

وزارة التعليم والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID EL TAREF

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

Faculté des sciences économiques, commerciales et sciences de gestion

الرقم التسلسلي:

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة استراتيجية

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان:

دور الادارة الالكترونية في تطوير جودة الخدمات الادارية في المؤسسة

- دراسة حالة -

تحت اشراف:

- د. مقراني عبد الهادي

من اعداد الطلبة:

- رفعي فائزة

- خضر شروق

اعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	- د. كافي فريدة
مشرف ومقرر	- د. مقراني عبد الهادي
مناقشا	- د. ابو اسماعيل نهلة

السنة الجامعية: 2022م-2023م



جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف
UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID - E

وزارة التعليم والبحث العلمي

—جامعة الشاذلي بن جديد— الطارف —

UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID EL TAREF

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية و علوم التسيير



جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف
UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID - E

Faculté des sciences économiques, commerciales et sciences de gestion

الرقم التسلسلي:

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة استراتيجية

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان:

دور الادارة الالكترونية في تطوير جودة الخدمات الادارية في المؤسسة

— دراسة حالة —

تحت اشراف:

— د. مقراني عبد الهادي

من اعداد الطلبة:

— رفعي فائزة

— خضر شروق

اعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	— د. كافي فريدة
مشرف ومقرر	— د. مقراني عبد الهادي
مناقشا	— د. ابو اسماعيل نهلة

السنة الجامعية: 2022م-2023م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ملخص

دور الادارة الالكترونية في تطوير جودة الخدمات الادارية في المؤسسة -دراسة حالة-.

من اعداد الطالبتين: رفعي فائزة + خضر شروق.

تحت اشراف: د. مقراني عبد الهادي.

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الادارة الإلكترونية في تطوير جودة الخدمات الادارية في المؤسسة، ومن أجل تحقيق هذا الهدف فقد تم القيام بدراسة ميدانية على عينة من موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالطارف، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات من خلال توزيعها على عينة لتحليل بيانات الاستبيان.اعتمدنا في هذه الدراسة على برنامج احصائي كما اعتمدنا على التحليل الإحصائي الوصفي الذي من خلاله تم التوصل إلى جملة من النتائج من أهمها الادارة الالكترونية لها دور في تطوير جودة الخدمات الادارية (التخطيط، التنظيم، القيادة ، الرقابة).

كلمات مفتاحية: إدارة إلكترونية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وظائف ادارية، مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز.

ABSTRACT

The role of electronic management in developing the quality of administrative services in the organization –study case–.

Prepared by: rafia faiza + khader chourouk

Supervised by:mokrani abd-el hadi

Summary

This study aims to highlight the role of e-management in the development of the quality of administrative services in the organization. In order to achieve this goal, a field study was carried out on a sample of employees of the Electricity and Gas Distribution Institution in el teref where it was relied on as a tool for collecting data by distributing it to a sample of 32 Staff, and in this study we adopted the statistical program SPSS to analyze questionnaire data. We also relied on descriptive statistical analysis through which a number of results were reached, the most important of which is electronic management, which has a role in developing the quality of administrative services (planning, organization, leadership, oversight).

Keywords: Electronic Management, Information and Communication Technology, Administrative Functions, Electricity and Gas Distribution Corporation.

الاهداء

" وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين "

الحمد لله الذي ماتم جهد ولا ختم سعي إلا بفضلته و ماتخطى العبد
من عقبات وصعوبات إلا بتوفيقه و معونته .. لطالما كان حلما
انتظرته .. اليوم وبكل فخر تخرجت من "مرحلة الماستر " تخصص
ادارة استراتيجية فالحمد لله على البدء و عند الختام
الى سكان قلبي....

الى من كلله الله بالوقار ، صاحب السيرة العطرة الذي كان له الفضل
في بلوغي التعليم العالي أبي الغالي حفظه الله
إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها واقترن رضاها برضا الرحمان إلى
التي وهبتني كل شئ وأعانتني بالصلوات و الدعوات أُمي الغالية
حفظها الله

إلى مصدر قوتي و سندي "جهاد" و "روفيدة"
إلى الدكتور المشرف "مقراني عبد الهادي" الذي لم ييخل علينا
بتوجيهاته القيمة منذ بداية البحث فجزاه الله خير الجزاء
إلى الدكتور إلى رفيقات الروح : شروق ، سناء ، رشيدة ، جهان
الفاضل :لونيسى محمد

إلى الداعم والمساند في السراء و الضراء " زوجي عمار"
إلى كل من ساندني من قريب او بعيد
لم تكن الرحلة قصيرة ولكن بحول الله - فعلتها.

فائزة

الاهداء

وصلت رحلتي الجامعية الى نهايتها بعد تعب ومشقة ، وها انا ذا
اختتم بحث تخرجي بكل همة ونشاط ، فاشكر الله ان وفقني لهذه
اللحظة ، فلم تكن الرحلة قصيرة ولم يكن الحلم قريب ، لكنني فعلتها
، الى نفسي المثابرة الطموحة ، ومن باب الاعتراف بالجميل
يسعدني أن أتقدم بالشكر الجزير وعظيم الامتنان والعرفان لدكتور
المشرف " مقراني عبد الهادي " الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته القيمة
ومساعدته لنا منذ بداية البحث ، والذي كان نعم الاستاذ ونعم
الناصح فسأل الله ان يوصله الى ارقى المعالي .

الى من ساندتني في صلاتها ودعائها ، الى أجل ابتسامة في حياتي "
أمي الغالية " ، الى من علمني ان الدنيا كفاح وسلاحها العلم
والمعرفة " أي الحنون " ، الى اخوتي فاتح و خليل و رانيا حفصكم
الله جميعا يامن أستمد عزتي بهم ، كما أتقدم بالشكر الى
اصدقائي فائزة و سناء و ورشيدة و جيهان حداد ، كما أتقدم
بالشكر الخاص الى الدكتور "محمد لونيسي" " كذلك اشكر
محمد أمين لوط وأميرة العابد .

اليكم جميعا أهدي ربيع حروفي وثمرة جهدي

والحمد لله من قبل ومن بعد

شروق

الشكر والعرفان

إذا كان على المرء أن يذكر لكل ذي فضله ، امتثالاً لقوله تعالى
" ولا تنسوا الفضل بينكم " ، ولقوله صلى الله عليه وسلم : " من
لا يشكر الناس لا يشكر الله..... "

فإننا نتقدم بالشكر الجزيل والخالص للدكتور : "مقراني عبد
الهادي " لقبوله الإشراف على هذه المذكرة ، وعلى تقديمه
الإعانة و المساعدة و التوجيهات القيمة والنصائح الرشيدة التي
كانت من الحوافز المشجعة لإتمام هذه المذكرة ، فله منا كل
كما نتقدم بجزيل الشكر و العرفان للسادة الشكر والتقدير
أعضاء لجنة المناقشة الموقرين لما تحملوه من عبء مراجعة هذا
العمل

نتقدم بالشكر لعائلتنا الكريمة التي ما بخلت علينا بعطائها و
تشجيعها فلهم منا كل الوفاء والحب ، وإلى كل من ساعدنا
على إنجاز و تجاوز و لو بكلمة و تشجيع ، فجزاهم الله عنا كل
خير .

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
12	تعدد الادارة من وجهة نظر عملائها	1
18	العلاقات بين الوظائف الادارية الاربعة المستخدمة للمحافظة على الاهداف التنظيمية	2
24	الشكل العام لنظم المعلومات	3
30	عمليات التحول من العمليات التقليدية الى العمليات الالكترونية	4
46	الهيكل التنظيمي لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز وكالة الطارف	5
50	نموذج الدراسة والعلاقة بين المتغيرين	6
52	توزيع عينات الدراسة حسب الجنس	7
53	توزيع عينات الدراسة حسب العمر	8
54	توزيع العينة المدروسة حسب المستوى الدراسي	9
56	توزيع العينة المدروسة حسب عدد الدورات التكوينية	10
57	توزيع العينة حسب قسم العمل	11

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
17	الاطعاء التقليدية التي تحدث من قبل المديرين اثناء تنفيذ الوظائف الادارية المختلفة	1
20	المفاهيم المتعددة لتكنولوجية المعلومات والاتصال	2
51	درجات مقياس ليكارت	3
51	معامل ثبات اداة الدراسة الفا كرومباخ	4
52	توزيع عينة دراسة حسب الجنس	5
53	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	6
54	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	7
55	توزيع العينة حسب عدد الدورات التكوينية	8
56	توزيع العينة حسب قسم العمل	9
58	وصف وتشخيص فقرات الادارة الالكترونية لدى العمال	10
59	وصف وتشخيص فقرات العنصر التقني والموارد المادية	11
60	وصف وتشخيص فقرات البرامج والتقنيات	12
60	وصف وتشخيص فقرات شبكات الاتصال	13
61	وصف وتشخيص فقرات قواعد البيانات	14
62	وصف وتشخيص فقرات بعد التنظيم	15
63	وصف وتشخيص فقرات بعد القيادة	16
63	وصف وتشخيص فقرات بعد التخطيط	17
64	وصف وتشخيص فقرات بعد الرقابة	18
65	معامل الارتباط سبيرمان	19
66	معامل الارتباط بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التنظيم	20
67	معامل الارتباط لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد القيادة	21

68	معامل الارتباط بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التخطيط	22
69	معامل الارتباط بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الرقابة	23
70	تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الوظائف الادارية للمؤسسة	24

قائمة المختصرات

المختصر	معنى المختصر	الترجمة
TIC	Information and communication technology.	تكنولوجيا المعلومات والاتصال

قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
88	الاستبيان	1
94	مخرجات برنامج SPSS	2
125	استمارة الترخيص	3
127	وثيقة من المؤسسة	4

فهرس المحتويات

المحتوى

ملخص بلغة العربية

ملخص بلغة الانجليزية

الاهداء

الاهداء

الشكر والعرفان

قائمة الاشكال

قائمة الجداول

قائمة المختصرات

قائمة الملاحق

فهرس المحتويات

1.....مقدمة

10.....الفصل الاول: الإطار النظري لدراسة

11.....تمهيد

12.....المبحث الاول: الادارة التقليدية

12.....المطلب الاول: تعريف الادارة واهميتها

16.....المطلب الثاني: خصائص الادارة

16.....المطلب الثالث: وظائف الادارة

20.....المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

20.....المطلب الاول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الابعاد، الاهداف

المطلب الثاني: تعريف نظم المعلومات، اهمية، مكونات.....	24
المطلب الثالث: تعريف النظم الخبيرة وخصائصها.....	27
المبحث الثالث: الادارة الالكترونية.....	29
المطلب الاول: الانتقال من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية.....	29
المطلب الثاني: تعريف الادارة الالكترونية وخصائصها.....	32
المطلب الثالث: وظائف الادارة الالكترونية واهدافها.....	34
المطلب الرابع: الاداء الوظيفي في اطار الادارة الالكترونية.....	39
الخلاصة.....	40
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ولاية الطارف.....	41
تمهيد.....	42
المبحث الاول: الإطار العام لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز وكالة الطارف.....	43
المطلب الاول: مدخل الى المؤسسة الاقتصادية توزيع الكهرباء والغاز.....	43
المطلب الثاني: خدمات مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز.....	45
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز.....	47
المبحث الثاني: منهجية واجراءات الدراسة الميدانية	48
المطلب الاول: الادوات المستخدمة في الدراسة الميدانية والاساليب الاحصائية.....	48
المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة الميدانية	49
المطلب الثالث: نموذج الدراسة الميدانية	49
المبحث الثالث: تحليل ووصف متغيرات ونتائج الدراسة واختبار الفرضيات.....	53
المطلب الاول: تحليل الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد العينة.....	53
المطلب الثاني: وصف وتشخيص ابعاد متغيرات الدراسة.....	58

66.....	المطلب الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات
72.....	المطلب الرابع: تفسير النتائج المعروضة
75.....	الخلاصة
77.....	الخاتمة
81.....	المراجع
86.....	الملاحق

مقدمة

أولاً: مدخل لدراسة

عرفت الإدارة تطوراً كبيراً وملحوظاً في القرن الحادي والعشرين، سواء على المستوى الفكري أو على مستوى الممارسة، ونتيجة لهذا التغيير فقد أنتقل العمل الإداري مستفيداً من تكنولوجيا المعلومات والاتصال الإدارية من الأساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية. والاجراءات الروتينية الى الأساليب الالكترونية في الإدارة، وتزداد أهمية الاعتماد على هذه التكنولوجيا من خلال وسائلها المختلفة من أجهزة كومبيوتر، وبرامج، وتطبيقات، وشبكات، وادوات حفظ، وتخزين المعلومات، التي بسطت وسهلت وظائف الإدارة، حيث أن الإدارة الالكترونية أصبحت تحمل تغييرات جذرية ومتنوعة في المنظمات بصفة عامة، فقد أصبحت التقنية الحديثة ركناً أساسياً في الإدارة وجزءاً لا يتجزأ من نسيجها ومصدراً لتفعيل العملية الإدارية، وتدعيم القرارات الخاصة بها وتحسين جودة أدائها. فقد أصبح الكثير من المؤسسات بل الدول تدير أنشطتها المتنوعة دون الحاجة إلى استخدام الأساليب الروتينية المختلفة، فالحاجة إلى استخدام الورق تناقصت نوعاً ما حيث أصبح المسير يمارس أنشطة في أي وقت وفي أي مكان بكفاءة عالية مما كان في السابق وعليه الإدارة الالكترونية هي المدرسة الأحدث في الإدارة وتقوم على استخدام الانترنت وشبكات الأعمال في إنجاز العمل الإداري من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة إلكترونية.

ثانياً: الإشكالية الرئيسية وأسئلتها الفرعية:

استناداً الى ما سبق يمكن صياغة إشكالية بحثنا وفق السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير جودة الخدمات الادارية في مؤسسة امتياز توزيع الكهرباء والغاز وكالة الطارف؟

وفي محاولة الإجابة على التساؤل الرئيسي يتطلب الأمر الإجابة على جملة من الأسئلة الفرعية والمتمثلة أساساً في:

- 1) هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير وظيفة التخطيط في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف؟
- 2) هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير وظيفة التنظيم في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف؟
- 3) هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير وظيفة القيادة في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف؟
- 4) هل تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير وظيفة الرقابة في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف؟

ثالثا: فرضيات الدراسة

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية، تم اعتماد الفرضيات التالية:

- 1) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد وظيفة التخطيط.
- 2) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد وظيفة التنظيم.
- 3) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد وظيفة القيادة.
- 4) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد وظيفة الرقابة.

رابعا: أسباب اختيار موضوع الدراسة

- علاقة الموضوع بالتخصص.
- ميل الطالبان لمثل المواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا والأنترنت واستخداماتها في مجال الإدارة.
- اعطاء صورة شاملة للموضوع من خلال معرفة دور الإدارة الالكترونية في تطوير جودة الخدمات الادارية.
- وفرة المراجع حول الموضوع.
- إمكانية اجراء البحث الميداني في حدود الامكانية المادية والبشرية.
- تزايد الاهتمام في الآونة الأخيرة بالإدارة الالكترونية والدور الذي تلعبه في تطوير جودة الخدمات.
- الرغبة في التعرف أكبر على التطورات الحاصلة في الادارات خاصة في مؤسسة سونلغاز وكالة الطارف، ومدى تطبيق الإدارة الالكترونية فيها.

خامسا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في كونها تسلط الضوء على موضوع حيوي وحديث وفي غاية الأهمية ، ألا وهو دور الإدارة الالكترونية في تطوير جودة الخدمات الادارية في المؤسسة ، والذي يعتبر هدفا استراتيجي تسعى له كل المؤسسات بهدف تطوير وتحسين أعمالها ، كما ان موضوع أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتهم بأبعاد الوظائف الإدارية المتمثلة في التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة له أهمية بالغة انطلاقا من كون تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد حسنت في الوظائف الادارية ، وان قلت هذه الدراسات حول هذا الموضوع يلفت الغموض وعدم الوضوح لدى العديد من الباحثين وبالتالي تكمن الاهمية في محاولة توضيح وتبيان محتوى هذا الموضوع وعلاقاته .

سادسا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى تحقيق جملة من الاهداف نوجزها فيما يلي:

- التعرف على ماهية الإدارة التقليدية وظائفها.
- التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- التعرف على ماهية الإدارة الالكترونية ووظائفها الالكترونية.
- معرفة دور الإدارة الالكترونية في تطوير جودة الخدمات الادارية.
- معرفة أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتهم بأبعاد الوظائف الإدارية.

سابعا: حدود الدراسة

✓ **الحدود الموضوعية:** اقتصر موضوع البحث على دور الإدارة الالكترونية في تطوير جودة الخدمات الادارية.

✓ **الحدود المكانية:** عاجلت هذه الدراسة الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير جودة الخدمات الادارية في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز وكالة الطارف.

✓ **الحدود الزمانية:** بالنسبة لدراسة النظرية تمثلت خلال الفصل الأول جانفي 2023 انا بالنسبة لدراسة التطبيقية في الفترة الممتدة من 26 مارس الى 26 أفريل.

ثامنا: منهج الدراسة

لتجسيد موضوع الدراسة والوصول إلى النتائج المرجوة تم الاعتماد على المنهج الوصفي المناسب لطبيعة الدراسة في الجزء النظري، كما تم الاعتماد على منهج دراسة حالة بإسقاط الجانب النظري على حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز في ولاية الطارف، وكذا استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة وتوزيعه على عينة من 32 فرد موظف الشركة، حيث تم استخدام مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية من خلال برنامج spss.

تاسعا: صعوبات الدراسة

لا يمكن لأي باحث علمي ان يرى النور دون أن يتعرض الى الصعوبات الموضوعية والميدانية التي تؤثر على بعض جزئياته، وتتمثل صعوبات البحث فيما يلي:

- ✓ صعوبة الحصول على المعلومات من طرف مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف.
- ✓ ضيق الوقت.

عاشرا: الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة بمثابة انطلاقة لتكوين الفكرة المبدئية عن موضوع ومتغيرات الدراسة، اذ يمكن لأي باحث أن يستفيد منه لضبط الموضوع وتحديد متغيراته، فهناك عدة دراسات سابقة تناولت بالدراسة والتحليل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيره على عدة ميادين، وتناولت الإدارة الالكترونية وكأحد التطبيقات التي تعتمد على هذه التكنولوجيات، ولكن لم تركز على تطبيق الإدارة الالكترونية، ومن اهم الدراسات السابقة التي تمت دراساتها وأخذها بعين الاعتبار في دراستنا هذه نذكر:

أولا: الدراسات السابقة المتعلقة بالإدارة الالكترونية

1- دراسة شافية شراييط، كريمة بوشملة، بعنوان " دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة - دراسة حالة ميدانية ببلدية جيجل، " (2016/2015)

هدفت الدراسة الى معرفة الدور الذي تلعبه الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة، واختيار بلدية جيجل كمحل لدراسة، كما هدفت الى جمع معلومات جديدة تساهم في ميدان البحوث العلمية ومعرفة اتجاهات العملاء نحو توعية وجودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة. كذلك التحقق ميدانيا من العلاقة القائمة بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة، وتوصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

- يساهم التطوير الإداري في تحسين جودة الخدمة.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة.
- يساهم الموظف الالكتروني في تحسين جودة الخدمة.

2- دراسة رحمانى سناء، بعنوان " دور الإدارة الالكترونية في تحسين تسيير المؤسسة - دراسة حالة مؤسسة

كوندور - برج بوعرييج " (2017)

هدفت الدراسة الى التعرف على الإدارة الالكترونية أبعادها التكنولوجية، وكذا تسيير المؤسسة في ظل الإدارة الالكترونية بالإضافة إلى الوظائف الالكترونية للمؤسسة، واختيار مؤسسة كوندور كمحل للدراسة، حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على كل من الملاحظة والمقابلة بالإضافة الى استبيان موزع على مؤسسة كوندور لإنتاج الأجهزة الالكترونية والكهر ومنزلية ببرج بوعرييج.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين تسيير مؤسسة كوندور، بحيث ان الرقابة هي أكثر وضيفة ساهمت الإدارة الالكترونية في تحسينها، تليها كل من التنظيم والقيادة في المرتبة الثانية والثالثة على التوالي، في حين حل التخطيط في المرتبة الرابعة.
- توفر عناصر الإدارة الالكترونية في مؤسسة كوندور، ويرقى الى المستوى المقبول، وان مستوى العنصر التقني أعلى من العنصر البشري.

3- دراسة قادة دليلية، بعنوان الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر، 2017/2018،

هي اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير جامعة الجزائر 3، 2017-2018، ركز الباحث في هذه الدراسة على تسليط الضوء على بعض الآثار التي أحدثتها تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات التابعة للدولة التي تعتبر الركيزة الاساسية داخل المجتمع وذلك في مجال الخدمات العمومية المقدمة للمواطن، واستعملت الدراسة في الجانب النظري المنهج الوصفي التحليلي والجانب التطبيقي أسلوب دراسة الحالة في وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وقد توصلت الدراسة الى أهم النتائج التالية:

- ظهور شبكة الانترنت والتوسع الهائل في استخدامها في مختلف المجالات ادى ذلك الى التحول من الأساليب التقليدية في أنجاز الأعمال الى الأساليب الالكترونية، وإلى اختفاء بعض المشاكل خاصة المتعلقة بوظائف الإدارة وتحولها الى وظائف إلكترونية.

4- دراسة مصطفى مفيد مصطفى عبيد، 2021 فلسطين بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة تقاعد الفلسطينية.

هدفت الدراسة التعرف على دور الإدارة الالكترونية بأبعادها المتنوعة التي تشمل (إدارة التخطيط، إدارة المعرفة الإلكترونية، إدارة الوثائق الالكترونية، إدارة الاجتماعات الالكترونية، إدارة الخدمات الالكترونية) في تحسين جودة الخدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية. وتوصلت إلى النتائج التالية وجود تقييم إيجابي مرتفع لمستوى تطبيق الإدارة الالكترونية ببيئة التقاعد الفلسطينية. وقد توصلت أيضا إلى وجود أثر معنوي إيجابي ذي دلالة إحصائية لكل من إدارة المعرفة الإلكترونية وإدارة الوثائق الإلكترونية وتحسين جودة الخدمة المقدمة بينما لم يكن لكل من إدارة الاجتماعات الالكترونية وإدارة تخطيط الإلكترونيات وإدارة خدمات الالكترونية أي أثر معنوي في تحسين جودة الخدمة من قبل الهيئة.

ثانيا: الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والمتعلقة بالوظائف الادارية

لقد نال هذا الموضوع اهتمام دراسات كثيرة من بين هذه الدراسات ما يلي:

1- دراسة خلود عاصم " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية بغداد، 2013

هدفت الدراسة إلى بيان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاسات هذه المعلومات على القرارات الاستثمارية التي تحقق التنمية الاقتصادية وتوصلت إلى النتائج التالية:

- تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أساليب وطرق جديدة ذات كفاءة عالية تؤدي إلى ترابط الحواسيب وشبكات الاتصال (انترنت) معا لتكون قادرة على معالجة وتوصيل المعلومات إلكترونيا.
- تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى زيادة معرفة الأفراد والوحدات الاقتصادية من خلال تبادل المعلومات بين المستخدمين وبالتالي تحقق تنمية بشرية مستدامة.
- تتسم المعلومات الحاسوبية بجودة عالية في ظل توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تعتمد القرارات الاستثمارية على معلومات بشكل عام والمعلومات الحاسوبية بشكل خاص لترشيد هذه القرارات.

2- دراسة فادن غالية أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات الإستراتيجية جامعة بسكرة، الجزائر 2014/2015.

تتضمن هذه الدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات الإستراتيجية كعامل مهم في مؤسسة وموردا إستراتيجيا وتهدف هذه التكنولوجيا لتحسين مهارات الفنية لتنمية المؤسسة. وأن القرار الإستراتيجي

يتخذ على المدى الطويل لتحقيق جملة من الأهداف لضمان بقاء المؤسسة في السوق لفترة أطول، وتوصلت الدراسة إلى أن الأثر غير واضح من قبل الإدارة العليا.

3- دراسة بوعبد الله جميلة، بوبنية بشري، " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة " دراسة ميدانية على الزبائن وكالة موبليس جيجل، 2021/2020.

تهدف هذه الدراسة لتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة لدى زبائن وكالة موبليس، حيث توصلت إلى النتائج التالية:

- ان ضرورة زيادة استخدام الانترنت في المؤسسة أدى الى تحسين الخدمات.
- أن المعلومات المقدمة عبر الانترنت كانت كافية.
- ان لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور ايجابي في تحسين جودة الخدمة.
- ان التواصل عبر الانترنت يسهل التعامل مع المؤسسة.
- استفاد الزبائن من الخدمات المعروضة عبر الانترنت.

4-دراسة فادن غالية أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات الإستراتيجية جامعة بسكرة، الجزائر 2015/2014.

