

جامعة عمار ثليجي - الأغواط -

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية و الحضارة

قسم: علوم الإعلام والاتصال

الموضوع:

اتجاه المؤسسة الجزائرية نحو الإدارة الالكترونية

دراسة في مؤسسة بريد الجزائر بولاية الأغواط

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة

إشراف الدكتور

د/ مساعدي حسين

إعداد الطلبة:

- عبد العالي ايوب

- التاوتي مهدي

الموسم الجامعي: 2018/2017

كلمة شكر

الحمد لله الذي كرمنا بالإسلام وأرسلنا رحمة من عنده
خير الأنام وبدر تمام محمد بن عبدا لله عليه أزكى الصلاة
وأفضل السلام .

نتقدم بأسمى معاني الشكر والتقدير إلى الأستاذ
المشرف علينا والذي لم يبخل علينا نصائحه وتوجيهاته
التي طالما كانت سندا ودعما لنا في إتمام هذا البحث
الأستاذ المشرف مساعدي حسين

إلى من علمونا حروفا من ذهب أساتذتنا الكرام الذين
قدموا لنا الكثير بأذلين بذلك جهود كبيرة في بناء
جيل الغد لتبعث الأمة من جديد .

فلهم الشكر والتقدير إلى جميع أساتذة قسم الإعلام
والإتصال

والى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد

إلى جميع أعضاء اللجنة المناقشة لكم منا اسمي عبارات
الإحترام والتقدير

عبد العالي أيوب

التاوتي مهدي

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

أهدي ثمرة جهدي إلى من أحمل اسمه بكل فخر إلى
القلب النقي الدافئ إلى حبي الأبدي إلى نور عيوني
والذي العزيز . .

إلى ملاكي في الحياة إلى من غمرتني بحبها وحنانها
إلى من احترقت كالشمعة لتنير دربي إلى من ضحت
بالكثير والكثير من أجل سعادتي ومن أجل نجاتي
إلى أمي الغالية .

إلى من أرى السعادة في أعينهم وأرتاح بينهم إخوتي
إلى من جمعني بهم القدر بين طيات الحياة ليتروا
بصمات الحب والوفاء .

على باسطة ذاكرتي أصدقائي وزملائي

عبد العالي أيوب

الإهداء

الهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا يطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برويتك * الله جل جلاله * .
إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى النبي الرحمة ونور العالمين
* سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم *.

إلى من كلفه الله بالهبة والوقار إلى من علمي العطاء بدون انتظار إلى من أحمل
اسمه بكل افتخار، ستبقى كلماتك نجوم أهدي بها اليوم وفي الغد إلى الأبد
والدي العزيز

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني إلى بسمه الحياة
وسر

الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب.
* أمي الغالية*.

إلى زوجتي ورفيقة دربي

إلى من علموني علم الحياة وأظهروا لي ما هو أجمل من الحياة إخوتي

التاوتي مهدي

الفهارس

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	71
02	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	71
03	توزيع عينة الدراسة حسب التحصيل العلمي في المؤسسة محل الدراسة.	72
04	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة في المؤسسة محل الدراسة	72
05	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة	73
06	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق	73
07	البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة	74
08	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة	74
09	البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية	75
10	تسهل نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال	75
11	نظم المعلومات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات الحديثة	76
12	تسهل قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها	76
13	تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة اليها	77
14	تسهل قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والاقسام المختلفة	77
15	تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات	78
16	تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل	78
17	تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها	79
18	تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة	80
19	تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين السرعة في الخدمة	80
20	تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين الدقة في الخدمة	81

21	معوقات تطبيق الإدارة الكترونية في بريد الجزائر	82
22	وجود خطة بديلة في حالات الطوارئ	82
23	تخوف الموظفين من استخدام التقنية الحديثة كعميق لعدم تطبيق الإدارة الالكترونية	83
24	عدم توفر الدورات التدريبية المتخصصة كعميق لعدم تطبيق الإدارة الالكترونية	83

فهرس الموضوعات

كلمة شكر	
الاهداء	
01	مقدمة
03	إشكالية الموضوع
03	منهج الدراسة
03	اسباب اختيار الموضوع
03	أهمية الدراسة
04	أسباب إختيار الدراسة
05	مفاهيم الدراسة
06	الدراسات السابقة
الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر	
11	تمهيد
12	المبحث الأول : مفهوم ومهام بريد الجزائر
12	المطلب الأول : تعريف مؤسسة بريد الجزائر
14	المطلب الثاني : شعار مؤسسة بريد الجزائر
15	المطلب الثالث: مهام مؤسسة بريد الجزائر
16	المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي والبشري لمؤسسة بريد الجزائر
16	المطلب الأول: الهياكل التنظيمية والبشرية المركزية
22	المطلب الثاني: الهياكل التنظيمية والبشرية الجهوية.
25	المطلب الثالث: الهياكل التنظيمية والبشرية الولائية
28	المبحث الثالث: خدمات بريد الجزائر
28	المطلب الأول: تعريف الخدمات البريدية
31	المطلب الثاني: الخدمات المالية

33	المطلب الثالث:الخدمات التجارية الأخرى
36	خلاصة الفصل:
الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية	
38	تمهيد
39	المبحث الأول : مفهوم الادارة
39	المطلب الأول : تعريف الإدارة
41	المطلب الثاني: وظائف الإدارة:
41	المطلب الثالث :المستويات الإدارية أهمية واهداف الإدارة:
48	المبحث الثاني : ماهية الإدارة الإلكترونية
48	المطلب الأول : إدارة إلكترونية أم حكومة إلكترونية؟
49	المطلب الثاني : أهمية المعلومات في الإدارة .
49	المطلب الثالث: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية
53	المبحث الثاني:مكونات الإدارة الالكترونية
53	المطلب الاول : الإدارة الالكترونية المبادئ والأهداف
55	المطلب الثاني: خصائص الإدارة الالكترونية
58	المطلب الثالث: الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية.
63	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة	
65	تمهيد
66	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة التحليلية والميدانية
66	المطلب الأول : منهج الدراسة
67	المطلب الثاني: مجتمع الدراسة وعينته
67	المطلب الثالث: حدود الدراسة وادواتها
71	المبحث الثاني:عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

71	المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة
84	المطلب الثاني: الاستنتاج العام
87	الخاتمة
88	المراجع
الملاحق	

مقدمة

إن المعطيات التكنولوجية والتطورات الكمية والنوعية التي شهدتها العالم أدى بالمنظمات المختلفة إلى الإقبال على الاستثمار الإلكتروني وتوسيع قاعدة العمل ب هاذ ساعد ذلك على تسهيل حركة الخدمات والتجارة والاستثمار على نحو واسع. فضلا عن استحداث اطر تشغيلية وخدماتيه متطورة وتعميق سلسلة المفاهيم الإدارية والإنتاجية والخدمية في إطار أعمال الشبكات والأنشطة الالكترونية التي أصبحت بديلا استراتيجيا لأساليب وأنماط الإدارة التقليدية. ولم يكن التحول المنشود حكرا على دولة أو منطقة دون أخرى، وأصبحت عملية استخدام التكنولوجيا المشار إليها ممكنة كبنية تحتية للشروع بتطبيق الإدارة الالكترونية في القطاع الحكومي وغيره. وتعد التحولات في أنماط الإدارة في مختلف القطاعات مسالة في غاية الأهمية وعلى وجه التحديد في الدول النامية، إذ أن هذا التحول بكل معانيه ومضامينه الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والحضارية وغيرها يستوجب عناصر الدقة والسرعة والإتقان في الأداء ، وأصبحت الحاجة ملحة إلى ظهور الإدارة الالكترونية على إنها ركيزة مهمة لذلك التحول إلى ما يسمى بالعصر الرقمي.

بدأت المنظمات باعتماد أنظمة إدارة الأعمال إلكترونيا في الثمانينات من القرن الماضي، وبخاصة وقت استخدام بيئة نظام التشغيل دوس(DOS) وكان كل ما تستطيع تلك الأنظمة تقديمه في تلك الفترة منصبا على تطبيقات تساعد في تحديد عمليات البيع والشراء في المنظمات والعمل على جعل هذه التطبيقات قابلة للتكامل مع النظام الداخلي للمنظمة. و لم يتسن تحقيق هذا التكامل إلا في أواخر فترة الثمانينات. وفي بداية التسعينات وأواسطها، بدأت أنظمة إدارة الأعمال الإلكترونية تتطور وتزداد تطورا بحيث صارت تشتمل على الكثير من جوانب عمل المنظمة، وليس مجرد تطبيقات البيع والشراء. ومن الجوانب الجديدة التي دخلت إلى هذه الأنظمة في التسعينات: دورة التصنيع في المنظمات الصناعية بكل تفاصيلها، وعلاقات العملاء بما أصبح يعرف اليوم بالأحرف (CRM إدارة علاقات العملاء)، وحسابات الموظفين مع الملف الكامل لكل منهم، وغيرها من التفاصيل الخاصة بعمل المنظمة، كلها ضمن بيئة إلكترونية موحدة ومتكاملة ومتوافقة مع النظام الداخلي للمنظمة. واليوم نرى أن أنظمة الإدارة الإلكترونية للأعمال أصبحت من التطور والذكاء بمكان بأنها قادرة على احتواء كل تفاصيل العملية الإدارية داخل المنظمة وتقديم شتى أنواع التطبيقات التي وان اختلفت بيئاتها التشغيلية، قادرة على التوافق تماما من دون أي مشاكل مع بيئة النظام المعتمد داخل المنظمة بصرف النظر عن نوعه.

الاطار المنهجي للدراسة

أولاً: إشكالية الموضوع

ثانياً: منهج الدراسة

ثالثاً: اسباب اختيار الموضوع

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: أسباب إختيار الدراسة:

سادساً: مفاهيم الدراسة:

سابعاً: الدراسات السابقة

أولاً: إشكالية الموضوع

في ظل الرواج الكبير للانترنت، وللقيام بإجراء جميع المعاملات الحكومية المتعلقة بالمراجعين من خلال الاتصال الإلكتروني تبرز ضرورة تطوير الإدارة الحكومية الحالية إلى إدارة إلكترونية، مما يتلاءم وأهداف وتطلعات المجتمعات الحديثة، وبالتالي رفع مستوى أداء الخدمة العامة، والقضاء على مظاهر الروتين والضعف والبطء في الأداء، وسوء إدارة الموارد العامة للدولة، فالتحول للإدارة الإلكترونية بالجزائر ليس درباً من دروب الرفاهية بل يعتبر حتمية تفرضها التغيرات العالمية.

تنحصر الإشكالية العامة للدراسة في التعرف على مدى تأثير تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في الإدارات الجزائرية؟

تساؤلات الدراسة

من خلال إبراز الإشكالية العامة للدراسة يترتب عليها مجموعة من التساؤلات الفرعية وذلك على

النحو الآتي - : ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية ، ومنهجية تطبيقها ؟

- ما هو أثر الإدارة الإلكترونية على سير و إدارة بريد الجزائر ؟

- ما هو تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء موظفي بريد الجزائر ؟

- ما هو وضع الإدارة الإلكترونية في بريد الجزائر؟

ثانياً: منهج الدراسة

نظراً لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الكشف عن تأثير الإدارة الإلكترونية على سير و إدارة بريد الجزائر ، من خلال تحديد الإمكانيات المادية و البشرية و المتطلبات المختلفة لتطبيق الإدارة الإلكترونية و الاستفادة من إيجابياتها ، و المعوقات التي تحول دون تطبيقها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ذلك برصد الظاهرة في مختلف أبعادها ، مع محاولة القيام باستنتاجات عامة بعد ذلك .

ثالثاً: اسباب اختيار الموضوع

إن الإدارة الإلكترونية أصبحت واقعاً في كثير من دول العالم ، لكنها لم تصل إلى مراحل متقدمة في الجزائر ، حاولنا من خلال هذه الدراسة إبراز تأثير الإدارة الإلكترونية على سير بريد الجزائر و إدارة موظفيه ، مع الكشف عن واقع ووضع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

رابعاً: أهمية الدراسة

أ الأهمية النظرية :

تسعى الدراسة إلى توضيح و إبراز تأثير الإدارة الإلكترونية على دوام السير الحسن بريد الجزائر و على أداء موظفيه ، حيث تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحسين قدرات المنظمة على استيعاب التحديات و مواكبة التطورات لحل المشكلات التي تقف أمام السير الحسن لبريد الجزائر من خلال توظيف النظريات والتقنيات السلوكية المعاصرة في تعبئة الجهود الجماعية واستيعاب الحضارة التنظيمية ، و إعادة صياغتها و الاعتماد على البحوث و الدراسات و خبراء استخدام الإدارة الإلكترونية لوضع الخطط و متابعة تنفيذها.

إن الإدارة الحديثة علم و تطبيق ، ومن الممكن اكتسابها والحصول على الخبرة و المهارة أثناء تطبيقها و لمس نتائجها المحققة كما أن الإدارة الحديثة تعتمد على الإبداع و الابتكار و الذكاء و قدرة التصور ، فالإدارة علم و فن ، فهي فن استخدام العلم .

و بالرغم من قدم فكرة الإدارة الإلكترونية على المستوى النظري إلا أنها من الأفكار الجديدة على المستوى التطبيقي ، لذلك تسعى الحكومات العربية إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية كوسيلة فعالة للاستفادة من مميزاتا في دعم وتطوير الأجهزة الحكومية و الرقي بخدماتها إلى مستويات متميزة ، و لاسيما تيسير تسيير المرافق العامة التي تحتاج للسرعة و الدقة .

و لذلك فمن المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في استنباط دراسات جديدة تتناول ما يجب أن تكون عليه المرافق العامة وموظفيه في البلدان العربية لمواجهة تحديات العصر .

خامساً: أسباب إختيار الدراسة:

إستناداً إلى مبدأ السببية والذي ينص على أن هناك لكل ظاهرة سبب أو لكل علة معلول ، تتجلى أسباب إختيار هذه الدراسة إلى نواحي عديدة تنقسم إلى نواحي داخلية وهي خاصة بالباحث ، ونواحي خارجية وتتعلق بموضوع البحث وكل ما يشير إليه ، ولهذا فإن أسباب إختيار الدراسة يمكن توضيحها وتبيان عناصرها وفق التقسيم التالي:

أسباب ذاتية : هناك العديد من الأسباب الداخلية التي تتعلق بشخصية الباحث وتنبع من ذاتيته الباحثة والتي لها أثر باطني على موضوع البحث يتعلق بالفلسفة الذاتية للباحث:

الميل لمثل هذه المواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا والإنترنت وإستخداماتها في مجال الإدارة.

تخصصنا في علوم الاعلام والاتصال مما يستوجب تناول مواضيع تكون على علاقة بمجال تخصصنا في ميدان تكنولوجيا الاتصال بصفة عامة .

رغبنا في معرفة أسباب تخلف الإدارات الجزائرية عن باقي الإدارات العربية والعالمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية خاصة في مجال البلديات التي تعتبر الإدارة الأقرب إلى المواطن.

ب) (أسباب موضوعية : تظهر الأسباب الموضوعية في إختيار هذه الدراسة إلى عوامل خارجة عن نطاق ذاتية الباحث وشخصه وإنما تدور حول الموضوع المتناول بالدراسة وماهيته وكل الأشكال والعوامل التي تحيط به مثل:

حدثة موضوع الإدارة الإلكترونية في مجال الإدارة وتطبيقاتها مما يستوجب تناوله بالدراسة.

بطء وندرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات الجزائرية مما يستوجب التنقيب عن أسبابه.

محاولة الوصول إلى حلول لمشكلة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات الجزائرية

محاولة مقارنة ما توصلت إليه الدول المتقدمة والعربية في مجال الإدارة الإلكترونية

ندرة وقلة البحوث التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

عدم وجود آليات ملموسة في الإدارات الجزائرية توحى بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفائدة العلمية التي تعود على البلدية الجزائرية ، وذلك من خلال تشخيص الإدارة الإلكترونية الموجودة فيها .

سادسا: مفاهيم الدراسة:

الإدارة الإلكترونية : هناك العديد من التعريفات التي تناولها معظم الدارسين في مجال علم الإدارة ، والفكر الإداري الحديث الذي يهتم بمظاهر التكنولوجيا الحديثة وإستخداماتها في مجال العمل والتنظيمات الإدارية ، نذكر منها ما يلي:

مصطلح الإدارة الإلكترونية كمصطلح يمكن أن يحقق نجاحا كبيرا في مكافحة عدم إنتظام الإدارة ماديا من خلال تنظيمها عبر العالم الافتراضي الإنترنت ، فيما يعرف بمصطلح ميكنة الإدارة ، هذا المصطلح الذي يفيد أن قدرا من الحرية المتعارف عليها يمكن أن يمارس في المجتمع المعلوماتي دون أية قيود مادام هناك تنظيم يعترف به القانون يشكل منطقا ومعيارا لهذه القيود¹ .

¹ موسي، عبد الناصر، محمد قريشي. مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري. مؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر. مجلة الباحث. ع9. جامعة ورقلة، 2011. ص 91.

يتبين لنا من خلال هذا التعريف أنه أدخل مفهوم جديد للإدارة وهو مفهوم الميكنة أي أنه من خلال الإدارة الإلكترونية فإنه يتحول العمل الإداري إلى ماكينات إدارية تعوض العمل البشري وتقلل منه ، ما يجعل المآخذ السليبي الذي يؤخذ على هذا التعريف أنه بتطبيق الإدارة الإلكترونية فإنه يؤدي بذلك إلى تشجيع الأتمتة.

هي وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية، وتقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط، وتنظيم، ورقابة، واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة من ناحية ، كما تقوم بعملية ربط المنظمة بفئة المؤثرين من موردين، مشترين، عملاء، منافسين، أجهزة وهيئات حكومية، وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى¹

التعريف الإجرائي : هو مدخل إداري معاصر يحمل في فلسفته مفهوم الإدارة بلا أوراق ذلك أنه يعتمد على تكنولوجيا الإتصال والمعلومات من حاسب آلي وشبكات إنترنت وفاكس وهاتف في العمليات الإدارية المختلفة من رقابة وتخطيط وتنظيم ومتابعة لجزريات العمل الإداري وتحسين الخدمات الإدارية للمواطن .

سابعا: الدراسات السابقة

الدراسة الأولى : دراسة سعيد العمري بعنوان " المتطلبات الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية : دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ " في سنة 2003 هدفت الدراسة إلى تواجده تطبيقها في المؤسسات العامة للموانئ وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي بطريقة المسح الاجتماعي الذي اعتمد على الاستبيان كأداة للدراسة ، و قد أفادتنا هذه الدراسة في الإطار النظري و بصفة خاصة في معرفة متطلبات و تحديات و معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية .

الدراسة الثانية : دراسة أحمد محمد غنيم بعنوان " الإدارة الإلكترونية : آفاق الحاضر و تطلعات المستقبل " في سنة 2004 و اهدف من هذا المؤلف الحديث توضيح الإطارين العلمي و التطبيقي للإدارة الإلكترونية . و قد تناول الكاتب بالتفصيل مفهوم الإدارة الإلكترونية ، و أهميتها ، و وظائفها ، و مجالاتها ، و طرقها ، و نظم تأمين وحماية معاملاتها ، و التحديات المعاصرة، و فعاليات

¹ الشعبي، أحمد بن عبد الله. معوقات ومقومات نجاح برامج الحكومة الإلكترونية في العالم العربي: دراسة خاصة عن المملكة العربية السعودية. المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الإنسانية والإدارية). م9، ع1. 2008. ص 258.

التطبيق . و يعد هذا المؤلف إضافة جديدة في هذا الميدان ، أفادنا الكاتب منه في الإطار النظري خاصة حين تعرض لمفهوم الإدارة الإلكترونية ، و متطلباتها و أهميتها و مزاياها

الدراسة الثالثة: دراسة بوقلاشي عماد : (2011) الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل >> رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، الجزائر ، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مزايا الإدارة الإلكترونية التي تمنحها للمواطنين وللإدارات العمومية ، والتطرق إلى دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاح هذا التحول.

فرضيات الدراسة : أ

أ.تتيح الإدارة الإلكترونية فرصة تيسير إجراءات أعمال الإدارات العمومية والإرتقاء بكفاءة أدائها ، وتنقسم هذه الفرضية إلى فرضيتين جزئيتين:

1. تطبيق الإدارة الإلكترونية يمكن أن يبعد الإدارات العمومية من إتهامات البيروقراطية والفساد الإداري.

2. تساهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز مفهوم الإدارة القريبة من المواطن وعصرنتها.

ب.تعد الإدارة الإلكترونية أداة لعصرنة قطاع العدالة.

1. الإدارة الإلكترونية أداة تسمح لوزارة العدل من مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2. الإدارة الإلكترونية أداة لتحسين أداء وزارة العدل ومن ثم قطاع العدالة بأكمله.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تلعب دورا في تحسين أداء الإدارات العمومية لأن إستخدام التكنولوجيا في الأعمال الإدارية يصحبه تطوير في كافة الأنشطة والمعاملات الإدارية بالإضافة إلى تبسيطها ، وهذا ما يجعل الإدارة العمومية أكثر قربا من المواطنين وإرضاء المتعاملين معها بصفة عامة

الدراسة الرابعة: دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي : (2011) مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ، دراسة علمية منشورة في مجلة الباحث ، جامعة ورقلة ، العدد 09 ، السنة 2011 ، وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة

فعاليته من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات ، تسليط الضوء على واقع الإدارة الإلكترونية في مؤسسة التعليم العالي.

فرضيات الدراسة : شملت هذه الدراسة فرضية رئيسية تمثلت في وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتطوير العمل الإداري ، وتندرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

- 1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام الأجهزة وتطوير العمل الإداري.
- 2 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام البرمجيات وتطوير العمل الإداري.
- 3 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام شبكات الإتصال وتطوير العمل الإداري
- 4 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام صناع المعرفة وتطوير العمل الإداري

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية : الإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر الأجهزة والمعدات والبرمجيات والشبكات (التي تساعد المؤسسة في أداء أعمالها إستخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت وأمن المعلومات وحواجز الزمان والمكان تطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فعالية أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال توفير وقت وجهد العاملين وتقليل التكاليف .

