

جامعة عمار ثليجي - الأغواط -

كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة

قسم : الإعلام والاتصال



فعالية الادارة الرقمية في تسهيل عملية الاتصال بين الادارة والمواطن

دراسة الحالة بمصلحة البيومتري ببلدية - الأغواط

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص : اتصال وعلاقات عامة

إشراف :

د/ النوعي عبد القادر

إعداد الطالبين:

* حيمود عيسى

* حيمود نذير

دفعة : 2019 - 2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاهداء والتشكر

إهداء

أحمد الله عز وجل على منه و عونه لإتمام هذا البحث

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آماله إلى من كان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل المبتغى

إلى الإنسان الذي إمتلك الإنسانية بكل قوة إلى الذي سهر على تعليمي بتضحيات جسام مترجمة في تقديسه للعلم

إلى مدرستي الأولى في الحياة، أبي الغالي على قلبي أطل الله في عمره

إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء و الحنان، إلى التي صبرت على كل شيء،

التي رعتني حق الرعاية و كانت سندي في الشدائد، و كانت دعواها لي بالتوفيق، تتبعني خطوة خطوة في عملي

إلى من إرتحت كلما تذكرت إبتسامتها في وجهي نبع الحنان أمي أعز ملاك على القلب و العين

إلى الزوجة الغالية نبض القلب

إلى إخوتي وأخواتي الذين تقاسموا معي عبء الحياة

و إلى كل من يؤمن بأن بذور نجاح التغيير هي في ذواتنا و في أنفسنا قبل أن تكون في أشياء أخرى

قال الله تعالى " : إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم...." الآية 11 من سورة الرعد

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل

كلمة شكر

الحمد لله رب العالمين حمدا يليق بمقام ربنا عز وجل

لما أنعمه علي لإتمام هذا العمل

مردفا بعده الثناء الجزيل للأستاذ الفاضل- النوعي عبد القادر -

على توجيهاته وملاحظاته واسهاماته الجبارة في انجاح هذا العمل

وكل أساتذة قسم العلوم الانسانية

دون أن أنسى، رفقاء الدرب في العمل

فلقد كانوا ولا يزالوا واسطة العقد في دروب الحياة .

اهداء

الى الذي احسست بقربه يراني لا اراه، الى الذي شفيت وارتحت لكلامه الى الذي
به الدنيا فلم أجد من اشكو اليه ولا سواه الا اياه، الى الذي احتجت اليه ولم يبخل علي،
الى الذي كان الي من نفسي وأقرب الي من حبل الوريد الى الذي ناجيته سرا وعلانية،
الى الذي كان نوري الذي أبصر به ومرشدي وموقفي،

الى الذي اسميته كنزي فكنت به غنيا عن كل العباد الى نور قلبي ربي (عز وجل).

اهدي ثمرة جهدي هذا الى كل من امن برب العباد، بالله ربا

وبسيدنا محمد رسولا صلى الله عليه وسلم

والى من قال فيهما عز وجل: " وقضى ربك الا تعبدوا الا اياه وبالوالدين احسانا"

والذي الحبيبين

الى كل اخوتي

الى كل الاهل من قريب ومن بعيد

الى كل من نسيه لساني وهو في قلبي

حيمود النذير

شكر و عرفان

بعد شكر الله سبحانه و تعالى على توفيقه لنا لإتمام هذا البحث المتواضع
أتقدم بجزيل الشكر إلى الوالدين العزيزين الذين أعانوني و شجعوني
على الإستمرار في مسيرة العلم
والنجاح و إكمال الدراسة الجامعية
كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى من شرفني بإشرافه على مذكرة بحثي
الأستاذ الدكتور " النوعي عبد القادر " الذي لن تكفي حروف هذه المذكرة
لإيفائه حقه بصبره الكبير علي
ولتوجيهاته العلمية التي لا تقدر بثمن
و التي ساهمت بشكل كبير في إتمام و إستكمال هذا العمل
إلى كل أساتذة قسم علوم الاعلام والاتصال
كما أتوجه بخالص شكري و تقديري إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد
على إنجاز و إتمام هذا العمل
"رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي و على والدي
و أن أعمل صالحاً ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين"

الفهرس

المحتة	ويات	رقم الصفحة
كلمة شكر	
الإهداء	
ملخص الدراسة	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول والاشكال	
مقدمة		أ
المقاربة المنهجية		
أولاً: طرح الاشكال	
ثانياً: فرضيات الدراسة	
ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع	
رابعاً: أهداف الدراسة	
خامساً: أهمية الدراسة	
سادساً: نوع ومنهج الدراسة	
سابعاً: مجتمع الدراسة وعينته	
ثامناً: أدوات جمع البيانات	
تاسعاً: مصطلحات ومفاهيم الدراسة	
عاشراً: الدراسات السابقة	
الإطار النظري		
الفصل الثاني: الادارة الرقمية		
تمهيد	
المبحث الأول : ماهية الادارة الرقمية	
المطلب الأول : مفهوم الادارة الرقمية	
المطلب الثاني : تاريخ الادارة الرقمية	
المطلب الثالث: أهمية المعلومات في الإدارة	
المبحث الثاني: خصائص الادارة الرقمية	
المطلب الأول: السرعة والوضع:	
المطلب الثاني : عدم التقيد بالزمان والمكان :	
المطلب الثالث: إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها:	
المطلب الرابع: المرونة	
خلاصة الفصل	
الفصل الثالث: الادارة الرقمية الجزائرية والمواطن		
تمهيد	
المبحث الأول: مستوى العلاقات العامة بين المواطن والإدارة	
المطلب الأول: مستويات العلاقة عبر الانترنت	
المطلب الثاني: أهم استخدامات العلاقة العامة عبر الشبكة	
المطلب الثالث: وسائل الاتصال في العلاقات العامة الالكترونية	
المبحث الثاني: التسويق الالكتروني ودوره في تحسين صورة الإدارة	
المطلب الأول: الأمن الالكتروني ودوره في تحسين صورة الإدارة	
المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العامة	
المطلب الثالث: الادارة الرقمية وأفاق ترشيد الخدمة العمومية	
خلاصة الفصل	
الإطار الميداني		
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية		
المعانية في الدراسة الميدانية	
تحليل المعطيات الكمية المتحصل عليها في الدراسة الميدانية	
التحليل الكمي والكيفي للبيانات المتحصل عليها وفق محاور ومتغيرات الدراسة	
خاتمة	
قائمة المراجع	
ملاحق	

مقدمة

عرف العالم مع ظهور القرن الحالي تطورا كبيرا وهائلا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والذي أدى بدوره إلى ظهور الشبكة العالمية للاتصال (الانترنت) نتيجة لكل التطورات المتلاحقة، حيث دفع بالدول المتطورة من تسريع عجلة التنمية التي مست جميع القطاعات السياسية، الاقتصادية، الثقافية والاجتماعية من خلال إعادة هيكلة جميع الأنظمة والقطاعات والتنقل سريعا من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية والتي كانت أساس في التطور والتغير الجذري الذي مس كل مجتمعات العالم، ما جعل الدول النامية تجري وراء الركب الحاصل للحاق بالتكنولوجيا نظرا لانتشار ما يعرف بالأمية التكنولوجية أو الرقمية، وهو ما يجعلها تعد العدة لإحداث تغييرات كبيرة في قطاعاتها وذلك بإدخال الاتصال والحاسوب في كل التعاملات وخاصة الإدارة منها، وقد تجلى ذلك في القمتين العالميتين في (جنيف سنة 2003) و (تونس 2005)، من خلال إدخال وسائل الاتصال الحديثة وإدراجها في كل أنشطة الإنسان، بتطوير الاقتصاد والدعم السياسي للدول عبر توفير بنية تحتية ضخمة قادرة على إرساء مجتمع معلوماتي يعتمد على قواعد البيانات.

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإسراء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، بعصرنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على الانترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الحديثة التكنولوجية، والإدارة آخذة النصيب الأكبر من هذا التغير وذلك بعدما كانت تعتمد على المعلومات التقليدية من خلال اكتناز الملفات والوثائق الورقية على الموظفين وانتظار المواطنين لاستخراج الوثائق، ما جعلها تدخل في مشاكل كانهام الشفافية، ومن أجل تسهيل العمل بين الإدارة والمواطن سعت الحكومة الجزائرية لتطوير إدارتها وتحديثها بحيث تحولت للإدارة الرقمية، التي أصبحت ضرورة حتمية يجب السعي لتحقيقها لتسهيل مهام عمال الإدارة، والعملية الاتصالية بينهم والمواطن وهذا ما دفعنا للبحث عن إشكالية التحول من الإدارة الورقية التقليدية إلى الإدارة الرقمية الحديثة ومعالجته كان بالإطار المنهجي ومفاهيم الدراسة تطرقنا فيه إلى إشكالية الدراسة بتحديد المشكلة، تساؤلات، أهداف الدراسة، ثم تناولنا فيه أهمية

مقدمة

الموضوع وأسباب اختياره، مفاهيم الدراسة والدراسات السابقة التي من خلالها قمنا ببناء فرضيات،
منهج الدراسة.

كما تناولنا في الإطار النظري نظرة عامة للدراسة بصياغة خطة منهجية للدراسة.

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

1- تحديد إشكالية الدراسة

أدى التقدم السريع والهائل في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات إلى أحداث نقلة نوعية في جميع المجالات، حيث أصبح الاعتماد على التقنيات الحديثة وعلى شبكة الانترنت ضرورة حتمية تسعى الدول لتحقيقها من خلال التحول إلى التعاملات الالكترونية بدل التقليدية لإرساء مجتمع يعتمد على التقنيات الجديدة ويواكب كل التطورات العالمية الحاصلة.

وقد خلق هذا التغيير عبر المجالات السياسية والاقتصادية وحتى الاجتماعية إلى ظهور مفاهيم الكترونية جديدة، كالحكومة الالكترونية، التجارة الالكترونية، الصحة الالكترونية، التعلم الإلكتروني، المواطن الإلكتروني وحتى الإدارة الرقمية وهذه الأخيرة من الركائز التي تعول عليها الدول من أجل تسريع عجلة التنمية عبر الخدمات التي تقدمها والتي من شأنها تسريع عملية انجاز التعاملات والتواصل بسهولة دون بذل جهد كبير.

والجزائر من بين الدول التي تسعى وراء التغيير في مجال الإدارة وذلك عبر مشروع الجزائر الإلكتروني لتحقيق أهداف منها عصنة الإدارة عن طريق إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وكذا تقريب الإدارة من المواطن عبر تطوير الخدمات الالكترونية، ويتضح لنا ذلك جليا من خلال التقدم في تطبيق مشاريع الكترونية تدريجيا، لجواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية، البطاقة الذهبية كما أن الدولة في طريقها لإنجاز مشروع الكتروني جديد يتمثل في رخصة السياقة البيومترية، وذلك عبر كامل ولايات الوطن وولاية الأغواط كان لها نصيب في دخول للمشروع كإطلاق في الإدارة الرقمية عبر إنشاء مصلحة خاصة بالوثائق البيومترية.

وبناء على ما سبق يمكننا طرح التساؤل التالي:

الإطار المنهجي للدراسة

- ما مدى فعالية الادارة الرقمية في تسهيل الاتصال بينها وبين المواطن في المصلحة البيومترية ببلدية الأغواط؟

2- تساؤلات الدراسة

1. ما سبب التحول من الإدارة التقليدية إلى الادارة الرقمية بمصلحة الوثائق البيومترية؟

2. ماهي متطلبات تطبيق الادارة الرقمية في مصلحة الوثائق البيومترية؟

3. ما مدى فعالية الادارة الرقمية في مصلحة الوثائق البيومترية؟

4. ما دور الادارة الرقمية في تسهيل الاتصال بينها والمواطن؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

- نفترض أن أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الرقمية هو تحديثها وعصرنتها.
- من متطلبات فعالية وتسهيل العمل بالادارة الرقمية توفير كوادير بشرية متخصصة.
- ضعف التكوين في مجال التكنولوجيا الحديثة من أكبر عوائق فعالية الادارة الرقمية.
- الادارة الرقمية سهل مهام العمال وعملية الاتصال مع المواطن.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

جاء اختيارنا لموضوع دراستنا لعدة أسباب منها

- الأسباب الذاتية: تتمثل في رغبتنا لتناول موضوع جديد وخاصة فيما يتعلق بالوثائق الإلكترونية، مثل جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية التي فعلت سنة 2016 والبطاقة الذهبية التي فعلت سنة 2017 ورخصة السياقة التي ستفعل قريبا.

- الأسباب الموضوعية: قمنا بدراسة هذا الموضوع نظرا لقربة من تخصص الإعلام والاتصال ولحدائته، وقلة تناوله من الطلبة، ومن جهة أخرى استكمال لدراسة موضوع الادارة الرقمية الذي يزداد تطوره، وكذا تزويد الدراسات اللاحقة ببعض المعلومات التي من شأنها مساعدتهم من خلال النتائج المتوصل إليها وكذلك تقديم الموضوع على أنه دراسة جديدة يمكن الاعتماد عليها في البحث العلمي الأكاديمي.

رابعا: أهداف الدراسة

نهدف من خلال دراستنا للموضوع إلى

- إزالة الغموض حول الادارة الرقمية ومعرفة الفرق بينها وبين التقليدية.
- التعرف على الوثائق التي تم تفعيلها في الادارة الرقمية في المصلحة البيومترية.
- التعرف على دور الادارة الرقمية في تسهيل حاجات المواطن.
- العوائق التي واجهتها الادارة الرقمية في مصلحة الوثائق البيومترية.

خامسا: أهمية الدراسة

إن موضوع دور وفعالية الادارة الرقمية في تسهيل الاتصال بين الإدارة والمواطن في مصلحة الوثائق البيومترية بولاية الأغواط له أهمية بالغة من حيث الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الادارة الرقمية، يعتبر من أهم التطورات التي تسعى الدولة الجزائرية لمواكبتها عن طريق عصنة الإدارة للحاق بتحولات الضخمة والهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالتالي تكمن أهمية دراستنا في معرفة دور وفعالية الادارة الرقمية في مصلحة الوثائق البيومترية.

سادسا: نوع ومنهج الدراسة

المنهج في اللغة يعني الطريق الواضح، ونهج الطريق، بمعنى أبانه وأوضحه، ونهجه بمعنى سلكه بوضوح واستبانة. فالمنهج هو الطريق الواضح والمستقيم والبين والمستمر، للوصول إلى الغرض المطلوب أو تحقيق الهدف المنشود.¹

هو أسلوب للتفكير والعمل يعتمد عليه الباحث لتنظيم الأفكار وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إل النتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة لموضوع الدراسة.²

أما في دراستنا فقد اعتمدنا على منهج دراسة الحالة، لأننا سنقوم بدراسة حالة مصلحة في مؤسسة عمومية والمتمثلة في مصلحة الوثائق البيومترية (جوازات السفر البيومترية) لبلدية الأغواط ولاية الأغواط.

¹ ماثيو جدير، ترجمة ملكة أبيض، منهجية البحث العلمي، دليل الباحث المبتدأ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه، ص 71.

² رحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار الصفاء ن وت ، عمان، 2008، ص 33.

الإطار المنهجي للدراسة

تعريف منهج دراسة حالة: هو دراسة تتناول جميع الجوانب المتعلقة بشيء أو موقف واحد، ويعتبر الفرد، المؤسسة، أو المجتمع، أو النظام السياسي، أو أي جماعة كوحدة للدراسة. ويقوم منهج دراسة حالة على التعميق في دراسة المعلومات بمرحلة معينة من تاريخ هذه الوحدة، أو دراسة جميع المراحل التي مر بها وتعد دراسة الحالة بمثابة الوسيلة الفعالة لدراسة الأسرة وظروف العمل ومستوى الأجور، والنفقات المعيشية والبطالة وغير ذلك من المشكلات الاجتماعية والاقتصادية.¹

ويعرف أيضا أنه وسيلة لجمع البيانات والمعلومات في دراسة وصفية، وكذلك يمكن تعميم نتائجها على الحالات الأخرى المشابهة أو الاستفادة من نتائجها على الحالات الأخرى، شرط أن تكون الحالة مشابهة، أو ممثلة للمجتمع الذي يراد تعميم الحكم عليه، بحيث تستخدم أدوات قياس موضوعي.²

سابعاً: مجتمع الدراسة وعينته

1- مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع الدراسة بأنه كل الأفراد الذين يحملون بيانات ظاهرة التي تحت الدراسة، فهو مجموع وحدات البحث التي يراد منها الحصول على البيانات،³ ويتمثل مجتمع دراستنا التي نقوم بها بجميع الموظفين الذين يعملون بمصلحة الوثائق البيومترية ببلدية الأغواط .

¹ أيمن ساعاتي، تبسيط كتابة البحث العلمي من البكالوريوس، الماجستير وحتى الدكتوراه، ط1، 1991، ص41.

² عامر قنديلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية، دار السيرة للنشر والتوزيع، ط2، عمان 2010، ص 104.

³ علي معمر عبد المؤمن: مناهج البحث في العلوم الاجتماعية (الأساسيات والتقنيات والأساليب)، منشورات جامعة 17 أكتوبر لبنغازي، ليبيا، ص 184.

2- عينة الدراسة:

تعريفها: العينة القصدية هي التي نختار بقصد معين - عادة ما يكون لدينا مجموعة بعينها نبحث عنها - طلاباً - موظفين.

خصائص العينة:

- ستخدم وسائل الاتصال غير الرسمية للحصول على مشاركين يصعب الوصول إليهم بالطرق الأخرى كما في عينة كرة الثلج .

- تكون العينة القصدية مفيدة في الحالات التي نرغب فيها الوصول إلى العينة المرغوبة بسرعة

- تساعد العينة القصدية في معرفة آراء المجتمع المستهدف لكن من المحتمل إعطاء وزن أكبر للمجموعات الأسهل وصولاً ضمن مجتمع الدراسة

- إبراز التنوع كما في العينة غير المتجانسة

ثامناً: أدوات جمع البيانات

من أجل جمع المعلومات والمعطيات بخصوص هذه الظاهرة تطرقنا إلى اختيار أدوات بحثية وهي أساسية في منهج دراسة الحالة وهي:

الاستبيان

وهو وسيلة للحصول على إجابات عدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لهذا الغرض ويقوم المجيب بملأه بنفسه.¹

¹ يحي إسماعيل نهبان، مناهج البحث العلمي بين النظرية والتطبيق، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان ط1، 2009، ص90.

الإطار المنهجي للدراسة

ويعرف كذلك أنه تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية لتقدم المبحوث، من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة وتعريفها من جوانبها المختلفة.¹

وضمن الإجراءات المنهجية التي اتبعناها في إعداد المذكرة فقد قمنا بإعداد استمارة الاستبيان التي تتكون من أربع محاور، المحور الأول حول البيانات الشخصية، والمحور الثاني يحتوي على الأسئلة (1-3) وتناولنا فيه أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية في مصلحة الوثائق البيومترية، والمحور الثالث يحتوي على 3 أسئلة وفيه تناولنا فعالية الإدارة الرقمية في تسهيل عملية الاتصال مع المواطنين، أما المحور الرابع فيحتوي على 3 أسئلة وقد تطرقنا فيه إلى اختيار وتكوين عمال المصلحة البيومترية بالأغواط.

تاسعا: مصطلحات ومفاهيم الدراسة

(الإدارة، الإدارة الرقمية، الوثائق الالكترونية، تكنولوجيا، تكنولوجيا المعلومات، قاعدة البيانات، البنية التحتية).

- الإدارة: للإدارة والإدارة التكنولوجية إلى عدة تعريفات منها

لغة: كلمة إدارة ADMINISTRATION أصلها لاتيني (AD) بمعنى TO، (MINISTER) والكلمة تعني الخدمة على أساس أن العمل بالإدارة يقوم على خدمة الآخرين، أو يصل عن طريق الإدارة إلى إدارة الخدمة.²

¹ أحمد بن مرسلبي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2005 ص 220.

² سعود بن محمد نمر: الإدارة العامة (الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة) ط7، مكتبة الشقري، د س ن، الرياض ص 04.

الإطار المنهجي للدراسة

وهي مصدر أدار، يدير، إدارة، تقول العرب أدت الشيء يديره إدارة، ويريدون من ذلك التعدي التدوير للشيء دورانا ذات اليمين وذات الشمال، ويستعمل الفعل لازما أيضا، فيقال دار الشيء يدور دورانا.¹ ومن الناحية الإسلامية تعني الولاية أو الرعاية أو الأمانة وتعني تحمل المسؤولية وأداء الواجب، قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (كلكم راع وكلم مسؤول).²

وتعني الإدارة باللغة الإنجليزية ADMINISTRATION أو MANAGMENT.³

اصطلاحا: هي مجموعة الخطوات المتتالية والمتعاقبة التي تهدف إلى توجيه الموارد البشرية والمادية نحو تحقيق الأهداف المنشودة، وذلك عن طريق تنسيق الجهود والترتيب الهادف لعناصر الإنتاج.⁴

- هي نشاط إنساني هادف يستمد مفاهيمه من علوم مختلفة لتحقيق نتائج بكفاءة وفعالية، باستخدام الموارد الفعالة في ظل الظروف المحيطة.⁵

وتعرف الإدارة حسب قاموس لاروس "أنها تقنية إدارة وتسيير المؤسسة"⁶ بحيث ذكره كاميل في كتابة "أصول التنظيم الصناعي" حيث يقول أن الإدارة تشمل جميع الواجبات والوظائف التي تختص وتتعلق بإنشاء المشروع من حيث تمويله، ووضع سياسته الرئيسية وتوفير ما يلزمه من معدات وإعادة تكوين الإطار التنظيمي الذي يعمل فيه وكذلك اختيار الرؤساء والأفراد الرئيسيين.⁷

1 نايف شعبان، عبد الله قرموط، الإدارة في سورة يوسف عليه السلام، "دراسة موضوعية"، رسالة ماجستير في التفسير وعلوم القرآن، الجامعة الإسلامية غزة، كلية أصول الدين قسم التفسير وعلوم القرآن، 2009، ص 31.

