

الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز ورقلة

أم الخير السوفي (طالبة دكتوراه)

أ.د مقراني الهاشمي

جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر -2-

ملخص البحث:

شهد القرن العشرين تطوراً تقنياً مذهلاً وفي مجالات عديدة من أهمها التطور في المجال الرقمي وتقنيات الاتصالات الحديثة، وفي ظل هذه الأخيرة كان لابد للمنظمات الاستفادة من هذه التكنولوجيا في كافة نشاطاتها، وبما أن كل جديد يهدف إلى التغيير أردنا رصد انعكاسات تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية على علاقات العمل بالمؤسسة الجزائرية، وهذا من خلال طرح الإشكالية التالية: ما هي انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية على العلاقات بين الأفراد في بيئة العمل؟

الكلمات المفتاحية: الإدارة، الإدارة الإلكترونية، العلاقات الاجتماعية، الاتصال المباشر، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

Résumé:

Le vingtième siècle a connu un développement technique remarquable dans de plusieurs domaines, notamment le développement numérique et les technologies de communication modernes, où les organisations ont dû tirer parti de cette technologie dans toutes leurs activités, et en posant la question suivante : quelles sont les implications de l'application de la gestion électronique entre les individus dans l'environnement de travail ?

Mots clés: Administration, Gestion électronique, Les relations sociales, Contact direct, TIC.

Abstract:

The twentieth century has witnessed remarkable technical development in many fields, most notably digital development and modern communications technologies. In light of this, the organizations had to take advantage of this technology in all its activities, and as each new aim of change we wanted to monitor the implications of the application of electronic management techniques, and this by asking the following question: what are implications of application of E-management on the relationship between individuals in the work environment?

Key words: Administration, E-management, Social relations, Direct connection, TIC.

مقدمة

سنحاول في هذا المقال أن نبرز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في تغيير العلاقات بين الأفراد داخل المؤسسة الجزائرية، حيث شهد القرن العشرين تطوراً تقنياً مذهلاً في مجالات عديدة كان أهمها التطور في المجال الرقمي وتقنيات الاتصالات، هذا التطور الذي يفرض على الإنسان القيام بتغييرات جوهرية في حياته وكل سلوكياته لتتلاءم مع المعطيات الجديدة.

كان لثورة الاتصالات والمعلومات والتطور التقني السريع خاصة في العقود الثلاثة الأخيرة أثر كبير في التقريب بين أقطار العالم، وفي ظل هذا التقدم وظهور ما يسمى بالتقنية الرقمية، كان لابد للمنظمات من الاستفادة من هذه التقنيات في كافة نشاطاتها، بما في ذلك المجال الإداري ليظهر مصطلح جديد هو: الإدارة الإلكترونية، ولهذا نجد مختلف المنظمات والمؤسسات تسعى إلى تطبيق إدارة إلكترونية في كافة تعاملاتها للتخلص من العمل الإداري التقليدي، حيث أدى تزايد الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى وضع خطط وبرامج لتطويرها واستثمارها على أكمل

وجه بهدف رفع كفاءة التعامل مع هذه التقنيات في جميع القطاعات، ونجد الدولة الجزائرية كغيرها من الدول التي تسعى إلى اللحاق بركب التطور التكنولوجي وتعمل جاهدة لتحقيق هذا الغرض فأطلقت مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 والقائم على فكرة إدخال التقنية الحديثة في معظم الإدارات.

رافق التقدم التكنولوجي في مجال تقنية المعلومات والاتصالات تقدم في مجال العلوم الإدارية، حيث حصلت ثورة إدارية وتنظيمية كبرى أدت إلى استحداث أساليب علمية في العملية الإدارية، حيث قدم الحاسب الآلي أو بالأحرى شبكة الأنترنت وظائف ايجابية كبيرة في مختلف مجالات الحياة والتي يسعى من خلالها الأفراد أو الإدارات إلى خلق إدارة لورقية تقوم على مبدأ المكتب الرقمي لإعطاء نظرة جديدة للتسيير الإداري لإخراجه من الروتين التقليدي وهو ما يجعل أداء المستخدمين ببساطة ودون وثائق كثيرة.

