاستجابة للظروف المتغيرة.
المديرون هم المخططون والعاملون هم المنفذون (مدخل أعلى-أسفل).	المخططون هم المبادرون من المديرين والعاملين (مدخل الجميع-في كل الاتجاهات الشبكية).
الأهداف محددة واضحة، وقابلة للقياس.	الأهداف عامة، غامضة، واحتمالية بدرجة عالية.
الوسائل محددة بدقة لضمان النجاح.	الوسائل مفتوحة حسب الفرصة في السوق وفي الزبائن.
معايير الخطة أداة رئيسية في ترشيد الأداء وتعزيزه.	الثقة هي الأداة الرئيسية في ما هو مطلوب إنجازه من أجل المؤسسة.

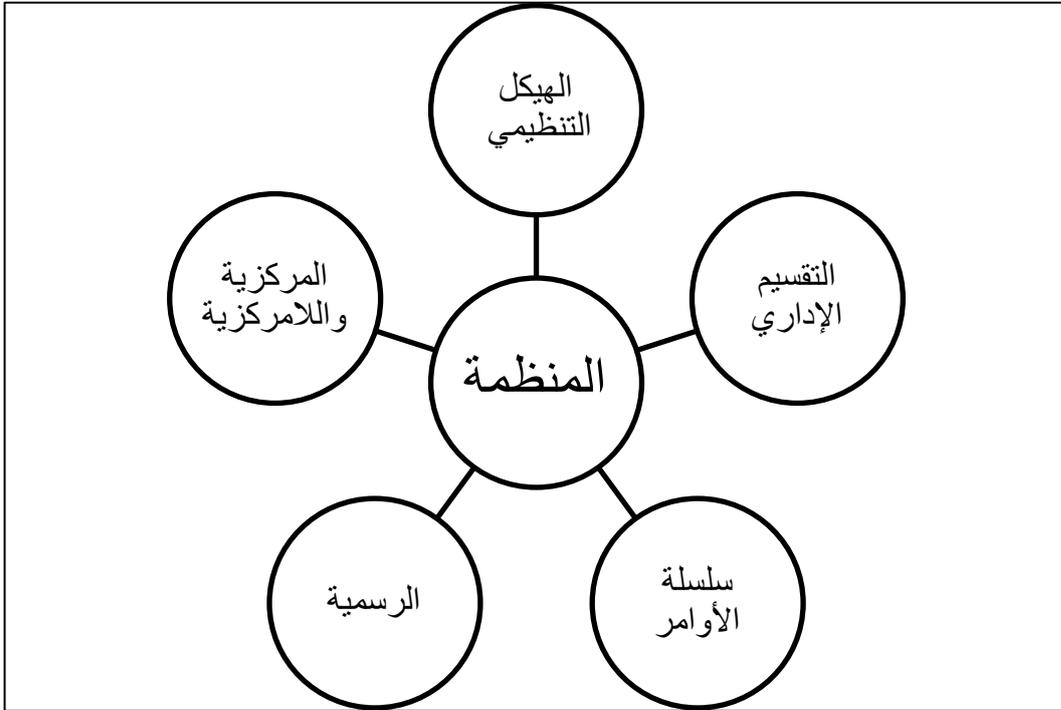
2. **التنظيم الإلكتروني:**¹ التنظيم هو ترتيب الأنشطة بطريقة تسهم في تحقيق الأهداف المحددة للمؤسسة. وهو الذي يعطي للمؤسسة شخصيتها وميزتها الإدارية، وهذا ما يظهر من خلال المكونات الأساسية للتنظيم والتي تشمل بالهيكل التنظيمي، التنسيق، سلسلة الأوامر، الرسمية وأخيرا المركزية واللامركزية. ونتيجة للتغيرات الحاصلة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت وظيفة التنظيم تعرف "بالتنظيم الإلكتروني". ويمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط التالية:

¹إلهام شلبي، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 12، العدد 01، 2019/06/14، صص 470-471.

- التنظيم الإلكتروني هو تنظيم مرن يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد.
- التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية "الأنترانت" وهذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة.
- تحقيق تغييرات مهمة في قوى العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة.
- تحويل الزبائن من متلقين سلبيين إلى مشاركين فعالين وذلك من خلال مشاركتهم في تصميم المنتجات واختيار الخصائص التي يحدونها عبر الحاسوب فتقوم المؤسسة بإنتاجها.

إن مكونات التنظيم في المؤسسة هي خمسة مكونات أو بما يعرف بالقيود الخمسة وهي موضحة في الشكل رقم 05:1

الشكل رقم 05: مكونات التنظيم في المؤسسة



المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية الوظائف والمشكلات، ص246.

إن هذه المكونات قد شهدت تطورات كثيرة إثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، الجدول رقم 02 يوضح بشكل أساسي التطورات من المكونات التنظيمية في الإدارة التقليدية إلى المكونات التنظيمية في الإدارة الإلكترونية.

جدول رقم 03: التطور إلى أشكال التنظيم الجديد

المكونات التنظيمية	من	إلى
<ul style="list-style-type: none"> - الهيكل التنظيمي 	<ul style="list-style-type: none"> - التنظيم العمودي. - الهيكل القائم على الوحدات الثابتة. - تنظيم الوحدة التنظيمية الواحدة. - التنظيم أعلى-أسفل. - شركة ذات هيكل تنظيمي محدد. 	<ul style="list-style-type: none"> - التنظيم المصفوفي أو المشروع. - الهيكل القائمة على الفرق. - تنظيم الوحدات المصغرة. - مخطط من اليمين إلى اليسار. - شركة بدون هيكل تنظيمي محدد.
<ul style="list-style-type: none"> - التقسيم الإداري 	<ul style="list-style-type: none"> - التقسيم الإداري على أساس الأقسام أو الوحدات. - التقسيم الإداري التقليدي. 	<ul style="list-style-type: none"> - التنظيم القائم على الفرق. - التنظيم الخلوي القائم على تحالفات داخلية أو خارجية
<ul style="list-style-type: none"> - سلسلة الأوامر 	<ul style="list-style-type: none"> - سلسلة الأوامر الإدارية أو السلطة الخطية. - سلسلة الأوامر الخطية. - التنظيم إداري الرئيس المباشر. 	<ul style="list-style-type: none"> - الوحدات الاستشارية أو السلطة الاستشارية. - الوحدات المستقلة والفرق المدارة ذاتيا. - التنظيم ثنائي الرئيس المباشر أو تعدد الرؤساء المباشرين.
<ul style="list-style-type: none"> - الرسمية 	<ul style="list-style-type: none"> - اللوائح والسياسات التفصيلية. - القواعد والإجراءات. - جداول العمل القياسية والمجدولة مسبقا. 	<ul style="list-style-type: none"> - السياسات المرنة. - الفريق المدار ذاتيا أو إدارة الذات. - جداول العمل المرنة والمتغيرة.
<ul style="list-style-type: none"> - المركزية واللامركزية 	<ul style="list-style-type: none"> - المركزية: السلطة في القمة. - اللامركزية: السلطة موزعة. 	<ul style="list-style-type: none"> - تعدد مراكز السلطة. - الوحدات المستقلة والفرق المدارة ذاتيا.

المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية الوظائف والمشكلات، ص 247-

3. **التوجيه الإلكتروني:** يعتمد التطبيق الكفاء والفعال للتوجيه الإلكتروني بالمؤسسات المعاصرة على وجود "القيادات الإلكترونية" والتي تسعى إلى تفعيل دور الأهداف لدينامكية أو العمل على تحقيقها. هذا ولا بد أن يكون هؤلاء القادة مبتكرون ولديهم الاستعدادات الكاملة لتحمل كل المخاطر التي تتعرض لها مؤسساتهم عند التعامل بالنظم الإلكترونية، كما لا بد عليهم أيضا من تفهم الحاجة إلى ضرورة وجود فرد مسؤول عن كل الجهود المبذولة سواء كان ذلك بالنسبة للتكاليف التي يتم تحملها أو الوقت الذي يتم بذل النشاط فيه.

4. **الرقابة الإلكترونية:** تتم الرقابة الإلكترونية لأعمال وأنشطة المؤسسة ووظائفها وكذلك المراقبة على العاملين فيها باستخدام العديد من أساليب المراقبة الإلكترونية، تلك التي تختلف في طبيعتها وجوهرها عن أساليب الرقابة التقليدية. وبالإضافة إلى ذلك فإن التطبيق الكفاء والفعال للرقابة الإلكترونية بالمؤسسات المعاصرة يتطلب أيضا ضرورة تخفيض مستويات الرقابة والمراجعة وذلك باعتبار أن الإفراط في أدائها يعد من الأعمال عديمة القيمة، وبالتالي فإن المؤسسات تسعى إلى التركيز على استخدام الضوابط الرقابية في حدود فعاليتها وجواها الاقتصادية فقط وتقضي بالتالي على الإفراط المستمر في أداء هذه العمليات. تستخدم الرقابة الإلكترونية الوسائل الإلكترونية الحديثة لمراقبة الأنشطة والمعاملات داخل المؤسسة،² بما يحقق الاقتصاد في الجهد والوقت والتكلفة للوصول إلى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من المخاطر. يفترض أن الرقابة الإلكترونية أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أول بأول، من خلال رصدها الانحرافات، خلال التنفيذ، وإطلاع الإدارة عليها، ما يمكنها من التعرف على مواطن الخلل قبل وخلال التنفيذ، واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة، إذ تسهم الشبكة الداخلية التي تعمل كوسيلة آنية لنقل المعلومات بشكل فوري، على تجاوز فجوة الأداء المتوقعة.

كذلك مع تطور التكنولوجي للشبكات الاتصالية أصبح كل من التخطيط والرقابة والتنفيذ في علاقة شبكية في كل مكان وفي أي وقت بالمؤسسة، هذا ما يلغي الحدود الفاصلة التي حددها المبدأ الرابع لتايلور القائل بأن التخطيط والرقابة مسؤولية الإدارة وأن التنفيذ مسؤولية العمال. بهذا تصبح العملية الإدارية في أجزائها المختلفة وكذا كل من المديرون والعاملون يعملون في وحدة واحدة من الأدوار وتبادل المعلومات والمشاركة في المسؤولية.

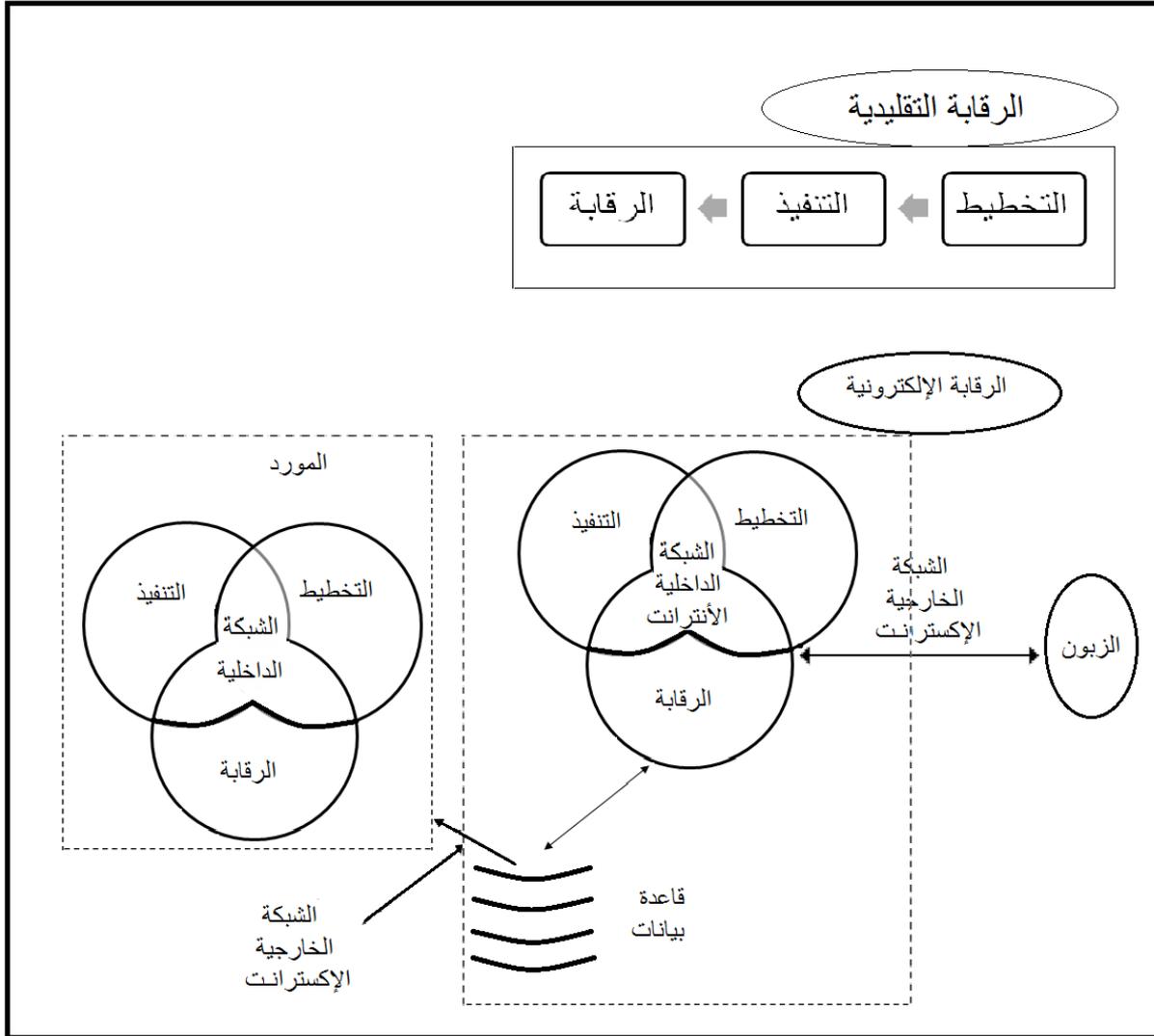
تحولت الرقابة إلى عملية مستمرة ودائمة ودورها في التخطيط والتنفيذ والسبب في ذلك يرجع إلى شبكات الأنترنت، حيث أن شبكة الأنترنت وأهميتها على الرقابة والمذكورة سابقا ليست وحدها هي ما جعلت الرقابة بهاته الأهمية. لكن للشبكة الخارجية الإكسترانت وفرت

¹ اراکز الزعایر، غسان الطالب، مرجع سبق ذكره، ص 48-49.