تتضمن هذه الدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات الإستراتيجية كعامل مهم في مؤسسة وموردا إستراتيجيا وتهدف هذه التكنولوجيا لتحسين مهارات الفنية لتنمية المؤسسة. وأن القرار الإستراتيجي يتخذ على المدى الطويل لتحقيق جملة من الأهداف لضمان بقاء المؤسسة في السوق لفترة أطول، وتوصلت الدراسة إلى أن الأثر غير واضح من قبل الإدارة العليا.

5-دراسة سليمة بن حسين دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، الجزائر 2014.

هدفت الدراسة إل التعرف على الدور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، وذلك لاستخدامها التقنيات الإلكترونية المتقدمة وهي تمثل إحدى مفاهيم الثورة الرقمية التي تتيح للجميع المعرفة والخدمات الإدارية في أقل وقت وأقل تكلفة ممكنة. وتوصلت إلى النتائج التالية:

أدى ارتباط العمل الإداري الحديث بالتكنولوجيا الرقمية وأنظمة المعلومات والاتصالات إلى ظهور علاقة طردية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وأداء الموظفين وجود علاقة طردية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء الموظفين.

الحادي عشر: هيكل الدراسة:

سعي للإجابة عن الإشكالية المطروحة وتحقيقاً للأهداف المرجوة من البحث، وعلى هذا الأساس فقد شملت هذه الدراسة مقدمة وفصلين، وخاتمة كما يلي:

الفصل الأول: تضمن هذا الفصل الإطار النظري للإدارة التقليدية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذلك الإدارة الالكترونية. وقد تكون من ثلاثة مباحث أساسية حيث تم الانطلاق من دراسة مفاهيم عامة حول الإدارة التقليدية في المبحث الأول، وتناول المبحث الثاني أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال و في المبحث الثالث والأخير من الفصل الأول تم التطرق الى ماهية الإدارة الالكترونية.

الفصل الثاني: تضمن هذا الفصل القيام بدراسة ميدانية عن دور الإدارة الالكترونية في تطوير جودة الخدمات الإدارية في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز وقد تضمن هذا الفصل ثلاثة مباحث أساسية، حيث تناول المبحث الأول الإطار العام لمؤسسة الكهرباء والغاز في وكالة الطارف، والمبحث الثاني تناول منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية، بينما تطرق المبحث الثالث تحليل ووصف متغيرات ونتائج الدراسة واختبار الوضعيات.

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

تمهيد

في ظل التقدم العلمي والتطور التكنولوجي وانتشار الثقافة الإلكترونية وتطور الحاسوب وتطبيقاته وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وظهور شبكات الانترنت سارعت دول العالم الى ادخال هذه التقنيات والتكنولوجيات الجديدة على الإدارة العامة التي تعتبر العصب الاساسي الذي تقوم عليه الحكومات هادفة بذلك الى التخلص من الإدارة التقليدية واستبدالها بالإدارة الالكترونية، وهذا ما سنتعرف عليه في هذا الفصل من خلال ثلاثة مباحث:

في المبحث الأول بعنوان "الادارة التقليدية".

في المبحث الثاني بعنوان "تكنولوجيا المعلومات والاتصال".

في المبحث الثالث بعنوان الادارة الالكترونية.

المبحث الأول: الادارة التقليدية

المطلب الأول: تعريف الإدارة وأهميتها

أولاً: تعريف الإدارة Management

الإدارة هي عملية يتم بموجبها انجاز الوظائف أو أداء الأعمال من خلال الجهود البشرية العاملة في المنظمة، حيث يتم التعاون والتنسيق الفعال بينهم، وصولاً الى تحقيق الأهداف المنشودة بدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية. لقد تعددت التعريفات التي قدمت للإدارة بتعدد العلماء الذين كتبوا عن الادارة، وفقاً لأساليبهم والنظرة التي ينظرون من خلالها، ويمكن حصره من خلال التعاريف التالية:

فقد عرفها هنري فايول Henri Fayol هي التنبؤ والتخطيط والتنظيم وإصدار الأوامر والتنسيق والرقابة.²

أما أوردويتيد Ordway ted بأنها عملية توجيه منظمة لتحقيق هدفها المحدد، بحيث تتمكن سياستها وأساليبها وطرائق العمل فيها من تحقيق هذا الهدف بفاعلية واقتصاد، مع توفير أكبر قدر من الرضا والانسجام بين العاملين في المنظمة.³

في حين هوأيت White أن الإدارة هي فن قيادة وتنسيق ورقابة عدد معين من الأفراد بقصد إنجاز بعض الأغراض أو الأهداف.⁴

ومن التعريفات السابقة يمكننا استنتاج أن الإدارة هي تنظيم وتوجيه الموارد البشرية والمادية لتحقيق أهداف مرغوبة التي تسعى المنظمة الوصول إليها.

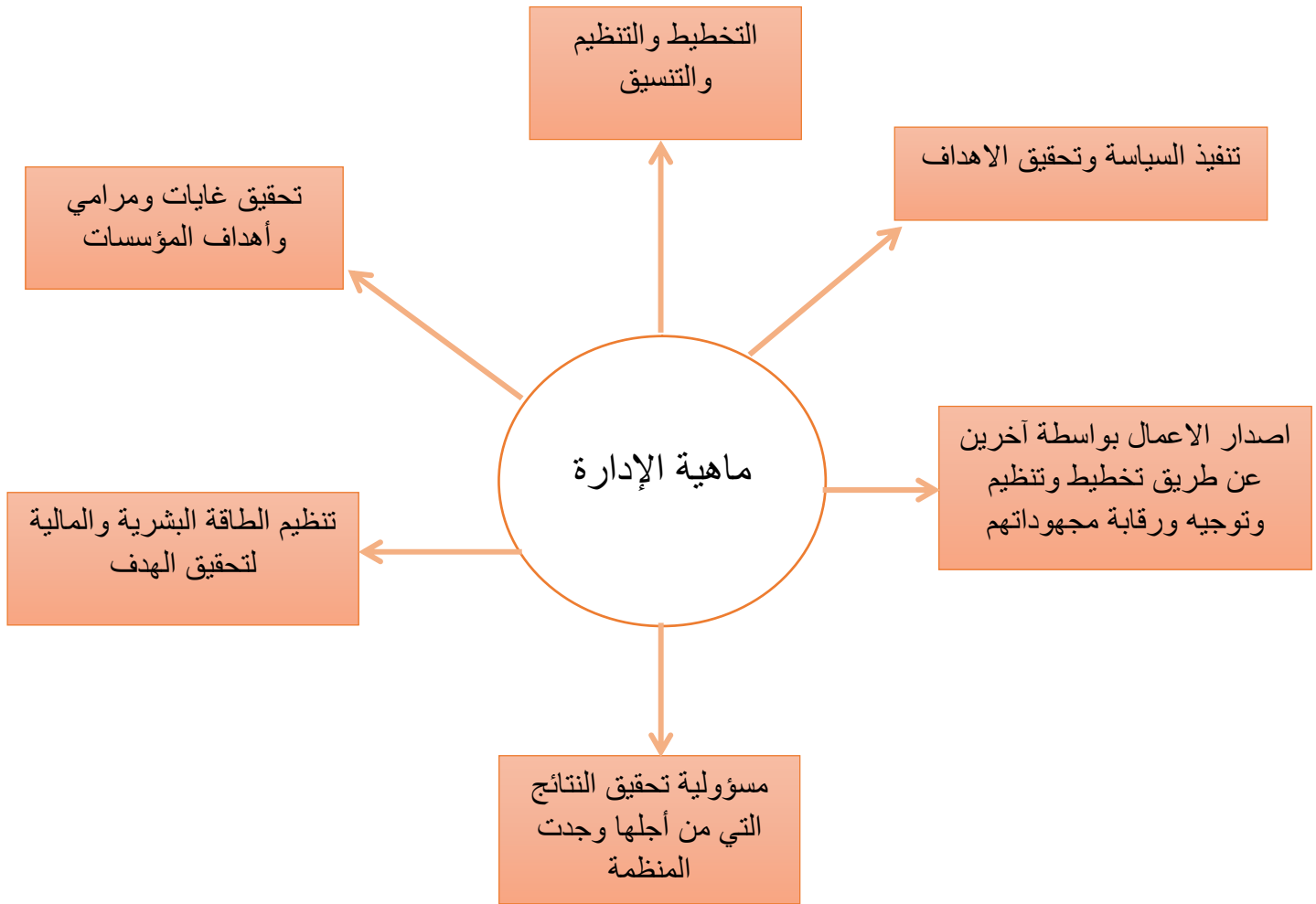
¹ سمير عماري، الإدارة الالكترونية في تطوير أداء المؤسسات التعليمية العالي -دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية، اطروحة الدكتوراه، تخصص علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، الجزائر، 2017/2018، ص 3.

² محمد هاني محمد، ادارة وتنظيم وتطوير الأعمال قياس الاداء المتوازن، دار المعتر للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الأردن، 2014، ص 19.

³ نفس المرجع، ص 19.

⁴ نعمة عباس الخفاجي، صباح الدين الهيتي، تحليل أسس الإدارة العامة _منظور معاصر، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2018، ص

شكل 01: تعدد ماهية الإدارة من وجهة نظر عملائها



المصدر: مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009، ص 27.

ثانياً: أهمية الإدارة:

- تواجه إدارة الأعمال التحديات والتعقيدات في البيئة الحديثة.¹
- الإدارة الكفاء تستخدم بفاعلية الموارد المتاحة للمنظمة.
 - تعمل الإدارة على تكوين فريق العمل وعلى إجراء التنسيق بين العاملين.
 - توجه الإدارة وتراقب المنظمة من أجل انجاز الأهداف المرغوبة.
 - توفر الإدارة الاستقرار للمنظمة.
 - تزود الإدارة المنظمة بالأفكار والتصورات والرؤية من أجل أداء أكبر وأفضل.
 - تحدم الإدارة الجيدة بصفقتها صديق ومنصر ومرشد في عملية كشف وحل المشكلات.
 - تعد الإدارة أداة لتنمية شخصية الأشخاص ومحاولة لرفع الكفاءة الإنتاجية.
 - الإدارة مهمة أيضاً على الصعيد الوطني هي أحد العوامل الاقتصادية الفاعلة في عملية التغيير.
- ويمكن تلخيص الأهمية التفصيلية للإدارة في النقاط الآتية:

أهمية الإدارة للمنظمة:

- تساعد على تحقيق التفاعل المنتج بين موارد المنظمة وتوجيهها نحو الانجاز الفعال للأهداف .
- الدور الرئيسي في انجاز التنسيق والتعاون بين الأفراد والجماعات من داخل وخارج المنظمة .
- تعد الإدارة القوة الخلاقة في المنظمة التي تساعد على تعظيم استخدام موارد المنظمة.
- التزايد المستمر في أهمية الدور الإداري نتيجة كبر حجم المنظمات والتزايد في تعقيدها، فضلاً عن سرعة تغيير البيئة والتعقد في مسؤولية إدارة الأعمال.

أهمية الإدارة للعاملين:

- تحسين معارف ومهارات العاملين.
- توفير فرص عمل للعاملين.
- توفير البيئة الملائمة نفسياً ومادياً لأداء العاملين.
- الاحتفاظ بالعاملين الجيدين.

¹مسلم علاوي شبلي، مبادئ الإدارة مفاهيم واتجاهات إدارية معاصرة، دار الغدير للنشر والتوزيع البصرة، العراق، 2017، ص ص 13-14.

أهمية الإدارة المجتمع:

- تسهم في تقديم الخدمات المتنوعة للمجتمع وتحسين نوعية الحياة.
- تحقيق العلاقة التكاملية الفعالة بين وظائف المنظمة وحاجات المجتمع.
- امتصاص البطالة وتوفير فرص عمل جديدة.
- مساعدة اصحاب المصالح على صنع القرارات ومعرفة طرائق حل المشكلات.
- زيادة الوعي والممارسة الاداريين في المجتمع.

أهمية الإدارة للبيئة:

- تنظيم العلاقة مع البيئة من أجل تحقيق أفضل استفادة من الموارد البيئة.
- تعزيز الحماية البيئية وتجنب الوقوع في الضرر البيئي.
- ملاحقة التغيرات البيئية وتطوير استراتيجي تردم الفجوة.¹

¹ مسلم علاوي شبلي، مرجع سبق ذكره، ص14.

المطلب الثاني: خصائص الإدارة: Management properties¹

- الإدارة عملية: نشاط حركي يتكون من العديد من الممارسات التي تتضمنها وظائف الإدارة الرئيسية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة.
- الإدارة عملية اقتصادية: تحقيق كفاية الانتاجية من خلال تعظيم الخرجات مقارنة بالمدخلات.
- الإدارة عملية اجتماعية: مراعاة البعد الاجتماعي في تحديد الحاجات والرغبات في حسن استخدام الحوافز لتحقيق مفهوم الانتماء النظمي.
- الإدارة عملية شاملة: يمارس أفراد التنظيم العملية الادارية كل حسب تخصصه ومجال عمله في مستواه الإداري.
- الادارة عملية مستمرة: توجد عمليات ادارية تحقق مفهوم الاستمرارية خاصة في تكامل وظائفها الإدارية، خاصة عملية الاتصال وحل المشكلات واتخاذ القرارات.
- الادارة عملية رشيدة: من خلال خضوعها لقواعد واصول أطر لها النظريات الادارية المختلفة، ابتداء بمدرسة الإدارة العلمية والتي اعتبرت ركيزة أساسية في عملية ادارية.
- الإدارة عملية هادفة: تحقق المنظمة غاياتها في البقاء والنمو والمنافسة.

المطلب الثالث: وظائف الإدارة

أولاً: التخطيط

لقد تعددت المحاولات التي اجريت لتعريف التخطيط لتفريق بينه وبين أنواع النشاطات الإدارية الأخرى، حيث يرى هنري فايول Henri Fayol أن التخطيط في الواقع هو " التنبؤ بما سيكون عليه المستقبل مع الاستعداد لمواجهةته" ويقول كونتز koontz التخطيط هو " التقرير المقدم لما يجب عمله وكيف يمكن عمله؟ ومتى يمكن عمله؟ ومن الذي يقوم بالعمل، وهو يغطي الفجوة بين ما نحن فيه وما نرغب في الوصول اليه ". ويعرفه بير جيرون Richard Bergeron على أنه: " تلك العملية التي تسمع بتحديد الاهداف المرجوة والوسائل الأكثر ملائمة لتحقيق هذه الأهداف ".¹ كما يعرف التخطيط بأنه العملية التي من خلالها يتم تحديد أهداف المنظمة وموارد الضرورية والافعال المؤدية لتحقيقها. وتقوم عملية التخطيط على عدة مراحل تتلخص في: تحديد الأهداف، تحديد الوسائل والامكانيات، توزيع خطة على الأعوان والعموميين والادارات الفرعية، متابعة الخطة وتقويمها.²

¹ زكرياء الدوري وآخرون، مبادئ ادارة اعمال في القرن الحادي و العشرين، دار اليازوري لنشر و التوزيع، طبعة الاولى، عمان، الاردن، 2010، ص 30.

² فطاس فتيحة، عصنة الادارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق للإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطن، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 02، العدد 15، جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة، الجزائر، 2016، ص 308.

ثانيا: التنظيم:

يمكن تعريف التنظيم على أنه "عملية إدارية تهتم بتحديد المهام والمسؤوليات وتوزيع الصلاحيات على الأفراد، وتخصيص الموارد، وكذا التنسيق بين الأنشطة والأقسام من أجل إنجاز الأعمال بشكل فعال". وهو وظيفة يقوم على تحديد مكونات الجهاز الإداري وتحديد المسؤوليات والصلاحيات كل وحدة إدارية وعلاقة هذه الوحدات ببعضها البعض، وهو ما يظهر في الأخير مكونات الهيكل التنظيمي للإدارة حيث يعتبر الهيكل التنظيمي الوسيلة والأداة المساعدة على تحقيق أهدافها من حيث أحداث الوظائف العامة وتصنيفها وشغلها ومهامها... وغيرها من العناصر الأخرى المساهمة في فيلم وظيفة التنظيم.¹

ثالثا: القيادة:

تعتبر القيادة من أهم الأدوات التوجيه فاعلية فهي تمكن المدير أن يؤثر في المرؤوسين للعمل بحماس وثقة لإنجاز الأعمال المكلفين بها، فالقيادة مجموعة من العمليات المستخدمة لجعل الأفراد التنظيم يعملون معا لتحقيق مصالح واهداف المنظمة. وتتكون وظيفة القيادة من مجموعة من أنشطة رئيسية هي:²

- تشجيع الاداء المرتفع من جانب المرؤوسين.
- التحفيز أو زيادة دافعية الأفراد لبذل مزيد من الجهد.³
- التعاون مع الأفراد والجماعات.

رابعا: الرقابة:

تعتبر الرقابة وظيفة ضرورية في جميع مستويات الإدارة، وتعني متابعة قياس الاداء المتحقق أو نتائج الأعمال، مقارنة ذلك بالأهداف المخططة مسبقا، ومن ثم تحديد الانحرافات واتخاذ اجراءات تصحيحية اذا تطلب الأمر ذلك. وقد عرفها هنري فايول "بأنها تنطوي على التحقق مما إذا كان كل شيء يحدث طبقا الى نقاط الضعف والاختفاء بقصد معالجتها ومنع تكرار حدوثها". وفي عالم اليوم تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل خاص في ترسيخ عمليات الرقابة خلال عمليات تنفيذ العمليات المختلفة.³

¹ فتيحة فرطاس ، مرجع سبق ذكره، ص 309.

² عمر محمد دره ، مدخل إلى الإدارة ، دار باسل للنشر والتوزيع حلب ، سوريا ، 2009 ، ص 21.

³ فتيحة فرطاس ، مرجع سبق ذكره ، ص 309.

جدول 01: الأخطاء التقليدية التي تحدث من قبل المديرين أثناء تنفيذ الوظائف الإدارية المختلفة

الوظيفة	الاعطاء
التخطيط	1- عدم تحديد الاهداف المجالات المهمة في المنظمة 2- وضع خطط خطرة 3- عدم كفاية البدائل القابلة للتطبيق للوصول الى الاهداف.
التنظيم	1- عدم انشاء اقسام مناسبة لطبيعة العمل 2- تأسيس شبكات الاتصال غير مناسبة 3- وجود مديرين وعدم وجود قادة
القيادة	1- عدم متابعة التقدم في تنفيذ الخطط 2- عدم وضع معايير مناسبة للأداء 3- عدم قياس الاداء لمعرفة التحسينات التي يمكن اجراؤها

المصدر: رعد حسن الصرن ، ياسر حسن ، مبادئ الإدارة ، مؤلف صادر عن جامعة الشام الخاصة 2021/2020، ص 26.

شكل 02: العلاقات بين الوظائف الإدارية الأربع المستخدمة للمحافظة على الأهداف التنظيمية



المصدر: من إعداد الطالبتين

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وابعادها

أولاً: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

مرت على هذه التكنولوجيا عدة تسميات، فقد وصفت في أول ظهور لها على أنها التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال ثم حذفت كلمة الحديثة من التسمية لتصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصال TIC. تعرف أيضاً تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها عبارة عن المكونات المادية والبرمجية لأجهزة الحاسوب وشبكات الاتصال وقواعد البيانات التي تعمل على استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها وإرجاعها إلى المستخدم النهائي في الوقت والزمان المناسبين من أجل استخدامها في عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسة.¹

كذلك تعرف بأنها مجموعة تقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو نظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو تنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات البيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية (من خلال الحسابات الالكترونية) ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل ونقلها من مكان إلى آخر.²

تتمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكونات المادية للحاسبات والبرامج والأجهزة، بالإضافة لشبكات الاتصالات وغيرها من الأجهزة المطلوبة، للقيام بمعالجة وتخزين وتنظيم وعرض وإرسال المعلومات واسترجاعها، وذلك بالسرعة والدقة المطلوبة.³

ومن خلال التعريف السابقة ومكتسباتنا القبلية يمكننا استنتاج بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة من المكونات المادية والأجهزة والبرمجيات التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها وتوصيلها عبر أجهزة الاتصال المختلفة.

¹ خامسة ساجي، امال حفناوي، التسويق الالكتروني للخدمات، دار اليازوري العلمية لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، تبسة، الجزائر، 2023، ص 54.

² أسامة عبد السلام السيد، الاقتصاد الرقمي، دار غيداء لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2019، ص 354.

³ امينة ساهل، محمد بوسنة، مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد 16، العدد 01، جامعة بومرداس الجزائر، 2023، ص 174.

جدول 02: جدول المفاهيم المتعددة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يعرف الاقتصادي palvia تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بأنها: تشمل جميع الجوانب المتعلقة بالحاسبات الالية (المكونات المادية و البرامج الجاهزة) والاتصالات عن بعد والية المكاتب. - ويعرف التقرير الاقتصادي الدولي الذي يصدره صندوق النقد الدولي تكنولوجيا المعلومات بأنها تتضمن الحاسبات الالية والبرامج الجاهزة ومعدات الاتصال عن بعد. - اما الاقتصادي Fenwel فيرى ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي وصف لكل من الحاسبات الالية والبرامج بالمنظمة، والبنية الاساسية للاتصالات، شبكات الاتصال عن بعد و الوسائل المتعددة. - ويرى الاقتصاديان Judith و selevel ان تكنولوجيا المعلومات تشير الى أجهزة الحاسب الالي المادية و البرامج الجاهزة و نظم ادارة قواعد البيانات و تكنولوجيا توصيل البيانات	المجموعة الاولى : المفاهيم التي تركز على الاجهزة التي تشملها تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.
- يرى البعض ان مفهوم التكنولوجيا و الاتصالات يتمثل في معالجة ، تخزين ارسال ، عرض ، ادارة تنظيم و استرجاع المعلومات.	المجموعة الثانية
- يرا الاقتصادي Rofle et al ان تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات هي التكنولوجيا المبنية على الالكترونيات و التي يمكن ان تستخدم في جمع و تخزين و معالجة ووضع هذه المعلومات في حزم متكاملة ومن ثم الوصول الى المعرفة - يرى الاقتصادي lucas ان تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات هي كل اشكال التكنولوجيا المطبقة لمعالجة و تخزين و توزيع المعلومات في شكل الكتروني و المعدات المادية المستخدمة لهذا الغرض تتضمن الحاسبات الالية و معدات الاتصال و الشبكات. - و يرى الاقتصادي Patterson ان مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بقصد تطبيق النظم التكنولوجية الحديثة في معالجة المعلومات و ارسالها ، و تخزينها، استرجاعها بسرعة و دقة و كفاءة و من اهم هذه النظم تكنولوجيا توصيل البيانات، تكنولوجيا الاتصالات عن بعد تكنولوجيا الحاسبات الالية و البرامج الجاهزة .	المجموعة الثالثة: المفاهيم التي تركز على اجهزة تكنولوجيا المعلومات و الانشطة التي تقوم بها.
يرى الاقتصادي tuban ان تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تتضمن جميع أنظمة المعلومات المبنية على تكنولوجيا المعلومات و كذلك جميع المستفيدين منها.	المجموعة الرابعة

المصدر: عبد الله فرغلي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي الإلكتروني، دار ايتراك لطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2007، ص ص 24 - 25.

ثانيا: أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

لقد تطورت البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات من مرحلة الحواسيب الالكترونية الى

مرحلة مؤسسات الانترنت وعليه تتكون البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من :

- **البيانات:** هي الأساس الاول لبناء المفهوم الذي بدونها لا يمكن لباقي الأسس أن تعمل وهي عبارة عن القيم والرموز للبيانات الخام او غير المعالجة وهي بحد ذاتها تكون عديمة الفائدة وغير ذات قيمة.
- **الأجهزة:** يمكن تعريفها بأنها ذلك الجزء المادي من المعدات والآلات التي تستخدم في تنفيذ المهام المطلوبة وتعمل هذه الأجهزة على معالجة البيانات الخاصة بالمؤسسة، ويعتبر جهاز الحاسوب بمختلف أنواعه الصغيرة والكبيرة الثابتة منها أو المتنقلة مهما جدا لمساعدتها في تنفيذ أعمالها، حيث تقوم هذه الأخيرة بمعالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها حسب الأوامر الصادرة لتنفيذ مهام معينة.
- **البرمجيات:** هي سلسلة من الأوامر التي يتم تنفيذها من قبل جهاز الكمبيوتر، بهدف انجاز مهمة معينة فهي بذلك تعتبر مكمل لجهاز الكمبيوتر فهي التي بواسطتها يتم السيطرة على الأساس الاول (البيانات) إضافة الى التحكم وتطبيق العمليات الحسابية والمنطقية والحصول على النتائج وحل المشكلات حسب الحاجة والطلب، وتساهم البرمجيات في معالجة المعلومات وتسجيلها وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل وإدارة العمليات.
- **شبكات الاتصال:** وهي صيغ وأشكال ومكونات أدوات الربط بين الأجهزة المستخدمة في العمل وما تحمله من بيانات ومعلومات وبرامج " لذلك من المهم جدا أن تقرر المنظمات نوع وشكل الشبكات المناسبة لعملها، اذ تسمح بمرور عناصر معينة فيما بينها حسب قواعد محددة فالشبكة الهاتفية، تسمح بمرور الصوت ما بين عدة محطات هاتفية وأيضا الشبكة المعلوماتية مكونات من حاسبين فأكثر مرتبطة مع بعضها البعض عن طريق مواصلات ناقلة.
- **قواعد البيانات:** هي عبارة عن مجموعة من البيانات والمعلومات المرتبطة مع بعضها البعض بعلاقات منطقية تسهل تخزينها واسترجاعها وإمكانية تعديلها لتكون قابلة للاستخدام من قبل المستخدمين، ويمكن أن تساهم قواعد البيانات في تقليل حالة التكرار والتضارب في البيانات ومنع الازدواجية وزيادة المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات التنظيمية.¹

¹ سميرة حمادوش، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية لشركة التأمين في الجزائر، أطروحة الدكتوراه، تخصص بنوك وتأمينات، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بعلبي، الشلف، الجزائر، 2019/2020، ص 12.

