

- مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم اعلام واتصال

تخصص: اتصال تنظيمي

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال

بعنوان:

الثقافة الاتصالية ودورها في تنظيم الإدارة الإلكترونية

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مستغانم نموذجا -

تحت إشراف الأستاذة:

د. د. محراز سعاد.

من إعداد الطالبة:

د. بالأطرش منصورية.

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة	الأستاذ
رئيسا	أستاذة محاضرة صنف - أ -	د. رقاد حليلة.
مناقشة	أستاذة محاضرة صنف - أ -	د. صفاح أمال
مشرفة ومؤطرة	أستاذة محاضرة صنف - أ -	د. محراز سعاد.

السنة الجامعية: 2023/2022

- مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم اعلام واتصال

تخصص: اتصال تنظيمي

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال

بعنوان:

الثقافة الاتصالية ودورها في تنظيم الإدارة الإلكترونية

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مستغانم نموذجا -

تحت إشراف الأستاذة:

د. د. محراز سعاد.

من إعداد الطالبة:

د. بالأطرش منصورية.

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة	الأستاذ
رئيسا	أستاذة محاضرة صنف - أ -	د. رقاد حليلة.
مناقشة	أستاذة محاضرة صنف - أ -	د. صفاح أمال
مشرفة ومؤطرة	أستاذة محاضرة صنف - أ -	د. محراز سعاد.

السنة الجامعية: 2023/2022



الأهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى ملك العنان إلى الوهج الذي يظني
ظلمة حيرتي إلى أخلاقي وحكمتي إلى الذي اصطاد الشفاء "أبي
العزیز" اللهم أرزقه الصحة وأدام عليه العافية وأطال في عمره.
إلى التي رهنت صحتها حتى تراءنا اليوم بطولها، إلى التي جعلت شبابها
روضة غرسنا فيها وانتظرت ثمارها، أهديك إحدى ثماري وأرجو رضاك
يا "أمي حفنك الله".

-منصورية-



كلمة شكر و تحريفات

ربي أشرح لي صدي ويسر لي أمري وأحل عقدة من لساني بفهم
قولي اللهم يسر لي الخير حيث كنت وحيث توجهت اللهم استعين بك
وعليك أتوكل اللهم ذل لي صعوبة أمري وسهل لي مشقته وأرزقني من
الخير كله.

اللهم صلي وسلم على سيدنا محمد وزد وبارك على سيدنا محمد وعلى
آله وصحبه أجمعين ما ذكره الذاكرون وعقل ذكره الغافلون بعد
الحمد لله وشكره نود أن نتقدم بأسمى عبارات الشكر والامتنان
والمحبة الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة إلى جميع أساتذتنا الأفاضل
ونخص بالذكر والتقدير والشكر.

الأستاذة الفاضلة "محرار سعاد" التي رافقتني مدة إنجاز مذكري
أتقدم لها بأحرى التهانى لها وشكر.

إلى أمي وأبي سدي في حياتي ومشواري الدراسي اللهم أحفظهم
طول حياتهم.

كما أتوجه بالشكر من النوع الخاص إلى كاتبة بحثي هذا "دركي أمال" التي
لمت بشكل وفير أثناء إنجاز البحث.
والى كل من ساعدنا من قريب وبعيد.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان: الثقافة الاتصالية ودورها في تنظيم الإدارة الإلكترونية دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مستغانم نموذجاً - .
	إهداء
	كلمة شكر وعرقان
	فهرس المحتويات
	الملخص
أ-ب	المقدمة
	الإطار المنهجي للدراسة
03	تمهيد
04	1. الإشكالية الدراسة.
05	2. تساؤلات الفرعية للدراسة.
05	3. أهداف الدراسة.
05	4. أهمية الدراسة.
06	5. دوافع اختيار الموضوع.
07	6. منهج وأدوات الدراسة.
08	7. مجتمع الدراسة والعينة.
09	8. تحديد المفاهيم الدراسة.
14	9. الدراسات السابقة.
19	10. مجالات الدراسة.

20	11. هيكل الدراسة.
21	خلاصة الفصل
الفصل الأول: ماهية الثقافة الاتصالية.	
24	تمهيد
25	1. مفهوم الثقافة الاتصالية.
26	2. مميزات وخصائص الثقافة الاتصالية داخل المنظمة.
27	3. خطوات تشكيل الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة.
28	4. المتغيرات التي تساهم في تشكيل الثقافة الاتصالية بالمؤسسة.
32	5. وسائل تطوير الثقافة الاتصالية
33	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: مدخل إلى الإدارة الإلكترونية.	
35	تمهيد
36	1. تطور تاريخي للإدارة الإلكترونية.
38	2. مفهوم الإدارة الإلكترونية.
40	3. أهداف ومكاسب الإدارة الإلكترونية.
42	4. وظائف الإدارة الإلكترونية.
45	5. أهمية الإدارة الإلكترونية.
46	6. خصائص الإدارة الإلكترونية.
50	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية	

مستغانم

53	1. البطاقة الفنية لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مستغانم
55	2. الهيكل التنظيمي للمؤسسة اتصالات الجزائر وشرحه
58	3. عرض وتحليل البيانات الدراسة
66	4. الخلاصة العامة
68	الخاتمة
71	قائمة المصادر والمراجع
75	الملاحق

ملخص

تخلص دراستنا المندرجة تحت عنوان: "دور الثقافة الاتصالية في تنظيم الادارة الإلكترونية-دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مستغانم نموذجا -". تأتي أهمية هذه الدراسة في أنها تحاول ظهور دور كبير الذي تقوم به الثقافة الاتصالية في نجاح وتنظيم الإدارة الإلكترونية مما أدى إلى تحسين وتطوير الخدمات العمومية داخل المؤسسة اتصالات الجزائر وتعتبر أنها تجربة فعالة في أهم روافد التطوير التنظيمي في المجال الإلكتروني.

لقد اعتمدنا على خطة مكوّنة من الجانب المنهجي لإشكالية البحث، وثلاثة فصول، تناولت في الفصل الأول ماهية الثقافة الاتصالية، الفصل الثاني مدخل إلى الإدارة الإلكترونية، أمّا الفصل الثالث تمثل في الدراسة الميدانية والاستطلاعية مع الموظفين، بعد تحديدنا لمنهج البحث المتمثل في الدراسة المسحية وقد تم تصميم الأدوات المناسبة للبحث المتمثلة في المقابلة والملاحظة التي تم اجرائها في وكالة اتصالات الجزائر بمستغانم. وقد توصلنا إلى نتيجة مفادها أنّ للثقافة الاتصالية دور كبير في تنظيم الإدارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية:

1. الثقافة الاتصالية.

2. تنظيم.

3. الإدارة الإلكترونية.

Abstract

Our study under the title: "The Role of Communication Culture in Organizing Electronic Management - A Field Study at Algiers Telecom Corporation in Mostaganem as a Model -" concludes.

The importance of this study comes in that it tries to show the great role played by the communication culture in the success and organization of electronic management, which led to the improvement and development of public services within the institution, Algeria Telecom, and considers it an effective experience in the most important tributaries of organizational development in the electronic field.

We have relied on a plan consisting of the methodological aspect of the research problem, and three chapters. Designing appropriate tools for the research represented in the interview and observation that were conducted at the Algeria Telecom Agency in Mostaganem.

We have come to the conclusion that communication culture has a major role in organizing electronic management.

key words:

1. Communication culture.
2. Organize.
3. Electronic management

المقدمة

المقدمة:

عرف العالم في العقود الأخيرة ثورة هائلة في جميع المجالات العلمية والتكنولوجية، التي أحدثت تغييراً جذرياً في الحياة اليومية للإنسان، لذلك فإن أهمية الثقافة الاتصالية تكمن في أثرها الفعال على الأداء الوظيفي داخل المنظمات الإدارية سواء كانت هذه المنظمات تجارية أو خدماتية، من أجل تقديم وتنظيم المنتجات أو الخدمات للزبائن والمواطنين، إذ في هذا الإطار سنأخذ المؤسسة العمومية الجزائرية باعتبارها أحد أهم المؤسسات بالأونة الأخيرة التي تطبق عملية التطوير التنظيمي بكيفية جد كبيرة خاصة في عملية تقديم الخدمات للمواطنين عن طريق الإدارة الإلكترونية، كما تعبر عن السرعة والتفاعل وتحسين وتسهيل العلاقة مع المواطن والإدارة، إضافة إلى كونه توجهها عالمياً يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية التي من بينها الخدمة العمومية الإلكترونية، والنهوض بخدماتها العامة يتوقف على النظر فيما تم تحقيقه من استعداد ومن واقع الجاهزية نحو التطبيق ومستوى الفعالية في الإنجازات، ومن هنا تنطلق هذه الدراسة لتقدم تحليلاً للإدارة الإلكترونية ودورها في الثقافة الاتصالية تنظيم الخدمة العمومية، وذلك بدراسة حالة وكالة اتصالات الجزائر بمستغانم.

وعلى هذا الأساس ارتأينا أن يكون موضوع دراستنا "دور الثقافة الاتصالية في تنظيم الإدارة الإلكترونية-دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مستغانم نموذجاً-".

الإطار المنهجي

الإطار المنهجي للدراسة

1. الإشكالية الدراسة.

2. تساؤلات الفرعية للدراسة.

3. أهداف الدراسة.

4. أهمية الدراسة.

5. دوافع اختيار الموضوع.

6. منهج وأدوات الدراسة.

7. مجتمع الدراسة والعينة.

8. تحديد مفاهيم.

9. الدراسات السابقة.

10. مجالات الدراسة.

11. هيكل الدراسة.

تمهيد:

سنحاول في هذا الفصل التعرض للإطار المنهجي لدراسة من خلال عرض الإشكالية
الدراسة وأهميتها وأهدافها، فهو يعد بمثابة الباب الذي نلجأ من خلاله لهذه الدراسة ويعتبر
إعداد لهذا الفصل جوهر البحث العلمي، نظرًا لكونه يعطي تصورًا واضحًا لما يريد الباحث
الوصول إليه ويحدد النقاط التي يتم التركيز عليها في البحث.

1. إشكالية الدراسة:

يعرفها كامل محمد المغربي فيقول: «أنّ الإحساس بالمشكلة هو نقطة البداية في أي مجهود للبحث العلمي، فنقطة البداية ببساطة هي أن يشعر الفرد بعدم الراحة اتجاه شيء ما، وأن يشعر بالقلق اتجاه ذلك الشيء، فإنّ المشكلة بالضرورة هي الشيء الذي يسبب القلق وبالتالي تتطلب إجابات شافية على تساؤلات الفرد واستفساراته فالإحساس بالمشكلة مرتبط بالفكر والتفكير لإيجاد الحلول المناسبة هو الجزء من التفكير العلمي الذي يتصف بتكامل أجزائه وترابط مراحلها وهو المنبه للبصرة الفكرية التي تشير طريق الباحث وتساعد في تخطيط مساره وتنفيذ مهمته بأقصر جهد وأقل تكلفة»¹.

كما تعتبر الثقافة الاتصالية عامل من عوامل التطور الإيجابي في المؤسسات الأساسية الناجحة فتحليل عملية الاتصالية هو أحد الطرق لدراسة الحياة الاجتماعية فأى علم يهتم بدراسة السلوك الإنساني يجب أن يهتم بالثقافة الاتصالية، كما أنّ الإدارة الإلكترونية كغيرها من الإدارات تحتاج إلى الاتصال، والتي يقتنع بها العاملين والموظفين ويتبنونها في عمالهم وهذا إلى تنوع جمهورها واتساع فئاته المختلفة وبذلك هي بحاجة إلى الإدارة الإلكترونية دائمة ومتخصصة، يساعدها على تسيير شؤونها الإدارية وممارسة العمل الإداري بشكل أفضل وبمعالجة موضوع بحثنا انطلقت الدراسة من طرح التساؤل التالي:

مقابلة: كيف تساهم الثقافة الاتصالية في تنظيم الإدارة الإلكترونية؟

¹ كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي، دار المعارف للنشر، الأردن، ص ص 39-40.

2. التساؤلات الفرعية للدراسة:

هو عبارة عن رصيد أكاديمي ونظري، ولكن الواقع قد يكون أمر آخر، ولتقريب الرؤية بينهما تولد عن الإشكالية المطروحة أعلاه الأسئلة الآتية:

- ما الذي يراد معرفته من تطبيق الثقافة الاتصالية؟
- فيما تتمثل أهمية الثقافة الاتصالية في صنع القرار الإدارية الإلكترونية؟
- هل تعاني الثقافة الاتصالية من معوقات ومشاكل في الإدارة الإلكترونية في الجزائر تصنف مكانته ودوره؟

3. أهداف الدراسة:

سعيًا من خلال دراستنا إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نوجزها فيما يلي:

- مدى علاقة الثقافة الاتصالية بالإدارة الإلكترونية لدى العاملين.
- التعرف على مدى مساهمة الثقافة الاتصالية في تحسين مستوى الإدارة داخل المؤسسة.
- تبيان تأثير الإدارة الإلكترونية على فعالية أداء الموظفين.

4. أهمية الدراسة:

يمكن أن نقسم أهمية هذا البحث:

أ. الأهمية العملية:

تتمثل أهمية العملية في محاولة فهم وتقييم وإسقاط الجانب النظري على أعمال تطبيقية تمارس على أرض الواقع.

