



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

الميدان : علوم إنسانية و إجتماعية
الشعبة: اعلام واتصال
التخصص: اتصال تنظيمي

جامعة العربي التبسي – تبسة-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علوم الاعلام والاتصال

العنوان: آليات الإدارة المحلية الجزائرية في تبني التكنولوجيات الحديثة للاتصال

دراسة حالة: مصلحة الشبكات الالكترونية للوثائق المؤمنة - بلدية سوق أهراس -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د " "

دفعه: 2019

إشراف الأستاذة(ة):

د/ لدمية عابدي

إعداد الطالبتان:

1- نجاة ضعني

2- رفيده بوطرفة

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
أكرم بوطورة	أستاذ محاضر -أ-	رئيسا
لدمية عابدي	أستاذ محاضر -أ-	مشرفا ومقررا
محمد براي	أستاذ مساعد -أ-	عضوا ممتحنا

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

كلمة شكر

إن الشكر والعرفان أولا وأخيرا لله الذي رزقنا من العلم ما لم نكن نعلم. فالحمد لله الذي أعطاني القوة والمقدرة لإتمام هذا العمل المتواضع.

فبعده سبحانه لا يسعني إلا أن أتقدم بخالص الشكر للأستاذة المشرفة د/دمية عابدي، التي أفادتني من خبرتها وتوجيهاتها العلمية القيمة.

كما أتوجه بالشكر إلى موظفي مصلحة الشباك الالكتروني على حسن استقبالهم وتعاونهم الذي مكّني من إجراء الدراسة الميدانية.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة على قبول مناقشة وإثراء هذا العمل الشكر كل الشكر إلى كل من ساعدني ودعمني على إتمام هذا العمل.

نجاة ضعني
رفيدة بوطرفة

فهرس المحتويات

	كلمة شكر
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	المقدمة
02-01	توطئة
04-03	تحديد إشكالية الدراسة
04	تساؤلات الدراسة
05-04	أسباب اختيار الموضوع
05	أهداف الدراسة وأهميتها
08-06	المدخل النظري للدراسة
	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والدراسات المشابهة
	أولاً: تحديد المفاهيم
11-09	1- الإدارة
16-12	2- الإدارة المحلية
18-16	3- البلدية
21-18	4- تكنولوجيا الاتصال الحديثة
26-21	5- الإدارة الالكترونية
35 -27	ثانياً : الدراسات المشابهة
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
	الإجراءات المنهجية للدراسة
	مجالات الدراسة
36	1- المجال المكاني
37	2- المجال الزمني

3- المجال البشري	
37	أ- المجتمع الأصلي للدراسة
38-37	ب- عينة الدراسة
39-38	4- منهج الدراسة
41-39	5- أدوات جمع البيانات
63-42	6- تفريغ و تحليل بيانات الدراسة الميدانية
68-64	7- النتائج الميدانية الجزئية والعمامة ومناقشتها
69	الخاتمة العمامة
73-70	قائمة المراجع
84-74	ملاحق الدراسة
ملخص الدراسة	

فهرس الجدول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
42	يوضح توزيع أفراد العينة من حيث الجنس	01
42	يوضح توزيع أفراد العينة من حيث السن	02
43	يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	03
43	يمثل توزيع العينة حسب متغير الوظيفة	04
44	يمثل توزيع العينة حسب متغير الاقدمية	05
45	يمثل ردة فعل المبحوثين بعد تبني إدارتهم الوسائل التكنولوجية الحديثة	06
46	يمثل آراء المبحوثين عن سبب تحول بلدية سوق أهراس من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية	07
47	يمثل الوسائل التكنولوجية الأكثر استخداما في مصلحة الشباك الالكتروني	08
48	يمثل اذا كانت المصلحة لا تزال تستخدم وسائل الاتصال التقليدية	09
48	يمثل وسائل الاتصال التقليدية التي لازالت تستخدم في المصلحة	10
49	يوضح ما اذا كان للموظفين معرفة مسبقة باليات استخدام التكنولوجيات الحديثة للاتصال	11
50	يوضح لنا كيفية الحصول على المعرفة المسبقة	12
50	يوضح ان كانت مصلحة الشباك الالكتروني تضمن حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام التكنولوجيات الحديثة	13
51	يمثل الحصص التدريبية التي تضمنها المصلحة للتحكم أكثر	14
52	يمثل درجة التحكم في استخدام التكنولوجيات الحديثة للاتصال	15
52	يمثل اذا ساهمت تكنولوجيات الاتصال الحديثة في إصلاح الإدارة	16
53	يمثل مساهمات تكنولوجيات الاتصال الحديثة في إصلاح الإدارة	17
54	يوضح إذا كان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل له اثر إيجابي في أداء المهام	18
55	يمثل مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية	19

55	يمثل مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء العمل لدى الموظفين	20
56	يوضح الإسهامات الايجابية في تحسين الأداء.	21
57	يمثل مجالات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مصلحة الشباك الالكتروني	22
58	يوضح إذا كان الموظفين يواجهون صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	23
59	يوضح طبيعة الصعوبات التي يواجهها المبحوثين أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	24
59	يوضح إذا كانت البلدية توفر حصصا تدريبية في استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال	25
60	يوضح أسباب عدم توفر البلدية حصصا تدريبية في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	26
60	يوضح آراء المبحوثين حول ما إذا كانت هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مصلحة الشباك الالكتروني لبلدية سوق أهراس	27
61	يوضح سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مصلحة الشباك الالكتروني	28
62	يوضح إذا كانت مصلحة الشباك الالكتروني تهتم بإيجاد حلول لهذه المشاكل	29
63	يمثل تقييم الموظفين لتبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمصلحة الشباك الالكتروني	30

المقدمة

1- توطئة:

يتسم العصر الحالي الذي نعيشه اليوم بالانفجار العلمي والتكنولوجي والتطور المستمر وهذا يعود للاكتشافات العلمية والاختراعات في كافة مجالات الحياة المختلفة، حيث تغيرت معالم الحياة الإنسانية في مختلف جوانبها، بفعل التطورات والإنجازات التكنولوجية والعلمية المتلاحقة ، التي بدأت في النصف الثاني من القرن العشرين مع اختراع أجهزة الإعلام الآلي والأقمار الصناعية و أحدثت تغييرا جذريا في النظام العالمي سياسيا واقتصاديا واجتماعيا وفي جميع مجالات الحياة كالصحة والتعليم والإدارة وقد أصبح تطور الأمم يقاس بقدراتها في تطبيق التكنولوجيا في مختلف المجالات فما كان على المؤسسات والإدارات إلا أن تواكب هذا التطور و تتبنى تكنولوجيات الاتصال الحديثة في أداء نشاطها مما أدى إلى إحداث تطورات في شكل وعمل الإدارات وأيضا علاقتها ببعضها البعض وبالمواطنين من اجل تحقيق أهدافها .

والجزائر لم تكن بعيدة عن هذه التطورات, حيث وجدت الإدارة المحلية الجزائرية نفسها أمام هذا التحدي الجديد الذي يقودها إلى حتمية التكيف مع المعطيات الجديدة وذلك بتطوير أساليبها الإدارية وضرورة تبنيتها للتكنولوجيات الحديثة للاتصال وتحولها التدريجي من مرحلة التسيير الكلاسيكية التي كانت تعاني من عدة عراقيل كاحتفاظ الملفات وانعدام الشفافية والبيروقراطية وغيرها من الصعوبات الإدارية ومن اجل تجاوز هذه الصعوبات وإيجاد حلول لها سعت إلى إحداث تغييرات من خلال الانتقال إلى مرحلة حديثة عصرية معتمدة على آليات تسيير جديدة قائمة على منظومة الشبكات الاتصالية كالانترانت والاكسترنانت بهدف مواكبة التطورات التكنولوجية وأيضا للارتقاء بأداءها إلى مستوى أفضل من اجل إرضاء وتلبية حاجات المواطنين .

ومن بين الإدارات الجزائرية التي اهتمت بتبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة نذكر بلدية سوق أهراس مصلحة الشبكات الالكترونية للوثائق البيومترية التي دخلت هذا التحدي واهتمت باستخدام التكنولوجيا في تقديم خدماتها ووظفتها توظيفا عقلانيا من اجل تسهيل المعاملات و تقريب الإدارة من المواطن وتحسين جودة خدماتها وذلك بالاعتماد على الإدارة الالكترونية

وقد تناولنا في هذه الدراسة آليات تبني التكنولوجيات الحديثة للاتصال في بلدية سوق أهراس (الشبكات الالكترونية للوثائق المؤمنة) كميدان للدراسة وبهذا الصدد تطرقنا في مذكرتنا إلى:

المقدمة: وتطرقنا فيها إلى توطئة طرحنا فيها إشكالية الدراسة والتساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية و أهداف الدراسة وأسباب اختيار الموضوع و أهمية الموضوع و المدخل النظري للدراسة.

الفصل الأول: وشمل الدراسات المشابهة و الإطار المفاهيمي الذي حددنا فيه مفاهيم متغيرات الدراسة المتمثلة في: الإدارة، الإدارة المحلية، البلدية' تكنولوجيا الاتصال الحديثة، الإدارة الالكترونية.

المقدمة

الفصل الثاني : وهو الدراسة الميدانية التي تطرقنا فيها إلى الإجراءات المنهجية للدراسة التي حددنا فيها المجال الزمني و المكاني والبشري للدراسة ، والمنهج المتبع وأدوات جمع البيانات ، بالإضافة إلى معالجة معطيات الدراسة وعرض النتائج وتفسيرها من خلال عرض البيانات وجدولتها والتعليق عليها وصولاً إلى النتائج الجزئية والعامة المتوصل إليها في الدراسة ثم الخاتمة.

2- إشكالية الدراسة:

يشهد العالم اليوم ثورة رقمية في جميع مجالات الحياة وحركة كبيرة في مجال المعلوماتية وثورة تكنولوجية كبيرة حيث أصبحت التكنولوجيات الحديثة للاتصال احد أهم أعمدة منظمات الأعمال الحديثة ونظرا للتطور الكبير في كافة مجالات تكنولوجيا المعلومات أخذت الإدارات والمؤسسات العمومية والخاصة تتسابق في تبني أحدث الابتكارات في المجال الإداري مما حدا بالإدارة الحالية أن تعتمد على تكنولوجيا الاتصال الحديثة لأن استخدامها ساعد الإدارة على تبسيط الإجراءات وتقليل التعاملات الورقية إلى أقل ما يمكن وأصبحت ضرورية في وقتنا الراهن فالعالم اليوم يشهد تحديات كبيرة ومتنوعة خلقت المزيد من الضغوطات والتحديات أمام الإدارات من أجل مواجهتها حيث فرضت عليها تغيير أساليبها التقليدية وتبني الأساليب الحديثة إذا ما أرادت تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.¹

و تعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات و التكنولوجيات الحديثة للاتصال من خلال عصرنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بتبني شبكات الاتصال التكنولوجية والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الالكترونية. وقد أخذت الإدارات الجزائرية نصيبا من هذا التغيير وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية من خلال اكتظاظ الملفات والوثائق الورقية على الموظفين، ومن أجل التقليل من هذه المشاكل سعت الحكومة الجزائرية لإحداث تغييرات في المجال الإداري بتحديث هيكلها والانتقال إلى الإدارة الالكترونية وقدمت حولا للمشكلات التي تعاني منها الإدارات مما أحدث نقلة نوعية في هذا المجال حيث لعبت التكنولوجيات الحديثة للاتصال دورا كبيرا في تنظيم الإدارة. وهو ما دفع الإدارة المحلية إلى الاستفادة القصوى من معطيات ثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتقديم خدمات أكثر جودة وذلك بالتغيير والتطوير في قطاعاتها والاعتماد على آليات مناسبة لتبني هذه التكنولوجيا بشكل يمكنها من تقديم خدماتها بكفاءة و تحقيق أهدافها،وقد خلق هذا أسلوبا جديدا للإدارة المحلية يختلف عن الأسلوب السابق بل إن التكنولوجيات الحديثة للاتصال قد ساهمت في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية.

ومن ضمن الإدارات الجزائرية التي أدركت أهمية التكنولوجيات الحديثة للاتصال وانعكاساتها على الاتصال و المؤسسة نجد " البلديات الجزائرية" التي هي أمام تحدي كبير لدخولها غمار تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة لذلك فهي على غرار باقي الإدارات المحلية التي اهتمت بالتكنولوجيات

¹ - علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، عمان، 2008، ص13

المقدمة

الحديثة للاتصال و توظيفها توظيفا عقلانيا من أجل إحداث نقلة نوعية في الخدمات المقدمة و في تسيير مصالحها و إدارتها بغية تحسين الأداء و تقديم خدمة أمثل للمواطنين و التحول إلى بلدية إلكترونية.

وبناء على ما سبق نطرح التساؤل المركزي التالي :

- ما هي آليات تبني مصلحة الشبكات الإلكترونية للوثائق المؤمنة ببلدية سوق أهراس للتكنولوجيات الحديثة للاتصال؟

وتتدرج تحت التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية كالاتي :

1- ما أهمية تبني التكنولوجيات الحديثة للاتصال بمصلحة الشبكات الإلكترونية للوثائق المؤمنة في بلدية سوق أهراس؟

2- ما درجة مساهمة التكنولوجيات الحديثة للاتصال في تحسين أداء موظفي مصلحة الشبكات الإلكترونية للوثائق المؤمنة ببلدية سوق أهراس؟

3- ما هي الصعوبات التي تواجه مستخدمي التكنولوجيات الحديثة للاتصال بمصلحة الشبكات الإلكترونية للوثائق المؤمنة في بلدية سوق أهراس؟

3- أسباب اختيار الموضوع:

تعود أسباب اختيارنا لموضوع الدراسة إلى أسباب شخصية وأخرى موضوعية:

3-1- الأسباب الشخصية:

- الحصول على شهادة الماستر في تخصص الاتصال التنظيمي.
- الميل الشخصي في دراسة الوسط الوظيفي الجديد في ظل تبني التكنولوجيات الحديثة للاتصال في المجال الإداري

-الرغبة في معالجة الموضوع من باب الاهتمام بتأثيرات التكنولوجيات الحديثة للاتصال.

3-2- الأسباب الموضوعية :

- الأهمية التي تكتسبها تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة .
- جدية الموضوع وأنيته في هذه الفترة.

- معرفة مدى استفادة الإدارات المحلية في الجزائر من التكنولوجيات الحديثة للاتصال.
- تسليط الضوء على التكنولوجيات الحديثة للاتصال المستعملة في الإدارات العمومية الجزائرية وطرق استعمالها.

4- أهداف الدراسة :

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق بعض الأهداف سواء كانت متعلقة بالجانب العلمي أو الجانب العملي ومن بينها نذكر:

4-1- الأهداف العلمية:

- الكشف عن أهمية تبني التكنولوجيات الحديثة للاتصال بمصلحة الشباك الإلكتروني للوثائق المؤمنة في بلدية سوق أهراس.

- معرفة درجة مساهمة التكنولوجيات الحديثة للاتصال في تحسين أداء موظفي مصلحة الشباك الإلكتروني للوثائق المؤمنة في بلدية سوق أهراس.

- معرفة الصعوبات التي تواجه مستخدمي التكنولوجيات الحديثة للاتصال بمصلحة الشباك الإلكتروني للوثائق المؤمنة في بلدية سوق أهراس.

4-2- الأهداف العملية:

التدريب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية المتعلقة بتخصص الاتصال التنظيمي من خلال التدريب على استخدام الأدوات البحثية.

5- أهمية الموضوع :

إن تبني التكنولوجيات الحديثة للاتصال في الإدارات المحلية الجزائرية من خلال بلدية سوق أهراس يكتسي أهمية كبيرة لأنها تعتبر كنموذج للإدارة الإلكترونية للبلديات كما تستمد أهمية الدراسة من أهمية البلدية باعتبارها تقدم خدمة عمومية وهي اقرب إدارة للمواطن ولا يمكن الاستغناء عنها حيث تسعى لإبراز قيمة وحتمية تبني التكنولوجيات الحديثة للاتصال ومحاولة مواكبة ما يستجد فيها من تطورات، وهذه الدراسة تعتبر مكسبا جديدا نقوم من خلاله بإضافة للحقل المعرفي .

6- المدخل النظري للدراسة : نظرية انتشار الأفكار المستحدثة:

6-1- مفهوم الانتشار:

يذكر "روجر" rogers " أن الانتشار عبارة عن انتقال الأفكار والتكنولوجيات والممارسات الجديدة من مصادر ابتكارها إلى الناس، والنجاح الذي يصادف بعض هذه المبتكرات والفشل الذي يصاحب الآخر وظروف النجاح وأسباب الفشل فالانتشار مرتبط إذا بالتجديدات والابتكارات، وتقاس مدى حداثة الفكرة بالبعد الزمني الذي استخدمت فيه لأول مرة كما أن حداثة هذه الفكرة هي التي تحدد رد فعل الشخص اتجاهها.

ويحلل المهتمون بالانتشار عملية الانتشار إلى أربعة عناصر رئيسية أولها التجديد والابتكار innovation وثانيهما هو مجرى الاتصال communication ثالثهما هو التنسيق الاجتماعي social system حيث أن عملية الانتشار تدور وتجرى داخل نسق اجتماعي معين أما العنصر الرابع فهو الزمن والتنسيق الاجتماعي مفهوم شائع الاستخدام في السوسيولوجي الحديثة ويشير إلى مجموعة من الأفراد يتباينون وهم معنيون بتحقيق هدف جمعي ويمثل الأفراد أعضاء هذا النسق كما يمثلون فيه كذلك جماعات غير رسمية ومؤسسات ومنظمات.¹

6-2- استراتيجيات الاتصال والتغيير:

لقد ذهب كل من العالمين (شين و بين chinie et bine) إلى أن عوامل التغيير يمكن أن تستخدم إستراتيجية الاستمالة والإقناع persuasion والتي تركز على الحالات النفسية التي توصف بالمدخل الامبريقي العقلاني أو إستراتيجية إعادة التعلم والتي تحاول إدخال تغييرات في السلوك عن طريق خلق الدافع الضروري أولا للتغيير والتي يطلقون عليها المدخل القاعدي وإعادة التعليم وإستراتيجية القوة (مدخل القوة والإكراه) والتي تركز على الأشكال المحددة للعقوبة أو الجزاء سواء كان اقتصاديا أو سياسيا أو أدبيا.²

6-3- عملية التنبئ:

هي عملية عقلية ذهنية تختص بالفرد و تتكون من عدة مراحل تبدأ بالسماع عن الفكرة وتأخذ فترة زمنية تطول أو تقصر وفقا لخصائص الشخص وغير ذلك من العوامل التي تؤثر في هذا الشخص وفي قدراته و إمكانياته لاتخاذ قرار التنبئ .

¹ - محمد محمد عمر الطنوبي، نظريات الاتصال، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، 2001، ص210.

² - صالح خليل أبو إصبع، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، ط1، دار آدم للدراسات، الأردن، 2004، ص298

المقدمة

ولقد تعددت تعريفات التبني على الرغم من ذلك فقد انقسمت تلك التعريفات من حيث المضمون مع التعريف الذي أورده روجرز بأنها العملية العقلية التي يمر الفرد خلالها منذ أن يسمع عن فكرة جديدة لأول مرة حتى تصبح هذه الفكرة جزءا من سلوكه، ومن المسلم به أن عملية تبني المبتكرات الجديدة التي تسبقها عملية أخرى وهي عملية نشر تلك المبتكرات والتي بواسطتها تنتقل المبتكرات الجديدة من مصادرها الأصلية إلى عدد كبير من المستفيدين منها عبر مختلف وسائل الاتصال، بغية تعريفهم بها وحثهم على تبنيها ووضعها حيز التنفيذ الفعلي .

وتجدر الإشارة إلى أن مسألة الحدثة أمر ذاتي ونسبي، وان المبتكرات تتغير من الجدة إلى القدم بتغير الزمن وتتباين نظرة الأشخاص إليها وموقفهم منها.

مما سبق يتضح أن عملية الانتشار تعتمد على توفير العناصر الآتية:¹

1- المبتكرات الجديدة

2- انتقال المبتكر من خلال قنوات الاتصال

3- الزمن الذي يتم فيه نقل وتوصيل المبتكر إلى المستفيدين أو المستهدفين منه والمستقبلين

✓ مراحل عملية التبني: تتمثل في:²

مرحلة الشعور بالفكرة : وفي هذه المرحلة يتعرض الفرد للفكرة و يحس بحاجة شديدة إلى معلومات كافية عنها ويرى اغلب العلماء إن السماع بالفكرة الجديدة يكون بالمصادفة المحضة .

مرحلة الاهتمام : وفي هذه المرحلة يصبح الفرد راغبا في التعرف على دقائق الفكرة الجديدة ويسعى الى تنمية معلوماته حولها

مرحلة التقييم : وفي هذه المرحلة يطبق المرء الفكرة المستحدثة تطبيقا عقليا على موقفه الراهن وكذلك موقفه الذي يتوقعه مستقبلا وبعدها يقرر أن كان عليه إن يجرب الفكرة أم لا و تخضع هذه المرحلة إلى تردد كبير من المتبني لذلك فهو يحتاج إلى التشجيع القوي.

مرحلة التجريب: وفي هذه المرحلة يستخدم المرء الفكرة المستحدثة على نطاق ضيق وذلك لكي يحدد فائدتها في نطاق ظروفه الخاصة تمهيدا لتطبيق الفكرة كليا.