الدراسة الخامسة: دراسة بوسمغون إبراهيم : (2009) تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشفة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علم المكتبات ، جامعة منتوري قسنطينة ، حيث هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على موضوع تكنولوجيا المعلومات في قطاع الأرشفة ، وكذا معرفة مدى إستفادة مصالح الأرشفة لولاية قسنطينة من الوسائل التكنولوجية وما أحدثته من تغيير في تسييرها.

فرضيات الدراسة : أن مراكز الأرشفة لولاية قسنطينة قد بدأت بأتمتة التسيير الإداري أن الإطارات المكلفة بتسيير الأرشفة تتمتع بمستوى علمي وتأهيل عملي يمكنها من التعامل بنجاح مع تكنولوجيا المعلومات.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية : أن مصالح الأرشفة المختلفة على مستوى ولاية قسنطينة تمتلك بعض تجهيزات تكنولوجيا المعلومات ، مثل جهاز الحاسوب ومقرن أو شبكة معلوماتية قد إستفادت من جملة التطبيقات التي تقدمها.

يتمتع المبحوثين بتكوين في علم المكتبات مع تمكنهم من وسائل تكنولوجيا المعلومات تجعلهم قادرين على رفع تحدي وظيفتهم.

أن مراكز الأرشفة لم تبدأ التعامل مع الأرشفة الإلكترونية حتى الآن رغم إمتلاكها لأدوات تكنولوجيا المعلومات وإستعمالها لجهاز الحاسوب في إستخراج الوثائق الإدارية .

الدراسة السادسة :دراسة سعيدي سليمة : (2008) واقع شبكة المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية للمعلومات >> ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علم المكتبات ، جامعة منتوري قسنطينة ، حيث تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق مجال أمن المعلومات ، مدى إطلاع طلبة الإعلام الآلي بالتقنيات الحديثة والمستجدات في مجال أمن البيانات.

فرضيات الدراسة : إن غياب مواكبة التطورات الحاصلة في مسرح البيئة الإلكترونية من جرائم يؤدي إلى جعل الأفراد عرضة لهؤلاء المجرمين في أي وقت.

يؤدي غياب الثقافة المعلوماتية في مجال حماية الأفراد لمعلوماتهم إلى زيادة عدد الجرائم مما ينتج عنه تخوف من إستعمال التكنولوجيا والإبتعاد عنها.

نقص أو غياب الأطر القانونية المواكبة للتطورات الحاصلة يؤدي إلى خلق فجوات قضائية تساهم في الحد من إستعمال التكنولوجيا.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أهمية توفير الحماية التقنية والتشريعية من أجل ضمان تداول حر للمعلومات في ضوء التطورات المتسارعة والحاصلة في العالم والتي تؤثر في الإمكانيات والتقنيات التي تؤدي إلى خرق منظومات الحواسيب بغية سرقة أو تخريب المعلومات .

الفصل الأول: الإطار التنظيمي

لمؤسسة بريد الجزائر

تمهيد

المبحث الأول: مفهوم ومهام بريد الجزائر

المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي والبشري

لمؤسسة بريد الجزائر

المبحث الثالث: خدمات بريد الجزائر

خلاصة الفصل

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

تمهيد

شهد قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر إصلاحات عميقة في السنوات الأخيرة كان الغرض منها تحديث هذا القطاع وتأهيله كجزء من جهد الحكومة لتنمية البنية القاعدية للاقتصاد الوطني. تمثلت هذه الإصلاحات أساسا في تفويض وظيفة استغلال الخدمة العمومية إلى مؤسستين عموميتين أنشأتا لهذا الغرض هما اتصالات الجزائر "و" بريد الجزائر.

مؤسسة " بريد الجزائر " التي أثقلها ما ورثته عن التسيير الإداري من ذهنية معينة أكثر مما أثقلها العجز في الوسائل وتدني نوعية خدماتها البريدية والمالية، تحاول أن تستفيد من التمويل الداخلي والخارجي المعتبر الذي حصلت عليه ومن الإشراف التقني والإداري من المؤسسة الاستشارية " سوفر بوست الفرنسية " لتحديث خدماتها.

يحتل قطاع البريد و المواصلات مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي والاجتماعي حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تسمح ببناء دولة عصرية وبتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى بريد الجزائر.

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

المبحث الأول : مفهوم ومهام بريد الجزائر

الدور الذي يلعبه البريد في تطوير البلدان والشعوب وازدهارها الاقتصادي ورفقها الاجتماعي، هو دور يقرب بين المسافات ويسهل الخدمات للمجتمع ويضمن للوطن علاقات دائمة سواء داخلية أو خارجية. وهذا ما جعل الدول توجه اهتماماتها الأولى إلى هذا القطاع والاعتناء به حتى يضطلع بالرسالة المنوطة به

أن الدولة الجزائرية منذ الاستقلال شعرت بأهمية هذا القطاع وعملت على استحداثه وازدهاره إذ إن مؤسسة بريد الجزائر تعمل على مواكبة التطورات العلمية والتقنية الحديثة، وإدخال أحدث التقنيات في جميع المرافق الإدارية والتقنية وسائر أجهزة البريد عبر الوطن.

إن مؤسسة بريد الجزائر تهدف من ذلك إلى استخدام أحدث شبكات الإعلام الآلي وتجهيزات الحاسوب وقواعد المعلومات في المؤسسة وإنشاء شبكة لتبادل المعطيات فيما بينها؛ بهدف إنشاء نظام معلومات وطني متكامل يعمل على رفع كفاءة الأداء، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطن والمؤسسات الأخرى، وتوظيف تقنيات المعلومات في تنمية أداء الموارد البشرية، بهدف تخفيض تكاليف أداء الخدمات، وتعتبر مؤسسة بريد الجزائر من المؤسسات التي أخذت مركز الصدارة نظرا لمدى إسهامها في تنمية الاقتصاد الوطني.

لقد تحقق هذا التطور من خلال برامج و مراحل عديدة قطعها القطاع تماشيا مع نمو البلاد ، ووفقا لحاجياتها وإمكانياتها مستغلة في ذلك الاكتشافات الحديثة التي غمرت عالم اليوم والتطورات العلمية والتقنية والتكنولوجية ومسايرة كل حدث جديد يرجع على هذا القطاع الحيوي بأحسن النتائج وأفضل الخدمات .

المطلب الأول : تعريف مؤسسة بريد الجزائر :

نشأت مؤسسة بريد الجزائر نتيجة لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات، بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي

للمشاركة في النمو الاقتصادي والاجتماعي للدولة. كانت مؤسسة بريد الجزائر تسير وفق أحكام الأمر رقم 75-189 ميلاد بريد الجزائر وبروزها في السوق ليس وليد الصدفة بل هو نتيجة لتضافر عدة جهود وعوامل جعلها خارجية ولا يمكن التحكم فيها ولا حتى توجيهها، من بينها محاولات

¹ الأمر 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 المتضمن قانون البريد والمواصلات

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

الجزائر للانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة التي تضم أكبر عدد من البلدان والمتحكمة في التجارة العالمية خاصة في إقليم حوض البحر الأبيض المتوسط وما

تمليه من شروط على الدول التي ترغب في الانضمام إليها ، والسوق العالمية تعيش في خضم تأثيرات العولمة؛ وما جاءت به من تغيرات في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلى رأسها الانترنت التي قلبت كل الموازين وغيّرت من شكل العالم، هيكلية المؤسسات طرق التنظيم والإدارة داخل هذه المؤسسات¹

هذا ما يقال على قطاع البريد والمواصلات الذي وضمن تأثيرات البيئة العالمية اليوم تم إعادة هيكلته وإدخال إصلاحات عليه تمخضت عنها ميلاد مؤسستي الجزائر للاتصالات و بريد الجزائر لكن قبل ذلك " فإن إدارة البريد والمواصلات الجزائرية، قد ورثت عن النظام الفرنسي ما بعد الاستقلال معظم التشريعات المتعلقة بخدمات هذا القطاع واستمر نشاطها بصفة عادية حتى سنة 1975 حيث تم إصدار الأمر رقم 75-89 المتضمن قانون وزارة البريد و المواصلات. من جراء إعادة تنظيم قطاع البريد والمواصلات وفي إطار سياسة الإصلاح والتطوير لقطاع البريد أنشئت مؤسسة بريد الجزائر كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري حفاظا على الإرث القديم الوظيفي والرمزي للمؤسسة الأم الذي غذى الذاكرة الجماعية بالكلمة الرمزية " بريد "فإن مؤسسة بريد الجزائر تحاول جادة خلق وجه جديد يحمل الخصائص الهوية لبريد الجزائر²

إن مؤسسة بريد الجزائر كنتيجة للإصلاح الذي جاء بموجب قانون قطاع البريد والمواصلات سنة 2003 أراد المشرع بهذه الإصلاحات أن يلحق بركب دول الجوار وقبلها الدول الأوروبية والصناعية عموما، والتي سبقت إلى تحرير قطاع البريد من التسيير الإداري البيروقراطي باتجاه الفعالية والمنافسة. أبرز ما تولد عن القانون هو فصل النشاطين البريد والاتصالات عن بعضهما وتحويلهما من التسيير الإداري إلى التسيير التجاري. بموجب هذا القانون أنشئت مؤسسة بريد الجزائر كمستغل للخدمات البريدية والمالية التي انتقلت إليها من الإدارة السابقة، وأنشئت مؤسسة أخرى لتسيير الاتصالات هي " اتصالات الجزائر".

¹ سعادتي الخنساء، التسويق الإلكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي - دراسة حالة بريد الجزائر - رسالة

ماجستير، جامعة يوسف بن خدة، ص119

² المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المتضمن إنشاء بريد الجزائر 16 يناير 2002، ص19، 20،

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

إن الإصلاحات في الجزائر لم تختلف كثيرا عما تم في بلدان أخرى، مصنعة ونامية على السواء، فالجزائر أخذت بالنموذج الفرنسي، حيث يتضح من الوهلة الأولى وجه الشبه الكبير بين الإصلاحات في الدولتين، فيما عدا الفجوة الزمنية بين العمليتين والتي تبلغ تقريبا عشر سنوات، إصلاح قطاع البريد والمواصلات في الجزائر كان متأخرا أيضا مقارنة بالدول العربية ودول الجوار؛ فتونس مثلا بدأت إعادة هيكلة قطاع الاتصالات منذ 1990 من فصل أنشطة البريد عن الاتصالات بإنشاء الديوان الوطني للاتصالات الذي بدأ نشاطه في 1996 ثم الديوان الوطني للبريد في جوان 1998، ودولة المغرب أيضا بدأت إصلاحاتها في نفس الفترة حيث أحدثت قانونا جديدا للفصل بين البريد والاتصالات منذ 1996 شرعت الجزائر في إصلاحاتها على قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في ظل تأخر محسوس عن بلدان المنطقة، وحاولت الحكومة استدراك هذا التأخر في تحديث هذا القطاع الذي يشكل جزءا مهما من البنية القاعدية للاقتصاد الوطني، خاصة وأن الجزائر كانت قد اقتربت بعد من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة ولها اتفاقيات مبرمة مع الاتحاد الأوروبي استفادت من خلاله من دعم مالي من قبل البنك الدولي والسوق الأوروبية برنامج ميد¹ بسبب التأخر في انطلاق الإصلاحات حاولت الحكومة إتمامها بوتيرة سريعة مما تسبب في ارتباك ملحوظ في بعض الجوانب العملية، مثل خلق شرطة البريد ثم التراجع عنها²

المطلب الثاني : شعار مؤسسة بريد الجزائر:

لهذا الغرض قامت باختيار الاسم التجاري " بريد الجزائر " لتقريب المستهلك من حقل نشاط المؤسسة كما اختارت رسما مميزا للاسم التجاري شعار توقيعها يختصر أهداف المؤسسة. أما الشعار فانصب الاهتمام على الألوان : فالأصفر الفاقع اللون للتذكير وجلب الانتباه، ولون أزرق داكن كدلالة على خاصية الإعلام . يتشكل الشعار من قسمين : قسم بالرسم الكاليفرافي يسمح بقراءة الحرف " ب " و الحرف " ج " للدلالة على بريد الجزائر

موجودان في وضعية متناظرة تشرح طرق النقل المستعملة (الجو، البر و البحر) ، وقسم باللون الأزرق يدل على أسم المؤسسة باللغة العربية وباللغة اللاتينية.

¹ برنامج ميدإطلاق أورو -متوسط إقتصادي ومالي خاص تونس - الجزائر - المغرب

² امقال تم الاطلاع عليه بتاريخ 2018/04/05:

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

المطلب الثالث: مهام مؤسسة بريد الجزائر :

إن هذا الإطار القانوني كمؤسسة عمومية وكمؤسسة تجارية واقتصادية، يؤدي اضطلاعها بالعديد من المهام تبدو في بعض الأحيان في ظاهرها متناقضة أو على الأقل صعبة التحقيق.

فباعتبارها خدمة عمومية : يفرض على المؤسسة توفير للمجتمع أحسن الخدمات، * بأقل التكاليف لتسمح لكل شرائح المجتمع الاستفادة منها.

وباعتبارها مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري : يجب أن تعمل على تخطيط وترقية * تنميتها وتقليص تكاليفها والعمل على الحصول على نتائج ايجابية لمتابعة تطورها.

باعتبارها مؤسسة اقتصادية ذات دور حيوي في التنمية الشاملة : يجب أن تلعب دورا * محركا للاقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث والاستثمار لتوفير الشروط الضرورية لباقي القطاعات للإقلاع الاقتصادي الشامل.

فمهام هذه المؤسسة إذن تبدو متعددة والتوفيق بينها يبدو أيضا صعب التحقيق لكن كل منها يحمل التزاما واجب الأداء لكل الانشغال¹

¹ وهاب محمد ، تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوكيات المستهلك، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 2006 ، ص103

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي والبشري لمؤسسة بريد الجزائر

المطلب الأول: الهياكل التنظيمية والبشرية المركزية

المديريات المركزية ومهامها

1- المديرية العامة: يرأسها مدير عام يسهر على تنفيذ توجيهات وقرارات مجلس الإدارة، معين بمرسوم يحوز المدير العام على كامل السلطات على المستوى الوطني ليقوم بالإدارة والتسيير الإداري، التقني والمالي للمؤسسة حيث يقوم ب:

إعداد واقتراح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة ليرفع إلى الوزير للمصادقة.

ممارسة السلطة السلمية على موظفي المؤسسة.

إمضاء العقود وإجراء الصفقات و المعاهدات والاتفاقيات في إطار القوانين والإجراءات التنظيمية الجاري بها العمل.

فتح حسابات لمصلحة المؤسسة وتشغيلها على مستوى مركز الصكوك البريدية وعلى مستوى المؤسسات البنكية.

يمثل المؤسسة في النزاعات أمام القضاء.

يسهر على احترام التنظيم الداخلي للمؤسسة.

يمكن أن يفوض بعض السلطات إلى مساعديه.

يقوم بإعداد الميزانية، جدول النتائج، الكشف السنوي الخاص بحقوق وديون المؤسسة. يقترح على مجلس الإدارة:¹

البرامج العامة للاستغلال، المشاريع والمخططات والبرامج الاستثمارية الميزانية التقديرية.

استعمالات وتوزيع النتائج، رزنامة مناصب العمل ونظام الأجور، مشاريع توسيع النشاط.

2- الهياكل المركزية: وتنقسم إلى قسمين مديريات مكلفة بالبحث والدراسات ومديريات مركزية مكلفة بالإشراف والتنفيذ .

أ- مديرية التقييس والجودة : ويتمثل الهدف الرئيسي لها في توفير خدمة ذات نوعية إلى الزبون . ولبلوغ ذلك فإن هذه المديرية مكلفة بما يلي:

- إيجاد نظام لتقييم مستوى الأداء، نوعية الخدمة، وتقييم مستوى الرضا لدى الزبائن

¹ المجلة الشهرية لبريد الجزائر، العدد 7 جانفي 2004

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

- تعداد مختلف الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة
- إجراء مختلف التحقيقات الميدانية حول نوعية الخدمات المقدمة بالتعاون مع مختلف هياكل المؤسسة مع إمكانية التعاون مع المعاهد المتخصصة في هذا المجال.
- تعداد وسائل القياس المستعملة على المستوى العالمي ، استعمالها وتحديد الفروقات في مجال نوعية الخدمة المقدمة.
- تحديد مستوى النوعية المقبول خاص بريد الجزائر في ميدان:
 - زمن توجيه بريد الرسائل، الطرود البريدية (أمنها، أدائها، سرعتها)
 - التخفيض من زمن تنفيذ العمليات على مستوى المكاتب البريدية والمراكز المالية
 - تحسين مستوى الاستقبال.
- ب - مديرية الإستراتيجية والتنظيم ومراقبة التسيير¹: تعمل هذه المديرية على ترجمة إستراتيجية المؤسسة بتحديد محاور التنمية وتحضير مشاريع مخططات التنمية، وتقوم بتسيير عقد النجاعة والعمل على تطبيق الإجراءات التنظيمية بالتعاون مع الهياكل المعنية .وعليه فإن هذه المديرية مكلفة بما يلي:
 - تحديد محاور التنمية وتحضير مشاريع مخططات التنمية والسهر على تحقيقها
 - المتابعة المادية والمالية للمشاريع الاستثمارية
 - إعداد وتوزيع الوثائق التلخيصية المتعلقة بنشاطات المؤسسة
 - العمل على إحداث بنك للمعطيات الإحصائية
 - إجراء الدراسات بخصوص إمكانية إنشاء فروع جديدة بالتعاون مع المديرية المعنية.
- ج- مديرية مراقبة التسيير والإشراف الداخلي:
 - تهدف هذه المديرية إلى إعطاء دفع للمؤسسة لتحسين أدائها، من خلال إيجاد الحلول المناسبة والمساهمة الفعالة والدائمة في خلق القيمة المضافة، تساعد أيضا على تحقيق الأهداف المسطرة من خلال التقييم المستمر والإشراف وتقديم الاقتراحات .وتتكفل هذه المديرية بما يلي:
 - قياس أداء المؤسسة وترشيد الاستعمال الأمثل لمختلف الموارد.
 - المشاركة في تحديد مؤشرات الإنتاج، النوعية وتحليل النتائج - المشاركة في صياغة لوح القيادة.
 - متابعة مختلف الملفات المتعلقة بالسرقات واختلاس الأموال

¹ مديرية الدراسات الإستراتيجية، التخطيط والتنظيم ، إحصائيات الشبكة البريدية لسنة 2004

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

- تنظيم دورات تفتيشية على مستوى المؤسسات البريدية والمراكز المالية على المستوى الإقليمي والمحلي.

د - مديرية الاتصالات¹: تهدف إلى ترقية الاتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة ومع المحيط، حيث تقوم:

- تمثيل مؤسسة بريد الجزائر

- توزيع ونشر مختلف نتائج التحقيقات في مجال دراسة السوق

- إنجاز التحقيقات المرتبطة بتطور المؤسسة و استراتيجيتها

- القيام بتجنيد آل الطاقات البشرية لتحقيق الأهداف المسطرة.

ه - مديرية الشؤون القضائية والعلاقات الدولية: تتمثل مهامها في تمثيل مؤسسة بريد الجزائر في المفاوضات الدولية المتعلقة بالبريد المصالح المالية وتمثيلها في الإتحاد العالمي للبريد، تهتم بمراقبة التعاون و التبادل الدولي والقيام بإعداد الاتفاقيات الثنائية والمتعددة مع مختلف الهيئات البريدية العالمية أما تتكفل ب:

- تطبيق نصوص مؤتمر الاتحاد البريدي والاتحادات الجهوية.

- تفسير ملفات النزاعات القانونية وإعداد الإجراءات القانونية لتقديمها إلى مصالح القضاء.

- اعداد ومتابعة الملفات المودعة لدى سلطة الضبط بخصوص احترام النصوص القانونية.

- تحضير الإمكانات والوثائق اللازمة في مجال الشراكة وفي مجال إنشاء فروع للنشاطات البريدية و المالية.

و - مديرية الوسائل العامة: تتمثل مهامها في مساعدة الهياكل المكلفة بتسيير الوسائل العامة في استغلال وتسيير مختلف العقارات والممتلكات المدرجة في الصنف (2) من المخطط الوطني للمحاسبة.

تتكفل هذه المديرية أيضا ب:

- الإثبات والتحقق من مختلف الممتلكات التي وضعت تحت تصرف المؤسسة بسبب تقسيم ممتلكات القطاع بين مؤسسة بريد الجزائر و اتصالات الجزائر.

- صياغة القواعد القانونية لجرد الممتلكات ومتابعة اهتلاكاتها.

¹ المجلة الشهرية لبريد الجزائر، العدد 7 جانفي 2004

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

- المشاركة في صياغة القواعد المحاسبية لإثبات الممتلكات محاسبيا.
- المشاركة في صياغة القواعد المتعلقة بإدماج الاستثمارات الجديدة المكتسبة حديثا.
- إعداد مدونة لمختلف التجهيزات والاستثمارات خاصة بريد الجزائر.
- إعداد مختلف الإجراءات لمعالجة الفروقات الناتجة عن التنازل عن الاستثمارات تحويلها، إخراجها من الحظيرة بسبب التقادم.
- ز- مديرية المصالح البريدية والنقدية و المالية:
- 1. مديرية المصالح البريدية: تتكفل بالسهر على حسن الأداء للمصالح البريدية على المستوى الداخلي وفي علاقاتها مع الخارج.
- تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهيكل القاعدية للبريد و بريد المؤسسات ذات التوزيع الخاص.
- تطوير وترقية البريد الشخصي ذو التوزيع الخاص
- إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية
- تنفيذ نصوص الاتفاقيات البريدية الدولية والاتفاقات الثنائية والمتعددة المتعلقة بتبادل البعائث والطرود البريدية وإعداد المحاسبة المتعلقة بذلك.
- تشتمل هذه المديرية على 04 أربع مديريات فرعية و خلية مكلفة بالبريد السريع
- المديرية الفرعية للبريد والطرود البريدية* .
- المديرية الفرعية لتطوير الشبكة البريدية، هواية جمع الطوابع* .
- المديرية الفرعية للتجهيزات والبرامج* .
- المديرية الفرعية للحسابات البريدية الدولية* .
- الخلية المكلفة بالبريد السريع¹ .
- 2. مديرية المصالح المالية : تتكفل هذه المديرية ب:
- التنظيم والسهر على حسن الأداء لمختلف المراكز الملحقة بها مركز الصكوك مركز التوفير، مركز الحوالات
- إنجاز الدراسات المتعلقة بإعادة التقييم لأرصدة حسابات الصكوك و صندوق التوفير.