² إلهام شيلي، مرجع سبق ذكره، ص 472.

إمكانية عظيمة للمؤسسة من أن تربطها بالموردين والزبائن في علاقة فورية وبلا حدود ما يوفر قدرة أكبر للرقابة. فبالنسبة للمؤسسة أصبحت على اتصال دائم مع المورد ومعرفة ما إذا واجه أي صعوبة في التوريد للمؤسسة كمكنت الإستراتيجيات المؤسسة من متابعة الطلبات والتوريدات من لحظة انطلاقها إلى لحظة وصولها إلى الزبائن. والشكل رقم 05 يوضح الفرق بين الرقابة التقليدية والرقابة الإلكترونية و دور شبكات الأنترنت.

الشكل رقم 06: الرقابة التقليدية والإلكترونية



المصدر: نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص 275.

المطلب الثاني: سبلات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن مجرد وجود خطة متكاملة للتحويل إلى نمط الإدارة الإلكترونية لا يعني أن الطريق ممهّد لتطبيق وتنفيذ هذه الخطة بسهولة وسلاسة وبشكل سليم وذلك لأن العديد من العوائق والمشاكل ستواجه تطبيق الخطة ولذلك يجب على المسؤولين عن وضع وتنفيذ الإدارة الإلكترونية التمتع بفكر شامل ومحيط بكافة العناصر والمتغيرات التي يمكن أن تطرأ وتعيق خطة عمل وتنفيذ الإدارة الإلكترونية وذلك إما لتفاديها أو إيجاد الحلول المناسبة لها ومن هذه العوائق التي يمكن أن تعيق عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة ما يلي:¹

1. التخبط السياسي والذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة مبادرة الإدارة الإلكترونية وفي بعض الأحيان تبديل وجهتها، ويشكل هذا العنصر خطراً كبيراً على تطبيق الإدارة الإلكترونية.
2. عدم توفر الموارد المالية والبشرية اللازمة لتمويل مبادرة الإدارة الإلكترونية.
3. تأخير متعمد أو غير متعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساساً لأي عملية تنفيذ للإدارة الإلكترونية.
4. الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع إقليمي والتي يمكنها تعطيل البنية التحتية لفترة من الزمن مما من شأنه أن يعيق تنفيذ خطة الإدارة الإلكترونية.
5. مقاومة هائلة للتغيير من قبل الموظفين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الإدارية.
6. عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية والاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية عبر الأنترنت نظراً للأزمات الاجتماعية الاقتصادية خاصة إذا كانت هذه العملية مكلفة مادياً.
7. نقص القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال محلياً أو دعم غير كاف من قطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصال الدولي للجهود الحكومية الرامية إلى تنفيذ الإدارة الإلكترونية.

المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن تبني المؤسسات للإدارة الإلكترونية أصبح فكرة لا يمكن مناقشتها نظراً للتطورات المتسارعة في إدارة الأعمال، حيث أن التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطور ثقافة كل من الزبائن والموردين أدى بالمؤسسات إلى التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية والعامله بمبدأ إدارة بلا أوراق، من أجل إكساب المؤسسة ميزة تنافسية تتفوق بها على منافسيها وتضمن بقائها في ظل تلك التطورات الرهيبة.

¹مصطفى كولار وآخرون، مرجع سبق ذكره، صص 69-70.

عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلى وجه الخصوص الإنترنت كأداة لإنشاء إدارة ذات جودة أفضل"¹. إذ تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال القاعدة الأساسية أو البنية التحتية من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الاقتصادية، من خلال استعمال المؤسسة للأجهزة و المعدات الإلكترونية من حواسيب وبرمجيات وكذا شبكات المعلوماتية والتي تتبناها المؤسسة من أجل تحويل عمليات المؤسسة التقليدية إلى عمليات إلكترونية مبتكرة وفعالة. ، كذلك تسعى المؤسسة إلى تسهيل عملية الاتصال والحرص على فعاليته وتنقل المعلومات بين العمال والزبائن والموردين والتنسيق فيما بينهم، عن طريق الانترنت والانترانت والإكسترانت والتي توفر عدة وسائل اتصال إلكترونية من بينها: البريد الإلكتروني، تقنيات التحاضر المرئي عن بعد، الموقع الإلكتروني وغيرها من وسائل الاتصال الإلكترونية والتي أتاحت للعمال والزبائن سهولة الاتصال داخل وخارج المؤسسة وأصبح الاتصال في حد ذاته فعال كما أصبحت المعلومات أكثر تداول وتنظيما بين العمال، دون ان ننسى سهولة مراقبة الموردين من خلال متابعة الطلبات التي قدمت المؤسسة على شرائها من لحظة خروجها من عند المورد إلى حين استلامها من طرف المؤسسة، وتسهيل على المؤسسة عملية التفاوض معهم دون عناء التنقل مما يكسب المؤسسة الوقت والمعلومات الكافية لاختيار المورد المناسب، إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يتطلب من المؤسسة أن تغير في جوهر الوظائف الأساسية وتصبح وظائف أساسية إلكترونية، لكن التغيير في الوظائف لن يتم إلا عن طريق تقنيات ووسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث قامت أنترانت المؤسسة بربط كل من وظيفة التخطيط والتنظيم والرقابة وجعلهم في دائرة واحدة مشتركة حيث أصبحت المؤسسة فيها الكل يخطط الكل ينفذ من على الحاسوب فقط، دون ان ننسى بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد ساهمت في توفير الوقت والجهد والموارد على المؤسسة من خلال السرعة في أداء المهام والعمليات وبأقل جهد وبأقل الموارد عكس الإدارة التقليدية.

بشكل عام يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي الأساس و الأداة والداعم الرئيسي للإدارة الإلكترونية، حيث تمكنها من تحقيق الفعالية والكفاءة في العمليات، و ربح الوقت والجهد، وتحسين الخدمات والاتصال في المؤسسة.

¹OCDE, Études de l'OCDE sur l'administration électronique L'administration électronique: un impératif, France, OCDE Publishing, 2004, page 26

خلاصة الفصل الثاني

إن الإدارة الإلكترونية أصبحت ضرورة حتمية للتطبيق داخل المؤسسة الأعمال لمواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة، ومن جهة أخرى لأهميتها وفوائدها للمؤسسة عند استخدامها، حيث أن استعمال الحاسوب والأنترنت يضمن أداء الأعمال بدقة وفعالية مما يوفر على المؤسسة الوقت والجهد والتكاليف في أداء وإتمام الوظائف والأنشطة الإدارية فيها، وتجنب الكثير من التعقيدات والإجراءات المكتبية التي أرهقت كاهل العاملين والزبائن على حد سواء، دون أن ننسى فضل الإدارة الإلكترونية والمساهمة في تحقيق أهداف أخرى للمؤسسة كانت لا تحلم حتى بالتخطيط والتطلع إليها في ظل الإدارة التقليدية سابقا.

الفصل الثالث

دراسة حالة - اتصالات الجزائر
المديرية العملية بولاية قالمة-

الفصل الثالث دراسة حالة -اتصالات الجزائر المديرية العملية بولاية قالمة-

تمهيد

بعدها تم التطرق في الفصلين السابقين إلى الجانب النظري لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإدارة الإلكترونية في المؤسسة، سوف نحاول في هذا الفصل إسقاط المفاهيم النظرية المتعلقة بموضوع البحث على مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية بولاية قالمة، قصد الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات المتعلقة بها، بهدف معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة، حيث وقع الاختيار على مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية قالمة لما تحتله المؤسسة من مكانة عالية في السوق الجزائري وذلك لسيطرت المؤسسة الشبه كلية على خدمات الاتصال والتكنولوجيا الحديثة والانترنت والمتخصصة فيها.

المبحث الأول: تقديم عام اتصالات الجزائر

يشهد قطاع خدمات الاتصال والأنترنت تطورا ملحوظا لما له أهمية في ربط المؤسسات ببعضها البعض من جهة، ومن جهة أخرى للتقرب أكثر من الزبون بمختلف أنواعه الذي أساس وجود المؤسسات الناشطة في هذا المجال.

المطلب الأول: نبذة تاريخية عن اتصالات الجزائر

أولاً: اتصالات الجزائر¹

اتصالات الجزائر هي شركة ذات أسهم برأس عمومي، تنشط في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية والهاتف الثابت والأنترنت. تأسست وفق القانون 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000، المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي كرس الفصل بين نشاطات البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، والمحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرارات المجلس الوطني لمساهمات الدولة بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم "اتصالات الجزائر".

وفق هذا القانون الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت الصيغة القانونية "مؤسسة ذات أسهم" برأس مال اجتماعي قدره 115.000.000.000,00 دينار جزائري ومقيدة في المركز الوطني للسجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 02B 0018083. دخلت رسميا في النشاط بتاريخ جانفي 2003.

ثانياً: أهداف اتصالات الجزائر

- زيادة توفير خدمات الهاتف وتسهيل الوصول إلى خدمات الاتصالات لأكبر عدد من المستخدمين، لاسيما في المناطق الريفية.
- زيادة جودة ونوعية الخدمات المقدمة للزبائن وجعلها خدمات أكثر تنافسية.
- هي الممثل الرئيسي في تنفيذ إستراتيجية إدخال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الجديدة في الجزائر، مما يؤكد مساهمتها الكاملة في بناء مجتمع المعلومات الجزائري.

¹<https://www.algeriatelecom.dz/ar>.

ثالثا: مجمع اتصالات الجزائر

مؤسسة مواطنة عمومية اقتصادية جزائرية تم تأسيسها 09 نوفمبر 2017 تشرف على مراقبة وتنسيق وتنفيذ المشاريع في قطاع المواصلات السلكية واللاسلكية. حيث تجسدت نشأة "مجمع اتصالات الجزائر" من خلال المؤسسة الفرعية "اتصالات الجزائر" التابعة للمجمع بشكل مباشر.

يمتلك مجمع اتصالات الجزائر شركات فرعية منها أربعة مؤسسات فرعية تابعة للمجمع بشكل مباشر ومؤسستين أخريين تابعتين للمجمع بشكل غير مباشر، كما تسهر هذه المؤسسات وتعمل على تحسين الخدمة المقدمة للمواطن وتلبية كل حاجيته عبر كامل التراب الوطني، والمؤسسات الفرعية التابعة لمجمع اتصالات الجزائر هي:

1. اتصالات الجزائر: تنشط في مجال الانترنت والهاتف الثابت.
2. اتصالات الجزائر موبايل (موبيليس): تنشط في مجال الهاتف النقال وخدمات الانترنت.
3. اتصالات الجزائر الفضائية: تنشط في مجال شبكات الاتصال والانترنت عبر الساتل.
4. اتصالات الجزائر أوروبا: تشرف على تسيير الكابل البحري "أورفال" و "أرفال".
5. كومنتال: تنشط في مجال إدارة فائض الألياف البصرية السوداء الشبكات البصرية الخاصة بالموردين.
6. الشركة الجزائرية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال صاتيكوم: تقدم خدماتها في مجال الابتكار التكنولوجي أي التحكم في البيانات وإدارتها التواصل والإشراف عليها عن بعد.

المطلب الثاني: خدمات اتصالات الجزائر

تعد اتصالات الجزائر مؤسسة رائدة في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر، التي تشهد تطورا مذهلا في هذا المجال، حيث تقترح تشكيلة واسعة من خدمات الهاتف الثابت والانترنت الموجهة للزبائن الخواص والمحترفين بالإضافة إلى ما يسمى بالمنتجات. من خلال ما يلي سوف نعرض جميع الخدمات المقدمة لكل من الزبائن الخواص والمحترفين بالإضافة إلى عرض المنتجات كما تسميها المؤسسة.¹

أولا: الخواص

الخواص وهي تسمية تطلقها مؤسسة اتصالات الجزائر على الزبائن العاديين أو الأشخاص العاديين. حيث تقدم المؤسسة للخواص الخدمات التالية:

¹<https://www.algeriatelecom.dz/ar>.

- خدمات الهاتف الثابت (FIXE).
- خدمة الإنترنت للأشكال التالية: (VDSL,4GLTE,ADSL,FIBRE) بالإضافة إلى خدمة إنترنت جديدة خاصة بلاعبين ألعاب الفيديو (FIBER GAMERS) مع توفير إكسسوارات ألعاب الفيديو (لوحات المفاتيح، خوذات، فأرات الحاسوب ميكروفونات...) متوفرة على مستوى الوكالات التجارية لاتصالات الجزائر.