مرحلة التبني : وهنا يقرر المرء عادة الاستمرار في الاستخدام الكامل للفكرة

¹- محمد محمد عمر الطنوبي، مرجع سابق، صص 214-215

²- افريت روجرز ترجمة سامي ناشد، الأفكار المستحدثة وكيف تنتشر، ط1، عالم الكتاب، القاهرة، 1991، ص-ص 111-116

4-6- الخصائص التي تؤثر في قبول انتشار المبتكرات:

عرض روجرز rogers و شوما كير chomakher قائمة من الخصائص التي استنبطناها من دراسات عديدة في ميادين الزراعة والطب-التعليم-التسويق وغيرها و تشمل ما يلي :

- **الميزة النسبية:** يعرف روجرز الفكرة الحديثة أو الأسلوب المستحدث بأنها: درجة تفوقها على غيرها من الأفكار أو الأساليب السابقة ويقصد بالميزة النسبية عادة مدى الفائدة الاقتصادية التي تعود على الشخص الذي يتبنى الفكرة أو الأسلوب الجديد.

- **الملائمة:** يقصد بها: " درجة توافق الفكرة مع القيم السائدة لدى من يتبنوها وتجاربهم الخاصة بذلك" وهذا التوافق من شأنه أن يزود من يتبنى الفكرة بقسط اكبر من الطمأنينة والأمان كما يجعل الفكرة أسهل فهما بالنسبة له.

- **درجة التعقيد:** يقصد بها درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم والاستخدام وقد لوحظ إن بعض الأفكار المستحدثة أكثر وضوحا و أيسر استعمالا من بعض الأفكار الأخرى وان هذا الاستخدام يرتبط بدرجة قبول القرار المجتمع لها وانتشارها بينهم.

- **القابلية للتقسيم تجزئة:** بعض الأفكار والأساليب المستحدثة يمكن تقسيمها وتجربتها مجزئة، وكما نجح الفرد في تجربة جزء ينتقل بسهولة إلى اجزاء أخرى وبعض الأفكار والأساليب الأخرى تكون غير قابلة للتجزئة، وقد استخلص روجرز أن الأفكار والأساليب المستحدثة التي يمكن تجزئتها تكون على العموم أسرع في التبني للأفراد والمجتمعات من الأفراد والأساليب التي لا يمكن تجزئتها .

- **قابلية التداول:** يقصد بها سهولة نشر و تداول الفكرة أو الأساليب المستحدثة بين الأفراد وقد لوحظ انه كلما كانت النتائج المترتبة على تبني الفكرة واضحة جلية للعيان كان قبول الآخرين وتبنيهم لها سهلا ميسورا¹

5-6- علاقة النظرية بالدراسة :

انطلاقا من هذا المدخل النظري فان هذه الدراسة ستركز على دراسة التكنولوجيا الاتصالية الحديثة كمبتكر و كشكل من أشكال التجديد، ومدى تبني هذا المدخل (المبتكر الجديد) في الإدارة المحلية الجزائرية خصوصا في بلدية سوق أهراس مصلحة الشبكات الالكترونية ميدان الدراسة، ومدى تأثير تبني هذا المدخل (المبتكر الجديد) على آليات العمل والاتصال في بلدية سوق أهراس .

¹ - حورية بولعودات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008 ، صص 31-32 .

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي و الدراسات المشابهة

فهرس الفصل الأول:

أولا : تحديد المفاهيم

- 1- الإدارة
- 2- الإدارة المحلية
- 3- البلدية
- 4- التكنولوجيات الحديثة للاتصال
- 5- الإدارة الالكترونية

ثانيا : الدراسات السابقة والمشابهة وعلاقتها بالدراسة الحالية

أولا : تحديد المفاهيم :

1- الإدارة:

1-1- مفهوم الإدارة :

لغة : كلمة إدارة administration أصلها لاتيني (ad) بمعنى " to" و(ministre) بمعنى (serve) والكلمة تعني (الخدمة) على أساس أن من يعمل بالإدارة يهدف إلى خدمة الآخرين , أو يصل عن طريق الإدارة إلى أداء الخدمة.¹

اصطلاحا : ذكره كامبل في كتابه " أصول التنظيم الصناعي " حيث يقول " :إن الإدارة تشمل جميع الواجبات والوظائف التي تختص أو تتعلق بإنشاء المشروع من حيث تمويله، ووضع سياسته الرئيسية وتوفير ما يلزمه من معدات وإعداد التكوين أو الإطار التنظيمي الذي يعمل فيه وكذلك اختيار الرؤساء والأفراد الرئيسيين.²

- وهي أيضا عملية مشتركة لكل جهد جماعي سواء كان عام أو خاص أو مدني أو حربي أو، كبيرا أو صغيرا³.

وعرفها الدكتور محمد الصيرفي :مجموعة من المبادئ والافتراضات التي لم ترقى بعد إلى مستوى النظرية غير أنها تسهم في تحديد الأطر العامة التي ينبغي أن تسير عليها المنظمة في سبيل تحقيق أهدافها⁴.

1-2- مستويات الإدارة:

يكشف تحليل التراث العلمي لعلماء الإدارة و التنظيم، عن وجود عدد من المستويات الإدارية التي يجب أن نهتم بها داخل المنظمات و هي على النحو التالي⁵:

أ - مستوى الإدارة العليا :و يقصد بهذا المستوى فئة المديرين العليا الذين يقومون بعملية صنع القرار، حيث يجب اختيار هذه الفئات على أسس من الموضوعية و الكفاءة و القدرات و المهارات الفردية و التنظيمية المختلفة، بالإضافة إلى امتلاكهم لعدد من الملكات الخاصة مثل:الشخصية، اتخاذ القرار المناسب و السريع، القدرة على رسم الخطط و الإعداد للمشروعات.

¹ - سعود بن محمد نمر، الإدارة العامة الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة ، ط7، مكتبة الشقري، الرياض، ص 04.

² - محمد الصيرفي، المرجع المتكامل في الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2009 ، ص16.

³ - محمّد محمّد الهادي، الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات، ط2، المكتبة الأكاديمية، 1990 ، ص 29 .

⁴ - محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص.2

⁵ - جابر سيد عوض، أبو الحسن الموجود، إدارة المنظمة الاجتماعية، المكتبة الجامعية الحديثة للنشر، مصر، 2005 ، ص 38.

ب - مستوى الإدارة المتوسطة :و يقصد بهذه الفئة المستويات الإدارية المتوسطة أو ما يطلق عليها نمط الإشراف الثاني و لها دور أساسي في عمليات التنفيذ لسياسات و أهداف الإدارة، و بالطبع لا بد أن تتوفر عنصر الخبرة، الشهادات العلمية و التخصص والمهارات، و القدرات المختلفة التي تؤهل هذه الفئة إلى العمل و الإنتاج بصورة سليمة.

ج - مستوى الإدارة التنفيذية :ويقصد بهذا المستوى الفئة الإدارية الدنيا حيث لا تقل أهمية عن بقية المستويات في انجاز الأهداف التنظيمية و تنفيذ القرارات و السياسات و الاستراتيجيات العامة للإدارة، وتحتاج هذه الفئة العديد من الكفاءات و القدرات الخاصة و المهارات الذاتية و التنظيمية و المهنية، كما توجد عدد من المتطلبات التنظيمية تحتاجها هذه الفئة للعمل بصورة عامة مثل :توافر خط الاتصال بينها و بين فئة العمل التي تعمل في خطوط العملية الإنتاجية و الخدماتية.

1-3- المهارات الإدارية:

لا بد لكل من يمارس مهنة الإدارة أو التحكم في العاملين إلى مجموعة من المهارات و الإمكانيات، التي من شأنها أن تساعد هذا الشخص في قيامه بمهامه الإدارية و القيادية و من هذه المهارات:¹

ا- المهارات الفنية : وهي كل ما يتصل بالمعلومات و القدرات الفنية الخاصة بالعمل كمعرفة بوصف وظيفة و متطلباتها و مسؤولياتها و واجباتها و هنا يكون المسؤول يحاول الدراسة و اكتساب المعلومات التقنية اللازمة له في عمله.

ب- المهارات الإنسانية : وهي كل ما يتعلق بسلوك المسؤول كفرد و علاقته بالآخرين و أسلوبه في التعامل معهم، و يدخل في ذلك الاتصال و القيادة، و تفاعله معهم في المواقف الجماعية المختلفة، و هذه كلها مهارات سلوكية أساسية لازمة له في عمله على كل المستويات، حيث أن المورد البشري هو المورد الأساسي لأي منظمة، و سلوك الأفراد أثناء أدائهم لأعمالهم هو الفاصل بين نجاح المنظمة و فشلها ، و من ثم كان لا بد من مهارة فعالة تضبط إيقاعه.

ج- المهارات التجريدية :أي قدرة المدير على النظرة الشاملة الواسعة للأمور فيربط بين أنماط السلوك المختلفة في المنظمة و ينسق بين القرارات العديدة التي تصدر فيها بما يساعد المنظمة ككل على التوجه نحو الهدف المحدد لها

و من هنا فإننا نستشف أن هناك علاقة بين المستويات الإدارية و المهارات الإدارية، حيث أن المهارة الفنية تزداد أهميتها لدى المستويات الإدارية الدنيا لحاجاتهم إلى الإشراف على العاملين و توجيههم إلى الأسلوب الأفضل للأداء و كلما ارتقى المدير في السلم الإداري قلت أهمية المهارة الفنية لديه، أما المهارة الإدارية التجريدية تزيد أهميتها لدى المستويات العليا نظرا لدورها الهام في اتخاذ القرارات و لإدارة شؤون المنظمة ككل بينما تقل أهمية هذه المهارة لدى مستويات الإدارة الإشرافية، و المهارة الإنسانية فهي تتقارب في

¹ - السلمي علي، الإدارة بالأهداف، دار غريب للطباعة والنشر، مصر، 1999 ص123.

أهميتها على مختلف المستويات الإدارية لأن المدير يدير البشر و دوره في التعامل مع البشر لا يتغير كثيرا من مستوى إداري لآخر.

4-1- وظائف الإدارة:

- أ- التخطيط :** ويقصد به التفكير المنظم الذي يسبق عملية التنفيذ من خلال استقراء الماضي ودراسة الحاضر والتنبؤ بالمستقبل لإعداد القرارات المطلوبة لتحقيق الهدف بالوسائل الفعالة.¹
- ب- التنظيم:**العنصر الثاني من عناصر العملية الإدارية هو التنظيم وهو عبارة عن " عملية حصر الواجبات والنشاطات المراد القيام بها وتقسيمها إلى اختصاصات الأفراد ، وتحديد وتوزيع السلطة والمسؤولية وإنشاء العلاقات بين الأفراد ، بغرض تمكين مجموعة من الأفراد من العمل بانسجام وتناسق لتحقيق الهدف.²
- ج- التوجيه:** العنصر الثالث من عناصر العملية الإدارية هو التوجيه ويعني "إصدار التعليمات والتوجيهات من الرؤساء إلى المرؤوسين لبدء العمل ولكيفية إنجازه." حيث أن عملية التوجيه تتعلق بتفاعل الرئيس مع المرؤوسين، فإن على الرئيس أن يتعرف على شخصية العاملين معه، ويعرف كيف يعاملهم بالطريقة المناسبة، ويأتي ذلك عن طريق عملية الاتصال التي يجب تنميتها عند المدراء حتى يستطيعوا جعل الأفراد يحققون أهداف المؤسسة.³
- د- القيادة :** يعرفها كوهن أن القيادة هي نوع من القدرة أو المهارة للتأثير على المرؤوسين ، بحيث يرغبون في أداء وإنجاز ما يحدده القائد ، فالقيادة هي ممارسة التأثير على المرؤوسين من قبل الرئيس داخل جماعة إجتماعية تقتضي الظروف الاحتكام إلى شخص واحد يمثل السلطة والنفوذ داخل هذه الجماعة له شخصية تأثيرية على باقي الأفراد المنتمين للجماعة.⁴
- هـ- الرقابة:** يعرف هنري فايول الرقابة بأنها التأكد مما إذا كان كل شيء يحدث طبقا للخطة الموضوعة والتعليمات الصادرة والمبادئ المحددة وأن غرضها هو الإشارة إلى نقاط الضعف والأخطاء بغرض معالجتها ومنع تكرار حدوثها وهي تنطبق على كل شيء.⁵

¹ - صلاح الدين محمد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، 2004 ص123

² - قباري محمد إسماعيل ، علم الاجتماع الإداري، منشأة المعارف، الإسكندرية ص494

³ - عباس علي، أساسيات علم الإدارة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007 ص169

⁴ - حنفي عبد الغفار، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعة للنشر، مصر، 2002 ص 514

⁵ - عباس علي ، مرجع سابق، ص 108.

2- الإدارة المحلية:

1-2- مفهوم الإدارة المحلية :

لقد تعددت التعاريف التي تشرح مفهوم الإدارة المحلية تبعاً لتعدد الباحثين والزوايا التي ينظر من خلالها للإدارة المحلية، لذلك نسوف نتطرق إلى مجموعة من التعاريف التي رصدت لها وهي :

يمكن تعريف الإدارة المحلية "بأنها أسلوب إداري يكفل توفير قدر من الاستقلال للهيئات المحلية فيما تباشره من اختصاصات محددة في مجال الوظيفة الإدارية التي تضطلع بها السلطة المركزية في الدولة أساساً بهدف تنمية مجتمعاتها و إشباع حاجات أفرادها مع خضوع هذه الهيئة لقدر من الرقابة من السلطة المركزية"¹

كما يمكن تعريف الإدارة المحلية "على أنها أسلوب إداري يتم بمقتضاه تقسيم الدولة إلى وحدات ذات مفهوم محلي يشرف على إدارة كل وحدة منها هيئة تمثل الإدارة العامة لأهلها و تعمل على الاستغلال الأمثل لمواردها الذاتية وترتبط في ذلك بالحكومة المركزية من خلال السياسة العامة للدولة و العلاقات المحددة في الدستور و القانون"²

وتعرف أيضاً "على أنها توزيع للوظيفة الإدارية بين الحكومة المركزية وهيئات منتخبة محلية أو مصلحيه تباشر اختصاصات تحت إشراف الحكومة ورقابتها"³

وتعرف أيضاً " أسلوب من أساليب التنظيم الإداري، للدولة يقوم على فكرة توزيع السلطات والواجبات بين الأجهزة المركزية والمحلية وذلك لغرض أن تتوفر الأولى لترسيم السياسة العامة للدولة و إضافة إلى إدارة المرافق العامة في البلاد وأن تتمكن الأجهزة المحلية من تسيير مرافقها بكفاءة وتحقيق أغراضها المرغوبة"⁴

التعريف الإجرائي للإدارة المحلية: هي جهاز تنفيذي للسياسات العامة للدولة بغية تقديم خدمة عمومية من خلال كافة الموارد والإمكانات المتاحة سواء كانت بشرية أو مالية أو مادية .

2-2- أهمية الإدارة المحلية :

تتنوع أهمية الإدارة المحلية في ميادين عدة فهناك :

- **الأهمية السياسية :** وتتأكد هذه الأهمية من خلال إتاحتها الفرصة للمواطنين للمشاركة في إدارة الشؤون العامة ، وتوسيع قاعدة الممارسة الديمقراطية من ناحية ، كما تعد مدرسة لتدريب الناخبين ، و تثقيفهم

¹ - خالد ممدوح، البلديات و المحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة، القاهرة : المنظمة العربية للتنمية، 2009 ، ص270 .

² - أحمد بالجيلالي، إشكالية عجز ميزانية البلديات ، مذكرة مقدمة استكمالاً لنيل شهادة الماجستير ، قسم تسيير المالية العامة ،كلية العلوم الاقتصادية - و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة تلمسان 2010 ، ص 17 .

³ - حسين مصطفى حسين، الإدارة المحلية المقارنة، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 1982 ، ص14.

⁴ - عبد القادر الشخيلي، الإدارة المحلية دراسة مقارنة، عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2001 ، ص17.

سياسيا لممارسة هذا الحق من ناحية أخرى الذي يساعد على تنمية قدرات بعض الشخصيات المحلية القيادية المؤهلة للمشاركة السياسية على المستويين المحلي و الوطني .

إن انتخاب المجالس المحلية تعد مناسبة طيبة لتنقيف الشعوب ، وتدريبهم على الممارسة الديمقراطية السليمة ، وبهذه الروحية المستمرة ينمو الشعور الوطني لدى الأفراد وتزداد ثقتهم بالقيادة الوطنية والتفافهم حولها ، الأمر الذي من شأنه أن يعمل على استقرار الأوضاع السياسية وثباتها .

● **الأهمية الإدارية:** وتتمثل في تأهيل المجتمع المحلي ، للدخول والانسجام مع المنظومة السياسية والاجتماعية للدولة ككل ، وإدراكه بأهمية ممارسته الإدارية كمحمية محلية ووطنية ، تعمل على تخفيف العبء عن كاهل السلطة المركزية في المجال الإداري .

إن السلطة المركزية مهما كانت كفاءة أجهزتها الإدارية وتعددتها ، لا يمكنها أن تضطلع بكل نشاطات الدولة المنتشرة في أرجاء البلاد كافة ومن هنا كان نظام الإدارة المحلية الأداة الفاعلة للمساهمة في إدارة النشاطات المحلية ، وإتاحة الفرصة للسلطة المركزية كي تتفرغ للمسائل القومية المتمثلة في رسم السياسة العامة ومراقبة تنفيذها .

وتقوم الإدارة المحلية كوسيلة حيوية للإصلاح الإداري ، فالدول النامية وجدت في هذا النظام وسيلة فاعلة للبدء في إصلاح أجهزتها الإدارية ، في القضاء على الروح البيروقراطية التي تسود الجهاز الإداري ، وتنويع أساليب النشاط الإداري ، وتبسيط إجراءاته وقربه من المستفيدين منه ، وهم أبناء المجتمع المحلي.

● **الأهمية الاقتصادية والاجتماعية:** تتضح هذه الأهمية كثيرا في الدول النامية ، حيث تعاني المصاعب الكبيرة لقلّة مواردها الاقتصادية وتخلف بعض الفئات الاجتماعية فيها أن الإدارة المحلية والمواطن المحلي يؤديان دورا أساسيا في هذا الميدان على المستوي المحلي والقومي.

ونظرا لتعدد زوايا دراسة الإدارة المحلية اشد الاهتمام فعلماء الاجتماع اهتموا بها من منطلق أنها تشكل صورة من صور التضامن الاجتماعي ، كما أن الإدارة كما أن الإدارة المحلية تقوم على فكرة تقسيم العمل وهو ما يجعلها موضوع اهتمام هذه الفئة من الباحثين .

كما يمكن النظر أيضا للإدارة المحلية من زاوية سياسية على اعتبار أن المجالس المحلية ، تمثل قاعدة اللامركزية يتمكن من خلالها المنتخبون على مستوى الولاية أو البلدية من المشاركة في صنع القرار مما يجسد فعلا فكرة الديمقراطية ، أيضا اهتم علماء الإدارة بهذا النوع من الإدارة العامة نظرا لما تشكله من أهمية كبرى في نظرية التنظيم فلا يمكن تجسيد فكرة التنظيم في الإدارة العامة دون التركيز على نظام الإدارة المحلية.¹

¹ - بسمّة عولمي، تشخيص نظام الإدارة المحلية والمالية في الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 04، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، ص258.

2-3- أهداف الإدارة المحلية :

يسهم التطبيق السليم لنظام الإدارة المحلية بدور كبير في تنمية المجتمع ، وذلك من خلال ممارسة وظائفه وتحقيق أهدافه ، والتي يمكن أن نستعرضها فيما يلي :

• **الأهداف الإدارية :** يعتبر نظام الإدارة المحلية من أكثر الوسائل فعالية وكفاءة في الأداء وتقديم السلع والخدمة العمومية المحلية ، لأنه بخلاف النمط المركزي في الإدارة فهو يتميز بخاصية الحساسية ، أي تأثره بآراء وانتقادات السكان المحليين.¹

تكمن الأهداف الإدارية فيما يلي :

- **تحقيق الكفاءة الإدارية :** تعتبر الوحدات المحلية الأكثر قدرة وكفاءة من الناحية الاقتصادية في تقديم الخدمات المحلية ، كما أنها أكثر قدرة على الاستجابة للطلبات المتباينة مقارنة بالنظام المركزي الذي يقدم الخدمات أو السلع عن نقطة واحدة هي نقطة التوازن ، والتي تكون في العادة إما أكثر أو أقل من احتياجات السكان المحليين .

- **تبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين الإداري :** حيث أن خاصية الاستجابة السريعة للإدارة المحلية والعلاقة المباشرة التي تربط بين المواطنين وموظفي الوحدة المحلية ، تساعد على التخلص من كل أشكال وأمراض البيروقراطية الحكومية المتمثلة في الروتين و الرقابة و تاخير المعاملات وطوابير الانتظار .

- **تنوع أساليب الإدارة تبعاً للظروف المحلية :** أن النظام المركزي يستخدم في العادة أنماطاً وأساليباً متشابهة تطبق على جميع المواطنين في الدولة ، وربما لا يشكل هذا الأسلوب ضرراً بالنسبة للمرافق القومية ، لكن الأمر يختلف بالنسبة للخدمات المحلية ، وعليه فإن نظام الإدارة المحلية يحقق تفادي تنميط الأداء على مستوى الدولة ، وذلك لأن مشاكل المحليات تختلف عن بعضها البعض، من حيث متطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية السائدة.

إن تطبيق اللامركزية في اتخاذ القرارات في الشؤون المحلية يحقق السرعة والدقة و الكفاءة في الاستجابة لمتطلبات واحتياجات السكان المحليين ، بما يحقق الكفاءة في تزويد المناطق والأقاليم بالخدمات العامة من خلال ما يلي:²

- النهوض بمستوى الخدمات وأدائها في المجتمعات المحلية .

- التخفيف من أعباء الأجهزة الإدارية المركزية، والحد من ظاهرة التضخم التي منيت بها تنظيمات الأجهزة الإدارية في ظل الأسلوب المركزي

- إتاحة فرصة تجربة نظم إدارية مختلفة على مستوى ضيق ومحدود لبحث مدى إمكانية تعميمها في ضوء النتائج في دائرة الدولة المتسعة .