¹ صالح بوعبد الله، معوقات استخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحديث مؤسسة بريد الجزائر، ورقة عمل الملتقى الدولي حول تسيير المؤسسات المعرفة المركزية الجديدة والتحدى التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، 13/12 نوفمبر 2005، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة محمد خيضر بسكرة

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

- العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة إلى تحسين نوعية الخدمات ورفع الإنتاجية
- تأمين الاتصال الدائم مع المديرية العامة لصندوق التوفير ، مكتب التبادل الدولي للحوالات ومع الخزينة العمومية و مع البنوك.
- معالجة مختلف النزاعات القانونية و الاستعلامات وتشتمل هذه المديرية على 03 ثلاث مديريات فرعية:

المديرية الفرعية للدراسات الاقتصادية و المالية المديرية الفرعية لتنظيم وتطوير المراكز المالية
المديرية الفرعية لتطوير الخدمات وتحسين النوعية

3. مديرية المالية والمحاسبة :وتتكفل هذه المديرية ب:

- إنجاز وتنفيذ السياسات المالية للمؤسسة
- تأطير مختلف الهياكل في الميدان المحاسبي والمالي
- توحيد مختلف الميزانيات والقيام بالتحليل المالي والمحاسبة للمؤسسة
- توحيد ومتابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع مختلف الهياكل
- متابعة مساهمة المؤسسة في الفروع المنشأة
- تشتمل هذه المديرية على 03 ثلاث مديريات فرعية:

المديرية الفرعية للمحاسبة

المديرية الفرعية للمالية والميزانية.

المديرية الفرعية للصفقات

4. مديرية الوسائل العامة :وتتكفل هذه المديرية ب:¹

- إنجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات، النقل، التموين، الصيانة،
- الحماية والأمن، وتشتمل هذه المديرية على 03 مديريات فرعية:
- المديرية الفرعية للعقارات المبنية ، الحماية والأمن.

المديرية الفرعية للنقل .

المديرية الفرعية للتموين .

5. مديرية الموارد البشرية :وتتكفل هذه المديرية ب:

¹ عقد النجاعة بين الدولة و بريد الجزائر، وزارة البريد والتكنولوجيا والإعلام والاتصال، 2009/ 2013.

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

- إنجاز و السهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية، التكوين والشؤون الاجتماعية.
- السهر على تطبيق قانون العمل ، قانون الوظيف العمومي .
- المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- إعداد وتطبيق بنود الاتفاقية الجماعية و النظام الداخلي
- وتشتمل هذه المديرية على 03 مديريات فرعية
- المديرية الفرعية لإدارة العمال
- المديرية الفرعية للتنمية والتنظيم
- المديرية الفرعية للتكوين والوثائق
- 6. المديرية التجارية : تتكفل هذه المديرية بما يلي¹ :
- التكفل بالنشاطات التسويقية واقتراح خدمات جديدة حسب احتياجات الزبائن وإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- إعداد مخطط النشاط التجاري لبريد الرسائل، للطرود البريدية و لخدمات المصالح المالية.
- القيام بتقييم و مراقبة النجاح في ميدان السياسات التسويقية المقترحة.
- إعداد وتوزيع الدعائم والوثائق الإعلامية على الزبائن.
- إعداد الدراسات بخصوص الأسعار واقتراح التعديلات اللازمة.
- وتشتمل هذه المديرية على 03 ثلاث مديريات فرعية
- المديرية الفرعية للتسويق
- المديرية الفرعية التجارية
- المديرية الفرعية للأسعار و التنظيم
- 7. مديرية الإعلام الآلي وأمن الشبكات : وتتكفل هذه المديرية بما يلي :
- إعداد برامج التجهيز لتطوير النظام الإعلامي.
- إنجاز ووضع حيز التطبيق أنظمة الإعلام الآلي الضرورية لتسيير المصالح.
- إنجاز برامج الاستغلال وصيانة الأنظمة المعلوماتية والعمل على تخزينها وحمايتها.
- الإشراف على تسيير و مراقبة مراكز الإعلام الآلي والعمل على تطوير البرامج.

¹ أبو عبد الله صالح، معوقات تحيث الخدمات بريد الجزائر، ملتقى دولي إقتصاد المعرفة، جامعة محمد خيضر بسكرة ، نوفمبر 2005

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

- مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستعملة وتشتمل هذه المديرية على 03 ثلاث مديريات فرعية:

المديرية الفرعية لأنظمة الحماية في الميدان الإعلامي.

المديرية الفرعية للدراسات وتطوير أنظمة الإعلام الآلي.

. المديرية الفرعية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال والشبكة المعلوماتية

المطلب الثاني: الهياكل التنظيمية والبشرية الجهوية.

وتتمثل في 08 مديريات إقليمية تقوم بالإشراف على الوحدات البريدية الولائية التابعة للإقليم، وتكفل هذه المديريات بما يلي:

- تنظيم ومراقبة استغلال البريد على مستوى الإقليم

- تنفيذ البرامج المعدة من طرف المديرية العامة

- إعداد الميزانيات وإعداد التقارير الدورية الخاصة بنشاطاتها

- توحيد وإعداد الميزانيات التقديرية

- إعداد برامج التفتيش ومراقبة تنفيذها

تشكل المديرية الإقليمية من

أ. خلية التفتيش الإقليمية

ب. أربعة مديريات فرعية

أ - خلية التفتيش الإقليمية : وتقوم بما يلي¹:

-إعداد برامج التفتيش وتنفيذها

-الاضطلاع بقضايا العدالة

-السهر على تطبيق الإجراءات المتعلقة بأمن نقل الأموال المعدة من طرف المديرية المركزية

ب - المديريات الفرعية:

ب - 1 :المديرية الفرعية للإدارة العامة و الوسائل :تكفل هذه المديرية بما يلي:

- السهر على تطبيق ومتابعة تنفيذ الإستراتيجية العامة للمؤسسة

¹ مبروك يوسف، النظام القانوني لمؤسسة بريد الجزائر، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في الحقوق -

تخصص: قانون أعمال، جامعة الشهيد حمدة لخضر الوادي، 2014/2015، ص 26

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

- مساعدة الوحدات الولائية على تنفيذ الهيكل التنظيمي لها
- اقتراح مخططات وبرامج التنمية تماشيا مع توجيهات المديرية العامة
- إعداد الميزانيات الختامية والتقارير الدورية وإعداد أيضا الميزانيات التقديرية
- تسيير الموارد البشرية على مستوى الإقليم التوظيف، التحويلات، الأجور، التكوين بما في ذلك الموارد البشرية التابعة للوحدات البريدية
- تسيير الوسائل المادية على مستوى هيكلها ولفائدة الوحدات الولائية اقتناء الأراضي، وسائل النقل ، الإعلام آلي ووسائل العمل المختلفة.

ب2 : المديرية الفرعية للمصالح البريدية و المالية :وتتكفل بما يلي:

المصالح البريدية¹ :

- السهر على تطبيق ومراقبة تنفيذ إستراتيجية المديرية العامة
- اقتراح برامج ومخططات التنمية على ضوء التوجيهات العامة للمديرية العامة
- إجراء الدراسات الميدانية على مستوى المكاتب بخصوص تحديد القوى البشرية الضرورية.
- إعداد التقارير الدورية و الإحصائيات المختلفة.
- تنظيم ومراقبة الاستغلال البريدي.
- تنظيم توجيه البريد مابين الأقاليم.
- معالجة مختلف الاستعلامات الداخلية و الدولية والترخيص بدفع التعويضات.
- تسيير المراكز الجهوية لصيانة التجهيزات البريدية.

المصالح المالية :

- تنظيم ومراقبة المراكز الجهوية مركز الصكوك، مركز التوفير، مركز مراقبة الحوالات
- متابعة تطور عمليات الإعلام الآلي خاصة المدجة حديثا لتقديم الخدمات
- متابعة ومعالجة الاستعلامات المتعلقة بالسندات غير المؤداة ومتابعة ترخيص الأداء الممنوحة من مركز مراقبة الحوالات المتعلقة بإدماج عمليات الإعلام الآلي على المستوى الجهوي في المكاتب البريدية:

- متابعة النزاعات المتعلقة بصندوق التوفير

¹ مبروك يوسف، المراجع السابق، ص 27

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

- مراقبة نوعية الخدمات المتعلقة بتوزيع دفاتر الصكوك وكشوف الأرصدة المتواجدة على مراقبة الموزع الآلي للأوراق النقدية - (DAB) مستوى تراب الإقليم
- تطوير تبادل الأقراص المضغوطة بين مركز الصكوك والمؤسسات الكبرى (التعليم صندوق الضمان الاجتماعي، الخزينة... الخ)

ب - 3 : المديرية الفرعية التجارية، نوعية الخدمة ترقية المنتج والاتصال :

وتتكفل بما يلي:

- تنفيذ ومتابعة الاستراتيجية التسويقية المعدة من قبل المديرية المركزية
- المشاركة مع المؤسسات المتخصصة في إجراء التحقيقات و دراسة السوق
- إعداد وتوزيع الدعائم الإعلانية الموجهة إلى الزبائن
- القيام بتحليل النتائج المحصلة لمختلف الهياكل واقتراح التصحيحات الضرورية
- المساهمة في إعداد مناهج التقييم بخصوص نقل البريد، توزيعه، وأساليب استقبال الزبائن.
- تنظيم دورات تفتيش ومراقبة مرتبطة بنوعية الخدمة وإعداد التقارير و الملاحظات ورفعها الى المديرية المركزية.
- تنشيط عمليات إعلامية داخلية من خلال المساهمة بكتابات وتحليل في مجلة المؤسسة والمشاركة في مختلف التظاهرات على المستوى الخارجي
- تطبيقات في الإعلام الآلي لتحويل الأموال في النظام الداخلي
- تطبيقات في الإعلام الآلي لتحويل الأموال من النظام الدولي في اتجاه الجزائر الموزع الآلي للأموال
- مصلحة تعنى بإدماج تطبيقات الإعلام الآلي
- المديرية الفرعية المالية والمحاسبة : وتتكفل بما يلي¹ :
- تطبيق أنظمة وطرق التسيير المعدة من قبل المديرية المركزية
- إعداد و توحيد الميزانيات التقديرية
- متابعة تنفيذ الميزانية
- إعداد الوضعية المحاسبية الدورية الشهرية، الثلاثية، السداسية والسنوية
- إعداد الوثائق التلخيصية السنوية وتحليلها

¹ مبروك يوسف، المراجع السابق، ص 27

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

- معالجة حالات العجز في الصندوق

- متابعة القضايا المتعلقة بالنزاعات حسب أهميتها.

المطلب الثالث: الهياكل التنظيمية والبشرية الولائية:

تشرف هذه الوحدات على مختلف المؤسسات البريدية و المراكز المالية على المستوى

الولائي، وتتكفل بما يلي:

- تنفيذ برامج التنمية وإعداد التقارير الدورية حول نشاطاتها

- تسيير الهياكل القاعدية واستغلالها في المجال البريدي

- تنفيذ برامج التفتيش للمكاتب البريدية

- تنشيط عمليات إعلامية بغرض الترقية والتعريف بالخدمات البريدية على مستوى الولاية تشمل

الوحدات الولائية على ¹:

أ - خلية التفتيش : وتتكفل بما يلي:

- تنفيذ برامج التفتيش المعدة مسبقا واقتراح دورات تفتيشية بالتنسيق مع المديرية الإقليمية.

- الاضطلاع بقضايا العدالة عرضا لحالات، تكوين الملفات ومتابعتها

- تنفيذ العقوبات التأديبية

ب - أقسام الوحدات الولائية:

ب - 1 : قسم الموارد البشرية و الوسائل العامة : يرأسها مدير فرعي وبها اثنين رئيس

: مكتب وتتكفل بما يلي :

- تسيير الموارد البشرية التعبير عن الاحتياجات، تقييم الأداء، التحويلات الداخلية، التكوين

والخدمات الاجتماعية

- تسيير الوسائل المادية بنايات، وسائل نقل، التموين بالمطبوعات وتزويد المكاتب البريدية اقتناء

تجهيزات الإعلام الآلي وصيانتها

- تسيير مصلحة الأمن والحماية البنايات، الأموال وربط المؤسسات بالحماية المدنية وأجهزة الأمن

بخطوط هاتفية متخصصة.

- إعداد الوضعية المالية الدورية وإرسالها إلى مركز المحاسبة الإقليمي.

¹ مبروك يوسف، المراجع السابق، ص 27

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

ب - 2 : المديرية الفرعية النقدية والخدمات المالية : يرأسها مدير فرعي و بها اثنين رئيس مكتب وتشرف على تسيير ما يلي:

1- المصالح البريدية :

- تقييم وترشيد الاستعمال العقلاني للوسائل البشرية والمادية لتحسين الأداء للمكاتب البريدية
- تنظيم ومراقبة نشاط المصالح البريدية
- اقتراح توسيع وإنشاء المكاتب البريدية وإحصاء احتياجات المكاتب لوسائل العمل
- تنظيم توجيه واستقبال وتوزيع بريد الرسائل و الطرود البريدية
- إعداد العقود بخصوص - CIDEX وبيع الطوابع البريدية وعقود نقل البريد داخل الولاية مصلحة.
- إعداد الإحصائيات الدورية و السنوية و إعادة تصنيف المكاتب البريدية
- معالجة مختلف الاستعلامات و الشكاوى

المصالح المالية

- معالجة البريد الوارد من المراكز المالية الإقليمية مركز الصكوك، المحاسبة ومركز الحوالات.
- الاضطلاع بمختلف العمليات لصالح الخزينة المعاشات، الشبكة الاجتماعية. متابعة تطوير عمليات الإعلام الآلي

- معالجة وضعية الصكوك بدون رصيد ، الطوابع ، البطاقات المغناطيسية و البطاقات التعبئة.
- معالجة العمليات المرفوضة إيداع و استرجاع من مختلف حسابات صندوق التوفير.
- معالجة مختلف الاستعلامات والشكاوى المتعلقة بالمصالح المالية.

ب - 3 : القسم التجاري، نوعية الخدمة، ترقية المنتج والاتصال¹

- تنفيذ الإستراتيجية التسويقية المعدة من قبل المديرية البريدية
- إعلام الزبائن والسهر على تطبيق الإجراءات القانونية ومراقبة تطبيق الأسعار الجارية
- السهر على تنفيذ الخدمات حسب المعايير المحددة بخصوص نقل البريد، الطرود البريدية، التوزيع واستقبال الزبائن.
- إعداد التقارير العلاجية بغرض تحسين أداء الخدمات وتوجيهها إلى المديرية الإقليمية
- معالجة مختلف الاستعلامات وإعداد التقارير بخصوصها

¹ مبروك يوسف، المراجع السابق، ص 27

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

- تنشيط عمليات الاتصال الداخلية بالتنسيق مع المديرية الإقليمية.
- المديرية الفرعية للاستثمار البريدي: يرأسها مدير فرعي و بها اثنين رئيس مكتب وتشرف على تسيير ما يلي:
 - عملية الترحيل البريدي
 - البريد السريع
 - جمع المنتجات البريدية مثل الطوابع البريدية
- المديرية الفرعية للمحاسبة والإستثمار: يرأسها مدير فرعي و بها اثنين رئيس مكتب وتشرف على تسيير ما يلي:
 - تقوم بمراقبة المحاسبة النظرية للمكاتب البريدية
 - مسك اللائحة 1104 والسهر على وضعية ومراقبة وتوجيه حركة الأموال.
 - جرد الميزانية العامة وظيفتها حسب الحالة.
- المديرية الفرعية للإعلام الآلي: يرأسها مدير فرعي و بها اثنين رئيس مكتب وتشرف على تسيير ما يلي:
 - تركيب وتصليح وبرمجة أجهزة وشبكة الإعلام الآلي في المكاتب¹

¹ مبروك يوسف، المراجع السابق، ص 28

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

المبحث الثالث: خدمات بريد الجزائر

إن الهدف المسطر للتغييرات الهيكلية على قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال هو الوصول إلى تسيير أكثر فعالية ومرونة وتحسين مستوى الخدمة العمومية المقدمة وذلك عن طريق خلق جو من المنافسة بين عدد من المتعاملين، في هذا الإطار تقرر الفصل بين الوظائف الثلاث التي كانت بيد الإدارة المتمثلة في وزارة البريد والمواصلات: وظيفة التسيير، وظيفة الضبط ووظيفة تحديد السياسات. تجسدت هذه الرؤية في إطار القانون الجديد للقطاع. بموجب هذا القانون احتفظت الوزارة بمهمة تحديد الرؤية المستقبلية لتطوير القطاع وتحديد السياسات المتبعة لذلك مع تأسيس وكالتين هما الوكالة الوطنية للموجات (الوكالة الوطنية للترددات) (والوكالة الوطنية للفضاء) (وكالة الفضاء الوطنية) أما وظيفة الاستغلال فقد حولت فيما يتعلق بالخدمات البريدية والمالية إلى مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري وصناعي هي "بريد الجزائر" وشركة ذات أسهم برأسمال عمومي هي "اتصالات الجزائر"، على أن تنشأ مؤسسات أخرى تابعة لهاتين المؤسستين تختص بخدمات فرعية معينة مثل مؤسستي "موبيليس" للهواتف المحمول و"الجواب" للبريد الإلكتروني، تابعتين لاتصالات الجزائر، ومؤسسة "السرّيع" للبريد السريع

تابعة لبريد الجزائر.¹

المطلب الأول: تعريف الخدمات البريدية

رغم التقدم التكنولوجي الكبير في ميدان الاتصال ورغم المنافسة الشديدة التي تعرفها خدمات بريد الرسائل من قبل مؤسسة اتصالات الجزائر عن طريق البرقية، التلكس، الهاتف، الفاكس، الإنترنت ومن قبل أيضا المؤسسات البنكية في تقديم الخدمات المالية، فإن بريد الرسائل لا زال يلعب دور كبيرا في ربط الاتصال بين الأفراد والمؤسسات لاسيما بريد عالم الأعمال، أما المصالح المالية لازالت تقدم خدمات تنافسية أكيدة بسبب التطور الذي تعرفه يوما بعد يوم وبسبب التغطية الكبيرة للتراب الوطني بالشبكة البريدية و المراكز المالية.

تعرف الخدمات البريدية والمالية التي تقدمها مؤسسة البريد تنوعا كبيرا وتشهد اليوم تحديثا وتطويرا مستمرين بسبب الضرورة الاقتصادية التي أملت لها إجراءات الفصل بين مؤسسة بريد الجزائر وشركة اتصالات الجزائر وبسبب أيضا إحداث وظيفة تهتم بالسياسات التسويقية والتجارية في الهيكل

¹ مبروك يوسف، المرجع السابق، ص 36

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

التنظيمي للمؤسسة في مستوياته الثلاث المركزي، الإقليمي والمحلي ويمكن التمييز في هذه الخدمات بين الخدمات البريدية والخدمات المالية من جهة، والخدمات الإضافية من جهة أخرى، وحتى يمكننا الإحاطة بكل الخدمات التي تقترحها المؤسسة على زبائنها نورد التقسيم التالي: الخدمات البريدية - . الخدمات المالية- . خدمات أخرى.

ونقصد بهذه الخدمات الرسالة، البطاقة البريدية، الرزمة البريدية، المطبوعات والعينات والرزم الصغيرة، البعائث البريدية يأخذ بعين الاعتبار معيارين أساسيين للتمييز¹

* معيار الاتجاه وهنا نميز بين البريد الموجه إلى:

- دول النظام الداخلي داخل الجزائر و في اتجاه دول المغرب العربي

- دول النظام الخاص دول العالم العربي وبعض الدول الإفريقية

- دول النظام الدولي باقي الدول غير المذكورة في النظامين السابقين

* معيار شروط القبول ونقصد بها التهيئة العامة للبعائث وتشمل الغلاف، المحتوى، الوزن والأبعاد.

الخدمات الإضافية: ونقصد بها تلك الخدمات التي قد يطلبها المرسل على المبعوثات السابقة الذكر ويمكن أن نذكر منها:

خدمة التسجيل، خدمة التأمين، خدمة الإشعار باستلام، خدمة الإرسال عن طريق الجو

خدمة التوزيع السريع، التسليم في البريد الماكث، التسليم عن طريق الصناديق التجارية ...

أ- خدمة التسجيل: وتكون بطلب من المرسل أو لضرورة المصلحة وتعني تسجيل البعثة أثناء الإيداع وإعطائها رقما للتسجيل ، تخضع هذه المبعوثات لمعالجة خاصة أثناء الإرسال ولا تسلم إلى المرسل إليه إلا بعد التوقيع، وهي بذلك ستترك آثارا في المكتب بريدي الذي ستحل به ويمكن تتبع آثارها في حالة تأخرها أو في حالة ضياعها.

ب - خدمة التأمين: وهي معالجة خاصة تطبق على الرسائل والعلب التي تحتوي على قيم صكوك سندات، مخططات ... أو على بضائع ذات قيمة تجارية، تؤدي هذه الخدمة بطلب من المرسل بغرض تأمينها ضد أخطار الضياع، الإتلاف أو السرقة وفي حالة وقوع ذلك فإن المرسل له الحق في استرجاع المبلغ المؤمن، لذلك تستفيد هذه المبعوثات اهتمام كبير ومعالجة خاصة حيث يكون

¹ مرسوم تنفيذي رقم 04-84 مؤرخ في 26 محرم عام 1425 الموافق 18 مارس سنة 2004 يحدد مواد المراسلة المبعوثة مقابل تسديد و يضبط المبلغ الأقصى للتسديد في النظام الداخلي

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

التسجيل إجباريا أثناء الإيداع وتستوجب غلafa خاصا وترسل في أكياس خاصة مغلقة بختم الرصاص وتسلم إلى المرسل إليه مقابل تقديم بطاقة التعريف و مقابل توقيعه ، أما التخليص فيستحصل عنها سعرا مركبا يمثل الخدمة الأساسية حسب الوزن يضاف إليه سعر التسجيل ويضاف إليه أيضا سعر التأمين حسب المبلغ المؤمن .