2 مدونة رجاني عزام: مفهوم الإدارة، بتاريخ 2016/01/01، بتوقيت 19:33 <https://raieeazzam.blogspot.com>

3 روجي البلعكي، المورد القريب، قاموس جيب عربي إنجليزي، ط 16، دار العلم للملايين، لبنان 2005، ص 25.

4 رفيق بن مرسلتي "الأساليب الحديثة لتنمية الإدارة بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر 2001-2011"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، 2011، ص 21.

5 أمل بن عبد الرحمان، أساسيات الإدارة 1، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، كلية التجارة، بتاريخ 2016/01/07. ص 31.

6 Larousse : dictionnaire de français, imprimerie Maury a malesherbes, France, 2008, p256.

7 محمد الصيرفي: المرجع المتكامل في الإدارة للموارد البشرية،، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2009، ص 16.

الإطار المنهجي للدراسة

وهي عملية مشتركة لكل جهد سواء كان عاما او خاصا، مدنيا أو نظاميا، كبيرا أو صغيرا.¹

وعرفها الدكتور محمد الصيرفي "أنها مجموعة من المبادئ أو الافتراضات التي لم ترقى بعد إلى مستوى النظرية غير أنها تساهم في تحديد الأطر العامة التي ينبغي أن تدير عليها المنظمة في تحقيق أهدافها.²

- الإدارة الرقمية: هي منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد والمنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية مثل "البريد الإلكتروني، التحويلات الإلكترونية للأموال، التبادل الإلكتروني للمستندات أو الفاكس والنشرات."³

"هي الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات متكببة ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا."⁴

وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية لشركة والآخرين بدون حدود لتحقيق الأهداف المسطرة.⁵

تقوم الإدارة الرقمية بالدرجة الأولى على تكنولوجيا المعلومات، التي نتجت على تزاوج علوم الحواسيب مع علوم الاتصالات.⁶

¹ محمد محمد الهادي: الإدارة العالمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات، ط2، المكتبة الأكاديمية، 2009، ص16.

² محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص 21.

³ حسين بن محمد بن حسن، الإدارة الرقمية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء مميز في قطاع الحكومة، قاعة الملك فيصل للمؤتمرات، 2009، ص 05.

⁴ علاء عبد الرزاق السالمي: الإدارة الرقمية، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص 32.

⁵ نجم عبود نجم: الإدارة الرقمية والاستراتيجية والوظائف والمشكلات، د المريخ للنشر، الرياض، 2004، ص 127.

⁶ محمد منير حجاب: المعجم الإعلامي، د الفجر ن و ت ، 2004، ص 36.

الإطار المنهجي للدراسة

- **التعريف الإجرائي** : من خلال التعريفات السابقة خلصنا إلى التعريف التالي هي الانتقال من المعاملات الورقية إلى المعاملات الإلكترونية بغية تسهيل العمل بين الفرد والمؤسسة وزيادة الكفاءة وريح الوقت عن طريق تكنولوجيا المعلومات والانترنت وعلوم الاتصال.

- **الفعالية:**

لغة : هي الفعل الذي مشتقاته فاعل وفعال والفعالية مصدر صناعي، اختاره مجتمع اللغة العربية في القاهرة، لدلالة على وصف الفعل بالنشاط والاتقان.

وورد في القرآن الكريم لفظ "فعال" في قوله تعالى { فعال لما يريد } وهو اسم من أسماء الله الحسنى.¹
اصطلاحاً: تقابل كلمة الفعالية كلمة efficace في المعجم الغربية وهي تتحدد عنهم بكونها وصفا لكل شيء فعال، وجاء في كتاب الباحث التحليلي لأوروبا أن الفعالية هي "ذلك الشعور القوي في الإنسان الذي تصدر عنه مخترعاته وتصورات، وتبليغه لرسالته، وقدرته الخفية على إدراك الأشياء".²

- **الوثائق الإلكترونية:**

- **الوثيقة** ³ **document** : هي مكتوب يحوي معلومة أو معلومات يصرف النظر عن طريقة أو خصائص التسجيل أو القيد.⁴

والوثائق الإلكترونية حسب تعريف من كندة هي عبارة عن معطيات متوفرة على وعاء ممغنط أو غيره، بحسب القواعد التي تؤمن التخزين، العرض المعالجة والطباعة، نسخ ونقل أو بث المعلومات.¹

¹ دويدار محمود محمد كمال عوض: قياس الفعالية من منظور إدارة الجودة الشاملة، جامعة المنصورة، كلية التجارة، 2003، ص 34.

² نفس المرجع، ص 35.

³ جمال بركات: قاموس المصطلحات الدبلوماسية، إنجليزي عربي مع سرد عربي إنجليزي، مكتبة لبنان، 1999، ص 77.

⁴ محمد خير، عزات كساب، متطلبات نجاح الإدارة الرقمية في الهيئة العامة للتأمين والمعاشات، فلسطين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2008، ص 20.

الإطار المنهجي للدراسة

وقد عرف الاتحاد الدولي للأرشيف ica الوثائق الرقمية أو الالكترونية بأنها أية معلومات مسجلة تم إنتاجها أو تسليمها عبر أجهزة الحاسب الآلي، لاستكمال أو تنفيذ نشاط فردي أو جماعي، ولكي تكون الوثيقة الالكترونية وثيقة رسمية لابد أن يتوفر بها ثلاثة عناصر هي المحتوى البنية والسياق.²

- **التكنولوجيا technologie**: هي مجموعة التقنيات التي تتعلق بطبيعة المركبات المختلفة لأجهزة الكمبيوتر.³

- **المعلومات information**: تتمثل في المعرفة المسجلة أو المسموعة أو المكتوبة، والتصاميم، والمواصفات، والإجراءات، والأساليب الخاصة بتطور التكنولوجيا واستعمالها وتشغيلها، وإدارتها وتمويلها والتدريب عليها.⁴

- **تكنولوجيا المعلومات information technologie**: هي التكنولوجيا التي توحد بين نظم الحواسيب مع الربط عبر وسائل الاتصال السريعة، بغرض نقل البيانات والمعلومات المختلفة (نصوص، أرقام وجداول، صور ورسومات، صوت وتسجيلات فيديو...)⁵.

- **البنية التحتية infra structure**: هي النظم الأساسية والخدمات الضرورية لبلد أو منظمة لسير بسلامة.⁶

1 حسانة محي الدين، خصائص وأشكال الوثيقة الرقمية_ الأرشيف والأرشفة والالكترونية، بتاريخ 2015/12/27 بتوقيت 20:35.

<http://master2-libraayandinformationscinces-blogspot.com/2013/04/blog-post-5567.html>

2 أشرف عبد المحسن الشريف: الإدارة الحديثة للوثائق التاريخية المعايير والإجراءات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2011، ص 242.

3 E.W.Haddad : dictionnaire de l'informatique : français-arabe, libraire du Liban (S,E) p 277.

4 Ammar T.Kechroud : dictionary of industrial/psychology and management ; english arabic , dar annahda al arbaiya, (s/e), p 282.

5 عامر إبراهيم قنديلجي، المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والانترنت، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان 2010، ص 315.

6 Oxford advanced learner, s dictionary, 7th edition, oxford university press, p 797.

الإطار المنهجي للدراسة

- قاعدة البيانات **data base**: هي مجموعة من البيانات المنظمة، والتي يمكن الوصول إلى محتوياتها وإدارتها وتحديثها بسهولة. وهي مجموعة من التسجيلات أو القيود يشار إليه باسم الملف (file)، وتتكون قاعدة البيانات عادة من ملف واحد أو أكثر، ويسمها البعض قاعدة المعلومات مجازاً.¹

عاشرا: الدراسات السابقة

- الدراسة الأولى: هي دراسة بعنوان "تأثير الادارة الرقمية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية" للطالب جهاد مختار من جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي والإداري سنة 2007 (غ.م)

إشكالية الدراسة الأولى :

- ما مدى تأثير نظام الادارة الرقمية على تسيير المرفق العام والمبادئ التي يتضمنها سير وكيفية إدارته؟

التساؤلات الفرعية للدراسة :

1. ما مفهوم الادارة الرقمية ومنهجية تطبيقها؟
2. ماهو أثر الادارة الرقمية على سير وإدارة المرفق العام؟
3. ماهو تأثير الادارة الرقمية على أداء موظفي المرفق العام؟
4. ما هو وضع الادارة الرقمية في البلدان العربية؟

¹ عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص 179.

منهج الدراسة الأولى :

نظرا لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الكشف على تأثير الإدارة الرقمية على سير وإدارة المرفق العام، من خلال تحديد الإمكانيات المادية والبشرية والمتطلبات المختلفة لتطبيق الإدارة الرقمية والاستفادة من إيجابياتها، والمعوقات التي تحول دون تطبيقها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك برصد الظاهرة في مختلف أبعادها مع محاولة القيام باستنتاجات عامة بعد ذلك، كما تم الاعتماد على المنهج المقارن للتعرف على وضع البلدان العربية بالنسبة لتطبيقها لنظام الإدارة الرقمية، بالمقارنة مع باقي دول العالم، وكذلك لمعرفة الفجوة الرقمية الحاصلة بين البلدان العربية وحتى الدول المتطورة فيما بينها.

أهم نتائج الدراسة الأولى :

- عدم الإدراك الكامل والوعي لكل عناصر التكنولوجيا والبرمجيات وأهميتها عند بناء مشروع الإدارة الرقمية في العالم العربي.
- هناك دور واضح في التعرف على قدرات ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من ثراء معرفي للموقع بما يمكن المواطن العربي من الاستفادة الكاملة منها.
- أهمية تعزيز البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومراعاة التوزيع الجغرافي النسبي لها في إنحاء الدول العربية، بما يضمن وصول خدمات لمستحقيها.

النتيجة العامة للدراسة الأولى :

وفي الأخير وعلى ضوء معالجتنا لموضوع البحث وما استخلصنا من نتائج فإن العلم بموضوع الإدارة الرقمية لن يكون مفيدا إلا اذا استثمر في التطبيق العلمي الميداني، واستفادة المتعاملون منه، وإلا ما الفائدة أن نعلم ولا نعمل ونطبق.

الإطار المنهجي للدراسة

- الدراسة الثانية : دراسة بعنوان الادارة الرقمية في ترشيد الخدمة العمومية في الو.م.أ والجزائر للطالب عاشور عبد الكريم جامعة منتوري قسنطينة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، سنة 2010، مذكرة (غ.م).

إشكالية الدراسة الثانية :

إلى أي مدى شكلت الادارة الرقمية محورية في ترشيد الخدمة العمومية، من خلال تطبيق النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية؟

وتفرعت عنها خمسة أسئلة فرعية :

1. ما مفهوم الادارة الرقمية؟

2. ماهي متطلبات تطبيق الادارة الرقمية؟

3. كيف يؤثر تطبيق الادارة الرقمية على نموذج الخدمة العمومية؟

4. ماهي توجيهات العمل بالادارة الرقمية في الو.م.أ، أو كيف ساهم ذلك في ترشيد الخدمة العمومية؟

5. ما هو مستوى التطور الخدماتي بعد تطبيق الادارة الرقمية في مؤسسات الخدمة العامة بالجزائر وهل وصلت حقيقة إلى مفهوم ترشيد الخدمة العمومية؟

أهداف الدراسة الثانية :

- إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الادارة الرقمية وتأثيرها على الخدمة العمومية.

- الوصول إلى مدى نجاعة الادارة الرقمية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية تبعا لتطبيقات النموذج الإلكتروني باعتباره يمثل مبادرة دولية متقدمة تكنولوجيا.

الإطار المنهجي للدراسة

- محاولة التعرف على استراتيجية الخدمة العامة الالكترونية وكيف أثرت آلياتها في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها دولة نامية.

منهج الدراسة الثانية :

أما عن المنهج الذي استخدمه الباحث في دراسته هو المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج تحليل المضمون، ومنهج دراسة الحالة والمنهج التاريخي.

العنية هي مجموعة القوانين والتشريعات والمواد القانونية المرتبطة بالادارة الرقمية.

أهم ما توصل إليه الباحث من نتائج :

- الادارة الرقمية هي بديل جديد بعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفاعلية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.

- تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الادارة الرقمية، 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 الادارة الرقمية تمثل آلية هامة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الالكترونية بما يحقق النزاهة، المحاسبة، المساءلة، الرقابة، سرعة الاستجابة، في الخدمات المقدمة للمواطنين، ويرفع من مستوى وضوح الخدمة العمومية، ويقربها من المواطن، غير أن التباين والاختلاف يبقى بين كل نموذج وآخر، تبعا لبيئة وخصوصية التجربة أو النموذج المطبق.

الإطار المنهجي للدراسة

- **الدراسة الثالثة :** تحت عنوان "الادارة الرقمية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية - دراسة حالة وزارة العدل" مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر-3، من إعداد الطالب بوغلاشي عماد، 2011، (م-غ-ن).

حيث انصبت الإشكالية الأساسية في محاولة الوقوف على تأثير تطبيق الإدارة الرقمية في الإدارات العمومية ودورها في تحسين أدائها، لتبسيطها تم صياغتها على الشكل التالي: إلى أي مدى تؤثر الإدارة الرقمية على أداء الإدارات العمومية؟

وللإلمام بهذا الموضوع أكثر تم تجزئة السؤال الرئيسي إلى أسئلة فرعية:

- ما طبيعة الإدارة العمومية، وما هي الطريقة الحديثة لتسييرها؟

- ما هو النموذج الجديد للإدارة في مجتمع المعلومات؟

- كيف يتأثر أداء الإدارة العمومية في ظل تبنيها للإدارة الالكترونية؟

- ما مدى مساهمة الادارة الرقمية في تحسين أداء وزارة العدل وقطاع العدالة عامة؟

أهداف الدراسة الثالثة : حيث هدف الدراسة إلى التعرف على دور الادارة الرقمية في تحسين أداء الإدارات العمومية - دراسة حالة وزارة العدل من خلال الوقوف على:

- مختلف المفاهيم والخصائص المنصبة حول الإدارة العمومية والتنويه بضرورة عصرنتها من خلال تبنيها لمفهوم الادارة الرقمية في تعاملاتها.

- مزايا الادارة الرقمية التي تمنحها للمواطنين وللمجتمع وللإدارات العمومية نفسها.

- دواعي التحول إلى الادارة الرقمية ومتطلبات إنجاح هذا التحول.

الإطار المنهجي للدراسة

أما عن المناهج التي اتبعتها الباحثة فهي المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، أما فيما يخص أدوات جمع البيانات فاتبعت الأسلوب المسح الكتبي من خلال استعانتها بالكتب الأجنبية والعربية، المنشورات والأبحاث، أطروحات ومذكرات الماجستير، المقالات العلمية، بعض المواقع الإلكترونية على شبكة الانترنت، وكذا اتبعت أسلوب دراسة الحالة (حالة وزارة العدل)، أما عن العينة فهي بعض نماذج الخدمات الإلكترونية.

أهم النتائج :

أن للإدارة العمومية دور هام في ضمان استمرارية الخدمة العمومية من جهة وتبرير خصوصية التسيير في هذه الإدارات من جهة أخرى من خلال التوجه إلى تبني تسيير عمومي حديث يخرجها من كنف أزمته المشروعة، سعيا منها لتحسين أدائها.

انطلاقاً من تقييم الوضع في إطار تنفيذ برنامج "الحكومة الإلكترونية 2013" وعلى الرغم من الاستثمارات خلال السنوات الماضية ما تزال أعمال عصرنة الإدارة العمومية بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير خدمات عبر شبكة الانترنت غير مكتملة وغير مثمرة.

وفي قطاع العدالة تم إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمل وزارة العدل من خلال توفير التجهيزات والوسائل اللازمة لسيرها وسير قطاع العدالة بشكل عام، وقد ساعد ذلك على تجسيد بعض المشاريع الهامة على أرض الواقع على غرار الشبكة القطاعية لوزارة العدل، والتي ساهمت في إنشاء المركز الوطني لصحيفة السوابق القضائية...إلخ، حق المواطنين والمتقاضين وكافة العاملين مع القطاع أنفسهم.

النتيجة العامة : وتمثلت في أن الجزائر أدركت أن عملية التحسين والارتقاء بخدمات الإدارة العمومية لن يأتي إلا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحديث نفسها والتحول نحو طريق رقمي يزيد

الإطار المنهجي للدراسة

قدراتها التنافسية من خلال تبني مشاريع الإدارة الرقمية، كما تفتنت أيضا إلى ضرورة توسيع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتجسيد مختلف المشاريع الالكترونية على غرار ما تم العمل به في وزارة العدل.

الدراسة الرابعة : هذه الدراسة بعنوان "إمكانية تطبيق الإدارة الرقمية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة "بنين" للطالب بن سعيد العريشي من جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، كلية التربية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط 2008.

حيث تناول الإشكالية التالية :

- ما إمكانية تطبيق الإدارة الرقمية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة بينين؟

أما التساؤلات الفرعية :

- ما درجة تطبيق الإدارة الرقمية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة البنين؟

- ما أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الرقمية في الإدارة العامة للتربية بالعاصمة المقدسة من وجهة نظر منسوبي الإدارة؟

- ما أبرز معوقات تطبيق الإدارة الرقمية في الإدارة العامة للتربية وجهة نظر منسوبي الإدارة. أما عن أهداف البحث فقد سعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية :

- التعرف على درجة أهمية تطبيق الإدارة الرقمية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

- التعرف على أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الرقمية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

الإطار المنهجي للدراسة

- التعرف على أبرز معوقات تطبيق الادارة الرقمية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

أما عن منهج المستخدم في الدراسة فهو المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمد على استمارة الاستبيان مقفلة كأداة للبحث تناول فيها المعلومات الشخصية وكذا ثلاث محاور المحور الأول: أهمية تطبيق الادارة الرقمية، والمحور الثاني: العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الادارة الرقمية، والمحور الثالث: معوقات تطبيق الادارة الرقمية.

أما عن مجتمع البحث جميع العاملين بالإدارة والتعليم بالعاصمة المقدسة بينين.

أهم النتائج :

- وضح درجة أهمية الادارة الرقمية في الإدارة العامة لتعليم والتربية بالعاصمة المقدسة.
- هناك عوامل مساعدة على إمكانية التطبيق في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.
- وجود معوقات تحول دون تطبيق الادارة الرقمية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

حيث توصل هذا البحث إلى : وضوح درجة أهمية تطبيق الادارة الرقمية في الإدارة العامة للتربية والتعليم والتعلم بالعاصمة المقدسة وأن هناك عوامل مساعدة على إمكانية التطبيق ووجود معوقات تحول دون تطبيق الادارة الرقمية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

- التعقيب على الدراسات السابقة :

نتفق مع الدراسات السابقة في تناول نفس الموضوع إلا وهو الادارة الرقمية، وكذلك من حيث جدية الموضوع، وتناولنا نفس الموضوع من خلال دراسة الادارة الرقمية في المرفق العمومي، كما تتشابه

الإطار المنهجي للدراسة

الدراسة الثانية مع دراستنا من حيث استخدام نفس المنهج أن منهج دراسة الحالة، ومع الدراسة الثالثة من حيث استخدام نفس أداة جمع البيانات وهي استمارة الاستبيان، أما الاختلاف بين دراستنا وبين هذه الدراسات من ناحية الحدود الزمانية والمكانية المدروسة، بالإضافة إلى المنهج المستخدم في الدراسة الأولى والدراسة الثالثة والدراسة الرابعة، وكذا في مجتمع وعينة الدراسة حيث تناولت الدراسة الأولى البحث في المجتمع، أما بالنسبة للدراسة الرابعة فتم تطبيقها على المجتمع السعودي أما دراستنا فتم تطبيقها على المجتمع الجزائري أما العينة ففي الدراسة الثالثة أجريت على العينة المتمثلة في القوانين والتشريعات المرتبطة بالادارة الرقمية، أما من حيث أدوات جمع البيانات ففي الدراسة الثالثة اتبعت اسلوب المسح الكتابي ومسح بعض المواقع الالكترونية، وأسلوب دراسة الحالة.

وقد استفدنا كثيرا من هذه الدراسات في إثراء الجانب النظري، كما ساعدتنا في صياغة أسئلة استمارة الاستبيان وبناء الفرضيات من خلال نتائجها كما استعنا بها في تسطير أهداف وأهمية الدراسة.