- **الموارد البشرية:** تعد الموارد البشرية من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال فعل الرغم من دقة المعلومات الناتجة، إلا أن الرأي الأخير يعود لمتخذ القرار لأنه وحده يقرر مدى فائدة هذه المعلومات اعتماداً على المساعدة التي تقدمها له في عملية صنع القرار ، فالأفراد أهم مصادر خلق الميزة داخل المؤسسة.¹

ثالثاً: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- تحقيق انسيابية المعلومات والبيانات الضرورية لحسن سير العمل داخل المنظمة .
- تزويد العاملين بما يحتاجونه من معلومات دقيقة في مواقع التنفيذ حتى يتمكنوا من اتخاذ قرارات سليمة ومناسبة.
- التنسيق بين جهود العاملين في المؤسسة.
- تهدف تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى حل المشكلات التي تواجه الأفراد العاملين.
- تهدف الى استكمال النقص في قدرات الانسان وقواه.
- تهدف الى نقل المعلومات والبيانات من المرسل الى المرسل اليه في أقل مدة زمنية وبأقل تكلفة وبأكبر دقة .²

¹ سميرة حمادوش ، مرجع سبق ذكره ، ص12.

² وسام بلكريد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء ادارة الموارد البشرية – دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بمناء جن جن بجيجل ، مذكرة الماستر ، تخصص ادارة الموارد البشرية ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل ،الجزائر، 2018/2019 ، ص30.

المطلب الثاني : نظم المعلومات

أولا : نظام المعلومات Informations système

يمكن فهم نظم المعلومات من خلال تفكيك المصطلح الى عنصرين فرعيين هما : **Informations système** نظام

المعلومات

- النظام هو كل متكامل من مكونات أو عناصر ،
- المعلومات هي نتائج معالجة البيانات ، البيانات تشير إلى وصف أولي الاشياء ، الأحداث والأنشطة و المعاملات المسجلة والمخزونة ولكنها ليست منظمة وذات معنى .وبالنتيجة المعلومات هي بيانات تم تنظيمها ولها معنى وقيمة .

وبهذا المعنى يقول عالم الإدارة pcterdrucker أن المعلومات هي البيانات الجديدة التي ترتبط ضمناً بسياق وهدف أنو هي بتعبير **batesen** التمييز الذي يصنع تمايزا ويعطيك المستفيد فهمت وادراكا. ¹

يمكننا القول أن نظم المعلومات هي عن مجموعة مترابطة من المكونات التي تهدف الى جمع البيانات وتشغيلها وخزن وتقديم ناتج يتمثل بالمعلومات التي يحتاجها المستفيد الإكمال مهام الأعمال. وان إكمال مهام الأعمال تعني وجود مشكلات معقدة في مجال الإدارة والأعمال وتتطلب معلومات جاهزة بهدف إيجاد حل او حلول لها، ومن ثم صنع القرار بشأنها. ²

عرفه ايضا **Robert Relx** بأنه " مجموع منظم من الموارد: أجهزة، برمجيات، أفراد ، معطيات ، إجراءات تسمح باقتناء ، معالجة ، تخزين ، ونشر المعلومات عل شكل معطيات ، نصوص ، وصور ، أصوات ... الخ داخل المؤسسة . ³ كما يعرف على أنه عبارة عن نظام داعم **system support** للتبادلات بين المهن. ⁴

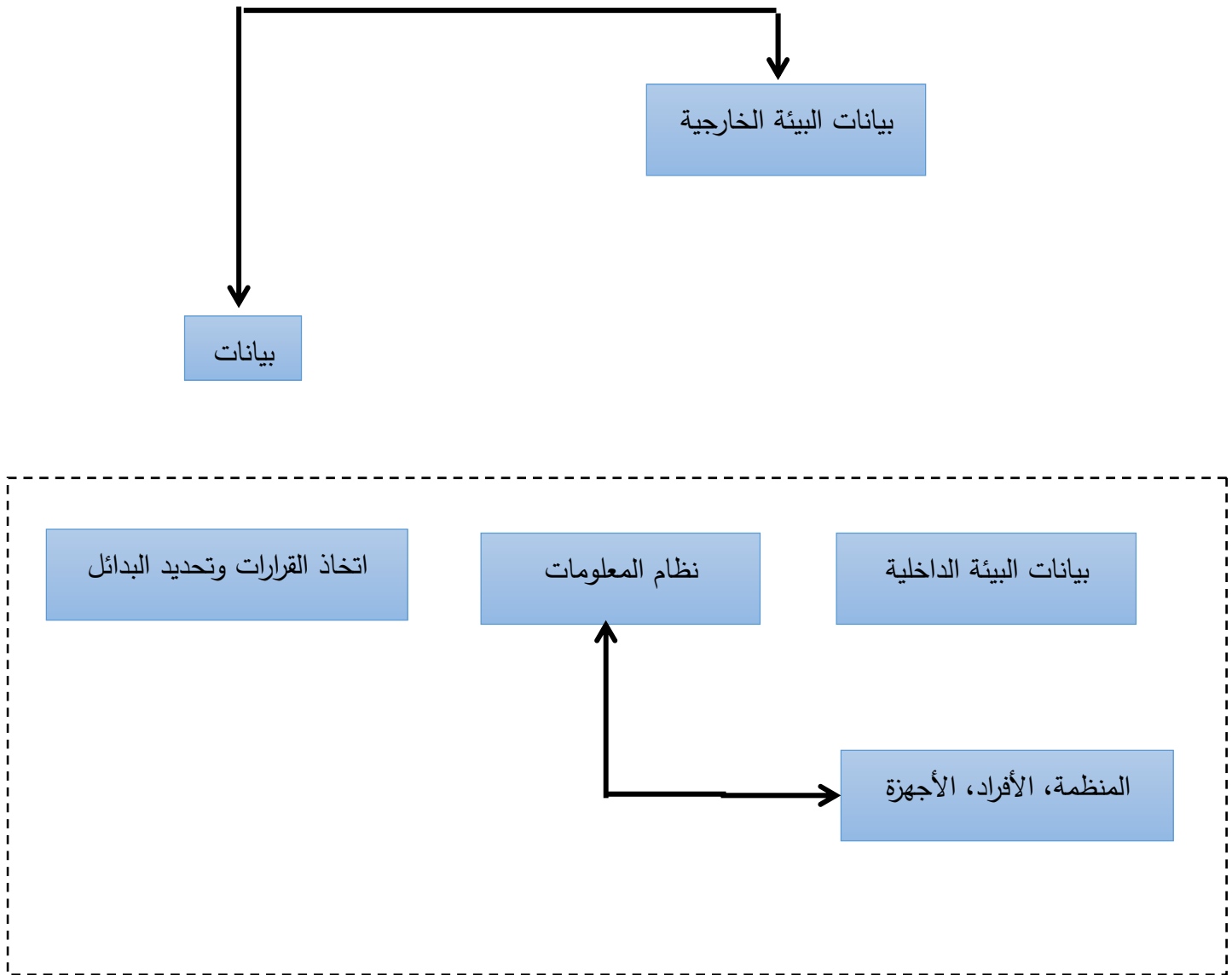
¹ياسين سعد غالب، مبادئ نظم المعلومات ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2018 ، ص 21.

² ليث سعد الله حسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات مداخل ومنهجيات أدوات وتقنيات ، شركة دار الاكاديميون للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، 2021، ص20.

³ محمد الشيخ ولد، استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة المؤسسة الموريتانية للألبان **Top lait** ، رسالة الماجستير ، تخصص بحوث العمليات وتسيير المؤسسات، قسم العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان، الجزائر، 2010/2011، ص 99

⁴ نفس المرجع ، ص 99.

شكل 03 : شكل عام لنظم المعلومات



المصدر: صباح صياد، أنظمة المعلومات وتأثيراتها على تنافسية المؤسسة الجزائرية، رسالة الماجستير، قسم العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2 محمد بن محمد، وهران، الجزائر، 2017/2018، ص 24.

ثانياً: أهمية نظم المعلومات

- توفر المعلومات الى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة لغرض ممارسة وظائفها في التخطيط والتنظيم والسيطرة
- تقييم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات.
- تهيئة الظروف لاتخاذ قرارات فعالة عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي وقت مناسب.
- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في تحقيق الاهداف.
- توفر نظم المعلومات قدرة متزايدة للوصول إلى المعلومات المحددة واسترجاعها في الوقت المناسب بهدف صنع
- القرارات بالوقت والسرعة المناسبة.
- زيادة روح المشاركة والتعاون والمبادرة الذاتية والجماعية وروح الفريق المتألق والذي يعمل بشكل جماعي متكامل ومتناسق

- تحسين القدرة على القيادة وتطوير والاحساس بالمسؤولية والالتزام والاتصال.¹

مكونات نظم المعلومات

إن نظم المعلومات يتكون من مجموعة من المكونات التي يتم استخدامها للقيام بجميع البيانات وتحويلها إلى منتجات معلوماتية وهي خمس مكونات:

__الموارد البشرية: تتمثل في المستخدمين النهائيين لمخرجات النظام مثل: المحاسبين، رجال البيع والموردين، وأيضا أخصائي النظم مثل محلي النظم، مطوري البرامج والمشغلين.

__الموارد المادية (المعدات): وتتكون من الآلات مثل: الحاسبات الآلية، الطابعات، الشاشات والوسائط مثل: الورق والأقراص المرنة.

__ موارد البرمجيات: تتمثل في البرامج مثل: برامج نظام التشغيل وبرامج التطبيقات، وأيضا الإجراءات كإجراءات إدخال البيانات وإجراءات تصحيح الأخطاء.

__ موارد البيانات: تتمثل في قواعد البيانات التي تتكون من مجموعة من الملفات مثل: ملفات العملاء وملفات العاملين.

__ موارد الشبكات: وتشمل وسائط الاتصالات وبرامج الاتصال بالشبكات والرقابة عليها.²

¹ عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الادارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الاردن، 2014، ص ص 28-29.

² لامية دالي علي، مساهمة لتصميم نظام معلومات فعال لتسيير الانتاج في ظل اقتصاد المعرفة دراسة حالة مؤسسة الكوايل-فرع جنرال كابل بسكرة، اطروحة الدكتوراة، تخصص علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014/2015، ص63.

المطلب الثالث : النظم الخبيرة

أولا : تعريف النظم الخبيرة

يتكون مصطلح النظم الخبيرة (Expert systems) من جزئين رئيسين ، يتمثل الجزء الأول ب (النظم)، وهي جمع لكلمة نظام الذي يمثل مجموعة الأجزاء المترابطة والتي تعمل على جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها وتوزيعها ، للمساعدة على عملية السيطرة واتخاذ القرارات داخل المنظمة ، أما الجزء الثاني (الخبيرة) فهو اشارة الى ان هذه الانظمة لديها خبرة وهي المعرفة العميقة المتراكمة عبر الزمن والتجربة بكل من الحقائق والقواعد والاجراءات في نطاق علمي معين.¹

أما نظم الخبيرة فهي تعتبر من أهم المجالات وفروع الذكاء الاصطناعي، فهي تلك البرمجيات التي تحاكي أداء الخبير البشري في مجال خبرة معينة، وذلك عن طريق تجميع واستخدام معلومات وخبرة خبير أو أكثر في مجال معين، اذ أوجدت هذه النظم من أجل استخلاص خبرات الخبراء - وخصوصا في التخصصات النادرة - وضمها في نظام خبير يحل محل الانسان ويساعد في نقل هذه الخبرات لأشخاص اخرين، بالإضافة إلى قدرته على حل المشكلات بطريقة أسرع من الخبير البشري.²

كذلك تعرف النظم الخبيرة بأنها تعني استخدام معارف الخبراء وذلك عن طريق تجميع و استخدام معلومات و خبرة خبير او أكثر في مجال معين و استخدام قواعد المأخوذة من الخبرة الانسانية المتراكمة على هيئة مقدمات و نتائج في مجال معين واستخدام طرق الاشتقاق و التصنيف والاستدلال والاستخراج واستنتاج النتائج مرفقة بالأسباب والعلل في ضوء الشروط.³

¹علي صلاح ابراهيم ، دور استخدام النظم الخبيرة في تحسين جودة القرارات الإدارية دراسة ميدانية على المصارف العاملة في الساحل السوري ، مجلة طروتوس للبحوث والدراسات العلمية ، المجلد 02 ، العدد 04، جامعة طروتوس ، طروتوس ، سوريا ، 2018 ، ص 178.

²عثمان خلف ، رضوان لمار، تفعيل ادارة المعرفة من خلال النظم الخبيرة ، مجلة الاقتصاد الجديد ، العدد 08 ، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، الجزائر ، 2013، ص81.

³حنان علي عبد الله الشيخ ، تصور مقترح لبناء نظام خبير و تنمية مهارات أنتاج ملفات الانجاز الالكترونيه لدى معلمات المرحلة الابتدائية بمنطقه الباحه ، المجلة العلمية لكلية التربية ، المجلد 34 ، العدد 11، جامعة أسبوط ، مصر ، 2018 ، ص487.

ثانيا : خصائص النظم الخبيرة

- يمكن من خلال هذا العنصر وضع مجموعة من الخصائص الاساسية التي يجب ان تتوفر في النظام الخبير.
- القدرة على الحصول على المعرفة والخبرات البشرية النادرة وحفظها، وتسهيل استخدامها في مجال معين.
- تقديم الحلول المبنية على المعرفة والخبرة للمشاكل المعقدة في زمن قياسي، مع القدرة على النظر الى المشكلة من زوايا متعددة.
- تحقيق المشاركة الانسانية في الاستفادة من الخبرات البشرية النادرة وذلك بتوفير هذه الخبرات في أكثر من مكان في وقت واحد.
- القدرة على شرط أسباب الحلول المقترحة للمشاكل.
- القدرة على التعامل مع المعلومات الرمزية مثل الرسومات الهندسية واستخلاص النتائج من هذه الرسومات.
- امكانية العمل في ظل معلومات غير مؤكدة (احتمالية) من خلال قاعدة المعرفة.
- يتسم النظام الخبير بانه أكثر مرونة من الخبير البشري في تقديم النصيحة المرتبطة بمجالات إدارية.¹
- امكانية ادخال البيانات لقواعد المعرفة تحتوي على شروط تمثل خبرات جديدة لتحديد النظام والوصول الى ثقة أكبر في اتخاذ القرار.
- يكون هذا النظام قادرا على التعامل مع قاعدة البيانات الكبيرة التي تصف الهدف
- يشتمل النظام الخبير على اساليب بحث ذات كفاءة عالية نظرا لتعدد قاعد البيانات و قواعد المعرفة
- فهم واستيعاب صورة مرئية و معالجة الرموز والحروف.²

¹المجد بوزيدي، ربيع احمد بن يحي، دور الانظمة الخبيرة في دعم و تطوير اليات نظم اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد10، العدد02، الجزائر، 2019، ص ص 162- 163.

² تسعيدات بوسعين، عمبروش عريان، تدقيق نظم المحاسبية باستخدام تطبيقات نظم الخبيرة للذكاء الصناعي في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة المحاسبة التدقيق والمالية، المجلد 01، العدد 02، جامعة البويرة، الجزائر، 2019، ص 34.

المبحث الثالث: الإدارة الالكترونية

المطلب الأول: الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

التحول الى الإدارة الالكترونية يحتاج عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الاهداف المرجوة، ومن تلك المراحل

ما يلي

- قناعة ودعم الإدارة العليا بالمؤسسة: ينبغي على المسؤولين بالمؤسسة أن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية كي يقدمون الدعم الكامل والامكانيات اللازمة للتحويل الى الإدارة الالكترونية.
- تدريب وتأهيل الموظفين: الموظف هو العنصر في التحول الى الإدارة الالكترونية، اذا لابد من تدريب وتأهيل الموظفين كي ينجزوا الاعمال عبر الوسائل الالكترونية المتوفرة، وهذا يتطلب عدة دورات تدريب الموظفين، أو تأهيلهم على رأس العمل.
- توثيق وتطوير إجراءات العمل: من المعروف أن كل مؤسسة مجموعة من العمليات الادارية أو ما يسمى بإجراءات العمل، فبعض تلك الإجراءات غير مدونة على ورق، أو ان بعضها مدون منذ سنوات طويلة ولم يطرأ عليها أي تطوير ، لذا لابد من توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها كي تتواءم مع كثافة العمل ، ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل وتنفيذها بالطرق النظامية مع الأخذ بعين الاعتبار قلة التكلفة وجودة الانتاجية .
- توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية: يقصد بالبنية التحتية أي الجانب المحسوس في الإدارة الالكترونية من تأمين أجهزة الحاسوب الآلي، وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها ، وتأمين وسائل الاتصال الحديثة .
- البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة الكترونياً: المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها الكترونياً بواسطة المساحات الضوئية (scanner) وتصنيفها يسهل الرجوع إليها
- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً: البدء بالمعاملات الورقية الأكثر انتشار في جميع الأقسام وبرمجيتها إلى معاملات إلكترونية لتقليل الهدر في استخدام الورق.¹

¹ ابراهيم سليمان ، الحكومة الالكترونية، دار ياف العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن، 2010، ص 46.

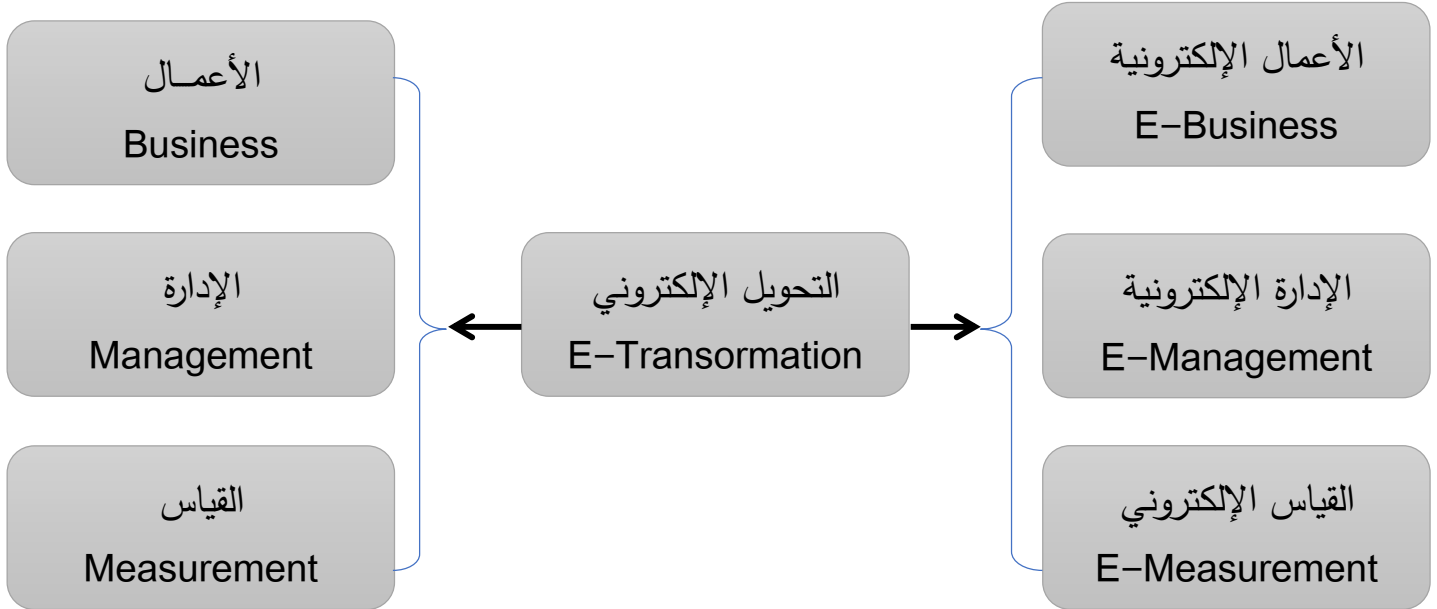
ان افضل سيناريو للوصول الى تطبيق سليم للإدارة الالكترونية مع استغلال امثل للوقت و المال و الجهد و بتقسيم خطة الوصول الى المرحلة النهائية للإدارة الالكترونية الى ثلاث مراحل طبعاً على ان يتم بعد القيام بإصلاح اداري شامل و تام للنظام الاداري التقليدي لذلك فان تقسيم الخطة الى مراحل من شأنه ايضا ان يؤدي الى اندماج المجتمع بشكل كلي في خطة الادارة الالكترونية بحيث يتأقلم معها و يتطور بتطورها على عكس ما يحدث عند تطبيق الادارة الالكترونية دفعة واحدة مما يؤدي الى تفاجئ المجتمع بها و قد يتم رفضها او مقاومتها في حينه . و على العموم فان هذه المراحل هي **مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة**; و في هذه المرحلة يتم تفعيل الادارة التقليدية و العمل على تنميتها و تطويرها في الوقت الذي يتم البدء فيه ايضا و بشكل متوازن بتنفيذ مشروع الادارة الالكترونية بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة تخليص معاملاته و اجراءاته بشكل سهل و بدون أي روتين او ملاحظة في الوقت الذي يستطيع فيه ان يملك حاسباً شخصياً او عبر الاكشاك الاطلاع على نشرات المؤسسات و الادارات و الوزارات و احدث البيانات و الاعلانات عبر الشبكة الإلكترونية مع امكانية طبع او استخراج الاستثمارات اللازمة و تعبئتها لإنجاز أي معاملة .

مرحلة الفاكس و الهاتف الفاعل : و تعتبر هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة الاولى و المرحلة التي ستاتي فيما بعد و في هذه المرحلة يتم تفعيل تكنولوجيا الفاكس و الهاتف بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة الاعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الاماكن و المنازل و خدمته معقولة التكلفة يستفيد منه في الاستفسار عن الاجراءات و الاوراق و الشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سلس و سهل و دون أي مشكلة و بحيث انه يستطيع استعمال الفاكس لإرسال و استقبال الاوراق او الاستثمارات و غير ذلك و في هذه المرحلة يكون القسم الاكبر من الناس قد سمع او جرب نمط الادارة الإلكترونية بحيث يستطيع كبار التجار و الاداريين و المتعاملين و القادرين في هذه المرحلة من انجاز معاملاتهم عبر الشبكة الالكترونية لان عدد مستخدمي الانترنت في هذه المرحلة متوسط كما من الطبيعي ان تكون التعرفة في هذه المرحلة اكثر كلفة من الهاتف و الفاكس لذلك فان الميسورين فما فوق هم الاقدم على استعمال هذه التكنولوجيا .

مرحلة الادارة الالكترونية الفاعلة في هذه المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة بعد ان يكون عدد المستخدمين للشبكة الالكترونية قد وصل الى مستوى عال و توفرت الحواسيب سواء بشكل شخصي او بواسطة الاكشاك او في مناطق عمومية بحيث تكون تكلفتها ايضا معقولة و رخيصة مما يسمح لجميع فئات الشعب باستعمال الشبكة الالكترونية لإنجاز أي معاملة ادارية و بالشكل المطلوب بأسرع وقت و اقل جهد و اقل كلفة ممكنة و بأكثر فعالية كمية و نوعية و يكون الراي العام قد تفهم الادارة الالكترونية و تقبلها و تفاعل معها و تعلم طرق استخدامها.

¹مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص 94-95.

شكل 04: عملية التحول من العمليات التقليدية إلى العمليات الإلكترونية



المصدر: إلهام شيلي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء التنظيمي دراسة ميدانية لبعض مؤسسات الموانئ البحرية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، إدارة الأعمال والتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1 ، الجزائر ، 2020/2019، ص 7.

المطلب الثاني: مفهوم الإدارة الالكترونية وخصائصها

أولاً مفهوم الإدارة الالكترونية

- الإدارة الالكترونية هي: عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الانترنت في جميع العمليات الادارية الخاصة بمؤسسة ما ، بغية تحسين العملية الانتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمؤسسة.¹
- الإدارة الالكترونية هي: استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات لزيائنها²
- الإدارة الالكترونية هي: عملية إنشاء حلول تقنية لتنظيم وجدولة ترتيب العديد من مجالات الأعمال والاستشارات بأنواعها، وهي عملية لا تقضي أن يكون هناك عملية دفع نقدي وبقدر ما تركز على عملية تحويل الأعمال إلى شكل إلكتروني منظم وسهل الاستخدام (أنها نظام يقوم بتحويل الاعمال الورقية الى الاعمال الالكترونية).³
- هي عملية التي تسعى لتقديم الخدمات، وتبسيط الإجراءات، وانجاز المعاملات وتحقيق الأهداف، وتنفيذ السياسات، واتخاذ القرارات بكفاءة وجودة عالية وسرعة كبيرة، عن طريق نقل المجتمع الإداري من حالة التقليدية إلى الحالة الإلكترونية العصرية.⁴
- ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا استخلاص التعريف التالي للإدارة الالكترونية والقول بأنها "إدارة قائمة على استخدام نظم معلومات، شبكة انترنت، تكنولوجيا الاتصالات، في تنفيذ المهام والأعمال الادارية بسهولة ودقة عالية وبأقل جهد من أجل تحقيق اهداف المؤسسة.