تقبل هذه الخدمة داخل الجزائر وتقبل في اتجاه الخارج وفق شروط معينة مذكورة في الدليل الرسمي للبريد¹.

ج - الإشعار باستلام: وهي خدمة إضافية تطلب على كل المبعوثات عدا المبعوثات التي تستفيد من السعر المخفض، وتقبل في كل الاتجاهات، تهدف هذه الخدمة إلى إخبار المرسل بوصول البعثة إلى المرسل إليه واستلامها من هذا الأخير وتاريخ استلامها، تطلب هذه الخدمة على المبعوثات عادة أثناء الإيداع ويمكن أن يطلبها بعد الإيداع لكن فقط على المبعوثات الموجهة داخل الجزائر أو يمكن أن يطلب المرسل إخباره عن طريق التلغراف مع استحصال سعر إضافي تستوجب هذه الخدمة التسجيل الحتمي لذلك يستحصل على المرسل بالإضافة إلى سعر الخاص بالنقل و سعر خدمة الأشعار باستلام - سعر خاص بالتسجيل.

د - خدمة التوزيع السريع: وهي خدمة تطلب على كل المبعوثات الموجهة في اتجاه دول النظام الداخلي والنظام الخاص لكن لا تقبل في اتجاه بعض دول النظام الدولي .تهدف هذه الخدمة إلى توزيع هذه المبعوثات بمجرد وصولها إلى مكتب التوزيع عن موزع خاص لذلك يستحصل على هذه الخدمة سعرا نسبيا أعلى من الخدمات الأخرى بالإضافة إلى السعر الخاص بالنقل.

هـ - خدمة عن طريق الجو: تكون هذه الخدمة مجانا في حدود 20 غ في اتجاه دول النظام الداخلي فقط، ويتحدد سعر الخدمة على أساس وزن البعثة واتجاهها وتستفيد كل المبعوثات اتمن النقل الجوي أما المبعوثات اتالي لم يؤد عنها الحد الأدنى وهو سعر خدمة النقل الجوي فترسل عن طريق السطح

و - خدمة الصناديق البريدية: وهي خدمة يطلبها المرسل إليه في مكتب التوزيع وتمكنه من اكتساب صندوق بريدي بعد أدائه لاشتراك سنوي، وتهدف إلى توزيع المبعوثات الموجهة إلى المرسل إليه دون غيره في هذه الصناديق شرط إظهار رقم الصندوق على البعثة وإذا رغب هذا الأخير إشراك أشخاص

¹ مرسوم تنفيذي رقم 85/04 مؤرخ في 26 محرم عام 1425 الموافق 18 مارس سنة 2004 يحدد الإرسالات المقبولة للنقل عن طريق الإعفاء البريدي أو الإعفاء من التخليص

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

آخرون في هذا الصندوق يستحصل منه اشتراك إضافي يمثل حاليا 20 % من مبلغ الاشتراك الأساسي عن أي شخص إضافي.

ن - خدمة التوزيع الاستثنائي لبريد الأفراد :وهي خدمة وجدت للتخفيف على الصناديق البريدية على مستوى المكاتب البريدية وتهدف إلى توجيه البريد إلى الأكشاك المتعددة الخدمات التي تقوم بتسيير هذه الصناديق حيث يدفع الاشتراك لأصحاب هذه المحلات¹.

المطلب الثاني: الخدمات المالية:

رغم تمثل الخدمات المالية البريدية أهم مصدر لإيرادات مؤسسة بريد الجزائر المنافسة الشديدة التي تعرفها من قبل المؤسسات البنكية في بعض الخدمات التي تقدمها حيث يشهد هذا الجانب من الخدمات اهتماما كبيرا و تطورا ملحوظا إن على مستوى التنظيم أو على مستوى التجهيز أو حتى على مستوى توفير خدمات مالية جديدة.

وتشمل هذه الخدمات :خدمات الصكوك البريدية، خدمات صندوق التوفير والاحتياط خدمات الحوالات، خدمات مالية أخرى لمصلحة الخزينة.

أ- خدمات الصكوك البريدية تخضع هذه المصلحة في تسييرها إلى نظام التخصيص تعرف هذه المصلحة تطورا ملحوظا كميا ونوعيا حيث يوجد حاليا 6 مراكز جهوية وأخرى في طريق الإنجاز ،كما استفادت هذه المصلحة من برنامج خاص للتجهيز بوسائل الإعلام الآلي في نهاية سنة 2004 ،حيث يشهد التراب الوطني تغطية شبه كاملة من هذه الشبكة من خلال المكاتب البريدية ومن خلال مراكز الدفع للصكوك حيث تسمح هذه الشبكة الإعلامية من تلبية الخدمات الأكثر طلبا من الزبائن من جملتها:

* السحب عند الإطلاع : في المكاتب الماسكة لبطاقة نموذج التوقيع.

* السحب الفوري :لفائدة صاحب الحساب أو لفائدة مستفيد.

* خدمات وأداءات بريد الرسائل التي لا تتجاوز 350 غ.

* الحوالات البريدية

*خدمات الصكوك البريدية

* .إصدار الطوابع وعلامات التخليص الأخرى 3

¹ المجلة الشهرية لبريد الجزائر، العدد 7 جانفي 2004

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

* التزويد السريع للحسابات

الإطلاع على الرصيد مع الاستلام الفوري للإشعار.

* طلب دفاتر الصكوك عن طريق جهاز الإعلام الآلي.

* الدفع الفوري لمرتبات الموظفين وعمال المؤسسات

ب- الحوالات البريدية: وتهدف هذه المصلحة إلى تحويل الأموال عن طريق البريد وتشمل عدة أصناف من: الحوالات¹

* الحوالة البطاقية : 1406 ويتم إرسالها عن طريق البريد ويتم عن طريقها تحويل أموال دون حد أقصى وتقبل كل الخدمات الإضافية لبريد الرسائل حيث تخضع للتأمين عندما يتجاوز مبلغها 5000.00 دج ، وتقبل خدمة الإشعار باستيلاء والتوزيع السريع وتستفيد من خدمة النقل الجوي مجاناً كما يمكن إرسالها إلى البريد الماكث ويمكن توزيع الإشعار بوصولها في الصناديق البريدية.

* الحوالة 1418 وهي حوالة خاصة بتزويد الحسابات البريدية الجارية.

* الحوالة 1419 ويصدرها مركز الصكوك البريدية، وتستعمل عادة من قبل المؤسسات لدفع مستحقات بعض الأشخاص بإرسالها صك تخصيص إلى مركز الصكوك ليحواله إلى حوالات 1419 لفائدة المستفيدين.

* حوالة التلغرافية 1412 وهي طريقة قديمة نسبياً تستعمل فيها أجهزة التلكس لتحويل الأموال، ويستحصل من أجل ذلك سعراً إضافياً يقابل خدمة التلكس.

الحوالة الإلكترونية عمم استعمالها بداية من تاريخ 2002/02/09 عبر كل المكاتب المجهزة بالإعلام الآلي وتسمح بالنقل الفوري للأموال ، حيث يتم أدائها في مكتب الوصول في نفس اليوم.

ج - صندوق التوفير والاحتياط: تقوم مؤسسة البريد بتسيير هذه المصلحة لفائدة الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط حيث تقوم مؤسسة بريد الجزائر بتسيير هذه المصلحة لفائدته بالاستفادة من الانتشار الواسع لشبكة المكاتب البريدية عبر التراب الوطني . يشرف على تسييرها 07 مراكز جهوية تمسك حسابات الزبائن وتقوم بالعمليات المحاسبية ومراقبة مختلف العمليات دفعات واسترجاعات التي تقوم بها المكاتب البريدية .

¹ مرسوم تنفيذي رقم 172/04 مؤرخ في 21 ربيع الثاني عام 1425 الموافق 10 يونيو سنة 2004 يحدد تعريفات الخدمات البريدية و الخدمات المالية البريدية المطبقة في النظامين الداخلي و الدولي

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

تقترح مؤسسة البريد على زبائنها حاليا نوعين من دفاتر التوفير، دفتر التوفير للسكن ودفتر التوفير الشعبي بنسب فوائد مركبة تخضع لمراجعة دورية وأهمالخدمات الجديدة التي تقترحها المصلحة على زبائنها:

- تسوية الفوائد على مستوى كل المكاتب المجهزة بالإعلام الآلي - طلب الرقم السري
- إصدار وتسليم الدفاتر على مستوى المكاتب البريدية - طلب كشف الفوائد
- وفي سنة 2004 تم تعميم استعمال الإعلام الآلي في المصلحة ليتم تزويد الحسابات والسحب الفوري منها. بالإضافة إلى الإطلاع على الرصيد عند التقدم على مكتب البريد.
- د - خدمات لمصلحة الخزينة ومصالح الضرائب : ويمكن تلخيصها بالتكفل بأداء المعاشات والمنح ذات الطابع الاجتماعي وكذلك التكفل ببيع الطوابع الجنائية والغرامات وقسيمات السيارات

المطلب الثالث: الخدمات التجارية الأخرى

أ - الطرود البريدية : وهي خدمة شبيهة بمصلحة بريد الرسائل لكنها لا تخضع لنظام التخصيص، فالطرود البريدي هو عبارة عن بعثة أعدت لإرسال البضائع في حدود 30 كلغ داخل الجزائر وقد يصل الوزن إلى 20 كلغ في الاتجاهات الأخرى مع ضرورة احترام الأبعاد القانونية .

تخضع هذه المبعوثات لعملية التسجيل أثناء الإيداع وفي مكتب التوزيع وتقبل خدمة الإشعار باستلام و خدمة النقل الجوي وخدمة التوزيع السريع كما تخضع لخدمة التأمين إذا احتوت على قيم، وتقبل هذه الخدمة في كل المكاتب البريدية إيداعا وتوزيعا ويشرف على معالجة هذه الطرود 4 مراكز جهورية¹.

ب - خدمة البريد السريع وتسمى أيضا ببطل البريد وهي خدمة تضطلع بها حاليا مصلحة البريدية في انتظار إنشاء فرع مستقل يشرف على هذه المصلحة، تهدف خدمة البريد السريع إلى النقل الفوري والسريع مع التكفل أيضا بالتوزيع السريع لها . أنشئت هذه الخدمة أساسا لنقل بريد الأعمال لبعائث الإدارات، الشركات، البنوك و مؤسسات التأمين (ويستفيد منها أيضا البريد EMS الخاص، تقبل هذه الخدمة داخل الجزائر وفي اتجاه الخارج على مستوى القارات الخمس .

¹ مرسوم تنفيذي رقم 497/ 03 المؤرخ في 27 رمضان عام 1424 الموافق 22 نوفمبر سنة 2003 ، يحدد المبلغ الأقصى للتعويض المناسب للفقدان الجزئي أو الكلي لطرود بريدي أو تلفه

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

وتتكفل أربعة مراكز جهوية لتسيير هذه المصلحة وتبادل المبعوثات مع الخارج وهي مركز الجزائر، قسنطينة، عنابة ووهران وتشارك في أدائها كل المكاتب البريدية التي تحمل لوح الإشارة بريد السريع.

ج - خدمة الاستقبال السريع للأموال: هذه الخدمة متوفرة على مستوى المؤسسات البنكية وأصبحت متوفرة أيضا على مستوى المكاتب البريدية بداية من تاريخ 2001/05/19 وتسمح هذه الخدمة بتحويل الأموال عن طريق شبكة الإعلام الآلي من أكثر من 190 دولة عبر العالم واستحصاها نقدا بالعملة الوطنية على مستوى المكاتب البريدية أو بتحويلها إلى حسابات بنكية بالعملة الصعبة.

د - خدمة الموزع الأوتوماتيكي للأوراق النقدية: بدأت هذه الخدمة منذ سنة 1997 في المكاتب البريدية المهمة كالمكاتب الرئيسية وبعض المكاتب في المدن الكبرى ليشمل المكاتب من الدرجة الثانية تهدف هذه الخدمة تأمين عمليات السحب الأوتوماتيكي بواسطة بطاقات مغناطيسية على مدار أيام الأسبوع. بما فيها أيام العطل الأسبوعية والأعياد أي 24 سا / 24 سا

هـ - الإشهار البريدي¹: وتصنف هذه الطريقة للإشهار ضمن أسلوب التسويق المباشر التي تنتهجه المؤسسات في سياساتها التسويقية ، حيث تضطلع مؤسسة بريد الجزائر من خلال مكاتبها البريدية بتوزيع البطاقات والرسائل الإشهارية لصالح هذه المؤسسات في محل إقامة المستهلكين أصحاب الحسابات البريدية الجارية بإدراجها داخل أظرف الصكوك البريدية أو بطبعها على هذه الأظرف ، لتستفيد بالتعريف بمنتجاتها عبر كامل التراب الوطني ولشرائح مختلفة من المواطنين و بالإضافة إلى الخدمات المختلفة السابقة فإن مؤسسة بريد الجزائر عملت على التعاقد مع شركات الاتصال للهاتف النقال لبيع بطاقات الشحن و بطاقات التعبئة وعقود أخرى لتنصيب أجهزة الإرسال والاستقبال على مستوى المكاتب البريدية .

بالإضافة إلى خدمات تجارية أخرى :

خدمة برقيتك : هي خدمة إرسال برقيات إلكترونية عن طريق مؤسسات البريدية إلى المرسل إليه عن طريق نظام إعلام آلي وفق برنامج خاص.

تنظيم الحساب البريدي الجاري وتخص العمليات التالية:

أ. الإطلاع عن الرصيد.

ب. تعبئة البطاقات الهاتفية من خلال الحساب الجاري

¹ مبروك يوسف، المراجع السابق، ص 42

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

ج. تغيير الرمز السري.

د. طلب كشف الحساب.

خدمة دفع الفواتير: خاصة بالنسبة لأصحاب الحسابات الجارية ومشتركي اتصالات الجزائر وفواتير الكهرباء.

خدمة رصيدي زائد الإطلاع عن الرصيد عن طريق الهاتف

خدمة رسيمو : تعبئة البطاقة الهاتفية عن طريق الحساب الجاري.

كل هذه الخدمات تخضع لإجراءات محددة عن طرق ملاء إستمارة خاصة بكل خدمة¹

¹ مبروك يوسف، المراجع السابق، ص 42

الفصل الأول : الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

خلاصة الفصل:

إن مؤسسة بريد الجزائر جاءت نتيجة لظروف فرضتها البيئة الخارجية ذات الصبغة الديناميكية والمعقدة ، والتي أجبرت القطاع العمومي الدخول في عالم الخصوصية، بطريقة أو بأخرى ، وبما أن بريد الجزائر ولدت نتيجة تمخض لعدة عوامل داخلية وخارجية فلا بد لها أن تتكيف مع هذه المتغيرات البيئية والتعايش معها إيجابا حتى تستطيع البقاء في السوق ، ومن بين أساليب التعايش والتكيف والاستمرار، إتباع مناهج إدارية حديثة، تسمح لها بالسير بخطى ثابتة، ولهذا فلا بد لها من الابتعاد عن طرق التسيير العشوائي واللامسؤول، الذي لا يخضع لأدنى أصول الإدارة الحديثة.

إن غياب إستراتيجية واضحة تحدد الخطوط العريضة التي يسير عليها أفراد المؤسسة، ورسم رؤية لما تطمح إليه في المستقبل إنما ينم عن اللاوعي لدى هذه المؤسسة بحساسية الموقف الذي تعيشه، وإن هي قائمة اليوم في ظل الاحتكار شبه التام فهذا الوضع قد لا يدوم ، وذلك بإتمام الاتفاقية مع منظمة التجارة الدولية، التي تفرض شروطها و ملخصها أن البقاء في السوق يكون للأقوى والأجدر، لا لمن جعلته ظروف معينة في فترة معينة قائدا في السوق وهو ليس أهلا للقيادة، ولا يدري ما الفرق ما بين أن يكون قائدا للسوق أو محتكرا له، لذلك فإن كل هذه الإصلاحات التي تقوم بها بريد الجزائر يجب أن تندرج ضمن إطار صحيح، توجهه إدارة رشيدة، تنتهج إستراتيجية لكسب الزبون كمبدأ عام للمؤسسة وتعمل وفقه، وتكون العصرية فيها السبيل الأكثر نجاعة لتحقيق الأهداف المرجوة.

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية

تمهيد

المبحث الأول : مفهوم الإدارة

المبحث الثاني: ماهية الإدارة الإلكترونية

المبحث الثالث: مكونات الإدارة الإلكترونية

خلاصة الفصل

لقد عرف العالم في العقود الأخيرة خاصة في الألفية الثالثة ثورة هائلة في جل المجالات العلمية والتكنولوجية، التي أحدثت تغيير في الحياة اليومية للإنسان وأصبحت من الركائز الجوهرية والمعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

هذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين، بذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة.

والجانب المعلوماتي الحديث ينفرد بخصوصية متميزة عن الثروات التقنية الأخرى إذ أن رأسماليها هو العقل البشري والثورة البشرية داخل الدولة.

والمغرب من بين الدول التي عملت على تطوير وتسريع وتحيين مردودية في أداء الخدمات الإدارية، إذ يجعل من الإدارة ضرورة تطوير نظم المعلومات المتكاملة بما فيها التنظيم والمعالجة، ونخص بالذكر استخدام الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا البرمجيات.

وانطلاقا مما سبق، فإنه لا يمكن أن نتصور تقديم خدمات إلكترونية متاحة عبر الشبكة العالمية "الإنترنت" دون اللجوء إلى تبسيط المساطر وإدخال بعض الحركة والمرونة في إجراءاتها حيث يعتبر الآن مشروع الإدارة أو الحكومة الإلكترونية نتيجة حتمية لتفاعلات مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتبسيط المساطر وتحسين وتسهيل العلاقة مع المواطن والإدارة.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية

المبحث الأول : مفهوم الادارة

المطلب الأول : تعريف الإدارة

منذُ بدأ الاهتمام بدراسة الإدارة كعلم يمكن تأطيره جرت محاولات عدّة لتعريفه، وقد انقسم مفكري الإدارة بين مدرستين، حيث قام أصحاب المدرسة الأولى بتحليل العمل الإداري الذي يقوم به المديرون إلى وظائف ومهام محددة، وبنوا على ذلك تعريفاتهم، بينما قام أصحاب المدرسة الثانية بالتركيز على طبيعة الإدارة، وبنوا على ذلك تعريفاتهم.¹

ومن بين التعريفات في المدرسة الأولى ما يلي:

عرّف تايلور الإدارة بأنّها: "المعرفة الصحيحة لما يراد أن يقوم الأفراد به، ثمّ التأكد من أنهم يفعلون ذلك بأحسن طريقة وأرخص التكاليف".

وهذا التعريف ركّز على عملية الإعداد والتخطيط وتحديد الأهداف ثمّ التوجيه والرقابة، كما وضّح التعريف نقطتين هامتين: الأولى أنّ الأعمال تتمّ عبر الآخرين، والثانية أنّ الكفاءة في أداء هذه الأعمال ضرورية، وعبرَ عن معيار الكفاءة بأحسن طريقة للأداء وأقلّ التكاليف.

عرّف هنري فايول الإدارة بأنّها: "أنّ تدبير هو أن تتنبأ وتخطط وتنظم وتصدر الأوامر وتنسق وتراقب"، وهذه هي الوظائف الإدارية المتعارف عليها.

وقام شيلدون بتعريف الإدارة في الصناعة بأنّها الوظيفة التي تتعلق بتحديد سياسات المشروع، والتنسيق بين التمويل والإنتاج والتوزيع وإقرار الهيكل التنظيمي والرقابة النهائية على أعمال التنفيذ، وهذا قصر التعريف على مجال الصناعة.

وعرّفها جلوفر بأنّها القوة المفكرة التي تُحلّل وتصف وتُخطط وتُحفز وتُقيم وتُراقب الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية اللازمة لتحقيق هدفٍ مُحدّدٍ معروفٍ.

وفي المقابل فقد ركّز أصحاب المدرسة الثانية على طبيعة الإدارة أكثر من تركيزهم على المهام والوظائف الإدارية في تعريفاتهم للإدارة، ومن هذه التعاريف ما يلي:

- عرّفها ليفنجستون بأنّها عملية الوصول إلى الهدف بأحسن الوسائل وبالتكاليف الملائمة وفي الوقت الملائم.

¹ ماجد محمد الفراء، د. يوسف عاشور، د. فارس أبو معمر، أ. يوسف بجر، د. رشدي وادي، الإدارة- المفاهيم والممارسات-، ط01،

قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2002، ص 10-11

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية

- وعرفها آبلي بأنها عملية تنفيذ الأعمال عن طريق مجهودات الأشخاص الآخرين ، وهذا يتضمن نشاطين أساسيين هما : التخطيط والرقابة .

- وهناك مَنْ عرّف الإدارة بأنها : "عملية تعظيم للمساهمات البشرية والمادية والمالية لتحقيق أهداف المنظمة".

خلاصة تعريف الإدارة:¹ ويمكن تعريف الإدارة على أنّها: "عملية تحقيق الأهداف المرسومة باستغلال الموارد المتاحة، وفق منهج مُحدّد، وضمن بيئة معينة".

وهذا التعريف عامّ وشامل، يُمكن تطبيقه على الفرد والمنظمة، سواء كانت منظمة خاصّة أو عامّة، ويتضمن هذا التعريف العناصر التالية:

1. الأهداف: وهي النتائج المراد تحقيقها، وهنا يدخل عنصر القصد والإرادة في استغلال الموارد لتحقيق النتائج المرغوبة .

2. الموارد: وتشمل الموارد كلّ من الموارد البشرية والموارد الطبيعية، كالأرض وما يستخرج منها، ومورد رأس المال بصوره المتعددة المالية والمادية، وحتى يكون هناك إدارة فلا بُدّ من توافر بعض الموارد، وتشكل الموارد البيئة الداخلية للمنشأة، والتي يمكن لإدارتها التحكم بها.

