



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم



كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

شعبة علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال
الموسومة بـ:

دور الإدارة الإلكترونية كآلية في تفعيل خدمات مؤسسة الدرك الوطني
"دراسة حالة المجموعة الاقليمية للدرك الوطني بولاية مستغانم-



من طرف الطلبة:

بوشيبة نوال

بوطالب فاطمة الزهراء

لجنة المناقشة:

الصفة	مؤسسة الانتماء	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة مستغانم	د بعلي سعيد
مؤطرا ومقررا	جامعة مستغانم	د. العربي بوعمامة
مناقشا	جامعة مستغانم	د. مرواني محمد

السنة الجامعية: 2020 2021

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة



مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر الموسومة بـ:

دور الإدارة الإلكترونية كآلية في تفعيل خدمات مؤسسة الدرك الوطني
دراسة حالة لمجموعة الإقليمية للدرك الوطني لولاية مستغانم

تحت إشراف الأستاذة:

د. العربي بوعمامة

من إعداد الطالبتين:

بوشيبة نوال

بوطالب فاطمة الزهراء

السنة الجامعية: 2020_2021م

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	شكر وعرّفان
	إهداء
	ملخص الدراسة
أ-ج	مقدمة
	الإطار المنهجي للدراسة
5	1. الإشكالية
6	2. تساؤلات الدراسة
6	3. أسباب اختيار الموضوع
7	4. أهداف الدراسة
7	5. أهمية الدراسة
8	6. الإطار المفاهيمي
11	7. منهج الدراسة
13	8. أدوات الدراسة

15	9. مجتمع البحث
15	10. عينة الدراسة
16	11. الدراسات السابقة
21	12. مجالات الدراسة
الإطار النظري للدراسة	
الفصل الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية	
23	تمهيد
24	1. نشأة الإدارة الإلكترونية
28	2. مفهوم الإدارة الإلكترونية
34	3. عناصر الإدارة الإلكترونية
35	4. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
37	5. وظائف الإدارة الإلكترونية
40	6. البناء الشبكي للإدارة الإلكترونية
43	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: العلاقات العامة الرقمية	

45	تمهيد
46	1. نشأة العلاقات العامة
49	2. مفهوم العلاقات العامة
52	3. وظائف العلاقات العامة
56	4. ماهية العلاقات العامة الرقمية
60	5. تكنولوجيا الحديثة ودورها في ممارسة العلاقات العامة
66	خلاصة الفصل
الإطار التطبيقي للدراسة	
68	تقديم ميدان الدراسة
69	تمهيد
70	1.1. تعريف مؤسسة الدرك الوطني
71	2.1. نشأة ومراحل تنظيم الدرك الوطني بمستغانم
73	1.2. تعريف مجموعة الإقليمية للدرك الوطني بمستغانم
73	2.2. مهام المجموعة الإقليمية
75	3. الهيكل التنظيمي للمجموعة الإقليمية للدرك الوطني

78	4. عرض وتحليل ومناقشة بيانات الدراسة
91	5. نتائج العامة للدراسة
95	خاتمة
97	قائمة المصادر والمراجع
	قائمة الملاحق

جدول الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
	أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية	01

شكر وعرّفان

بسم الله الرحمن الرحيم

أشكر الله سبحانه وتعالى وأحمده على عظيم فضله وجزيل نعمته علينا بتوفيقنا

على إتمام هذه الدراسة المتواضعة.

ثم نتقدم بشكرنا الخاص إلى:

الأستاذ المشرف "العربي بوعمامة" على إرشاداته من أجل إتمام هذا العمل .

جزيل الشكر والعرّفان

لكل الأساتذة الأفاضل قسم علوم الإنسانية شعبة علوم الإعلام والاتصال .

والشكر موصول إلى:

مؤسسة الدرك الوطني وبالأخص إلى مجموعة الإقليمية للدرك الوطني

لولاية مستغانم

على حسن استقبالهم وتعاونهم الذي مكّننا من إجراء الدراسة الميدانية

وعلى رأسهم رئيس مصلحة الإعلام والاتصال نقيب "ميلود بومعراف"

إلى كل من ساعدنا وشجعنا على إتمام هذا العمل

سواء من قريب أو بعيد.

إهداء

الحمد لله حمدا كثيرا يليق بجلال وجهه الكريم على أن أمدني بالقوة لأنجز هذا العمل المتواضع الذي أهديه إلى من قال فيهما تعالى "وبالوالدين إحسانا".

إلى من كانت سببا في وجودي إلى قلب برحمته رعاني، إلى من أكن لها خالص حبي وتقديري إلى قرة عيني أُمي الغالية وفخري أطال الله عمرها.

إلى إخوتي رمز الحب والوفاء: سهام، حنان، محمد، وفقهم الله.

إلى كل الأهل والأقارب.

إلى رفيقات الدراسة: فاطمة زهراء، حنان، ذهبية، حفصة، ليلي.

إهداء خاص إلى من كان معطاء بلا حدود عبد المجيد ودعمه اللامتناهي.

إلى كل أساتذتي الكرام

والى كل طلبة شعبة الإعلام والاتصال

وبالأخص تخصص اتصال وعلاقات عامة دفعة 2021 .

وفي الأخير أسأل الله العلي القدير أن يعلمنا ما ينفعنا ويوفقنا لما يحب ويرضى.

نوال



إهداء

أهدي هذا العمل إلى من غمرتني بحنانها وسقتني من رحيق دعواتها
إلى منبع الحب إلى أروع أم في العالم إلى أمي الحبيبة أطال الله في عمرها
وإلى الذي أسعدني بطيبة قلبه وأرشدني بنصائحه
إلى من ساندني بكل ما أتيت من قوة طيلة مشواري الدراسي إليك يا أبي العزيز.

إلى إخوتي وأخوتي الذي ساعدوني من قريب أو من بعيد

بالدعم والتشجيع والدعاء

وإلى الكتاكيت الصغار: كوثر ، ريتاج، مروة، صفاء، وفاء، أنفال، إكرام

إلى من تكبدت معي عناء المذكرة وقاسمتني الأفراح فكانت لي الأخت صديقتي نوال.

وإلى كل الأصدقاء والأحباب من الطلبة وغيرهم

وإلى قسم علوم الإعلام والاتصال

وخاصة تخصص اتصال وعلاقات عامة دفعة 2021.

فاطمة زهراء

الملخص

المخلص:

جاءت دراستنا الموسومة بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية كآلية في تفعيل خدمات مؤسسة الدرك الوطني، دراسة حالة مجموعة الإقليمية للدرك الوطني لولاية مستغانم"، حيث تمحورت إشكالية دراستنا على النحو التالي: كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات مؤسسة الدرك الوطني؟

بهدف التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل سلك الأمني وبالأخص في مجموعة الإقليمية لولاية مستغانم.

لتحقيق هذا الهدف، اعتمدنا في إجراء هذه الدراسة على منهج دراسة حالة، حيث تم حصر عينة الدراسة في 10 مفردة، واستعنا في جمع المعلومات بأداتين هما: أداة الرئيسية المقابلة المنظمة والملاحظة البسيطة.

وبعد جمع وتحليل البيانات ميدانيا توصلنا إلى جملة من النتائج أهمها:

- التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية من أجل عصرنه وتفعيل السلك العسكري.
- نجحت الإدارة الإلكترونية في تطوير العلاقات العامة من خلال إدخال تقنيات حديثة في ممارسة وظائفها.

❖ الكلمات المفتاحية:

الإدارة الإلكترونية، دور، مؤسسة الدرك الوطني.

Summary:

Our study entitled "the role of electronic administration as a mechanism in activating the services of the National Gendarmerie corporation, a case study of the regional group the national gendarmerie in Mostaganem, where the problematic of our study centered on the following "how does electronic administration contribute to the promotion of the service of the National Gendarmerie Corporation?"

To achieve this goal, we adapted the conducting this study on the case study method, where the study sample was limited to 10 individuals, and we used two tools in collecting information the main tool the structured interview and the simple observation.

And after collecting and analyzing the data in the field, we reached a number of results, the most important of which are:

The shift from traditional in order to modernize and activate the military.

Administrative digitization succeeded in developing public relations by introducing modern technologies in the exercise.

❖ **Function key word :**

electronic administration, the rôle of the national Gendarmerie institution.

مقدمة

لقد شهد العالم خاصة في الآونة الأخيرة ثورة هائلة في جل المجالات العلمية والتكنولوجية التي أحدثت تغيرات في الحياة اليومية للإنسان وأصبحت من الركائز الأولى في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، هذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تحرك عملية التنمية ، هذا وقد لجأت جميع الدول إلى تطوير وتحسين في أداء الخدمات الإدارية، ما أجر على الإدارة تطوير نظم المعلومات بما فيها التنظيم والمعالجة، ونخص بالذكر استخدام الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات، حيث يعتبر مشروع الإدارة الإلكترونية نتيجة حتمية لتفاعلات مجالات تكنولوجيا المعلومات.

يشير مفهوم الإدارة الإلكترونية بأنه منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف، وبالتالي فإن تطبيق هذه الأخيرة هو السبيل من أجل الارتقاء بالإدارة خاصة في الوطن العربي.

هذا دون إغفال مجموعة من القضايا المهمة التي تثيرها الإدارة الإلكترونية والتي تتصل بهذا النوع الجديد أو النمط الحديث للتقنيات المستخدمة في تلك المنظمات أهمها:

- قضية المحافظة على الخصوصية للأفراد والمؤسسات في المعاملات التي تتم عبر الإنترنت وغيرها من وسائل الاتصالات الحديثة.

- قضية تأمين المعاملات والمعلومات وضمن عدم تسريبها إلى غير المخولين بالتعامل فيها أو الإطلاع عليها.

يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية أهمية بالغة على مستوى الإدارة نفسها وعلى مستوى علاقة الإدارة بالمواطنين، وما يمكن ملاحظته أصبح للإدارة الإلكترونية أهمية قصوى في زيادة

حركة نشاط وتطوير أداء، ولقد بدأت مشروعات إنشاء ما يسمى بالحكومة الإلكترونية في العديد من دول العالم مثلا نجد الجذور الأولى لها في الولايات المتحدة الأمريكية التي بدأت مشروعها في 1999، كذلك نجد حكومة دبي قد نشطت في هذا مجال سنة 2000.

فهناك أسباب ذاتية وأخرى موضوعية تعتبر الدافع الرئيسي لاختيار هذا الموضوع منها فهم معنى الإدارة الإلكترونية التي برغم العديد من الدراسات السابقة حوله إلا أن العديد من المهتمين لازال يجهله وحتى المتمرسين في هذا المجال الباحثين الذين أنهموا بحثهم فيه لعل أهم سبب هو المساهمة في إثراء البحوث الجامعية حيث نلاحظ ندرة في هذا النوع من الدراسات بالجزائر.

تكتسب هذه الدراسة أهمية بالغة نظراً للقيمة البالغة التي يكتسبها الموضوع على المستوى العالمي والاهتمام المتزايد لدى الباحثين، هذا بالإضافة إلى العديد من الأهداف منها التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهم الإغراءات التي يقدمها المشروع قصد تبنيه.

وعليه انصب اهتمامنا في هذه الدراسة على دور الإدارة الإلكترونية كآلية في تفعيل خدمات مؤسسة الدرك الوطني دراسة حالة مجموعة إقليمية للدرك الوطني بمستغانم، بحيث اتبعنا خطة تتكون من ثلاث جوانب منها الجانب المنهجي، الجانب النظري، والجانب التطبيقي وهي كالاتي:

الجانب المنهجي للدراسة، أين حددنا فيه موضوع دراستنا والإشكالية مراد دراستها مع اختيار نوع المنهج المناسب والأداة المستعملة في البحث، مع تحديد حدود الدراسة، وتحديد المفاهيم وإلمام بالدراسات السابقة أما الجانب الثاني فهو الإطار النظري الذي يتضمن فصلين، الأول

تحت عنوان ماهية الإدارة الإلكترونية وبه ستة مباحث، وبالنسبة للفصل الثاني كان بعنوان العلاقات العامة الرقمية يحتوي كذلك على خمسة مباحث.

أما الجانب الأخير وهو الجانب التطبيقي الذي أدرجنا فيه تعريف مؤسسة الدرك الوطني، وتحديد مهامها مع إدراج هيكل تنظيمي للمجموعة الإقليمية للدرك الوطني بمستغانم مع شرح المقابلات وإبراز النتائج المتحصل عليها.

الجانب المنهجي

1. الإشكالية:

أدى تفجير ثورة المعلوماتية والاتصالية في العديد من المجالات الى ظهور العديد من المفاهيم والأنظمة والتقنيات الحديثة ,وعلى اعتبار المؤسسات جزءا أساسيا من النسيج الاجتماعي ,الاقتصادي, السياسي ,فإنها تتعرض مثلها مثل المكونات الأخرى لجميع التطورات والتغيرات بما فيها الإدارة التابعة لها ,وبالتالي يصبح إلزاما عليه ضرورة عصرنة إدارتها بما يتماشى مع هذا التطور لإعادة صياغة الخدمة العمومية وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، وبالتالي التحول من اتصال مباشر للمواطنين إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة وهو ما يطلق عليها الإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآني حيث أفرز التحول نحو الإدارة الإلكترونية جملة من التغيرات على مفهوم الخدمة العمومية مع نهاية الإدارة العامة التقليدية، حيث امتد التطور الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال تأثيره إلى كافة جوانب الحياة العامة وهذا ما أحدث تغييرا جوهريا في شكل ودور الإدارات العامة والأجهزة الحكومية وعلاقتها مع بعضها البعض ومع المواطنين وهذا باعتمادها على تكنولوجيا الاتصال من خلال تقنية رقمه قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية الرقمنة والتي أخذت نصيبا كبيرا من هذا التغيير وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية بما فيها المؤسسات الأمنية التي أحدثت تغييرات في مجالها الإداري ومواكبة التطور التكنولوجي الحاصل من خلال رقمه قطاع الدرك الوطني والاعتماد على الإدارة الإلكترونية كآلية محورية في تفعيل خدماتها ولدراسة هذا الموضوع تم بلورة إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في ترقية وتفعيل خدمات مؤسسة الدرك الوطني؟

2. ولمعالجة وتحليل هذه الإشكالية, قمنا بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية :

أ- كيف ساهم الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية بمجموعة الإقليمية للدرك الوطني في تحسين خدمات هذه الأخيرة؟

ب- ما طبيعة العلاقات العامة داخل مؤسسة الدرك الوطني في ظل استخدام الإدارة الإلكترونية؟

ج- ما هو واقع ومستقبل الإدارة الإلكترونية المحلية داخل قطاع الدرك الوطني؟

3. أسباب اختيار الموضوع:

-إن التوجه لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا وانم هناك عدة أسباب أدت بنا إلى اختيار هذا الموضوع ,منها ما هو ذاتي ومنها ما هو موضوعي وهي كالاتي :

أ. الأسباب الذاتية :

➤ إعجابنا بمؤسسة الدرك الوطني والرغبة في التقرب من المجموعة لمعرفة أكثر مدى تطور الإدارة داخل القطاع.

➤ حداثة الموضوع وقلة تداوله خصوصا طبيعة المؤسسة.

➤ الاستعداد للحياة المهنية في إطار تحقيق عن طريق التربص.

ب. الأسباب الموضوعية :

➤ إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في رقمته قطاع الدرك الوطني.

➤ الأهمية التي تحظى بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة وما أنجز عنها من

اختزال للوقت والجهد والمسافة.

➤ إثراء المكتبة الجامعية بدراسة حول موضوع دور الإدارة الإلكترونية ورقمته مصالح
الدرك الوطني.

4. أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف والتي يمكن إجمالها فيما يلي :

-تقديم صورة عن واقع ومستقبل الإدارة الإلكترونية في المجموعة الإقليمية للدرك الوطني
بمستغانم ومحاولة تبيان مختلف المراحل والإجراءات التي مرت بها عملية التحول نحو الإدارة
الإلكترونية والتعرف على تطبيقاتها وبرامجها والإجراءات المتبعة في تطبيقها وكذلك انعكاساتها
على تقديم الخدمات.

-التعرف على اثر تطبيقات تكنولوجيا الحديثة في مصالح الدرك الوطني ودورها في تسهيل
العمل الأمني من جهة وخدمة المواطن من جهة أخرى.

-تقديم إطار نظري علمي منظم من خلال تسليط الضوء على مفهوم الإدارة الإلكترونية
ومدى مساهمتها في تفعيل سلك الدرك الوطني.

5. أهمية الدراسة :

أدى التطور الذي أحدثته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى التحول من الإدارة
التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وهو ما أحدث تغييرات كبيرة على الإدارات في تقديمها للخدمات
من هذا الطرح تكمن أهمية الموضوع في:

لموضوع الإدارة الإلكترونية جدية وأهمية علمية فهو موضوع حديث ظهر خلال العقد
الأخير من القرن العشرين باعتباره يعالج استخدامات الرقمنة داخل قطاع الدرك الوطني ومدى
مساهمة هذه الأخيرة في تفعيل خدماتها, ونظرا لكون الموضوع جديد ولقمة الدراسات والبحوث

في مجال الإدارة الإلكترونية أردنا توضيح فحوى هذا الموضوع وتأثيره على الخدمة العمومية ومدى مساهمة الإدارة الإلكترونية كآلية محورية في تطوير الإدارة بفضل تقنيات وتطبيقات الحديثة التي عملت على تقليل من الفساد الإداري والحد من الجريمة وتوطيد العلاقة بين مؤسسة الدرك الوطني والمواطن.

6. الإطار المفاهيمي:

- دور، الإدارة، الإدارة الإلكترونية، مؤسسة.

➤ تعريف الدور:

• لغة:

يقال دار ويدور ويستدار إذا طاف حول الشيء، إذا عاد الموضوع الذي ابتداء به.

• اصطلاحا:

وضع اجتماعي به مجموعة من الخصائص الشخصية ومجموعة من أشكال النشاط التي يغزو أليها القائم بها في مجتمع معين وصياغة مألوفة في مجموعة من الأفعال التي يؤديها الشخص في موضع التفاعل الاجتماعي¹.

إجرائيا:

هو الأثر والسلوك الناتج عن فعل ما، ونقصد به أيضا وظيفة وسيلة ما ومدى إسهامها في نشر الوعي والثقافة .

¹-إسماعيل سلمان أبو جلال، الإذاعة ودورها في الوعي الأمني، الطبعة الأولى، عمان، أردن، دار أسامة للنشر والتوزيع 2012ص94.

➤ تعريف الإدارة:

- لغة:

الإدارة « Mangement » من الفعل يدير Manage بمعنى يدير ويوظف ويستخدم ويحرك ويقتصد ويوجه ,وهذا هو معنى الإدارة و كذلك هو إشارة الى بعض أدوار المدير.¹

- اصطلاحا:

هي مجموعة الخطوات المتتالية والمتعاقبة التي تهدف الى توجيه الموارد البشرية والمادية نحو تحقيق الأهداف المنشودة، عن طريق تنسيق الجهود والترتيب الهادف لعناصر الإنتاج.²

- إجرائيا:

الإدارة هي نوع من التعاون والتنسيق بين الجهود البشرية المختلفة من اجل تحقيق هدف المنظمة وتلبية حاجيات المواطن.

نظام تسيير مؤسسة ما، انطلاقا من موقع أو منصب يخول لك ذلك عبر مجموعة من الموارد البشرية وغير البشرية.