كذلك توجد خدمات أخرى للزبائن العاديين نذكر منها:

- خدمة **DZAIR PLAY (VOD)**: خدمة خاصة بالفيديوهات إذ تسمح للمستخدمين في أحد عروض الإنترنت من مشاهدة فيديوهات جزائرية متنوعة وبشكل غير محدود.
- خدمة **التعبئة الإلكترونية**: تمكن الزبون من دفع اشتراك الإنترنت والفواتير الهاتفية عبر الإنترنت، عبر موقع المؤسسة الإلكتروني، استعمال تطبيق المؤسسة MY IDOOM، البطاقة الذهبية، البطاقة البنكية CIB، تطبيق BARIDIMOB. كما تشجع مؤسسة اتصالات الجزائر الزبائن على استعمال خدمة الدفع الإلكتروني من خلال هدايا إنترنت.
- خدمة **IDOOMLY**: أو خدمة التعبئة الاحتياطية وهي عبارة عن خدمة تمكن الزبون المشترك في عروض الإنترنت بإعادة تفعيل الإنترنت لمدة 96 ساعة إضافية، وذلك في حالة انقضاء صلاحية اشتراكهم في ساعة متأخرة من الليل أو خلال عطل الأسبوع أو الأعياد.
- خدمة **تبليغ الفواتير الهاتفية عبر الرسائل النصية القصيرة**: إلى جانب إبلاغ الزبون بمبلغ فاتورته الهاتفية وآخر أجل لتسديدها، تمكن هذه الخدمة من إعلام الزبون بالعروض الجديدة.

ثانيا: المحترفون

تطلق مؤسسة اتصالات الجزائر تسمية المحترفون على زبائنها أصحاب المؤسسات سواء كانت عمومية أو خاصة كبيرة الحجم أو صغيرة، الزبائن الذين يمتلكون مكاتب خاصة يزاولون فيها مهنتهم مثل المحامين، الأطباء، عيادات خاصة، مؤثقيين، مكاتب الخبرة والاستشارة وغيرها من المكاتب، إذ أن الفرق بين الزبائن الخواص والزبائن المحترفين يكمن في العروض بالنسبة للهاتف الثابت والإنترنت من جهة ومن جهة أخرى من ناحية الأسعار الخاصة بالخدمات (الأسعار مرتفعة مقارنة بالزبائن العاديين نظرا للخدمات المقدمة لهم). حيث أن الخدمات المقدمة للزبائن المحترفين تتمثل في:¹

¹<https://www.algeriatelecom.dz/ar>.

- خدمات الهاتف الثابت (FIXE): تضم كذلك هذه الخدمة خط انترنت (ADSL,FIBER).
- خدمات الأنترنت للأنواع التالية: (FIBRE,ADSL PRO,M∞HTARIF,4G)
 LTE,INTERNET BACKUP FOR BUSINESS,RESEAUX
 (MULTI SERVICES,INTERNET FOR BUSINESS)، حيث أن جميع خدمات الأنترنت المقدمة للمحترفين هي خاصة بالمؤسسات مهما كان نوعها وحجمها ولا يمكن للزبائن العاديين الحصول عليها، كما نلاحظ بعض أنواع الأنترنت مشتركة مع الزبائن العاديين لكن في مضمون الخدمة مختلف من ناحية العرض والسعر.

بالإضافة إلى خدمتي الهاتف الثابت والآنترنت توجد خدمات أخرى خاصة بالمحترفين وهي:

- **خدمة الأحداث حسب الطلب:** وهي خدمة تمكن منظمي الأحداث والمحاضرات أو المؤتمرات الاستفادة من الاتصال بالإنترنت والبث المستمر إضافة إلى التحاضر المرئي عن بعد حسب الطلب.
- **خدمة ANTI-DDOS:** وهي خدمة تتيح للمؤسسات عند تفعيلها التصدي للهجمات التي تحجب الخدمة والتي تلحق أضرار بالأنظمة المعلوماتية وقواعد بيانات المؤسسة.
- **خدمة الأمن السيبراني:** وهي خدمة مخصصة للمؤسسات تسمح بحماية البيئة المعلوماتية وبيانات المؤسسة من الهجمات السيبرانية والتهديدات الناجمة عن الأنترنت، حيث تتضمن الخدمة بعض من أنظمة الأمن السيبراني مع تكفل خبراء مؤسسة اتصالات الجزائر بمرافقة وتزويد المؤسسة المفعله للخدمة بالخبرة المناسبة في مجال التأيير وضبط الإعدادات.
- **خدمة المؤتمرات عن بعد:** وهي خدمة تمكن أصحاب المؤسسات من عقد اجتماعات أو مؤتمرات عن بعد، حيث توفر مؤسسة اتصالات الجزائر قاعات وحقائب مجهزة بالفيديو موزعة عبر التراب الوطني تسمح للمؤسسات بالقيام باجتماعات وتجمعات وتكوينات عن بعد عن طريق الفيديو ما بين عدة مواقع وطنية وعالمية، إذ ينبغي على المؤسسات أن تقوم بحجز على الموقع الرسمي لاتصالات الجزائر في الأوقات والأيام المعلنة عنها في الموقع.
- **خدمة تصميم الموقع الإلكتروني:** خدمة تمكن أصحاب المؤسسات من إنشاء وتصميم المواقع الإلكترونية، حيث أن بعد رصد الاحتياجات وتقييم الأهداف يتم تخصيص فريق من مبرمجي ومصممي المواقع الإلكترونية التابع لمؤسسة اتصالات الجزائر أن ينشأ الموقع الإلكتروني الخاص لتلك المؤسسة. من بين المواقع الإلكترونية التي

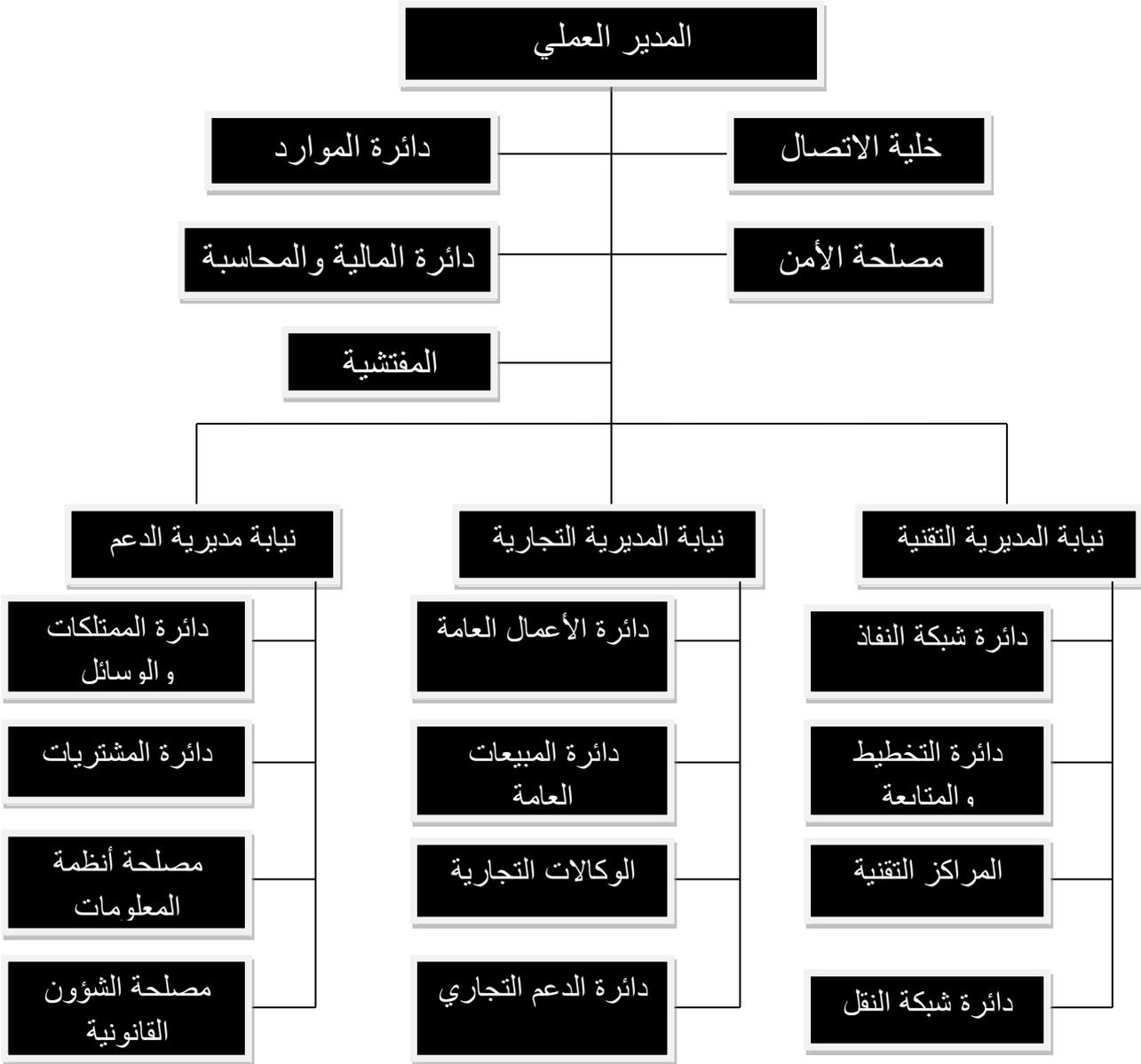
صممتها اتصالات الجزائر نذكر: (www.msnfcf.gov.dz, www.2sp.dz, www.fga.dz).

ثالثا: المنتجات

تعرض مؤسسة اتصالات الجزائر منتجات متمثلة في خدمات في مجالات أخرى غير الأنترنت والهاتف لجميع الزبائن وهي:

- **خدمة معلم:** وهي منصة الدعم المدرسي "معلم"، وهي عبارة عن خدمة تسمح بالاستفادة من دروس وتمارين وفيديوهات عبر الأنترنت في مختلف المواد للطورين: المتوسط والثانوي، وفقا لبرنامج التربية الوطنية.
- **خدمة SHIRUDO:** وهي دورات تكوينية في الأمن السيبراني عبر الأنترنت، تسمح بتعلم الممارسات السليمة التي تساعد على تجنب الوقوع في الخدع التي يضعها أصحاب الهجمات السيبرانية، تتماشى مع جميع المستخدمين الذين يملكون خبرة أو لا يملكون.
- **خدمة دروسكم:** منصة "دروسكم" للتعلم الإلكتروني، هذه الخدمة تسمح بالاستفادة من دروس الدعم المدرسي عبر الأنترنت في مختلف المواد حسب البرامج المدرسية المقررة للأطوار الثلاثة: الابتدائي، المتوسط، الثانوي.
- **خدمة KASPERSKY:** وهي خدمة تتضمن تشكيلة واسعة والمعروفة بفاعليتها العالية في مجال الأمن الإلكتروني، (الحماية عبر الأنترنت للأنشطة، الأمن والخصوصية، الرقابة الأبوية المرنة للأطفال، الأمن والخصوصية للهاتف النقال، أمن المؤسسة). حيث أن هذه التشكيلة يمكن للزبائن تفعيل أي واحدة منها وذلك حسب رغبته.
- **خدمة ZOUMI:** خدمة التحاضر المرئي عن بعد، وهي خدمة لتغطية احتياجات الزبائن التواصلية والتعاونية عن بعد من أجل أداء الأعمال أو تجسيد المشاريع الشخصية أو حتى متابعة الدراسة عن بعد، فهي خدمة سهلة التثبيت وتتيح عدة مزايا من بينها: التواصل عبر الصوت والفيديو ومدة الجلسة وتسجيلها بشكل غير محدود وغيرها من المزايا الأخرى.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لاتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية قالمة



المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة.

ينقسم الهيكل التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية قالمة إلى ثلاث مستويات الإدارية (الإدارة العليا، الإدارة الوسطى، الإدارة العليا)، حيث يتخذ الهيكل التنظيمي الشكل الهرمي.

تتمثل الإدارة العليا للمؤسسة في:

1. **المدير العملي:** وهو المسؤول الأول للمديرية العملية لاتصالات الجزائر ولاية قالمة، حيث يشرف على تسيير جميع أقسام ومصالح المؤسسة، وتوجد اتصالات مباشرة من وإلى المدير من جميع أقسام المؤسسة.
2. **خلية الاتصال:** مكتب يعمل على وضع وتنفيذ برنامج الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة، كما تشرف على مختلف التظاهرات التي تقوم بها المؤسسة، التعامل مع الجمهور الخارجي من الإعلام وكذا دراسة شكاوي الزبائن والرد عليها.
3. **دائرة الموارد البشرية:** حيث يهدف قسم الموارد البشرية إلى ضمان تنسيق أنشطة الموظفين المختلفة داخل الإدارة التشغيلية، كذلك الإشراف على التوظيف والتكوين، بالإضافة إلى إجراء التحليلات والدراسات حول تطوير الموارد البشرية في المؤسسة.
4. **مصلحة الأمن:** تتمثل مهام مصلحة الأمن في الحفاظ على الأمن الداخلي والخارجي للمؤسسة بالتنسيق مع أعوان امن المؤسسة، والسهر على حماية المؤسسة من السرقة كما يضمن السير العادي للأعمال داخل المؤسسة دون فوضى.
5. **دائرة المالية والمحاسبة:** وهي دائرة مختصة في الأمور المحاسبية وتسيير الميزانية المخصصة للمؤسسة وتقسيمها على جميع الأقسام، كما تهتم بالمعالجة المحاسبية للفواتير الخاصة بالمؤسسة وهي المسؤولة عن الأموال المنفقة على التكاليف و الإيرادات التي تحققها المؤسسة.
6. **المفتشية:** تتمثل مهام هذا القسم في إجراء التفتيش لأي قسم من المؤسسة في أي وقت، كما يمكنه إجراء التفتيش للملاحق و الوكالات التجارية والمواقع التابعة للمؤسسة في الولاية.

تتمثل الإدارة الوسطى في ثلاث مصالح إدارية ويندرج تحت كل إدارة وسطى أربعة أقسام إدارية وتمثل الإدارة الدنيا في المستوى الإداري للمؤسسة.