إن التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال لا تمنحنا أساليب مختلفة للعمل والتفكير والترفيه فقط بل نجدها تقدم لنا أيضا بعض الخيارات الأخلاقية المختلفة، فجلبت الإدارة الإلكترونية تغيرات جذرية على مستوى المنظمات خاصة والمجتمعات الإنسانية عامة من خلال طرحها لاستراتيجيات تقوم على نظم وتكنولوجيا المعلومات تساعد على رفع الأداء البشري وتغيير النظرة اتجاه العمل الإداري بصفة عامة، وعليه ساعدت تكنولوجيا المعلومات في القضاء على بعض ضغوطات العمل المترتبة عن النظام الكلاسيكي ككثرة الأوراق وتشعب المصالح الإدارية، لقد أدى انتشار الأنترنت في السنوات الأخيرة إلى ضرورة العمل وفق إدارة حديثة تستند إلى فكر إداري خلاق ومنهج جديد للعمل. وبالرغم من المحاولات المبذولة حول هذا النوع من الأبحاث، إلا أن الدراسات المقدمة من قبل المهتمين لم ترصد بعد التحولات بشكل واضح، وعليه سنعالج هذا الموضوع من خلال العناصر الموالية:

أولاً: الإطار المنهجي للدراسة:

1/ إشكالية الدراسة: تتميز الألفية الثالثة بسيادة التطور التقني والذي يرتبط بانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وامتداده إلى جذور وبنیان المجتمع بأسره، ولم يعد الاتصال موضوعاً هامشياً في الحياة الاجتماعية وخاصة في بناء العلاقات والتفاعل وأنماط السلوك الاجتماعي، بل تحول إلى محور لإقامة وتنظيم وضبط العناصر الاجتماعية، فالثورة المعلوماتية أخذت في مطاردة المجتمع الذي يقوم على أساليب الاتصال القديمة ليحل محله مجتمع يعتمد على الأساليب المعلوماتية الجديدة.

ففي الوقت الراهن شغلت تكنولوجيا الاتصال اهتمام جل المؤسسات والمنظمات المختلفة باعتبارها ضرورة تساعد على تجاوز العراقيل والصعوبات التي تواجه نجاح أي منظمة، وقد برهنت السياسات الإدارية أن الأخذ باستراتيجية محكمة في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات، له أثر كبير في تحسين الأداء بالمنظمة وهو ما دعا إلى التفكير في التحول نحو إدارة إلكترونية بغية تغيير الأساليب التقليدية وتحديثها.

لقد انعكس أثر التقنيات الحديثة للاتصال والمعلومات على مختلف النشاطات الشخصية والوظيفية وحتى الاجتماعية وهو ما استوجب تغيير في سلوكيات الأفراد بالمنظمة وبالتالي تغيير في مختلف العلاقات التي نشهدها في بيئة العمل وهذا من حيث أن علاقات العمل هي شكل خاص من العلاقات الاجتماعية فهي بمثابة صيغ للعلاقات بين أصحاب العمل وبين العمال، ولمعرفة العلاقات المتداخلة بين الأفراد ودرجة تأثير المحيط عليهم يجب وضع هذه العلاقات في إطار مناسب قانونياً واقتصادياً وسياسياً واجتماعياً وتلعب الظروف الحضارية دوراً في تحديد العلاقات المتبادلة بين الأفراد، حيث اتجهت مختلف المؤسسات العامة والخاصة إلى اقتناء هذه التكنولوجيا وتوظيفها بشكل كبير في مختلف نشاطاتها، لما توفره من سرعة في نقل المعلومات ورفع كفاءة الأداء في بيئة العمل، وعليه نجد أن المؤسسة

الجزائرية بدأت تتحسن أوضاعها في العشرية الأخيرة خاصة وبعد إقحامها في اقتصاد السوق والمنافسة المحلية والدولية.