➤ الإدارة الإلكترونية:

لقد عرف البعض الإدارة الإلكترونية بأنها نظام إلكتروني ذو تقنية شاملة لجميع المجالات الإنسانية، الاجتماعية، والإنتاجية والتطويرية من اجل تقديم الخدمات بصورة أفضل

¹-مدحت ، محمد،الحكومة الإلكترونية(د،ن،ط) دار المنهلص.¹

²-بن مرسل، رافيق،الأساليب الحديثة لتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم السياسية والعلاقات الدولية ،الجزائر ص21.

للجمهور.¹

وهي الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق استخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة على إجراءات مكتبية تتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة سالفاً.²

• إجراءات:

انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء إلى الانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات.

هي تحويل الأعمال والخدمات والمعلومات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات الكترونية من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية، لتحقيق خدمات أفضل للمواطنين مع استغلال الأمثل لمصادر المعلومات.

➤ مؤسسة:

هي منظمة تجمع أشخاصاً ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس أموال وقدرات لإنتاج سلعة ما، والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفه .

كما تعرف بأنها مجموعة من الطاقات البشرية والموارد المالية (طبيعية أو مالية أو غيرها) والتي تشتغل فيما بينها وفق تركيب معين ومحدد قصد انجاز وأداء المهام المنوط بها من طرف

¹-العاني وجواد ، الإدارة الإلكترونية ، ط1، دار ثقافة ،عمان،2014، ص33.

²-السالمي علاء عبد الرزاق السليطي، الإدارة الإلكترونية ، 2008 ، دار وائل للنشر والتوزيع ص 13

المجتمع.¹

7. نوع الدراسة:

دراسة ميدانية وذلك من خلال اعتمادنا على الدراسة الكيفية التي تهدف في الأساس إلى فهم الظاهرة موضوع الدراسة وعليه ينصب الاهتمام هنا أكثر على حصر معنى الأقوال التي تم جمعها أو السلوكيات التي تمت ملاحظتها لهذا يركز الباحث أكثر على دراسة حالة أو دراسة عدد قليل من الأفراد.²

الدراسات الكيفية تركز على إبراز الصفات التقييمية لهذه الأخيرة من أجل كشف الدلالات والمعاني التي تحملها بياناتها المادية عبر القراءة العميقة لها، بغرض تسليط الضوء على خلفياتها و إبعادها المضمنة، أي غير المصرح بها وبالتالي فإن هذا النوع يجيب على سؤال كيف قيل؟³

8. منهج الدراسة :

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمدنا في هذه الدراسة على منهج دراسة حالة لهذا سوف، نتطرق أولاً لتعريف المنهج، ثم منهج دراسة حالة.

¹-صخري، عمر، اقتصاد المؤسسة، ط2، المطبوعات الجامعية ، 1995 جامعة الجزائر .

²-موريس أنجريس، بوزيد صحراوي وآخرون منهجية البحث في العلوم الإنسانية، دار القصب للناشر، الجزائر ، د، ط 2004، ص100.

³ - أحمد بن مرسي، الأسس العلمية لبحوث الإعلام والاتصال، ط1، الورسم للنشر، الجزائر ، 2013، ص135.

أ. تعريف المنهج:

هو أسلوب للتفكير والعمل يعتمد الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة وموضوع الدراسة.¹

- يعرف بأنه الطريق الذي يسلكه الباحث للتعرف على الظاهرة أو المشكلة موضع الدراسة والكشف عن الحقائق المرتبطة بها بغرض التوصل إلى إجابات على الأسئلة التي تشير المشكلة أو الظاهرة من خلال استخدام مجموعة من الأدوات لتجميع البيانات وتحليلها والتوصل إلى النتائج التي تساعد في الإجابة على تلك الأسئلة.²

-ولقد اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة حالة لأننا سنقوم بدراسة حالة مصالح مجموعة الإقليمية للدرك الوطني بمستغانم .

ب. دراسة حالة:

هي نوع بحثي قائم بذاته من حيث ظواهرها المتميزة وإجراءاتها البحثية الخاصة المستمدة من الطرق المستخدمة في الدراسات الأخرى.

ويعرف أيضا أنه وسيلة لجمع البيانات والمعلومات في دراسة وصفية، وكذلك يمكن تعميم نتائجها على الحالات أخرى المشابهة أو الاستفادة من نتائجها على حالات أخرى، شرط أن

¹-عليان ، ربحي مصطفى ، مناهج وأساليب البحث العلمي ،النظرية والتطبيق ،عمان ،دار صفاء للنشر والتوزيع،2008، ص

²-العبيدي ،محمد جاسم ، طرق البحث العلمي ،دار المنهل ، القاهرة ،2010،ص 26

تكون الحالة مشابهة أو ممثلة لمجتمع الذي يراد تعميم الحكم عليه، بحيث يستخدم أدوات قياس موضوعية.¹

ويميل جل الفقهاء إلى اعتبار منهج دراسة حالة منهج قائم بذاته فهو لا يقتصر على جمع المعلومات وتصنيفها ، بل يتابع الحالة في مختلف مراحلها ، يحلل المعلومات المجمعة وينتهي بوضع تقرير هو عبارة عن النتيجة النهائية للبحث.²

9. أدوات الدراسة:

هناك أدوات كثيرة لجمع مختلف المعلومات في البحث العلمي فيمكن أن نميز بينها على أساس ما تعتمد عليه كل منها في عملية جمع البيانات.

فتعتبر أدوات جمع البيانات من أهم خطوات في البحث العلمي حيث يستخدمها الباحث في جمع البيانات المطلوبة والإلمام بمختلف جوانب البحث العلمي، وغالبا يمكن استخدام أكثر

أداة في الدراسة الواحدة بهدف جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات والبيانات التي تساعدنا في إجراء دراستنا ومن بين الأدوات التي اعتمدنا عليها في دراستنا وهي:

➤ الملاحظة:

تعني الملاحظة الاهتمام أو الانتباه إلى شيء أو حدث أو ظاهرة بشكل منظم عن طريق الحواس حيث تجمع خبراتنا من خلال ما نشاهده أو نسمع عنه والملاحظة العلمية تعني الانتباه

¹- قند يجلي، عامر، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية، ط2، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع

2010، ص 104،

²-مرجع نفسه ص 105

لظواهر الحوادث بقصد تفسيرها واكتشاف أسبابها والوصول إلى القوانين التي تحكمها.¹ ولذلك اعتمدنا في دراستنا على الملاحظة بدون مشاركة التي يقوم فيها الباحث بمراقبة الجماعة دون أن يشترك معهم في نشاطاتهم، فهي لا تتعدى النظر والاستماع والمراقبة ومتابعة المواقف دون المشاركة الفعلية والانخراط في تلك الجماعة.²

بالإضافة إلى الملاحظة فقد اعتمدنا على أداة بحثية أخرى تخدم دراستنا هي:

➤ المقابلة:

وهي الأداة الرئيسية التي اعتمدنا عليها في هذه الدراسة لأنها تعد من أكثر الأدوات نجاعة لتحديد أهداف الدراسة من خلال إجرائها مع بعض الأفراد في مجموعة الإقليمية للدرك الوطني بمستغانم .

وتعتبر المقابلة من أدوات جمع المعلومات من الأفراد والجماعات، وتعتبر كوسيلة لجمع المعلومات الخاصة ببحث ظاهرة معينة، وهي كذلك الحوار المنظم الذي يجريه الباحث ميدانيا للحصول على المعلومات من الحاملين لها في صدورهم بصورة فنية مرنة وبمهارة كبيرة تجعل الطرف المقابل يتعاون ايجابيا في تحقيق هذا الهدف العلمي.³

لقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المقابلة المنظمة لأنها تقدم نفس الأسئلة بنفس الأسلوب والترتيب لكل فرد، والميزة الرئيسية لها هي الحصول على اكبر عدد من الإجابات .

¹-جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي، مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية، ط4، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع

،2011،ص120

²-سلمان زيدان، مناهج البحث العلمي، ط1، دار ابن حزم، 2011،ص101

³-أحمد بن مرسي، مرجع السابق،ص135.

تمتاز المقابلة المنظمة بكونها أكثر عملية في طبيعتها لاتصافها بالدقة والضبط، وأنها أسهل من حيث تسجيل الإجابات وتكميمها وتحليلها، وبالتالي فإنه يمكن من خلالها التوصل إلى صياغة التعميمات العلمية.¹

10. مجتمع البحث:

يعرف مجتمع البحث على أنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، ومجتمع البحث هو المجتمع الكلي من المفردات والأشياء الأخرى المحدودة أي المجتمع الذي بإمكان الباحث تحديد حجمه الحقيقي واختيار جزء صغير من وحدات مجتمع البحث اختيار عشوائياً ومنظماً هو ما يعرف بالعينة.²

مجتمع البحث الخاص بالدراسة:

دراستنا تهدف إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في ترقية وتفعيل خدمات مجموعة الإقليمية للدرك الوطني لولاية مستغانم ورفع مستوى أدائهم الوظيفي، فإن مجتمع بحثنا يتكون 10 إطار.

11. عينة الدراسة:

لعل من أهم المشاكل التي يواجهها الباحث هي اختيار العينة للبحث العلمي واختيار هذه العينة على جانب كبير من الأهمية لأن عليها تتوقف أمور كثيرة، فعليها تتوقف كل القياسات والنتائج التي يخرج بها الباحث من بحثه. وفي الكثير من الأحيان يضطر الباحث إلى إجراء

¹-كرو العزاوي، رحيب بونس، مقدمة في منهج البحث العلمي، ط1، دار دجلة عمان، ص145

²-أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط4، الجزائر، ديوان المطبوعات الوطنية 2010

بحته على عينة صغيرة من المجتمع لأن إجراء البحوث على المجتمع كله يكلف جهداً و مالا كثيراً.¹

اعتمدنا في دراستنا على العينة القصدية والتي تعرف على أنها العينة التي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظراً لتوفر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ولكون تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة.²

وعليه تم حصر هذه العينة 10 مفردة، تمثلت في أفراد مجموعة الإقليمية للدرك الوطني لولاية مستغانم ونعني بذلك بعض الإطارات ورؤساء المصالح لكونهم يقومون بوظائف العلاقات العامة المختلفة ويعتمدون في ممارساتهم على تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ظل استخدام الإدارة الإلكترونية.

12. الدراسات السابقة:

تستمد أي دراسة مشروعيتها المعرفية والمنهجية من مجموعة من الدراسات والبحوث التي تلتقي معها في متغير وأكثر، فالبحوث السابقة هي مصدر إلهام لا غنى عنها بالنسبة للباحث فكل بحث ما هو إلا امتداد للبحوث التي سبقته لذلك لا بد من استعراض الأدبيات السابقة.

وفي دراستنا لموضوع الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تطوير الإدارة داخل مؤسسة الدرك الوطني واستخدامات تكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء ممارسي العلاقات العامة سوف نتطرق لدراسات سابقة مشابهة لموضوع دراستنا لمقارنتها مع موضوعنا والاستفادة منها في جانب النظري.

¹ - مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد رسائل جامعية، ط1، عمان، مؤسسة الوراق، 2000، ص 157

² - أحمد بن مرسل، مرجع السابق، ص 138

1. **الدراسة الأولى:** دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي" دراسة علمية منشورة في مجلة الباحث، جامعة ورقلة ، العدد 09، السنة 2011، وتهدف هذه الدراسة الى إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فعاليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات ، تسليط الضوء على واقع الإدارة الإلكترونية في مؤسسة التعليم العالي.

فرضيات الدراسة، شملت هذه الدراسة فرضية رئيسية تمثلت في وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتطوير العمل الإداري.

أدوات الدراسة :

يتكون مجتمع البحث من العاملين الإداريين في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة والبالغ عددهم 142 عامل وتم أخذ العينة العشوائية طبقية حجمها 50 عاما وتم استخدام المنهج الوصفي وأدواته الملاحظة والمقابلة والاستبيان كأداة بحثية في جمع البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-الإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر(الأجهزة والمعدات والبرمجيات والشبكات) التي تساعد المؤسسة في أداء عملها.

-استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي الى التغلب على العدد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت وامن المعلومات وحواجز الزمان والمكان.

-تطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فعالية أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال توفير الوقت والجهد العاملين، تقليل التكاليف.

التعقيب:

إن هذه الدراسة ركزت على مؤسسة تعليمية وبالتالي فإن مخرجاتها تكون محصورة في فئة الطلبة ومنها تتفق مع دراستنا في مجال مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري، حيث استفدنا منها في جانب النظري ولمفاهيمي فكلاهما يدرسان دور الإدارة الإلكترونية فهذه الدراسة محصورة على فئة الطلبة بينما موضوعنا يخص الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الدرك الوطني ومدى تفعيلها لخدماته التي تكون عامة لجميع الفئات المجتمع.

2. الدراسة الثانية: مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة منتوري قسنطينة، للطالب عشور عبد الكريم تحت إشراف بورش رياض بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر سنة 2009م 2010م.

تطرق الباحث في إشكالية إلى اعتبار الإدارة الإلكترونية أحدث مدرسة في الإدارة حيث أفرزت تأثيرات على نموذج الإدارة التقليدية ، وبالتالي على شكلها ووظائفها بما فيها الخدمة العمومية والتي انتقلت من شكل التقليدي مباشر الى نموذج الخدمة العامة الإلكترونية ، حيث تقلصت بفضلها المسافات واختزال عن طريقها الزمن وتطوير بفضلها نوع ومستوى الخدمة العامة ، وتمحورت إشكالية الدراسة على نحو التالي :الى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية ؟

وتوصل إلى النتائج التالية:

-تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة الإلكترونية من خلال آلياتها المختلفة.

-الإدارة الإلكترونية بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية ويزيد على مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.

-إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013م، تعاني الكثير من المصاعب منها فقدان بيئة إلكترونية، غياب مخططات وبرامج التحول الإلكتروني، غياب مهام المتابعة والتنفيذ والتنسيق مع جل الجهات المعنية.

-إحداث تقدم نوعي في مجال التعليم الإلكتروني في الجامعات الجزائرية يتطلب النهوض بمفهوم التعليم المتزامن وتقديم الدروس الافتراضية على الشبكة.

-أما الجانب النظري فقد كان ملما بكل جوانب والعناصر المتعلقة بالإدارة الإلكترونية سواء في الجزائر أو الولايات المتحدة الأمريكية ، مع ذكر أهم الخدمات العامة الإلكترونية في العديد من القطاعات العمومية التي شرعت في تطبيق الإدارة الإلكترونية وتلتقي هذه الدراسة مع دراستنا أن كلاهما يهدف الى تحديد دور الإدارة الإلكترونية كنموذج في تسيير الإدارات العمومية ومدى مساهمتها في الارتقاء بالخدمات العمومية.

التعليق:

تم الاستفادة والاستعانة بهذه المذكرة خاصة في الجانب النظري ولمفاهيمي من خلال ما تطرقت إليه من المفاهيم والنظريات الحديثة للإدارة وتطورها بالإضافة إلى ما تطرقت إليه من تحليل للتجربة الإلكترونية في الجزائر وتقديمها للخدمات على المستوى الحكومي ، أما في دراستنا فهو تركيزها على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل وتبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل الوقت والمسافات في تقديم الخدمات العمومية.

3. الدراسة الثالثة:

دراسة لبوزوالغ نور الدين وبن زعرور عمار بعنوان الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين خدمة الإدارة العمومية وهي دراسة حالة بلدية باب الوادي الجزائر وتتلخص مشكلة الدراسة في التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي (مصلحة الحالة المدنية)

وتهدف الدراسة إلى التعرف على الإطار النظري للإدارة الإلكترونية ومفهوم الخدمة العمومية وكذا دور الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي.

وتأتي هذه الدراسة في إطار الدراسات الوصفية باستعانة الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في الجزء النظري وفي الجانب التطبيقي اعتمد على منهج دراسة حالة واستعمل المنهج الإحصائي أي جمع البيانات ومعالجتها إحصائيا.

ومن خلال الدراسة التطبيقية التي قام بها توصل إلى النتائج التالية حسب رأي المستجوبين:

➤ توفر الإدارة الإلكترونية في تحقيق الاستجابة في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي بدرجة عالية بنسبة 73 بالمئة.

➤ تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق معيار الأمان في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي بنسبة 79 بالمئة.

➤ تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق معيار درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات المستفيد في تحسين خدمة الإدارات العمومية في بلدية باب الوادي بدرجة عالية بنسبة 78 بالمئة.

➤ تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق جمع المعايير السابقة في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي بدرجة عالية بنسبة 76 بالمئة.

التعليق:

تشابه هذه الدراسة مع دراستنا التي اهتمت بموضوع الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تحسين الخدمة العمومية ، دراسة حالة بلدية الوادي (مصلحة الحالة المدنية) وتطوير الإدارة في تسهيل تقديم الخدمات، فقد استعنا من هذه الدراسة في الجانب النظري في دور الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تفعيل وترقية الأعمال الإدارية، وهذا ما يخص موضوعنا الذي يعالج الاعتماد على الإدارة الإلكترونية كآلية في تحسين ورفي الإدارة في مؤسسة الدرك الوطني والانتقال من الإدارة التقليدية الى الإلكترونية لتسهيل الخدمة وتقليص الوقت والمسافة من أجل التواصل مع الشعب في الحين .

13. مجالات الدراسة:

- **مجال الزمني:** هي المدة التي يتم فيها انجاز الدراسة الميدانية، قد استغرقت دراستنا الموسومة "دور الإدارة الإلكترونية كآلية في تفعيل خدمات مؤسسة الدرك الوطني"، حوالي 5 أشهر من جانفي إلى أواخر ماي 2021.

- **مجال المكاني:** تتم تحديد مجال الدراسة وفقا لطبيعة الموضوع وبناءا عليه، فإن الدراسة تمت على مستوى مجموعة الإقليمية للدرك الوطني لولاية مستغانم.

الفصل الأول:

ماهية الإدارة الإلكترونية

تمهيد:

في ظل التقدم العلمي وتطور التكنولوجيا وانتشار الثقافة الإلكترونية والتطور الحاسوب وتطبيقاته وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وظهور شبكات الانترنت مع إدخال هذه التقنيات والتكنولوجيا الجديدة على الإدارة العامة التي تعتبر العصب الأساسي الذي تقوم عليها الحكومات هادفة بذلك التخلص من الإدارة التكنولوجية واستبدالها بالإدارة التقليدية واستبدالها بالإدارة الإلكترونية التي توفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات، وإنجاز المعاملات وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي، ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية، سنحاول في هذا الفصل النظري تحديد المفهوم ونشأة الإدارة الإلكترونية وكذا تبيان خصائص هذه الخدمة وعناصر ومتطلبات تطبيقها مع تحديد وظائفها.

الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية:

المبحث الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية

إن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث يعودا إلى بداية الستينيات، عندما ابتكرت شركة IBM (ماكينات التجارة الإلكترونية) مصطلح يعالج الكلمات على فعاليات طابعاتها الكهربائية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطبقات عند ربطها بالحاسوب.