¹ - عبد الكريم مسعودي، تفعيل الموارد المالية للجماعات المحلية، دراسة حالة بلدية ادرار، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تدبير المالية العامة ، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان 2013 ، ص-ص 13- 14 .

² - خالد ممدوح . البلديات و المحليات في ظل الأدوار الجديدة محكمة المنظمة العربية للتنمية ، القاهرة، 2009، ص 270 .

● **الأهداف السياسية** : ترتبط بمقومات الإدارة المحلية والمتمثلة أساسا في مبدأ الانتخاب لرؤساء المجالس الشعبية المحلية ، وأنماط العمل السياسي الذي يتبع هذا المبدأ ، ومن ثم يمكن الحديث عن الأهداف الفرعية التالية:¹

- **الديمقراطية** : تعتبر الديمقراطية احد الأهداف الرئيسية التي يسعى إلى تحقيقها نظام الإدارة المحلية، تلك الديمقراطية التي تتمثل في حرية المجتمعات المحلية في انتخاب مجالسها المحلية، ولعل ممارسة الديمقراطية على هذا النحو تساعد على تحقيق مايلي:²

- إن ممارسة الديمقراطية على المستوى المحلي تدفع المواطن إلى الاهتمام بالشؤون العامة وتوثيق الصلة بالحكومة، كما أن تلك الممارسة تنمي الشعور لدى الأفراد بالدور الذي يؤديه اتجاه محلياتهم ، وهذا الشعور من شأنه أن يرفع كرامتهم ويزيد في تحسيسهم بحقوقهم الوطنية وواجباتهم القومية .

- تسمح الدارة المحلية بتحقيق التنمية السياسية من خلال تقوية الفهم السياسي لدى المواطن ، وتمكينه من التمييز بين الشعارات والبرامج الممكنة واختيار الأكفأ منها ، ومناقشة القضايا المهمة مثل إيرادات ونفقات الميزانية المحلية و التخطيط للمستقبل .

- تعد الإدارة المحلية بمثابة مدرسة لتدريب الكفاءات اللازمة للمستويين المحلي و المركزي في المجالين السياسي والإداري، بمعنى انه يعتبر بحق، حقل تجارب لخلق القادة الإداريين و السياسيين على المستوى المحلي و المركزي، وبذلك فان هذا النظام يتيح لكثير من الشباب والقيادات المحلية ، فرص العمل السياسي و الإداري على نطاق محلي .

- **التعددية** : يقصد بالتعددية توزيع السلطة في الدولة بين الجماعات و المصالح المتنوعة ، وتكون وظيفة الدولة في هذه الحالة التنسيق ووضع الحلول التوفيقية بين هذه الجماعات و المصالح التنافسية ، و تعتبر المجالس المحلية من بين أهم الجماعات التي تشارك الحكومة المركزية اختصاصاتها وسلطاتها ، فالتعددية في صنع القرارات تتيح للوحدات المحلية نفوذا أقوى في المشاركة في صنع السياسات في ميادين مهمة كالتعليم و الصحة و الإسكان و الثقافة و الأمن وغيرها.

● **الأهداف الاجتماعية** : تتجلى الأهداف الاجتماعية للإدارة المحلية في مايلي :

- تعتبر وسيلة لربط البناء المركزي بالقاعدة الشعبية، و ذلك من اجل تحقيق التجاوب المطلوب بين الجهاز المركزي الحاكم و باقي القطاعات الشعبية.

¹ - محمد محمود الطعانة سمير محمد عبد الوهاب، الحكم المحلي في الوطن العربي و اتجاهات التطوير ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2005 ، ص 35 .

² - عبد الرزاق الشخلي، الإدارة المحلية دراسة مقارنة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2001 ، ص 22.

- شعور الفرد داخل المجتمعات المحلية بأهميته في التأثير على صناعة و تنفيذ القرارات المحلية ، مما يعزز ثقته بنفسه و يزيد من ارتباطه بالمجتمع المحلي الذي ينتمي إليه ، وهي خطوط أولى نحو تطوير روح المواطنة الحرة.

- تعميق الثقة بالنفس و بالقيم الإنسانية عن طريق تأكيد حرية الفرد، و احترام كرامته من خلال مشاركته في المجتمع الذي يعيش فيه.

- تحقيق رغبات واحتياجات السكان من الخدمات المحلية ، بما يتفق مع ظروفهم و أولوياتهم ،حيث أن وجود مجلس محلي في رقعة جغرافية محددة يشعر بمسؤولية اجتماعية اتجاه المواطنين ، يسهم في زيادة المستوى الاقتصادي و الاجتماعي لهم وارتفاع مستوى الصحة و التعليم و الحد من تلوث البيئة، و الحصول على الخدمات المحلية بكل يسر وسهولة .

- دعم الروابط الروحية بين أفراد المجتمعات المحلية بطريقة تحول طاقتهم إلى أعمال يأخذ بواسطتها كل مجتمع لنفسه وجودا ذاتيا بقصد تحقيق المصالح المشتركة للأفراد.

3- البلدية :

3-1 مفهوم البلدية.

عرفها المشرع الجزائري بموجب المادة الأولى من القانون رقم (90- 80) المؤرخ في 17 أبريل 1990 المتعلق بقانون البلدية. بأنها الجماعة الإقليمية الأساسية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي و عرفها قانون البلدية سنة 1967 بأنها: الجماعة الإقليمية السياسية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية الأساسية.¹

كما تعرف على أنها وحدة أو هيئة إدارية لا مركز إقليمية محلية في النظام الإداري الجزائري بل وهي الجهاز أو الخلية التنظيمية الأساسية والقاعدية سياسيا وإداريا واجتماعيا وثقافيا.²

التعريف الإجرائي للبلدية: هي هيئة عمومية ذات طابع إداري خدماتي تتمتع بالاستقلال المالي والشخصية المعنوية تحت وصاية الولاية على المستوى المحلي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية.

¹ - عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، الجزائر ، دار ربحانة، (د ت) ، ص 125
² - عمار عوابدي ، دروس في القانون الإداري ، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية، 1990، ص194

2-3- خصائص البلدية: تتمثل في:¹

- إن البلدية هيئة إدارية لا مركزية إقليمية
- إن البلدية لا مركزية مطلقة لان جميع أعضائها والهيئة التنفيذية واللجان يتم انتخابهم عن طريق الاقتراع العام والمباشر والسري، وتعتمد البلدية على مواردها الذاتية في تلبية حاجات السكان
- للبلدية في النظام الإداري الجزائري اختصاصات متعددة سياسية وإدارية واقتصادية واجتماعية وثقافية، لان البلدية تعد الخلية الأساسية للدولة الجزائرية في الميادين الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والثقافية.
- تخضع البلدية لنظام الرقابة السياسية والإدارية، إذ تباشر السلطات السياسية والإدارية المركزية رقابة سياسية وإدارية شديدة على البلدية، لأنها تعد وحدة سياسية وإدارية واجتماعية واقتصادية، وتعد لا مركزية مطلقة في ظل مبدأ وحدة الدولة الدستورية والسياسية.

3-3- أهداف البلدية:

- تساهم البلدية في تخفيف الأعباء الملقاة على عاتق السلطة المركزية والارتقاء بالدولة وتقوية بنائها الاقتصادي والسياسي .
- يعمل نظام البلدية على تطوير التنظيمات الإدارية، وخاصة في الوقت الحاضر الذي تعقدت فيه الوظيفة الإدارية، وتنوعت فيه المرافق العامة تحت تأثير السياسات التي تتبعها الدول المعاصرة .
- البلدية هي حلقة الوصل بين السلطة المركزية والهيئات المحلية ممثلة الشعب .
- يعمل نظام البلدية إلى منح الوحدات المحلية الاستقلال في إدارة المشروعات والمرافق المحلية المتصلة اتصالا مباشرا بالحاجات العامة، وهذا الاستقلال للوحدات المحلية يسهم من دون شك في تبسيط الإجراءات، وتجنب التعقيد والأنظمة الروتينية والبطء في صدور القرارات المتعلقة بالمصالح والشؤون المحلية.
- يحقق نظام البلدية العدالة في توزيع النفقات العامة فلا تغطي مرافق العاصمة والمدن الكبرى على مرافق الأقاليم كما هو الحال لو اخذ بنظام المركزية الإدارية.
- للبلدية دور هام في تحقيق التنمية المحلية وبالتالي تنمية القومية الشاملة.

¹ - عيان عبد القادر تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر دراسة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص إدارة وعمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة صص 63-64 .

- تعد البلدية خير مدرسة لتثقيف المواطنين المحليين في إتباع وممارسة المفاهيم الديمقراطية لاختيار من ينوب عنهم في المجالس المحلية، فهي بذلك تمثل المدرسة الابتدائية للشعب التي تخرج منها الكفاءات الإدارية المستقبلية على المستوى القومي.

- توفر البلدية تشكيلة واسعة من الخدمات العامة.

4- التكنولوجيات الحديثة للاتصال :

1-4- التكنولوجيا :

اشتقت كلمة تكنولوجيا (technology) والتي عربت تقنيات من الكلمة اليونانية (techne) وتعني فنا أو مهارة، والكلمة اللاتينية (texer) وتعني تركيباً أو نسجاً، والكلمة (logos) وتعني علماً أو دراسة وبذلك فان كلمة تقنيات تعني علم المهارات أو الفنون أي دراسة المهارات بشكلٍ منطقي لتأدية وظيفة محددة .

والتكنولوجيا هي التطبيق العملي على نطاق تجاري وصناعي للاكتشافات العلمية والاختراعات المختلفة التي يتمخض عنها البحث العلمي وأنها الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والتنظيمية والاجتماعية وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع .

والتعاريف في الواقع يكمل كل منها الآخر لتظهر أن التكنولوجيا هي وضع أساليب وتصميم معدات و وسائل الاتصال والتنقل والكتابة والحساب وزيادة فاعلية المنظومات وإمكانية السيطرة والتكامل ومن ثم تطبيق المعرفة بنوعياتها المختلفة¹.

2-4- الاتصال :

تناولت الكثير من الدراسات موضوع الاتصال منذ ظهور هذا المصطلح إلى الآن، وسنحاول تقديم أهم التعاريف التي أحاطت بمفهوم الاتصال، حيث يرجع أصل كلمة اتصال communication إلى الكلمة اللاتينية communis ومعناها commune أي مشترك أو " عام"، وبالتالي فان الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما².

¹ - مجد هاشم الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، مدخل الى الاتصال وتقنياته الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع، ص 44-45 .

² - حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط4، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2003، ص23

ويعرف الاتصال اصطلاحاً على أنه نقل الأفكار والمشاعر والمعلومات والتأثيرات بالإضافة للتوزيع والتفاوض.¹

وتتفق كل هذه التعاريف على اعتبار الاتصال عملية ديناميكية تشتمل على التأثير والتأثر والذي يظهر من خلال تفاعل مرسل ومستقبل الرسالة .

3-4- تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لتحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لابد أن نعرض على تعريف تكنولوجيا الاتصال، حيث يرى "روبن و برنت " أنها: أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات.²

ويلخص هذا التعريف تكنولوجيا الاتصال في آلات تمكن من توزيع وتخزين واستقبال البيانات وهو نفس المذهب الذي ذهب إليه التعريف الآتي الذي ترى صاحبه أن تكنولوجيا الاتصال آلية أو تقنية تعمل على إنتاج أو تخزين أو استرجاع أو استقبال أو عرض المعلومات .

وورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: "المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات".³

وتعتبر كلمة حديثة التي تضاف إلى تكنولوجيا الاتصال نسبية لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى المدى الزمني فما هو حديث في زمن معين قديم في آخر.

لان اغلب التعاريف تشير إلى أن التكنولوجيا الحديثة للاتصال هي تلك التكنولوجيات التي تجمع بين الاتصال عن بعد والكمبيوتر .

وقد ورد تعريفها في الموسوعة الإعلامية بأنها: "الأدوات والنظم التي تساعد على القيام بالاتصال وتتمثل هذه الأدوات أساساً في الحاسبات الالكترونية".⁴

وهو نفس الرأي الذي يعرضه فضيل دليو في تعريفه لها حيث قال أنها: تعني أساساً تلك الموصولة بالكمبيوتر و لها آثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموماً و تنظيم المؤسسة خصوصاً.⁵

¹ - حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، مرجع سابق، ص24

² - حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط2، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1997، ص 63.

³ - محمد منير حجاب ، المعجم الإعلامي ، القاهرة، دار الفجر، 2004، ص 166.

⁴ - محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، ج2، القاهرة ، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003، ص 805.

⁵ - فضيل دليو ، وسائل الاتصال وتكنولوجياته ، الجزائر ، منشورات جامعة منتوري ، ص 147.

التعريف الإجرائي للتكنولوجيات الحديثة للاتصال: هي مجمل المعارف و الخبرات و الأدوات الاتصالية المعتمدة في مختلف المؤسسات منها الإدارة المحلية للحصول على المعلومات و إنتاجها و تخزينها و إرجاعها ضمن تقنيات حديثة .

4-4- خصائص تكنولوجيات الاتصال الحديثة :

1- **التفاعلية:** وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية¹ .

2- **اللاتزامنية (عدم الارتباط بعنصر الوقت):** وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دونما حاجة لتواجد مستقبل الرسالة.

3- **التوجه نحو التصغير (قابلية التحرك أو الحركية):** تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة: تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية.

4- **قابلية التحويل:** وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينيثال "Minitel" الفرنسي، "فالحود أو الفروق أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما، شاشة التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل.

5- **قابلية التوصيل والتركيب:** لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال، واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك: وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه، فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية: الصحن من صنع "شركة إيستون Eston" ،"والديمو (المحلل) من صنع "شركة ناكست ويف Wave Next" ، "والرأس من صنع شركة شارب" Sharp

¹ - حورية بولعويدات، مرجع سابق، ص- ص 83-84 .

5- الإدارة الإلكترونية :

1-5- مفهومها :

هي استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة ، والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة ، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة.

وبعبارة أخرى فإن الإدارة الإلكترونية تشير إلى استخدام المعلومات ووسائل الاتصال التكنولوجي كالشبكات المتكاملة بعيدة المدى، والإنترنت والكومبيوتر من قبل الإدارات الحكومية، وتبعاً لهذا المعنى الواسع فإن الإدارة الإلكترونية إذ ليست مقصورة على توفير الخدمات للمواطنين عن طريق الإنترنت فحسب، بل تشمل المحاولة الدائمة للحصول على أجود خدمة حكومية في العلاقات الداخلية و الخارجية من خلال الطرق الإلكترونية غير التقليدية في أي مكان وزمان، دون تمييز أو إخلال بتكافؤ الفرص.¹

وتعرف الإدارة الإلكترونية أيضا : بأنها منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها الكترونيا وعبر الشبكات، وان اقتبسنا التعريف الكلاسيكي للإدارة باعتبارها وظيفة انجاز الأعمال من خلال الآخرين فان بإمكاننا القول إن الإدارة الإلكترونية هي وظيفة انجاز الأعمال باستعمال النظم و الوسائل الإلكترونية ولذلك تعتبر وظيفة الإدارة الإلكترونية عملية ديناميكية مستمرة لتحسين انجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصال وفي مقدمتها شبكة الاتصال.²

وهناك من ينطلق في تعريف الإدارة الإلكترونية من خلال الوظائف و الأنشطة التي تقدمها للأفراد مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الإنترنت والاتصالات الإلكترونية عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة، لتقديم جميع الخدمات والمعاملات للأفراد والحصول على المعلومات في شتى المجالات ببسر وسهولة.³

التعريف الإجرائي: من خلال التعريفات السابقة خلصنا إلى التعريف التالي: هي الانتقال من المعاملات الورقية إلى المعاملات الإلكترونية لتسهيل العمل بين الفرد والمؤسسة بغية زيادة الكفاءة و ربح الوقت.

¹- مختار حماد، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص التنظيم السياسي و الإداري ، قسم العلوم السياسية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة يوسف بن خدة ، الجزائر، 2007 ، ص05.

²- ياسين سعد غالب ، الإدارة الإلكترونية، ط 1 ، عمان ، دار البداية ناشرون وموزعون، 2012 ، ص72 .

³- حماد مختار، مرجع سابق، ص6.

5-2- أهم خصائص و مميزات الإدارة الالكترونية :

تعرف الإدارة الالكترونية عملية إدارية قائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكة الأعمال في التخطيط و التوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة وعلى ضوء هذا التعريف يمكن ذكر أهم خصائص و مميزات الإدارة الالكترونية وهي كالآتي:¹

أ- **عملية إدارية:** يعني هذا أنها لا تخرج عن نطاق الإدارة فيما يخص تحديد الأهداف ورسم السياسات حتى وان كانت سريعة التغيير.

ب- **الإمكانات المتميزة للانترنت لشبكة الأعمال:** وهي التي تحدد البعد الالكتروني للإدارة الالكترونية وتحدد هذه الإمكانيات المتميزة:

-**التشبيك الفائق:** وهذا التشبيك يعمل في ظل تعاضم إمكانيات الشبكة.

-**التفاعل الآني وعلى مدار الساعة:** حيث تعمل من خلال التفاعل المباشر والحي عبر شبكة الانترنت على مدار 24/24 ساعة بين مختلف الموردين أو الزبائن أو الأطراف الأخرى .

-**التفاعل هنا وفي أي مكان:** حيث أن الانترنت و شبكة الأعمال توفر إمكانيات التفاعل والعمل في الوقت الحقيقي مع العاملين أو الزبائن الموجودين هنا حيث الشركة و في كل مكان عبر العالم ببسر و بسهولة وبتكلفة اتصال محدودة.

-**السرعة الفائقة:** إن المزايا التي تتمتع بها الانترنت في الاتصال عن بعد و المتنقلة الخلوية وبسرعة هي سرعة التوصيل الكهربائي التي تقترب من سرعة الضوء.

-**العمل عن بعد وبدون حدود:** إن الشركة مع الانترنت لم تعد تهتم بالحدود التي تفصلها كموارد مادية وبشرية عن الآخرين لهذا فان سمة العمل الأساسية للإعمال الالكترونية هي إمكانية العمل بلا حدود.

ج- **الإدارة الالكترونية هي نتاج تبادل البيانات الالكتروني:** كمجال تخصص ضيق بين حاسوب وآخر أو حواسيب وأخرى في نطاق أكاديمي أو عسكري إلى مجال الأعمال الالكترونية الواسعة.

¹- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009 ، ص159 – 160.

ويمكن تلخيص أهم خصائص الإدارة الالكترونية في ما يلي:

- تتميز الإدارة الالكترونية بأنها الأسلوب الأكثر فعالية في تسيير العمل الافتراضي من حيث التخطيط و التنفيذ و الرقابة.

- تتميز الإدارة الالكترونية بخاصية القدرة على تحسين فعالية القدرة التشغيلية من خلال الاستغلال الأمثل لأرقى التقنيات المتاحة و العقول الرقمية المدربة و الخبيرة.

- القدرة على تحقيق السرعة و المرونة العالية التي تتجسد بتوفير أي شيء وفي أي وقت وفي أي مكان و بأي طريقة.

- تمتلك الإدارة الالكترونية ثقافة راسخة تقوم على شفافية المعلومة و التنافسية بين العاملين.

- تتميز أيضا بقدرتها على تقليص التكاليف و تعزيز الأداء و تحسين جودة الخدمات المقدمة.¹

3-5- أهمية الإدارة الالكترونية : إن الاهتمام الكبير الذي يوليه العالم المتقدم باستخدام تكنولوجيا

المعلومات بمكوناتها المختلفة سببه الأهمية والفوائد الكبيرة التي تقدمها هذه الأخيرة، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الالكترونية نظرا للفوائد التي تحققها وفيما يلي أهم فوائد الإدارة الالكترونية تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تُقدم إلى المواطنين، ومنه اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.²

- تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى.

- الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.

- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر ايجابيا على عمل المؤسسة.

- كما أن تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى .

¹ - نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص 160.

² - عبد الناصر موسى، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ، مجلة الباحث ، العدد 09، ص 89

4-5- أهداف الإدارة الالكترونية : يمكن تلخيص أهم أهداف الإدارة الالكترونية في النقاط التالية:¹

-تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.

-تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة.

-إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي.

-تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.

- الحفاظ على أمن و سرية المعلومات و تقليل مخاطر فقدها.

- البريد الالكتروني بدلا من الصادر و الوارد .

- ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم و جاهزية مستمرة .

5-5- مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية :

ان التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية يتم عبر عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة منها، وفيما يلي أهم تلك المراحل:²

قناعة ودعم الإدارة العليا : ينبغي على المسؤولين بالمنظمة أن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى معاملات الكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة للتحول إلى الإدارة الالكترونية .

تدريب وتأهيل الموظفين: الموظف هو العنصر الأساسي للتحول إلى الإدارة الالكترونية، لذا لابد من تدريب وتأهيل الموظفين كي ينجزوا الأعمال عبر الوسائل الالكترونية المتوفرة، وهذا يتطلب إخضاعهم لدورات تدريبية لتأهيلهم على العمل.

توثيق وتطوير إجراءات العمل : باعتبار أن كل منظمة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمى بإجراءات العمل، هذه الأخيرة البعض منها غير مدون على ورق، أو أن بعضها مدون على ورق منذ فترات طويلة ولم يطرأ عليها أي تطوير، لذا لابد من توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها كي تتوافق مع كثافة العمل، ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل وتنفيذها بالطرق النظامية .

¹- محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، ط1، دار المسيرة، عمان- الأردن، 2009، ص73.

²- محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص ص 110-111 .

-توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية : يقصد بالبنية التحتية ,الجانب المحسوس في الإدارة الالكترونية من تأمين أجهزة الحاسوب، وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرافقة معها، وتأمين وسائل الاتصال الحديثة

-البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة الكترونيا : المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها الكترونيا بواسطة الماسحات الضوئية (scanners) وتصنيفها لتسهيل عملية الوصول إليها .

-البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشارا :وذلك على مستوى جميع الأقسام بالمنظمة وبرمجتها الى معاملات الكترونية لتقليل الاستخدامات الكثيرة للورق .

5-6- ايجابيات وسلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية :

أ- ايجابيات الإدارة الإلكترونية :

للإدارة الالكترونية العديد من الايجابيات جعلت المنظمات تتجه نحو تطبيقها وفيما يلي أهمها:¹

- تبسط إجراءات انجاز الأعمال في المنظمات من خلال تدفق سير المعلومات الكترونيا.
- توفر معلومات دقيقة وموثقة.
- تقلل من أعباء الأعمال الورقية.
- تساعد المنظمات في تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة .
- تساهم في فتح قنوات اتصال جديدة داخل المنظمة بين دوائرها المختلفة ومع المنظمات الأخرى.
- تساعد الإدارة العليا للمنظمات في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب نتيجة توافر البيانات والمعلومات الدقيقة والضرورية عند الحاجة إليها.
- تلغي المستويات الإدارية المتعددة بل يمكن القول بأنه لا يوجد سوى مستوى إداري واحد متصل بالشبكة وتصبح الشبكة هي الإدارة.
- تساهم في تحقيق التميز بالمنظمة من خلال تخفيض تكاليف العمل الإداري والسرعة في انجاز الأعمال مع رفع مستوى الأداء .
- تساعد في الاستفادة من الفرص المتاحة في سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتقدمة إذ أنها توفر مناخا مواتيا لدخول منظمات جديدة في صناعة التكنولوجيا وإعطاء فرصة لإضافة خدمات جديدة ولاسيما في مجال صيانة الشبكات.
- تساهم في توفير المعلومات والمعطيات أو لا بأول وإتاحتها للجميع داخل المنظمة بصفة آنية.

¹- عادل حرحوش ألفرجي وآخرون ،الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة مصر، 2007، ص 35.

ب- سلبيات الإدارة الالكترونية :

بالرغم من الايجابيات العديدة لتطبيق الإدارة الالكترونية إلا انه هناك بعض السلبيات المحتملة التي قد تنجم عن هذا التطبيق والتي منها:¹

-انتشار البطالة : إن تطبيق الإدارة الالكترونية يؤدي إلى زيادة نسبة البطالة حيث لم تعد هناك حاجة إلى طلب تعيين موظفين جدد نتيجة ميكنة جميع الخدمات .

-المساس بالصحة العامة : حيث يؤدي تطبيق الإدارة الالكترونية إلى استخدام الحاسوب إلى ساعات طويلة مما قد ينجم عنه ضعف حاسة النظر بشكل تدريجي .

-المساس بالحق في الخصوصية: حيث أن التعامل الالكتروني قد يمكن بعض الأفراد من معرفة خصوصيات الآخرين

-فقدان الأمان : حيث يؤدي التعامل الالكتروني إلى فقدان الأمان في الكثير من التعاملات والتي أهمها التحويلات الالكترونية والتعاملات عن طريق بطاقات الائتمان وغيرها وكذا المصادقة الالكترونية .

-التكلفة العالية : حيث يكلف تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية بعض المنظمات نفقات عالية تؤثر على أولويات تطوير الأداء وتقديم الخدمات بكفاءة وفعالية .

-ضعف الإدارة : إن التطبيق غير الصحيح و الدقيق للإدارة الالكترونية والانتقال من النمط التقليدي إلى النمط الالكتروني دفعة واحدة بدون مقدمات أو بدون اعتماد أي تسلسل أو تدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى ضعف في وظائف الإدارة حيث بذلك نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة ولم ننجز الإدارة الالكترونية بمفهومها الشامل فنكون قد خسرنا الأولى ولم نربح الثانية وهو ما من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة.²

¹ - عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة الاذرابطة، 2008، صص60, 61.

² - علي حسين باكير، المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الالكترونية، مجلة آراء حول الخليج، العدد 23، مركز الخليج للأبحاث، الإمارات،

ثانيا: الدراسات المشابهة:

هي تلك البحوث والدراسات التي قام بإجرائها باحثون آخرون في الموضوع أو الموضوعات المشابهة، وما هي هذه الدراسات، و الأهداف التي سعت إلى تحقيقها، واهم النتائج التي توصلت إليها، ليتمكن الباحث فيما بعد من تمييز دراسته عن تلك الدراسات.¹

ويتمحور موضوع دراستنا حول آليات الإدارة المحلية في تبني التكنولوجيات الحديثة للاتصال، حيث تسعى دراستنا لإبراز أهمية هذه التكنولوجيات الحديثة في البلدية، وخاصة بعد تبنيها في مصلحة الشبكات الالكترونية للوثائق المؤمنة، وتعتبر هذه الظاهرة معاصرة حيث قلت الدراسات السابقة لهذا الموضوع بشكله الكامل نظرا لحدائته، وقد اجتهدنا للحصول على بعض الدراسات المشابهة له وقد تمثلت هذه الدراسات فيما يلي:

1- دراسة للباحثة حورية بولعويديت بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية لنيل شهادة ماجستير جامعة منتوري قسنطينة 2008 :

تناولت هذه الدراسة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية فكانت الإشكالية كالتالي :²

- ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ؟

وللإجابة عن هذا التساؤل طرحت التساؤلات الفرعية التالية :

- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب -شبكة الانترنت - شبكة الانترنت - شبكة الاكسترنات) في مؤسسة سونلغاز تسيير الشرق ؟

- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة؟

- ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة ؟

تم استخدام المنهج المسحي الذي يسمح بالتعرف على الظاهرة المدروسة اما مجتمع البحث فيتكون من كل الموظفين المزودين بالتكنولوجيا الاتصالية الحديثة المدروسة وبما أن عددهم محدود فقد اعتمدت الباحثة على الحصر الشامل لكل المفردات (49 موظف) و استعانت بأكثر من أداة بحثية تمثلت في الملاحظة والمقابلة و استمارة الاستبيان وهذا للإلمام بالموضوع .

¹ - جابر نصر الدين، الدراسات السابقة، مقارنة منهجية، مخبر الدراسات النفسية الاجتماعية، جامعة بسكرة، ص05 .

² - حورية بولعويديت، مرجع سابق، صص 13-14 .

وكانت نتائج الدراسة كالتالي :

- وجود تباين في استخدام هذه التكنولوجيات
- كان للعوامل الذاتية للمبحوثين اثر على نسبة استخدامهم للتكنولوجيا الاتصالية الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي والمنصب والاستفادة من التدريب الحالي .
- لقد أدت تكنولوجيا الاتصال إلى تحسين الأداء في المؤسسة حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه (داخلي و خارجي).

علاقة الدراسة المشابهة بالدراسة الحالية :

أوجه التشابه بينهما :

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا لكونها عالجت موضوع يتعلق بالتكنولوجيات الحديثة للاتصال التي هي محور بحثنا داخل الإدارة المحلية بالإضافة إلى آليات تبنيها لتحسين الخدمات وتسهيل التعامل مع المواطن والتقليل من الأخطاء والتحول من إدارة تقليدية إلى إدارة الكترونية و مسايرة التطور.

أوجه الاختلاف :

اختلفت هذه الدراسة في أنها عالجت موضوع التكنولوجيات الحديثة للاتصال داخل المؤسسة الاقتصادية أما دراستنا فكانت في الإدارة المحلية كما اختلفنا في المنهج المستخدم حيث استخدمنا منهج دراسة الحالة في حين استخدمت الباحثة المنهج المسحي .

نقاط الاستفادة :

ساعدتنا الدراسة في التعرف على الدور الفعال لتكنولوجيا الاتصال في المؤسسات الاقتصادية وكيفية استخدامها كما استفدنا منها في الجانب المفاهيمي .حيث احتوى على بعض المفاهيم و النقاط التي اعتمدنا عليها في الدراسة كخصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

2- دراسة للطالب عشور عبد الكريم بعنوان: دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية من جامعة منتوري قسنطينة، سنة 2010 : حيث تناول فيها الإشكالية التالية وهي: ¹

¹ - عشور عبد الكريم ،دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية،مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية كلية العلوم السياسية كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة منتوري- قسنطينة ، سنة 2010 ص6

إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية محورية في ترشيد الخدمة العمومية، من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية؟

وتفرعت عنها خمسة أسئلة فرعية:

1 ما مفهوم الإدارة الإلكترونية ؟

2 ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ؟

3 كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على نموذج الخدمة العمومية ؟

4 ما هي توجيهات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية، أو كيف ساهم ذلك في ترشيد الخدمة العمومية ؟

5 ما هو مستوى التطور الخدمي بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة بالجزائر وهل وصلت حقيقة إلى مفهوم ترشيد الخدمة العمومية ؟

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي : الذي يركز على الوصف الدقيق، و التفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية.

منهج تحليل المضمون: يعد هذا المنهج من أساليب البحث التي تستخدم في تحليل البيانات، ويقدم في هذا الموضوع دراسة، وتحليل لمضامين القوانين، والتشريعات والمواد القانونية، المرتبطة بموضوع التحول للإدارة الإلكترونية الخاصة بنموذجي الدراسة.

منهج دراسة الحالة: الذي يهدف إلى جمع المعطيات والبيانات حول الحالة المدروسة، ويظهر توظيف هذا المنهج في البحث من خلال محاولة جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول النموذج الأمريكي لإدارة الحكومة الإلكترونية، والبحث في آليات عمله.

وظفت الدراسة الاقتراب البنائي الوظيفي الذي يعتمد على فكرة التفسير الوظيفي انطلاقا من دراسة الأنشطة التي يستلزمها استمرار نظام موضوع البحث إضافة إلى ذلك جاءت الاستعانة بأداة الملاحظة في هذه الدراسة من خلال توظيفها في الاطلاع على البوابة الإلكترونية للحكومة الأمريكية، ومعرفة ما تؤديه من خدمات إلكترونية ومدى تفاعلها في إطار ارتباطها بخدمة المواطن الأمريكي .

النتيجة العامة للدراسة :

-الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد بعيد النظر في علاقة الفرد بالخدمات العمومية يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفاعلية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية.

-تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية، وتتجلى معاييرها في القيم التالية :

التواصل الآني، الشفافية، الديمومة، الاستمرارية، الاستجابة، السرعة، ربح الوقت والدقة في تحديد المهام.

حيث توصل الباحث إلى النتيجة العامة هي أن الإدارة الإلكترونية تمثل آلية هامة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الإلكترونية بما يحقق النزاهة، المحاسبة، المساءلة، الرقابة، سرعة الاستجابة، في الخدمات المقدمة للمواطنين، غير أن التباين والاختلاف يبقى بين كل نموذج وآخر، تبعا لبيئة وخصوصية التجربة وضوح الخدمة العمومية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تلعب دورا في تحسين أداء الإدارات العمومية لأن إستخدام التكنولوجيا في الأعمال الإدارية يصحبه تطوير في كافة الأنشطة والمعاملات الإدارية بالإضافة إلى تبسيطها، وهذا ما يجعل الإدارة العمومية أكثر قربا من المواطنين وإرضاء المتعاملين معها بصفة عامة.

علاقة الدراسة المشابهة بالدراسة الحالية :

أوجه التشابه :

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في اعتمادها منهج دراسة الحالة وتناولها تطبيق التكنولوجيا الحديثة في مجال الإدارة وتحسين الخدمة المقدمة لهم وذلك لاختصار الوقت.

أوجه الاختلاف :

تختلف دراستنا عن هذه الدراسة في العنوان كما تختلف في تخصص الباحث عن تخصصنا حيث كان تخصص الباحث الديمقراطية والرشادة قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية كما اختلف عنا في استخدام عدة مناهج منها تحليل المضمون و دراسة الحالة ونحن استخدمنا فقط منهج دراسة الحالة.

نقاط الاستفادة : استفدنا من هذه الدراسة في الجانب المفاهيمي المتعلق بالإدارة الإلكترونية.

3 - دراسة لعبان عبد القادر تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر دراسة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص إدارة وعمل جامعة محمد خيضر – بسكرة 2016: تمثلت مشكلة الدراسة في¹:

ماهي التحديات التي تواجهها الادارة الالكترونية في الجزائر ؟

وقد اندرجت منها التساؤلات الفرعية التالية :

1-هل هناك امكانية لتطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر ؟

2-ما درجة مساهمة الادارة الالكترونية في عصرنة الادارة التقليدية في الجزائر؟

3-هل هناك علاقة ارتباطية بين درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجة مساهمتها في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر ؟

وفي هذه الدراسة وبحكم اقتضاء الضرورة العلمية التي إستوجبت الإعتماد على منهجين الكيفي و الكمي من أجل الوصول إلى نتائج أكثر دقة وكذلك الإحاطة بموضوع الإدارة الإلكترونية قدر المستطاع ،من أجل هذا فقد تم الإعتماد على المناهج التالية : المنهج الوصفي و المنهج الإحصائي ووفقا للمنهج المتبع في الدراسة ،فان تقنيات المنهج الوصفي تتمثل في بطاقة الملاحظة ودليل المقابلة وأداة الاستخبار القياسي .

وتتمثل العينة في مجموع العاملين في بلدية الكاليتوس 173 عامل .

النتيجة العامة للدراسة : من خلال إختبار هذه الفرضية تبين لنا أن هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر حتى تساهم في عصرنة الإدارة التقليدية، ومنها التحديات البشرية والتي تخص عدم توفر اليد العاملة المؤهلة إلكترونيا ، والتحديات التنظيمية والتي تخص نقص الإجراءات والإستراتيجيات الإدارية ، والتحديات الإجتماعية والتي تخص إنخفاض وعي المواطنين بالتكنولوجيا الحديثة ، والتحديات التقنية والتي تخص عدم توفر الأجهزة التكنولوجية بالشكل اليسير الذي من شأنه أن يساهم في توفير جو وبناء بنية تحتية للإدارة الإلكترونية ، ما جعل الإدارة الجزائرية لازالت تعاني من مخلفات العمل التقليدي ، ولازالت رهينة الإجراءات التقليدية.

¹ - لعبان عبد القادر، مرجع سابق ص 17.

علاقة الدراسة المشابهة بالدراسة الحالية :

أوجه التشابه :

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في الجانب المنهجي عندما اعتمد الباحث على أدوات جمع البيانات التي اعتمدنا عليها مثل الملاحظة و المقابلة بالإضافة إلى معالجتها لموضوع الإدارة الالكترونية الذي له علاقة بدراستنا فقد اهتمنا فيها بموضوع الإدارة وتطبيق التكنولوجيا الحديثة .

أوجه الاختلاف :

تمثلت الاختلاف في تخصص هذه الدراسة حيث كان تخصص الباحث إدارة وعمل بالإضافة إلى عنوان الدراسة وأيضا اختلفت عنا في استخدامها لعدة مناهج بينما اعتمدت دراستنا منهج دراسة الحالة فقط.

نقاط الاستفادة :

ساعدتنا هذه الدراسة في الجانب المفاهيمي .

4-دراسة لبلقيدوم صباح بعنوان اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية "رسالة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير جامعة قسنطينة 2013.

تمثلت مشكلة الدراسة في¹:

ماهو اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية ؟

وقد طرحت كذلك مجموعة من التساؤلات الفرعية تمثلت في :

- كيف تمت عملية الانتقال من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد المعرفة؟ .

- ما هو التسيير الاستراتيجي وما هي أهمية التشخيص الاستراتيجي لعناصر بيئة المؤسسة في استغلال الفرص وتجنب التهديدات ؟

- ما هي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما هي أهم أنظمة المعلومات المستخدمة في المؤسسة الاقتصادية .

- ما هي الأدوار الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالتالي كيف تؤثر على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية وبالتالي في تحقيق ميزة تنافسية ؟

¹ - بلقيدوم صباح، اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، "رسالة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2013، ص7

وقد تم استخدام منهج متنوع ليتوافق مع فصول الموضوع ، المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من الدراسة فيما يتعلق بظهور الاقتصاد الجديد (الاقتصاد المعرفي) وأهمية التسيير الاستراتيجي للمنظمات ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تمكين هذه الأخيرة من تحقيق مزايا تنافسية

نتائج الدراسة :

- ممارسة المؤسسات الاقتصادية سواء كانت خاصة أو عامة لأن التسيير الاستراتيجي بشكل جدي أصبح ضرورة ملحة وحتمية إن أرادت زيادة قدر التنافسية والذي أصبح الطريقة الوحيدة التي تضمن بقائها واستمرارها في سوق تعصف بها رياح التنافس من كل جهة .

- المنظمة يجب أن تقوم وباستمرار بتشخيص دقيق وفعال لمتغيرات عمل بيئتها الداخلية لمعرفة ما هي نقاط قوتها وكيف تستفيد منها وما هي نقاط ضعفها كيف تعالجها أو تتخلص منها وفي نفس الوقت دراسة وتشخيص بيئتها الخارجية للوقوف على الفرص الايجابية التي يمكن ان تعزز موقفها التنافسي وكذلك تحضير السيناريوهات اللازمة للرد على مخاطر المحيط .

-أحدثت التطورات التكنولوجية طفرة اتصالات ومعلومات كل المجالات فقد عملت على تحويل الاقتصاد التقليدي إلى اقتصاد معرفي تمثل فيه الموارد اللامادية (المعرفة والمعلومات) أهم وسائل الإنتاج .

-توسيع استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال يؤدي إلى زيادة إيراداتها وتقليل تكاليف الخدمة المعروضة وحل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية .

علاقة الدراسة المشابهة بالدراسة الحالية :

أوجه التشابه :

تشابهت مع دراستنا من ناحية دراسة موضوع التكنولوجيا .

أوجه الاختلاف :

اختلفت عن دراستنا في تخصص الباحثة المتمثل في علوم التسيير كما اختلفت في العنوان و في ميدان الدراسة حيث أن هذه الدراسة اقتصت بالمؤسسات الاقتصادية ودراستنا تناولت الإدارة المحلية بالإضافة إلى اختلافنا في استخدام المنهج حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي بينما استخدمنا في دراستنا منهج دراسة الحالة.

نقاط الاستفادة :

استفدنا من هذه الدراسة في الجانب النظري و في التعرف على أهمية التكنولوجيات الحديثة للاتصال وضرورة تغيير الأساليب الإدارية التقليدية الحديثة.

5- دراسة لمهيبيل وسام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي جامعة الجزائر 2012 :

تمثلت مشكلة البحث في السؤال التالي:¹ كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تخدم وظيفة إدارة الموارد البشرية وتساهم في تفعيلها في المنظمة بصفة عامة وفي وزارة المالية بالجزائر بصفة خاصة؟ تحت هذا السؤال يمكن إدراج الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي الرؤية الجديدة لوظيفة إدارة الموارد البشرية في ظل عصر اقتصاد المعرفة وبوجود إدارة المعرفة؟
- ما وراء مصطلح الإدارة الالكترونية للموارد البشرية وهل هو مجرد تعبير يسمح للمنظمة بإظهارها بشكل المنظمة المعاصرة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟
- ما مدى استغلال مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأداء وظيفتها؟
- اعتمد في هذا البحث على المنهج التحليلي الوصفي بغية استيعاب الإطار النظري للموضوع وفهم مكوناته وتحليل أبعاده، واستخدم أدوات جمع البيانات المتمثلة في الملاحظة والمقابلة على مستوى خلية الإعلام الآلي مديرية الموارد البشرية بوزارة المالية .

نتائج الدراسة : - عرفت إدارة الموارد البشرية من حيث الوظيفة والأهداف والأدوار تغييرات متعددة، تلازمت مع التغييرات التي شهدتها نمو المؤسسات أو الصناعة أو العلوم أو الحاجات المتعلقة بالموارد البشرية، كل هذه التطورات ساهمت إلى حد كبير بتنامي دور هذه الإدارة، واختلاف النظرة لدورها وأهميتها ومكانتها .

- تشكل وظائف إدارة الموارد البشرية نظام متكامل وتقع وظيفة تقييم أداء الموارد البشرية في لب هذا النظام حيث مخرجات نظام تقييم الأداء تمثل مدخلات هامة لأنظمة الموارد البشرية الأخرى.

- يتميز مجتمع المعلومات، المجتمع الذي يلي المجتمع الصناعي بقدرة الأفراد به الحصول على المعلومات وينشغل معظم أفراد هذا المجتمع بإنتاج المعلومات وجمعها واختزانها ومعالجتها وتوزيعها.

¹ - مهيبيل وسام ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2012،ص11.

- تسعى المنظمة من خلال الاستقطاب الالكتروني لاجتذاب وإغراء القوى العاملة للتقدم لشغل وظائف عن طريق شبكة الانترنت ويتميز هذا الأسلوب في الاستقطاب بالسرعة وتخفيض تكاليف الاستقطاب مقارنة بالطرق التقليدية.

علاقة الدراسة المشابهة بالدراسة الحالية :

أوجه التشابه :

تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا من خلال تناول موضوع التكنولوجيا و الإدارة الالكترونية التي كانت من أهم ما عالجه في دراستنا بالإضافة إلى دور التكنولوجيا الفعال في تحسين الخدمات بالإضافة إلى استخدام أدوات جمع البيانات المتمثلة في المقابلة والملاحظة.