الفصل الثاني

الادارة الرقمية

الفصل الثاني: الإدارة الرقمية

المبحث الأول: ماهية الإدارة الرقمية

حاولنا في هذا المبحث أن نعرف ماهية الإدارة بالتطرف إلى مفهومها، تاريخها، وأهمية المعلومات في الإدارة

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الرقمية

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الرقمية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح، وأن كان أغلبها قدم التعريف الحكومة الالكترونية نظرا لوجود تداخل و ترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الالكترونية و الإدارة الرقمية ، حيث عرفت الإدارة الرقمية بأنها : " استخدام الوسائل ، والتقنيات الالكترونية لكل ما تقتضيه الممارسة ، أو الإجراءات ، أو التجارة أو الإعلان".¹

عرفت الإدارة الرقمية (E- mangement) بأنها : " منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستعمال الواعي لتقنيات المعلومات و الاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة و التغيير".²

في حين عرفت الإدارة الرقمية على أنها : " انجاز المعاملات الإدارية،و تقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم ، مع ما يتوافق من إهدار للوقت و الجهد و الطاقات".¹

¹ محمد محمود الطعمنة ، طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،

الأردن ، ، 2014 ص 10

² علي سلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة ، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع ، القاهرة ، 2001 ص 323

كما تعرف أنها : " تلك العملية الإدارية القائمة على الإستفادة من الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط و التوجيه و الرقابة على الموارد و القدرات الجوهرية ، للمنظمة والآخريين بدون حدود من أجل تحقيق و الآخريين بدون حدود من أجل تحقيق أهدافها".²

في حين عرفها آخرون بأنها : " استعمال خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء و إيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة و بينها وبين المنظمات الأخرى".³

و عرفت الادارة الرقمية من طرف البنك الدولي بأنها : "مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطن و المؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار و ربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات ، وزيادة الشفافية و تعزيز المجتمع المدني".⁴

الإضافة يمكن تعريف الادارة الرقمية على أنها : "عملية مكنت جميع مهام و نشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية ، وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق، وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات".⁵

المطلب الثاني: تاريخ الادارة الرقمية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات و الاتصالات إلى بروز نموذج و نمط جديد من الإدارة في ظل التنافس و التحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية ، كي تحسن من مستوى أعمالها، و جودة خدماتها ، و هو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية، أو إدارة الحكومة الالكترونية ، أو الادارة

¹ علي حسن بلخير ، المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية ، مجلة آراء حول الخليج ، الإمارات العربية المتحدة ، العدد 23مركز الخليج للأبحاث 2006 متاح في <http://alibakeer.makooblog.com/85589%20d> تاريخ الإطلاع: 2020/03/24

² نجم عبود نجم ، الادارة الرقمية : الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات ، دار المريخ ، الرياض ، 2004 ص 128.

³ أحمد محمد غنيم ، الادارة الرقمية : آفاق الحاضر و تطلعات المستقبل ، المكتبة المصرية ، القاهرة ، 2004 ص 60

⁴ ياسين سعد غالب ، الادارة الرقمية و آفاق تطبيقاتها العربية ، معهد الإدارة العامة ، المملكة العربية السعودية ، 2005، ص 3

⁵ عبد الرؤوف ، عامر طارق ، الادارة الرقمية : نماذج معاصرة ، ط ، 1دار السحاب ، القاهرة ، ، 2000 ص 08

الرقمية ، بذلك فإن ظهور الإدارة الرقمية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الالكترونية ، و الأعمال الالكترونية وانتشار شبكة الانترنت.¹

في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الرقمية ، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل ، و تعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية.

وبالتالي فالإدارة الرقمية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة ، و كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا ، أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس ، ويعملون ، و يتبادلون العلاقات الاجتماعية ، ويتواصلون في شتى بقاع العالم.²

ومما سبق يمكن القول أن نشأة الإدارة الرقمية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات ، و ازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن و المؤسسات ، و رابط الإدارة العامة و الوزارات عبر آليات التكنولوجيا ، و بالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية و تطويرها.

إن نشأة الإدارة العامة الالكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال و أساليب مختلفة ، إذا كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء ، ويستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول ، وكذا طريقة توزيع بنودها ، وقد ظهر أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات.

¹ ياسين، سعد غالب ، الإدارة الرقمية و آفاق تطبيقاتها العربية ، معهد الإدارة العامة ، المملكة العربية السعودية ، 2005 ص 3

² سعيد بن معلا العمري ، المتطلبات الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الرقمية ، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للمواثيق، رسالة ماجستير ، قسم العلوم الإدارية ، تخصص العلوم الإدارية ، الرياض ، 2003 ص 14

لقد كان تطبيق الإدارة الرقمية بصورة مصغرة ، وبأساليب بسيطة، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي ، ومفهوم الإدارة الرقمية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة .

ومن ثم فإن الإدارة الرقمية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية و المعلومات ، و هو ما جعل الإدارات الحكومية و دوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة ، تساعدهم على انجاز المهام المناطة بها ، وتنفيذها على الوجه الأكمل ، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الرقمية الحكومية، وتبعها فيما بعد دول أخرى مثل المملكة المتحدة والنمسا، خلال العقد الأخير من القرن الماضي.¹

المطلب الثالث: أهمية المعلومات في الإدارة

تتصدر أهمية الإدارة الرقمية في القدرة على مواكبة التطور النوعي والكمي في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة.

فالإدارة الرقمية تمثل نوعا من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرين، ومنه يمكن تلخيص أهمية الإدارة الرقمية في:

1. انبثاق ثورة المعلومات والمعرفة: نحن نعيش في عصر انفجار المعلومات والمعرفة، وتتابع موجات تولدها وتراكمها بوحداث زمنية غير ملموسة، تعجز كل القدرات الإنسانية على ضبطها والإلمام بها، وتعتبر عن ثورة المعلومات والمعرفة ظاهرة انبثاق العالم الرقمي والتطور النوعي المستمر في نظم وتقنيات المعلومات وشبكات الاتصالات وتحويل العالم إلى قرية كونية مضغوطة وصغيرة ولكنها مفتوحة الافاق وغير واضحة المعالم.

¹ سعد غالب ياسين ،نفس المرجع

لقد استطاعت الثورة المعلوماتية وما رافقها من تكنولوجيا حديثة للاتصال ان تلغي كلا من الزمان والمكان، فالاتصال أصبح آنيا وفوري فالأقمار الصناعية بشبكاتها المجهزة بالحاسوب استطاعة نقل الصوت والصورة معا.

2. فرص وتحديات تكنولوجيا المعلومات: إن ثورة تكنولوجيا المعلومات تمثل السمة الأساسية لانبثاق القرن الواحد والعشرين، كما تمثل إطلاقة على مستقبل العلم والثقافة والحضارة الإنسانية، لقد تجلت ثورة تكنولوجيا المعلومات في أفكار وقدرات وطاقات جديّة من الإبداع والخلق والابتكار في استخدام الحاسوب وتطوير قدراته وسرعة معالجته ومساحة تخزينه واصطناع ذكائه.¹

3. ثورة الأعمال (الانترنت): إذا كانت تكنولوجيا المعلومات حسب تقديرات علماء المعلوماتية هي القوة التي سوف تحول الألفية الثالثة إلى أعظم ازدهار في التاريخ، فالانترنت هي أكبر تقدم تكنولوجي منذ اختراع آلة الطباعة قبل 500 عام، فتكمن أهمية شبكة الانترنت وتأثيرها بالنسبة للإدارة الدولية، نذكر مثلا أن قيمة ما ينفقه قطاع الأعمال هو 470 بليون دولار تخصص لشراء المنتجات والخدمات من خلال شبكة المعلومات العالمية، فهذا الانفجار الهائل في استخدام شبكة الانترنت أدى إلى ظهور نماذج جديدة للأعمال لم تكن معروفة في السابق، مثل نماذج أعمال شركات Google Yahoo e.trade amazon.com وغيرها.

4. العولمة: من أكبر التحديات التي تواجه المجتمع العربي في هذا العقد هو ظاهرة العولمة بكل أبعادها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية وغيرها، وتتجلى هذه الأبعاد في اندماج اقتصاديات العالم واتساع دائرة الاعتماد المتبادل في أنشطة الأعمال الدولية التجارية.

كما أن أهم محركات العولمة وأكثر أدواتها تأثيرا تأتي مصادرها من الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

¹ سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 35،36.

فاليوم نشهد تحول العالم الى اقتصاد كوني معولم بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات التقنية العالية، والمرونة الفائقة في التشبيك والحوسبة، مما ساعد على نشوء السوق الالكتروني العالمي الذي تتبادل فيه المنتجات والخدمات والمعلومات بسرعة وتلقائية من الصعب تصورها.

5. التغييرات الجذرية المستمرة في بيئة الأعمال: إذ أخذنا تكنولوجيا المعلومات نجد أن التغييرات التي أحدثتها في بيئة الأعمال ليس لها حدود، وهي متصاعدة القوة في التأثير الشامل على المنظمات والأفراد والجماعات، واليوم نشهد تحول المنظمات التقليدية إلى منظمات قائمة على المعلومات، كما تستخدم تكنولوجيا المعلومات لخلق تغييرات مهمة في أنماط العمل، وفي مقدمة هذه التغييرات تحول المنظمات من الهياكل الهرمية النضبطة التي توجه من خلال وحدة القيادة والسيطرة إلى منظمات مرنة وبسيطة ومتكيفة مع التغييرات الداخلية والخارجية.¹

كذلك يظهر التغيير في بيئة الأعمال من خلال التطور الذي أحدثته في منتجات صناعة العتاد والبرمجيات وشبكات الاتصالات ... وغير ذلك.

كما تبرز أهمية الإدارة الرقمية أيضا بالنسبة للقطاع الخاص في أنه دائما هو السباق إلى كل جديد على مستوى كثير من الأصعدة وبخاصة الصعيد الإداري، ولعل ذلك يعود إلى الاحترافية التي يدار بها القطاع الخاص، ويمكن استعراض بعض الدوافع التي حفزت القطاع الخاص لنيل أسبقية الوصول إلى أسلوب الإدارة الرقمية من خلال:

1- تعيين الإدارة الرقمية شركاتها ومؤسساتها على الاستجابة السريعة لما تحتاج إليه الأسواق من منتجات ذات مواصفات معينة، بفعل قاعدة المعلومات التي توفرها تلك الإدارات شركاتها ومؤسساتها عن رغبات السوق وأسعارها.

¹ سعد ياسين غالب، مرجع، سابق ص 37.

2- تتمتع الإدارات الالكترونية بفعالية عالية في تخفيض النفقات الطائلة التي تتكبدها الشركات والمؤسسات على تجهيز المتاجر وتشغيلها.

3- تسهم الإدارات الالكترونية في زيادة القدرة التنافسية لدى الشركات أو المؤسسات، من خلال وقوفها الدائم على احتياجات الاسواق ومعرفة رغبات المستهلكين وإشباع تلك الرغبات والاحتياجات.

أما الأهمية بالنسبة للقطاع العام فلا تقل حاجته إلى التقنية عن حاجة القطاع الخاص إليها، فلدى القطاع العام من المشكلات الإدارية ما يدفعه دائما إلى البحث عن حلول لهذه المشكلات، ويمكن استعراض أهم النقاط التي تؤكد حاجة القطاع الحكومي لتطبيق أسلوب الادارة الرقمية من خلال الآتي:

- تردي مستوى خدمات كثير من تلك الإدارات وتعقيدها إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها وجعلها أكثر سلاسة ومرونة، وتسهيل تقديمها للمواطنين.¹

- تحتاج الإدارات الحكومية إلى خوض تجربة الادارة الرقمية، لزيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة على المشاركة في حركة التجارة العالمية.

- تخفيف عبئ إيجاد فرص جديدة للعمل عن كاهل الدولة، بفتح الباب أمام فرص العمل الحرفي الخارج بتشجيع المشروعات الصغيرة وتسويق منتجاتها.

- تختصر الادارة الرقمية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتسهل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية وترشد استخدام الأوراق في المعاملات.²

¹ حسين محمد الحسن، الادارة الرقمية، المفاهيم الخصائص والمتطلبات، الأردن، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، د.س.ن. ص

62.63

² حسين محمد الحسن ، نفس المرجع ، ص 64.

المبحث الثاني: خصائص الإدارة الرقمية

تتميز الإدارة الرقمية بالآتي:¹

1- السرعة والوضع:

وذلك عبر تجاوز حواجز الإدارة البيروقراطية و تلاقي كثير من عتباتها و معوقاتنا الإدارية والاحتراز منها كليا في ظل السيطرة التامة للإدارة الرقمية على معلوماتها و معاملاتها مع سرعة إنجاز المعاملات بسرعة فائقة و إرسالها و استقبالها.

2- عدم التقيد بالزمان والمكان :

فإمكانية المراجعة طوال ساعات اليوم ، فمواقع الإدارة متاحة عبر الانترنت ، أو عبر أجهزتها المنتشرة ، ويقوم الحاسوب بالإجابة على أسئلة المراجع و يتلقى منه معاملته بيسر عبر قائمة من الخيرات و الأوامر التي يتيحها للمرجع.

3- إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها:

وذلك عبر توفير برامج للمراجع تمكنه من إنجاز معاملته عبر شاشاتها و أزرارها و تبسيطها له بدرجة شبه تعليمية.

4- المرونة:

وذلك بسبب الاستجابة السريعة للأحداث و التجاوب معها متعددة بذلك حدود الزمان و المكان وصعوبة الاتصال ، مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات لم تكن متاحة في السابق بسبب عوائق الإدارة التقليدية.

¹ لحسن حسين بن محمد، الإدارة الرقمية من النظرية و التطبيق ، ورقة عمل قدمت إلى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية ، الرياض . السعودية . 2009م

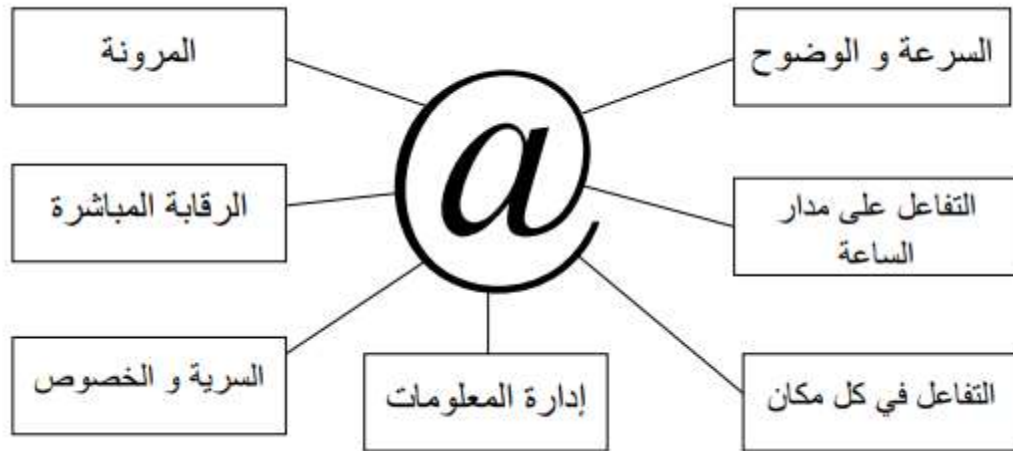
5- الرقابة المباشرة والصادقة:

وذلك عبر متابعة مواقع عملها المختلفة في كل المواقع الإدارية و كل منافذها و أجهزتها التي يتعامل معها الجمهور .

6- السرية والخصوصية :

وذلك عبر ما تمتلكه الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات و البيانات المهمة وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفذ إلى تلك المعلومات.

شكل رقم 01 : يوضح خصائص الادارة الرقمية



المصدر :الحسن حسين بن محمد, الادارة الرقمية من النظرية و التطبيق ,ورقة عمل قدمت إلى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية , الرياض . السعودية . 2009 م.

الفصل الثالث

الادارة الرقمية الجزائرية والمواطن

المبحث الأول: مستوى العلاقات العامة بين المواطن والإدارة

المطلب الأول: مستويات العلاقة عبر الانترنت

تعتبر العلاقات العامة واحدة من أدوات الاتصالات التسويقية التي تلائم تشكيلة واسعة من أصحاب المصلحة في مشروع ونجد أن الإعلان و ترويج المبيعات و البيع الشخصي من الأدوات التسويقية الترويجية التي غالبا ما تستهدف المشترين القائمين و المرتقبين فإن العلاقات العامة تستخدم لبناء صورة ذهنية جيدة لدى الجماهير المختلفة وهذه الجماهير تتضمن أصحاب المصلحة في المشروع و العاملين ووسائل الإعلام و الموردين و المجتمع المحلي بالإضافة إلى العملاء و المشترين الصناعيين و العديد من المجاميع أصحاب المصلحة في المشروع.¹

توفر الانترنت اليوم فرص عظيمة لتوظيف المهارات الإبداعية للعاملين في هذا المجال ، كما أن هناك الكثير من الإرشادات التي يمكن تطبيقها لخدمة مثل هذه المهارات الإبداعية و توظيفها للمساعدة في ممارسة العلاقات العامة بشكل أفضل في حقبة الانترنت إذ تنقسم عملية إدارة وتعزيز العلاقات العامة عبر الانترنت إلى أربعة مستويات هي: ²

المحتوى : يقدر جمهور الانترنت الجمهور الثري للغاية ، فالأساس في الوجود على شبكة الويب هو جودة المعلومات المقدمة ، والجهد المبذول من أجل التأكيد لزائري الموقع بأنه يمكنهم الوثوق في المعلومات بالإضافة إلى إمكانية الوصول إلى الموقع و تصفحه بمنتهى البساطة.

ويمكن أن تشمل هذه المعلومات على ملخصات و خلفيات عامة و تفسيرات و معلومات حول المنتج أو الخدمة التي تقدمها المؤسسة جنبا إلى جنب مع الترفيه و المتعة .

¹ بشير عباس الحلاق ، الاتصالات التسويقية الالكترونية :مدخل تحليلي تطبيقي، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2005، ص 121

² ديفيد فيليبس ، العلاقات العامة عبر الانترنت ، الاعداد و الترجمة لخدمات التعريب و الترجمة ، الطبعة الثانية ، دار الفاروق للنشر و التوزيع ، مصر، ص 12 - 16 .

الوسيلة : (الوصول إلى الموقع) التي يمكن من خلالها الوصول إلى المعلومات ، فالقائم على العلاقات العامة يمكنه أن يساعد في عملية جذب متصفح الشبكة و توفير بعض المميزات للمستخدم من خلاله منافع متبادلة عبر الانترنت لزيارة أحد المواقع على الانترنت يذهب المستخدم الى مواقع يعرفها جيدا أو يستخدم إحدى آليات البحث ، بالإضافة إلى ذلك يقوم باستخدام المعلومات ووجهات النظر الخاصة بمستخدمي الانترنت الآخرين (خلال المناقشات) كما يستخدم نصوص الإحالة من موقع إلى آخر وضمان المحتوى الثري معروف في بيئة الشبكة يعني زيارة المزيد من الأشخاص للموقع.

والتعامل مع المؤسسة التي تعمل بها ، وهذا يعني أنها تصل إلى الجمهور من خلال الانترنت و توفر الحافز لزائر الموقع كي تتولد داخله الرغبة في البحث عن المؤسسة أيضا ، وتزداد إمكانية الوصول إلى الموقع عندما يكون هناك انجذاب متبادل بين الأطراف.

الأشخاص (الجمهور) : الذين يستخدمون الانترنت وهم المتأثرون ، في الماضي كانت المعلومات التي يتم بثها تنتقل من متلقي إلى آخر ببطء، هذا إذا انتقلت أساسا ، وكان الأمر يتم شفويا فقط ، أما في عالم الانترنت فيمكن للجميع أن يشاهدوا كل الأشياء التي يهتمون بها ، ويختار مستخدمو الانترنت المعلومات التي يرغبون في استقبالها ، كما يختارون من الذي سيتقبلون منه المعلومات ، بالإضافة إلى ذلك يمكنهم أن ينشروا المعلومات ويمكن أن تكون متاحة للملايين من الأشخاص في جميع أنحاء العالم عن طريق قائم المناقشات.

عندما تخاطب المؤسسة الجماهير الانترنت ، فإنها ترغب في وضع المؤثرات المختلفة على هؤلاء الجماهير في الاعتبار ، فالأشخاص الذين يستخدمون الانترنت يظهرون حماسا كبيرا نحو منتج أو خدمة أو معلومات معينة من خلال النقر بزر الماوس أو من خلال مناقشة أو تعليق عبر الشبكة.

طبيعة العلاقة مع هؤلاء المتأثرين : وهذه العلاقة هي التي تخلف التعاطف مع المؤسسة .

إن العلاقة بين أي مؤسسة و الجمهور الذي تستهدفه تقوي أو تضعف من خلال الحاجات و النافع و الاعتقادات المتبادلة ، وهذا لا يعني أن التفاعل بينهما ليس له تأثير متبادل على كل منهما. إن معرفة اهتمامات مستخدم الانترنت و أمانه و الأشياء التي تحفزه يزيد من فرصة إنشاء علاقات ثقة و سمعة جيدة.

وهذه العلاقة تشمل ثراء المحتوى وإمكانية الوصول بالنسبة للمحتوى والجمهور المتصل بهذا المحتوى و العلاقة الوثيقة بالثقافة عبر الشبكة أو خارجها التي تخلف التعاطف لتلبية احتياجات الجمهور و المؤسسة.

