

مذكرة بعنوان:

## واقع استخدام تكنولوجيا الإتصال في الإدارة الرقمية

دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر- الوادي-

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في شعبة علم الاجتماع

تخصص: علم إجتماع الإتصال

إشراف الأستاذة:

بو زغاية باية

إعداد الطلبة:

طعبي هاجر

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
عزاي سمية	أستاذ محاضر	رئيسا
باية بو زغاية	أستاذ محاضر	مشرفا ومقررا
سليم دحة	أستاذ محاضر	مناقشا



مذكرة بعنوان:

## واقع استخدام تكنولوجيا الإتصال في الإدارة الرقمية

دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر - الوادي-

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في شعبة علم الاجتماع

تخصص: علم إجتماع الإتصال

إشراف الأستاذ(ة):

بو زغاية باية

إعداد الطلبة:

طعيلي هاجر

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
عزابي سمية	أستاذ محاضر	رئيسا
باية بو زغاية	أستاذ محاضر	مشرفا ومقررا
سليم دحة	أستاذ محاضر	مناقشا



# الإهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام .

(وأخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين)

لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق محفوفًا بالتسهيلات لكنني فعلتها فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات  
ها أنا اليوم أنوح لحظات الأخيرة في ذلك الطريق الذي كان يحمل في باطنه العثرات و الأشواك ورغمما عنها ضللت قدمي تخطو  
بكل صبر وطموح وعزيمة وتفاءل وحسن الظن بالله وكم من أيام مرت شعرت بثقلها ومرارتها ولكن لم تعيقني بل كانت ذكرى تمر  
لتنير الأحلام

اهدي بكل حب بحث تخرجي .

إلى نفسي العظيمة القوية التي تحملت العثرات وأكمل رغم الصعوبات

إلى ذلك الرجل العظيم إلى من كان عامودي الفقري الذي ساندني بكل حب في ضعفي

الذي اخرج كامل ما في داخلي وشجعني دائما للوصول إلى طموحاتي

إلى أول من انتظر هذه اللحظات ليفتخر بي إلى قدوتي من أعطاني ولو يزل يعطيني بلا حدود إلى سندي ومسندي والضوء الذي  
ينير حياتي إلى والدي وسيدي ورفيق عمري والدي العزيز

أدامك الله ظلا لنا

إلى التي تعجز كل الكلمات عن وصفها إلى التي كانت النور في عتمتي إلى التي كان دعاؤها سر نجاحي إلى المضحية من اجلي  
ورفقتي في كل أوقاتي إلى تلك ، تعبت بدون مقابل وتحملت العناء من اجل إسعادي وإتمام مسيرتي الدراسية إلى معلمتي وسيدتي  
العظيمة

أمي الحبيبة

متعها الله بالصحة والعافية

إلى من ساندوني بكل حب وقت ضعفي وازاحو عن طريقي كل المتاعب ممهدين لي الطريق ،

زارعين الثقة و الإصرار بداخلي حنان ، وفاء، كوثر ،إسراء

سندي و الكتف الذي استند عليه دائما إلى إسلام ، فواز

أخواتي

إلى الذين غمروني بالحب والتوجيه وأمدوني دائما بالقوة وكانوا موضع الاتكاء في كل عثراتي والذين رزقني الله بهم لأعرف من  
خلالهم طعم الحياة إلى اصدقاء الدرب بثين ،الزهراء .

# شكر وتقدير

قال الله تعالى ﴿وَلَقَدْ آتَيْنَا لُقْمَانَ الْحِكْمَةَ أَنْ اشْكُرْ لِلَّهِ وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ

حَمِيدٌ ﴿ لقمان : 12}

وقال رسوله الكريم ﷺ : "من لم يشكر الناس ، لم يشكر الله عز وجل "

احمد الله تعالى حمدا كثيرا طيبا مباركا ملئ السموات والأرض على ما أكرمني به من إتمام هذه الدراسة التي أرجو

أن تنال رضا .

وفي الختام .... أقف اليوم أمامكم ، قلبي يملؤه مزيج من المشاعر المتناقضة ، فرحة الانجاز ،

وحزن الفراق ، مشاعر ممزوجة بذكريات رحلة تعليمية طويلة ومليئة بالتحديات و الانجازات.

أود أن أتوجه بالشكر الجزيل لكل من ساهم في رحلتي التعليمية طيلة هذه السنوات ،

لقد كانت رحلة مليئة بالتحديات و الانجازات ، وكل خطوة فيها كانت تحمل في طياتها دروسا قيمة سنحملها معا

إلى المستقبل .

اخلىص معاني الشكر و أصدقها ارفعها للأستاذة الفاضلة الدكتورة " بوزغاية باية " على كرم قبولها الإشراف على

هذا العمل و تقديمها لي النصيح و التوجيه

كما لا يفوتني أن أشكر كل الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الذين قبلوا مناقشة هذا العمل

إلى كل أساتذة قسم علم اجتماع الاتصال . إلى كل من وقف معنا و دعمنا من بعيد أو من قريب على هذا

الانجاز البحث بجهده ، ووقته و الحمد لله من قبل و بعد.

## ملخص الدراسة :

نهدف من خلال دراستنا هذه إلى التعرف على واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإدارة الرقمية في مؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي وتمحور التساؤل الرئيسي كالتالي .

- ما واقع استخدام تكنولوجيا الإتصال في الإدارة الرقمية في مؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي ؟  
وتفرعت منه جملة من التساؤلات الفرعية وهي :

- ما هي الوسائل والأجهزة الرقمية المستخدمة في مؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي؟

- ما هي الأنظمة والبرامج المستخدمة لضمان أمن وحماية البيانات في مؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي؟

- ما هي الإستراتيجية الإدارية التي تسعى إتصالات الجزائر فرع الوادي إلى تحقيقها في المستقبل ؟

وتكونت عينة دراستنا على موظفين مؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي ، حيث إعتمدت في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي الذي يتناسب مع موضوع دراستنا ، واستخدمنا العينة القصيدة حيث تم الإعتماد على الملاحظة كأداة لدراسة وكذا الإستمارة لجمع البيانات حيث وزعت 35 استمارة إستبيان على كل مفردة في المؤسسة .

ومن خلال هذه الدراسة البحثية فاتوصلنا إلى النتائج التالية من أهمها :

- الحرص التام لحماية وأمن بيانات المؤسسة وتوفيرها لنظم وبرامج لذلك؛
- توفير كل البرامج التي تخدم العملاء بشكل كبير وضمان راحتهم ؛
- السعي وراء تحسين جودة الخدمات لزيادة القبول الى المؤسسة ؛
- خلق بيئة رقمية يامتياز لتحقيق جودة الخدمة في المؤسسة؛
- محاولة مواكبة تكنولوجيا الإتصال وإدخالها من ضمن إستراتيجيتها المستقبلية؛
- ضرورة إستخدام شبكة الإكسترنات في المؤسسة لسهولة العمل والتواصل بين المؤسسات الاخرى ؛
- وجود وعي وإدراك نحو وصول إلى نقطة تحويل العمل من تقليدي إلى رقمي .

- الكلمات المفتاحية : التكنولوجيا ،الإتصال ،الإدارة الرقمية .

## **Study Summary**

The introduction of information and communication technology is considered a real revolution that humanity has witnessed, and it is one of the

This study, we aim to understand the reality of using communication technology in digital management at Algeria Telecom's branch in El Oued. The main question revolves around the following: What is the status of using communication technology in digital management at Algeria Telecom's branch in El Oued? This led to a number of sub-questions, including:

- **What are the digital tools and devices used at Algeria Telecom's branch in El Oued?**
- **What are the systems and programs used to ensure data security and protection at Algeria Telecom's branch in El Oued?**
- **What is the management strategy that Algerie Telecom's branch in El Oued is seeking to achieve in the future?**

The sample of our study consisted of employees of the Algerian Telecommunications establishment in the Ouadi branch. Our study was applied to a sample of employees of the Algerian Telecommunications establishment, where we relied on the descriptive and analytical approach that is suitable for our study topic. We used a purposive sample, relying on the survey study as a tool for data collection, as well as a questionnaire distributed to 35 individuals out of 60 employees in the establishment.

The complete reliance on communication technology in Algerian Telecommunications Company and its significant reliance on paper transactions.

Full commitment to protecting and securing the company's data and providing systems and programs for that purpose.

Providing all the programs that serve the users greatly and ensuring their comfort.

Striving to improve the quality of services to increase acceptance of the

company.

Creating an excellent digital environment to achieve service quality in the company.

Attempting to keep up with communication technology and incorporating it into its future strategy.

The necessity of using the external network in the company for ease of work and communication.

Awareness and understanding of reaching a turning point in transitioning from traditional to digital work.

**Keywords** : technology ,communication ,digital,management.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	اهداء
	شكر و تقدير
	الملخص
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال البيانية
	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
23	الفصل الأول تكنولوجيا الإتصال في الإدارة الرقمية
24	المبحث الأول تكنولوجيا الإتصال في الإدارة الرقمية
24	المطلب الأول مفهوم التكنولوجيا
32	المطلب الثاني الإدارة الرقمية
42	الفصل الثاني دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر - الوادي -
44	المبحث الأول التعريف بمؤسسة إتصالات الجزائر
44	المطلب الأول نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر:
48	المطلب الثاني منهج الدراسة
51	المبحث الثاني تفرغ وتحليل البيانات الميدانية
51	المطلب الأول تحليل البيانات وتفسيرها
68	المطلب الثاني نتائج الدراسة
78	المراجع

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	51
02	توزيع عينة الدراسة حسب السن	52
03	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	52
04	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	53
05	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	54
06	آراء عينة الدراسة حول نوع الوسيلة التي تستخدمها المؤسسة	55
07	آراء عينة الدراسة حول درجة استخدام الحاسوب الشخصي في العمل	55
08	آراء عينة الدراسة حول استخدامات الحاسوب الشخصي في العمل	56
09	آراء عينة الدراسة حول درجة استخدام الموظفين للهواتف الذكية لتسهيل عمليات الإتصال والتواصل داخل المؤسسة	56
10	آراء عينة الدراسة حول درجة استخدام الهاتف أثناء العمل	57
11	آراء عينة الدراسة حول درجة استخدام شبكة الأنترنت أثناء العمل	57
12	آراء عينة الدراسة حول درجة استخدام شبكة الأكسترنات أثناء العمل	58
13	آراء عينة الدراسة حول درجة استخدام البريد الإلكتروني أثناء العمل	58
14	آراء عينة الدراسة حول تقديم المؤسسة لخدمات تدعم الوسائل الرقمية	59
15	آراء عينة الدراسة حول استخدام المؤسسة برامج متخصصة في حماية وأمن بيانات المتعاملين	59
16	آراء عينة الدراسة حول وجود أنظمة وبرامج لحماية بيانات المؤسسة الخاصة بها	60
17	آراء عينة الدراسة حول البرامج والأنظمة التي تستخدمها المؤسسة لحماية البيانات الخاصة بها	60
18	آراء عينة الدراسة حول قيام المؤسسة بمراجعة وتقييم أنظمة الحماية والأمان بشكل دوري لضمان فاعليتها	61
19	آراء عينة الدراسة حول قيام المؤسسة بتوعية الموظفين حول أهمية الأمان والتدابير الواجب اتباعها لحماية البيانات	61
20	آراء عينة الدراسة حول استخدام المؤسسة لأنظمة الدفع الإلكتروني لتسهيل عمليات الدفع والتحصيل	62
21	آراء عينة الدراسة حول إجراء اختبارات دورية للأنظمة والبرامج في المؤسسة	62
22	آراء عينة الدراسة حول مدى توفر خاصية رقمية متطورة لدى المؤسسة تخدم المتعاملين	62

63	آراء عينة الدراسة حول إمكانية وجود خطوات متخذة من طرف المؤسسة لضمان تنفيذ إستراتيجيتها الرقمية بنجاح	23
64	آراء عينة الدراسة حول وجود إستراتيجية إدارية تسعى المؤسسة إلى تحقيقها	24
64	آراء عينة الدراسة حول الإستراتيجيات الإدارية التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها	25
65	آراء عينة الدراسة حول مدى وجود تحديات قد تواجه المؤسسة في تحقيق إستراتيجيتها المستقبلية	26
65	آراء عينة الدراسة حول مدى تعزيز المؤسسة للشفافية في إستراتيجيتها المستقبلية	27
66	آراء عينة الدراسة حول إمكانية أن تصبح المؤسسة كشركة رائدة في مجال الاتصالات في البلاد	28
66	آراء عينة الدراسة حول تطلعاتهم لتوفر بعض الخدمات المستقبلية التي تُخدم العمال والعملاء	29
67	آراء عينة الدراسة حول قدرة المؤسسة على تحقيق بيئة إدارية رقمية في المستقبل	30
67	آراء عينة الدراسة حول إمكانية تحقيق المؤسسة للتقدم في مجال التحول الرقمي	31
67	آراء عينة الدراسة حول وجود خطط لتوسيع نطاق الرقمنة في خدمات اتصالات الجزائر	32

قائمة الأشكال البنينة		
الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	تطور تكنولوجيا الإتصال عبر الزمن	د
02	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	52
03	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	53
04	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	54
05	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	54
06	شعار مجمع إتصالات الجزائر بفروعه الخمسة	88
07	الهيكل التنظيمي للمؤسسة إتصالات الجزائر لولاية الوادي	88

المقدمة

## المقدمة :

يتميز العصر الحالي بالكثير من المظاهر و التحولات التكنولوجية في مختلف الميادين الحياتية ، ونتج عن هذا التحول مستحدثات تكنولوجية كالانترنت والحاسوب والهاتف المحمول ... وغيرها من ابتكارات حديثة، فهي تمثلت من الأمور المهمة ومن أساسيات حياة الإنسان، وأصبحت تكنولوجيا الإتصال تلعب دورا مهما في حياتنا اليومية وحياة الإنسان بصورة أعمق، حيث عملت هذه التكنولوجيا على إختزال مبدأ المسافة وتحقيق مفهوم الكونية، فتعدد وظائفها بتعدد خصائص ومزايا هذه التكنولوجيات، ومع مرور الزمن لم يكن التوقف على هذه التكنولوجيا والعمل بها فقط بل ظهر ما يسمى الرقمية عصر التفاوت والتسابق التكنولوجي من تقنيات وبرامج ونظم وغيرها من تقنيات حديثة جعلت الزمن يسبق نفسه بل وقد اصبحنا نعيش في زمن رقمي بمعنى الكلمة .

ومع تطور اللاحق لتكنولوجيا الإتصال والمجال الرقمي أصبحت تشكل أهمية كبيرة لدى الدول والمؤسسات والإدارات وغيرها من مقاطعات ، بل وأصبحت تساهم في اقتصاديات الدولة بشكل كبير وواضح ، حيث أصبحت تكنولوجيا الإتصال ضرورية في هذه المؤسسات والعمل بها كما عنصر أساسي لتقديم أفضل الخدمات ، وعلى هذا الأساس أصبحت تكنولوجيا الإتصال البديل الأفضل في المؤسسات لأنها ساهمت في اكتساب المعرفة الدقيقة واستخدامها في جل المجالات .

ومن هذا المنطلق سعت الدراسة في التركيز والأهتمام على واقع استخدام تكنولوجيا الإتصال في الإدارة الرقمية ، فهي تعتبر ضرورية في المؤسسات من أجل تحقيق أهدافها حيث قمت في هذه الدراسة بتسليط الضوء على مؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي والوصول إلى ما يجب الوصول إليه من خلال هذه الدراسة .

## 1. تمهيد :

يعد الإطار النظري في أي دراسة عملية انطلاق الفعلي لها نظرا لأهمية التي يتميز بها هذا الجزء من الدراسة ويعتبر أساسي الذي تبنى عليه دراستنا .

وفي هذا الإطار سوف نتطرق إلى الإشكال الذي يعد خطوة أساسية لهذه الدراسة، ومن ثم طرح التساؤلات التي سوف نبنى عليها دراساتنا التساؤل الرئيسي ملحقا معه التساؤلات الفرعية، ومن ثم الفروض بعد ذلك أسباب وأهمية وأهداف الموضوع التي نسعى إلى تحقيقها، ثم تحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة ومن ثم التطرق إلى الدراسات السابقة التي تناولت موضوعنا، وبعدها التطرق إلى المقاربة النظرية وإسقاطها على دراساتنا، ولا ننسى المفاهيم الأساسية الخاصة بموضوع دراستنا .

### 2. الإشكالية :

يعد ظهور التكنولوجيا من أهم وسائل الإتصال الحديثة وتطورها بشكل كبير جدا ، وتعد من أهم ركائز التقدم والتطور الحاصل في عالمنا خصوصا إذا ارتبطت بالمؤسسات و الإدارات ، ولقد سهلت التكنولوجيا في وسائل الإتصال و المعلومات بالتنسيق مع الموارد البشرية في تكوين ورش عمل مشتركة تحتاجها الجماعات المتفاعلة في كل منطقة جغرافية مختلفة ، لاسيما التطبيقات التكنولوجية في مجال الحاسوب ومن هنا اتجهت غالبية المؤسسات إلى تبني مدخل تكنولوجيات المعلومات والإتصال لإرساء قاعدة للتسيير الإلكتروني كأحد أهم الأساليب الحديثة في الإصلاح الإداري ، الذي يقوم بتوظيف تقنيات المعلومات والإتصالات للتمكن من الإيصال الميسر والسريع للخدمات لأصحاب المصلحة والشركاء الذين يتحولون من مستفيدين متلقي الخدمة إلى مشاركين و فاعلين في صنع القرار في الوقت المناسب وعلى الشكل المناسب.

وفي ظل التوجه العالمي نحو مجتمعات المعرفة التي تعتمد بشكل أساسي على التقنيات الحديثة في إستخدام المعرفة لرفع كفاءة الإجتماعية، وإستثمار الموارد الإقتصادية المختلفة بشكل علمي و عقلائي، أصبحت الإدارة الرقمية وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الإستغناء عنها في عالم مفتوح على عنصر التغير و الإبتكار والإبداع والتنافسية، التي تعد بمثابة معايير تعكس هذا مستوى والنمو الاقتصادي لمنظمات الأعمال المعاصرة والمؤسسات الكبيرة الحجم والمتوسطة والصغيرة (عبد الصمد بودي، 2011)..

وكما تعتبر تكنولوجيا الإتصالات العمود الفقري للإدارة الرقمية حيث أنها تمكن المنظمات من تحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف الإدارات و العمليات ، كما أنها تسهل عملية جمع البيانات وتحليلها مما يساعد على اتخاذ القرارات و معلومات الدقيقة والمحددة ، وبالتالي تعزز الإدارة الرقمية من خلال توفير أدوات وإمكانيات الإتصال المتقدمة، التي تدعم الإبتكار وتطوير الأعمال ، كذلك لا تعمل تكنولوجيا الإتصالات على تعزيز الإدارة الرقمية فحسب ، بل تعيد تشكيلها أيضاً من خلال البرامج و النظم التي تعمل لديها ، مما يسمح للمؤسسات بالإستفادة من هذه البيانات الضخمة لتحسين العمليات وتقديم خدمات إستثنائية في بيئة عمل تدعم التطورات الحديثة الحالية.

ومن بين المؤسسات التي عرفت أهمية تكنولوجيا الإتصال والدور الذي تمارسه في المؤسسات وكذا الإدارات هي مؤسسة إتصالات الجزائر ، التي تعتبر من بين المؤسسات التي سعت إلى توفير كافة الوسائل الإتصالية الحديثة والإستفادة منها ، بل وقد عملت على خلق بيئة رقمية بإمتياز داخل إدارة المؤسسة من أجل تحقيق الأهداف العامة و المشتركة للمؤسسة وتحسين الخدمة على أكمل وجه، ومن هذا المنطلق ارتأينا أن نصب إهتماماتنا البحثية لدراسة إستخدام تكنولوجيا الإتصال وعلاقتها بالإدارة الرقمية بمؤسسة إتصالات الجزائر بفرع الوادي .