أوجه الاختلاف :

تمثلت الاختلافات في العنوان وتخصص الباحثة المتمثل في تسيير عمومي كما اختلفنا في ميدان الدراسة وأهداف الدراسة حيث عالج كل منا مؤسسة وموضوع مختلف بالإضافة إلى الاختلاف في المنهج المستخدم حيث اعتمد الباحث المنهج الوصفي بينما اعتمدنا في دراستنا منهج دراسة الحالة.

نقاط الاستفادة :

استفدنا من هذه الدراسة في الجانب المفاهيمي حيث تعرفنا على مفاهيم عديدة للتكنولوجيا.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية والتحليلية

فهرس الفصل الثاني :

- 1- المجال المكاني
- 2- المجال الزماني
- 3- المجال البشري
- أ - المجتمع الأصلي للدراسة
- ب - عينة الدراسة
- 4- منهج الدراسة
- 5- أدوات جمع البيانات
- 6- تفرغ وتحليل البيانات الميدانية
- 7- النتائج الجزئية والعامة ومناقشتها

الإجراءات المنهجية للدراسة

مجالات الدراسة

1- المجال المكاني:

هو البيئة أو المنطقة التي جرت فيها الدراسة، وقد حددنا مكان تطبيق دراستنا في بلدية سوق أهراس وبالضبط في مصلحة الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة الواقع مقرها بحي درايعية احمد/ سوق أهراس والتي تم تدشينها كمصلحة قائمة بذاتها في 2016/08/14، تترأسها رئيسة المصلحة السيدة نجاه ذويب وتظم العديد من المكاتب المهئية والمجهزة بأحدث التقنيات قصد توفير جميع الظروف الملائمة والمساعدة للموظف والمواطن على حد سوا.

حيث يركز الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة (جواز السفر وبطاقة التعريف الالكترونيين)، في عمله على مقارنة قاعدة الوثائق البيومترية المنجزة سلفا مع معطيات السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بصفة آلية ، وبالتالي هذه المقارنة ستسمح بالتأكد بصفة آنية من صحة أو خطأ المعلومات الخاصة بطالب الوثيقة، وقد تم الشروع في هذا النمط الحديث في التسيير ميدانيا ابتداء من تاريخ 2018/12/02 وارتكزت أهدافه على:

-السرعة في دراسة ومراقبة البيانات ومعالجة الملفات

-إعفاء المواطن من تقديم ملخص شهادة ميلاد 12 خ ضمن الوثائق المكونة لملف طلب بطاقة التعريف البيومترية أو جواز السفر

-إعفاء المواطن من تقديم كل الوثائق الموجودة في قاعدة المعطيات ما لم يتم تغيير بياناتها

-إعفاء المواطن من الملء اليدوي لاستمارة طلب الوثائق البيومترية

-حذف عملية اخذ البيانات البيومترية للمرة الثانية من الحائزين سلفا على وثائق بيومترية

-تقليل الأخطاء الناتجة عن عملية الحجز وذلك بالاعتماد على قواعد المعطيات المركزية

-اقتصاد الوقت الذي كان مخصصا لعمليات الحجز والمصادقة

ملاحظة: حاليا سيتم الشروع في رخصة السياقة بالتنقيط كانطلاقة مبدئية

2- **المجال الزمني :** وهو المدة التي تمت فيها دراستنا و يمكن تقسيمها إلى المراحل التالية :

ا- **الدراسة الاستطلاعية الأولية:** وقمنا فيها بالقراءات الاستطلاعية الأولية والتي تم فيها اختيار موضوع بحثنا بناء على المعلومات والكتب والمراجع التي استطعنا الاطلاع عليها لتوسيع قاعدة معرفتنا عن موضوعنا ورسم خلفية عن كيفية تناوله . وقد امتدت هذه الفكرة من سبتمبر 2018 الى غاية نوفمبر 2018 حيث قبل فيها موضوع دراستنا .

ب- **الدراسة النظرية :** والتي خصصنا لها فترة لاياس بها من اجل تدوين الجانب النظري لدراستنا وفيه قمنا بدراسة كل بدراسة كل متغير من متغيرات موضوعنا على حدا وامتدت هذه الفترة من نوفمبر 2018 إلى غاية مارس 2019.

ج- **الدراسة التطبيقية :** والتي تمثلت في توزيع استمارة الاستبيان وتفرغ البيانات وتحليلها وامتدت من شهر مارس 2019 إلى غاية أواخر ماي 2019.

3- **المجال البشري :**

ا - **المجتمع الأصلي للدراسة:** يقول عامر قنديلجي في كتابه البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات انه يجب على الباحث في هذه المرحلة أن يعرف و يحدد المجتمع الأصلي ومكوناته الأساسية تحديدا واضحا ودقيقا.¹

ومن هنا انطلق تحديدا للمجتمع الأصلي لدراستنا و المتمثل في موظفي بلدية سوق أهراس.

ب- **عينة الدراسة :**

العينة : هي عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي.²

وفي دراستنا هذه فقد اعتمدنا على **العينة القصدية** وتستخدم هذه الطريقة عندما يريد الباحث دراسة مجتمع ما تم تحديده ويقوم الباحث هنا باختيار العينة التي يرى أنها تحقق أغراض الدراسة اختيارا حرا يبنى على مسلمات أو معلومات مسبقة كافية ودقيقة تمكنه من الحصول على نتائج دقيقة يمكن تعميمها¹

1 - راجي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم مناهج وأساليب البحث العلمي، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان، 2000 ص 137

2 - محمد عبيدات محمد أبو نصار وعقلة مبيضين، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2 ، دار وائل للنشر،

عمان، 1999، ص 84.

وقد اخترنا هذه العينة بالتحديد والمتمثلة في موظفي مصلحة الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة نظرا لرغبتنا في معرفة كيف يعتمد موظفي المصلحة على تكنولوجيات الاتصال الحديثة في أداء مهامهم. ونظرا لقلّة المبحوثين فقد قمنا بإجراء مسح شامل وهو طريقة جمع البيانات والمعلومات من وعن عناصر وحالات محددة ثم اختيارها بأسلوب معين من جميع عناصر مفردات مجتمع الدراسة وبما يخدم ويتناسب ويعمل على تحقيق هدف الدراسة.²

- مزايا الحصر الشامل : و للحصر الشامل عدة مزايا تدعو إلى تفضيله وهي :

- عندما يكون مجتمع صغيرا نسبيا إذ أن مجتمع بحثنا يشمل 32 موظف.

- الرغبة في الحصول على نتائج دقيقة خالية من الأخطاء العشوائية الناتجة عن استخدام المعاينة .

- الغرض منها جمع البيانات عن مفردات المجتمع بصورة شخصية.³

4- منهج الدراسة:

نظرا لتنوع المواضيع المدروسة واختلافها، أدى الى تنوع مناهج البحث العلمي، وبالتالي لا بد من اتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة.

فالمنهج يعرف على انه "الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم، بواسطة طائفة من القواعد العامة، التي تهيمن على سير العقل وتحديد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة " .⁴

كما يعرف بأنه: "فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، اما من اجل الكشف عن الحقيقة حيث نكون بها جاهلين، وإما من اجل البرهنة عليها للأخرين حيث نكون بها عارفين"⁵.

بما أن دراستنا تنطرق إلى آليات الإدارة المحلية في تبني التكنولوجيات الحديثة للاتصال وبالتحديد في مصلحة الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة في بلدية سوق أهراس ، اعتمدنا على منهج دراسة حالة الذي يهدف إلى جمع المعطيات والبيانات حول الحالة المدروسة ودراسة جميع المراحل التي مرت بها وذلك بقصد الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة وبغيرها من الوحدات المشابهة لها كما أننا

¹ - وائل عبد الرحمان التل وآخرون ، البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، ط2 ن، دار الحامد الأردن، ص 444

² - رابحي مصطفى عليان و عثمان محمد غنيم ،مرجع سابق،ص138.

³ - محمد منير حجاب، الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية دار الفجر للنشر والتوزيع ، ط 3 ، 2000 ، ص30.

⁴ - رشيد شميم، مناهج العلوم القانونية، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006 ص128.

⁵ - عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 29

نسعى من خلاله إلى الحصول على المعلومات الدقيقة وتفسيرها و تقييمها وإعطاء نتائج نهائية لهذه الدراسة.¹

5- أدوات جمع البيانات:

يتوقف صدق البحوث العلمية وقيمتها العلمية على الاختيار السليم و الدقيق لأدوات الدراسة التي تمتلك الشروط العامة من أجل الوصول إلى الأهداف المسطرة، ومنه فإن أدوات الدراسة هي السند الرئيسي لجمع المعلومات حول الدراسة، وذلك للتأكد من إثبات أو نفي صحة التساؤلات المطروحة، وللإلمام بالموضوع اعتمدنا على الأدوات المنهجية التالية:

5-1-الملاحظة: تعتبر الملاحظة أداة من أدوات البحث العلمي الشائعة في العديد من الدراسات و البحوث الاجتماعية خاصة تلك المتعلقة بالدراسات الاستطلاعية والوصفية.

وهي المراقبة المقصودة لرصد ما يحدث وتسجيله كما هو من خلال مجموعة من المراحل التي يقوم بها فهو يجمع الحقائق المتعلقة التي تساعد في تحديد المشكلة وذلك عن طريق ما يراه بعينه أو يسمعه بأذنه وكافة حواسه الأخرى. والملاحظة تتيح للباحث ملاحظة الأجواء الطبيعية غير المصطنعة لمجتمع البحث، حيث أن المبحوثين لا يعرفون أن سلوكهم وتفاعلاتهم تحت الدراسة والفحص، لذا يكون تصرفهم طبيعياً وتكون علاقاتهم وتفاعلاتهم سليمة وبعيدة عن التصنع و التكلفة.²

وقد أفادتنا الملاحظة في معرفة وجمع بعض المعلومات عن الوسائل التكنولوجية الحديثة للاتصال المستعملة في مصلحة الشبكات الالكترونية وطريقة استعمالها، وطبيعة الاتصال المتواجدة لدى موظفيها .

5-2-المقابلة : هي محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو شخصين آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليها.³

حيث استخدمناها كأداة ثانية للمزيد من جمع المعلومات حول موضوع الدراسة والهدف منها الحصول على معلومات مباشرة وذلك بتحديد طبيعة البيانات والمتغيرات التي سندرسها ثم طبيعة الأسئلة التي يتوقع أن تعطينا إجابة من الفرد كما يريد .

¹ - عاشور عبد الكريم ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2010، ص 8

² - حسن محمد الحسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، ط2، دار الطليعة، بيروت، 1996، ص 107.

³ - رشيد زواتي، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص107.

حيث قمنا بإجراء مقابلة مع رئيسة مصلحة الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة لبلدية سوق أهراس من اجل الحصول على معلومات أكثر دقة وغير موجودة لدى الموظفين.

3-5-الاستبيان: استخدمنا استمارة الاستبيان كأحد أهم أدوات جمع البيانات إذ تعتبر من أكثر الأدوات استخداما في العلوم الإنسانية ، خاصة في علوم الإعلام والاتصال حيث يستطيع الباحث معرفة كل التفاصيل للمبحوث ولهذا هي "نموذج يضم مجموعة من أسئلة توجه إلى الأفراد من اجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة اما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد"¹

كما أن الاستبيان يعمل على عدم تدخل الذاتية للمبحوثين أثناء الاستقصاء، ويوفر كثير من الوقت والجهد ويساعد على تصنيف البيانات وتبويبها، مما يرفع من درجة الثبات ودقة النتائج²

بما أن الهدف من الاستمارة هو التعرف على الآليات التي تعتمد عليها الإدارة المحلية في تبني التكنولوجيات الحديثة للاتصال (مصلحة الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة لبلدية سوق أهراس) تم صياغة الاستبيان إلى محاور من خلال تساؤلات الدراسة وكذا من الدراسة النظرية، حيث تمت صياغة مجموعة من الأسئلة المغلقة وأخرى مفتوحة لتقصي المبحوثين أكثر والإلمام بالمعلومات.

وتتضمن استمارة الاستبيان على أربع محاور تشمل الإجابة على تساؤلات الدراسة وهي كالآتي:

المحور الأول: وتتضمن البيانات الشخصية للمبحوثين ويتكون من 5 أسئلة

المحور الثاني: أهمية تبني التكنولوجيات الحديثة للاتصال بمصلحة الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة لبلدية سوق أهراس ويتكون من 7 أسئلة.

المحور الثالث: درجة مساهمة التكنولوجيات الحديثة للاتصال في تحسين أداء موظفي مصلحة الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة لبلدية سوق أهراس ويتكون من 6 أسئلة.

المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه مستخدمي التكنولوجيات الحديثة للاتصال في مصلحة الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة لبلدية سوق أهراس ويتكون من 7 أسئلة .

وقد حكمت الاستمارة الاستبيان من طرف كل من الدكتور عبد الغني بوزيان والدكتور مرزوق بن مهدي وهما أساتذة بجامعة تبسة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم الإعلام والاتصال من اجل التحقق

¹- صلاح مصطفى الغول، منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهناء للطباعة، القاهرة، مصر، 1982، ص 182

²- محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة، 2000، ص 106

من مدى توافق محاور أسئلة الاستمارة مع إشكالية البحث وشموليته لموضوع البحث وقد قمنا بادراك بعض النقائص التي وجدت في الاستمارة قمنا بالتطرق لها في المقابلة التي أجريناها وقمنا بتعديل ما تم الإجماع عليه .

6- تفرغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية:

المحور الأول : البيانات الشخصية

الجدول رقم 01: يمثل توزيع العينة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرارات	الجنس
34,37 %	11	ذكر
65,63 %	21	أنثى
100 %	32	المجموع

تمثل البيانات الواردة في الجدول أن عدد الإناث العاملين بالمصلحة يفوق عدد الذكور بتفاوت بارز حيث تمثل نسبة الإناث 65,63 %، ويمكن أن نفسر ذلك بطبيعة هذه الوظيفة الإدارية والتي يشغلها في الغالب الفئة الأنثوية حيث أثبتت العديد من الدراسات أن نسبة الإناث نجدها غالبية على نسبة الذكور في الكثير من القطاعات مثل قطاع الصحة و التعليم والإدارة.

الجدول رقم 02: يمثل توزيع العينة حسب متغير السن

النسبة %	التكرار	السن
18,75 %	6	اقل من 30 سنة
59,38 %	19	من 31 إلى 39 سنة
21,87 %	7	أكثر من 40 سنة
100 %	32	المجموع

توضح المعطيات المدونة في الجدول الثاني توزيع مجتمع الدراسة حسب السن حيث نلاحظ تنوع الأعمار وأيضاً تقارب النسب بالنسبة للفئتين الأولى والثالثة أما الفئة الثانية من 31 الى 39 سنة فتمثل أكثر من نصف العينة المدروسة بنسبة 59,38 % حيث نلاحظ أن اغلب العاملين في هذه المصلحة شباب وهو ما أكدته ملاحظتنا الميدانية. فالمصلحة تسعى إلى توظيف فئة الشباب وهو ما يتماشى مع سياسة الدولة الرامية للاستعانة بالكفاءات الشبابية المثقفة لأن الرهانات الإدارية والتكنولوجية تقع على عاتق هذه الفئة التي تتقن في الغالب استخدام هذه التقنيات الحديثة.

الجدول رقم 03: يمثل توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
-	-	متوسط
65,62 %	21	ثانوي
34,38 %	11	جامعي
100 %	32	المجموع

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن الموظفين بهذه المصلحة أغلبهم مستوى ثانوي بنسبة 65,62 % وتليها الفئة ذوي المستوى الجامعي بنسبة 34,38 % أما بالنسبة للفئة ذات مستوى متوسط فلاحظنا أنها منعدمة وهذا يدل على أن تبني تكنولوجيات الاتصال الحديثة يتطلب مستوى علمي عالي ولديه القدرة على المعرفة والتعامل مع التقنيات الحديثة وهذا ما أشارت إليه رئيسة المصلحة نجاة ذويب أثناء إجراء مقابلة معها حيث قالت أنه " من بين متطلبات تبني الإدارة الالكترونية هو توفر الخبرة المعلوماتية والكفاءة التقنية لدى موظفي المصلحة"¹

الجدول رقم 04: يمثل توزيع العينة حسب متغير الوظيفة

النسبة %	التكرار	الوظيفة
3,13 %	1	مهندس دولة في الإعلام الآلي
12,5 %	4	متصرف إقليمي
46,87 %	15	عون إدارة
21,87 %	7	عون مكتب
15,63 %	5	عون حفظ بيانات
100 %	32	المجموع

¹ - مقابلة مع السيدة: نجاة ذويب، رئيسة مصلحة الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة، أجريت يوم الخميس، 2019/04/25، على الساعة الثانية (14:00) مساءً، في مكتبها بمقر المصلحة.

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن عدد الموظفين الذين يشغلون وظيفة عون إدارة هم 15 موظف بنسبة 46,87 % وهي أكبر نسبة من العينة المدروسة، أما عدد الموظفين الذين يشغلون وظيفة عون مكتب فكانت بنسبة 21,87 %، أما وظيفة عون مكتب فيشغلها بنسبة 15,63 %، وبالنسبة لوظيفة متصرف إقليمي فهي تمثل نسبة 12,5 %، كما نلاحظ أن وظيفة مهندس دولة يشغلها فردا واحد من أفراد العينة، وهذا الاختلاف يعود إلى اختلاف نشاط كل موظف وبهذا يتوضح لنا أن كل موظف يشغل منصب خاص به ويؤدي وظيفة مستقلة ثم يتم التنسيق بين كل هذه الوظائف لاستخراج الوثيقة النهائية. وهذا ما أشارت إليه رئيسة المصلحة خلال المقابلة على أنه تم اختيار موظفي المصلحة وفق التخصص والمعرفة المسبقة لتكنولوجيات الاتصال الحديثة.

الجدول رقم 05: يمثل توزيع العينة حسب متغير الاقدمية

النسبة %	التكرار	الأقدمية
68,75 %	22	أقل من 5 سنوات
31,25 %	10	من 6 إلى 10 سنوات
-	-	أكثر من 10 سنوات
100 %	32	المجموع

نلاحظ أن أغلب الموظفين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات والذين بلغت نسبتهم 68,75 %، أما بالنسبة للفئة من 6 إلى 10 سنوات فهي تمثل نسبة 31,25 % من حجم العينة ، كما لاحظنا أن الفئة أكثر من 10 سنوات منعدمة، والسبب في ذلك يعود إلى حادثة المصلحة التي تقرر إنشاؤها في 2016/08/14 بموجب قرار وزارة الداخلية والجماعات المحلية والذي استوجب ضرورة توظيف خبرات جديدة ذات كفاءة، وعلى هذا الأساس تم اختيار موظفي المصلحة التي تتوفر فيهم هذه الشروط .

المحور الثاني: أهمية تبني التكنولوجيات الحديثة للاتصال في مصلحة الشبكات الإلكترونية للوثائق المؤمنة لبلدية سوق أهراس.

الجدول رقم 06: يوضح ردة فعل المبحوثين بعد تبني إدارتهم الوسائل التكنولوجية الحديثة

ردة الفعل	التكرار	النسبة %
سلبية	-	-
إيجابية	26	81,25 %
لم تكن مهتما	06	18,75 %
المجموع	32	100 %

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن اغلب الموظفين تفاعلوا إيجابيا مع تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مصلحتهم بنسبة 81,25 % بينما مثلت الفئة غير المهتمة نسبة قليلة 18,75 %، وهذا دليل على الاهتمام الكبير لأغلب موظفي المصلحة بهذه التطورات التكنولوجية الحاصلة وذلك تماشيا مع عنصر السرعة في تبادل المعلومة وسهولة الأداء وغير ذلك، أما بالنسبة للفئة غير المهتمة فهي تمثل الفئة التي مازالت تستعمل الوسائل التقليدية في العمل وهذا ما أجابت عليه رئيسة المصلحة خلال المقابلة¹ "بأن هناك بعض المكاتب لا تستعمل التكنولوجيات الحديثة مثال على ذلك شبابيك استلام وتسليم رخص السياقة الكلاسيكية، الأرشفة.. ، ولكن حاليا أصبح من الضروري تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة وفتح لكل المكاتب تدريجيا، وهذا ما تصبو إليه وزارة الداخلية والجماعات المحلية في إطار عصرنة الإدارة".

¹ - معلومات محصل عليها من نفس المقابلة السابقة.

الجدول رقم 07: يوضح آراء المبحوثين عن سبب تحول بلدية سوق أهراس من الإدارة التقليدية إلى

الإدارة الالكترونية

المجموع		لا		نعم		أسباب التحول
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
% 100	32	% 56,25	18	% 43,75	14	مواكبة التطورات التكنولوجية
% 100	32	% 28,13	09	% 71,87	23	تحديث الإدارة وهيكلها
% 100	32	% 50	16	% 50	16	التخلص من اكتظاظ الملفات
% 100	32	% 43,75	14	% 56,25	18	التخلص من الوثائق الورقية
% 100	32	% 43,38	11	% 65,62	21	اختصار الوقت
% 100	32	% 53,13	17	% 46,87	15	تقليل الجهد

ملاحظة: لقد اعتمدنا على هذا الجدول في تحليل البيانات لان المبحوث الواحد اشر على أكثر من احتمال.

تفسر بيانات الجدول رقم 07 أن تحول البلدية من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية يعود إلى كل الأسباب التي قمنا باقتراحها بنسب متقاربة ونجد السبب الأول الذي أخذ أكبر نسبة مئوية هو تحديث الإدارة وهيكلها بنسبة 71,87 % وذلك راجع إلى أن البلدية تريد مواكبة التطورات التكنولوجية وكذا تبنيها واستخدامها بأحدث الأجهزة المتطورة لأنها تساهم في سرعة الإنجاز والدقة في العمل وكذا اللحاق بالدول المتطورة فالمواطن الجزائري عانى الكثير من المشاكل بسبب البيروقراطية الإدارية وكثرة الوثائق وهو الأمر الذي أدى الحكومة إلى تجاوز هذه العقبات بتحسين الخدمات العمومية المقدمة على مستوى المصالح الإدارية كمصالح البلدية.