1. **نيابة المديرية التقنية:** وهي مديرية تتمثل مهامها الرئيسية في الأمور التقنية المتعلقة بالخدمات المقدمة للزبائن العاديين أو المؤسسات، حيث تضم أربعة أقسام إدارية وهي:
 - **دائرة المتابعة والتخطيط:** قسم مسؤول عن التخطيط للمشاريع التي تريد المؤسسة إنشائها حسب طلب الزبون (المؤسسات)، حيث تخرج إلى الموقع مع الخبراء من أجل دراسة الموقع وتحديد كل ما يلزم من الأمور التقنية للمشروع.
 - **دائرة شبكة النقل:** وهو قسم مسؤول عن ربط الشبكات بين الولايات، حيث أن المؤسسة لديها تعاملات مع المديرية العملية من الولايات المجاورة.

- **المراكز التقنية:** قسم تتمثل مهامه في التوصيلات خارج المؤسسة وتركيب الشبكات داخل الولاية.
- **دائرة شبكة النفاذ:** هو قسم مسؤول عن الشبكات الحضرية من لافتات الإعلانات وتوصيلها بشبكة الانترنت داخل الولاية.
- 2. **نيابة المديرية التجارية:** وهي المديرية المسؤولة عن التعامل مع الزبائن سواء كانوا أشخاص عاديين أو مؤسسات، وتضم أربعة أقسام إدارية وهي:
 - **دائرة الأعمال العامة:** وهو القسم الإداري المسؤول عن التعامل مع المؤسسات فقط، حيث أن هذا القسم يتعامل مع المؤسسات التي تريد الحصول على خدمات الهاتف الثابت أو شبكات الانترنت والأنترانت.
 - **دائرة المبيعات العامة:** وهو القسم الإداري المسؤول عن توفير الأجهزة التقنية كالأسلاك وأجهزت الانترنت والهواتف والحواسيب وغيرها للمؤسسة وكذا توفيرها للوكالات التجارية التابعة للمؤسسة في الولاية التي تقوم ببيعها للزبائن العاديين.
 - **دائرة الدعم التجاري:** وهو القسم الإداري المسؤول عن مساعدة الأقسام الإدارية الأخرى التابعة لنيابة المديرية التجارية، حيث أن هذا القسم يتدخل لمدي العون في حالة طلب قسم آخر المساعدة أو واجهوا مشكلة لم يجدوا لها حل.
 - **الوكالات التجارية:** تتمثل مهام هذا القسم الإداري في التعامل المباشر مع الزبون العادي، حيث تقوم ببيع الخدمات أو المنتجات التي تعرضها المؤسسة للأشخاص الراغبين في الحصول عليها.
- 3. **نيابة مديرية الدعم:** تتمثل مهام المديرية في توفير الوسائل التي تستعملها المؤسسة والحفاظ عليها وذا مقاضاة من يعتدي عليها، حيث تضم أربعة أقسام إدارية وهي:
 - **دائرة المشتريات:** تتمثل مسؤولية هذا القسم في توفير وسائل المؤسسة الاستهلاكية للمؤسسة (أوراق، أقلام، عجلات السيارات، الخ)، حيث يتفاوض القسم مع الموردين من أجل الأسعار وجودة الوسائل المقفنة.
 - **دائرة الممتلكات والوسائل:** من أهم مهام هذا القسم هي الحفاظ على الوسائل والممتلكات التي تملكها المؤسسة، كما أنها مسؤولة عن جميع وثائق الممتلكات سواء داخل المؤسسة أو خارجها(أرض تابعة للمؤسسة مثلا) بالإضافة إلى مسؤولية تأمين هاته الممتلكات والوسائل.
 - **مصلحة الشؤون القانونية:** تتمثل مهام المصلحة في متابعة قضايا المؤسسة والمنازعات التي تكون المؤسسة طرف فيها في المحاكم، كما أنه القسم الذي يتعامل مع الأسلاك الأمنية عند التبليغ عن شيء ما أو العكس.
 - **مصلحة أنظمة المعلومات:** وهو المسؤول عن التحديثات والتوصيلات التقنية للحواسيب والبرامج وشبكتي الانترنت والأنترانت التي تستعملها المؤسسة، وهو قسم يتعامل مع جميع أقسام المؤسسة دون استثناء.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

المطلب الأول: وسائل الدراسة

من بين الوسائل المستخدمة في جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة المندرجة تحت المنهج الوصفي، حيث أن الوسيلة الأساسية والتي أعتمد عليها في الدراسة وهي المقابلة المباشرة مع بعض موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة من أجل الحصول على معلومات أكثر دقة تخدم موضوع الدراسة بشكل أساسي، كما تم الاعتماد على وسيلة الملاحظة المكتملة للمقابلة دون أن ننسى بعض الوثائق المقدمة من إدارة المؤسسة.

أولاً: المقابلة

تعتبر المقابلة من الأدوات الأساسية الأكثر استعمالاً وانتشاراً في الدراسات الميدانية، وذلك لما توفره من بيانات ومعلومات حول الموضوع (المراد دراسته) وتعرف بأنها وسيلة لتقصي الحقائق والبحث عن المعلومات، باستخدام طريقة منظمة (منهجية واضحة في المقابلة وليست عشوائية)، وتقوم على حوار أو حديث لفظي مباشر بين الباحث والمبحوث.¹

كانت المقابلة شخصية ومباشرة على شكل حوار مع المكلفة بالاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة، باعتبارها المسؤولة عن جميع الاتصالات الداخلية والخارجية في المؤسسة من جهة، ومن جهة أخرى مدى إطلاعها على جميع المعلومات والتقارير داخل المؤسسة (المكلفة بالاتصال تمثل قناة اتصال تربط بين المدير والموظفين سواء اتصالات نازلة أو صاعدة). دون أن ننسى مدى معرفتها الواسعة في موضوعي تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإدارة الإلكترونية.

كما تمت المقابلة مع المكلف بمكتب نظام المعلومات، حيث أن المسؤول عن هذا المكتب تكمن مهامه في معالجة المعلومات الآتية من المديرية العامة لنظام المعلومات، كما أنه متحكم في تحديثات البرمجيات والحواسيب والأمر التقنية، إذ كانت المقابلة من خلال طرح بعض الأسئلة مع حوار مباشر.

ثانياً: الملاحظة

يجمع الباحثون على أن الملاحظة تعتبر من أهم الأدوات التي تستخدم في البحث العلمي، ومصدراً أساسياً للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة، حيث تعرف الملاحظة بأنها من أصعب الأدوات في الاستخدام لأنها تعتمد على مهارة الباحث في الملاحظة الدقيقة وترجمت تلك الملاحظات إلى عبارات كتابية واضحة وشاملة ودقيقة.

¹مسعودة بيطام، الملاحظة والمقابلة في البحث السوسيوولوجي، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 11، ص ص120-122.

المطلب الثاني: تحليل أسئلة المقابلة

لقد حددنا مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالدراسة في إطار المقابلة حيث قسمنا الأسئلة إلى فرعين وهما: أسئلة متعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأسئلة متعلقة بالإدارة الإلكترونية، حيث تمت المقابلة مع المكلفة بالاتصال والمكلف بالأمن باعتبارهما يتشاركان العمل في مكتب واحد بالإضافة إلى المكلف بنظام المعلومات.

أولاً: أسئلة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

السؤال 01: هل يوجد قسم خاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة؟

الجواب 01: أدلت المكلفة بالاتصال بأنه لا يوجد قسم خاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المديرية العملية لولاية قالمة، لكن يوجد هذا القسم في المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالجزائر. حيث أكدت أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة من اختصاص مكتب نظام المعلومات، إذ تكمن مهام المكلف بنظام المعلومات في: إدخال التحديثات المتعلقة بالبرامج للمؤسسة، صيانة الحواسيب في حالة عطل تقني (في حالة وجود مشكل متعلق بنظام الحاسوب)، كذلك مسؤول عن تصليح شبكات الأنترنت والأنترانت في المؤسسة (في حالة وجود خلل تقني على مستوى المؤسسة).

السؤال 02: هل تتوفر المؤسسة على جميع الإمكانيات اللازمة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة؟

الجواب 02: أكد المستجوبون بأن المؤسسة هي مؤسسة اتصالية فهي بذلك متضمنة لجميع الإمكانيات اللازمة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، حيث أن الإمكانيات توفرها المديرية العامة لاتصالات الجزائر لجميع المديريات العملية على مستوى الوطن بنفس الكم ونفس النوع.

السؤال 03: ما هي المكونات الداخلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة؟

الجواب 03: أكدت الإجابات المصرح من طرف المكلفة بالاتصال أو المكلف بنظام المعلومات بأن المكونات الداخلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي: الحواسيب، البرامج المتعلقة بنظام سير الحواسيب و برامج خاصة بالمؤسسة، الأنترنت والإنترنت.

السؤال 04: منذ متى تبنيت المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

الجواب 04: أفاد المستجوبون بأن مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية قالمة تبنيت تكنولوجيا المعلومات والاتصال منذ بداية العمل سنة 2003 (جميع المديريات العملية

تبنّت تكنولوجيا المعلومات والاتصال التابعة للمديرية العامة، لكن مع مرور السنوات أصبحت المديرية العامة تطور من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة وترسل جميع التحديثات إلى المديرية العملية المنتشرة عبر الوطن.

السؤال 05: ما هي الأسباب المؤدية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة؟

الجواب 05: من خلال المقابلة أكد المستجوبون بأن الأسباب المؤدية بمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية قالمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي: طبيعة النشاط بأن المؤسسة هي مؤسسة متخصصة في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية، كذلك من بين الأسباب هي التواكب مع التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات التي يستلزم على المؤسسة بأن تواكبها من أجل الاستمرارية في السوق، دون أن ننسى تسهيل إجراءات العمل وإنجاز الوظائف داخل المؤسسة.

السؤال 06: كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة؟

الجواب 06: تم الذكر سابقا بأن من الأسباب المؤدية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة: تسهيل إجراءات العمل وإنجاز الوظائف داخل المؤسسة، حيث أن تلك التسهيلات ترتب عنها إنجاز وإتمام خدمات الزبائن بسرعة أكبر مما يؤدي إلى استقطاب عدد زبائن أكبر وبالتالي تحقيق هدف المؤسسة (الهدف الرئيسي هو استقطاب أكبر عدد ممكن من الزبائن).

السؤال 07: ما هي النتائج الإيجابية والسلبية إثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة؟

الجواب 07: تمثلت النتائج الإيجابية المترتبة إثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة في: تسهيل العمل على العمال من خلال استعمال الحاسوب والبرمجيات الخاصة بالمؤسسة، ربح الوقت في إنجاز وإتمام الوظائف داخل المؤسسة، سهولة تنقل المعلومات والبيانات داخل المؤسسة من خلال الأنترنت، تقديم الخدمات للزبائن في وقت قصير، أما عن النتائج السلبية فتمثلت في مخاطر الاختراق للبيانات والمعلومات من خارج المؤسسة.

السؤال 08: فيما تتمثل الاستعمالات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة؟

الجواب 08: تمثلت استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة في: سهولة تنقل المعلومات والبيانات بين العمال داخل المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني والهاتف الثابت والأنترنت، موقع رسمي لمؤسسة اتصالات الجزائر تعرض فيه جميع المعلومات عن المؤسسة (النشأة، أهداف المؤسسة،

أرقام الوكالات التجارية، بريد إلكتروني لمراسلة المؤسسة)، ربط المديرية العامة بالمديريات الولائية والوكالات التجارية ببعضها البعض عن طريق الأنترنت، كذلك توجد بعض الاستعمالات خارج المؤسسة من بينها: نشر الإعلانات الخاصة بالمشاريع للمقاولين، نشر الخدمات المقدمة للزبائن، إمكانية الزبائن الحصول على الخدمات إلكترونيا ودون عناء التنقل، سرعة الاتصال مع المؤسسات الخارجية ذات العلاقة عن طريق البريد الإلكتروني، الإطلاع على سوق الذي تنشط فيه واستطلاع رضا الزبائن عن المنتجات والخدمات المقدمة.

السؤال 09: ما هي الميزة التي تحصلت عليها المؤسسة إثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي لم تكن موجودة من قبل؟

الجواب 09: تحصلت مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة على العديد من الميزات إثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لكن أهم ميزة هي أن المؤسسة أصبحت تتعامل مع مؤسسات أخرى وتقدم خدماتهم إلكترونيا أي تنوع في الخدمات المقدمة، كمثال على ذلك توجد خدمة تسمى "دروسكم" وهي خدمة تسمح بتوفير الدعم المدرسي للأطوار الثلاثة (توفير فيديوهات ودروس) بالتنسيق مع وزارة التربية والتعليم، حيث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال سمحت للمؤسسة بالتنوع في خدماتها مما يترتب عنه تحقيق ميزة جديدة تنافس بها المؤسسات الأخرى في نفس المجال.

السؤال 10: كيف أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء مهام المؤسسة؟

الجواب 10: إن عملية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة أثرت على المؤسسة من جميع النواحي فبالحديث على التأثير المحدث في أداء مهام المؤسسة كان التأثير ملحوظ، حيث أن سرعة أداء المهام وإنجاز العمليات هو الأثر الأكثر بروز، بالإضافة إلى سهولة إنجاز المهام عن طريق الحاسوب وكذا سرعة التواصل داخل وخارج المؤسسة مع العاملين أو الزبائن عن طريق البريد الإلكتروني.

السؤال 11: هل جميع أقسام المؤسسة تعتمد على الحاسوب في العمل؟

الجواب 11: نعم جميع أقسام مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة تعتمد على الحاسوب بشكل أساسي في أداء المهام باستثناء العمال التقنيين الذين يعملون خارج المؤسسة (لا يعملون بالحاسوب لكن المسؤول عن المركز التقني يعمل بالحاسوب في المؤسسة).