3. المنهج: ويشمل استخدام كافّة الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ قرارات.

4. البيئة: لا يوجد كائن حيّ (سواء كان هذا الكائن شخص طبيعي كالفرد، أو كان شخص معنوي كمنشأة الأعمال التي تصنف بأنّها نظام مفتوح) يعيش منعزل لوحده لا يؤثر ولا يتأثر بمتغيرات محيطه به، فعملية الاستفادة من الموارد التي تقع ضمن السيطرة وتحقيق الأهداف تتفاعل بعلاقات ذات اتجاهين مع البيئة المحيطة التي لا يمكن التحكم بها.

ومع شموليّة هذا التعريف، وانطباقه على الإدارة في المنظمات العامّة والخاصّة، إلا أنّ هذا الكتاب يهتم بالدرجة الأولى بدراسة وتحليل الإدارة في منشآت ومنظمات الأعمال الهادفة إلى تحقيق الربح.

المطلب الثاني: وظائف الإدارة:

تقوم الإدارة بوظائف أساسية، وأهمّ هذه الوظائف هي : التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة.

¹ ماجد محمد الفراو أخرون، المرجع السابق، ص 12

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية

وستكون كل وظيفة من هذه الوظائف موضع تحليل ومناقشة مفصلة فيما يلي من فصول من هذا الكتاب. وسيكون مدخل الوظائف الإدارية هو المستخدم في دراسة الإدارة.

* وظائف المنشأة⁽¹⁾: تهدف المنشأة إلى إنتاج وتوزيع السلع والخدمات عبر القيام بوظائف متكاملة أساسية، وأهم هذه الوظائف ثلاثة وهي كما يلي :

1. التمويل.

2. الإنتاج.

3. التسويق.

وهذه الوظائف مجملة، ويعتمد التفصيل فيها على عوامل كثيرة أهمها حجم المنشأة، وطبيعة منتجاتها، وانتشارها، وفلسفة الإدارة ، ويمكن أيضاً ذكر الوظائف التالية، والتي يمكن أن تكون تابعة للوظائف الرئيسة الثلاثة، مثل:

1. الأفراد .

2. المشتريات .

3. التخزين .

4. نظم المعلومات .

5. والعلاقات العامة.

وستكون كل وظيفة من هذه الوظائف موضع تحليل ومناقشة مفصلة ومعمقة فيما يلي من فصول الجزء الثاني من هذا الكتاب .

المطلب الثالث: المستويات الإدارية أهمية واهداف الإدارة:

تختلف المستويات الإدارية للمنشأة حسب العديد من العوامل مثل :

طبيعة عمل المنشأة ومنجتها : زراعية ، صناعية أو خدمية .

حجم المنشأة ومدى انتشارها الجغرافي.

مدى الحداثة في أساليب العمل ووسائل الاتصال المستخدمة.

¹ يتم أحياناً التعبير عن المنشأة بالمنظمة أو المؤسسة أو المشروع وفي السياق العام تستخدم هذه المصطلحات كمرادفات، ولكن أحياناً يمكن تخصيص المعنى لكل واحدٍ منها، وسيتم استخدامها هنا بنفس المعنى. ماجد محمد الفراء وآخرون، المرجع السابق، ص 13

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية

فلسفة الإدارة وأهدافها وقدرتها.

وغيرها من العوامل الأخرى.

ويقسم كتاب الإدارة المستويات الإدارية إلى ثلاث مستويات ، تختلف هذه المستويات من عدة وجوه من حيث السلطة والمسئولية ودرجة ممارسة الوظائف الإدارية توزيع عينة الدراسة حسب

أهمية واهداف الإدارة:

يُقسَّمُ بعض الاقتصاديون⁴ عناصر الإنتاج إلى أربعة وهي كما يلي:

1. الموارد الطبيعية

2. الموارد البشرية

3. رأس المال

4. التنظيم

ويقصد بالتنظيم هنا الإدارة، وهي المعرفة بأساليب وطرق الإنتاج، وبدون توافر وتكامل هذه العناصر الأربعة لا يمكن للعملية الإنتاجية أن تكتمل، وحقبة أن الإدارة هي أهم هذه العناصر؛ لأن الشعوب والمنظمات والأفراد يتميزون بالدرجة الأولى بعنصر الإدارة وليس بباقي عناصر الإنتاج، وكما يتضح هذا المعنى، دعنا نضرب مثلاً الأول يخص المجتمعات والدول والثاني يخص الأفراد. خذ اليابان على سبيل المثال، استطاعت بفضل الإدارة أن تصبح من أغنى الدول، وأكثرها تقدماً ورقياً، وهي دولة تفتقر إلى الموارد الطبيعية، فهي تقوم باستيراد المواد الخام من خارج البلد، ثم تقوم بتصنيعها، ثم تصدرها لدول العالم سلعاً جاهزة للاستخدام، بينما هناك دولاً غنية جداً بالموارد الطبيعية، ولكنها تفتقر إلى الإدارة القادرة على تحويل هذه الموارد إلى سلع جاهزة للاستخدام، وبالتالي فإن الفيصل في تقدّم المجتمعات هو الإدارة وليس توافر الموارد.

أمّا على مستوى الأفراد فكم فرد ورث أموالاً طائلة فبدها في وقت قصير، وكم فرد اغتنى بعد أن كان لا يملك درهماً ولا ديناراً.

* أهداف الإدارة: ¹تقوم الإدارة بالموازنة بين أهداف متعددة، وأحياناً متشابكة ومتصارعة ومتناقضة، فهناك أهداف تسعى الإدارة نفسها إلى تحقيقها، وأهداف للمنشأة، ولعالمها، والعاملين فيها، والمتعاملين معها من زبائن و موردين وممولين وحكومة، والمنظمات المدنية، وذلك كما يلي :

1. تحقيق أهداف الإدارة نفسها ، والتي يتمثل أهمها فيما يلي :

أ. الاستثمار .

¹ ماجد محمد الفرواؤون، المرجع السابق، ص 16-17

ب. النجاح.

ج. تحقيق الذات .

2. تحقيق أهداف ملاك المنشأة ، والتي يتمثل أهمها فيما يلي :

أ. زيادة قيمة المنشأة عن طريق زيادة القيمة السوقية للسهم .

ب. زيادة الأرباح المحصلة .

3. تحقيق أهداف العاملين في المنشأة ، والتي يتمثل أهمها فيما يلي :

أ. الراحة في العمل .

ب. تقليل ساعات العمل .

ج. زيادة في الأجور .

د. زيادة المزايا المالية والعينية التي يحصلون عليها .

4. تحقيق أهداف زبائن المنشأة ، والتي يتمثل أهمها فيما يلي :

أ. وفرة السلع والخدمات.

ب. زيادة جودة السلع والخدمات .

ج. خفض الأسعار .

5. تحقيق أهداف موردي السلع والخدمات المستخدمة كمدخلات للعملية الإنتاجية، والتي يتمثل

أهمها فيما يلي :¹

أ. زيادة الأسعار.

ب. الدفع النقدي.

ج. الالتزام بمواعيد الدفع إن كان الثمن مقسماً.

6. تحقيق أهداف ممالي المنشأة من المصارف وأصحاب القروض ، والتي يتمثل أهمها فيما يلي:

أ. ضمان أصل التمويل .

ب. ضمان عوائد التمويل .

7. تحقيق أهداف الحكومة من خلال تطبيق وإطاعة القوانين الخاصة بالمنشأة ، والتي يتمثل أهمها فيما

يلي :

¹ ماجد محمد الفرواؤون، المرجع السابق، ص 17-18

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية

أ. الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات.

ب. تحصيل الضرائب .

8. تحقيق أهداف المجتمع الذي تعيش فيه المنشأة ، والتي يتمثل أهمها فيما يلي :

أ. رفع مستوى المعيشة.

ب. حسن استغلال الموارد المتاحة وعدم تبديدها بدون فوائد .

9. تحقيق أهداف المنظمات المدنية في المجتمع ، والتي يتمثل أهمها فيما يلي :

أ. حماية البيئة من التلوث.

ب. تبرعات.

جـ. مساهمات اجتماعية .

ويلخص الجدول التالي هذه الفئات وأهدافها :¹

الأهداف	الفئة
الاستمرار، النجاح، تحقيق الذات	الإدارة
زيادة قيمة المنشأة، زيادة الأرباح المحصلة	الملاك
زيادة في الأجور والمزايا المالية والعينية التي يحصلون عليها	العاملين
وفرة السلع والخدمات، جودة أعلى، سعر أقل	الزبائن
زيادة الأسعار، الدفع النقدي، الالتزام بمواعيد الدفع	الموردين
ضمان أصل التمويل وعوائده	ممولين
الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات، تحصيل الضرائب	الحكومة
رفع مستوى المعيشة، حسن استغلال الموارد المتاحة	المجتمع
حماية البيئة من التلوث، تبرعات، مساهمات اجتماعية	المنظمات المدنية

علاقة الإدارة ببعض المتغيرات

الإدارة وبيئة المؤسسة

مفهوم البيئة : هي تلك الأحداث والمنظمات والقوى الأخرى ذات الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والسياسية , والواقعة خارج نطاق السيطرة المباشرة للإدارة .

¹ ماجد محمد الفراء وآخرون، المرجع السابق، ص 19

البيئة أو المحيط

التعريف 1: هي مجموعة من العناصر المؤثرة في نشاط المؤسسة بشكل ايجابي (توفير جملة من الفرص) أو سلبي (حمل جملة من التهديدات).

التعريف 2 : مجموعة من العناصر ذات علاقة مع المؤسسة بدون ان يكون لها تدخل مباشر في وظائفها وأنشطتها الداخلية.

التعريف 3 : مجموعة من العناصر الخارجية التي لها القدرة على التأثير على أنشطة وتوازن المؤسسة.

التعريف 4: بيئة المؤسسة هي مجموعة من العناصر التي لها علاقة مع المؤسسة، بشكل مباشر أو غير مباشر.

تعريف "dill" يقول " إن محيط العمل الخاص بالمؤسسة هو ذلك الجزء من المحيط الإداري الذي يلاءم عملية وضع وتحقيق الأهداف الخاصة بالمؤسسة و يتكون هذا المحيط من خمسة مجموعات من المتعاملين هي :الدائن ،الموردين ،العامين و المؤسسات المنافسة بالإضافة إلى جماعات الضغط أو التأثيرات كالحكومات و اتحادات العمل"¹

نلاحظ من هذا التعريف ان "dill" اختصر محيط المؤسسة في عدد من المتعاملين الأساسيين معها دون التوسع إلى كل المتعاملين مثل:البنوك أو السوق المالية و النقدية عامة أو المؤسسات غير منافسة أو الموردة لعوامل الإنتاج و على رأسها مؤسسات التكوين،البحث و التكنولوجيا... الخ
كما أن هذا التعريف لم يتعرض إلى التفاعلات أو المتغيرات التي تؤثر في مختلف مكونات المحيط و كذلك البيئة الخاصة بالمؤسسة.

و في تعريف آخر للبيئة نجد :

تعريف "filho" يقول: "إن المحيط الذي تعمل فيه أي مؤسسة ينطوي على 3 مجموعات من المتغيرات: المجموعة 1:تضم المتغيرات على المستوى الوطني مثل:العوامل الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية. المجموعة 2:هي المتغيرات التشغيلية خاصة بكل مؤسسة تربط بمجموعة المتعاملين معها مثل الهيئات و التنظيمات الحكومية الإدارية و مؤسسات التوزيع.

¹ ناصر دادي- "اقتصاد المؤسسة"-الجزائر دار المحمدية العامة -طبعة ثانية -ص77.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية

المجموعة 3: فتتضمن المتغيرات المتعلقة بمحيط المؤسسة الداخلي من عمال و مديرين و غيرهم" نلاحظ من هذا التعريف أن "filho" جمع بين عوامل و الهيئات أو الأشخاص كذلك دمج محيط الداخلي للمؤسسة في نفس العناصر.

ونجد تعريف "مايلز": يقول "خذ الكون واطرح منه النظام الحركي الذي يمثل المنظمة فيكون الباقي هو البيئة"¹

أي المنظمة تمثل البعد الزماني و المكاني فهي كل العوامل و المتغيرات التي لا يمكن للمنظمة أن تتحكم فيها و التي تؤثر عمل المنظمة و الكيفية التي تحقق بها أهدافها . فمهما تعددت التعاريف المقدمة لمحيط المؤسسة يبقى المضمون واحد باعتبار المحيط احد مكونات الهامة و المدخلات الأساسية في بناء و تقييم نشاط المؤسسة .

الإدارة وتنظيم الوقت

الوقت و المستويات الإدارية : إن جوهر الاختلاف في توزيع الوقت في المنظمة يتمثل في اختلاف طبيعة الأعمال و الأسلوب الإداري فيها، و التقسيمات الوظيفية داخلها إلا أن هناك بعض الأنشطة تتشابه فيما بينها مع اختلاف الوقت المخصص لكل منها و نذكر منها²:

1. مكان النشاط: و تنقسم إلى نشاطات داخلية و نشاطات خارجية.
2. مصدر النشاط: يقصد به كل الأعمال التي يكون الإداري طرفا فيها.
3. نوعية النشاط: هي كل الأعمال التي يقوم بها الإداري و التي يتفاوت المخصص لها باختلاف الأشخاص القائمين عليها.
4. قدرة التحكم في النشاط: نقصد بها التحكم في النشاطات عن طريق التخطيط و بذكر هناك أربع تعاملات للفرد مع الوقت و هي:

المضيع للوقت – المستخدم للوقت المستفيد من الوقت – المنجز

الوقت و عملية اتخاذ القرار : تعتبر عملية اتخاذ القرار من النشاطات الهامة في الإدارة إن لم تكن أهمها على إطلاق تعتمد هذه العملية على المهارة و الخبرة و القدرة الإبداعية للإداري في تحديد المشاكل و تقييم البدائل و اختيار الأفضل من أجل حل تلك المشاكل، بمعنى القدرة على تشكيل ما يسمى

¹ علي حسين علي -د. عيد عزيفج-د. حنا نصر الله-د. سعد غالب ياسين-الإدارة الحديثة منظمات الأعمال-سنة 1995 طبعة الأولى ص43 .

² سعيد يس عامر - إستراتيجيات التغير و تطوير المنظمات العربي - دار النهضة للنشر - مصر طبعة 1998 ص187

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية

بالإدارة الحديثة ب: الأسلوب العلمي في اتخاذ القرارات و الارتقاء بنوعيتها إلى الأحسن فالمنظمات الحديثة وجدت نفسها ملزمة بتشخيص بيئتها الداخلية و الخارجية تشخيصا مستمرا و على تصميم نظام قوي للمعلومات حتى تضمن فاعلية اتخاذ القرار، و من هنا تجدر الإشارة إلى هناك عدة اختلافات لتوزيع الوقت على أساس جوانب القرار المختلفة¹ و بالتالي فإن اختلاف الوقت المحدد لاتخاذ القرارات تبعا لاختلاف المستويات الإدارية و على هذا الأساس يمكن تقسيم القرارات إلى ثلاثة أقسام:²

القرارات الإستراتيجية- القرارات التكتيكية (الوظيفية)-القرارات التشغيلية

¹ محمد عاطف غيث - علم الاجتماع الصناعي - دار المعرفة الجامعية - مصر 1989 ص 133

² سعيد محمد المصري - التنظيم و الإدارة - الدار الجامعية - مصر 1999 ص 262

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني : ماهية الإدارة الإلكترونية

المطلب الأول : إدارة إلكترونية أم حكومة إلكترونية؟

في سبيل التوافق بين مفهوم الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها إدارات الدولة رأى الدكتور عبد الفتاح بيومي أن تعبير الإدارة الإلكترونية هو المصطلح الأقرب لتحقيق ذلك التوافق¹، على أساس أن المراد ليس ممارسة سلطة الحكم بطريقة إلكترونية، وإنما المقصود، إدارة الأمور بطريقة إلكترونية سواء على المستوى الحكومي أو الأهلي.

وتعني الإدارة الإلكترونية من وجهة نظره تحول المصالح الحكومية وجهات القطاع الخاص نحو قضاء وظائفها ومهامها فيما يتصل بتقديم الخدمات لجمهور المتعاملين معها، أو فيما بينها بطريقة سهلة ميسرة من خلال استخدام تقنية المعلومات وتطور الاتصالات في أداء مهام كل منها.

ويبدو من مطالعة رأي الدكتور عبد الفتاح بيومي، تسليمه بعدم التطابق بين مفهوم الإدارة الإلكترونية والمعنى الدستوري والقانوني للحكومة، وهو ما يبدو واضحاً فيما أرفده من تسويق اختياره لمفهوم الإدارة الإلكترونية بأنه مفهوم يتسع ليشمل كل عمل إلكتروني سواء قامت به الحكومة أو القطاع الخاص، ويدعو إلى التخلي عن المفاهيم التقليدية، ومن بينها مفهوم الحومة حسب النص الدستوري أو القانوني بدعوى أن ضرورات التقدم العلمي وثورة الاتصالات هي التي تفرض ذلك. وتحسباً لما قد يوجه إلى مفهومي الإدارة والحكومة الإلكترونية من انتقادات، ذكر أن البعض رأى إطلاق مصطلح الحومة بديلاً عن المفهومين.

وفي الختام يقرر أنه أياً كان المسمي أو المصطلح الذي يؤخذ به، فإنه يجب أن يؤخذ في الحسبان التداخل ما بين السياسة أو الإدارة العامة والخاصة، والذي فرضته ثورة المعلومات والاتصالات التي تعيشها الإنسانية، ولكي يتحقق ذلك يلزم الأخذ بمفهوم واسع للحكومة الإلكترونية وهذا القول فيه نظر، ويقبل النقاش، وهو ما سنوضحه فيما يلي :

¹ ياسين ، سعد غالب ، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقها العربية ، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، 2005 ، ص3

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية

وهكذا فإذا كان التحديث والعصرنة من العوامل التي دفعت بالإدارة إلى إدخال المعلومات إلى مصالحتها، فإنه يجب الحرص على استخدامها الاستخدام الأمثل بما لها من إمكانيات وقدرات هائلة، وذلك من أجل تلبية الحاجيات الإدارية.¹

المطلب الثاني : أهمية المعلومات في الإدارة .

تعتبر المعلومات من أهم العوامل المؤثرة على نمو المجتمعات وتطورها في شتى مجالات الحياة، وقد أصبحت بعد العامل البشري أهم العوامل التي يقاس بها تقدم الإدارة.

فالمعلومات إذا، هي المادة الضرورية لاتخاذ القرارات وتوجيه الإدارة بصورة سليمة من هنا نشأت الحاجة إلى تطوير أنظمة معلوماتية متكاملة لتوفير المعلومات اللازمة لتسهيل اتخاذ القرارات الحكيمة والرشيده، طبقا لإحداث المعلومات المتوفرة ونظرا للكم الهائل من المعلومات في شتى المجالات كان لا بد من استخدام الحاسوب لضبط وتنظيم عملية توفير المعلومات الدقيقة وبأسرع ما يمكن.

ونتيجة للتأثير الكبير لهذه التكنولوجيا فقد أصبحت المجتمعات الحديثة تعيش فيما يسمى "البيئة المعلوماتية المعقدة" حيث أصبحت المعلومات من الموارد الاستراتيجية للتنمية في هذه المجتمعات، تهتم بها وتحافظ على استمرارها، وتحديثها والاستفادة منها في جميع المجالات ويمكن القول أن أهم مظاهر هذه البيئة المعلوماتية المعقدة التي تعيشها المجتمعات الحديثة، هي كثرة المعلومات وقلة الوقت المتاح لاستهلاكها، مما يتطلب استخدام التكنولوجيا الذكية الحديثة لتنظيمها وضبطها.

وعلى العموم فإن ضبط المعلومات وتنظيمها على المستوى العلمي، ما زالت غير واضحة في أذهان الكثيرين ، ومن ثم فإن الاهتمام بما ما يزال محدودا، نظرا لرداءة الوسائل في تجميع المعلومات وتخزينها والاحتفاظ بها، الشيء الذي يجعل الإدارة أحيانا أمام فراغ من المعلومات.²

المطلب الثالث: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية

يقتضي التحول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية متطلبات عديدة نذكر من أهمها :

أ/ المتطلبات الإدارية والأمنية : تنحصر المتطلبات الإدارية والأمنية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الالكترونية في العناصر التالية:

¹ سعيد ، بن معلا العمري ، " المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2003 ، ص14

² محمد ، محمود الطعامة ، طارق ، شريف العلوش ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها، في الوطن العربي ، الأردن ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية/ 2004، ص 10

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية

1/ وضع استراتيجيات وخطط التأسيس : والتي يمكن أن تشمل إدارة ، أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط ، و المتابعة ، والتنفيذ لمشاريع الحكومة الالكترونية ، وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم ، والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري ، مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب¹ .

2/ توفر البنية التحتية للإدارة الالكترونية : إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات، بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة ، ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات ، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات ، وأجهزة ، وحاسبات آلية، ومحاولة توفيره وإتاحته للأفراد والمؤسسات .

3/ تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي : بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية ، ومختلف الوظائف الحكومية ، بما يجعلها تنسجم ومبادئ الإدارة الالكترونية مثل (إلغاء إدارات ، استحداث إدارات جديدة تسير التطور التكنولوجي).

4/ متطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة : وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة ، تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني ، ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات .

5/ وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية (قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الالكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم ، والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول ، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الالكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الالكترونية .

وفي هذا السياق نجد أن الدول التي اعتمدت تطبيقات الإدارة الالكترونية لم تصدر تشريعات عامة، تلزم الإدارات والمؤسسات الحكومية بأداء جميع معاملاتها الإدارية مع المواطنين عن بعد ، بالوسائل الالكترونية إلى جانب الوسائل التقليدية ، حيث أن التشريعات الحديثة في الكثير من الدول الغربية قد يتراوح مضمونها بين إقرار المبدأ ، أي الإعلان عن حق المواطن في الحصول على المعاملات الإدارية والخدمات العامة بوسائل معلوماتية- باستثناء ما يشترط القانون صراحة حضور المعني

¹ سعيد ، بن معلا العمري ، مرجع سابق ، ص 21، 18

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية

شخصيا إلى المراكز الإدارية لإتمامه- ، وبين إلزام الإدارات العامة على تقديم بعض الخدمات الالكترونية في مجالات أو قطاعات مثل مجال نشر القوانين، والقرارات الإدارية والمعلومات الإدارية ، و مجال وضع نماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الانترنت ، إضافة إلى مجالات التصاريح المالية والضرورية ، بحيث تلزم الشركات التجارية ، وبعض فئات التجار بتقديم تلك التصاريح إلكترونيا وفق شروط تحدد بأدوات تعاقدية .