ومن هنا نطرح التساؤل الآتي:

- ما واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإدارة الرقمية بمؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي؟  
ولقد تفرعت منه تساؤلات أهمها:

- ما هي الوسائل والأجهزة الرقمية المستخدمة في مؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي؟

- ما هي الأنظمة والبرامج المستخدمة لضمان أمن وحماية البيانات في مؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي؟

- ما هي الإستراتيجية الإدارية التي تسعى إتصالات الجزائر فرع الوادي إلى تحقيقها في المستقبل ؟

### 3. فرضيات الدراسة:

ومن خلال عرضنا للأسئلة قمنا بصياغة فرضيات تتناسب مع أسئلة الدراسة:

#### - الفرضية الرئيسية :

- واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإدارة الرقمية بمؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي يعتبر أداة أساسية بحيث يساهم بحد كبير في تطوير العمل الإداري لدى المؤسسة وتبسيط إجراءات الخدمة لديها .
- هناك وسائل وأجهزة رقمية مستخدمة في مؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي.
  - تستخدم مؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي أنظمة وبرامج لأمن وحماية بيانات المؤسسة .
  - تسعى مؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي إلى تحقيق إستراتيجية إدارية في المستقبل.

### 4.أسباب اختيار الموضوع :

بعد عرض تساؤلات الدراسة والفرضيات، لابد من التعرّيج عن الأسباب التي دفعتنا إلى إختيار موضوع الدراسة، المتمثلة أساسا في الرغبة الشخصية في معالجة موضوع إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإدارة الرقمية.

1. أهمية الموضوع بالنسبة لنا والذي يدخل ضمن تخصصنا العلمي؛

2. التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا الإتصال والمعلومات وهذا ما دفعنا إلى معرفة كيفية تفاعل المؤسسات مع مثل هذه التطورات؛

3. إضافة إلى واقع إستخدام التكنولوجيا الإتصال في الإدارة الرقمية؛ من المواضيع القابلة للدراسة العلمية بمعنى إمكانية دراستها ميدانيا وتطبيق إجراءات منهجية وأدوات البحث والبحث في علم الإجتماع إتصال للوصول إلى نتيجة مفيدة للمجتمع حيث أن الإهتمام بالمؤسسات يحقق التنمية.

### 5. أهميه وأهداف الدراسة:

#### أ. أهمية الدراسة:

إن أهمية الموضوع تنطلق من أهمية اتصال المؤسسة الذي يعد الأداة الرئيسية لسير المعلومات داخل هيكلها التنظيمي وبالتالي زيادة اقتناء المعلومات وتبادلها؛

— كما تكمن أهمية الموضوع في الموضوع نفسه والذي يكتسي طابع علمي من خلال الوقوف على ما توفره تكنولوجيا الإتصال من إستخدامات لدى المؤسسات والإدارات؛

— التعرف على النظم و البرامج التي تستخدمها مؤسسة لحماية بياناتها وتأمينها من المخاطر؛

— كذلك التعرف على الوسائل والأجهزة الرقمية المستخدمة في المؤسسة وكيفية إستخدامها وكيف يكمن ذلك؛

— حداثة موضوع تكنولوجيا الإتصال في الإدارية الرقمية حيث تعتبر من أحد استراتيجيات الإدارة الحديثة في عصرنا الحاضر ؛

— يوفر معلومات للباحثين والمهتمين بتكنولوجيا الإتصال ويمكن أن يمثل ذلك نقطة انطلاق نحو أبحاث في هذا المجال؛

— محاولة تقديم تحليل علمي لظاهرة إجتماعية في مجال علم إجتماع الإتصال ؛

— إبراز مكانة إستخدام تكنولوجيا الإتصال في المؤسسة وهذا من خلال تحليل نتائج الإستبيان الذي تم إعداده للقيام بالدراسة الميدانية .

#### ب. أهداف الدراسة :

هناك أهداف تتمثل في الدراسة المعمقة للإتصال ومدى الإستخدام الفعلي لتكنولوجيا الإتصال من خلال الوسائل التكنولوجية المعتمدة في المؤسسة؛ والعوامل التي تحكم هذا الإستخدام ومحاولة الكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيات في تفعيل البيئة الرقمية في المؤسسة ، بالإضافة إلى معرفة واقع استخدام تكنولوجيا الإتصال داخل مؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي.

- الوقوف على واقع تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسة؛
- الوقوف على أهم التحديات و المعوقات تطبيق الإدارة الرقمية في مؤسسة؛
- إثراء الرصيد العلمي والمعرفي من خلال النتائج المتوصل إليها من مؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي وإزالة الغموض عنها؛
- الوقوف على أهم تطبيقات الإدارة الرقمية في مؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي .
- الوصول إلى حقائق علمية دقيقة فيما يخص موضوع تكنولوجيا الإتصال والإدارة الرقمية.

### 6. حدود الدراسة:

#### أ. الحدود المكانية:

قمنا بإجراء هذه الدراسة في مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية الوادي المقر الرئيسي للمؤسسة ، وتم إختيار هذه المؤسسة كأمودج من أجل التعرف عن قرب على واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال ؛ في الإدارة الرقمية وكيفية إستخدامها وإسقاط هذه الدراسة على هذه المؤسسة .

#### ب. الحدود الزمنية :

حيث نقصد في هذه الحالة تحديد الوقت الذي قمنا فيه بجمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة وقد إستغرق المجال النظري و الميداني للدراسة من 2024 /01/16 الى غاية 20241/04/16 والذي تم فيه إجراء دراسة استطلاعية من خلال الفترة المحددة كذلك قمنا بتوزيع إستمارة إستبيان على الموظفين ومن تم تجميعها للقيام بتحليل بياناتها ونتائجها.

#### ت. الحدود البشرية :

لقد إقتصر موضوع دراستنا على موظفين مؤسسة إتصالات الجزائر الوادي المقر الرئيسي لهذه المؤسسة ، حيث أكتفيت بإختيار عينة تمثل مجتمع البحث والمتمثلة في العينة القصيدة (مركز إتصالات الجزائر بالوادي) ، وتضم 60 موظف في هذه المؤسسة ككل ، حيث تم إسترجاع 35 إستمارة إستبيان لكل شخص من خلال الزيارات الميدانية التي قمت بها خلال دراسة هذا البحث .

### 7. دراسة العلاقة بين تكنولوجيا الإتصال والإدارة الرقمية والقيمة المضافة :

#### أ. العلاقة بين تكنولوجيا الإتصال والإدارة الرقمية:

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد ، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال ، وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الإتصال بمختلف أنواعها وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات ، حيث يستطيع الأفراد الإتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان.

فمن خلال تكنولوجيا المعلومات والإتصال يمكن لمختلف المنظمات الإتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة ، ويمكنها أيضا نشر الرسائل الخاصة بكل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها. (عبد الحكيم، 2018).

ولقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والإتصال في ظهور مصطلحات جديدة كالرقمية والمنظمة الإلكترونية، فالتحول الرقمي أصبح ضروري لمواكبة المتطلبات البيئية وتحقيق السرعة في إتخاذ مختلف القرارات ، حيث كان الإنسان في السابق يملك وسائل إتصال تقليدية حسب زمنه إذ كان يستخدم البرقيات والجرائد كذلك الصحف والمجلات الورقية وكذا الإعلانات الإذاعية، ومع تطور ومرور الزمن ومراحل تطور الإتصال لنصل إلى عصر التكنولوجيا وتشكل لدينا وسائل إتصال جد حديثة ومتطورة مثل الحاسب الآلي و الهاتف المحمول وكذا الأنترنت وغيرها من وسائل حديثة التي ساهمت بشكل كبير إلى تخطي مجموعة من المشاكل التي كان يعاني منها الإنسان في السابق مثل مشكلة الوقت و البعد الذي كان عائق كبير آنذاك ، وبعد ذلك لنصل إلى زمن الرقمية عصر التسابق و التفاوت التكنولوجي و الابتكار والإبداع من تقنيات ووسائل حديثة والتنافس في هذا المجال، ولا زال الإنسان إلى حد الآن يبدع في هذه الابتكارات ليرسم عصر الرقمية وخلق بيئات رقمية في جميع المصالح و المنظمات كالأجهزة الذكية والتقنيات رقمية وغيرها من تطورات في هذا المجال الرقمية .

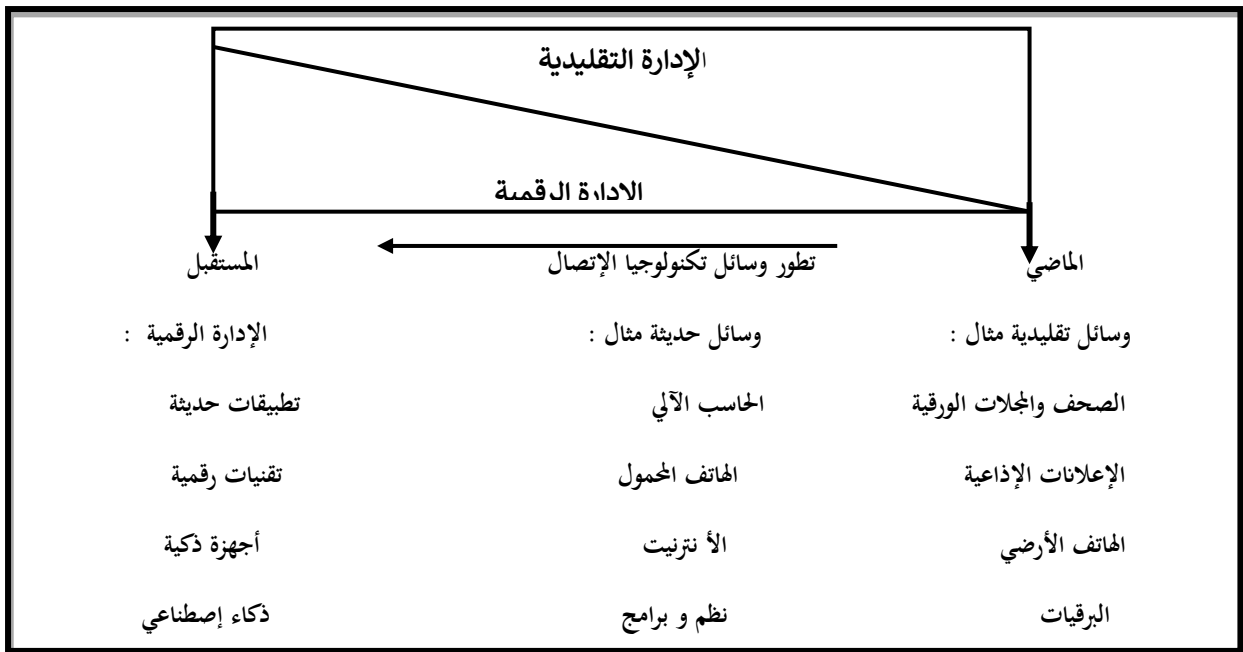
حيث تسعى جل المؤسسات إلى تبني أساليب الإدارة الرقمية لإكتساب المورد البشري جودة في أدائه كضرورة حتمية لتكيف مستجدات العصر وضغوطاته.

ومن هنا نستنتج أن العلاقة بين تكنولوجيا الإتصال والإدارة الرقمية هي عبارة عن علاقة تكاملية، حيث أن تكنولوجيا الإتصال كان لها دور كبير في تحديث وتطوير إدارة الأعمال كما تعمل على خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات العمل، والإدارة الرقمية تعتبر إحدى مفاهيم الثورة الرقمية

التي تقودنا إلى عصر المعرفة والإبتكارات والتطور في شتى المجالات كإدارة والتسويق والتعليم وغيرها من مجالات أخرى جعلت الوقت الحالي يتميز عن غيره، ويمكن القول إن نشأة الإدارة العامة الرقمية تعود إلى التحول للعمل بأشكال مختلفة إذ كانت تقتصر قبل الثورة على استخدام بعض برامج الحاسوب في الإحصاء مثلا، يعني تطبيق الإدارة رقمية كان بصورة مصغرة و الآن أصبحت الرؤية واضحة ومرئية حيث أصبح هناك دراية بالعالم الرقمي وواضح .

وفيما يلي مخطط يوضح تطور تكنولوجيا الإتصال عبر الزمن:

الشكل رقم (1) يوضح تطور تكنولوجيا الإتصال عبر الزمن



من إعداد الطالبة

ب. المقاربة النظرية :

يسعى كل باحث في تناوله لموضوع بحث سوسيولوجي ما إلى إدراج بحثه ضمن مقاربة نظرية تتيح لها الفرصة معالجة بحثه بدقة وموضوعية.

وإنطلاقاً من هذا يمكن أن نلخص المقاربة النظرية التي تتم بموضوع دراستنا في نظرية هي النظرية البنائية الوظيفية.

## ب-1. الخلفية النظرية للدراسة :

تعد النظرية البنائية الوظيفية من أهم النظريات الاجتماعية التي إنطلقت من تعريف المجتمع ، و أبرزت دور الأفراد كأهم وحداته ، ترى أن المجتمع يتكون من عناصر مترابطة تتجه نحو التوازن ، من خلال توزيع الأنشطة بينها و التي تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام.

فالبنائية الوظيفية تشير إلى تحديد عناصر التنظيم التي تقوم بين هذه العناصر ، و تحديد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم الكلي ، وهو مدى مساهمة العنصر في النشاط الاجتماعي الكلي ، و يتحقق الثبات و الإتزان من خلال توزيع الأدوار على العناصر في شكل متكامل وثابت.

كما أن للوظيفية ظواهر اجتماعية تساعد على إستمرارها في القيام بعملها و أن جميع الظواهر الاجتماعية للنظام مترابطة و متعلقة الواحدة بالأخرى ، و أن هذا التغيير في أي منها لابد أن يؤثر في جميعها

## ب-2. مبادئ نظرية البنائية الوظيفية :

تركز البنائية الوظيفية على المبادئ التالية:

- **الغائية :** بمعنى أن البنائية الوظيفية تبحث عن الأسباب و الأهداف النهائية للأنشطة الاجتماعية ، كما تبحث عن لأثار و النتائج التي تطرأ على البنية الاجتماعية ، و تعمل عن طريق خلق مجموعة من الميكانيزمات الدفاعية التي تمكنه من الحفاظ على توازنه.
- **المعايير و القيم :** يغفل البنائيين الوظيفيين في تطورهم لنظريتهم دور القيم و المعايير ووظيفتها في المحافظة على النظام الاجتماعي و على عملية النسق . و تمثل القيم و المعايير بعد القانون من الضمانات اللازمة الإستمرارية النظام ، و تنظر من جانب آخر في القيم باعتبارها أنماط معيارية يتبناها مختلف الأفراد لدعم السلوك الذي يحفظ النظام العام للمجتمع.
- **التوازن و الاستقرار :** تسعى البنائية الوظيفية على حد " بارسونز " إلى الحفاظ على النظام الواقعي للمجتمع لضمان بقائه عن طريق مقاومته للتغيير و الصراع و تحقيق توافق النسق الاجتماعي و إستقراره ( خالد ، هاجر، 2019).

### ب-3. أفكار وفروض البنائية الوظيفية:

- يتكون البناء الاجتماعي من مجموعة أنظمة مترابطة بعضها ببعض بنائيا ووظيفيا ويتكون النظام من مجموعة أنساق.
- يتكون النسق من مجموعة أنماط ولكل نظام نسق، نمط حاجات إجتماعية تعكس وظائفه، و من خلاله تكامله وتكافلها الاجتماعي.
- تأكيده على التوازن الاجتماعي.
- يدرس الكل ليصل إلى الجزء .
- في نفس السياق يجمع رواد الوظيفية على إفتراضات أساسية تمثل في مجملها الإطار العام لنظرية البنائية الوظيفية، والتي حصرها " روبريت مريتون " سنة 1957م فيما يلي :
- النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة، وتنظيم نشاط هذه العناصر بشكل متكامل.
- يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن، ومجموع عناصره تضمن إستمرار ذلك، بحيث أنه عندما يحدث أي خلل في هذا التوازن فإن القوى الإجتماعية سوف تنشط الإستعادة هذا التوازن.
- كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على إستقرار النظام.(شلوش، 2012).

### ب-4. إسقاط النظرية البنائية الوظيفية على موضوع الدراسة:

- إعتمدنا في هذه الدراسة على نظرية البنائية الوظيفية كونها تقوم على الوظيفة والدور التي تقدمه تكنولوجيا الإتصال في الإدارة الرقمية و دور وسائل الإتصال والتواصل في هذه العملية ، كذلك يعتبر نظام تكنولوجيا الإتصال أصبح شيء ضروري في المؤسسات ولا يمكن الإستغناء عنه بحيث من خلال هذا تتضح لنا الوظائف و الأدوار الكامنة لتكنولوجيا الإتصال و ما تؤديه من أدوار وظيفية في المؤسسة وكذا خلق بيئة رقمية بإمتياز من خلال هذا الدور الفعال التي تقدمه هذه التكنولوجيات والنقاط التالية توضح ذلك.
- النظر إلى تكنولوجيا الإتصال على أنها نظام يتكون من عناصر مترابطة بينها وبين الإدارة الرقمية.
  - تأكيد على التوازن تكنولوجيا الإتصال و الإدارة الرقمية ليكون هناك إتران في العمل الإداري في المؤسسة .
  - ضمان بقاء إستخدام هذه التكنولوجيات ومقاومة لتحقيق التوافق في الإدارة الرقمية

- الوصول إلى الأهداف والآثار الإيجابية التي تسعى إليها المؤسسة لتحقيقها ودوام استمراريتها.
- تحقيق التوازن والإستقرار من خلال العمل بنظام البيئة الرقمية والإنجازات المستقبلية التي تسعى إليها .
- إبراز دور تكنولوجيا الإتصال في صيرورة أعمال المؤسسة و المكانة التي تكمن في ذلك .
- كل عنصر في مؤسسة يبين لنا القيمة المكتسبة منه و التنافس لتقديم الأفضل في المؤسسة .
- إعتبار تكنولوجيا الإتصال يمثل الدور الأساسي في الإدارة الرقمية ولا يمكن الإستغناء عنه بحيث يمثل العنصر الرئيسي في تكوين هذه الإدارة.
- الدور الذي تقوم به تكنولوجيا الاتصال هو تحسين جودة الخدمة والذي يعتبر مهم وكبير لدى مؤسسة اتصالات الجزائر.
- يراعي بدراسة دور تكنولوجيا الاتصال لأنه ينظر إلى التكنولوجيا كنظام إجتماعي له علاقات متبادلة مع أنظمة المجتمع الاخر ، و يعمل ضمن نظام إجتماعي متكامل وتكنولوجيا الإتصال كنظام اجتماعي ضروري داخله.

## الفصل الأول

تكنولوجيا الإتصال في الإدارة الرقمية

## المبحث الأول تكنولوجيا الإتصال في الإدارة الرقمية :

## المطلب الأول مفهوم التكنولوجيا :

## 1- مفهوم التكنولوجيا:

يعتبر مفهوم التكنولوجيا من المفاهيم التي ناقشها الكثير من الباحثين والمفكرين واختلفوا في نظرهم له، بسبب اختلاف تخصصهم وتطور خصائص التكنولوجيا نفسها، وعليه سيتم طرح جملة من التعريفات في محاولة للإلمام بمختلف جوانب المفهوم.

## أ. لغة:

من حيث اللفظ ذاته فقد استعمل حديثا، حيث ورد في بعض المصادر أن أول ظهور لمصطلح "تكنولوجيا" (Technologie) كان في ألمانيا عام (1770)م ، وهو مركب من مقطعين: (techno) وتعني في اللغة اليونانية "الفن" أو "صناعة يدوية" و (Logie) وتعني "علم" أو "نظرية".

وينتج عن تركيب المقطعين معنى علم صناعة المعرفة النظامية في فنون الصناعة أو العلم التطبيقي". وليس لديها مقابل أصيل في اللغة العربية بل عربت بنسخ لفظها حرفيا "تكنولوجيا": (Technologie). (فضيل دليو، 2010)

ويجب التمييز بين التقنية "Technique" و التكنولوجيا "Technologie".

- **التقنية:** هي كيفية التصرف - طريقة، وسيلة أو فعل مجسد عن طريق تجميع خاص لعناصر (مورد، معرفة حركة يد عاملة .. الخ) و التي تسمح بتحويل المواد الأولية إلى منتج فالتقنية تعمل على مزج عناصر المعرفة الخاصة بميدان ما بغية اتخاذ شكلها النهائي كمنتج". (عبد الفتاح بوخمخم، 2005).

## ب. إصطلاحا:

تعرف التكنولوجيا على أنها فكر وأداة وحلول للمشكلات قبل أن تكون مجرد إقتناء للمعدات، وهي أيضا نشاط إنساني يشمل الجانب العلمي والتطبيقي.

وهي جهد إنساني وطريقة للتفكير في إستخدام المعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية وغير البشرية وتطبيقاتها في إكتشاف وسائل لحل المشكلات وإشباع الرغبات وزيادة القدرات.