في المؤتمر الثالث للانترنت و المجتمع الذي يعقد كل عامين ، البروفيسور KOLLOK على الحاجة إلى إنشاء تجمعات و مجتمعات تتخذ الثقة أساسا لها ، وذلك بجانب العناصر و الأساسيات الأخرى وقد جاء على لسانه " نحتاج إلى بناء الثقة ، ووجود آلية للمساءلة"

وقد صاغ العلاقات بين عمليات التبادل الحر للمعلومات في رؤية مفادها الآتي : " عندما يقرر أحد الأشخاص الدخول في تعامل مع شخص آخر تكون سمعة الثاني هي مصدر المعلومات التي يمكن أن تخفض من عدم التأكد و تقود اتخاذ قرار منح هذا الشخص الثقة من عدمه".¹

المطلب الثاني : أهم استخدامات العلاقة العامة عبر الشبكة:

أتاحت شبكة الانترنت الكثير من قنوات الاتصال والتي أسهمت في إيجاد فرص من التواصل مع الجمهور بشكل متناسق و أقل كلفة صفحة الويب التي تعرض نشاطات المؤسسة لإرسال توصيات إعلامية و تصريحات إخبارية للإعلام و نقل النشرات الصحفية للمحررين و للأخبار العاجلة عن

¹ ديفيد فيليبس، مرجع سابق، ص 12 - 16 .

المؤسسة على الانترنت فإن تقديم الشكاوي التقليدية قد تتغير فأصبح العمل الالكتروني خيارا مهما لممارسي العلاقات العامة لجميع البيانات و المعلومات لتطوير العمل المؤسسي ومنع وجد مواقع للمؤسسة على الانترنت فإن تقديم الشكاوي التقليدية قد تتغير فأصبح الكترونيا وإضافات دور العلاقات العامة أصبح انتشار بالتحسين مستوى الأداء من خلال فحص و تقويم أسلوب الشكاوي و اتجاهها وإيجاد الحلول لها.

ويساعد استخدام شبكة الانترنت في العلاقات العامة على تحقيق أهداف كثيرة في مقدمتها الأهداف الإعلامية ، إرسال النشرات و المواد الإخبارية إلى وسائل الإعلام و مراقبة مؤشرات شبكة الانترنت عن المؤسسة وتكفي التساؤلات و التفسيرات المختلفة من المحررين و إمكانية الرد عليها ومن ثم تستفيد العلاقات العامة من شبكة الانترنت بالحصول على أكبر كم من أوسع ووسائل أكثر مرونة كذلك تتوفر¹ فرص أكبر لممارسي العلاقات العامة للتعرف على الجمهور أو زوار المواقع وقت الزيارة وتاريخها وغيرها من المعلومات أن هذه التكنولوجيا المتطورة لها أهمية بالغة في مجال العلاقات العامة لان التحولات والتغيرات سريعة سوف تلحق بطبيعة المؤسسات الحكومية مواقع لها على شبكة الانترنت أصبحت أكثر قربا من الجمهور و يكون هذا لمستخدمي الشبكة من الجمهور انطباعات معينة عن تلك المؤسسة إضافة إليها نوع من المكانة كما أكسبت خدمة الانترنت للمؤسسة خبرة في مجال استخدام التكنولوجيا و خاصة لدى ممارسي العلاقات العامة حيث يهتم ممارسي العلاقات العامة عند تنفيذ استراتيجيات الاتصال عبر الانترنت لتحقيق النقدية العكسية سماع رأي الطرف الآخر فالالاتصال يكون أقل فعالية إذا لم يشارك الجمهور مرسل الرسالة و تفقد الوسيلة الاتصالية فعاليتها .

¹ علي عوجة، العلاقات العامة والصورة الذهنية، ط3، كلية الإعلام، القاهرة 1999. ص 132.

" ويرى باحثون أن أشكال الاتصال التي تتداخل مع الحاسوب بوصفها وسيطا بطبيعتها متفاعلة وهي التي تعمل على تسهيل الاتصال الثنائي الاتجاه "

ومن هنا يتضح لنا أن ممارس العلاقات العامة ستطيع دمج التطورات التكنولوجية ذات الأهمية في ممارسة وظيفة بما يحقق له فعالية مثلى في اتصال بالجمهور وإدراك قدرات تكنولوجيا المعلومات المتاحة أيضا و الاعتراف بأن هذه القدرات لا بد أن يتم استغلالها بشكل مناسب و متابعة آخر المستجدات التقنية في خدمة الجمهور و تأكيد عدم إهمال أهمية الاتصال القائم على الحوار و المحادثة مع الجمهور.¹

ويمكن تلخيص عوامل أهمية الانترنت في العلاقات العامة في النقاط التالية:²

أولا : تلعب شبكة الانترنت بأدواتها المتعددة دورا هاما في تعريف دوائر العلاقات العامة على اتجاهات الجمهور الداخلي و الخارجي للمؤسسة بطرق متعددة و فورية مثل : خدمات البريد الالكتروني أو الموقع.

ثانيا : يلعب الانترنت دورا بارزا في إيصال المعلومات الصحيحة للجمهور بشرائحه المختلفة سواء عبر المراسلات الالكترونية أو عبر النشر على مواقع المؤسسة أو بواسطة النشرات الإخبارية الالكترونية الدورية وغيرها.

ثالثا : تساهم شبكة الانترنت في تسويق المؤسسة و تعزيز سمعتها على المستويين المحلي و الدولي خاصة في ظل تميز وسيلة الانترنت بتخطيه للحواجز الجغرافية و الثقافية حيث نجد أن المؤسسات تهتم بأن تنشر على الانترنت بلغات متعددة.

¹ علي عجوة، مرجع سابق، ص 132.

² محمد البادي ، ثورة تكنولوجية الاتصالات و مشكلة الجماهير في العلاقات العامة ، مجلة الدراسات الاعلامية، العدد 66، القاهرة، 2002.

رابعاً : تلعب شبكة الانترنت دورا بارزا في ترويج و تسويق خدمات و منتجات المؤسسة مما يوفر جهدا و وقتا على دوائر العلاقات العامة وأقسام الإعلان و المبيعات في المؤسسات وكذلك تقنيات التجارة الالكترونية عبر الانترنت وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة تتطور بشكل متسارع وكبير ولم تقف عند هذا الترويج بل يتم من خلالها البيع المباشر للسلع و الخدمات.

خامساً: إذا كان من أهداف و وظائف العلاقات العامة العمل على مواجهة الأزمات التي تتعرض لها المؤسسة بل و العمل على التنبؤ بهذه الأزمات قبل وقوعها فإن الانترنت يساهم في تحقيق هذا الأمر عبر المتابعة المستمرة لتوجهات وردود الفعل المحيطة بالمؤسسة.

سادساً : تساعد الانترنت بخدماته المتعددة على إقامة علاقات جيدة و متفاعلة مع رسائل الإعلام والصحافيين حيث يعطي المؤسسة إمكانيات لا محدودة للتواصل الفوري و توفير اي معلومات مطلوبة بأشكال مختلفة سواء صورا أو نصوص أو فيديو وغي ذلك.

سابعاً : تعد شبكة الانترنت مصدرا خصلا و دعما للعلاقات العامة في المؤسسة يمكن الاعتماد عليه في توفير معلومات أو إحصاءات وغير ذلك مما يلزم لتجهيز أي مواد إعلامية أو مطبوعات أو تصاميم أو التنسيق للفعاليات و الأنشطة المختلفة.

ثامناً : شبكة الانترنت وسيلة فعالة في دراسات وأبحاث العلاقات العامة للتعرف على الرأي العام وانطباعاته عن المؤسسة إضافة لإمكانية استخدامه بصورة فعالة في التقييم الفوري للبرامج و خدمات العلاقات العامة ونلاحظ ذلك في استخدام أساليب الاستطلاع الالكتروني وغيره.¹

¹ محمد البادي، مرجع سابق، ص 62.

المطلب الثالث: وسائل الاتصال في العلاقات العامة الالكترونية

1- موقع الشبكة:

يعتبر موقع الشبكة لكل مؤسسة و شركة أو ماركة أداة من أدوات علاقات التسويق العامة لأنها كمطويات الكترونية بما فيه المنتج الحالي ومعلومات المؤسسة ، بالإضافة على مادة الشبكة هذه ، تضمن المؤسسة عادة نشرات إخبارية عن ماركات على موقعها وترسلها الكترونيا بواسطة البريد الالكتروني او الشبكة لشركات الإعلام والنشر هناك عدة حسنات لاستعمال الشبكة لنشر معلومات عن المنتج.

أولا : الشبكة بديل منخفض التكلفة للمطويات الورقية أو النشرات الإخبارية التي ترسل في بريد ليلي.

ثانيا : يتم تحديث معلومات المنتج في قواعد بيانات المؤسسة لذلك تكون صفحة الشبكة حديثا دائما.

أخيرا : بإمكان الشبكة الوصول لزيائن متوقعين جدد ممن يبحثوا عن منتجات محددة.

*هناك الكثير من الأبحاث التي توضح لنا ما الذي يجب القيام به عند تصميم وإنشاء موقع على شبكة الويب ، بالنسبة لمسؤول العلاقات العامة يعتبر هذا الأمر سلاحا ذو حدين ، فمع وجود حاجة ملحة لإنشاء الموقع (وما قد يؤدي إليه من حدوث بعض القصور) هناك حتمية مطلقة أن يكتسب الموقع ثقة الجمهور .

إن مصداقية مسؤول العلاقات العامة تقتضي أنه يجب إنشاء الويب مع مجارته للقواعد الاساسية ، ويجب على القائمين على العلاقات العامة أن يتأكدوا من ان وعودهم (وتلك الخاصة بمؤسساتهم) التي يقطعونها لجمهور الانترنت تشتمل على تأكيد أداء يتميز بأنه:

آمن خاص

جدير بالثقة سريع

قد تعني إضافة منتج ، او خدمة إلى موقع الويب أيضا أن مسؤول العلاقات العامة عليه تعريف المعلومات التي قد يحتاجها الزائر المحتمل ، وهذا قد يشتمل على كل او بعض من الأشياء التالية :

• مواصفات المنتج (التصميم ، آلية العمل ، الخبرات ، وغيرها).

• كيفية إدارة إجراءات الشراء.

• كيفية إدارة إجراءات التسليم.

• كيفية إدارة إجراءات الدفع.

• طبيعة الضمانات.

• كيفية غدارة خدمة ما بعد البيع.

• سياسة الإرجاع وإدارتها.

• الاتصالات الخاصة عندما تسوء الأمور (تفاعل العالمي يعني أن هناك اختلافات و فروق في التوقيت).

من الأشياء الأخرى التي يجب وضعها في الاعتبار ما يلي²:

• المحافظة على تأمين مناسب لوحدة الخدمة وأية بيانات يتم جمعها من خلال الموقع.

• الحاجة إلى تنفيذ بعض السمات وخاصة لموقع الويب .

¹ محمد طاهر نصير ، التسويق الالكتروني ، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الاردن ،،2005، ص 375، 376

² ديفيد فيليبس، مرجع سابق، ص 76-78.

• جمع و معالجة البيانات الموجودة في سجل الاتصال بموقع الويب والبيانات التي يقدمها المستخدم للوصول إلى فهم شامل لأساليب التصفح داخل الموقع نفسه و الوصول غلى الموقع من مصادر خارجية.

• المعلومات التي يقدمها المستخدمون لموقع الويب والتي يتم الاحتفاظ بها كقاعدة بيانات يجب معاملتها وفق قانون حماية البيانات .

• تأكد من امتلاك نظام حماية شامل عند بناء واجهة استخدام تسمح لمستخدمي الموقع الدخول على قاعدة بيانات المؤسسة.

• قم بتنشيط آلية بحث على مواقع الويب من أجل التسيير من الوصول إلى كم كبير من المعلومات.

• توفير خدمات إضافية مثل قوائم البريد الإلكتروني لضمان قدرة المؤسسة على التفاعل مع الزائرين ومما تجدر الإشارة إليه أن النشاطات الخاصة بالعلاقات العامة في المؤسسات الخدمية غالبا ما تكون متضمنة في المواقع الشبكية ، بل العديد من مؤسسات الخدمة تعول كثيرا على مواقعها الشبكية و تعتبر هذه المواقع بمثابة قناة علاقات عامة الالكترونية¹ (E-PR)

2- المدونات:

في البداية يجب أن نشرح كلمة المدونة أو Blog والتي تدل على ما يمكن تسميته بمفكرة من الملصقات التي حفظت بترتيب زمني.

حيث عندما ندخل إلى هذه المواقع نلاحظ أن المواضيع مصنفة ومرتبطة حيث يتم تصنيف المواضيع أو العناوين ولهذا فإن الدخول و التعامل مع هذه المواقع يعتبر أفضل و أسهل بكثير.

ان ما يميز الـ Blog أنها تعتمد على التركيز عل أقسام معينة مثل السياسة او الصحة او التكنولوجيا.

¹ بشير العباس العلق، مرجع سابق، ص 122.

- اكتسب الـ Blog الاهتمام الإعلامي من خلال تناول المواضيع السياسية و الاجتماعية ، حتى أن وسائل الاعلام قد تقوم بالاهتمام بأخذ المواضيع الموجودة على الـ Blog كون الـ Blog يضع اختصاصية واحترافية

إن الذين يقومون بالكتابة في مواقع الـ Blog يدعون بالـ Bloggeur وقد اكتسبوا الاهتمام الإعلامي من خلال المواضيع التي يضعونها والتي تتناول أحيانا أوضاع تنظيمية داخلية داخل شركات كانوا يعملون بها و أحيانا ينتقدون مدراءهم السابقين.¹

أنواع الـ Blog:

يوجد عدة أنواع للـ Blog منها:

● الـ Blog التقليدي (التاريخي) و News Blog والاختلاف بينهما هو أن الأول عبارة عن مكان يضع الناس فيه مواضيع تتعلق بمشاكل يمرون بها او يناقشون موضوع معين حيث تكون المناقشات متتابعة وقد تكون المناقشة الأخيرة هي مدخل للمناقشة التي تليها أي أنها تفتح مدخل لمناقشة جديدة ، ويمكن تقسيمها من حيث أنها تتراوح بين صفحات تعرض آراء شخصية إلى صفحات تهتم بتحليل الشؤون العامة المعمقة و وضع آراء شخصية عن أخبار اليوم.

أما النوع الثاني فهو يمكن اعتباره كوسيط حيث يضع عناوين رئيسية للأخبار ويصلها بالأخبار الفعلية وذلك من أجل المزيد من المصداقية والثقة حيث أن القارئ يستطيع التعليق على أية موضوع ويضع رأيه الخاص.

في إحدى المراحل بدأ الـ Blog بالانتشار و أصبح له قراء خاصين به ، ويمكننا أن نميز الـ News Blog له قراءة أكثر من الـ Blog التقليدي:

¹ ديفيد فيليبس، مرجع سابق، ص 101.

- حيث تم ملاحظة أن الذين يتجهون إلى مواقع news blog يهتمون بجزء معين حيث يستفيد منه الخبراء على اعتباره أنه يركز على أقسام معينة مثل الاتجاهات التشريعية التي لها علاقة بمجال معين ، وقضايا عامة ذات أهمية معرفة التشريعات الجديدة ، الاكتشافات ، معرفة الأزمات المحتملة قبل أسابيع من أجهزة الإعلام السائد.

- ان ال blog مفيدة جدا لاختصاصي العلاقات العامة ولكن يجب أولاً أن نحدد نقاط القوة وضعف للblog ومن ثم سيتوضح لنا كيف تستطيع أن تفيد هؤلاء المختصين.¹

نقاط قوة Blog:

سنبدأ الحديث عن نقاط القوة وكيف يستطيع اختصاصي العلاقات العامة الاستفادة منها:

- حيث أن ال blog يوفر لنا معلومات مشكل كبير وبذلك يستطيع ان يستخدمه مختصي العلاقات العامة كأداة للمسح البيئي ، تحدد إطار المشكلة مثلاً ، ويمكن الاستفادة منها في أبحاث.

- إن ال blog يقدم معلومات يومية ويحتفظ بها في أرشيف خاص به وبذلك إذا أردت أية معلومة تستطيع الدخول إليها بسهولة لأن الأرشيف مرتب و مصنف بشكل يسهل عملية البحث.

- تستطيع المنظمات الاستفادة من الblog عن طريق معلومات عن جماعات ثقافية، عرقية، اجتماعية، تريد الشركة التسويق لها لأول مرة كل هذا بالإضافة إلى إمكانية فهم وجهة النظر العالمية للأفراد والجمهير المتنوعة.

- كما يمكن ان يلجأ مختصوا العامة إلى ال blog من أجل خلق تأثير معين لدى الأفراد والجمهير وذلك بسبب امتلاك ال blog عاملين أساسيين وهما:

- الحوار الذي يوضح فيه نقاشي.

¹ ديفيد فيليبس ، مرجع سابق، ص 102 .

- قدرة الإقناع الذاتي.

إن قراء ال blog هم أشخاص قد أتو بحثا عن موضوع يهمهم أي أنهم هم من يسعون وراءه وعندما يقومون بحوار ما فإنهم يقولون شعور داخلي يدفعهم بالنهاية إلى متابعة هذه المواقع بشكل دائم.

- كما قد يتردد على ال blog خبراء و مختصين ومهووسين وزعماء رأي الذين عندهم اهتمام في الموضوع متخصص حيث يعملون بالتخفي و يهتموا بالتنافس حول ذلك الموضوع.

نقاط ضعف الblog :

أن ال BLOG هو للجميع أي قد يدخل إليه بعض المتعصبين لذلك على محترفي العلاقات العامة أنه يكونوا حذرين من هؤلاء ، لأنهم قد يؤثروا على المسح الذي يجريه المختصين.

- من المواضيع المهمة أيضا الثقة و المصداقية لل BLOG حيث أن 65% من ال bloggers لا يعتبرون أنهم صحفيين و 78 %منهم يضيفون شيء جديد فقط حوالي نصف 65% يبذلون الجهد في التدقيق في الحقائق و 60%منهم لا ينشرون التصحيحات ومعظمهم 90 %يحصلون على أخبارهم بشكل خاص من الانترنت.

- من وجهة نظر العلاقات العامة فإن ال blog يخلط بين المنظمات المستقلة وأجهزة الإعلام.

• نستنتج من كل هذا ان bloggers يفتقدون للمصداقية ، التدريب الموضوعية التي تمتلكها وسائل الإعلام وأجهزتها.¹

3- Online events (الأحداث على الانترنت):

تصمم الأحداث على الانترنت بخلق اهتمام المستعملين وخلق مرور لموقع الويب.

مثل في موقع Amazonترك المستعملين يساهمون في كتابة قصة بدئها المؤلف John updik

¹ ديفيد فليبيس، مرجع سابق، ص 103-104.

وتقوم شركة رانج روفر كل سنة بتبني سباقات الجمال في المناطق الغربية من العالم ، وتقوم بتزويد مستعمليها بالمعلومات الجديدة في وقتها على موقع الويب الخاص

لعل الحدث الأكثر انتشارا هو الحدث الذي تم في 1111- Victiria secret التي قامت بنقل عرض الأزياء على الانترنت حصريا

حيث قامت بالإعلان عن هذا الحدث في نيويورك تايمز ومباريات السوبر بول وأجهزة إعلامية أخرى حيث جذب الحدث 12 مليون زائر أي ما يعادل 82%زيادة في عدد الزوار للموقع ، ولازالت الشركة تقوم بذلك حتى 5001 ثم بدأت بنقل العرض على التلفاز و تفرد الموقع بالمواضيع المهمة الأخرى.

الشركات والمنظمات يمكن أن تقوم بعقد بحوث و ورشات عمل أو طرح مناقشات و كل ذلك على الانترنت ، وقد يقوم ناشر أحد الكتب بتشجيع الناس للردشة مع المؤلف في منتدى على الانترنت.

تستخدم بعض الشركات أحدث جاهزة (قائمة) كأسباب شرعية لإرسال بريد الكتروني للزبائن المحتملين بالإضافة إلى الزبائن الموجودين لديها.

تعتبر الأحداث على شبكة الانترنت المكان الذي يستطيع فيه الزبائن التكلم مع الزبائن الكبار و رفيعي المستوى وهو الذي يعتبر سبب ثمين جدا يدفع الناس لكي تكون زبونة لشركة معينة.

كما أنه يوفر وقت كبير وكلفة كبيرة مقارنة بحضور أو تضمين بحث ما أو حلقة دراسية ما.¹

4- الرعاية:

في هذا الأسلوب تسمح إدارة الموقع الالكتروني لإحدى المؤسسات التي ترغب في الإعلان عن نفسها برعاية هذا الموقع أو برعاية جزء منه يرتبط بنشاطها ، وغالبا ما تكون الرعاية الإعلانية عل شكل

¹ محمد زيات مخلاتي ، محمد علاء النحلاوي ، العلاقات العامة الالكترونية ، مقدمة لنيل شهادة ماجستير ، قسم التسويق ، كلية التجارة و الاقتصاد جامعة دمشق 2010، ص 7.