ب. الأهمية العلمية:

تتمثل في الإطار النظري في الدراسة الذي يحاول إيجاد تأجيل نظري لمفاهيم مختلفة، كمفهوم الثقافة الاتصالية ومفهوم الإدارة الإلكترونية:

- فقد جاء موضوع هذا البحث حول الثقافة الذي يعتبر مقدا من مقومات الإدارة الإلكترونية الحديثة الناجحة ووسيلة فعالة للاطلاع الجماهير على الأهداف والخطط والمجهدات.

- كما تعتبر الثقافة الاتصالية عامل من عوامل بناء وتقوية الإدارة الإلكترونية.

5. دوافع اختيار الموضوع:

يرجع اختيار الموضوع "دور الثقافة الاتصالية في تنظيم الإدارة الإلكترونية"، إلى أسباب الذاتية وأخرى موضوعية وهي:

أ. أسباب الذاتية:

- أن يشعر الباحث أن يكون له رغبة في دراسة الموضوع.
- مدة زمنية التي أقضيتها طوال مشواري الجامعي.
- الرغبة في الإلمام أكثر بهذا الجانب من جوانب المعرفة ومحاولة تطبيقه.
- رغبة من إعطاء الجديد للمذكرة.
- أن يكون البحث في تخصص الطالب.
- التأكد من كافة إمكانيات مادية ولا مادية متوفرة.

ب. أسباب الموضوعية:

- كون الموضوع يدخل ضمن الدراسات التي يثار حولها الكثير من التساؤلات والإشكاليات التي تتطلب الإجابة منها.
- قابلية الظاهرة المختارة للبحث العلمي، وذلك لإمكانية النزول إلى الميدان الذي هو مكان عملي بلدية مستغانم لتحقيق أهداف الدراسة والتأكد من صحة فرضياتها.
- عدم وجود آليات ملموسة في الإدارات الجزائرية توحى بتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- قلة البحوث التي تناولت هذا الموضوع من هذه الزاوية التي تسعى من خلالها لدراسته.
- حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية في مجال الإدارة وتنظيمها.

– الاهتمام الواضح والمتزايد من طرف العمل لنجاح هذا النظام داخل أي المؤسسة في الجزائر.

6. المنهج والأداة المستخدمة في الدراسة:

أ. المنهج المستخدم في الدراسة:

يعتبر المنهج المستخدم من أساسيات البحث العلمي وهي الطريقة التي يتبعها الباحث للوصول إلى الإجابة على إشكالية الدراسة، وإثبات صحة الفرضيات أو نفيها، وقد اعتمدنا في معالجتنا الأرقام والعلاقات الرياضية والأساليب الكمية المختلفة لتحليل وتفسير فرضيات الدراسة.¹

كما يعرف على أنه: «وصف رقمي يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر المختلفة».²

وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب في مثل هذه الدراسات.

ويعتبر أكثر المناهج انسجاما مع طبيعة وأهداف الدراسة الحالية، ويبني هذا المنهج على: دراسة نظرية لبناء الإطار المعرفي من خلال الاستفادة من المراجع والمصادر المتنوعة ما بين الكتب والمقالات والأبحاث والأوراق العلمية المُحَكَّمة المنشورة في الدوريات أو المؤتمرات والنداءات سواء الموجودة في مكتبة جامعة عبد الحميد ابن باديس أو المنشورة في قواعد البيانات الإلكترونية عبر شبكة الانترنت، واعتمدت الدراسة في شقها الآخر على الدراسة الميدانية من خلال استخدام الأسلوب.

¹ مؤيد الفضل، المنهج الكمي في اتخاذ القرارات الإدارية المثلى، البازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص19.

² نادية سعيد عيشور وآخرون، البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دليل الطالب في إنجاز بحث سوسيوولوجي، مؤسسة حسين رايس الجبل للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017، ص216.

ب. الأداة المستخدمة في الدراسة:

أي بحث يحتاج في دراسته إلى أداة أو أدوات تساعد في بحثه وتكون وسيلة له للحصول على معلومات وبراهين حول إشكالية الموضوع، هذه الأدوات يجب أن تكون ملائمة لموضوع الدراسة ومنهجه، فتم الاستعانة في هذه الدراسة بالمقابلة فهي تقنية مباشرة، ومن بين الأدوات المساعدة في جمع المعلومات والبيانات من الميدان المتعلق بموضوع البحث وتبريرها وتضيفها وتحليلها عمليا بما يساعد الباحث على التواصل إلى النتائج النهائية التي يستعملها في الكشف عن خبايا الموضوع الذي هو محل الدراسة.

وكانت نوعية المقالة هي مقابلة داخلية شملت معظم الموظفين على حسب "الهيكل التنظيمي **Stricture Organisationnelle**" في "مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم **Société Algérie Télécom A Mostaganem**".

7. مجتمع الدراسة والعينة:

أ. مجتمع الدراسة:

إنّ نجاح الدراسة لأي بحث علمي يتوقف على مدى اختيار الباحث للعينة التي تمثل مجتمع الدراسة، فبقدر ما تكون العينة ممثلة للمجتمع الأصلي بقدر ما تكون النتائج صادقة. إنّ درستنا تهدف إلى تطور تكنولوجيا الإدارة الإلكترونية في المؤسسة "اتصالات الجزائر نموذجًا"، وذلك من خلال معرفة الأهمية التي تكتسبها انطلاقا من تطورها في المؤسسة ومعرفة أهدافها ومكاسبها، وكذا أهم تسهيل تطبيقاتها في المؤسسة "اتصالات الجزائر".

ب. عينة الدراسة:

العينة هي كل مجموعة من الأفراد يمكن أن تعمم على نتائج أي دراسة المراد درستها، ولكي يتحقق هذا التعميم يجب أن تكون العينة ممثلة لهؤلاء الأفراد.

إنّ العينة التي قمت باعتمادها أو اختيارها في هذا البحث هي عينة قصديه، وأنّ كل الأسماء تشير إلى العينة التي تقوم على التقدير الشخصي للباحث في اختيار مفردات مجتمع البحث انطلاقاً من الدراسة الكاملة والمفصلة لما يحتويه هذا المجتمع ولطبيعته من حيث ما يتضمنه من معلومات وبيانات، وبالتالي فإنّه يتم اختيار تلك التي لها صلة بالبحث الذي يقوم الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكيمية.

وتمثلت عينة هذا البحث في موظفي "مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم"، والتي اشتملت على عشرين موظف (20) تم المزج بين الذكور والإناث يمثلون عمال إدارات المؤسسة.

8. تحديد المفاهيم:

أ. الثقافة:

▪ لغة:

هي التمكن من العلوم والفنون والآداب.¹

▪ اصطلاحاً:

هي ذلك الكل المركب الذي يشمل على العادات والمعتقدات أو العقائد والفن والأخلاق والقانون والعادات وغيرها من القدرات أو العادات التي يكتسبها الإنسان بوصفه عضواً في المجتمع كما تتضمن الأشياء المادية والفنون العلمية.²

¹ علي بن هادية وآخرون، القاموس الجديد، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط7، الجزائر، 1991م، ص238.

² فوزي عبد الرحمن-علي المكاوي، دراسات في الأنثروبولوجيا الثقافية، مؤسسة الأهرام، القاهرة، 2008م، ص61.

■ إجرائياً:

تعرف الثقافة أنّها طريق ناص و متميز لحياة الجماعة، ونمط متكامل لحياة أفرادها، أنّها تعتمد على وجود المجتمع ثمّ تمدّه بالأدوات اللازمة لاطراد الحياة فيه، بدائية أكانت أم حديثة.¹

ب. الاتصال:

■ لغة:

تعني كلمة الاتصال "Communication" التعبير والتفاعل من خلال بعض الرموز لتحقيق هدف معين وتنطوي على عنصر القصد والتدبير، وهذه الكلمة مشتقة من الأصل اللاتيني "Communes"، بمعنى المشاركة وتكوين العلاقة أو بالمعنى الشائع أو المألوف، كما أرجع البعض هذه الكلمة إلى الأصل "Common" بمعنى (عام) أو مشترك ومن هذه المفاهيم يوضح لنا أنّ الاتصال عملية تتضمن المشاركة، التفاهم حول "موضوع، فكرة، لتحقيق هدف، برنامج".²

قد ورد مفهوم الاتصال في قاموس المحيط ولسان العرب على أنّه: «كلمة مشتقة من "وصل" والذي يعني الصلة وبلوغ الغاية، فوصل الشيء إلى الشيء "وصولاً" وتوصل إليه أي انتمى إليه وبلغه وهو أيضاً المواصلات والبلاغ».³

■ اصطلاحاً:

عرفه "بيرسون وستينز" بأنّه: «عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والتجارب شفويّاً أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع، والتأثير في

¹ عبد الغني عماد، سوسيولوجيا الثقافة المفاهيم والإشكاليات... من الحداثة إلى العولمة، مركز دراسات الوحدة العربية، ط1، بيروت، 2006م، ص28.

² مي عبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، ط1، بيروت، 2006، ص22.

³ بطرس حلاق، السلوك التنظيمي، لجامعة السو الافتراضية، 2020م، ص40.

السلوك وإنّ عملية النقل هذه هي الاتصال»¹، ويرى أيضاً الباحث "جورج لندريج": «أنّ كلمة اتصال تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلاقات والرموز، وهي قد تكون حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر كمنيه للسلوك كما أنّ السلوك الناتج عن هذا التفاعل قد لا يحدث نتيجة لمجرد التعرض للرموز نفسه، بل لابد من تهيئة الفرد له»².

▪ إجرائياً:

يعرف الاتصال على أنّه عنصر حديث في حياة الإنسان، وهو تبادل المعلومات والأفكار بين شخصين أو أكثر عن طريق وسائل شفوية أو مكتوبة.

ج. الثقافة الاتصالية:

▪ اصطلاحاً:

هي تلك الثقافة التي تساعد على نقل قيم المؤسسة بين العمال والاتفاق حول طريقة العمل، أيضاً القيام بالتواصل الفعال فيما بينهم دون وجود قيود عليهم من طرف الإدارة العليا داخل المؤسسة أو المسؤولين المباشرين، إذ يمكن اعتبارها أنّها مجموعة من المبادئ الأساسية التي تبنيتها المنظمة لحل مشكلاتها.³

¹ محسن علي عطية، تكنولوجيا الاتصال في التعليم عن بعد، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2007م، ص54.

² مؤيد نصيف حاسم السعدي، الوظيفة الاتصالية لموقع التواصل الاجتماعي، دراسة في موقع فيسبوك، دار ألفا للوثائق، ط1، الجزائر، 2016م، ص36.

³ هشام بوساحية-جهاد صحراوي، دور الثقافة الاتصالية في تفعيل الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية على موظفي الشريعة ولاية تبسة، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، المجلد 05، العدد 2021م، 03، ص194.

د. تنظيم:

▪ لغة:

النُظْم، التأليف، ونظمت اللؤلؤ، أي جمعته في السلك، ونُظِم الأمر على المثل، وكل شيء قارنته بالآخر وضممت بعضه على البعض، وكل خيط ينظم به اللؤلؤ أو غيره فهو نظام، وجمعه نظم.¹

▪ اصطلاحا:

لم أقف فيما بين يدي من كتب لشرح الحديث النبوي الشريف، أو كتب الفقه الإسلامي على ما يشير لتعريف مصطلح التنظيم، لأنه مصطلح محدث استخدامه علماء العصر الحديث.²

▪ إجرائيا:

هو تحديد الأنشطة اللازمة لتحقيق الأهداف التي وضعها الشخص لنفسه من أجل تسهيل عدة أشكال وتبسيطها.

هـ. الإدارة الإلكترونية:

نقصد بها الدراسة سلوك الفرد في المنظمات "كيف يتعامل الفرد في نشاطه اليومي في العمل".

▪ لغة:

تعني الإحاطة، أدار الرأي والأمر أي أحاط به.³

¹ ابن ماجة، محمد بن يزيد أبو عبد الله القزويني (ت273)، سنن ابن ماجة، تح: محمد فؤاد عبد الباقي، دار الفكر، بيروت.

² ابن منظور أبو الفضيل جمال محمد بن مكرم، (ت711هـ)، لسان العرب، دار الحديث، القاهرة، 1423هـ-2003م، ص33.

³ أحمد مختار، معجم اللغة العربية، عالم الكتاب، مجلد أول، القاهرة، ط1، 2008م، ص1539.

▪ اصطلاحاً:

هي الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوط متسلسلة مسبقاً¹، وعرفها "باكير" بأنها استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمؤسسات وزبائنها مع استغلال الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة، من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية في إطار الكتروني من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيق للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة.²

▪ إجرائياً:

تعني الانتقال من الإدارة التقليدية الكلاسيكية إلى تطور عصر والتكنولوجيا، وهذا ما يؤدي إلى تسهيل نقل العمليات الإدارية وما يضمنها من نجاح تحقيق أهداف إدارة إلكترونية.

¹ السالمي علاء الدين عبد الرزاق، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2008م، ص32.

² يوسف السعداوي، أساسيات في إدارة المؤسسات، دار هومة، الجزائر، 2011م، ص509.

9. الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة بمثابة الإطار العلمي والنظري الذي ينطلق منه الباحث ليكمل بحوث قد تم البحث والخوض فيها أو البدء في أعمال تكون قريبة بشكل أو بآخر من الأعمال الفارطة، فهي الدعامة الأساسية للموضوع الذي هو قيد الدراسة بجانبه سواءً العملياتي أو النظري، وتشمل الدراسات السابقة كل الدراسات المتصلة بالموضوع سواءً متشابهة أو متطابقة مع موضوع البحث، من هنا كانت جلّ الدراسات المتعلقة بعنوان دراستنا الحالية متشابهة معها، فهناك دراسات متعلقة بمتغير الإدارة الإلكترونية ودراسات متعلقة بالثقافة الاتصالية ولا توجد دراسات متطابقة بشكل فعلي مع عنوان الدراسة المعنون بـ: "دور الثقافة الاتصالية في تنظيم الإدارة الإلكترونية".

أ. الدراسة الأولى:

دراسة "عبان عبد القادر": تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر (دراسة سيوسولوجية ببلدية الكاليتوس، العاصمة)، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه ل.م.د. في علم الاجتماع تخصص إدارة وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، السنة الجامعية 2015م-2016م.

تعد هذه الدراسة من الدراسات المشابهة لموضوع دراستنا التي عالجت موضوع تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، والإدارة الإلكترونية كما نعرف مثل باقي الإدارات إلا أنّ عملها رقمي أكثر منه ورقي، والذي يتشابه مع موضوعنا الراهن في متغير الإدارة وتطوير عمل الإدارات، حيث ساعدت الإدارة الإلكترونية الانتقال من الإدارة التقليدية إلى إدارة عصرنة المعلومات واستعمال وسائل الاتصال واتساع شبكة المعلومات والتكنولوجيا، لأنها توفر خدماتها للعملاء وقتما يشاؤون وأينما يريدون، وعمل الإدارة الإلكترونية لا زمان ولا مكان محدود لتأدية المهام وتنفيذ الأوامر، إلا أنّ عملها تواجهه تحديات العصر، من خلال مشكلة الدراسة طرح التساؤل التالي:

ما هي التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

وانبثقت عن هذا السؤال تساؤلات فرعية وهي:

- هل هناك إمكانية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟
 - ما درجة مساهمة الإدارة الإلكترونية في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر؟
 - هل هناك علاقة ارتباطية بين درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجة مساهمتها في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر؟
- وتتطوي هذه الدراسة على فرضية رئيسية لإشكالية البحث وتتجلى في:
- هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر، والتي تمحورت في ثلاث فرضيات وهي:
 - ✓ هناك إمكانية كبيرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
 - ✓ تساهم الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر.
 - ✓ هناك علاقة ارتباطية بين درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجة مساهمتها في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر.
- المفاهيم المستخدمة: الإدارة الإلكترونية، البلدية، عصنة الإدارة التقليدية.
 - المنهج المستخدم: الأسلوب الكيفي (المنهج الوصفي) والأسلوب الكمي (المنهج الإحصائي).
 - النتائج المتوصل إليها:
- أن هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر حيث تساهم في عصنة الإدارة التقليدية ومنها:

- التحديات البشرية: عدم توفر اليد العاملة المؤهلة إلكترونيا.
- التحديات التنظيمية: نقص الإجراءات والاستراتيجيات الإدارية.
- التحديات الاجتماعية: انخفاض وعي المواطنين للتكنولوجيا الحديثة.

– **التحديات التقنية:** عدم توفر الأجهزة التكنولوجية بالشكل اليسير الذي يساعد على بناء بنية معلوماتية للإدارة الإلكترونية، هذا ما جعل الإدارات الجزائرية لازالت تعاني من مخلفات العمل التقليدي.

ب. الدراسة الثانية:

دراسة دكتوراه لسعدي وحيدة ويلمير سارة بعنوان: "دور الثقافة الاتصالية في تعزيز الرضا الوظيفي"، دراسة نظرية بمخبر دراسات وأبحاث في الاتصال، جامعة باجي مختار، عنابة، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، المجلد 06 / العدد 03 / جويلية 2021.

تمحورت مشكلة هذه الدراسة حول ما هو دور الثقافة الاتصالية في تعزيز الرضا الوظيفي؟ وتفرعت إلى العديد من التساؤلات:

- ما هي المتغيرات التي تساهم في تشكيل الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة؟
 - كيف تساهم الثقافة الاتصالية في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة؟
- ومن أهداف هذه الدراسة:

التعرف على مختلف المتغيرات التي تساهم في تشكيل الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة باعتبار هذه الأخيرة نسق مفتوحاً يتأثر بمختلف العناصر البيئية والكشف عن العوامل المؤثرة في تعزيز الرضا الوظيفي.

ومن بين النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة الثقافة الاتصالية هي نتائج لمتغيرات عديدة تشترك في بناء التنظيمية بالمؤسسة.

– اعتماد مختلف الوسائل والدعائم الاتصالية لتعريف العاملين بالسياسات العامة للمؤسسة ومختلف اللوائح القانونية التي تهمهم مع شرح مفصل لمعايير منح المكافآت والحوافز.

- الحرص على الاهتمام بالقيادة داخل المؤسسة وفهم سلوكياتهم الاتصالية باعتبارهم ذوي التأثير الأكبر على العاملين بها.
- ضرورة فتح قنوات الحوار بين مختلف المستويات التنظيمية عن طريق تشجيع الاتصالات الغير رسمية واعتماد الاتصال الشخصي كأحد قيم الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة.

ج. الدراسة الثالثة:

دراسة لهشام بوساحية وجعاد صحراوي بعنوان: "دور الثقافة الاتصالية في تفعيل الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة العمومية الجزائرية"، (دراسة ميدانية على موظفي بلدية الشريعة ولاية تبسة جامعة 08 ماي 1945م، قالمة وجامعة محمد خيضر، بسكرة)، من مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، المجلد 05/العدد 03/أكتوبر 2021.

تمحورت مشكلة هذه الدراسة حول: كيف ساهمت الثقافة الاتصالية في تفعيل تطوير الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة العمومية الجزائرية؟
وقد تفرعت إلى العديد من التساؤلات الفرعية هي:

- ما هو حجم الاهتمام بالثقافة الاتصالية للمؤسسة من قبل الموظفين الإداريين في استخدام وتفعيل الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات؟
- ما مدى مساعدة الثقافة الاتصالية بتقليل الخوف من استعمال الإدارة الإلكترونية والتعامل بها من قبل الموظفين؟
- فيما تتمثل أهم المعوقات التي تواجه تفعيل الإدارة الإلكترونية كوجه من أوجه التطوير التنظيمي وما هي طرق علاجها؟
ومن بين أهداف هذه الدراسة:

- التعرف على حجم الاهتمام بالثقافة الاتصالية للمؤسسة من قبل الموظفين الإداريين في استخدام وتفعيل الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات.

أما المنهج المتبع لهذه الدراسة هو المنهج المسحي الاجتماعي الشامل على الموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية، وقد بلغ عددهم 30 موظفًا، وقد تنازل الباحث الملاحظة والمقابلة كأداتين لجمع البيانات من المبحوثين.

أما بالنسبة للنتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة:

- أن مؤسسة البلدية باعتبارها مؤسسة عمومية خدمتية تقوم بالاهتمام بالعملية الاتصالية من كافة جوانبها إلى حد كبير خاصة إذا أردت القيام بعملية تطوير عند محاولتها إدخال أسلوب الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات للموظفين.
- إن الاهتمام بالثقافة الاتصالية التي هي أحد عوامل نجاح المؤسسة تنظيميًا يتطلب أيضًا الاهتمام بمحور تلك العملية الاتصالية الذين هم الأفراد حتى يشعروا بمكانتهم داخل المؤسسة، وهذا ما تحاول فعله البلدية عن طريق اشتراك الأفراد الموظفين في عملية اتخاذ القرار بالإضافة إلى تشجيعهم وتحفيزهم.

التعقب على الدراسات السابقة:

من حيث أغراض الدراسة وأهدافها تناول موضوع هذه الدراسة دور الثقافة الاتصالية في تنظيم الإدارة الإلكترونية المقدمة للمواطنين اتصالات الجزائر، وهذا ما يمثل أحد أهم نقاط الاختلاف عن الدراسات السابقة التي تناولت الإدارة الإلكترونية، وهو ما يتشابه جزئيًا من حيث المضمون مع الدراسات السابقة التي تم ذكرها في الأول.

وعليه نقول أننا نتفق مع الدراسات السابقة في تناول موضوع الإدارة الإلكترونية، أما الاختلاف بين دراستنا وبين هذه الدراسات من ناحية الحدود الزمانية والمكانية المدروسة عليها، بالإضافة إلى اختلاف في مناهج المستخدمة بحيث اعتمدت دراستنا على بعض المناهج التي استخدمتها في موضوعنا ثم الاعتماد عليها في الدراسات السابقة والبعض الآخر لم يعتمد عليها وكذلك الأمر بالنسبة لأداة الدراسة الحالية اعتمدت على عدة أدوات وهي أداة المقابلة، كذلك مجتمع البحث والعينة الدراسة وقد استفدنا أيضًا من هذه الدراسات

التي تم ذكرها في إثراء الجانب النظري، كما استفدنا منها في صياغة بعض الأسئلة والأهداف وقمنا ببناء عدة فرضيات وفقاً على النتائج التي توصلت إليها هاته الدراسات، إذ تطرقنا إلى الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتنظيم الخدمات للمؤسسة العمومية بالاتصالات الجزائر، ومن خلال بحثنا العلمي وصلنا إلى نتائج التي قدمتها الإدارة الإلكترونية وفق أهم أهداف وخصائص التي سرعات في تحسين الخدمة للمؤسسة وتطورها من سرعة وشفافية، ودقة وتخفيض التكاليف واستغناء عن الورق...إلخ.

11. مجالات الدراسة:

- **المجال المكاني:** أجريت هذه الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية مستغانم.
- **المجال الزمني:** كان المجال الزمني الذي قمنا من خلاله بزيارة مؤسسة اتصالات الجزائر متقطعاً، حيث أجريت الزيارة الأولى انطلاقاً من 2023/04/25، وخلال هذه المدة تم شرح موضوع الدراسة وأهميته والتعرف على مؤسسة اتصالات الجزائر بجميع مصالحتها، وكذا الحصول على بعض المعلومات اللازمة والخاصة بمجال دراساتنا، أما المرحلة الثانية استأنفت الزيارة الميدانية التي دامت 06 أيام من 2023/04/26 إلى 2023/05/04 والمتمثلة في توزيع المقابلات على الموظفين أو العمال.
- **المجال البشري:** انحصرت على فئة معينة فيما تخص الموظفين الإداريين لمؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم والبالغ عددهم 18 موظف إداري.

10. هيكل الدراسة:

بهدف معالجة إشكالية الدراسة واختبار فرضيتها وتحقيق أهدافها، تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول تسبقهم المقدمة والمحتوى المنهجي لدراسة التي تشمل أهم ما يتعلق بالدراسة المختارة وتليهم خاتمة تتضمن أهم النتائج المتوصل إليها مع تقديم بعض اقتراحات وتوصيات الدراسة.

▪ الفصل الأول:

جاء بعنوان "الإطار المفاهيمي للثقافة الاتصالية" وقد قسم هذا الفصل إلى خمسة مباحث، حيث تمّ التطرق إلى كل مبحث ينص على الثقافة الاتصالية وعلى بعض معلومات الثقافة الاتصالية.

▪ الفصل الثاني:

جاء بعنوان "الإطار النظري للإدارة الإلكترونية"، وكذلك قسم إلى خمسة مباحث، حيث تمّ التطرق كل مبحث إلى جوانبه الخاصة به كالخصائص وغيرها في ظلّ الإدارة الإلكترونية.

▪ الفصل الثالث:

جاء بعنوان "تنظيم الإدارة الإلكترونية وأثرها على تحسين الخدمة العمومية في المؤسسة اتصالات الجزائر"، ويضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية وقسم إلى ستة مباحث تلعب دوراً مهماً، بحيث يحتوي على بطاقة الفنية للمؤسسة محل الدراسة (اتصالات الجزائر مستغانم)، وكذلك إلى الإجراءات وأدوات المنهجية المتبعة لدراسة حالة.

وقد احتوى كل فصل على تمهيد في أوله وعلى خلاصة في الأخير.

خلاصة:

بعد التعرض إلى طرق التي درسناها للإشكالية الدراسة والإحاطة بجميع الجوانب الممكنة فهمها، من تحديد الإشكالية وعرض التساؤلات والأهداف المراد تطبيقها في هذا الجانب، سنعرض فيما يأتي فصلين الأساسيين بمتغيرات الدراسة، وذلك توضيحاً لهما من ناحية التعرف والمنتاولات النظرية.

الإطار النظري

الفصل الأول: أهمية الثقافة الاتصالية.