ف نجد أن هذا التعريف قد بين أن التكنولوجيا هي فكر إنساني هدفها حل المشكلات التي تواجه الإنسان قبل أن يختصر مفهومها في كونها تعبر عن الجانب المادي والتقني المتمثل في المعدات والأجهزة. (زينب فرج الله، 2021)

وهو ما أكده هذا المفهوم والذي اعتبرها أنها مجموعة من المعدات والأجهزة التي تعمل الكترونيا والمعدة للخدمة ( عتاد الإعلام الآلي باستعمال الأنظمة وطرق ومناهج وأساليب علمية وتقنية منظمة ومنسقة (نظام التشغيل وبرامجه) تعتمد على المؤسسات والإدارات في توجيه أنشطتها المتباينة. (مولود بكاي، 2016)

### ت. إجرائيا:

وفي ضوء ما تقدم من تعريفات يمكن القول إن للتكنولوجيا مجالات متعددة يرتبط كل مجال منها بنوع من الممارسات والأداءات والنشاطات البشرية، والمواد والأجهزة ذوات الصلة بذلك المجال، فهي لا تعني الآلات والأجهزة إنما تنظيم المعرفة العلمية وتطبيقاتها بقصد تحقيق أغراض علمية بأدوات وأجهزة و مواد وأنشطة فعالة في تحقيق الأغراض العلمية المنشودة.

## 2- مفهوم الإتصال:

### أ. لغة :

كلمة إتصال، والأصل فيها على المدلول اللفظي لكلمة الإتصال والأصل فيها فيا للغة العربية (وصل): وصل فلان الشيء، وإلى الشيء وصولاً، بمعنى بلغه وانتهى إليه، فنقول (وصلني الخبر ووصل إلى الخبر).

والأصل في كلمة إتصال (Communication) مشتق من الألفة (communis) أي (Commu)، فنحن عندما نتصل نحاول أن نخلق ألفة أو جو من الإنفاق (commaness) مع شخص ما، أي أننا نحاول أن نشارك معلومات وأفكار وإتجاهات الآخرين معلوماتنا و إتجاهاتنا، أي أن نجعل المرسل والمستقبل على موجة واحدة في مواجهة رسالة معينة.

وتعدد تعريفات الإتصال قد دعا الكثير من الخبراء والباحثين إلى محاولة تصنيف هذه التعريفات في مجموعات، وتناول كل مجموعة في إطار المعرفة، مما يدفعنا إلى القول بتعدد شعب إرتباط هذا المفهوم بالكثير من العلوم والإختصاصات، وأقدم هذه التعريفات هي التي ركزت على الإشتقاق اللغوي لكلمة (Communication) اللاتينية بمعنى يشيع، أو يجعل الشيء شائعاً ومن ثم فإن الإتصال يتحقق عندما تتوفر مشاركة عدد من الأفراد في أمر ما.

وينظر إلى هذا التعريف وما شابهه بإقتصاره على الإشتقاق اللغوي، فقتصر مفاهيمه على مجرد نقل المعلومات من فرد إلى آخر، فيحقق الشبوع والإنتشار نتيجة النقل، إلا أن التعريف القائم على الإشتقاق اللغوي يجعل من الإتصال أحدي الإتجاه من الفرد إلى الآخر أو الآخرين، ولذلك كانت (لإسهامات علم النفس في تعريف الإتصال من خلال العلاقة بين المنبه والإستجابة، التي تشير إلى الأتصال الهادف أو المقصود). (بدر ناصر حسين، 2011)

والكلمة الإتصال في اللغة الإنجليزية هي Communication وتعني " تبادل المعلومات أو الأفكار أو الآراء عن طريق الكلام أو الكتابة أو الإشارة فهي عملية إنشاء المعاني ومشاركة الآخرين فيها من خلال إستخدام الرموز. (باحي جمال)

### ب. إصططاحا:

لقد ظهرت عدة تعريفات لا يمكن حصرها لمفهوم الإتصال من قبل الباحثين والمتخصصين في علوم الإعلام والإتصال، عكست في معظمها أهميته ودوره في الحياة الإنسانية ، والمكونات والعناصر الأساسية لعملية الإتصال ومن هذه التعريفات نجد:

- العملية التي تنقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك " .
- نقل المعلومات والحاجات والمشاعر والمعرفة، والتجارب بشكل شفوي أو استخدام وسائل أخرى بغرض الإقناع والتأثير في السلوك. (باحي جمال)
- نشاط يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع أو الانتشار لفكرة أو موضوع أو قضية عن طريق انتقال المعلومات والأفكار والآراء والاتجاهات من شخص أو جماعات إلى أشخاص أو جماعات أخرى، ويحدث الإتصال عندما يقوم الشخص بإرسال أو استقبال المعلومات والأفكار والمشاعر مع الآخرين. وهذا الأمر لا يشمل اللغة المنطوقة أو المكتوبة فحسب، ولكنه يشمل كذلك لغة الجسد، وأسلوب الشخص في طريقة تعبيره للآخرين.
- عرفت دائرة المعارف البريطانية الإتصال بأنه " أسلوب لتبادل المعاني بين الأشخاص من خلال نظام متعارف عليه، أو من خلال إشارات محددة.

## ت. التعريف الإجرائي:

من خلال ما تطرقنا اليه نستنتج أن الإتصال هو العملية التي يتم بمقتضاها، تكوين العلاقات بين أعضاء الجماعة أو المجتمع وتبادل الأفكار والمعلومات والتجارب بينهم، لتحقيق أهداف معينة للفرد أو الجماعة أو المجتمع.

" الإتصال هو طريق مزدوج الإتجاه ولهذا فهو أقوى العوامل التي تضمن لطرفي الإتصال أن يتفهم كل منهما وجهات نظر الآخر، فيعمل على تحقيق رغباته، تجمعهما في ذلك المصالح المشتركة".

## 3- مفهوم تكنولوجيا الإتصال:

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والإتصال (TIC) ليس مفهوماً وحيداً والمعنى والتخصص، فهو من اهتمامات عدة تخصصات : الرياضيات، الإعلام الآلي الإتصال، الأدب، علم الإجتماع، علم النفس، هندسة الإتصالات، الفلسفة..... و لقد ظهر مفهومه الأصلي في الولايات المتحدة الأمريكية باسم "تكنولوجيات الإعلام" الناتجة عن دمج الحواسيب بالخطوط الهاتفية وفي اليابان بإسم الكمبيوتر و الإتصال وفي بعض دول أوروبا (إسبانيا، فرنسا....) بإسم الإتصال عن بعد و المعلوماتية بتأثر من علوم الإعلام شاع في أوروبا المصطلح الحالي. (فضيل دليو، 2010)

يعرف رولي rowley تكنولوجيا المعلومات والإتصال بأنها: "جمع وتخزين ومعالجة وبث باستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية hardware أو البرامج software ولكن بتصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان وغاياته التي يريجوها من تطبيق وإستخدام تلك التكنولوجيات والقيم والمبادئ التي يلجأ إليها لتحقيق خبراته. (حسن محمد أحمد، 2003)

وتعرف كذلك بأنها: عبارة عن ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وعبارة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها من خلال وسائل تقنية حديثة ومتطورة وسريعة ذلك من خلال الإستخدام المشترك للحاسبات ونظم الإتصالات الحديثة(نوفيل حديد، 2002)

وأن من الأجدد أن مصطلح تكنولوجيا الإعلام والإتصال يعد أشمل وأدق من الترجمة المتداولة "تكنولوجيا المعلومات والإتصالات" والتي ينقصها الشمولية لمعنى عبارة "ICIS" التي تعتمد على ميدانين: الإعلام "information" و"الاتصال" communication" يفيد معنى مغاير للمعنى المعتمد في اللغة اللاتينية ومن جهة

أخرى فإن الفارق واضح بين مصطلح الإعلام والمعلومة حيث تعتبر المعلومة المادة الخام للإعلام. (بن خولة صديقة، 2017)

#### - التعريف الإجرائي:

من خلال ما تطرقنا إليه من تعاريف يمكن القول أن تكنولوجيا الإتصال، هي مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات و البيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية، من خلال الحاسبات الإلكترونية ثم تخزين هذه البيانات و المعلومات و استرجاعها في الوقت المناسب و أخيرا نشر هذه المواد الإتصالية ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها ، وقد تكون تلك التكنولوجيات يدوية أو آلية أو إلكترونية حسب مرحلة التطور التاريخي لها والمجالات التي يشملها هذا التطور.

#### 4- مفهوم الوسائل :

##### أ. لغة :

وسل جاء في لسان العرب البن منظور يف مادة

- **الوسيلة** : المنزلة عبد المالك ، والوسيلة : الدرجة ، والوسيلة القرية ، و وسل فلان إلى الله وسيلة إذا عمل عملا تقرب به إليه ، **والواسل** : الراغب إلى الله بوسيلة إذا تقرب إليه بعمل ، **والوسيلة** : الوصلة والقرى ، وجمعها الوسائل ، **والوسيلة** : ما يتقرب به إلى الغير وجمع الوسل والوسائل) .

أما في تاج العروس فقد ذكر الزبيدي في فصل وسل التالي:

- **وسل الوسيلة و الواسلة** المنزلة عند الملك والدرجة والقرية الوصلة وجمع الوسائل وقال الجوهري الوسيلة ما يتقرب به إلى الغير وجمع الوسل والوسائل....و وسل إلى الله توسلا عمل عمل تقرب به إليه وسل وسيلة وتوسل بوسيلة وفي الصحيح التوسيل والتوسل واحد .

- إذن كلمة الوسيلة مشتقة من وسل وهي تعني التقرب إلى الله أو الغير بوسائل (وهيبة، 2019)

## ب. إصطلاحا:

الوسائل جمع مفردة وسيلة وقد عرفت الوسيلة اصطلاحا بتعريفات متعددة كل من وجهة نظره الخاصة وذلك في ضوء فهمه للتعريف الإصطلاحي فمن هذه التعريفات ما يلي (كل أداة يستخدمها المعلم لتحسين عملية التعلم و التعليم وتوضيح المعاني والأفكار أو التدريب على المهارات أو تعويد التلاميذ على العادات الصالحة أو تنمية الإتجاهات وغرس القيم المرغوب فيها دون أن يعتمد المعلم أساسا على الألفاظ والرموز والأرقام وهي باختصار جميع الوسائط التي يستخدمها المعلم في موقف تعليمي لتوصيل الحقائق أو الأفكار أو المعاني للتلاميذ لجعل درسه أكثر إثارة وتشويقا ولجعل الخبرة التربوية خبرة حية وهادفة ومباشرة في نفس الوقت .

وهذا التعريف للوسيلة تعريف عام ولعل المراد صاحبه الوسيلة التعليمية التي يتخذها المدرس مع تلاميذه ولا مانع من أن يدخل الداعية في ضوء هذا التعريف وذلك نظرا لإتخاذه جميع الوسائل الآصال المعاني والأفكار إلى مدعوه. (سعيد، 2013)

## ت. إجرائيا:

هي الطريقة المؤدية إلى مقصد ما أو هي إيصال إلى مبتغى ما كذلك هي جميع الأدوات والأساليب للوصول إلى هدف معين أو تحقيقه وقد تكون هذه الوسائل عبارة عن ورق او قلم أو حاسوب ..... حيث تستخدم في جميع المجالات مثل التعليم التسويق وغيرها من المجالات الأخرى

## 5- الأجهزة:

المراد بالوسائل والأجهزة هي التي وسيطة او مواصلة المعلومات من مرسلها الى المرسل اليه.

وكانت كلمة "وسائل" تأتي من "المتيوس" اللاتينية التي تعني حرفيا الوسطى والوسيطه او المواصلة.

ولكن الخاص، يتم تعريف فهم الوسائل في عملية التعليم بمعنى وسيلة من وسائل الرسم والتصوير الفوتوغرافي او الإلكترونية لإلتقاط ألعومات وعلاجها، وإعادة تأليفها إما تكون المعلومات بصرية او لفظية. (Imam 2004)

## - إجرائيا:

هي الادوات والآلات و الأجهزة التقنية التي تستعمل لمصلحة معينة حيث تختلف الأجهزة في الشكل والحجم والوظيفة التي تنجزها وتستخدم في مجموعة كبيرة من مجالات المختلفة.

## 6- النظم والبرامج :

تعددت تعريفات النظم ومنها:

- تعريف ستانفورد "النظام" هو عملية تنفيذ مجموعة من العناصر كل منها متحد في الوظيفة والتشغيل من أجل تحقيق الأهداف المرجوة.
- تعريف شانون "النظام" هو مجموعة من الأهداف (المكونات) مرتبطة مع بعضها بعلاقات منتظمة لتنفيذ وظيفة معينة». .
- تعريف تاجرت "النظام" هو مجموعة من النظم الفرعية وعلاقتها في بيئة معينة منظمة لتحقيق أهداف محددة. (دعاء محمد سيد عبد الرحيم)
- إجرائيا :

وهي عبارة عن مجموعة من العناصر حيث تعمل هذه العناصر على تحقيق أهداف معينة وتحتوي على قواعد و تنظيمات تكون متشعبة مع بعضها البعض لإستمرارية هذا العمل .

## 7- البرامج :

فيعرّف البرامج على أنها أي نموذج قابل لأن يصاغ لأوامر القراءة و التشغيل: بمجرد أن يدرك المرء أن المكونات المادية ما هي إلا نماذج سيقبل باستنتاج أن الأجهزة، وهي الكائنات مادية، هي أيضًا برامج. يعرف سوبير النموذج بأنه "بنية محددة، لا بالمعنى الضيق الذي يتطلب التكرار أو الانتظام أو التناظر ويؤكد بأن أي بنية من هذا القبيل يمكن لها أن تكون قابلة للقراءة و التنفيذ: لأي نموذج محدد دون ارتباطه بمعنى ما، من الممكن دائمًا تصور بناء جملة ودلالات ذات معنى، وبالتالي جعل النموذج برنامجًا قابلاً للتنفيذ. (Mind.1934)

هي مجموعة من البرامج الحاسوبية التي تعمل على تحقيق وظائف محددة أو حل مشكلة معينة على الحاسوب. وفي كتاب "مقدمة في تطوير البرمجيات للمؤلف Ian Sommerville يُعرف مصطلح البرمجيات كما لتالي: "البرمجيات هي برامج حاسوبية وثائقية، بما فيها المعاملات والأوامر التي تُدار بواسطتها حاسوب معين، لتوفير خدمة أو تحقيق هدف. (Sommerville, Ian. 2015).

**- إجراءات :**

هي عبارة عن أوامر لتنفيذ وظيفة ما أو مهمة في جهاز الكمبيوتر وغيرها من الأجهزة الذكية حيث تشمل هذه البرامج على العديد من الميزات و الخصائص منها تطبيقات الألعاب و الأدوات البرمجة وغيرها التي تلي رغبة المستخدمين .

## المطلب الثاني الإدارة الرقمية:

## 1. مفهوم الإدارة:

## أ. لغة:

- أدار الشيء أي تعاطه ومنه فالمدير هو الذي يتولى النظر في الشيء. (نعمة عباس الخفاجي، 2009)
- إدارة (اسم) من فعل أدارَ ، يُدير ، فالفاعل هنا هو ُدير ، والمفعول هو ُدار. نقصد أن المدير هو المسئولين تولي أو تعاطي أو تحمل المسؤولية في تدبّر الأمر والنظر فيه من حيث التخطيط و التنظيم. (ماجد عبد المهدي المساعدة وآخرون، 2016)
- يتكون الأصل اللاتيني لكلمة الإدارة Administration من جزأين، الجزء الأول هو كلمة Ad ومعناها اللفظي (To) وتعني "لكي"، والجزء الثاني هو كلمة Minister وتعني كلمة "خدمة" وبالتالي فإن معنى كلمة الإدارة في الأصل اللاتيني هو : القيام على خدمة الآخرين، أو يتم أداء خدمة ما عن طريق جهاز معين. (مُجد حسين العجمي)
- وفي اللغة العربية، الإدارة من فعل أدار بمعنى حرّك، أي إحتوى على الحركة والتشغيل ومن ثم تحقيق النتيجة (مُجد حافظ حجازي، 2002).
- ويعرفها قاموس الموارد البشرية بأنها : « مجموع المهام ذات طبيعة إدارية توزع على الأفراد العاملين، ويتم مكافئتهم».
- و تتصف بالمشاركة والفعالية المتزايدة لمجموع أفراد كل منظمة، وذلك بتطوير المعارف والكفاءات الإنسانية... فهي توجيه الجهد الجماعي الإنساني عن طريق اللامركزية في المسؤوليات خصوصا في التنفيذ. (Jean-Marie Peretti :1999)

## ب. إصطلاحا:

التساؤل عن ماهية الإدارة يعتبر المنطلق العلمي السليم للإحاطة بأبعاد الظاهرة، فقد شهد الفكر الإداري العديد من التعريفات، التي أسهم بها علماء الإدارة والممارسون للعمل الإداري والتي كان ما بينها اختلاف أكثر منها اتفاق، فاعتبرها البعض على أنها سلطة أمرة و ناهية، واعتبرها البعض التنظيم وآخرون على أنها النشاط ذاته وكيفية ممارسته. (عبد الغني سيوي عبد الله، 1984).

والإدارة تعني الخدمة على أساس أن من يعمل بالإدارة يقوم على خدمة الآخرين، وتشير كلمة ADMINISTRATION إلى مهام الإدارة في المستويات العليا الشاملة لكل منظمة، واعتبرها البعض الآخر تشير إلى المجال الحكومي أو المنظمات التي لا يحركها دافع الربح وعلى خلاف ذلك كلمة Management التي تشير إلى مهام الإدارة في مستويات التنفيذ والعمل الجاري اليومي وتختص بمشاريع الأعمال. (عمران نزيهة، 2022)

ورغم التعاريف الكثيرة والاجتهادات المتعددة لعلماء مختلفين في مجال الإدارة والعلوم الإنسانية، لا يوجد تعريف واحد متكامل يشتمل على جوهر الإدارة حيث أن مفهوم علم الإدارة كان يعرف باستمرار وفقاً لطبيعة الحاجة لهذا العلم وتفسيراته، فعلى سبيل المثال لا الحصر.

في حالة الرواج الاقتصادي كانت تسعى إدارات المشاريع الإقتصادية لتسخير علم الإدارة في إيجاد الوسائل الكفيلة بتحسين التنظيم الإداري والإنتاجي لتصل إلى الأرقام القياسية في زيادة الإنتاج. في حالات المنافسة الشديدة بين إنتاج المشاريع المختلفة كانت تركز جهود الإداريين والفنيين لتحسين نوعية المنتج وتقليل تكاليفه لكي تكون له قدرة تنافسية كبيرة أمام المنتجات المماثلة.

في حالات الكساد الإقتصادي فإن محور العملية الإدارية يتركز على تنسيق الجهود من قبل إدارة المبيعات لتقوم بتسويق منتجاتها وتصريفها بما ينسجم ومصالحها. يمكن أن نخلص إلى تعريف شامل للإدارة بأنها عملية تحقيق أهداف المنظمة من خلال القيام بوظائف التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة لعناصر العملية الإنتاجية والعمليات داخل المنظمة. (فاطمة بدر، 2020)

### ت. إجراءات:

من خلال التعاريف السابقة يمكن اعتبار الإدارة على أنها:

- الإدارة التي ترسم الخطط وتضع إجراءات وتقوم بمراقبة وتوجيه العاملين من أجل تحقيق الأهداف المراد الوصول إليها.
  - كما أنها تعتبر عملية إجتماعية مستمرة ومتكاملة وتسعى إلى تحقيق الأهداف، وكذلك تنظيم وتوجيه الموارد البشرية والمادية لتحقيق أهداف مرغوبة.
- وهي عملية تكامل الجهود الإنسانية من أجل الوصول إلى هدف مشترك.

## 2. مفهوم الرقمية:

## أ. لغة

إن لفظة أو كلمة "رقمي" ليست بالجديدة على المعجم والقاموس العربي، فالرقم من أصل " [رقم- رقما ورقم] كتب الكتاب بينه وأعجمة بوضع النقط والحركات وغير ذلك... [الرقم] مص. ضرب مخطط من الوشي أو البرود الختم ج أرقام ورقوم.

«الأرقام الهندية»: هي علامات الأعداد المعروفة ١ و٢ و٣ والخ 7 ويذكر معجم الوسيط ذات المعنى بالتفصيل " (الرَّقْمُ) الخط الغليظ... و - (في الرسم والتصوير) إصبع كأصابع الطباشير مصنوعة من أصباغ ترابية أو شمعية لتلوين المصوّرات والرسوم على الورق الخشن (مج): ج مراقم 8، فالرقم هو الختم والخط وإنه علامة نشير بها إلى أعداد معينة، كما يدل على الإصبع.