صورة تحمل العلامة التجارية للمؤسسة الراعية ، وتكون هذه الصورة عبارة عن ارتباط شعبي تقود عملية النقر عليه إلى الصفحة الرئيسية الراعية وبهذه الطريقة تتمكن المؤسسات الراعية من جذب زوار المواقع المهتمين بمنتجاتها إلى زيارة موقعها على شبكة الانترنت.

-وعقد الرعاية يلزم المؤسسة المحلية لفترة زمنية أطول نسبيا من عقد الترويجة بالأشرطة الإعلانية ، حيث تمتد الفترة من ثلاثة أشهر إلى سنة كاملة وربما أكثر ، كما تتزامن الرعاية مع الشراكة و التعاون الفعلي بين المؤسستين ، رغم أن هذا النوع من الإعلان لم يتطور كثيرا في أوروبا إلا أنه يمثل حصة كبيرة من سوق الإعلانات في الولايات المتحدة الأمريكية.¹

- بينما توجد مميزات واضحة لمبدأ خلق الفرص للمواقع لتوفير إمكانية وصول إلى مواقع أخرى (سواء بمقابل او دون مقابل) ، إلا أن مبدأ الرعاية يمكن أن يمتد إلى توفير الاستفادة لكلا الطرفين بالنسبة للعديد من مواقع المشجعين و المعجبين لا تزيد المكافآت عن مجرد الشهرة أو بعض الصور التي لها حقوق ملكية أو بعض المميزات الخاصة التي يمكن الحصول عليها بسهولة.²

المبحث الثاني: التسويق الالكتروني ودوره في تحسين صورة الإدارة

المطلب الأول: الأمن الالكرتوني ودوره في تحسين صورة الإدارة

من أهم العوائق أمام تحويل الانترنت إلي سوق تجارية عدم كفاية الأمن عبرها ، فبسبب عمليات الاختراق و التخريب التي يمارسها لصوص الانترنت (INTERNET HACKER) يرفض كثير من مستخدمي الانترنت إجراء عمليات ذات طابع مالي عبر الشبكة .

وقد نجحت مؤسسات الانترنت بوضع حلول تكنولوجيا فاعلة وناجعة قادرة على تحقيق الأمن و السرية للعلامات التجارية و المالية عبر الانترنت، فمنذ عام 1117 بدأت شركات بطاقات الضمان و

¹ ديفيد فيلبس، مرجع سابق، ص 69.

² ديفيد فليبيس، نفس المرجع، ص 69.

شركات الحاسوب بطرح و بناء مجموعة من معايير الأمن الخاصة بالمعاملات و التبادلات التجارية التي تجري عبر الشبكة ، حيث أصبحت على مستوى عال من الامن و السرية .

- معيار الشراء المفتوح عبر الانترنت : ان الجهود توجه الى وضع مجموعة من المعايير التي تكون قادرة على تحقيق امن و سرية المعاملات المالية التي تجري عبر الانترنت من أجل تسهيلها ورفع مستوى فاعليتها الأمنية ، ومعيار شراء عبر الانترنت OBI يسعى إلى أن يكون معيارا موحدًا متفقا عليه لمواكبة نوع محدد من أنواع الأعمال الالكترونية وهي الأعمال الموجهة للأعمال وهذا المعيار ترعاه شركة American Eexpress .

- مواصفة التبادل المالي المفتوح OFX : هذه المواصفة جرى تصميمها و تطويرها من أجل التعامل مع نوع محدد من المؤسسات فهي تركز على معالجة القضايا بالأمن والسرية التي تتعلق بالتعاملات المالية بين المؤسسات المالية وكذلك فيما بين هذه المؤسسات وبين زبائنها والتي تتم عبر الانترنت .

- نظام التحويلات المالية الالكترونية : هو جزء بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الالكترونية التي تعمل عبر الانترنت ويتيح هنا النظام بطريقة الكترونية آمنة نقل التحويلات المالية و الدفعات المالية من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر اضافة على نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات ويمثل هذا النظام بدرجة عالية من الامن وسهولة الاستخدام و الموثوق به ، تتم عملية التحويل المالي الالكتروني بتوقيع العميل نموذجًا معتمدًا واحدًا لمنفعة الجهة المستفيدة ، ويتيح هذا النموذج اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين يوميًا و اسبوعيًا و شهريًا) و يختلف نموذج التحويل المالي الالكتروني عن الشيك في ان صلاحيته تسري لكثر من عملية تحويل واحدة ، وفي العادة يتعامل البنك و العميل مع وسطاء توفير البرمجيات اللازمة لعمليات التحويل .

- نظام تبادل البيانات إلكترونياً: هو مجموعة من البرمجيات المستخدمة في تبادل المعلومات بين أجهزة الكمبيوتر التابعة للشركاء التجاريين و تنفيذ صفقات العمل بطريقة إلكترونية لا تعتمد الورق ، ومن العمليات التي يقوم بها نظام التبادل إلكترونيًا الاستعلامات ، طلبات شراء و التسعير ، جدولة المواعيد ، الشحن و الاستقبال و دفعات الفواتير ، العقود بيانات الإنتاج.¹

- مواصفات التعاملات المالية الآمنة: معيار المعاملات المالية الآمنة اعتمد من طرف شركة , visa , card, microsoft, IBM, Microsoft, Visa card, Netscape, cyber coch, mastercard وهو يسمح بتشفير أرقام البطاقات الائتمانية الموجودة على الانترنت حيث صرح المدير العام لشركة Engen lockart "المستهلكون يستطيعون استعمال بطاقاتهم البنكية لتأدية معاملات في الفضاء الافتراضي بنفس مستوى الأمان و السهولة عندما يستعملون بطاقتهم في المجال التجاري" ويسعى SET إلى تحقيق الأهداف:

- تحقيق مستوى عال من الثقة و الأمان في البيانات و المعلومات

- التأكد من عملية الدفع

- إضفاء الشرعية و الموثوقية على أصحاب المتاجر الإلكترونية وحملة البطاقات الائتمانية².

بروتوكول البطاقات الآمنة:

ان بروتوكول SSL الذي هو اختصار SECURE SOHKET LAYER يقوم بتأمين نقل المعلومات بين العامل والزبون

¹ ابراهيم بختي، التجارة الإلكترونية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 80.

² ابراهيم بختي، نفس المرجع، ص 81.

يعتمد هذا البروتوكول على خوارزمية المفتاح العام (Public Key) و (المفتاح الخاص (private key) إذ يقوم العامل بتزويد الزبون بمفاتيح عامة ، وتستخدم هذه المفاتيح العامة في تشفير الرسائل المتجهة إلى العامل ، ولا يمكن استخدام المفتاح العام لفك شفرة الرسالة التي شفرها إذ يتقرد المفتاح الخاص لدى العامل بالقدرة على فك شفرة الرسالة التي شفرها المفتاح و لمنع هذه الطريقة ظهور مشاكل الاتصال مثل التجسس او التنصت عند كشف المعلومات الحساسة ، كما ان هذا البروتوكول يساعد في التحقق من المفتاح العام الذي أصدره العامل ويتأكد من عدم تغيير المعلومات أثناء النقل وذلك باستخدام الشهادات الرقمية¹

حماية معلومات الزبائن بالمواقع التجارية:

تتخذ الكثير من المواقع التجارية عدة إجراءات احترازية باختلاف ما تتخذه من ترتيبات متعلقة بتكنولوجيا الحماية لان معظم الزبائن يودون معرفة المزيد عن سرية تداول هذه المعلومات بعد وصولها إلى الموقع بسلام وماذا يحدث بعد فتح التشفير ، ولذلك فإن معظم المواقع تقوم بعدة خطوات أخرى لحماية العملاء لان أي اهتزاز للثقة يعني فقدان الكثير للموقع ، ولذلك فهي تتعامل بكل جدية في هذا الموضوع وفيما يأتي ملخص لما تتخذه المواقع العالمية من إجراءات لحماية البيانات الخاصة بالعملاء²

المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العامة :

تعتبر ثورة المعلومات والاتصال التي يشهدها العالم حلقة جديدة ضمن أساليب التطوير الإداري الحديث، وهذا ما خلف رغبة في إحداث تغييرات جذرية على أسلوب وعمل المؤسسات، كما أن إتقان هذه التقنيات الجديدة أصبحت تعتبر ميزة تنافسية وهذا كله بغية ز دة العطاء الذي تقدمه في صالح الخدمة العمومية وتحسين أنشطة المؤسسات التي تضطلع بالأنشطة والمهام الخدمية

¹ شركة نيوتيك، الخدمة المصرفية وخدمة الدفع الالكتروني عن طريق الموبايل، ص 3 انظر الموقع. www.neotech.com

² ابراهيم بختي، مرجع سابق، ص 81 82 .

أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على فعالية منظمات الخدمة العمومية

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات العامة، يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة والمقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه (Contact Face to Face) أو الاتصال المباشر، مع تسجيل السرعة في إنجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية، وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية، توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري، والمرض البيروقراطي، من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة، والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكارية.¹

إن التوجه للخدمات العامة الإلكترونية، وجعلها بالقرب من المواطنين، والزبائن، والشركاء، سيمكن الإدارة الرقمية للحكم من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وإقامة روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية، وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاما للمشروعات الحكومية.

ومن الأمثلة التي أحدثت نجاحا في هذا المجال بالنطاقات الأقل نموا في مجال التكنولوجيا، نجد دولة الهند أين تتواجد الأكشاك المقامة وسط التجمعات، حيث تدار بالكمبيوتر المعلومات الأساسية، وعمليات التوثيق والاستمارات، التي يحتاجها المواطنون في المناطق الريفية، وبهذا تعمل على توفير وقت المواطنين، وأموالهم، كما تعمل على توسيع نطاق تقديم الخدمات على المستوى المحلي فلا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، في تحقيق تطوير نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية.

¹ عشور عبد الكريم ، نقلا عن ستيفن كوهين، ورنالد، براند، إدارة الجودة الكلية في الحكومة ترجمة عبد الرحمن بن أحمد هيجان، السعودية، 1997، ص 103.

المطلب الثالث: الإدارة الرقمية وآفاق ترشيد الخدمة العمومية

جاء مصطلح الإدارة الرقمية بهدف تحسين الخدمة العمومية، وتقريب الإدارة من المواطن وتحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية للدلالة على استخدام نتاج الثورة التكنولوجية لتحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها وتعزيز دورها في تحقيق الأهداف، ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة وتزايد التقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة العمومية من حيث وفرة هذه الخدمة، وتحسين أساليب تقديمها، عبر طرق غير تقليدية (الالكترونية) تمكن من الإطلاع على الخدمة وإكمال التبادل بين الدوائر الحكومية، وجمهور المستفيدين من خدماتها.¹

فترشيد الخدمة العمومية يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته.²

ومن هنا يمكننا القول أن أثر تطبيق الإدارة الرقمية على آفاق ترشيد الخدمة العمومية يركز على وجوب تحقيق العناصر التالية:

1- مردودية الخدمة العمومية: حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية ومختلف اسهاماتها في اعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين وماهي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي وهل حقيقة تم التوصل إلى كسب رضا المواطنين، وثقته بمؤسسات الخدمة العامة

¹ ليان قطيني، تطبيقات الحكومة الالكترونية في مراكز خدمة المواطن، مؤتمر الشام الدولي للمعلوماتية، سور، 08 سبتمبر 2006، ص1.

² لليام. م، عصرنة الإدارة وتحسين الخدمة العمومية، يومية اخبارية، على الرابط الالكتروني www.elayem.com

اطلع عليه بتاريخ 2020/07/17 على الساعة 11.30

2-تقليص تكاليف الخدمة :من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف الناتج عن التنقل الالكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

3-سرعة الاستجابة واحترام المواعيد :حيث تعتمد على تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة وهذا لربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

4-الدقة :تشير الدقة وفق نموذج الادارة الرقمية للخدمات إلى انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتها بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

5-سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة :وذلك من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية مما يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات الأنشطة والمهام، من خلال النشر الإلكتروني، لكل مراحل الخدمة إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى فالمصلحة عامة مادامت الخدمة عامة، فالانتقال نحو الخدمات العامة الالكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العامة والمواطنين ، ومن ثم الوصول إلى السرعة في انجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر، فيتم ذلك بتوفير الجهد والوقت والتكلفة، وهو ما يؤدي إلى حل العديد من المشاكل.¹

¹ For the second year in row: us a ... ronks, in the arab counries.egov.applications, eall,

dubai, issue n °02.dec.2003, p 02.

الفصل الرابع

دراسة ميدانية وتحليلي

لتفسير البيانات

المعاينة في الدراسة الميدانية

من الأدبيات وتقاليده العمل البحثي المتعارف عليها أن يحدد الباحث أثناء إجراء الدراسة العلمية لأي موضوع من المواضيع العلمية التي تطرح إشكالا بحثيا وتحيل في احد خطواتها المنهجية الأساسية المتصفح للبحث المنجز والمهتم بحيثياته وجوانبه إلى أساليب منظمة ومؤطرة علمية اعتمدها الباحث في بناء توجه منهجي للموضوع المراد دراسته وتحديد إطاره الميداني القابل للتوصيف والتحليل والقياس .

وانطلاقا من هذا المعطى حاولنا في إطار الدراسة الموسومة بـ " فعالية الادارة الرقمية في تسهيل عملية الاتصال بين الادارة والمواطن " اعتماد خطوات منهجية لتأطير الموضوع في إشكالية بحثية تليها فروض للدراسة صدر عنها تحديد متغيرات أساسية للدراسة ومصطلحات أكثر حضورا في مراحل التعريفات الأولية للمفاهيم، والجوانب النظرية المعالجة ثم الارتكاز بعد هذه العناصر على ما أبانت عنه الدراسة الميدانية من معطيات.

لقد اعتمدنا على عينة تمثلت في عمال مصلحة الوثائق البيومترية ببلدية الأغواط ونحن نقوم بتوزيع دليل الاستبيان الذي تم تحكيمه من قبل أساتذة قبل عرضه على المبحوثين في وضعيات اتصالية إلكترونية وهاتفية "بسبب فيروس كورونا الذي صعب من المهمة"، والتي تتيح للباحث الإجابة على تساؤلات الاستبيان بطريقة واضحة ومنظمة تساعدنا فيما بعد على وضع التحليل الكمي والكيفي في الدراسة الميدانية.

ولأن وضعية المبحوث الذي توجه له أسئلة الاستبيان هامة وضرورية في تحديد وقراءة إجاباته إزاء الأسئلة فان سعينا إلى توزيع الاستبيان في أوقات لم يكن فيها ضغط وحضر أي خارج أوقات الحجر الصحي المفروض على العمال، وشرعنا في عملية توزيع الاستمارة بداية من أواخر شهر مارس 2020 إلى غاية 27 أبريل 2020 واستغرقت العملية فترة زمنية تجاوزت الأسابيع ركزنا فيها على توزيع الاستبيان على عمال المصلحة المذكورة سلفا كونهم يشكلون مجتمعا بحثيا متاحا.

وتم تحديد حجم العينة بـ 30 مفردة وهم من عمال مصلحة الوثائق والذين يزاولون عملهم في بلدية الأغواط. اعتمدنا في توزيع الاستبيان على طريقة التوزيع المباشر للاستمارة إن أمكن، أو عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي أو هاتفيا وتسلمها بعد إنهاء المبحوث الإجابة على الأسئلة التي تم إدراجها في كل محور من محاور الدراسة البحثية.

لقد ضمن دليل الاستبيان في الدراسة البحثية أربع محاور أساسية وأدرجنا في كل محور عدد من الأسئلة التي ركزنا فيها على متغيرات الدراسة وما تقتضيه من تساؤلات وقد وصل عدد أسئلة الاستبيان إلى 17 سؤالا موجها للمبحوثين وواجهنا في مراحل توزيع الاستبيان مصاعب مثل صعوبة الاتصال بيننا وبين المبحوثين بسبب فيروس كورونا .

إن المعاينة التي تمت عن طريق توزيع دليل الاستبيان على المبحوثين حاولنا فيها وبشكل مستمر توفير الظروف الجيدة للمبحوث للتفاعل مع العمل البحثي الذي ننجزه بترك الوقت الكافي له للإجابة على تساؤلات البحث الذي اعتمدنا فيه " الإدارة، الفعالية، الإدارة الرقمية " كمتغيرات أساسية في موضوع الدراسة تكررت في بناء منهجي للأسئلة في محاور الاستبيان الأربعة وذلك سعياً منا لتحديد الجوانب المنهجية لموضوع الدراسة وضبطه بالأسلوب الذي يجعلنا أمام معطيات للدراسة قابلة لقياس صحة فروض الدراسة من عدمها ، وبعد استخلاص ما خلصت إليه إجابات المبحوثين من معطيات لها مدلول يعتمد عليه في التحليل الكيفي لنتائج الدراسة.

تحليل المعطيات المتحصل عليها في الدراسة الميدانية :

ترتكز الدراسة الميدانية لأي بحث علمي ودراسة بحثية على ما تم تحصيله من نتائج كمية ومعطيات قابلة للقياس الكمي ، يستعرض الباحث تبعاً للنتائج المتحصل عليها قراءة علمية ممنهجة تأخذ في الحسبان جوانب الربط المتاحة منهجياً بين المعطى الكمي والطرح النظري لموضوع الدراسة وفق متغيراته الأساسية وفروض الدراسة الموضوعية.

وانطلاقاً من موضوع الدراسة الموسومة بـ " فعالية الإدارة الرقمية في تسهيل عملية الاتصال بين الإدارة والمواطن " وتبيان طريقة المعاينة التي تم اعتمادها في حيثيات العمل النظري والميداني المتبع فقد تضمن الشق التطبيقي للدراسة نتائج الدراسة الميدانية بعد توظيف أداة البحث المشار إليها واعتماد دليل الاستبيان وتوزيعه على فئة المبحوثين.

وبعد تحديد الجداول واعتماد عملية التبويب والتصنيف لم نغفل في هذا الجانب الهام من الدراسة إدراج كل ما له صلة بقراءات معطيات الدراسة الميدانية سواءاً من خلال إدراج نماذج بحثية تلتقي مع النتائج المتحصل عليها أو التركيز على الدلالات الإحصائية وما تعبر عنه كمياً وكيفياً وفق الطرائق المنهجية المعتمدة في تحليل المعطيات الكمية للدراسات البحثية.

وبعد اعتماد كل هذه الخطوات في إطار التعريف بمحاور وتفاصيل الدراسة الميدانية تم وضع الجداول المعبرة عن الدلالات الكمية والمعطيات المتحصل عليها بالترتيب المتعارف عليها والمحاور الأساسية المدرجة في دليل الاستبيان الموزع على 30 مبحوثاً عمال مصلحة الوثائق البيومترية في بلدية الأغواط ، وسعت الدراسة الميدانية إلى الخروج بعد التحليل الكمي والكيفي للبيانات والمعطيات المتحصل عليها بمحصلة النتائج العامة التي تم الوصول إليها بعد التحليل الكيفي للنتائج.

المحور الأول: البيانات الشخصية

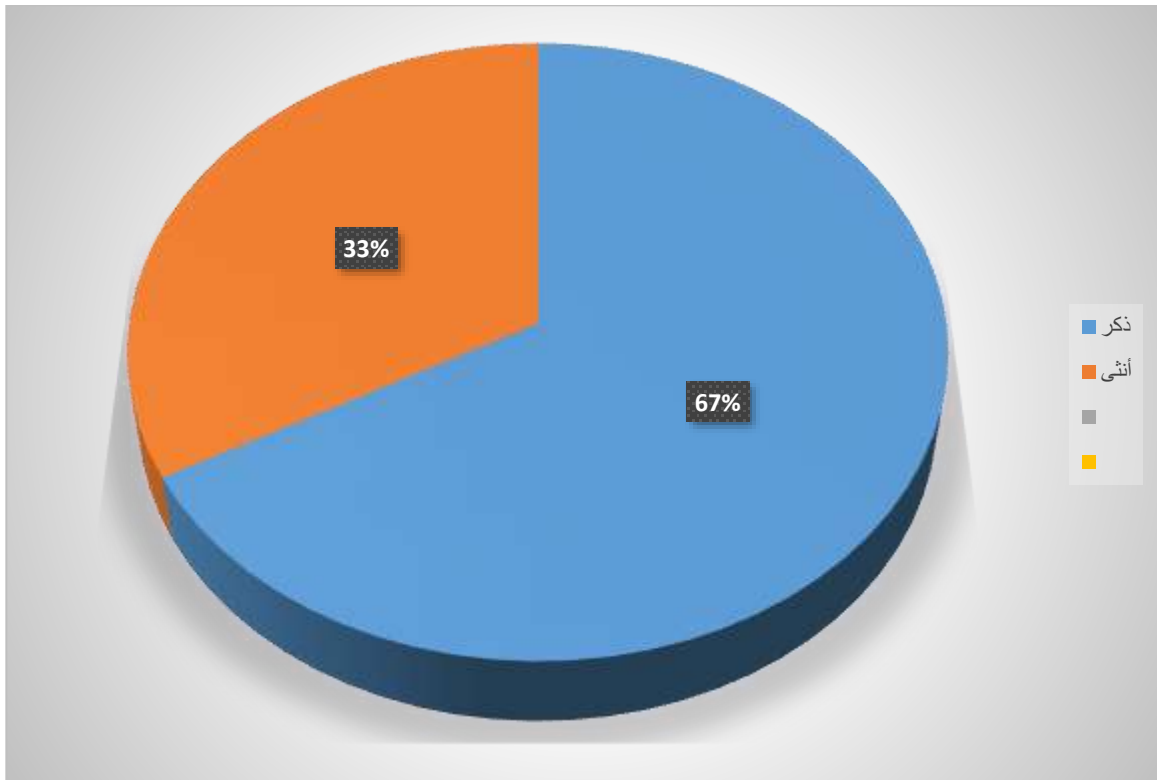
الجدول رقم 01: جدول يوضح توزيع العينة حسب الجنس

النتيجة	العدد	الجنس
%67	20	ذكر
%33	10	أنثى
%100	30	المجموع

ومن خلال الجدول أعلا يتضح أن نسبة العينة المشاركة في عملية البحث من العمال ، إحتوت على ما نسبته %67 ذكور من العدد الاجمالي للمبحوثين، في حين وصلت نسبة الاناث الى مجموع 33 % من مجموع العينة الاجمالي بتعداد 10 مبحوثة.