تصنيف:

1. مفهوم الثقافة الاتصالية.
2. مميزات وخصائص الثقافة الاتصالية داخل المنظمة.
3. خطوات تشكيل الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة.
4. المتغيرات التي تساهم في تشكيل الثقافة الاتصالية بالمؤسسة.
5. وسائل تطوير الثقافة الاتصالية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعد الاتصال القلب النابض في المؤسسة، وأساس النظم داخل المؤسسات سواء كانت اقتصادية أو خدماتية من خلال أنه يمكن الأفراد من تأدية أعمالهم بالكفاءة اللازمة ويساعد على نشأة التعاون في العمل فيقوم بالتحفيز والتواصل والتأثير على سلوك العاملين، ومن خلال الاتصال تترجم الأرضية الثقافية للجماعة تتبادل المعلومات ونقل الخبرات، فعملية الاتصال لا تحدث في فراغ وإنما في إطار سياق ثقافي واجتماعي.

1. مفهوم الثقافة الاتصالية:

تعرف على أنّها: «فكر يسير ويوجه عملية الاتصال بين مختلف الأطراف الفاعلين في المؤسسات أو المنظمات ووسط كل تجمع بشري، هدفه إرساء عملية اتصالية جيدة وتامة وفي أحسن الظروف مع احترام السلم التنظيمي المعمول به واستخدام وسائل متعددة لهذا الغرض».¹

تعني تلك الثقافة التي تساعد على نقل قيم المؤسسة بين العمال والاتفاق حول طريقة العمل، أيضا القيام بالتواصل الفعال فيما بينهم دون وجود قيود عليهم من الإدارة العليا داخل المؤسسة أو المسؤولين المباشرين، إذ يمكن اعتبارها على أنّها مجموعة من المبادئ الأساسية التي تبنيها المنظمة لحل مشكلاتها.²

¹ جاب الله حسين، استخدامات الجامعة للاتصال الرقمي ودوره في تعزيز عملية الثقافة الاتصالية بين الإدارة، الأستاذ والطالب "مجلة الراصد العلمي"، مجلة علمية دولية محكمة، تصدر عن جامعة وهران 1، أحمد بن بلة، المجلد 07، العدد 02، 2020، ص68.

² هشام بوسامية-جهاد صحراوي، دور الثقافة الاتصالية في تفعيل الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية على موظفي بلدية الشريعة ولاية تبسة، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، المجلد 05، العدد 03، 2021، ص194.

2. مميزات وخصائص الثقافة الاتصالية داخل المنظمة:

إنّ الهدف من أي برامج لتقوية الثقافة وتدعيمها هو تحديد ما هو مفيد وفعال من الثقافة القائمة ولا يتحقق ذلك إلاّ بتنفيذ الآتي:

- التأكيد على القيم الحالية للمنظمة عن طريق المناقشات والاتصالات.
- وقد أكد محمد بشير حمودي عن التأكيد على القيم الحالية للمنظمة أي العمل بها، وكشف عن الاستفادة من القيم الحالية للمنظمة عن طريق المناقشات والاتصالات، وكما رأى أيضا ضمان سريان قيم المنظمة أي العمل بها، وكشف عن الاستفادة من القيم الأصلية التي حددتها المنظمة لنفسها أي مجموعة الأهداف القيمة الخاصة بالمؤسسة في مراجعة أداء الأفراد والجماعات تشجيعهم على تدعيم وتعزيز هذه القيم.
- أيضا التأكيد على أنّ إجراءات الاستقراء تشمل القيم الأصلية للمنظمة وعلى أنّ العاملين يستطيعون تحقيقها.

وتمثلها في سلوكهم كما أشار في الأخير محمد بشير محمود إلى تشجيع التدريب على الاستقراء بتوفير البرامج التدريبية الإضافية والتي تعتبر جزءا من البرامج الدائم للتدريب في المنظمة.¹

¹ محمود بشير محمودي، وظيفة العلاقات العامة نحو تشكيل الثقافة الاتصالية للمنظمة، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 8، العدد 02، 2021، ص294.

3. خطوات تشكيل الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة:

هناك خطوات محددة لتشكيل الثقافة الاتصالية تأخذ التسلسل التالي:

- ضرورة الحرص والجدية في اختيار العاملين الجدد بما يمكن من الحصول على أفراد قادرين على قبول ثقافة المنظمة والتكيف معها.
- تجريد العاملين الجدد من الثقافة والخبرات والقيم والتجارب السابقة بغية تمكينهم من تبني الثقافة السائدة، وكذا قواعد السلوك الحاصلة بالمنظمة.
- التدريب الدوري للعاملين.
- استخدام نظم المكافأة والتحفيز بعناية بهدف تدعيم الأداء الجيد والذي يحقق أهداف المنظمة.
- إرشاد العاملين دورياً للتأكيد من انتشار واعتناق الأفراد لثقافة المنظمة.
- تعريض العاملين للعديد من المواقف والتي يمكن من خلالها تعزيز ثقافة المنظمة لديها.
- تكايف العاملين للقيام ببعض الأعمال من خلال التقليد والمحاكاة كتدريب العاملين على تبني الثقافة السائدة في المنظمة.¹

¹ محمود بشير محمودي، المرجع السابق، ص292.

4. المتغيرات التي تساهم في تشكيل الثقافة الاتصالية بالمؤسسة:

أ. المورد البشري:

يقصد بالمورد البشري هم مجموعة من الأفراد والجماعات التي تنتمي من رؤساء ومرؤوسين والذي جرى توظيفهم لأداء كافة نشاطاتها تحت مظلة ثقافتها التنظيمية، ويختلف هؤلاء الأفراد فيما بينهم من حيث تكوينهم، خبرتهم، سلوكهم، اتجاهاتهم وطموحهم، كما يختلفون في وظائفهم ومستوياتهم الإدارية وفي مساهمهم الوظيفية، وقد أشارت أيضا بلمير سارة وسعدي وحيدة أنهم تحكمهم مجموعة من ضوابط القانون الداخلي للتنظيم أو مجموع القيم والأعراف الخاص بالمؤسسة والذي يستمد من ثقافة المؤسسين.

ب. اللغة:

هي أداة الاتصال الاستراتيجية بين الأفراد العاملين ووسيلة تفاهمهم الرئيسية الوظيفية،¹ والمعنى الوجداني للغة يكون في أعلى حالاته لدى التعبير المشاعر المتعلقة بالسعادة والفرح أو الحزن والغضب للأشياء، وتتراوح مستوى التعبير عن تلك الأحاسيس من التصفير والغناء دلالة على الفرح والسعادة وفي معظم الحالات يكون استعمال اللغة نوعا من التنفيس عما في داخل الإنسان.²

فاستعمال اللغة يعبر بشكل صريح على نوع الاتصال السائد بالمؤسسة فاعتماد هذه الأخيرة على اللغة المنطوقة أو اللغة المكتوبة يحدد نوع الثقافة الاتصالية الموجودة بالمؤسسة، باعتبار اللغة جزء من الثقافة والثقافة تحدد هوية الأفراد³، وإنّ الهدف الرئيسي

¹ بلمير سارة-سعدي وحيدة، دور الثقافة الاتصالية في تعزيز الرضا الوظيفي، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، المجلد 06، العدد 03، جويلية 2021، ص30.

² صالح قاسم حسين، سيكولوجيا اللغة والاتصال، دار عنيدا للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص38.

³ بلمير سارة-سعدي وحيدة، المرجع السابق، ص27.

للغة هو توصيل المعنى فالناس يتحدثون لكي يعبروا عن معنى أفكارهم، ويستمعون لكي يكتشفوا معنى ما يقوله الآخرون.¹

فمخاطبة مجموعة من العاملين بلغة معينة معناه التفاعل مع ثقافتهم الاتصالية.

واللغة هناك لا يقصد بها المنطوقة فقط لفهم ثقافة الأفراد، وإنما أكدت بلمير سارة وسعيدى وحيدة أنها تتعدى ذلك إلى اللغة الغير منطوقة من أجل فهم أعمق للأفراد والتي تبرز تراث وثقافة الأفراد دون حاجة إلى التعبير بالمنطوق من الكلام.²

ج. الهيكل التنظيمي:

يعتبر الهيكل التنظيمي حسب محمود سلمان العمليان هو الآلية الرسمية التي يتمكن خلالها إدارة المنظمة عبر تحديد خطوات السلطة والاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين وكذلك عرفه قاموس أو أكسفورد بأنه، العلاقات التبادلية للأجزاء أو العناصر المكونة للوحدة ككل والتي تعين خصائصها وطبيعتها المنفردة.³

حيث يسمح الهيكل التنظيمي بتحديد نوع الثقافة الاتصالية السائدة في التنظيم من خلال تصنيفها إلى تنظيم ميكانيكي أو تنظيم عضوي والذي يحدد مدى مجال المركزية المناخ.⁴

د. نمط القيادة:

إن القيادة هي النشاط الذي يمارسه شخص ما يحتل موقعا وظيفيا على هرم رأسي عادة ما يكون رسميا يتيح له الموارد اللازمة ليقود⁵، وهي القدرة على التأثير في الأفراد لتحقيق المطلوب منهم من خلال عملية الإقناع وبالتالي تكون القيادة هنا هي محصلة

¹ صالح قاسم حسين، المرجع السابق، ص 39.

² بلمير سارة-سعيدى وحيدة، المرجع السابق، ص 27.

³ عدنان ماشي والي، بناء الهياكل التنظيمية، دون دار النشر، دون بلد، 2012م، ص 14.

⁴ بلمير سارة-سعيدى وحيدة، المرجع السابق، ص 27.

⁵ كيث جرين، القيادة، دار هنداوي للتعليم والثقافة للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2012، ص 12.

التفاعل بينها أنّ القائد والاتباع وخصائص المهمة،¹ وتهدف إلى حث الأفراد على تحقيق الأهداف المنوطة بالجماعة هذا الحث والذي يتم عن طريق استخدام العديد من الأنماط الاتصالية المختلفة والتي تختلف باختلاف النمط القيادي المتبني داخل التنظيم، حيث أشارت الباحثتان أنّ نمط القيادة السائد في المؤسسة من أهم العوامل المؤثرة في تشكيل الثقافة الاتصالية بالمنظمة.²

هـ. تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

استخدام أفراد المؤسسة لتكنولوجيات المعلومات والاتصال من خلال تأهيل الفعليات أصبح من المسائل الرئيسية، لتوظيف فكرة إدخال وتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة، يخلق ميزة تنافسية متمثلة في ثقافة اتصالية معاصرة لجميع أفراد التنظيم من خلال تدريب العاملين على استخدام قنوات وشبكات اتصالية حديثة الذي يولد شعور لدى العاملين بالتميز والقدرة على مواكبة التطور ومنافسة المؤسسات العالمية.³

و. نشاط المؤسسة:

يعرف نشاط المؤسسة بأنه: «مجموعة المهارات التي يتقنها أعضاء المنظمة كالتكنولوجيا إنّ طبيعة نشاط العمل من حيث الرقابة أو التنوع من شأنه خلق ثقافة اتصالية محددة في المؤسسة».⁴

ز. الطقوس الجماعية والاحتفالات:

تعرف الطقوس الجماعية بأنها: «التعبير المتكرر للأساطير بواسطة أنشطة منظمة ومبرمجة»، وذلك بهدف ثقافة اتصالية قادرة وقوية على نقل وتأمين مجموعة من القيم إلى العاملين إضافة إلى تقوية الشعور بالانتماء إلى المؤسسة، أمّا الاحتفالات فهي نشاطات

¹ محمد الصرفي، القيادة الإدارية والإبداعية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006م، ص124.

² بلمير سارة-سعيد وحيدة، المرجع السابق، ص27.

³ بلمير سارة-سعيد وحيدة، المرجع السابق، ص28.

⁴ المرجع نفسه، ص28.

مبرمجة خصوصا من أجل مكافأة العاملين أو تشجيعهم فهي نشاطات مبرمجة خصوصا من أجل مكافأة العاملين أو تشجيعهم حيث تقام في مناسبات معينة، تستطيع الإدارة من خلالها تعزيز ثقافتها الاتصالية وخلق رابطة بين أعضاء المؤسسة.¹

ح. الرموز:

ترى الباحثتان أنّ الرموز عبارة عن إشارات مميزة مثل الشعارات واللوجو والألوان المعتمدة التي تمثل الصورة الرمزية الممثلة للمنظمة، كما أضافة أيضا إلى نمط اللباس والتي تمثل الهوية البصرية للمؤسسة، كذلك تصميم المؤسسة يعكس ثقافتها الاتصالية.²

¹ بلمير سارة-سعيدى وحيدة، المرجع السابق، ص 29.

² المرجع نفسه، ص 29.

5. وسائل تطوير الثقافة الاتصالية:

أ. مشاركة العاملين:

تعتبر النظم التي توفر فرص مشاركة للعاملين أو وسيلة حساسة لتطوير ثقافة المنظمة فهي تشجع على الانغماس في العمل وينمي الإحساس بالمسؤولية اتجاه نتيجة الأعمال، وكذلك رفع الروح المعنوية وتحفزهم على أداء أعمالهم.

ب. الرقابة الذاتية:

يعتبر ظهور أعمال واضحة ومرئية من داخل الإدارة في سبيل دعم القيم الثقافية الوسيلة الثانية لتطوير الثقافة فمثلاً العاملون يريدون معرفة ما هو مهم وإحدى الوسائل لذلك هي الرقابة.