السؤال 12: هل تقوم المؤسسة بتحديثات منظمة لكل من الحواسيب والبرامج والأنترنت؟

الجواب12: نعم تقوم المديرية العامة لاتصالات الجزائر بإرسال تحديثات للحواسيب والبرامج والأنترنت لجميع المديرية العملية، إذ تقريبا كل عامين تقوم بتحديث على الحواسيب وذلك لمواكبة التطورات التكنولوجية في مجال الحواسيب والبرمجيات وشبكات الاتصال.

السؤال13: هل تملك المؤسسة برامج خاصة بها؟

الجواب13: نعم تملك مؤسسة اتصالات الجزائر برامج خاصة بها موزعة على جميع المديرية العملية المتواجدة في كل الولايات.

السؤال14: هل تقوم المؤسسة بعمل دورات تكوينية لتدريب وتكوين العمال من أجل استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

الجواب14: تقوم المديرية العامة لاتصالات الجزائر بعمل تكوينات للعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث ترسل المديرية العامة العمال من قسم تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى مؤسسات عمومية أو خاصة مختصة في مجال الحواسيب والشبكات، أو قد يكون التكوين خارج الوطن(تركيا)، من ثم المختصين بعد تكوينهم وتدريبهم ينقلون تكوينهم وتدريبهم إلى المكلفين بنظم المعلومات في المديرية العملية، الذين بدورهم يكونون جميع العمال في المديرية العملية.

السؤال15: هل وجدت المؤسسة مقاومة للتغيير من طرف العمال إثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

الجواب15: دائما ما يواجه عمال مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة صعوبات إثر تطبيق أو إحداث تغييرات في وسائل العمل بسبب عدم الاعتياد عليها، من ثم بعد مرور فترة زمنية معينة يتأقلم جميع العمال على التغييرات وتصبح أمور عادية.

السؤال16: ما هي وسائل الاتصال الإلكترونية التي تعتمد عليها المؤسسة؟

الجواب16: تمتلك مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة العديد من الوسائل الإلكترونية للاتصال وهي: الهاتف الثابت والنقال، الموقع الإلكتروني، مواقع التواصل الإلكتروني، تقنية التواصل المرئي عن بعد، البريد الإلكتروني، حيث أن البريد الإلكتروني هو الوسيلة الأكثر استعمالا داخل المؤسسة وخارجها مع المؤسسات الأخرى، أما بالنسبة للتواصل مع الزبائن فتستعمل المؤسسة الهاتف الثابت و الموقع الإلكتروني وكذا مواقع التواصل الاجتماعي.

السؤال17: هل تمتلك المؤسسة شبكة داخلية (الأنترنت)؟

الجواب 17: نعم تمتلك مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العامة شبكة داخلية (أنترانت) مرتبطة مع جميع المديرية العملية والمسماة "تواصل"، حيث أن شبكة تواصل تعرض جميع المعلومات المتعلقة بالمديرية العملية في مختلف أرجاء الوطن، كما تعرض فيها المديرية العامة جميع القرارات واللوائح التنظيمية المتعلقة بالعمل، دون نسيان بأنها تسهل الاتصالات داخل المؤسسة، حيث أن عمال المؤسسة هم الوحيدون المخول لهم الدخول لها من داخل حواسيب المؤسسة (المديرية العامة لاتصالات الجزائر هي المتحكم في الأنترانت).

السؤال 18: هل تملك المؤسسة شبكة خارجية (إكسترنانت)؟

الجواب 18: لا تملك المؤسسة إكسترنانت.

السؤال 19: هل يوجد قسم مختص في تصليح الحواسيب وشبكات الأنترنت أم تستعين المؤسسات بخدمات مؤسسات التصليح خارج المؤسسة؟

الجواب 19: إن المكلف بنظام المعلومات هو المسؤول عن تصليح الأعطال التقنية التي تحدث في شبكة الأنترنت والأنترانت وكذا الحواسيب (نادرا ما يحدث أي عطل تقني في شبكة الأنترنت والأنترانت)، أم بالنسبة للحواسيب فيقوم المكلف بنظام المعلومات بتصليح الأعطال التقنية فقط أم الأعطال الناجمة عن تلف أحد مكونات الداخلية للحاسوب فتلجأ المؤسسة إلى مصليحي الحواسيب خارج المؤسسة (في الحالات المستعجلة تقوم المؤسسة بالعمل بحاسوب آخر والمستخرج من مخزن المؤسسة).

السؤال 20: هل تملك المؤسسة مبرمجين مختصين بتطوير وإصلاح البرامج؟

الجواب 20: لا تملك مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة مبرمجين مختصين في تطوير البرامج (المديرية العامة لاتصالات الجزائر هي من تملك مختصين في تطوير البرامج)، أم بالنسبة لتصليح البرامج فإن المكلف بنظام المعلومات هو المسؤول عن تصليح البرامج في حالة وجود خلل تقني.

ثانيا: أسئلة حول الإدارة الإلكترونية

السؤال 01: هل يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية في جميع أقسام المؤسسة؟

الجواب 01: من خلال المقابلة أجاب المستجوبون بأن مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة تطبق الإدارة الإلكترونية في جميع أقسام وإدارات المؤسسة، حيث أن المؤسسة وحسب مفهومها للإدارة الإلكترونية بأنها استعمال الحاسوب والأنترنت والأنترانت في العمل وأداء المهام واستعمال البريد الإلكتروني في عملية التواصل.

السؤال 02: منذ متى تم تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة؟

الجواب 02: أفادت معظم الإجابات بأن مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة تبنت تطبيق الإدارة الإلكترونية منذ نشأة المؤسسة، حيث وفرت المؤسسة الحواسيب والبرامج بالإضافة إلى الأنترنت والأنترانت، لكن مع التطور التكنولوجي أصبحت المؤسسة تتواكب مع هذا التطور في حدود الموارد المالية والبشرية للمديرية العامة لاتصالات الجزائر.

السؤال 03: كيف أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء المؤسسة؟

الجواب 03: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة أثر بشكل ملحوظ على أداء المؤسسة، حيث أن استعمال الحاسوب والأنترنت في إنجاز المهام والعمليات أصبح أكثر سرعة وسهولة من قبل من جهة، ومن جهة أخرى فإن الاتصالات أصبحت فعالة وأكثر سهولة وأصبح بإمكان أي عامل الاتصال بأي شخص في المؤسسة من مكانه دون عناء التنقل، فالإدارة الإلكترونية سهلت على العمال أداء مهامهم الوظيفية مما جعل المؤسسة تنجز أعمال يومية أكثر من قبل.

السؤال 04: ما هي النتائج الإيجابية والسلبية إثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة؟

الجواب 04: ظهرت للمسؤولين في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة مجموعة من النتائج الإيجابية إثر تطبيق الإدارة الإلكترونية ومن بين هاته النتائج الإيجابية ما يلي: فعالية الاتصال الذي كان العمال يعانون منه من قبل، سهولة أداء المهام والعمليات، السرعة في العمل وإنجاز وظائف أكثر بسبب ربح الوقت، سهولة تنقل البيانات والمعلومات داخل المؤسسة أو خارجها عن طريق البريد الإلكتروني، أما بالنسبة للنتائج السلبية فتمثلت في مخاطر اختراق الأجهزة والفيروسات التي يطلقها المخترقون فقط.

السؤال 05: كيف ساهمت الإدارة الإلكترونية بتوفير المعلومات لعمال المؤسسة والزبائن؟

الجواب 05: إن من بين الأمور التي ترافق الإدارة الإلكترونية الموقع الإلكتروني، حيث أن الموقع الإلكتروني مهم لأي مؤسسة عند تطبيقها للإدارة الإلكترونية، إذ أن الموقع الإلكتروني تعرض فيه المؤسسة جميع خدماتها ومنتجاتها وهذا ما نجده في الموقع الإلكتروني لمؤسسة اتصالات الجزائر، أما بالنسبة لعمال المؤسسة فإن منصة تواصل والتي تمثل أنترانت المؤسسة تعرض فيها جميع المعلومات عن المؤسسة والعمل وأي جديد من قوانين ولوائح تنظيمية دون نسيان وسائل الاتصال الإلكترونية التي تساهم في تداول المعلومات داخل المؤسسة المديرية العملية ولاية قالمة والمديرية العامة في العاصمة.

السؤال 06: هل واجهت المؤسسة عراقيل عند تطبيقها للإدارة الإلكترونية؟

الجواب 06: تواجه أي مؤسسة مقاومة للتغير من العمال بسبب اعتيادهم على نوع معين من وسائل وإجراءات العمل، لكن مع مرور فترة زمنية معينة يتأقلم العمال على أساليب العمل ووسائله الجديدة، ولا توجد أي عراقيل أخرى واجهت المؤسسة إثر تطبيق الإدارة الإلكترونية.

السؤال 07: هل تعمل المؤسسة وفق مبدأ "إدارة بلا أوراق"؟

الجواب 07: نعم تعمل المؤسسة وفق مبدأ "إدارة بلا أوراق" وهو مبدأ مكتوب في نهاية كل رسالة إلكترونية مرسله عن طريق البريد الإلكتروني، حيث يتواصل العمال بين بعضهم داخل المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني، لكن هذا المبدأ ليس معمماً على جميع أقسام المؤسسة إذ أن قسم الأرشيف يخزن جميع المعاملات عن طرق طبعتها وتخزينها ورقياً. حيث أن نسبة الرسائل الإلكترونية 80% و20% رسائل ورقية.

السؤال 08: هل تستعمل المؤسسة الرسالة الإلكترونية كسند رئيسي في التعامل داخل وخارج المؤسسة؟

الجواب 08: إن مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة تستعمل في عملية تواصلها الأولى البريد الإلكتروني (الرسالة الإلكترونية)، إلا في بعض الأقسام كقسم الأرشيف مثلا الذي يتعامل ورقياً، بينما خارج المؤسسة فإنها ترسل رسالة إلكترونية إلى الزبائن عن طريق البريد الإلكتروني أو عن طريق رقم هاتفه الخليوي مثل إشعارات بالدفع وحتى الزبون يستطيع التعامل مع المؤسسة بنفس الطريقة في حالة استفسار أو حدوث خلل، بينما المؤسسات الخارجية الأخرى إذا كان لديهم بريد إلكتروني فإن مؤسسة اتصالات الجزائر تتواصل معهم عن طريق البريد الإلكتروني وإذا لم يكن لديهم تتواصل معهم عن طريق الهاتف الثابت أو البرقيات والرسائل الورقية، وتوجد بعض المؤسسات التي تلزم أي مؤسسة أن تتواصل معها بالرسائل الورقية رغم توفرها على بريد إلكتروني، يعني على حسب نوع المؤسسات الخارجية كل مؤسسة وكيفية التواصل معها.

السؤال 09: هل تعمل المؤسسة 24/24 ساعة و7/7 أيام؟

الجواب 09: لا تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة وفق المبدأ المذكور، وإنما تعمل وفق مبدأ العمل التقليدي من 8:00 إلى 17:00 كل يوم ما عدا في أيام العطلة الأسبوعية، لكن توجد بعض المرافق التي تعمل مناوبة حتى بعد غلق المؤسسة (أقسام تقنية).

السؤال 10: ما مدى سرعة انجاز الأعمال والخدمات سواء داخل أو خارج المؤسسة مقارنة بالإدارة التقليدية؟

الجواب 10: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة سهل من عملية إنجاز العمليات داخل المؤسسة وإتمام الخدمات للزبائن بسرعة أكبر مما كانت عليه مما حقق وقت لإنجاز أعمال أكثر وهو ما لاحظته عمال المؤسسة وحتى الزبائن وتقييمهم لسرعة تقديم الخدمة عبر استمارات رضا الزبائن المنشورة على الموقع الرسمي لاتصالات الجزائر.

السؤال 11: هل قضت الإدارة الإلكترونية على مظاهر البيروقراطية والإجراءات الصعبة التي يواجهها الزبائن في الحصول على الخدمة في ظل الإدارة التقليدية؟

الجواب 11: نعم إثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة قضت على مظاهر البيروقراطية التي كان يعاني منها الزبائن، من خلال تجهيز الوكالات التجارية بشباك التذاكر والأجهزة التي تسرع من إتمام الخدمة وحصول الزبون على الخدمة في وقت قصير مقارنة بالسابق.

السؤال 12: هل تم تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن مقارنة مع الإدارة التقليدية؟

الجواب 12: نعم تم تحسين الخدمات المقدمة للزبائن وذلك من خلال السرعة في تقديم الخدمة وحتى جودة الخدمة نفسها تحسنت مقارنة مع السابق، ولإثبات ذلك الموقع الرسمي لاتصالات الجزائر قام بنشر نتائج الاستمارات التي تم ملأها من طرف زبائن المؤسسة لمعرفة مدى رضا الزبائن عن جودة الخدمة المقدمة، وعن الموقع الإلكتروني و عن صفحات المؤسسة في مواقع التواصل الاجتماعي. وكانت النتائج كما يلي:

- **بالنسبة لرضا الزبائن عن الموقع الإلكتروني:** حيث كان رأي الزبائن في تصميم الموقع الإلكتروني للمؤسسة اتصالات الجزائر لا بأس بنسبة 39%. بينما طريقة التنقل عبر صفحات الموقع الإلكتروني للمؤسسة كانت عادية بنسبة 47%. أما عن محتويات الموقع الإلكتروني للمؤسسة فهي مفهومة بنسبة 53%. وعن تقييم الزبائن للمعلومات المتوفرة عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة فكانت مقبولة بنسبة 57%. يعني في مجمل القول كانت النتائج إيجابية مقبولة إلى حد ما في محاولة لإعادة تصميم الموقع الإلكتروني بشكل يسهل للزبائن التنقل فيه وعرض المعلومات بطريقة أفضل.