ورغم أن هذا المعطى لا يبين في الدراسة شيء الا انه يعطيها تعريفا في أحد سماتها العامة وهو تعداد الجنس.

الشكل رقم 01: رسم بياني يوضح توزيع العينة حسب معطى الجنس.



الجدول رقم 02 يبرز معطى السن بالنسبة لفئة المبحوثين:

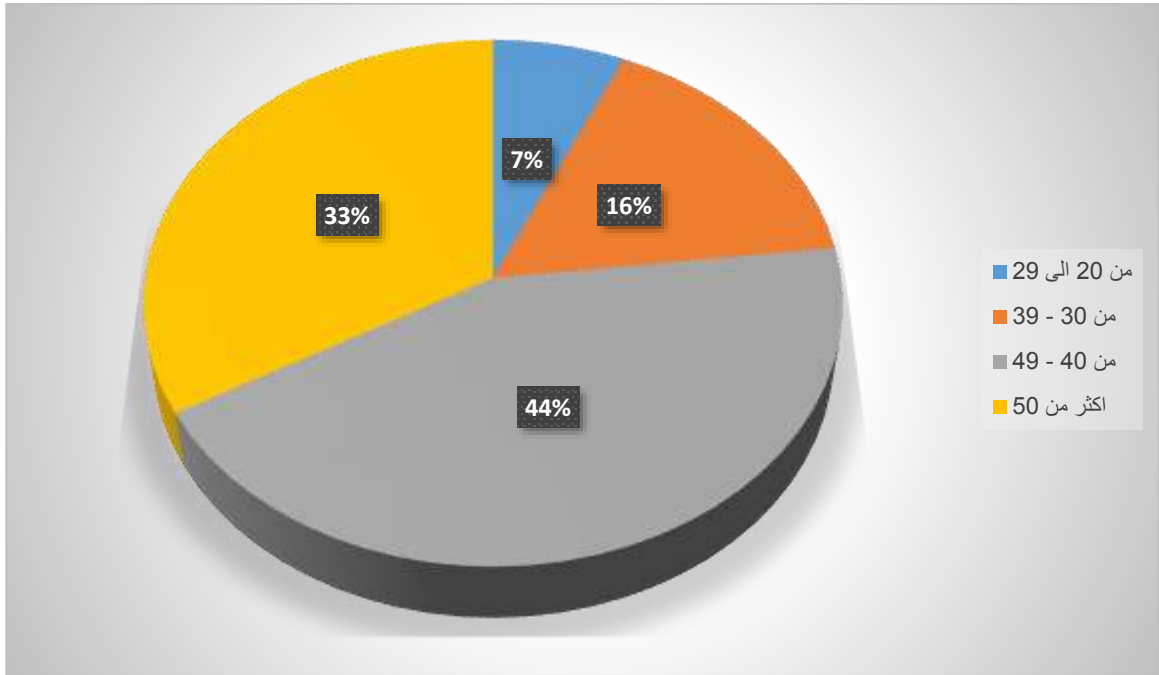
النتيجة	العدد	السن
%6.66	02	من 20 الى 29
%16.66	05	من 30 - 39
%43.33	13	من 40 - 49
%33.33	10	اكثر من 50
100	30	المجموع

أما بخصوص المتغير المدرج في الدراسة الميدانية والذي يخص متغير السن وهو احد المتغيرات الهامة في سياق الدراسة البحثية كونه يخص الفئة العمرية للموظفين منه ويركز هذا المتغير على قراءة أعمار المبحوثين ، وقد أشارت البيانات والمعطيات الكمية المتحصل عليها تبعا لهذا المتغير والمعطى المدرج في دليل الاستبيان أن 2 مبحوث تبلغ أعمارهم أقل من 30 سنة " يشكلون ما نسبته تبعا للجدول الإحصائي المشار إليه سلفا 6.66 % مما يؤثر على أن هذه الفئة العمرية تمثل نسبة لا بأس بها في الاستمارة فيما بلغ تعداد المبحوثين من الفئة العمرية " 30 . 40 سنة " تعداد 05 مبحوثا يشكلون ما نسبته تبعا للجدول المدرج كليا 16.66 % ثم تأتي الفئة الثالثة التي تضمنها دليل الاستبيان من " 40, 50 سنة " بتعداد : 13 مبحوثا يشكلون ما نسبته : 43.33 % وهم النسبة الاكبر من المبحوثين في الاستبيان.

وأخيرا تأتي فئة أكثر من 50 سنة ، وجاءت نسبتهم بـ 33.33% من عدد المبحوثين.

وتعبر هذه البيانات الحسابية لمتغير ' الفئة العمرية ' التي استهدفها العمل البحثي عبر الاستبيان الموزع على العدد الإجمالي لفئة المبحوثين والمقدر بـ : 30 مبحوثا، تعبر المعطيات الحسابية والكمية للفئة العمرية أن التعداد الأكثر تمثيلا وحضورا في سياق الدراسة الميدانية يتشكل من الفئة العمرية للمبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين " 41 , 50 سنة " .

الشكل رقم 02 : يوضح توزيع العينة حسب السن



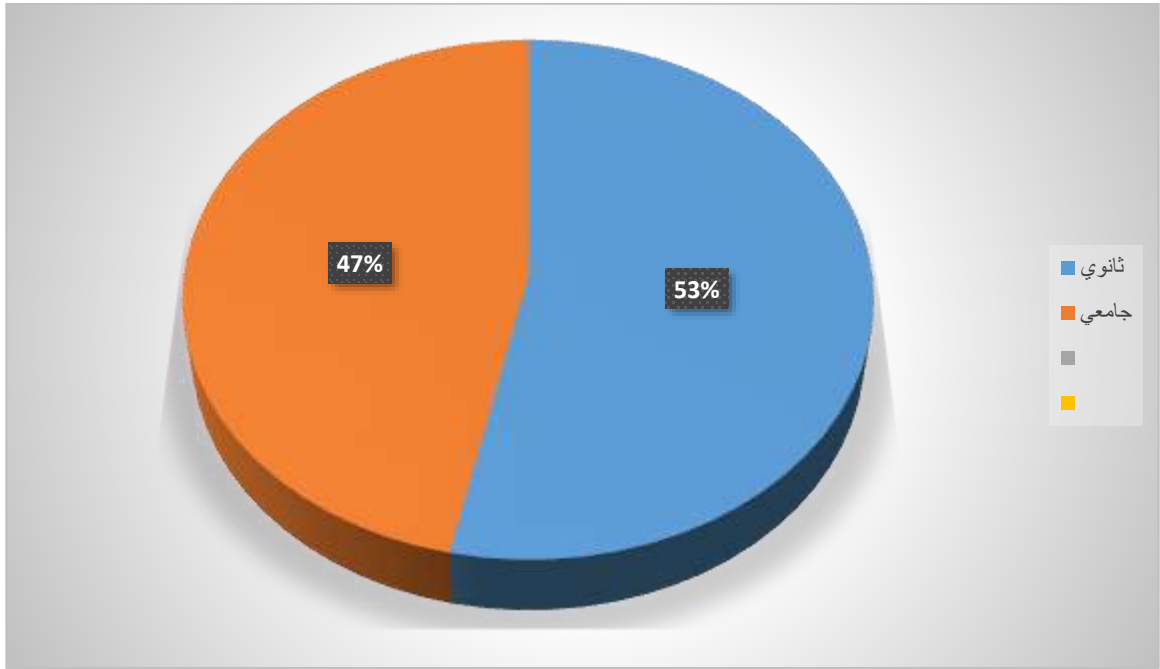
الجدول رقم 03: المستوى التعليمي

النتيجة	العدد	المستوى التعليمي
%53.33	16	ثانوي
%46.66	14	جامعي
%100	30	المجموع

ما يبرزه الجدول الذي يتضمن احد البيانات الكمية لعينة المبحوثين الذين استهدفتم الدراسة الميدانية المستوى التعليمي للمبحوث وجاءت المعطيات الحسابية لهذا العنصر المدرج في دليل الاستبيان على النحو الآتي:

فقدر عدد المبحوثين الذين مستواهم ثانوي ما نسبته %53.33 بعدد 16 مبحوث، واخيرا جاء عدد المبحوثين ممن مستواهم التعليمي جامعي فما فوق 14 مبحوث أي بنسبة تجاوزت النصف بـ %46.66.

الشكل رقم 03: يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



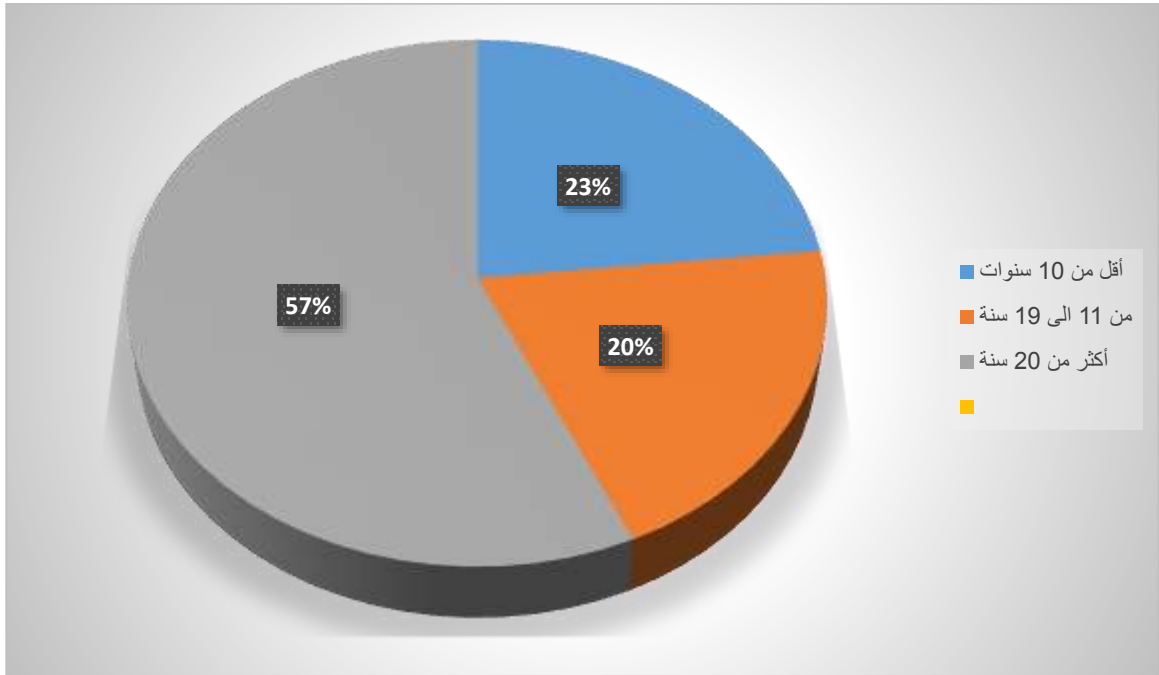
الجدول رقم 04: الخبرة الوظيفية

الخبرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	07	23.33%
من 11 الى 19 سنة	06	20%
أكثر من 20 سنة	17	56.66%
المجموع	30	100%

يوضح الجدول المتعلق بتوزيع العمال عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية أن أعلى نسبة 56.66% سجلت لفئة الأكثر من عشرين سنة وهي نسبة معتبرة تشير الى اقدمية وخبرة العمال بميدان عملهم تليها نسبة 23.33% للعمال الذين لم تتجاوز خبرتهم العشر سنوات، والفئة الأولى من العمال الذين كانت مدة خبرتهم تتراوح بين 11 الى 19 سنة بلغت نسبة 20% ، والملاحظ تفاوت النسب وهذا راجع لتفاوت السن بين العمال.

ليس المهم في حياتنا أن يكون رأس المرء أبيض ليتحدث عن تجاربه ولكن الأهم هو أن يحمل شغفاً للتعلم والتعليم والعمل فمن هذا المنطلق وحسب ما حدثنا أحد العمال من عينة الدراسة نو خبر وأقدمية في مجال العمل حيث افادنا بطرحه " أن العمال نو الخبرة والأقدمية لهم حنكة وفهم في دراسة المعطيات " .

الشكل رقم 04: يوضح توزيع العينة حسب الخبرة الوظيفية.



الجدول رقم 05: نوع المتعامل

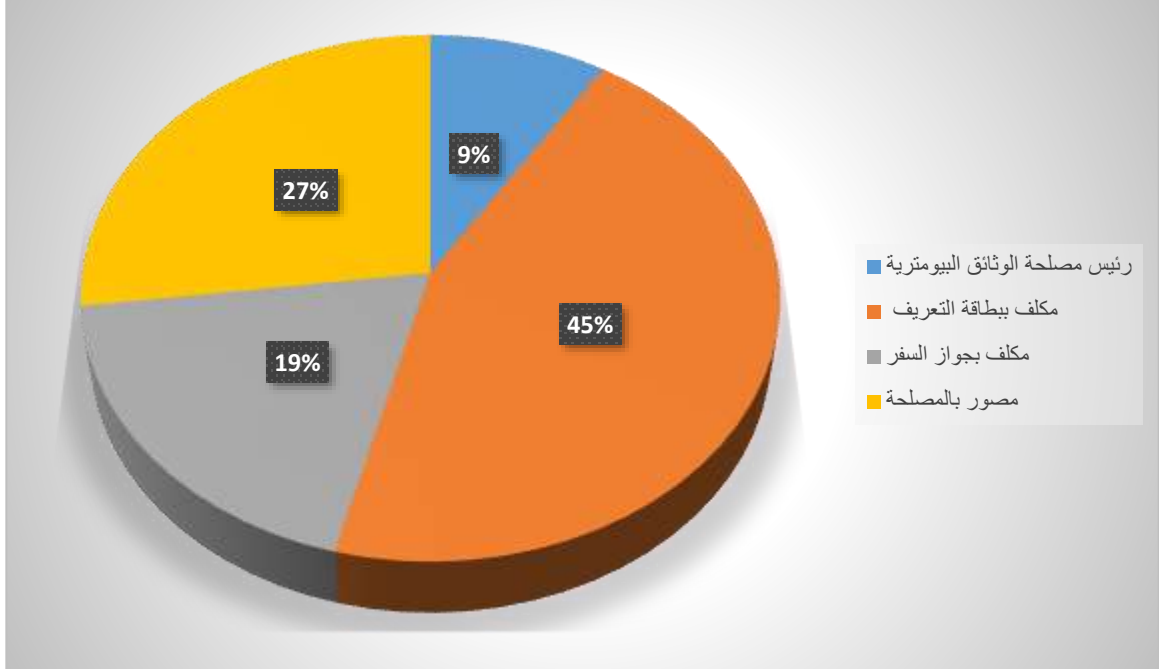
النوع	العدد	النتيجة
رئيس مصلحة الوثائق البيومترية	01	%09
مكلف ببطاقة التعريف	05	%45
مكلف بجواز السفر	02	%19
مصور بالمصلحة	03	%27
المجموع	11	%100

في الدراسة الميدانية الجدول يوضح البيانات الشخصية لفئة المبحوثين الذين تم استجوابهم في إطار الدراسة الميدانية انطلاقاً من متغيرات نوع المتعامل فان فئة العمال وبناءاً على المعطيات الحسابية المتحصل عليها وبعد تفريغ الاستمارة جاء على النحو الآتي:

تضمن تعداد رئيس المصلحة مبحوث من أصل التعداد الإجمالي لفئة المبحوثين الذين استهدفتم الدراسة البحثية وقد شكل عدد المكلفين ببطاقة التعريف المتحصل عليه نسبة 45% فيما أبان الجدول الإحصائي الأول الذي خص قراءة بيانات عامة للمبحوثين وبخصوص فئة مكلفين بجوازات السفر تسجيل 02 مبحوثاً من فئة مصور بالمصلحة ما يعادل نسبة 27% ورغم أن هذا المعطى العام الذي يخص تحديد رتبة المبحوثين الوظيفية في

الدراسات البحثية لا يؤثر ولا يدل على توصيف وتحليل كفي بل هو يقود الباحث إلى التعريف بعينة الدراسة في احد سماتها العامة.

الشكل 05: يوضح توزيع العينة حسب نوع المتعامل.



المحور الثاني: أسباب تحول مصلحة الوثائق البيومترية من الإدارة القديمة الى الإدارة الرقمية

الجدول رقم 06 يبرز معطى السؤال: برأيك، هل التحول من الإدارة التقليدية إلى الرقمية بسبب؟

الاجابة	العدد	النسبة المئوية
مواكبة التطور التكنولوجي	07	23.33%
توفر شبكة الانترنت	06	20%
تحديث الادارة وهيكلتها	17	56.66%
المجموع	30	100%

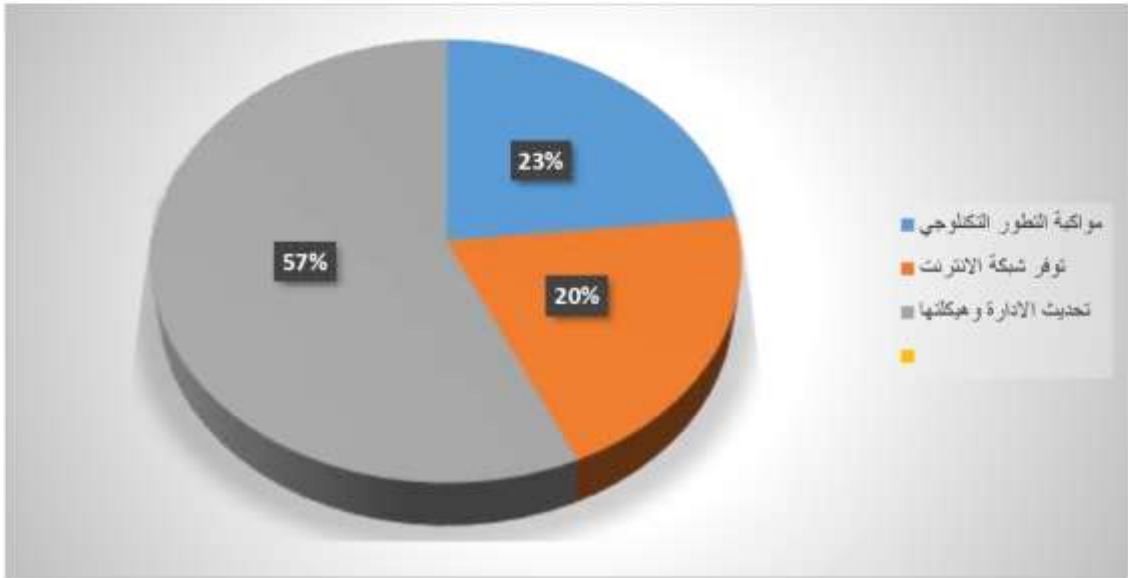
من خلال الجدول يتضح أن ما نسبتهم 23.33% بتعداد 07 مبحوث يرون أن السبب الحقيقي هو مواكبة التكنولوجيا الحديثة، في حين يرى ما نسبتهم 20% بتعداد 06 مبحوث أن السبب وراء تحول الإدارة القديمة الى الإدارة الرقمية أو الرقمية هو توفر شبكة الانترنت على مستوى المصالح، ولكن يرى 56.66% من تعداد المبحوثين وهي النسبة الأكبر من اجابات المبحوثين أن تحديث الادارة وهيكلتها كان وراء تحولها الى الإدارة الرقمية.

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي

ومن خلال اجابات المبحثين وما سبق نستنتج أن التحول إلى الادارة الرقمية ليس نرياً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة.

وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الادارة الرقمية. ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات.

