

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل:

دور الإدارة الرقمية في تحسين العملية الاتصالية في المؤسسات العمومية دراسة حالة مقر مجلس قضاء المسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الدكتور:

- صاولي عبد المالك

إعداد الطالبة:

- بن ميمونة زهوة

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
واضح خضرة	أستاذ محاضر (أ)	رئيسا
صاولي عبد المالك	أستاذ محاضر (أ)	مشرفا ومقررا
راجعي الطاهر	أستاذ مساعد (ب)	مناقشا

السنة الجامعية: 2023-2024

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله والشكر لله على ما من به من نعم والذي بنعمته تتم الصالحات والصلاة والسلام على
البشير النذير صلى الله عليه وسلم، وبعد:

نشكر الله عز وجل على توفيقه لنا على إتمام هذا العمل كما نتقدم بجزيل الشكر إلى الذين
ساهموا من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل:

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان للدكتور عبد المالك صاوي حفظه ورعاه، على مجهوداته ونصائحه
العلمية والمنهجية وعلى صبره معنا لإنجاز هذا المذكرة، جزاه الله على ما قدم خير الجزاء.

كما نتقدم بجزيل الشكر لكل أستاذة قسم علوم الإعلام والاتصال على دعمهم وتشجيعهم لنا.
دون أن ننسى من مد لنا يد المساعدة من قريب أو من بعيد.

الإهداء

أهدي هذه المذكرة إلى التي بحنائها ارتويت وبدفئها احتमित وبنورها اهتديت وبصرها اقتديت
ولحقها ما وفيت، إلى من يشتهي اللسان نطقها وترفرف العين من وحشتها، إلى من سهرت
الليالي لتنير دربي، إلى من تشاركني أفراحي وأحزاني إلى نبع العطف والحنان، إلى أجمل ابتسامة في
حياتي والتي كانت دائما تتمنى رؤيتي أحقق هذا النجاح: أمي الغالية.

إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، إلى درعي الذي به احتमित، وفي الحياة
به اقتديت، والذي شق لي بحر العلم والتعلم، إلى من احترقت شموعه ليضيء درب النجاح وكبرة
عمري وصدر أماني وكبريائي وكرامتي: أبي الغالي.

إلى من يذكرهم القلب قبل أن يكتب القلم، إلى من قاسموني حلول الحياة ومرها، تحت سقف واحد
أخوتي: عبد الحق، فارس، مولود، فوزي.

أخواتي: فهيمة، نجاة، فيروز.

إلى كل من يحمل لقب بن ميمونة وإلى خالي قرة عيني.

إلى كل الكتاكيت: أحمد، محمد، رومي، رمزي، سراج، ليال، عبد الحفيظ، ميساء، غفران،
فتيحة، يونس، رسيل.

إلى كل زوجات إخوتي: مليكة، حياة، مروة.

إلى كل صديقاتي: فاطمة الزهراء جبالة، نسرین بن أحسن، لمياء بيبصار، بريزة
سواعدية، ربيعة لعرابة، سعاد نجمة، السعدية لطرش.



الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الإدارة الرقمية في تحسين العملية الاتصالية في المؤسسات العمومية الجزائرية من خلال دراسة حالة لمقر مجلس قضاء المسيلة، وذلك بإتباع المنهج الوصفي أسلوب دراسة الحالة والاعتماد على أداة الاستبيان والمقابلة لجمع المعلومات والمعطيات الصحيحة من واقع مجتمع البحث محل الدراسة من خلال اختيار عينة قصدية تتمثل في موظفي مجلس قضاء المسيلة.

وانطلاقا من الدراسة النظرية والميدانية توصلنا إلى جملة من النتائج أهمها:

- معادة الإدارة الرقمية من قبل بعض موظفي مجلس قضاء المسيلة وخاصة كبار السن.
 - مساهمة الإدارة الرقمية في رفع مستوى الرقابة في مجلس قضاء المسيلة.
 - يرى موظفي مجلس قضاء المسيلة أن التحول أو الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية كان تدريجيا.
 - يرى موظفي مجلس قضاء المسيلة أن هناك نقص في التشريعات واللوائح القانونية المنظمة للإدارة الرقمية.
 - الإدارة الرقمية حققت الرضا الوظيفي لدى الموظفين في مجلس قضاء المسيلة.
 - هناك نقص في الدورات التكوينية لموظفي مجلس قضاء المسيلة في المجال الرقمي.
 - يقدم مجلس قضاء المسيلة بعض الخدمات الرقمية للمواطن المسيلي.
 - الإدارة الرقمية سهلت الاتصال الداخلي والخارجي في مجلس قضاء المسيلة.
- الكلمات المفتاحية:** الإدارة الرقمية، العملية الاتصالية، المؤسسات العمومية، المجلس

القضائي

Abstract:

This study aims to highlight the role of digital management in improving the communication process in Algerian public institutions through a case study of the headquarters of the M'sila District Council, by following the descriptive approach, the case study method, and relying on the questionnaire and interview tool to collect the correct information and data from the reality of the research community under study by choosing A purposive sample consisting of employees of the M'sila District Council.

Based on the theoretical and field study, we reached a number of results, the most important of which are:

- Antagonism to digital administration by some M'sila District Council employees, especially the elderly.
- The digital administration's contribution to raising the level of oversight in the M'sila District Council.
- The employees of the M'sila District Council believe that the transformation or transition from traditional administration to digital administration was gradual.
- Msila District Council employees believe that there is a lack of legislation and legal regulations regulating digital management.
- Digital management achieved job satisfaction among employees in the M'sila District Council.
- There is a lack of training courses for M'sila District Council employees in the digital field.
- The M'sila Judicial Council provides some digital services to the M'sila citizen.
- Digital management facilitated internal and external communication in the M'sila District Council.

Keywords: digital management, communication process, public institutions, judicial council

فهرس المحتويات

شكر وتقدير

إهداء

.....	الملخص:
.....	فهرس المحتويات
.....	فهرس الجداول
.....	فهرس الأشكال
أ	مقدمة:
2	الفصل الأول: الجانب المنهجي للدراسة
3	1-الإشكالية:
4	2-أهمية الدراسة:
4	3-أهداف البحث:
4	4-أسباب اختيار الموضوع:
5	5-الدراسات السابقة:
10	6-تحديد المصطلحات:
12	7-حدود الدراسة:
13	8-الخلفية النظرية للدراسة:
13	9-المنهج المستخدم في الدراسة:
14	10-أدوات الدراسة:
15	11-عينة الدراسة:
17	الفصل الثاني: الجانب النظري للدراسة
18	المبحث الأول: الإدارة الرقمية
18	1-مفهوم الإدارة الرقمية:
18	2-نشأة الإدارة الرقمية:
19	3-خصائص الإدارة الرقمية:
20	4-أهمية الإدارة الرقمية:
21	5-البناء التقني للإدارة الرقمية:

23	المبحث الثاني: ماهية الاتصال والعملية الاتصالية
23	1- مفهوم الاتصال:
23	2- أنواع الاتصال:
26	3- وظائف الاتصال:
28	4- تعريف العملية الاتصالية:
29	5- عناصر العملية الاتصالية:
32	المبحث الثالث: ماهية المؤسسات العمومية
32	1- تعريف المؤسسات العمومية:
32	2- خصائص ومزايا المؤسسات العمومية:
33	3- أنواع المؤسسات العمومية في الجزائر:
35	الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة
36	1- المجلس القضائي بالمسيلة:
39	2- عرض وتحليل نتائج الاستبيان:
69	3- تحليل أسئلة المقابلة:
72	نتائج الدراسة:
75	خاتمة:
75	التوصيات:
77	قائمة المراجع:
81	الملاحق

فهرس الجداول

- الجدول رقم 1: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس 39
- الجدول رقم 2: يوضح توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير السن 40
- الجدول رقم 3: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي 41
- الجدول رقم 4: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير رتبة العمل 42
- الجدول رقم 5: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية 43
- الجدول رقم 6: يوضح عدم تفعيل المسؤولين لأنظمة الإدارة الرقمية 45
- الجدول رقم 7: يوضح أهمية ضرورة التحول الرقمي في مختلف مصالح مجلس قضاء المسيلة 46
- الجدول رقم 8: يوضح مدى تقبل الموظفين للتطور الحاصل في الإدارة الرقمية 47
- الجدول رقم 9: يوضح مدى رفض ومعاداة الإدارة الرقمية والتمسك بالإدارة التقليدية 48
- الجدول رقم 10: يوضح كيفية الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية 49
- الجدول رقم 11: يوضح توضح مساهمة الإدارة الرقمية في تغيير مهام الموظفين 50
- الجدول رقم 12: يوضح تمثل مدى مساهمة الإدارة الرقمية في مواكبة التطورات الحاصلة في مختلف الميادين 51
- الجدول رقم 13: يوضح مساهمة الإدارة الرقمية في تحقيق مرونة العمل 52
- الجدول رقم 14: يوضح مدى مساهمة الإدارة الرقمية على القضاء على البيروقراطية 53
- الجدول رقم 15: يوضح مساهمة الإدارة الرقمية في توفير الوقت والجهد على الموظفين 54
- الجدول رقم 16: يوضح مساهمة الإدارة الرقمية في رفع مستوى الرقابة في مختلف الجوانب .. 55
- الجدول رقم 17: يوضح دور الإدارة الرقمية في تسهيل الاتصال الداخلي بين الموظفين 56
- الجدول رقم 18: يوضح الانتقال إلى إدارة بلا ورق 57
- الجدول رقم 19: يوضح توفر السرية والخصوصية للمعلومات من خلال تطبيق الإدارة الرقمية 58
- الجدول رقم 20: يوضح مساهمة الإدارة الرقمية في تسهيل الاتصال الخارجي مع المواطنين .. 59
- الجدول رقم 21: يوضح مدى ما حققته الإدارة الرقمية من رضا لدى الموظفين 60
- الجدول رقم 22: يوضح صعوبة مواكبة التطور الحاصل في تجهيزات الإدارة الرقمية 61

- الجدول رقم 23: يوضح قلة توفير المخصصات المالية لتكوين الموظفين في مجال الإدارة الرقمية
62
- الجدول رقم 24: يوضح قلة تنظيم دورات تكوينية في مجال الإدارة الرقمية.....
63
- الجدول رقم 25: يوضح التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الإلكترونية.....
64
- الجدول رقم 26: يوضح ضعف التخطيط والتنسيق داخل المؤسسة لبرامج الإدارة الرقمية.....
65
- الجدول رقم 27: يوضح صعوبات الاختراقات الهاكرية في ظل الإدارة الرقمية.....
66
- الجدول رقم 28: يوضح قلة المتطلبات التشريعية والقانونية المنظمة لميدان الإدارة الرقمية
67
- الجدول رقم 29: يوضح عامل السن له دور مهم في تبني الإدارة الرقمية.....
68
- الجدول رقم 31: تحليل السمات العامة.....
69

فهرس الأشكال

- الشكل رقم 1: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس 39
- الشكل رقم 2: يمثل توزيع أفراد حبيبة الدراسة حسب متغير السن 40
- الشكل رقم 3: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي 41
- الشكل رقم 4: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير رتبة العمل 43
- الشكل رقم 5: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية 44
- الشكل رقم 6: عدم تفعيل المسؤولين لأنظمة الإدارة الرقمية 45
- الشكل رقم 7: يمثل أهمية ضرورة التحول الرقمي في مختلف مصالح مجلس قضاء المسيلة .. 46
- الشكل رقم 8: يمثل مدى تقبل الموظفين للتطور الحاصل في الإدارة الرقمية 47
- الشكل رقم 9: يمثل مدى رفض ومعاداة الإدارة الرقمية والتمسك بالإدارة التقليدية..... 48
- الشكل رقم 10: يمثل دائرة نسبية لكيفية الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية 49
- الشكل رقم 11: يمثل دائرة نسبية توضح مساهمة الإدارة الرقمية في تغيير مهام الموظفين 50
- الشكل رقم 12: يمثل دائرة نسبية تمثل مدى مساهمة الإدارة الرقمية في مواكبة التطورات الحاصلة في مختلف الميادين 51
- الشكل رقم 13: يمثل مساهمة الإدارة الرقمية في تحقيق مرونة العمل 52
- الشكل رقم 14: يمثل مدى مساهمة الإدارة الرقمية على القضاء على البيروقراطية..... 53
- الشكل رقم 15: يمثل مساهمة الإدارة الرقمية في توفير الوقت والجهد على الموظفين 54
- الشكل رقم 16: يمثل مساهمة الإدارة الرقمية في رفع مستوى الرقابة في مختلف الجوانب 55
- الشكل رقم 17: يمثل دور الإدارة الرقمية في تسهيل الاتصال الداخلي بين الموظفين 56
- الشكل رقم 18: يمثل الانتقال إلى إدارة بلا ورق 57
- الشكل رقم 19: يمثل توفر السرية والخصوصية للمعلومات من خلال تطبيق الإدارة الرقمية... 58
- الشكل رقم 20: يمثل مساهمة الإدارة الرقمية في تسهيل الاتصال الخارجي مع المواطنين 59
- الشكل رقم 21: يمثل مدى ما حققته الإدارة الرقمية من رضا لدى الموظفين..... 60
- الشكل رقم 22: يمثل صعوبة مواكبة التطور الحاصل في تجهيزات الإدارة الرقمية..... 61
- الشكل رقم 23: يمثل قلة توفير المخصصات المالية لتكوين الموظفين في مجال الإدارة الرقمية..... 62

- الشكل رقم 24: يمثل قلة تنظيم دورات تكوينية في مجال الإدارة الرقمية..... 63
- الشكل رقم 25: يمثل التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الالكترونية 64
- الشكل رقم 26: يمثل معنى التخطيط والتنسيق داخل المؤسسة لبرامج الإدارة الرقمية..... 65
- الشكل رقم 27: يمثل دائرة نسبة تمثل صعوبات الاختراقات الهاكرية في ظل الإدارة الرقمية... 66
- الشكل رقم 28: يمثل قلة المتطلبات التشريعية والقانونية المنظمة لميدان الإدارة الرقمية..... 67
- الشكل رقم 29: يمثل عامل السن له دور مهم في تبني الإدارة الرقمية..... 68

مقدمة

يشهد العالم تغيرات متسارعة شملت مظاهر الحياة المختلفة عامة وبخاصة التطور التقني الذي أثر في نمط الحياة اليومية والطريقة التي يتم بها إنجاز الأعمال، وتعد الإدارة أحد أهم الممارسات الإنسانية التي تساهم في تنظيم المؤسسات، وقد شملت التطورات التقنية أنماط الإدارة كافة وأحدثت فيها تغييرات كثيرة وهذا الأسلوب الإداري الجديد أو ما يسمى بالإدارة الرقمية، أحدث قفزة نوعية في العمل الإداري بالمؤسسات والمنظمات الحكومية.

وتتكون المؤسسات الإدارية من أقسام عدة ومصالح ترتبط ببعضها البعض في تسلسل هرمي قيمته المدير وقاعدته الإداريون ويتوقف هذا الترابط على مدى الاتصال المحكم بين العاملين فيها.

إذ أن الاتصال هو الوسيلة الأساسية التي يقوم بها توحيد الأنشطة المختلفة وتنسيقها ويعتبر كذلك همزة وصل في المؤسسة وباقي المؤسسات وكذلك بين المؤسسة وجمهورها الخارجي، فالإتصال هو الأساس اللازم للارتقاء بالمؤسسة.

وقد تم تقسيم موضوع الدراسة إلى ثلاثة فصول:

فصل منهجي جاء فيه كل الخطوات المنهجية بدءاً من الإشكالية ومجموعة المفاهيم الرئيسية للدراسة بالإضافة إلى مجتمع البحث وعينة الدراسة وصولاً إلى نظرية الدراسة ثم يأتي الفصل النظري وقسمناه إلى ثلاث مباحث الأول يدور حول التأصيل المفاهيمي للإدارة الرقمية والثاني يتناول ماهية الاتصال والعملية الاتصالية أما الثالث والأخير يتناول مدخل عام للمؤسسات العمومية، أما الفصل الثالث والأخير فقد شمل الجانب التطبيقي للدراسة والمتمثل في دراسة حالة لمقر مجلس قضاء المسيلة من تعريف وهيكل المؤسسة ووظائفها ثم تحليل الجداول وأخيراً النتائج المتحصل عليها.

الفصل الأول

الجانب المنهجي للدراسة

- 1-الإشكالية
- 2-أهمية الدراسة
- 3-أهداف البحث
- 4-أسباب اختيار الموضوع
- 5-الدراسات السابقة
- 6-تحديد المصطلحات
- 7-حدود الدراسة
- 8-الخلفية النظرية للدراسة
- 9-المنهج المستخدم في الدراسة
- 10-أدوات الدراسة
- 11-عينة الدراسة

1- الإشكالية:

عرف العالم في العقود الأخيرة ثورة هائلة في جميع المجالات العلمية والتكنولوجية التي أحدثت تغييرا في الحياة اليومية للإنسان وأصبحت من الركائز الجوهرية والمعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية هذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين بذلك تم إدخال البرمجة المعلوماتية داخل نسق الإدارة فقد أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات أحد الركائز المهمة التي تنطلق منها الإدارة الحديث.

وبالتالي التحول نحو الإدارة الرقمية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل وتحسين وتسهيل العلاقة مع المواطن. كما يعتبر الاتصال أحد العمليات التي سهلتها الإدارة الرقمية لأن الاتصال من أهم الميكانيزمات والركائز العملية الإدارية نظرا لدوره في تحقيق التناسق والتكامل بين مختلف المستويات التنظيمية فبدونه لا يمكن إن تستمر المؤسسة في أدائها كما له الدور الهام في تحقيق التوافق والتكيف والتواصل مع المنظمات الخارجية والمواطنين لهذا عملت الإدارة الرقمية على زيادة فعالية العمليات الاتصالية وتسهيلها ومنه طرح الإشكال التالي: كيف ساهمت الإدارة الرقمية في تحسين العملية الاتصالية في مقر المجلس القضائي المسيلة؟

وتتفرع عن هذا الإشكال العديد من التساؤلات:

* إلى أي مدى يتبنى مجلس قضاء المسيلة فكرة الإدارة الرقمية؟

* إلى أي مدى تؤثر الإدارة الرقمية على السير الحسن لهياكل مجلس قضاء المسيلة؟

* ما هي معوقات تبني أدوات الإدارة الرقمية في العملية الاتصالية لمؤسسة مجلس قضاء

المسيلة؟

* ما مدى مساهمة الإدارة الرقمية في تحسين الخدمات للمواطن المسيلي؟

2- أهمية الدراسة:

تدخل هذه الدراسة في إطار تدعيم الدراسات العلمية المهمة بجانب توظيف التقنيات الرقمية الإدارة العمومية وكيف ساهمت في تحسين وتشمل العملة الاتصالية فأهمية أي دراسة متوقف على أهمية الظاهرة التي تتم دراستها وعلى قيمتها العالمية وما يمكن أن نحققه من حقائق يمكن الاستدلال بها في رسم السياسات والاستراتيجيات المناسبة في المستقبل. وقد استفادت المؤسسات العمومية من الفرص التي أتاحتها الرقمنة أو أسلوب الإدارة الرقمية في ميدان التسيير والتنظيم وفي تحسين وتفعيل العملية الاتصالية والإدارة الرقمية أثرت وبشكل كبير في تفعيل ورفع مستوى الاتصال الداخلي والخارجي الذي تعتمد عليه المؤسسات العمومية.

3- أهداف البحث:

- التعرف على مدى تبني مجلس قضاء المسيلة لفكرة الإدارة الرقمية.
- التعرف على تأثير الإدارة الرقمية على السير الحسن لهياكل مجلس قضاء المسيلة.
- التعرف على أهم معوقات تبني الإدارة الرقمية في الإستراتيجيات الاتصالية لمؤسسة مجلس قضاء المسيلة.
- التعرف على أهم الخدمات الرقمية التي يقدمها المجلس القضائي للمواطن المسيلي.

4- أسباب اختيار الموضوع:

أسباب ذاتية:

- الاهتمام الشخصي بموضوع الإدارة الرقمية والتطور التكنولوجي.
- بحكم عملي في الإدارة العمومية الجزائرية.
- بحكم التخصص الأكاديمي المتعلق في أحد جوانبه بالاتصال.

أسباب موضوعية:

- التعرف بأهمية الإدارة الرقمية ودورها في تحسين الاتصال في الإدارة العمومية.

-إثراء المكتبة بمثل هذه الدراسات التي تهتم بالإدارة الرقمية ودورها في تحسين العملية الاتصالية في المؤسسات العمومية.

-الأهمية التي يحظى بها موضوع الإدارة الرقمية في تحسين العملية الاتصالية في المؤسسات العمومية وما يترتب عنه من اختزال الوقت والجهد والمسافة.