ج. المعلومات عن العاملين:

إنّ المعلومات المتبادلة بين الأفراد العاملين في المؤسسة والوسائل الثانية مع العاملين تعتبر عنصراً هاماً في تكوين وتطوير ثقافة المنظمة.¹

د. نظم العوائد والمكافآت الشاملة:

ولا يقصد بالمال وإنما يشمل الاحترام، والقبول والتقدير للفرد يشعر بالولاء والانتماء للمنظمة التي يعمل بها ورفع الروح المعنوية، كما أنه يركز على الجوانب الذاتية وعوامل الشعور بالولاء والانتماء للمنظمة.²

¹ محمود بشير محمودي، وظيفة العلاقات العامة نحو تشكيل الثقافة الاتصالية للمنظمة، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 08، العدد 02، 2021م، ص293.

² المرجع نفسه، ص294.

خلاصة الفصل:

ما يمكن استخلاصه من هذا الفصل اوضح بشكل حلي إلى أي مدى يعتبر مفهوم الثقافة الاتصالية مفهوماً يشمل جميع جوانب حياة المنظمة ويغطي باتساعه وشموليته جميع العناصر المادية والمعنوية وأنّ الثقافة الاتصالية من المحددات لنجاح أو فشل هذه المؤسسة.

المحور الثاني: محفل إلى الإدارة الإلكترونية

تمهيد

1. تطور تاريخي للإدارة الإلكترونية.
2. مفهوم الإدارة الإلكترونية.
3. أهداف ومكاسب الإدارة الإلكترونية.
4. وظائف الإدارة الإلكترونية.
5. أهمية الإدارة الإلكترونية.
6. أهداف الإدارة الإلكترونية

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات منها الحاسب الآلي والاتصالات ثورة حقيقية في عالم الإدارة، مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تعمل على الارتقاء بأداء الكيان الإداري لتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية، فتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة يعد أهمية استراتيجية، لما يسهم من دعم ومساندة لتبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار، كذا تمكين الإدارة من التخطيط بكفاءة فعالية للاستفادة من متطلبات العمل ولتقديم جودة في الخدمات الإلكترونية وفق معايير فنية وتقنية عالية تواكب العصر.

1. تطور تاريخي للإدارة الإلكترونية:

تعد بدايات الإدارة الإلكترونية إلى سنة 1960م، عندما ابتكرت شركة (IBM) مصطلح معالج الكلمات على فاعليات طابعاتها الكهربائية وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت النظر لإدارة المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب، واستخدام معالج الكلمات، وأن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر عام 1964م عندما أنتجت هذه الشركة جهاز طرحته في الأسواق أطلق عليه اسم (MT/ST شريط الممغنط/جهاز الطابعة المختار) حيث كانت هذه الطابعة مع الشريط الممغنط، فعند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الطابعة يتم تخزين الكلمات على الشريط الممغنط، حيث بإمكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من شريط الطابعة، بعد أن نطبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه، هذه العملية وفرت جهد كبير، خاصة عندما يطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم، وتوالي ظهور العديد من التقنيات في المجال الإداري لتطبيقها في المؤسسات على اختلافها وصولاً إلى الأهداف المنشود بأقل تكاليف وجودة عالية في الأداء.¹

من خلال دراسة الفكر الإداري والمدارس الإدارية يتضح أنّ الإدارة الإلكترونية امتداد لهذه المدارس وتجاوزه لها، فقد حدد مختصين في الإدارة مساراً تاريخياً متصاعداً لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمن ابتداء بالمدارس الكلاسيكية ثم مدرسة العلاقات الإنسانية وبعدها توالي ظهور مدارس أخرى في منتصف التسعينات توجب مسيرة التطور التاريخي بظهور الإدارة الإلكترونية.²

¹ علاء عبد الرزاق-محمد حسين السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار المريخ للنشر، مصر، 2004م، ص ص 234-235.

² نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار المريخ للنشر والتوزيع، مصر، 2004م، ص ص 128-130.

إنّ ظهور الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى العقود الجنسية الأخيرة من القرن الماضي، وبدايات ظهورها تمثلت في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال، حيث وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أنّ استخدام الحاسوب يسعى لإسراع في إنجاز الأعمال واختصار الجهد والوقت والموارد.¹

¹ ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005م، ص49.

2. مفهوم الإدارة الإلكترونية:

وتمثل الإدارة الإلكترونية العمود الفقري للحكومة الإلكترونية، وهي تشكل العمليات الداخلية (**Back Office Operations**) والتي لا تظهر للمواطن أو المؤسسة بشكل مباشر بل عبر نتائجها من قبيل إدارة علاقات المواطنين والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر (**أنظمة الكامل Intégration**) ووصولاً إلى مكنته كامل الوظائف الأساسية للحكومة الكلاسيكية، ومن الممكن الحديث في هذا المجال عن أنظمة قواعد البيانات، أنظمة الأرشيف وإدارة الوثائق، أنظمة المعلومات الجغرافية، الأنظمة المالية، أنظمة شؤون الموظفين، ومختلف الأنظمة المعلوماتية التي تهدف إلى دعم عمليات الحكومة الإدارية.

وتحتاج هذه الموجة الجديدة من الإدارة إلى صقل مهارات المسؤولين عن مشاريع الحكومة الإلكترونية وتدريبهم على مستوى المدراء والموظفين العاديين من أجل قيادة التغيير، وقد اتبعت بعض الدول منهجيات محددة للارتقاء بإداريتها من مهارات الإدارة الكلاسيكية إلى مهارات الإدارة الإلكترونية ونذكر على سبيل الخطة الألمانية (**Bund Online 2005**) لتطوير النموذج الإلكتروني-حكومي الألماني وتسريع تطبيقه والتي احتوت على دليل استخدام الحكومة الإلكترونية وتقنياتها ووسائلها ويخاطب الدليل المذكور، عبر عدة فصول مختلفة، طبقة الإدارة العليا ومسؤولي أمن المعلومات ومدراء المشاريع الفرعية في الحكومة ويشرح لهم التقنيات الموجودة وأفضل ما توصلت إليه التكنولوجيا في هذا المجال.¹

¹ دكتور محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن-عمان، ط1، 2010م، ص ص 98-99.

هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة والاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عبر الشبكات الداخلية وشبكة الأنترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات.¹

كما أنها استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنهم مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة.²

¹ السعيد مبروك إبراهيم، إدارة الموارد البشرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ط1، 2014م، ص162.

² السعيد مبروك إبراهيم، المرجع السابق، ص163.

3. أهداف الإدارة الإلكترونية:

إنّ الإدارة الإلكترونية بوصفها أسلوباً إلكترونياً للإدارة فهي تهدف إلى توفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى الخدمات للمستخدمين إضافة إلى الاستغلال الأمثل لموارد المؤسسة، أنّ الهدف الأساسي من تطبيق الإدارة الإلكترونية هو الاستفادة من المميزات التي تنتجها والتي تتمثل فيما يلي:

أ. أهداف تتعلق بفائدة المستخدمين والعملاء الداخليين والخارجيين للمؤسسة وهي:

- التقليل من التعقيدات الإدارية.
- تحقيق الإفادة القصوى لعملاء المؤسسة.
- تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات للمستخدمين والاستغلال الأمثل للموارد.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسة إيجابية لدى كافة العاملين.
- التعليم المستمر وبناء المعرفة.

ب. أهداف تتعلق برفع كفاءة العمل الإداري وهي:

- تحسين مستوى الخدمات.
- تخفيض التكاليف.
- الإنجاز السريع الأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات.
- الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية.
- استمرارية عمل المؤسسة على مدار الساعة وأداء العاملين من بعد.
- التقليل من الموارد البشرية الزائدة عن الحاجة في الأعمال الإدارية وتحويلها إلى أداء المهام الأساسية للمؤسسة.

ج. أهداف تتعلق بزيادة كفاءة وفعالية وترشيد اتخاذ القرارات الإدارية وهي:

- المساعدة على التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.
- توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية للمستفيد.
- توفير المعلومات والبيانات لمتخذي القرار، وتسهيل الحصول على الخدمات في أي زمان ومكان وبشكل آلي.

د. أهداف تتعلق بزيادة قدرة المؤسسة التنافسية محليا وعالميا، وهي:

- التوافق مع بقية دول العالم التي تتجه إلى العمل الإلكتروني بقوة.
- الحد من الفساد الإداري.
- تحقيق مبدأ المساواة بين جهود المؤسسة بإنتاجها أسلوبًا موحدًا في تقديم الخدمات، مما يؤدي إلى تقليل وتأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال.¹

¹ رشاد خضير ووحيد الدايني، أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداة المنظمة: دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين في مصرف الرافدين (حالة دراسية)، أطروحة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، ص ص 17-18.

4. وظائف الإدارة الإلكترونية:

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددًا من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري وتغييرًا جذريًا في أساليب الإدارة التقليدية وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

أ. التخطيط الإلكتروني:

يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات:

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

تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني، انطلاقًا مما يميز البيئة الرقمية من التغيير بسرعة عبر الشبكات المحلية والعالمية، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار والأسواق والمنتجات والخدمات، وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.¹

ب. التنظيم الإلكتروني:

في ظلّ التحول الإلكتروني يرى الدكتور نجم عبود أنّ مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل إلى شكل

¹ عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس-العاصمة-، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015م/2016م، ص 82.

تنظيمي يعرف بالتنظيم المصفوفي، يقوم أساساً على وحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي، كما حدث التغيير في مكونات التنظيم.

وبالتالي يصبح التقسيم الإداري قائماً على أساس الفرق بدلاً من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتياً، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.

ج. الرقابة الإلكترونية:

تسمح الرقابة الإلكترونية بالمراقبة الآتية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الخطأ وعملية تصحيحه، كما أنّها عملية مستمرة ومتجددة تكشف عن الانحراف أولاً بأول من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين، فالجميع يعمل في الوقت نفسه، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني، سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة مما يعني أنّ الرقابة الإلكترونية تنقسم لأنواع الثلاثة التالية:¹

■ القيادة التقنية العملية:

حيث تركز في نشاطها على استخدام تكنولوجيا الانترنت وتتسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها كما أنّها تتصف بالإحساس بالوقت، حيث تجعل القائد الإلكتروني يتميز بسرعة الحركة والاستجابة والمبادرة على تيسير الأعمال وكذا اتخاذ القرارات.

¹ عبان عبد القادر، المرجع السابق، ص ص 82-83.

■ القيادة البشرية الناعمة:

تطرح ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية والزد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، كما تتسم هذه القيادة بقدرتها العالية على إدارة المنافسة والوصول إلى السوق، بالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

■ القيادة الذاتية:

ترتكز هذه القيادة على جملة من المواضع، يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الأنترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس، والتركيز على إنجاز المهمات والرغبة في المبادرة، إضافة إلى المهارة العالية ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.

5. أهمية الإدارة الإلكترونية:

تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل وفي مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق، ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة، إذا جاز لنا استعارة تعبير تروتسكي الذائع الصت عن الثورة الدائمة، فضلاً عن ذلك تمثل الإدارة الإلكترونية نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين الذي تختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الأنترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته.¹

كما تبسط الإدارة الإلكترونية إجراءات العمل داخل المؤسسات والذي ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات المقدمة وتعمل على اختصار الوقت والمسافات بالإضافة إلى الدقة والوضوح في إنجاز المهام.

¹ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010م، ص35.

6. خصائص الإدارة الإلكترونية:

يقصد بخصائص الإدارة الإلكترونية السمات المميزة التي تجعلها تختلف عن الإدارة العادية، ومن أبرزها نذكر ما يلي:¹

أ. أنها عملية إدارية:

وهذا يعني أنها لا تخرج عن نطاق خبرتنا الواسعة في الإدارة سواء في تحديد الأهداف أو السياسات وإن كانت سريعة التغير.

ب. إدارة بلا ورق:

حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني، البريد الإلكتروني، الرسائل الصوتية...إلخ.

ج. إدارة بلا مكان:

وتتمثل في الهاتف المحمول، المؤتمرات الإلكترونية، والعمل عن بعد...إلخ، ووصلات شبكة الإنترنت ليست في حاجة إلى مبان ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها ودواليبها الكثيرة المتخمة بالملفات والأوراق، وإنها مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب، ويصلح ليكون مقرًا لإدارة كبيرة كانت في الماضي يضيق بها مبنى ضخم.

د. إدارة بلا زمان:

حيث تتمثل تفاعل حي ومباشر سواء بين العاملين، أو بينهم وبين الزبائن، الموردين والأطراف الأخرى، كما أنها تعمل وفق قاعدة (7/24) أي 24 ساعة في اليوم وطول (7) أيام كاملة.

¹ طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2007م، ص18.

هـ. غياب العلاقة المباشرة بين الأطراف المتعاقدة:

حيث أنّ المؤسسة لها القدرة على إدارة تعاملاتها التجارية بكفاءة من أي موقع جغرافي دون الحاجة للتمركز في مكان البيع، وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر والتراسل الإلكتروني وهو ما يعرف بالوكيل الإلكتروني، حيث بإمكان أي فرد الحصول على احتياجاته دون الخروج من منزله.¹

بالإضافة إلى الخصائص السابقة، يمكن أن نذكر ما يلي:²

ج. السرعة والوضوح:

ضمان سرعة فائقة في إنجاز المعاملات وإرسالها واستقبالها.

د. إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها:

تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها دوائرها حسب برامج معينة ويتم استدعاؤها حين يقوم صاحب تلك المعلومة بطلب معاملة ما.