الجدول 8: يوضح الوسائل التكنولوجية الأكثر استخداما في مصلحة الشبكات الإلكترونية

المجموع		لا		نعم		الوسائل التكنولوجية الأكثر استخداما
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
100 %	32	81,25 %	26	18,75 %	06	الهاتف النقال
100 %	32	18,75 %	06	81,25 %	26	جهاز الحاسوب
-	-	-	-	-	-	شبكة الانترنت
100 %	32	43,75 %	14	56,25 %	18	شبكة الانترنت
100 %	32	43,75 %	14	56,25 %	18	شبكة الاكسترنات

ملاحظة: لقد اعتمدنا على هذا الجدول في تحليل البيانات لأن المبحوث الواحد اشر على أكثر من احتمال توضح معطيات الجدول أن أغلب الموظفين بالمصلحة يستخدمون جهاز الحاسوب بنسبة 81,25 % حيث تم تكوين الموظفين في استخدام برمجيات الحاسوب ويعد هذا شرطا أساسيا لإنجاح الإدارة الإلكترونية وهو ما لاحظناه ميدانيا من خلال استخدامهم لجهاز الحاسوب بالإضافة إلى استخدام شبكة الانترنت و الاكسترنات بنسبة 56,25 % في كل من جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين الإلكترونيين وهذا ما يسهل سرعة تنقل المعلومات وبالتالي اختصار الجهد والوقت بالمقابل نلاحظ أنهم لا يستعملون الهاتف النقال بنسبة كبيرة أثناء العمل 18,75 %، أما بالنسبة لشبكة الانترنت فهي منعدمة. وهذا ما أشارت إليه رئيسة المصلحة نجاه نويب أثناء المقابلة التي أجريناها حيث قالت¹: "أن في المرحلة الأولى استخدمنا شبكة الانترنت في المصلحة البيومترية ولكن خلال المرحلة الحالية وبعد تبني الشبكات الإلكترونية أصبحت المصلحة تركز على شبكة الانترنت و الاكسترنات فقط وذلك لنقل المعلومات بسهولة أكثر، وكذلك تقريب الإدارة من المواطن أكثر".

¹ - معلومات محصل عليها من نفس المقابلة السابقة.

الجدول 9: يوضح إذا كانت المصلحة لا تزال تستخدم وسائل الاتصال التقليدية

النسبة %	التكرار	لا زالت تستخدم وسائل تقليدية
90,63 %	29	نعم
9,37 %	03	لا
100 %	32	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن مصلحة الشباك الالكتروني مازالت تستخدم وسائل الاتصال التقليدية إلى جانب الوسائل التكنولوجية الحديثة بنسبة 90,63 % أما الفئة التي لا تستخدم الوسائل التقليدية فهي تمثل نسبة 9,37 % وهي نسبة قليلة جدا مقارنة بالفئة الأولى، وهذا ما يجعلنا ندرك أنه مهما واكبنا التطورات التكنولوجية الحديثة لا يمكن أن نستغني عن استخدام وسائل الاتصال التقليدية وهذا ما لاحظناه من خلال زيارتنا الميدانية، وتبقى وسائل الاتصال التقليدية موجودة في ظل تبني تكنولوجيات الاتصال الحديثة مرحلة بمرحلة .

ولمعرفة هذه الوسائل التقليدية التي لازالوا يستخدمونها في حالة الإيجاب قمنا بإضافة الجدول الموالي:

الجدول 10: يوضح وسائل الاتصال التقليدية التي لازالت تستخدم في المصلحة

المجموع		لا		نعم		الوسائل التقليدية
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
100 %	29	-	-	100 %	29	الاتصال الشخصي
100 %	29	10,35 %	03	89,65 %	26	التقارير الورقية
100 %	29	55,18 %	16	44,82 %	13	الفاكس
100 %	29	62,07 %	18	37,93 %	11	لوحة الإعلانات
100 %	29	31,04 %	09	68,96 %	20	الهاتف الثابت

ملاحظة: لقد اعتمدنا على هذا الجدول في تحليل البيانات لان المبحوث الواحد اشر على أكثر من احتمال

من خلال هذا الجدول يتضح عدم وجود أي نسبة معدومة بمعنى أن كل وسائل الاتصال التقليدية تستخدم في المصلحة فنلاحظ أن الاتصال الشخصي يستخدمه كل مفردات العينة أي نسبة 100 %، فهو لا زال يحتل مكانة هامة في الإدارة، بينما تحتل المرتبة الثانية التقارير الورقية بنسبة 89,65 % ويليه الهاتف الثابت بنسبة 68,96 % وهذه الثلاثية تعد من أهم وسائل الاتصال التقليدية في المصلحة. كما يأتي استخدام الفاكس ولوحة الإعلانات في المراتب الموالية، حيث يستخدم الفاكس بنسبة 44,82 %، في حين تستخدم لوحة الإعلانات بنسبة 37,93 %. وهذا يؤكد لنا أن تكنولوجيات الاتصال الحديثة لم تقض على وسائل الاتصال التقليدية.

الجدول 11: يوضح ما إذا كان للموظفين معرفة مسبقة بآليات استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة

وجود معرفة مسبقة	التكرار	النسبة %
نعم	23	71,88 %
لا	09	28,12 %
المجموع	32	100 %

يبين الجدول رقم 11 أن أكثر من نصف العينة أي بنسبة 71,88 % منهم لديهم معرفة مسبقة بآليات استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة وهذا راجع للاستخدام الواسع لهذه التكنولوجيات وانتشارها، في حين أن نسبة 28,12 % من حجم العينة الذين نفوا ذلك فهي تمثل الفئة التي مازالت تعمل بالأساليب التقليدية. وهذا ما تدعمه دراسة ميدانية لرسالة ماجستير أجريت من قبل الباحثة "حورية بولعويدات" حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية حيث أظهرت نتائجها أن النسبة الأكبر من الباحثين لديهم معرفة مسبقة وتمثلت في 76,74 % من حجم العينة المدروسة بالمقابل نسبة 23,25 % منهم أجابوا بالسلب، وهي نسب متقاربة جدا للنسب التي توصلنا إليها.

ولمعرفة طرق الحصول على المعرفة المسبقة لآليات استخدام هذه التكنولوجيا صممنا الجدول التالي:

الجدول 12: يوضح لنا كيفية الحصول على المعرفة المسبقة :

المجموع		لا		نعم		الحصول على المعرفة المسبقة
النسبة	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
% 100	23	% 39,14	9	% 60,86	14	عن طريق التدريب
% 100	23	% 52,18	12	% 47,82	11	عن طريق الممارسة
% 100	23	% 65,22	15	% 34,78	8	كانت لديك معرفة مسبقة

ملاحظة: لقد اعتمدنا على هذا الجدول في تحليل البيانات لان المبحوث الواحد اشر على أكثر من احتمال.

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن نسبة الموظفين الذين تحصلوا على آليات استخدام تكنولوجيايات الاتصال الحديثة عن طريق التدريب تفوق النسب الأخرى فهي تمثل 60,68 % من حجم العينة، في حين الذين تحصلوا عليها عن طريق الممارسة فهي بنسبة 47,82 %، أما الفئة التي كانت لديهم معرفة مسبقة فهم يمثلون نسبة 34,78 % وهي نسبة ضئيلة مقارنة مع النسب الأخرى. وهذا ما أشارت إليه رئيسة المصلحة نجاهة ذويب خلال المقابلة حيث قالت¹: "أن آليات استخدام تكنولوجيايات الاتصال الحديثة تم الحصول عليها من طرف الموظفين بمراحل متتالية فقد خضعوا في المرحلة الأولى للتدريب على مستوى دائرة سوق أهراس في بداية انطلاق المصلحة البيومترية ثم واصلوا المراحل تدريجيا بالممارسة و مؤخرا بعد تبني الشباك الالكتروني ديسمبر 2018 أصبحت لديهم معرفة مسبقة في استخدام هذه التكنولوجيايات الحديثة لأنها سهلت أكثر في القيام بالعمليات البيومترية الالكترونية في المصلحة".

الجدول 13: يوضح إن كانت مصلحة الشباك الالكتروني تضمن حصص تدريبية للتحكم أكثر في

استخدام التكنولوجيايات الحديثة

النسبة %	التكرار	تضمن حصص تدريبية
% 56,25	18	نعم
% 43,75	14	لا
% 100	32	المجموع

¹ - معلومات محصل عليها من نفس المقابلة السابقة.

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن مصلحة الشباك الالكتروني تضمن للموظفين حصصا تدريبية للتحكم أكثر في استخدام التكنولوجيات الحديثة بنسبة 56,25 % وهي نسبة تفوق النسبة المئوية للموظفين الذين لا تضمن لهم حصص تدريبية وذلك يعود إلى أن الحصص التدريبية مقتصرة على فئة معينة على حسب مهامهم مثل مكاتب جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين الالكترونيين وحاليا رخصة السياقة بالتقسيط، أما باقي موظفي المصلحة الذين يمثلون نسبة 43,75 % فهم لا يزالوا يستعملون الطرق التقليدية في عملهم نذكر منها مكتب رخص السياقة الكلاسيكية، مكتب الأرشفة... وغيرهم وهذا ما لاحظناه خلال زيارتنا الميدانية.

ولمعرفة طبيعة الحصص التدريبية التي تضمنها المصلحة للتحكم أكثر في استخدام التكنولوجيا الحديثة في حالة الإيجاب قمنا بإضافة الجدول الموالي:

الجدول 14 : الحصص التدريبية التي تضمنها المصلحة للتحكم أكثر

المجموع		لا		نعم		الحصص التدريبية
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
-	-	-	-	-	-	اجتماعات
100 %	18	16,67 %	03	83,33 %	15	تربصات
100 %	18	61,12 %	11	38,88 %	7	ملتقيات

ملاحظة: لقد اعتمدنا على هذا الجدول في تحليل البيانات لان المبحوث الواحد اشر على أكثر من احتمال.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الحصص التدريبية التي تضمنها مصلحة الشباك الالكتروني اعتمدت كثيرا على التربصات بنسبة 83,33 % أما الملتقيات فكانت بنسبة ضعيفة مقارنة بها وذلك بنسبة 38,88 %. في حين نجد أن الاجتماعات كانت منعدمة وهذا يبرز لنا أن الحصص التدريبية في مصلحة الشباك الالكتروني تكون عن طريق التربصات والملتقيات فقط .

جدول 15: يمثل درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة %	التكرار	درجة التحكم
40,63 %	13	جيد
50 %	16	متوسط
9,37 %	03	ضعيف
100 %	32	المجموع

نلاحظ من خلال المعطيات المدونة في الجدول أعلاه أن درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تقاربت بين جيد و متوسط فتمثل نسبة الفئة المتحكمة جيدا 40,63 % أما المتوسطة فتمثل نصف حجم العينة بنسب 50 % ، في حين أننا نجد نسبة التحكم ضعيفة كانت قليلة جدا بنسبة 9,37 %، وذلك بسبب الحصول على حصص تدريبية كافية وكذلك الاهتمام الكبير للموظفين بمواكبة تطورات تكنولوجيا الاتصال الحديثة ونرى أن أصحاب التخصص يلعبون دورا هاما في مجال التعاملات الالكترونية من خلال معرفتهم المسبقة بكيفية التعامل وقدرتهم على تشغيل الحواسيب والأجهزة الالكترونية دون عناء.

المحور الثالث: درجة مساهمة التكنولوجيات الحديثة للاتصال في تحسين أداء موظفي مصلحة الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة لبلدية سوق اهراس

الجدول 16: يمثل مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إصلاح الإدارة

النسبة %	التكرار	ساهمت في إصلاح الإدارة
100 %	32	نعم
-	-	لا
100 %	32	المجموع

من خلال هذا الجدول يتبين لنا أن كل الموظفين كانت إجاباتهم مؤيدة لمساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إصلاح الإدارة بنسبة 100% وهذا يؤكد أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة البالغة في العمل الإداري. ولمعرفة مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إصلاح الإدارة في حالة الإيجاب قمنا بتصميم الجدول التالي:

جدول 17: يوضح مساهمات تكنولوجيايات الاتصال الحديثة في إصلاح الإدارة

المجموع		لا		نعم		المساهمات
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
100 %	32	25 %	08	75 %	24	التخفيف من ضغط العمل
100 %	32	68,75 %	22	31,25 %	10	التقليل من الصراعات بين الموظفين
100 %	32	43,75 %	14	56,25 %	18	تنظيم العمل أكثر
100 %	32	56,25 %	18	43,75 %	14	نقل الملفات بسهولة
100 %	32	40,62 %	13	59,38 %	19	السرعة في الحصول على المعلومات
100 %	32	31,25 %	10	68,75 %	22	تحسين الإجراءات الإدارية
100 %	32	46,87 %	15	53,13 %	17	القضاء على البيروقراطية

ملاحظة: لقد اعتمدنا على هذا الجدول في تحليل البيانات لان المبحوث الواحد اشر على أكثر من احتمال. يتبين من خلال الجدول أعلاه أن 75 % من المبحوثين الذين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في إصلاح الإدارة عن طريق التخفيف من ضغط العمل وذلك يعود إلى أن المهام التي تنجز بواسطة تكنولوجيايات الاتصال الحديثة تتم في وقت قصير و بأقل إمكانيات مقارنة بالوسائل التقليدية التي كانت تتم في فترة طويلة وبجهد أكثر، كما يرى 68,75 % منهم أنها ساهمت في إصلاح الإدارة عن طريق تحسين الإجراءات الإدارية وذلك من خلال التسهيلات الإدارية التي أدخلتها التكنولوجيا الحديثة، بينما هناك من يرى بأنها ساهمت في إصلاح الإدارة عن طريق السرعة في الحصول على المعلومات بنسبة 59,38 % حيث قضت هذه التكنولوجيا الحديثة على عنصر الزمان والمكان وهذا ما أدى بدوره إلى سرعة وصول المعلومة، في حين أن نسبة 56,25 % منهم يرون أنها ساهمت في إصلاح الإدارة بتنظيم العمل أكثر وذلك من خلال الرفع من كفاءة العمل من حيث الطريقة وزمن أداءه و أصبح أكثر تنظيماً مما كان عليه. بالإضافة إلى أن نقل الملفات بسهولة ساهم في إصلاح الإدارة وهذا ما يراه 43,75 % منهم وذلك بسبب تقليص بعض العمليات وهذا ما أشارت إليه رئيسة المصلحة نويب نجاة خلال المقابلة: أنه بحذف عملية الحجز والمصادقة التي كانت تستعمل في المرحلة السابقة في المصلحة البيومترية وتعويضها بالاعتماد على قواعد المعطيات المركزية سهلت في نقل الملفات بسهولة أكثر. كما

أن هناك 53,13% من يرى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في إصلاح الإدارة وذلك بأنها قضت على البيروقراطية وقربت الإدارة من المواطن. وإضافة إلى ذلك يرى 31,25% منهم أنها ساهمت في إصلاح الإدارة بتقليل الصراعات بين الموظفين وذلك بتحديد المسؤوليات وهذا ما قضى على التداخل بين الوظائف وما يسببه من خلافات.

جدول 18: يوضح إذا كان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل له أثر إيجابي في أداء المهام

النسبة %	التكرار	له اثر إيجابي
71,87%	23	بشكل كبير
18,75%	6	بشكل متوسط
9,38%	3	بشكل ضعيف
100%	32	المجموع

من خلال هذا الجدول تبين لنا أن عدد الموظفين الذين يعتقدون أن استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم كان له أثر إيجابي بشكل كبير في أدائهم لمهامهم هو 23 موظف ويمثلون نسبة 71,87% من حجم العينة أما عدد الموظفين الذين يعتقدون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها أثر إيجابي بشكل متوسط في أداء مهامهم هو 6 موظفين يمثلون نسبة 18,75% من حجم العينة المدروسة، أما بالنسبة للموظفين الذين يرون أن لها أثر إيجابي بشكل ضعيف فهي نسبة ضئيلة جدا مقارنة بحجم العينة المدروسة، وهذا يعود إلى النقلة النوعية في أداء موظفي المصلحة بعد تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسيير مهامهم كما قالت السيدة نجاه ذويب رئيسة مصلحة الشباك الإلكتروني خلال المقابلة: ¹ "لقد أصبحنا اليوم نشهد تطورا كبيرا في أداء الموظفين بالمقارنة مع السنوات القليلة الماضية".

¹ - معلومات محصل عليها من نفس المقابلة السابقة.

الجدول 19: يمثل مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية

النسبة %	التكرار	ساهمت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية
87,5 %	28	نعم
12,5 %	4	لا
100 %	32	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 87,5 % من حجم العينة المدروسة يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية وهي نسبة كبيرة جدا مقارنة بنسبة الموظفين الذين يرون العكس، فموقفهم الإيجابي يرجع إلى أنها ذللت عراقيل الأمور الإدارية وذلك باختصار الكثير من الجهد والوقت و السرعة في الأداء الذي كان يبذل من قبل باستعمال الطرق التقليدية وبالتالي خففت الضغوط نتيجة الأعمال المتكررة والروتينية وبهذا ساهمت في رفع الروح المعنوية لدى الموظفين.

الجدول 20: يمثل مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء العمل لدى الموظفين

النسبة %	التكرار	ساهمت في تحسين الأداء
65,63 %	21	كثيرا
25 %	8	قليلا
9,37 %	3	لم تحسن
100 %	32	المجموع

تبين لنا من خلال هذا الجدول أن عدد الموظفين الذين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت كثيرا في تحسين أداء الموظفين بالمصلحة هو 21 موظف ويمثلون نسبة 65.63 % من حجم العينة، في حين أن عدد منهم يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت قليلا في تحسين أداء الموظفين بالمصلحة و هم 8 موظفين ويمثلون نسبة 25 % من حجم العينة المدروسة، بالمقابل نجد أن عدد الموظفين الذين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تحسن أداء الموظفين هو 3 موظفين ويمثلون نسبة 9.73 % من العينة المدروسة وهذا دليل على الدور الذي تلعبه تكنولوجيات الاتصال الحديثة في تحسين أداء الموظفين وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين. لذلك فإن تبني تكنولوجيا الاتصال في المصلحة ساعد بشكل كبير في تطوير أداءهم.

ولمعرفة إسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء في حالة الإيجاب قمنا بتصميم الجدول الموالي:

الجدول 21: يوضح الإسهامات الايجابية في تحسين الأداء.

المجموع		لا		نعم		الإسهامات الإيجابية
النسبة	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
% 100	21	% 38,10	08	% 61,90	13	زيادة الدقة
% 100	21	% 9,53	02	% 90,47	19	السرعة في الأداء
% 100	21	% 47,62	10	% 52,38	11	الرفع من كفاءة العمل
% 100	21	% 23,81	05	% 76,19	16	التقليل من المعاملات الورقية

ملاحظة: لقد اعتمدنا على هذا الجدول في تحليل البيانات لأن المبحوث الواحد اشر على أكثر من احتمال. توضح البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين والذين يمثلون نسبة 90,47 % يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين أداء العمل لدى الموظفين من خلال السرعة في الأداء فبالنظر إلى المهام المنجزة بالتكنولوجيات الحديثة تتم في وقت اقصر مقارنة بالوسائل التقليدية، كما يرى 76,19% منهم أنها قللت من المعاملات الورقية وذلك بتخفيف العبء على المواطن وإعفائه من تقديم كل الوثائق الموجودة في قاعدة المعطيات ما لم يتم تغيير بياناتها. وكذلك بالنسبة للمواطن وذلك بتخزين كل المعلومات في جهاز الحاسوب والرجوع إليها متى استوجب ذلك دون اللجوء إلى الملفات الورقية. كما يرى 61,90 % منهم أنها زادت من الدقة في الأداء وذلك بتقليل الأخطاء مقارنة بالمراحل السابقة، وبالتالي الرفع من كفاءة العمل من حيث طريقة أدائه وهذا ما يدعمه 52,38 % من المبحوثين المعنيين بالاستجواب.

الجدول 22: يمثل مجالات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مصلحة الشبكات الإلكترونية

المجموع		لا		نعم		مجالات استخدامها
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
100 %	32	-	-	100 %	32	مراقبة وتثبيت المعلومات الكترونياً
-	-	-	-	-	-	المصادقة على المعلومات البيومترية
100 %	32	-	-	100 %	32	اخذ المعلومات البيومترية الالكترونية
100 %	32	-	-	100 %	32	تسليم الوثائق البيومترية الالكترونية
100 %	32	-	-	100 %	32	تخزين المعلومات واسترجاعها

ملاحظة: لقد اعتمدنا على هذا الجدول في تحليل البيانات لان المبحوث الواحد اشر على أكثر من احتمال. من خلال هذا الجدول يتبين أن كل المجالات المقترحة على المبحوثين يقومون باستخدامها في مصلحة الشبكات الإلكترونية بنسبة 100 % ماعدا المصادقة على المعلومات البيومترية فهي منعدمة وهذا راجع إلى أن هذه العملية لا تتم في المصلحة وهذا ما أشارت إليه رئيسة المصلحة نجاه ذويب خلال المقابلة حيث قالت¹: "بأنهم كانوا يعتمدون على عملية المصادقة في المراحل الأولى من تبني المصلحة البيومترية الخاصة بجواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين ولكن بعد تبني الشبكات الإلكترونية حذفت عدة عمليات من بينها المصادقة على المعلومات البيومترية، لأننا أصبحنا نعتمد على الاطلاع المباشر على قواعد المعطيات المركزية وبالتالي تقليل الأخطاء الناتجة عن هذه العمليات بالإضافة إلى السرعة في مراقبة البيانات ومعالجة الملفات لتسهيل الأعباء على الموظف والمواطن. كما أضافت رئيسة المصلحة انه سيتم الشروع في تبني إنجاز رخصة السياقة بالتنسيق وخلال المراحل الأولى من هذا التبني سنعتمد من جديد على بعض العمليات السابقة من بينها المصادقة".