وبناء على ما سبق ذكره فإن السؤال المحوري الذي يحوصل إشكال دراستنا هو: **ما هي انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية على العلاقات بين الأفراد في بيئة العمل؟**

- حيث تدرج تحت هذا التساؤل تساؤلات فرعية تمت صياغتها بشكل يتماشى وأهداف الدراسة، وهي كما يلي:
- ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية؟
- ما هي التحولات التي طرأت على العملية الاتصالية جراء تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

2/ فرضيات الدراسة: بعد تحديد المشكلة وضبطها والإطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة، تنشأ في ذهن الباحث عدة احتمالات كحل للمشكلة والتي هي موضوع البحث، وعليه فالفرضية هي تفسيرات مقترحة للعلاقة بين متغيرين، أحدهما المتغير المستقل وهو السبب، والآخر المتغير التابع وهو النتيجة¹.

تساعد الفرضيات على تحديد الأساليب المناسبة لاختبار العلاقات المحتملة بين متغيرات الدراسة، وتأخذ غالبا صيغة التعميمات والتي تصاغ بأسلوب منسق ومنظم، ومنه فهي بمثابة ركيزة أساسية لعملية البحث العلمي. وقد اعتمدنا في بحثنا هذا على فرضية عامة مفادها: «يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة سلبا على طبيعة العلاقات الاجتماعية بين العمال داخل المنظمة في ظل التحول إلى الإدارة الإلكترونية». ولتشخيص هذه الوضعية واكتشاف حثيات الموضوع، اعتمدنا على الطرح الآتي:

الفرضية الجزئية الأولى: تطبق المؤسسة الجزائرية تقنيات الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة في عصرنة نشاطاتها الإدارية.

الفرضية الجزئية الثانية: يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تقليص الاتصالات المباشرة في بيئة العمل.

3/ أسباب اختيار الموضوع: إن اختيارنا لدراسة هذا الموضوع كان استجابة لعدة عوامل وأسباب والتي من بينها الرغبة في الغوص في المشكلات الاجتماعية واكتساب قدرة التعامل معها بتبصر بغية الوقوف إن أمكن عند الأسباب الحقيقية لها، إلا أن أهم الأسباب ترجع إلى محاولة التوسع والتعمق في الموضوع انطلاقا من النتائج والملاحظات التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة السابقة لنا حوله هذا من جهة، ومحاولة التعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية كمفهوم جديد من جهة أخرى وأثرها على طبيعة العلاقات بين الأفراد داخل المنظمة.

كما أن حداثة الموضوع في مجال الإدارة وتطبيقاتها يتطلب منا البحث في حثياته ومتطلباته، بالإضافة إلى تخصص الباحث والذي يدفعه لاختيار المواضيع التي تتعلق بتكوينه الأكاديمي في أغلب الأحيان، وتعد هذه الدراسة محاولة للاطلاع على واقع تجسيد الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية وأثرها على علاقات العمل داخل المؤسسة.

4/ أهداف الدراسة: وبهذا تتضح لنا أهمية هذا الموضوع الحيوي الهام ومدى تأثيره في العلاقات بين مختلف مستويات الإدارة، ومن خلال هذه الدراسة نحاول الوصول إلى تحقيق بعض الأهداف هي:

- * التعريف بمفهوم ومجالات ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- * محاولة الإطلاع على واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمؤسسة الجزائرية بطريقة علمية موجهة.
- * تشخيص مدى مواكبة المؤسسة الجزائرية للتطور التكنولوجي واعتمادها على التكنولوجيا الحديثة في تحسين تسييرها وتحقيق أهدافها.

¹ - أمين ساعاتي: **تسيير كتابة البحث العلمي**، المركز السعودي للدراسات الإستراتيجية، الطبعة الأولى، جدة، السعودية، 1991، ص28.