- **بالنسبة لرضا الزبائن عن صفحات المؤسسة في مواقع التواصل الاجتماعي:** توجد لمؤسسة صفحات إلكترونية في مواقع التواصل الاجتماعي (فايسبوك، إنستغرام، تويتر)، حيث كان رأي الزبائن في نوعية المحتوى الذي يتم نشره عبر حساب اتصالات الجزائر عبر مواقع التواصل الاجتماعي مثيرة للاهتمام بنسبة تقارب 60%. بينما وجد الزبائن أن المعلومات التي يتم نشرها في صفحات المؤسسة على مواقع التواصل الاجتماعي مفيدة بنسبة تقارب 90%. في حين كان رضا الزبائن عن جودة الاستقبال والتفاعل مع مستشاري الزبائن عبر صفحات اتصالات الجزائر على مواقع التواصل الاجتماعي راض بنسبة تقارب 70%. في حين وجد الزبائن زمن تفاعل مستشاري المؤسسة المكلفين

بالزبائن على مواقع التواصل الاجتماعي سريع بنسبة %50. إذ اعتبرت المؤسسة أن النتائج كانت إيجابية لحد بعيد في محاولة للتحسين أكثر في سرعة الاستجابة للزبائن وطلباتهم.

السؤال 13: هل تمازلة الفجوة التنظيمية بين الإدارة العليا والعاملين في المؤسسة في ظل الإدارة الإلكترونية؟

الجواب 13: إن الإدارة الإلكترونية وفرت لجميع العمال في المؤسسة خاصية الاتصال بأي عامل آخر في المؤسسة حتى عمال في الإدارة العليا (في حالة الاستعجال والاستثناءات)، أما غير ذلك فما زالت الفجوة التنظيمية قائمة فلا يستطيع العمال في المستويات الأخرى مشاركة الإدارة العليا في اتخاذ القرارات والاجتماعات الخاصة بهم.

السؤال 14: هل تغيرت الوظائف الأساسية إلى الوظائف الأساسية الإلكترونية في المؤسسة إثر تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

الجواب 14: لم تتغير الوظائف الأساسية في المؤسسة (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة) وما زالت على حالها وفق مبادئها التقليدية، لكن الوسائل المستعملة في الوظائف أصبحت أكثر حداثة ومتطورة عما كانت عليه فقط، أما جوهر الوظائف لا يزال كما هو.

السؤال 15: هل توفر المؤسسة الخدمات التسويقية الإلكترونية للزبون؟

الجواب 15: نعم توفر مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة الخدمات التسويقية الإلكترونية للزبون من شراء للخدمات أو المنتجات إلكترونيا، كما يمكن أن يدفع الزبون إلكترونيا جميع اشتراكات الهاتف الثابت والأنترنيت عن طريق وسائل الدفع الإلكتروني التي توفرها المؤسسة (بريدي موب، بنك CIB، تطبيق المؤسسة MY IDOOM، البطاقة الذهبية) وذلك عبر الدخول إلى موقع المؤسسة والدفع إلكترونيا، لكن يتم الاعتماد على خدمات الدفع الإلكترونية بالتوازي مع خدمات الدفع التقليدية والعمل على الاعتماد على الخدمات التسويقية بشكل كلي في المؤسسة مستقبلا.

السؤال 16: هل تبنت المؤسسة هيكل تنظيمي أفقي أم لا زالت تعتمد الهياكل التنظيمية التقليدية؟

الجواب 16: إن الهيكل التنظيمي الأفقي أو المسطح هو هيكل أن من مزاياه عدد قليل من المستويات الإدارية (عدم وجود الإدارة الوسطى) يعني اتصال مباشر بين العامل والإدارة العليا، كذلك يوفر الهيكل الأفقي للعاملين حرية الابتكار والتوصل إلى حلول للمشاكل في العمل، ويعمل بمبدأ روح الفريق مما يدفعهم لتحقيق أهدافهم الشخصية المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة دون أن ننسى تسهيل الاتصالات بين العاملين وزيادة الرضا الوظيفي بينهم. وحسب الوثيقة المقدمة من المؤسسة والتي تتضمن الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات

الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة، لا تزال المؤسسة تعمل بالهيكل التنظيمي الهرمي (التقليدي)، وأفادت إجابة المستجوبون بأن المؤسسة تعمل بالهيكل التنظيمي الهرمي لكن مع معالجة السلبيات التي ترافق هذا الهيكل كصعوبة تنقل المعلومات بين مختلف الأقسام الإدارية وصعوبات الاتصال التي كانت سابقا وإيجاد حلول بتحسين جودة الاتصال وفعاليتها من خلال أساليب وقنوات إلكترونية (الأنترانت).

السؤال 17: هل تعتمد المؤسسة على الأهداف قصيرة الأمد أو تعتمد على الأهداف طويلة الأمد؟

الجواب 17: إن الأهداف الرئيسية لمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة تسطرها المديرية العامة بالعاصمة، حيث أن مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة تقوم بعمل خطة بما يسمى خطة العمل السنوية، من ثم يتم إرسالها إلى المديرية العامة التي تدرس الخطة وتقوم بالرد (قبول بعض الأهداف ورفض البعض الآخر)، لكن في مجمل القول فإن المؤسسة تعمل وفق الخطط طويلة الأمد (مدة الخطة والأهداف عام واحد تقريبا).

السؤال 18: هل تم التجاوز في المؤسسة عن مبدأ "الإدارة العليا تخطط والإدارة الدنيا تنفذ"؟

الجواب 18: نعم تم تجاوز هذا المبدأ لكن ليس بشكل كلي، أي أن جميع العمال في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة يشاركون في التخطيط، حيث أن كل قسم من المؤسسة يعمل مخطط لقسمه متضمن الموارد المتاحة والموارد الناقصة، من ثم ترسل جميعها إلى الإدارة العليا والتي تدرس جميع مخططات الأقسام بالاجتماع مع رؤساء جميع الأقسام للخروج بخطة عمل سنوية للمؤسسة.

السؤال 19: هل تتيح المؤسسة الفرصة للزبائن للمشاركة في اقتراحات أو تعديلات للخدمات أم لا؟

الجواب 19: نعم تتيح مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة للزبائن أن يقدموا اقتراحات أو تعديلات على الخدمات المقدمة لتحسينها وجودتها عن طريق الموقع الإلكتروني للمؤسسة، من ثم تقوم المؤسسة بدراسة الاقتراح وإن كان تراه مناسب ترسله إلى المديرية العامة بالعاصمة لدراسته أكثر.

السؤال 20: هل يتم في المؤسسة على الفرق المدارة ذاتيا أم الاعتماد على مبدأ الرئيس المباشر؟

الجواب 20: لا تزال تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة وفق مبدأ الرجوع إلى الرئيس المباشر في العمل، لكن يحق للعامل أن يتصرف ذاتيا في حالة استثنائية أو استعجالية مع ترك رسالة للرئيس المباشر للقسم ومدير المؤسسة.

السؤال 21: هل تعتمد المؤسسة على إصدار التعليمات واللوائح التنظيمية بشكل إلكتروني؟

الجواب 21: نعم تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية قالمة على إصدار التعليمات والقرارات سواء المتخذة من طرف المؤسسة المديرية العملية أو القرارات الآتية من المديرية العامة بالعاصمة، لكن الاعتماد الإلكتروني شبه كلي مع الاعتماد على الوثائق الورقية المعلقة في لوحة القرارات، لكن تمضي المؤسسة في المستقبل القريب في النشر الإلكتروني لجميع التعليمات.

السؤال 22: ما هي أساليب الرقابة الإلكترونية في المؤسسة؟

الجواب 22: إن مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على الوسائل الإلكترونية في مراقبة العمال أثناء العمل وحتى مراقبة للزبائن من حيث مدى وصول الخدمة التي طلبوها إليهم وبشكل مستمر، حيث أن من الأساليب الإلكترونية في المراقبة الكاميرات الخاصة بالمراقبة، برامج خاصة لمراقبة كل حاسوب والأنشطة التي تتم عليه، أما بالنسبة للزبائن فالمؤسسة تتبع خطوات وصول الخدمة إلى الزبون مرحلة بمرحلة (متعلق بالخدمات الكبيرة والتي تستغرق وقتا للحصول عليها).

السؤال 23: هل قلصت الإدارة الإلكترونية حجم الفجوة بين الانحراف والتصحيح أثناء العمل؟

الجواب 23: نعم لعبت الرقابة الإلكترونية دورا فعالا في تقليص حجم الفجوة بين الانحرافات التي تظهر في العمليات وتصحيحها حيث أن الرقابة الإلكترونية قلصت وقت التصحيح وذلك بسبب الرقابة المستمرة للحواسيب وحتى في حالة وقوع أخطاء مع الزبون تتدارك المؤسسة الخطأ ويتم تصحيحه في وقت قصير مقارنة بالرقابة التقليدية التي كانت رقابة دورية.

السؤال 24: كيف ساهمت كل من الحواسيب، البرمجيات وشبكات المعلومات في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة؟

الجواب 24: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية قالمة معتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتمثلة في الحواسيب المتطورة والبرمجيات بالإضافة إلى الانترنت والانترنت، دون نسيان العامل البشري الذي ساهم بشكل كبير في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، فبدون تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا توجد إدارة إلكترونية في المؤسسة من الأساس.

المبحث الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة

إن الدراسة الميدانية والتي أجريت في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة أسفرت عن نتائج تحتاج إلى تفسير وتحليل وهو ما سنقوم بهم في المطلبين القادمين.

المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في -اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة-

إن الإجابات المتحصل عليها إثر طرح الأسئلة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إطار المقابلة التي أجريت في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة، قد تم دمجها في ثلاث عناصر أساسية وهي:

أولاً: الوسائل والأجهزة المكونة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

اعتمدت مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة على أجهزة ووسائل إلكترونية عديدة أبرزها والذي بدونها لا يستطيع أي عامل أن ينجز مهامه ألا وهو الحاسوب، حيث يحتل الحاسوب المرتبة الأولى في الأجهزة والوسيلة الأكثر أهمية والأكثر استخداماً من طرف عمال المؤسسة، وبما أنه يمتلك أهمية كبيرة أصبحت المديرية العامة لاتصالات الجزائر مهتمة بتوفير لواحق الحاسوب الضرورية وكذا تطوير أجهزة الحاسوب في المؤسسة كل عامين تقريبا وذلك لمواكبة التطورات التكنولوجية والحصول على أحدث الأجهزة لتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، كذلك دائما ما توفر المؤسسة دورات تكوينية لفائدة عمالها في مجال الحواسيب البرمجيات والشبكات المعلوماتية لمواكبة العمال للتطورات التكنولوجية و تنمية الرأسمال الفكري للمؤسسة.

ليس الاهتمام الكبير للحاسوب فقط وإنما تولي المديرية العامة لاتصالات الجزائر أيضا اهتماما بالبرمجيات، إذ تعمل المؤسسة على تطوير برامجها الخاصة بالمؤسسة أو البرامج الخاصة بتشغيل الحاسوب والبرامج المساعدة للحفاظ على الحاسوب من خطر الفيروسات وغيرها من البرامج الأخرى، حيث أن الحاسوب بلا برنامج يعتبر أداة بلا قيمة لذلك تحرص المؤسسة على تكوين المبرمجين أحسن تكوين في المؤسسات الخاصة أو العمومية أو حتى خارج التراب الوطني المختصة في مجال البرمجيات، من ثم إرسالهم إلى جميع المديريات العملية الولائية من أجل تكوين المكلفين بأنظمة المعلومات، للتكيف مع التطورات الحاصلة مجال الإعلام الآلي.

كما توجد لدى المؤسسة بعض الأجهزة الإلكترونية على غرار الهاتف الثابت والنقال والتي يستعملها عمال المؤسسة أيضا أثناء أداء مهامهم اليومية.

ثانيا: شبكات المعلوماتية عنصر أساسي في المؤسسة

إن جميع عمليات الاتصال في المؤسسة تستخدم شبكتي الانترنت والانترنت وبشكل كلي مع عدم امتلاك المؤسسة للإكسترنات، إذ تحتل شبكة الأنترنت مكانة جد هامة في المؤسسة لما لها من أهمية وميزات وفرتها لها، حيث أن شبكة الأنترنت والأنترنت سهلة على المؤسسة عملية التواصل بين العمال داخل المؤسسة أو خارجها عن طريق البريد الإلكتروني، كما قربت المؤسسة من المديرية العملية الموجودة في الولايات الأخرى وكذا التقرب أكثر من المديرية العامة من خلال أنترانت المؤسسة والمسماة منصة "تواصل"، التي توفر جميع المعلومات والأحداث التي سوف تجري أو جرت في ولايات أخرى مع إدراج القوانين واللوائح التنظيمية التي تصدرها المديرية العامة، كذلك سهلة شبكة الأنترنت على المؤسسة أن تدرج جميع خدماتها ومنتجاتها للزبائن عن طريق الموقع الإلكتروني للمؤسسة وتمكن الزبائن من الحصول على أي خدمة أو منتج بكبسة زر فقط، دون نسيان توفير المؤسسة لخدمات الدفع الإلكتروني للفواتير والمستحقات عن طريق وسائل الدفع الإلكترونية التي توفرها المؤسسة والتي لن تكون موجودة دون توفر شبكة الأنترنت، كما يمكن للزبائن الإبلاغ عن أي مشكل أو خلل تقني في شبكة الأنترنت الخاصة به أو في خط الهاتف الثابت من خلال الموقع الإلكتروني للمؤسسة دون تكبد عناء التنقل إلى المؤسسة. أم بالنسبة لعدم امتلاك المؤسسة للشبكة الداخلية للمؤسسة الإكسترنات فقط يؤثر عليها بفقدان مميزات كسهولة التواصل ونقل المعلومات مع المؤسسات الخارجية التي في علاقة معها، وكذا فقدان الرقابة على الموردين من خلال تتبع الطلبات وتكبد عناء التنقل للموردين من أجل التفاوض.