إذن الرقم خط بالإصبع وعلامة لمقدار عدد ما، مع العلم أن العدد مكون من مجموع أرقام.

بالعودة إلى المصطلح الأصل نجد أنه ورد في القاموس الانجليزي AN ENGLISH-READER DICTIONARY معنى كل من مصطلحي Digital و Numerical فأما الأول فهو كل عدد مركب من الرقم 0 إلى، كما له معنى الإصبع. (زكية مهني، 2016).

## ب. إصطلاحا:

تعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمية وذلك وفقا للسياق الذي تستخدم فيه فينظر تيري كاني " Terry Kunny الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على إختلاف أشكالها من (كتب) والدوريات والتسجيلات الصوتية والصور ... إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي البيئات (Bits) والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن أن يطلق عليها " الرقمنة " ويتم القيام بهذه العملية بفضل الإستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة. (أحمد فرج أحمد، 2009).

شارلوت برسي "Charlette Bures" (2002) يرى أن الرقمنة هي منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي. (فوزية صادقي، 2020).

يقصد بالرقمنة في مؤسسات المعلومات عملية تحويل مصادر المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكلها الرقمي، وتقوم مؤسسات المعلومات باتخاذ هذا الإجراء بهدف توفير أكبر قدر من مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين وهي بذلك تساهم في حفظ مصادر المعلومات لمدة أطول وكذلك لإيصالها إلى أكبر قدر ممكن من المستفيدين حول العالم من خلال سعيها لتحويل مجموعتها إلى الشكل الرقمي " (مشفرة بن دخيل الله الختمي، 2011).

يعرفها تايلور ( Taylor2007 ) إنها تمثل الفرق بين البتات BTTS وهي كل ما ليس له حجم ولون ويستطيع السفر في سرعة الضوء ، أي أن الرقمنة من الناحية العلمية هي نظام الكتروني يمكن بعض الأجهزة من التقاط الصور للمواد المطبوعة وإتاحتها بلغة مشفرة ومن ثم تخزينها ونقلها وإسترجاعها ونسخها وحتى تغييرها " .  
(نجلاء أحمد يس، 2012)

#### ت. إجراءات:

ومن خلال التعريفات التي تطرقنا إليها نستنتج أن الرقمية هي عبارة عن عملية تحويل الجوانب المادية في الأعمال إلى جوانب رقمية. حيث يكون كل شيء تابع إلى نظام الحاسوب إستخدام هذه المعلومات. على سبيل المثال، تُحوّل النماذج الورقية التي يملؤها العملاء إلى نماذج رقمية يكملونها عبر الإنترنت.

### 3. مفهوم الإدارة الرقمية :

تتفق مختلف التعاريف على أن الإدارة الرقمية " تعني تقديم خدمة الكترونية للأفراد والمؤسسات بما يمكنهم من الاستفادة من خدماتهم عبر شبكة الانترنت".

كما تعرف على أنها "منظومة الكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالإعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في إتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف من خلال الإستعانة بشبكات الإنترنت الأنترانيت والأكسترانيت". (عطوي سميرة، 2017)

وقد تبين من خلال قراءتنا لمختلف التعاريف المقترحة للإدارة الإلكترونية باللغة العربية أنه يوجد خلط بين المفهومين، حيث يتجلى ذلك واضحاً من خلال التعاريف التي قدمت للمفهومين فإذا أخذنا بعين الإعتبار التعريف التقليدي لمصطلحي الإدارة والحكومة، فنجد أن مصطلح الحكومة هو أوسع من الإدارة حيث يقودنا ذلك الى اعتبار أن الحكومة الإلكترونية هي أوسع من الإدارة الإلكترونية التي تعد إحدى ميادين الحكومة الإلكترونية. (كلثم محمد الكبسي، 2008)

ومصطلح الإدارة الإلكترونية يعد من المصطلحات العلمية الحديثة، وهناك العديد من التعريفات لمفهوم الإدارة الإلكترونية كما يلي: -

الإدارة الإلكترونية هي عملية ميكنة جميع ونشاطات ومهام المؤسسة الإدارية اعتماداً على تكنولوجيا المعلومات لتحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تخفيض إستخدام الورق وتبسيط الإجراءات، والقضاء على الروتين للربط مع الحكومة الإلكترونية في وقت لاحق. (نادية إبراهيم السيد هندي، 2017)

### 4. أمن البيانات:

هناك عدة تعاريف تناولت مفهوم أمن البيانات، نذكر منها ما يلي:

- يعبر عن أمن المعلومات بأنه الوسائل والأدوات والإجراءات اللازم توفيرها لضمان حماية المعلومات من الأخطار الداخلية والخارجية".

- أمن المعلومات هو كذلك مجموعة من الإجراءات والتدابير الوقائية التي تستخدم سواء في المجال التقني أو الوقائي، للحفاظ على المعلومات والأجهزة والبرمجيات، إضافة إلى الإجراءات المتعلقة بالحفاظ على العاملين في هذا المجال". (قدايفة أمينة)

## - إجرائيا :

هي مجموعة من التدابير و الخطط التي تسعى الى حماية البيانات والمعلومات من التسريب والسرقة وتوفير كل الحماية اللازمة لهذه البيانات سواء كانت برامج او نظم او تشفير وغيرها من طرق للحماية .

## 5. الاستراتيجية الإدارية:

إن الوصول إلى تعريف واحد ومتفق عليه لمعنى الإدارة الاستراتيجية يُعدُّ أمراً صعب المنال، كما هو الحال تقريباً في سائر العلوم الإجتماعية بصفة عامة، والإدارية بصفة خاصة.

فالإدارة الاستراتيجية كما يراها: Glueck هي مجموعة القرارات والأعمال التي تؤدي إلى تطوير استراتيجية أو استراتيجيات فعالة، وذلك من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

ويعرفهاDavid: بأنها صياغة وتطبيق وتقييم القرارات التي من شأنها أن تمكن المنظمة من وضع أهدافها موضع التنفيذ.

ويعرفهاThompson and Strickland: بأنها وضع الإستراتيجيات الملائمة للمنظمة وإختيار النمط الملائم من أجل تنفيذها.

وحسب معهد ستانفورد: هي الطريقة التي تخصص بها المنظمة مواردها وتنظم جهودها الرئيسية لتحقيق أغراضها. (سوما علي سليمان، 2007).

## - إجرائيا :

هي عملية رسم الخطط ووضع أهداف واتخاذ القرارات التي تساعد على تحقيق مبتغى ما للمؤسسة أو منظمة أو شركة ما حيث تتضمن مجال النشاط التي تمارسه والتي تركز عليه لتحقيق هذه الأهداف.

## 6- الدراسات السابقة القيمة المضافة:

## - الدراسة1:

قادة دليمة، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في تحسين أداء الجماعات المحلية في الجزائر-دراسة حالة ولاية بومرداس-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر 03، 2011.

**- هدفت هذه الدراسة إلى:**

- التعرف على مكونات تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات وإبراز قيمتها في تحسين أداء الجماعات المحلية.
- التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تدعيم أداء الجماعات المحلية.
- إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في تطوير الإدارة وهذا من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- التعرف على واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بولاية بومرداس.

**- الدراسة 2 :**

قاشي علال، إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة والعمومية المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، مج 3، ع2، 2019.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة فيما إذا كان بمقدور الإدارة التكيف والاستجابة للتغيرات التقنية التي حدثت وما إذا كان بإمكانها تحدي المستقبل والتغلب عليه، ومعرفة فيما إذا كان هناك تخطيط وتقنيات وسياسات هادفة تعتمد على الإدارة في ظل هذا التطور التقني الذي حدث.

**- الدراسة 3 :**

كتاف كريمة، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إنتشار تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة الجامعية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة محمد أمين دباغين، سطيف، 2020.

**- هدفت هذه الدراسة إلى:**

1. الاطلاع على واقع إستخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة وتسيير المؤسسة الجامعية.
2. تسليط الضوء على ظواهر تكنولوجيا المعلومات والإتصال والإدارة الإلكترونية في عصر التغيرات العالمية السريعة والمتلاحقة.
3. الكشف عن أهمية الكفاءات البشرية العاملة في المؤسسة الجامعية ودورها في أنتشار تطبيق الإدارة الإلكترونية.

## - الدراسة 4 :

عبد الحكيم عمارية، رشيدة سبتي، تكنولوجيا المعلومات والإتصال وآليات تحسين الخدمة العمومية في الإدارة المحلية-البلدية ونموذجا مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية جامعة الجزائر 03، مج 11، ع02، 2021.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الآليات والتدابير المتخذة والمطبقة على أرض الواقع لتحسين الخدمة العمومية في الإدارة المحلية وخاصة البلديات وإبراز التحديات التي تواجهها في ظل التطور التكنولوجي والتحول الرقمي الذي تشهده الإدارة المحلية والذي يعتبر أنجع طريقة لتجويد الخدمة المقدمة للمواطن وكذا عصره الإدارة المحلية من جميع النواحي في ظل البيئة الرقمية كحتمية وضرورة لا بد منها.

## - ومن خلال هذه الدراسات تم التوصل إلى أن:

تكنولوجيا المعلومات والإتصال تحتل دورا مهما في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة، لما لها من ميزات، على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة و أداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات، ما يحدث تغييرات أساسية في الإدارة، ويساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات، بفضل التحول إلى الإدارة الالكترونية، ما يجعلها عاملا أساسيا في التأثير على الأداء في المؤسسة، بحيث ترفع من الكفاءة والفعالية، وتجاوز حاجزي الزمان والمكان وعليه يستلزم على المؤسسات العمل على البحث عن الوسائل والتقنيات المتبعة الملائمة وهذا لا يأتي إلا بتوفير بنية تحتية متطورة من شبكات المعلومات والإتصالات وتطبيقاتها، كأداة لدعم الإتصال وتكون سهلة النفاذ وبتكلفة معقولة، لتشغيل على نطاق أوسع للمؤسسات.

حيث أن طغيان الطابع الإلكتروني على كافة الميادين الإقتصادية الإجتماعية، الثقافية وكذا التنظيمية، والذي أصبح خاصية العصر لدورها الفاعل، إذ صار هاجس كل منظمة ليس تعميم إستخدامها فحسب وانما توطينها بالشكل الذي يعود بالقيمة المضافة لها، من خلال رفع مستويات الأداء الإقتصادي، ولا سيما إذا تم إستغلالها وتوجيهها توجيهها فاعلا في إطار النمو الإقتصادي، وضمن الأهداف الكبرى في الإستراتيجية الكلية للمؤسسة؟.

## 7-هيكلية البحث :

لقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين بداية بمقدمة وإشكالية البحث ثم أسباب الدراسة ووصالا إلى الأهمية و أهداف دراستنا التي بين أيدينا ومن تم العلاقة بين متغيرات الدراسة ألا وهي تكنولوجيا الإتصال والإدارة

الرقمية مدرجا معها مخطط توضيحي الذي يبين تلك العلاقة وبعدها مباشرة المقاربة النظرية لهذه الدراسة، ومن تم الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا الإتصال وكذا الإدارة الرقمية، حيث يتضمن على المفاهيم الأساسية لدراسة تكنولوجيا الإتصال والإدارة الرقمية لغة وإصطلاحا، وبعد ذلك الدراسات السابقة المشابهة لموضوع الدراسة والقيمة المضافة لهذا البحث.

**الفصل الثاني:** حيث خصص هذا الفصل للدراسة الميدانية ومحاولة إبراز صلب الموضوع من خلال دراسة واقع استخدام تكنولوجيا الإتصال في الإدارة الرقمية في مؤسسة إتصالات الجزائر الوادي، المقر الرئيسي لها و التي تعتبر عينة دراستنا والذي تناولنا فيه التعريف بهذه المؤسسة بصفة عامة إنتقالا إلى تعريفها بالنسبة لولاية الوادي، وصولا إلى المهام الخاصة بهذه المؤسسة وبعد ذلك إدراج الهيكل التنظيمي الخاص بهذه المؤسسة، كذلك إندرج في هذا الفصل منهج الدراسة و أدوات جمع البيانات وهي الملاحظة والإستبيان وصولا إلى الأدوات الإحصائية المستخدمة والبرامج في معالجة المعطيات وفي اخير صعوبات البحث التي واجهتنا من خلال هذه الدراسة.

أما المبحث الثاني فقد قمنا فيه بتحليل إستمارة الإستبيان وعرض نتائجها مع الوسائل التوضيحية وأخيرا خلاصة وإستنتاجات عامة لما تناولته الدراسة بالإضافة إلى خاتمة الدراسة التي كانت عبارة عن حوصلة لكل ما تم عرضه في الدراسة وإستنتاجات عامة وخاصة بمؤسسة إتصالات الجزائر الوادي المقر الرئيسي لها .

## 8- الخلاصة :

حاولت في هذا الفصل الإحاطة بموضوع البحث من الناحية السوسيولوجية ، وإبراز القيمة العلمية لموضوع الدراسة حيث من خلال ما تطرقت إليه في هذا الفصل أبرزت الهدف الأساسي ، و الأهمية لإختياري هذا الموضوع ثم تحديد المفاهيم الأساسية ، وحتى الثانوية لتكون هناك إحاطة شاملة و إعطاء فكرة للمتلقي وأخذ لمحة على الموضوع وفهمه بمجرد القراءة .

## الفصل الثاني

دراسة حالة بمؤسسة إتصالات الجزائر - الوادي -

**تمهيد :**

بعد المناقشة النظرية التي تطرقنا إليها في الفصل الأول والذي كان تحت إطار تكنولوجيا الإتصال في الإدارة الرقمية سنحاول في هذا الفصل إلى الترجمة الملموسة لهذا الأخير من خلال ما سنتطرق إليه في هذا الفصل أي الإطار المنهجي لهذه الدراسة وهي الدراسة الميدانية لهذا الموضوع زماني ومكاني وبشري بعد ذلك التطرق إلى مجتمع البحث وعينة الدراسة وصولاً إلى أدوات جمع البيانات الملاحظة والإستبيان وبعد ذلك أساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة ومن تم تحليل النتائج وفق الفرضيات ومناقشتها .

## المبحث الأول التعريف بمؤسسة إتصالات الجزائر:

## المطلب الاول نبذة عن مجمع اتصالات الجزائر:

إدراكا للتحديات التي يفرضها التطور المذهل لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال بدأت الدولة الجزائرية في عام 1999 في إجراء إصلاحات عميقة في قطاعي البريد و النقل وهو ما إنعكس في القوانين الجديدة لقطاع البريد والنقل الصادرة في أغسطس 2000. وأضحى القانون إحتكار الدولة لأنشطة البريد و النقل، وفصل بين الأنشطة التنظيمية للشبكة وبين تطويرها وإدارتها. ووفقاً لهذا المبدأ تم إنشاء هيئة رقابية مستقلة إدارياً ومالياً ومشغلين اثنين. وهي مسؤولة عن الأنشطة البريدية والخدمات المالية البريدية، ممثلة بوكالة "بريد الجزائر" في يونيو 2001، وكجزء من الجهود الرامية إلى إدخال المنافسة في سوق الإصالات تم شراء ترخيص لإنشاء وتشغيل شبكة للهاتف المحمول. إستمرت عملية تحرير السوق هذه من خلال بيع تراخيص شبكات VSAT وشبكة الربط البيئي المحلية في المناطق الريفية. وامتد إنفتاح السوق أيضاً إلى الإدارات الدولية في عام 2003 والإتصال المحلي في المناطق الحضرية في عام 2004. وبحلول عام 2005، كان سوق الإتصالات قد حقق إنفتاحاً كاملاً مع الإلتزام الصارم بمبادئ الشفافية والمنافسة. وفي الوقت نفسه، تم إطلاق برنامج شامل لمعالجة التراكم في البنية التحتية الأساسية، بهدف الإرتقاء بها إلى المعايير المطلوبة. (الشكل رقم 06)

## — قانون 03/2000 وميلاد إتصالات الجزائر:

نص القرار 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة. لتصبح اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات. بعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال تبعت القرار 200/03، أضحى اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003

## — 01 جانفي 2003 الإنطلاقة الرسمية لمجمع إتصالات الجزائر

كان على إتصالات الجزائر و إطاراتها الإنتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الإستقلال. لكن برؤى مغايرة تماماً لما كانت عليه قبل هذا التاريخ ، حيث

أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الإتصالات على المنافسة.

### 1. نظرة على المديرية العملية بالوادي:

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي من بين أهم مؤسسات الدولة إذ تقدم عدة خدمات من أهمها تغطية أكبر نسبة من الاتصالات في ولاية الوادي لإرضاء عملائها وسهولة المعاملات بين المؤسسات الاقتصادية التي يتعامل معها، وسنحاول التعرف على مؤسسة و دراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة ، وإلى مهام و نشاطاتها.

### 2. تعريف المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالوادي :

تمت الإنطلاقة الرسمية لمجمع إتصالات الجزائر بالوادي في 01 جانفي 2003 وكان على إتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الإستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الإتصالات على المنافسة.

### 3. مهام ونشاطات المديرية العملية بالوادي:

ويمكن تلخيص مهام مؤسسة إتصالات الجزائر بالوادي فيما يلي:

- توفير كل وسائل الإتصال
- تعتبر المركز الإداري لأداء الخدمات وتمويلها سواء من طرف الدولة أو من طرف قطاعات خاصة لبيع خطوط مختلفة من الهواتف النقال وصيانتها؛
- عقد الصفقات والتكفل بتنظيم إدارة العمل في كل المصالح التابعة لها.
- مساعدة وتسيير مدراء المراكز كالوكالة التجارية وأقسامها ومراكز الإنتاج.
- تأمين ديمومة ربط الزبائن بشبكة الإنترنت.
- إنجاز الأهداف المسطرة من طرف الإدارة المركزية.

### 4. الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لولاية الوادي :

■ **المدير العملي:** ويتمثل دوره في التسيير الأمثل والحسن للمؤسسة والمصادقة على القرارات ثم إمضاؤها وممارسة السلطة السليمة على جميع الموظفين والمسؤولية المباشرة على كل المؤسسة وممتلكاتها.

تتألف المديرية العملية من ثلاث نواب للمدير ، رئيس مصلحة الأمن و مكلف بالإتصال و العلاقات العامة : المديرية الفرعية التقنية.المديرية الفرعية التجارية،المديرية الفرعية لوظائف الدعم.

### المطلب الثاني منهج الدراسة:

يعتمد إختيار منهجية الدراسة على الموضوع المحدد الذي يتم دراسته، خاصة عند دراسة إستخدام تكنولوجيا الإتصالات في الإدارة الرقمية. وفي هذه الحالات، فإن المنهج الأنسب لدراستنا هو المنهج الوصفي و التحليلي، الذي يستخدم على نطاق واسع وينطبق على الجوانب النظرية والتطبيقية للدراسة. ويعتمد الجانب النظري على المراجع مثل الكتب والدراسات السابقة وغيرها من المصادر ذات الصلة. ومن ناحية أخرى، يتضمن الجانب التطبيقي جمع البيانات والمعلومات من مجتمع الدراسة وعينته من خلال أساليب مثل الملاحظة والاستبيانات. يسمح الأسلوب الوصفي التحليلي بتفسير شامل ووصف دقيق للظاهرة.

#### أ. العينة ومجتمع الدراسة :

#### 1. تعريف العينة :

من أجل دراسة علمية لا بد من وضع منهجية تتوافق مع طبيعة البحث في إطار هذه المنهجية يتم تحديد نوع العينة المختارة كا أساس للبحث حيث يعرفها موريس أنجرس أنها مجموعة فرعية من عناصر مجتمع البحث كما أنها ذلك الجزء من المجتمع التي يجري إختيارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا (محمد، 2017).

و تعتبر العينة مجموعة مصغرة وجزئية من مجتمع الأصلي للدراسة الذي يقوم به الباحث بجمع البيانات التي يحتاجها في هذه الدراسة، فهي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد مجتمع الأصلي ومن ثم تعميم هذه النتائج على المجتمع بأكمله.

وبما أن موضوع دراستنا تحت عنوان واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإدارة الرقمية تمثلت عينة دراستنا على عينة من موظفين مؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي .

#### 2. نوعها :

إعتمدنا على عينة من الموظفين في مؤسسة إتصالات الجزائر الوادي على العينة القصيدية والتي قمنا فيها بإختيار عينة دراستنا بكل دقة ، حيث بلغ عدد موظفين المؤسسة ككل حوالي 60 موظف وتم توزيع 35 إستمارة إستبيان على كل مفردة وفق توزيعهم على المصالح مختلفة بالمؤسسة والذين يستخدمون تكنولوجيا الإتصال أثناء العمل الخاص بهم ، أي انه لا يمكن لأي موظف الإجابة عن هذه الإستمارات مثل عمال المصلحة الخارجية وغيرها من مصالح الأخرى إلا إذا كان يستخدم هذه التكنولوجيات في عمله هذا .

## 3. أدوات جمع البيانات :

تستند الدراسات العلمية على مجموعة من الأدوات التي تنقل البحث من مشاكل و متغيرات غامضة و مشوهة إلى حقائق واضحة و مثبتة ، و أدوات جمع البيانات في البحث العلمي هي العامل الأول في كشف دقيق عن التفاصيل الغامضة و شرح أسبابها و درجة تأثير المحيط بها ، فهي تستهدف عينات الدراسة للوصول إلى تفسير لبعض النقاط و العقبات التي تواجههم فيما يخص الدراسة.ومن بين هذه الأدوات التي إستخدمتها في دراستنا هذه والتي كانت كفيلة بجمع قدر ممكن من البيانات و المعلومات وهي كا الأتي.

## أ. الملاحظة :

تعتبر الملاحظة من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها الباحث في جمع البيانات من ميدان الدراسة لأنها تعطي للباحث مجال للملاحظة ، سواء كانت على المبحوثين أو على المواضيع التي تحتاج المعاينة للحصول على معلومات اللازمة ، حيث تعرف الملاحظة بأنها عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات و الأحداث و مكوناتها البيئية والمادية ومتابعة سيرها و اتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب علمي مخطط ومنظم وهادف لقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات و تنبؤ سلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته (بلحول، 2018) .

حيث تم الإعتماد على أسلوب الملاحظة و دراسة إستلعاها في مجال الميداني لدراساتنا في مؤسسة إتصالات الجزائر الوادي المقر الرئيسي لملاحظة بعض الظواهر وجمع مجموعة من البيانات والمعلومات التي لا يمكن الحصول عليها إلا عن طريق الملاحظة فهي تلعب دورا حيويا للكشف وجمع البيانات التي لا يمكن الحصول عليها إلا عن طريق الملاحظة المباشرة على سبيل المثال تحليل إستخدام تكنولوجيا من خلال الملاحظة لكيفية إستخدام التكنولوجيا الاتصال في المؤسسة و الوسائل والأجهزة المستخدمة ، كذلك يمكن الكشف عن نقاط القوة والضعف في الأنظمة التكنولوجية المستخدمة ، كذاك ساعدتنا بإعطاء حكم مسبق قبل تحليل البيانات وأخذ نظرة عامة عن كيفية تطبيق هذه التكنولوجيات وكيفية إستخدامها مع التأكد بان المؤسسة تسعى لخلق بيئة رقمية في ذلك وأين تكمن في هذا ؟ بإختصار الملاحظة تعتبر أسلوب أساسي لكشف على البيانات والمعلومات التي لا يمكن الحصول عليها بسهولة إلا عن طريق الملاحظة .

## ب. الإستبيان :

هو أداة استقصاء تستخدم لجمع البيانات والمعلومات من عينة معينة من الناس حول موضوع معين ، يتم توزيع الإستبيان على المشاركين الذين يقومون با الإجابة على مجموعة من الأسئلة المحددة والتي يمكن أن تكون مغلقة أو مفتوحة ، يتم تحليل البيانات المجمع من الإستبيان لإستخراج النتائج و الإستنتاجات المطلوبة ، تعتبر الإستبيانات أداة فعالة للبحوث الإجتماعية والصحية وغيرها من مجالات .

## ت. بناء الإستبيان :

بغية جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالظاهرة المدروسة قمنا ببناء إستبيان موجه لموظفي مؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي المقر الرئيسي حيث تم توجيه الإستبيان إلى موظفي المؤسسة ، و تم إعداده إنطلاقا من فرضيات الدراسة حيث خضعت هذه الإستمارة من قبل دكتورة المشرفة بعد تعديلها وضبطها وتم التأكد من صحتها بشكل نهائي.

وقد تم تكون الإستبيان في شكله النهائي بعد التعديل أنظر إلى الملحق رقم (02) وقد تكون من قسمين قسم يشمل البيانات الشخصية وهي الجنس ، السن، المستوى التعليمي ، عدد سنوات الخبرة ، ونوعية الوظيفة أما القسم الثاني فا يتعلق بالبيانات الموضوعية للموضوع حيث تم تقسيمه إلى ثلاث محاور وهي كالآتي.

- المحور الأول : الوسائل والأجهزة الرقمية المستخدمة في مؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي.  
- المحور الثاني : الأنظمة والبرامج المستخدمة لضمان أمن وحماية البيانات في مؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي.

- أما المحور الثالث و الأخير الإستراتيجية الإدارية التي تسعى إتصالات الجزائر إلى تحقيقها في المستقبل .

## 4. أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة :

يستخدم الباحثون في البحث العلمي العديد من الأساليب والطرق الإحصائية لتحليل المعلومات والبيانات للحصول على نتائج الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها و إثبات صحة الفرضيات حيث، تم إستخدام في بحثنا هذا اسلوب التكرار و النسب المئوية في معالجة البيانات إحصائياً للإجابة على أسئلة البحث وإختبار صحة فرضياتها.

- التكرار و النسب المئوية : و هذا بالتعرف عن قرب بالتفصيل عن الصفات الشخصية و الوظيفية لإفراد عينة الدراسة التي بين أيدينا حيث تم إستخدام هذا الاخير لإستخراج النتائج المتحصل عليها .

## 5. صعوبات البحث :

لكل باحث علمي يواجه صعوبات كثيرة أثناء قيامه بهذا البحث ومن هنا سأبرز أكثر الصعوبات التي واجهتني خلال إنجازي هذا العمل .

بداية لقد واجهت مشاكل وصعوبات عديدة عند إنجاز هذا البحث فيما يخص الجانب النظري انحصرت المشاكل في قلة المراجع والمصادر والمتعلقة بجوهر الموضوع ،أما فيما يتعلق بالدراسة الميدانية فقد وجدت صعوبة في إختيار المؤسسة التي تتوفر فيها متطلبات دراسية البحثية، فا في الأول اتجهت لمؤسسة الضرائب ببلدية جامعة لكن عند دخولي للميدان أكتشفت أن المؤسسة لا زلات تعمل بالطريقة التقليدية أي لا تستخدم التكنولوجيا في

عملها تتسم بيئة رقمية و بطبيعة موضوعي هو تكنولوجيا الإتصال في الإدارة الرقمية و متطلبات هذه المؤسسة لا تخدم موضوعي بالكامل، وبعد ذلك توجهت إلى مؤسسة إتصالات الجزائر ببلدية جامعة في لأول بدا الأمر سهل في بداية الأمر لكن العائق الأكبر عند تسليم ورقة التبرص تم رفضها لسبب أنها لا تتوفر فيها بعض المعلومات تبرز التخصص وبعض البيانات ومع الإجتهد الشخصي قمت بكتابة المعلومات التي يدونها في الورقة إلا أنهم رفضوها، ويعد محولات عدة وهذا راجع إلى حساسية مؤسستنا ومقاومتها لكل ما هو خارجي وغريب عن المؤسسة، غير أننا لا ننفي حفاوة وحسن الإستقبال التي وجدناها، وبعد ذلك اتجهت إلى مؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي والتي وجدت فيها كل التسهيلات المتاحة لإنجاز هذه المذكرة من عمال وإداريين وتم الدخول عدة مرات للمؤسسة وإخذ المعلومات الأزمة لهذه الدراسة وتوزيع الإستمارات و ثم جمعها بكل سهولة، لأن الشيء الذي رايته في الأخير هو عدم الإجابة عن أسئلة الإستمارة والذي يعيقنا في تحليل النتائج وأين المصادقية والأمانة ذلك .

#### المبحث الثاني : تفرغ وتحليل البيانات الميدانية :

يتضمن هذا المبحث الذي بين ايدينا عرض وتحليل النتائج الدراسة الميدانية التي أجريت على أفراد العينة و المتمثلة في موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر من مصالح مختلفة ، حيث سيتم في هذا المبحث التأكد من صدق وثبات الفرضيات التي بنيناها في هذه الدراسة وإثبات صحتها .

#### المطلب الأول : تحليل البيانات وتفسيرها :

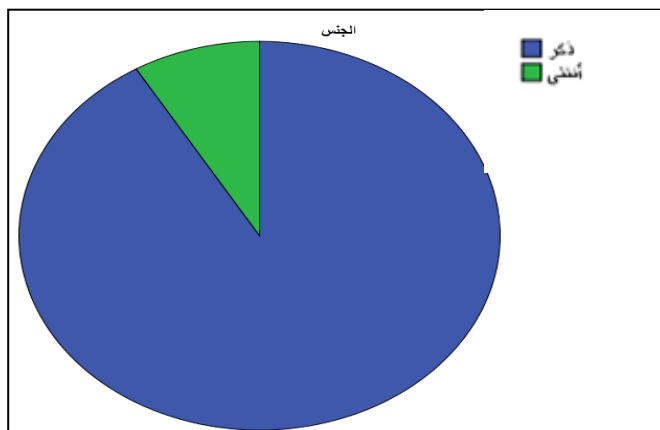
سنقوم في هذا المطلب بعرض النتائج الإحصائية لإستبيان وتحليلها الخاصة بعينة دراستنا من خلال الإعتماد على الجداول والدوائر النسبية.

#### المحور الأول: البيانات الشخصية :

الجدول رقم(1): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس :

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
91,4%	32	ذكر
8,6%	3	أنثى
100%	35	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن عدد الذكور يفوق عدد الإناث، حيث بلغ عدد الذكور 32 أي بنسبة (91,4%)، أما عدد الإناث فقد بلغ 3 أي بنسبة (8,6%)، وهذا يدل على أن أغلب الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي هم من فئة الذكور، ويمكن أن يرجع ذلك إلى طبيعة العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر والذي ربما يتطلب فئة الرجال أكثر من العنصر النسوي وكذا طبيعة المجتمع المحلي



الشكل رقم 02 يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجدول رقم(2): توزيع عينة الدراسة حسب السن:

النسبة المئوية	التكرارات	السن
5,7%	2	أقل من 30 سنة
37,1%	13	من 30 إلى 40 سنة
57,1%	20	أكثر من 40 سنة
100%	35	المجموع

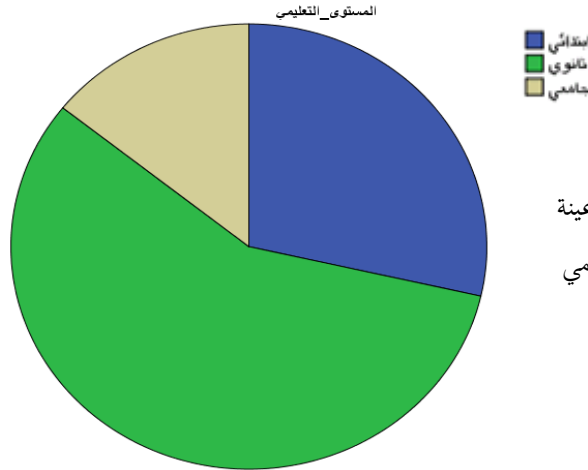
يوضح الجدول أعلاه أن نسبة الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة قدرت ب (5,7%)، و نسبة (37,1%) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 30 إلى 40 سنة، وأقل نسبة وهي للأفراد الذين تفوق أعمارهم 40 سنة قدرت ب (57,1%)، حيث تبين أن أغلبهم كبار في السن بحيث يكونون أكثر كفاءة في العمل من خلال مساهمهم الطويل في المؤسسة، والذي يكونون من خلاله خيرة تفوق الموظفين الذين أعمارهم تقل عن 30 سنة، وبالتالي فهم أكثر فهما وأكثر تركيزا في العمل.

الجدول رقم(3): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
28,6%	10	ابتدائي
57,1%	20	ثانوي
14,3%	5	جامعي
100%	35	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين أن (10) من أفراد العينة لهم مستوى ابتدائي أي بنسبة (28,6%) من حجم العينة، أيضا نجد (20) منهم لديهم مستوى ثانوي، أي بنسبة (57,1%) من حجم العينة، وتبقى نسبة

(14,3%) وهي أقل نسبة لتمثل الأفراد الذين يمتلكون شهادات جامعية، ومن خلال هذه النتائج نرى أن هناك تنوع في المستوى التعليمي لأفراد العينة والذي بدوره سيأثر على إجاباتهم حول موضوع الدراسة.



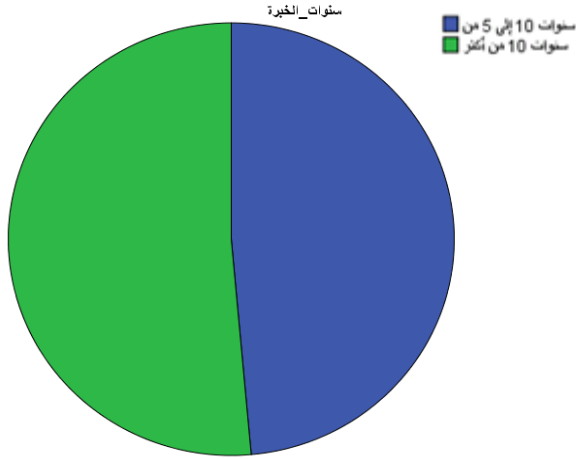
الشكل رقم 03 يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم (4): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة:

النسبة المئوية	التكرارات	سنوات الخبرة
%00	0	أقل من 5 سنوات
%48,6	17	من 5 إلى 10 سنوات
%51,4	18	أكثر من 10 سنوات
%100	35	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين أن نسبة (48,6%) من أفراد العينة يمتلكون خبرة (من 5 إلى 10) سنوات، ونسبة الأفراد الذين يمتلكون خبرة (أكثر من 10 سنوات) فقد قدرت نسبتهم ب (51,4%)، بينما نسبة الأفراد الذين خبرتهم أقل من 5 سنوات فقد كانت منعدمة، وتعكس هذه النتيجة تنوع خبرات أفراد العينة ولكن النسبة الأكبر كانت

لمن تقدر خبرتهم بأكثر من 10 سنوات، وبالتالي نلاحظ أن معظم أفراد العينة لديهم خبرة كبيرة، وهذه الخبرة كافية على أن تجعلهم قادرين على تكوين آراء إيجابية أو سلبية حول مواضيع معينة وخاصة ما يتعلق بتكنولوجيا الاتصال والرقمية، فالخبرة من أكثر العوامل المؤثرة على آراء الأفراد نحو موضوع معين.

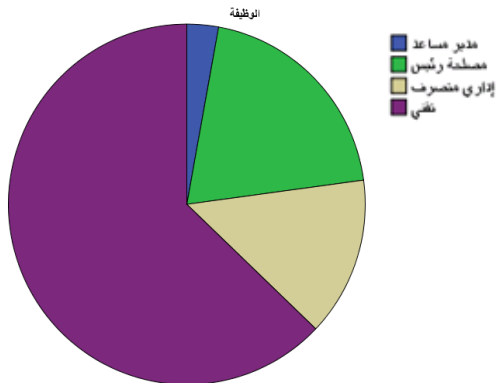


الشكل رقم 04 يوضح توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

الجدول رقم (5): توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة:

النسبة المئوية	التكرارات	الوظيفة
2,9%	1	مساعد مدير
20%	7	رئيس مصلحة
14,3%	5	متصرف إداري
62,9%	22	عامل تقني
100%	35	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه بأن نسبة (62,9%) من أفراد العينة كانوا من العمال التقنيين، والذين يمثلون أعلى نسبة مقارنة بالوظائف الأخرى، بينما نجد ما نسبته (14,3%) من فئة متصرف إداري، ونسبة (20%) من فئة متصرف إداري، ونسبة (2,9%) فكانت لفئة مساعد مدير، ومن خلال هذه النتيجة نرى أن أفراد العينة يشغلون وظائف مختلفة، وما لا شك فيه أن للوظيفة التي يشغلها كل موظف دور كبير في فهمه لموضوع الدراسة سواء موضوع تكنولوجيا الإتصال أو موضوع الإدارة الرقمية، وقد تكون إختلافات في آراء الموظفين نظرا لإختلاف وظائفهم.



الشكل رقم 05 يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

المحور الثاني: هناك وسائل وأجهزة رقمية مستخدمة في مؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي:

الجدول رقم(6):آراء عينة الدراسة حول نوع الوسيلة التي تستخدمها المؤسسة :

النسبة المئوية	التكرارات	الوسيلة
% 88,6	31	جهاز الحاسوب
%94,3	33	هاتف مكتب
%8,6	3	الفاكس
%74,3	25	الهاتف المحمول
%100	35	الوثائق الورقية
%2,9	1	أخرى

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الموظفين في المؤسسة يستخدمون وسائل متنوعة أثناء القيام بمهامهم، فمنهم من يستخدم بعضها، ومنهم من قد يضطر إلى استخدامها جميعا في آن واحد، حيث نجد أن الوثائق الورقية من الوسائل المستخدمة في المؤسسة بصفة كبيرة، حيث أن كل أفراد العينة إختاروا هذه الوسيلة، يليها هاتف المكتب بنسبة (94,3%)، ثم جهاز الحاسوب بنسبة (88,6%)، بعدها الهاتف المحمول بنسبة (74,3%)، ثم الفاكس بنسبة (8,6%)، كما أن هناك من أضاف خيارات أخرى مثل الطابعة، والمساح الضوئي، وجهاز GPS، وعلى الرغم من أن الحواسيب تعتبر جهاز أساسي في تنفيذ المؤسسات لمهامها مما يساهم في حوسبة الكثير من العمليات الإدارية التي أصبحت تنجز في وقت قصير بعدما كانت تستغرق وقتا وجهدا كبيرين، إلا أن أفراد عينة الدراسة ومن خلال إجاباتهم فإنهم لا يزالون يعتمدون على الوثائق الورقية.

الجدول رقم (7):آراء عينة الدراسة حول درجة استخدام الحاسوب الشخصي في العمل

النسبة المئوية	التكرارات	
%00	0	دائما
%5,7	2	أحيانا
%94,3	33	أبدا
%100	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة والذين بلغت نسبتهم (94,3%) إجتمعوا على عدم إستعمال الحاسوب الشخصي في العمل، وذلك ربما لأن المؤسسة توفر لهم حواسيب خاصة بالعمل لذلك لا

يلجأون إلى إستعمال حواسيبهم الشخصية، بينما نسبة (7,5%) اجتمعوا على أنهم يستخدمونها أحيانا وذلك لظروف قد تضطرهم لذلك، وهي نسبة قليلة جدا.

الجدول رقم(8):آراء عينة الدراسة حول استخدامات الحاسوب الشخصي في العمل

النسب المتوية	التكرارات	
00%	0	إدارة الوثائق ومعالجتها إلكترونيا
2,9%	1	إدارة السجلات والملفات
00%	0	إدارة المعلومات وقواعد البيانات
2,9%	1	أخرى

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة القليلة التي أجابت بأنها تستخدم الحاسوب الشخصي أحيانا قد إختاروا أنهم يستخدمونه في إدارة السجلات والملفات وذلك بنسبة (2,9%)، وذلك ربما قد يساعدهم بشكل أفضل في دراسة هذه الملفات، فمنهم من قد يأخذ معه هذه الملفات إلى المنزل ويعمل عليها خارج وقت العمل، وبالتالي فإن ذلك قد يساعده ويقتصر عليه الوقت، بينما لا توجد أي موافقة على الخيارات الأخرى، وشخص واحد إختار أخرى حيث تبين من خلال إجابته أنه يستخدم الحاسوب من أجل الطابع.

الجدول رقم(9): آراء عينة الدراسة حول درجة إستخدام الموظفين للهاتف الذكي لتسهيل عمليات الإتصال والتواصل داخل المؤسسة:

النسبة المتوية	التكرارات	
2,9%	1	دائما
22,9%	8	أحيانا
74,3%	26	أبدا
100%	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن (26) فردا من أفراد العينة لا يستخدمون الهاتف الذكي في عمليات الإتصال و التواصل داخل المؤسسة أي بنسبة (74,3%)، بينما نسبة (22,9%) يستخدمونه أحيانا، ونسبة (2,9%) يستخدمونه دائما، وقد يدل ذلك على أن الموظفين في المؤسسة يعتمدون على هواتف المكتب التي تخصصها المؤسسة لإجراء كل التعاملات، وبذلك فإن الموظف ليس بحاجة للهاتف الذكي.