* التعرف على مدى وعي الأفراد بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية والتجارب مع متطلباتها ميدانياً.
* محاولة التنويه إلى الدور الهام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة بالمؤسسة ولفت انتباه المسؤولين إلى ضرورة استعمالها ووضع استراتيجيات لذلك.

5/ المنهج المتبع : إن طبيعة الظاهرة المدروسة تفرض على الباحث اختيار المنهج الذي يجعله يصل إلى حقائق مقبولة ونتائج أكثر دقة، فالمنهج عملية فكرية منظمة، أو أسلوب أو طريق منظم دقيق وهادف، يسلكه الباحث بغية إيجاد حلول لمشاكل أو ظاهرة بحثية معينة.

فالمنهج هو: " الأساليب والمداخل المتعددة للباحث التي يستخدمها في جمع البيانات اللازمة في بحثه والتي يصل من خلالها إلى نتائج أو تفسيرات أو تنبؤات"¹، ووفقاً لما سبق ذكره حول المنهج الذي يستخدم لدراسة الإشكالية المطروحة وفرضيات الدراسة ارتأينا أن أنسب منهج لموضوعنا هو المنهج الوصفي للإطلاع على التغيرات التي أحدثتها أسلوب الإدارة الإلكترونية كمدخل إداري معاصر، على بعض جوانب المنظمة كالعلاقات بين عمال المؤسسة محل الدراسة.

يعد من أكثر المناهج استخداماً في البحوث الاجتماعية يساعد على معرفة عناصر الظاهرة سواء في وصفها الفيزيقي أو خصائصها المادية والمعنوية، فيصف الظاهرة وصفاً رقمياً يوضح مقدارها أو حجمها أو درجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى².

6/ عينة البحث وأدوات جمع البيانات:

6-1/ عينة البحث: إن دراسة أي ظاهرة أو مشكلة تتطلب توفر المعلومات والبيانات الضرورية حولها ليتمكن الباحث من الوصول إلى استنتاجات تتفق وواقع الظاهرة، لهذا فإن تحديد مجتمع الدراسة والذي يقصد به جميع العناصر التي سيدرسها الباحث من الأمور الضرورية وهو ما يساعد على تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة هذا المجتمع.

وتبعاً لمتطلبات البحث العلمي من جهة وطبيعة موضوعنا من جهة أخرى، لجأنا إلى جمع المعطيات من عمال "مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة" والبالغ عددهم 750 عاملاً موزعين حسب الفئات السوسيو مهنية التالية:
جدول (01): يبين توزيع عمال المؤسسة حسب الفئات السوسيو مهنية المعنية بالدراسة:

الفئات	العدد	النسبة%
إطارات	190	25,33%
أعوان تحكم	371	49,47%
عمال تنفيذ	189	25,2%
المجموع	750	100%

وبعد استبعاد عمال التنفيذ، قمنا باختيار عينة غير عشوائية عرضية قدرت بـ 112 عاملاً، حيث قمنا بتوزيع إستمارة البحث على الأفراد الذين نصادفهم في المكاتب والأقسام إلى أن استوفينا العدد الكلي، إلا أن بعد جمعها تأكد لنا ضياع 10 إستمارات والتي لم نتمكن من استرجاعها، ولذلك كان حجم العينة المدروسة ميدانياً 102 موظف بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة.

وتم حساب حجم العينة بأخذ نسبة 20% من مجموع عمال المؤسسة بالشكل التالي: ع = 20 × 561 = 112,2
100

¹ - لويس كوهين، تر: كوثر حسين كوجك: مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والتربوية، دار العربية للنشر، الطبعة الأولى، القاهرة مصر، 1990، ص62.

² - عمار بوحوش، محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص129.