¹ - معلومات محصل عليها من نفس المقابلة السابقة.

المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه مستخدمي التكنولوجيات الحديثة للاتصال في مصلحة الشبكة الالكترونية للوثائق المؤمنة لبلدية سوق اهراس

الجدول 23: يوضح إذا كان الموظفون يواجهون صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة

يواجهون صعوبات	التكرارات	النسبة %
نعم	15	46,88 %
لا	17	53,12 %
المجموع	32	100 %

من خلال الجدول المبين أعلاه يتبين لنا أن 53,12 % من العينة المدروسة لا تواجه صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، بينما تواجه نسبة 46,88 % من مفردات العينة صعوبات في ذلك، وهي نسب متقاربة، كما نلاحظ نسبة المستخدمين الذين يواجهون صعوبات مرتفعة نوعا ما، وهذا ما توصلت إليه دراسة الباحثة "حورية بولعويدات" حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية حيث أظهرت نتائجها أن نسبة 58,13 % من حجم العينة لا يواجهون صعوبات بينما نسبة 41,86 % منهم يواجهون صعوبات، وهي نسب متقاربة جدا للنسب التي توصلنا إليها. وهذا ما يفسر الاستخدام المحدود لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وفي هذا الصدد يرى روجرز وشوميكير¹: "أن درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم والاستخدام من العوامل التي تحدد التبني"

ولمعرفة نوع الصعوبات التي يواجهونها في حالة الإيجاب قمنا بتصميم الجدول الموالي:

¹ - محمد خليل أبو أصبع، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، الأردن، دار ادم للدراسات، 2004، ص298.

الجدول 24: يوضح طبيعة الصعوبات التي يواجهها المبحوثين أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المجموع		لا		نعم		طبيعة الصعوبات
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
100 %	15	66,67 %	10	33,33 %	05	معرفية
100 %	15	53,33 %	08	46,67 %	07	لغوية
100 %	15	66,67 %	10	33,33 %	05	قلة التجهيزات
100 %	15	26,67 %	04	73,33 %	11	ضعف الشبكة

ملاحظة: لقد اعتمدنا على هذا الجدول في تحليل البيانات لان المبحوث الواحد اشر على أكثر من احتمال. نلاحظ من خلال بيانات الجدول أعلاه أن معظم الموظفين الذين يواجهون صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة متمثلة في ضعف الشبكة بنسبة 73,33% وهي الإجابة التي أجمع عليها 11 فرد من 15 فردا فكلما ضعفت الشبكة كلما كانت هناك صعوبة التحكم في هذه التكنولوجيا وبالتالي تسبب عراقيل في سير المصلحة وأداء عملها، بينما هناك منهم من يواجه صعوبات لغوية بنسبة 46,67% وذلك لان المعلومات المدونة في تكنولوجيا الحديثة اغلبها باللغة الفرنسية أو الانجليزية ، في حين نجد أن المبحوثين الذين يواجهون صعوبات معرفية وقلة التجهيزات لديهم نفس النسبة 33,33% وهي خاصة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتبقى عائقا في المصلحة بالنسبة لبعض الموظفين.

الجدول 25: يوضح إذا كانت البلدية توفر حصصا تدريبية في استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال

النسبة %	التكرارات	توفر حصص تدريبية
37,5 %	12	نعم
62,5 %	20	لا
100 %	32	المجموع

يوضح لنا الجدول المبين أعلاه أن أغلب المبحوثين والمقدرة نسبتهم بـ 62,5% لا توفر لهم البلدية حصصا تدريبية في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهي نسبة كبيرة جدا إذا ما قورنت بالفئة التي

توفر لها البلدية حصصا تدريبية في استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة في مصلحة الشباك الالكتروني، التي تقدر نسبتهم بـ 37,5%. وسعيا منا لمعرفة ما هي الأسباب التي جعلت النسبة مرتفعة للفئة التي أجابت بالسلب صمنا الجدول الموالي:

الجدول 26: يوضح أسباب عدم توفر البلدية حصصا تدريبية في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المجموع		لا		نعم		أسباب عدم توفير حصص تدريبية
النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	
100%	20	50%	10	50%	10	عدم توفر موارد مالية مخصصة للتدريب
100%	20	40%	08	60%	12	اقتصار الحصص التدريبية على الإدارة العليا
100%	20	65%	13	35%	07	تراها البلدية غير ضرورية

ملاحظة: لقد اعتمدنا على هذا الجدول في تحليل البيانات لان المبحوث الواحد اشر على أكثر من احتمال يتبين من الجدول أعلاه أن عدم توفير البلدية حصصا تدريبية في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة راجع إلى السبب الرئيسي وهو اقتصار الحصص التدريبية على الإدارة العليا بنسبة 60%، في حين أن نسبة 50% منهم ترى انه راجع إلى عدم توفر موارد مالية مخصصة للتدريب، أما بقية الموظفين الذين تبلغ نسبتهم 35% يرون بأن الحصص التدريبية تراها البلدية غير ضرورية وذلك لأن الممارسة تسهل على الموظفين استخدام التكنولوجيات الحديثة بسهولة وهذا ما يدل على أن الموظفين اعتمدوا على أنفسهم إما بالتكوين الذاتي أو بالمناقشة مع زملاء العمل أي عن طريق الاتصال الشخصي الذي يؤدي دور مهم في الإدارة كما وضحنا سابقا.

الجدول 27: يوضح آراء المبحوثين حول ما إذا كانت هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مصلحة الشباك الالكتروني لبلدية سوق أهراس

النسبة %	التكرارات	هناك سلبيات
53,13%	17	نعم
46,87%	15	لا
100%	32	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 46,87% من المبحوثين لا يرون وجود سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مصلحة الشبكات الالكترونية بل يؤيدون استخدامها كونها تسهل عدة عمليات إدارية، كما أنها تسهل التعاملات الإدارية مع المواطن بتحسين خدماتها، ولكن بالرغم ما تحمله هذه التكنولوجيا من إيجابيات إلا أنها كغيرها من الوسائل لا تخلو من السلبيات وهذا ما يراه أغلب المبحوثين بنسبة 53,13%. ومن خلال هذه البيانات يتبين لنا بوضوح وجود سلبيات، وللتعرف أكثر على هذه السلبيات قمنا بتصميم الجدول الموالي:

الجدول 28: يوضح سلبيات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مصلحة الشبكات الالكترونية

المجموع		لا		نعم		سلبيات استخدامها
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
100 %	17	23.53 %	04	76.47 %	13	تقليص الوظائف
100 %	17	58.83 %	10	41.17 %	07	تقليص العلاقات الشخصية
100 %	17	52,95 %	09	47.05 %	08	تهديد امن المعلومات
100 %	17	41,17 %	07	58.83 %	10	اختراق الفيروسات

ملاحظة: لقد اعتمدنا على هذا الجدول في تحليل البيانات لان المبحوث الواحد اشر على أكثر من احتمال. نلاحظ من خلال بيانات هذا الجدول أن نسبة 76,47% من حجم العينة ترى أن تقليص الوظائف يمثل أهم سلبيات تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وذلك راجع إلى تقليص التعامل بالوسائل التقليدية التي تبدو في بعض الحالات أكثر فاعلية، فمع وجود هذه التكنولوجيات في الإدارة يمكن تعويض خدمات الموظفين واختصارها مما يجعل الإدارة تتخلى عن الأشخاص وتعوض مهامهم باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، في حين أن نسبة 58,83% منهم ترى أن اختراق الفيروسات من أخطر السلبيات فهي من شأنها إتلاف البرامج والملفات بالرغم من التحصين الذي يوفره المهندس المسؤول عن شبكات الاتصال في البلدية، أما عن تهديد أمن المعلومات فكانت بنسبة 47,05% حيث أن الحماية في الأنظمة الشبكية غير مضمونة قد تتعرض للاختراق والتلاعب بالمعلومات وهذا قد يعيق عمل الإدارة ويوقفها ويسبب مشاكل وأزمات الإدارة في غنى عنها، وفي هذا الصدد عمدت الحكومة على ضمان الحماية عن طريق تأمين شفرة لكل مستخدم، وبالنسبة لتقليص العلاقات الشخصية فهي تمثل نسبة 41,17% فهناك من يرى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حدت من معاملاتهم الشخصية، بحيث حصرت تعاملاتهم مع

آلات صماء. وقد أشار معظم مفردات العينة أن هناك سلبيات أخرى لاستخدام تكنولوجيايات الاتصال الحديثة تمثلت في الأضرار الصحية مثال على ذلك ضعف العين و آلام في الظهر خصوصا بالنسبة للذين يعملون لساعات طويلة.

الجدول 29: يوضح إذا كانت مصلحة الشباك الالكتروني تهتم بإيجاد حلول لهذه المشاكل

النسبة %	التكرارات	إيجاد حلول
11,77 %	02	دائما
64,70 %	11	أحيانا
23,53 %	04	أبدا
100 %	17	المجموع

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه أن مصلحة الشباك الالكتروني تهتم بإيجاد حلول لهذه المشاكل ولكن ليس بصفة دائمة وهذا حسب المبحوثين حيث أن نسبة 64,70 % منهم كانت إجابتهم أنها تهتم أحيانا، وهذا ما أشارت إليه رئيسة المصلحة السيدة نجاة ذويب حيث قالت:¹ " أنها تقوم بإرسال ملاحظات وتقارير يومية والتنسيق مع مديرية السندات والوثائق المؤمنة الكائن مقرها بالجزائر العاصمة لإيجاد حلول لهذه المشاكل"⁷. كما أن هناك منهم من نفى هذا و أجاب بان المصلحة لا تهتم أبدا بمعالجة هذه المشاكل ويمثلون نسبة 23,53 %، وأما عدد الموظفين الذين يرون أن المصلحة تهتم دائما فهم يمثلون نسبة 11,77 %، وهذا يدل على عدم إيجاد حلول جذرية لها والابتعاد على الحلول الظرفية والوقائية، لأن من مهامها الاهتمام بكل ما يتعلق بالموظفين.

¹ - معلومات محصل عليها من نفس المقابلة

الجدول 30: يمثل تقييم الموظفين لتبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمصلحة الشبكة الالكتروني

النسبة %	التكرارات	إيجاد حلول
40,63 %	13	فعال
31,25 %	10	متوسط
9,37 %	03	ضعيف
18,75 %	06	ممتنع
100 %	32	المجموع

يتبين لنا من خلال بيانات الجدول اختلاف تقييم المبحوثين حول تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المصلحة فمنهم من يرى أن استخدامها فعال بنسبة 40,63 %، بينما ترى نسبة 31,25 % منهم أن تقييمه متوسط، وترى نسبة 9,37 % أن تقييم هذا الاستخدام ضعيف، في حين أن نسبة 18,75 % من المبحوثين امتنعوا عن التقييم. ومنه يمكن القول أن تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسن نوعا ما في مصلحة الشبكة الالكتروني بتحسين الخدمة العمومية من خلال السرعة والدقة في الأداء وكذلك التخفيف من المعاملات الورقية كل هذا من أجل تقريب الإدارة من المواطن والتقليل من البيروقراطية ومع كل هذه التحسينات إلا أنها لم ترق بعد إلى المستوى المطلوب.

7- مناقشة نتائج الدراسة الميدانية :

بعد كل ما تم عرضه من إجابات المبحوثين التي ساهمت في الإجابة على التساؤلات يمكن استخلاص النتائج التالية :

• مناقشة النتائج الجزئية المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الفرعي الأول: ما هي أهمية تبني التكنولوجيات الحديثة للاتصال في مصلحة الشبكات الالكترونية للوثائق المؤمنة لبلدية سوق أهراس؟

- كانت ردة فعل المبحوثين اغلبها ايجابية بنسبة 81.25 % بعد تبني إدارتهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لأنها ساهمت في التخفيف من الضغط والسرعة والدقة في الأداء .

- يرجع سبب تحول بلدية سوق أهراس من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية بالدرجة الأولى إلى تحديث الإدارة وهياكلها بنسبة واختصار الوقت والتخلص من الوثائق الورقية بنسب تفوق 50 %.

- جهاز الحاسوب من الوسائل التكنولوجية الأكثر استخداما في المصلحة بنسبة 81.25 %

- الشبكات التي يعتمدون عليها في المصلحة هي شبكات الانترنت والاكسترنات بنسبة 56.25 %.

- تستخدم مصلحة الشبكات الالكترونية وسائل الاتصال التقليدية بنسبة 90.63 % وتعتمد أكثر على الاتصال الشخصي بنسبة 100 % والتقارير الورقية بنسبة 89.65 %.

- يمتلك أغلبية الموظفين معرفة مسبقة باليات استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة و ذلك بنسبة 71.88 % وهذا راجع للانتشار الواسع لهذه التكنولوجيات والتي تحصلوا عليها في المرحلة الأولى عن طريق التدريب ثم عن طريق الممارسة وبالتالي أصبحت لديهم معرفة مسبقة.

- تضمن مصلحة الشبكات الالكترونية حصصا تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بنسبة 56.26 % وذلك راجع إلى وجود بعض المكاتب التي لازالت تستعمل الطرق التقليدية في أداء عملها اما الحصص التدريبية التي تضمنها المصلحة فتكون عن طريق التربصات بنسبة 83.33 % والملتقيات بنسبة 38.88% اما بالنسبة للاجتماعات فهي منعدمة .

- نجد أن درجة التحكم لمستخدمي تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المصلحة متوسطة بنسبة 50% اما نسبة المتحكمين جيدا فبلغت 40.63 % وذلك راجع الى الحصول على حصص تدريبية كافية وكذلك الاهتمام الكبير للموظفين بمواكبة تطورات تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

النتيجة العامة المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول:

ومن هنا نستنتج أن للتكنولوجيا الحديثة للاتصال أهمية بالغة لدى موظفي مصلحة الشبكات الالكترونية حيث تشير إحصائيات الدراسة إلى ارتفاع نسبة ردة فعلهم الإيجابية في تبنيها لتخفيف الضغط والسرعة والدقة في الأداء، وهو الأمر الذي أدى بتحول البلدية من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية ويعود هذا الى تحديث الإدارة وهياكلها وأيضاً اختصار الوقت والتخلص من الوثائق الورقية خاصة وهذا حسب الإحصاءات، بالإضافة إلى اعتمادها على جهاز الحاسوب الذي يعتبر أكثر الأجهزة استخداماً في المصلحة كما أنها تعتمد أيضاً على شبكتي الانترنت و الاكسترنات في بعض الوظائف، ورغم كل هذه التطورات التكنولوجية إلا أنها لازالت تعتمد على وسائل الاتصال التقليدية إلى جانبها، بالإضافة إلى أن بانتشار هذه التكنولوجيات الحديثة ولد لديهم معرفة مسبقة بآليات استخدامها وذلك عن طريق التدريب الذي تضمنه المصلحة للتحكم أكثر في استخدام هذه التكنولوجيا معتمدة في ذلك على التبرعات مما ساعدهم على التحكم في استخدامها وهذا ما أكدته الإحصاءات

● مناقشة النتائج الجزئية المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الفرعي الثاني : ما هي درجة مساهمة التكنولوجيات الحديثة للاتصال في تحسين مصلحة الشبكات الالكترونية للوثائق المؤمنة لبلدية سوق أهراس

- ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إصلاح الإدارة بنسبة 100 % وتظهر هذه المساهمة من خلال :
- التخفيف من ضغط العمل بنسبة 75 %
- تحسين الإجراءات الإدارية بنسبة 68.75 %
- سرعة الحصول على المعلومات بنسبة 59.38 %
- تنظيم العمل أكثر بنسبة 56.25 %.
- القضاء على البيروقراطية بنسبة 53.13 %.
- نقل الملفات بسهولة بنسبة 43.75 %.
- التقليل من الصراعات بين الموظفين بنسبة 31,25 %.

- يعتبر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة له اثر ايجابي بشكل كبير في أداء مهامهم بنسبة 71.87 % وهذا يعود إلى النقلة النوعية في أداء موظفي المصلحة بعد تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسيير مهامهم .

- ساهمت تكنولوجيا الاتصال في التقليل من الأعباء الوظيفية الروتينية بنسبة 87.5 % وذلك لأنها خففت من الضغوط الناتجة عن الأعمال المتكررة والروتينية التي كانت تبذل من قبل باستعمال الطرق التقليدية.

- ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كثيرا في تحسين أداء العمل لدى الموظفين بنسبة 65.63 % وهذا دليل على الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحسين أداء الموظفين وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين ولذلك فان تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مصلحة الشباك الالكتروني ساهم بشكل كبير في تحسين أدائهم من خلال السرعة في الأداء بنسبة 90.47 % والتقليل من المعاملات الورقية بنسبة 76.19 % زيادة الدقة بنسبة 61.90 % الرفع من كفاءة العمل بنسبة 52.38 %.

- تتمثل مجالات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مصلحة الشباك الالكتروني في ما يلي: مراقبة وتثبيت المعلومات الكترونيا، اخذ المعلومات البيومترية الالكترونية، تسليم الوثائق البيومترية الالكترونية تخزين المعلومات واسترجاعها وهذا بنسبة 100 % ،أما عن مجال المصادقة على المعلومات البيومترية فهي منعدمة وذلك لان هذه الأخيرة تم الاعتماد عليها في المراحل الأولى من تبني المصلحة البيومترية الخاصة بجواز السفر و بطاقة التعريف البيومتريين ولكن بعد تبني الشباك الالكتروني حذفت عملية المصادقة وذلك لأنه تم الاعتماد على الاطلاع المباشر على قواعد المعطيات المركزية لتقليص الأخطاء الناتجة عنها .وذلك بهدف السرعة في معالجة الملفات لتسهيل الأعباء على الموظف والمواطن.

النتيجة العامة المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني:

كنتيجة لما سبق نلاحظ مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إصلاح الإدارة وهذا ما اجمع عليه كل موظفي المصلحة حيث يتجسد ذلك في العديد من المساهمات أهمها التخفيف من ضغط العمل والتحسين من الإجراءات الإدارية، والسرعة في الحصول على المعلومات، وتنظيم العمل أكثر، والقضاء على البيروقراطية....، كل هذا كان له اثر ايجابي بشكل كبير على أداء مهام مستخدمي هذه التكنولوجيا الحديثة، وذلك نظرا لمساهمتها في التخفيف من الأعباء الوظيفية الروتينية، مما ساعد كثيرا في تحسين الأداء، وذلك من خلال السرعة والدقة في الأداء، والتقليل من المعاملات الورقية والرفع من كفاءة العمل.

• مناقشة النتائج الجزئية المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الفرعي الثالث: ما هي الصعوبات التي تواجه مستخدمي التكنولوجيات الحديثة للاتصال في مصلحة الشبكات الإلكترونية للوثائق المؤمنة لبلدية سوق أهراس؟

- يواجه الموظفون صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بنسبة 46.88 % وهذه الصعوبات متمثلة في ضعف الشبكة بنسبة 73.33 % صعوبات لغوية بنسبة 46.67 % معرفية وقلة التجهيزات بنسبة 33.33% وهذا ما يفسر الاستخدام المحدود لتكنولوجيات الاتصال الحديثة.

- لا توفر البلدية حصص تدريبية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بنسبة 62.5 % وذلك يعود إلى الأسباب التالية اقتصار الحصص التدريبية على الإدارة العليا بنسبة 60 % عدم توفر موارد مالية مخصصة للتدريب بنسبة 50% تراها البلدية غير ضرورية بنسبة 35% وهذا ما يدل على أن الموظفين اعتمدوا على أنفسهم إما بالتكوين الذاتي أو بالمناقشة مع الزملاء .

- وجود سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مصلحة الشبكات الإلكترونية في بلدية سوق أهراس بنسبة 53.16 % وتمثلت في تقليص الوظائف بنسبة 76.74 % اختراق الفيروسات 58.83 % تهديد امن المعلومات بنسبة 47.05 % تقليص العلاقات الشخصية بنسبة 41.17 % بالإضافة إلى وجود سلبيات أخرى تمثلت في الأضرار الصحية.

- تهتم مصلحة الشبكات الإلكترونية لبلدية سوق أهراس أحيانا بإيجاد حلول للمشاكل بنسبة 64 % وهذا يدل على نقص اهتمام المصلحة بمشاكل موظفيها وعدم إيجاد حلول جذرية .

- إن تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مصلحة الشبكات الإلكترونية ساهم نوعا ما في تحسين الخدمة العمومية في مصلحة الشبكات الإلكترونية من خلال السرعة والدقة في الأداء وكذلك التخفيف من المعاملات الورقية كل هذا من أجل تقريب الإدارة من المواطن والتقليل من البيروقراطية و مع كل هذه التحسينات إلا أنها لم ترقى بعد إلى المستوى المطلوب .

النتيجة العامة المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث:

من النتائج السابقة نستنتج أن موظفي المصلحة يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بسبب ضعف الشبكة بالإضافة إلى الصعوبات المعرفية واللغوية وقلة التجهيزات أحيانا، و يعود هذا إلى وجود تفاوت في استخدام هذه التكنولوجيات وذلك حسب الحصص التدريبية الغير كافية التي توفرها البلدية المقصورة على الإدارة العليا بالدرجة الأولى، مما أدى إلى وجود سلبيات لاستخدامها

والمتمثلة في تقليص الوظائف واختراق الفيروسات بنسبة كبيرة وهذا ما تؤكدته الإحصاءات بالإضافة إلى الأضرار الصحية الناتجة عنها، وذلك ناتج عن عدم إيجاد حلول جذرية لهذه المشاكل بالرغم من اهتمام المصلحة بذلك.