الجدول رقم(10): آراء عينة الدراسة حول درجة استخدام الهاتف أثناء العمل

النسبة المئوية	التكرارات	
2,9%	1	دائما
17,1%	6	أحيانا
80%	28	أبدا
100%	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب الموظفين لا يستخدمون الهاتف أثناء العمل حيث بلغت نسبتهم (80%)، بينما (17,1%) منهم يستخدمونه أحيانا، في حين ند أقل نسبة وهي (2,9%) يستخدمونه دائما، وهذا قد يدل على اعتمادهم على الأوراق والمراسلات بشكل أكبر مقارنة بالهاتف على الرغم من أن الهاتف يعد أكثر مرونة وأسهل بكثير، حيث أن إرسال الرسائل عبر الهاتف أحسن بكثير من إرسالها بشكل ورقي وذلك ربحا للوقت والجهد.

الجدول رقم(11): آراء عينة الدراسة حول درجة استخدام شبكة الأنترنت أثناء العمل:

النسبة المئوية	التكرارات	
17,1%	6	دائما
17,1%	6	أحيانا
65,7%	23	أبدا
100%	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة كانت إجاباتهم حول استخدام شبكة الأنترنت في العمل بـ "أبدا" حيث بلغت نسبتهم (65,7%)، في حين أن (17,1%) منهم كانت إجاباتهم بـ "أحيانا"، بينما (17,1%) منهم يستخدمونها دائما، وهذا قد يرجع إلى طبيعة الوظيفة التي يشغلونها والتي قد لا يحتاج فيها الموظف الأنترنت بصفة دائمة، وذلك لأن موقع الأنترنت يعتبر واجهة أساسية لكل مؤسسة لإحتوائها على معلومات وخدمات وروابط تسهل عملية التفاعل ويعتبر حلقة وصل بين العملاء والعاملين داخل المؤسسة، ومن بين الأسباب التي ذكرها بعض أفراد العينة التي إستخدام الأنترنت من أجل التواصل مع الزملاء في إطار العمل.

الجدول رقم(12): آراء عينة الدراسة حول درجة إستخدام شبكة الأكسترنات أثناء العمل:

النسبة المئوية	التكرارات	
45,7%	16	دائما
20%	7	أحيانا
34,3%	12	أبدا
100%	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة (45,7%) من أفراد العينة يستخدمون الإكسترنات بصفة دائمة، بينما (20%) يستخدمونها أحيانا، في حين نجد أن (34,3%) من أفراد العينة لا يستخدمونها أبدا، وهذا قد يدل على أن شبكة الإكسترنات لها دور كبير في تسهيل عملية تشارك المعلومات وإنتشارها في حدود المؤسسة وفروعها في مختلف الأماكن، فهي تمكن من توسيع محيط نشاط المؤسسة و تطرح خدمات إتصالية ومعلوماتية إفتراضية عديدة في المؤسسة كتنظيم وتسيير العمل والتواصل الجيد مع فروعها، كما تربط الإكسترنات شبكات الأنترنت الخاصة بالمتعاملين والشركاء والمزودين الذين تجمعهم شراكة العمل، وتؤمن لهم تبادل المعلومات والتشارك فيها دون المساس بخصوصية الإنترنت المحلية لكل مؤسسة.

- (الأكسترنات: هي شبكة تقوم بربط البيانات والمعلومات بين مختلف الأنظمة و التطبيقات على شبكة الأنترنت وتستخدم في الشركات والمؤسسات الكبيرة التي تتطلب نقل بيانات بشكل سريع وأمن )

الجدول رقم(13): آراء عينة الدراسة حول درجة استخدام البريد الإلكتروني أثناء العمل

النسبة المئوية	التكرارات	
60%	21	دائما
5.7%	2	أحيانا
34.3%	12	أبدا
100%	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يستخدمون البريد الإلكتروني أثناء العمل حيث بلغت نسبتهم (60%)، و(5.7%) من أفراد العينة يستخدمونه أحيانا، بينما الموظفين الذين لا يستخدمون البريد الإلكتروني أبدا فقد بلغت نسبتهم (34.3%)، حيث يرجع سبب إستخدامه حسب إجابات بعض أفراد العينة

إلى إمكانية تخفيف عبء التنقل إلى المكاتب والمراكز، وقد يرجع هذا الاختلاف إلى طبيعة الوظيفة التي يشغلونها، حيث أن الإداري يحتاج البريد الإلكتروني من أجل القيام بمعاملاته على عكس الموظفين التقنيين الذين قد يحتاجونه بشكل أقل من الإداريين.

الجدول رقم(14): آراء عينة الدراسة حول تقديم المؤسسة لخدمات تدعم الوسائل الرقمية

النسبة المئوية	التكرارات	
65,7%	23	نعم
34,3%	12	لا
100%	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن (65,7%) من أفراد العينة كان جوابهم ب "نعم"، بينما (34,3%) منهم كان جوابهم ب "لا"، حيث يتبين من خلال إجاباتهم أن معظمهم يرون أن المؤسسة تقدم خدمات تدعم الوسائل الرقمية، وقد تدل هذه النتيجة على أن المؤسسة تؤيد وبشكل كبير رقمنة الخدمات بحيث تساعدها في تقديم الخدمات بشكل أفضل وأسرع، لذلك فإنها تدعم التعامل بالوسائل الرقمية وحسب إجابات بعض أفراد العينة فإن هذه الوسائل تتمثل الكومبيوتر، المسح الضوئي، والطابعة.

المحور الثالث: تستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر أنظمة وبرامج لأمن وحماية بيانات المؤسسة:

الجدول رقم(15): آراء عينة الدراسة حول استخدام المؤسسة برامج متخصصة في حماية وأمن بيانات المتعاملين:

النسبة المئوية	التكرارات	
71,4%	25	نعم
28,6%	10	لا
100%	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه ومن خلال إجابات معظم أفراد العينة أن المؤسسة تستخدم برامج متخصصة في حماية وأمن بيانات المتعاملين، حيث أن نسبة (71,4%) من أفراد العينة كانت إجاباتهم ب "نعم"، وهي نسبة أعلى من الذين كانت إجاباتهم ب "لا"، وهذه النتيجة متوقعة كون مؤسسة اتصالات الجزائر هدفها الأساسي رضى الزبون والحفاظ على خصوصيته وهذا حسب إجابات بعض أفراد العينة، حيث تعمل على السيطرة التامة على معلوماتهم، من خلال تحديد من سيستلم هذه المعلومات، وتحديد صلاحيات الوصول إليها، واستخدام مجموعة من التقنيات من أجل ضمان عدم اختراقها من قبل أي جهة.

- من خلال إجابة أحد أفراد العينة على هذا السؤال تبين أن هذه البرامج تتمثل في برامج إلكترونية دون ذكر إسم هذه البرامج أو طريقة إستخدامها.

الجدول رقم(16): آراء عينة الدراسة حول وجود أنظمة وبرامج لحماية بيانات المؤسسة الخاصة بها:

النسبة المئوية	التكرارات	
85,7%	30	نعم
14,3%	5	لا
100%	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المؤسسة توفر أنظمة وبرامج لحماية كل المعلومات الخاصة بها سواء ما يتعلق بالموظفين داخلها أو ما يتعلق بالمتعاملين معها، وبما أن عمليات الإتصال تعتبر حساسة وتتطلب نوعاً من الخصوصية لذلك فإن المؤسسة تعمل على توفير أنظمة وبرامج خاصة بذلك، وهذا ما تبين من خلال إجابات أفراد العينة حيث أن نسبة (85,7%) كانت إجاباتهم بنعم، حيث أن مجال الإتصال مجال حساس ويحتاج نوعاً ما إلى الخصوصية لذلك فإن المؤسسة بالتأكيد تعمل على وضع مجموعة من الأنظمة والبرامج لحماية بياناتها، وضمن عدم وصولها للمنافسين، بينما ونسبة (14,3%) كانت إجاباتهم ب "لا".

الجدول رقم(17): آراء عينة الدراسة حول البرامج والأنظمة التي تستخدمها المؤسسة لحماية البيانات الخاصة بها

النسبة المئوية	التكرارات	
82,9%	29	برامج مضادة للفيروسات
82,9%	29	تحديثات البرامج والأنظمة لسد الثغرات الأمنية الحديثة
11,4%	4	بروتوكولات آمنة عند نقل البيانات بين الأجهزة
0%	0	أخرى

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة (82,9%) اختاروا الخيار الأول والثاني (برامج مضادة للفيروسات) و(تحديثات البرامج والأنظمة لسد الثغرات الأمنية الحديثة)، بينما (11,4%) من أفراد العينة اختاروا الخيار الثالث (بروتوكولات آمنة عند نقل البيانات بين الأجهزة)، وهذا قد يدل على إستخدام المؤسسة لوسائل مختلفة الهدف منها حماية البيانات والتي تعتبر في غاية الأهمية، وأي خلل في هذه البيانات قد يلحق أضراراً جسيمة بالمؤسسة، لذلك فإن المؤسسة تحاول توفير أحدث مضادات الفيروسات وأحدث الأنظمة والبرامج لضمان أفضل حماية للبيانات.

الجدول رقم(18): آراء عينة الدراسة حول قيام المؤسسة بمراجعة وتقييم أنظمة الحماية والأمان بشكل دوري لضمان فاعليتها:

النسبة المئوية	التكرارات	
20%	7	أحيانا
51,4%	18	دائما
28,6%	10	أبدا
100%	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة كانت إجابتهم تدل على وجود مراجعة وتقييم لأنظمة الحماية والأمان ، ورقابة مستمرة مما يسمح باكتشاف أي خلل قد يحدث فيها، وهذا قد يدل على حرص المؤسسة على سرية معلوماتها والعمل على عدم تسريبها بأي طريقة كانت، وبالتالي فإن المراجعة والتقييم الدوري أمر مهم خاصة إذا تعلق الأمر بتكنولوجيا الإتصال، حيث بلغت نسبة أفراد العينة الذين أجابوا بوجود هذه المراجعة بشكل دائم (51,4%)، و (20%) منهم أجابوا أن المراجعة تتم في بعض الأحيان، حين أن (28,6%) منهم أجابوا بأنه لا توجد مراجعة أبدا.

الجدول رقم(19): آراء عينة الدراسة حول قيام المؤسسة بتوعية الموظفين حول أهمية الأمان والتدابير الواجب اتباعها لحماية البيانات:

النسبة المئوية	التكرارات	
65,7%	23	نعم
34,3%	12	لا
100%	35	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة (65,7%) من أفراد العينة يرون أن المؤسسة تقوم بتوعية موظفيها حول أهمية أمان البيانات وضرورة الحفاظ على سريتها، وتدريبهم على التدابير الواجب إتباعها لضمان حماية البيانات داخل المؤسسة في حالة وجود أي خلل أو عطب، حيث تعتبر التوعية أهم خطوة تقوم بها المؤسسة، فمن خلالها يصبح الموظفون أكثر استعدادا في حالة وجود أي مشاكل قد تواجهها المؤسسة فيما يخص البيانات، وأكثر حرصا على اتباع كل الخطوات التي تضعها المؤسسة لضمان الحفاظ على البيانات وتأمينها، بينما (34,3%) منهم يرون عكس ذلك وأن المؤسسة لا تقوم بالتوعية الكافية.

الجدول رقم(20): آراء عينة الدراسة حول استخدام المؤسسة لأنظمة الدفع الإلكتروني لتسهيل عمليات الدفع والتحويل

النسبة المئوية	التكرارات	
54,3%	19	نعم
45,7%	16	لا
100%	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة (54,3%) من أفراد العينة كانت إجاباتهم ب "نعم" حيث يرون أن المؤسسة تستخدم أنظمة الدفع الإلكتروني لتسهيل عمليات الدفع والتحويل وخاصة في الفروع التجارية، ونسبة (45,7%) كانت إجاباتهم ب "لا"، وقد تدل هذه النتيجة على حرص المؤسسة على ضمان رضا العملاء ورفاهيتهم، لذلك فإنها تعمل على توفير شتى الطرق والوسائل التي تسهل عليهم القيام بالمعاملات بسهولة وسرعة  
الجدول رقم(21): آراء عينة الدراسة حول إجراء اختبارات دورية للأنظمة والبرامج في المؤسسة:

النسبة المئوية	التكرارات	
54,3%	19	نعم
45,7%	16	لا
100%	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الموظفين الذين يرون أن المؤسسة تجري إختبارات بشكل دوري للأنظمة والبرامج فيها للتأكد من دقتها وسلامتها بلغت نسبتهم (54,3%)، بينما الموظفون الذين يرون عكس ذلك فقد بلغت نسبتهم (45,7%)، وقد تدل هذه النتيجة على حرص المؤسسة على صحة سلامة أنظمتها، وتقييمها للتأكد من أنها تقوم بدورها على أكمل وجه، والمؤسسة تحاول بذلك ضمان السير الحسن لأنشطتها وعدم حدوث أي خلل قد يعرقل أو يعرض المعلومات في المؤسسة للخطر، حيث أن معلومات المؤسسة وبالخصوص المعلومات الخاصة بالعملاء تتطلب الدقة والسرية، لذلك فإن أي خلل أو عطل في الأنظمة والبرامج سيكلف المؤسسة الكثير .

الجدول رقم(22): آراء عينة الدراسة حول مدى توفر خاصية رقمية متطورة لدى المؤسسة تخدم المتعاملين

النسبة المئوية	التكرارات	
45,7%	16	نعم
54,3%	19	لا
100%	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن نسبة (45,7%) من افراد العينة يؤكدون توفر خاصية رقمية متطورة لدى المؤسسة تخدم المتعاملين، بينما نسبة (54,3%) من أفراد العينة أي أغلبهم يرون أن هذه الخاصية غير متوفرة في المؤسسة، وقد تدل هذه النتيجة إلى على أن المؤسسة لم تصل إلى المستوى المطلوب من التطور في مجال الرقمنة، وهذا واضح من خلال إجابات الموظفين حول الأسئلة التي تخص الرقمنة وذلك ربما قد يعود للتحديات التي قد تواجه المؤسسة، وحال مؤسسة اتصالات الجزائر كحال كافة المؤسسات الجزائرية والتي تواجه العديد من الصعوبات والتي تصعب عليها الغوص في مجال الرقمنة، فأغلب المؤسسات الجزائرية تعاني من نقص في الكفاءات التي تملك القدرة على مواكبة التطورات في مجالات الرقمنة المتعددة، كما أن تدفق الأنترنت تعرقل بشكل كبير مجالات الرقمنة كونها بطيئة جدا وبالتالي فإن هذا الأمر يعتبر تحدي كبير لهذه المؤسسات، والتي يتطلب العمل فيها تدفق سريع للأنترنت.

المحور الرابع: تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي إلى تحقيق استراتيجية إدارية في المستقبل

الجدول رقم(23): آراء عينة الدراسة حول إمكانية وجود خطوات متخذة من طرف المؤسسة لضمان تنفيذ إستراتيجيتها الرقمية

بنجاح:

النسبة المئوية	التكرارات	
71,4%	25	نعم
28,6%	10	لا
100%	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة (71,4%) من أفراد العينة يؤكدون على إمكانية وجود خطوات متخذة من طرف المؤسسة لضمان تنفيذ إستراتيجيتها الرقمية بنجاح، بينما (28,6%) من أفراد العينة يرون عكس ذلك أي أن المؤسسة لا تتخذ أي خطوات، وقد تدل هذه النتيجة على جهود المؤسسة التي تهدف من خلالها إلى التأكد من التنفيذ السليم لإستراتيجياتها الإدارية التي تسعى من خلالها إلى إحداث التطور في مجال الرقمنة، واتخاذ الخطوات الضرورية لضمان تنفيذ هذه الإستراتيجيات، كما أن المؤسسة قد تعمل على وضع بدائل في حالة فشلها في تحقيق هذه الإستراتيجيات فإنها تلجأ إلى الخطط البديلة، بمعنى أن المؤسسة تسيير وفق خطط مدروسة هدفها الأول تنفيذ الإستراتيجية الرقمية بنجاح.

الجدول رقم(24): آراء عينة الدراسة حول وجود إستراتيجية إدارية تسعى المؤسسة إلى تحقيقها:

النسبة المئوية	التكرارات	
94,3%	33	نعم
5,7%	2	لا
100%	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الإجابة "بنعم" كانت لها أعلى نسبة حيث بلغت (94,3%) وهذا يدل على أن المؤسسة لها إستراتيجية إدارية تسعى إلى تحقيقها مستقبلا، وهذه الإستراتيجية تكون قائمة على تفهم إحتياجات وتوقعات العملاء والعاملين فيها أيضا، فهي تملك تصورا لما ستكون عليه مستقبلا، بحيث تعمل على تنمية مهارات الموظفين فيها ونشر ثقافة التغيير للأفضل، كذلك العمل على تقديم خدمات تنافسية تحاول من خلالها جذب العملاء بصورة أكبر وكسب ثقتهم، ووجود مثل هذه الإستراتيجيات يضمن بقاء المؤسسة في حالة تأهب وإستعداد تام لمواجهة أي تغيرات محتملة خاصة في مجال التكنولوجيا.

الجدول رقم(25): آراء عينة الدراسة حول الإستراتيجيات الإدارية التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها

النسبة المئوية	التكرارات	الإستراتيجية
51,7%	31	تحسين جودة الخدمات
51,7%	31	توسيع قاعدة العملاء وتقديم عروض وخدمات تنافسية وجاذبة لعملاء جدد
11,4%	4	تعزيز الابتكار والتطوير الرقمي في منتجاتها وخدماتها
11,4%	4	تنمية المهارات وتطوير القوى العاملة
8,6%	3	تحقيق الإستدامة
0%	0	أخرى

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الاقتراح الأول (تحسين جودة الخدمات) والإقتراح الثاني (توسيع قاعدة العملاء وتقديم عروض وخدمات تنافسية وجاذبة لعملاء جدد) إحتلا المركز الأول مقارنة بالخيارات الأخرى، حيث بلغت نسبة الإجابة عليهما بنعم (51,7%) من الإجابات الكلية لأفراد العينة بينما نسبة (11,4%) اختاروا الخيار (تعزيز الابتكار والتطوير الرقمي في منتجاتها وخدماتها) والخيار (تنمية المهارات وتطوير القوى العاملة)، وأخيرا الخيار (تحقيق الإستدامة) بأقل نسبة وهي (8,6%)

وهذا قد يدل على أن المؤسسة تضع جملة من الأهداف القوية والفعالة والتي تسعى إلى تحقيقها وذلك بما يتناسب مع طبيعة خدماتها حيث تسعى إلى تقديم أحسن الخدمات للمتعاملين معها، وتعمل على كسبهم وإرضاءهم، وتوفير كل سبل الراحة لهم ، وكل وسائل الإستقبال التي تولد الرضا لديهم وهذا بالطبع سيجنب المؤسسة العديد من المشاكل التي قد تحصل نتيجة تدمير الزبائن أو ملاحظاتهم عن سوء الخدمات، حيث أن مفتاح النجاح في أي مؤسسة هو كسب الزبائن والعمل على تلبية طلباتهم وحل مشاكلهم بشكل فوري.

الجدول رقم(26): آراء عينة الدراسة حول مدى وجود تحديات قد تواجه المؤسسة في تحقيق استراتيجيتها المستقبلية

النسبة المئوية	التكرارات	
71,4%	25	نعم
28,6%	10	لا
100%	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة والتي بلغت نسبتهم (71,4%) يدركون وجود تحديات عديدة تواجه مؤسسة إتصالات الجزائر وتعرقل تحقيق إستراتيجياتها المستقبلية، ومما لا شك فيه أن كل مؤسسة ناجحة لا بد وأن تكون قد مرت بالعديد من المشاكل خاصة في ظل ما تعاني منه المؤسسات الجزائرية في الوقت الحالي من نقص في المهارات الرقمية، وضعف البنية التكنولوجية التحتية ونقص ثقافة التغيير لدى العملاء في المعاملات الرقمية، كذلك من أكبر التحديات التي قد تواجه المؤسسات قضايا الأمان وحماية البيانات.

الجدول رقم(27): آراء عينة الدراسة حول مدى تعزيز المؤسسة للشفافية في إستراتيجيتها المستقبلية:

النسبة المئوية	التكرارات	
71,4%	25	نعم
28,6%	10	لا
100%	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن (71,4%) من أفراد العينة يرون أن إستراتيجيات المؤسسة المستقبلية تتسم بالشفافية، وهذا ربما قد يدل على أن المعلومات في المؤسسة تكون متاحة للجميع كل حسب تخصصه وفي حدود صلاحياته، بحيث يحق لكل الموظفين في المؤسسة معرفة آليات اتخاذ قرارات واضحة، ورسم

الخطط والسياسات، وتمثل الإنفتاح في مختلف النشاطات ومجالات العمل التي تتم بين مختلف المستويات الإدارية، وهذا يعني أن المؤسسة هدفها كسب ثقة موظفيها ومحاربة الفساد الإداري، بينما (28,6%) من أفراد العينة لا يرون ذلك.