5-الدراسات السابقة:

إن أي دراسة علمية لا يمكن أن تنطلق من فراغ إذ لا بد الاعتماد على الدراسات السابقة سواء انطلاقاً من نتائجها أو ما وصلت إليه أو محاولة تنفيذ ما توصلت إليه من خلال إدخال متغيرات أو معطيات جديدة غابت عن الباحثين السابقين أو الانطلاق منها بأخذ زاوية جديدة لم يهتم بها في السابق أو الاعتماد عليها في تدعيم البحث الذي تم إجراؤه. الدراسة الأولى: حمزوي وفاء وربح الله صبرينة (فعالية الإدارة الرقمية في نشاط المؤسسات العمومية الخدمائية) دراسة حالة على عينة من موظفي مؤسسة سونلغاز -أم البواقي-، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم الإعلام، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية علوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة أم البواقي للسنة الجامعية 2020-2021. قامت الدراسة على إشكالية: كيف تساهم الإدارة الرقمية في تفعيل نشاط المؤسسات العمومية الخدمائية الجزائرية (مؤسسة سونلغاز بأم البواقي)؟ وذلك من خلال التساؤلات التالية:

-ما هو التحول من الإدارة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية في مؤسسة سونلغاز -أم البواقي؟

-كيف يتم بناء إستراتيجية الإدارة الرقمية في مؤسسة سونلغاز -أم البواقي-؟

-هل ساهمت الإدارة الرقمية في التأثير على نشاط المؤسسة العمومية الخدمائية سونلغاز - أم البواقي-؟

-ما هي التحديات التي تواجهها الإدارة الرقمية داخل مؤسسة سونلغاز -أم البواقي-؟

تهدف الدراسة التالية:

-الكشف عن سبب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية داخل المؤسسة العمومية الخدمانية.

-معرفة كيفية بناء إستراتيجية الإدارة داخل مؤسسة سونلغاز.

-الكشف عن مساهمة الإدارة الرقمية داخل مؤسسة سونلغاز وكيفية التأثير على نشاط المؤسسة العمومية الخدمانية سونلغاز -أم البواقي-.

اعتمدت الطالبتان في دراستهما على المنهج الوصفي باستخدام أداة الاستبيان والمقابلة التي طبقتها على عينة من موظفي مؤسسة سونلغاز.

توصلت الطالبتان من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية وتطويرها والتقدم بالمؤسسة بتحقيق الإبداع وتفعيل نشاطات المؤسسة.

-الإدارة الرقمية نجحت في تفعيل نشاطات سون لغاز -أم البواقي-.

-الإدارة الرقمية تعمل على تقريب المكان وتخفيض عامل الزمن بين موظفي الإدارة والجمهور الخارجي من خلال خلق جو من التفاعل بينهم.

التعليق على الدراسة: تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في تناولها الإدارة الرقمية لكنها تختلف معها في أن دراستنا تناولت دور الإدارة الرقمية في تحسين العملية الاتصالية، أما هذه الدراسة فقد تناولتها من حيث دورها في فعالية نشاط المؤسسات العمومية الخدمانية.

تختلف هذه الدراسة كذلك مع دراستنا حيث دراستنا مجتمع البحث يتمثل في مؤسسة عمومية أما مجتمع الدراسة يتمثل في مؤسسة اقتصادية خدمانية تمت الاستفادة من هذه الدراسة من حيث توفير معلومات عن الإدارة الرقمية.

الدراسة الثانية: مقال منشور بمجلة الدولية للاتصال الاجتماعي جامعة عبد الحميد بن باديس تلمسان العدد02، (2022)، ص469 إلى 489 من إعداد الدكتور زروق مولود وطالبة الدكتورة مولاي علي الزهرة بعنوان: التحول الرقمي ودوره في فعالية العملية الاتصالية

للمؤسسات دراسة ميدانية بمؤسسة ستار برانس، حيث تم طرح الإشكال التالي: ما مدى مساهمة التحول الرقمي في فعالية العملية الاتصالية في مؤسسة "ستار برانس"؟

أهمية الدراسة: تبرز أهمية هذه الدراسة في أنها تطرقت إلى موضوع فعالية العملية الاتصالية باعتبار أن العملية الاتصالية هي المحرك الأساسي للأنشطة على المستوى الداخلي والخارجي للمؤسسة قصد تحقيق أهداف هذه الأخيرة.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة على عرض وإبراز دور مساهمة التحول الرقمي من خلال اعتماد الرقمنة وتقنيات الاتصال الرقمية الحديثة، حيث سنحاول فعلا الوصول إلى تحقيق الفعالية الاتصالية ورد فعلو استجابة باستخدام الرقمنة والوسائل الرقمية في الجانب الاتصالي مقارنة بالعملية الاتصالية في شكلها التقليدي. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يسعى إلى وصف الظاهرة كما هي موجودة في الواقع، وأيضا استخدم أدوات جمع البيانات الاستمارة، كما تمثل مجتمع الدراسة في مؤسسة "ستاربرندس" وهي مؤسسة اقتصادية، وخلصت نتائج الدراسة إلى:

* أن التحول الرقمي وتطبيق التقنيات الرقمية والتغيير من المعاملات التقليدية إلى المعاملات الرقمية الإلكترونية أسهم في تحقيق الفعالية الاتصالية وإحداث تغيير نحو الأفضل من حيث تبادل المعلومات وتفعيل قنوات الاتصال الداخلي.

* تظهر فعالية الاتصالات النازلة بواسطة وسائل الاتصال الرقمية من خلال سرعة وفعالية وصول المعلومات التي تصدرها المؤسسة للعاملين بواسطة وسائل الاتصال الرقمية بالإضافة إلى دقة ووضوح المعلومات التي يرسلها المسؤولين عن طريقة وسائل الاتصال الرقمية.

* أظهرت الدراسة فعالية الاتصالات الأفقية بواسطة وسائل الاتصال الرقمية حيث أن:

-الاتصال بواسطة البريد الإلكتروني هو الشكل الاتصالي الغالب والأكثر فعالية، ويرجع أغلب المبحوثين سبب ذلك إلى اختصار المسافة والوقت.

- نمط الاتصال الثاني الأكثر فعالية هو الاتصال بواسطة الهاتف النقال ويرجع أغلبية المبحوثين سبب ذلك في سهولة إيصال المعلومة.

التعليب على الدراسة: تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في تناولها العملية الاتصالية في المؤسسات، لكنها تختلف معها في أن دراستنا تناولت دور الإدارة الرقمية في تحسين العملية الاتصالية، أما هذه الدراسة فتناولت التحول الرقمي ودوره في فعالية العملية الاتصالية تختلف هذه الدراسة كذلك مع دراستنا حيث دراستنا مجتمع البحث يتمثل في مؤسسة عمومية أما مجتمع الدراسة يتمثل في مؤسسة اقتصادية خدماتية تمت الاستفادة من هذه الدراسة من حيث توفير معلومات عن العملية الاتصالية.

الدراسة الثالثة: مقال منشور بمجلة التنمية الاقتصادية العدد 01 (جانفي 2021) من إعداد العيسي علي، جمال كرتيو، حمزة تجانية بعنوان: دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري دراسة ميدانية بجامعة التكوين المتواصل مركز الوادي-حيث تم طرح الإشكال التالي: ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري، من وجهة نظر موظفي جامعة التكوين المتواصل؟

فرضيات الدراسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتفعيل الاتصال الإداري بجامعة التكوين المتواصل بالوادي.
أهداف الدراسة:

-بيان دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري.

-التعرف على الفروق بين استجابات أفراد العينة تجاه دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال بين العاملين.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: يتغلب تطبيق الإدارة الالكترونية على البعد الجغرافي عند عملية الاتصال.

* يقلل تطبيق الإدارة الالكترونية من تكاليف الاتصال التقليدي.

* لا تعمل الجامعة على تفعيل الاتصالات الغير الرسمية مع العاملين.

*الإدارة العليا مقتنعة بتطبيق الإدارة الالكترونية في الاتصال الإداري وفعاليتها.

التعليق على الدراسة: تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في تناولها الإدارة الالكترونية، لكنها تختلف معاً في أن دراستنا تناولت دور الإدارة الرقمية في تحسين العملية الاتصالية أما هذه الدراسة فتناولت الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري.

الدراسة الرابعة: غجاتي زهرة، بن زراف آية، سماعلي خولة (العملية الاتصالية في المؤسسة الإعلامية) دراسة ميدانية بإذاعة قالمة (الجهوية) مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة 08 ماي 1945، جامعة قالمة- للسنة الجامعية 2021/2022، قامت الدراسة على الإشكالية التالية: ما واقع العملية الاتصالية في المؤسسة الإعلامية؟ وتفرعت عنها التساؤلات التالية:

- ما الدور الذي تلعبه العملية الاتصالية في المؤسسة الإعلامية؟
 - ما هي اهم وسائل الاتصال المستخدمة في إذاعة قالمة الجهوية؟
 - ما هو دور الاتصال الداخلي في المؤسسة الإعلامية؟
 - ما هي أهم وسائل الاتصال المستخدمة في إذاعة قالمة الجهوية؟
- تهدف الدراسة التالية إلى:

- تحليل واقع العملية الاتصالية في إذاعة قالمة الجهوية.
 - معرفة ايجابيات العملية الاتصالية المستخدمة في إذاعة قالمة.
 - التوصل إلى نتائج تخدم الدراسة المعرفية والعلمية.
 - معرفة ايجابيات العملية الاتصالية الناجحة في المؤسسة.
- اعتمدت الطالبات في دراستهما على المنهج الوصفي، باستخدام أداة الاستبيان والملاحظة والمقابلة التي تم تطبيقها على موظفي الإذاعة.
- وتوصلت الطالبات إلى النتائج التالية:

- الأهداف التي يحققها الاتصال الداخلي في إذاعة قالمة تتمثل في تسيير وتنظيم عمل المؤسسة وتحسين سمعتها بالنسبة للجمهور الداخلي والخارجي.
- الاتصال يساهم بشكل كبير في تسهيل مهام المؤسسة الإعلامية.
- الصحفيين يشاركون في اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة.
- العملية الاتصالية في إذاعة قالمة تسيير بشكل منظم ومنضبط بين الكيان الإداري داخل المؤسسة.

التعليق على الدراسة: تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في تناولها العملية الاتصالية، لكنها تختلف معها في أن دراستنا تناولت دور الإدارة الرقمية في تحسين العملية الاتصالية، بينما هذه الدراسة تناولت واقع العملية الاتصالية في المؤسسات الإعلامية.

6-تحديد المصطلحات:

-الإدارة الرقمية:

عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها عملية الكترونية لإنتاج رموز الكترونية أو رقمية سواء من خلال وثيقة أو شى مادي أو من خلال إرشادات الكترونية تناظرية.

عرف نجم عبود الإدارة الرقمية على أنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات أعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة". (موسى ومحمد، 2011، ص27).

عرفت الإدارة على أنها: قدرة المنظمات المختلفة على إدارة الأنشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية بما يسير توفيرها وتقديمها للعملاء الداخليين والخارجيين بوسائل الكترونية وبسرعة وقدرة عالية وبتكاليف وجهد أقل. (طارق، 2017، ص27)

عرفان بن السبتي على أنها: "عملية استنساخ راقية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها إلى سلسلة رقمية ويواكب هذا العمل التقني عمل فكري لتنظيم ما بعد

المعلومات من أجل جدولتها لتمثيل محتوى النص المرقمن". (بن السبتي وسعودي، 2016، ص 09)

التعريف الإجرائي للإدارة الرقمية: هي عملية تحويل مصادر لمعلومات والوثائق على اختلاف أشكالها وأحجامها من الشكل الورقي التقليدي إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية وذلك لتحقيق خدمات أفضل وأسرع للمواطنين باستعمال التقنيات الرقمية.
-العملية الاتصالية:

لغة: يعود كلمة اتصال Communication إلى اللغة اللاتينية فهي مشتقة من كلمة .Communes

كلمة مشتقة من مصدر "وصل" والتي تحمل معنيين: الأول إيجاد علاقة من نوع معين تربط طرفين: كائنين أو شخصين أما ثاني فهو بمعنى البلوغ والانتهاى إلى غاية معينة. إذن فإن الاتصال في اللغة العربية هو الصلة والعلاقة والبلوغ على هدف معين.
(محمد، 1992، ص32)

اصطلاحا:

يعرفه "كارل هوفلاند": الاتصال والعملية التي يقدم من خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة).

يعرفه الباحث "جورج لندبج": إن كلمة "اتصال" تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر تعمل كمنبه للسلوك، أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز.
(مكاوي والسيد، 1997)

هي مجموعة من الخطوات المتسلسلة المرتبطة بعضها ببعض الآخر والتي تؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف معينة. (محمد صالح، 2012، ص 26)

التعريف الاجرائي للعملية الاتصالية: هي نشاط وعملية مخططة ومدروسة داخل النظام الواحد من أجل ضمان تبادل جيد وصحيح للمعلومات والبيانات بين الجمهور الداخلي للمؤسسة وبين جمهورها الداخلي والخارجي.

-المؤسسات العمومية:

يعرفها الأستاذ بارتيملي بأنها مرفق عام منح الشخصية المعنوية. (شنطاوي، 1990، ص11)

يعرفها الدكتور "خالد خليل الظاهر" المؤسسة العمومية بأنها: "أشخاص عامة تتمتع بالشخصية المعنوية، تنشئها الدولة لإدارة مرفق عام، ويمنحها القانون قدرا كبيرا من الاستقلال المالي والإداري، وهي صورة من صور اللامركزية المرفقية. (الظاهر، 1997، ص54)

ويعرف الأستاذ "سليمان محمد الطماوي" في كتابه مبادئ القانون الإداري "دراسة مقارنة" بقوله: هي عبارة عن مرفق عام يدار عن طريق منظمة عامة، ويتمتع بالشخصية المعنوية". (زقوران، 2002/2001، ص10)

يعرفها الأستاذ "لوحدار" بأنها عبارة عن مرفق عام يتمتع بشخصية معنوية مستقلة، ويعد الصورة العادية لتنظيم الأشخاص الإدارية المتخصصة". (شنطاوي، ص 12)

التعريف الاجرائي للمؤسسة العمومية: هي عبارة عن مرفق عام يدار عن طريق خضوعها للرقابة الإدارية الوصاية، وتتخصص في أعمال معينة طبقا لقاعدة التخصص الوظيفي.

7-حدود الدراسة:

عند إجراء أي دراسة يتعين على الباحث تحديد مجالات وحدود البحث:

الحدود المكانية: وهو الإطار المكاني الذي أجرينا فيه الدراسة والذي تتوزع فيه الاستمارة وقد تمركزت دراستنا في مقر مجلس قضاء المسيلة.

الحدود البشرية: شملت كل موظفي مجلس قضاء المسيلة.

الحدود الزمنية: من ديسمبر 2023 إلى ماي 2024.

8- الخلفية النظرية للدراسة:

النظرية البنائية الوظيفية: تقوم هذه النظرية على "أن تنظيم المجتمع وبناءه هو ضمان استقراره، ذلك نظرا لتوزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازي، ليحقق الاعتماد المتبادل بين هذه العناصر، فالبنائية تشير إلى تحديد عناصر التنظيم والعلاقات التي تقوم بينها، والوظيفية تحدد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم الكلي، وهو مدى مساهمة العنصر في النشاط الاجتماعي الكلي". (عبد الحميد، 2004، ص 130) من أهم رواد النظرية نذكر أوجست كونت وهربرت سبينسر، دوركايم وميرث ونبارسونز.

المسلمات الخاصة بهذه النظرية: النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مرتبطة يتجه هذا المجتمع في حركة التوازن ومجموع عناصره تضمن استمرار تلك الأنشطة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورية لاستثمار وجوده وهذا الاستمرار مرهون بالوظائف.

انطلاقا من دور الاتصال الذي تركز عليه المؤسسات والإدارات العمومية من خلال التفاعل والتواصل وإيجاد علاقة بينها وبين جمهورها الداخلي والخارجي وتحسين سمعها وتحقيق تفاهم وتواصل بين المؤسسات وعمالها واستخدامها في ذلك التقنيات الحديثة وتكنولوجيات الرقمنة ووسائل الإعلام الجديد فإن المدخل الوظيفي يعد مدخلا نظريا مناسباً لنا من أجل تفسير دور الإدارة الرقمية في تحسين العملية الاتصالية في المؤسسات العمومية ومعرفة كيف تساهم الإدارة الرقمية في تفعيل العمليات الاتصالية في المؤسسات العمومية.

9- المنهج المستخدم في الدراسة:

لو طرحنا أسئلة في العلم بمساعدة الاستدلال العلمي ومن أجل ملاحظة أفضل فهذا لا يعني أننا نقوم بذلك وفق مسعى غير واضح، بل يتم وفق منهج.

تعريف المنهج: هو الطريق المؤدي إلى كشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة. (بدوي،

1977، ص 5)

إن المنهج المناسب لهذه الدراسة هو **المنهج الوصفي** (طريقة دراسة العلاقات المتبادلة) للتعرف على العلاقة بين المتغيرين التابع والمستقل، وذلك بالاعتماد على أسلوب **دراسة الحالة** "الذي يهدف لدراسة الظواهر الاجتماعية من خلال التحليل المعمق لحالة فردية قد تكون شخصا أو جماعة أو مجتمعا محليا أو المجتمع بأكمله يقوم على أن افتراض أن الوحدة مشابهة أو من النمط نفسه فهو يهدف إلى التعرف على وضعية واحدة معينة وبطريقة تفصيلية دقيقة". (بوحوش وآخرون، 2019، ص 136)

10- أدوات الدراسة:

وقد اعتمدنا في جمع المعلومات لدراستنا على أداة الاستبيان والمقابلة.

الاستبيان: كلمة مشتقة من الفعل استبان الأمر أوضحه وعرفه والاستبيان بذلك هو التوضيح والتعريف لهذا الأمر. في البحث العلمي الاستبيان هو تلك القائمة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية لتقدم إلى المبحوث من أجل على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة. يعرف الاستبيان في الأوساط البحثية العلمية تحت أسماء عديدة مثل الاستفتاء الاستفتاء.

يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الأساسية شائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية، خاصة علوم الإعلام والاتصال حيث يستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث، لكونها معلومات دقيقة لا يملكها إلا صاحبها. (بن مرسل، 2010، ص 220)

وقد اعتمدنا على استمارة الاستبيان نظرا للعدد الكبير للموظفين في مقر مجلس قضاء المسيلة بالإضافة إلى توفرهم على معلومات تفيد موضوع الدراسة حسب طبقة الوظيفة التي يقومون بها، حيث تم توزيعها على عينة مكونة من أربعين موظفا لمعرفة دور الإدارة الرقمية في تحسين العملية الاتصالية في مقر مجلس قضاء المسيلة.

لقد تم تقسيم استمارة الاستبيان على حسب موضوع الدراسة وإقامة محاور بناء على تساؤلات الدراسة والتي تتكون من أربع محاور: المحور الأول يتعلق بالبيانات الشخصية

والمحور الثاني متعلق بمدى تبني مجلس قضاء المسيلة لفكرة الإدارة الرقمية والمحور الثالث أثر الإدارة الرقمية على السير الحسن لهياكل مجلس قضاء المسيلة أما المحور الرابع والأخير متعلق بمعوقات تبني أدوات الإدارة الرقمية للعملية الاتصالية في مجلس قضاء المسيلة.

المقابلة: "هي محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث لتعريفه ومن من أجل تحقيق أهداف الدراسة، وتهدف للوصول إلى البيانات إضافة إلى التعرف على مشاعر وتصرفات المبحوثين في موقف معين". (عبيدات، وآخرون، 1999، ص55)

استخدمنا هذه الأداة في الدراسة الراهنة عند إجرائنا مقابلة مع ثلاث موظفين من مجلس قضاء المسيلة، وتركز جل أسئلتنا حول ما له علاقة بموضوعنا وقد أفادتنا كثيرا بكل ما طلبناه من معلومات، كما أشارت إلى الكثير من الجوانب السلبية والإيجابية التي يعرفها مجلس قضاء المسيلة.

11-مجتمع البحث:

"يعرف موريس أنجرس مجتمع البحث على أنه مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي". (أنجرس، 2006، ص298) ويتمثل مجتمع البحث في دراستنا هذه في الإداريين والعمال على مستوى مقر مجلس قضاء المسيلة.

12-عينة الدراسة:

"بما أننا لا نستطيع دراسة كل أفراد المجتمع البحث هذا يلزمنا القيام بالمعينة ذلك بانتقاء العينة الممثلة في مجتمع البحث وتعرف العينة بأنها تجمع البيانات في جزء معين أو نسبة المعينة من أفراد المجتمع الأصلي ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله". (بلقبي، 2021، ص103)

لقد تم اختيار العينة القصدية حيث تكون فيها خصائص وصفات محددة بها أفراد محددین من مجتمع البحث ويؤخذ هذا النوع من العينات على أنه غير عشوائي ومنه يتم اختيار مجموعة معينة من الأفراد في مقر مجلس قضاء المسيلة يمثل صورة مجتمع البحث باعتبارهم المعنيين بالدراسة.

وقد تم اختبار 40 مبحوثاً من أصل 139 موظف وتم توزيع عليهم استمارة الاستبيان وذلك لأسباب مختلفة منها الحجم الكبير لمجتمع الدراسة ولكثافة أعمالهم. ولأن موضوع دراستنا هو دور الإدارة الرقمية في تحسين العملية الاتصالية في المؤسسات العمومية دراسة حالة مجلس قضاء المسيلة فإن مجتمع بحثنا هو جميع موظفي مجلس قضاء المسيلة، وتم اختيار 40 مبحوثاً لتوزيع استمارة الاستبيان عليهم لإجراء الدراسة.