¹ محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة، الطبعة الاولى، عمان، الأردن، 2009 ، ص42.

² نفس المرجع، ص 42.

³ مصطفى يوسف كاني، مرجع سبق ذكره، ص90.

⁴ مصطفى مفيد مصطفى عبيد، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، رسالة ماجستير، قسم ادارة الاعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الزهر، غزة، فلسطين، 2021، ص3.

ثانيا: خصائص الإدارة الالكترونية

- زيادة الإتقان: ان الإدارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي كما تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، وهي تنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة، والوضوح في انجاز المعاملات.
- تخفيض التكاليف: إذا كانت الإدارة الالكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاز نموذج المنظمات الالكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.
- تبسيط الإجراءات: أمام الحاجة للتحديث، والعصرنة الادارية عملت جل الادارات على ادخال المعلومات الى مصالحها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الامثل، لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.
- تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما تقدم من خدمات.¹
- إدارة بلا ورق: حيث تعتمد على البريد الإلكتروني والأرشفة الإلكتروني والرسائل الصوتية والادلة والمفكرات الالكترونية ونظم المتابعة الالكترونية.
- ادارة بلا مكان: والتي تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الالكترونية، واستخدام التلفون المحمول والعمل عن بعد والتعامل مع المؤسسات الافتراضية.
- ادارة بلا زمان: تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية، كذلك استخدام البريد الإلكتروني والصوتي بدلا من الصادر والوارد.²

¹ فاطمة بلقرع وآخرون ، جاهزية الإدارة الالكترونية في الجزائر ودورها في ارساء الخدمة العمومية ، مجلة البديل الاقتصادي ، العدد 7 ، جامعة الجلفة ، الجلفة ، الجزائر ، 2017، ص 4.

² محمود عبد الفتاح رضوان ، الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، الطبعة الاولى، القاهرة ، مصر، 2012، ص ص 20 .21

المطلب الثالث: وظائف الادارة الالكترونية واهدافها

اولا: وظائف الادارة الالكترونية

1-التخطيط الالكتروني: يختلف التخطيط الالكتروني على التخطيط التقليدي بثلاث سيمات:

- ان التخطيط الالكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة، المرنة، الآنية، قصيرة الأمد، القابلة للتجديد والتطوير المستمر والمتواصل.
- أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.
- أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة واعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الالكتروني في كل مكان وزمان.

كما تعطي البيئة الرقمية قوة التخطيط الالكتروني، انطلاقا مما يميز البيرة الرقمية من التغير بسرعة عبر الشبكات المحلية والعالمية، مما يحقق قدرة على الوصول الى الجديد من الافكار، الاسواق المنتجات، الخدمات الغير موجودة، وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الالكتروني على حساب الشكل التقليدي.

2- التنظيم الالكتروني: إن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الالكتروني، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة و الكبيرة، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي، يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة و الشركات دون هيكل تنظيمي، كما حدث التغير في مكونات التنظيم .

وبالتالي يصبح التقسيم الإداري قائما على أساس الفرق، بدلا من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام، والانتقال من سلسلة الاوامر الادارية الخطية الى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية الى الفرق المدارة ذاتيا، ومن مركزية السلطة الى تعدد مراكز السلطة.¹

¹كافية عيدوني ؛ حميد بن حجوبة ،الإدارة الالكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وآفاق)، مجلة الاصيل ، العدد 2 ، جامعة عباس لغرور ، خنشلة ، الجزائر ، 2017، ص225.

3- القيادة الالكترونية

القيادة بمفهومها التقليدي تعني القدرة على اقناع الآخرين من اجل السعي نحو تحقيق اهداف معينة، أما في عصر التكنولوجيا المعلومات والاتصال فقد تغير نمط القيادة من النمط التقليدي إلى النمط الالكتروني، في ظل الإدارة التقليدية كانت القيادة تشكل الى جانب الاتصال والتحفيز فروع تحت وظيفة التوجيه، ولكنها في ظل الإدارة الالكترونية أصبحت وظيفة اساسية.

هذا وتجدر الاشارة الى ان التطبيق الكفء والفعال للتوجيه الالكتروني في المنظمات المعاصرة أصبح يعتمد على وجود القيادات الالكترونية (Electronic Leaders)، والتي تسعى الى تفعيل دور الاهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها، هذا ولا بد ان تكون هذه القيادات ايضا قادرة على الابتكار ولديها الاستعداد الكامل لتحمل المخاطر التي تتعرض لها المنظمة عند التعامل بالنظم الالكترونية، بالإضافة إلى قدرتها على التعامل الفعال بطريقة الكترونية مع الأفراد الآخرين، والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإنجاز الأعمال المطلوبة. كذلك يعتمد التطبيق الكفء التوجيه الالكتروني على استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية المتقدمة كشبكة الانترنت بحيث يتم انجاز وتنفيذ كل العمليات التوجيه من خلالها.

ان القيادة الالكترونية تتمثل في الكفاءات الجوهرية القادرة على الابتكار والتحديث وتكوين المعرفة وإدارة عملية التعلم التنظيمي لمؤسسة او منظمة ساعية للتعلم بصفة مستمرة. كما انا القائد في ظل الإدارة الالكترونية ينبغي ان تتوفر فيه مجموعة من المهارات أهمها:

1 مهارات المعارف الالكترونية: مثل تقنية المعلومات في أجهزة الحاسوب وشبكات الاتصالات الالكترونية، البرمجيات الخاصة بها والتعامل الجيد معها، بالإضافة إلى تطوير الأنظمة المعلوماتية والمعرفية.

2 مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين: حيث يتطلب هذا الأمر ضرورة تأسيس علاقات عمل جديدة من خلال استخدام جميع أنواع الاتصالات.

3 مهارات إدارية: وهي تتضمن مهارات تحفيز الأفراد الآخرين بالمنظمة نحن العمل الجماعي والتعاون، بالإضافة إلى مهارات التخطيط والتنظيم والمتابعة والرقابة.¹

¹سمير عماري، دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية، اطروحة الدكتوراه، تخصص علوم التسيير، قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، الجزائر، 2017/2018، ص 34.

4- الرقابة الالكترونية

- أصبحت هذه الرقابة بمثابة العين المفتوحة على مدار الساعة على كل دقائق العمل في دوائرها الادارية، مما يضمن للإدارات التي تدخل تطبيقات تقنية الوقوف على مواطن ضعفها واحتياجاتها، كما يمنحها القدرة على تقييم أفرادها بحياد وموضوعية وبأدوات قياس دقيقة تجعل وجهة نظر الإدارة غير قابلة للشك في مصداقيتها.
- تحقق منظمات العمل فوائد عديدة من خلال تطبيقها لمفهوم الإدارة الالكترونية يمكن اجمالها في النقاط التالية:
- تقليص الفجوة الزمنية بين التنفيذ والرقابة، والوقوف على مراحل التنفيذ أولاً بأول في تحقيق الوقت الحقيقي.
 - تحديد مدى نجاح الخطط الإدارية المعتمدة لإنجاز الاهداف او انتاج سلع او تقديم خدمات.
 - لا تسعى لاكتشاف الخطأ بغية معاقبة الأفراد بقدر ما تسعى لتدارك الخطأ كي لا يؤثر على سير العمل.
 - لها القدرة على اكتشاف الاخطاء بصفة آنية.
 - توفر للإدارة درجة عالية من الثقة والأمان.
 - يتسع نطاقها الرقابي داخلية وخارجية وعالميا.
 - تعد نتائج هي المعمول الرئيسي الذي تنصب عليه عمليات الرقابة الالكترونية.
 - نشر نتائجها الرقابية بسرعة ووضوح بين أفراد الإدارة.¹

¹ محمد ابراهيم الأعمى ، عبد الله مفتاح عويدان، قياس مدى توفر متطلبات تطبيق وظائف الإدارة الالكترونية في الجامعة الاسمية الاسلامية نموذجاً ، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية ، العدد 13 ، جامعة الاسمية الاسلامية ، زلتين، ليبيا، 2019، ص ص 221- 222.

ثانيا: أهداف الإدارة الالكترونية

للإدارة الالكترونية العديد من الاهداف والتي تسعى الى تحقيقها ومن بينها:

1- أهداف ادارية

- التقليل من التعقيدات الادارية وتنمية وتحسين قدرات اداة الادارة بالحصول على المعلومات وايصالها خلال ثوان معدودة عن طريق شبكات الادارة الالكترونية التي بفضلها تم القضاء على مشكل اهدار الوقت والجهد وكذا القضاء على كمية النماذج الورقية المتداولة.
- تحسين مستوى اداء الخدمات الادارية بفضل تقديم خدمات بشكل مناسب، لذلك فان مخططتي برامج الادارة الالكترونية يراعون محاور عديدة لتحسين مستوى الخدمة المقدمة لطلابيها ومن هذه المحاور.
- محاولة تجاوز اخطاء الموظف العادي عند قيامه بعمله، فالحاسوب الالي حسب البرامج المزود به، يعطي نتائج لا مجال للخطأ فيها، وهو ما يحقق سهولة في الانجاز بالنسبة للمعلومات الخاصة بالفرد والشركات بالإضافة الى تحقيق عنصر الشفافية في التعامل مع الزبائن .
- نظام الخدمة الالكترونية يتحقق عن طريق الادارة الالكترونية على مدار الساعة، بمعنى ان العميل او الزبون يستطيع الدخول الى شبكة المعلومات في اي وقت للحصول على الخدمة التي يرغب فيها وهو الامر يؤدي الى تحسين اداء الخدمة.
- الشفافية والوضوح الاداري، حيث يمكن للمتعامل مع الادارة الالكترونية ان يعلم كافة الامور التي تتعلق بمعاملته بوضوح حيث تحقق الشفافية الكاملة لهذه الادارة امكانية الاتصال والتنسيق وحسن التخطيط وسرعة اتخاذ القرار ووضوحه دون اي تضارب او تناقض.
- توفر الجهد والوقت والنفقات، حيث يكون التعامل على المباشر بين الادارة والمستخدم عبر الموقع الالكتروني للإدارة متفاديا الوقوف في انتظار الادوار، ومتفاديا التعقيد والروتين.
- توفير المعلومات لأصحاب القرار بدقة وفي الوقت المناسب، ورفع مستوى الرقابة الالكترونية.
- توفير تواصل اكثر و ارتباط اكبر بين ادارات المؤسسة الواحدة من شانه تقديم خدمات اكثر .
- ادارة و تجميع البيانات من مصدرها الاصلي و كأنها وحدة مركزية بصورة موحدة .¹

¹ سليمة بن حسين، دور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمات الادارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 07، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2014، ص ص 216- 217.

- الغاء نظام الارشيف الورقي و استبداله بنظام ارشيف الكتروني ،مع ما يحمله هذا النظام من ليونة في التعامل مع الوثائق، و سرعة الاطلاع عليها ، و امكانية مراجعة الاخطاء ، و الاستفادة منها كلها في الوقت المناسب ، و في اي مكان ،ولأكثر من جهة ، في اقل وقت ممكن .
- التأكيد على مبدا الجودة الشاملة بمفهومها الحديث الذي يعني تادية الخدمات و الاعمال الصحيحة، اي تادية الخدمة ذات جودة عالية في الوقت الذي يكون فيه طالب الخدمة محتاجا اليها في اسرع وقت ممكن .
- تقليل الجمود الاداري و البيروقراطي من خلال التدفق المستمر للمعلومات بين الادارات و في جميع الجهات ، و التأكيد على العمل الاستراتيجي .

2- الاهداف الاجتماعية والاقتصادية

- محاربة البيروقراطية و القضاء على تعقيدات العمل اليومية.
- تعميق مفهوم الشفافية ومحاربة المحسوبية والفساد والبيروقراطية.
- القدرة الجيدة للمجتمع على التعامل مع معطيات العصر التقني.
- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الابداع والابتكار.
- استيعاب عدد كبير من الزبائن في وقت واحد، ودون حضورهم للإدارة.
- تقليل تكاليف التشغيل ة تكاليف اداء الخدمة من حيث خفف كميات الملفات والخزائن لحفظها، و الانجاز السريع للخدمات و بتكلفة مالية مناسبة.
- تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار وتقديم خدمات ذات نوعية جيدة وسريعة.¹

¹ سليمة بن حسين، مرجع سبق ذكره، ص 218.

المطلب الرابع: الاداء الوظيفي في إطار الإدارة الالكترونية

تمثل الإدارة الالكترونية دور أساسيا في عملية الرفع من مستوى أداء التسيير والقيام بالإصلاح الإداري، حيث أنها تقدم الخدمات بشكل إلكتروني وهذا ما يجعل العمل أكثر فعالية، حيث تؤدي الى خفض التكاليف وتوفير الوقت والجهد الموظفين، وتقليص وتحسين مستوى أداء الموظفين وزيادة مهاراتهم، وتنظيم العمل وتحديد بشكل دقيق للمسؤوليات وسهولة الحصول على المعلومات، هذا ما يحقق رضا العاملين والشعور بالانتماء ويعزز الاتصال بين الرؤوسين والرئيس في المنظمة.

ونستخلص مما سبق مكانة ودور الأداء الوظيفي في المنظمات باعتباره من المحددات الرئيسية لنجاحها وتميزها، فالأداء الوظيفي للعاملين هو رهان للمؤسسات الرائدة في عالم الأعمال اليوم كي تحافظ على مركزها التنافسي في بيئة مفتوحة وغير مستقرة وعليه وجب الاهتمام بتقييم الاداء واستخدام معايير وادوات قياس مختلفة له تتناسب مع الهيكلة التنظيمية وتوزيع الوظائف، قصد معرفة موضع الخلل والقصور في الاداء والعمل على تقويتها وتحسينها للوصول إلى الكفاءة والفاعلية اللازمين.

عبد القادر بويكر، فوزية قديد، أثر الإدارة الالكترونية في تحسين الاداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد رايس، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 7، العدد 1، الجزائر، 2021، ص ص378-379.

الخلاصة

من خلال ما تم تقديمه يمكن القول بان التطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدى الى تغيير جذري في كيفية ممارسة المؤسسة لوظائفها الإدارية من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة بما يتناسب مع تغييرات التكنولوجيا المتسارعة في بيئات الاعمال، اذ انه حول أنماط العمل التقليدية الى أنماط الكترونية لتواكب التقدم الحاصل. حيث تشهد اليوم مرحلة من التقدم العلمي والفني كنتيجة حتمية لتطورات والاحداث وتحديات التي عاشها العالم من خلال كافة المجالات والتي جعلتها تغيير من اسلوبها في العمل من خلال الانتقال من شكلها التقليدي الى شكلها الالكتروني، حيث يتميز بالسرعة بهدف تطوير جودة خدماتها وتعزيز كفاءتها.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لمؤسسة توزيع الكهرباء
وكالة الطارف

تمهيد

في هذا الفصل سنقوم بإسقاط ما تعرضنا له في الجانب النظري على إحدى الشركات الوطنية وهي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز وكالة الطارف وذلك من خلال تتبعنا لواقع الإدارة الالكترونية في هذه المؤسسة.

ولتحقيق هدف هذا الفصل، قمنا بتقسيمه إلى ثلاث مباحث يمثل المبحث الأول فيه مدخلا ضروريا لدراسة أي مؤسسة حيث تضمن تقديم الشركة محل الدراسة من حيث تعريفها، خدماتها، وكذلك دراسة الهيكل التنظيمي للشركة.

أما المبحث الثاني فقد خصصناه لدراسة منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية عبر التطرق لمنهج الدراسة ومجتمعها وعينيتها بالإضافة إلى المعالجة الإحصائية للدراسة، أما المبحث الأخير فتم تخصيصه لتحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: الإطار العام لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز وكالة الطارف

تعتبر الشركة الوطنية للكهرباء والغاز من أقدم الشركات الوطنية مكلفة وفي نطاق اختصاصها بتوزيع الطاقة الكهربائية والغازية، وكذلك تلبية حاجيات الزبائن من حيث التكلفة وجودة الخدمات. سنتطرق في هذا المبحث إلى مدخل إلى المؤسسة الاقتصادية توزيع الكهرباء والغاز وكالة الطارف وهم خدماتها بالإضافة إلى هيكلها التنظيمي.

المطلب الأول: مدخل إلى المؤسسة الاقتصادية توزيع الكهرباء والغاز

قبل التعرض إلى التعريف بشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز وكالة الطارف اردنا تقديم لمحة عن الشركة الأم، وهي الشركة الوطنية للكهرباء والغاز (سونلغاز).

أولاً: تعريف الشركة الوطنية للكهرباء والغاز

تعتبر الشركة الوطنية للكهرباء والغاز من أقدم الشركات الوطنية عمرا تم إنشاؤها في العهد الاستعماري سنة 1947م، وذلك تكملة للمنشآت النفطية البترولية بعد اكتشاف آبار البترول تحميل كمية كبيرة من الغاز الطبيعي في الصحراء الجزائرية، وبعد الاستقلال مباشرة أولت الحكومة الجزائرية اهتمامها لتأميم الاقتصاد الوطني. سنة 1966م أعلن عن أول عملية تأميم خصت المؤسسة الاقتصادية وقطاع البنوك، ثم انتهت بالتأميم الكلي لقطاع النفط وكان التاريخ 24 فيفري أهم تاريخ، حيث تم تأميم كل الأنابيب والمتعلقات الشركة الخاصة بالغاز الطبيعي، وتتمثل أعمال الشركة في عمليتي توزيع الكهرباء والغاز، فهي عبارة عن مؤسسة اقتصادية تجارية تقوم بعمليتي البيع والشراء، وهي مطالبة في إطار برامجها التنموية بإنجاز برامجها القصيرة وطويلة المدى بغية التكفل بتموين السوق الوطنية بهذا المنتج.

ثانياً: نشأة وتطور الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز

- في سنة 1947: تم تحويل تسيير مؤسسات الكهرباء والغاز المؤممة في الجزائر إلى مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي تحت اسم كهرباء وغاز الجزائر.
- في سنة 1962 إلى 1969: بعد الاستقلال حاولت المنظمة مواصلة التنمية الاقتصادية و الاجتماعية على المستوى الوطني.
- في سنة 1969: تم حل مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر وتحويلها إلى المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز "سونلغاز".

- في سنة 1983: أول إعادة هيكلة لسونلغاز، أصبحت كل مؤسسات الأشغال وتصنيع العتاد مؤسسات مستقلة.
- في سنة 1991: تم تغيير الطبيعة القانونية للمؤسسة.
- في سنة 2002: تم تحويل المؤسسة من عمومية ذات طابع صناعي وتجاري إلى مؤسسة قابضة ذات أسهم "سونلغاز ش.ذ.أ".
- في سنة 2004: عملية تحويل سونلغاز حيث بدأنا بإنشاء 3 مؤسسات للأنشطة القاعدية: "إنتاج الكهرباء، نقل الكهرباء، نقل الغاز".
- في سنة 2005: من أجل تحضير فروع للتوزيع تم إنشاء أربعة مديريات عامة جهوية للتوزيع تتمتع بالاستقلالية.
- في سنة 2006: ظهور أربعة شركات لتوزيع الكهرباء والغاز: ش.ت.ج، ش.ت.و، ش.ت.غ، ش.ت.ش.
- في سنة 2009: إنهاء عملية الهيكلة، تم من خلالها خلق 39 مؤسسة فرعية:
- ✓ 33 مؤسسة للنشاطات القاعدية.
- ✓ 6 مؤسسات تساهمية مباشرة.
- في سنة 2017: تم إعادة هيكلة شركات التوزيع الأربعة وضم شركة توزيع الشرق إلى شركة توزيع الوسط وأصبحت هناك ثلاثة شركات توزيع.

ثالثا: نشأة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز (الطارف)¹

نشأت شركة توزيع الكهرباء والغاز (الطارف) عبر المراحل التالية:

- في سنة 1984: كانت تابعة لشركة التوزيع عنابة والتي تضم كل من (عنابة، سكيكدة، سوق أهراس، قالمة).
- في 02/01/2002: إنشاء أول مركز لشركة التوزيع في الطارف.
- في سنة 2005: تسمية مديرية الطارف التابعة لشركة توزيع الطارف.
- في سنة 2006: تغيير اسم من مديرية الطارف إلى مديرية توزيع الطارف.

¹ معلومات مقدمة من طرف مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ولاية الطارف.

المطلب الثاني: خدمات مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لوكالة الطارف

من أهم وظائف شركة توزيع الكهرباء والغاز نذكر ما يلي:¹

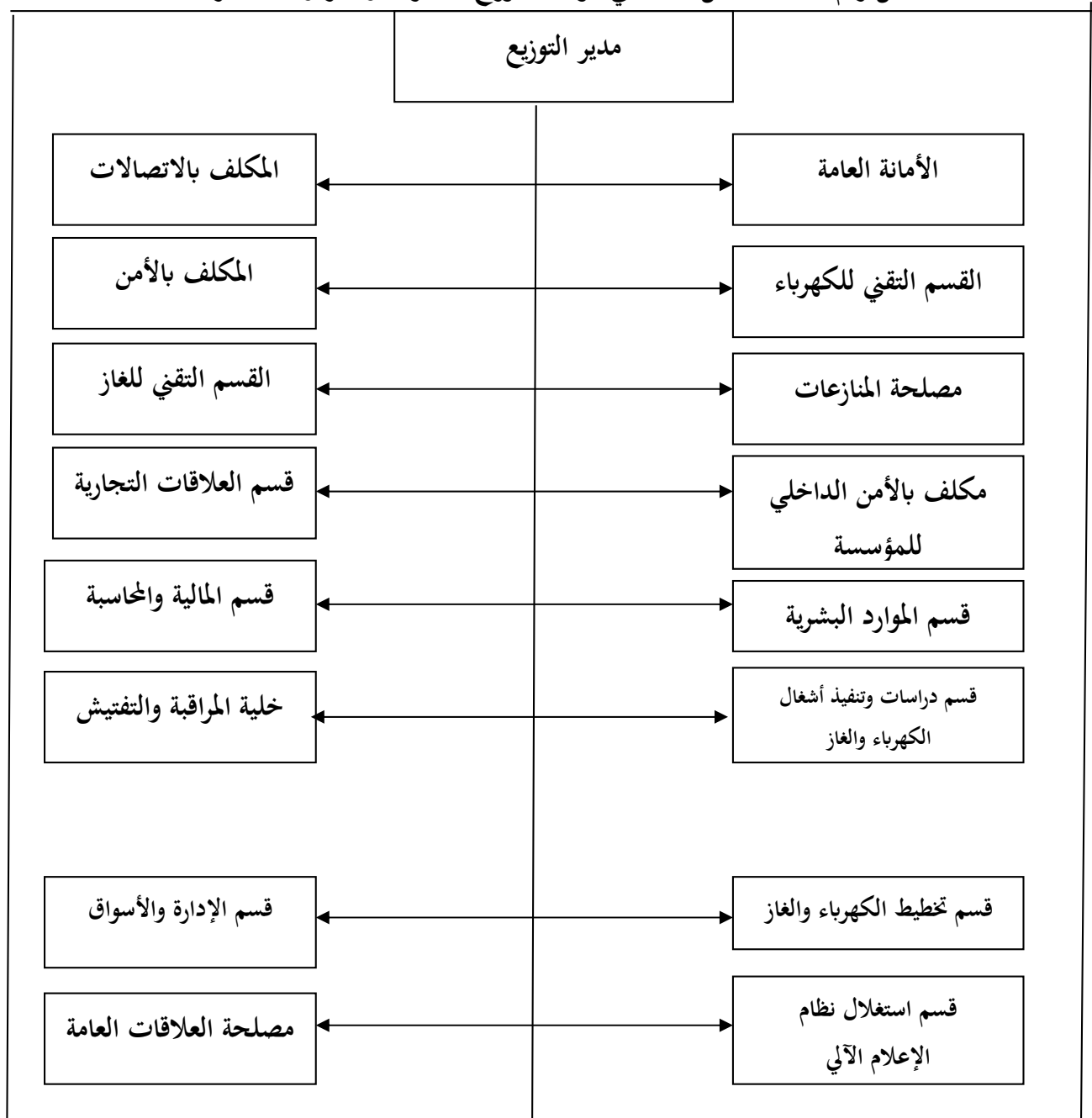
- ضمان نوعية إنتاج ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية.
- تركيب وصيانة وإعادة تحديد مراكز الإنتاج، ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية.
- التخطيط ووضع البرامج السنوية وكذا المراكز المعدة لسنوات.
- ضمان التمويل اللازم لتحقيق وتنفيذ البرامج.
- ضمان التحكم في التسيير الحسن للبرامج.
- تساهم في السياسة من طرف المديرية العامة فيما يخص الأداءات المقدمة للعملاء.¹

¹معلومات مقدمة من طرف مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ولاية الطارف

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز

أولاً: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

شكل رقم 3-1: الهيكل التنظيمي لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز وكالة الطارف



المصدر: من اعداد الطالبتين

ثانيا: شرح مهام كل قسم وإدارة¹

- مدير التوزيع:

يعتبر المسؤول الأول في المديرية وتتمثل مهامه في تنظيم وتسيير ومراقبة كل الإمكانات الموضوعة تحت تصرفه من أجل خدمة المواطن.