الجدول رقم(28): آراء عينة الدراسة حول إمكانية أن تصبح المؤسسة كشركة رائدة في مجال الاتصالات في البلاد:

النسبة المئوية	التكرارات	
65,7%	23	نعم
34,3%	12	لا
100%	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن (65,7%) من أفراد العينة يرون أن مؤسسة اتصالات الجزائر يمكن أن تصبح شركة رائدة في مجال الاتصالات في البلاد، حيث تبين أن أغلبهم يرى أن المؤسسة بإمكانها تطوير خدماتها و التفوق على المنافسين من خلال إدخال أحدث التقنيات وأفضلها في مجال الاتصالات بحيث تجعل المتعاملين معها راضين عن خدماتها، كل هذا قد يساهم في تميز المؤسسة ووصولها إلى الريادة. في حين أن نسبة قليلة من أفراد العينة وتقدر نسبتهم ب (34,3%) يرون أن المؤسسة لا يمكنها أن تصل إلى ذلك.

الجدول رقم(29): آراء عينة الدراسة حول تطلعاتكم لتوفر بعض الخدمات المستقبلية التي تخدم العمال والعملاء:

النسبة المئوية	التكرارات	
65,7%	23	نعم
34,3%	12	لا
100%	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن (65,7%) من أفراد العينة لديهم تطلعات إيجابية حول خطط المؤسسة المستقبلية والتي تسعى إلى توفير خدمات تخدم العمال والعملاء في آن واحد، وهذا قد يدل على أن الموظفين على علم بأن مؤسستهم هدفها الأساسي رضا العامل ورضا العميل، أي أن كل خطوة قد تقوم بها المؤسسة ستكون لصالحهم، بينما (34,3%) منهم لا يرون ذلك.

فحسب إجابات أحد أفراد العينة فإنه اقترح تطوير أماكن الشحن وذلك طريقة الشحن

الجدول رقم(30): آراء عينة الدراسة حول قدرة المؤسسة على تحقيق بيئة إدارية رقمية في المستقبل:

النسبة المئوية	التكرارات	
%71,4	25	نعم
%28,6	10	لا
%100	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة كانت رؤيتهم إيجابية حول قدرة المؤسسة على تحقيق بيئة إدارية رقمية في المستقبل، حيث أجاب (71,4%) "منهم ب" نعم"، بينما نسبة قليلة منهم وهي (28,6%) أجابوا ب "لا"، حيث تبين من خلال إجاباتهم أن العمليات الإدارية داخل المؤسسة في تطور نحو الرقمنة، بحيث تسعى إلى الإستغناء عن كل ما هو تقليدي ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال الإدارة.

الجدول رقم(31) آراء عينة الدراسة حول إمكانية تحقيق المؤسسة للتقدم في مجال التحول الرقمي:

النسبة المئوية	التكرارات	
%62,9	22	نعم
%37,1	13	لا
%100	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن (62,9%) من أفراد العينة يرون أن المؤسسة تستطيع التقدم في مجال التحول الرقمي، بينما (37,1%) منهم يرون عكس ذلك.

وهذه النتيجة تدل على النظرة الإيجابية التي يرسمها الموظفون حول مؤسستهم، وثقتهم في أن المؤسسة ومن خلال الجهود المبذولة على مدار السنوات والتي تسعى إلى تبني فكرة التحول الرقمي وزيادة وتيرته من خلال مراجعة كل عملياتها التقليدية وإصلاحها، ومحاولة دمج التكنولوجيا الرقمية في كل عملياتها، وفي أساليب العمل داخلها وخارجها، ومن حيث تقديم الخدمات للعملاء، بحيث تصبح مؤسسة رائدة في مجال الإتصالات.

الجدول رقم(32) آراء عينة الدراسة حول وجود خطط لتوسيع نطاق الرقمنة في خدمات اتصالات الجزائر:

النسبة المئوية	التكرارات	
%60	21	نعم
%40	14	لا
%100	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن (60%) من أفراد العينة يؤكدون وجود خطط من طرف المؤسسة من أجل توسيع نطاق الرقمنة في خدماتها ، بينما (40%) منهم لا يرون ذلك، وقد تدل هذه النتيجة على مجهودات القائمين على المؤسسة من أجل العمل على وضع خطط مستقبلية للنهوض بقطاع الاتصالات وتطويره، وإدخال الرقمنة في كل الخدمات التي تقدمها المؤسسة، الأمر الذي سيحقق فائدة كبيرة للمؤسسة بحيث ستكسب العملاء بالدرجة الأولى، وتخفض الوقت والتكاليف، بالإضافة إلى المكانة التي ستكتسبها المؤسسة فتصبح مؤسسة رائدة في مجالها.

### المطلب الثاني نتائج الدراسة:

#### ✓ نتائج الفرضية الأولى:

❖ من خلال تحليل النتائج تبين أن الموظفين في المؤسسة يستخدمون وسائل متنوعة أثناء القيام بمهامهم فمنهم من يستخدم بعضها ومنهم قد يضطر إلى إستخدامها جميعا في آن واحد. فانجد الوسيلة الأكثر إستخداما هي الوثائق الورقية والتي بلغت نسبتها (100%) حيث تبين لنا المؤسسة لا زالت تستخدم الوسائل الورقية (الوثائق الورقية ) في تعاملاتها وتسيير شؤونها يعني ان المؤسسة الجزائرية لم تستخدم بعد الإدارة الرقمية ولكن تسيير في طريقها خطوة بخطوة لأنها تحاول أن تواكب المسار التكنولوجي للإدارة الرقمية.

❖ أيضا من خلال تحليل الجداول وبخصوص حول درجة إستخدام الحاسوب الشخصي حيث بلغت نسبة الذين لا يستخدمون الحاسوب الشخصي بنسبة (94.3%) وهذا ما يدل على ان المؤسسة توفر لهم حواسيب خاصة في العمل لذلك لا يضطرون إلى إستخدام الحواسيب الشخصية اثناء عملهم وهذا ما يؤكد لنا أن المؤسسة تسعى لتوفير كافة الوسائل التكنولوجية في العمل لتسيير الخدمة بشكل سريع و أفضل.

❖ كشفت البيانات الاحصائية حول اراء إستخدام الحاسوب الشخصي اثناء العمل حيث بلغت أكبر نسبة (2,9%) وهي إدارة السجلات والملفات و أخرى نفس النسبة وهذا ما يدل ربما على ان الحاسوب الشخصي يساعدهم بشكل أفضل في دراسة هذه الملفات، فمنهم من قد يأخذ معه هذه الملفات إلى المنزل ويعمل عليها خارج وقت العمل كذلك يمكن طبيعة العمل تتضمن على ادارة السجلات و الملفات داخل المؤسسة وهذا ما يجعل الموظف ربحا للوقت وانجاز العمل في وقت قياسي .

❖ أيضا بخصوص إستخدام الهاتف الذكي لتسهيل عمليات الإتصال والتواصل داخل المؤسسة تبين أن أغلب الموظفين لا يستخدمون الهاتف أثناء العمل والتي قدرت نسبتهم ب(74.3%) وهذا ما يجعلنا نزعم ان هناك وسيلة بديلة جعلت الموظفين يستغنون عن الهاتف الذكي في العمل او ان المؤسسة توجه

الموظفين إلى استخدام وسائل إتصال رسمية يعني هذا هناك سياسة داخلية توجه الموظفين لإستخدام قنوات إتصال رسمية المعتمدة من قبل المؤسسة وهذا ما يدل على رسمية العمل و سرمته .

❖ كذلك بالنسبة لإستخدام شبكة الإنترنت لاحظنا أن أغلب أفراد العينة كانت إجابتهم حول عدم إستخدام شبكة الإنترنت في العمل حيث بلغت نسبتهم (65,7%) وهذا ما يدل على أن مؤسسة إتصالات الجزائر لازالت مع المعاملات الورقية والوثائق و السجلات اي أن المؤسسة لازالت تواكب الطابع التقليدي في إدارتها والعمل به لظروف ما ولكن لا ننفي ان مؤسسة تسعى لخلق ادارة رقمية و محاولة إدخال الطابع التكنولوجي في إدارتها وهذا يتدرج أو عبر مراحل تجعلها مستعدة لذلك التغير الجذري والعمل به وقت التغير.

❖ بينما عن إستخدام شبكة الإكسترنات فإن أكبر نسبة بلغت (45,7%) من أفراد العينة يستخدمون الإكسترنات بصفة دائمة وهذا ما يعني أن شبكة الإكسترنات ساهمت بشكل كبير في تسهيل العمل و صيرورته سواء بين الموظفين أو المؤسسات المتعاملة معها بل أكدوا لنا أن هذه الشبكة لديها نطاق واسع من المعلومات والبيانات القيمة التي تجعل الموظفين يستخدمونها بشكل دائم اثناء عملهم كذلك يمكن أن تكون شبكة الاكسترنات ذات هيكل بسيط يسمح بسهولة الأعمال و إدارتها.

❖ وفيما يخص إستخدام البريد الإلكتروني أثناء العمل فوجدنا أن معظم أفراد العينة يستخدمونه أثناء العمل، حيث بلغت نسبتهم (60%) وهذا ما يجعلونا نقول ان البريد الإلكتروني ساهم في العمل الاداري بالمؤسسة وذلك لأنه يساهم بشكل كبير في تقليل العبء العمل فهو يعد وسيلة أساسية إختزلت الزمان والمكان في أن واحد بحيث يساعد المؤسسة بإرسال الملفات واستقبالها بين مؤسسة و أخرى وكذلك بين الموظفين وإنجاز المهام في أسرع وقت ممكن هذا ما يثبت لنا أن المؤسسة تعمل جاهدا لمواكبة التكنولوجيا وتبني فكرة الرقمية في عملها .

❖ ومن خلال إجابات عينة الدراسة حول تقديم المؤسسة لخدمات تدعم الوسائل الرقمية تبين أن (65,7%) من أفراد العينة كان جوابهم ب " نعم"، وما يجعلنا نزعم أن الوسائل التكنولوجية لها الفضل على أبراز طابع الرقمية في المؤسسة وهذا ما أكدته دراسة **كتاب كريمة** أن الوسائل ساهمت بشكل كبير في الادارة الإلكترونية كما في الجدول رقم (16) من دراستها

ومن خلال كل هذه المعطيات يتأكد لنا أن الفرضية الأولى لم تتحقق بشكل تام وانما بشكل جزئي فقط.

✓ نتائج الفرضية الثانية:

- ❖ من خلال تحليل النتائج تبين أن المؤسسة تستخدم برامج متخصصة في حماية وأمن بيانات المتعاملين تبين من خلالها أن نسبة (71,4%) تمثلت أعلى نسبة ومن خلال هذا نستنتج أن المؤسسة لها الحرص الكامل على خصوصية زبائنهم والأمانة التي تقدمها لهم مما يجعل المؤسسة تبني علاقة وطيدة بينها وبين العملاء لزيادة القبول اليها والتعامل معها .
- ❖ وبخصوص موضوع توفير المؤسسة لأنظمة وبرامج لحماية كل المعلومات الخاصة بها، قدرت أكبر نسبة ب (85,7%) ونستنتج من خلال هذا أن المؤسسة تسعى للحفاظ وأمانة بياناتها مما يجعلها أكثر قوة وما يدل على أهمية وسرية المعلومة في المؤسسة ولتفادي أي تهديدات خارجية لبياناتها من خلال البرتوكولات الحماية التي تستخدمها .
- ❖ وفيما يخص قيام المؤسسة بمراجعة وتقييم لأنظمة الحماية والأمان بشكل دوري لاحظنا أن معظم أفراد العينة كانت أجابتهم تدل على وجود مراجعة ورقابة مستمرة ، حيث بلغت نسبة أفراد العينة الذين أجابوا بوجود هذه المراجعة بشكل دائم (51,4%) وهذا يجعل المؤسسة تساهم في عملية مهمة لضمان سلامة البيانات والمعلومات التي تمتلكها وهذا ما يؤكد لنا أن المؤسسة قادرة على مواجهة التهديدات وضمان استمرارية عملها مستقبلا .
- ❖ أيضا بالنسبة لموضوع توعية الموظفين حول أهمية أمان البيانات تبين أن نسبة (65,7%) من أفراد العينة يرون أن المؤسسة تقوم بتوعية موظفيها وهي تعتبر أكبر نسبة فا توعية الموظفين في المؤسسة لحماية بياناتها يعتبر إستثمارا حيويا للمؤسسة للحماية والحفاظ على سلامة و أمان المعلومات وهذا راجع للحرص التام من قبل المؤسسة لتفادي كل ما هو مضر لسمعة المؤسسة او تعرقل لإنجاز مهامها .
- ❖ وموضوع إستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني تبين أن نسبة (54,3%) من أفراد العينة كانت إجاباتهم ب "نعم" وهذا ما أكد لنا أن المؤسسة تسعى لرفاهية العميل قبل العامل فا من خلال الدفع الإلكتروني تسهل على العميل من حيث الجهد و الوقت وهذا دون الحاجة إلى لزيارة المكاتب و وكالات المعتمدة لدفع وهذا ما يحقق لدا المؤسسة الأمان والسرعة في عمليات الدفع.
- ❖ صرح ما نسبته (54,3%) بخصوص موضوع إجراء اختبارات بشكل دوري للأنظمة والبرامج تبين لنا ان المؤسسة من اهدافها المسطرة التقليل من مخاطر والتعرف على الثغرات الأمنية اي أن الاختبارات الدورية لضرورية لضمان إستدامة ونجاح الأنظمة و البرامج التقنية في المؤسسة وهذا ما يؤدي لطريق الإدارة الرقمية بحيث أنها تتميز بسرية برامجها ونظمها وشفافية إستخدامها .

❖ كشفت البيانات الإحصائية من خلال موضوع توفر خاصية رقمية متطورة لدى المؤسسة قدرت ب (3,54%) من أفراد العينة أي أغلبهم يرون أن هذه الخاصية غير متوفرة في المؤسسة وهذا ما يوحي إلى أن هناك عدة عوامل متعددة قد تكون لها السبب منها العامل الإقتصادي أو ربما لعدم وجود حاجة ملحة من قبل العملاء وهذه الأسباب قد تؤثر على قرار المؤسسة بتوفير هذه الخاصية .

- ومن خلال هذه المعطيات وبعد الاطلاع على كافة إجابات أفراد العينة تبين لنا أن مؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي تستخدم أنظمة وبرامج لأمن وحماية بيانات المؤسسة، وهذا يؤكد لنا أن الفرضية الثانية محققة.

### ✓ نتائج الفرضية الثالثة:

❖ من خلال آراء عينة الدراسة حول وجود خطوات متخذة من طرف المؤسسة لضمان تنفيذ استراتيجيتها الرقمية بنجاح نلاحظ أن نسبة (4,71%) تعتبر نسبة جد عالية وهذا يعبر على أن المؤسسة تسعى لمواكبة التطورات التكنولوجية حيث يعتبر العصر الرقمي من أساسيات العمل اليوم ولذلك يجب على مؤسسة إتصالات الجزائر البقاء للإطلاع دائم بأحدث تقنيات والتطورات في مجال الرقمنة والتكنولوجيا.

❖ فيما يخص التساؤل عن ما إذا كانت المؤسسة لها إستراتيجية إدارية تسعى إلى تحقيقها مستقبلا، نلاحظ أن الإجابة "بنعم" كانت لها أعلى نسبة حيث بلغت (3,94%) وهذا ما جعلنا ندرك أهمية الاستراتيجية الإدارية للمؤسسة إتصالات الجزائر أي ان سعيها لتحقيق خطط مستقبلية ناجحة والعمل عليها وهذا لمواجهة التحديات والمنافسة لكل ماهو خارجي وهذا أكيد يتطلب وجود استراتيجية قوية وهذا ما يحقق لها نجاحها و استمراريتها.

❖ وقد كانت هذه الإستراتيجيات حسب رأي عينة الدراسة بالترتيب: الاقتراح الأول تحسين جودة الخدمات وهذا ما يفسر ان اتصالات الجزائر غايتها الأولى في تحقيق إستراتيجيتها هي جودة الخدمة والتي تدخل فيها رضا الزبون وهذا يعني زيادة عدد المتعاملين مع المؤسسة ومما لاشك فيه هذه الإستراتيجية تؤدي إلى إزدهار الشركة وزيادة في نطاقها والتوسع فيه.

❖ ومن خلال التساؤل حول مدى وجود تحديات قد تواجه المؤسسة في تحقيق إستراتيجيتها المستقبلية نلاحظ أن أغلب أفراد العينة والتي بلغت نسبتهم (4,71%) يدركون وجود تحديات عديدة تواجه مؤسسة إتصالات الجزائر وتعرقل تحقيق إستراتيجياتها المستقبلية مما لاشك فيه لكل مؤسسة ناجحة و مستمرة تواجه صعوبات ومخاطر تعيقها في تحقيق أهدافها خاصة اذا كانت من المؤسسات المتطورة بدرجة كبيرة في المجال الرقمي و التكنولوجي فهذا يجعلها محاطة با المنافسين والأعداء .

- ❖ وبخصوص الشفافية في العمل نلاحظ أن (71,4%) من أفراد العينة يرون أن إستراتيجيات المؤسسة المستقبلية تنسم بالشفافية وهذا لبناء الثقة بين المؤسسة والعملاء وبناء عنصر المصداقية و التعامل بشكل علني وصادق فسوف يزيد من مصداقيتها ويساهم في تعزيز سمعتها الإيجابية .
- ❖ بالنسبة لنظرة عينة الدراسة لإمكانية أن تكون مؤسسة إتصالات الجزائر مؤسسة رائدة مستقبلا فقد لاحظنا أن (65,7%) من أفراد العينة يرون أن مؤسسة إتصالات الجزائر يمكن أن تصبح شركة رائدة في مجال الإتصالات في البلاد وهذا في ما ستقدمه من إبتكارات حديثة ومتنوعة مثل تقنيات رقمية العمل بالذكاء الإصطناعي كذلك في توسيع البنية التحتية وتطوير في مجال التكنولوجيا و الاتصالات مما تعمل على تقديم خدمات بجودة عالية وبأحدث التقنيات.
- ❖ أيضا فيما يخص خطط المؤسسة المستقبلية لاحظنا أن (65,7%) من أفراد العينة لديهم تطلعات إيجابية حول خطط المؤسسة المستقبلية والتي تسعى إلى توفير خدمات تخدم العمال والعملاء في آن واحد وهذا لزيادة الفعالية و الإنتاجية في المؤسسة فاهنا العميل والعامل تكوم هناك رؤية وتطلعات جديدة لهذه الاستراتيجية.
- ❖ في حين أن معظم أفراد عينة الدراسة كانت رؤيتهم إيجابية حول قدرة المؤسسة على تحقيق بيئة إدارية رقمية في المستقبل، حيث أجاب (71,4%) " وهذا راجع للتطورات اللاحقة في هذا العصر حيث اصبح شيء ضروري في الحياة سواء كان في حياة الإنسان او الادارة او المؤسسة حيث أصبح النهوض الإساسي في الوقت الحالي هو التكنولوجيا الرقمية التي أصبحت حتمية لا يمكن الإستغناء عنها وهنا يمكن التماس با النظرية الوظيفية التي تبرز لنا دور تكنولوجيا الاتصالات لأنه ينظر إلى التكنولوجيا كنظام اجتماعي له علاقات متبادلة مع أنظمة المجتمع الأخرى و يعمل ضمن نظام اجتماعي متكامل وتكنولوجيا الإتصالات كنظام اجتماعي ضروري داخله.
- كما لاحظنا أن (62,9%) من أفراد العينة يرون أن المؤسسة تستطيع التقدم في مجال وهذا ما يفسر لنا ان المؤسسة تسعى لذلك بداية من إدخال التكنولوجيا الإتصال والعمل بها ثم تصنيفها من أساسيات الإدارة ومن ثم تطويرها ليصبح العمل على الرقمنة وإدراجها من ضمن اعمال المؤسسة .
- أيضا توصلنا إلى أن (60%) من أفراد العينة يؤكدون وجود خطط من طرف المؤسسة من أجل توسيع نطاق الرقمنة في خدماتها وهذا ما يؤكد فعلا على وجود إستراتيجية رقمية في مؤسسة اتصالات الجزائر و الوصول الى الريادة في هذه المؤسسة .