6-2/ أدوات جمع البيانات (تقنيات الدراسة): تمثل تقنيات الدراسة مجموع الوسائل والأساليب التي يعتمد عليها الباحث للحصول على المعلومات اللازمة لإنجاز بحثه، وبحسب طبيعة موضوع دراستنا كان الاستبيان أهم الأدوات المستخدمة لجمع البيانات من مجتمع البحث، وكانت المقابلة والملاحظة كتقنيات مكملة أثناء قيامنا بالبحث الاستطلاعي كونها من بين أهم وسائل جمع المعلومات والحقائق مباشرة من المبحوثين.

1/ أدوات جمع المادة العلمية النظرية: والمتمثلة في: الكتب، الدوريات، المجلات العلمية، الرسائل الجامعية،....

2/ أدوات جمع المادة العلمية الميدانية: وهي التقنيات التي سمحت لنا بالحصول على المعطيات من مجتمع الدراسة وهي:

أ/ الملاحظة المباشرة: وهي من أهم وسائل جمع البيانات، إلا أن الباحث لا يمكنه الاعتماد عليها في جميع البحوث ويرجع ذلك لطبيعة الظاهرة المدروسة، والملاحظة هي وسيلة تساعد على جمع بيانات تتصل بسلوك الأفراد الفعلي في بعض المواقف الطبيعية بحيث يمكن ملاحظتها دون عناء كبير¹، وعليه كانت الملاحظة المباشرة كأداة تدعمية لباقي التقنيات المستعملة في جمع البيانات، فقدمت لنا صورة واقعية عن المتغير المستقل وهذا من خلال الزيارات الإستطلاعية التي قمنا بها للتعرف على ميدان الدراسة أكثر والإطلاع على الظروف العامة لطبيعة العمل بالمؤسسة، كما سمحت لنا الملاحظة أثناء اللقاءات الحرة التعرف على مقومات التكنولوجيا الحديثة التي توفرها المؤسسة.

ب/ الاستبيان: وهو بمثابة التقنية الرئيسية للبحث، باعتباره إحدى التقنيات المباشرة للتقصي العلمي يستعمل إزاء الأفراد، ويسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية²، والحصول على بيانات معينة من خلال إجابات المبحوثين، مع مراعاة التسلسل المنطقي للأسئلة وسهولة طرحها.

وتبعاً لأسس وقواعد البحث العلمي قمنا ببناء الاستبيان بشكل مبدئي خلال شهر مارس (نموذج أولي)، ثم قمنا بإخضاعها لبعض الأساتذة المتخصصين وكذا التجريب والاختبار في الميدان بغية معرفة مدى فعاليته ووضوح أسئلته لدى المبحوثين، هذه العملية التي كانت في الفترة من: 14 ماي 2017 إلى 25 ماي 2017، وبعد إطلاع الأستاذ المشرف عليه وإبداء ملاحظاته اتضح أنه يحتاج إلى بعض التعديل، لتتوصل إلى وضع استبيان بشكل نهائي وبدأ توزيعه على المبحوثين وهي العملية التي انطلقنا فيها بتاريخ 30 ماي 2017 وكان استرجاعها في أواخر جويلية 2017، وقد تم ضياع 10 استبيانات والتي لم تتمكن من استرجاعها.

كان بناء الاستبيان وفقاً لفرضيات الدراسة بتقسيمه إلى أربعة محاور تضمنت 37 سؤالاً، تتنوع بين أسئلة مغلقة ومفتوحة وأخرى ذات اختيارات، كان المحور الأول حول الإطلاع على البيانات الشخصية للمبحوث من خلال الإجابة على الأسئلة من 1 إلى 7، أما المحور الثاني يتعلق بمدى تطبيق الإدارة الإلكترونية بديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة من السؤال 8 إلى السؤال 16، بينما المحور الثالث والذي يحتوي على الأسئلة من 17 إلى 26 وكانت حول دور الإدارة الإلكترونية في تقليص الاتصالات المباشرة بالمؤسسة، وأخيراً المحور الرابع من السؤال 27 إلى 37 لاختبار تأثير الإدارة الإلكترونية على تماسك جماعة العمل بالمؤسسة.