- أمانة المدير (أمانة العامة):

وهي تحت إشراف المدير وهي تتكفل بمهمتي: البريد والمراسلات، وتنظيم الملفات واستقبال الزبائن.

- المكلفة بالشؤون القانونية:

وهي تتكفل بالشؤون القانونية للمؤسسة، وتتمثل مهامها في التكفل بالشؤون القانونية لهياكل المديرية، ومتابعة قرارات المحكمة.

- المكلفة بالاتصالات:

وهي تتكفل بالاتصالات الداخلية والخارجية للمؤسسة.

- المكلف بالأمن المحلي:

القيام بالزيارات مع برمجة عمليات النوعية، وتحضير اجتماعات لصالح المديرية.

- قسم الموارد البشرية:

يهتم هذا القسم بتزويد المديرية بالموارد البشرية وتسيير شؤون العمال.

- قسم المحاسبة والمالية:

يسهر على استعمال أفضل التقنيات لمتابعة النشاطات في المؤسسة.

- قسم العلاقات التجارية:

هو قسم يتكفل بتسيير المصالح التجارية المتواجدة بالطارف.

- قسم تنفيذ أشغال الكهرباء والغاز

• قسم استغلال الكهرباء:

يسير شبكة الكهرباء والخطوط الرئيسية وكل ما يتعلق بشبكة الكهرباء.

¹معلومات مقدمة من طرف مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ولاية الطارف.

• قسم استغلال الغاز

وهو قسم يهتم بشبكة الغاز وينقسم إلى ثلاثة مصالح وهي:

✓ مصلحة مراقبة واستغلال الغاز.

✓ مصلحة صيانة الغاز.

✓ مصلحة تطوير شبكة الغاز.

المبحث الثاني: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية

من خلال هذا المبحث سيتم التطرق لأهم الأدوات التي تم استخدامها في الدراسة، والتعرف على خصائص مجتمع الدراسة.

المطلب الأول: الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية والأساليب الإحصائية:

أولاً: أدوات الدراسة المستخدمة:

لقد تطلبت عملية إنجاز الدراسة الميدانية توفر مجموعة من الأدوات البحثية لجمع البيانات والمعلومات المطلوبة وتتمثل الأدوات المستخدمة في الدراسة في:

- **الاستبيان:** وهو عبارة عن استمارة بها مجموعة من الأسئلة المكتوبة ذات إجابات محددة (يتم اختيارها من طرف المبحوث من ضمن قائمة الإجابات المقترحة عليه) سلمت للمبحوثين ليحيبوا عليها وإعدادتها.

- **الملاحظة:** خلال فترة التبرص تم تسجيل عدة ملاحظات عن نشاط المؤسسة مثل كثافة النشاط، كيفية سير الأمور الإدارية، مدى استعمال وتطبيق الإدارة الالكترونية.

وهذا فضلاً عن استخدام أسلوب المقابلة الشخصية مع معظم افراد عينة الدراسة بهدف توضيح فقرات الاستبيان لضمان الاجابة الدقيقة عن الاسئلة الواردة فيه، وكذلك للتأكد من عدم ترك الاجابة عن أي سؤال يمكن ان يؤثر على قبول الاستبيان للتحليل الاحصائي.

ثانيا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

بعد جمع الاستبيان الموزع على الموظفين بالمؤسسة، تم تفريغ محتوى الاستبيان في البرنامج الإحصائي المعروف باسم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss الذي يستعمل بكثرة في إجراء التحليلات الإحصائية بكافة أشكالها، مما يساعد في فهم وتحليل المعلومات اللازمة لأجل اتخاذ القرارات الرشيدة وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية: التكرارات، النسب المئوية، الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي (لعرض وتحليل نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة ومن ثم بيان درجة تشتت القيم عن وسطها الحسابي)، ألفا كرونباخ لدراسة ثبات الاستبيان ومدى صلاحيته للدراسة، الانحدار الخطي البسيط لمعرفة واختبار فرضيات الدراسة. بالإضافة الى معامل الارتباط الرتيبي سبيرمان الذي يتم استخدامه في البيانات الوصفية التي يستحيل عندها استخدام البيانات العددية بطريقة بيرسون، وكذلك يستخدم في البيانات الرقمية لتسهيل العمليات الحسابية.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة الميدانية

أولاً- مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة هو جميع العناصر ومفردات الدراسة، ويتكون مجتمع الدراسة من مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالطارف.

ثانيا- عينة الدراسة

لذلك فقد تم اختيار عينة عشوائية متكونة من 32 فرد موظفا بمؤسسة سونلغاز. حيث تم توزيع 32 استبيان وتم استرجاعها جميعا.

المطلب الثالث: نموذج الدراسة الميدانية

أولاً: نموذج الدراسة

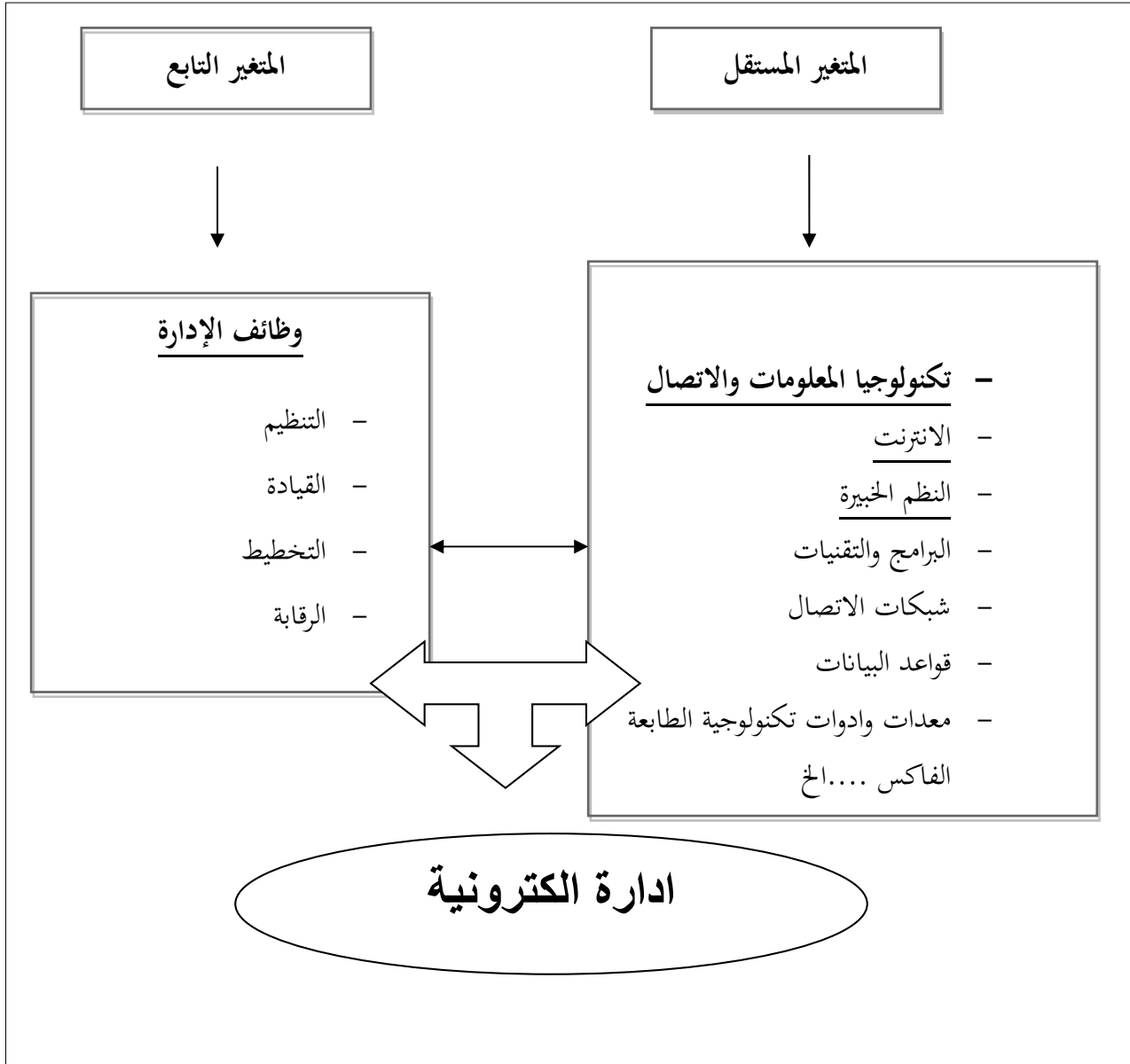
لتحقيق أغراض الدراسة تطلب بناء نموذج افتراضي مقترح لبيان وتوضيح العلاقة بين المتغيرين، والشكل أدناه يوضح ذلك والذي اشتمل على نوعين من المتغيرات هما :

1- المتغير المستقل: المتغير المستقل هنا ضمني وغير صريح و هو تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف اشكالها وانواعها حيث:

ادارة تقليدية + تكنولوجيا المعلومات والاتصال = ادارة الكترونية

2- المتغير التابع: ويتمثل في الوظائف الإدارية في المؤسسة الاقتصادية.

الشكل رقم (2-3): نموذج الدراسة والعلاقة بين المتغيرات



المصدر : من اعداد الطالبتين

ثانيا: وصف أداة النموذج (الاستبيان)

تم تصميم الاستبيان عن طريق تقسيم الأسئلة إلى ثلاث أجزاء كالتالي:

الجزء الأول: يتضمن البيانات الشخصية الخاصة بالموظف (الفقرات 1-6) حول الجنس، العمر، الخبرة المهنية، عدد الدورات التكوينية، قسم العمل، والمستوى الدراسي.

الجزء الثالث: ينقسم إلى محورين:

- **المحور الأول:** يشمل هذا المحور مختلف الفقرات الخاصة بقياس أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة (المتغير المستقل) والمقدرة بـ (25) فقرة.
- **المحور الثاني:** يشمل هذا الجزء مختلف الفقرات الخاصة بقياس أبعاد الوظائف الإدارية للمؤسسة (المتغير التابع)، والمقدرة بـ (20) فقرة.

وقد تم استخدام مقياس ليكارت لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان، من خلال تحديد درجة موافقته أو درجة عدم موافقته على خيارات محددة، يعتمد غالبا هذا المقياس على خمس خيارات كالتالي:

الجدول رقم 02-03: درجات مقياس ليكارت

موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
5	4	3	2	1

ثانيا: قياس ثبات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان أنه يعطي نفس النتائج في حالة تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، وهذا ما يعني أن تكون النتائج التي يعطيها الاستبيان متقاربة إذا تم تكراره على عينة الدراسة.

ولغرض التحقق من ثبات أداة الدراسة والاتساق الداخلي لفقرات النموذج، أستخدم معامل ألفا كرونباخ (Alpha cronbach) الذي يشير إلى قوة الارتباط والتماسك بين فقرات النموذج، وقد كانت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم: 03-03 معامل ثبات أداة الدراسة ألفا كرونباخ

عدد الفقرات	معامل ارتباط ألفا كرونباخ
50	0.941

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يوضح الجدول أعلاه معامل الثبات (Alpha cronbach) للاستبيان، حيث بلغت قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلي للاستبيان 0.941 وهي قيمة كبيرة وأعلى من معامل القبول 0.60، وهذا ما يدل على صلاحية أداة الدراسة وثبات محاورها وقوة تماسكها الداخلي.

مبحث الثالث: تحليل ووصف متغيرات ونتائج الدراسة واختبار الفرضيات

بعد جمع المعلومات من أفراد عينة الدراسة، يتناول هذا المبحث وصف وتحليل متغيري الدراسة الميدانية المتمثلين في الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل والوظائف الإدارية للمؤسسة الاقتصادية كمتغير تابع، بالإضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة، وقبل ذلك سيتم عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

المطلب الأول: التحليل الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد العينة.

1- الجنس: يوضح الجدول الموالي توزيع العينة حسب الجنس

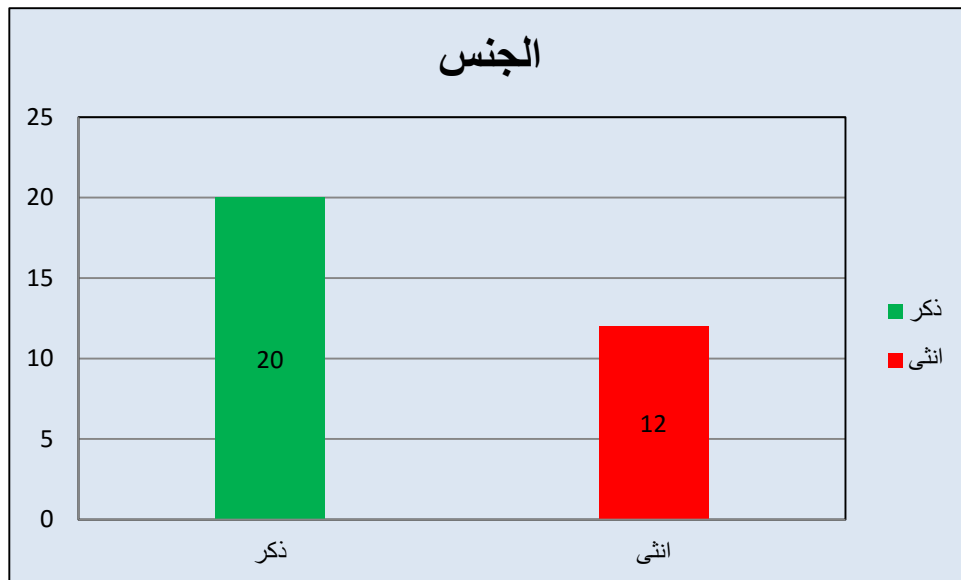
الجدول رقم 03-04: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة %
ذكر	20	62.5
أنثى	12	37.5
المجموع	32	100

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

كما يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس من خلال الشكل التالي:

شكل رقم 03-03: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يتضح من خلال الجدول والشكل السابقين إن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من فئة الذكور بنسبة (62.5%) مقابل (37.5%) لفئة الإناث.

2- العمر: يوضح الجدول الموالي توزيع العينة حسب السن:

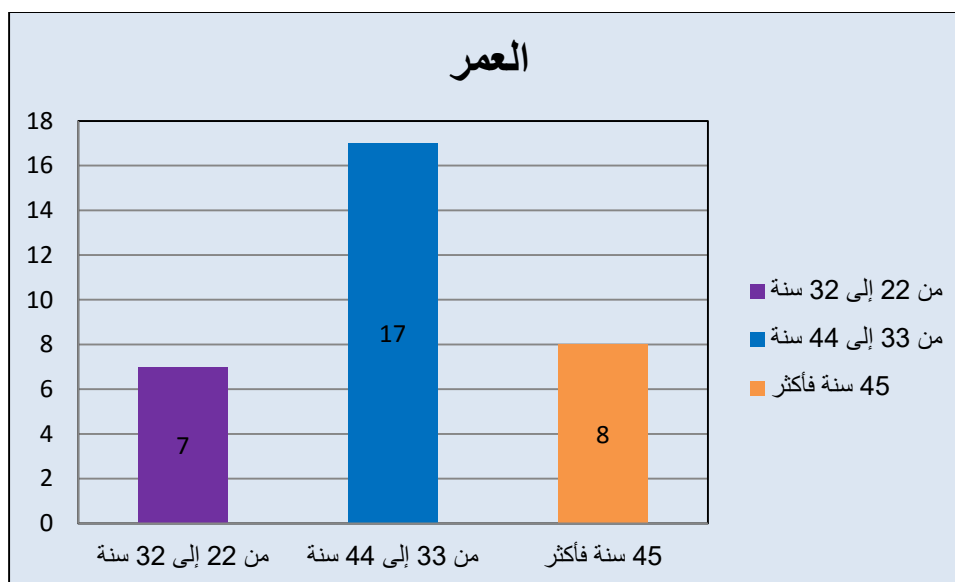
الجدول رقم 03-05: توزيع عينة الدراسة حسب العمر

النسبة %	التكرارات	الفئة
21.9	07	من 22 إلى 32 سنة
53.1	17	من 33 إلى 44 سنة
25	08	45 سنة فأكثر
100	32	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

كما يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر من خلال الشكل التالي:

شكل رقم 3-6: توزيع عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يتضح من خلال الجدول والشكل السابقين إن الفئة الغالبة من أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى الفئة العمرية (33-44 سنة) بنسبة أكبر من النصف بلغت (53.1%)، فيما حلت الفئة العمرية (45 سنة فأكثر) ثانية بنسبة (25%) تمثل 08 أفراد من عينة الدراسة، وأخيرا فئة (51 سنة فما فوق) بنسبة (12.5%).

- الخبرة المهنية: يوضح الجدول الموالي توزيع العينة حسب عدد سنوات الخبرة

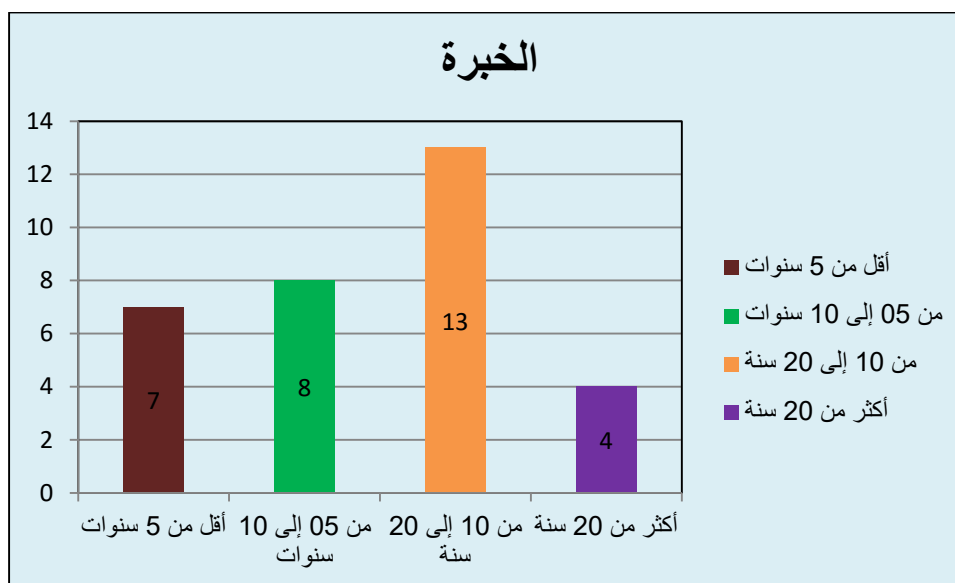
الجدول رقم 03-06: توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة %
أقل من 5 سنوات	07	21.9
من 05 إلى 10 سنوات	08	25
من 10 إلى 20 سنة	13	40.6
أكثر من 20 سنة	04	12.5
المجموع	32	100

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

كما يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر من خلال الشكل التالي:

شكل رقم 03-07: توزيع العينة المدروسة حسب المستوى الدراسي



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يتضح من خلال الجدول والشكل السابقين أن فئة الموظفين أصحاب عدد سنوات خبرة مهنية من 10 إلى 20 سنة هي الفئة الغالبة من عينة الدراسة بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف، حيث تأتي في المقدمة بنسبة 40.6 % وبعدها فئة من 05 إلى 10 سنوات ثم أقل من 5 سنوات بنسب متقاربة فيما بينهما باختلاف فرد واحد في التكرار، وفي الأخير فئة أصحاب عدد سنوات خبرة أكثر من 20 سنة وهم 04 أفراد يمثلون النسبة 12.5 %، وهذا منطقي ويتماشى مع توزيع الفئات العمرية للمؤسسة، حيث أن أصحاب عدد سنوات خبرة يفوق 20 سنة هم في أغلبهم متقدمي السن والذين كان عددهم قليل بدورهم في تصنيفات الفئات العمرية، بينما من يمتلكون سنوات خبرة مهنية من 10 إلى 20 سنة نجد أغلبهم من ينتمون إلى الفئة العمرية من 33 إلى 44 سنة.

4- حسب عدد الدورات التكوينية: يوضح الجدول الموالي توزيع الأفراد حسب عدد الدورات التكوينية

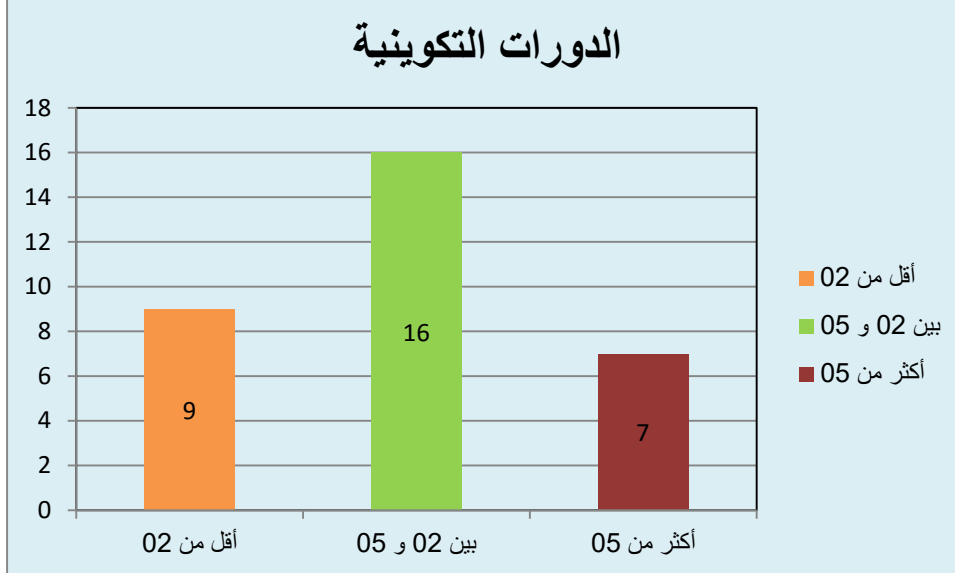
الجدول رقم 03-07: توزيع العينة حسب عدد الدورات التكوينية

عدد الدورات التكوينية	التكرارات	النسبة %
أقل من 02	09	28.1
بين 02 و 05	16	50
أكثر من 05	07	21.9
المجموع	32	100

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

كما يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد الدورات التكوينية من خلال الشكل التالي:

شكل رقم 03-08: توزيع العينة المدروسة حسب عدد الدورات التكوينية



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يتضح من خلال الجدول والشكل السابقين أن نصف أفراد عينة الدراسة خضعوا ما بين دورتين إلى 5 دورات تكوينية أي النسبة (50%)، و 09 أفراد يمثلون 28.1% من عينة الدراسة خضعوا إلى أقل من دورتين، في حين 07 أفراد خضعوا إلى أكثر من 05 دورات بنسبة 21.9%.

5-قسم العمل: يوضح الجدول الموالي توزيع عينة الدراسة حسب قسم العمل

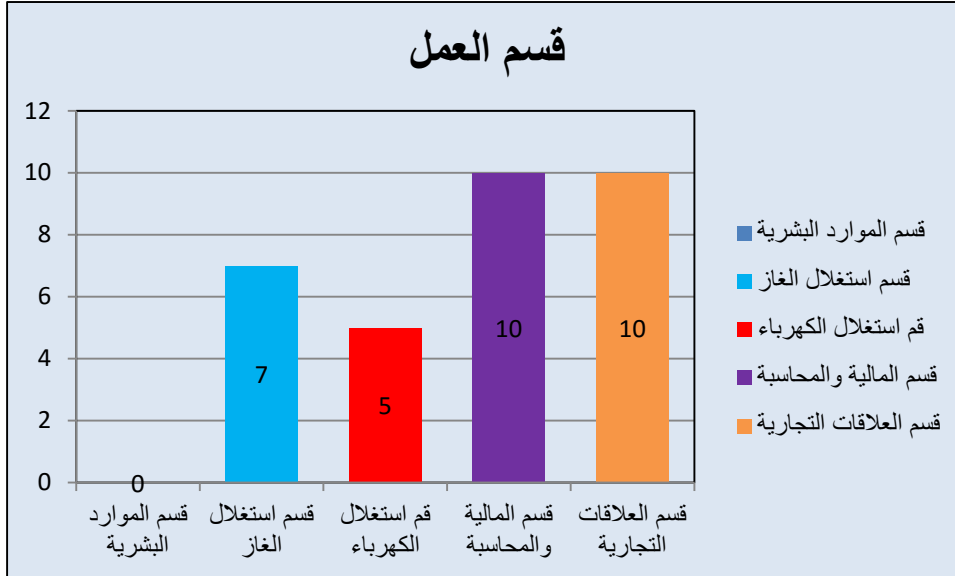
الجدول رقم 03-08: توزيع العينة حسب قسم العمل

النسبة %	التكرارات	قسم العمل
00	00	قسم الموارد البشرية
21.9	07	قسم استغلال الغاز
15.6	05	قسم استغلال الكهرباء
31.3	10	قسم المالية والمحاسبة
31.3	10	قسم العلاقات التجارية
100	32	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

كما يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر من خلال الشكل التالي:

شكل رقم 03-09: توزيع العينة حسب قسم العمل



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يوضح الجدول والشكل السابقين أن قسمي المالية والمحاسبة والعلاقات التجارية يهيمنان على عدد أفراد عينة الدراسة من

موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف ب 10 موظفين لكل من الفئتين أي نسبة 31.3% من عينة

الدراسة، بينما قسم استغلال الغاز مثله 07 أفراد، وقسم استغلال الكهرباء يمثل في 05 أفراد، في حين لم ينتمي أي

موظف من عينة الدراسة لقسم الموارد البشرية.