6/ متطلب الإصلاح الإداري¹: في إطار الوصول إلى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة العامة الالكترونية ، يقترح الدكتور علي السيد الباز ضرورة الإصلاح الإداري ، والذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الالكترونية ، وخبراء لتأمين المعلومات ، وحماية البرامج والتعاملات ، والوثائق أي محاولة إحداث تغييرات جذرية ، وجوهرية في المفاهيم الإدارية والفنية ، والحاجة إلى قيادات واعية متحمسة ولها القدرة الإدارية ، وترشيدها ، وتطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية المختلفة والبحث عن حلول كفيلة تؤدي إلى تحسين انجاز الخدمة الوظيفية ، إضافة إلى ضرورة بسط قواعد الإثبات فيما يتعلق بالتصرفات الإلكترونية (كما فعل القانون رقم 230 سنة 2000 في فرنسا ، والحاجة إلى تشريعات جديدة تخص التوقيع الالكتروني ، وحمايته مثل تشريع اعتماد التوقيع الالكتروني عام 1998 في الولايات المتحدة الأمريكية.

ب/المتطلبات السياسية : حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الالكتروني ، ومساندة لمشاريع الإدارة الالكترونية ، عن طريق تقديم العون المادي ، والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الالكتروني والإدارة الالكترونية .

إذ تمثل مبادرة الإدارة الالكترونية العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة على الصعيد العربي إحدى النماذج التي وجدت تجنيد سياسي ، وإرادة لدى القيادة، حيث انطلقت مبادرة دبي عام 1999 بموجب إعلان رسمي أصدره الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي ، إذ سرعان ما تحولت المبادرة إلى واقع ملموس عبر برنامج عمل يقوم على نقاط منها:

- اعتماد قناة موحدة لخدمة العملاء ، بالتعاون مع إدارة الخدمات الالكترونية ، من أجل تعزيز مستويات الكفاءة والفعالية

¹ عبد الفتاح ، بيومي حجازي ، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية ، الكتاب الأول ، النظام القانوني للحكومة الالكترونية ، الإسكندرية ، دار الفكر الجامعي ، 2003 ، ص ، 124 ،

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية

- تبسيط عمليات الحصول على الخدمات الحكومية اعتمادا على إحداهن التقنيات
- ابتكار خدمات حكومية جديدة وربط بيئات العمل في الدوائر الحكومية ، لتحقيق التكامل الذي يمهّد الطريق لمبدأ حكومة بلا أوراق وبدون طابور
- تحديث الإجراءات الحكومية ووضع مقاييس متقدمة
- توعية المجتمع بمجّدوى التحول الإلكتروني ، وضمان الحد الأدنى من المعرفة ، بكيفية استخدام الأدوات التي تمكنهم من الحصول على خدماتهم من الدوائر الحكومية.
- ج/ المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية : إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة، ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الالكترونية ، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية ، مع الاستعانة بوسائل الإعلام ، وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الالكترونية ، و برمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية ثقافة تكنولوجية ، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الالكترونية ، دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وإيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي .

د/متطلبات البنية التحتية للاتصالات : ترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة، وأكشاك إلكترونية في الأماكن العمومية ، والهواتف والفاكسات ، وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة . و تمثل " رؤية الملك عبد الله الثاني عرييا إحدى الاستراتيجيات المحورية في تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية من خلال التنمية الاجتماعية والاقتصادية ، التحول الى اقتصاد المعرفة ، والاستفادة من الموارد البشرية ورأس المال ، و الاهتمام بإصلاح القطاع العام ، واستخدام التكنولوجيا كأداة تمكينية " ، وتختلف متطلبات الإدارة الالكترونية بين مبادرة إلكترونية وأخرى ، وهذا حسب برامج التحول الإلكتروني ، وتبعاً لحجم المشروع الذي يستهدف الأئمة الكلية ، أو الجزئية لوظائف وأنشطة المنظمات الإدارية.¹

¹ عبد الرحمن ، سعد القرني ، "تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007 ، ص57

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية

المبحث الثاني: مكونات الإدارة الالكترونية

تعد الإدارة الالكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث ، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات ، وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية ، باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في انجاز الأعمال ، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية ، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزامن والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والدوائر الحكومية ، فضلا عن تجنب الروتين والوساطة وغيرها من العوامل التي تقف حائلا دون تطور النظم الإدارية الحالية ، بالإضافة إلى ما تتميز به الإدارة الالكترونية من سرعة في انجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد ، وهي أيضا إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات، فبعد انفجار المعلومات وثورة الاتصالات التي ساعد عليها تطور أجهزة الحاسب الآلي وتقنياته ، جاءت الإدارة الالكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية على طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، ومن ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة، واستخدام شبكة الانترنت في دعم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها وبينها وبين المواطنين، حيث أسهمت شبك الانترنت في الاستغناء عن الحاجة للنهائيات الطرفية كوسيلة للربط بين جاهزة الحاسب الآلي، مما يترتب عليه سهولة الاتصال بين أجهزة الحاسب الآلي المختلفة باستخدام الانترنت الذي دعم توجهات الحكومات والمنظمات الإدارية ولفت أنظارهم لإمكان إدارة كافة التعاملات سواء مع إداراتهم أو إدارات الجهات ذات العلاقة عن طريق شبكات الانترنت، مما مهد لظهور مصطلح الإدارة الالكترونية كنمط إداري متطور يستخدم منجزات التقنية في تطوير العمليات الإدارية وإكسابها مميزات نوعية .

المطلب الاول : الإدارة الالكترونية المبادئ والأهداف

يرتكز مفهوم الإدارة الالكترونية على العديد من المبادئ ، والأهداف ، والتي سيتم تناولها في الآتي:

أولا :المبادئ: يرى الأستاذ الدكتور عمار بوحوش أن من مبادئ الإدارة الالكترونية الحكومية مايلي¹:

¹ عمار ، بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين ، بيروت ، دار الغرب الإسلامي ، 2006 ، ص189

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية

تقديم أحسن الخدمات للمواطنين وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات ، المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة ، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها ، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع ، والقيام بتحليلات دقيقة ، وصادقة للمعلومات المتوفرة ، مع تحديد نقاط القوة والضعف ، واستخلاص النتائج ، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

التركيز على النتائج حيث ينصب اهتمام الحكومة الالكترونية (الإدارة العامة الالكترونية) على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد ، والمال والوقت ، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة (دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف ، الغاز، لتسديد الرسوم ، والفواتير المطلوبة .

سهولة الاستعمال و الإتاحة للجميع ، أي إتاحة تقنيات الحكومة الالكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل .

تخفيض التكاليف : ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ، يؤدي إلى تخفيض التكاليف

التغير المستمر : وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية ، بحكم انها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن ، أو بقصد التفوق في التنافس .

ثانيا / الأهداف : تعمل اغلب مبادرات الإدارة الالكترونية على تحقيق انتقال ، وتحول جذري من الأساليب الإدارية التقليدية ، إلى العمل الالكتروني ، لتجسيد عدد من الأهداف العامة نوجزها في الآتي¹ :

- إدارة الملفات ، و استعراض المحتويات بدلا من حفظها ، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها
- التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الالكتروني بدلا من الصادر والوارد.
- اختصار الوقت وسرعة انجاز المعاملات ، حيث ان التعامل الالكتروني يتم بشكل آني دون انتظار
- تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيده ، إذ لا حاجة إلى تضخم المستويات الإدارية وتعددتها
- التحول نحو الخدمة العامة المعقلنة عن طريق تطوير الإدارة العامة ، بالآليات التقنية الحديثة

¹ علاء ، عبد الرزاق السالمي ، الإدارة الالكترونية ، الأردن ، دار وائل للنشر ، ص39

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية

- التوجه نحو شفافية العمل الإداري ، و شفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء ، المواطنين ، الموردين... إلخ

وبالتالي تعتبر إدارة الحكومة الإلكترونية تحولا أساسيا في مفهوم الخدمة العامة ، بما يرسخ قيم الخدمة العامة ، ويصبح الجمهور المستفيد من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة ، ويزيد مفهومها عن مجرد التميز في أداء الخدمات العامة ، إلى خلق التواصل مع الجمهور عن طريق المعلومات ، وتعزيز دوره في المشاركة ، والرقابة ، كما تتضمن تعديلات هيكلية في البناء التنظيمي للإدارة .

ومن ثم فالإدارة الالكترونية تعمل على تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة ، إلى أيادي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ مشاريع الإدارة ، عن طريق إعادة التأهيل لمواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة ، والاستغناء على الموظفين غير الأكفاء ، وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد ، وتقليل معوقات اتخاذ القرار ، عن طريق توفير البيانات ، وربطها بدوائر صنع القرار.¹

ومما سبق يلاحظ تركيز هذه الأهداف والمبادئ التي قدمت للإدارة الالكترونية ، على الجوانب المتصلة بعمليات الإصلاح الإداري ، كالقضاء على الروتين ، وزيادة فعالية الأجهزة الإدارية ، والتعامل الجيد مع طالبي الخدمة بشكل يدعم الثقة لدى عملاء الإدارة ، حيث يسجل عدم اهتمامها بالمحددات البيئية ، والتي تنعكس على مستوى المردود المنتظر أن يحققه التحول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية ، بسبب المشاكل التي تفرزها هذه البيئة ، والتي تؤثر سلبا على محتوى ونوع الخدمات الالكترونية ، وجعل أسرار الأعمال الحكومية عرضة للتهديد ، ومخاطر الجرائم الالكترونية ، كإتلاف المواقع والبيانات ، وتدميرها عن طريق الفيروس المعلوماتي .

المطلب الثاني: خصائص الإدارة الالكترونية

لعل اختلاف نط الإدارة من الشكل التقليدي ، إلى نموذج إدارة الكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال ، يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص ، حددها الدكتور رأفت

¹ بدر ، بن محمد المالك ، " الأبعاد الادارية والامنية لتطبيقات الإدارة الالكترونية في المصارف السعودية) دراسة مسحية " (، رسالة ماجستير في العلوم الادارية غير منشورة ، قسم العلوم الادارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007 ، ص13

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية

رضوان عند تطرقه لمكاسب الإدارة الالكترونية في جملة من السمات والخصائص يمكن إجمالها في الآتي:¹

إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية وتركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها بجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة ، و تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.

توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين التعلم المستمر وبناء المعرفة ، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية ، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد إن الإدارة الالكترونية تعني مختلف التدفقات الإدارية للبيانات ، إذ يصبح شكلها الكترونيا ، ومتداولا بين الأجهزة والمستويات الإدارية المختلفة ، و إذ يميز الإدارة الالكترونية عن غيرها من الإدارات التقليدية سمات عديدة منها السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية ، كما أنها إدارة بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الالكتروني ، والأرشفة الالكتروني والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية .

إذ أن تقليل استخدام الورق يقضي على مشكلة عمليات الحفظ والتوثيق وفتح المجال نحو استخدام أماكن حفظ الأرشفة إلى مجالات أخرى ، و تسهيل الاتصالات داخل المؤسسة ، وخارجها ، ودقة ووضوح الوظائف الإدارية لدى المنظمات .

صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة ، الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار ، و يرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن

مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية ، والمؤسسات الذكية ، باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة كما يضفي تطبيق الإدارة الالكترونية مرونة على التنظيم الإداري ، ويوفر الخدمات بشكل مباشر ، و يسمح بالتخلص من التبعية اللصيقة بالمؤسسة العامة ، والخاصة ، وحتى طبيعة الخدمات ، وبفضل المهام المنوطة بها تسمح الإدارة الالكترونية برقمنة جميع الوثائق ، وتحقيق نوعية رفيعة في معالجة البيانات ، وخفض عدد العناصر الهامة الضرورية لخدمات غير محدودة .

¹ رأفت ، رضوان ، " الإدارة الالكترونية ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة "، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ، القاهرة ، مركز المعلومات واتخاذ القرار ، 2004 ، ص4

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية

بذلك فالإدارة الالكترونية تحقق مزيدا من الترابط في انجاز المعاملات ، والقيام بالوظائف الإدارية بشكل يخلق مزيدا من التشاركية ، بين مختلف القطاعات الحكومية ، والعمل على زيادة المصداقية في تقديم الخدمة المدنية ، واكتمال عنصر الشفافية إذا ما تم تعزيز علاقة الدولة بالمواطن ، من خلال الخدمات العامة الالكترونية . إضافة إلى ذلك تمثل الإدارة الالكترونية مدخلا تكامليا لاستثمار الجهد والوقت والحيز ، والكينونة الاقتصادية وتعزيز الخدمة ، وتحقيق الرضا للجميع ، فضلا عن أنها عمل مستمر.¹

حيث تتميز الإدارة الالكترونية بتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة، وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة للبيانات ، وربطها بمراكز اتخاذ القرار، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات ، لدعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين².

مما سبق يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الالكترونية وفق الآتي:

أ/ **زيادة الإتقان** : إن الإدارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري ، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام ، والأنشطة الإدارية التقليدية ، وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات ، والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات .

ب/ **تخفيض التكاليف**: إذا كانت الإدارة الالكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول ، فان انتهاز نموذج المنظمات الالكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.

ج/ **تبسيط الإجراءات**: أمام الحاجة للتحديث ، والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها ، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل ، لما لها من إمكانيات، وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع ، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة .

د/ **تحقيق الشفافية** : فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية ، التي تضمن الحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات ، " إذ تعرف الشفافية بأنها

¹ محمد ، محمود الطعامة ، طارق ، شريف ، العلوش ، مرجع سابق ، ص11

² إيهاب ، خميس أحمد مير ، " متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ،) دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين "، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007 ،

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية

الجسر الذي يربط بين المواطن ، ومؤسسات المجتمع المدني ، من جهة ، والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى ، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية".¹

إن خصائص تطبيق الإدارة الالكترونية قد مثلت دافعا أساسيا لدى القائمين على مبادرات التحول الالكتروني في الكثير من الدول ، والحكومات وتوج بخلق استراتيجيات الكترونية متنوعة ، مقسمة على مراحل حسب الظروف ، والإمكانيات ، وهذا ما يبين أن التحول للإدارة الالكترونية لا بد أن يتم عبر مراحل .

المطلب الثالث: الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية.

إذا كان تطبيق الإدارة الالكترونية دفعة واحدة يؤدي إلى خلل في إستراتيجية التطبيق كون الانتقال نحو واقع معين يرتبط دائما بتهيئة الظروف والمناخ الملائم ، فإن أفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم لإستراتيجية الإدارة الالكترونية ، هو العمل على تقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الالكترونية ، بما يتماشى والظروف المحيطة بالمنظمات ، والهيئات الإدارية التي تشهد عملية التحول الالكتروني .

لقد قدمت العديد من الإسهامات الفكرية حول المراحل الأساسية لتطبيق الإدارة الالكترونية ، حيث ترى إحدى هذه الإسهامات ، أن التحول الناجح من نموذج الإدارة التقليدية التي تتصف بجمود الهيكل التنظيمي والروتين المميز للوظائف والأنشطة ، والتعقيد البيروقراطي الناتج عن تضخم الأجهزة الإدارية ، وزيادة مستوياتها التنظيمية إلى نموذج الإدارة الالكترونية ، لا بد أن يمر بمراحل ذات أهمية ، والتي تشمل ما يلي:²

أولا/ مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة: حيث يتم خلال هذه المرحلة تفعيل الإدارة التقليدية ، ومحاولة تنميتها وتطويرها ، وذلك بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية، إذ يستطيع المواطن بذلك تخليص معاملاته ، وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين ، أو مماطلة، في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حاسب شخصي ، أو عبر الأكشاك ، الاضطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الالكترونية ، مع إمكانية طبع أو استخراج الاستثمارات اللازمة ، وتعبئتها لانجاز أي معاملة.

¹ أحمد ، درويش ، الشفافية والتمهيد حلمنا القادم ، " نشرة تكنولوجيا الادارة " ، العدد الثامن، فيفري / مارس 2007 ، وزارة

الدولة للتنمية الادارية ، مصر ، ص 03

² علي ، حسن باكير ، مرجع سابق، ص 21.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية

ثانيا/ مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل : تعد هذه المرحلة هي المرحلة الوسيطة ، والتي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف والفاكس ، حيث يتمكن المتعامل أو المواطن الاعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الأماكن والمنازل ، والذي يوفر خدمات بشكل معقول التكلفة ، إذ يمكن الأفراد من الاستفسار عن الإجراءات ، والأوراق والشروط اللازمة لانجاز أي معاملة بشكل سهل ، كما يمكن للأشخاص في هذه المرحلة استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق والاستمارات وغيرها ، وفي هذه المرحلة يكون اغلب الأفراد ، أو المتعاملين وطالبي الخدمة العامة ، قد اكتسبوا تجربة فيما يتعلق بنمط الإدارة الالكترونية .

إن اكتساب تجربة أولية للتعامل عن طريق تقنيات الإدارة الالكترونية يؤدي بكبار التجار والإداريين والمتعاملين في هذه المرحلة ، إلى التمكن من انجاز معاملاتهم عن طريق الشبكة الالكترونية، نظرا لان عدد مستخدمي الانترنت في هذه المرحلة يكون متوسط ، كما من الطبيعي أن تكون التعرفة في هذه المرحلة اكبر من الهاتف والفاكس .

ثالثا / مرحلة الإدارة الالكترونية الفاعلة: هي المرحلة الأخيرة وفق ما يرى أصحاب هذا الاتجاه ، والتي يتم من خلالها التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة ، بعد أن يصبح عدد المستخدمين للشبكة الالكترونية يقارب 30 بالمائة من المواطنين ، ويجب أن يصاحب ذلك توفر الحواسيب ، سواء بشكل شخصي ، أو عن طريق الأكشاك ، أو في مناطق عمومية ، بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة ويسيرة لجميع المواطنين ، مما يتيح ويمكن كل الأفراد من استعمال الشبكة الالكترونية لانجاز أي معاملة إدارية ، وبالشكل المطلوب و بأسرع وقت ، و اقل جهد ، و اقل تكلفة ممكنة ، وبأكثر فعالية كمية ونوعية جودة ، وبذلك يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الالكترونية ، تقبلها ، وتفاعل معها ، وتعلم طرق استخدامها .

والملاحظ للمراحل الخاصة بالتحول للإدارة الالكترونية التي يقدمها أصحاب هذا التوجه ، يجد أنها ركزت على خطة انتقال تساعد على اندماج المجتمع بشكل تدريجي ، لكي يكون هناك تقبل طوعي لإستراتيجية الإدارة الالكترونية ، مما يؤدي إلى تخفيض شدة مقاومة التغيير التنظيمي ، التي تنتج غالبا عندما يكون هناك مشروع يتعلق بتحول جذري ، ومفاجئ في الأساليب الإدارية¹.

¹ علي ، محمد شمو ، التكنولوجيا الحديثة والاتصال الدولي والانترنت ، الشركة الدولية للأبحاث والنشر ، جدة ، بدون تاريخ ، ص 322 وما بعدها

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية

إن وجهة النظر سابقة الذكر قد أولت اهتماما بالمعدات ، والأجهزة الالكترونية اللازمة ، وهذا شيء منطقي ، انطلاقا من أن التحول للإدارة الالكترونية يتطلب توفير البنية التحتية الداعمة للأعمال الالكترونية ، غير أن ذلك لا يمكن أن يفتح المجال واسعا لإنجاح مبادرات الإدارة الالكترونية ، لأن هذه الأخيرة تتطلب بالأساس وجود وعي ثقافي ، ومستوى علمي مناسب ، يتماشى وبيئة العمل الالكترونية ، فمراحل التحول نحو الإدارة الالكترونية لابد أن يصاحبه القضاء على الأمية الالكترونية ، عن طريق بناء مجتمع معلومات ، و تكوين حلقات التواصل الإلكتروني .

مقابل ذلك تتجه بعض الدراسات في تحديد مراحل التحول للإدارة الالكترونية إلى طريقة تصنيف الخدمات الالكترونية ، ووضعها في شكل الكتروني على شبكة الانترنت ، وتبعاً لذلك يمكن اختصار عملية التحول للإدارة الإلكترونية وفق ما تراه هذه الدراسات في الآتي¹:

1- الخدمات على الانترنت بطريقة صحيحة تبعاً لنوع الخدمة وتشمل:

- خدمات شخصية ، خدمات تجارية ، خدمات تعليمية ، خدمات صحية

2- الخدمات الالكترونية تبعاً لمراحل العمر وتشمل :

- خدمات طلب شهادة ميلاد، الكشف الطبي ، الالتحاق بالمدارس ، خدمات التجنيد ، خدمات انتخابية ، خدمات التشغيل والتوظيف

3- الخدمات الالكترونية تبعاً لنوع المستفيدين من الخدمة وتشمل:

- خدمات فردية تقدم للمواطنين ، خدمات مؤسسية تقدم للشركات وللنوادي
و يركز أصحاب هذا الاتجاه دائماً على ضرورة توفير بعض الميكرمات الضرورية ، والتي يجب أن تكون مصاحبة لكل مراحل التحول نحو خدمات الإدارة الالكترونية والتي تتجسد في الآتي:
- يجب البدء بالقطاعات الأكثر إلحاحاً والقضاء على الهوة بين النظري ، والتطبيقي ، وامتلاك الكوادر البشرية المؤهلة

- يجب الحفاظ على أمن المعاملات والتعاملات

- يجب توفير التمويل الكافي بالبحث عن مصدر رسوم دائمة لسد نفقات التشغيل

- توفير العناصر الماهرة ، وإشاعة ثقافة التدريب ، ونشر الثقافة الالكترونية المبسطة والمتقدمة

¹ علي ، محمد شمو ، المرجع السابق، ص 323

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية

- توعية المواطنين والإدارات الحكومية بفوائد وعوائد الإدارة الالكترونية لقد حاول هذا الاقتراح أن يلم بجملة من المراحل الضرورية الخاصة بتطبيق مبادرة الإدارة الالكترونية ، غير أنه يركز بشكل جلي على تقنية الانترنت كشبكة معلومات يمكن أن يتم الاستناد إليها في تقديم الخدمات الالكترونية ، و يهمل بعض التقنيات الأخرى ، والتي هي ضرورية في البناء الهيكلي للإدارة الالكترونية ، مثل شبكات الانترنت والاكسترنات وخطوط الهواتف سواء الثابت أو النقال وكذا تقنية الفاكس.