ت/ المقابلة: تم استعمال هذه التقنية أثناء قيامنا بالبحث الاستطلاعي باعتبارها من أهم وسائل جمع المعلومات والحقائق مباشرة من المبحوثين، فكانت تقنية مكملة لجمع البيانات المتعلقة بالمشكلة المدروسة، فكانت بشكل مقابلات حرة مع محاسب المؤسسة للإطلاع على متطلبات الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة وإطلاعنا على اتجاه المؤسسة نحو الاهتمام بتطبيق هذا النمط الإداري الحديث حيث صرح لنا بجهود المؤسسة في توفير كل مل يلزم ذلك من أجهزة وبرامج والرغبة في المضي قدماً بالعمل نحو استعمال هذه التكنولوجيا الحديثة بما يتماشى وتطورات البيئة الخارجية، بالإضافة

¹ - إخلص محمد ع الحفيظ، مصطفى حسين باهي: طرق البحث العلمي والتحليل الإحصائي، مركز الكتاب للنشر، دون بلد، 2000، ص 165.

² - مورييس أنجرس، تر: بوزيد صراوي وآخرون: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004، ص 204.

إلى مقابلة مدير الموارد البشرية والذي أفادنا بمعلومات حول المورد البشري لدى الشركة وشكل توزيعه حسب التنظيم الإداري والهيكل الذي تملكه الشركة.

ثانياً: الجانب النظري للدراسة:

1/ مفهوم الإدارة الإلكترونية: يعد مصطلح الإدارة الإلكترونية مصطلح حديث النشأة، ظهر كنتيجة لثورة المعلومات والاتصالات التي يشهدها الإنسان حالياً، وكان لشبكة الانترنت الدور الفعال في ظهور الإدارة الإلكترونية كمصطلح إداري حديث، ويقصد بها:

استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الانترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما، بغية تحسين العملية الإنتاجية، وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء بها¹.

وبصورة أخرى الإدارة الإلكترونية هي عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية، باعتماد كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات، والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً².

وتشير الإدارة الإلكترونية إلى العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة³.

2/ عناصر تطبيق الإدارة الإلكترونية : إن الإدارة الإلكترونية هي أولاً وقبل كل شيء إدارة موارد معلوماتية تعتمد كل الاعتماد على الانترنت وشبكات الأعمال، ويمثل رأس المال المعلوماتي-المعرفي العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، وعليه نجد أنها تقوم على عناصر معينة هي:

1- إدارة بلا ورق: تضم الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية⁴.

2- إدارة بلا مكان: لا تقتيد الإدارة الإلكترونية بالحدود المكانية للمنظمة، بل تؤدي عملها عن بعد من خلال المؤسسات الافتراضية عبر شبكة الانترنت، والتي توفر إمكانيات التفاعل والعمل في كل مكان عبر العالم ببسر وسهولة وبتكلفة اتصال محدودة جداً، وهذا باستعمال الهاتف المحمول والمؤتمرات الإلكترونية...

3- إدارة بلا زمان: يتغير وقت العمل في الإدارة التقليدية باعتبار الليل والنهار والصيف والشتاء، بينما الإدارة الإلكترونية تعمل 24 ساعة متواصلة وهذا بفضل شبكة الانترنت التي توفر للعاملين التفاعل المباشر وفي الوقت الحقيقي (الآن).

4- إدارة بلا تنظيمات جامدة: وتعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة، فهي في ديناميكية مستمرة.

3/ أهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية: تسعى المنظمات المعاصرة من خلال تطبيق أساسيات الإدارة الإلكترونية، لتحقيق عدة أهداف تجعلها تتخلص من أعباء الإدارة التقليدية ولفت الإنتباه إلى أهمية رأس مال المعلومات الاجتماعي-الفكري

1- محمد سمير أحمد، **الإدارة الإلكترونية**، دار المسيرة، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2009، ص42.