الفصل الثاني:

الجانب النظري للدراسة

المبحث الأول: الإدارة الرقمية

1- مفهوم الإدارة الرقمية

2- نشأة الإدارة الرقمية

3- خصائص الإدارة الرقمية

4- أهمية الإدارة الرقمية

5- البناء التقني للإدارة الرقمية

المبحث الثاني: ماهية الاتصال والعملية الاتصالية

1- مفهوم الاتصال

2- أنواع الاتصال

3- وظائف الاتصال

4- تعريف العملية الاتصالية

5- عناصر العملية الاتصالية

المبحث الثالث: ماهية المؤسسات العمومية

1- تعريف المؤسسات العمومية

2- خصائص ومزايا المؤسسات العمومية

3- أنواع المؤسسات العمومية في الجزائر

المبحث الأول: الإدارة الرقمية

تعتبر الإدارة الرقمية من المفاهيم الحديثة التي تشغل المؤسسات في وقتنا هذا، حيث اتجهت هذه الأخيرة نحو التكنولوجيا والوسائل الحديثة في مختلف استعمالاتها للتماشي مع المستجدات والتغيرات التي يشهدها المحيط الداخلي والخارجي. نحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى مفهوم الإدارة الرقمية من خلال تعريفها وتحديد خصائصها وأهميتها.

1- مفهوم الإدارة الرقمية:

هي جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز، إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة، وتوظيفها من أجل تحقيق أهداف. (الهوشي، 2006، ص 409)

التعريف الإجرائي للإدارة الرقمية: هي الاستغناء عن المعاملات الورقية واستخدام تكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات متكاملة باعتماد تقنيات الاتصال.

2- نشأة الإدارة الرقمية:

ارتبط التطور والتغير في الإدارة بظهور الحاسوب ومختلف التقنيات المتعلقة به فأصبح خيار الإدارة الطموحة لإنجاز أي معاملة إدارية، وبالشكل المطلوب وبأسرع وقت ونقص في الجهد، وقل تكلفة ممكنة وأكثر فعالية ونوعية. (الخماسية، ص 83)

ويرى السالمي بأن بدايات الإدارة الرقمية بدأت منذ 1960 عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت انتباه الإدارة في مكاتب إنتاج هذه الطابعات عند ربطها بالحاسوب واستخدام معالج الكلمات لمعالجة الكلمات أو للبرهان على أهميتها، حيث أنتجت هذه الشركة عام 1964 جهاز طرحته وأطلق عليه اسم الشريط الممغنط (جهاز الطابعة المختار)، حيث كانت هذه الطابعة عند كتابة أي رسالة يتم تخزين الكلمات على الشريط الممغنط بمكان طباعة الرسالة بعد استرجاعها من الربط على الطابعة بعد أن نطبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه وهذه

العملية وفرت جهد كبير وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليه. (السالمي، 2008، ص33)

في عام 1973 استخدم مصطلح مكتب الأوراق في الولايات المتحدة الأمريكية في إشارة على فكرة مفادها التحول الرقمي، حيث عام 1974 أخذت مؤسسة زيروكس لهذا المفهوم باعتباره يمثل مكتب الاستقبال، في عام 1996 بدأت شركة ميكروسوفت الأمريكية باستخدام الربط الشبكي من الحواسيب المستخدمة في مؤسسات ميكروسوفت مما أدى إلى تقليص الحاجة إلى استخدام الورق بشكل كبير جدا في نهاية التسعينات استعمال مصطلح الإدارة الرقمية مع انتشار شبكة الانترنت العالمية، هو ماسا عد ظهور الثورة الرقمية التي يقودها إلى عصره الإدارة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي على الإدارة في معاملاتها وتقديم الخدمات. (العلاق، 2005، ص10)

3- خصائص الإدارة الرقمية:

تتسم بجملة من الخصائص وهي كالتالي:

- 1- استعمال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصالات في أداء الأعمال وتقديم الخدمات.
- 2- تأكيد رفع الكفاءة في الأداء وتحقيق الفاعلية في التعامل.
- 3- القضاء على البيروقراطية والفساد.
- 3- تبسيط إجراءات العمل ووضوحها وتقليل الاستعمال الورقي. (غالبي، 2005، ص37)
- 4- إنها إدارة بلا ورق.
- 5- إدارة بلا مكان.
- 06- إدارة يلازمان تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تنقيد بحدود زمنية.
- 07- تقوم بالاعتماد على النظم المتطورة.
- 08- إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة.
- 09- استخدام البريد الالكتروني والصوتي بدلا من الصادر والوارد.
- 10- تتميز بالابتكارية والعالمية حيث تعتمد على المعرفة كأساس التنفيذ الأعمال.

11-تحتاج إلى أنظمة الكترونية. (حرحوش وآخرون، 2007، ص13)

12-التركيز على الإجراءات التنفيذية والإنجازات.

13-إدارة الكترونية دون أوامر وروتين تقليدي.

14-التسويق.

15-اللامركزية.

16-السيطرة الإدارية. (العاني وشوقي، 2014، ص187)

4- أهمية الإدارة الرقمية:

للإدارة الرقمية العديد من الفوائد لتحسين الأداء العام للمؤسسة وجودة الخدمات المقدمة للمتعاملين نذكر منها ما يلي:

1- إتاحة فرصة وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات وتشغيل صيانة البنية التحتية وأمن المعلومات.

2-توحيد الجهود تحت بوابة الكترونية واحدة، بدلا من تشتت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية.

3-تنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.

4-الشفافية في التعامل وإلغاء الوساطة والمحسوبية والمجاملة.

5-تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماما عن بيئة الحكومة التقليدية.

6-تسهيل وسرعة التواصل من خلال التطبيقات الالكترونية الكثيرة كالبريد الالكتروني.

(زوقار، 2023، ص1633)

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

8-إن الإدارة الرقمية تمثل نوعا من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرون الذي يختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومة والمعرفة وثورة الانترنت وشبكة

المعلومات العالمية

9-الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسات.

10-تبسيط الإجراءات داخل المؤسسة وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين ومنه اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة. (سببيني وبوقطارا، 2020، ص9)

5- البناء التقني للإدارة الرقمية:

تتطلب عملية الرقمنة الإدارية الاستعانة ببعض المعدات والتطبيقات والبرمجيات المختلفة نذكر أبرزها فيما يلي:

1-الحاسبات: لا يمكن إن تتم عملية الرقمنة بدون وجود أجهزة حاسب آلي ذات مواصفات ملائمة لعملية الرقمنة ويتوقف نوع الحاسبات الآلية المطلوبة انجازها باستخدام تلك الحاسبات ومن أهم العناصر الواجب مراعاتها عند شراء الحاسبات المعالج الذاكرة، القرص الصلب، شاشة العرض، بطاقة الفيديو، ومشغلات المعدات الضوئية مثل: (المهتم، 2010، ص360)

-الماسحات الضوئية: يعتبر جهاز الماسح الضوئي المرقمة هو أساس عملية الرقمنة المعدات بالحاسوب إذ يقوم بفحص مختلف أنواع المعلومات المكتوبة والمطبوعة والمصورة والمرسومة، والمخطوطة في الوثيقة وإدخالها إلى ذاكرة الحاسوب أو في وسائط الكترونية أخرى وعن طريق إستخدام برامج خاصة للتعرف على الخطوط. (أحمد يس، 2018، ص79)

-الكاميرات الرقمية: وهي تستخدم لرقمنه المواد التالفة أو التي لاينكن نقلها بالإضافة إلى كونها وسيلة جيدة لالتقاط الصور للمكتبة وموظفيها وغير ذلك استخدامها في موقع الويب الخاص بالمكتبة وكذلك لأغراض الترويج.

-أجهزة الحماية من الزيادة المفاجئة في الكهرباء: تؤدي الزيادة المفاجئة في الكهرباء إلى إتلاف الأجهزة وبالتالي فقد المعلومات لذا فإن على المؤسسة توفر أجهزة تحافظ على ثبات التردد الكهربائي، لكل حاسب وماسح ضوئي وأي جهاز آخر يعمل بالكهرباء.

-أجهزة النسخ الاحتياطي: تحتاج الإدارة الرقمية إلى أجهزة النسخ الاحتياطي، لضمان تخزين الملفات بأمان في حالة وقوع كارثة ومن الأفضل حفظ ملفات النسخ الاحتياطي خارج التعرف المؤسسة، لحمايتها في حالة حدوث حريق أو غير ذلك من الكوارث.

-الطابعات: تساعد الطابعات في التحرير وأغراض التدريب في طباعة الملفات التي يتم تنزيلها عن الويب وتكون هناك حاجة إلى استخدامها كمصدر ومرجع، وطباعة الوثائق المرقمنة.

المبحث الثاني: ماهية الاتصال والعملية الاتصالية

تمثل عملية الاتصال حاجة اجتماعية ضرورية لكل إنسان، وهي عملية أساسية للتعرف بين الناس والتواصل بين الحضارات والتفاعل بين الجماعات البشرية. الاتصال يلعب دورا هاما في حياة المنظمات، فمن خلاله على سبيل المثال يتحقق الفهم المتبادل بين أعضاء العلاقة ومن ثم تمثل عمليات الاتصال الشرايين التي تربط بين أعضاء المنشأة، وبين وحداتها وأنشطتها المختلفة وبين الوظائف الإدارية المختلفة لتحقيق الترابط والانسجام بين. ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى مفهوم الاتصال وأهميته وظائفه أنواعه، مفهوم عملية الاتصال وعناصرها.

1- مفهوم الاتصال:

هو تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء أو المعلومات مما يتطلب عرضا واستقبالا يؤدي إلى التفاهم بين كافة العناصر بغض النظر عن وجود أو عدم وجود انسجام ضمنى فهو عملية تفاعل معلوماتي هادف (دليو، 2010، ص24)

2- أنواع الاتصال:

حسب اللغة المستخدمة

-الاتصال اللفظي: يتم من خلال استخدام الرموز اللفظية (اللغة) سواء كانت مكتوبة أو منطوقة أو مسموعة ويعتمد بصفة أساسية على اللفظ كوسيلة لنقل المعاني إلا أن اللفظ ذاته يخضع إلى التعدد والتنوع فهناك اللفظ ذو المعنى الضمني، واللفظ ذو المعنى الصريح وفهم معاني اللفظ يتوقف على قدرة المستقبل على فهم دلالات الرموز ومعانيها كما يقصدها المرسل (حجازي، 1982، ص14)

-الاتصال غير لفظي (الصامت): وهو مجموع الرسائل التواصلية الموجودة في الكون الذي نعيش فيه، ونتلقاها عبر حواسنا ويتم تداولها عبر قنوات متعددة. (موسى، 2003، ص40)

الاتصال حسب عدد وطبيعة المشاركين في عملية التفاعل:

أ-الاتصال الذاتي: وهو الاتصال الذي يتم بين الفرد ونفسه، في محاولة لتنظيم إدراكه عن الأشخاص والأشياء والأحداث والمواقف التي يتعرض لها، أو ما يتلقاه من معلومات وأفكار أو آراء باعتبارها منبهات أو مثيرات تتطلب منه استجابة ما في اتجاه ما. (عبد الحميد 2004، ص31)

ب-الاتصال المواجهي: وهو الشكل الذي يتم بين الأفراد في مواجهة وجهها لوجه، سواء كان بين فردين، بين فرد وآخرين، لذلك ينقسم هذا الشكل إلى الأشكال التالية: (أبو أصبع، 199، ص33)

-الاتصال الشخصي: ويقصد به تبادل المعلومات والأفكار والمهارات بين شخصين بطريقة مباشرة، مع ضرورة وجود صفات مشتركة بين المرسل والمستقبل فهو يكون داخل الأسرة أو بين الأصدقاء أو الزملاء، ويكون أيضا من خلال وسائل الاتصال السلوكية واللاسلكية مثل الهاتف أو من خلال الرسائل المكتوبة.

-الاتصال بالجماعات الصغيرة: ويتم بين فرد وآخرين أو مجموعة من الأفراد مثل الفصل الدراسي حلقات النقاش الاجتماعات الندوات المحدودة ومشابه ذلك حيث فرصة المشاركة للجميع في الموقف الاتصالي ويغلب على هذا الشكل من الاتصال الطابع الرسمي والتنظيمي أكثر من الاتصال الشخصي.

-الاتصال الجمعي: وهذا النوع من والاتصال يعكس كبر حجم المشاركين في الاتصال، وبصفة خاصة جماعات المتلقين أو المستقبلين قياسا إلى الاتصال بالجماعات الصغيرة، بالإضافة إلى أعضاء هذه الجماعات يتفاعلون مع بعضهم أو مع آخرين رغم الكثرة حيث يسود التأثير الانفعالي أو العاطفي وذلك مثل لقاءات المرشحين مع مواطني الدوائر الانتخابية، ويظهر انتقال الأثر بطريقة العدوى بين الأفراد وهو ما يميز السلوك الجمعي. (عبد الحميد، 2004، ص38)

-الاتصال الجماهيري: يتميز هذا النوع من الاتصال بالتعدد والفخامة في كل العناصر حيث يتحول الفرد المرسل أو القائم بالاتصال إلى مؤسسات ومنظمات تضم عددا من الأفراد المحترفين، لإعداد وصياغة الرسائل الاتصالية المتعددة والمتنوعة التي ترسل إلى أعداد كبيرة جدا من المتلقين المنتشرين من خلال الوسائل الآلية أو الإلكترونية. (سليمان، 1986، ص127)

-الاتصال التفاعلي الإلكتروني: هو الاتصال الذي يعتمد على التكنولوجيات الحديثة والرقمية من شبكة انترنت ومواقع التواصل الاجتماعي، سمي تفاعليا لأنه يسمح بالتواصل المباشر والآني بين الأفراد بالإضافة إلى إمكانية التفاعل مع وسائل الإعلام المختلفة ويعرف أيضا على أنه العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة. (بلخيري، 2015، ص176)

حسب مدى الرسمية:

-الاتصال الرسمي: وهو الاتصال الذي يتم بين إدارات مختلفة في مؤسسة بالطرق الرسمية تعميمات خطابات، مذكرات.

-الاتصال غير الرسمي: وهو الاتصال الذي يجري بين الأفراد العاملين في إحدى المؤسسات خارج نطاق الاتصال الرسمي. (الحاج، 2020، ص08)

حسب اتجاه الاتصال:

1-الاتصال الرأسي:

أ-الاتصال الرأسي الهابط من أعلى إلى الأسفل:

يمكن تفهم هذا النوع من الاتصالات الرسمية بالنظر للهيكل التنظيمي للمنظمة كمدرج هرمي للسلطة، حيث يمثل الاتصال أداة رئيسية في نقل الأوامر والتعليمات من الرؤساء إلى المرؤوسين حسب تدرج السلطة للهرم التنظيمي، ويعتبر التسلسل التنظيمي في

المنظمة من أهم العوامل التي تحكم سير وتحرك الرسالة في المنظمة فيما يتعلق بالاتصال الرأسي الهابط.

ب-الاتصال الرأسي الصاعد من الأسفل إلى الأعلى: تنتقل الرسالة في الاتصال الصاعد من أسفل إلى أعلى وهو يعتبر مكملاً للاتصال الهابط فتفتح الإدارة بذلك طريقاً ذا اتجاهين بينها وبين العاملين، ويساعد هذا النوع من الاتصال على إنجاز الكثير من المهام، حيث يبحث العاملون من خلاله على إشباع الكثير من الحاجات الاقتصادية والاجتماعية، فيؤدي إلى تحقيق المزيد من إثبات الذات عن طريق زيادة التحرك الفعلي الصاعد في السلاسل التنظيمية فالمرؤوسون يرغبون في القرب من رؤسائهم ويساعدهم الاتصال الراسي الصاعد على تحقيق هذه الرغبات.

2-الاتصال الأفقي: فيه تنتقل الرسالة بشكل أفقي بين العاملين في نفس المستوى الإداري ويؤدي الاتجاه الأفقي للاتصال إلى إنجاز العديد من المهام في المنظمة، حيث يمنح التماسك بين الإدارات المختلفة لتحسين الإنتاجية ويعمل على حل العديد من المشكلات، مما يرفع الروح المعنوية لدى الأفراد ذوي العلاقات بالمشكلة، هذا إلى جانب المشاركة في تبادل المعلومات على نفس المستوى الإداري، إضافة إلى تحسين العلاقات المتداخلة والجانبية مما يقلل من احتمالات النزاع الوظيفي. (أبو النصر، ص 26-34)

3- وظائف الاتصال:

للاتصال أبعاد اجتماعية وثقافية وتعليمية وتنموية عدة ومنها تبتق وظائفه التي يمكن حصرها في النقاط التالية:

1-الوظيفة التعليمية المعرفية: تتعلق بنقل المعلومات والخبرات والأفكار إلى الآخرين بهدف تنويرهم ورفع مستوياتهم العلمية والمعرفية والفكرية وتكييف مواقفهم إزاء الأحداث والظروف الاجتماعية وتحقيق تجاربهم مع الاتجاهات الجديدة وإكسابهم المهارات المطلوبة التي تساعدهم في حياتهم الشخصية والوظيفية.

2- الوظيفة الإقناعية: والغرض منها مساعدة النظام السياسي والاجتماعي فبتحقيق الاتفاق أو الإجماع بين أفراد المجتمع وفئاتهم المختلفة عن طريق الإقناع وضمان قيام كل فرد بالدور المطلوب منه اتجاه مجتمعه ومؤسساته المختلفة والمقصود من كل ذلك أحداث كل التغيرات المطلوبة من وجهات نظر المجتمع حول حدث معين أو فكرة معينة تساعد النظام السياسي أو الاجتماعي أو تثبت وجهات النظر أو أفكار قائمة والتأكيد عليه.

3- الوظيفة الترفيهية: يلعب الاتصال دورا كبيرا في الترويج عن أفراد المجتمع وتخفيف أعباء الحياة اليومية ومتاعبها عنهم وذلك من خلال البرامج الترفيهية التي من شأنها الترويج عن نفوس الناس من خلال برامج فنية متعددة وجذابة تستهوي جمهور المستقبلين عبر وسائل الاتصال الجماهيري خاصة. (الدليمي، 2012، ص 85)

4- نقل التراث الاجتماعي: يسعى الاتصال إلى نقل التراث الاجتماعي من جيل إلى جيل آخر والمحافظة عليه من خلال نقل المعلومات والقيم والمعايير الاجتماعية عبر الأجيال، ويسهم ذلك في دعم الهوية الشخصية وأنماط السلوك المقبولة والتوحد والانتماء إلى الجماعة والمجتمع من ثم يكتسب الفرد رؤية لذاته.

5- التوجيه: تقوم عملية الاتصال بإحداث التأثير الإيجابي في الفرد والجماعة من خلال إكساب الفرد اتجاهات إيجابية وتعديل الاتجاهات والأفكار السلبية وتشارك مؤسسات المجتمع لتحقيق هذه الوظيفة بداية من الأسرة عندما يقوم الولدان بتوجيه أبنائهم وإكسابهم اتجاهات وأفكارا إيجابية كما يكون للمدرسة دور في تحقيق عملية التوجيه، بالإضافة إلى المؤسسات الأخرى كالنقابات ووسائل الإعلام في المجتمع.

6- المراقبة والرصد: ويقصد بها الإحاطة بما يدور في المجتمع والعالم كله من أحداث جارية والتعرف على الأحداث التي يمر بها المجتمع عبر العصور المختلفة ومن خلال رصد هذه المعلومات والأحداث تحدث نتائج مهمة وهي:

- ربط المعلومات والأحداث التي يمر بها المجتمع والوصول إلى اتفاق وتفاهم بشأنها.

- عن طريق رصد المعلومات يمكن التنبؤ بالصعاب والأخطار التي يمكن أن تهدد المجتمع والعالم مستقبلا ومن ثم اتخاذ إجراءات بشأن التصدي لها أو التخفيف من آثارها السلبية.

- نقل التراث الثقافي إلى أفراد المجتمع والمحافظة عليها من الضياع.

- المعلومات تشمل مناشط الحياة اليومية حيث يستطيع كل فرد بالمجتمع من متابعتها مثل رصد ومتابعة أخبار عن أسعار الذهب والبورصة والأحوال الجوية وغيرها.

7- **التماسك الاجتماعي:** يسعى الاتصال إلى التأكيد على القيم والعادات والمعايير الاجتماعية، وتدعيم الضبط الاجتماعي وتحقيق التنشئة الاجتماعية وذلك من خلال الشرح والتفسير والتعليق على الأفكار والأحداث والمعلومات.

8- **الترفيه:** الوسائل الاتصالية التي تهدف إلى التسلية وقضاء وقت الفراغ وتوفير الراحة للمستقبلين ولقضاء على التوتر الاجتماعي، وتتضمن المادة الترفيهية خاصة الموجهة اتجاهات فكرية واجتماعية مرغوبة تساعد على تثبيت القيم الايجابية وتعديل القيم السلبية.

9- **الإعلام:** ويقصد به الإمداد بالمعلومات الخاصة بالوقائع والأحداث التي تتم داخل وخارج المجتمع، وهذا يتم من خلال وسائل الاتصال الجماهيري، وتساعد هذه الوظيفة على اتخاذ القرارات والتعليم والتعلم الذاتي بالإضافة إلى تحقيق الأمن من خلال المعارف والمعلومات. (صالح، 2012م)

يسعى الاتصال إلى التأكيد على القيم والعادات والمعايير الاجتماعية، وتدعيم الضبط الاجتماعي وتحقيق التنشئة الاجتماعية وذلك من خلال الشرح والتفسير والتعليق على الأفكار والأحداث.