ويشير الدكتور نجم عبود نجم في كتابه " الإدارة والمعرفة الإلكترونية " من خلال دراسته للفكر الإداري ومدارس الإدارية، أن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة بدءاً لإحلال الآلة محل العامل في التخطيط والرقابة بمساعدة الحاسوب.¹

وهو ما يتفق معه الدكتور سعد غالب ياسين في كتابه " الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاته العربية " حيث يرى أنه مع بداية انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب سيعني الإسراع في إنجاز الأعمال، واختصار للجهد والوقت والموارد.²

وفي عام 1973 استخدم مصطلح مكتب اللاورقي في الولايات المتحدة الأمريكية في إشارة إلى فكرة مفادها أن التحول إلى العمل الرقمي Digital، حيث أنه في عام 1974 أخذت مؤسسة زيروكس، تروج لهذا المفهوم باعتباره يمثل مكتب المستقبل وفي عام 1996 بدأت شركة مايكروسوفت الأمريكية باستخدام الربط الشبكي بين الحواسيب المتقدمة في مؤسساتها

¹ نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية - الوظائف - المجالات. عمان: داراليا زوردي العلمية للنشر وتوزيع، 2004، ص 128-130

² سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية - الرياض ، معهد الإدارة العامة 2005 ص 49

الشبكة المحلية Reseau local، مما أدى إلى تقليص الحاجة لاستخدام الورق بشكل كبير جداً، وفي نهاية التسعينات أستخدم مصطلح " الإدارة الإلكترونية مع انتشار شبكة الانترنت العالمي، وهو ما ساعد على ظهور الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصرنة المعرفة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي: Yahoo, Email التي سهلت عمل الإدارة في تعاملاتها وتقديمها للخدمات.¹

ومن بين أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية:²

- أ- عامل الوقت والسرعة اللذان يعتبران من أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات.
 - ب- الإجراءات والعمليات المعقدة وآثارها على الزيادة التكلفة الأعمال.
 - ج - ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
 - ت- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على معلومات في اتخاذ القرارات.
- ويرى الدكتور علي حسن بكير في كتابه " المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية ومحاولة تطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية قد مر بثلاث مراحل هي:³

¹ بشير عباس العلق - الإدارة الرقمية المجالات والتطبيق - أبوظبي، مركز الدراسات للبحوث الاستشارية، 2005 ص 9.10
² عبد الرؤوف عامر طارق، الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة، القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع 2007 ص 45 رسالة ماجستير جامعة قسنطينة ص 20
³ عشور عبد الكريم: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات متحدة الأمريكية والجزائر

1. المرحلة الإدارية التقليدية الفاعلة:

في هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة الإلكترونية ومحاولة تتميتها وتطويرها بتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع المواطن بذلك تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين أو مماطلة في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حاسوب شخصي الإطلاع على نشرات المؤسسات الإدارات وأحدث البيانات وإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية مع إمكانية الطبع أو استخراج الاستمارات اللازمة وتعبئتها لانجاز أي معاملة.

2. مرحلة الفاكس والتليفون الفاعل:

هذه المرحلة هي المرحلة الوسيطة التي يتم فيها تفعيل التكنولوجيا الهاتف والفاكس، حيث يتمكن متعامل أو مواطن من الاعتماد على الهاتف المتوفر ويمكنه الاستفسار في الإجراءات والأوراق اللازمة لإنجاز أي معاملة واستخدامه للفاكس للإرسال واستقبال أوراق أو الاستثمارات وغيرها. وما يميز هذه المرحلة عن المرحلة السابقة هو الانتقال من تلقي البيانات والاطلاع على المعلومات من طرف المواطن (مستقبلا) إلى التفاعل وإعطاء رأيه والاستفسار والرد عليها، كما أن في هذه المرحلة يكون عدد المستخدمين الإنترنت متوسط، والتكلفة أكثر كلفة من الهاتف والفاكس لذلك فإن ميسورين وما فوق الأقدر على استعمال هذه التكنولوجيا نظراً لعدم توسع نطاقها لأنها كتقنية لم تكن في متناول الجميع.

3. مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة:

هذه هي المرحلة الأخيرة والتي يتم من خلالها التخلي عن الشيء التقليدي للإدارة بحيث يصبح عدد مستخدمين لشبكة الإلكترونية ما يقارب 30% من المواطنين، ويجب أن يصاحب

ذلك توفر الحواسيب بشكل شخصي، أو عن طريق الأكشاك وتكون تكلفتها معقولة ومتاحة لكل مواطن لإنجاز أي معاملة إدارية بالشكل المطلوب بأسرع وقت ممكن وأقل جهد وأقل تكلفة وأكثر فاعلية، وبذلك يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية، تقبلها وتفاعل معها وتعلم طرق استخدامها.¹

¹عاشور عبد الكريم، مرجع سابق ص21

المبحث الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تعددت الجهود العلمية التي اهتمت بتعريف الإدارة، حيث عرفها ثابت عبد الرحمن إدريس بأنها " ذلك الجهد الإنساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم القيادة ورقابة الموارد البشرية والمادية لتحقيق الأهداف محددة بكفاءة وفعالية.¹

ويعرفها البعض على أنها " فن وانجاز المهام من خلال القوى بشرية العاملة في المنظمة بغية الوصول إلى أهداف المطلوبة من قبل المنظمة وتكون عملية التخطيط والتنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات هي الوظائف الأساسية.

قد عرفت الإدارة الإلكترونية من قبل العديد من المفكرين ومن أهم هذه التعريفات:

إنها منهجيه إداريه جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتطبيقاته المعلومات والاتصال في ممارسة الوظائف الأساسية الإدارة في المنظمات عصر العولمة، وهي عملية إدارية قائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه من أجل تحقيق أهداف المنظمة وقد جاء مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال عدة أبعاد قد تطورت على مستويات متعددة، لها أهمية في التنظيم الإداري من خلال جمع المعلومات وتخزينها وإمكانية الوصول إلى المعلومات التي تم تخزينها على الفور وإمكانية استرجاعها من خلال إدارة الوثائق الإلكترونية، نحو التجسيد الفكرة إدارة بلا ورق، وقدم تصميم تطبيقات الإدارة

¹أ-العربي بوعمامة، رقاد حكيمة ، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهنات ترشد الخدمة العمومية مجلة البحوث والدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد90 ديسمبرص35

الإلكترونية إلى " التقاط " على المعلومات التي تحتفظ بها المنظمة وجعلها في متناول المستخدم والمستفيد.¹

يمكن قول أيضا في السياق العرض مفهوم أن إدارة الإلكترونية هي امتداد للمؤسسات الإدارية وتجاوزها لها، وذلك بصعودها على السطح في منتصف التسعينات نتيجة لتطور تبادل المعلومات البيانات الإلكترونية كمجال تخصص ضيق بين الحاسوب وآخر أو مجموعة حواسيب أخرى في نطاق أكاديمي أو مجالات أخرى إلى مجال الأعمال الإلكترونية الواسعة، وذلك مع الاستخدام الواسع الإنترنت سواء عن طريق الشبكة الداخلية التي تغطي جميع العاملين في المؤسسة أو عن طريق الشبكة الخارجية التي تغطي العلاقات المؤسسة مع الموردين والزبائن وغيرها. فهي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة بدأ من إحلال الآلة مع العامل في التخطيط والرقابة في مساعدة الحاسوب إلى أن جعل منها الإنترنت شبكة الأعمال ذات أبعاد تكنولوجيا أكثر من أي مرحلة تاريخية تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا.²

ويعرفها الدكتور حسن محمود حسن في كتابه " الإدارة الإلكترونية : المفاهيم، الخصائص، المتطلبات"، على أنها: "إنجاز الخدمات العامة عبر الشبكة الانترنيت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارة شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يتوافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات.³

¹العربي بوعمامة، رقاد فطيمة، مرجع سابق ص35-36

²مرجع نفسه ص36

³حسين محمود الحسن، الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، عمات الوراق للنشر والتوزيع، 2011ص11

ويعرفها الدكتور نجم عبود نجم على أنها " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهدافها".¹

من خلال هذا التعريف حاول الدكتور نجم عبود نجم توضيح وشرح الإدارة الإلكترونية على أنها تشمل جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة، وتقييم وتحفيز إلى أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف.

أما البنك الدولي فيعرفها على أنها " مفهوم ينطوي على استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتفسير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين والمؤسسات الإدارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وطرق الأفضل في الوصول إلى المعلومات وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني".²

وعرفها آخرون بأنها الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة منذ الطريقة التقليدية اليدوية إلى شكل الإلكتروني من أجل استخدام الأمثل للوقت والمال والجهد بمعنى آخر في الإدارة الإلكترونية هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء الانتقال إلى الإدارة شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق مع ذلك من إهدار الوقت والجهد والطاقات، فهي تقوم على مفهوم جديد ومتطور يتعدى المفهوم الحديث " اتصل ولا تنتقل " وتنقله خطوة الأمام بحيث يصبح " أدخل على الخط ولا تدخل في الخط".³

¹ نجم عبود نجم ، مرجع سابق ص88

² سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، الأردن: دار أسامة للنشر 2011ص25

³ حسين باكير، المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية، مجلة آراء حول الخليج، مركز الخليج للأبحاث الإمارات

أما الدكتور سعد غالب إبراهيم فيقدم تعريفا للإدارة الإلكترونية، إنطلاقا من محاولة التمييز بينها وبين مصطلحات المرادف لها، مثل الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، ويعرف الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة، ونية ووظيفة وتقنية مفتوحة " هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين أو الموجهة للأعمال، أو الموجهة للمؤسسات والدوائر الحكومية المختلفة.¹

تعد الإدارة الإلكترونية إحدى المفاهيم التي خلقتها الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس ويعملون ويتسقون بها ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع الأرض، إن العامل المشترك في ذلك هو إتاحة وتوفير المعرفة بأقل تكلفة ممكنة بأسرع وقت ممكن وعلى سبيل المثال، فإن الاتصال السريع من خلال لبريد الإلكتروني الذي يكاد يكون عديم التكلفة مع كمية المعلومات الهائلة قد أصبح ظاهره بحد ذاته.

والمفهوم الحقيقي للإدارة الإلكترونية التي تحاول كثير من الدول أن تقوم بها هي استخدام نتائج الثورة التكنولوجية في تحسين ومستويات أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها، وفعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها، وعلى الرقم من شبكة الانترنت هي أداء الفعالة والمشكلة لمفهوم الإدارة الإلكترونية في واقع العملي، غير أنها تشمل جوانب عديدة متكاملة منها أساليب العمل والتكنولوجيا والعنصر البشري، التنظيم الإداري وتطوير التشريعات وغيره، أن هذا المفهوم

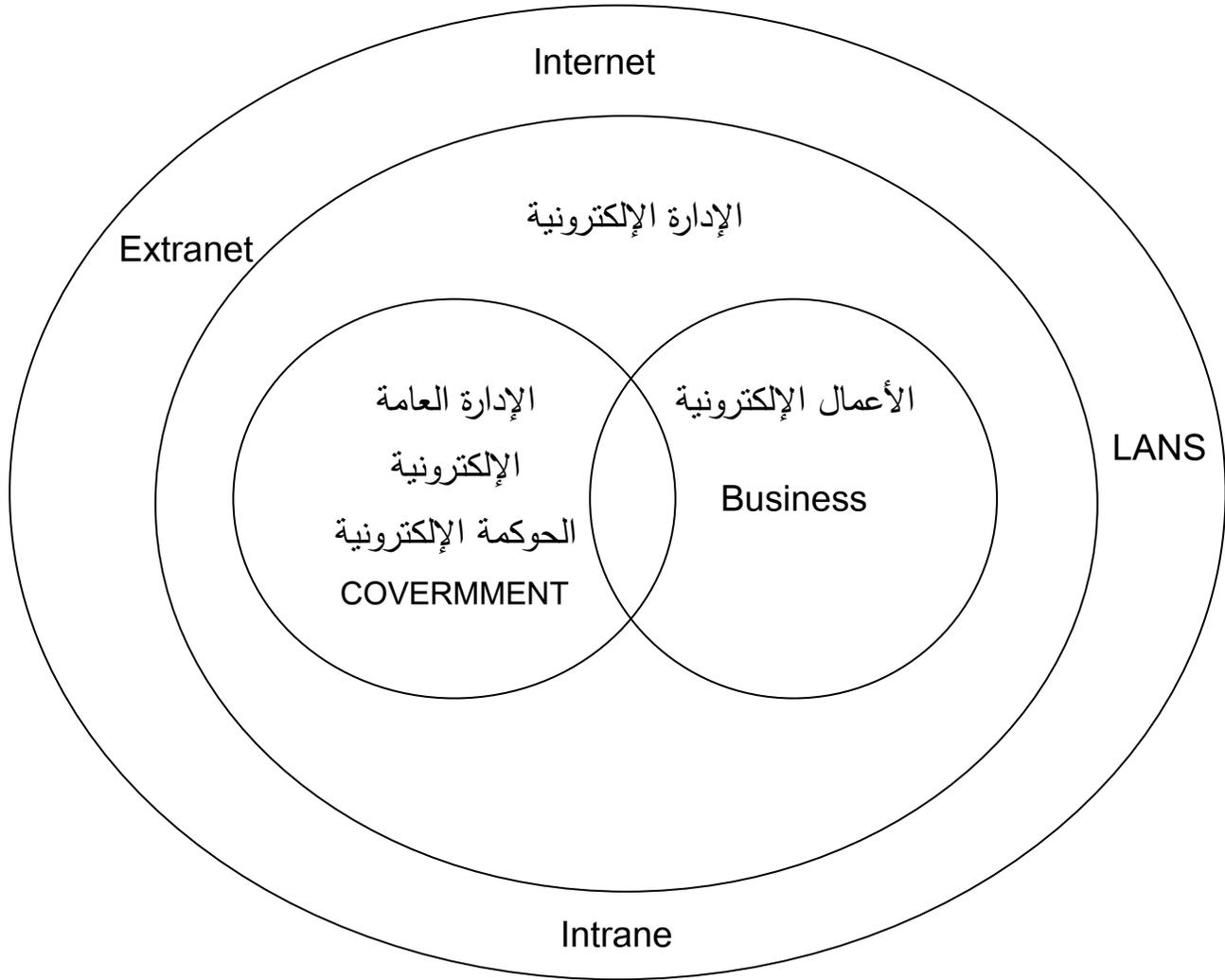
¹ سعد غالب ياسين، مرجع سابق ص 11

الإداري الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون التنقل الفيزيائي إلى المؤسسة.¹

ومنه يمكن أن القول أن الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن انطلاقاً من التفسير الحاصل في المفاهيم الإدارة العامة، ومضامين الخدمة العامة، كمحصلة للتحويل في العمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من شكل تقليدي إلى شكل يرتكز أساس على تقنيات الانترنت، والأكسترنانت والبرمجيات، لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد من رضا الأفراد على عمل الحكومات، ولعل هذا ما يمكن توضيحه في الشكل رقم (1).²

¹العربي بوعمامة، رقاد حليلة، مرجع سابق ص36

²عاشور عبد الكريم، مرجع سابق ص14



شكل رقم (01): أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية

المبحث الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية¹

تشمل عناصر الإدارة الإلكترونية ثلاث مكونات أساسية كالتالي:

1. عتاد الحاسوب: (Hardware)

يضم مكونات المادي, للحاسوب ومختلف نظمه، وملحقاته.

2. البرمجيات: (Software)

تشمل برامج النظام مثل نظام التشغيل (operating systems) .

وتنظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، كما تنظم برامج التطبيقات مثل برامج البريد الإلكتروني، برامج التجارة قواعد البيانات، وبرامج إدارة المشروعات، إضافة إلى مختلف الشبكات (الأنترنت، الإكسترنات، الإنترنت)

3. شبكة الاتصالات: (Communication Network)

وهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت والإكسترنات التي تمثل الشبكة الإلكترونية وشبكة الأنترنت.

4. صناعة المعرفة: (Knawledge)

ويقع في قلب هذه المكونات، ويتكون من القيادات الرقمية (Digital leaderships) والمديرون والمحللون للموارد المعرفية، ورأس المال فكري في المنظمة.

إضافة إلى هذه العناصر فإن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات.

¹ ياسين سعد غالب، مرجع سابق، ص 151.

المبحث الرابع: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية¹

البنية التحتية:

1. إذ أن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البيئة التحتية التي تتضمن شبكة حديثة الاتصالات والبيانات، وبنية تحتية المتطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

2. توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من خدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، والتي تستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمول والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بشبكة العالمية أو الداخلية في بلد وبأسعار معقولة الناس الحصول عليها.

3. توفر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقل وقت وأقل تكلفة ممكنة.

4. متطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة:

وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهل تملك زاداً معرفياً يحيط بمبادئ التقدم التقني، ولها من الخيرة ما يمكنها من أن تصبح مورداً بشرياً مؤهلاً لاستخدام تقنيات المعلومات.²

¹ العربي بوعمامة، رقاد حليلة، مرجع سابق، ص 37-38.

² عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 24.

5. توافر مستوى مناسب من تمويل، بحيث يمكن تمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية وتدريب لكوادر وموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية على مستوى العالم.

6. توفر الإدارة السياسية، بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل، وتتولى الإشراف على تطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

7. وجود تشريعات ونصوص قانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية، وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

8. توفير الأمن الإلكتروني، والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية وصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد.

9. خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها وتفاعلها، ويشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من الإذاعة والتلفزيون والوزراء والموظفين في حلقة نقاش حول الموضوع، لتهيئة المناخ الشعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية.¹

¹ العربي بوعمامة، رقاد حليلة، مرجع سابق، ص 38-39.

المبحث الخامس: وظائف الأساسية للإدارة الإلكترونية

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية، مثلت مراكز هامة في الإصلاح الإداري والتغيير الجذري في أساليب الإدارة التقليدية وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

1. التخطيط الإلكتروني: (E-planing)

هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة المرنة والقابلة للتجديد والتطوير المستمر خلافا للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في سنوات القادمة.

إن فكرة تقسيم العام الإداري التقليدي بين إدارة التخطيط والقائمين بالأعمال التنفيذ يتم تجاوزها في ظل الإدارة الإلكترونية في جميع العاملين يساهمون في التخطيط على الإلكتروني مع كل فكرة تنشأ في كل موقع، وفي كل وقت لكي تتحول إلى فرصة عمل.¹

تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني انطلاقا مما يميز البيئة الرقمية من التغيير بسرعة عبر شبكات المحلية والعالمية بما يحقق القدرة على وصول كل جديد من أفكار والأسواق والمنتجات، والخدمات الغير موجودة، وهذا ما يعطيه ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.²

2. التنظيم الإلكتروني: (E- organizing)

في ظل تحول يرى الدكتور نجم عبود مكونات تنظيم قد حدث فيها انتقال من نموذج تقليدي إلى نموذج إلكتروني من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات

¹ عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 30.

² نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات، المملكة العربية السعودية، دار المريخ للنشر، ص

الكتابية الكبيرة وتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل إلى شكل تنظيم المصفوفين يقوم أساساً على وحدات صغيرة، وشركات دون هيكل تنظيمي، كما حدث التغيير في مكونات التنظيم.¹

3. الرقابة الإلكترونية: (E- controlling)

تسمح بالمراقبة الآتية من خلال شبكة المؤسسة أو شركة داخلية، مما يعطي تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ وعملية تصحيحه من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين، فالجميع يعمل في الوقت نفسه، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية سواء بين العاملين والإدارة أو بين مستفيدين والإدارة مما يعني أن الرقابة الإلكترونية أكثر اقتراباً القائمة على الثقة.²

4. القيادة الإلكترونية:

أدى التغيير في بيئة الأعمال الإلكترونية وتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية، والتي تنقسم للأنواع الثلاثة التالية:

1. القيادة التقنية العملية:

حيث تركز في نشاطاتها على استخدام التكنولوجيا الأنترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات أو تحسين جودتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة (Techralogyseme) على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني لأجهزة البرمجيات، والشبكات والتطبيقات.

¹ مرجع نفسه، ص 248.

² عاشور عبد الكريم، مرجع سابق ص 31.

2. القيادة البشرية الناعمة:

تطرح فكرة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية، والزاد المعرفي، وحسن التعامل مع الزبائن، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتبتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة والوصول إلى السوق.¹

3. القيادة الذاتية:

ترتكز القيادة الذكية على جملة من مواصفات يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة أعمال عبر الأنترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف في القدرة على التحفيز النفس والتركيز على إنجاز مهمات والرغبة في المبادرة، إضافة إلى مهارة ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.²

¹ مرجع نفسه، ص 31.

² نجم عيود نجم، مرجع سابق، ص 260.

المبحث السادس: بناء شبكة للإدارة الإلكترونية

يقدم بناء شبكي للإدارة الإلكترونية تنوعاً من الشبكات الإلكترونية تأخذ أشكالاً مختلفة، تبعاً لطبيعة الإدارة ومستوى جاهزيتها، والتي تشمل غالباً الشبكات التالية:

1. شبكة الأنترنت: (Internet)

وهي شبكة معلوماتية عالمية تمثل توصيلات تعاونية للعديد من الشبكات الحاسبات الآتية مكونة بذلك من حواسيب آلية مختلفة، تم توصيلها بطريقة مبسطة وسهلة، بحيث تبدو وكأنها قطعة واحدة أو نظام واحد.¹

و من أهم الخدمات التي تقدمها الأنترنت للإدارة الإلكترونية يمكن أن نذكر:²

1.1. خدمة منتديات الحوار: (News Group)

والتي تشمل خدمة الدعم كثيراً من متحاورين الذين يتواصلون حول موضوع معين عبر شبكة الأنترنت.

2.1. خدمة: (Filetransfer protocol)**3.1. خدمة المحادثات: (Clrating)**

إذ تمثل وسيلة التخاطب بين الشعوب العالم، وتقدم تبادل الملفات، خدمة التخاطب مجاناً وفق أنماط ثلاثة:

¹ عبد الفتاح، بيومي الحجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، الكتاب الأول، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2003، ص 124.

² عبد الرحمن، سعد القرني، "تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007، ص 29.

- خدمة المحادثات المقروءة بواسطة الطباعة على الشاشة.
- خدمة المحادثات المسموعة بواسطة الصوت اللاقط وتستخدم غالبا مع الطباعة.
- محادثات مرئية عن طريق الكاميرا.

كما توفر الأنترنت خدمات أخرى تسهل عمل إدارة إلكترونية، والتي منها:

4.1. خدمة الاتصال عن بعد: (Telecommunication network)

حيث تمثل برنامج تبادل المعلومات وفق نماذج مختلفة، فقد يكون الاتصال بواسطة الهاتف، الميكرويف، بواسطة الأقمار الصناعية.

5.1. خدمة البريد الإلكتروني:

هو أحد أوجه استخدام الأنترنت فالرسالة الكترونية المنقولة عبر البريد الإلكتروني لا يستغرق وصولها سوى ثواني إلى أي رقعة من العالم، وتأخذ رسائل البريد الإلكتروني أشكال متعددة، بحيث تكون في صورة بيانات، بحوث، كتب، أو ملفات فيديو فضلا عن إمكانية التحوار والمناقشة للكثير من المواضيع والدخول إلى مجالات عديدة بواسطة البريد الإلكتروني.¹

6.1. خدمة شبكة الويب:

إذ تشمل الجزء الفني بالمعلومات في شبكة الانترنت إذ يفوق عدد الحواسيب المزودة لشبكة الويب حاليا 12000 حاسوب مزود، تتقاسم ملكيتها جامعات ودور النشر، وتتضمن تلك الحواسيب صفحات من المعلومات في المجالات المتعددة (نصوص، صور، أصوات)

¹ عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 27.

وهي مبوبة بطريقة يسهل الوصول إليها، وبواسطة نقر مفتاح الماوس يمكن للمتصفح التحول من حاسوب في كندا إلى آخر نيوزيلندا.¹

2. الشبكة الداخلية للمنظمة:

هي شبكة الشركة الخاصة وتعتمد على تقنية الأنترنت، وتقدم الشبكة الداخلية للمنظمة في تقديم كل المعلومات التي يحتاجها كل العاملين داخل المنظمة من معلومات داخلية، فهي تقتصر على العمال الذين ينتمون للمؤسسة لا يمكن بغيرهم الدخول إلى مواقع الشبكة، وتقدم لشبكة الأنترنت حماية وسيطرة ورقابة عالية على مواردها من المعلومات بواسطة ما يطلق عليه جدران النوا.

3. الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء (الإكسترنات):

هي عبارة عن شبكة الأنترنت الداخلية توسعت وامتدت خدماتها إلى مستخدمين خارجيين من داخل المنظمة الداخلية، والإكسترنات تمثل الشبكة المحمية دورها الربط بين المنظمة أو الشركة أو المجهزين أو شركات²، إذ ينبغي على المستخدمين لشبكة الإكسترنات تقديم كلمة المرور لأنها منظمة خدماتها لا توجه إلى كل الناس، بقدر ما أن استخدامها مخصص لفئة معينة.

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، مرجع سابق، ص 269.

² مرجع نفسه، ص 27.

خلاصه الفصل:

تمثل الإدارة الإلكترونية أسلوباً إدارياً متطوراً لتقديم الخدمات للمواطن بهدف رفع كفاءة الأداء الحكومي وترشيد الاتصال العمومي، واختصار الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنين وتوفير المعلومات والمعطيات بطريقة بسيطة للاستفادة من التقدم التكنولوجي والرقمي الحاصل في عالم اليوم، إذ يتطلب تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية توافر العديد من الإمكانيات بهدف تقديم الخدمة متميزة ذات جودة للمواطن، وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى إدارة إلكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى الشلل في الوظائف الحديثة للمؤسسة لأنه عندما نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة ولم ننجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل مما يؤدي إلى تعطيل أنشطة تلك المؤسسات أو إيقافها ريثما يتم الإنجاز الشامل والكامل لنظام الإدارة الإلكترونية.

الفصل الثاني:

العلاقات العامة الرقمية

تمهيد:

لقد أفرز التطور التكنولوجي الحاصل تقنية من أكثر تقنيات تطور وتقدم في الحياة البشرية، إذ أصبحت من أهم أكثر الوسائل استخداما، وتعتبر شريان حياة المؤسسات، فبفضلها تنتج من تطبيقات وخدمات سهلت على المؤسسات للتواصل مع جمهورها ومع بعضها البعض، حيث تنوعت استخداماتها في الإدارة المؤسسة وأقسامها ومنها قسم العلاقات العامة الذي استكمل هذا التطور من أجل القيام بمهامه على أكمل وجه باستخدام مختلف التطبيقات والمواقع الإلكترونية وما تقدمه من سمات لممارسة العلاقات العامة، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل بالتعرف على مفهوم العلاقات العامة الإلكترونية وطبعتها في ظل استخدام الإدارة الإلكترونية و دور التكنولوجيا الحديثة في عمل العلاقات العامة .

المبحث الأول: نشأة العلاقات العامة

تعود الأصول الأولى للعلاقات العامة حسب عدد من الباحثين إلى عملية الاتصال، ومحاولات الاستمالة، والتأثير التي يقوم به الإنسان منذ أجل في مجتمعه أو في الجماعات التي ينتمي إليها، فقد وجدت العلاقات العامة مع وجود الجمهور حيث سيطر القادة في المجتمعات البدائية بطرق متعددة ، كاستخدام التهديد و قوة الإقناع.

و بتطوير الإنسان قامت حضارات الإنسانية كانت لها علاقات بالجماهير مثل: الفراعنة الذين كتبوا على واجهات المعابد قوانينهم، كما استعملوا النقوش والرسائل لنشر أخبارهم، وحرورهم، وانتصاراتهم لفرض تأثير على أتباعهم كما عرف الآسيويون والبابليون باستخدام النقوش والتمثيل لإبلاغ أتباعهم بالمعلومات التي يريدون إعلامهم بها.

أما الإغريق والرومان فقد اهتموا بالرأي العام، واستخدموا الخطابة والمجادلة كوسيلة للإقناع والاستمالة، وقد استخدم يوليوس قصر الرمان وقائدها العظيم هذا المصطلح في مؤلفة " أحداث الحرب العالمية الغالية " والذي يعتبر مؤلفا من الطراز الأول في العلاقات العامة آنذاك.

أما عند العرب فقد لعب الشعر دون أساسيا في نقل وجهة نظر قبيلة الى قبائل أخرى، محاولين إستمالاتهم إليهم وطوال الفترات الأولى للحكم الإسلامي كان الخلفاء يلتقون بالمواطنين في المساجد ليحدثوهم، ويتعرفوا على مشاكلهم وطلباتهم، وبمجرد إقناع العلاقة بين الخلفاء وجموع المسلمين عمدوا إلى تكوين جمعيات سرية لمحاولة قلب نظام الحكم، حيث كان الناس يعتمدون في هذه الجمعيات على الدعوة و الاستمالة أي كانوا يمارسون العلاقات العامة.¹

¹ محمد صاحب السلطان، العلاقات العتمة ووسائل الاتصال، دار المسيرة للنشر، الأردن ط2011، ص 40.

أما في أوروبا قديما فلم يكن للإنسان قيمة ولا وجود لي لنشاط العلاقات العامة، وبعد اكتشاف القارة الجديدة أمريكا ظهرت أهمية الاهتمام بالإنسان الذي يعتبر الصانع الحقيقي للمال وهو المنتج المستهلك.

وفي خضم الاهتمام بالناس ولدت العلاقات العامة الحديثة التي تعتبر ظاهرة جديدة من العلاقات العامة بين مختلف الفئات.¹

أما في أوروبا قديما فلم يكون للإنسان قيمة ولو وجود لنشاطات العلاقات العامة، وبدأت اكتشاف القارة الجديدة أمريكا ظهرت أهميه الاهتمام بالإنسان الذي يعتبر الصانع الحقيقي للمال وهو المنتج والمستهلك.

وفي خضم الاهتمام بالناس ولدت العلاقات العامة الحديثة التي تعتبر ظاهرة جديدة من العلاقات بين مختلف الفئات.

و رغم عدم وجود تاريخ متفق عليه لبداية استخدام مصطلح العلاقات العامة إلا أن الرئيس الأمريكي جيفرسون عام 1807م، عندما وجه رسالته إلى الكونغرس فشطب بعبارة " حالة من الفكر " ووضع بدلا منها مصطلح العلاقات العامة.

و بعد ذلك بدأت العلاقات العامة كنشاط تمارسه المؤسسات، وكفرع من فروع العلوم الاجتماعية والإدارية، حيث تطورت تطورا متسارعا بسبب النمو التقني والثقافي، وما نتج عنه من تعقيدات في العمل والإنتاج، مما دعى إلى الاهتمام بالفرد والتعمق في دراسة تعريفاته، وما يؤثر سلوكه من متغيرات، ومنه قد أصبحت العلاقات العامة فلسفة اجتماعية هدفها إيجاد الحلول للمشاكل التي يعاني منها الإنسان في المجتمع، ولم تعد فقط ذلك النشاط الذي تمارسه

¹المرجع السابق، ص 41

المنظمة لتحقيق التفاهم المتبادل مع الجمهور، والحفاظ عليه حيث أن العنصر البشري فهو الأساس في تنفيذ سياسة المؤسسة، وبالتالي إنجاح إستراتيجيتها من خلال العلاقات العامة.¹

أما فيما يخص المفهوم الحالي للعلاقات العامة فقد أوجده إيفلي والذي أطلقه على مجموعة من الأعمال كان يقوم بها في عام 1919م في شركات الأعمال، و أول نداء وجهه " إيفلي " هو ضرورة تقديم النصح للمؤسسات التجارية الكبرى، و الابتعاد عن السرية، و إعلام الجمهور بأعمالهم، وقد كان يعمل مع كثير من المؤسسات وبذلك فقد كان المؤسس الحقيقي للعلاقات العامة الحديثة حيث اشتهر فيها بنصائح ووضعه لمبادئها وأساليبها،

حيث أنه توجه إلى تغيير الصورة التي ابتسمت في نهن الجمهور وتحسينها بواسطة الإقناع وأكد أن مهمة العلاقات العامة هي مهمة مزدوجة، تبدأ بدراسة الرأي العام واستطلاع حاجات الجمهور ذلك من أجل وضع السياسة العامة للمؤسسة وتعديلها على ضوء هذه الدراسة.²

وبعد ذلك يتم إبلاغ الجمهور بأعمال المؤسسة وسياستها، كما ركز "إيفلي" على الاهتمام بالمعاملة الإنسانية، وتقديم أجور مناسبة للعمال وذلك من أجل تدعيم العلاقات الداخلية، إضافة إلى ضرورة التركيز مع مصالح الجمهور الخارجي للمؤسسة من المستهلكين وغيرهم، لأن العلاقات الخارجية السلمية مع الجمهور هي من أهم أركان العلاقات العامة.³

¹ محمد صاحب السلطان، مرجع سابق، ص 47.

² المرجع نفسه، ص 47.

³ مرجع نفسه، ص 48.

المبحث الثاني: مفهوم العلاقات العامة

كثيرا ما يحدث الجدل حول مفهوم العلاقات العامة في الدول ذات الأنظمة السياسية المختلفة فقد يتصور البعض أن مفهوم العلاقات العامة في النظام الاشتراكي أو أن مفهومها في الدول النامية يختلف عن مفهومها في الدول المتقدمة.

والحقيقة أن مفهوم العلاقات العامة ثابت لا يختلف باختلاف الأنظمة السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية، كما أن طبيعة العلاقات العامة كعملية مستمرة تتكون من أربع مراحل أساسية هي البحوث والتخطيط و تنفيذ البرامج والتقديم لا تحتمل الاختلاف باختلاف الأنظمة أو المؤسسات.¹

ورغم كثرة التعريفات التي قدمت للعلاقات العامة من جانب الدراسين أو الممارسين أو من جانب الهيئات المهمة بالعلاقات العامة فإن هناك سمة مشتركة بين هذه تعريفات رغم اختلاف الأسلوب أو التفاصيل بين تعريف وآخر.

فقد عرف كانفيلدومور العلاقات العامة بأنها "الفلسفة الاجتماعية للإدارة والتي تعتبر عنها من خلال أنشطتها وسياستها المعلنة للجمهور تكسب ثقته وتفاهمه" ويؤكد كانفيلدومور شرحها لهذا التعريف على أهمية الاتصال المزدوج في تحقيق التفاهم بين أي مؤسسة وجماهيرها أن الثقة بين الطرفين لا تحقق بسهولة وإنما تحتاج إلى جهود مستمرة.

¹ محمد علي أبو العلا، العلاقات العامة في ضوء الإعلان وتكنولوجيا الاتصال، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ط1، 2013، ص 7.

وكذلك فإن العلاقات العامة ليست بديلا عن إدارة جيدة أو علاقة للسياسات قاصرة أو المنتجات السيئة أو الخدمات الرديئة، فالإنفاق على العلاقات العامة في هذه الأحوال يصنع سدى لأنه لن يحقق نتائج طيبة للمؤسسة.¹

ويرى بول جارتين الذي تولى مسؤولية العلاقات العامة في شركة جنرال مدتورزا الأمريكية عام 1931 أن "العلاقات العامة ليست وسيلة دفاعية لجعل المؤسسة تبدو في صورة مخالفة لصورتها الحقيقية وإنما هي الجهود المستمرة من جانب الإدارة لكسب ثقة الجمهور من خلال الأعمال التي تحظى باحترامه.

وقد توصلت جمعية العلاقات العامة الدولية إلى التعريف التالي للعلاقات العامة وهي: وظيفة الإدارة المستمرة والمخططة والتي تسعى بها المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة لكسب تفهم وتعاطف والتأييد جماهير التي تهمها والحفاظ عليها والتأييد وذلك من خلال قياس اتجاه الرأي العام لاستمرار هذا التفاهم والتعاطف لضمان توافقه قدر الإمكان مع سياستها وأنشطتها وتحقيق المزيد من التعاون للخلاق والأداء الفعال للمصالح المشتركة باستخدام الإعلام الشامل المخطط فالعلاقات العامة كما يذهب إليها "رقص هارلو" هي علم وفن يستند إلى أسس علم الاجتماع الإنساني ويسعى إلى تحسين العلاقات بين الناس لا في حياتهم الخاصة وإنما في حياتهم الجماعية.²

من خلال تناول العديد من الكتاب والمتخصصين لموضوع العلاقات العامة، فقد أكد جميعهم على أنها نشاط يهدف إلى تحقيق التعاون والتفاهم بين المؤسسة وجمهورها بحيث يكون في نشره دورية أنباء العلاقات العامة بأنها الوظيفة التي تقوم بها الإدارة لتعديل الاتجاهات وتحديد

¹ محمد أبو العلا، مرجع سابق ص 8

² مرجع نفسه، ص 9.

خطط وسياسات المؤسسة بما يتفق ومصصلحة الجماعة وتنفيذ البرامج الهادفة بهدف توطيد ثقة الجمهور مع المؤسسة وكسب رضاه وتفاهمه.¹

كما عرفت العلاقات العامة بأنها التدفق الاتصالي التطوعي، الذي ينتج خصيصا للمصلحة أفراد الجماعات الرسمية وغير الرسمية.²

وعليه فإن كل هذه التعاريف الخاصة بالعلاقات العامة تشير كلها إلى تنوع النشاطات الموجودة في مجال طموح يهدف إلى ما هو احترافي في مجال الإدارة والتسويق، ويحاول أن يبين الرهانات التي يصبو إليها من خلال مهاراته التي تقوده إلى الإبداع والخلق وأيضا يريد أن يثبت هذا المجال درجة علميته وخاصة علاقته بعلم الإدارة والأخلاق.³

¹ علي عجوة، الأسس العلمية للعلاقات العامة، القاهرة، عالم الكتب، 1988، ص 17

² حاج أحمد كريمة، العلاقات العامة و تطبيقاتها للتكنولوجيا الحديثة في المؤسسات الاتصالية، مؤسسة أوريدو للاتصالات نموذجاً، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم الاجتماعية وإنسانية تخصص إعلام واتصال جامعة وهران 2، 2017 ص 17.

³ مرجع نفسه، ص 17

المبحث الثالث: وظائف العلاقات العامة

ليس العبرة أن تجد تنظيماً للعلاقات العامة بل العبرة بنتائج عملها ومدى قيامها بمسؤولياتها في إطار ذلك التنظيم، إضافة إلى كيفية تأدية العلاقات العامة أو تنظيم العلاقات العامة المقصودة لإيجاد علاقات متينة بين المؤسسة وجمهورها ولن يتم ذلك إلا من خلال الوظائف والمهام التي يؤديها هذا الجهاز ويحدد الباحثون عدة مهام أو وظائف رئيسية للعلاقات العامة تتمثل في:

1. البحث:

أن البحث هو الاستقصاء منظم يهدف إلى إضافة معارف يمكن توصيلها عن طريق اختيار العلمي.