الشكل رقم 06: يوضح توزيع العينة حسب السؤال هل التحول من الإدارة التقليدية إلى الرقمية بسبب؟

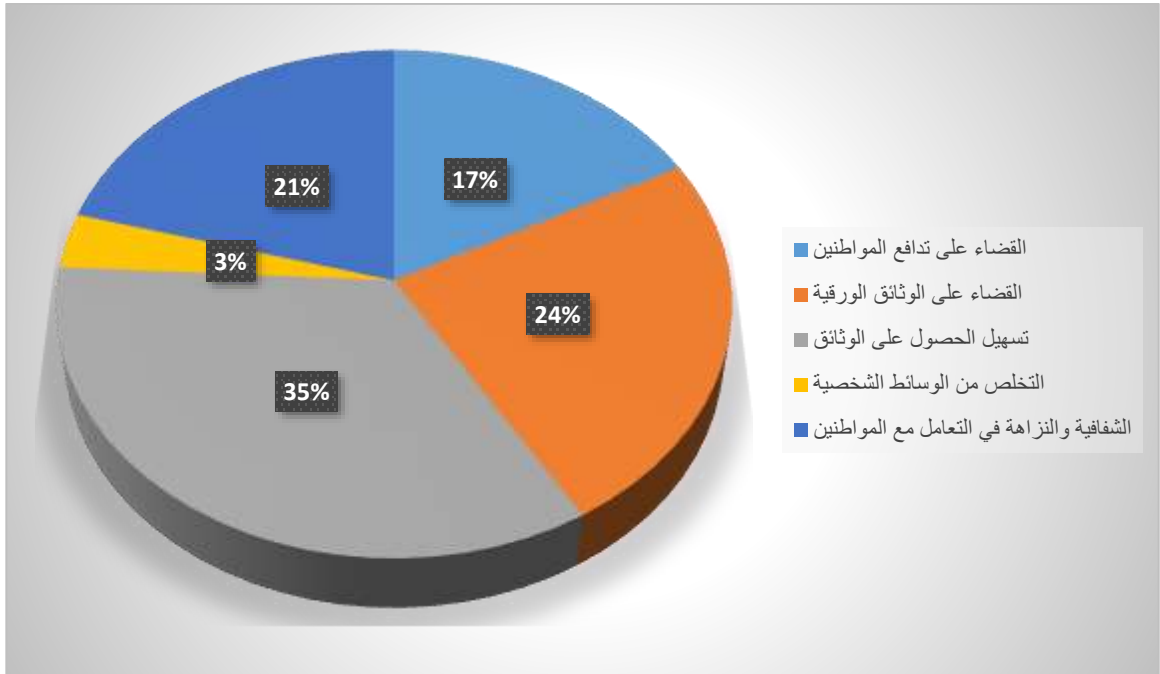


الجدول رقم 07 يبرز معطى السؤال: هل تفعيل الادارة الرقمية في مصلحة الوثائق البيومترية في الأغواط سبب؟ (يمكن تعدد الإجابات)

الاجابة	العدد	النتيجة
القضاء على تدافع المواطنين	05	%16.66
القضاء على الوثائق الورقية	07	%23.33
تسهيل الحصول على الوثائق	10	%33.33
التخلص من الوسائط الشخصية	02	%6.66
الشفافية والنزاهة في التعامل مع المواطنين	06	%20
المجموع	30	%100

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن تفعيل الإدارة الرقمية في مصلحة الوثائق البيومترية في الأغواط هو أن تطبيق الإدارة الرقمية في المصلحة سببه تسهيل الحصول على المعلومات و ذلك بنسبة 33.33% لأن هذه المصالح تعرف إقبالا غير محدود من شرائح واسعة من المواطنين من أجل استخراج الوثائق، وكذا القضاء على الوثائق الورقية وتفعيل الشفافية والنزاهة في التعامل مع المواطنين بنسبة أقل بقليل من سابقتها وذلك بنسبة 23.33% و20% على التوالي، في حين تأتي نسبة القضاء على التدافع والتخلص من الوساطة 19.66% مجتمعتين، وهذا ما يؤكد تحول الإدارة القديمة الى الإدارة الرقمية بالايجاب وهو توفير كل المستلزمات للمواطنين لقضاء حاجاتهم بالشفافية والعدل دون تأخير.

الجدول رقم 07 يوضح توزيع العينة حسب السؤال: هل تفعيل الإدارة الرقمية في مصلحة الوثائق البيومترية في الأغواط سبب؟

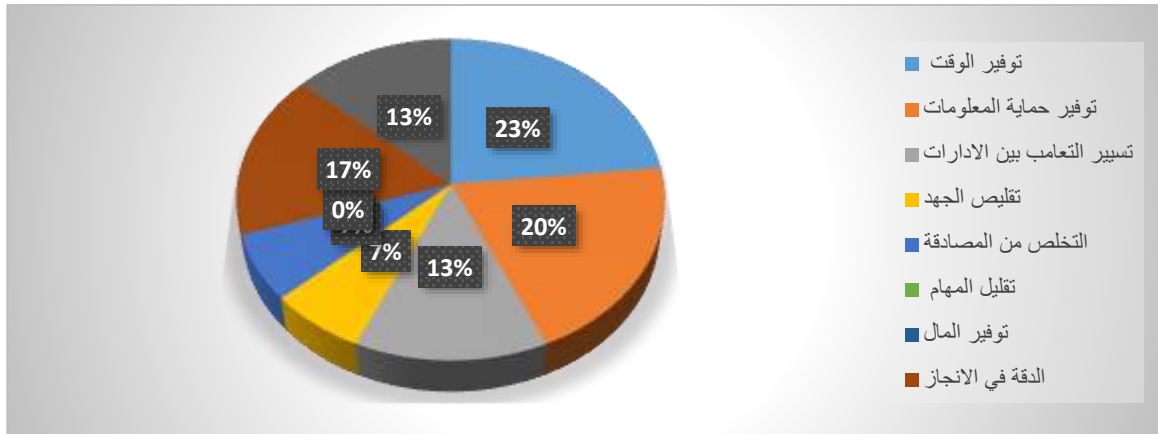


الجدول رقم 08 يبرز معطى السؤال: سبب التعامل بالادارة الرقمية

الاجابة	العدد	النتيجة
توفير الوقت	07	%23.33
توفير حماية المعلومات	06	%20
تسيير التعامل بين الادارات	04	%13.33
تقليص الجهد	02	%6.66
التخلص من المصادقة	02	%6.66
تقليل المهام	00	%00
توفير المال	00	%00
الدقة في الانجاز	05	%16.66
الحد من الأخطاء البشرية	04	%13.33
المجموع	30	%100

تسفر بيانات هذا الجدول على أن سبب العمل بنظام الادارة الرقمية هو توفير الوقت بنسبة 23.33 % لأنه من أهم أسباب التحول ومن خصائصها لأنها تعمل وفق أجهزة متطورة تكنولوجيا، وثانيا توفير حماية المعلومات والدقة في الانجاز بنسبة 16.66% وهذا من بين المتطلبات تطبيق الادارة الرقمية وكذا خصائصها لأنه بفضل توفير الحماية للمعلومات يكون استجاءها بشكل سريع وتكون كذلك دقيقة عكس المعلومات المسجلة ورقيا، وهذا ما يؤدي الى الدقة في الانجاز وقد لاحظنا ذلك ميدانيا من خلال العمل تتم بصفة دقيقة بالاختلاف خطوات الانجاز .

الجدول رقم 08: يوضح توزيع العيمة وفق سبب التعامل بالادارة الرقمية



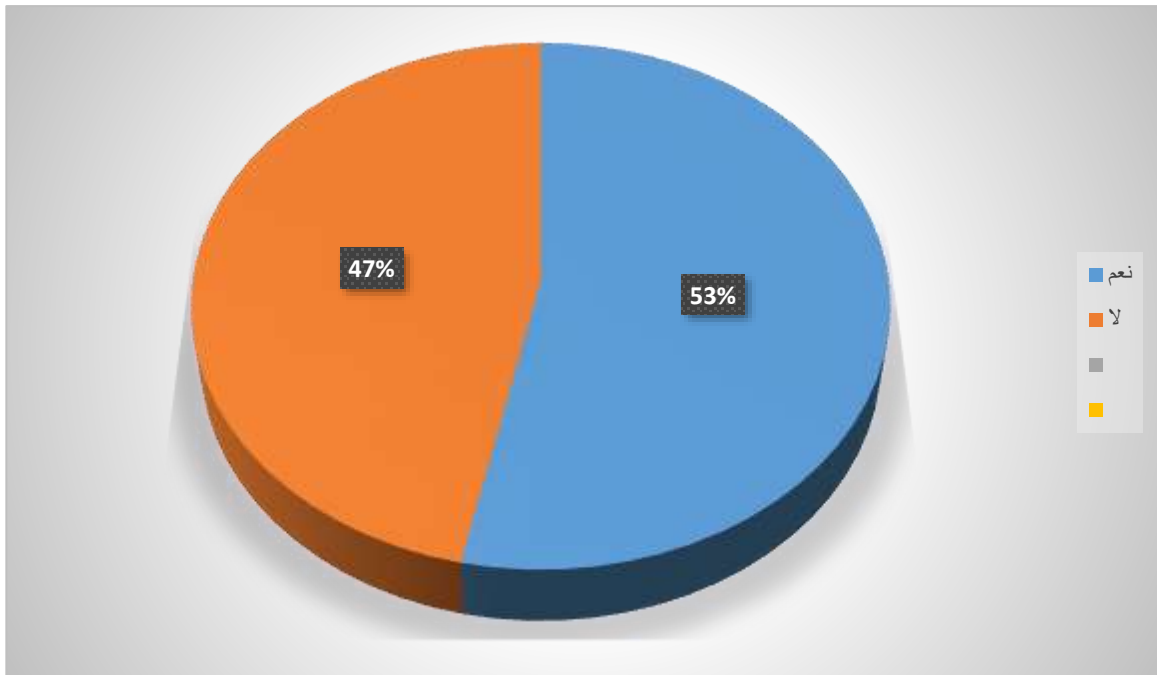
المحور الثالث: فعالية الادارة في عملية تسهيل الاتصال مع المواطنين

الجدول رقم 09: هل توجد ثقة من المواطن اتجاه الخدمات الالكترونية؟

الاجابة	العدد	النتيجة
نعم	16	%53.33
لا	14	%46.66
المجموع	30	%100

من خلال الجدول يتضح ان نسبة الاقتناع عند الموظفين بأن الادارة الرقمية تلقى اهتمام وثقة المواطنين متفاوتة النسب بين مؤيدين بنسبة %53.33 ببتعداد 16 موظف، في حين جاءت نسبة المجيبين بعدم اقتناع المواطنين بالعمل بهاته الطريقة هي %46.66 بتعداد 14 موظف وهم نسبة يمثلون النصف تقريبا لكلا الجانبين وهي نسبة لا تأشر ولا تعطي معطى دقيق يخرجنا الى نتيجة فعلية.

الشكل رقم 09 يوضح توزيع العينة وفق معطى السؤال: هل توجد ثقة من المواطن اتجاه الخدمات الالكترونية؟

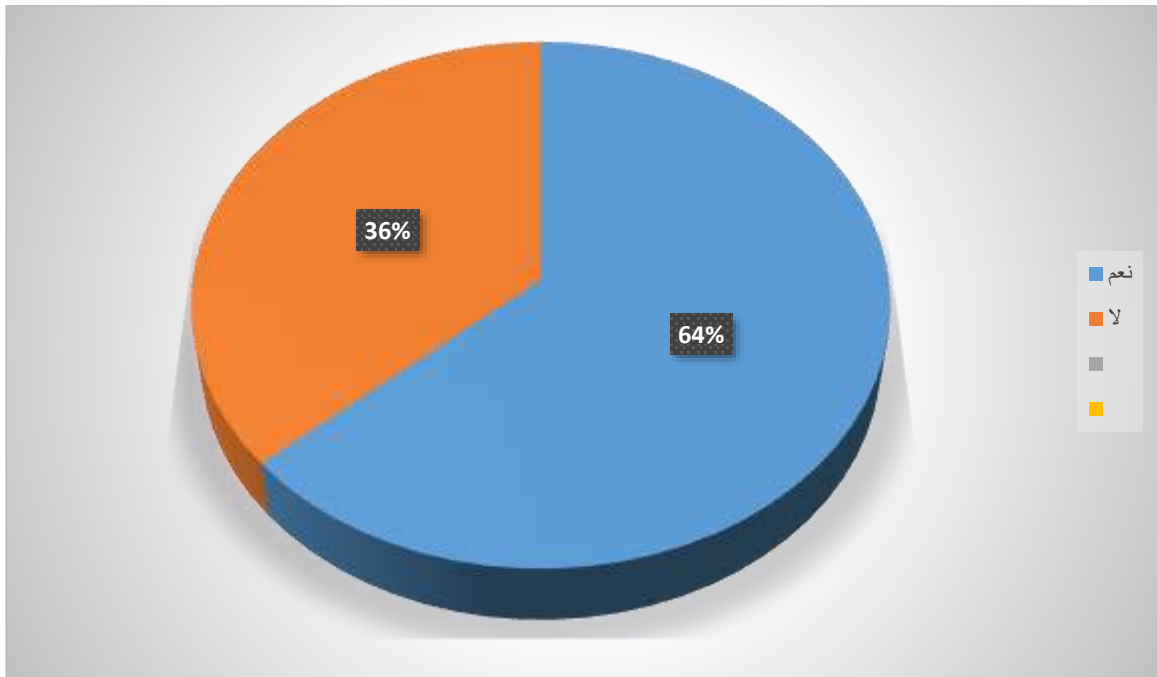


الجدول رقم 10: هل للمواطن وعي بالادارة الرقمية وخدماتها؟

الاجابة	العدد	النتيجة
نعم	19	%63.33
لا	11	%36.33
المجموع	30	%100

من خلال الجدول يتضح أن مانسبتهم %63.33 من تعداد المبحوثين الاجمالي يرون بأن المواطن على علم ودراية تامة بالادارة الرقمية وما تقدمه من ايجابيات وسلبيات، في حين يرى ما نسبتهم %36.33 من المبحوثين أن المواطن لا يعلم كيفية عمل الادارة الرقمية وما تعطيه من نتائج .

الشكل رقم 10 يوضح توزيع العينة وفق معطى السؤال هل للمواطن وعي بالادارة الرقمية وخدماتها؟

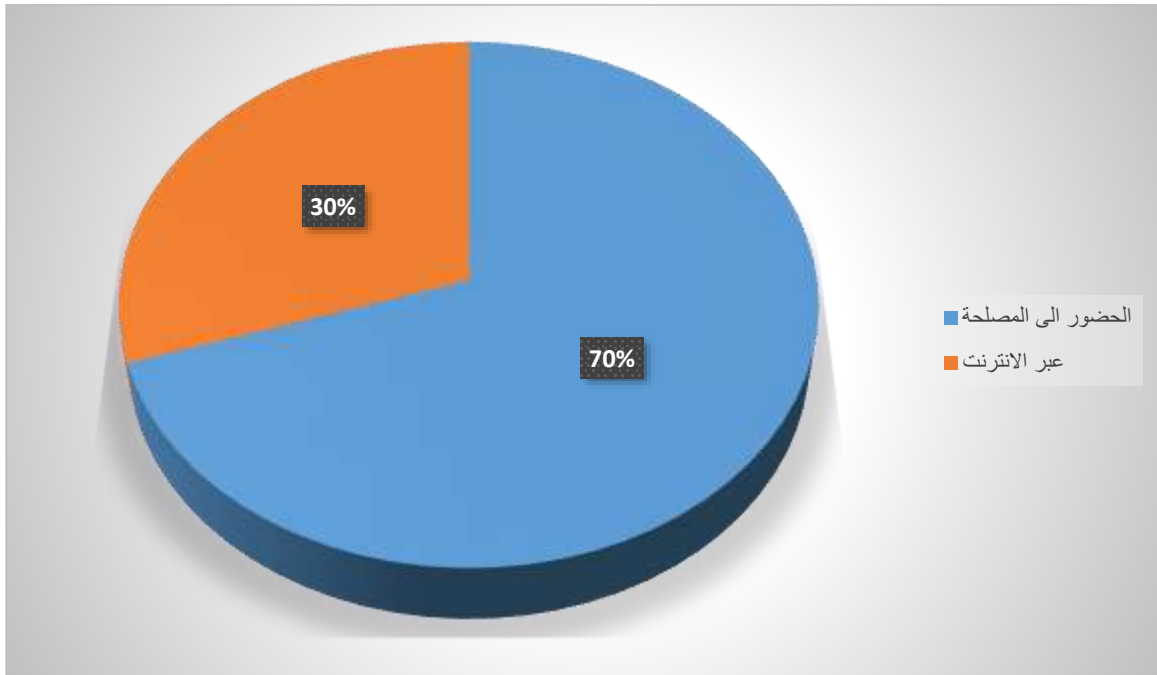


الجدول رقم 11: كيف يتم تسجيل المعلومات من طرف المواطن؟

الاجابة	العدد	النتيجة
الحضور الى المصلحة	21	70%
عبر الانترنت	09	30%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن التسجيل من طرف المواطنين عادة يتم عبر الحضور الى المصلحة شخصيا لعدم وجود معرفة كاملة بالاجراءات الخاصة بالتسجيل عبر الانترنت وهي نسبة مثلت أكثر بكثير من النصف بنسبة 30% من تعداد المبحوثين الذين يرون أن العملية تتم عبر الحضور، كل هذا راجع وحسب اجابات بعض الموظفين أن السبب الحقيقي هو نقص المعرفة في هذا المجال بالنسبة للمواطنين.

الشكل رقم 11 يوضح توزيع العينة وفق معطى السؤال كيف يتم تسجيل المعلومات من طرف المواطن؟



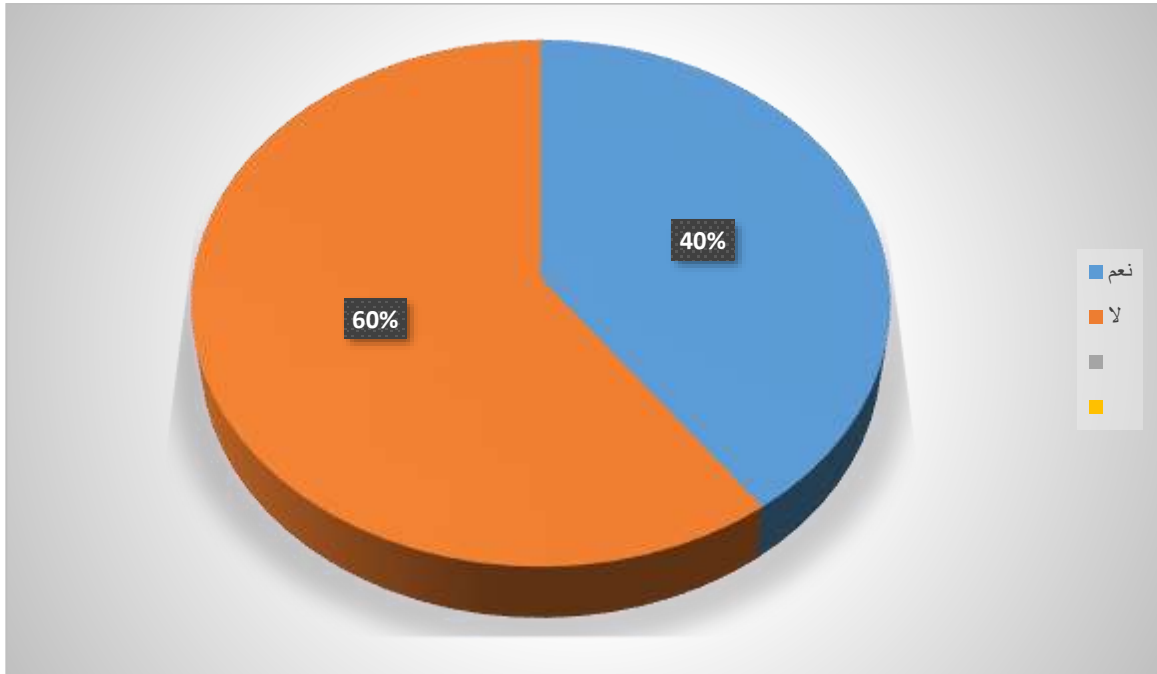
المحور الرابع: اختيار وتكوين عمال المصلحة البيومترية بالأغواط

الجدول رقم 12: يمثل اجابات المبحوثين وفق معطى السؤال: هل تحسن استخدام الحاسوب؟

الاجابة	العدد	النتيجة
نعم	12	%40
لا	18	%60
المجموع	30	%100

ومن خلال اجابات المبحوثين الذين اجابوا بوجود فهم تام بكيفية عمل هاته الانظمة بنسبة %40، وجاءت اجابات المبحوثين حول عدم المعرفة التامة بكيفية عمل هاته الاجهزة بتعداد 18 مبحوث يمثلون ما نسبته %60 من العدد الاجمالي وهي نسبة تحيل الى عدم وجود تكوين خاص لمثل هاته الانظمة الحديثة، ما يحيل الى ضرورة فتح مدارس تكوينية للعمل بسهولة في المجال، أو توظيف اهل الاختصاص لمثل تلك المناصب التي تحتاج المعرفة التامة بالحاسوب أو على الاقل كيفية العمل به ولو قليلا.