4- تعريف العملية الاتصالية:

يعرفها القاموس اللغوي على أنها: العملية التي من خلالها يتم تبادل المعلومات أو المعاني بين طرفين أو أكثر من خلال نظام مشترك من الرموز. (ربابعية، 2015، ص3)

العملية الاتصالية في أبسط صورها هي نقل فكرة أو معلومات ومعان (رسالة) من شخص (مرسل) على شخص (مستقبل) عن طريق معين (قناة اتصال) تختلف باختلاف

المواقف وتنتقل الرسالة عبر قناة الاتصال على شكل رموز مفهومة ومتفق عليها بين المرسل والمستقبل او رموز شائعة في المجتمع أو الحضارة التي تتضمنها. (النواعرة، 2010، ص14)

تعرف العملية الاتصالية على أنها عملية ديناميكية دائرية يتفاعل من خلالها فرد أو أكثر أو مجموعة أو نظم اجتماعية مع بعضها البعض بغرض تبادل المعلومات والأفكار المختلفة وتتم في وسط اجتماعي يساعد على المشاركة في المعلومات والانفعالات والصور الذهنية وهذه العملية لها أهداف معينة وردود حالية ومستقبلية. (الكافي، 2015، ص 121)

5- عناصر العملية الاتصالية:

تعتمد عملية الاتصال على مجموعة من العناصر المتصلة والمتداخلة والمتشابكة مع ظروف نفسية واجتماعية تؤثر في النهاية على انتقال الأفكار والمعلومات بين الأفراد والجماعات، وتشمل هذه العملية ما يلي:

1- المرسل: هو الشخص الذي يبدأ الحوار بصياغة أفكاره في رموز تعبر عن المعنى الذي يقصده (هذه الرموز تكون الرسالة التي يوجهها القائم بالاتصال إلى جمهور معين) فإذا نجح المرسل في اختيار الرموز المناسبة للتعبير عن فكره تعبيراً صحيحاً ودقيقاً وواضحاً، يكون بذلك قد وضع قدمه على الطريق الصحيح.

2- المتلقي: المتلقي هو أهم حلقة في عملية الاتصال، فالقارئ هو الشخص المهم عندما نكتب، والمستمع هو الشخص المهم عندما نتحدث ويجب أن يضع المصدر في اعتباره طبيعة المتلقي ويفهمها حتى يضمن تحقيق الهدف من الرسالة.

والمتلقي لا يستقبل الرسالة ويتأثر بها مباشرة، وإنما يقوم بعمليات تنقيح وتنقية حسب سماته النفسية والاجتماعية ومستوى تعليمه واتجاهاته، خلال عملية انتقال الرسالة من المرسل إلى المتلقي، قد يطرأ على الرسالة تحريفات في الصوت أو الكتابة وهذا ما أطلق عليه علماء الاتصال التشويش عندما يحدث في عملية نقل الأفكار في رموز.

3- الرسائل: الرسالة هي مضمون السلوك الاتصالي فالإنسان يرسل ويستقبل كميات ضخمة ومتنوعة من الرسائل، بعض هذه الرسائل يتسم بالخصوصية (مثل الحركة والإيماءة والإشارة والابتسامة والنظر)، وبعضها الآخر يتسم بالعمومية مثل: الندوات والمحاضرات والمؤتمرات ورسائل الصحف والمجلات والراديو والتلفزيون والسينما بعض الرسائل يتم نقلها بقصد، ورسائل أخرى يتم التعرض لها بالمصادفة، وكلما كان هناك تفاعل وفهم مشترك بين المرسل والمتلقي وكلما استطاع المتلقي أن يستوقف المرسل لمزيد من الفهم، كلما اكتسبت الرسالة فعالية أكبر.

4- الوسيلة لنقل الرسالة: يجب أن تكون هناك وسيلة لنقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل خاصة إذا زاد عدد المتلقين أو المستقبلين، أو تباعدت بينهم وبين المرسل المسافات، فالفرد الذي يقيم في جدة، ويريد توصيل رسالة إلى زميل له أو أحد أقاربه في الرياض، فإنه قد يستعمل البريد أو البرقية أو الهاتف أو الإنترنت لنقل رسالته إلى هذا الزميل الذي يبعد عنه بهذه المسافات البعيدة.

والخطيب في المسجد، الذي يخطب في المصلين صلاة الجمعة في مسجد متسع يزداد فيه عدد المصلين عن الصلوات في الأيام العادية يحتاج إلى مكبر للصوت لينقل الخطبة (الرسالة) إلى المصلين في المسجد في أنحاء المملكة.

والكاتب أو الأديب الذي يريد إن يوصل فكره وإنتاجه الأدبي إلى المواطنين في أنحاء المملكة نجده يلجأ إلى الصحف أو الإذاعة أو التلفاز أو الانترنت لينقل من خلالها رسالته إلى المواطنين المنتشرين في أنحاء المملكة.

والأمثلة السابقة تقدم نماذج من الوسائل التي يلجأ إليها المرسل في العملية الاتصالية لنقل أو توصيل رسالته إلى المتلقين أو المستقبلين إذا ما زاد عددهم أو تباعدت بينهم وبينه المسافات بحيث يصعب الاتصال بهم فردا فردا ومباشرة. (الاتصال، 2008، ص14)

5- الاستجابة "المعلومات المرتدة": يقصد بها عملية التغذية العكسية أي استرجاع المعلومات كمؤشر عن درجة استجابة المرسل إليه للرسالة وتتخذ التغذية العكسية عدة صور

منها: قيام المرسل إليه بأخبار مرسل الرسالة بعدم يفهمها أو حاجته إلى إجراء بعض التعديلات عليها، أو من خلال تنفيذ مضمون الرسالة فهنا يحاط المرسل بمدى استجابة المرسل إليه لرسالته، فنستخدم التغذية العكسية لتقييم فعالية الاتصال لهذا يمكن قياس درجة الاستجابة لتنفيذ الرسالة على أساس كمي أو أساس نوعي فتقاس الاستجابة كميًا من خلال مؤشرات مختلفة كنسبة انحراف الجودة أو نسبة الغياب، كذلك يمكن إن تقاس بمقاييس نوعية مثل استجابة العاملين للمدير بتغيير إحدى السياسات مثل إظهار مشاعر التأييد، الولاء، الحماس، فهذه المؤشرات الكمية أو النوعية تعكس درجة تحقيق المستهدفات المطلوبة وتستخدم كمرشد عندا عداد الرسائل المستقبلية. (باشري وآخرون، 2017، ص229)

المبحث الثالث: ماهية المؤسسات العمومية

لقد نشأت المؤسسات العمومية وتطورت لترشيد دور ووظيفة الدولة في القيام بوظائفها الاقتصادية والاجتماعية بصورة أكثر فعالية ورشادة وإنتاجية في إنتاج وتقديم السلع والخدمات اللازمة للمجتمع، عن طريق منحها الاستقلال المالي والإداري والتشخيص القانوني، وحرية التصرف والتخصص وفي مبحثنا هذا سنتطرق لمفهوم المؤسسات العمومية، أنواعها خصائصها.

1- تعريف المؤسسات العمومية:

يعرف الأستاذ "أحمد محيو" المؤسسة العمومية على أنها: "شخص اعتباري إداري من النموذج التأسيسي، الهدف من إحداثها تأمين التسيير المستقل لمرفق الدولة أو الولاية أو البلدية أو لشخص آخر من النموذج التجمعي". (محيو، 1979، ص 443)

2- خصائص ومزايا المؤسسات العمومية:

تتفرد المؤسسات العمومية بجملة من الخصائص والمزايا وهي:

أ-الخصائص:

تتميز المؤسسات العمومية بجملة من الصفات والخصائص الذاتية التي تساهم في تحديد ماهيتها بصورة أكثر دقة ووضوحا، وتميزها عن غيرها من الهيئات والمنظمات التي تقترب بها. ومن أهم الخصائص للمؤسسات العمومية ما يلي:

-المؤسسة العمومية تمثل وتجسد فكرة اللامركزية الإدارية المصلحية المرفقية (المادية).

-المؤسسة العمومية مرفق عام أو منظمة عامة وفقا للمعايير الراجعة.

-تتمتع المؤسسة العمومية بالشخصية المعنوية العامة.

-تتمتع المؤسسة العمومية بالاستقلال المالي والإداري في حدود القانون.

-تعتبر المؤسسة الأداة والوسيلة التنظيمية الأكثر كفاءة ومرونة ورشاده لتدخل الدولة لتحقيق

أهداف التنمية الوطنية الاقتصادية والاجتماعية، نظرا لتمتعها بالاستقلال الإداري والمالي،

وحرية التصرف، وتخصصها أغراض وأهداف محددة.

-تدار وتسير المؤسسة العمومية بواسطة الأسلوب الإداري اللامركزية، وعن طريق مجالس إدارات وعمال ولجان متخصصة دائمة ومؤقتة.

-تخضع المؤسسة العمومية للسلطة والرقابة الإدارية والوصاية، التي تمارس عليها السلطات الإدارية المركزية في حدود النظام القانوني الذي يحكم المؤسسات العمومية.

-تتخصص المؤسسة العمومية لتحقيق أهداف عامة محددة، تتمثل عادة في إنتاج سلع إنتاجية، استهلاكية، وفي تقديم خدمات عامة وإشباع الحاجات العامة.

-المؤسسة العمومية مملوكة للدولة، وتنشأ أصلا بواسطة الدولة. (عوابدي، 2008، ص308).

ب-مزايا المؤسسات العمومية:

تتميز المؤسسات العمومية بمجموعة من المزايا من بينها:

- 1-يصبح لها ذمة مالية مستقلة قائمة بذاتها، كما يمكنها حق قبول الهبات والوصايا.
- 2-يكون لها أهلية مدنية بحيث تتعاقد مع الغير وتقيم الدعاوي ويقام عليها الدعاوي أمام القضاء أي يكون لها أهلية التقاضي.
- 3-تتحمل مسؤولية كاملة عن تصرفاتها بحيث تكون مسؤوليتها منفصلة عن مسؤولية الدولة وتعوض عن الأعمال الضارة التي تلحقها بالآخرين.
- 4-قد يكون موظفو المؤسسات العمومية موظفون عموميون ورغم ذلك فهم مستقلون عن موظفي الدولة، وبالتالي يجوز وضع أنظمة خاصة تطبق عليهم، وتختلف تماما عن موظفي الوظيف العمومي، الذي تطبق في الإدارة المركزية والأجهزة التابعة للوظيف العمومي، كما هو الشأن في الجزائر إذ يطبق على عمال هذه المؤسسات القانون الأساسي العام للعامل. (عوابدي، 2008، ص310).

3- أنواع المؤسسات العمومية في الجزائر:

أ-المنظمات العمومية التنفيذية: وهي التي تتميز بكونها رئيسية الوجود ولها صلاحيات اتخاذ القرارات وحرية التصرف في ما يسمح به القانون وتنقسم إلى ثلاثة أنواع:

الوزارات: لكل وزارة مجموعة من المهام الأساسية في مجال تخصصها التي تؤدي إلى تحقيق أهدافها الخاصة التي تسمح بدورها الهدف العام للدولة ككل وهو خلق التنمية المستدامة.

-الهيئات العامة: تكون شخصية معنوية مستقلة بذاتها.

-المؤسسات العامة: باختلاف طبيعة نشاطاتها سواء الزراعية والاقتصادية.

ب-المنظمات العمومية الفنية: وهي عبارة عن مؤسسات توجه نشاطها وتعاملاتها بشكل مباشر للمنظمات العمومية التنفيذية.

ج-المنظمات العمومية الاستشارية: وهي منظمات تهتم بتقديم اقتراحات مدروسة للمنظمات العمومية التنفيذية بهدف تحسين أدائها وتنقسم حسب طبيعة نشاطها إلى إدارية صناعية تجارية. (فرحات، ص118)

الفصل الثالث

الجانِب التطبيقِي للدراسة

1- المجلس القضائي بالمسيلة

2- عرض وتحليل نتائج الاستبيان

3- تحليل أسئلة المقابلة

نتائج الدراسة

1-المجلس القضائي بالمسيلة:

عملا بتوجيهات معالي وزير العدل حافظ الأختام، وتنفيذا للإرسال الوزاري رقم 08/2594 المؤرخ في: 2008/07/30.

شرعت المديرية العامة للمالية والوسائل في إعداد ملفات تهيئة جميع المقدرات القضائية لتصبح ملائمة بشكل مناسب للعمل القضائي خدمة للقضاء وللمتقاضين، وعليه فإن مجلس قضاء المسيلة لم يشذ عن القاعدة وشرع في إعداد ملف كامل تم فيه حصر جميع الأشغال الواجب القيام بها في المقدرات الثمانية (مجلس ست محاكم وفرع).

كما تم اقتراح القيام ببعض أشغال التوسعة في كل من المجلس ومحكمتي مقرة وسيدي عيسى بإضافة قاعة قاعات للجلسات ومكاتب، لذا فإننا وكمرحلة أولى نوافيكم بمجموعة من الاقتراحات للقيام بأشغال التهيئة والتجهيز على أن نوافيكم بباقي الأشغال في القريب العاجل والتي تخص ما يلي:

-توسعتي المجلس ومحكمة مقرة.

-تجديد الكتامة والساحة بالمجلس وبعض الأشغال الإضافية.

الموقع: الحي الإداري بالمسيلة مقابل مقر الولاية.

تاريخ الإنجاز: سنة 1994.

الملكية: وزارة العدل.

المساحة: 9473م² المبنية منها 2810م².

عدد المكاتب: 66 مكتبا.

قاعات الجلسات: 03 قاعات.

السكنات: 12 سكنا منها إقامتين للسيدتين الرئيس والنائب العام.

المرافق الأخرى: خزان للمياه -محول كهربائي -مغسل للسيارات -مخزن قاعة للاجتماعات

-قاعة لحفظ الأرشيف -مكتبة -مطبخ -نادي.

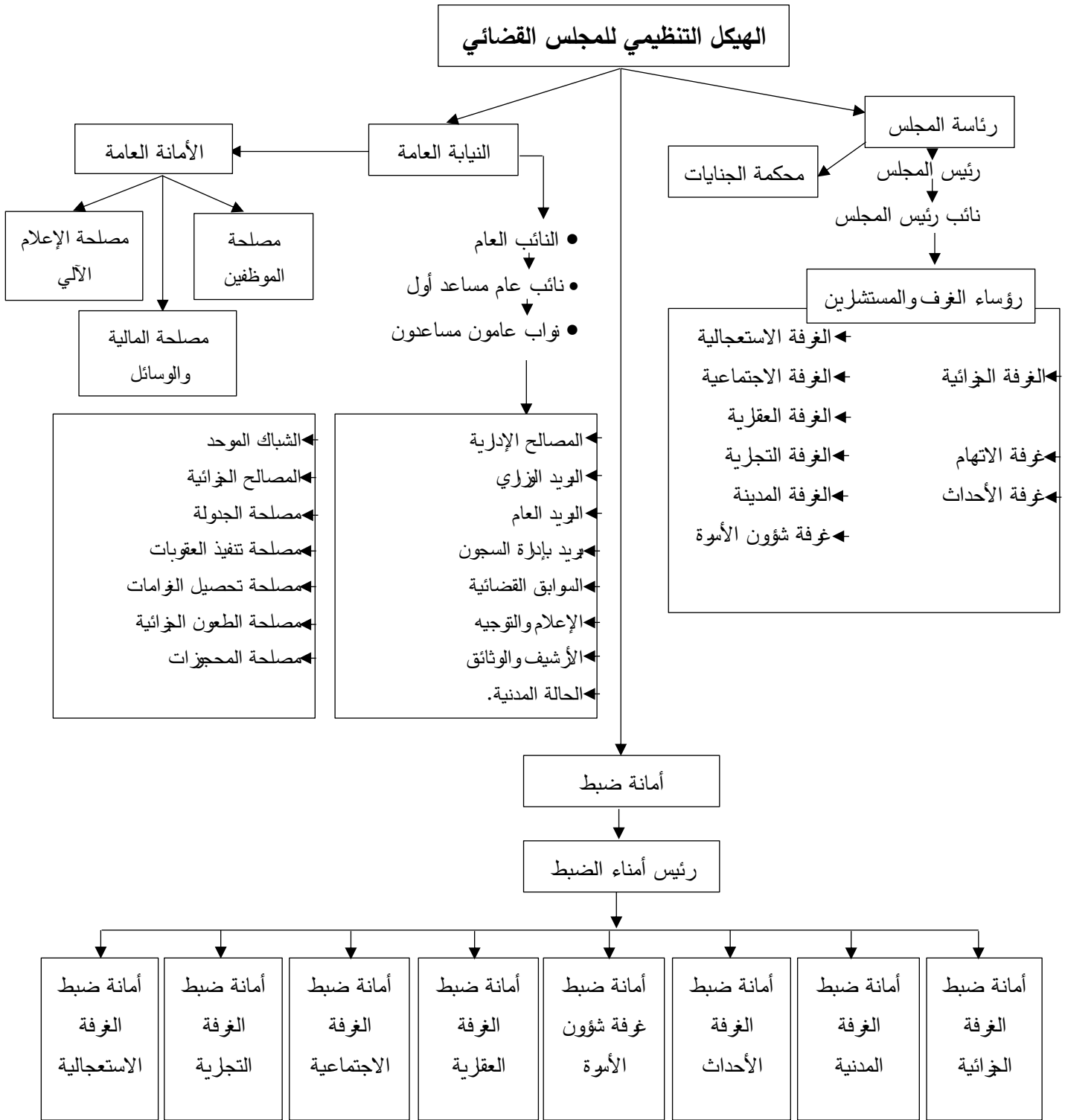
عدد الموظفين: 139 موظف منهم 21 قاضي.

يعد المجلس القضائي جهة استئناف للأحكام الصادرة عن المحاكم وكذا الحالات الأخرى المنصوص عليها قانوناً حيث يتكون المجلس القضائي من:
 الغرفة المدنية - الغرفة الجزائية - غرفة الاتهام - الغرفة الاستيعالية - غرفة شؤون الأسرة -
 غرفة الأحداث - الغرفة الاجتماعية - الغرفة العقارية - الغرفة التجارية، وقد تتفرغ كل غرفة إلى أقسام فرعية حسب حجم النشاط داخل كل مجلس.

يشرف على تسيير المجلس القضائي كل من السيد: رئيس المجلس والسيد: النائب العام ويساعدانها نائب الرئيس ومساعدى النائب العام، كما يشرف على كل غرفة رئيس غرفة والأمر كذلك بالنسبة للفروع وتتبع كل غرفة أمانة ضبط خاصة بها تعمل على تسجيل القضايا، مسك السجلات - مسك الملفات وتنظيم جلسات القضاة.

يحدد رئيس المجلس القضائي بموجب أمر توزيع القضاة على الغرف وعند الاقتضاء على الأقسام في بداية كل سنة قضائية بعد استطلاع رأي النائب العام ويجوز له أن يرأس أية غرفة، وفي حالة حدوث مانع لرئيس المجلس القضائي يستخلفه نائبه، وتمثل النيابة العامة، الحق العام ويرأسها النائب العام.

حيث يساعده مساعدون حسب حجم النشاط، وتشرف النيابة العامة على مجموعة من المصالح الهامة التي تسهر على تنظيم العمل القضائي إلى جانب الأمين العالم الذي يمارس مهامه تحت إشراف السيد: النائب العام وهو المكلف بالتسيير المالي للمجلس بمحاكمه.



الهيكل التنظيمي للمجلس القضائي بالمسيلة

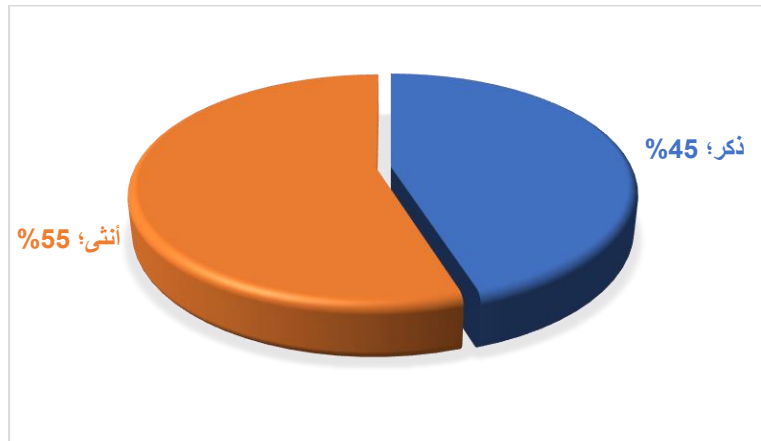
2- عرض وتحليل نتائج الاستبيان:

محور البيانات الشخصية:

الجدول رقم 1: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
45%	18	ذكر
55%	22	أنثى
100%	40	المجموع

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 40 فرداً يبين الجدول أن نسبة الإناث والتي بلغت 55% أكثر من نسبة الذكور البالغة 45% وهذا راجع إلى طبيعة العمل في المجلس القضائي حيث يستقطب الفئتين، وسياسة المجلس القضائي في التوظيف لا تفرق بين الذكر والأنثى وكذلك الإدماج الذي يشمل جل الإدارات العمومية الجزائرية حيث كانت حصة الأسد في الإدماج للعنصر السنوي.