في حين تركز إحدى الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الالكترونية الحكومية (الحكومة الالكترونية) على ضرورة توفير ثلاث خطوات متكاملة في تطبيق الحكومة الالكترونية تشمل الآتي:¹

- البدء في عملية ربط كافة المكاتب داخل كل وزارة على حدى إلكترونيا

- تعزيز عملية التشبيك الالكتروني بين كافة الوزارات في الدولة

- تعزيز نظم اتصال هذه الوزارات بمؤسسات الحكومة

مما سبق يمكن اقتراح بعض الخطوات التي يمكن أن تعبر عن عملية انتقال سلسلة ، وناجحة في تطبيق الإدارة الالكترونية والتي يمكن حصرها في هذه النقاط:

1/ إحداث تحول نوعي ليس بمكنة الوظائف الحكومية فحسب ، بل بالتأسيس مجتمع معلومات له القدرة على التعامل مع المستجدات التقنية

2/ خلق شراكة بين جل القطاعات والمؤسسات ، بما فيها المؤسسات العامة ، والخاصة التي يجب أن تتقاسم عمليات التحضير ، والإعداد لمرحلة التحول نحو الإدارة الالكترونية

3/ ضرورة خلق البنية التقنية والتحتية مع مراعاة عنصري الأمن المعلوماتي ، والخصوصية أثناء تطبيق الإدارة الالكترونية

4/ تبويب المعلومات: إذ يكتمل هذا العنصر بإيجاد محتوى معلومات كامل مع تيسير الوصول الجماهيري لمختلف تلك المعلومات ، وإقامة نظام تصنيف واضح على مواقع خدمات الإدارة الالكترونية مثل تحديد الشرائح المستهدفة بالخدمة ، وهو ما يعرف بالعملاء؛ والتبويب الدقيق والواضح لأنواع الخدمات المدنية

¹ صلاح ، مصطفى قاسم ، " التحديات الأمنية للحكومة الالكترونية (دراسة مسحية لتجربة دبي في دولة الامارات العربية المتحدة ") ، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية ، قسم العلوم الإدارية ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2003 ، ص51

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية

5/ التأسيس لنظام قانوني كفيل بحماية الإدارة الالكترونية من مخاطر البيئة الالكترونية مثل مخاطر القرصنة والتجسس الالكتروني؛ بهدف إزالة تخوف المتعاملين من مخاطر العمل الالكتروني ، وما يمكن أن يلحقه من أضرار على مصالحهم أثناء انجاز تعاملاتهم مثل تهديد من البيانات والمعلومات الشخصية التي يقدمها كل عميل وطالب للخدمة على شبكات الإدارة الالكترونية المختلفة .

وتمثل مراحل الانتقال أنفة الذكر نقطة أساسية ، وهامة في تطبيق الإدارة الالكترونية ، والتي يولى لها قادة مبادرات التحول الالكتروني اهتماما بالغا ، وهو ما يجعل العديد من تلك المبادرات تركز مسبقا على توفير كل الشروط اللازمة ، لتحقيق الأهداف المسطرة في برامج ومخططات مشروع الإدارة الالكترونية .¹

¹ صلاح ، مصطفى قاسم ، المرجع السابق، ص51

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية

خلاصة الفصل

إن الإدارة الإلكترونية مصطلح إداري يقصد به: مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المؤسسة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير. والمستفيد هو المراجع في الدوائر الحكومية، أو العميل لدى الشركات التجارية، أو الموظف في أي مؤسسة ومن هنا يمكننا القول إن الحكومة الإلكترونية هي وجه من أوجه الإدارة الإلكترونية تختص بإدارة الشؤون العامة للدولة .

إن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية.

وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا أنها تتميز بقدرتها على خلق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف.

وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال.

لقد عرف العالم في العقود الأخيرة خاصة في الألفية الثالثة ثورة هائلة في جل المجالات العلمية والتكنولوجية، التي أحدث تغيير في الحياة اليومية للإنسان وأصبحت من الركائز الجوهرية والمعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

هذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين، بذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة.

والجانب المعلوماتي الحديث ينفرد بخصوصية متميزة عن الشروات التقنية الأخرى إذ أن رأس مالها هو العقل البشري والثورة البشرية داخل الدولة.

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

تمهيد

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
التحليلية والميدانية

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة
الميدانية

تمهيد

من اجل تدعيم المادة العلمية التي تم جمعها من موضوع الدراسة النظرية ومن اجل التأكد من مصداقية الفروض التي قامت عليها دراسته فيتعرض إلى الإجراءات المنهجية لدراسته الميدانية ثم عرض و مناقشة النتائج المتحصل عليها عن طريق تطبيق الأداة العلمية على عينة البحث و قد اعتمدنا في بحثنا هذا على الاستبيان قصد الوصول إلى نتائج يتم تحليلها وتفسيرها في ضوء الفرضيات.

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة التحليلية والميدانية

المطلب الأول : منهج الدراسة

يتماشى البحث في مجال الاعلام والاتصال وفق منهجين متكاملين في الوظائف و الغرض المنشود منه ، وهما المنهج الكيفي والمنهج الكمي ، الذين يكملان بعضهما البعض ، فالأول يعتمد على جمع المعطيات من خلال تشخيص وتحليل الظاهرة السوسولوجية وفق ما هي عليه ، بينما الأسلوب الثاني يسعى لإعطاء وصف تدقيقي للبيانات المتحصل عليها من الأسلوب الكيفي وإعطائها دلالة إحصائية تتوافق والقوانين الإحصائية التي تثبت صحة الفرضيات المتبناة من قبل الباحث أو نفيها ، ويمكن لأي بحث سوسولوجي أن يعتمد في دراسته على منهج واحد أو عدة مناهج تكون متكاملة فيما بينها من أجل تحصيل الهدف من هذا البحث والوصول إلى نتائج دقيقة ، وذلك بالإعتماد على التقنيات التي يستند إليها كل منهج والتي تختلف باختلاف المنهج المعتمد ولكنها تتكامل فيما بينها في الأخير للوصول إلى أهداف الدراسة وما ترمي تحقيقه من خلال البحث العلمي.

وفي هذه الدراسة وبحكم إقتضاء الضرورة العلمية التي إستوجبت الإعتماد على منهجين من أجل الوصول إلى نتائج أكثر دقة وكذلك الإحاطة بموضوع الإدارة الإلكترونية قدر المستطاع والتحكم فيها بالشكل الذي يمكننا من جمع المعطيات بشكل أكبر وبعملية دقيقة ، من أجل هذا فقد تم الإعتماد على المناهج التالية : المنهج الوصفي المنهج الإحصائي.

المنهج الوصفي: ¹ يمكننا تعريف المنهج الوصفي بأنه ملاحظة ورصد الظواهر كما هي على أرض الواقع، من خلال إستخدام تقنيات يستخدمها الباحث من أجل جمع المعطيات اللازمة عن الظاهرة المدروسة وفق ما يتطلبه المنهج الوصفي وأدواته . بما أن المنهج الوصفي يعتبر من بين الأساليب الكيفية ، أي المناهج التي تعتمد على التحليل الكيفي للمعطيات ، فلذلك فإنه يمكننا توضيح كيفية إستخدام وتطبيق هذا المنهج في هذه الدراسة ، من خلال ملاحظة ورصد ظاهرة البلدية الإلكترونية في البلديات الجزائرية وذلك بإستخدام تقنية بطاقة الملاحظة التي تم إعدادها من قبل الباحث خصيصا من أجل رصد الظاهرة محل الدراسة وفق مخطط ومؤشرات تم التأشير عليها في بطاقة الملاحظة والتأشير عليها في حالة تأكد وجودها من عدمها ، كما تم إستخدام دليل المقابلة مع عدد من المبحوثين من أجل تأكيد والتقصي عن بعض الحقائق والمعلومات التي يصعب الحصول عليها بتقنية

¹ البldaوي، عبد الحميد. (2007). أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي. عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، ص26

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

الملاحظة أو الاستبيان ، وتم كذلك إستخدام أداة الإستخبار القياسي التي تم إعدادها وتقنيها وفق الضرورة البحثية وما تتطلبه الدراسة من جمع للبيانات اللازمة للبحث السوسولوجي.

المنهج الإحصائي: يعتبر المنهج الإحصائي من بين الأساليب الكمية التي تعتمد على البيانات الكمية في تحليلاتها والوصول إلى النتائج ، ولذلك كان لا بد من الإعتماد على المنهج الإحصائي حتى تكتمل المعادلة ، فلا يجوز ترك الدراسة العلمية تسير برجل واحدة فقط (المنهج الكيفي) بل لا بد من أن تكتمل الرجل الأخرى (المنهج الكمي) حتى تسير الدراسة العلمية بالشكل الصحيح وبوتيرة دقيقة ، ومن أجل الحصول على نتائج دقيقة ومكتملة التحليل من الجانب الكيفي والجانب الكمي ، لهذا كان لزاما علينا إستخدام المنهج الإحصائي في هذه الدراسة.

وتكمن طريقة إستخدام المنهج الإحصائي في هذه الدراسة وذلك من خلال القيام بالتحليلات الإحصائية للبيانات التي تم جمعها وفق أداة القياس ، وكذلك إختبار الفرضيات التي تم صياغتها في البحث من أجل التأكد من صحتها أو نفيها وفق مقاييس إحصائية تم إستخدامها في هذا المجال ، وكذا الإجراءات الإحصائية في عملية إختيار عينة البحث الإحتمالية التي تعتمد على مجموعة من الإجراءات الإحصائية بدءا من عملية إختيار حجم العينة الإحتمالية ، وطريقة توزيعها طبيعيا ... إلخ ، وطرق عرض البيانات التي تم معالجتها في جداول تكرارية ودوائر هندسية ومدرجات تكرارية من أجل التمثيل البياني لتلك البيانات حتى تعطي نظرة تحليلية أكثر دقة لها ويتسنى قراءتها قراءة إحصائية جيدة.¹

المطلب الثاني: مجتمع الدراسة وعينته

سيتم من خلال هذا المطلب التطرق إلى مجتمع وعينة الدارسة، تحديد متغيرات الدراسة، كيفية قياسها ومصادر بيانات

الفرع الأول : مجتمع الدراسة

بما أن محل الدارسة قطاع خدماتي وموضوع الدراسة يخدم هذا القطاع ، تم تطبيق هذه الدراسة على مؤسسة بريد الجزائر وذلك عن طريق دراسة اتجاهات الإدارة المؤسسة الجزائرية نحو الإدارة الالكترونية .

¹ معن خليل عمر، الموضوعية والتحليل في البحث الإجماعي، دار الآفاق الجديدة، بيروت، 1983 ، ص 47

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

الفرع الثاني: عينة الدراسة

بم أنه تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات، فقد توصلنا الى تحديد الطريقة التي يمكن من خلالها سحب العينة والتي سيتم توزيع وإجراء الاستبيان عليها بالاعتماد الغير عشوائية وقد كانت عينة الدراسة مسحوبة من مجمل عمال وموظفي بريد الجزائر بولاية الاغواط.

تعريف العينة القصدية

إن اختيار العينة بشكل دقيق ومناسب يعطي نتائج مشاهمة إلى حد كبير للنتائج التي يمكن الحصول عليه عند دراسة كامل مجتمع الدراسة، وبشكل عام كلما كان حجم العينة اكبر كلما زاد تمثيلها لخصائص المجتمع موضوع الدراسة، لذلك يمكن تعميم النتائج التي يتم التوصل إليها من خلال دراسة العينة على مجتمع الدراسة الأصلي.

اعتمدنا في دراستنا هذه على نوع من العينات غير الاحتمالية وهي العينة القصدية التي سميت هذه العينة بهذا الاسم نظرا ان الباحث يقوم باختيارها طبقا للغرض الذي يستهدف تحقيقه من خلال البحث، ويتم اختيارها على أساس توفر صفات محددة في مفردات العينة تكون هي الصفات التي تتصف بها مفردات المجتمع محل البحث¹

حجم العينة : استهدف الاستبيان موظفي وعمال بريد الجزائر وقد تم توزيع 55 إستبانة على الموظفين وقد تم فقد 03 استبانات والغاء 02 استبيان ومنه تبقى لدينا 50 استبيان صالح ليكون محل تحليل

المطلب الثالث: حدود الدراسة وادواتها

اولا: حدود الدراسة

الحدود الزمانية للدراسة: بدأ العمل اواخر شهر جانفي من عام 2018 بمؤسسة بريد الجزائر بالاغواط

الحد الموضوعي: المؤسسة الجزائرية والادارة الالكترونية

الحدود البشرية: عمال وموظفي مؤسسة بريد الجزائر بولاية الاغواط.

¹ السعدى الغول السعدى، مناهج البحث، ص 09 مرجع الكتروني تم الاطلاع عليه بتاريخ 2018/04/20 على الموقع الالكتروني :

<http://www.svu.edu.eg/arabic/links/camps/hurghada/DR%20SAAADY%20LECTURE%20SPECIAL.pdf>

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

ثانيا: أدوات جمع المعلومات

الإستبيان: كلمة مشتقة من الفعل استبان، يقال استبان الأمر. بمعنى أوضحه وعرفه، والاستبيان بذلك هو التوضيح والتعريف لهذا الأمر.

ويعرّف الإستبيان في الأوساط البحثية العلمية تحت أسماء عديدة مثل الإستقصاء والإستفتاء والإستبار (مع بعض الاختلافات الموجودة بينهم).

يعرّف الإستبيان بأنه: مجموعة مؤشرات يمكن عن طريقها اكتشاف أبعاد موضوع الدراسة عن طريق الاستقصاء التحريبي أي إجراء بحث ميداني على جماعة محددة من الناس، وهي وسيلة اتصال رئيسية بين الباحث والمبحوث وتحتوي على مجموعة من الأسئلة تخص القضايا التي تزيد معلومات عن المبحوث .

تم الاستعانة بالإستبيان في جمع معلومات وبيانات البحث، إذ تم استعمال صحيفة الإستبيان بصفها أداة لجمع المعلومات من عينة البحث وجرى تقسيم صحيفة الإستبيان إلى محاور :

المحور الاول :يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة عمال عمال بريد الجزائر مثل :الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة في مجال العمل

المحور الثاني : يتعلق بالادارة الالكترونية .

المحور الثالث: يتعلق بالادارة الالكترونية والخدمة في مؤسسة بريد الجزائر.

المحور الرابع: يتعلق بمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في بريد الجزائر

الاساليب الاحصائية

لغرض الخروج بنتائج موثوق بها علميا، استخدمنا الطريقة الإحصائية في بحثنا هذا لكون الإحصاء هو الوسيلة و الأداة الحقيقية التي تعالج بها النتائج على أساس فعلي يستند عليها في البحث و الاستقصاء، و على ضوء ذلك استخدمنا ما يلي:

النسبة المئوية

استعملنا النسبة المئوية في بحثنا هذا نظرا لكونها المناسبة لتحليل بيانات الاستبيان والتي تحسب على الطريقة الآتية:

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

النسبة المئوية تساوي عدد التكرارات $\times 100$ على عدد العينة.¹

$$\begin{array}{lcl} \text{ع} & \longleftarrow & \%100 \\ \text{ع} : \text{عدد العينة} & & \\ \text{ت} & \longleftarrow & \text{س} \\ \text{ت} : \text{عدد التكرارات} & & \\ \text{س} : \text{النسبة المئوية} & & \\ \text{منه س} = \frac{100 \times \text{ت}}{\text{ع}} & & \end{array}$$

¹عبده على نصيف وآخرون، طرق الإحصاء في التربية البدنية و الرياضية، جامعة بغداد، 1977، ص، 75.

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة

الفرع الاول : خصائص العينة

الجدول رقم 01: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس في المؤسسة محل الدراسة

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	24	48%
أنثى	26	52%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول السابق يتضح لنا توزيع النسب حسب الجنس لأفراد العينة تمثل في نسبة 48 % ذكور، وما نسبته 52 % إناث، أي سيطرة العمال من فئة الاناث على فئة الذكور في مؤسسة بريد الجزائر.

الجدول رقم 02 يبين خصائص الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	16	32%
من 31-40 سنة	30	60%
من 51-50 سنة	3	6%
من 51 فأكثر	01	02%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول السابق يتضح لنا توزيع النسب حسب العمر لأفراد العينة تمثل ما نسبته 32.0 % أعمارهم أقل من 30 سنة، وما نسبته 60.0 % أعمارهم من 31-40 سنة ، وما نسبته 6.0 % أعمارهم من 41-50 سنة ، واما نسبته 2.0 % أعمارهم من 50 سنة فأكثر، أي أن فئة الموظفين 31-40 هي التي تمثل أكبر نسبة.

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

الجدول رقم 03 : توزيع عينة الدراسة حسب التحصيل العلمي في المؤسسة محل الدراسة.

المستوى العلمي	التكرار	النسبة المئوية
شهادة الليسانس	24	48%
مهندس	10	20%
ماستر	16	32%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول السابق يتضح لنا توزيع النسب حسب المستوى التعليمي نجد اغلبيّة مستوى شهادة الليسانس وذلك بنسبة % 48. من مجموع الموظفين ثم يليها الفئة الموظفين الذين يحملون شهادة الماستر بنسبة 32% وفي الاخير نسبة 20 % بالنسبة للمهندسين .

الجدول رقم 04: توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة في المؤسسة محل الدراسة

عدد السنوات	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 05 سنوات	12	24%
من 05 إلى 10 سنوات	27	54%
من 11 إلى 20 سنة	7	14%
اكثر من 20	04	08%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول السابق يتضح لنا توزيع النسب حسب فئة الخبرة إلى أن فئة من 5 الى 10 سنوات تحصلت على اكبر نسبة والتي تقدر ب % 54 وهم عمال من ذوي خبرة طويلة في المؤسسة، وتليها فئة اقل من 5 سنوات عمل في المؤسسة وهذا ما تشير إليه النسبة البالغة % 24 وهذا ما يدل على مهارة وخبرة العمال في التعامل وجهودها في تقديم الأفضل للمؤسسة.

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

الفرع الثاني : عرض النتائج المتعلقة بالادارة الالكترونية

الجدول رقم 05: تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة

النسبة المئوية	التكرار	تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة
64%	32	نعم
36%	8	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم 05 الذي يطرح فكرة تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة وجدنا ان نسبة 64% قالت بنعم ان المؤسسة تقوم باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة اما نسبة 36% فقد نفت الفكرة

الجدول رقم 06: تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق

النسبة المئوية	التكرار	تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق
88%	44	نعم
12%	6	لا
100%	50	المجموع

من خلال عرض نتائج الجدول رقم 06 الذي يطرح فكرة ان المؤسسة تقوم باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق وجدنا نسبة 88% تقول بنعم أما نسبة 12% فترى ان المؤسسة لا تقوم باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

الجدول رقم 07: البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة

البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	56%
لا	22	44%
المجموع	50	100%

من تحليل نتائج الجدول رقم 07 فقد وجدنا ان نسبة 56% ترى بان البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة اما نسبة 44% فقد قالت انها لا تتناسب

الجدول رقم 08: البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة

البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	33	66%
لا	17	34%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول رقم 08 الذي يطرح فكرة البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة فقد وجدنا نسبة 66% ايدت الفكرة أما نسبة 34% فترى أن البرمجيات والأجهزة لا تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

الجدول رقم 09: البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية

البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	52%
لا	24	48%
المجموع	50	100%

من تحليل نتائج الجدول رقم 09 الذي يقول ان البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية فقد وجدنا نسبة 52% تقول بأنه فعلا البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية اما نسبة 48% لا توافق الفكرة.

الجدول رقم 10: تسهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال

تسهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	56%
لا	22	44%
المجموع	50	100%

في الجدول رقم 10 الذي يطرح فكرة تسهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال فقد وجدنا نسبة 56% تقول بنعم اما نسبة 44% فقد نفت الفكرة

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

الجدول رقم 11: نظم المعلومات المستخدمة تسهم في توفير المعلومات الحديثة

النسبة المئوية	التكرار	نظم المعلومات المستخدمة تسهم في توفير المعلومات الحديثة
60%	30	نعم
40%	20	لا
100%	50	المجموع

في تحليل الجدول رقم 11 الذي يطرح فكرة أن نظم المعلومات المستخدمة تسهم في توفير المعلومات الحديثة فقد اجابت نسبة 60% بأنه فعلا نظم المعلومات المستخدمة تسهم في توفير المعلومات الحديثة أما نسبة 40% فترى بأنها لا تساهم

الجدول رقم 12 : تسهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها

النسبة المئوية	التكرار	تسهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها
50%	25	نعم
50%	25	لا
100%	50	المجموع

من خلال نتائج الجدول رقم 12 اىلذي يطرح فكرة ان قواعد البيانات تسهم في حفظ الكم الهائل من المعلومات فقد كانت الاجابات متساوية بين نعم ولا وذلك بنسبة 50% لكل اجابة

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

الجدول رقم 13: تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة اليها

النسبة المئوية	التكرار	تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة اليها
58%	29	نعم
42%	21	لا
100%	50	المجموع

في تحليل نتائج الجدول رقم 13 الذي يطرح أن تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة اليها فقد كانت نسبة الاجابة بنعم 58% اما الذين قالوا بأنها لا تساعد فقد قدرت الإجابة بنسبة 42% من مجموع العينة.