المطلب الثاني: وصف وتشخيص أبعاد متغيرات الدراسة

في ما يلي سيتم تحليل إجابات أفراد العينة حول مختلف عبارات الاستبيان لأبعاد الإدارة الالكترونية، عن طريق حساب

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة وفق مقياس ليكرت لكل محور، اعتمادا على برنامج SPSS.

أولاً- وصف وتشخيص فقرات المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)

1- بعد الإدارة الالكترونية لدى العمال

الجدول رقم 03-09: وصف وتشخيص فقرات الإدارة الالكترونية لدى العمال

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
01	1.08	2.90	06
04	0.95	1.84	07
03	0.72	1.84	08
02	0.81	1.90	09
05	0.73	1.81	10

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يمثل الجدول السابق درجة الاهتمام من طرف مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بفقرات بعد الإدارة الالكترونية لدى العمال وجاءت النتائج كالتالي:

- بلغت أعلى قيمة للوسط الحسابي 2.90 للفقرة السادسة، المتعلقة بوجود وعي ومعرفة للإدارة الالكترونية لدى عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز، وانحراف معياري يقدر ب 1.08، وهي قيمة كبيرة تفوق 01 وهو ما يعني تشتت إجابات العينة حول هذه الفقرة وعدم تركزها.
- احتلت الفقرة 09 المتعلقة بسعي العمال دائما لمتابعة تطورات ومستجدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المرتبة الثانية بقيمة وسط حسابي بلغ 1.90.
- بلغ الوسط الحسابي للفقرتين السابعة والثامنة القيمة 1.84 لكليهما، فيما بلغت قيمة الانحراف المعياري للفقرة الثامنة 0.72 وهي أقل من نظيرتها في الفقرة السابعة التي بلغت 0.95، مما رجح ترتيبها في المرتبة الثالثة نظرا لامتلاكها قيمة انحراف معياري أقل.
- احتلت الفقرة العاشرة المرتبة الخامسة والأخيرة في هذا البعد، وهو ما يعكس قلة اهتمام عينة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بها، وقلة موافقتهم حول احتواء المؤسسة على مهندسين قادرين على تطوير البرمجيات المستخدمة في تسيير المؤسسة.

2- بعد العنصر التقني والموارد المادية

الجدول رقم 03-10: وصف وتشخيص فقرات العنصر التقني والموارد المادية

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
05	0.86	1.65	11
03	1.11	2.15	12
01	1.24	2.50	13
04	1.00	2.12	14
02	1.12	2.34	15

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يتضح من خلال الجدول السابق الخاص بوصف وتشخيص فقرات العنصر التقني والموارد المادية ما يلي:

يمثل الجدول السابق درجة الاهتمام من طرف مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بفقرات بعد العنصر التقني والموارد المادية وجاءت النتائج كالتالي:

- بلغت أعلى قيمة للوسط الحسابي 2.50 للفقرة 13، المتعلقة بتحديث أجهزة الحاسوب في المؤسسة بشكل منتظم، وانحراف معياري يقدر ب 1.24، وهي قيمة كبيرة تفوق 01 وهو ما يعني تشتت إجابات العينة حول هذه الفقرة وعدم تركزها.
- احتلت الفقرة 15 المتعلقة باحتواء المؤسسة على وسائل تكنولوجية تساعد في عملية التسيير المرتبة الثانية بقيمة وسط حسابي بلغ 2.34.
- احتلت الفقرة الحادي عشر المرتبة الخامسة والأخيرة في هذا البعد، وذلك بوسط حسابي بلغ 1.65، وهو ما يعكس قلة اهتمام عينة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بها، وقلة موافقتهم حول توفر المؤسسة على العدد الكافي من أجهزة الحاسوب في المكاتب.

3- بعد البرامج والتقنيات

الجدول رقم 03-11: وصف وتشخيص فقرات البرامج والتقنيات

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
03	0.65	1.87	16
04	0.62	1.75	17
02	1.16	2.43	18
01	0.94	2.43	19
05	0.70	1.65	20

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

- يمثل الجدول السابق درجة الاهتمام من طرف مؤسسة سونلغاز بفقرات بعد البرامج والتقنيات وجاءت النتائج كالتالي:
- بلغت أعلى قيمة للوسط الحسابي 2.43 للفقرة التاسعة عشر، المتعلقة باستخدام المؤسسة لنظام إدارة علاقات الزبائن CRM، وانحراف معياري يقدر ب 0.94.
 - احتلت الفقرة 18 المتعلقة باستخدام المؤسسة لنظم دعم القرارات DSS المرتبة الثانية بقيمة وسط حسابي بلغ 2.43.
 - احتلت الفقرة 20 المرتبة الخامسة والأخيرة في هذا البعد، وهو ما يعكس قلة اهتمام عينة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بها، وقلة موافقتهم حول حرص المؤسسة على توفير أنظمة حماية متطورة لحماية بياناتها المختلفة

4- بعد شبكات الاتصال

الجدول رقم 03-12: وصف وتشخيص فقرات الشبكات الاتصال

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
03	0.90	1.78	21
05	0.82	1.65	22
02	1.08	1.90	23
04	0.88	1.71	24
01	0.93	1.96	25

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

- يمثل الجدول السابق درجة الاهتمام من طرف مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بفقرات بعد شبكات الاتصال وجاءت النتائج كالتالي:

- بلغت أعلى قيمة للوسط الحسابي 1.96 للفقرة 25، المتعلقة باعتماد المؤسسة بشكل أساسي على الإيميل الإلكتروني كوسيلة للتواصل، وبانحراف معياري يقدر ب 0.93.
- احتلت الفقرة 23 المتعلقة بوجود تواصل بين العاملين في المؤسسة من خلال الشبكة الداخلية المرتبة الثانية بقيمة وسط حسابي بلغ 1.90.
- احتلت الفقرة 22 المرتبة الخامسة والأخيرة في هذا البعد، وهو ما يعكس قلة اهتمام عينة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بها، وقلة موافقتهم حول توفر المؤسسة للربط بشبكة الانترنت، ولكن هذا الترتيب لا يعني عدم وجودها، بل هي متوفرة بصفة دائمة، لكن ترتيبها المتأخر يمثل قلة الأهمية مقارنة بباقي الفقرات.

5- بعد قواعد البيانات

الجدول رقم 03-13: وصف وتشخيص فقرات قواعد البيانات

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
04	0.86	1.65	26
05	0.75	1.62	27
03	0.91	1.75	28
01	1.12	1.96	29
02	1.05	1.90	30

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يمثل الجدول السابق درجة الاهتمام من طرف مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بفقرات بعد قواعد البيانات وجاءت النتائج كالتالي:

- بلغت أعلى قيمة للوسط الحسابي 1.96 للفقرة 29، المتعلقة بتخزين المعلومات وفق قاعدة بيانات منظمة وواضحة، وبانحراف معياري يقدر ب 1.12، وهي قيمة كبيرة تفوق 01 وهو ما يعني تشتت إجابات العينة حول هذه الفقرة وعدم تركيزها.
- احتلت الفقرات 30، 27، 26 المراتب التالية على التوالي ضمن فقرات هذا البعد.
- احتلت الفقرة 27 المرتبة الخامسة والأخيرة في هذا البعد، وهو ما يعكس قلة اهتمام عينة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بها، وقلة موافقتهم حول امتلاك المؤسسة قاعدة بيانات توفر معلومات حديثة.

ثانيا: وصف وتشخيص محور فقرات محور الوظائف والخدمات الإدارية للمؤسسة

1- بعد التنظيم

الجدول رقم 03-14: وصف وتشخيص فقرات بعد التنظيم

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
01	0.70	2.68	31
02	0.97	1.87	32
03	0.80	1.84	33
04	0.80	1.78	34
05	0.55	1.62	35

المصدر من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

- يمثل الجدول السابق درجة الاهتمام من طرف مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بفقرات بعد التنظيم وجاءت النتائج كالتالي:
- بلغت أعلى قيمة للوسط الحسابي 2.68 للفقرة 31، المتعلقة بتسهيل أجهزة الحاسوب وملحقاته عملية حفظ الملفات من خلال الأرشفة الالكترونية.
 - احتلت الفقرة 32 المتعلقة بتقليل استخدام أجهزة الحاسوب وملحقاته من كثافة العمل في المؤسسة المرتبة الثانية بقيمة وسط حسابي بلغ 1.87.
 - احتلت الفقرة 35 المرتبة الخامسة والأخيرة في هذا البعد بقيمة وسط حسابي 1.62، وهو ما يعكس قلة اهتمام عينة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بها، وقلة موافقتهم حول مساهمة شبكات الاتصال في تفعيل جودة الاتصال في المؤسسة.

2- بعد القيادة

الجدول رقم 03-15: وصف وتشخيص فقرات بعد القيادة

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
05	0.49	1.62	36
03	0.80	1.75	37
02	0.71	1.75	38
04	0.84	1.75	39
01	0.69	1.81	40

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يمثل الجدول السابق درجة الاهتمام من طرف مؤسسة سونلغاز بفقرات بعد القيادة وجاءت النتائج كالتالي:

- بلغت أعلى قيمة للوسط الحسابي 1.81 للفقرة 40، التي ترى أن استخدام أجهزة الحاسوب وملحقاته وفر الوقت لمتخذي القرار والتواصل الجيد بين الرئيس والمرؤوس، وبانحراف معياري يقدر ب 69، وهي قيمة صغيرة وهو ما يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها
- جاءت الفقرات 38، 37، 39 في المراتب الموالية على الترتيب وقيم وسط حسابي نفسه بلغ 1.75، مما رجح ترتيبهم عن طريق قيم الانحراف المعياري حسب القيمة الأصغر.
- احتلت الفقرة 36 المرتبة الخامسة والأخيرة في هذا البعد بقيمة وسط حسابي بلغ 1.62، وهو ما يعكس قلة اهتمام عينة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بها، وقلة موافقتهم عليها.

3- بعد التخطيط

الجدول رقم 03-16: وصف وتشخيص فقرات بعد التخطيط

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
05	0.50	1.75	41
01	0.85	1.90	42
03	0.79	1.87	43
02	0.92	1.90	44
04	0.80	1.84	45

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

يمثل الجدول السابق درجة الاهتمام من طرف مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بفقرات بعد التخطيط وجاءت النتائج كالتالي:

- بلغت أعلى قيمة للوسط الحسابي 1.90 للفقرتين 42 و 44، مما أدى إلى الترتيب حسب قيمة الانحراف المعياري الأصغر، حيث بلغت قيمة الانحراف المعياري للفقرة 42 التي تقول بأن شبكات الاتصال أتاحت إمكانية التواصل المستمر بين المسؤولين والعاملين القيمة 0.85 في المرتبة الأولى، في حين بلغ بالنسبة للفقرة 44 التي احتلت المرتبة الثانية القيمة 0.92.
- احتلت الفقرة 41 المرتبة الخامسة والأخيرة في هذا البعد، بوسط حسابي بلغ 1.75 وهو ما يعكس قلة اهتمام عينة مؤسسة سونلغاز بها، وقلة موافقتهم حولها مقارنة بباقي الفقرات.

4- بعد الرقابة

الجدول رقم 03-17: وصف وتشخيص فقرات بعد الرقابة

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
03	0.83	1.78	46
01	0.69	1.81	47
02	0.78	1.81	48
04	0.62	1.75	49
05	0.60	1.62	50

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

- يمثل الجدول السابق درجة الاهتمام من طرف مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بفقرات بعد الرقابة وجاءت النتائج كالتالي:
- بلغت أعلى قيمة للوسط الحسابي 1.81 للفقرتين 47 و 48، مما أدى إلى الترتيب حسب قيمة الانحراف المعياري الأصغر، حيث بلغت قيمة الانحراف المعياري للفقرة 72 التي تقول بأن شبكات الاتصال ساعدت في متابعة الأعمال بصورة يومية لمقارنتها بالخطط الموضوعية القيمة 0.69 في المرتبة الأولى، في حين بلغ بالنسبة للفقرة 48 التي احتلت المرتبة الثانية القيمة 0.78.
 - احتلت الفقرة 46 المرتبة الثالثة بقيمة وسط حسابي بلغ 1.78.
 - احتلت الفقرة 50 المرتبة الخامسة والأخيرة في هذا البعد، وهو ما يعكس قلة اهتمام عينة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بها، وقلة موافقتهم حول توفير مختلف التكنولوجيات لعملية رقابة أسهل وأكثر دقة، وذلك بقيمة وسط حسابي بلغ 1.62.

المطلب الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات

لاختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الوظائف الإدارية لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف، والفرضيات الجزئية المنبثقة عنها، تم استعمال الانحدار الخطي البسيط، ومعامل الارتباط سبيرمان.

أولاً: اختبار صحة الفرضيات الجزئية

من أجل اختبار صحة الفرضيات الجزئية تم استعمال معامل الارتباط سبيرمان وذلك حسب الجدول التالي:

الجدول رقم 03- 18: معامل الارتباط سبيرمان

قيمة المعامل	المعنى
1	ارتباط طردي تام
0.99 – 0.7	ارتباط طردي قوي
0.69 – 0.5	ارتباط طردي متوسط
0.49 – 0.1	ارتباط طردي ضعيف
0	لا يوجد ارتباط

1- دراسة العلاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التنظيم

- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التنظيم بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف.
- الفرضية العدمية (H_0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التنظيم بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف.
- الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التنظيم بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف.

الجدول رقم 03-19: معامل الارتباط بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التنظيم

المتغير		التنظيم
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الارتباط	0.817**
	المعنوية	0.000
	العدد	32

** : $\alpha = 0.01$

من خلال الجدول السابق يتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومتغير التنظيم، وهذا ما تؤكدته قيمة معامل الارتباط التي تقدر ب (0.817)، وهذا يعني أن كل زيادة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال سوف تؤدي إلى زيادة كبيرة في فعالية وظيفة التنظيم بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ، كما بلغ مستوى المعنوية، 0.000 عند مستوى دلالة 0.01، وهذا يعني أن العلاقة دالة. ومنه:

- يتم رفض الفرضية العدمية (H_0) القائلة بعدم وجود علاقة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التنظيم.
- قبول الفرضية البديلة (H_1)، أي وجود علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التنظيم بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف.

2- دراسة العلاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد القيادة

- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد القيادة بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف.
- الفرضية العدمية (H_0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد القيادة بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف.
- الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد القيادة بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف.

الجدول رقم 03-20: معامل الارتباط بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد القيادة

المتغير		القيادة
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الارتباط	0.686**
	المعنوية	0.000
	العدد	32

** : $\alpha = 0.01$

من خلال الجدول السابق يتضح وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومتغير القيادة، وهذا ما تؤكدته قيمة معامل الارتباط التي تقدر ب (0.686)، وهذا يعني أن كل زيادة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال سوف تؤدي إلى زيادة متوسطة في فعالية وظيفة القيادة بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز، كما بلغ مستوى المعنوية، 0.000 عند مستوى دلالة 0.01، وهذا يعني أن العلاقة دالة. ومنه:

- يتم رفض الفرضية العدمية (H_0) القائلة بعدم وجود علاقة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد القيادة.
- قبول الفرضية البديلة (H_1)، أي وجود علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد القيادة بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف.

3- دراسة العلاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التخطيط

- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وبعد التخطيط بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف.
- الفرضية العدمية (H_0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التخطيط بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف.
- الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التخطيط بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف.

الجدول رقم 03-21: معامل الارتباط بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التخطيط

المتغير		التخطيط
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الارتباط	0.719**
	المعنوية	0.000
	العدد	32

** : $\alpha = 0.01$

من خلال الجدول السابق يتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومتغير التخطيط، وهذا ما تؤكدته قيمة معامل الارتباط التي تقدر ب (0.719)، وهذا يعني أن كل زيادة في تطبيق الإدارة الالكترونية سوف تؤدي إلى زيادة كبيرة في فعالية وظيفة التخطيط بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز، كما بلغ مستوى المعنوية، 0.000 عند مستوى دلالة 0.01، وهذا يعني أن العلاقة دالة ومنه:

- يتم رفض الفرضية العدمية (H_0) القائلة بعدم وجود علاقة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التخطيط.

- قبول الفرضية البديلة (H_1)، أي وجود علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد التخطيط بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف.

4-دراسة العلاقة بين الإدارة الالكترونية وبعد الرقابة

- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الرقابة بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف.

- الفرضية العدمية (H_0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الرقابة بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف.

- الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الرقابة بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف.

الجدول رقم 03-22: معامل الارتباط بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الرقابة.

المتغير		الرقابة
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الارتباط	0.675**
	المعنوية	0.000
	العدد	32

** : $\alpha = 0.01$

من خلال الجدول السابق يتضح وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومتغير الرقابة، وهذا ما تؤكدته قيمة معامل الارتباط التي تقدر ب (0.675)، وهذا يعني أن كل زيادة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال سوف تؤدي إلى زيادة متوسطة في فعالية وظيفة الرقابة بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز، كما بلغ مستوى المعنوية، 0.000 عند مستوى دلالة 0.01، وهذا يعني أن العلاقة دالة. ومنه:

- يتم رفض الفرضية العدمية (H_0) القائلة بعدم وجود علاقة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الرقابة.
- قبول الفرضية البديلة (H_1)، أي وجود علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبعد الرقابة بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف.

ثانيا: اختبار صحة الفرضية الرئيسية

من أجل اختبار صحة الفرضية الرئيسية المتعلقة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف المؤسسة الإدارية، تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما يلي:

- الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الوظائف الإدارية للمؤسسة الاقتصادية.

- الفرضية العدمية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الوظائف الإدارية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف.
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الوظائف الإدارية بمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف.

الجدول رقم 03- 22: تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الوظائف الإدارية للمؤسسة.

البيان	القيمة الثابتة B	قيمة t		معامل التحديد R ²	معامل الانحدار	المعنوية
		المحسوبة	الجدولية			
أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الوظائف الإدارية للمؤسسة	5.638	6.877	1.69	0.612	0.629	0.000

ومن خلال جدول الانحدار الخطي البسيط تبين أن قيمة t المحسوبة مقدرة ب (6.877) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.69)، ومستوى الدلالة المعنوية بلغ (00.00) وهو أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وعليه يتضح وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظائف مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالطارف.

وقد بلغ معامل التحديد 0.612، أي أنه فسر ما نسبته 61.2% من النموذج في حين يؤول الباقي لعوامل أخرى.

أما معامل الانحدار فبلغ 0.629 أي أن الزيادة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة انحراف معياري واحدة سوف تؤدي إلى زيادة فعالية الوظائف الإدارية لمؤسسة بنسبة 62.9%، وهي نسبة معتبرة، ومنه:

- نرفض الفرضية العدمية (H₀) التي تؤكد عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الوظائف الإدارية لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالطارف.

- نقبل الفرضية البديلة (H₁) التي تقرر بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على الوظائف الإدارية لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالطارف.

وعليه تكون معادلة الانحدار كما يلي:

$$\text{الوظائف الإدارية للمؤسسة الاقتصادية} = 0.629 \text{ تكنولوجيا المعلومات والاتصال} + 5.638$$

المطلب الرابع: تفسير النتائج المعروضة

أولاً: البيانات الشخصية

من خلال ما تقدم من تحليل حول البيانات الشخصية لعينة الدراسة يتضح ما يلي: أساس علمي

- أغلبية أفراد عينة الدراية من عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز تتراوح أعمارهم ما بين 33 إلى 44 سنة، وهي الفئة التي تقع في متوسط الأعمار فهم ليسوا من الشباب صغار السن، ولا كبار السن، وذلك ضمن النهج المستهدف في التوظيف خلال السنوات الماضية، في حين أن المتقدمين في السن الذين يتراوح عمرهم من 45 سنة فأكثر احتلوا المرتبة الأخيرة، ويفسر ذلك بقلة الأفراد المتواجدين ضمن عينة الدراسة بهذا العمر، على عكس ما هو واقع داخل الشركة أين يتواجدون بكثرة خاصة في المناصب العليا، ولكنهم يعزفون عن الإجابة نظرا لانشغالهم، ويوجهون الباحثين أو أصحاب الدراسة إلى باقي الموظفين ذوي الرتب الأقل، غير المشغولين.
- أغلبية أفراد العينة يملكون خبرة من 10 إلى 20 سنة، وهذا ما يتوافق مع ما تم ذكره في النقطة السابقة، حيث أن الموظفين من 33 إلى 44 سنة هم من تتراوح خبرة أغليتهم ما بين 10 إلى 20 سنة، في حين أن أصحاب الخبرة الكبيرة التي تبلغ أكثر من 20 سنة جاؤوا في المرتبة الأخيرة، وهم في الأغلب متقدمي السن الذين بدورهم احتلوا المرتبة الأخيرة ضمن توزيع العينة حسب العمر.
- نصف أفراد عينة الدراسة تمكنوا من إجراء دورات تكوينية بمعدل ما بين دورتين إلى 05 دورات.
- أغلب الأفراد الذين تم سبر آرائهم من خلال هذا الاستبيان ينتمون إلى قسمي المالية والمحاسبة والعلاقات التجارية، وهذا ضمن سهولة التعامل مع الموظفين بهذين القسمين نظرا لتشابه تخصص الدراسة مع تخصصهم خلال دراستهم، مما سهل من التواصل معهم دون وجود صعوبات في الإجابة، في حين لم ينتمي أي فرد من العينة لقسم الموارد البشرية، بسبب عزوف أفراد هذا القسم عن الإجابة وصعوبة التعامل معهم، وحساسية القسم.

ثانيا: محاور الدراسة

من خلال نتائج تحليل فقرات محاور الدراسة يتبين ما يلي:

- يوجد اهتمام من طرف شركة توزيع الكهرباء والغاز بأبعاد محور الإدارة الالكترونية وهذا ما بررته نتائج الوسط الحسابي للفقرات السبب راجع لسياسة المنتهجة من طرف مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز والتي تهدف الى رقمته المعاملات الإدارية على غرار مختلف المؤسسات العمومية و أيضا تماشيا مع السياسة العامة لدولة والتي تلح على ضرورة اعتماد الرقمنة في مختلف القطاعات.
- بالنسبة لبعد الإدارة الالكترونية لدى العمال، فإن الوعي والمعرفة لدى العمال هما من ينال الاهتمام الأكبر لدى عينة الدراسة. لاعتبار ان أساس الرقمنة هو المعرفة والوعي بمدى واهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمزايا التي تحققها.
- يحوز تحديث أجهزة الحاسوب أكبر اهتمام بالنسبة لبعد العنصر التقني والموارد المادية نظرا لأهمية الحاسوب ضمن العناصر التقنية في جميع الشركات والمؤسسات بصفة عامة، ومؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بصفة خاصة. على اعتبار ان الحاسوب أصبح وسيلة ضرورية و أساسية لا غنى عنها في أي عمل اداري وتسهل بشكل كبير ممارسة مختلف الأنشطة الإدارية وبالتالي ترفع من جودة الخدمات الإدارية وهذا ما تم التطرق اليه من الجانب النظري عند ابراز مميزات الوسائل التكنولوجية في مجال الإدارة.
- تستخدم شركة توزيع الكهرباء والغاز لنظام إدارة علاقات الزبائن CRM، وهذا ضمن البرامج والتقنيات بالمؤسسة. كما تعتمد على برنامج خاص بها مطور خصيصا من اجل التعامل مع الزبائن سوى في تسير الفواتير او التواصل مع الزبائن وتلقى شكاويهم واستفساراتهم.
- تعتمد المؤسسة بشكل أساسي على الإيميل الالكتروني كوسيلة للتواصل، وهو الأكثر فعالية واستخداما ضمن شبكات التواصل بالمؤسسة.
- يتم تخزين المعلومات وفق قاعدة بيانات منظمة وواضحة داخل الشركة. تسمح بالدخول الى البيانات والمعلومات بشكل سريع كما تسهل عملية تخزينها وخلق قاعدة بيانات خاصة بالزبائن.
- تسهل أجهزة الحاسوب وملحقاته عملية حفظ المعلومات من خلال الأرشفة الالكترونية، وهذا ما تبينه موافقة أفراد العينة على اعتبار هذه الفقرة هي الأهم ضمن بعد التنظيم للوظائف الإدارية للمؤسسة.