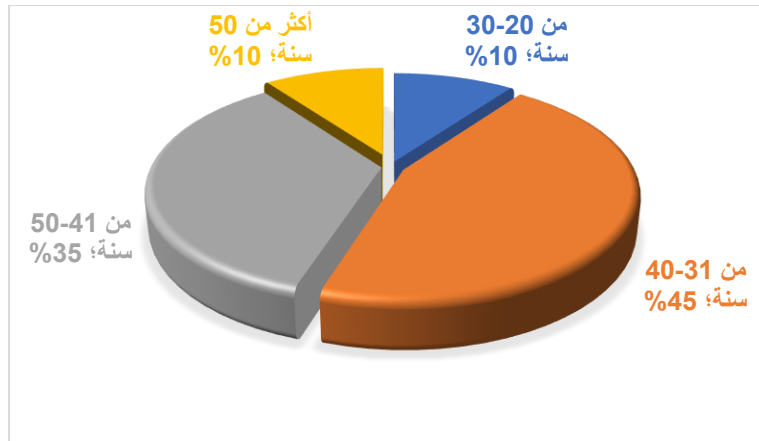


الشكل رقم 1: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجدول رقم 2: يوضح توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	السن
10%	4	من 20-30 سنة
45%	18	من 31-40 سنة
35%	14	من 41-50 سنة
10%	4	أكثر من 50 سنة
100%	40	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن الفئة العمرية من (31-40 سنة) نالت أعلى نسبة بـ 45% والفئة العمرية من (41-50 سنة) نسبة 35% ثم تليها الفئة العمرية من (20-30 سنة) بنسبة 10% وأخيراً الفئة العمرية أكثر من 50 سنة بنسبة 10%، وهذا التفاوت في النسب راجع إلى أن الفئة العمرية من (31-40 سنة) أكثر فئة منتجة وأكثر تحمل للمسؤولية لتمتعها بالخبرة والنشاط في العمل لكونها فئة شبابية لاتزال في مشوارها العملي وفي طريقة لاكتساب الخبرة.

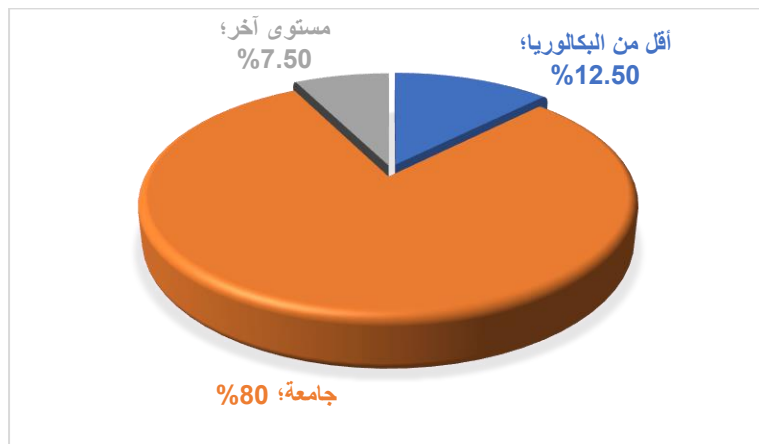


الشكل رقم 2: يمثل توزيع أفراد حبيبة الدراسة حسب متغير السن

الجدول رقم 3: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
12.5%	5	أقل من البكالوريا
80%	32	جامعة
7.5%	3	مستوى آخر
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة المستوى الجامعي كان لها النصيب الأكبر بنسبة 80% من مجموع أفراد العينة وهذا ما يؤكد أن المجلس القضائي يحرص على توظيف ذوي الشهادات العليا من أجل الرقي بعمله وتوفير أفضل الخدمات للمواطنين وأيضا نسبة أقل من البكالوريا بـ 12.5% أما مستوى آخر بنسبة 7.5%.

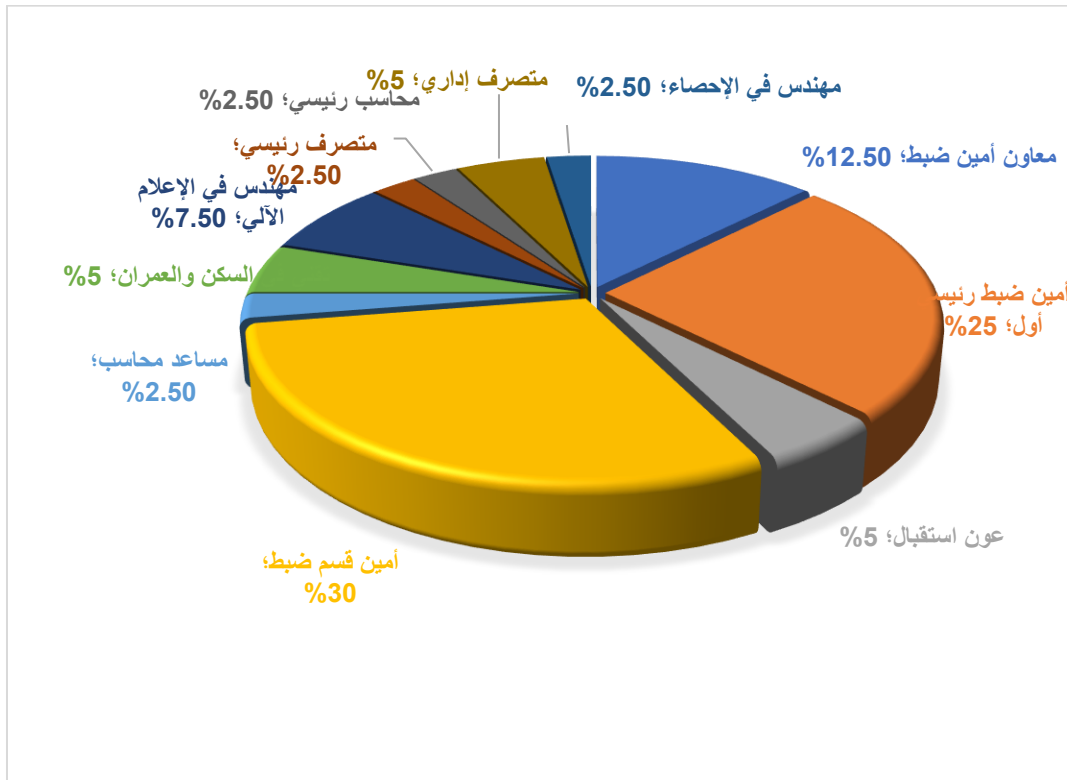


الشكل رقم 3: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم 4: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير رتبة العمل

رتبة العمل	التكرارات	النسبة المئوية
معاون أمين ضبط	5	12.5%
أمين ضبط رئيسي أول	10	25%
عون استقبال	2	5%
أمين قسم ضبط	12	30%
مساعد محاسب	1	2.5%
تقني في السكن والعمران	2	5%
مهندس في الإعلام الآلي	3	7.5%
متصرف رئيسي	1	2.5%
محاسب رئيسي	1	2.5%
متصرف إداري	2	5%
مهندس في الإحصاء	1	2.5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول التالي يتضح أن نسبة كل الرتب الوظيفية المذكورة أعلاه في الجدول متفاوتة بحيث بلغت سنة 30% حصة الأسد (مسك أمناء قسم ضبط) يليها مستوى (أمين ضبط رئيسي أول) بنسبة 10% ثم مستوى (معاون أمين ضبط) بنسبة 12.5% أما عن مستوى (مهندس في الإعلام الآلي) بنسبة قدرت بـ 7.5% وتكافئ في النسبة بين مستوى عون استقبال ومتصرف إداري وتقني في السكن والعمران بنسبة قدرت بـ 5% وفي الأخير مستوى المحاسبون ومحاسب رئيسي ومتصرف رئيسي ومهندس في الإحصاء نسبة مئوية قدرت بـ 2.5% وهذا التفاوت راجع إلى طريقة التوظيف والمؤهلات المطلوبة في التوظيف ولمتطلبات المجلس للموظفين.

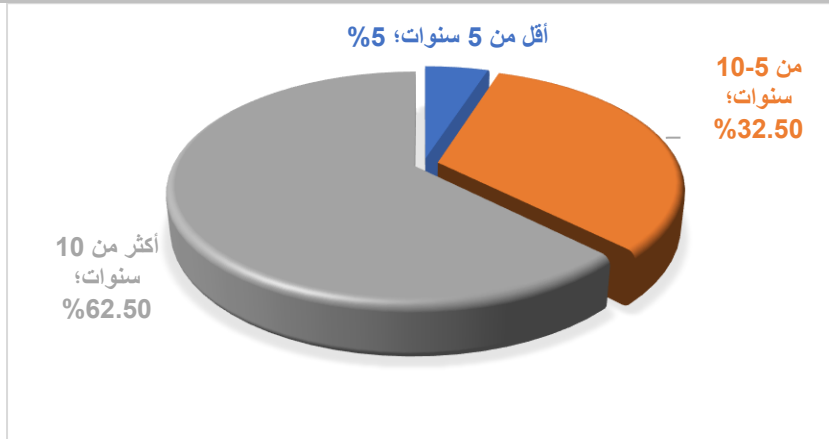


الشكل رقم 4: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير رتبة العمل

الجدول رقم 5: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية

النسبة المئوية	التكرارات	الأقدمية
5%	2	أقل من 5 سنوات
32.5%	13	من 5-10 سنوات
62.5%	25	أكثر من 10 سنوات
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن ما نسبته 62.5% يمثل الفئة التي تملك خبرة أكثر من 10 سنوات وبنسبة 32.5% تمثل الفئة التي تملك خبرة من 5 إلى 10 سنوات وهذا يرجع أساسا إلى أن المجلس القضائي في مرحلة معينة وظف عدد كبير من الموظفين، وذلك لتوفير المناصب المالية من جهة وخضوعه لاحتياجات التوظيف من جهة أخرى أما عن نتائج الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات كانت بنسبة 5%.



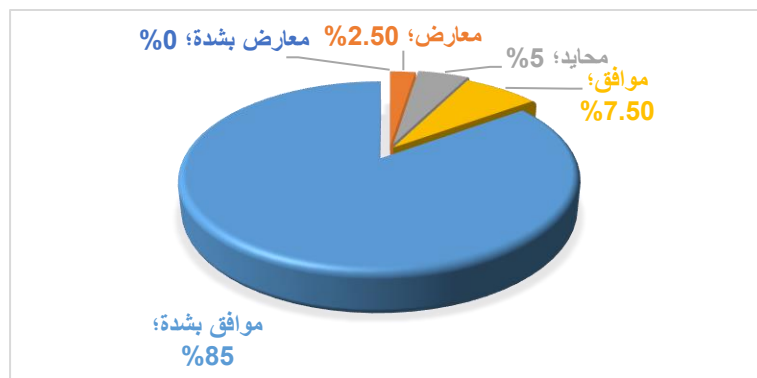
الشكل رقم 5: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية

المحور الأول: مدى تبني مجلس قضاء المسيلة لفكرة الإدارة الرقمية

الجدول رقم 6: يوضح عدم تفعيل المسؤولين لأنظمة الإدارة الرقمية

النسبة المئوية	التكرارات	
0%	0	معارض بشدة
2.5%	1	معارض
5%	2	محايد
7.5%	3	موافق
85%	34	موافق بشدة
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 40 فرداً أجاب (0) على البديل معارض بشدة بنسبة مئوية قدرت بـ (0%)، في حين أجاب (1) على البديل (معارض) بنسبة مئوية قدرت بـ 2.5% وأجاب (2) على البديل محايد بنسبة 5% كما أجاب (3) على البديل موافق بنسبة مئوية قدرت بـ 7.5% وأجاب أيضاً (34) على البديل (موافق بشدة) بنسبة مئوية قدرت بـ 85% وهذا راجع إلى أن أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على أن المسؤولين يرفضون أنظمة الإدارة الرقمية أو أسلوب الإدارة الرقمية وهذا راجع إلى عدم تمكنهم من أجهزة الإدارة الرقمية ونقص تكوينهم في مجال الإعلام الآلي.

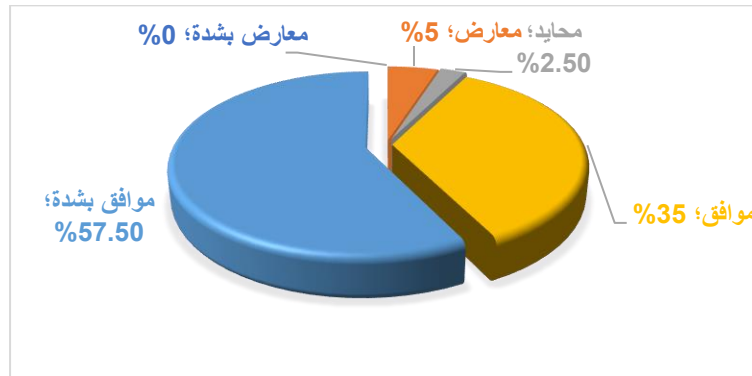


الشكل رقم 6: عدم تفعيل المسؤولين لأنظمة الإدارة الرقمية

الجدول رقم 7: يوضح أهمية ضرورة التحول الرقمي في مختلف مصالح مجلس قضاء المسيلة

النسبة المئوية	التكرارات	
0%	0	معارض بشدة
5%	2	معارض
2.5%	1	محايد
35%	14	موافق
57.5%	23	موافق بشدة
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (40 فرداً) أجاب (0) على البديل (معارض بشدة) وبنسبة 0%، في حين أجاب (2) على البديل (معارض) وبنسبة مئوية مقدرة بـ 5% وأجاب (1) على البديل (محايد) وبنسبة مئوية 2.5% كما أجاب (14) على البديل (موافق) وبنسبة مئوية مقدرة بـ 35%، وأجاب أيضاً (23) على البديل (موافق بشدة) وبنسبة مئوية قدرت بـ 57.5%، ويوضح الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة موافقون بنسبة 57.5% على الانتقال والتحول الرقمي في مختلف المصالح وذلك راجع إلى أهمية التحول الرقمي داخل مصالح المجلس مما يجعله يواكب مستجدات العصر ويجعله يقدم خدمات وفي مدة زمنية قصيرة وهذا التحول يخفف من أعباء التنقل بين المصالح.



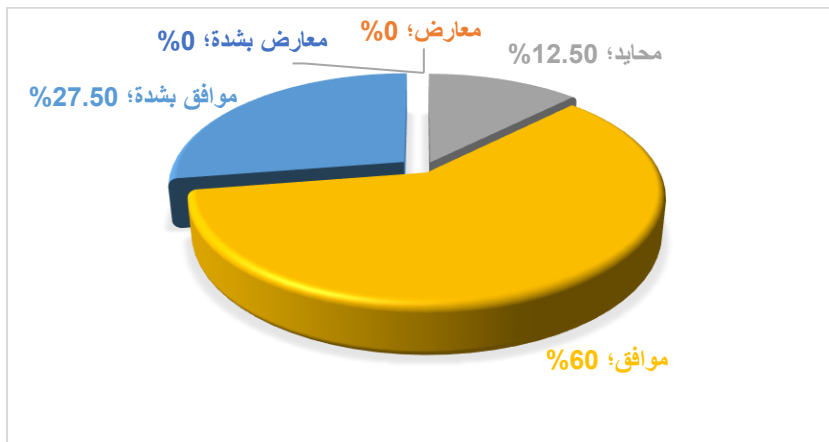
الشكل رقم 7: يمثل أهمية ضرورة التحول الرقمي في مختلف مصالح مجلس قضاء المسيلة

الجدول رقم 8: يوضح مدى تقبل الموظفين للتطور الحاصل في الإدارة الرقمية

النسبة المئوية	التكرارات	
0%	0	معارض بشدة
0%	0	معارض
12.5%	5	محايد
60%	24	موافق
27.5%	11	موافق بشدة
100%	40	المجموع

تضح من خلال الجدول أعلاه أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ جملتهم إجمالاً (40)، أجاب (0) على البديل (معارض بشدة) بنسبة مئوية قدرت بـ 0%، في حين أجاب (0) على البديل (معارض) بنسبة مئوية قدرت بـ 0% وأجاب (5) على البديل (محايد) بنسبة مئوية 12.5%، وأجاب أيضاً (24) على البديل (موافق) بنسبة مئوية مقدرة بـ 60% كما أجاب (11) على البديل (موافق بشدة) بنسبة مئوية قدرت بـ 27,5%.

نلاحظ في الجدول أعلاه أن نسبة 60% من الموظفين موافقون ومتقبلون للتطور الحاصل في الإدارة الرقمية وهذا راجع إلى التسهيلات التي تقدمها الإدارة الرقمية في أداء الوظائف الإدارية.



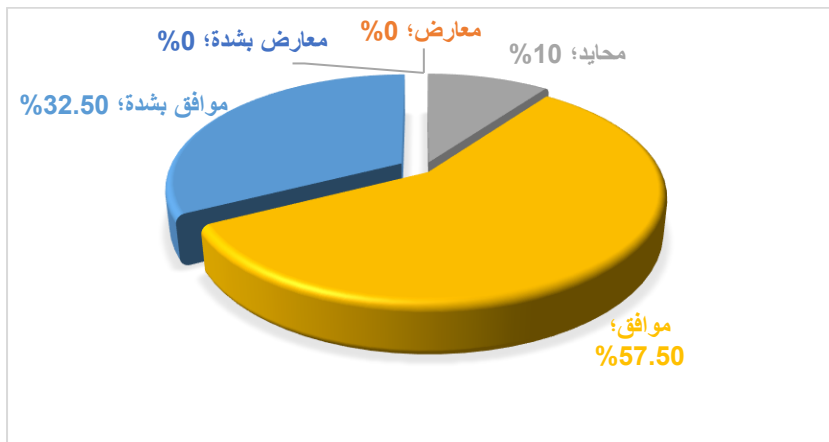
الشكل رقم 8: يمثل مدى تقبل الموظفين للتطور الحاصل في الإدارة الرقمية

الجدول رقم 9: يوضح مدى رفض ومعاداة الإدارة الرقمية والتمسك بالإدارة التقليدية

النسبة المئوية	التكرارات	
0%	0	معارض بشدة
0%	0	معارض
10%	4	محايد
57.5%	23	موافق
32.5%	13	موافق بشدة
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم (40) أجاب (0) على البديل (معارض بشدة) بنسبة مئوية قدرت بـ 0%، في حين أجاب (0) على البديل (معارض) بنسبة مئوية 0% وأجاب (4) على البديل (محايد) بنسبة مئوية 10% في حين أجاب (23) على البديل (موافق) بنسبة مئوية 57.5% وأجاب (13) على البديل (موافق بشدة) بنسبة مئوية 32.5%.

اتفق أفراد عينة الدراسة على أنهم موافقون بنسبة 57.5% على أن هناك من يرفض ويعادي الإدارة الرقمية وحب التمسك بالإدارة التقليدية وهذا راجع لنقص تكوينهم في مجال الإعلام الآلي وعدم تحكمهم في الأجهزة الإلكترونية والتمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير الإداري والنظرة السلبية لمفهوم الإدارة الرقمية من حيث تقليصها للعنصر البشري.



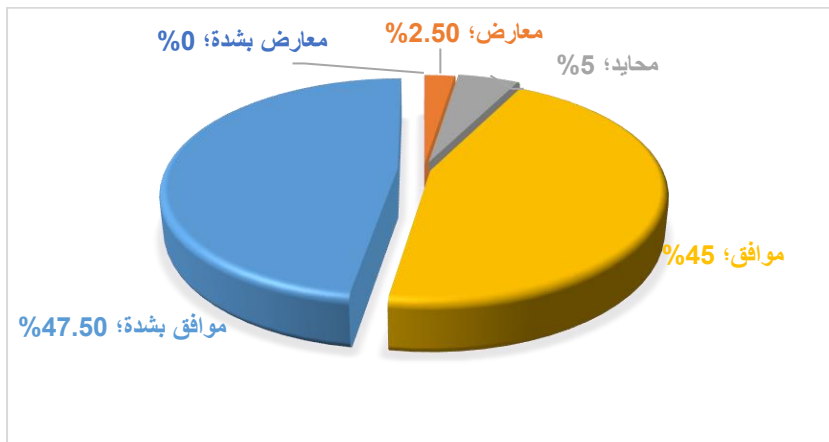
الشكل رقم 9: يمثل مدى رفض ومعاداة الإدارة الرقمية والتمسك بالإدارة التقليدية

الجدول رقم 10: يوضح كيفية الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية

النسبة المئوية	التكرارات	
0%	0	معارض بشدة
2.5%	1	معارض
5%	2	محايد
45%	18	موافق
47.5%	19	موافق بشدة
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (40) أجاب (0) على البديل (معارض بشدة) بنسبة مئوية 0% في حين أجاب (1) على البديل (معارض) بنسبة مئوية قدرت بـ 2.5% وأجاب (2) على البديل محايد بنسبة مئوية قدرت بـ 5% وأجاب أيضاً (18) على البديل (موافق) بنسبة مئوية قدرت بـ 45% كما أجاب (19) على البديل (موافق بشدة) بنسبة مئوية قدرت بـ 47.5%.

يوضح الجدول أعلاه بأن أفراد عينة الدراسة موافقون بنسبة 55.6 على الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية ثم على مراحل متعددة وليس دفعة واحدة بداية من الإدارات العليا ثم الأقسام الفرعية لينقل إلى خارج المجلس والتعامل مع الإدارات الأخرى المختلفة.



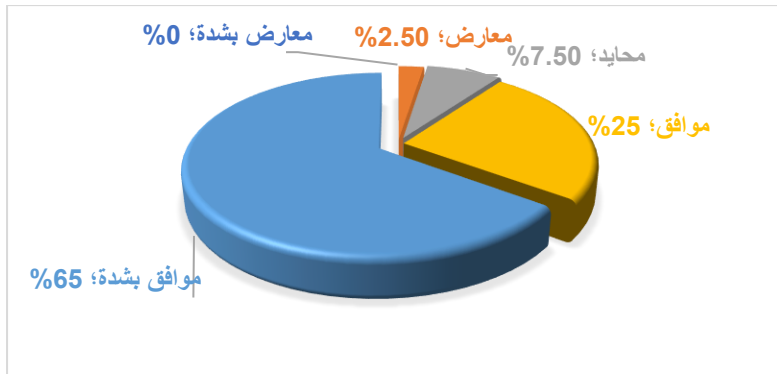
الشكل رقم 10: يمثل دائرة نسبية لكيفية الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية

الجدول رقم 11: يوضح توضح مساهمة الإدارة الرقمية في تغيير مهام الموظفين

النسبة المئوية	التكرارات	
0%	0	معارض بشدة
2.5%	1	معارض
7.5%	3	محايد
25%	10	موافق
65%	26	موافق بشدة
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن تكرارات أفراد العينة الدراسة والبالغ حجمهم 40 أجاب (0) على البديل (معارض بشدة) بنسبة مئوية 0% فحين أجاب (1) على البديل (معارض) بنسبة مئوية قدرت بـ 2.5%، وأجاب (3) على البديل (محايد) بنسبة مئوية قدرت بـ 7.5%، كما أجاب (10) على البديل الموافق بنسبة مئوية قدرت بـ 25%، وأجاب أيضا (26) على البديل (موافق بشدة) بنسبة مئوية قدرت بـ 65%.