الشكل رقم 12 يوضح توزيع العينة وفق معطى السؤال: هل تحسن استخدام الحاسوب؟



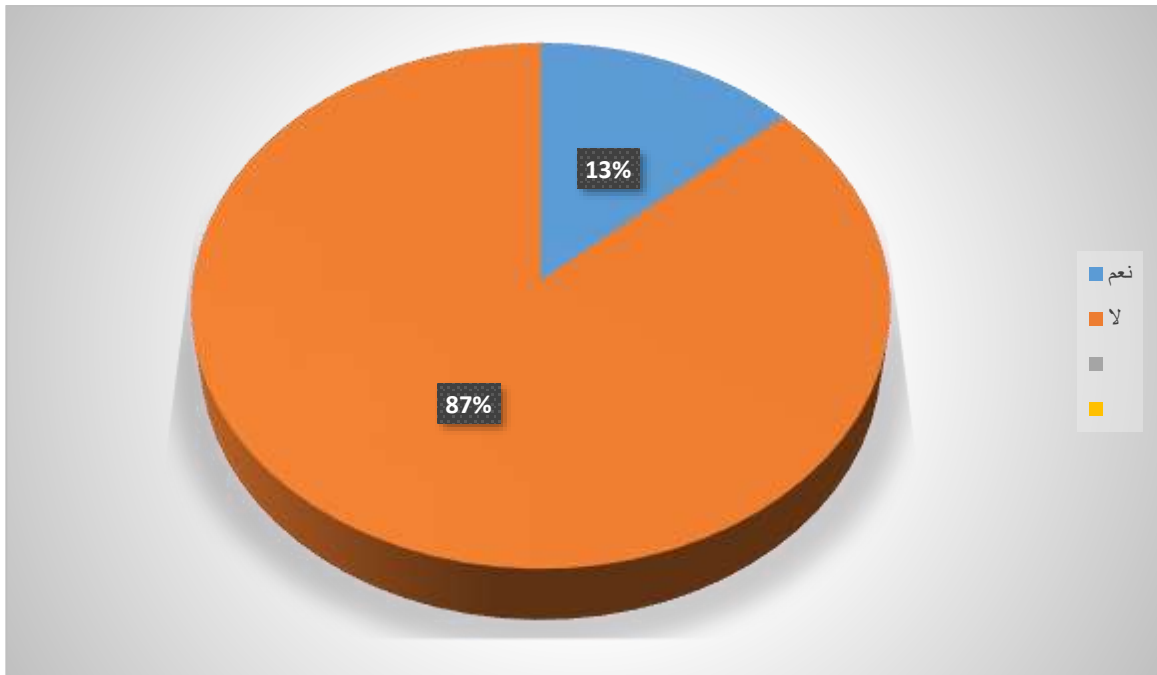
الجدول رقم 13: يمثل اجابات المبحوثين وفق معطى السؤال هل تلقيت تكويننا أو تدريباً ؟

الاجابة	العدد	النتيجة
نعم	04	%13.33
لا	26	%86.66
المجموع	30	%100

ومن خلال السؤال الثالث من المحور الرابع المتعلق بمدة التكوين وكذلك من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا ما يلي:

أن أربعة موظفين فقط هم من تلقوا التدريب والتكوين وكانت المدة الخاصة بتدريبهم أقل من شهر فقط بنسبة 100% وهما المهندس ورئيس المصلحة وموظفا بطاقة التعريف ، وقد أكد رئيس المصلحة بقوله " تلقينا دورة لمدة يومين مخصصة لرؤساء المصالح ومهندسي الادارة الرقمية وهذا قبل انطلاق العملية".

الشكل رقم 13 يوضح توزيع العينة وفق معطى السؤال هل تلقيت تكويننا أو تدريباً ؟

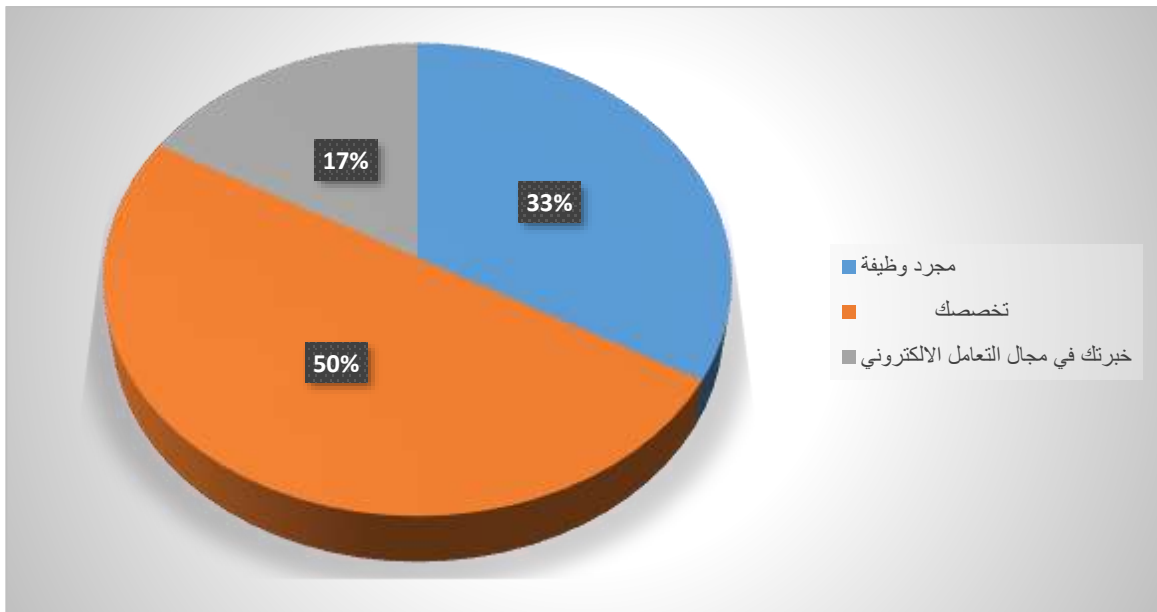


الجدول رقم 14: يمثل اجابات المبحوثين وفق معطى السؤال: على أي اساس تم توظيفك بالمصلحة؟

الاجابة	العدد	النتيجة
مجرد وظيفة	10	33.33%
تخصصك	15	50%
خبرتك في مجال التعامل الالكتروني	05	16.66%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول يتضح أن أغلب الموظفين تم توظيفهم في مصلحة الوثائق البيومترية على أساس التخصص بنسبة 50 % وهذا راجع الى اعتادهم الأكبر على أصحاب التخصص في مجال التعاملات الالكترونية لقدرتهم على التعامل مع الأجهزة الحديثة أما الذين يرون أنها مجرد وظيفة فهم بنسبة 33.33 % أما الذين تم توظيفهم على أساس الخبرة بنسبة 16.66% ونرى هذين الاخيرين هم من جملة العاملين بالبلدية الذين تعاملوا سابقا مع الوثائق الادارية وكانت لديهم الخبرة سابقة من خلال العمل في مصالحها كالحالة المدنية مثلا وهذا ما أكدته قول رئيس المصلحة " فريق العمل بالمصلحة هو خليط بين التخصص والمعرفة المسبقة بنظام الادارة الرقمية وكذا الخبرة في العمل الاداري مما خلق نوع من المزج بين الخبرتين وبالتالي نقل الخبرات بين الموظفين الأمر الذي سهل العمل".

الشكل رقم 14: يوضح توزيع العينة وفق معطى السؤال على أي اساس تم توظيفك بالمصلحة؟



نتائج الدراسة:

فيما يتعلق بالنتائج المستخلصة من هذا البحث فيمكن الوصول إلى جملة من النقاط يتم ذكرها في الآتي:

- 1- تؤثر الإدارة الرقمية على صورة المؤسسة من خلال آلياتها المتمثلة في العلاقات العامة، التسويق الإلكتروني، وشبكات التواصل الاجتماعي.
- 2- الإدارة الرقمية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسة مما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية، ويساهم في تحسين صورة المؤسسة.
- 3- تعتمد المؤسسات على الإدارة الرقمية بشكل كبير حيث من شأنها أن تساهم في تحسين العلاقة مع الزبون بتسريع الخدمة والتفاعل معه.
- 4- أكدت نتائج الدراسة أن أغلبية الزبائن كان لهم تعامل إلكتروني مع مؤسسة حيث أن أفراد العينة يتصلون مع مؤسسة عبر الموقع الإلكتروني، كما دلت النتائج أن مقدمو الخدمات الإلكترونية يقومون بتلبية طلبات الزبائن من خلال الرد على الشكاوي والاهتمام باستفسارهم من خلال الموقع الإلكتروني.
- 5- أكدت النتائج على أن أفراد العينة يؤكدون أن طريقة التعرف على مختلف الخدمات التي تقدمها المؤسسة تتم عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي، وهذا ما يدل وعلى أن التعامل الإلكتروني سهل على المتعامل عملية التواصل مع مؤسسة.
- 6- أما فيما يخص مساهمة الإدارة الرقمية في تحسين صورة المؤسسة فنجد أن من الزبائن يرون بأن الإدارة الرقمية لها دور كبير في تحسين صورة المؤسسة، وذلك لأن مقدمو الخدمات الإلكترونية يهتمون بتلبية طلبات زبائنهم.

7- واقع الإدارة الرقمية في مؤسسات يتمثل في مدى اعتماد المؤسسة على هذه الأخيرة وامتلاكها لإمكانات الرصد الإلكتروني وأجهزة الحاسوب وقد أكدت نتائج الدراسة أن الموظفين يمتلكون حواسيب في مكاتبهم ولهم خبرة مسبقة في مجال الإدارة الرقمية .

8- تمثلت خدمات الإدارة الرقمية داخل المؤسسة في تسهيل التواصل مع الموظفين وتحسين سير العمل في المؤسسات.

9- ومن خلال النتائج أظهرت الدراسة أن أفراد العينة ركزوا على أن آليات الإدارة الرقمية لها أثر إيجابي في تحسين صورة المؤسسة، كما أكدوا على أن الإدارة الرقمية تساهم في تشكيل صورة حسنة عن المؤسسة.

وهذا ما يثبت صحة الفرضيات المطروحة في الدراسة

التوصيات والاقتراحات

1- ترقية الخدمات الإلكترونية لدى المؤسسات تقتضي الحاجة لتوسيع نطاق الخدمات بالنشر على مواقع الدفع الإلكتروني بهدف تسهيل العملية على المواطنين.

2- دعم برامج التعليم الإلكتروني على مختلف المستويات وأطوار الدراسة بهدف خلق مجتمع معلومات قادر على التواصل مع هذه التقنية.

3- يحتاج التعامل الإلكتروني في الإدارات إلى ترسانة من القوانين لتأمين المعاملات الإلكترونية وذلك لحماية المتعاملين عبر الشبكات، وخاصة الحملات والدعايات الإلكترونية.

4- إحداث تقدم نوعي في مجال التعليم الإلكتروني في الإدارات والمؤسسات، يتطلب النهوض بمفهوم التعليم المباشر .

5- إبراز أهمية الإدارة الرقمية داخل المؤسسات والتي من شأنها أن تساهم في كسب ثقة الزبون وتحسين العلاقة معه.

6- تمثل الإدارة الرقمية آلية هامة في بناء وترقية مهام متكاملة من الخدمات الإلكترونية بما تحقق الرقابة وسرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة للزبائن وترفع من مستوى الخدمة وتقربها من الزبون.

7- يجب تشجيع كافة فئات المجتمع إمكانية الوصول للإدارة الرقمية بغض النظر عن قدراتهم الجسدية أو مواقع تواجدهم، من خلال تصميم وتطوير تطبيقات تتلاءم مع كل الفئات ومن بينهم المعاقين، واصدار تشريعات وقوانين تحفز المؤسسات الحكومية والخاصة على تبني التكنولوجيا المتقدمة لمساعدة المواطنين.

8- ضرورة تبني المؤسسات الاستراتيجية تكوين وتأهيل وتعزيز البنى التحتية للإدارة الرقمية ومحاولة الاستفادة من تطبيقاتها في تحسين اداء المؤسسة بشكل عام وصورة المؤسسة بشكل خاص.

9- تبني الإدارة الرقمية في المؤسسات من شأنه أن يحدث تغيير جذري لها من خلال النهوض بقطاعها وتحسين علاقتها وتعاملاتها وبناء صورة جيدة لها خاصة مع التطور التكنولوجي الحاصل في العالم، الذي أصبح ثورة تمثل رهان كبير بالنسبة للمؤسسات التي تسعى للبروز وكسب ثقة المتعاملين معها في ظل التنافس الكبير.

خاتمة

تمثل الإدارة الرقمية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات الرقمية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة، إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الرقمية المختلفة، وتتطلب من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة، والمعدات، وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لنقدم حلولاً للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعرض الإدارة في شكلها التقليدي.

إن نوعية الإدارة في ظل التحولات الرقمية قد بدأت تتشكل، بإعادة هيكلة شاملة لمفاهيم البنى التنظيمية، والمؤسسية، النظم المالية، والإدارية، والسلوكية، والتقنية، نحو غاية الارتقاء بفاعلية الإدارة في كافة جوانبها، وأبعادها الكمية، والنوعية، ومعايير الكلفة والتوقيت، والرضا العام للمستهلكين والعاملين والمستثمرين.

لقد أصبح من الضروري على كل المؤسسات، الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الرقمية، والانطلاق مما يتيح تكنولوجيا الاتصال والمعلومات كأداة لترقية أنشطة ومهام المؤسسات، وتساهم بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين، وترفع من مستوى رقابة الفرد على كل ما تؤديه المنظمات (العامة و الخاصة) من خدمات بما يتيح درجة عالية من الجودة على وظائفها.

بذلك مثلت الإدارة الرقمية مطلباً هاماً تفرضه التحولات الرقمية، وتنتهجه برامج الإصلاح الإداري كمرحلة ضرورية في ظل العصر الرقمي، والانفتاح على المجتمعات العالمية والتفاعل الإنساني، وهو ما يقتضيه التطور الحقيقي من أجل تحسين جودة الصورة لدى الجمهور الخارجي واستقطاب الزبائن ورسخ الصورة الجيدة لديهم وذلك عن طريق آليات الكترونية على رأسهم العلاقات العامة الرقمية، والتسويق الإلكتروني الذي يسعى إلى رسم صورة راسخة في عقول الجماهير، بالإضافة إلى شبكات التواصل الاجتماعي التي تسعى جاهدة لتحقيق أهداف الجمهور الخارجي والعمل على أرائهم وذلك أيضاً بغية تحقيق الربح المادي وكسب الجهد والوقت، حيث يضع الزبون خدمات ومنتجات المؤسسة في المرتبة الأولى بالمقارنة مع خدمات المؤسسات الأخرى.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

- ✓ ابراهيم بختي، التجارة الإلكترونية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
- ✓ أحمد محمد غنيم ، الإدارة الإلكترونية : أفاق الحاضر و تطلعات المستقبل ، المكتبة المصرية ، القاهرة ، 2004 .
- ✓ بشير عباس الحلاق ، الاتصالات التسويقية الإلكترونية :مدخل تحليلي تطبيقي، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2005.
- ✓ حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية، المفاهيم الخصائص والمتطلبات، الأردن، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، د.س.ن.
- ✓ ديفيد فيليبس ، العلاقات العامة عبر الانترنت ، الاعداد و الترجمة لخدمات التعريب و الترجمة ، الطبعة الثانية ، دار الفاروق للنشر و التوزيع ، مصر.
- ✓ سعيد بن معلا العمري ، المتطلبات الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للمواثيق، رسالة ماجستير ، قسم العلوم الإدارية ، تخصص العلوم الإدارية ، الرياض ، 2003 .
- ✓ شركة نيوتيك، الخدمة المصرفية وخدمة الدفع الإلكتروني عن طريق الموبايل، ص 3 انظر الموقع. www.neotech.com
- ✓ عبد الرؤوف ، عامر طارق ، الإدارة الإلكترونية : نماذج معاصرة ، ط ، 1دار السحاب ، القاهرة ، 2000 .
- ✓ عشور عبد الكريم ، نقلا عن ستيفن كوهين، ورنالد، براند، إدارة الجودة الكلية في الحكومة ترجمة عبد الرحمن بن أحمد هيجان، السعودية، 1997.
- ✓ علي سلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة ، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع ، القاهرة ، 2001.
- ✓ علي عوجة، العلاقات العامة والصورة الذهنية، ط3، كلية الإعلام، القاهرة 1999.
- ✓ لحسن حسين بن محمد، الإدارة الإلكترونية من النظرية و التطبيق ، ورقة عمل قدمت إلى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية ، الرياض. السعودية . 2009م.

- ✓ ليان قطيني، تطبيقات الحكومة الالكترونية في مراكز خدمة المواطن، مؤتمر الشام الدولي للمعلوماتية، سور، 08 سبتمبر 2006.
- ✓ محمد البادي ، ثورة تكنولوجية الاتصالات و مشكلة الجماهير في العلاقات العامة ، مجلة الدراسات الاعلامية، العدد 66، القاهرة، 2002.
- ✓ محمد زيات مخللاتي ، محمد علاء النحلاوي ، العلاقات العامة الالكترونية ، مقدمة لنيل شهادة ماجستير ، قسم التسويق ، كلية التجارة و الاقتصاد جامعة دمشق 2010.
- ✓ محمد طاهر نصير ، التسويق الالكتروني ، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الاردن ، 2005.
- ✓ محمد محمود الطعمنة ، طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،الأردن ، 2014 .
- ✓ نجم عبود نجم ، الإدارة الإلكترونية : الإستراتيجية و الوظائف و المشكلات ، دار المريخ ، الرياض ، 2004. ،
- ✓ ياسين سعد غالب ، الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية ، معهد الإدارة العامة ، المملكة العربية السعودية ، 2005.
- ✓ ياسين، سعد غالب ، الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية ، معهد الإدارة العامة ، المملكة العربية السعودية ، 2005 .

المواقع الالكترونية:

- ✓ علي حسن بلخير ، المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية ، مجلة آراء حول الخليج ، الإمارات العربية المتحدة ، العدد 23مركز الخليج للأبحاث 2006 متاح في <http://alibakeer.makooblog.com/85589%2020/03/24> تاريخ الإطلاع:
- ✓ لليام. م، عصرنة الادارة وتحسين الخدمة العمومية، يومية اخبارية، على الرابط الالكتروني www.elayem.com
- اطلع عليه بتاريخ 2020/07/17 على الساعة 11.30.

المراجع باللغة الأجنبية:

- ✓ For the second year in rew: us a ... ronks, in the arab countries.egov.applications, eall, dubai, issue n °02.dec.2003.

الملاحق

جامعة عمار تليجي بالأغواط

كلية العلوم الإنسانية والإسلامية والحضارة

قسم الإعلام والاتصال

تخصص إعلام واتصال

استمارة استبيان

أخي أختي الموظف(ة):

في إطار بحثنا لنيل شهادة الليسانس في علوم الإعلام والاتصال تخصص إعلام واتصال حول فعالية الإدارة الالكترونية في تسهيل الاتصال بينها وبين المواطن (دراسة حالة للمصلحة البيومترية بالأغواط)، نرجو منكم مساعدتنا بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بكل دقة وموضوعية.

ملاحظة: التعامل مع البيانات بسرية تامة ولاستخدامها إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

- ضع علامة (x) في الخانة المناسبة:

من إعداد الطالبين :

- حيمود عيسى

- حيمود النذير

السنة الجامعية: 2019|2020

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس:

- الجنس: ذكر أنثى

السن:

من [20-29] [30-39] [40-49] فأكثر

المستوى التعليمي:

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

الخبرة في العمل :

أقل من 10 سنوات من 11 إلى 19 سنوات أكثر من 20 سنة

نوع المتعامل

رئيس مصلحة الوثائق البيومترية ف بطاقة التعريف

مكلف بجواز السفر مصور بالمصلحة

المحور الثاني: أسباب تحول مصلحة الوثائق البيومترية من الإدارة القديمة إلى الإدارة الالكترونية:

1- برأيك، هل التحول من الإدارة التقليدية إلى الالكترونية بسبب؟

مواكبة التطور التكنولوجي وفر شبكة الانترنت

تحديث الإدارة وهيكلتها

أسباب أخرى أذكرها

.....

2- هل تفعيل الإدارة الالكترونية في مصلحة الوثائق البيومترية في الأغواط سبب؟ (يمكن تعدد الإجابات)

القضاء على تدافع المواطنين قضاء على الوثائق الورقية
تسهيل الحصول على الوثائق التخلص من الوسائط الشخصية
الشفافية والنزاهة في التعامل مع المواطنين

3- هل العمل بنظام الإدارة الالكترونية في المصحة سبب؟ (يمكنك اختيار أكثر من إجابة)

توفير الوقت توفير حماية المعلومات التعامل بين الإدارات
تقليل الجهد التخلص من المصادقة على الأوراق مهام
توفير المال الدقة في إنجاز الأعمال من الأخطاء البشرية

المحور الثالث: فعالية الإدارة في تسهيل عملية الاتصال مع المواطنين

1- هل توجد ثقة من المواطن اتجاه الخدمات الالكترونية؟

نعم لا

2- هل للمواطن وعي بالإدارة الالكترونية وخدماتها؟

نعم لا

3- كيف يتم تسجيل المعلومات من طرف المواطن؟

الحضور إلى المصلحة عن طريق الانترنت

المحور الرابع: اختيار وتكون عمال المصلحة البيومترية بالاغواط

1- هل تحسن استخدام الحاسوب

نعم لا

2- هل تلقيت تكويناً أو تدريباً في مجال الإدارة الالكترونية والتعامل مع وثائقها؟

نعم لا

3- إذا كانت الاجابة بنعم عن السؤال السابق فما هي مدة التدريب أو التكوين؟

أقل من شهر من شهر الى 03 أشهر أكثر من 06 أشهر
أكثر من سنة

4- على أي اساس تم توظيفك بالمصلحة؟

خبرتك في مجال التعامل الالكتروني تخصصك مجرد وظيفة