فالبحث هو التفكير العلمي الموضوعي الذي يتناول ظاهرة معينة أو موضوعاً معيناً أو مشكل لدراستها وتحليلها وفقاً لأسس علمية للوصول إلى نتائج تخدم الظاهرة (موضوع الدراسة) وقد مرت العلاقات العامة بمرحلة تغليف فيها الطابع الارتجالي لمعرفة اتجاهات الجمهور والنتيجة للتقدم العلمي والتكنولوجي أصبحت هناك طرق وأساليب علمية في دراسة اتجاهات الجماهير وجميع المعلومات والبيانات المختلفة لدراسة المشكلة ولا بد من الإشارة إلى أن البحث (البحث عن الحقائق) يختلف عن عملية جمع المعلومات، البحث يتطلب منهجاً أساسياً للموضوع الذي تقوم على أساسه المعرفة التفصيلية الدقيقة التي هي ثمره الدراسة العميقة لكتب المراجع المتخصصة، كما أن البحث في العلاقات العامة والاستطلاعات الرأي العام لجماهير المؤسسة قياساته للوقوف على اتجاهات الحقيقة للجماهير لتكون في خدمة سياسة

المؤسسة وكذلك تقوم الأبحاث بتحليل البرامج الإعلامية المختلفة وتقييم مدى كفاياتها ونجاحها في الوصول إلى الجماهير والتأثير فيها وفقا لمقاييس إحصائية.¹

2. التخطيط:

وهي الوظيفة الأخرى من وظائف العلاقات العامة ما هو النشاط العقلي الإرادي الذي يوجه الاختبار الأمثل استخدام لمجموعة الطاقات المتاحة لتحقيق أغراض معينة في فترة محددة. وأن أهم مراحل التخطيط في العلاقات العامة وهي المرحلة المتمثلة في دراسة اتجاهات الجمهور يساعد على التنبؤ بالرغبات والاحتياجات المختلفة بما يجعل الخطط الموضوعة مستندة إلى أسس عملية ومعرفة شاملة بما يدور و توقع أفضل النتائج.

3. الاتصال:

وسيلة لتنفيذ الخطة وهذا يتطلب ابتكار الإدارة ووسائل النقل الخطة للواقع والاتصال هو العملية التي يتم من خلالها نقل المعلومات وقد تكون رسالة شفوية أو مكتوبة أو صورة أو حتى إشارة والاتصالات ليست في اتجاه واحد أي أن العملية لا تقتصر على إرسال واستلامها بل إدراك مستلمها لفواحيها ومكونها حيث يتم الاتصال بين إدارة العلاقات العامة مع الإدارات المختلفة وكذلك مع المؤسسات المختلفة في المجتمع وكذلك الاتصال بالمسؤولين وقاده الرأي لربط المؤسسة بالمجتمع وإبراز صورتها الطيبة وموقعها وأهميتها في خدمة الجمهور.

¹ عبد الرزاق محمد الديلمي، مدخل إلى العلاقات العامة، ط1، عمان، جامعة شرق الأوسط للدراسات العليا، 2011، ص

4. التنسيق:

تعتبر وظيفة التنسيق من العناصر المهمة في العلاقات العامة، حيث يتم التنسيق بين إدارة العلاقات العامة والإدارات الأخرى داخل المؤسسة ولا بد من التنسيق المستمر مع هيئة المجتمع المحلي والهيئات التي تماثلها والمراكز الإعلامية وتقوم كذلك بتأمين الاتصال الإعلامي اللازم مع الهيئة والمؤسسات الإعلامية لنقل صورة المؤسسة ونشاطاتها المختلفة ووظيفتها في خدمة المجتمع.¹

التقويم لقد أوضحنا إليه عمل العلاقات العامة ووظائفها ابتداءً من مرحلة البحث عن الدقائق ورسم الخطة التخطيط وسائل الاتصال الاتصالات التي تستخدمها المؤسسة للوصول إلى جماهيرها.

والتقويم يمثل المحطة النهائية في آلية عمل علاقات العامة، كما أن هناك علاقة بين هذه المرحلة ومراحل سابقة الأخرى، وظهر تقويم نتيجة للحاجة المستمرة إلى معرفة مادي كفاية خطط العلاقات العامة وبرامجها، ومدى حاجات جماهيرها المستمر وكذلك فهي تمثل عملية التحرر العلمي عن الأخطاء وأسباب الحضور في البرامج المختلفة لتتلاقى في الخطط المستقبلية بما يساهم في نجاح المؤسسة وهذا يؤكد على أن عملية التقويم في عملية مستمرة تتزامن مع العمليات التحضيرية والتخطيطية والتعبيرية، وهناك ثلاث أنواع من عملية التقويم:

1. التقويم (السابق) على التنفيذ

2. تقويم (المتزامن) مع التنفيذ

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، مرجع السابق، ص 39.

3. تقويم (اللاحق) للتنفيذ¹

¹ عبد الرزاق محمد الدليمي، مرجع نفسه، ص 40.

المبحث الرابع: ماهية العلاقات العامة الرقمية

أدت أهمية شبكة الأنترنت من تلك التطورات السريعة التي تشهدها سواء كانت في خصائصها الفنية كوسيلة اتصال أو في عدد مستخدميها فقط زاد عدد مواقع الأنترنت من 50 موقع فقط عام 1991 إلى 74 ألف موقع عام 1994، وبلغ هذا العدد 20 مليون موقع وصفحه ويب على محركات البحث المختلفة عام 1997، ولهذا قدر الباحثون الوقت الذي تتضاعف فيه شبكة الأنترنت بـ 11 شهرا وعند مقارنة هذا بوسائل الاتصال الأخرى، فنجد أنها أخذت وقتا طويلا حتى وصلت إلى نفس الرقم الذي حققته الأنترنت، ولهذا كان من الضروري للعلاقات العامة أن تتطور وأنت تتجه لاستغلال الأنترنت كوسيلة للوصول للناس وتلبية احتياجات عملائها فإن استخدامها في البلاد العربية إلا أن بعض المبادرات الحديثة جاءت لنشر مفهومها، ومن أبرز هذه المبادرات تلك التي قامت بها شركة SPPK للعلاقات العامة بعمل مجلة إلكترونية تشرح العلاقات العامة بالعربي وتصب تركيزها على مفهوم العلاقات العامة الإلكترونية وتحل ما يخصها هذا بالإضافة لإطلاقهم لحملة على علاقات العامة Click PR التي تسعى لتسهيل عملية الحصول على خدمات العلاقات العامة الإلكترونية فكل ما عليك الحصول على خدمات العلاقات العامة.¹

¹ علي عوجة، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، القاهرة، عالم الكتب، 2000، ص 14.

1. تعريف العلاقات العامة الرقمية:

عرفها ماهر عودة الشمالية، ومحمود عزت اللحم ومصطفى يوسف الكافي أنها "عملية الاتصال من خلال الوسائل وتوزيع المواد المنشورات والمقابلات بالشكل الإلكتروني، والاستفادة من أدوات وقواعد الانترنت والإنتاج التكنولوجي الحديث".¹

وعرفها ملتقى العلاقات العامة الإلكترونية بأنها "قيام إدارة العلاقات العامة بتوظيف تقنية الاتصال الحديثة لتنفيذ بعض أنشطتها للإسهام في تحقيق أهدافها".²

كما يرى آخرون أنها هي استخدام وسائل الإعلام المختلفة على الانترنت لصنع ومشاركة محتوى عن المؤسسة أو الشخص والوصول للجمهور المستهدف وتواصل معه عن طريق الإعلام الإلكتروني أي أنها بناء وإدارة سمعة المؤسسة، وهذا إلا تشكيل الصورة الصحيحة للمؤسسة في عقل الناس يعتبر أمر عام جدا في توصيل الماركة أو المؤسسة لهوية متميزة رائدة.³

تعريف آخر إن الحديث عن العلاقات العامة اليوم هو الحديث عن سمعة المنظمة وتطورها من خلال جل الأنشطة الاقتصادية الممارسة من قبل الإدارة جمهورها الداخلي جمهور العاملين والخارجي ووسائل الإعلام المجتمع المحلي.

¹ عودة الشمالية، ماهر عزت الدحام، الاعلام الرقمي الجديد، ط1، الأردن، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2015، ص 146.

² نفس المرجع، ص 146.

³ محمودي محمد البشير، العلاقات العامة الإلكترونية، العدد 24، ديسمبر 2020، ص 4.

في العلاقات العامة الصادرة اليوم من المنظمات الحديثة والمعاصرة والمواكبة لتطورات العصر هي أهم وظيفة في الإدارة الحديثة.¹

2. خصائص العلاقات العامة الرقمية:

- عالمية الأداء أو ممارسة أي الخروج عن العملية
- العلاقة التبادلية أو التشاركية عبر الشبكة
- البعد عن الأنشطة والمصادقية الداعمة الثقة
- رفع سقف المنافسة والتميز
- زيادة الجهود نحو تقوية وتعزيز السمعة
- تبني مبدأ الانفتاح على الجمهور العلمي
- الاستفادة من سهولة التطبيقات الانترنت
- تفصيل مجالات التواصل في العلاقات العامة عبر الانترنت
- سهولة الاتصال²

3. مزايا العلاقات العامة الرقمية:

إذ يتأتى عن استخدام الانترنت كأداة للعلاقات العامة مزايا نوجزها فيها يلي:³

- التكلفة المنخفضة مقارنة بالوسائل الورقية المطبوعة
- تتميز معلومات المنظمة على الموقع بالحدثة

¹محمودي محمد البشير، مرجع نفسه، ص 5.

² تاج السر فقير عمر، عماد الدين، إعداد وإنتاج المواد الإعلامية للعلاقات العامة، 2013، عمان، دار البداية ناشرون وموزعون، ص 183.

³ مرجع نفسه، ص 180.

- سهولة وسرعة الوصول إلى الجمهور سواء الحالي أو المتوقع من خلال محركات البحث أو من خلال مواقع خاصة على الانترنت.
- كما تمكن أيضا بعملية الاتصال الحوار في المواقع الالكترونية للعلاقات العامة
- أيضا تمكن فيها يعرف بأنظمة المعلومات التفاعلية الذي أضحي من سيمات التكنولوجيا الاتصال والمعلومات.

المبحث الخامس: تكنولوجيا الحديثة ودورها في ممارسة العلاقات العامة

إن الحديث اليوم عن العلاقات العامة اليوم هو الحديث عن سمعة المنظمة وتطورها من خلال الأنشطة الاتصال الممارسه من قبل الادارة تجاه الجمهور الداخلي جمهور العاملين والخارجي وسائل الاعلام المجتمع المحلي، وهذا سعيها منها تطور المنظمة واستمراريتها ومع بروز وسائل جديدة في ظل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، لا بد من ممارسة العلاقات العامة في استخدامها في تنفيذ خططها وبرامجها.

1. استخدام الأنترنت: في نشاط العلاقات العامة في ضوء عدة طرق منها:¹**– البحث:**

للتعرف على التطورات والأساليب والطرق والمنتجات والخدمات المنافسة فضلا عن آراء الجمهور المنافسين ومجتمعين والمجتمعين.

حيث تشكل عمليه البحث على شبكة الانترنت في الأساليب المهمة في طرق جمع المعلومات والبيانات عن جماهير المنظمة واتجاهاتهم والصورة الذهنية لديهم عن منظمة.

2. الاتصال:

توفر هذه الشبكة الاتصال بسرعة الفائقة والهائلة والاستخدام الحر والأفعال في نقل الرسائل الاقتصادية للنشاط العلاقات العامة دولة الاهتمام.

¹ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2005، ص 235.

يعامل الزمن أو الحجم أو المسافة ويوفر الانترنت عدد أساليب لممارسة نشر علاقات العامة.

1. موقع منظمة على الأنترنت:

حيث أن الموقع الالكتروني يشكل جزء من صورة المنظمة وسمعتها، لذلك فمن الضروري أن يكون هذا الموقع على أعلى درجات المهنية والاحتراف حتى لو اضطرت المنظمة للاستعانة بمصمم مواقع محترف ومتخصص للقيام بذلك.

2. البريد الإلكتروني:

إذ أن ادارة العلاقات العامة تقوم بتوظيف هذه الطريقة في ضوء نشر عنوانها الالكتروني واستقبال وبث الرسائل الالكترونية التي تتضمن أنواع عديدة من مضامين الرسائل الاقتصادية كالدعوات ونشرات والإرشادات واستطلاعات الرأي العام، كما يمكن لها أن تستقبل ردود الأفعال من مقترحات وطلبات وشكاوي وأسئلة وغيرها من المضامين ويوفر البريد الالكتروني عملية الاتصال بشكل فوري للأنواع مختلفة من تلك الجماهير فضلا عن أنه يدعم كثير من الأنظمة والوظائف.¹

3. المؤتمرات عن بعد:

استخدام المؤتمرات عن بعد في ممارسه نشاط العلاقات العامة في كل مواقع الأعمال والمشروعات والخطط وإدارة الأزمات الطارئة أو عن المؤتمرات الصحفية بما يحقق الأهداف المرسومة لنشاط العلاقات العامة، وغالبا ما تنتج المؤتمرات عن بعد إلى الجمهور الخارجي

¹ محمد منير حجاب، سحر محمد وهيبي، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، المدخل الاتصالي، ط2، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 1999، ص 153.

للمنظمة من أجل توضيح سياسة ما أو تصحيح صورة أو شرح مؤقت يخص المؤسسة أو المنظمة المؤتمرات عن بعد إلى أربع أنواع أساسية هي:¹

أ. مؤتمرات تستخدم الحاسب الالكتروني:

حيث يكون لكل مشترك في المؤتمر منفذ خاص يتصل مباشرة أو عبر خطوط اتصال سلكيه أو لا سلكية.

ب. المؤتمرات الصوتية:

يعقد هذا النوع من المؤتمرات في العلاقات العامة في سبيل مناقشة قضايا تخص المنظمة، ونشاطها بما يتضمن ذلك من خطط المنظمة ومشاريعها مستقبلية وطريقة أدائها.

ج. المؤتمرات الصوتية ذات الصور الثابتة:

يستخدم هذا النوع من المؤتمرات في العلاقات العامة لغرض شرح انجازات المنظمة أو توضيح أسباب ممارستها لنشاط معين بصيغة معينة.

د. المؤتمرات التلفزيونية المغلقة أو المفتوحة:

وتعني بالمؤتمرات التلفزيونية المغلقة التي يكون عدد المشاركين فيها محددا سابقا، ولا يمكن زيادة في أثناء عقد المؤتمرات فضلا عن أن موضوعات محددة سالفا وعادة ما يستخدم من النوع من المؤتمرات من قبل الجمهور الداخلي لغرض مناقشة المقترحات والآراء، ومن ثم اتخاذ القرارات اللازمة لها، أما المؤتمرات التلفزيونية المفتوحة فهي التي لا يتحدث فيها عدد المشاركين بل تكون على أساس الدعوات المفتوحة من قبل إدارة العلاقات العامة وتتوجه هذه

¹ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2005، ص 207.

المؤتمرات إلى الجمهور الخارجي من أجل مواجهة أزمات أو تحسين الصورة أو الإعلان عن السياسات الجديدة للمنظمة.¹

¹ دي فلور، س. بال روكاخ، ترجمة محمد ناجي جوهر، نظريات الإعلام، أريد، دار الأمل للنشر والتوزيع، ص 199، ص

3. القنوات التلفزيونية الفضائية:

ومع تطور وسيلة زادت أهمية التلفزيون الفضائي كأداة مهمة من أدوات العلاقات العامة إذا أصبحت مضامين البرامج تلفازية فضائية سلعة تجارية يتم تسويقها وبيعها كأى سلعة أخرى متضمنة مضامين رسائل اتصالية ترمى إلى تحقيق أغراض العلاقات العامة على الرغم من كلفتها المادية أن تحققها تكون ايجابية وكبيرة، وبالطبع فإن القنوات الفضائية التلفزيونية تستخدم في ممارسة نشاط العلاقات العامة الربحي أو الخدمي.¹

4. الفيديو تكس:

يعد أحد أنظمة المعلومات والاتصال الحديثة، وهي عبارة عن وسيلة تفاعلية تتيح استرجاع المعلومات بشكل فوري للمستفيدين، ويمكن توظيف هذه الوسيلة في نشاط العلاقات العامة عن طريق إعداد البيانات تفصيلية والمهمة عن المنظمة، وأنشطتها وتوفرها للجمهور بما يساعد على إقامة الصلة بين المنظمة وجمهورها.²

5. تليكسيت:

وهو أداة اتصال الكترونية تعتمد على استخدام قناة تلفزيونية لبث البيانات إلى أجهزة الاستقبال، وتقدم هذه الخدمة مجاناً إلى الجمهور الذي بإمكانه أن يختار ما يشاء من الصفحات التي تهتمه أو يضمن نقل البيانات والمعلومات والجدول والإعلانات المختلفة، ويمكن

¹ ياس خضير البياتي وآخرون، مقدمة في العلاقات العامة والإعلام، دار الأفاق المشرقة، عمان، 2012، ص 206.

² المرجع نفسه، ص 206.

للممارس العلاقات العامة أن يوظفها في الموضوع باستخدام المعلومات الهائلة المتنوعة التي يوفرها تيلكسيت في تخطيط وتنفيذ برامج العلاقات العامة.¹

6. الهاتف وخطوطه:

يعد الهاتف من أهم وسائل الاتصال الصوتي ومن أكثرها انتشاراً أو هناك اتصالات هاتفية تقليدية سلكية تطورت في ما بعد لتصبح هواتف لا سلكية مثل الهاتف السوري أو الفوري والمزود بذاكرة لخزن الصورة واسترجاعها.²

ويمكن أن يوظف الهاتف الكثير من أنشطة العلاقات العامة كمعالجة الأزمات الطارئة في ضوء نفي الشائعات الآتية أو تحديد مواعيد مؤتمرات صحفيه أو الاتصال بجماهير معينة أو استخدامه في بحوث العلاقات العامة استطلاعات الرأي العام، ويعد أسهل الوسائل وأسرعها نسبياً.³

¹ د. مجد هاشم الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2004، ص 141.

² ربحي مصطفى عليان، د. عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2005، ص 113.

³ د. فضيل دليو، اتصال مؤسسة، إشهار - علاقات عامة - علاقات مع صحافة، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003، ص 106.

خلاصة:

لقد أحدثت العلاقات العامة الرقمية طفرة نوعية داخل المنظمات الحديثة والمعاصرة في مجال التكنولوجيا والاتصال والإعلام، وجعلت بذلك المنظمة تحول جماهيرها المستهدفة من جماهير تقليدية إلى جماهير افتراضية من جهة، وحولت إدارتها من إدارة ورقية إلى إدارة إلكترونية من جهة ثانية.

وكلما كانت الاتصالات الحديثة والثورة المعلوماتية خواتم منظمة، كلما كان التطور الرقمي إلى مصاف المنظمات العالمية سريعا فقد أتاحت العلاقات العالمية الرقمية العديد من أشكال الاتصال الإلكتروني للمنظمة البريد الإلكتروني المدونات الوابسايت وغيرها، وأصبح العالم عبارة عن قرية كونية.