اتفق أفراد عينة الدراسة على أنهم موافقون بنسبة 65% على أن مهام الموظفين تغيرت بعد إدخال وسائل الإدارة الرقمية وهذا راجع إلى أن راجع إلى أن وسائل الإدارة الرقمية في تقديمها للخدمة تمتاز بالسرعة والدقة والتنظيم ونقص الجهد ولا تتطلب وقت الأمر الذي جعل الموظفون تتغير مهامهم الإدارية خاصة أن عملية تقديم الخدمات بوسائل الإدارة الرقمية لا تتطلب عدد كبير من الموظفين.



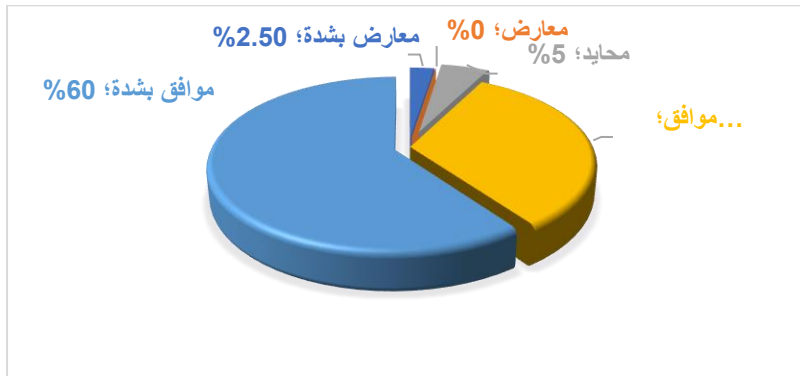
الشكل رقم 11: يمثل دائرة نسبية توضح مساهمة الإدارة الرقمية في تغيير مهام الموظفين

الجدول رقم 12: يوضح تمثل مدى مساهمة الإدارة الرقمية في مواكبة التطورات الحاصلة في مختلف الميادين

النسبة المئوية	التكرارات	
2.5%	1	معارض بشدة
0%	0	معارض
5%	2	محايد
32.5%	13	موافق
60%	24	موافق بشدة
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (40). أجاب (1) على البديل (معارض بشدة) بنسبة مئوية قدرت بـ 2.5% في حين أجاب (0) على البديل (معارض) بنسبة مئوية قدرت بـ 0%، وأجاب (2) على البديل (محايد) بنسبة مئوية مقدرة بـ 5%، كما أجاب (13) على البديل (موافق) بنسبة مئوية مقدرة بـ 32.5%، وأجاب أيضاً (24) على البديل (موافق بشدة) بنسبة مئوية قدرت بـ 60%.

يوضح الجدول أعلاه بأن أفراد عينة الدراسة موافقون بنسبة 60% بأن الإدارة الرقمية ساهمت في مواكبة التطورات الحاصلة في مختلف الميادين وهذا راجع لما تقدمه من خدمات رقمية وبشكل سريع لمواطنيها في جميع المجالات وكذلك تسهيل إنجاز الوثائق في وقت قصير.



الشكل رقم 12: يمثل دائرة نسبتي تمثل مدى مساهمة الإدارة الرقمية في مواكبة التطورات الحاصلة في مختلف الميادين

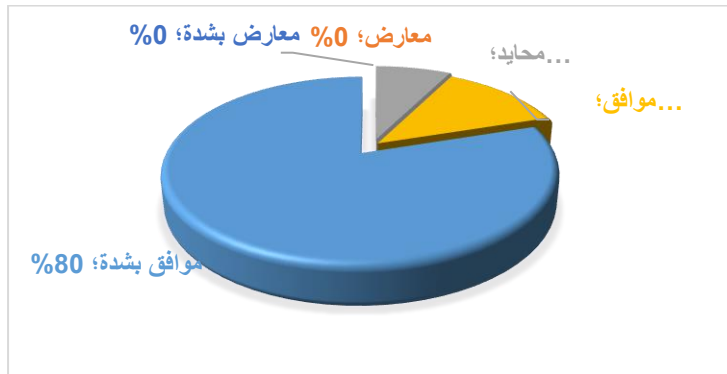
المحور الثاني: أثر الإدارة الرقمية على السير الحسن لهياكل مجلس قضاء المسيلة

الجدول رقم 13: يوضح مساهمة الإدارة الرقمية في تحقيق مرونة العمل

النسبة المئوية	التكرارات	
0%	0	معارض بشدة
0%	0	معارض
7.5%	3	محايد
12.5%	5	موافق
80%	32	موافق بشدة
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 40 فرداً، أجاب (0) على البديل (معارض بشدة) بنسبة مئوية قدرت بـ 0%، في حين أجاب (0) على البديل (معارض) بنسبة مئوية قدرت بـ 0%، وأجاب (3) على البديل (محايد) بنسبة مئوية قدرت بـ 7.5%، كما أجاب (5) على البديل (موافق) وبنسبة مئوية قدرت بـ 12.5%، وأجاب أيضاً (32) على البديل (موافق بشدة) وبنسبة مئوية قدرت بـ 80%.

اتفق أفراد عينة الدراسة على أنهم موافقون نسبة 80% على أن الإدارة الرقمية حققت مرونة في العمل الإداري ويرجع ذلك إلى قدرتها على استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد وفي زمن واحد وأيضاً وجود البرامج الالكترونية ما تحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق الكبيرة والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة، وكذلك سهلت على إدارة المجلس القضائي في الإجراءات الخارجية مع باقي الإدارات مثل المحكمة والمحكمة العليا.



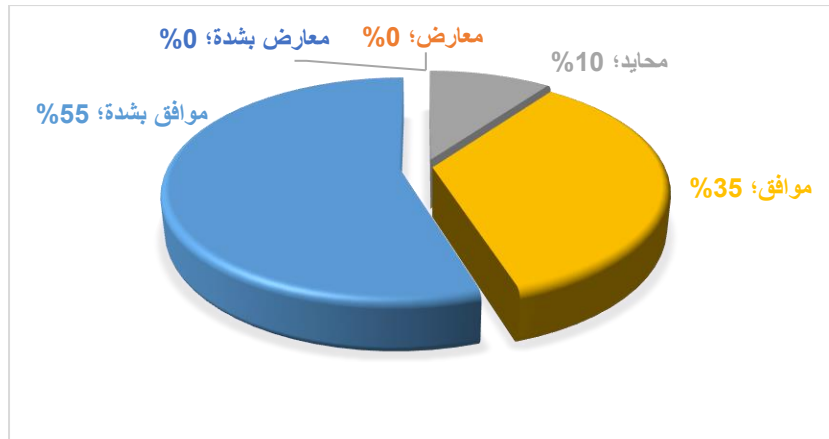
الشكل رقم 13: يمثل مساهمة الإدارة الرقمية في تحقيق مرونة العمل

الجدول رقم 14: يوضح مدى مساهمة الإدارة الرقمية على القضاء على البيروقراطية

النسبة المئوية	التكرارات	
0%	0	معارض بشدة
0%	0	معارض
10%	4	محايد
35%	14	موافق
55%	22	موافق بشدة
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (40) فرداً أجاب (0) على البديل (معارض بشدة) ونسبة مئوية قدرت بـ 0%، في حين أجاب (0) على البديل (معارض) ونسبة مئوية قدرت بـ 0% وأجاب (4) على البديل (محايد) ونسبة مئوية قدرت بـ 10%، وأجاب (14) على البديل (موافق) ونسبة مئوية قدرت بـ 35% كما أجاب أيضاً (22) على البديل (موافق بشدة) ونسبة مئوية قدرت بـ 55%.

اتفق أفراد عينة الدراسة على أنهم موافقون بنسبة (55%) على أن الإدارة الرقمية ساهمت في القضاء على البيروقراطية كظاهرة تتميز بها الإدارة التقليدية وهذا راجع لتحسينها الأداء العام للمؤسسة وجودة الخدمات التي تقدمها المتعاملين بسرعه فائقة ودون محسوبية ومجاملات.



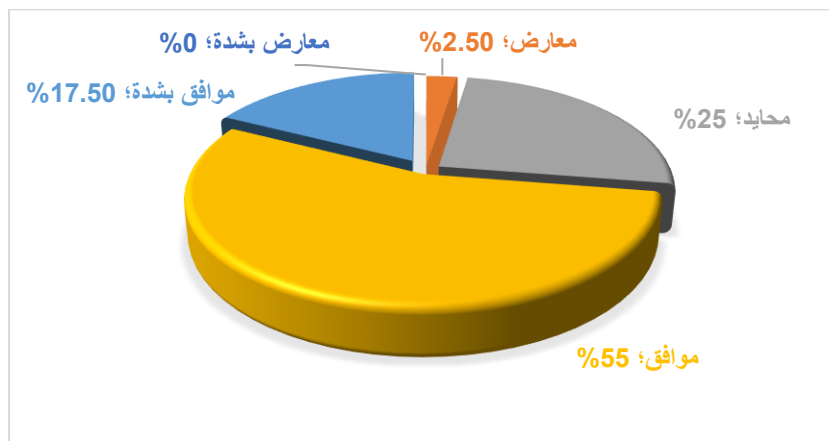
الشكل رقم 14: يمثل مدى مساهمة الإدارة الرقمية على القضاء على البيروقراطية

الجدول رقم 15: يوضح مساهمة الإدارة الرقمية في توفير الوقت والجهد على الموظفين

النسبة المئوية	التكرارات	
0%	0	معارض بشدة
2.5%	1	معارض
25%	10	محايد
55%	22	موافق
17.5%	7	موافق بشدة
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم (40) أجاب (0) على البديل (معارض بشدة) وبنسبة مئوية قدرت بـ 0%، أجاب (1) على البديل (معارض) نسبة مئوية قدرت بـ 2.5%، في حين أجاب (10) على البديل (محايد) وبنسبة مئوية قدرت بـ 25%، كما أجاب (22) على البديل (موافق) وبنسبة مئوية قدرت بـ 55%، كما أجاب (7) على البديل (موافق بشدة) وبنسبة مئوية قدرت بـ 17.5%.

نلاحظ في الجدول أعلاه أن نسبة 55% من الموظفين موافقون على أن الإدارة الرقمية ساهمت في توفير الجهد والوقت على الموظفين وهذا راجع إلى توفير كافة النظم الإلكترونية في مجال المعلومات وخاصة شبكة الانترنت في جميع العمليات الإدارية.



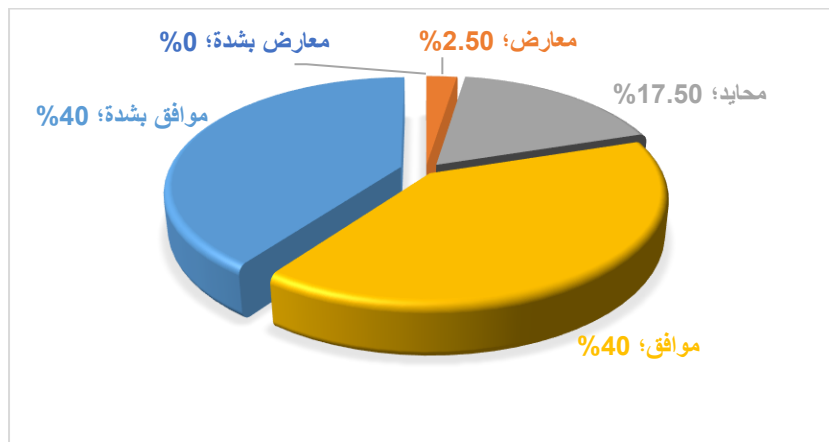
الشكل رقم 15: يمثل مساهمة الإدارة الرقمية في توفير الوقت والجهد على الموظفين

الجدول رقم 16: يوضح مساهمة الإدارة الرقمية في رفع مستوى الرقابة في مختلف الجوانب

النسبة المئوية	التكرارات	
0%	0	معارض بشدة
2.5%	1	معارض
17.5%	7	محايد
40%	16	موافق
40%	16	موافق بشدة
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (16) أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم (40) أجاب (0) على البديل (معارض بشدة) بنسبة مئوية قدرت بـ 0%، في حين أجاب (1) على البديل (معارض) بنسبة مئوية 2.5% وأجاب أيضا (7) على البديل (محايد) وبنسبة مئوية قدرت بـ 17.5% في حين أجاب (16) على البديل موافق وبنسبة مئوية قدرت بـ 40% وأجاب أيضاً (16) على البديل (موافق) وبنسبة مئوية قدرت بـ 40%.

نلاحظ في الجدول أعلاه أن نسبة 40% موافقون أن الإدارة الرقمية رفعت مستوى الرقابة في مختلف الجوانب عكس الإدارة التقليدية وهذا راجع لتمييزها بالرقابة الرقمية وتميزها بالكفاءة والفعالية في تصحيح الأخطاء ومراقبة التجاوزات الإدارية كذلك تتيح إمكانية مراقبة مواقع العمل المختلفة عن طريق الرقابة الالكترونية.



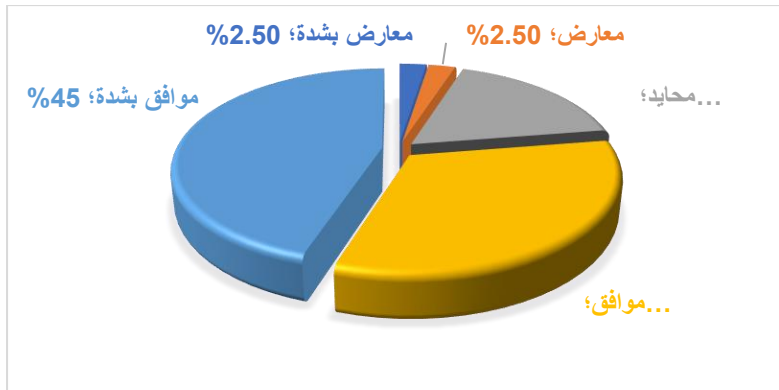
الشكل رقم 16: يمثل مساهمة الإدارة الرقمية في رفع مستوى الرقابة في مختلف الجوانب

الجدول رقم 17: يوضح دور الإدارة الرقمية في تسهيل الاتصال الداخلي بين الموظفين

النسبة المئوية	التكرارات	
2.5%	1	معارض بشدة
2.5%	1	معارض
17.5%	7	محايد
32.5%	13	موافق
45%	18	موافق بشدة
100%	40	المجموع

يتضح من خلال رقم (17) أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (40)، أجاب (1) على البديل (معارض بشدة) وبنسبة مئوية قدرت بـ 2.5% في حين أجاب (1) على البديل (معارض) وبنسبة مئوية قدرت بـ 2.5% وأجاب (7) على البديل (محايد) وبنسبة مئوية قدرت بـ 17.5%، وأجاب أيضاً (13) البديل (موافق) وبنسبة مئوية قدرت بـ 32.5%، كما أجاب (18) على البديل (موافق بشدة) وبنسبة مئوية قدرت بـ 45%.

من خلال الجدول نستنتج أن أفراد مجتمع الدراسة موافقون نسبة 45% على أن الإدارة الرقمية سهلت الاتصال الداخلي داخل المجلس القضائي وهذا راجع لما وفرته الإدارة الرقمية من تسهيلات للتواصل بين موظفيها داخل المؤسسة من خلال استخدام البريد الإلكتروني والهاتف وبيع الوقت من خلال إرسال المراسلات والوثائق شبكة الإنترنت وإرسال الملفات والوثائق المرقمنة إلى عدة موظفين أو مسؤولين في نفس الوقت.



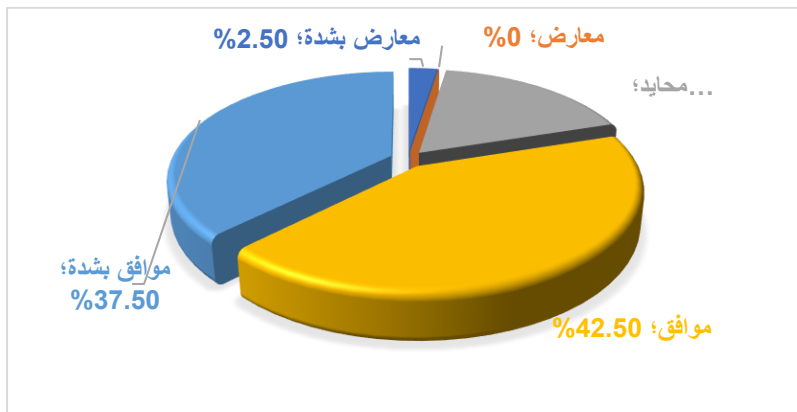
الشكل رقم 17: يمثل دور الإدارة الرقمية في تسهيل الاتصال الداخلي بين الموظفين

الجدول رقم 18: يوضح الانتقال إلى إدارة بلا ورق

النسبة المئوية	التكرارات	
2.5%	1	معارض بشدة
0%	0	معارض
17.5%	7	محايد
42.5%	17	موافق
37.5%	15	موافق بشدة
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (18) أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (40) أجاب (1) على البديل (معارض بشدة) وبنسبة مئوية قدرت بـ 2.5%، في حين أجاب (0) على البديل (معارض) وبنسبة مئوية قدرت بـ 0%، وأجاب (7) على البديل (محايد) وبنسبة مئوية قدرت بـ 17.5% وأجاب أيضاً (17) على البديل (موافق) وبنسبة مئوية قدرت بـ 42.5%، كما أجاب (15) على البديل (موافق بشدة) وبنسبة مئوية قدرت بـ 37.5%.

نلاحظ في الجدول أعلاه أن نسبة 42.5% من الموظفين موافقون على الانتقال إلى إدارة بلا ورق وهذا راجع إلى أن الإدارة الرقمية تتكون من البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية والمفكرات الإلكترونية.



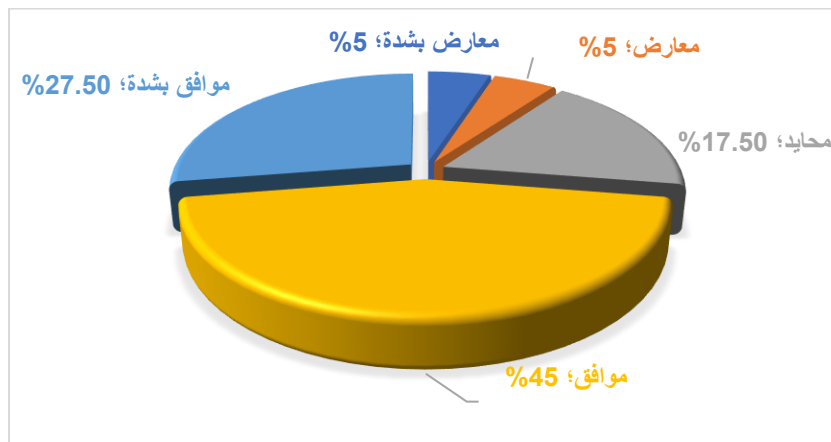
الشكل رقم 18: يمثل الانتقال إلى إدارة بلا ورق

الجدول رقم 19: يوضح توفر السرية والخصوصية للمعلومات من خلال تطبيق الإدارة الرقمية

النسبة المئوية	التكرارات	
5%	2	معارض بشدة
5%	2	معارض
17.5%	7	محايد
45%	18	موافق
27.5%	11	موافق بشدة
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (19) أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ إجمالاً (40) أجاب (2) البديل (معارض بشدة) وبنسبة مئوية قدرت بـ 5%، في حين أجاب (2) على البديل معارض بنسبة مئوية بـ 5%، في حين أجاب (07) على البديل (محايد) بنسبة مئوية 17.5% وأجاب (18) على البديل (موافق) بنسبة مئوية 45%، كما أجاب (11) على البديل (موافق بشدة) بنسبة مئوية 27.5%.

نلاحظ في الجدول أعلاه أن نسبة 45% من الموظفين أن الإدارة الرقمية تتميز بالسرية والخصوصية للمعلومات وهذا وراجع إلى أنها تتميز بالشفافية وكذلك تمتلك برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون لكلمة المرور لتنفيذ تلك المعلومات.