هـ. المرونة:

الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجارب معها.

و. الرقابة المباشرة:

أصبح بإمكان الإدارة الإلكترونية متابعة مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي وسعها أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور.

¹ كافية عيدوني-حميد بن حجوية، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 02، جامعة عباس لعزور، خنثلة، ديسمبر 2007م، ص222.

² رحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، كلية التخطيط والإدارة الجامعية للبقاء التطبيقية، الأردن، 2012م، ص26.

ز. السرية والخصوصية:

توفر الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة، بواسطة برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور وهذا ما يجعلها تتفوق على الإدارة التقليدية.

ح. تبسيط الإجراءات:

أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية عملت جلّ الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ظلّ تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.¹

ط. تحقيق الشفافية:

الشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، «إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن، ومؤسسات المجتمع المدني من جهة، والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية».

ي. تخفيض تكاليف:

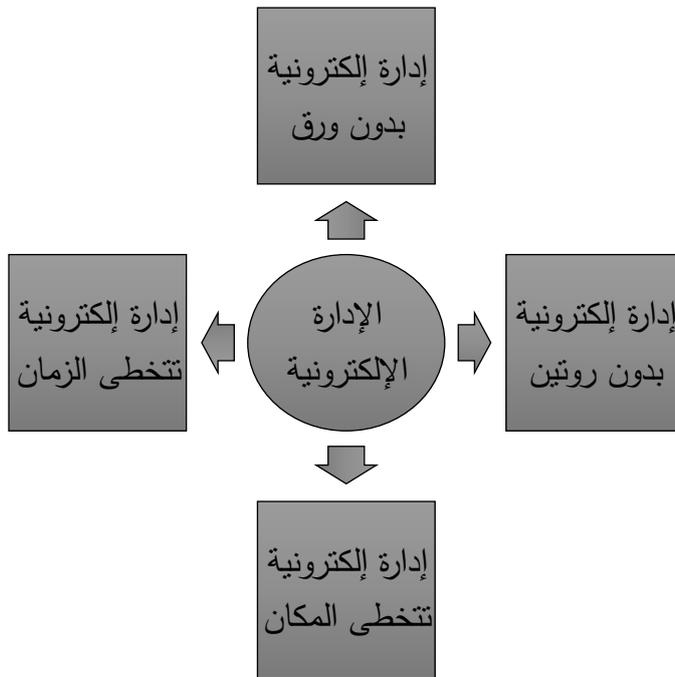
إذ كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف عملية التحوّل، فإنّ انتهاء نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.

¹ ربحي مصطفى عليان، المرجع السابق، ص26.

ك. زيادة الاتقان:

إنّ الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجًا حاسمًا في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، الدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.

الشكل رقم 01: يمثل الشكل خصائص الإدارة الإلكترونية:



المصدر: حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية-المفاهيم، الخصائص

المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، د.س.ن، ص76.

خلاصة الفصل:

نستخلص أنّ الإدارة الإلكترونية تعمل على تنظيم وارتقاء أداء الهيكل الإداري، كما أنّ الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية، يبسط الإجراءات الإدارية ويسهلها ويسرع عملية صنع القرار.

كما تعتبر الإدارة الإلكترونية وسيلة هامة لبناء اقتصاد فوري لمساهمتها في حل مشكلات الاقتصاد ومحاربة الفساد الإداري، والقضاء على الروتين إضافة إلى مساهمتها في التقليل من مظاهر البيروقراطية السلبية.

الإطار التطبيقي

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لمؤسسة

اتصالات الجزائر بولاية مستغانم

تصنيف

1. البطاقة الفنية لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مستغانم
2. الهيكل التنظيمي للمؤسسة اتصالات الجزائر وشرحه
3. عرض وتحليل البيانات الدراسية.
4. نتائج العامة لدراسة

خلاصة الفصل

1. البطاقة الفنية لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية مستغانم:

أ. التعريف بالمؤسسة:

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر "Algérie Telecom" مؤسسة حديثة النشأة وذلك بعد انفصالها عن البريد والمواصلات بعد الإصلاحات التي قامت بها الحكومة في أوت 2000 وذلك وفقا للمادة 46 من القانون 3/2000 المؤرخ في 15/08/2000، وبالتالي أصبحت مؤسسة اتصالات الجزائر مؤسسة مستقلة عن مؤسسة البريد.

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية وفقا لاتفاق بين الرئيس المدير العام للاتصالات الجزائر والأمين العام للفدرالية الوطنية لعمال البريد والمواصلات في 16 جويلية 2006م.

مؤسسة اتصالات الجزائر "شركة ذات أسهم" برأسمال قدره 100.000.000 دج هي مؤسسة عمومية اقتصادية تنظم فيها العلاقات الاجتماعية في الإنتاج والأموال والخدمات، ويتميز مجال نشاطها بمستوى تنافس عال وتطور سريع ومستمر للتقنيات والتكنولوجيا والأسواق ومستويات استثمار عالية لضمان بقائها الاقتصادي.

وتعتبر مؤسسة "اتصالات الجزائر بمستغانم" جزءا من هذه المؤسسة الكبيرة التي تم إنشائها في 16 ابريل 2006 بموجب قرار، هي وكالة تجارية تحتل مكانة هامة لكونها من بين الوكالات الموجودة على التراب الوطني وتشرف على 6 بلديات.

ب. مهام ودور مؤسسة اتصالات الجزائر:

- دراسة وتحقيق وصيانة شبكة الاتصالات.
- رسم برامج الأشغال والصيانة والسهر على تحقيقها.
- احترام أهداف الإنتاج وجودة الخدمة.
- إعداد الميزانية الشهرية والسنوية.
- تسيير المستخدمين والوسائل العامة.

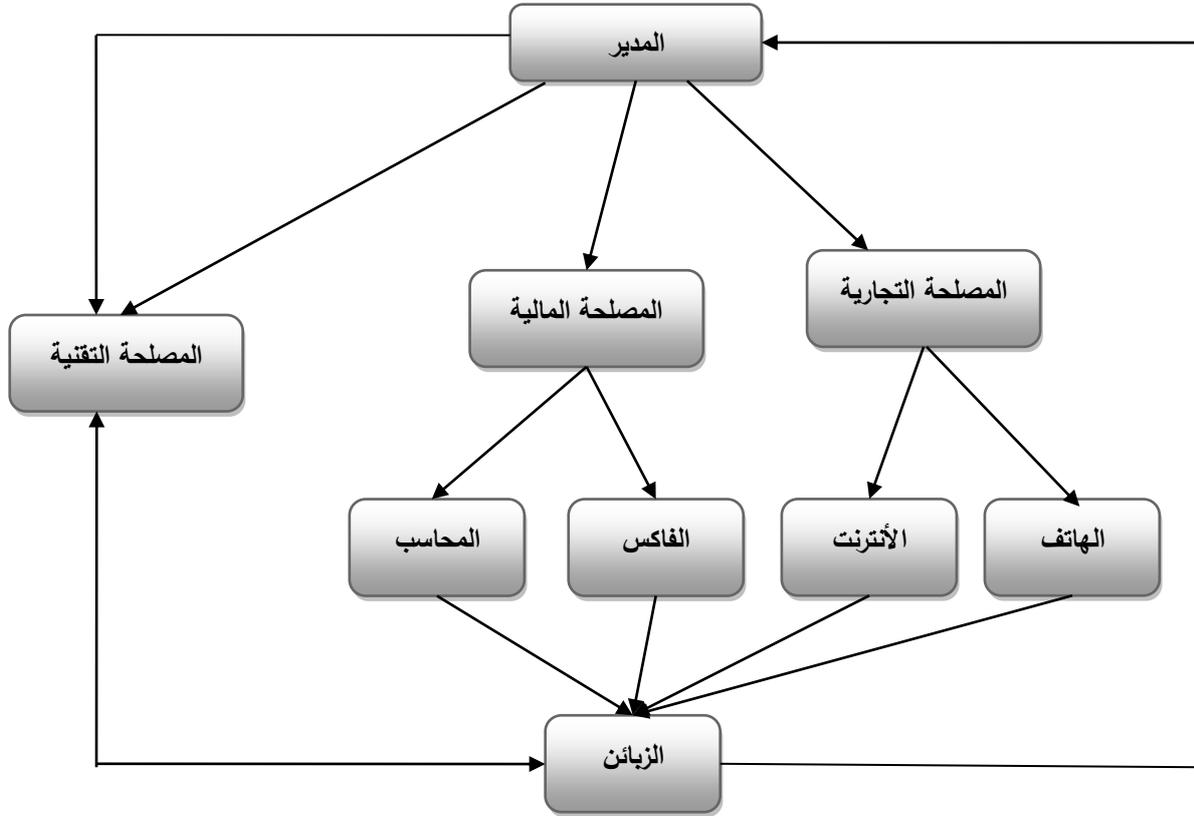
- توسيع الشبكة.
 - تلبية حاجيات المواطن.
 - المساهمة في توفير مناصب الشغل بالولاية.
 - منح الاشتراكية للزيائن.
 - تسيير ومراقبة الخطوط الهاتفية ومراقبة الفاتورة ومتابعة التحصيلات في هذا القطاع.
 - بيع الخطوط الهاتفية.
- ج. أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر:
- أهم أنشطة الشركة هي:

- القيام بتنمية استغلال وتسيير الشبكات العمومية والخاصة للاتصالات.
 - تعمل على وضع استغلال وتسيير الاتصالات المحلية مع المتعاملين في الشبكة.
- وبحكم أن اتصالات الجزائر دخلت عالم تكنولوجيايات الإعلام والاتصال فإن من بين أهدافها:
- الزيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل عمليات المشاركة في مختلف خدمات الاتصال لأكبر عدد ممكن من المستعملين في المناطق الريفية على وجه الخصوص حيث بلغ عدد المشتركين بولاية مستغانم 51000 مشترك.
 - تنمية وتطوير شبكة وطنية للاتصالات، وفعالية توصيلها بمختلف طرق الإعلام.
 - من أجل المشاركة كمثل رئيسي من مجال فتح برامج تطوير مؤسسة الإعلام في الجزائر.
 - تموين خدمات الاتصالات التي تسمح بتبادل الأصوات والرسائل المكتوبة، معطيات عددية، والإعلام السمعي البصري.
 - إنشاء واستغلال وتسيير المشتركين وربط بعضهم البعض بشبكة اتصالات الجزائر.
 - الزيادة في وجود الخدمات الموفرة والزيادة في التنافس على خدمات الاتصالات في الميدان.

2. الهيكل التنظيمي للمؤسسة اتصالات الجزائر وشرحه:

أ. الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم:

الشكل رقم 01: يمثل الشكل الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم:



المصدر: وثائق مؤسسة.

ب. شرح مهام أقسام:

- ❖ **المدير:** وهو المشرف والمسؤول الأول على تسيير المؤسسة وتوجيه الموظفين.
- ❖ **المصلحة التجارية:** تعتبر قسم من أقسام الوكالة، تتكون من خمس موظفين، كل موقع له عمل خاص به من مهامها:
 - متابعة تنقل الطلبات الخطية ومعالجة الأخطاء.
 - منح أرقام الهاتف بكل أنواعه.
 - تأمين العلاقة بين مركز الإنتاج التقني والوكالة التجارية.
 - متابعة الخطوط الخاصة.

❖ المصلحة المالية:

- تتكفل بكل الشؤون المالية المتعلقة بالوكالة التجارية، وهي تكمل عمل المصلحة التجارية ومن مهامها:
 - معالجة الأخطاء المالية.
 - متابعة الفاتورة غير مدفوعة الحساب إما بتقسيمها أو قطع الخط الهاتفي.
 - حساب مداخيل الوكالة خلال شهر أو سنة.
 - حساب ميزانية الوكالة خلال شهر أو سنة.

❖ المصلحة التقنية:

- تشكل هذه المصلحة الركيزة الجهوية لنشاطها المستمر ولدائم، بهدف خدمة زبائنها وتنمية علاقاتها بمختلف المصالح، تحتوي على:
 - أ- **مصلحة التعطيلات الهاتفية:** هذه المصلحة خاصة بالمشاركين فقط، مسيرة من طرف رئيس المصلحة، تلعب دور مهم داخل المؤسسة وذلك من خلال ما يلي:
 - تطبيق القواعد والإجراءات التقنية.

- مراقبة نوعية الخدمات المؤمنة من المصالح التقنية في حالة وجود خلل في الخطوط الهاتفية.

- المتابعة الدورية واليومية للوثائق التقنية للمشاركين.

- تنفيذ طلبات الترخيص لتنفيذ الأعمال مراقبة الإنتاج.

ب- مصلحة الإنتاج الهاتفي: يتجلى مهامها في:

- تطبيق القواعد والإجراءات التقنية لاستثمار الشبكات.

- متابعة خاصة في تنصيب شبكات المعلومات ومد الشبكة.

- توفير شبكات واستهلاك وصيانة المراكز.

ج- مصلحة متابعة التعطيلات للأنترنت: يتجلى مهامها في صيانة الخلل للأنترنت بفعالية.