ثالثا: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

تمثلت أبرز استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة في أنها قد ساهمت بزيادة فعالية الاتصال داخل وخارج المؤسسة، حيث أن الاتصالات أصبحت أكثر فعالية بين مختلف الأقسام وذلك لتعدد وسائل الاتصال الإلكترونية في المؤسسة التي ساهمت في سرعة الاتصال والرد، كما استخدمت المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة سرعة إنجاز المهام والأنشطة وربح الوقت عن السابق، إذ أصبحت المؤسسة تقدم الخدمات بسرعة وجودة كبيرة عن السابق مما حقق للمؤسسة رضا الزبائن عن خدماتها واستقطاب زبائن جدد إليها، دون نسيان الاستعمالات الخارجية المتعلقة بحصول الزبون على الخدمات والدفع إلكترونيا.

المطلب الثاني: الإدارة الإلكترونية في- اتصالات الجزائر المديرية العملية لولاية قالمة-

إن مفهوم الإدارة الإلكترونية حسب مؤسسة اتصالات الجزائر متمثل في الحواسيب والبرمجيات بالإضافة إلى شبكتي الأنترنت والأنترانت، حيث تعتبر المؤسسة بأن الإدارة الإلكترونية هي إنجاز المهام في المؤسسة بالوسائل الإلكترونية المذكورة سابقا، ويمكن حصر الإدارة الإلكترونية في المؤسسة في ثلاث عناصر أساسية وهي:

أولاً: البريد الإلكتروني

يعتبر البريد الإلكتروني الوسيلة رقم واحد في عملية التواصل داخل المؤسسة، حيث أن كل عامل في المؤسسة لديه بريد إلكتروني مهني يتعامل به مع عمال المؤسسة يرسل ويستقبل ويتبادل المعلومات والمستندات إلكترونياً، إذ تعتبر الرسالة الإلكترونية السند الرئيسي داخل المؤسسة، حيث توجد عبارة في آخر الرسالة الإلكترونية وهي "صفر ورق" مكتوبة باللغة الفرنسية وهذا تطبيق لأحد مبادئ الإدارة الإلكترونية لكن هذا المبدأ مطبق بنسبة شبه كلية في المؤسسة مع بقاء بعض التعاملات الورقية مثل قسم الأرشفة مثلاً، حيث تسعى المؤسسة في المستقبل القريب إلى تطبيق مبدأ "إدارة بلا أوراق" بنسبة كلية، تتعامل المؤسسة مع المؤسسات الخارجية بالبريد الإلكتروني في حالة لديهم بريد إلكتروني يتعاملون به، وإذا لم يكن ترأسلهم عبر الهاتف الثابت أو البرقيات، كما تستعمل المؤسسة العديد من وسائل الاتصال الإلكترونية كتقنية التواصل المرئي عن بعد المخصصة للاجتماعات، الهاتف بنوعيه، منصة تواصل، الموقع الإلكتروني وغيرها.

ثانياً: الإدارة الإلكترونية والأمور التنظيمية في المؤسسة

إن تطبيق المؤسسة للإدارة الإلكترونية مكنها من الحصول على نتائج لاحظها جميع العمال في المؤسسة من سرعة في أداء المهام وتسهيل إجراءات العمل على العمال وحتى الزبائن أصبحوا يحصلون على خدماتهم في وقت قصير مقارنة بالسابق، لكن حسب ما لاحظنا فإن الإدارة الإلكترونية لم تمس الوظائف الأساسية والأمور التنظيمية في المؤسسة، حيث أن المؤسسة ما زالت تعتمد على الخطط طويلة الأمد وهذا متعارض مع الإدارة الإلكترونية حيث أنها إدارة تعتمد على خطط قصيرة الأمد وقابلة للتعديل لا تتجاوز شهر على الأقل، كذلك التنظيم حيث لا تزال المؤسسة تعتمد على الهيكل التنظيمي الهرمي المقيد للعمال كالفرق المدارة ذاتياً أو تعدد الرؤساء المباشرين والذي لا يوفره الهيكل الهرمي بل الهيكل الأفقي أي الجميع يخطط الجميع ينفذ من الحاسوب فقط، دون ذكر بأن وظيفتي القيادة والرقابة اللتان بقيتا على حالهما في شكلهما التقليدي، إذا لا بد من نجاح الإدارة الإلكترونية في المؤسسة أن تمس جوهر الوظائف الأساسية وتصبح وظائف أساسية إلكترونية من أجل فعالية أفضل في الأداء وتحديد أهداف أخرى ولما لا المنافسة الدولية في مجال الاتصالات.

ثالثا: الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن مدى اعتماد المؤسسة على الحاسوب والبرمجيات وشبكات الأنترنت والأنترنت هو اعتماد بشكل كلي، حيث أن المؤسسة لا تستطيع الاستغناء عن هاته الوسائل أو الموارد المذكورة بسبب أهميتها ومكانتها الأساسية في المؤسسة، إذ وفر كل من الحاسوب والانترنت على المؤسسة وقت وجهد كبيرين في أداء الأعمال والأنشطة دون أن ننسى تسهيل عملية الاتصال بين مختلف العمال في المؤسسة وخارجها، وتسهيل على الزبائن من أشخاص عاديين أو مؤسسات الذين يرغبون في الحصول على خدمات أو منتجات المؤسسة بشكل إلكتروني سهل وسريع، وتوفير خاصية الدفع الإلكتروني لهم والعديد من الخصائص الأخرى، كلها ساهمت في استقطاب زبائن جدد وكسب رضاهم مع سيطرة تامة على سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية، إذ أن الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر مرتبطة بوجود تكنولوجيا المعلومات والاتصال فعدم وجود الحاسوب والأنترنت والبرمجيات يعني عدم وجود إدارة إلكترونية من الأساس.

خلاصة الفصل الثالث

حاولنا من خلال هذا الفصل الوقوف على كيفية مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة، حيث أظهرت نتائج المقابلة بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتمثلة في الحواسيب والبرمجيات بالإضافة إلى شبكات المعلوماتية باستثناء الإكسترانت كلها ساهمت في تطبيق الإدارة الإلكترونية وأنها القاعدة الأساسية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، لكن تطبيق الإدارة الإلكترونية لم يشمل جميع الوظائف والأقسام في المؤسسة حيث أن الوظائف الأساسية لم تتغير وكذا بعض الأقسام لا زالت تتعامل بالأوراق على غرار قسم الأرشيف دون أن ننسى عدم وجود قسم خاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، إذ تعمل المؤسسة على تطبيق الإدارة الإلكترونية في جميع أنحاءها في المستقبل القريب.

الخاتمة العامة

لقد شهدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تقدماً هائلاً على مدار العقود الماضية، وأنها أصبحت على علاقة وارتباط بجميع الميادين والمجالات المختلفة من بينها إدارة الأعمال، حيث أصبحت المؤسسات تسعى إلى تبني التقنيات والأجهزة المتطورة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة لتسهيل أداء المهام على الموظفين من جهة، ومن جهة أخرى تقديم الخدمات والمنتجات للزبائن بسرعة وبجودة أفضل من المنافسين التي تضمن لهم الزيادة العددية للزبائن، حيث أن التطورات التكنولوجية انبثق منها نمط جديد للإدارة ألا وهو الإدارة الإلكترونية، إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة يوفر لها عدة مزايا ونتائج إيجابية على غرار تسهيل إتمام الأنشطة والمهام بالنسبة للعمال، التخلص من الإجراءات الورقية وإتباعها لمبدأ إدارة بلا أوراق، كما توفر الإدارة الإلكترونية للمؤسسة ربح الوقت والجهد الذي كان عائق يواجه المؤسسة في السابق، دون أن ننسى تسهيل عمليات الاتصال وتنقل المعلومات والحصول عليها داخل المؤسسة بين العمال وحتى خارجها بالنسبة للزبائن والموردين والمؤسسات الخارجية ذات العلاقة، حيث تعتمد المؤسسة في تحقيق سعيها إلى الاعتماد على التقنيات والأجهزة الإلكترونية المتطورة من حواسيب وبرمجيات، وشبكات المعلوماتية كالإنترنت والانترنت والإكسترنات، الهواتف الذكية، تقنيات الاتصال عن بعد التي توفرها الأنترنت وغيرها من الأمور التقنية التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي الداعم الرئيسي والقاعدة الأساسية للإدارة الإلكترونية في المؤسسة، وبدون تلك المعدات والأجهزة المتطورة فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة هو مجرد حلم يستحيل وقوعه على أرض الواقع أصلاً.

1. الإجابة على الإشكالية:

قمنا بصياغة إشكالية دراستنا والتي كانت على النحو التالي: كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة؟

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالدرجة الأولى، حيث تمثل الأخيرة القاعدة الأساسية للإدارة الإلكترونية، إذ تعتمد الإدارة الإلكترونية على التكنولوجيات الحديثة والمتطورة المشكلة للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتمثلة في الحواسيب والبرمجيات، شبكات المعلوماتية، والعامل البشري المتخصص في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مبرمجين ومختصين في نظم المعلومات، دون أن ننسى الأجهزة الإلكترونية الأخرى مثل الهواتف الذكية.

2. نتائج الدراسة:

بعد استكمال دراستنا توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتي جاءت على النحو التالي:

- إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتمثلة في الحواسيب والبرمجيات وشبكات المعلوماتية تعتبر العمود الأساسي في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة.
- أظهرت نتائج الدراسة بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال متمثلة في الحواسيب والبرمجيات الخاصة بالحواسوب والبرمجيات الخاصة بالمؤسسة، الانترنت والأنترانت (لا توجد شبكة إكسترانت)، حيث يملك كل عامل في المؤسسة ما سبق من الأجهزة والمعدات في مكتبه.
- يمثل المكلف بنظام المعلومات في المؤسسة والذي تكمن مهامه في إدخال البرمجيات للحواسيب وإصلاحها في حالة عطل تقني وكذا تصليح شبكات المعلوماتية، بأنه العنصر البشري التابع لمجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.
- تتوفر المؤسسة على جميع الإمكانيات المادية اللازمة لبناء بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبار المؤسسة مختصة في تقديم خدمات الاتصال، كما أنها تبنتها وذلك لمواكبة التطورات التكنولوجية دون أن ننسى طبيعة نشاطها.
- ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق إيجابيات عديدة على غرار تسهيل الاتصالات وتنقل المعلومات داخل وخارج المؤسسة، تسهيل العمل ورجح الوقت والجهد في إنجاز الوظائف في المؤسسة وكذا تقديم الخدمات للزبائن بالسرعة والجودة المطلوبة.
- تعتمد المؤسسة على الوسائل الإلكترونية في جميع عمليات الاتصال داخل المؤسسة وخارجها، وأبرزها البريد الإلكتروني.
- تطبق المؤسسة الإدارة الإلكترونية بنسبة 80% في جميع وظائف وعمليات المؤسسة، وتوجد نسبة 20% تعاملات ورقية. حيث ساهمت الإدارة الإلكترونية في تسهيل إنجاز المهام والمعاملات الإدارية بالنسبة لها وللزبائن.
- لم يمس تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة جميع الأقسام والوظائف، حيث أن الوظائف الأساسية لا تزال تقليدية، لكن تحسنت بعض الأمور السطحية فقط أم جوهر الوظيفة الإدارية فبقي كما هو.
- اهتمت المؤسسة بالجانب التسويقي الإلكتروني للمؤسسة، وذلك بإدراج خدمات طلب الخدمة إلكترونياً عبر موقع المؤسسة الإلكتروني، دون أن ننسى خدمات الدفع الإلكترونية.
- ساهمت الحواسيب وشبكات المعلوماتية في تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل كبير في المؤسسة، حيث سهل الحاسوب والانترنت والأنترانت على المؤسسة إنجاز الوظائف

وحل مشكلة الاتصال التي كانت تعاني منها، مما جعلها مؤسسة متحكمة في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية.

3. الإجابة على الفرضيات:

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكننا الإجابة على الفرضيات التي ذكرناها سابقا إما بالإثبات أو النفي.

- من خلال الإجابات المتحصل عليها في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة، تم قبول الفرضية الأولى، إذ أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة ساهمت في تحسين الأداء من خلال سرعة وسهولة انجاز المهام والمسؤوليات إضافة إلى سهولة تنقل البيانات والمعلومات داخل المؤسسة أو خارجها عن طريق البريد الإلكتروني.
- من خلال الإجابات المتحصل عليها في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة، تم رفض الفرضية الثانية، إذ أن الإدارة التقليدية لم تختفي تماما، لأن ذلك يتطلب وقت وقبول من طرف الموظفين والزبائن والمتعاملين الخارجيين، يعني يجب تدعيم ثقافة التعامل بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالإضافة إلى توفير الإمكانيات المادية.
- من خلال الإجابات المتحصل عليها في مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة، تم قبول الفرضية جزئيا، إذ يتطلب نجاح الإدارة الإلكترونية إضافة إلى الوسائل الإلكترونية المتطورة، عنصر بشري مكون ومؤهل على التعامل مع هذه الوسائل وإدراجه في الثقافة التنظيمية للمؤسسة ولدى جمهور المتعاملين مع المؤسسة كذلك، والمؤسسة محل الدراسة توفر دورات تكوينية لفائدة عمالها في مجال الحواسيب البرمجيات والشبكات المعلوماتية لمواكبة التطورات التكنولوجية وتنمية الرأسمال الفكري للمؤسسة.