الجانِب التَطْبِيقِي

الإطار التطبيقي:

- تمهيد للدراسة الميدانية
- لمحة حول المؤسسة الدرك الوطني
- عرض وتحليل بيانات دراسة الميدانية

تمهيد:

بعد أن وضحنا من خلال الجانب النظري للدراسة كيف يمكن استغلال تكنولوجيا الإدارة الإلكترونية في تحسين وتفعيل خدمات مجموعة الإقليمية للدرك الوطني ودور تقنيات الحديثة في ممارسة العلاقات العامة داخل المؤسسة، سنحاول في هذا الجانب التطبيقي القيام بدراسة ميدانية تطبيقية لدور الإدارة الإلكترونية في تفعيل خدمات مؤسسة دراسة حالة مجموعة الإقليمية لولاية مستغانم، سنعتمد في جزء الأول بتعريف بالمؤسسة لمحة عن نشأتها وهيكلها ومهامها ثم نقوم بعرض وتحليل نتائج الدراسة.

1.1. تعريف مؤسسة الدرك الوطني:

قوة عمومية ذات طابع عسكري، له علاقة خدمات وطيدة مع أجهزة الأمن الأخرى ومع الأجهزة الوطنية، له مشاركة في الدفاع الوطني طبقا للخطة المقررة من قبل وزير الدفاع الوطني وفي محاربة الإرهاب، ويتولى ممارسة مهام الشرطة القضائية والشرطة الإدارية والشرطة العسكرية، تأسس رسميا الدرك الوطني بموجب قرار رقم 19.62 المؤرخ في 23 أوت 1962 بكونه جزء لا يتجزأ من الجيش الوطني الشعبي الجزائري، يسهر على السلم العمومي وتطبيق قوانين والأنظمة، وصدر آخر تعديل يتضمن تنظيم الدرك الوطني بموجب المرسوم رقم 19.88/ ر.ج المؤرخ في 02 مايو 1988 المتضمن مهام وتنظيم الدرك الوطني، حيث يتم إحداث هيئات جديدة وتفسير في بعض التسميات لبعض الهياكل الجديدة، وعرفت بذلك مؤسسة الدرك قفزة نوعية على جميع المستويات في مجال حفظ النظام العام ودراسة الحدود وتأمين الوطن والمواطن ومكافحة الجريمة بكل أنواعها وأشكالها بما فيها الجريمة الإلكترونية.¹

¹ مصدر: خلية الإعلام

2.1. نشأة ومراحل تطور تنظيم الدرك الوطني:

لقد عرف الدرك الوطني منذ نشأته ثلاث مراحل تنظيمية أساسية أولها كانت سنة 1962، حيث شكلت اللجنة الأولى لتأسيس الدرك الوطني وتليها المرحلة الثانية سنة 1973 والمرحلة الثالثة ابتداءً من سنة 1988 إلى يومنا هذا.¹

المرحلة الأولى (1962-1973):

في هذه المرحلة جاء الأمر رقم 62-19 المؤرخ في 23 أوت 1962 ليؤسس الدرك الوطني كقوة عمومية للحفاظ على النظام والتنفيذ القوانين، فكانت المرحلة الأولى من البناء تهدف إلى بسط سلطة الدولة وتوفير الأمن والاستقرار داخل المجتمع الجزائري وتمكين العدالة من أداء مهامها من خلال مدها بأعوان أكفاء يسهرون على تنفيذ القوانين وردع المخالفات ولهذا كان من الضروري التركيز على التكوين.

لقد استطاعت منظومة التكوين للدرك الوطني في هذه المرحلة بفضل وعي وتفاني إطاراتها أن تقوم بهذا الدور الفعال على أكمل وجه والمتمثل في تحضير وتكوين أفراد بإمكانهم أداء المهام المسندة لهم بمجرد تخرجهم.

المرحلة الثانية (1974-1987):

في هذه المرحلة الثانية صدر مرسومه المؤرخ في 06 جوان 1973 ليضبط التنظيم السابق، وقد عملت مؤسسة الدرك الوطني على مواكبة تطور المجتمع الجزائري في كل مجالات وهذا ما اقتضى الأخذ بعين الاعتبار التقسيم الإداري الجديد لإنشاء وحدات جديدة، الأمر الذي أكسب

¹ مصدر: خلية الإعلام

المؤسسة مرونة وقدرة على التطور استطاعت معه أن تفرض وجودها في كل الأحداث البارزة التي عاشتها البلاد وأن يكون لها دور فعال وأساسي فيها.

المرحلة الثالثة (ما بعد 1988):

أما في المرحلة الثالثة فقط جاء المرسوم رقم 88-19 المؤرخ في 02 ماي 1988 وكذا المرسوم رقم 09-143 المؤرخ في 27 أبريل 2009، ليعدل التنظيم السابق وذلك انطلاقاً من التجربة الميدانية المكتسبة، واستحداث هيئات جديدة وتغيير تسمية بعض الهياكل، ففي هذه المرحلة عرفت المؤسسة الدرك الوطني قفزة نوعية من ناحية الارتفاع الملحوظ في عدد وحدات الدرك الوطني بهدف مكافحة الإجرام والجريمة المنظمة بشتى أنواعها، وهذا ما ساعد مؤسسة الدرك الوطني على تطوير وحداتها، بحيث أصبحت أكثر انسجاماً وتجاوباً مع التحولات التي عرفتها بلادنا على جميع الأصعدة.

يعتبر الدرك الوطني أحد دعائم الأمن والاستقرار، وبحكم طبيعته وتكوينه يصطلح الدرك الوطني بمهام في الدفاع عن الوطن وضمان أمنه وسلامته ترابها واستقراره، مع العمل على توفير الشروط الضرورية لإرساء دعائم دولة القانون.¹

¹ مصدر: خلية الإعلام

2. المجموعة الإقليمية للدرك الوطني بمستغانم:

1.2. تعريف المجموعة الإقليمية للدرك الوطني لولاية مستغانم:

هي مؤسسة عسكرية تابعة للدرك الوطني أو هي وحدة من وحداته تأسست 1963/05/09 بموجب الأمر.

رقم 62-19 المؤرخ في 23 أوت 1962

فهي تمثل الدرك الوطني على مستوى ولاية مستغانم تابعة إقليميا للناحية العسكرية الثانية بولاية بوهران، حيث يترأسها قائد المجموعة يكون برتبة رائد إلى مقدم أو عقيد.

2.2. مهام المجموعة الإقليمية للدرك الوطني بمستغانم:¹

أ. في مجال الشرطة القضائية:

- محاربة الجريمة المنظمة وغير المنظمة وتفكيك العصابات
- حماية المواطنين وممتلكاتهم
- محاربة الآفات الاجتماعية التي تضر بالمجتمع (مخدرات، السرقة...)
- السهر على عموم السلم والأمن

ب. في مجال الشرطة الإدارية:

- استقبال المواطنين وتدوين شكواهم

¹ مصدر: خلية الإعلام

- منع التزوير في العملات والوثائق
- القيام بالتوعية والتحسيس من خلال الحملات والأبواب المفتوحة
- ج. في مجال شرطة الطريق:
 - تطبيق قانون المرور من خلال التوعية بمخاطر الطريق وحوادث المرور وتجنب السرعة.
 - مد يد المساعدة للمواطنين وإرشادهم
 - القمع من خلال الردارات وتحرير المخالفات وسحب رخص السياقة.
- د. مهام أخرى:
 - مكافحه الإرهاب
 - حفظ النظام العام
 - حراسة الحدود
 - حماية الوطن والمواطن وسهر على ضمان استقرار الوطن
 - مكافحه الجريمة بمختلف أنواعها وأشكالها خاصة بما فيها الجريمة الالكترونية
 - محاربة الفساد
 - التنسيق بين الكتائب والوحدات¹

¹ مصدر: خلية الإعلام

3. الهيكل التنظيمي للمجموعة الإقليمية للدرك الوطني بمستغانم:

تتكون المجموعة الإقليمية للدرك الوطني على مستوى ولاية مستغانم من مكاتب ومصالح هي:¹

1. مكتب الأمانة:

يرأسه رئيس أمانة برتبة مساعد أو مساعد أول مهامه استلام البريد الوارد من كل الجهات (الوحدات التابعة للمجموعة، الجهات القضائية، العسكرية، الإدارية، الخ) وتوزيعه على مختلف المصالح والمكاتب لمعالجة جمع البريد المراد الإمضاء عليه من طرف القيادة قصد إرساله استقبال المواطنين وتوجيههم.

2. خلية الاتصال:

يرأسه رئيس مصلحة الإعلام والاتصال برتبة نقيب من مهامه استقبال المواطنين وقيام بعلاقات مع الشعب عن طريق موقع إلكتروني ومع الوحدات ومؤسسات أخرى واتصال مع جميع مصالح ومع القيادة العليا لتقديم آخر.

3. مركز العمليات:

يرأسه برتبة مساعد أو مساعد أول مكلف بتنظيم ومراقبة المهام الخارجية لكل الوحدات (سرية أمن الطرقات، الفرق الإقليمية...) التابعة للمجموعة (السدود، المرفقات السوريات... الخ) وتبليغ القيادة عن أي شيء هي تعتبر نقطة الإعلام والاتصال بالمجموعة.

– التنسيق مع المجموعات المجاورة، تحتوي على الرقم الأخضر 1055.

¹ مصدر: خلية الإعلام

4. مكتب الأمن العمومي:

تحت قيادة رائد مهامه كل ما يتعلق بالأمن العمومي من خلال مراقبة الأسعار وقمع الغش ومحاربة الرشوة وتنظيم الأسواق من خلال محاربة السوق السوداء.

5. مكتب الشرطة القضائية:

تحت قيادة نقيب يعالج كل القضايا المتعلقة بالجرائم المختلفة والإرسال إلى الجهات القضائية المختصة من خلال مراقبة الأسعار وقمع الغش ومحاربة السوق السوداء.

6. مكتب أمن الطرقات:

تحت قيادة نقيب مكلفة بأمن الطرقات (حوادث المرور، التوعية بخصوص قانون المرور) وتستعمل في عملها مركبات ودراجات نارية بالإضافة إلى حواجز ورادرات.

7. مكتب الشرطة التقنية:

تسند لمساعد أو مساعد أول العمل على في مجال التحقيقات، فالمكتب به خليتين خاصة بالشرطة القضائية تتدخل أثناء تحقيقات في الجرائم مثل السرقة، القتل... الخ.

الخلية الثانية التعرف الآلي على البصمات المتمثل في تعريف الأشخاص ورفع البصمات من مكان الجريمة والتعرف عليها آليا... الخ.

8. مصلحة المواصلات السلكية واللاسلكية:

المصلحة المسؤولة عن كل أجهزة الاتصالات السلكية (الهاتف ذو أربعة أرقام، خمسة أرقام، تسعة، فاكس) اللاسلكية كالراديو بالإضافة إلى التلكس والبريد الإلكتروني... الخ تحت قيادة ضابط برتبة ملازم أول أو نقيب.

9. خلية الإعلام الآلي:

تحت قيادة نقيب المكلف بأجهزة الإعلام الآلي ولواحقه من حيث تصليح أعطاب أجهزة كمبيوتر ومحاربة الفيروسات الخ.

10. فصيلة التشكين:

تحت لواء رقيب أول مساعد مكلفة بالسكنات من خلال توفير السكنات العائلية، مقرات الوحدات، مشاريع البناء.

11. فصيلة التخطيط

12. فصيلة النظام والأمن العمومي

13. مكتب الضبط

14. مكتب الشفرة

15. الموارد البشرية

16. الإدارة والوسائل

17. مكتب الضبط

18. مكتب الشفرة

تحليل بيانات الدراسة:

دليل المقابلة:

نحن طلبة السنة الثانية ماستر اتصال وعلاقات عامة بصدد إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تحت عنوان " دور الإدارة الإلكترونية" كآلية في تفعيل خدمات مؤسسة الدرك الوطني بمستغانم.

الحالة الاجتماعية	الرتبة	المصلحة	المستوى التعليمي	السن	الجنس	
متزوج	نقيب في الدرك الوطني	رئيس مصلحة الإعلام والاتصال	ماستر اتصال وعلاقات عامة	36	ذكر	01.
متزوج	رقيب أول	خلية الاتصال وعلاقات عامة	ليسانس لغة انجليزية	37	ذكر	02.
متزوج	مساعد في إعلام آلي	فصيلة الإعلام الآلي	ليسانس مالية ومحاسبة	42	ذكر	03.
متزوج	مساعد في إعلام آلي	إعلام آلي	ليسانس اقتصاد	39	ذكر	04.
عزباء	رقيب	مكتب الشرطة القضائية	ليسانس لغة انجليزية	28	ذكر	05.

متزوج	رقيب أول	رئيس خلية البيومتري	الثالثة ثانوي	49	ذكر	06.
متزوج	رقيب	مساعد الإعلام الآلي	ليسانس محاسبة	39	ذكر	07.
متزوج	مساعد	فصيلة الشرطة التقنية	ليسانس انجليزية	39	ذكر	08.
متزوج	مساعد	فصيلة الشرطة التقنية	ليسانس محاسبة	38	ذكر	09.
متزوج	مساعد	فصيلة الشرطة التقنية	ليسانس انجليزية	37	ذكر	10.

تعليق:

يبين الجدول أعلاه السمات العامة للمبحوثين (الجنس، السن، مستوى التعليمي، الرتبة المهنية، الحالة الاجتماعية).

فمن خلال إجراءنا للمقابلة مع عينة البحث ومتكونة من 10 ضباط في الدرك الوطني التي كانت أعمارهم تتراوح ما بين 36-49 سنة أما بنسبة للفئة الشبانية ما بين 28-36 وهذا ما يدل على أن الفئة الشبانية تستوعب العمل ولها القدرة على ممارسة نشاط بكل جهد.

أما فيما يخص المستوى التعليمي للعينة فنجد الأغلبية الساحقة للمبحوثين لديهم مستوى الجامعي وهذه النسبة ترجع إلى طبيعة العمل في مؤسسة التي تتطلب كفاءة وخبرة ومستوى تعليمي عالي، نظراً لكون هذه الفئة تقوم بوظائف العلاقات العامة بشكل مختلف وأنها موصولة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة خاصة مصلحة الاتصال وعلاقات عامة.

المحور الأول: انعكاسات تطبيق الإدارة الالكترونية على خدمات مجموعة الإقليمية

س1: هل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة هو الحصول على خدمات أسهل؟

اجتمعت إجابات كل المبحوثين حول مدى تأييدهم لمشروع الإدارة الالكترونية وتطبيق داخل المؤسسة لأنها تعتبر ركيزة مهمة لهذا التحول ومواكبة التطورات خصوصاً طبيعة عملهم الذي يمارسونه والذي يتطلب التعامل مع تكنولوجيا الحديثة، حيث صرح المبحوث رقم 01، رئيس مصلحة الإعلام والاتصال قائلاً (أن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية أصبحت حتمية إجبارية وليس اختيارية).

وهذا من أجل التخلص من الأساليب والأنماط التقليدية السابقة ومن أجل عصونة ومواكبة التطورات، كما صرح المبحوث آخر أمين خلية اتصال وعلاقات عامة أنه يفضل الإدارة الالكترونية اختصر الوقت والمال والجهد والتكلفة مثال: من خلال إرسال ملفات نصية ووصولها في الحين عكس (السابق كانت تأخذ وقتاً كثيراً)، أما المبحوث مساعد في فصيلة الإعلام الآلي كانت ايجابية مثل البقية فيما يخص ايجابية الإدارة الالكترونية وعملها على تسهيل العمل إلا أنه كان له رأي في خصوص الاستغناء عن الإدارة التقليدية بشكل نهائي قائلاً: برغم من أننا نعتمد على الإدارة الرقمية كثيراً إلا أننا لا نستطيع التخلي عن التقليدية خاصة فيما يخص الأرشيف داخل مؤسستنا الذي لا يمكن تحويله الكترونياً، فهذا راجع إلى طبيعة عملنا الحساسة خاصة فيما يخص الملفات والوثائق موجودة فيه فليست مضمونة إن وضعناها في حاسوب الكتروني قد تتعرض للقرصنة أو الاختراق.

التعليق:

من خلال إجابات المبحوثين وتصريحاتهم وما تم انتقائه من الجانب النظري لدراستنا يمكن القول أن مجموعة الإقليمية للدرك الوطني بولاية مستغانم قد نجحت في تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية من أجل عصرنه ومسايرة التطور التكنولوجي الحاصل إذ أصبحت ركيزة مهمة في تفعيل خدمات ومصالح المؤسسة وتسهيل الأداء الوظيفي لهم، إلا أنها لم تستغني بشكل نهائي عن الغدارة التقليدية، وهذا راجع إلى طبيعة العمل وسريته.

س2: ما هو واقع رقمنة القطاع؟

صرح المبحوث رقم 01، على أن السلاح الدرك الوطني شهد طفرة نوعية في استخدام الرقمنة في شتى المهام سواءاً ما تعلق منها في جانب المراسلات بين مختلف مكاتب ومصالح ورقمنة الملفات مثل موقع RMSS، كما أكد المبحوث رقم 02 على أن الرقمنة تعتبر شيء ايجابي للمؤسسة وذلك بتوفير الوقت والسرعة في انجاز المهام بما أن مؤسسة الدرك الوطني هدفها حماية الأشخاص والممتلكات فإن تطور الجريمة يقابله تطور في مناهج العمل، في حين أضاف بقية المبحوثين فصيلة الإعلام الآلي على أن قطاع الدرك الوطني مثل اتصالات الجزائر لأنه شهد الرقمنة منذ سنة 2004، حيث أصبح الدركي يتعامل كل واحد بتطبيق خاص به قائلاً: (أنا أصبحنا نستخدم نظام تسيير تسجيلات وهو نظام موحد داخل القطاع)، والرقمنة موجودة في كل الميادين مثل: تعريفات أشخاص حتى أصبحت في التجنيد، في حين أضافت المبحوثة 09 رقبية في مكتب الشرطة القضائية أكدت على أنه لا يمكن الاستغناء عن الرقمنة لأنها أصبحت 100% من مهنة الدركي في كل مجالاته.

التعليق:

من خلال إجابات المبحوثين تبين لنا أن القطاع الدرك الوطني شهد قفزة نوعية في استخدام الرقمنة والتقنيات الحديثة في مختلف مجالات والميادين لأنها رجعت بشكل ايجابي على المؤسسة بتوفير السرعة والآنية وتوفر جميع الإمكانيات.

س3: كيف تساهم الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الأمني لديكم؟

أجاب مبحوثين مصلحة الاتصال والعلاقات العامة على أن الإدارة الالكترونية سهلت الاتصال بالمواطن من أجل كسب معلومة في ما يخص التبليغ عن الشكوى أو القبض على المجرمين ومشاركة ملفات متبوعين قضائيا، حيث صرح المبحوث رقم 02 أمين خلية الاتصال والعلاقات العامة على أنها زادت في سرعة أدائها لأنه يصبح مردود العمل مضاعف أكثر من طريقة الكلاسيكية، حيث أضاف مبحوث آخر على الإدارة الرقمية سهلت عملهم وذلك بالوصول إلى المعلومة بسرعة واتخاذ القرار في الوقت المناسب مع الوقت حيث أصبح كل شيء آخر أن الإدارة الالكترونية ساعدت في عملهم خاصة في ما يخص استغلال المكالمات الهاتفية، كشوفات هاتفية وأيضا من خلال الوصول إلى الجاني وكذلك الاتصال مع الوحدات الأخرى مع المديرية العامة في حالة طوارئ وتقديم على جميع المعلومات في الحين.