الجدول رقم 14: تسهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والاقسام المختلفة

النسبة المئوية	التكرار	تسهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والاقسام المختلفة
62%	31	نعم
38%	19	لا
100%	50	المجموع

في تحليل نتائج الجدول رقم 14 الذي يطرح فكرة أن قواعد البيانات تسهم في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والاقسام المختلفة فقد كانت اجابات المبحوثين بنسبة 62% تؤيد الفكرة اما نسبة 38% فقد نفت ذلك

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

الجدول رقم 15: تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات

النسبة المئوية	التكرار	تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات
70%	35	نعم
30%	15	لا
100%	50	المجموع

من الجدول رقم 15 الذي يطرح سؤال هل تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات فقد كانت اجابات المبحوثين المؤيدين للفكرة بنسبة 70% اما الذين يرون ان البرامج المستخدمة لا تتصف بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات فقد مثلت نسبة 30%

الجدول رقم 16: تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل

النسبة المئوية	التكرار	تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل
74%	37	نعم
26%	13	لا
100%	50	المجموع

في تحليل نتائج الجدول رقم 16 الذي يطرح سؤال هل تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل فقد كانت اجابات المبحوثين بنسبة 74% قالت بأنها تتصف بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل اما الذين قالوا انها لا تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل فقد كانت نسبة الاجابة مقدرة بـ 26%

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

الجدول رقم 17: تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها

النسبة المئوية	التكرار	تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها
84%	42	نعم
16%	8	لا
100%	50	المجموع

من خلال طرح فكرة تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها في الجدول رقم 17 فقد كانت اجابات 84% فقد ايدت الفكرة اما الذين قالوا بأن المؤسسة لا تحرص على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها فقد قدرت الإجابة بنسبة 16%

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

الفرع الثالث : الإدارة الالكترونية والخدمة

الجدول 18: تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة

النسبة المئوية	التكرار	تحسين اداء الخدمة
96%	48	نعم
4%	2	لا
100%	50	المجموع

في تحليل معطيات الجدول رقم 18 الذي يطرح فكرة ان الإدارة الالكترونية تساهم في تحسين اداء الخدمة فقد كانت اجابات نسبة 96% توافق الفكرة أما نسبة 4% فقالت أنها لا تساهم في تحسين اداء الخدمة

الجدول 19: تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين السرعة في الخدمة

النسبة المئوية	التكرار	تحسين السرعة في الخدمة
88%	44	نعم
12%	6	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم 19 الذي يطرح فكرة ان الإدارة الالكترونية تساهم في السرعة في الخدمة فد كانت اجابات الباحثين نسبة 88% تقول نعم انها تساهم اما نسبة 12% فقلت انها لا تساهم في السرعة في الخدمة

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

الجدول 20: تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين الدقة في الخدمة

النسبة المئوية	التكرار	تحسين الدقة في الخدمة
58%	29	نعم
42%	21	لا
100%	50	المجموع

من تحليل الجدول رقم 20 الذي يطرح فكرة ان الإدارة الالكترونية تساهم في تحسين الدقة في الخدمة في المؤسسة فقد كانت اجابات 58% تقول بنعم اما نسبة 42% فقد نفت الفكرة

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

الفرع الرابع: يتعلق بمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في بريد الجزائر
الجدول رقم 21: ما هي معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في بريد الجزائر

معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية	التكرار	النسبة المئوية
عدم القدرة على اقتناء الأجهزة والمعدات	24	48%
عدم وجود موظفين متخصصين	20	40%
تذبذب في شبكة الانترنت	6	12%
المجموع	50	100%

من خلال تحليل الجدول رقم 21 حول معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بريد الجزائر وجدنا نسبة 48% تقول بناها تعود لعدم القدرة على اقتناء الاجهزة والمعدات أما نسبة 40% فقالت انها تعود لعدم وجود موظفين مختصين في هذا المجال في حين اجابت نسبة 12% تقول بأنها اسباب تعود إلى تذبذب في شبكة الانترنت.

الجدول رقم 22 : وجود خطة بديلة في حالات الطوارئ

توجد خطة بديلة في حالات الطوارئ	التكرار	النسبة المئوية
نعم	42	84%
لا	8	16%
المجموع	50	100%

من خلال طرح فكرة هل توجد خطة بديلة في حالات الطوارئ في الجدول رقم 22 فقد كانت اجابات 84% فقد قالت ان المؤسسة توفر خطة بديلة في حالة الدوارئ أما نسبة 16% فقد قالت لا توجد .

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

الجدول رقم 23: تخوف الموظفين من استخدام التقنية الحديثة كمعيق لعدم تطبيق الإدارة الالكترونية

النسبة المئوية	التكرار	تخوف الموظفين من استخدام التقنية الحديثة كمعيق لعدم تطبيقها
52%	26	نعم
48%	24	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم 23 الذي يطرح فكرة أن تخوف الموظفين من استخدام التقنية الحديثة كمعيق لعدم تطبيق الإدارة الالكترونية فقد اجابت نسبة 52% بنه فعلا تخوف الموظفين من استخدام التقنية الحديثة كمعيق لعدم تطبيق الإدارة الالكترونية أما نسبة 48% فقد نفت الفكرة .

الجدول رقم 24: عدم توفر الدورات التدريبية المتخصصة كمعيق لعدم تطبيق الإدارة الالكترونية

النسبة المئوية	التكرار	عدم توفر الدورات التدريبية المتخصصة كمعيق لعدم تطبيق الإدارة الالكترونية
88%	44	نعم
12%	6	لا
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم 24 وجنا انا نسبة 88% تقول بان عدم توفر الدورات التدريبية المتخصصة يعتبر كمعيق لعدم تطبيق الإدارة الالكترونية اما نسبة 12% فقد نفت الفكرة

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

المطلب الثاني: الاستنتاج العام

وجدنا من خلال اختبار جنس العينة أن سيطرة العمال من فئة الاناث على فئة الذكور في مؤسسة بريد الجزائر.

أما من النسب حسب العمر لأفراد العينة فقد وجدنا أن فئة الموظفين 31-40 هي التي تمثل أكبر نسبة.

أما من حيث توزيع النسب حسب المستوى التعليمي نجد اغلبيه من مستوى شهادة اليسانس من خلال الجدول السابق يتضح لنا توزيع النسب حسب فئة الخبرة من 05 إلى 10 سنوات هي الاكثر في المؤسسة

أما في طرح فكرة تتوفر أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء أعمال المؤسسة وجدنا انها فعلا توجد الاجهزة اللازمة لاداء اعمال المؤسسة

كما وجدنا ان المؤسسة تقوم باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق فقد

وكذا بان البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة

أما فكرة أن البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة فقد وجدنا أنها فعلا تساهم

في حين تساهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال كما أن نظم المعلومات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات الحديثة و ان قواعد البيانات تساهم في حفظ الكم الهائل من المعلومات

وتساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة اليها وتساهم في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والاقسام المختلفة

كما وجدنا ان البرامج المستخدمة تتصف بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات وتتصف بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل كما تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها

الفصل الثالث: الجانب الميداني للدراسة

ووجدنا ان الإدارة الالكترونية تساهم في تحسين اداء الخدمة وسرعتها ودقتها
اما فيما يخص معوقات تطبيق الادارة الالكترونية على مستوى بريد الجزائر فقد وجدنا ان عدم وجود
موظفين مختصين في المجال مع عدم تكوين الكثير منهم في مجال استخدام التكنولوجيات الحديثة، كما
أن محدودية تدفق شبكة الانترنت في الجزائر يشكل عائقا في أداء الوظائف الحديثة .
يعيق عدم اقتناع الموظفين والمواطنين في التعامل مع نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقها .
تشكل قرصنة المعلومات خطرا على أنظمة الإدارات الالكترونية في الجزائر .
تبرمج الإدارات الجزائرية خطط بديلة للعمل في حالات الطوارئ .

خاتمة

تعد ظاهرة الإدارة الإلكترونية في الجزائر لازالت حديثة الظهور في المجتمع الجزائري الأمر الذي وقفت عليه هذه الدراسة محاولة توضيحها وتحليلها وتشخيصها والوقوف على أسباب منع ظهورها وكانت سببا في نشوء عوائق إدارية وتنظيمية وإجتماعية ومادية وتكنولوجية وأمنية في عدم تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجتمع الجزائري ، حيث عاجلت هذه الدراسة مشكلة اتحاهات المؤسسة الجزائرية نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية فهناك عدة عوامل التي يمكن أن تساهم في تيسير عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات الجزائرية عموما وفي بريد الجزائر خصوصا، بإعتبار أن بريد الجزائر من المؤسسات الخدمائية الأقرب للمواطن بما تحتوي من خدمات عديدة تلبي إحتياجات المواطن ، أين ينبغي على السلطات الإدارية والهيئات التنفيذية في جهاز الحكم في الجزائر أن يولوا أهمية كبرى لهذه الإدارة الخدمية ذات الأهمية بالنسبة للمواطن لأنه من خلالها تستطيع التقرب أكثر من المواطن المحلي وكسب ثقته وولائه لها ما يجعل ذلك في صالح خدمة المواطن التي أخذت هي الأخرى في التطور التكنولوجي وإنسجمت مع التكنولوجيا الحديثة فتحوّلت إلى الإدارة الإلكترونية الأمر الذي سيولد في النهاية ما يسمى باخدمة الالكترونية.

وبعد التوصل إلى نتائج الدراسة والإجابة على التساؤلات المطروحة والتي شكلت في مجموعها إشكالية الدراسة التي حوصلت ظاهرة اتجاه الإدارة الإلكترونية في الجزائر ، يمكننا أن نطرح الإقتراحات التالية التي من شأنها أن تحسن من عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر والتي منها:

ضرورة توفير أجهزة الحاسوب الإلكترونية في جميع الإدارات من أجل إستخدامها في العمل الإداري وتعويض العمل اليدوي .

إنشاء موقع إلكتروني خاص بكل بلدية يتم فيه إدراج الخدمات الخاصة التي يحتاجها المواطن بكثرة مما تغنيه ضرورة القدوم إلى مقر بريد الجزائر وإنما يتم ادائها من موقع بريد الجزائر فقط .

تدريب الموظفين في الإدارات على إستخدام أجهزة الحاسوب في أداء عملهم .

تخصيص ميزانية مالية في تدريب العاملين وتأهيلهم على البرامج الإلكترونية .

الإستعانة بمهندسين وخبراء في مجال الإعلام الآلي من أجل تطوير برامج وشبكات إتصالية داخلية خاصة بكل إدارة وكذا إنشاء قاعدة بيانات تخص الموظفين والمواطنين .

تدعيم الدولة للمواطنين في إقتناء أجهزة الحاسوب وكذا الإشتراك في الإنترنت من خلال تخفيض سعرها ، وجعلها في متناول الجميع ، الأمر الذي يخلق الوعي الإلكتروني لدى المواطن ويشكل ما يسمى المجتمع الإلكتروني

إن مؤسسة بريد الجزائر كإدارة خدمية في الجزائر لازالت تعاني من بعض النقائص التي جعلتها تتخلف في اللحاق بركب التنمية والتطور التكنولوجي الحاصل في جميع البلدان العربية والأجنبية ، ذلك أنها لازالت تعتمد على العمل اليدوي والورقي ولم تنتقل بعد إلى العمل الإلكتروني الذي يساهم في تطور مؤسسة بريد الجزائر وعصرنتها ، وكذا تحسين أداء مؤسسة بريد الجزائر وتقريبها بشكل أكثر من المواطن بإعتبارها إدارة خدمية يحتاجها المواطن أكثر من باقي الإدارات الأخرى .

قائمة المصادر

والمراجع

الكتب

1. أحمد ، درويش ، الشفافية والتراهمة حلمنا القادم ، " نشرية تكنولوجيا الادارة " ، العدد الثامن، فيفيري / مارس 2007 ، وزارة الدولة للتنمية الادارية ، مصر ،
2. البلداوي، عبد الحميد. (2007). أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي. عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع
3. جودت عزت عطوي:أساليب البحث العلمي:مفاهيمه،أدواته،طرقه الإحصائية،دار الثقافة للنشر و التوزيع،2007
4. حسين عبد الحميد أحمد رشوان:أصول البحث العلمي، الإسكندرية.مؤسسة شباب الجامعة،2006.
5. سعيد محمد المصري – التنظيم و الإدارة – الدار الجامعية – مصر 1999
6. سعيد يس عامر – إستراتيجيات التغير و تطوير المنظمات العربي – دار النهضة للنشر – مصر طبعة 1998
7. عبد الفتاح ، بيومي حجازي ، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية ، الكتاب الأول ، النظام القانوني للحكومة الالكترونية ، الإسكندرية ، دار الفكر الجامعي ، 2003
8. عبده على نصيف وآخرون، طرق الإحصاء في التربية البدنية و الرياضية، جامعة بغداد، 1977
9. علاء ، عبد الرزاق السالمي ، الإدارة الالكترونية ، الأردن ، دار وائل للنشر
10. علي ، محمد شمو ، التكنولوجيا الحديثة والاتصال الدولي والانترنت ،الشركة الدولية للأبحاث والنشر ، جدة ، بدون تاريخ
11. علي حسين علي –د.عيد عزيفج-د.حنا نصر الله-د سعد غالب ياسين-الإدارة الحديثة منظمات الأعمال-سنة 1995 طبعة الأولى
12. عمار ، بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين ، بيروت ، دار الغرب الإسلامي ، 2006 ،
13. محمد ، محمود الطعامة ، طارق ، شريف العلوش ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، الأردن ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية/ 2004،
14. محمد عاطف غيث – علم الإجتماع الصناعي – دار المعرفة الجامعية – مصر 1989
15. ناصر دادوي-"اقتصاد المؤسسة"-الجزائر دار المحمدية العامة –طبعة ثانية
16. ياسين ، سعد غالب ، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، 2005

المذكرات

1. إيهاب ، خميس أحمد مير ، " متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، (دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين "، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007
2. بدر ، بن محمد المالك ، " الأبعاد الادارية والامنبة لتطبيقات الإدارة الالكترونية في المصارف السعودية دراسة مسحية، رسالة ماجستير في العلوم الادارية غير منشورة ، قسم العلوم الادارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007
3. سعادى الخنساء،، التسويق الإلكتروني وتفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي —دراسة حالة بريدالجزائر — رسالة ماجستير،جامعة يوسف بن خدة
4. سعيد ، بن معلا العمري ، " المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2003
5. صلاح ، مصطفى قاسم ، " التحديات الأمنية للحكومة الالكترونية (دراسة مسحية لتجربة دبي في دولة الامارات العربية المتحدة ") ، قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية ، قسم العلوم الإدارية ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2003
6. عبد الرحمن ، سعد القرني ، "تطبيقات الإدارة الالكترونية في الأجهزة الأمنية دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض "، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007 ،
7. مبروك يوسفى،النظام القانوني لمؤسسة بريد الجزائر، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في الحقوق – تخصص :قانون أعمال،جامعة الشهيد حمد لخضر الوادى، 2015/2014
8. وهاب محمد ، تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوكيات المستهلك، رسالة ماجستير،جامعة الجزائر 2006،

المجلات

1. بن عيشاوي، أحمد. أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الاعمال . مجلة الباحث. ع7. جامعة ورقلة، 2009-2010.
2. الشعي، أحمد بن عبد الله. معوقات ومقومات نجاح برامج الحكومة الإلكترونية في العالم العربي: دراسة خاصة عن المملكة العربية السعودية. المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل (العلوم الإنسانية والإدارية). م9، ع1. 2008. ص 258.
3. ماجد محمد الفراء، د. يوسف عاشور، د. فارس أبو معمر، أ. يوسف بجر، د. رشدي وادي، الإدارة- المفاهيم والممارسات-، ط01، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2002،
4. المجلة الشهرية لبريد الجزائر، العدد 7 جانفي 2004
5. مديرية الدراسات الإستراتيجية، التخطيط والتنظيم ، إحصائيات الشبكة البريدية لسنة 2004
6. موسي، عبد الناصر، محمد قريشي. مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر. مجلة الباحث. ع9. جامعة ورقلة، 2011

الملتقيات

1. أبوعبد الله صالح، معوقات تحيث الخدمات بريد الجزائر، ملتقى دولي إقتصاد المعرفة، جامعة محمد خيضر بسكرة، نوفمبر 2005
2. رأفت ، رضوان ، " الإدارة الالكترونية ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة "، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ، القاهرة ، مركز المعلومات واتخاذ القرار ، 2004 ،
3. صالح بوعبد الله، معوقات استخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحديث مؤسسة بريد الجزائر ، ورقة عمل الملتقى الدولي حول تسيير لمؤسسات المعرفة المركزية الجديدة والتحدى التنافسي للمؤسسات الاقتصادية ، 13/12 نوفمبر 2005، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة محمد خيضر بسكرة

النصوص القانونية

1. الأمر 89-75 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 المتضمن قانون البريد والمواصلات
2. المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المتضمن إنشاء بريد الجزائر 16 يناير 2002 ، ص 19، 20

3. مرسوم تنفيذي رقم 03/ 497 المؤرخ في 27 رمضان عام 1424 الموافق 22 نوفمبر سنة 2003، يحدد المبلغ الأقصى للتعويض المناسب للفقدان الجزئي أو الكلي لطرد بريدي أو تلفه

4. مرسوم تنفيذي رقم 04/172 مؤرخ في 21 ربيع الثاني عام 1425 الموافق 10 يونيو سنة 2004 يحدد تعريفات الخدمات البريدية و الخدمات المالية البريدية المطبقة في النظامين الداخلي و الدولي

5. مرسوم تنفيذي رقم 04-84 مؤرخ في 26 محرم عام 1425 الموافق 18 مارس سنة 2004 , يحدد مواد المراسلة المبعوثة مقابل تسديد و يضبط المبلغ الأقصى للتسديد في النظام الداخلي
المواقع الالكترونية

1. www.poste.dz Algérie Poste, Retrieved Jan. 3-2013, from
2. <http://www.svu.edu.eg/arabic/links/camps/hurghada/DR%20SAAADY%20LECTURE%20SPECIAL.pdf>

ملاحق الدراسة

جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية و الحضارة

قسم:علوم الاعلام والاتصال

اتصال وعلاقات عامة

إستمارة بحث بعنوان :

اتجاه المؤسسة الجزائرية نحو الإدارة الالكترونية

دراسة في بريد الجزائر بولاية الأغواط

ملاحظة 1: بين أيديكم استمارة مقابلة عن اتجاه المؤسسة الجزائرية نحو الادارة الالكترونية، تستخدم كإحدى أدوات البحث العلمي في إطار إنجاز رسالة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاتصال والإعلام نرجو منكم الإجابة على الأسئلة بكل موضوعية وتتعهد بالمحافظة على سرية المعلومات وعدم استعمالها إلا لغرض بحث علمي.

إشراف الدكتور

إعداد الطلبة:

د/ مساعدي حسين

- عبد العالي ايوب

- التاوتي مهدي

ملاحظة 2: ضع علامة (X) في الخانة المناسبة للإجابة.

الموسم الجامعي: 2018/2017

المحور الاول : البيانات الشخصية

س 01: الجنس

ذكر

☐

انثى

☐

س: الفئة العمرية

اقل من 30 سنة

☐

من 31-40 سنة

☐

من 51-50 سنة

☐

من 51 فاكتر

☐

س 03: التحصيل العلمي في المؤسسة محل الدراسة.

شهادة اليسانس

☐

مهندس

☐

ماستر

☐

س04: الخبرة في المؤسسة

اقل من 05 سنوات

☐

من 10 إلى 50 سنوات

☐

من 11 إلى 20 سنة

☐

اكثر من 20

☐

المحور الثاني : عرض النتائج المتعلقة بالادارة الالكترونية

س 05: هل تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة

☐

نعم

☐

لا

س 06: هل تقوم المؤسسة باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة للاستفادة من المعلومات والعمل بأدق الطرق

☐

نعم

☐

لا

س 07: هل البرامج المستخدمة تتناسب مع طبيعة العمل المطلوب في المؤسسة

☐

نعم

☐

لا

س 08: هل البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة

☐

نعم

☐

لا

س 09: هل البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات بفعالية

☐

نعم

☐

لا

س 10: هل تسهم نظم المعلومات المستخدمة في توفير المعلومات في الوقت المناسب وفي أقصى الآجال

☐

نعم

☐

لا

س 11: هل نظم المعلومات المستخدمة تسهم في توفير المعلومات الحديثة

☐

نعم

☐

لا

س 12 : هل تسهم قواعد البيانات في حفظ الكم الهائل منها

☐

نعم

☐

لا

س 13: هل تساعد قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة اليها

☐

نعم

☐

لا

س 14: هل تسهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين مختلف الدوائر والاقسام المختلفة

☐

نعم

☐

لا

س 15: هل تتصف البرامج المستخدمة بسهولة التعلم والتشغيل والإرشادات

☐

نعم

☐

لا

س 16: هل تتصف البرامج المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل

☐

نعم

☐

لا

س 17: هل تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ

على سريتها

☐

نعم

☐

لا

المحور الثالث : الإدارة الالكترونية والخدمة

س 18: هل تحسن الادارة الالكترونية اداء الخدمة

☐

نعم

☐

لا

س 19: هل تحسن الادارة الالكترونية السرعة في الخدمة

☐

نعم

☐

لا

س 20: هل تحسن الادارة الالكترونية الدقة في الخدمة

☐

نعم

☐

لا

المحور الرابع: يتعلق بمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في بريد الجزائر

س 21: ما هي معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في بريد الجزائر

☐

عدم القدرة على اقتناء الأجهزة والمعدات

☐

عدم وجود موظفين متخصصين

☐

تذبذب في شبكة الانترنت

س 22 : هل هناك خطة بديلة في حالات الطوارئ

☐

نعم

☐

لا

س 23: هل تخوف الموظفين من استخدام التقنية الحديثة كعميق لعدم تطبيق الإدارة الالكترونية

☐

نعم

☐

لا

س 24: هل عدم توفر الدورات التدريبية المتخصصة كعميق لعدم تطبيق الإدارة الالكترونية

☐

نعم

☐

لا