- يعتبر استخدام الحاسوب وملحقاته بالمؤسسة وسيلة لتوفير الوقت لمتخذي القرار والتواصل الجيد بين الرئيس والمرؤوسين، مما يعزز من بعد القيادة بالمؤسسة.
- أتاحت شبكات التواصل إمكانية التواصل المستمر بين المسؤولين والعاملين مما ساهم في التخطيط الجيد بالمؤسسة.
- تساعد شبكات الاتصال بالمؤسسة في متابعة الأعمال بصورة يومية لمقارنتها بالخطط الموضوعة مما يساعد بالتالي في تعزيز الرقابة بشركة توزيع الكهرباء والغاز.

ثالثا: العلاقة بين متغيرات الدراسة

أثبتت دراسة الارتباط بين متغيرات الدراسة ما يلي:

- وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتنظيم داخل مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالطارف، وهذا ما يفسره الارتباط القوي بينهما.
- وجود علاقة متوسطة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقيادة داخل مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالطارف، وهذا ما يفسره الارتباط القوي بينهما.
- وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتخطيط داخل مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالطارف، وهذا ما يفسره الارتباط القوي بينهما.
- وجود علاقة متوسطة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرقابة داخل مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالطارف، وهذا ما يفسره الارتباط القوي بين المتغيرين.
- يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الوظائف الإدارية داخل مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالطارف، حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا كبيرا في زيادة فعالية الوظائف الإدارية من خلال معامل الانحدار لهذا الأثر، حيث أن الزيادة بوحدة انحراف معياري واحدة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال يقابلها زيادة بنسبة تفوق 60% في فعالية هذه الوظائف.

خلاصة

لقد تم التعرف من خلال هذا الفصل على عينة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالطارف وواقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظائف المؤسسة الإدارية بها، وتم في البداية عرض تفصيلي للمؤسسة وخدماتها وهيكلها التنظيمي، تم التطرق لطريقة ومنهجية هذا الفصل التطبيقي من إجراءات، أدوات، أساليب، مجتمع، عينة، ونموذج هذه الدراسة الميدانية، وبعد ذلك تم التطرق إلى وصف وتشخيص البيانات الشخصية ومتغيرات الدراسة بالتفصيل من موظفي العينة.

ليختتم هذا الفصل التطبيقي باختبار مختلف فرضيات الدراسة الميدانية عبر التأكد من علاقات الارتباط والتأثير التأثير بين الإدارة الالكترونية ومختلف أبعاد وظائف المؤسسة الإدارية وبذلك تم القيام بمحاولة لإسقاط مختلف مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإدارة الالكترونية على ما يدور فعليا في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالطارف، بغية الوصول إلى أبرز النتائج وتقديم بعض الاقتراحات المهمة التي فيما لو تم تجسيدها ميدانيا فإن ذلك سيساهم حتما في تطوير واقع الإدارة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة عامة، وانعكاسهما على وظائف المؤسسة.

الختامة

ان الإدارة الإلكترونية من المواضيع الحديثة في الإدارات ويشهد العالم حقبة من التطور، وأيضا تطور نم الاتصال وأصبح لازما على الإدارات ان تستبق مع الزمن لكي توكب التطور، ومن بين هذه المميزات سرعة الإنجاز ونقص التكلفة وزيادة مستوى كفاءة الأداء في تنفيذ المهام. ومثل هذا المشروع يستدعي تهيئة المال والمواد والبرامج والطاق البشرية الكفوة التي تساعد في ربط جميع عناصر العملية الإدارية من اجل الوصول الى كفاءة عالية في الأداء.

ساهمت الإدارة الإلكترونية بفضل التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة أداء العاملين الامر الذي جعل تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة على كل الإدارات لمسايرة التقدم الحاصل، نظرا لأهمية التي توليها الإدارة الإلكترونية لتطوير أداء الخدمات الإدارية كرضى المستفيدين من الخدمات الإدارية ذات المستوى العالي للجودة، وتقديم حلول القطعية والسريعة لاي مشاكل في العمل واستحداث إجراءات ودورات العمل لبناء وتطوير مهارات تواكب التطورات الجديدة.

ومن هنا وجب إلزام الإدارات باستخدام الأساليب الالكترونية لتطوير جودة الخدمات الإدارية، والبعد عن الطرق التقليدية وكذا تحسين البنية التحتية للإدارة باستمرار بحيث تتلاءم مع تطورات التكنولوجيا الحديثة كما أصبح من الضروري متابعة وتكثيف الدراسات في مجال الإدارة الإلكترونية.

ولربط الجوانب النظرية بالتطبيقية للموضوع تم تخصيص الفصل الثاني لدراسة الميدانية بالاعتماد على الابعاد الأربعة المتمثلة في (التخطيط، التنظيم، القيادة، الرقابة) في البحث عن دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات الإدارية في المؤسسة.

النتائج النظرية

- في ظل بروز ثورة التكنولوجيا وخاصة تكنولوجيا المعلومات والاتصال فإن الإدارة الالكترونية تساعد على استغلال أفضل لتقنيات هذه التكنولوجيا على عكس الإدارة التقليدية مما يدعم وتبسيط المعاملات داخل المؤسسة كما يساهم في رفع كفاءة أداء الموظفين .
- الإدارة الالكترونية تتلخص في مجموعة من العناصر. الأساسية المتمثلة في الأجهزة والمعدات والبرمجيات والشبكات التي تساعد المؤسسة في تطوير مختلف وظائفها الادارية.
- استخدام الإدارة الالكترونية يوفر الوقت ، الجهد ، التكاليف ، تطوير جودة الخدمات.

- الإدارة الالكترونية تؤدي دورا هاما في تحسين نسبة الاستفادة لدى المواطنين والمؤسسات من خلال الفرص المتاحة التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحويل أنشطة الإدارة التقليدية إلى خدمات الإدارة الالكترونية.

- تؤدي الإدارة الالكترونية عددا من الوظائف الأساسية أدت إلى التغيير الجذري في أساليب الإدارة التقليدية التي تتمثل في التخطيط الالكتروني، التنظيم الالكتروني، القيادة الالكترونية، الرقابة الالكترونية.

- التحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية يمثل تحدي حقيقي في التعامل معها بحذر شديد.

النتائج التطبيقية

- تمتلك مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز اهتماما واسعا وكبيرا بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ولها تصور واضح حول تطبيقها بالمؤسسة، وخاصة في جانب الإدارة الالكترونية، والعناصر التقنية والموارد المادية..

- تمثل قواعد البيانات وشبكات الاتصال والبرامج والتقنيات أهمية كبيرة لمؤسسة توزيع الكهرباء والغاز في جانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال. كما تهتم بالجانب الأمني لحماية الأجهزة والوسائل التكنولوجية باعتبارها أساس العمل الإداري، وذلك ما يوضحه الملصق في الملحق رقم 4.

- تهتم مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز الطارف بالوظائف الإدارية بالمؤسسة وتسعى إلى تطويرها.

- تمتلك المؤسسة تصورا واضحا حول الموافقة والاهتمام بشدة بوظيفة التنظيم، نظرا لما شهده من انتقال من النموذج التقليدي إلى الالكتروني، والوصول إلى ما يعرف بالتنظيم المصنوعي.

- تهتم مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بوظيفة القيادة وذلك عن طريق التعامل الفعال بين مختلف العمال بمختلف مناصبهم رؤساء ومرؤوسين، وتوفير القابلية والقدرة على الإبداع وتحسين المهام الإدارية الموكلة لهم.

- تمتلك المؤسسة اهتماما واسعا بوظيفة التخطيط خاصة، سواء فيما يتعلق بالخطط القصيرة الأجل أو الخطط الإستراتيجية، كما أن الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال سهل وطور بشكل كبير هاته الوظيفة خصوصا فيما يتعلق بالاستشراف وما له من مميزات من حيث التجديد والتطوير مستمر ومتواصل، ويخلق ديناميكية بالمؤسسة.

- كما تحظى الرقابة الالكترونية بدورها على اهتمام واسع في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز، لما لها من فعالية وتأثير أكبر من التقليدية وساهمت أكثر في تقييم الأفراد بموضوعية داخل المؤسسة، وبدقة أكثر، بفصل التكنولوجيات المستخدمة في وظيفة الرقابة. على غرار التواصل الإلكتروني والمتابعة الانية والدقيقة بفصل مختلف البرامج المعتمدة في المؤسسة.

توصيات الدراسة

بناءً على نتائج التي تم التوصل اليها يمكننا صياغة بعض التوصيات التي من شأنها النجاح الادارة الالكترونية ومن هذه التوصيات نذكر ما يلي:

- ضرورة المؤسسات الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل كسب ميزاتها التي تساهم في وظائفها ايجابا.
- تفعيل أكثر لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وظائف الرقابة والقيادة.
- مواصلة تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وظائف التنظيم والتخطيط.
- دعم البنية التحتية المناسبة لتطبيق الادارة الإلكترونية في مجالات التقنية والبشرية والمادية والادارية.
- محاولة القضاء على مشكلة الامية الرقمية ونشر الثقافة المعلوماتية بتوفير بنية تحتية من الاجهزة والوسائل الحديثة.
- ضرورة وعي كافة الاداريين بنظام الرقمنة واشراكهم في تطبيق متطلبات الادارة الالكترونية.
- ضرورة اجراء تقييم لدرجة جودة الخدمة بصورة مستمرة ودورية لتعرف على الاحتياجات اللازمة وتجنب أي اشكاليات قد تعيق الوصول اليها.
- توفير الكوادر المتخصصة في مجال البرمجة واستخدام أجهزة الحواسيب المتطورة.
- زيادة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة لتحقيق الجودة.
- على المؤسسات تحديد أهدافها بدقة أولها رضا الزبون.

- توفير مختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة في المؤسسات.
- التحلي بالباقة في التعامل مع الزبائن في مختلف الوضعيات.
- اعتماد الموضوعية في تقديم الخدمة
- تفادي التهرب من المسؤولية.

افاق الدراسة

- مساهمة الإدارة الالكترونية في زيادة ادا الوظيفي للمؤسسات الجزائرية.
- دراسة مقارنة حول التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية.
- دور الإدارة الالكترونية في تنمية الكفاءات البشرية في المؤسسات.
- دور الرقابة الالكترونية في تحسين وظيفة القيادة في المؤسسة.

قائمة المراجع

اولا: الكتب

1. اسامة عبد السلام السيد، الاقتصاد الرقمي، دار غيداء لنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الاردن، 2019.
2. ابراهيم سليمان، الحكومة الالكترونية، دار ياف لنشر والتوزيع، الاردن، 2010.
3. خامسة سايحي امال حفناوي، التسويق الالكتروني للخدمات، دار اليازوري لنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الجزائر، 2003.
4. رعد الحسن، الصرن ياسر، حسن مبادئ الادارة، مؤلف صادر عن جامعة الشامل الخاصة، 2020، 2021.
5. زكريا الدوري واخرون، مبادئ ادارة اعمال في القرن الحادي عشر، دار اليازوري لنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الاردن، 2010.
6. عبد الناصر علك حافظ، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الادارية بالتركيز على الوظائف المنظمة، دار غيداء لنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الاردن، 2014.
7. عبد الله فرغلي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي الالكتروني، دار ايتراك لطباعة لنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، مصر، 2007.
8. عمر محمد دره، مدخل الى الادارة، دار الباسل لنشر والتوزيع، سوريا، 2019.
9. ليث سعد الله حسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات مداخل ومنهجيات ادوات وتقنيات، شركة دار الأكاديميون لنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، 2021.
10. محمد سمير احمد، الادارة الالكترونية، دار المسيرة، الطبعة الاولى، الاردن، 2009.
11. محمد هاني محمد، ادارة وتنظيم وتطوير الاعمال قياس الاداء المتوازن، دار المعتز لنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الاردن، 2014.

12. محمود عبد الفتاح رضوان، الادارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الاولى، مصر، 2012.
13. ماهر شعبان العاني، نظم المعلومات الادارية، دار وائل لنشر والتوزيع، الاردن، 2009.
14. مصطفى يوسف كافي، الادارة الالكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2012.
15. مسلم علاوي شبلي، مبادئ الادارة واتجاهات ادارية معاصرة، دار الغدير لنشر والتوزيع، العراق، 2017.
16. نعمة عباس خفاجي، صلاح الدين الهيتي، تحليل اسس الادارة العامة منظور معاصر، دار اليازوري العلمية لنشر والتوزيع، الاردن، 2018.
17. ياسين سعد غالب، مبادئ نظم المعلومات، دار اليازوري لنشر والتوزيع، الاردن، 2018.

ثانيا: المجلات

1. اينة ساهل، محمد بوسته، مزايا تكنولوجيا المعلومات واهمية الاستثمار فيها مجلة دراسات اقتصادية، مجلد16، العدد01، جامعة بومرداس، 2022.
2. تسعيدات بوسيعين، عميروش عربان، تدقيق نظم محاسبة باستخدام تطبيقات نظم الخبرة للذكاء الصناعي في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة المحاسبية التدقيق والمالية، المجلد01، العدد02، جامعة البويرة، الجزائر 2019.
3. سليمة بن حسين، دور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمات الادارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد07، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2014.
4. حنان علي عبد الله الشيخ، تصور مقترح لبناء نظام خبير وتنمية مهارات انتاج ملفات انجاز الالكترونية لدى معلمات المرحلة الابتدائية منطقة الباحة، المجلة العلمية لكلية التربية، مجلد34، العدد11، جامعة اسيوط، مصر، 2018.

5. عبد القادر بوبكر، فوزية قديد، أثر الادارة الإلكترونية في تحسين الاداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد رايس، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، الجزائر، 2021.
6. عثمان لخلف، رضوان لمار، تفعيل ادارة المعرفة من خلال النظم الخبيرة، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 08، جامعة الجلاي بونعامة خميس مليانة، الجزائر، 2013.
7. علي صلاح ابراهيم، دور استخدام النظم الخبيرة في تحسين جودة القرارات الادارية دراسة ميدانية على المصارف العاملة في الساحل لسوري، مجلة طرتوس للبحوث و الدراسات العلمية، مجلد 02، العدد 04، جامعة طرتوس، سوريا، 2018.
8. فاطمة بلقرع واخرون، جاهزية الادارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في ارساء الخدمة العمومية مجلة البديل الاقتصادي، العدد 07، جامعة الجلفة، الجزائر، 2017.
9. فتيحة فرطاس، عصنة الادارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الادارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد مجلد 02، العدد 15، جامعة الجلاي بونعامة خميس مليانة الجزائر، 2016.
10. كافية عبدوني، حميد بن حجوبة، الادارة الالكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها في العالم العربي واقع وافاق، مجلة الاصيل، العدد 02، جامعة عباس، الغرور الجزائر، 2017.
11. لمجد بوزيدي، ربيع احمد بن يحي، دور الانظمة الخبيرة في دعم وتطوير اليات نظم اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 10، العدد 02، الجزائر، 2019.
12. محمد ابراهيم الاعمى، عبد الله مفتاح عويدان، قياس مدى توفر متطلبات تطبيق وظائف الادارة الالكترونية في الجامعة الاسمية الاسلامية نموذجاً، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، العدد 13، جامعة الاسمية، ليبيا، 2019.

ثالثا: الرسائل الجامعية

1. الهام شيلي، دور الادارة الالكترونية في تطوير الاداء التنظيمي دراسة ميدانية لبعض مؤسسات موانئ لبحرية الجزائرية، اطروحة الدكتوراة، تخصص العلوم والتسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة فرحات عباس سطيف1، الجزائر، 2019، 2020.
2. سمير عماري، دور الادارة الالكترونية في تطوير اداء المؤسسات في التعليم العالي دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية، اطروحة دكتوراة، تخصص العلوم والتسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد بوضياف، الجزائر، 2017، 2018.
3. سميرة حمادوش، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية لشركة تامين في الجزائر، اطروحة دكتوراة، تخصص بنوك وتأمينات، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة حسيبة بن بعلي، الجزائر، 2019، 2020.
4. صباح صياد، انظمة معلومات وتأثيراتها على تنافسية المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة وهران2 محمد بن احمد، الجزائر، 2017، 2018.
5. لامية دالي علي، مساهمة لتصميم نظام المعلومات الفعال لتسيير الانتاج في ظل اقتصاد المعرفة دراسة حالة مؤسسة صناعية لكوابل فرع جنيرال كابل بسكرة، اطروحة دكتوراة، تخصص علوم تسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2014، 2015.
6. محمد الشيخ ولد، استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة المؤسسة الموريتانية للألبان **Top Lait**، رسالة ماجستير تخصص بحوث العمليات وتسيير المؤسسات، قسم العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2010، 2011.
7. مصطفى مفيد مصطفى عبيد، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة اعمال، قسم علوم التسيير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الازهر، غزة، 2011.

8. وسام بلكرید، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء الموارد البشرية دراسة حالة
مديرية الموارد البشرية بميناء جنجن جيجل، مذكرة ماستر، تخصص إدارة بشرية كلية العلوم
الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2018،
2019.

الملاحق

الملحق رقم (1):

الاستبيان

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة استراتيجية

استبيان بعنوان

دور الإدارة الالكترونية في تطوير جودة الخدمات الإدارية في المؤسسة
(دراسة حالة)

تحت اشراف:

د. مقراني عبد الهادي

اعداد الطالبتين:

- رفعي فائزة

- خضر شروق

في إطار التحضير لمذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاقتصاد والتجارية وعلوم التسيير تخصص إدارة استراتيجية تم وضع هذه الاستمارة للحصول على المعلومات، كما تهدف الى التعرف على آرائكم واقتراحاتكم عن الإدارة الالكترونية في تطوير جودة الخدمات الإدارية في المؤسسة ولأهمية ذلك نرجو منكم مساعدتنا وان تكون الإجابات تعبر عن وجهة نظركم بكل مصداقية مع العلم ان كافة البيانات ستحاط بسرية تامة ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط. وشكرا.

ملاحظة: ضع العلامة X في الخانة المناسبة.

السنة الجامعية 2023/2022

البيانات الشخصية:

1-الجنس:

☐ ذكر ☐ انثى

2-العمر:

☐ من 22 الى 32 ☐ من 33 الى 44 ☐ من 45 فأكثر

3-الخبرة المهنية:

☐ اقل من 5 سنوات ☐ من 5سنوات الى 10 سنوات ☐ من 10سنوات الى 20سنة

4-عدد الدورات التكوينية

☐ اقل من 2 ☐ بين 2 و 5 ☐ أكثر من 5

5-القسم الذي تعمل فيه:

☐ قسم الموارد البشرية ☐ قسم استغلال الغاز ☐ قسم استغلال الكهرباء
☐ قسم المالية والمحاسبة ☐ قسم العلاقات التجارية

6-المستوى الدراسي:

☐ تقني سامي ☐ DUEA ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ ما بعد التدرج

عناصر الإدارة الإلكترونية						
غير موافق تماما	غير موافق	لا ادري	موافق	موافق بشدة		
					تقبل الادارة الإلكترونية لدى العمال	
					يوجد وعي ومعرفة للإدارة الإلكترونية لدى عمال مؤسسة سونلغاز	1
					تسعى المؤسسة الى توظيف وتكوين المورد البشري مجال الحاسوب	2
					يوجد لدى عمال مؤسسة سونلغاز اهتمام بتطبيقات وبرامج التسير الاداري	3
					يسعى دائما عمال مؤسسة سونلغاز لمتابعة تطورات ومستجدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	4
					تحتوي المؤسسة على مهندسين قادرين على تطوير البرمجيات المستخدمة في تسيير المؤسسة	5
					العنصر التقني الموارد المادية	
					توفر المؤسسة على العدد الكافي من أجهزة الحاسوب في المكاتب	6
					تتوفر المؤسسة العدد الكافي من ملحقات الحاسوب في المكاتب -الطابعات، الماسح الضوئي Scanner-	7
					يتم تحديث أجهزة الحاسوب في المؤسسة بشكل منتظم.	8
					يتم تجديد ملحقات الحاسوب في المؤسسة بشكل منتظم ومدروس	9
					تحتوي المؤسسة على وسائل تكنولوجية تساعد في عملية التسير	10
					البرامج والتقنيات	
					تتوفر المؤسسة على برامج خاصة بالتسيير (المحاسبة، المالية، التخزين، الشراء، الإنتاج)	11
					تستخدم المؤسسة نظم المعلومات الإدارية MSI	12
					تستخدم المؤسسة نظم دعم القرارات DSS.	13
					تستخدم المؤسسة نظام إدارة علاقات الزبائن CRM.	14

					15	تحرص المؤسسة على توفير أنظمة حماية متطورة لحماية بياناتها المختلفة.
						شبكات الاتصال
					16	ترتبط المكاتب في المؤسسة بخدمة الهاتف الثابت
					17	توفر المؤسسة الربط بشبكة الإنترنت.
					18	يوجد تواصل بين العاملين في مؤسستكم من خلال الشبكة الداخلية Intranet
					19	يوجد تواصل إلكتروني بين مؤسستكم وشركاء العمل من خلال Extranet الشبكة الخارجية
					20	تعتمد المؤسسة بشكل أساسي على الايميل الالكتروني كوسيلة للتواصل
						قواعد البيانات base des donnee
					21	تمتلك المؤسسة قاعدة بيانات كافية لإنجاز أعمالها.
					22	تمتلك المؤسسة قاعدة بيانات تسهل الدخول للمعلومات بشكل سريع
					23	تمتلك المؤسسة قاعدة بيانات توفر معلومات حديثة
					24	تخزن المعلومات وفق قاعدة بيانات منظمة وواضحة
					25	تحتوي المؤسسة على نظام أرشيف إلكتروني حديث
						وظائف وخدمات المؤسسة الادارية
						التنظيم
					26	تسهل أجهزة الحاسوب وملحقاته على المؤسسة عملية حفظ الملفات من خلال الأرشيف الإلكتروني
					27	استخدام أجهزة الحاسوب وملحقاته قلل من كثافة العمل في المؤسسة
					28	خفّض استخدام أجهزة الحاسوب وملحقاته في المؤسسة من تكاليف العمل
					29	ساعدت شبكات الاتصال على التنسيق بين مختلف الاقسام
					30	ساهمت شبكات الاتصال في تفعيل جودة الاتصال في المؤسسة
						القيادة

					الاعتماد على البرمجيات مكن المسؤولين من تحليل البيانات بسرعة	31
					أتاحت شبكات الاتصال إمكانية التواصل المستمر بين المسؤولين والعاملين	32
					ساعد وجود العنصر البشري المؤهل الكترونيا على زيادة تحفيز العاملين في المؤسسة	33
					استخدام أجهزة الحاسوب وملحقاته خفف من النظام البيروقراطي في انجاز الأعمال في المؤسسة	34
					استخدام أجهزة الحاسوب وملحقاته وفر الوقت لمتخذي القرار والتواصل الجيد بين الرئيس والمؤوس	35
					التخطيط	
					يساعد استخدام البرمجيات في عملية التخطيط على السرعة في اتخاذ القرار	36
					استخدام أجهزة الحاسوب وملحقاته في المؤسسة أدى إلى تخفيض تكلفة إجراءات التخطيط الإداري	37
					حسنت البرمجيات في عمليات التنبؤ وتوقع حالات مستقبلية في المؤسسة	38
					تمكنت المؤسسة من تحديد الأهداف بدقة من خلال إشراك العنصر البشري المؤهل في عملية التخطيط.	39
					عززت قواعد البيانات قدرة مؤسستكم على وضع خطط مرحلية	40
					الرقابة	
					استخدام أجهزة الحاسوب وملحقاته مكن من المتابعة المستمرة لمستويات أداء الأفراد إلكترونيا	41
					ساعدت شبكات الاتصال في متابعة الأعمال بصورة يومية لمقارنتها بالخطط الموضوعة	42
					ساعدت شبكات الاتصال على اكتشاف الأخطاء والانحرافات وقت حدوثها	43
					استخدام التكنولوجيا الرقمية وفر من الجهد الإداري المبذول	44

					في الرقابة.	
					توفر مختلف التكنولوجيات عملية رقابة اسهل واكثر دقة	45

الملحق رقم (2):

مخرجات برنامج

SPSS


```

GET
  FILE='C:\Users\panda\Desktop\master 2.sav'.
DATASET NAME Ensemble_de_données1 WINDOW=FRONT.
COMPUTE m1=VAR00006+VAR00007+VAR00008+VAR00009+VAR00010.
EXECUTE.
COMPUTE m2=VAR00011+VAR00012+VAR00013+VAR00014+VAR00015.
EXECUTE.
COMPUTE m3=VAR00016+VAR00017+VAR00018+VAR00019+VAR00020.
EXECUTE.
COMPUTE m4=VAR00021+VAR00022+VAR00023+VAR00024+VAR00025.
EXECUTE.
COMPUTE m5=VAR00026+VAR00027+VAR00028+VAR00029+VAR00030.
EXECUTE.
COMPUTE S1=VAR00031+VAR00032+VAR00033+VAR00034+VAR00035.
EXECUTE.
COMPUTE S2=VAR00036+VAR00037+VAR00038+VAR00039+VAR00040.
EXECUTE.
COMPUTE S3=VAR00041+VAR00042+VAR00043+VAR00044+VAR00045.
EXECUTE.
COMPUTE S4=VAR00046+VAR00047+VAR00048+VAR00049+VAR00050.
EXECUTE.
COMPUTE M=m1+m2+m3+m4+m5.
EXECUTE.
COMPUTE S=S1+S2+S3+S4.
EXECUTE.
RELIABILITY
  /VARIABLES=sex age experience formation department VAR00006 VAR00007
VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014
VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021
VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027
VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034
VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041
VAR00042 VAR00043 VAR00044 VAR00045 VAR00046 VAR00047 VAR00048
VAR00049 VAR00050
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.