التعليق:

من خلال تصريحات المبحوثين يتضح لنا أن الإدارة الإلكترونية ساهمت بشكل كبير في تسهيل العمل الأمني وتحسينه نحو الأفضل من خلال تقنيات الحديثة والوسائل اتصالية، من أجل التقرب من المواطن وكسب المعلومة في الحين فقط اختصرت المسافة والوقت والجهد فقد أصبحت آلية محورية في تطوير وترقية عمل العسكري سواء كان داخل المؤسسة أو خارجها.

س4: كيف سهلت التكنولوجيا الحديثة أولاً تنظيم العمل داخل المؤسسة، ثانياً خدمة مواطن وثالثاً خدمة الحد من الجريمة

أجمع المبحوثين على مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تفعيل خدماتهم داخل المجموعة الإقليمية، حيث صرح مكلفين بمصلحه الاتصال والعلاقات العامة فيما يخص تنظيم عملهم على النحو التالي قائلين: "داخل المؤسسة سهلت تكنولوجيا في مشاركة المعلومة سواء مع أوامر القيادة أو داخليا في تسهيل الاتصال الداخلي صاعد أو نازل أو الأفقي"، وكذلك فتحت مجال للتخصصات قائلاً أمين خلية مثل: ميدان الأمن العمومي وأمن الطرقات وميدان الشرطة القضائية وميدان العملياتي، أما فيما يخص خدمة المواطن صرح المبحوث آخر أنه فتحت عدة قنوات بين الدرك الوطني والمواطن باعتبار المواطن هو معادلة أساسية ووضعنا تحت تصرفه عدة قنوات من أجل الرقي والتطور من بينها موقع شكوى مسبقة PPGN.MDN.COM عبر موقع يقدم شكوى عبر الانترنت ويقدم جميع بياناته الشخصية مع ذكر الشكوى وتأخذ مؤسسة شكواه بعين الاعتبار رغم عدم قدومه شخصيا في تقنيات حديثة سهلت علينا كثير من الأمور، كما صرح مبحوثين فصيلة الإعلام الآلي فيما يخص الحد من الجريمة تساعد في تكوين أفراد مثل المعهد بوشاوي معهد وطني للإجرام والأدلة الجنائية الحديثة وأيضاً ساعدت بفتح عدة أنظمة مثل نظام تعرف على البصمات يسهل عملية الوصول إلى الجاني وكذلك نظام تحليل الأبوّة، دائرة علم حوادث المرور تطبيقات توجد تساعد في تعرف على تحديد نوع المركبة.

يتبين لنا من خلال إجابات مبحثين أن تكنولوجيا الحديثة ساهمت في تفعيل الخدمة داخل المؤسسة سواءً فيما يخص تنظيم العمل أو خدمة المواطن أو الحد من الجريمة، فاستخدام الرقمنة وتقنيات الحديثة سهلت العمل من الجهد وتنظيمه والحد من الجريمة من خلال تطوير الأنظمة والميادين العسكرية من جهة أخرى.

الاستنتاج:

من خلال إجابات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير الإدارة في المؤسسة استنتجنا ما يلي:

✓ اعتماد مجموعه الإقليمية للدرك الوطني بمستغانم على الإدارة الالكترونية والتخلي عن الأساليب التقليدية من أجل ترقية الإدارة.

✓ مؤسسة الدرك الوطني كانت من أول المؤسسات للتبني مشروع رقمنة وتطبيقه في مختلف ميادينها.

✓ دور الإدارة الالكترونية في تسهيل المهام والسرعة في الأداء الوظيفي داخل المجموعة الإقليمية.

✓ ايجابية التكنولوجيا الاتصال على المؤسسة وعملها على تحسين خدمات السلك العسكري.

المحور الثاني: فعالية جهاز العلاقات العامة في ظل استخدام الإدارة الالكترونية

س1: كيف تساعد الرقمنة في العلاقات العامة داخل القطاع؟

اجتمعت إجابات المبحوثين على مدى مساهمة الرقمنة في تفعيل الجهاز العلاقات العامة ، حيث صرح مبحوث رقم واحد أن التقنيات الحديثة زادت عمل العلاقات العامة سواء مع المؤسسة أو مع المواطن فقد أصبحت العلاقات العامة الرقمية وذلك لطبيعة عملنا الذي يتطلب العلاقات واتصالات كثيرة وجد متطورة وهذا ما تضمنه الإدارة الحديثة بمختلف تقنياتها، مما يسهل العملية الاتصالية ويضمن فعاليتها، في حين اتفق المبحوثين رقم 2، 3، 4، 5 على رقم

على رأي واحد من خلال إجاباتهم أن العلاقات العامة الرقمية ساعدت في اختصار الجهد والمال والوقت والمسافة في تقرب من المؤسسات والمواطن، كما قال الرقيب الأول في مصلحة اتصال والعلاقات العامة على أن الملفات أصبحت ترسل عبر نظام التسجيلات سواء للفرق أو المحاكم أما بالنسبة للجمهور الخارجي فقد سهل موقع شكاوي مسبقة في تقرب من المواطن.

تعليق:

من خلال ما سبق التصريح به من طرف المبحوثين يتبين لنا أن الرقمنة تؤثر بشكل أو بآخر على طريقة أدائهم لوظائفهم وقد أصبحت العلاقات العامة الرقمية وهذا لما توفره من جهد ومال ووقت وأصبح للمواطن ثقة في تلك المواقع من خلال الاستجابة لشكاويهم وأخذها بعين الاعتبار لأنه أصبح لديه صورة ايجابية عنها.

س2: هل هناك تواصل بين مؤسستكم وبين مؤسسات أخرى أو مع الشعب؟

نعم هناك تواصلات عديدة مع المؤسسات أخرى عن طريق البريد العادي مثل محكمة، الشرطة، البلدي، الولاية أما فيما يخص مع المواطن من خلال الرقم الأخضر 1055 أو الرقم 103 رقم مختص في تبليغ عن سرقة الأطفال أو عن طريق الشكاوي المسبقة PPGN.MDN.COM هذا موقع تحت تصرف المواطنين وكذلك موقع من أجل إعطاء المعلومات للمواطن من خلال حالة الطرقات.

تعليق:

من خلال إجابات المبحوثين وتصريحاتهم تبين لنا أن هناك اتصالات لا تعد ولا تحصى بين مؤسسة الدرك الوطني ومؤسسات أخرى ومع المواطن لأنها تعد من أولى اهتمامات وهذا راجع إلى طبيعة عملهم الذي يتطلب علاقات واتصالات كثيرة.

س3: هل يوجد لكم موقع إلكتروني مع الجمهور الخارجي؟

حسب ما أجمع عليه المبحوثين وكانت أجابتهم كل متفقة على إجابة واحدة نعم يوجد لدينا مواقع إلكترونية في تواصل مع الجمهور الخارجي من بينها البريد الإلكتروني E-mail، موقع إلكتروني وهو موقع خاص بالشكاوي PPGN.MDN.COM وموقع TARIGI.DZ عبر موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك من أجل تقديم معلومات عن حالة الطرقات أو فيما يخص استعمال الهاتف من خلال الرقم الأخضر 1055 الأكثر استعمالا من طرف الجمهور.

تعليق:

اجتمعت إجابات المبحوثين على توفر عدة وسائل ومواقع إلكترونية في تواصل مع الجمهور الخارجي من أجل توفير بيئة عمل مناسبة وكذلك من أجل رضا المواطن، فالمؤسسة حريصة على تزويد متعاملها بكل ما هو حديث وعملي.

س4: هل توجد خلية مختصة في استقبال المواطن والمؤسسات الأخرى؟

حسب ما أجمع عليه المبحوثين وكانت إجابتهم تصب في قول واحد نعم توجد خلية مختصة في استقبال المواطن ومختلف حاجياته وكذلك المؤسسات الأخرى عن طريق مصلحة الاتصال والعلاقات العامة أو عن طريق المواقع الإلكترونية.

تعليق:

من خلال ما سبق تصريح به من طرف المبحوثين يتبين لنا أن المؤسسة لديها خلية مختص في اتصال وعلاقات عامة من أجل استقبال المواطن والمؤسسات الأخرى.

استنتاج:

من خلال إجابات وتصريحات المبحوثين كافة على محور الثاني والمتمثل في فعاليات جهاز العلاقات العامة في ظل استخدام الإدارة الإلكترونية استنتجنا ما يلي:

- ✓ دور الرقمنة في تفعيل أداء ممارسة العلاقات العامة داخل المجموعة الإقليمية.
- ✓ تأثير وسائل الاتصال الحديثة على أداء الموظفين في التواصل مع المواطن ومع المؤسسات أخرى.
- ✓ مساهمة مواقع الكترونية في التقرب من مواطن وخدمته.
- ✓ دور خلية الاتصال والعلاقات العامة في تقديم صورة ايجابية للمؤسسة.

المحور الثالث: مستقبل الإدارة الإلكترونية المحلية داخل قطاع الدرك الوطني؟

س1: هل نجحت مؤسستكم في تحقيق الدرك الرقمي في الأداء الوظيفي لكم؟

صرح المبحوث 1 مصلحة إعلام آلي أن الدركي أصبح رقمي وبدرجة الأولى لأنه أصبح يستخدم جل تطبيقات، حيث أصبح الدركي في مكانه وتوصله كل المعلومات، في حين قال المبحوث رقم 2، رئيس مصلحه الإعلام والاتصال قائلاً: "أنه بالرغم من التطور والعصرنة والرقمنة إلا أنه لم يتم وصول إلى درجة الدرك الرقمي وهذا راجع إلى سرية الخدمات لأن المؤسسة أمنية بالرغم من تكوينه في استخدام التكنولوجيا والرقمنة إلا أنه يستغني عنها كونه الرقمي على أساليب تقليديه ولم تصل إلى درجه أن يكون رقمي 100% وهذا ما أكد عليه جل المبحوثين الآخرين أنه ليس بحد بعيد لأننا مازلنا نستخدم في معاملاتنا وعملانا أساليب تقليدية

وليس كل عمل رقمي ما دام أنها أم تطبيق بشكل تام مع المنظمات الأخرى لأن التغيير يأتي من الأعلى لتعميم على جميع المؤسسات والمنظمات الحكومية.

تعليق:

من خلال إجابات المبحوثين وتصريحاتهم نجحت مؤسسة الدرك الوطني في تبني الرقمنة واستخدامها في جل أعمال وكان لها دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي لهم بالرغم من هذا لم تستطيع مؤسسة الدرك الوطني للوصول إلى دركي رقمي 100% وهذا راجع لطبيعة العمل كون أن مؤسسة أمنية تحتاج بأكثر إلى الملفات الورقية وأن التغيير وتطبيق الرقمنة لا بد أن يكون من الأعلى للتعميم على جميع المؤسسات.

س2: هل طبقت وظائف الإدارة الإلكترونية من تخطيط، تنظيم، توجيه وقيادة إلكترونية؟

صرح المبحوث رقم 1 أنه تم تطبيق جميع وظائف الإدارة الإلكترونية لأن الرقمنة لم تعد 100% في جانب الخدمة فقط، بل طبقت مع جميع الشروط اللازمة يجب أن يكون مؤهل ولديهم تكوين في تلك التطبيقات في جميع التطبيقات فجميع التطبيقات من إنشاء مهندسين الإعلام الآلي في الدرك الوطني، توجيه يكون عن طريق تربصات وقيادة تكون من مصلحة مشرفة في الخدمة، كما صرح مبحوث آخر أنه تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية ويكون على مستوى المركزي للقيادة يوجد مديرية التخطيط في حين اختلاف مبحوث رقم 06 حيث رأى أن الإدارة طبقت وظائفها لكنها عدم الوصول للنتيجة كلها أصبحت متأخرة نوعا ما، حيث أضاف المبحوثين فصيلة الشرطة التقنية أن التنظيم يكون من الأعلى إلى الأسفل أي من القيادة العليا.

تعليق:

اجتمعت إجابات المبحوثين على أنه وظائف الإدارة الإلكترونية أصبح معمول به ودخلت حيز الخدمة عن طريق التخطيط من الإدارة العليا أي القيادة، وطبقت بالشروط اللازمة أي أن يجب أن يكون الدركي مؤهل لتلك التعليمات يجب أن يقدم له تكوين قبل ممارسة من أجل اختبار قدراته للبرنامج الجديد.

س3: ما هو استشراف الذي تعمل عليه الإدارة الإلكترونية العامة للقطاع؟

أجمع رجل المبحوثين على أن الاستشراف يتم على مستوى مديرية التخطيط للدرك الوطني على المستوى المركزي هي التي تقرر وتنظم سير العمل حيث صرح المبحوث رقم 07 مصلحة الإعلام الآلي أن الاستشراف يكون على مستوى المركزي التي تعمل على وضع إستراتيجية وخطة سير وفقها كل القطاعات باختلاف مجالات تخصصها، كما أنه لا يمكن الانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي داخل مؤسسة للإدارة إلى الإدارة الحديثة حيث قال مبحوث آخر أنه لا يمكن أن نتخلى على الإدارة الإلكترونية قبل قيام بعدة خطوات في وظائف وتطبيق الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل حيث صرح فصيحة اتصال وعلاقات عامة على أن السلاح الدرك الوطني كان من بين المؤسسات سبابة في استخدامات الرقمنة ومواكبة التطورات في ظل الإدارة الإلكترونية وتقنيات الحديثة والإدارة العامة تستعمل دائما على ترقية وتفعيل هذا السلك الأمني.

استنتاج:

من خلال إجابات وتصريحات المبحوثين كافة على المحور الثالث والمتمثل في مستقبل الإدارة الإلكترونية المحلية داخل القطاع الدرك الوطني استنتجنا ما يلي:

- ✓ الرقمنة ومساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي الدركي.
- ✓ تطبيق الإدارة الإلكترونية بمختلف وظائفها من خلال تخطيط إدارة العليا لمؤسسة الدرك الوطني.
- ✓ العمل الإدارة العامة على ترقية وتفعيل سلك أمني بتطبيقها لمفهوم الإدارة الإلكترونية شامل.

نتائج الدراسة:

بعد الانتهاء من كل المراحل السابقة من جمع وتفرغ وتحليل البيانات باستعمال مختلف الأدوات (الملاحظة، المقابلة) ها نحن في آخر خطوة لدراستنا المعنونة "دور الإدارة الالكترونية كآلية في تفعيل مؤسسة الدرك الوطني وبضبط مجموعة إقليمية للدرك الوطني بمستغانم" توصلنا إلى عدة نتائج وهي كما يلي:

- دور الإدارة الالكترونية ومساهمتها في تفعيل خدمات مؤسسة الدرك الوطني
- انعكاسات التكنولوجيا الاتصال الحديثة على المؤسسة، وخدماتها في تحسين الأداء الوظيفي للدركي.
- ممارسه وظائف الإدارة الإلكترونية بشتى أنواعها من طرف مجموعة إقليمية يعمل على خدمة المواطن.
- نجحت الرقمنة الإدارية في تطوير العلاقات العامة من خلال إدخال تقنيات حديثة في ممارسة وظائفها.
- مساهمة الإدارة الإلكترونية في ترقية العمل العسكري من خلال تسهيل نقل المعلومات والمراسلات.
- إن مؤسسة الدرك الوطني تعمل على توفير دورات تكوينية للدركي في مجال استخدام الرقمنة وتكنولوجيا الحديثة.
- طبيعة عمل المؤسسة التي تفرض عليها تطور في مناهج العمل بعدما أصبحت الجريمة متطورة.

- العلاقات العامة الرقمية اختصرت جهد والمال والمسافة.
- التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية من أجل عصنة وتفعل السلك العسكري.
- بالرغم من الرقمنة والتكنولوجيا الحديثة وتحول نحو الإدارة الإلكترونية إلى أن الإدارة التقليدية تبقى فارضة وجودها.
- مؤسسة الدرك الوطني من أولى مؤسسات الناجحة في عملها إلا أن الرقمنة زادت نوعا من الخدمة وتفعل النشاط.
- سلاح الدرك الوطني كان من أولى المؤسسات السبابة في استخدام الرقمنة.
- تطبيق سلاح الدرك الوطني لمجموعة من المواقع الإلكترونية لخدمة المواطن والتقرب منه.
- وجود فعلي لاستخدام تكنولوجيا والإدارة الإلكترونية داخل مؤسسة بتوفير شبكة إلكترونية الأنترنت خاصة بالعاملين لها.
- توفر حاسوب إلكتروني خاص لكل دركي مبرمج بتطبيق خاص به.
- سهر خلية الاتصال وعلاقات عامة للدرك في استقبال المواطن استماع لكل حاجياته.
- عمل الإدارة العليا للقطاع على تخطيط ووضع إستراتيجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل.
- لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجموعة الإقليمية للدرك الوطني عدة انعكاسات إيجابية على تقديم خدمات كانت أهمها إنشاء نظام تعرف على البصمات، وتعريفات الأشخاص.

- إن إجراءات تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى مصالح مجموعة الإقليمية قد مست المصالح المعنية بتقديم الخدمات والتعامل معهم بصفة مباشرة حيث تمثلت في مصلحة التعريف البيومتري، مصلحة الإعلام الآلي، خلية اتصال وع.ع.

خاتمة

تمثل الإدارة الإلكترونية أسلوباً إدارياً متطوراً لتقديم الخدمات للمواطن، من أجل اختصار الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون، وتوفير المعلومات بطريقة بسيطة للاستفادة من التقدم التكنولوجي والرقمي الحاصل في عالم اليوم، إذ يتطلب تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية توافر العديد من الإمكانيات بهدف تقديم خدمة مميزة وذات جودة للمواطن ووضع رؤية مستقبلية وإستراتيجية على مستوى الإدارة العليا من أجل تسيير وفقها كل القطاعات باختلاف مجالاتها.

مؤسسة الدرك الوطني (مجموعة الإقليمية للدرك) على غرار مؤسسات الأخرى كانت سباقة على المستوى الوطني في إدخال هذا النوع من التكنولوجيا والرقمنة إليها من أجل تغيير نمط العمل من التقليدي إلى إدارة إلكترونية حديثة عصرية، وهذا من أجل تطوير أدائها وتسهيل إنجاز المهام الموكلة لها في الحين وتقليص الوقت والجهد والتواصل مع المواطن بشتى تقنيات الحديثة وتطبيقات التي تساعدهم في الحصول على المعلومات في الحين وغرس ثقة بين المؤسسة والجمهور الخارجي، كما أن مجموعة الإقليمية للدرك الوطني لولاية مستغانم تم تطبيق الإدارة الإلكترونية بمختلف وظائفها واستخدام الرقمنة في مختلف المصالح، كما أن الموظفين يجتازون لدورات تكوينية فيما يخص تكنولوجيا الحديثة وكيفية استخدامها، توفر العنصر البشري المؤهل، كما أن الإدارة الإلكترونية ساهمت بشكل كبير في تحسين وتسهيل العمل.