- ومن خلال هذه المعطيات نلاحظ أن أغلب أفراد العينة يوافقون على أن مؤسسة اتصالات الجزائر فرع الوادي تسعى جاهدة إلى تحقيق إستراتيجية إدارية في المستقبل، وهذا يؤكد لنا صحة فرضيتنا وتحقيقها بشكل كلي.
- تفسير نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.
- تتفق الدراسة الراهنة مع دراسة **قادة دليلة** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء الجماعات المحلية في الجزائر حيث ركزت فيها على إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الإدارة وهذا من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية وهذا ما أكدته دراستنا الحالية ان تكنولوجيا الاتصال ساهمت بشكل كبير في تشكل الإدارة الرقمية.
- من خلال ما توصلنا اليه من دراسة **قاشي علال**، إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة والعمومية أن نتائج دراستنا لا تنطبق مع هذه الدراسة وهذا لكل من الدراسة هدفها بعيد كل البعد عليها حيث ان دراسة **قاشي علال** هدفت إلى معرفة فيما إذا كان بمقدور الإدارة التكيف والإستجابة للتغيرات التقنية التي حدثت وما إذا كان بإمكانها تحدي المستقبل والتغلب عليه، ومعرفة فيما إذا كان هناك تخطيط وتقنيات وسياسات هادفة تعتمد على الإدارة في ظل هذا التطور التقني الذي حدث عكس دراستنا التي تهدف الى واقع استخدام هذه التكنولوجيات في الادارة الرقمية وهذا من خلال النتائج المتحصل عليها .
- تتفق نتائج دراسة **كتاف كريمة** مع دراستنا الحالية حيث هدفت دراساتها إلى الإطلاع على واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة وتسيير المؤسسة الجامعية وهذا ما سعت اليه دراستنا الى واقع استخدام التكنولوجيا في الادارة الرقمية كذلك تتفق فرضيتها العامة وهي تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انتشار وتطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة الجامعة وهذا الذي يمثل نتائج دراستنا المتحصل عليها .
- اتفقت نتيجة الفرضية الثالثة من دراستنا مع دراسة **عبدالحكيم عمارية** والتي توصلت إلى أن معرفة الإليات والتدابير المتخذة والمطبقة على أرض الواقع لتحسين الخدمة العمومية في الإدارة المحلية حيث نصت فرضية الثالثة من دراستنا على الاستراتيجية الإدارية التي ستعمل عليها مؤسسة إتصالات الجزائر فرع الوادي في المستقبل وهذا ما يتوافق مع دراسة **عبد الحكيم عمارية** كذلك برزت لنا هذه الدراسة التحديات التي تواجهها في ظل التطور التكنولوجي والتحول الرقمي الذي تشهده الإدارة المحلية والذي يعتبر أنجع طريقة لتجويد الخدمة المقدمة للمواطن وكذا عصرنه الإدارة المحلية من جميع النواحي في ظل البيئة الرقمية كحتمية وضرورة لا بد منها وهذا ما كان يمثل دراستنا من خلال التحديات التي تواجهها مؤسسة من تحقيق إستراتيجيتها وأهدافها من خلال نتائج دراستنا .



الختامة

ختامة:

تعد الإدارة الرقمية عملية جوهرية من مظاهر تكنولوجيا لتسيير أمور المؤسسات وكذا الإدارات ، فنلمسها عندما يحتاج الإنسان لترتيب شؤون عمله كذلك في المنشآت الصغيرة أو المنظمات الكبيرة مما لا شك هنا ندرك أهمية تكنولوجيا وما قدمته منذ بداية خلق الإنسان ، وساهمت أيضا في تغير نمط الإدارة من تقليدية إلى رقمية واخذ طابع الدول النامية و العمل بها في تحقيق ما هو مراد تحقيقه ، خاصة في ظل ما نعيشه الآن من تسابق فكري ومادي بين الدول ومن سيرز نفسه من خلال هذه التطورات ، ومن بين هذه الدول الجزائر التي أصبحت من ضمن هذه القائمة التنافسية للوصول إلى هدف تطبيق الرقمنة و التكنولوجيا الحديثة في أدارتها و مؤسساتها .والدور العميق للاتصال ومدى الإستخدام الفعلي لتكنولوجيا الإتصال من خلال الوسائل التكنولوجية المعتمدة في المؤسسة و الإدارات والعوامل التي تحكم هذا الإستخدام ومحاولة الكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيا في تفعيل البيئة الرقمية في المؤسسات ، بالإضافة إلى الواقع الذي عرفته المؤسسات ومدى محاولتها على ادراج هذه التكنولوجيا من ضمن استراتيجيتها الادارية كما هدف أساسي تسعى لبنائه وتبنيه كما مبدأ اولي من عملها ، والمعوقات التي تواجهها من خلال تطبيق هذه المستحدثات التكنولوجية وكيفية مواجهتها بطرق عدة و التعامل معها خاصة اذا كانت عن طريق مؤسسات المنافسة لها .

وبالرغم ان المؤسسة تواجه تحديات كبيرة إلا أنها سعت جاهدا لإبراز مكانة الرقمية عن طريق البرامج والنظم التي تستخدمها في أدارتها وتحويلها من عمل يدوي إلى رقمي بإمتياز وأهمية التطبيقات المستخدمة لديها ، بإعتبار الرقمنة أصبحت عنصر أساسي لا يمكن الإستغناء عنه في ظل التطورات الحديثة وذلك لأنها لها الفضل على تحسين كفاءة العمل وزيادة الإنتاجية لهذه المؤسسات بل و ليس هذا فقط بل تساعد على تحفيز الإبتكار وتطوير الأفكار وحلول جديدة من خلال مشاركة المعلومات وبيانات بشكل أسرع وأفضل وفي وقت قياسي ، وفي الأخير نستنتج ان تكنولوجيا الإتصال والرقمية ترتبطان بشكل وثيق حيث أن هذه التكنولوجيا تستخدم لتحقيق و تنفيذ عمليات الرقمنة .

الإقتراحات والتوصيات :

بما أن ما تقدم من أبعاد و دراسات ونظريات حول دراسة لموضوعنا تكنولوجيا الإتصال في الإدارة الرقمية حاولنا أن نقترح بعض النقاط وهي كما الإتي .

- زيادة الإهتمام بتكنولوجيا الإتصال في مؤسسة كا وسيلة لتحقيق الجودة.
- تحديد الهدف الأساسي للمؤسسة وهذا يعمل على تركيز نحو هدفها وتحقيقه .
- العمل على توفير اجهزة رقمية مبتكرة لتطوير العمل في الإدارة وتسهيل العمل بما أننا في عصر التكنولوجيا.
- بما أنها مؤسسة إتصالات الجزائر فمن المفروض يكون العمل با الإنترنت شيء أساسي ولكن حسب ما توصلنا إليه من نتائج أنها لا تعمل بها ومن هذا المنطلق نقترح إدخال عنصر الإنترنت كونها تعتبر من التكنولوجيا الأساسية في كل مؤسسة اقتصادية .
- العمل على زيادة الخصائص و الميزات في الإدارة الرقمية و مواكبتها .
- توفير بنية تحتية للإدارة الرقمية .
- ضرورة تدعيم الادارة الرقمية وتأسيس بنية تحتية حديثة لتكنولوجيا الإتصال على مستوى الدولة .

## المراجع

- الكتب :

1. سيوني عبد الله ، عبد الغني (1984)، أصول علم الإدارة العامة، الإسكندرية الدار الجامعية.
2. فضيل ، دليو (2010) ، التكنولوجيا الجديد لإعلام والإتصال، الطبعة الأولى دار الثقافة، عمان.
3. ماجد، عبد المهدي المساعدة ، (2016) ، مبادئ علم الإدارة عمان ، دار المسيرة للنشر و التوزيع.
4. مُجَّد ، حافظ حجازي ، (2002)، المنظمات العامة- البناء- العمليات- النمط الإداري ، القاهرة ، طيبة للنشر.
5. مُجَّد ، حامد مُجَّد سعيد، (2001) ، فن الدعوة الوسائل والأساليب، سورة يوسف عليه السلام - أنموذجا ، جامعة الأزهر ،
6. نجلاء ، أحمد يس، (2012) ، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر و التوزيع، القاهرة.
7. نعمة ، عباس الخفاجي، صالح، الدين الهيتي ، (2009)، تحليل أسس الإدارة العامة منظور معاصر ، الأردن ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع 15.

#### – المجالات:

8. حسني ، مُجَّد عبد الباسط ، (2003)، التطبيقات و الأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الإتصالات و المعلومات في تعليم و تعلم الجغرافيا ، مجلة التعليم بالإنترنت ، جمعية التنمية التكنولوجية و البشرية ، مارس، العدد الخامس.
9. زكية ، مهني ، (2016) ، الأدب الرقمي من النص إلى الوسيط، مجلة الأثر، جامعة عبد الرحمن ميرة ، بجاية ، سبتمبر، ع 26،.
10. زينب ، فرج الله ، بن صويلح. ليليا، (2021) ، التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحقيق جودة أداء المورد البشري، مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية و الإجتماعية، ع02، ، جامعة الجزائر.
11. عبد الصمد ، بودي ، (2011). أهمية الإدارة الرقمية في العصر الحديث. النشرة العلمية، العدد 12.
12. مُجَّد در ، (2011) ، أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي ، 2017.
13. مشفورة ، بن دخيل الله الختمى ، مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات مجلة RIST، ع1،
14. مولود ، بكاي ، (2016) ، وعمر قرفيط ، مهارات الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات الإدارية. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية.

#### – الرسائل والأطروحات :

15. أحمد ، فرج أحمد ، (2009) ، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أو خارجها، دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختبار، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، قسم دراسات المعلومات، مجلة دراسة المعلومات، العدد، 04 يناير.
16. بدر، ناصر حسين ، (2011)، مفهوم الإتصال البعد النفسي والإجتماعي نموذجاً، ع 2، جامعة بابل، مركز بابل للدراسات الحضارية والتاريخية.
17. بن إبراهيم ، بلحول ، (2018) ، الإدارة الإلكترونية ودرها في تحسين الخدمة العمومية، دراسة ميدانية ببادية اولاد إبراهيم ، ولاية سعيدة ، جامعة عبد الحميد ابن ابدیس - مستغام.
18. بن خولة ، صديقة ، (2017)، مغراوي نعيمة، تكنولوجيا الإعلام والإتصال في المؤسسة الإستشفائية العمومية -دراسة ميدانية بمستشفى شيقيفارا مستغام-، رسالة ماجستير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغام.
19. ديدي ، منيرة ، (2021)، البرامج الإجتماعية في قنوات الجزائرية الخاصة برنامج ”لي فات مات“ على قناة الشروق TV نموذجاً ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، جامعة حميد الصديق بن حبي - جيجل.
20. عبد الحكيم ، عمارية ، سبي. رشيدة، (2018) ،تكنولوجيا المعلومات والإتصال وحتمية التحول الإلكتروني للمؤسسات ، كلية علوم الإعلام والإصال جامعة الجزائر 03.
21. عبد الفتاح ، بوخمخ ، كريمة شابونية ، تسيير الكفاءة ودورها في بناء الميزة التنافسية ورقة عمل قدمت إلى الملتقى الدولي حول تسيير المؤسسات، المعرفة، الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات و الإقتصاديات، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 12 13 نوفمبر 2005..
22. عطوي ، سميرة، عيساوي. نادية ، (2017)، الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمة العمومية مع الإشارة لتجربة بعض مؤسسات الخدمة العمومية بالولايات المتحدة الأمريكية، جامعة قسنطينة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، ع14.
23. فاطمة ، بدر، معاذ. الصباغ ، (2020)، أساسيات الإدارة، الجامعة الافتراضية السورية.
24. فوزية ، صادقي ، (2020)، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر -دراسة تحليلية للجماعات المحلية-، رسالة دكتوراه، جامعة قسنطينة 3.
25. كلثوم محمد ، الكبيسي، (2008)، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في قطر، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية.

26. محاليف ، سميرة ، مونة. وهيبة، (2019)، الوسائل التعليمية وأهميتها في اكتساب مهارة لقراءة السنة الخامسة نموذجاً، شهادة الماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم.
27. ملازم ، خالد، متير، هاجر، (2020) ، دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات العمومية كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية قسم: علوم الإعلام و الإصال ، جامعة العربي التبسي – تبسة.
28. نوفيل ، حديد، (2002) ، تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة لإندماج في الإقتصاد العالمي أطروحة دكتوراء دولة ، غري منشورة ، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، جامعة الجزائر.
- المحاضرات:
29. دعاء محمد سيد عبد الرحيم ، نظم المعلومات، متاح على موقع: <https://www.scribd.com/doc/40328532/mفهوم-المعلومات>
30. عمران نزيهة، محاضرة في مقياس الإدارة العامة المقارنة، جامعة باتنة واحد، 2022، متاحة على موقع <http://dspace.univ-batna.dz> .
31. محمد حسنين العجمي، ص. 2 .
32. يحي جمال، الاتصال، محاضرة، جامعة قسنطينة. متاحة على موقع [univ.constantine.dz](http://univ.constantine.dz)

– المراجع الاجنبية:

33. Imam Maarouf. (2004). Educational media: Definitions and types. Educational Research Quarterly.
34. –Jean-Marie Peretti : Dictionnaire des Ressource Humaines, Librairie Vuibert,10-1999.
35. Mind, Self, and Society: From) the Standpoint of a Social Behaviorist(.1934 " .
36. Sommerville, Ian. (2015). "Software Engineering." 10th edition. Pearson.)..

## الملاحق

الملحق رقم 03



جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم العلوم الاجتماعية



إلى السيد المحترم / د. بوسوسة  
! تحياتي الحارة  
ترخيص بزيارة ميدانية

تحت إشراف وبتفويض من





جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: علوم الإجتماعية

تخصص: علم غجتماع الإتصال

إستمارة بحث بعنوان :

واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإدارة الرقمية

الوادي--دراسة ميدانية في مؤسسة إتصالات الجزائر

تحت إشراف الدكتورة:

بوزغاية باية

إعداد الطالبة:

طعيلي هاجر

سيداتي /ساذتي موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر الوادي السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

تحية طيبة وبعد:

بصدد إعداد مذكرة تخرج لإستكمال متطلبات شهادة الماستر نرجو منكم الإجابة على هذه الإستمارة بعناية و دقة ، و

ذلك بوضع علامة ( X ) أمام الإجابة المناسبة و التي تعبر عن رأيك ، علما أن إجابتك ستستخدم لأغراض علمية فقط و

تبقى سرية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي لذا نرجو منكم الإجابة بكل موضوعية و مصداقية.

السنة الجامعية: 2024/2023م

المحور الأول: البيانات الشخصية :

1-الجنس: ذكر  أنثى

2-السن:.....

3-المستوى التعليمي:

ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

4-عدد سنوات الخبرة.....

5- نوعية الوظيفة .....

المحور الثاني: ما هي الوسائل والأجهزة الرقمية المستخدمة في مؤسسة إتصالات الجزائر الوادي ؟

6-ما هي الوسائل التي تستخدمها في عملك ؟

جهاز الحاسوب  هاتف مكتب  الفاكس

هاتف المحمول  الوثائق ورقية

أخرى تذكر .....

7-هل تستخدم الحاسوب الشخصي في عملك؟

دائما  أحيانا  أبدا

8-إذا كانت إجابتك ب دائما أو أحيانا في ماذا تستخدمه أثناء عملك؟

إدارة الوثائق و معالجتها إلكترونيا

إدارة السجلات والملفات

إدارة المعلومات و قواعد البيانات

أخرى تذكر .....

9-هل تستخدم الهاتف الذكي لتسهيل عمليات الإتصال والتواصل داخل المؤسسة؟

دائما  أحيانا  أبدا

10- هل يلعب الهاتف دورا مهما أثناء عملك؟

دائما  أحيانا  أبدا

لماذا.....

11- هل تستخدم شبكة الأنترنت في عملك ؟

دائما  أحيانا  أبدا

كيف ذلك.....

12- هل تستخدم شبكة الإكسترنات في عملك ؟

دائما  أحيانا  أبدا

كيف ذلك.....

13- هل تستخدم البريد الإلكتروني لتسهيل المهام داخل المؤسسة أو خارجها ؟

دائما  أحيانا  أبدا

أين يكمن ذلك .....

14- هل تقدم المؤسسة خدمات تدعم الوسائل الرقمية؟

نعم  لا

فيما تتمثل .....

المحور الثالث : ما هي الأنظمة والبرامج المستخدمة لضمان أمن وحماية البيانات في مؤسسة إتصالات الجزائر الوادي؟

15- هل تستخدم المؤسسة برامج متخصصة في حماية وأمن البيانات المتعاملين ؟

نعم  لا

لماذا.....

16- فيما تتمثل البرامج و الأنظمة التي تستخدمها المؤسسة لأمن وحماية بيانات المتعاملين ؟

.....

17- هل هناك أنظمة وبرامج للحماية البيانات المؤسسة الخاصة بها ؟

نعم  لا

ما هي:.....

1. برامج مضادة للفيروسات
2. تحديثات البرامج والأنظمة لسد الثغرات الأمنية الحديثة

3. بروتوكولات آمنة عند نقل البيانات بين الأجهزة

..... أخرى

18- هل تتم مراجعة وتقييم أنظمة الحماية والأمان بشكل دوري لضمان فعاليتها ؟

أبدا

دائما

أحيانا

19- هل تقوم المؤسسة بتوعية الموظفين حول أهمية الأمان والتدابير الواجب إتباعها لحماية البيانات ؟

لا

نعم

20- هل تستخدم مؤسسة أنظمة الدفع الإلكتروني لتسهيل عمليات الدفع والتحويل؟

لا

نعم

..... كيف

21- هل يتم إجراء إختبار دوري للأنظمة و البرامج وتقييمها لتأكد من صحة فعاليتها ؟

لا

نعم

22- هل تتوفر لدى مؤسسة اتصالات الجزائر خاصية رقمية حديثة متطورة تخدم المتعاملين؟

لا

نعم

..... فما هي

محور الرابع : ما هي الإستراتيجية الإدارية التي تسعى إتصالات الجزائر إلى تحقيقها في المستقبل ؟

23- هل هناك خطوات ستأخذها إتصالات الجزائر لضمان تنفيذ الإستراتيجية الإدارية رقمية بنجاح؟

لا

نعم

..... ما هي

24- هل هناك إستراتيجية إدارية التي تسعى إليها المؤسسة إلى تحقيقها في المؤسسة؟

لا

نعم

- إذا كانت إجابتك ب نعم . هل هي ؟

1. تحسين جودة الخدمات

2. توسيع قاعدة العملاء وتقديم عروض وخدمات تنافسية وجاذبة لعملاء جدد

3. تعزيز الإبتكار والتطوير الرقمي في منتجاتها وخدماتها

4. تنمية المهارات وتطوير القوى العاملة

5. تحقيق الاستدامة

6. أخرى.....

25- هل تواجه المؤسسة تحديات في تحقيق إستراتيجيتها الإدارية المستقبلية؟

نعم  لا

فيما تتمثل.....

26- هل تعتزم إتصالات الجزائر العمل على تعزيز الشفافية كجزء من إستراتيجيتها الإدارية في المستقبل؟

نعم  لا

لماذا؟.....

.....

27- هل تعتقد أن إتصالات الجزائر يمكن أن تصبح شركة الرائدة في مجال الاتصالات في البلاد؟

نعم  لا

كيف؟.....

28- هل هناك خدمات تود رؤيتها متوفرة في المستقبل تخدم العامل والعملاء في آن واحد؟

نعم  لا

ما هي؟.....

29- هل تتوقع أن تكون مؤسسة إتصالات الجزائر قادرة على تحقيق بيئة إدارية رقمية متطورة في المستقبل؟

نعم  لا

كيف؟.....

30- هل ترى أن مؤسسة إتصالات الجزائر ستحقق تقدما كبيرا في مجال التحول الرقمي وتصبح من الشركات الرائدة في

هذا المجال؟

نعم  لا

31- هل هناك خطط لتوسيع نطاق الرقمنة في خدمات إتصالات الجزائر؟

نعم  لا

ما هي؟.....

الشكل رقم (06) يوضح شعار مجمع إتصالات الجزائر بفروعه الخمسة



الشكل رقم (07) الهيكل التنظيمي للمؤسسة إتصالات الجزائر لولاية الوادي