3. عرض وتحليل البيانات الدراسة:

أصبحت الإدارة الإلكترونية مفهوماً جديداً فرض منطقه بسبب التطور التكنولوجي والثورة الإلكترونية وأنظمة المعلومات في تنظيم الهياكل الإدارية الرسمية بفعل توظيف الرقمنة، وتحول الرقمي إلى الإدارة كمنظومة متكاملة تهدف إلى تحويل وتفسير العمل الإداري إلى مفهوم الثقافة الاتصالية وجانب التقني للإدارة الإلكترونية، وبناءً عليه تم إجراء مقابلة علمية قسمت على محاور حول جانب التقني والتطبيقي للإدارة الإلكترونية وثقافة الاتصالية في المؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم قسمت إلى ثلاث محاور وهي كالتالي:

أ. المحور الأول: مقابلة رقم (01) مع المسؤول التقني في المؤسسة:

س01: هل الخبرة التقنية كافية في دراية بالإدارة الإلكترونية؟

ج01: من خلال تثبيت الإدارة الإلكترونية في اتصالات الجزائر مستغانم من أجل القضاء على الإدارة التقليدية ونفاذي كثرة ازدحامات المواطنين وتسهيل تقديم خدمات للمجتمع توجب تأهيل الكادر البشري وإكسابه الخبرة التقنية المؤهلة ومعززة بدورات تكوينية تسمح لنا التحكم أكثر بمسؤوليات وواجبات المواطن ودراية أكثر بخبايا أكثر للإدارة الإلكترونية وذلك للموجهات كل تحديات.

تعقيب 01: على رغم من أنّ الإدارة الإلكترونية في مستغانم متحكم فيها بالمستوى ممكن إلاّ أنّه من خلال المشاكل والعوائق والبيروقراطية السلبية، أصبح مكتشوقاً أنّ خبرة التقنية الموجودة في المؤسسة اتصالات الجزائر لازالت غير قادرة في تحكم أكثر لمواجهة كثرة الطلبات المواطنين مع قلة الإمكانيات التقنية في مؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم من خلال دراسة ميدانية.

س02: كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمات اتصالات الجزائر؟

ج02: تساهم الإدارة الإلكترونية لاتصالات الجزائر في مستغانم تقديم خدمة الهاتف الثابت في معظم ولاية مستغانم وجميع فروعها في البلديات المجاورة وتوفير خدمة الانترنت الموجهة للزبائن الخواص والمحترفين التي تتماشى مع تطلعات الزبائن، كما فتحت المديرية منصة رسمية سميت خدمة فضاء الزبون لتقديم الشكاوي عند حدوث أي عطب في الهاتف الثابت أو مشكلة في الاتصال بالانترنت أو أي خلل في جهاز المودام، وأحياناً نقدم إبلاغ الزبون في رقم هاتفه بالرسائل الإلكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية بجودة مقبولة وتسهيل الطلبات الإلكترونية من بيته دون التنقل إلى مؤسسة الاتصالات الجزائر.

تعقيب 02: إنّ المهام الإدارة الإلكترونية رغم كل ايجابياتها وتسهيلاتهما مع العملاء لازالت لم ترتقي، إذ اعتدى المطلوب رغم تطور التكنولوجيا والرقمنة بسبب الوافدين إلى المديرية اتصالات مستغانم لتقديم الشكاوي في ضعف الخدمات مرجعة عدم تجديد الأجهزة التقنية وتكديس الطلبات دون تفعيلها.

س03: ما هي الخدمات التي توفرها الإدارة الإلكترونية؟

ج03: خدمات التي توفرها الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم وهي تسهيل في استقبال طلبات المواطنين وتحويلها إلى خدمات قانونية وأخلاقية كثافة اتصالية في تجسيد طلبات إلى استجابة واقعية مثل: تلبية طلبات، إدخال الانترنت والهواتف إلى المنازل كعينة حول أخلاقيات الإدارة الإلكترونية في استجابة إلى تقديم خدمات.

تعقيب 03: على الرغم الخدمات التي توفر من قبل مؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم التي طرحت على عضو المسؤول التقني عموماً خدمات متوفرة ومتحکم فيها، إلى حد ما من خلال الكوادر البشرية المؤهلة إلاّ أنّه هناك معوقات وتحديات لازالت تؤرق المسؤولين في إيصال الخدمات شبكية للانترنت والهواتف في مناطق نائية.

س04: كيف تقيم تجربة المؤسسة اتصالات مستغانم في الانتقال إلى الإدارة

الإلكترونية؟

ج04: من خلال الدورات التكوينية وتأهيل بعض الموظفين وتخصصهم في ميدان التكنولوجيا ومستواهم العلمي استفدنا كثيرا في التغلب على عدة تحديات تقنية والتعامل مع المشاكل الاجتماعية للمواطنين، ثم بفضلها استطعن التحكم والقفز إلى أعلى مستوى والأمور إلى حد ما، متحكم فيها بعد اكتساب المهارة المهنية والاحترافية وهذه التجربة استطعن تعميمها إلى باقي الوكالات التجارية للبلديات الجوارية لولاية مستغانم كذلك في المناطق النائية.

تعقيب 04: بالرغم التجربة التي وصلت إليها مؤسسات اتصالات الجزائر مستغانم إلا أنه لزال عطب الخدمات موجود بفعل الأجهزة القديمة وعدم وجود كفاءات بشرية أكثر تأهيل ولازالت طوابير بشرية كل يوم على شبابيك المؤسسة ما يؤثر أن التجربة وحدها غير كافية ما لم تتبع بالثقافة الاتصالية للموظف.

س05: ما هو الخلل التقني الأكثر تكرار الذي يعطل الأداء الوظيفي للموظف داخل

مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم؟

ج05: يؤكد الموظف في مؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم بعد المقابلة السريعة معه أنه تم إدراج حلول استثنائية في تحسين التجربة الذاتية مع الزبون، حيث أشهرنا دعوات للمشاركين إلى الاستفادة من الخدمات الإلكترونية الجديدة بتوفير موقع إلكتروني خاص من أجل تفادي الخلل التقني مع المواطنين داخل المؤسسة والمتمثل في عدم تجديد الكابلات القديمة وانقطاع الكهرباء المتكرر يعطل الاستجابة الدائمة للمواطن والزبون.

تعقيب 05: الخلل التقني المتجدد كل مرة هو انقطاع الكهرباء وتعطل برامج

الحاسوب والتأخير في انتظار المعنيين عن الأعطاب التي تصيب الأجهزة الكبيرة.

س06: كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحديد مسؤوليات والمهام بوضوح للعاملين لتنفيذ الوظائف المنوطة بهم؟

ج06: حيث المسؤول التقني في مؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم فإنّ الاسهامات الإدارة الإلكترونية محددة مع متعاملها وزبائنها أنّه يروم الهدف إذ اكتشاف طبيعة العلاقة الرابطة بين تطبيق هذا النموذج الاتصالي الإداري الحديث الذي حيد معظم التحديات والعقبات من طابعها باستخدام أساليب تكنولوجية وتقنيات الرقمنة وتقديم الخدمات تتسم بالجودة والكفاءة والفاعلية عن طريق الموارد المعلوماتية مع تسخير الطاقات المادية والبشرية للعمل على تحقيق استراتيجية المؤسسة وأهدافها.

تعقيب 06: بالفعل لا ننكر أثناء لاحظنا ذلك من المعاينة الميدانية لكن لازال هناك بعض السلوكيات البيروقراطية السلبية مثال على ذلك تشابك مع المواطن عندما يشتكي على حقوقه المادية مثل توفير خدمات الانترنت، بالرغم أنّه دفع حقوقه أنترنت لكن لا تصله مع غياب تمكين وتفعيل استمارة الإبلاغ عن الانشغالات إلكترونيا أي عدم التنقل المواطن إلى الإدارة ويكتفي فقط من بيته، وكذلك التمسنا بالملاحظة وجود الغياب لبعض الموظفين وأحيانا المدير دون تبرير في الأسباب مما يعطل حقيقة الخدمات داخل المؤسسة.

ب. المحور الثاني: المقابلة رقم (02) تأثير الثقافة الاتصالية على الإدارة الإلكترونية:

س01: كيف تساهم الثقافة الاتصالية في تسيير مؤسسة اتصالات الجزائر

بمستغانم؟

ج01: لم تقدم لي الإجابة من طرف المؤسسة.

تعقيب 01: تم رفض استقبالي من طرف الموظفين للمؤسسة من أجل الإجابة على

بعض الأسئلة.

س02: هي الثقافة الاتصالية ساهمت في التقارب مع المواطنين في مؤسسة

اتصالات الجزائر بمستغانم؟

ج02: لم تقدم لي الإجابة من طرف المؤسسة.

تعقيب 02: تم رفض استقبالي من طرف الموظفين للمؤسسة من أجل الإجابة على

بعض الأسئلة.

س03: هل ترى استخدام تكنولوجيا الاعلام عالج إشكاليات التواصل مع المواطنين؟

ج03: إنّ تكنولوجيا إعلام المتطورة والمعاصرة أصبحت من متطلبات التي قضت

على أليات التقليدية في المؤسسة، حيث عالجت التحديات والمشاكل وتصادم مع المواطنين

التي كانت عليها من قبل، حيث أصبح واقع تكنولوجيا إعلام المتطورة تساهم في تنظيم بين

المؤسسة والمواطن، وهذا ما التمسنه دقة تقارب وتفاهم بين الإدارة والمواطن.

تعقيب 03: على الرغم التطور الهائل الذي أحدثته التكنولوجيا إعلام في عالج عدة

مشاكل إدارية داخليا وخارجيا لكن تبقى هناك ترشيد ثقافة التواصل مع المواطنين بتوفير

منظمين يكونوا بمثابة متغير وسط ومؤهلين في تجسيد تكنولوجيا الإعلام في ذهنية الموظف

المتعامل معها في مؤسسة اتصالات الجزائر.

س04: هل تتلاءم مؤهلات الموظفين مع أساليب الثقافة الاتصالية في تجسيد الإدارة الالكترونية؟

ج04: مؤهلات الموظفين لاشك فيها في تجسيد الإدارة الإلكترونية لكن الثقافة الاتصالية مرتبطة بالبيئة التي نشأة فيها لكن عموما هي مقبولة في مؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم.

تعقيب 04: نتفق مع الإجابة أنّ المؤهلات الموظفين إلى حد ما مقبولة وأحيانا متفوقة، لكن يبقى مصطلح الثقافة الاتصالية ناقصة في مؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم بسبب السلوكيات المتعامل بها أحيانا مع الزبائن والمواطنين عند تقديم الشكاوي أمام شبك المؤسسة.

س05: هل لمستم لدى الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم نوع من الثقافة الاتصالية مع المواطنين؟

ج05: بكل تأكيد وهي في تزايد مع المواطنين بدليل الأمور أصبحت تسيير نمو الأحسن بتواجد الأجهزة المتطورة مضاف لها التأهيل العلمي والأخلاقي عموماً الحمد لله مقبولة عموماً خاصة حينما نجد بعض المواطنين حينما تقضي مصالحه يبادر الموظف بالحمد والدعاء وهذه خاصيته طيبة نثمن وظيفتها داخل المؤسسة.

تعقيب 05: نتفق مع هذا الرأي الإيجابي رغم وجود بعض السلوكيات غير اللائقة لكن حقيقة هي ثمرة وجدانها عن قرب في مؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم.

ج. المحور الثالث: المقابلة رقم (03) حول تحديات الميدانية للمؤسسة اتصالات

الجزائر بمستغانم:

س01: ما هي الصعوبات التي وجهتها المؤسسة ميدانياً؟

ج01: كما هو معلوم أنّ صعوبات في أي مؤسسة رسمية أو خاصة تعترضها صعوبات وتحديات لأنّ مؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم لازالت لم تتوفر على إمكانيات تقنية لازمة في معالجة أضرار المفاجأة أو نقص الكادر المؤهل ونقص العامل مع كثرة خارجات الميدانية.

تعقيب 01: أنّ هذه الذرائع غير كافية لتبرير لأنّ المؤسسة الفعالة والرسمية تهتم باحتياجاتها المادية من حيث أفواج وعمال في تغطية صعوبات الميدانية خارج المؤسسة مما يعني أنّ الإدارة متغافلة عن واقع التحديات.

س02: ما هي استراتيجيات التي وضعتها مؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم في إنجاح استمرارية الإدارة الإلكترونية؟

ج02: حسب الموظف في المؤسسة فإنّ استراتيجية مؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم بادرة من خلال اخصائين إلى رسم تخطيطات إدارية باعتماد على الموارد المادية والمالية حول أبعاد المشاريع التنموية، من خلال الاهتمام بتوفير أدق التقنيات من الحواسيب وسكانير عالية الجودة وتفكير في استجلاب خبراء في العلوم التكنولوجية الدقيقة لتفادي أي مخاطر تقنية في الإدارة الإلكترونية.

تعقيب 02: على الرغم من جودة الأفكار المطروحة كاستراتيجية قريب المدى إلا أنّ الواقع ومعاينة الميدانية تؤشر بأنّ مؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم لازالت بعيدة نوعاً ما في تجسيد هذه الرؤية واستشراف بسبب نقص تقنيين وأصحاب الخبرة في مجال تخطيط الإدارة الإلكترونية.