قائمة المصادر

والمراجع

الكتب:

- إسماعيل سلمان أبو جلال, الإذاعة ودورها في الوعي الأمني, الطبعة الأولى, عمان, الأردن, دار أسامة للنشر والتوزيع 2012
- مدحت, محمد, الحكومة الإلكترونية (د, ن, ط) دار المنهلص.
- العاني وجواد, الإدارة الإلكترونية, ط1, دار ثقافة, عمان, 2014
- السالمي علاء عبد الرزاق السليطي, الإدارة الإلكترونية, 2008, دار وائل للنشر والتوزيع
- صخري عمر, اقتصاد المؤسسة, ط2, المطبوعات الجامعية, 1995 جامعة الجزائر.
- موريس أنجرس, بوزيد صحراوي وآخرون منهجية البحث في العلوم الإنسانية, دار القصبية للنشر, الجزائر, د ط, 2004
- أحمد بن مرسي, الأسس العلمية لبحوث الإعلام والاتصال, ط1, الورسم للنشر, الجزائر, 2013
- عليان, ربحي مصطفى, مناهج وأساليب البحث العلمي, النظرية والتطبيق, عمان, دار صفاء للنشر والتوزيع, 2008
- العبيدي, محمد جاسم, طرق البحث العلمي, دار المنهل, القاهرة, 2010
- قند يجلي, عامر, البحث العلمي واستخدام مصادر معلومات التقليدية والإلكترونية, ط2, عمان, دار المسيرة للنشر والتوزيع, 2010

- جودت عزت عطوي، أساليب البحث العلمي، مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية، ط4، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2011
- سلمان زيدان، مناهج البحث العلمي، ط1، دار ابن حزم، 2011
- كرو العزاوي، رحيم يونس، مقدمة في منهج البحث العلمي، ط1، دار دجلة عمان
- أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط4، الجزائر، ديوان المطبوعات الوطنية 2010
- مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد رسائل جامعية، ط1، عمان، مؤسسة الوراق، 2000
- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية - الوظائف - المجالات، عمان: داراليا زوردي العلمية للنشر وتوزيع، 2004
- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية - الرياض، معهد الإدارة العامة 2005
- عبد الرؤوف عامر طارق، الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة، القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع 2007 ص45 رسالة ماجستير جامعة قسنطينة
- حسين محمود الحسن، الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، عمات الوراق للنشر والتوزيع، 2011
- سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، الأردن: دار أسامة للنشر 2011

- نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات، المملكة العربية السعودية، دار المريخ للنشر
- عبد الفتاح، بيومي الحجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، الكتاب الأول، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2003
- محمد صاحب السلطان، العلاقات العتمة ووسائل الاتصال، دار المسيرة للنشر، الأردن ط2، 2011
- محمد علي أبو العلا، العلاقات العامة في ضوء الإعلان وتكنولوجيا الاتصال، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ط1، 2013
- علي عجوة، الأسس العلمية للعلاقات العامة، القاهرة، عالم الكتب، 1988
- عبد الرزاق محمد الديلمي، مدخل إلى العلاقات العامة، ط1، عمان، جامعة شرق الأوسط للدراسات العليا، 2011
- علي عجوة، العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، القاهرة، عالم الكتب، 2000
- عودة الشمالية، ماهر عزت الدحام، الإعلام الرقمي الجديد، ط1، الأردن، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، 2015
- تاج السر فقير عمر، عماد الدين، إعداد وإنتاج المواد الإعلامية للعلاقات العامة، 2013، عمان، دار البداية ناشرون وموزعون

- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2005
- محمد منير حجاب، سحر محمد وهبي، المداخل الأساسية للعلاقات العامة، المدخل الاتصالي، ط2، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 1999
- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2005
- دي فلور، س. بال روكاخ، ترجمة محمد ناجي جوهر، نظريات الإعلام، أريد، دار الأمل للنشر والتوزيع، ص 199
- ياس خضير البياتي وآخرون، مقدمة في العلاقات العامة والإعلام، دار الأفاق المشرقة، عمان، 2012
- الاتصال الجماهيري، مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2004
- ربحي مصطفى عليان، د. عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2005
- د. فضيل دليو، اتصال مؤسسة، إشهار - علاقات عامة - علاقات مع صحافة، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003

المجلات:

- بشير عباس العلق - الإدارة الرقمية المجالات والتطبيق - أبوظبي، مركز الدراسات للبحوث الاستشارية، 2005
- العربي بوعمامة، رقاد حكيمة ، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشد الخدمة العمومية مجلة البحوث والدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09 ديسمبر، 2014
- حسين باكير، المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية، مجلة آراء حول الخليج، مركز الخليج للأبحاث الإمارات، عدد 23، أوت 2006، منشور الموقع الإلكتروني alibaker.maktoobblog.com
- محمودي محمد البشير، العلاقات العامة الإلكترونية وتطور المنظمة، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية/ المجلد الأول، العدد الثالث والرابع، ديسمبر

الرسائل الجامعية:

- بن مرسل، رافيق، الأساليب الحديثة لتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم السياسية والعلاقات الدولية، الجزائر
- عشور عبد الكريم: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات متحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منثوري (قسنطينة)، 2009

- عبد الرحمن، سعد القرني، "تطبيقات الإدارة الالكترونية في الأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007
- حاج أحمد كريمة ، العلاقات العامة و تطبيقاتها للتكنولوجيا الحديثة في المؤسسات الاتصالية ،مؤسسة أوريدو للاتصالات نموذجاً، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم الاجتماعية وإنسانية، جامعة وهران، 2017

مقابلات:

- مقابلة مع "نقيب" رئيس مصلحة الإعلام والاتصال لمجموعة الإقليمية للدرك الوطني بمستغانم
- مقابلة مع "رقيب أول" أمين خلية اتصال لمجموعة الإقليمية للدرك الوطني بمستغانم
- مقابلة مع "مساعد أول" في فصيلة الإعلام الآلي لمجموعة الإقليمية للدرك الوطني بمستغانم
- مقابلة مع رئيس مصلحة التعرف على البصمات لمجموعة الإقليمية للدرك الوطني بمستغانم
- مقابلة مع "رقيبة" في الشرطة القضائية لمجموعة الإقليمية للدرك الوطني بمستغانم
- مقابلة مع "مساعد" في الشرطة التقنية لمجموعة الإقليمية للدرك الوطني بمستغانم

الملاحق

الملحق رقم (01)

دليل المقابلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص الاتصال والعلاقات العامة تحت عنوان: دور الإدارة الإلكترونية كآلية في تفعيل خدمات مؤسسة الدرك الوطني.
دراسة حالة مجموعة الإقليمية للدرك الوطني لولاية مستغانم

إشراف الأستاذ:

د. العربي بوعمامة

إعداد طالبتين:

بوشيبة نوال

بوطالب فاطمة الزهراء

السنة الجامعية: 2020-2021

البيانات الشخصية:

السن

الجنس

المستوى التعليمي

الحالة الاجتماعية

انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية على خدمات مجموعة الإقليمية للدرك الوطني

س1: هل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية هو الحصول على خدمات أسهل؟

ج.....

س2: ما هو واقع رقمنة القطاع؟

ج.....

س3: كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الأمني لديكم؟

ج.....

س4: كيف سهلت تكنولوجيا الحديثة أولاً في تنظيم العمل داخل المؤسسة ثانياً خدمة المواطن وثالث الحد من الجريمة؟

ج.....

فاعلية جهاز العلاقات العامة في ظل استخدام الإدارة الإلكترونية

س1: كيف تساهم الرقمنة في تأثير على طريقة أدائك لعملك؟

ج.....

س2: هل هناك تواصل بين مؤسساتكم وبين مؤسسات أخرى ومع الشعب؟

ج.....

س3: هل يوجد لكم موقع إلكتروني تتواصلون به مع الجمهور الخارجي؟

ج.....

س4: هل توجد خلية مختصة في العلاقات العامة؟

ج.....

مستقبل الإدارة الإلكترونية داخل القطاع

س1: ما هو الاستشراف الذي يعمل عليه الإدارة العامة للقطاع؟

ج.....

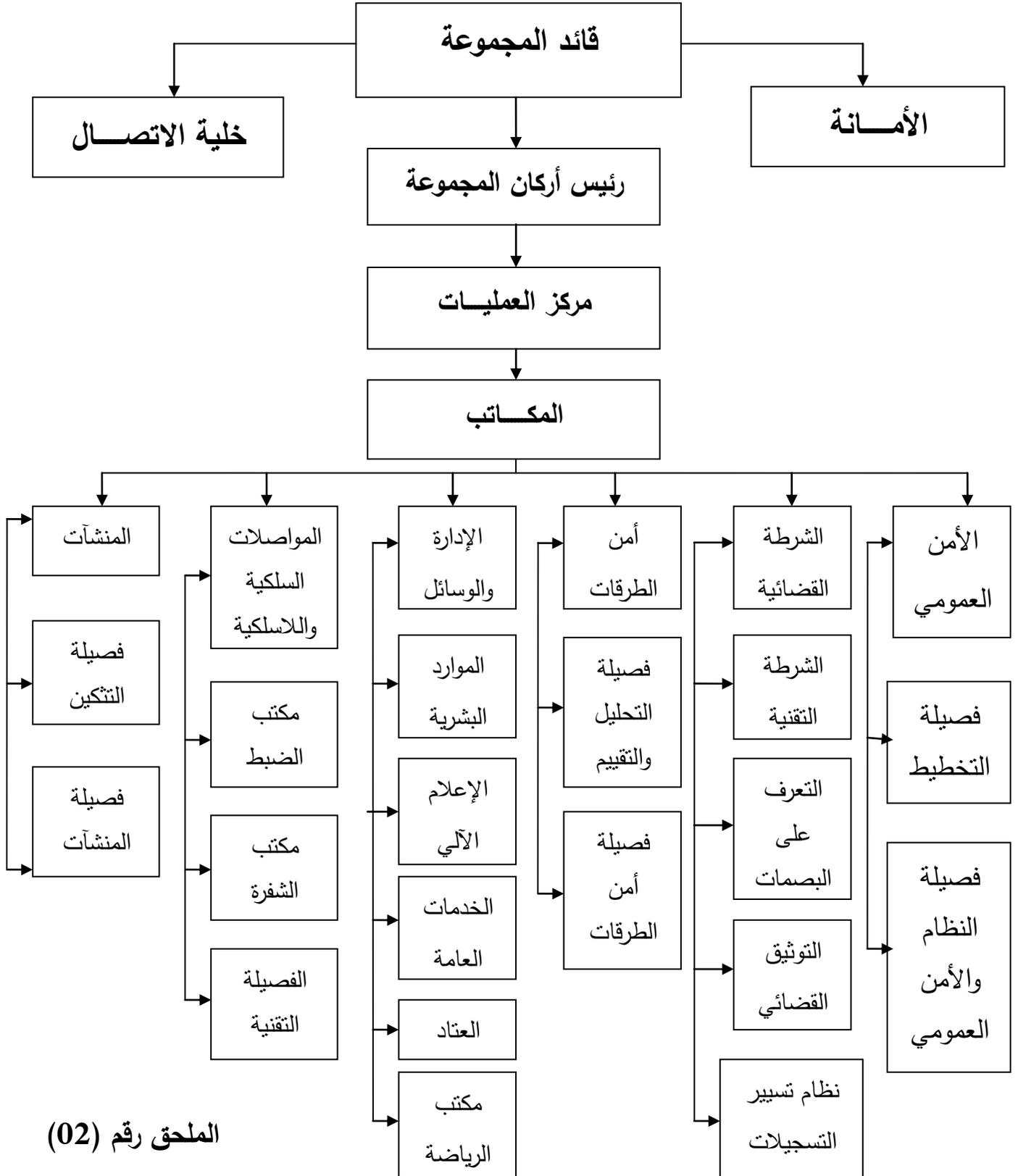
س2: هل نجحت مؤسساتكم في تحقيق الدركي الرقمي في الأداء الوظيفي لكم؟

ج.....

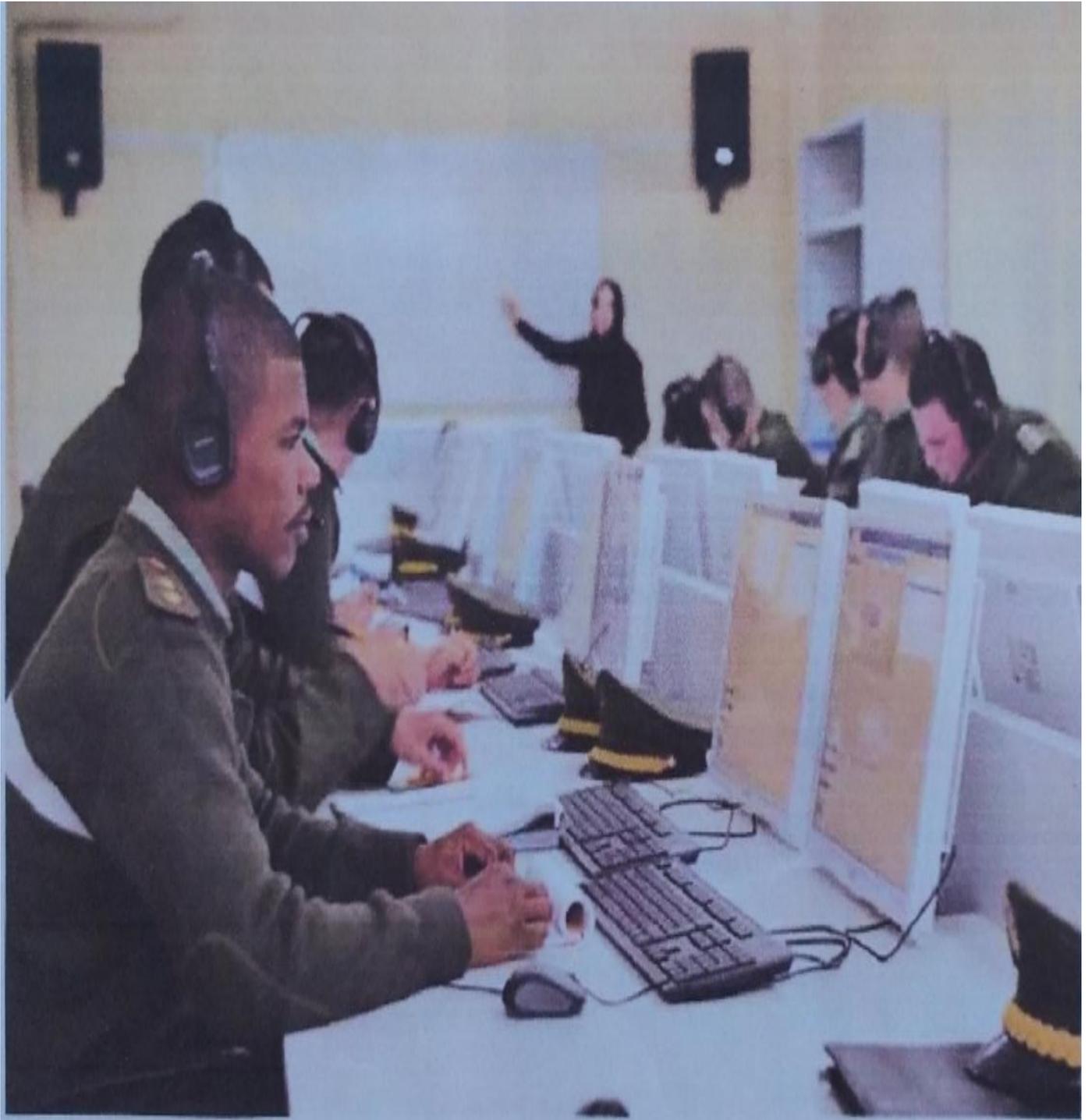
س3: هل طبقت وظائف الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنظيم وتوجيه وقيادة إلكترونية؟

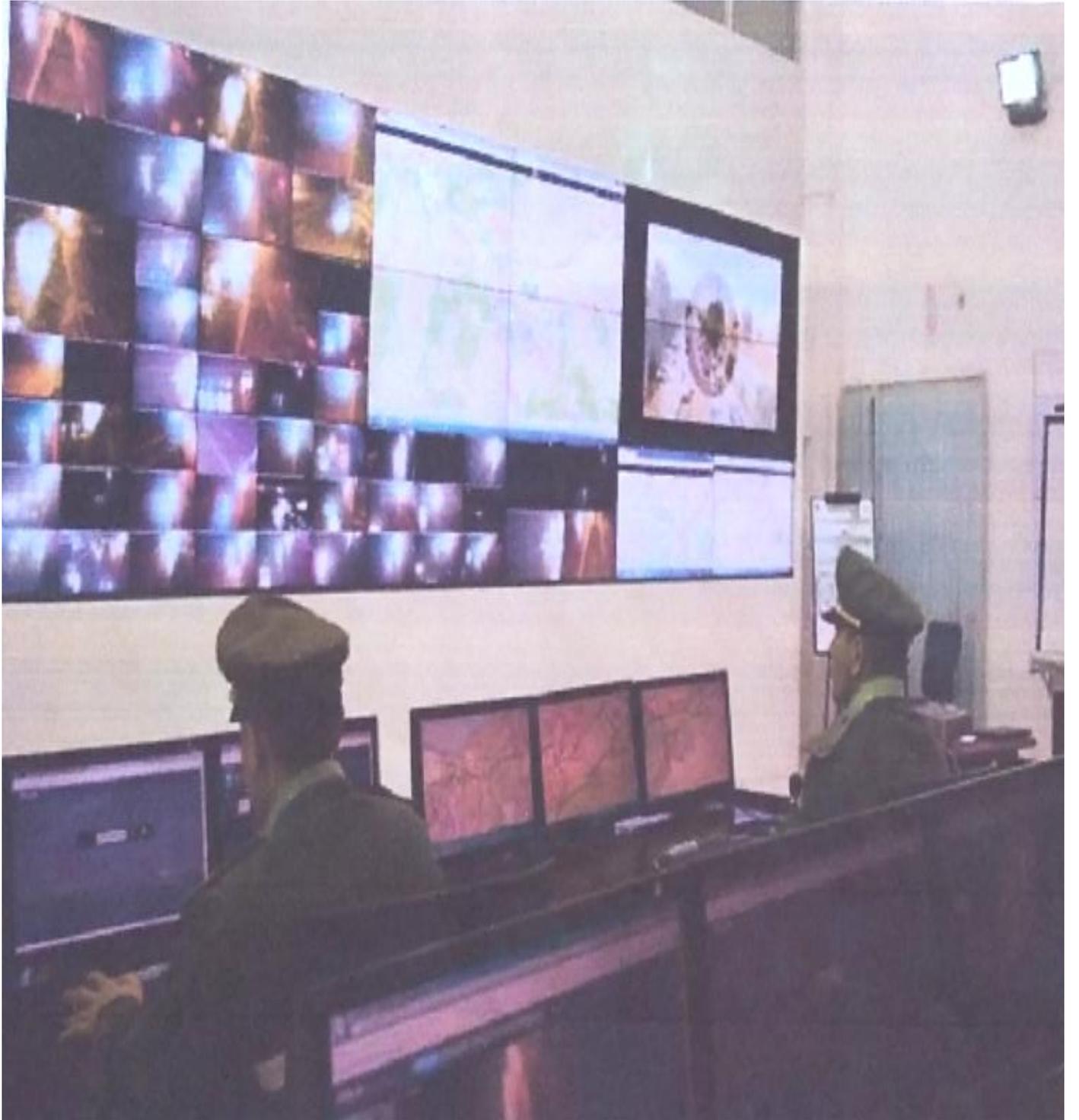
ج.....

الهيكل التنظيمي للمجموعة الإقليمية للدرك الوطني



الملحق رقم (02)





مركز الإعلام والتنسيق المرور