```

Fiabilité

Remarques		
Résultat obtenu		11-APR-2023 16:01:58
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\panda\Desktop \master 2.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	32
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
		Les statistiques reposent sur l'ensemble des
	Observations prises en compte	observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.

Remarques

Syntaxe	RELIABILITY /VARIABLES=sex age experience formation departement VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042 VAR00043 VAR00044 VAR00045 VAR00046 VAR00047 VAR00048 VAR00049 VAR00050 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur 00:00:00,00 Temps écoulé 00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] C:\Users\panda\Desktop\master 2.sav

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	32	100,0
Observations Exclus ^a	0	,0
Total	32	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,941	50

```
FREQUENCIES VARIABLES=sex age experience formation departement VAR00006  
VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013  
VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020  
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026  
VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033  
VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040  
VAR00041 VAR00042 VAR00043 VAR00044 VAR00045 VAR00046 VAR00047  
VAR00048 VAR00049 VAR00050  
/NTILES=4  
/STATISTICS=STDDEV VARIANCE MEAN  
/ORDER=ANALYSIS.
```

Effectifs

Remarques		
Résultat obtenu		11-APR-2023 16:02:35
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\panda\Desktop\master 2.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	32
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur toutes les observations dotées de données valides

Remarques

Syntaxe Ressources	<pre> FREQUENCIES VARIABLES=sex age experience formation departement VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042 VAR00043 VAR00044 VAR00045 VAR00046 VAR00047 VAR00048 VAR00049 VAR00050 /NTILES=4 /STATISTICS=STDDE V VARIANCE MEAN /ORDER=ANALYSIS. </pre> Temps de processeur 00:00:00,03 Temps écoulé 00:00:00,03
---	---

[Ensemble_de_données1] C:\Users\panda\Desktop\master 2.sav

Statistiques

		sex	age	experience	formation	departement	VAR00006
N	Valide	32	32	32	32	32	32
	Manquante	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	1,3750	2,0313	2,4375	1,9375	3,7188	2,9063
	Ecart-type	,49187	,69488	,98169	,71561	1,14256	1,08834
	Variance	,242	,483	,964	,512	1,305	1,184
	25	1,0000	2,0000	2,0000	1,0000	3,0000	2,0000
Centiles	50	1,0000	2,0000	3,0000	2,0000	4,0000	3,0000
	75	2,0000	2,7500	3,0000	2,0000	5,0000	4,0000

Statistiques

		VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011
N	Valide	32	32	32	32	32
	Manquante	0	0	0	0	0
	Moyenne	1,8438	1,8438	1,9063	1,8125	1,6563
	Ecart-type	,95409	,72332	,81752	,73780	,86544
	Variance	,910	,523	,668	,544	,749
	25	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
Centiles	50	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	1,0000
	75	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000

Statistiques

		VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016
N	Valide	32	32	32	32	32
	Manquante	0	0	0	0	0
	Moyenne	2,1563	2,5000	2,1250	2,3438	1,8750
	Ecart-type	1,11034	1,24434	1,00803	1,12478	,65991
	Variance	1,233	1,548	1,016	1,265	,435
	25	1,0000	1,2500	1,0000	1,2500	1,2500
Centiles	50	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
	75	3,0000	4,0000	2,7500	3,7500	2,0000

Statistiques

		VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021
N	Valide	32	32	32	32	32
	Manquante	0	0	0	0	0
	Moyenne	1,7500	2,4375	2,4375	1,6563	1,7813
	Ecart-type	,62217	1,16224	,94826	,70066	,90641
	Variance	,387	1,351	,899	,491	,822

	25	1,0000	1,0000	2,0000	1,0000	1,0000
Centiles	50	2,0000	3,0000	3,0000	2,0000	2,0000
	75	2,0000	3,0000	3,0000	2,0000	2,0000

Statistiques

		VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026
N	Valide	32	32	32	32	32
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		1,6563	1,9063	1,7188	1,9688	1,6563
Ecart-type		,82733	1,08834	,88843	,93272	,86544
Variance		,684	1,184	,789	,870	,749
	25	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
Centiles	50	1,0000	2,0000	2,0000	2,0000	1,0000
	75	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000

Statistiques

		VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030	VAR00031
N	Valide	32	32	32	32	32
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		1,6250	1,7500	1,9688	1,9063	2,6875
Ecart-type		,75134	,91581	1,12119	1,05828	3,70211
Variance		,565	,839	1,257	1,120	13,706
	25	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
Centiles	50	1,0000	1,5000	2,0000	2,0000	2,0000
	75	2,0000	2,0000	2,7500	2,7500	3,0000

Statistiques

		VAR00032	VAR00033	VAR00034	VAR00035	VAR00036
N	Valide	32	32	32	32	32
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		1,8750	1,8438	1,7813	1,6250	1,6250
Ecart-type		,97551	,80760	,83219	,55358	,49187
Variance		,952	,652	,693	,306	,242
	25	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
Centiles	50	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
	75	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000

Statistiques

		VAR00037	VAR00038	VAR00039	VAR00040	VAR00041
N	Valide	32	32	32	32	32
	Manquante	0	0	0	0	0
	Moyenne	1,7500	1,7500	1,7500	1,8125	1,7500
	Ecart-type	,80322	,71842	,84242	,69270	,50800
	Variance	,645	,516	,710	,480	,258
	25	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
Centiles	50	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
	75	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000

Statistiques

		VAR00042	VAR00043	VAR00044	VAR00045	VAR00046
N	Valide	32	32	32	32	32
	Manquante	0	0	0	0	0
	Moyenne	1,9063	1,8750	1,9063	1,8438	1,7813
	Ecart-type	,85607	,79312	,92838	,80760	,83219
	Variance	,733	,629	,862	,652	,693
	25	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
Centiles	50	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
	75	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000

Statistiques

		VAR00047	VAR00048	VAR00049	VAR00050
N	Valide	32	32	32	32
	Manquante	0	0	0	0
	Moyenne	1,8125	1,8125	1,7500	1,6250
	Ecart-type	,69270	,78030	,62217	,60907
	Variance	,480	,609	,387	,371
	25	1,0000	1,0000	1,0000	1,0000
Centiles	50	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
	75	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000

Tableau de fréquences

sex

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
MAL	20	62,5	62,5	62,5
Valide 2,00	12	37,5	37,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

age

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	7	21,9	21,9	21,9
2,00	17	53,1	53,1	75,0
3,00	8	25,0	25,0	100,0
Total	32	100,0	100,0	

experience

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	7	21,9	21,9	21,9
2,00	8	25,0	25,0	46,9
3,00	13	40,6	40,6	87,5
4,00	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

formation

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	9	28,1	28,1	28,1
2,00	16	50,0	50,0	78,1
3,00	7	21,9	21,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

departement

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
2,00	7	21,9	21,9	21,9
3,00	5	15,6	15,6	37,5
Valide 4,00	10	31,3	31,3	68,8
5,00	10	31,3	31,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00006

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	5	15,6	15,6	15,6
2,00	5	15,6	15,6	31,3
Valide 3,00	10	31,3	31,3	62,5
4,00	12	37,5	37,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00007

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	13	40,6	40,6	40,6
2,00	14	43,8	43,8	84,4
Valide 3,00	3	9,4	9,4	93,8
4,00	1	3,1	3,1	96,9
5,00	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00008

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	10	31,3	31,3	31,3
2,00	18	56,3	56,3	87,5
Valide 3,00	3	9,4	9,4	96,9
4,00	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00009

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	9	28,1	28,1	28,1
2,00	19	59,4	59,4	87,5
Valide 3,00	3	9,4	9,4	96,9
5,00	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00010

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	11	34,4	34,4	34,4
2,00	17	53,1	53,1	87,5
Valide 3,00	3	9,4	9,4	96,9
4,00	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00011

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	17	53,1	53,1	53,1
2,00	11	34,4	34,4	87,5
Valide 3,00	2	6,3	6,3	93,8
4,00	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00012

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	10	31,3	31,3	31,3
2,00	13	40,6	40,6	71,9
Valide 3,00	4	12,5	12,5	84,4
4,00	4	12,5	12,5	96,9
5,00	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00013

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	8	25,0	25,0	25,0
2,00	11	34,4	34,4	59,4
3,00	3	9,4	9,4	68,8
4,00	9	28,1	28,1	96,9
5,00	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00014

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	9	28,1	28,1	28,1
2,00	15	46,9	46,9	75,0
3,00	3	9,4	9,4	84,4
4,00	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00015

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	8	25,0	25,0	25,0
2,00	13	40,6	40,6	65,6
3,00	3	9,4	9,4	75,0
4,00	8	25,0	25,0	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00016

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	8	25,0	25,0	25,0
2,00	21	65,6	65,6	90,6
3,00	2	6,3	6,3	96,9
4,00	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00017

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	11	34,4	34,4	34,4
2,00	18	56,3	56,3	90,6
3,00	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00018

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	9	28,1	28,1	28,1
2,00	6	18,8	18,8	46,9
3,00	13	40,6	40,6	87,5
4,00	2	6,3	6,3	93,8
5,00	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00019

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	7	21,9	21,9	21,9
2,00	7	21,9	21,9	43,8
3,00	15	46,9	46,9	90,6
4,00	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00020

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	15	46,9	46,9	46,9
2,00	13	40,6	40,6	87,5
3,00	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00021

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	14	43,8	43,8	43,8
2,00	14	43,8	43,8	87,5
Valide 3,00	1	3,1	3,1	90,6
4,00	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00022

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	17	53,1	53,1	53,1
2,00	10	31,3	31,3	84,4
Valide 3,00	4	12,5	12,5	96,9
4,00	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00023

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	15	46,9	46,9	46,9
2,00	10	31,3	31,3	78,1
Valide 3,00	2	6,3	6,3	84,4
4,00	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00024

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	14	43,8	43,8	43,8
2,00	16	50,0	50,0	93,8
Valide 4,00	1	3,1	3,1	96,9
5,00	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00025

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	11	34,4	34,4	34,4
2,00	14	43,8	43,8	78,1
Valide 3,00	4	12,5	12,5	90,6
4,00	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00026

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	17	53,1	53,1	53,1
2,00	11	34,4	34,4	87,5
Valide 3,00	2	6,3	6,3	93,8
4,00	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00027

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	17	53,1	53,1	53,1
2,00	10	31,3	31,3	84,4
Valide 3,00	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00028

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	16	50,0	50,0	50,0
2,00	10	31,3	31,3	81,3
Valide 3,00	4	12,5	12,5	93,8
4,00	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00029

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	14	43,8	43,8	43,8
2,00	10	31,3	31,3	75,0
3,00	4	12,5	12,5	87,5
4,00	3	9,4	9,4	96,9
5,00	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00030

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	15	46,9	46,9	46,9
2,00	9	28,1	28,1	75,0
3,00	4	12,5	12,5	87,5
4,00	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00031

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	14	43,8	43,8	43,8
2,00	6	18,8	18,8	62,5
3,00	6	18,8	18,8	81,3
4,00	5	15,6	15,6	96,9
22,00	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00032

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	14	43,8	43,8	43,8
2,00	11	34,4	34,4	78,1
3,00	4	12,5	12,5	90,6
4,00	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00033

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	12	37,5	37,5	37,5
2,00	14	43,8	43,8	81,3
Valide 3,00	5	15,6	15,6	96,9
4,00	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00034

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	13	40,6	40,6	40,6
2,00	15	46,9	46,9	87,5
Valide 3,00	2	6,3	6,3	93,8
4,00	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00035

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	13	40,6	40,6	40,6
2,00	18	56,3	56,3	96,9
Valide 3,00	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00036

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	12	37,5	37,5	37,5
Valide 2,00	20	62,5	62,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00037

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	14	43,8	43,8	43,8
2,00	13	40,6	40,6	84,4
Valide 3,00	4	12,5	12,5	96,9
4,00	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00038

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	12	37,5	37,5	37,5
2,00	17	53,1	53,1	90,6
Valide 3,00	2	6,3	6,3	96,9
4,00	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00039

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	13	40,6	40,6	40,6
2,00	16	50,0	50,0	90,6
Valide 3,00	2	6,3	6,3	96,9
5,00	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00040

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	10	31,3	31,3	31,3
2,00	19	59,4	59,4	90,6
Valide 3,00	2	6,3	6,3	96,9
4,00	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00041

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	9	28,1	28,1	28,1
2,00	22	68,8	68,8	96,9
3,00	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00042

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	10	31,3	31,3	31,3
2,00	18	56,3	56,3	87,5
3,00	1	3,1	3,1	90,6
4,00	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00043

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	10	31,3	31,3	31,3
2,00	18	56,3	56,3	87,5
3,00	2	6,3	6,3	93,8
4,00	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00044

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	12	37,5	37,5	37,5
2,00	14	43,8	43,8	81,3
3,00	3	9,4	9,4	90,6
4,00	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00045

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	12	37,5	37,5	37,5
2,00	14	43,8	43,8	81,3
Valide 3,00	5	15,6	15,6	96,9
4,00	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00046

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	12	37,5	37,5	37,5
2,00	17	53,1	53,1	90,6
Valide 3,00	2	6,3	6,3	96,9
5,00	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00047

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	11	34,4	34,4	34,4
2,00	16	50,0	50,0	84,4
Valide 3,00	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00048

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	12	37,5	37,5	37,5
2,00	15	46,9	46,9	84,4
Valide 3,00	4	12,5	12,5	96,9
4,00	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00049

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	11	34,4	34,4	34,4
2,00	18	56,3	56,3	90,6
3,00	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

VAR00050

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	14	43,8	43,8	43,8
2,00	16	50,0	50,0	93,8
3,00	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

NONPAR CORR

/VARIABLES=m1 m2 m3 m4 m5 S1 S2 S3 S4 M S

/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations non paramétriques**Remarques**

Résultat obtenu	11-APR-2023 16:04:06
Commentaires	
Données	C:\Users\panda\Desktop\master 2.sav
Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
Filtrer	<aucune>
Poids	<aucune>
Scinder fichier	<aucune>

	N de lignes dans le fichier de travail	32
	Définition de manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Traitement de valeur manquante	Observations utilisées	Les statistiques pour chaque paire de variables sont basées sur toutes les observations comportant des données valides pour cette paire. NONPAR CORR /VARIABLES=m1 m2 m3 m4 m5 S1 S2 S3 S4 M S
Syntaxe		/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE .
	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02
Ressources	Nombre d'observations autorisé	58254 observations ^a

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail

[Ensemble_de_données1] C:\Users\panda\Desktop\master 2.sav

Corrélations						
		m1	m2	m3	m4	
Rho de Spearman	m1	Coefficient de corrélation	1,000	,611**	,416*	,521**
		Sig. (bilatérale)	.	,000	,018	,002
		N	32	32	32	32
	m2	Coefficient de corrélation	,611**	1,000	,694**	,727**
		Sig. (bilatérale)	,000	.	,000	,000

	m3	N	32	32	32	32
		Coefficient de corrélation	,416*	,694**	1,000	,588**
		Sig. (bilatérale)	,018	,000	.	,000
	m4	N	32	32	32	32
		Coefficient de corrélation	,521**	,727**	,588**	1,000
		Sig. (bilatérale)	,002	,000	,000	.
	m5	N	32	32	32	32
		Coefficient de corrélation	,579**	,761**	,620**	,762**
		Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	,000
	S1	N	32	32	32	32
		Coefficient de corrélation	,622**	,666**	,538**	,819**
		Sig. (bilatérale)	,000	,000	,002	,000
	S2	N	32	32	32	32
		Coefficient de corrélation	,592**	,574**	,427*	,756**
		Sig. (bilatérale)	,000	,001	,015	,000
	S3	N	32	32	32	32
		Coefficient de corrélation	,654**	,594**	,524**	,787**
		Sig. (bilatérale)	,000	,000	,002	,000
	S4	N	32	32	32	32
		Coefficient de corrélation	,590**	,538**	,449**	,719**
		Sig. (bilatérale)	,000	,001	,010	,000
	M	N	32	32	32	32
		Coefficient de corrélation	,748**	,925**	,755**	,832**
		Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000
	S	N	32	32	32	32
		Coefficient de corrélation	,648**	,636**	,478**	,833**
		Sig. (bilatérale)	,000	,000	,006	,000
		N	32	32	32	32

Corrélations

			m5	S1	S2	S3
Rho de Spearman	m1	Coefficient de corrélacion	,579	,622**	,592*	,654**
		Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	,000
		N	32	32	32	32
	m2	Coefficient de corrélacion	,761**	,666	,574**	,594**
		Sig. (bilatérale)	,000	,000	,001	,000
		N	32	32	32	32
	m3	Coefficient de corrélacion	,620*	,538**	,427	,524**
		Sig. (bilatérale)	,000	,002	,015	,002
		N	32	32	32	32
	m4	Coefficient de corrélacion	,762**	,819**	,756**	,787
		Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000
		N	32	32	32	32
	m5	Coefficient de corrélacion	1,000**	,802**	,693**	,666**
		Sig. (bilatérale)	.	,000	,000	,000
		N	32	32	32	32
	S1	Coefficient de corrélacion	,802**	1,000**	,795**	,727**
		Sig. (bilatérale)	,000	.	,000	,000
		N	32	32	32	32
	S2	Coefficient de corrélacion	,693**	,795**	1,000*	,880**
		Sig. (bilatérale)	,000	,000	.	,000
		N	32	32	32	32
	S3	Coefficient de corrélacion	,666**	,727**	,880**	1,000**
		Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	.
		N	32	32	32	32
	S4	Coefficient de corrélacion	,669**	,757**	,854**	,823**
		Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000
		N	32	32	32	32
	M	Coefficient de corrélacion	,888**	,817**	,688**	,719**

S	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000
	N	32	32	32	32
	Coefficient de corrélation	,734**	,890**	,941**	,888**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000
	N	32	32	32	32

Corrélations

			S4	M	S
Rho de Spearman	m1	Coefficient de corrélation	,590	,748**	,648*
		Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000
		N	32	32	32
	m2	Coefficient de corrélation	,538**	,925	,636**
		Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000
		N	32	32	32
	m3	Coefficient de corrélation	,449*	,755**	,478
		Sig. (bilatérale)	,010	,000	,006
		N	32	32	32
	m4	Coefficient de corrélation	,719**	,832**	,833**
		Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000
		N	32	32	32
	m5	Coefficient de corrélation	,669**	,888**	,734**
		Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000
		N	32	32	32
	S1	Coefficient de corrélation	,757**	,817**	,890**
		Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000
		N	32	32	32
	S2	Coefficient de corrélation	,854**	,688**	,941*
		Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000
		N	32	32	32
	S3	Coefficient de corrélation	,823**	,719**	,888**
		Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000
		N	32	32	32
	S4	Coefficient de corrélation	1,000**	,675**	,875**
		Sig. (bilatérale)	.	,000	,000
		N	32	32	32
	M	Coefficient de corrélation	,675**	1,000**	,772**
		Sig. (bilatérale)	,000	.	,000
		N	32	32	32

	Coefficient de corrélation	,875**	,772**	1,000**
S	Sig. (bilatérale)	,000	,000	.
	N	32	32	32

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT S
/METHOD=ENTER M.

```

Régression

Remarques		
Résultat obtenu		11-APR-2023 16:06:52
Commentaires		
	Données	C:\Users\panda\Desktop\master 2.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
Entrée	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	32
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.

Syntaxe	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur des observations ne contenant aucune valeur manquante pour toute variable utilisée. REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT S /METHOD=ENTER M.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00
	Mémoire requise	2540 octets
	Mémoire supplémentaire requise pour les diagrammes résiduels	0 octets

[Ensemble_de_données1] C:\Users\panda\Desktop\master 2.sav

Variables introduites/supprimées ^a			
Modèle	Variab	Variables	Méthode
	introduites	supprimées	
1	M ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : S

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,782 ^a	,612	,599	7,56017

a. Valeurs prédites : (constantes), M

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	2703,190	1	2703,190	47,295	,000 ^b
1 Résidu	1714,685	30	57,156		
Total	4417,875	31			

a. Variable dépendante : S

b. Valeurs prédites : (constantes), M

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	5,638	4,691		1,202	,239
M	,629	,091	,782	6,877	,000

a. Variable dépendante : S

Coefficients de corrélation^a

Modèle	M
1 Corrélations M	1,000
Covariances M	,008

a. Variable dépendante : S

T-TEST

```

/TESTVAL=0
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=M S
/CRITERIA=CI(.95).

```

Test-t

Remarques	
Résultat obtenu	11-APR-2023 16:10:05
Commentaires	
Données	C:\Users\panda\Desktop\master 2.sav
Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
Entrée	<aucune>
Filtrer	<aucune>
Poids	<aucune>
Scinder fichier	<aucune>
N de lignes dans le fichier de travail	32
Définition de manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Traitement des valeurs manquantes	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors intervalle pour aucune variable de l'analyse.
Observations prises en compte	

Syntaxe		T-TEST /TESTVAL=0 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=M S /CRITERIA=CI(.95).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01

[Ensemble_de_données1] C:\Users\panda\Desktop\master 2.sav

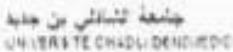
Statistiques sur échantillon unique

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
M	32	49,1875	14,85291	2,62565
S	32	36,5625	11,93784	2,11033

Test sur échantillon unique

	Valeur du test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
M	18,733	31	,000	49,18750	43,8325	54,5425
S	17,325	31	,000	36,56250	32,2584	40,8666

الملحق 03



الظرف في : 2023/03/26

رقم : 39... / ج 1 / كتابات / ق 1 / 2023

إلى السيد / الشركة الجزائرية للصناعات
والغاز المتوزع - الحارث -

الموضوع : تصريح بإجراء تربية

في إطار إكمال طلبة السنة الثانية ماستر مسارهم الدراسي وفق متطلبات التخرج والتحضير
لتقرير التريص ، نطلب من سيادتكم إفادتهم من الرصيد الوثائقي والخبرات الموجودة على مستوى هيئتكُم ،
والسماح للطلبة الآتية أسماءهم من إعداد تريص قصير الأجل :

الطالب (ة) : رقي فائزة

الطالب (ة) : خمنت شروق

وعليه فإننا نلتزم منكم أخذ هذا الطلب بعين الاعتبار وذلك لتأكيد التحصيل العلمي والميداني للطلبة في ظل الإمكانيات المتاحة والقوانين المعمول بها .

تَقَبَّلُوا مِنَّا فَائِقَ الْإِحْتِرَامِ وَالتَّقْدِيرِ

رئيس قسم علوم التسيير

تجارت و بازرگانی

العلوم الاقتصادية والتجارية

27- نوم التبريد -

مكلف بن محمد بن علي بن الحسين

W. H. H. H.

2025

245

الإدارة المستقبلية:

مدير التوثيق
بزعفود طاهر



الملحق 04

L'accès à vos données n'est jamais assez sécurisé

Ordinateurs portables et smartphones perdus ou volés, copies non contrôlées sur des supports externes (clés USB, CD, ...), utilisation irresponsable d'e-mails, etc. Avez-vous pensé aux risques que ces pertes peuvent provoquer ? Pouvons-nous rester indifférents face à cette déperdition de données ?

Comment les pirates informatiques accèdent-ils à vos données ?

- Les données peuvent être entre les mains d'un cybercriminel. Dès que nous sommes connectés à un réseau, nous sommes exposés à de multiples menaces orchestrées par des hackers.

- Le vol physique des données



le risque
est grand



Les bons réflexes

Veiller aux mises à jour régulières de vos logiciels.

01

02

Choisir des mots de passe forts : une combinaison de majuscules, minuscules, chiffres et caractères spéciaux.*

Télécharger des programmes sur les sites officiels des éditeurs.

03

04

Rejeter les pièces jointes des e-mails expédiés par des sources inconnues.

Effectuer un scan avec l'antivirus sur les supports amovibles avant de les ouvrir.

05

06

Verrouiller par un code les données sensibles sur votre PC.

Garder vos supports de données dans des emplacements sécurisés physiquement.

07

08

Verrouiller votre session en quittant votre poste de travail.

De grandes vagues d'attaques virales comme celle de Locky, où plus de 400 000 utilisateurs autour du monde trouvent leurs fichiers verrouillés et le fond d'écran remplacé par un message de rançon et cela juste en cliquant sur un fichier ".doc" malveillant attaché à des e-mails de spam.

34,5 millions de comptes victimes d'attaques dans le monde utilisent le mot de passe "123456", "12345678" et "password".

Vigilance augmentée
=
Sécurité renforcée

* Conformément à la politique des mots de passe de la société

Pour plus d'informations, consultez la plateforme Elit Security Awareness via <https://sec-awareness.elit.dz>