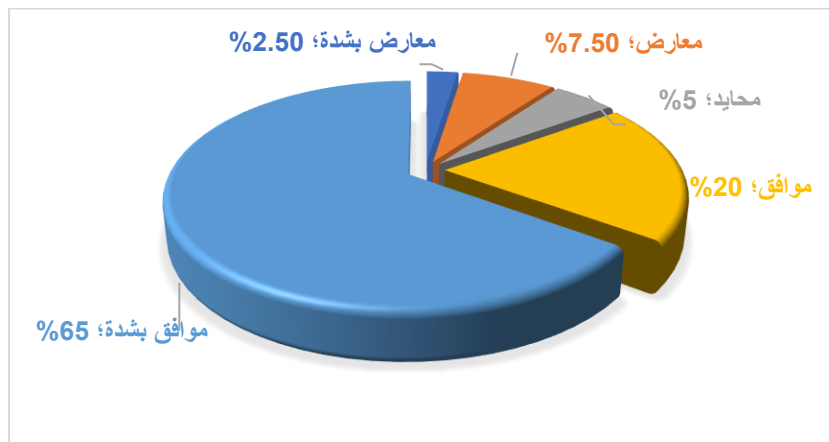


الشكل رقم 19: يمثل توفر السرية والخصوصية للمعلومات من خلال تطبيق الإدارة الرقمية

الجدول رقم 20: يوضح مساهمة الإدارة الرقمية في تسهيل الاتصال الخارجي مع المواطنين

النسبة المئوية	التكرارات	
2.5%	1	معارض بشدة
7.5%	3	معارض
5%	2	محايد
20%	8	موافق
65%	26	موافق بشدة
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (20) أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (40)، أجاب (1) على البديل (معارض بشدة) بنسبة مئوية قدرت بـ 2.5%، وأجاب (3) على البديل (معارض) بنسبة مئوية قدرت بـ 7.5% في حين أجاب (2) على البديل (محايد) بنسبة مئوية قدرت بـ 5%، وأجاب أيضاً (8) عالم البديل (موافق) بنسبة مئوية قدرت بـ 20%، كما أجاب (26) على البديل (موافق بشدة) بنسبة مئوية قدرت بـ 65%. من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 65% موافقون على أن الإدارة الرقمية سهلت عملية الاتصال الخارجي مع المواطنين (أو الجمهور الخارجي) وهذا راجع إلى طبيعة العمل الرقمي الذي يعمل على سهولة التواصل مع الجمهور الخارجي وهذا ما تنتج عنه تفاعل وتواصل مستمر مع الجمهور الخارجي للمؤسسة.



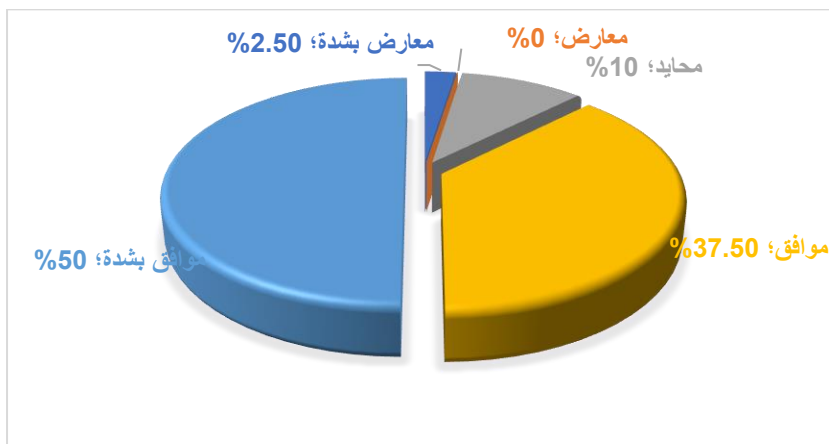
الشكل رقم 20: يمثل مساهمة الإدارة الرقمية في تسهيل الاتصال الخارجي مع المواطنين

الجدول رقم 21: يوضح مدى ما حققته الإدارة الرقمية من رضا لدى الموظفين

النسبة المئوية	التكرارات	
2.5%	1	معارض بشدة
0%	0	معارض
10%	4	محايد
37.5%	15	موافق
50%	20	موافق بشدة
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (21) أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (40)، أجاب (1) على البديل (معارض بشدة) وبنسبة مئوية قدرت بـ 2.5% في حين أجاب (0) على البديل (معارض) وبنسبة مئوية قدرت بـ 0% وأجاب (4) على البديل (محايد) وبنسبة مئوية 10%، وأجاب أيضاً (15) على البديل موافق وبنسبة مئوية 37.5%، كما أجاب (20) على البديل (موافق بشدة) وبنسبة مئوية قدرت بـ 50%.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 50% موافقون على أن الإدارة الرقمية سمحت بتحقيق الرضا الوظيفي وذلك راجع لتوفير الجو المناسب للموظف لعمله الإداري بكافة الأجهزة الالكترونية والنظم المعلوماتية المتطورة بأقل جهد وأسرع وقت.

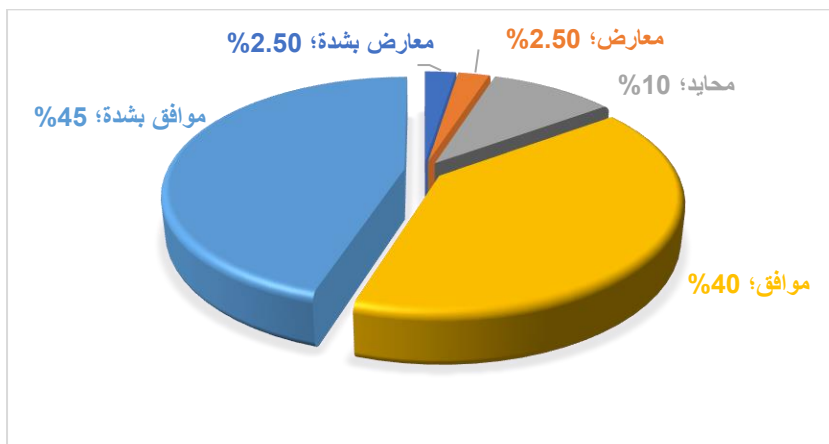


الشكل رقم 21: يمثل مدى ما حققته الإدارة الرقمية من رضا لدى الموظفين

الجدول رقم 22: يوضح صعوبة مواكبة التطور الحاصل في تجهيزات الإدارة الرقمية

النسبة المئوية	التكرارات	
2.5%	1	معارض بشدة
2.5%	1	معارض
10%	4	محايد
40%	16	موافق
45%	18	موافق بشدة
100%	40	المجموع

تضح من خلال الجدول رقم (22) أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم (40) أجاب (1) على البديل (معارض بشدة) وبنسبة قدرت بـ 2.5%، وأجاب (1) على البديل (معارض) وبنسبة مئوية مقدرة بـ 2.5% في حين أجاب (4) على البديل (محايد) وبنسبة مئوية مقدرة بـ 10%، وأجاب أيضا (16) على البديل (موافق) وبنسبة مئوية 40% كما أجاب (18) على البديل (موافق بشدة) وبنسبة مئوية قدرت بـ 45% من الموظفين. نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 45% موافقون على الصعوبة مواكبة التطور الحاصل في تجهيزات الإدارة الرقمية وهذا راجع لعدم توفر شبكات وأجهزة الكترونية متطورة وكذلك ضعف الميزانيات المخصصة لهذا المجال.



الشكل رقم 22: يمثل صعوبة مواكبة التطور الحاصل في تجهيزات الإدارة الرقمية

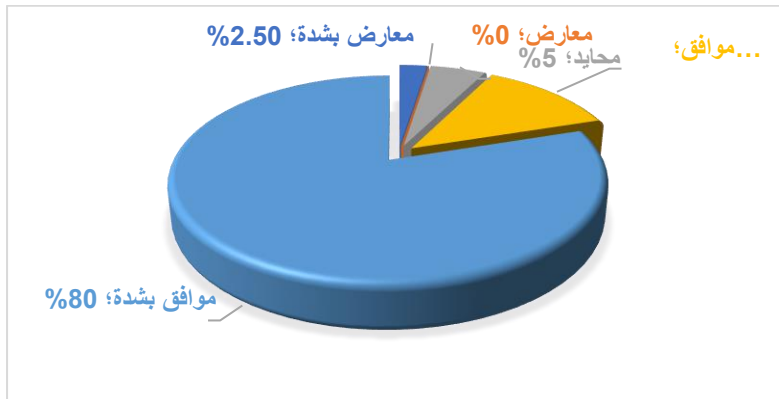
المحور الثالث: معوقات تبني أدوات الإدارة الرقمية للعملية الاتصالية في مجلس فضاء المسيلة

الجدول رقم 23: يوضح قلة توفير المخصصات المالية لتكوين الموظفين في مجال الإدارة الرقمية

النسبة المئوية	التكرارات	
2.5%	1	معارض بشدة
0%	0	معارض
5%	2	محايد
12.5%	5	موافق
80%	32	موافق بشدة
100%	40	المجموع

من خلال الجدول رقم (23) يتضح أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم (40) أجاب (1) على البديل (معارض بشدة) بنسبة مئوية قدرت بـ 2.5%، وأجاب (0) على البديل (معارض) وبنسبة مئوية 0%، كما أجاب (2) على البديل (محايد) وبنسبة مئوية 5%، في حين أجاب (5) علم البديل (موافق) وبنسبة مئوية 12.5%، وأجاب أيضا (32) البديل (موافق بشدة) بنسبة مئوية قدرت بـ 80%.

من خلال الجدول يتبين لنا أن أفراد عينة الدراسة موافقون بنسبة 80% بأن المؤسسة لا توفر مخصصات مالية لتكوين الموظفين في مجال الإدارة الرقمية وهذا راجع لعدم توفر ميزانية خاصة بهذا المجال وحادثة تطبيق الإدارة الرقمية، كذلك المؤسسات تعمل على التكوين الداخلي بين الموظفين.

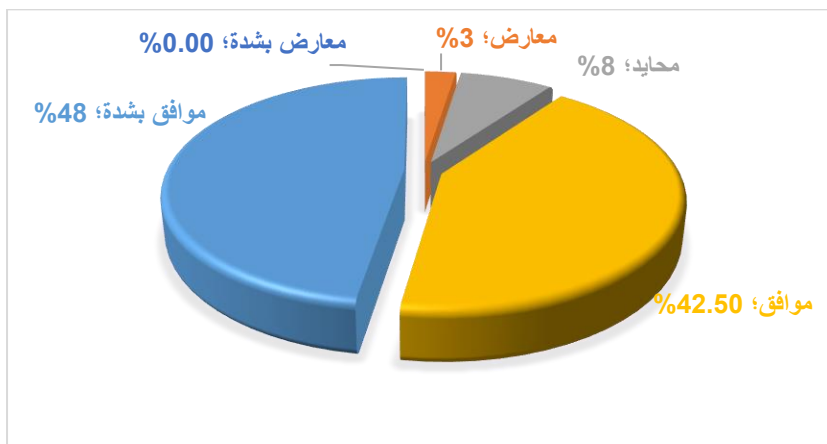


الشكل رقم 23: يمثل قلة توفير المخصصات المالية لتكوين الموظفين في مجال الإدارة الرقمية

الجدول رقم 24: يوضح قلة تنظيم دورات تكوينية في مجال الإدارة الرقمية

النسبة المئوية	التكرارات	
0%	0	معارض بشدة
2.5%	1	معارض
7.5%	3	محايد
42.5%	17	موافق
47.5%	19	موافق بشدة
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (24) أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (40 فرداً) أجاب (0) على البديل معارض بشدة وبنسبة مئوية قدرت بـ 0 وأجاب (1) على البديل (معارض) وبنسبة مئوية قدرت بـ 2.5% في حين أجاب (3) على البديل (محايد) وبنسبة مئوية قدرت بـ 7.5%، وأجاب أيضاً (17) على البديل (موافق) بنسبة قدرت بـ 42.5%، كما أجاب (19) على البديل (موافق) وبنسبة مئوية قدرت بـ 47.5%. من خلال الجدول يتبين لنا أن أفراد مجتمع الدراسة موافقون وبنسبة 47.5% على قلة تنظيم دورات تكوينية في مجال الإدارة الرقمية وهذا راجع لعدم اهتمام المجلس القضائي بتنظيم دورات تكوينية وعدم تخصيص ميزانية لمثل هذه الدورات التكوينية.



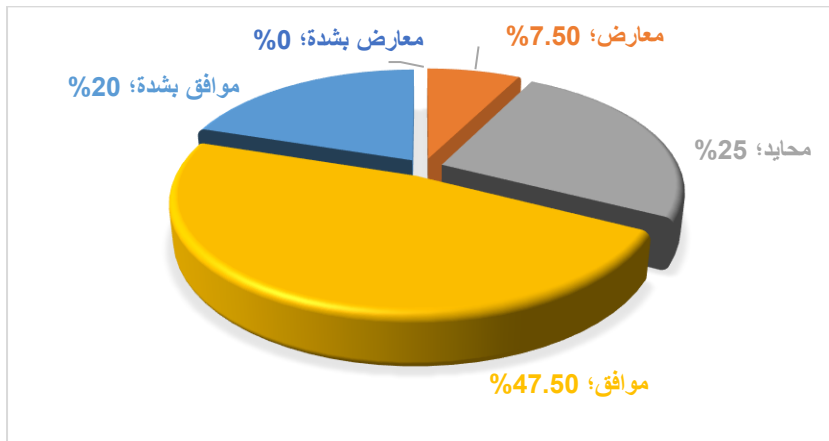
الشكل رقم 24: يمثل قلة تنظيم دورات تكوينية في مجال الإدارة الرقمية

الجدول رقم 25: يوضح التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الالكترونية

النسبة المئوية	التكرارات	
0%	0	معارض بشدة
7.5%	3	معارض
25%	10	محايد
47.5%	19	موافق
20%	8	موافق بشدة
100%	40	المجموع

يتصبح من خلال الجدول رقم (25) أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (40) أجاب (0) علم البديل (معارض بشدة) ونسبة مئوية قدرت بـ 0%، وأجاب (3) على البديل (معارض) وبنسبة مئوية قدرت بـ 7.5% في حين أجاب (10) على البديل (محايد) وبنسبة مئوية قدرت بـ 25%، وأجاب أيضا (19) على البديل موافق بنسبة مئوية قدرت بـ 47.5%، كما أجاب (8) على البديل (موافق بشدة) وبنسبة مئوية قدرت بـ 20%.

نلاحظ من خلال الجدول أن أفراد عينة الدراسة موافقون بنسبة 47.5% على التكلفة العالية لعتاد البرمجيات والأجهزة الالكترونية وهذا راجع لعدم توفر مصانع بالجزائر تقوم بتصنيع هذه الأخيرة وكذلك التكلفة العالية لاستيراد أجهزة الإعلام الآلي.



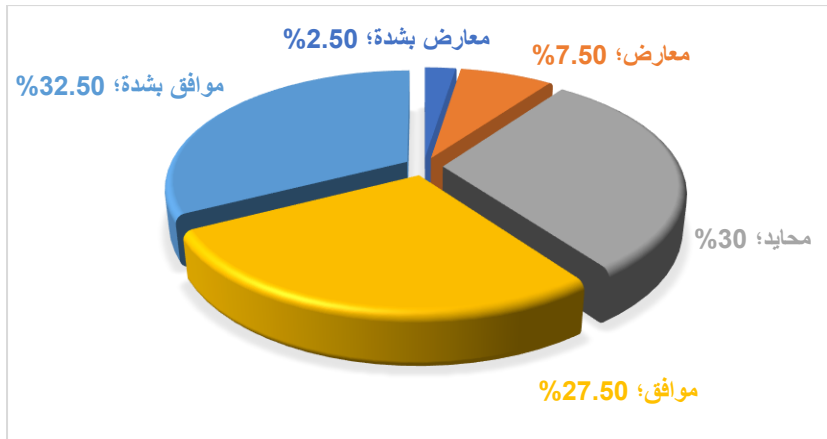
الشكل رقم 25: يمثل التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الالكترونية

الجدول رقم 26: يوضح ضعف التخطيط والتنسيق داخل المؤسسة لبرامج الإدارة الرقمية

النسبة المئوية	التكرارات	
2.5%	1	معارض بشدة
7.5%	3	معارض
30%	12	محايد
27.5%	11	موافق
32.5%	13	موافق بشدة
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (26) أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (40) فرداً أجاب (1) على البديل (معارض بشدة) بنسبة مئوية قدرت بـ 2.5%، وأجاب (3) على البديل (معارض) بنسبة مئوية قدرت بـ 7.5%، في حين أجاب (12) على البديل (محايد) بنسبة مئوية قدرت بـ 30%، وأجاب أيضاً (11) على البديل (موافق) وبنسبة مئوية قدرت بـ 27.5%، كما أجاب (13) على البديل (موافق بشدة) بنسبة مئوية قدرت بـ 32.5%.

رأينا في الجدول أن أفراد مجتمع الدراسة موافقون بنسبة 32.5% على أنه يوجد ضعف في التخطيط والتنسيق داخل المؤسسة لبرامج الإدارة الرقمية وهذا راجع لصعوبة البرامج الالكترونية وعدم معرفتها والتعامل معها أيضاً اختلاف نظرة الموظفين لهذا والأسلوب الجديد متقبل وغير متقبل وأيضاً لعدم تخصيص ميزانية لإعادة تكوين الموظفين.



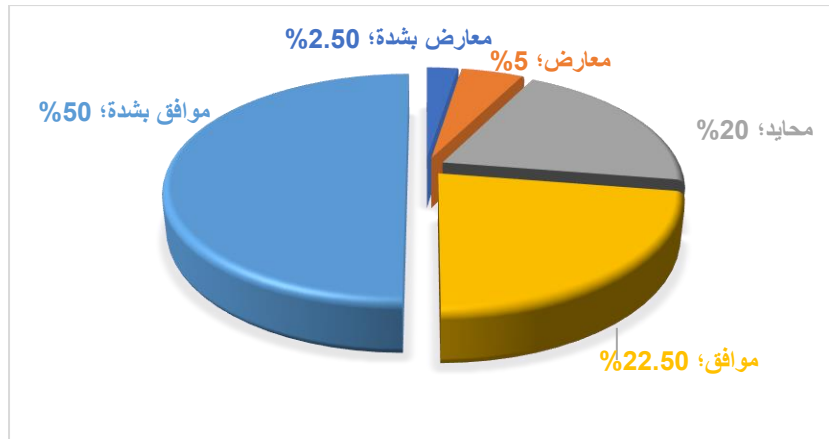
الشكل رقم 26: يمثل معنى التخطيط والتنسيق داخل المؤسسة لبرامج الإدارة الرقمية

الجدول رقم 27: يوضح صعوبات الاختراقات الهاكرية في ظل الإدارة الرقمية

النسبة المئوية	التكرارات	
2.5%	1	معارض بشدة
5%	2	معارض
20%	8	محايد
22.5%	9	موافق
50%	20	موافق بشدة
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (27) أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (40 فرداً) أجاب (1) على البديل (معارض بشدة) وبنسبة مئوية قدرت بـ 2.5%، في حين أجاب (2) على البديل (معارض) وبنسبة مئوية قدرت بـ 5%، وأجاب (8) على البديل (محايد) وبنسبة مئوية قدرت بـ 20%، كما أجاب أيضاً (9) على البديل (موافق) وبنسبة مئوية قدرت بـ 22.5%، كما أجاب (20) على البديل (موافق بشدة) وبنسبة مئوية قدرت بـ 50%.

يوضح الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة موافقون وبنسبة 50% على أنه توجد صعوبات الاختراقات الهاكرية، وتواجه الإدارة في ظل الإدارة الرقمية، وهذا راجع لعدم وضع قوانين ولوائح تنظيمية تحد من انتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الرقمية وحماية نظم المعلومات والتطبيقات وعدم توفير حماية الكترونية كاملة للمعلومات والبيانات.



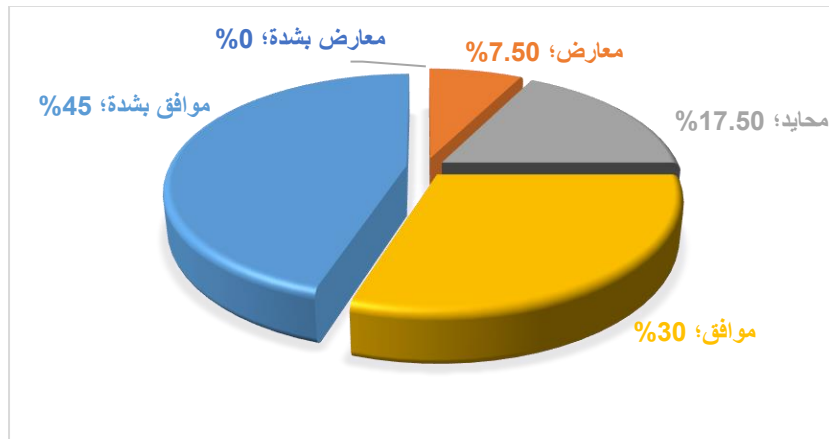
الشكل رقم 27: يمثل دائرة نسبة تمثل صعوبات الاختراقات الهاكرية في ظل الإدارة الرقمية

الجدول رقم 28: يوضح قلة المتطلبات التشريعية والقانونية المنظمة لميدان الإدارة الرقمية

النسبة المئوية	التكرارات	
0%	0	معارض بشدة
7.5%	3	معارض
17.5%	7	محايد
30%	12	موافق
45%	18	موافق بشدة
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (28) أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم (40 فرداً) أجاب (0) على البند (معارض بشدة) وبنسبة مئوية قدرت بـ 0%، وأجاب (3) على البديل (معارض) وبنسبة مئوية قدرت بـ 7.5%، في حين أجاب (7) علم البديل (محايد) وبنسبة مئوية قدرت بـ 17.5%، وأجاب أيضاً (12) على البديل (موافق) وبنسبة مئوية قدرت بـ 30%، كما أجاب (18) على البديل (موافق بشدة) وبنسبة مئوية قدرت بـ 45%.

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 45% من الموظفين موافقون على أن هناك قلة في المتطلبات التشريعية والقانونية المنظمة لميدان الإدارة الرقمية وهذا راجع لوجود نقائص وفراغ قانوني ولوائح وتنظيمات قانونية تنظم عمل الإدارة الرقمية وذلك لحدثة أسلوب الإدارة الحديثة.