س03: ما هي اقتراحات التي تراها مناسبة غير موجودة في مؤسسة؟

ج03: ممكن أننا نوجز بعض الاقتراحات على مسؤولين مستقبل القريب وهي تكوين العالي المستوى في تكنولوجيا العلوم الدقيقة والبرمجيات وحاسب المتطورة وتكنولوجيا "نانو NANO".

تعقيب 03: إن واقع المؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم برغم أنها تزدهر بإطارات متخصصة ومتمكنة فقدانها بالموارد المعلوماتية الأساسية تبقى تراوحوا مكانها على غرار المؤسسات المتفوقة الأخرى مثل: جمارك، مؤسسة سونطراك، فغيات هذه الأجهزة المتطورة راجع إلى غياب ثقافة الاهتمام بالمؤسسة.

س04: ما هي العوائق الموضوعية التي تواجه المؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم؟

ج04: العوائق الموضوعية التي دائماً تتكرر وهي كثرة الطلبات وشكاوي المواطنين التي تعجز المؤسسة على تلبية طلبيتها في وقت وجيز، تحديات الفرق الميدانية في إصلاح أعطاب الهواتف والانترنت داخل البيوت بسبب نقص العمال.

تعقيب 04: من بين العوائق الموضوعية المتداولة بالنسبة للمؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم تكمن في:

- تكرار العوائق الفنية وتقنية في تقارير.
- البيروقراطية السلبية وتأثيراتها على سمعة المؤسسة.

4. الخلاصة العامة:

بعد الدراسة الميدانية التي أجريت على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم واستنادا للمعطيات السابقة ونتائج المقابلة تمكنا من التوصل إلى معرفة الدور الذي تلعبه الثقافة الاتصالية في تنظيم الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، وكذا معرفة بعض استراتيجيات التي تجري بها الإدارة الإلكترونية بين مختلف المصالح والموظفين، وكذا الوسائل المستخدمة في المؤسسة يمكنها التوصل إلى النتائج التالية:

- يتم تنظيم العمل حسب المهام المخصصة لكل فرد داخل المؤسسة.
- مرونة الثقافة الاتصالية بين المواطنين والعمال ما لمسناه من خلال مقابلاتنا مع عمال المؤسسة أساسه الاحترام والشفافية، ما يساهم في تزويد العمال بالمعلومات الخاصة بالمؤسسة.
- اشتراك العمال في الاجتماعات التي تخص كيفية تسيير عمل المؤسسة.
- قلة الإمكانيات التقنية في مؤسسة اتصالات الجزائر من خلال الميدان.
- تسهل عملية استقبال المتطلبات المواطنين وتحويلها خدمات قانونية.
- يجب استخدام أساليب تكنولوجية وتقنيات الرقمنة.
- استجلاب خبراء في العلوم التكنولوجية من أجل القضاء على مخاطر التي تواجهها الإدارة.
- اختلاف العراقيل تحدد نوعا ما من سيرورة العمل الإداري منها: ما هي ثقافية أو إدارية، فالضغوط في العمل هي أكبر المشاكل التي تعيق الإدارة بصفة عامة وتوكيد الخدمات.
- إن الاهتمام بالثقافة الاتصالية التي هي أحد عوامل نجاح المؤسسة تنظيميا، مما يتطلب الاهتمام، وتحاول فعله اتصالات الجزائر عن طريق اشتراك لأفراد الموظفين في عملية اتخاذ القرارات متعلقة بعملهم.

الخطاتفة

الخاتمة:

ختامًا لما سبق ذكره عرضة في الجانب النظري والميداني لموضوع الثقافة الاتصالية والإدارة الإلكترونية فالثقافة الاتصالية أمر بديهيًا وواقع ملموس يفرض نفسه داخل المؤسسة، لكونها مجموعة من القيم والثقافات المحددة والغير محددة، أما الإدارة الإلكترونية لقد أحدثت ثورة تكنولوجية في الاعلام والاتصال تغييرا جذريا أما أدى إلى تغير حياة الشعوب والمجتمعات، وأنهت معاناة كبيرة من الناس في الحصول على المعلومات والخدمات، برغم من التطور الذي شهده العالم اليوم في تطوير هذه التقنية من جهة، وقلة مواردها وإمكانياتها من جهة أخرى، ولم تعد هذه مبررة لعدم تبني برنامج الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات وتعتبر الإدارة الإلكترونية مشروع من أحدث المشاريع على المستوى الإقليمي مع وضع رؤية استراتيجية شاملة بمشاركة الدولة وجميع الفاعلين بما يضمن الانتقال الإيجابي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، ومن ثم تحسين الخدمات العمومية لمؤسسة العامة المقدمة للمواطنين ورفع التنمية على مستوى المؤسسات.

ومن خلال دراستنا تمكننا من الوصول إلى نتائج ذات صلة بالبحث نذكرها على

النحو التالي:

- استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت، أمن المعلومات، المكان والزمان... إلخ.
- أدت الإدارة الإلكترونية إلى نجاح تطبيق الفعال داخل المؤسسة ما يجعل أثار المترتبة عنها تتفاوت ما بين إيجابياتها وسلبياتها.
- تؤثر الإدارة الإلكترونية على هيكل الخدمة العمومية من خلال آلياتها المتمثلة في الأنترنت والهاتف ومختلف التقنيات الموجودة عبر تطورها التكنولوجي.
- تساهم الثقافة الاتصالية في تفعيل وتطوير وتقديم الخدمات للمواطنين بواسطة الإدارة الإلكترونية.

إنّ الاهتمام الثقافة الاتصالية عامل من عوامل نجاح المؤسسة الجزائرية، إضافة إلى تشجيعهم وتحفيزهم بل وحتى مكافأتهم نظرا ما يقدمونها من أعمال لصالح مؤسسة اتصالات الجزائر.

في ضوء ما تم مراجعته من بحوث ودراسات السابقة ومعاينة الميدانية، وما تم ذكره من نتائج في هذه الدراسة، يمكن تقديم بعض التحديات والتوصيات على النحو التالي:

- تفعيل وتنظيم الإدارة الإلكترونية بشكل كامل وتحويل جميع الإجراءات الإدارية من طريقة تقليدية إلى طريقة إلكترونية.
- تطوير وتنظيم الثقافة الاتصالية لدى الموظفين وفق وسائل التي تبنى عليها.
- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث ومدى فعاليتها في أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل الإداري.
- تشجيع الثقافة الاتصالية في مهمها لدى الموظفين في المؤسسة.
- تنفيذ إجراءات العاملين الجدد من الثقافة والخبرات والتجارب السابقة.
- حسن التزام بقواعد الأساسية من جهة المواطنين واحترام القوانين الصادرة من ناحية المؤسسة.
- يجب التقييد بالثقافة الاتصالية داخل المؤسسة قصد التأثير الجيد وإنتاجية العاملين والمنظمة عموما.
- يجب توفير الكوادر المتخصصة في مجال تقنية الرقمنة ومجال البرمجة.



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

I. الكتب:

أ. الكتب باللغة العربية:

1. ابن ماجة، محمد بن يزيد أبو عبد الله القزويني (ت273)، سنن ابن ماجة، تح: محمد فؤاد عبد الباقي، دار الفكر، بيروت.
2. ابن منظور أبو الفضيل جمال محمد بن مكرم، (ت711هـ)، لسان العرب، دار الحديث، القاهرة، 1423هـ-2003م، ص33.
3. أحمد مختار، معجم اللغة العربية، عالم الكتاب، مجلد أول، القاهرة، ط1، 2008م.
4. بطرس حلاق، السلوك التنظيمي، لجامعة السو الافتراضية، 2020م.
5. دكتور محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن-عمان، ط1، 2010م.
6. ربحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، كلية التخطيط والإدارة الجامعية للبقاء التطبيقية، الأردن، 2012م.
7. السالمي علاء الدين عبد الرزاق، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2008م.
8. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010م.
9. السعيد مبروك إبراهيم، إدارة الموارد البشرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ط1، 2014م.
10. صالح قاسم حسين، سيكولوجيا اللغة والاتصال، دار عنيدا للنشر والتوزيع، عمان، 2016.

11. طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2007م.
12. عبد الغني عماد، سوسيولوجيا الثقافة المفاهيم والإشكاليات... من الحداثة إلى العولمة، مركز دراسات الوحدة العربية، ط1، بيروت، 2006م.
13. عدنان ماشي والي، بناء الهياكل التنظيمية، دون دار النشر، دون بلد، 2012م.
14. علاء عبد الرزاق-محمد حسين السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار المريخ للنشر، مصر، 2004م.
15. علي بن هادية وآخرون، القاموس الجديد، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط7، الجزائر، 1991م.
16. عمار بوحوش-محمد محمود ذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون-الجزائر، 2001.
17. فوزي عبد الرحمن-علي المكاوي، دراسات في الأنثريولوجيا الثقافية، مؤسسة الأهرام، القاهرة، 2008م.
18. كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي، دار المعارف للنشر، الأردن.
19. كيث جرين، القيادة، دار هنداوي للتعليم والثقافة للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2012.
20. محسن علي عطية، تكنولوجيا الاتصال في التعليم عن بعد، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2007م.
21. محمد الصرفي، القيادة الإدارية والإبداعية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006م.

22. مؤيد الفضل، المنهج الكمي في اتخاذ القرارات الإدارية المثلى، البازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
23. مؤيد نصيف حاسم السعدي، الوظيفة الاتصالية لموقع التواصل الاجتماعي، دراسة في موقع فيسبوك، دار ألفا للوثائق، ط1، الجزائر، 2016م.
24. مي عبد الله، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، ط1، بيروت، 2006.
25. نادية سعيد عيشور وآخرون، البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دليل الطالب في إنجاز بحث سوسيولوجي، مؤسسة حسين رايس الجبل للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017.
26. نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار المريخ للنشر والتوزيع، مصر، 2004م.
27. ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005م.
28. يوسف السعداوي، أساسيات في إدارة المؤسسات، دار هومة، الجزائر، 2011م.

II.. الأطروحات والمذكرات:

1. رشاد خضير ووحيد الدايني، أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداة المنظمة: دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين في مصرف الرافدين (حالة دراسية)، أطروحة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
2. عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس-العاصمة-، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015م/2016م.

III.المجلات والمؤتمرات:

1. بلمير سارة-سعيدى وحيدة، دور الثقافة الاتصالية في تعزيز الرضا الوظيفي، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، المجلد 06، العدد 03، جويلية 2021.
2. جاب الله حسين، استخدامات الجامعة للاتصال الرقمي ودوره في تعزيز عملية الثقافة الاتصالية بين الإدارة، الأستاذ والطالب "مجلة الراصد العلمي"، مجلة علمية دولية محكمة، تصدر عن جامعة وهران 1، أحمد بن بلة، المجلد 07، العدد 02، 2020.
3. كافية عيدوني-حميد بن حجوية، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 02، جامعة عباس لعزور، خنشلة، ديسمبر 2007م.
4. محمود بشير محمودي، وظيفة العلاقات العامة نحو تشكيل الثقافة الاتصالية للمنظمة، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 8، العدد 02، 2021.
5. محمود بشير محمودي، وظيفة العلاقات العامة نحو تشكيل الثقافة الاتصالية للمنظمة، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 08، العدد 02، 2021م.
6. هشام بوساحية-جهاد صحراوي، دور الثقافة الاتصالية في تفعيل الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية على موظفي الشريعة ولاية تبسة، مجلة الرسالة للدراسات الإعلامية، المجلد 05، العدد 2021م، 03.

الملاحق

الملحق رقم 01: دليل المقابلة.

المحور الأول: مقابلة رقم (01) مع المسؤول التقني في المؤسسة.

1. هل الخبرة التقنية كافية في دراية بالإدارة الإلكترونية؟
2. كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمات اتصالات الجزائر؟
3. ما هي الخدمات التي توفرها الإدارة الإلكترونية؟
4. كيف تقيم تجربة المؤسسة اتصالات مستغانم في الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية؟
5. ما هو الخلل التقني الأكثر تكرار الذي يعطل الأداء الوظيفي للموظف داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم؟
6. كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحديد مسؤوليات والمهام بوضوح للعاملين لتنفيذ الوظائف المنوطة بهم؟

المحور الثاني: المقابلة رقم (02) تأثير الثقافة الاتصالية على الإدارة

الإلكترونية.

1. كيف تساهم الثقافة الاتصالية في تسيير مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم؟
2. هي الثقافة الاتصالية ساهمت في التقارب مع المواطنين في مؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم؟
3. هل ترى استخدام تكنولوجيا الاعلام عالج إشكاليات التواصل مع المواطنين؟
4. هل تتلاءم مؤهلات الموظفين مع أساليب الثقافة الاتصالية في تجسيد الإدارة الإلكترونية؟
5. هل لمستم لدى الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم نوع من الثقافة الاتصالية مع المواطنين؟

المحور الثالث: المقابلة رقم (03) حول تحديات الميدانية للمؤسسة اتصالات الجزائر بمستغانم.

1. ما هي الصعوبات التي وجهتها المؤسسة ميدانياً؟
2. ما هي استراتيجيات التي وضعتها مؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم في إنجاح استمرارية الإدارة الإلكترونية؟
3. ما هي اقتراحات التي تراها مناسبة غير موجودة في مؤسسة؟
4. ما هي العوائق الموضوعية التي تواجه المؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم؟

الملاحق رقم 02: صور مؤسسة اتصالات الجزائر