ومع كل هذه العراقيل إلا أن تبني تكنولوجيات الاتصال الحديثة ساهم نوعا ما في تحسين الخدمة العمومية سواء بالنسبة للموظف أو المواطن على حد سواء.

الخطاتمة

الخاتمة

لعبت تكنولوجيا الاتصال الحديثة مكانة كبيرة في مختلف الإدارات، ويرجع ذلك إلى العديد من الميزات التي تنفرد بها هذه التكنولوجيا، حيث يحدث تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارات المحلية تأثيرا كبيرا في العمل الإداري.

وعلى ضوء دراستنا نرى أن بعد التطور التدريجي في مجال الإدارة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية قد اجتازت مرحلة كبيرة للحاق بموكب الدول المتطورة، وهذا بتبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة في البلدية، ونلمس ذلك من خلال مشروع الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة، الذي نجح إلى حد ما في تسريع انجاز الوثائق كجواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين الالكترونيين. وهذا ما رجح بالفائدة على الموظف والمواطن على حد سواء من خلال عصرنة الإدارة وتقريبها من المواطن بإرساء الشفافية والابتعاد على البيروقراطية، ولكن هذا لا ينفي وجود مجموعة من العوائق التي يلزم تجاوزها لتوفي البنية الشاملة لتحقيق الإدارة الالكترونية.

قائمة المراجع

قائمة الكتب والمؤلفات :

- 1 - سعود بن محمد نمر: الإدارة العامة الأسس والوظائف و الاتجاهات الحديثة، ط 6، مكتبة الشقري، الرياض، 2016.
- 2 - محمد الصيرفي : المرجع المتكامل في الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2009 .
- 3 - محمّد محمّد الهادي: الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات، ط 2 ، المكتبة الأكاديمية 1990.
- 4 - نبيل غطاس - جوهانس وآخرون :قاموس الإدارة مع مسرد لمصطلحات الإنكليزية المقابلة، مكتبة لبنان، بيروت، 1983.
- 5 - جابر سيد عوض، أبو الحسن الموجود، إدارة المنظمة الاجتماعية، المكتبة الجامعية الحديثة للنشر.
- 6 - السلمي علي، الإدارة بالأهداف، دار غريب للطباعة والنشر، مصر.
- 7- صلاح الدين محمد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، 2004 .
- 8- فباري محمد إسماعيل، علم الاجتماع الإداري، منشأة المعارف، الإسكندرية .
- 9-عباس علي، أساسيات علم الإدارة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007 .
- 10- حنفي عبد الغفار، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعة للنشر، مصر، 2002 .
- 11- خالد ممدوح، البلديات و المحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة، القاهرة : المنظمة العربية للتنمية، 2009.
- 12- حسين مصطفى حسين، الإدارة المحلية المقارنة، الجزائر :ديوان المطبوعات الجامعية ، 1982 .
- 13-عبد القادر الشخيلي، الإدارة المحلية دراسة مقارنة، عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2001 .
- 14- محمد فتح الله الخطيب، صبحي محرم، الاتجاهات المعاصرة في نظام الحكم المحلي، القاهرة : دار النهضة العربية 1966.
- 15- طعمية الجرف، مبادئ في نظم الإدارة المحلية، القاهرة : مكتبة القاهرة الحديثة، 1962 .

- 16- مصطفى محمود أبو بكر، الإدارة العامة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.
- 17- محمد العزازي أحمد إدريس، الإدارة الحكومية الجديدة للبيئة العربية، مكتبة الجامعة الحديثة، مصر، 2009.
- 18- ياسين سعد غالب، الإدارة الالكترونية، ط 1، عمان: دار البداية ناشرون وموزعون، 2012.
- 19- محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، ط 1، دار المسيرة، عمان- الأردن، 2009.
- 20 - نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009
- 21- محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، ط 1، دار المسيرة، عمان -الأردن، 2009.
- 22- مجد هاشم الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة، دار أسامة للنشر والتوزيع.
- 23- حسن عماد مكايي- ليلي حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط4 (القاهرة الدار المصرية اللبنانية 2003)
- 24- عماد مكايي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، ط2 (القاهرة - الدار المصرية اللبنانية 1997)
- 26- فضيل دليو، وسائل الاتصال وتكنولوجياته، (الجزائر - منشورات جامعة منتوري).
- 28-محمود القدوة،الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2010.
- 29- عادل حرحوش ألفتريجي وآخرون،الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2007.
- 30- عصام عبد الفتاح مطر الحكومة،الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة الازرابطة، 2008.
- 31- خالد ممدوح، البلديات و المحليات في ظل الأدوار الجديدة، محكمة المنظمة العربية للتنمية القاهرة، 2009.

قائمة المراجع

32-محمد محمود الطعمنة -سمير محمد عبد الوهاب، الحكم المحلي في الوطن العربي و اتجاهات التطوير، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2005.

33-عبد الرزاق الشخلي، الإدارة المحلية دراسة مقارنة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان، 2001 .

البحوث والرسائل العلمية :

1- دراسة للباحثة حورية بولعويدات: بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية لنيل شهادة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2008 .

2- دراسة للطالب عشور عبد الكريم بعنوان : دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية، لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية من جامعة منتوري قسنطينة، 2010.

3- دراسة لعبان عبد القادر: تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، دراسة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص إدارة وعمل، جامعة محمد خيضر – بسكرة 2016.

4- دراسة لبليقيوم صباح: بعنوان اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية "رسالة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير جامعة قسنطينة 2013.

5- دراسة لمهيبيل وسام، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، جامعة الجزائر، 2012 .

6-حمد بالجيلالي : إشكالية عجز ميزانية البلديات ، مذكرة مقدمة استكمالاً لنيل شهادة الماجستير ، قسم تسيير المالية العامة ،كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة تلمسان 2010

7-قديد ياقوت، الاستقلالية المالية للجماعات المحلية، دراسة حالة ثلاث بلديات، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه، فرع تسيير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2011 .

8-عبد الكريم مسعودي، تفعيل الموارد المالية للجماعات المحلية، دراسة حالة بلدية ادرار، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير المالية العامة ، جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان

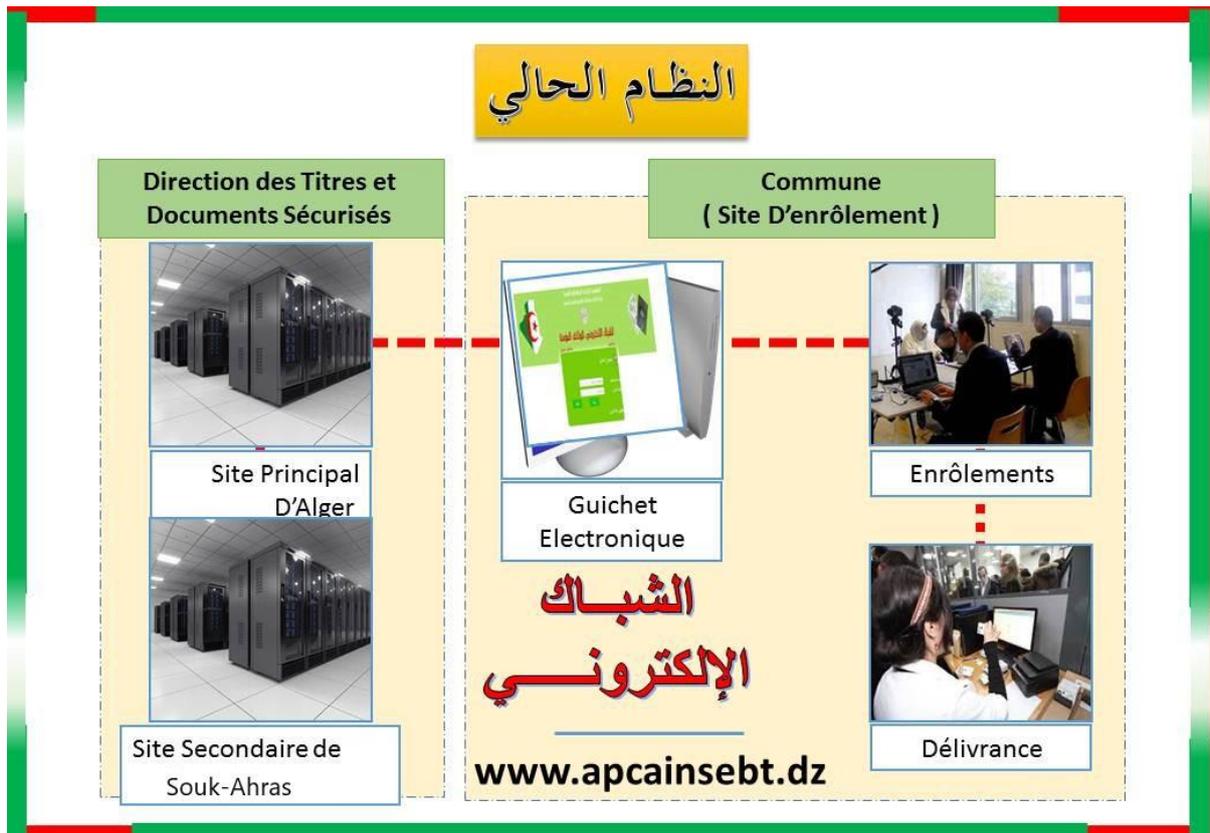
2013

المجلات:

- 1- عبد الناصر موسي ، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ، مجلة الباحث ، العدد 09
- 2- علي حسين باكير، المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الالكترونية ,مجلة آراء حول الخليج ,العدد 23, مركز الخليج للأبحاث، الإمارات 2006
- 3-بسمة عولمي، تشخيص نظام الإدارة المحلية و المالية والمالية، في الجزائر مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا العدد 04 جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف .
- 4-عبد الناصر موسي ، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ، مجلة الباحث ، العدد 09 .

الملاحق

الملحق رقم: 01



الملحق رقم: 02

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشيخ العربي التبسي- تبسة-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة استبيان حول:

آليات الإدارة المحلية في تبني التكنولوجيات الحديثة للاتصال
دراسة حالة بلدية سوق أهراس-مصلحة الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة-

نرجو من سيادتكم مساعدتنا بالتكرم بالإجابة على هذه الأسئلة التي تدخل في إطار إعداد بحث علمي
لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال تنظيمي.

ملاحظات:1- الرجاء الإجابة على جميع الأسئلة

2- الرجاء وضع علامة (x) في الخانات المخصصة للإجابة

3- يمكن اختيار أكثر من إجابة واحدة على نفس السؤال إذا تطلب الأمر ذلك

4- نؤكد لكم أن إجاباتكم سوف تستعمل لأغراض علمية بحتة

الأستاذ المشرف:

- لدمية عابدي

الباحث:

- نجاة ضعني

- رفيدة بو طرفة

السنة الجامعية: 2019/2018

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن :- اقل من 30 سنة من 31 إلى 39 سنة - أكثر من 40 سنة
- 3- المستوى التعليمي :متوسط ثانوي جامعي
- 4-الوظيفة :
- 5-الاقدمية: - اقل من 5 سنوات
- من 6 سنوات إلى 10 سنوات
- أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: أهمية تبني التكنولوجيات الحديثة للاتصال في مصلحة الشبكات الالكترونية
للموثائق المؤمنة في بلدية سوق أهراس

- 6- كيف كانت ردة فعلكم بعد تبني إدارتكم الوسائل التكنولوجية الحديثة ؟
- سلبية ايجابية لم تكن مهتما
- في كل الحالات لماذا ؟
-
-

- 7- برأيك ما هو سبب تحول بلدية سوق أهراس من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية ؟
- مواكبة التطورات التكنولوجية
- تحديث الإدارة وهيكلها
- التخلص من اكتظاظ الملفات
- التخلص من الوثائق الورقية
- اختصار الوقت

- تقليص الجهد

أخرى تذكر

.....

8- ما هي الوسائل التكنولوجية الأكثر استخداما في مصلحة الشباك الالكتروني لبلدية سوق أهراس ؟

- الهاتف النقال

- جهاز الحاسوب

- شبكة الانترنت

- شبكة الانترانت

- شبكة الاكسترانت

- أخرى اذكرها :

.....

9- إلى جانب استخدام هذه التكنولوجيات الحديثة للاتصال هل لازلت تستخدم وسائل الاتصال التقليدية ؟

نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم: ما هي ؟

- الاتصال الشخصي

- التقارير الورقية

- الفاكس

- لوحة الإعلانات

- الهاتف الثابت

أخرى اذكرها :

.....

10- هل لديك معرفة مسبقة بآليات استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة في وظيفتك ؟

نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم كيف حصلت على ذلك ؟

- عن طريق التدريب

- عن طريق الممارسة

- كانت لديك معرفة مسبقة

- أخرى اذكرها :

11- هل تضمن مصلحة الشباك الالكتروني لبلدية سوق أهراس حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام التكنولوجيات الحديثة ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة نعم كيف ذلك ؟

- اجتماعات

- تربصات

- ملتقيات

..... أخرى اذكرها

12- ماهي درجة تحكمك في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

- جيد

- متوسط

- ضعيف

المحور الثالث: درجة مساهمة التكنولوجيات الحديثة للاتصال في تحسين أداء موظفي مصلحة الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة لبلدية سوق أهراس.

13- هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إصلاح الإدارة ؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم كيف ذلك ؟

- التخفيف من ضغط العمل

- التقليل من الصراعات بين الموظفين

- تنظيم العمل أكثر

- نقل الملفات بسهولة

- السرعة في الحصول على المعلومات

- تحسين الإجراءات الإدارية

- القضاء على البيروقراطية

أخرى اذكرها

14 - هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملك كان له اثر ايجابي في أداء مهامك ؟

- بشكل كبير

- بشكل متوسط

- بشكل ضعيف

15- هل ساهمت تكنولوجيا اتصالات الحديثة في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية ؟

نعم لا

كيف ذلك؟.....

16- هل تعتقد أن تكنولوجيا اتصالات الحديثة ساهمت في تحسين أداء العمل لدى الموظفين ؟

كثيرا

قليلًا

لم تحسن

17- في حالة الإيجاب فهل كان ذلك من خلال :

- زيادة الدقة

- السرعة في الأداء

- الرفع من كفاءة العمل

- التقليل من المعاملات الورقية

أخرى اذكرها

18- ما هي مجالات استخدام تكنولوجيايات الاتصال الحديثة في مصلحة الشباك الالكتروني لبلدية سوق

أهراس ؟

- مراقبة وتثبيت المعلومات الكترونيا

- المصادقة على المعلومات البيومترية

- اخذ المعلومات البيومترية

- تسليم الوثائق البيومترية

- حجز البيانات واسترجاعها

أخرى اذكرها

المحور الرابع : الصعوبات التي تواجه مستخدمي التكنولوجيايات الحديثة للاتصال في مصلحة الشباك الالكتروني للوثائق المؤمنة لبلدية سوق أهراس .

19- هل تواجه صعوبات أثناء استخدام تكنولوجيايات الاتصال الحديثة ؟

نعم لا

20- إذا كانت إجابتك نعم فيما تتمثل هذه الصعوبات ؟

- معرفية

- لغوية

- قلة التجهيزات

- ضعف الشبكة

- حالات أخرى تذكر

.....

21 - هل توفر لكم البلدية حصصا تدريبية في استخدام التكنولوجيايات الحديثة للاتصال ؟

نعم لا

في حالة الإجابة بلا هل يرجع ذلك إلى :

- عدم توفر موارد مالية مخصصة للتدريب

- اقتصار الحصص التدريبية على الإدارة العليا

- تراها البلدية غير ضرورية

22- هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مصلحة الشبكات الإلكترونية؟

لا

نعم

23- إذا كنت ترى أن هناك سلبيات فيما تتمثل؟

- تقليص الوظائف

- تقليص العلاقات الشخصية

- تهديد امن المعلومات

- اختراق الفيروسات

- أخرى تذكر

24- هل تهتم مصلحة الشبكات الإلكترونية لبلدية سوق أهراس بإيجاد حلول لهذه المشاكل؟

- دائما

- أحيانا

- أبدا

25- ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمصلحتكم؟

الملحق رقم: 03

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشيخ العربي التبسي- تبسة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة مقابلة حول:

آليات الإدارة المحلية في تبني التكنولوجيات الحديثة للاتصال
بلدية سوق أهراس - مصلحة الشبكات الإلكترونية للوثائق المؤمنة-

بغية التمكن من إثراء دراستنا، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماستر في الإعلام والاتصال تخصص اتصال تنظيمي قمنا بإعداد مقابلة مع رئيسة مصلحة الشبكات الإلكترونية تحتوي على بعض الأسئلة

علماً أن البيانات والمعلومات التي تقدمونها في هذه الاستمارة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة.

بيانات خاصة بالمقابلة:

الاسم واللقب:

الرتبة:

الوظيفة:

الساعة:

تاريخ إجراء المقابلة:

الملحق رقم: 03

1- متى تم تدشين مصلحة الشبكات الالكترونية للوثائق المؤمنة لبلدية سوق أهراس وانطلاق عملها؟

.....

.....

.....

2- ما درجة اهتمامك أنت كمسؤول مصلحة الشبكات الالكترونية بتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

.....

.....

.....

3- ما هي المراحل المتبعة في تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟ من خلال الأسئلة الموالية:

- كيف كانت تعمل المصلحة قبل إدخال التكنولوجيات الحديثة؟

.....

.....

- ما هي الوسائل التكنولوجية الأولى التي تم إدخالها إلى المصلحة؟

.....

.....

.....

- ما هي أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة في المرحلة الحالية؟

.....

.....

.....

4- في رأيك ماذا أضافت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مصلحتكم من خلال هذه المراحل؟

.....

.....

الملحق رقم: 03

5- هل تم اختيار الموظفين وفق التخصص و المعرفة المسبقة للإدارة الالكترونية؟

.....
.....

6- هل هذه التكنولوجيات متاحة لجميع المكاتب في مصلحتكم؟

.....
.....

7- كيف ساهمت هذه التكنولوجيات في تحسين نوعية الخدمة سواء كان بالنسبة للموظف أو للمواطن؟

.....
.....

8- هل كانت هناك صعوبات في تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة بطريقة مثالية(على الموظف والمواطن)؟

.....
.....

9- كيف تعاملت أنت كمسؤول مع هذه الصعوبات وما هي الإجراءات والتدابير التي استخدمتموها لذلك؟

.....
.....

10- ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مصلحتكم؟

.....
.....

.....

ملخص الدراسة :

استطاعت التكنولوجيات الحديثة للاتصال أن تحدث تغييرات جذرية في مختلف مجالات الحياة ومن بينهم المجال الإداري مما دفع العديد من الإدارات للاهتمام بهذه التكنولوجيات ومحاولة مواكبة تطوراتها وتحسين خدماتها وهذا بتبني الآليات المناسبة لمواكبة هذه التطورات بهدف تحسين أداءها وتقديم خدمات أفضل وتسهيل المهام على الموظف .

ومن هذا المنطلق جاءت دراستنا لتبين آليات الإدارة المحلية الجزائرية في تبني التكنولوجيات الحديثة للاتصال ، فهدفت إلى معرفة أهمية تبني هذه التكنولوجيات في البلدية، ودرجة مساهمتها في تحسين أداء موظفي مصالحها، بالإضافة إلى التعرف على الصعوبات التي تواجه مستخدمي التكنولوجيات الحديثة في البلديات. وللإجابة على هذه التساؤلات قمنا بدراسة ميدانية معتمدين على منهج دراسة حالة، وتم اختيار عينة قصدية بأسلوب المسح الشامل المتمثلة في موظفي مصلحة الشبكات الالكترونية للوثائق المؤمنة للإجابة على أسئلة الاستبيان وبعد مناقشة نتائج الدراسة توصلنا إلى مجموعة من النتائج نذكر منها :

الأهمية البالغة للتكنولوجيات الحديثة للاتصال لدى موظفي مصلحة الشبكات الالكترونية، ومساهمتها بشكل كبير في إصلاح الإدارة كونها قلصت الأعباء على موظفيها من خلال تحسين الإجراءات الإدارية والسرعة في انجاز المعاملات و القضاء على البيروقراطية مما ساعد في تحسين الأداء. ولكن هذا لا ينفي وجود بعض الصعوبات كضعف الشبكة واختراق الفيروسات بالإضافة إلى الأضرار الصحية الناتجة عن هذه التكنولوجيات. ومع كل هذه التجاوزات إلا انه لا يمكن تجاهل دورها الكبير في تحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن.

THE SUMMARY OF STUDYING: the mechanism of the local administration in adapting the modern technology of communication.

The new technology and communication is able to make big changes in different domains in life like administration, and these changes drive many of them to be interested about it and try to make it better by adapting many modern mechanisms to give the best service and to be more easier than before especially for the administrators.

From this beginning, we want from our studying and research to show the administrative mechanism in Algeria in adapting new technology for communication. So the goal of our studying is to show the importance of these technologies in communities and its big role to make the administrative service better. And also it talks about the difficulties that the administrators face in new systems. So to answer all these questions we decide to make a practical studying about the electronic office service and we find many results like:

The big importance of the new technology and communication for the electronic office for administrators' service and its great participation in eliminating the hard work which they face before; make it easier and faster. In addition to that; it kills the problem of bureaucracy. But we can't forget many difficulties we find in this technology like the weakness of the devices and the virus interruption and the most serious one is the health problem which technology can cause.

Beside these problems we have to say that the new technology in communication has a big role to make the public service better and make people more closer to its administration.