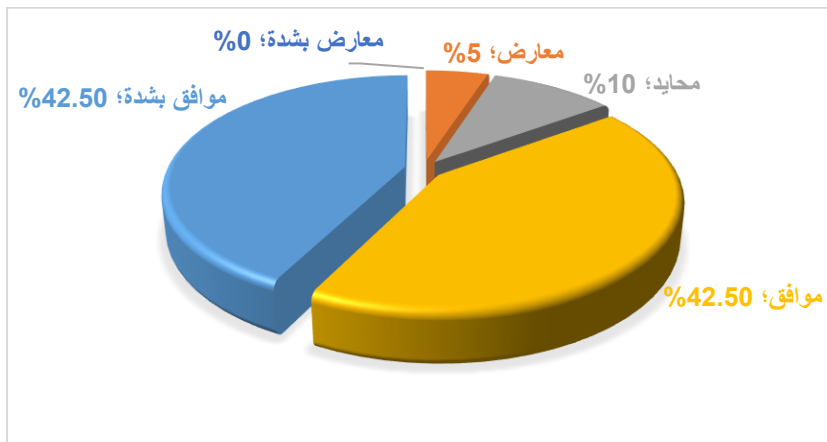
الشكل رقم 28: يمثل قلة المتطلبات التشريعية والقانونية المنظمة لميدان الإدارة الرقمية

الجدول رقم 29: يوضح عامل السن له دور مهم في تبني الإدارة الرقمية

النسبة المئوية	التكرارات	
0%	0	معارض بشدة
5%	2	معارض
10%	4	محايد
42.5%	17	موافق
42.5%	17	موافق بشدة
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (29) أن تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (40) أجاب (0) على البديل (معارض بشدة) وبنسبة مئوية قدرت بـ 0%، في حين أجاب (2) على البديل (معارض) وبنسبة مئوية قدرت بـ 5%، وأجاب (4) على البديل (محايد) وبنسبة مئوية قدرت بـ 10%، وأجاب أيضاً (17) على البديل (موافق) وبنسبة مئوية قدرت بـ 42.5%، وأجاب أيضاً (17) البديل (موافق بشدة) وبنسبة مئوية 42.5%.

نلاحظ في الجدول أعلاه بأن أفراد العينة موافقون بنسبة 42.5% بأن عامل السن يلعب دوراً مهماً في تبني الإدارة الرقمية وهذا راجع لأن خريجي الجامعة هو صغار السن ويواكبون التطور الحاصل في التكنولوجيا وعلى مواقع التواصل الاجتماعي بينما كبار السن ليس لهم الرغبة في هذا التجديد الحاصل والتقييم الذي طرأ على أسلوب الإدارة .



الشكل رقم 29: يمثل عامل السن له دور مهم في تبني الإدارة الرقمية

3-تحليل أسئلة المقابلة:

الجدول رقم 30: تحليل السمات العامة

رقم المبحوث	الجنس	المستوى الدراسي	الخبرة	تاريخ إجراء المقابلة
01	ذكر	جامعي	05 سنوات	2024/05/7
02	ذكر	جامعي	13 سنة	
03	ذكر	جامعي	7 سنوات	

تم إجراء المقابلة مع ثلاث مبحوثين موظفين بمجلس قضاء المسيلة، المبحوث الأول يشغل رتبة أمين ضبط، أما المبحوث الثاني رتبته أمين قسم ضبط، فحين المبحوث الثالث يشغل رتبة مهندس في الإعلام الآلي.

السؤال الأول: كيف استقبل مجلس قضاء المسيلة التغيير الحاصل في الإدارة؟

اتفق جميع المبحوثين على الجواب بكل أريحية وتوجيب وترحيب وراجع ذلك لما تقدمه الإدارة الرقمية من تسهيلات في العمل الإداري وريح الوقت، والسرعة والدقة في إنجاز الوثائق والملفات.

السؤال الثاني: هل وجدتم عائق في هذا التغيير؟

أجاب المبحوثين الثلاثة بأن الإدارة الرقمية ليست عائقا أمام التطور الإداري لما تحمله من خدمات وأعمال ومعلومات وكذلك.

السؤال الثالث: هل ساهمت الإدارة الرقمية من رفع مستوى الخدمات المقدمة من طرف مجلس قضاء المسيلة؟

فقد كانت أجوبة المبحوثين الثلاثة واحد واثنان وثلاثة متشابهة ومتوافقة، أي أن الإدارة الرقمية ساهمت ولها دور فعال من رفع مستوى الخدمات المتقدمة من طرف مجلس قضاء المسيلة لجمهوره الخاص به.

السؤال الرابع: هل يقدم مجلس قضاء المسيلة دورات تكوينية وتدريبية للموظفين؟

اختلفت الآراء والأجوبة على هذا السؤال هناك من يقول نعم توجد دورات تكوينية يقدمها مجلس قضاء المسيلة لموظفيه، وبشكل دوري وفيما أجاب المبحوث رقم اثنان والذي

شاركه نفس الرأي بينما المبحوث رقم ثلاثة يقول أن الدورات التدريبية والتكوينية جد ضئيلة وبشكل قليل.

السؤال الخامس: هل تم تكوين الموظفين في مجلس قضاء المسيلة في المجال التكنولوجي؟
اختلفت أجوبة المبحوثين فالمبحوث رقم واحد واثنان أجابا بأن المجلس لم يقدم دورات تكوينية في هذا المجال بينما المبحوث رقم ثلاثة لا يقول بأن المجلس القضائي قدم دورات تكوينية في المجال التكنولوجي واقتصرت على مهندسي الإعلام الآلي.

السؤال السادس: ما هي الخدمات التي يقدمها مجلس قضاء المسيلة؟
اختلفت أجوبة المبحوثين الثلاثة فالمبحوث رقم (1) يقول أن الخدمات التي يقدمها المجلس القضائي هي تسليم القرارات والمعلومات والطعون لدى المحكمة العليا أما المبحوث رقم (2) فكانت إجابته المجلس القضائي لولاية المسيلة يقدم خدمات وهي الاستعلامات والوثائق والقرارات القضائية والأوامر القضائية فحين المبحوث رقم ثلاثة يرى بأن الخدمات التي يقدمها المجلس القضائي لولاية المسيلة هي عبارة عن تسليم القرارات القضائية والاستعلامات عن مآل القضايا.

السؤال السابع: هل يقدم مجلس قضاء المسيلة خدمات رقمية للمواطن المسيلي؟
أجمع المبحوثين الثلاثة على أن مجلس قضاء المسيلة يقدم بعض الخدمات الرقمية للمواطن المسيلي ومن بينها الجنسية والسوابق العدلية.

السؤال الثامن: كيف ترون مستقبل الإدارة الرقمية في مجلس قضاء المسيلة؟
أجمع جميع المبحوثين أن الإدارة الرقمية في مجلس قضاء المسيلة تزداد تطورا وهذا راجع للأهمية التي يوليها المجلس لهذا الأسلوب الجديد من الإدارة.

السؤال التاسع: ما هي السلبيات والعوائق التي واجهها المجلس القضاء خلال هذا التغيير؟
أجمع جميع المبحوثين أن إدارتهم واجهتها بعض العوائق والسلبيات خلال تطبيقهم لهذا التغيير وحصروها في النقاط التالية:

-نقص التكوين والتأطير في المجال التكنولوجي.

- نقص الإطار المتخصصة في المجال الالكتروني.
- نقص تدفق الانترنت والانقطاعات المستمرة.
- ضغوطات العمل والمسؤولين.

نتائج الدراسة:

- يرى موظفي مجلس قضاء المسيلة أن الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الرقمية كان تدريجياً.

- رفض الإدارة الرقمية من طرف بعض موظفي مجلس قضاء المسيلة خاصة كبار السن.

- الإدارة الرقمية وسيلة للقضاء على المحسوبية والبيروقراطية والمجاملات.

- الإدارة الرقمية سهلت العمل الإداري ووفرت الكثير من الوقت والجهد حسب رأي موظفي مجلس قضاء المسيلة.

- الإدارة الرقمية سهلت عملية الاتصال الداخلي بين الموظفين فيما بينهم ومع رؤسائهم.

- الإدارة الرقمية عملت على تسهيل التواصل مع الجمهور الخارجي.

- الإدارة الرقمية أسلوب إداري تحقق الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

- تعمل الإدارة الرقمية على تسهيل العملية الاتصالية داخل الإدارة وخارجها مع بقية الإدارات.

- يرى موظفي مجلس قضاء المسيلة ان الإدارة الرقمية تتميز بالخصوصية وسرية المعلومات.

- عامل السن له دور مهم في تبني الإدارة الرقمية لدى موظف مجلس قضاء المسيلة.

- مساهمة الإدارة الرقمية في رفع مستوى الرقابة على مستوى جميع الجوانب في مجلس قضاء المسيلة.

- موظفي مجلس قضاء المسيلة يرون أن هناك نقص في التشريعات واللوائح القانونية المنظمة للإدارة الرقمية.

- الإدارة الرقمية حققت الرضا الوظيفي لدى الموظفين في مجلس قضاء المسيلة.

- يرى موظفي مجلس قضاء المسيلة أن هناك نقص في الدورات التكوينية للموظفين في المجال الرقمي.

وبمقارنة نتائج دراستنا مع نتائج الدراسات السابقة التي تطرقنا لها في دراستنا وتناولت نفس الموضوع توصلنا إلى أنه لا يوجد تشابه في النتائج مع نتائج دراستنا ونتائج الدراسات السابقة وهو ما يعنى إضافة جديدة للبحث العلمي بخصوص موضوع الإدارة الرقمية ودورها في تحسين العملية الاتصالية.

خاتمة

الخاتمة:

يعتبر مشروع الإدارة الرقمية من المشاريع الضخمة التي كان لها دور ملحوظ في ترقية الخدمة العمومية وتحسين أداء الإدارات العامة التي شرعت في تطبيق العمل الرقمي في إجراءاتها ونشاطاتها الإدارية.

كما عملت الإدارة الرقمية على تحسين وزيادة عملية الاتصال الداخلي والخارجي الذي يعتبر عصب الهيئات والإدارات العمومية.

كما ساهمت بشكل ملحوظ في التقليل من الإجراءات الإدارية، وتحسين نوعية الخدمات ورغم محل هذه الامتيازات التي تحققت بفضلها اصطدم المشروع بالعديد من العراقيل والتحديات التي حدت نوعاً ما من نجاحه، وأمام هذا الوضع لابد من تضافر الجهود بين مختلف الجهات والعمل على معالجة هذه العراقيل والحد منها.

التوصيات:

- وضع قوانين ولوائح تشريعية تنظم عمل الإدارة الرقمية.
- يجب توفير الحماية الالكترونية للمعلومات من الاختراق والهacker.
- تعميم عملية التحاكم عن بعد على مستوى الوطن.
- يجب تخصيص ميزانية مالية لتكوين الإطار والموظفين في المجال التكنولوجي.
- ضرورة النظر في البنية التحتية لمقر مجلس قضاء المسيلة.
- العمل على تحسين التدفق العالي للإنترنت والحد من الانقطاعات المتكررة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1. أحمد يس نجلاء (يونيو 2018) الرقمنة في المكتبات العربية، مجلة المكتبات والمعلومات، العدد 20، أبحاث ودراسات.
2. إسماعيل خميس السيد، الإدارة العامة في الجزائر، المنظمة العربية للعلوم الإدارية مطبعة النهضة، القاهرة، 1975.
3. أنجريس موريس (2008)، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، دار القصبه للنشر.
4. باشري نفيسة محمد وآخرون (2017)، السلوك التنظيمي، كلية التجارة للنشر، مصر.
5. بدوي عبد الرحمان (1977)، مناهج البحث، وكالة المطبوعات، الكويت.
6. بلخيري رضوان، مدخل إلى الاتصال المؤسسي، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.
7. بلقيي فطوم، (2021)، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار المنتبي للطباعة والنشر.
8. بن السبتي عبد المالك، سعدي ابتسام، (سبتمبر 2016)، معوقات تطبيق مشاريع الرقمنة بالمكتبات الجامعية لولاية قسنطينة، العدد 43، جامعة قسنطينة 02، الجزائر.
9. بن قشي طارق، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية، مجلة الإبداع الرياضي، 2 (10).
10. بن مرسلي أحمد (2010)، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
11. بوحوش عمار وآخرون، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين، ط1، ألمانيا، 2019.

قائمة المراجع

12. الحاج كمال (2020)، نظريات الإعلام والاتصال، منشورات الجامعة الافتراضية السورية.
13. حجازي مصطفى (1990)، الاتصال في العلاقات الانسانية والإدارة، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت.
14. حرحوش عادل المغربي وآخرون (2007)، الإدارة الالكترونية، مرتكزات فكرية ومتطلبات علمية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
15. الخماسية صدام، الحكومة الالكترونية نحو الإصلاح الإداري، ط1، علم الكتب الحديث.
16. الدليمي عبد الرزاق محمد (2012)، مدخل لوسائل الإعلام الجديدة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
17. دليو فضيل (2010)، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
18. ربابية إبراهيم علي، مهارة الاتصال، الألوكة للنشر، مصر، 2015.
19. زقوران سامية (2002/2001)، عملية الرقابة الخارجية على أعمال المؤسسات العامة في الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر.
20. السالمي علاء عبد الرزاق والسلطي خالد إبراهيم (2008)، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
21. سبيعي كلثوم وبوقطارا جميلة (2019-2020)، تفعيل الإدارة الرقمية لصنع القرارات المالية في المؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة بعض البنوك التجارية بولاية أدرار، مذكرة ماستر.
22. سليمان موسى عصام (1986)، المدخل في الاتصال الجماهيري، مكتبة الكتاني، إربد، عمان.

قائمة المراجع

23. شنتاوي علي خطار (1990)، نظرية المؤسسات العامة وتطبيقاتها في المملكة الأردنية الهاشمية.
24. صالح علاء محمد (2012)، مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية والأسس النظرية والعلمية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
25. صالح نجلاء محمد (2012)، مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية والأسس النظرية والعلمية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن.
26. الظاهر خالد خليل، القانون الإداري (دراسة مقارنة)، الكتاب الثاني، 1997.
27. عبد الحميد محمد (2004)، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتب للنشر، مصر، القاهرة.
28. عبيدات محمد وأبو نصار محمد وآخرون (1999)، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان.
29. العلاق بشير عباس (2005)، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيق، مركز الدراسات والبحوث الاستشارية، أبو ظبي.
30. عليان ربحي مصطفى (2012)، البيئة الالكترونية، ط1، دار الصفاء، الأردن.
31. فرحات فاطمة الزهراء (2019)، دور التحول الرقمي في تحسين أداء الوظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية، دراسة تحليلية، جامعة العربي بن مهيدي.
32. قرشي محمد وموسى عبد الناصر (2011)، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري، بمؤسسات التعليم العالي، بدون مجلد 09.
33. الكافي مصطفى يوسف (2015)، الرأي العام ونظريات الاتصال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
34. محمد سيد محمد (1992)، الإعلام واللغة العربية، عالم الكتب، القاهرة، مصر.
35. محيو أحمد، محاضرات في المؤسسات الإدارية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1979.

قائمة المراجع

36. مكاوي حسن عماد وليلى حسن السيد (1998)، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط1،
الدار المصرية اللبنانية للنشر، مصر، القاهرة.
37. المهتم نبيل بن عبد الرحمان (2010)، المكتبة الرقمية في المملكة العربية السورية،
مكتبة الملك فعند الوطنية النموذج ما اعمان الأردن.
38. النواعرة أحمد (2010)، الاتصال والتسويق بين النظرية والتطبيق، دار أسامة للنشر
والتوزيع ط1، عمان، الأردن.
39. الهوشي أبو بكر محمود (2006)، الإدارة الالكترونية الواقع والأوقاف، مجموعة النيل
العربية، مصر.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة استبيان

دور الإدارة الرقمية في تحسين العملية الاتصالية
في المؤسسات العمومية
المجلس القضائي بالمسيلة انموذجا

إشراف الدكتور:

-صاولي عبد المالك

من إعداد الطالبة:

- بن ميمونة زهوة

السنة الجامعية: 2024/2023

الملاحق

محور البيانات الشخصية:

- الجنس: ذكر أنثى
- السن: 30-20 40-31 50-41 أكثر من 50
- المستوى التعليمي: أقل من البكالوريا جامعة مستوى آخر
- رتبة العمل:
- الأقدمية: أقل من 5 سنوات 5-10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الأول: مدى تبني مجلس قضاء المسيلة لفكرة الإدارة الرقمية

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	السند
					(1) عدم تفعيل المسؤولين لأنظمة الإدارة الرقمية
					(2) معاداة أنظمة الإدارة الرقمية والتمسك بالإدارة التقليدية
					(3) ضرورة التحول الرقمي في مختلف المصالح
					(4) تقبل الموظفين للتطور الحاصل في الإدارة الرقمية
					(5) الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة يكون تدريجياً
					(6) الانتقال نحو الإدارة الرقمية ساهم في تغيير مهام الموظفين
					(7) تساهم الإدارة الرقمية في مواكبة التطورات الحاصلة في مختلف الميادين

الملاحق

المحور الثاني: أثر الإدارة الرقمية على السير الحسن لهياكل مجلس قضاء المسيلة

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	السند
					(1) حققت الإدارة الرقمية مرونة العمل الإداري
					(2) تخطت الإدارة الرقمية حاجز الزمان والمكان
					(3) ساهمت الإدارة الرقمية على القضاء على البيروقراطية
					(4) وفرت الإدارة الرقمية الكثير من الجهد والوقت على الموظفين
					(5) أدت الإدارة الرقمية إلى رفع مستوى الرقابة في مختلف الجوانب
					(6) سهلت الإدارة الرقمية الاتصال الداخلي بين الموظفين
					(7) مكنت الإدارة الرقمية من تحقيق أسلوب إدارة بلا ورق
					(8) توفر الإدارة الرقمية على السرية والخصوصية للمعلومات
					(9) سهلت الإدارة الرقمية الاتصال الخارجي مع المواطنين
					(10) حققت الإدارة الرقمية رضا الموظفين

الملاحق

المحور الثالث: معوقات تبني أدوات الإدارة الرقمية للعملية الاتصالية في مجلس فضاء المسيلة

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	السند
					1) صعوبة مواكبة التطورات الحاصلة وتجهيزات الإدارة الرسمية.
					2) قلة المخصصات المالية في ميدان التدريب والتكوين في هذا الميدان
					3) قلة الدورات التكوينية للموظفين في هذا الميدان
					4) التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الالكترونية
					5) ضعف التخطيط والتنسيق داخل المؤسسة لبرامج الإدارة الرقمية
					6) صعوبة الوقوف في وجه الاختراقات الهاكرية في ظل الإدارة الرقمية
					7) قلة التشريعات المنظمة لميدان الإدارة الرقمية
					8) يلعب عامل السن الدور الأمثل في تبني الإدارة الرقمية

أسئلة المقابلة:

اسم ولقب المستجوب الأول:

س1: كيف استقبل مجلس قضاء المسيلة التغيير الحاصل في الإدارة الرقمية؟

.....

س2: هل وجدتم عائق في هذا التغيير؟

.....

س3: هل ساهمت الإدارة الرقمية من رفع مستوى الخدمات المقدمة من طرف مجلس قضاء المسيلة؟

.....

س4: هل يقدم مجلس قضاء المسيلة دورات تكوينية وتدريبية للموظفين؟

.....

س5: هل تم تكوين الموظفين في مجلس قضاء المسيلة في المجال التكنولوجي؟

.....

س6: ما هي الخدمات التي يقدمها مجلس قضاء المسيلة؟

.....

س7: ما هي الخدمات الرقمية التي يقدمها مجلس القضاء للمواطن المسيلي؟

.....

س8: كيف ترون مستقبل الإدارة الرقمية في مجلس قضاء المسيلة؟

.....

س9: ما هي السلبيات والعوائق التي واجهتموها خلال هذا التغيير؟

.....

وثيقة ايداع مذكرة ماستر

الموضوع: دور الإدارة الرقمية في تحسين العملية التعليمية في المؤسسات

العمومية: عدد دراسة مالية - مقر محلي قضاء المسيلة «

إعداد الطلبة:

1- بن بومونة - رنطوة رقم التسجيل: 2340064099216

2- رقم التسجيل:

القسم: علم الإعلام والاتصال الشعبة: التخصص اتصال وعلاقات عامة

إشراف: الدكتور ماو عبد الحالك الرتبة: أستاذ محاضر

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2023-2024 وأسمح بإيداعه على مستوى إدارة القسم للمناقشة والتقييم.

رئيس فريق الاختصاص

موافقة وإمضاء الاستاذة (ة) المشرف(ة):

رئيس القسم
علوم الإعلام
والإتصال
رئيس قسم علوم الأخرام والأب
نزال عبد الرزاق



كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

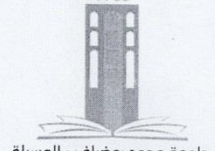
People's Democratic Republic of Algeria

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

University Mohamed Boudiaf of M'sila



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطبقة

الرقم: 2024/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه:

السيد(ة): حاج ميمونة زهوية

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: ٤٥ 68 98 40 3

الصادرة بتاريخ: ١٨/٠٨/٢٠٢١ عن دائرة: مديرية التعليم العالي

المسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة تحت رقم التسجيل:

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: دور الإدارة الرشيدة في تحسنة العملية الاتصالية

دراسة حالة لمقر مجلس قضاة المسيلة

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في

المسيلة في: ١٥٣ جوان ٢٠٢٤

امضاء المعني (ة):



عن رئيس المجلس الشعبي البلدي
بمقر المجلس البلدي
المؤرخ في: 03 جويلية 2024
المراجع بالقرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.