4. التوصيات والاقتراحات:

على ضوء ما تم تقديمه في الجانب النظري للدراسة، وما تم التوصل إليه في الجانب التطبيقي، فإنه تم الخروج ببعض التوصيات المتمثلة فيما يلي:

- تخصيص المؤسسة قسم خاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصال يكون متضمن لمختصين في المجال على غرار المبرمجين، متخصصين في مجال الاتصالات، مسؤول على قاعدة البيانات، المصلحين للأجهزة الإلكترونية وشبكات المعلومات وغيرهم من العوامل البشرية المشكلة لقسم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

خاتمة الموضوع

- إدراج المؤسسة للإكسترنانت، حيث تسهل الشبكة الخارجية عليها التعامل والتفاوض مع الموردين ومراقبة طلبيتها من لحظة خروجها من عند المورد إلى لحظة استلامها من قبل المؤسسة، كما تسهل التعامل مع المؤسسات الخارجية ذات العلاقة بها.
- تفعيل المؤسسة للتحديثات الخاصة بكل من الحواسيب والبرمجيات وشبكات المعلوماتية، في الوقت المناسب أي لحظة إصدار التحديث مما يضمن للمؤسسة تكنولوجيا حديثة تتفوق بها على المؤسسات المنافسة من جهة، ومن جهة أخرى مواكبة التطورات التكنولوجية.
- الاستغناء على المعاملات الورقية التقليدية نهائياً وتعويضها بمعاملات إلكترونية في جميع أقسام المؤسسة.
- على المؤسسة ان تعمل المؤسسة 24/24 ساعة طوال أيام الأسبوع وذلك عن طريق المؤسسة الإلكترونية التي تكون مؤسسة متنقلة ومحمولة في الهاتف الذكي والحاسوب من أي مكان، حيث تمكن المؤسسة من العمل وتقديم الخدمات للزبائن في كل وقت.
- التطبيق الشامل للإدارة الإلكترونية في المؤسسة وليس في بعض الوظائف فقط، حيث عليها أن تغير في جوهر الوظائف الأساسية من وظائف أساسية تقليدية إلى وظائف أساسية إلكترونية، مما يضمن للمؤسسة تحقيق أهدافها ومواكبة التطور الحاصل في مجال الإدارة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا قائمة المراجع باللغة العربية

1. الكتب:

- إسماعيل المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2011.
- بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2010.
- راكز الزعاير، غسان الطالب، الإدارة الإلكترونية لمنظمات الأعمال، دار اليازوري للنشر، عمان، الأردن، 2020.
- زرزار العياشي، غياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دار صفاء، عمان، 2016.
- سامية عواج، الاتصال في المؤسسة: المفاهيم-المحددات-الإستراتيجيات، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2020.
- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، 2005.
- صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، المنصورة، مصر، دار الفكر والقانون، 2014.
- عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية وميدانية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2005.
- عبد القادر بن عبد الله الفتوخ، الإنترنت للمستخدم العربي، الطبعة 2، الرياض، السعودية، مكتبة العبيكان، 2001.
- عبد الناصر أحمد جرادات، محمود محمد العجلوني، تطبيقات الحاسوب في الإدارة والتسويق، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009.
- عنتر بن مرزوق وآخرون، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، الجزائر، مركز الكتاب الأكاديمي، 2018.
- غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامرائي، نظم المعلومات الإستراتيجية-مدخل إستراتيجي معاصر-، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2008.

- م. ايهاب أبو العزم، **الخطوة الأولى في عالم الأنترنت**، الطبعة الثالثة، طرابلس، ليبيا، دار الحكمة، 2014.
- مصطفى كولار وآخرون، **الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية**، ألفا للوثائق، قسنطينة، الجزائر، 2019.
- مصطفى يوسف كافي، **الإدارة الإلكترونية**، دمشق، سوريا، دار أرسلان، 2011.
- نجم عبود نجم، **الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات**، دار المريخ للنشر، الأردن، 2004.
- 2. **المذكرات والأطروحات**
- بوزكري جيلالي، **الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وأفاق**، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر3، 2016.
- عبد الله بن سعيد آل دحوان، **دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية**، مذكرة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، 2008.
- عشور عبد الكريم، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.
- كتاف كريمة، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة الجامعية**، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، 2020.
- 3. **المجلات**
- الحوش مازن سليمان، مقراني الهاشمي، **الاتصال في المؤسسة الجزائرية**، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 33، 2018.
- إلهام شلبي، **واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية**، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 12، العدد 01، 2019.
- مسعودة بيطام، **الملاحظة والمقابلة في البحث السوسيولوجي**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 11.
- 4. **مواقع الانترنت**
- http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/guide-to-measuring-information-and-communication-technologies-ict-in-education-en_0.pdf. 2009.
- <https://www.uomus.edu.iq/NewDep.aspx?depid=7&newid=13793>.
- https://mawdoo3.com/مفهوم_البرمجيات/.
- <https://motaber.com/?p=16477>.
- <https://www.edarabia.com/ar/> ما هو تعريف الانترنت 7 جوانب معرفية حول شبكة المعلومات الدولية
- <https://enternetpublicrelations.wordpress.com/> خصائص الانترنت.

- <https://almalomat.com/316122/> خصائص-الانترنت
- <https://technologianews.com/40452/%D9%85%D9%86-%D8%A3%D9%87%D9%85-%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%86%D8%AA%D8%B1%D9%86%D8%AA/>
- <https://www.marefa.org/w/index.php?title>.
- <https://afkarbook.com/ما-هي-شبكة-الاكسترنت>
- <https://mawdoo3.com/الفرق-بين-الإدارة-التقليدية-والإدارة-الإلكترونية/>
- <https://www.algerietelecom.dz/ar>.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

- Méthodologique, Mathématiques et Informatique, Université Ibn Khaldoun de Tiaret, 2022.
- OCDE, **Études de l'OCDE sur l'administration électronique L'administration électronique: un impératif**, France, OCDE Publishing, 2004.

الملاحق

وثيقة إجراء تربص باتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR ET DE LA
RECHERCHE SCIENTIFIQUE
UNIVERSITE 8 MAI 1945 GUELMA

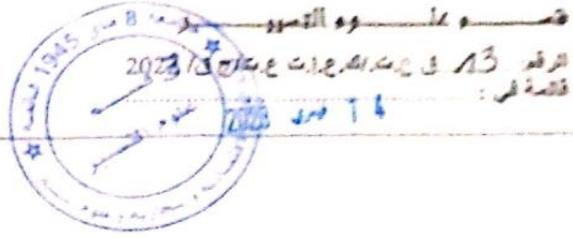


وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET
COMMERCIALES ET SCIENCES DE GESTION

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

DEPARTEMENT DE SCIENCES DE GESTION
Ref : D.G/F.S.E.C.S.G/UG/20.....
Guelma le :



إلى السيد: مدير... وكالتك... اتصالا...
الجزائري... شاكرا...
.....

الموضوع : ف/ي إجراء زيارة ميدانية أو تربص

نحن رئيس قسم علوم التسيير نشهد بأن:

الطالب(ة):
.....

الطالب(ة):
.....

مسجل(ة) بقسم علوم التسيير سنة (أو كبرى) (ثانية) ماستر. فرع : (علوم التسيير) (علوم مالية)

تخصص : في حاجة لأجراء زيارة ميدانية أو تربص بمؤسستكم .

موضوع الزيارة: تكنولوجيا... المعلومات... ك...
.....

ال...
.....

لذا نرجو من سيادتكم الموافقة لتحقيق هذه الغاية.

ولكم منافائق التقدير والاحترام

رئيس القسم

.....
.....
.....



اسم و لقب و إمضاء الأستاذ المشرف

وليد بن زويدي

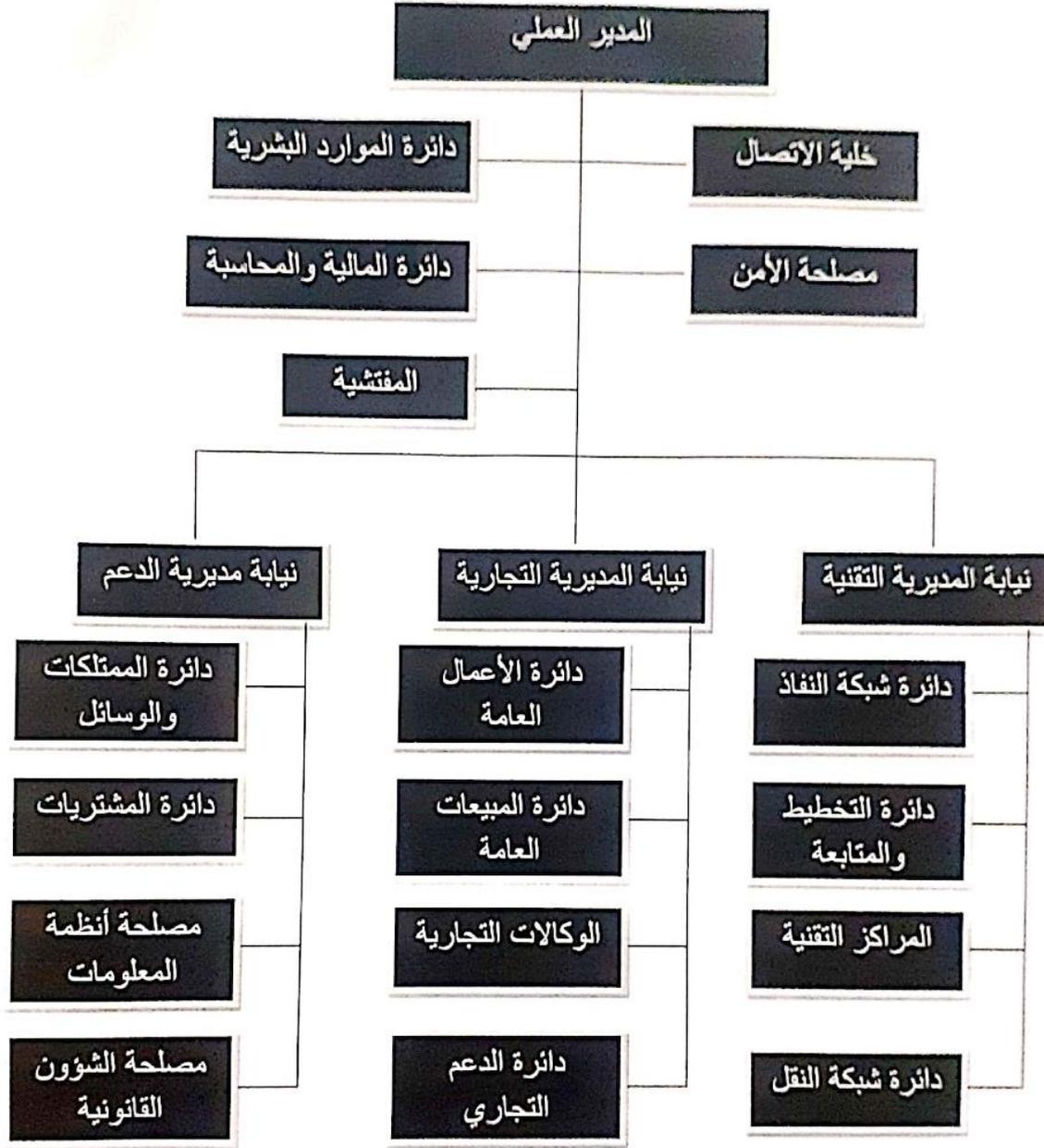
.....

2023/02/14



.....
.....
.....

الهيكل التنظيمي لاتصالات الجزائر المديرية العمالية ولاية قالة



المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة.



منصة تواصل الخاصة باتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قلمة

The screenshot shows the Tawassol website interface. At the top, there is a navigation menu with links for 'ACCUEIL', 'ACTUALITÉ', 'ESPACE EMPLOYÉS', 'ESPACE RH', 'INFOS UTILES', and 'MTC UIT'. The main header features the 'Tawassol' logo and a 'JE PROPOSE' button. A search bar is visible, and the search results for 'Appel à candidatures' are displayed. The results include a date '2023-05-29' and a description: 'المديرية العملية لاتصالات الجزائر تطلب منسقين ميدانيين في ولاية قلمة'. A blue circular stamp from 'المديرية العملية لاتصالات الجزائر' is overlaid on the bottom right of the screenshot. The URL in the browser address bar is 'http://www.tawassol.dz/index.php/fr/n/appel-a-candidatures'.

ملخص

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيف تساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية في- اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة-، وتم في ذلك الاعتماد على المقابلة كأداة أساسية لجمع البيانات بالإضافة إلى أداة الملاحظة، من خلال مقابلة بعض عمال المؤسسة الذين لديهم علاقة بموضوعنا.

بعد تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها، تم توصل إلى نتيجة مفادها ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمثل القاعدة الأساسية والداعم الرئيسي في تطبيق الإدارة الإلكترونية، أي عدم وجود تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعني عدم وجود للإدارة الإلكترونية بمؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية ولاية قالمة.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الإدارة الإلكترونية، الأنترنت، الحاسوب.

Abstract

The study aimed to shed light on information and communication technology and how it contributes to the application of electronic management in Algeria Telecom, the operational directorate of the state of Guelma, In this the interview was relied upon as a basic tool for data collection in addition to the observation tool, By interviewing some of the organization's workers who have relationship with our topic.

After analyzing and interpreting the obtained results, It was concluded that information and communication technology represents the basic base and the main support in the application of electronic management, that is the absence of information and communication technology means the absence of electronic management in Algeria Telecom, the Operational Directorate of Guelma Province.