2- علاء عبد الرزاق السالمي، **الإدارة الإلكترونية**، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006، ص34.

3- نجم عبود نجم، **الإدارة الإلكترونية (الاستراتيجية والوظائف والمشكلات)**، دار المريخ، السعودية، 2004، ص127.

4- خالد ممدوح إبراهيم، **الإدارة الإلكترونية**، دار الجامعة، الطبعة الأولى، الاسكندرية، مصر، 2010، ص54.

لنجاح المؤسسة، وإن كانت عوامل النجاح تكون في كل مشروع فإن الأهداف هي الثمار التي تجنيها المؤسسة في نهاية المشروع، ومن بين أهداف الإدارة الإلكترونية ما يلي:

- 1- حفظ المعلومات إلكترونيًا والتقليل من مخاطرها.
- 2- تقديم الخدمات بصورة مرضية والسرعة في الإنجاز، وتقليل التكاليف المالية.
- 3- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.
- 4- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- 5- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى العاملين¹.
- 6- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية بإلغاء العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة للحد من تأثير العلاقة الشخصية.
- 7- إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها تكنولوجيا لربط الأهداف بالآداء والتطبيق.

8- إدارة الملفات إلكترونيًا وتسهيل تبادل المعلومات بواسطة البريد الإلكتروني لكسب الوقت والحفاظ على سريتها.

4/تعريف العلاقات الاجتماعية: تنشأ العلاقات الاجتماعية في مختلف المجالات، ويرتكز مفهوم العلاقات الاجتماعية على الأركان الأساسية للموقف الاجتماعي، والتي تتحدد من خلال ثلاثة عناصر ترتبط ببعضها: العلاقات الاجتماعية التبادلية، التفاعل الاجتماعي والإدراك الاجتماعي.

ومنه تُعرف العلاقات الاجتماعية بأنها: العلاقات التي تنشأ بين أفراد المجتمع بحكم تفاعلهم الاجتماعي².

أما فيبرعرها بأنها سلوك التجاذب الفردي في شكله المنظم، عن طريق ما يحمله من دلالات، لسلوك الآخر ومُحدّدًا من خلاله³.

كما يعرف مصطلح العلاقات الاجتماعية على أنه: مجموعة من الروابط المتبادلة بين الأفراد وجماعات المجتمع التي تنشأ عن اتصال بعضهم ببعض، وتفاعل بعضهم ببعض مثل: روابط القرابة والروابط التي تقوم بين أعضاء الجمعيات التعاونية، وأعضاء المؤسسات الاجتماعية وأبناء طبقات المجتمع...⁴، حيث تبنى العلاقات بين الأفراد على أساس نظام الأدوار الاجتماعية والمعايير التي تشترك في معنى الإنتظام وتوقع التفاعل الاجتماعي بينهم⁵.

ومن أهم خصائص العلاقات الاجتماعية هي:

-العلاقات الاجتماعية مركبة ومتعددة ومتشابهة.

-تكون العلاقات الاجتماعية إما وقتية أو مستمرة أو دائمة.

-تكون العلاقات الاجتماعية مفردة أو جمعية أو مختلطة.

إن كل علاقة اجتماعية قد تشير إلى معنى الاختلاف أو التميز، فمعنى الاختلاف يشير لعلاقة تابعة لمواقف

يصعب تبسيطها، بينما معنى التميز يتعلق بالتفرد والتميز⁶.

¹ - محمود القدوة، **الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة**، دار أسامة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010، ص 201.

² - إبراهيم وهبي فهد، كنجو عبود كنجو: **العلاقات العامة وإدارتها (مدخل وظيفي)**، الوراق للنشر، عمان، الأردن، 2011، ص 78.

³ - عبد العزيز خواجه: **أنماط العلاقات الاجتماعية في النص القرآني**، دار صفحات، الطبعة الأولى، سوريا، 2007، ص 49.

⁴ - بودراع فوزية: **ثقافة المؤسسة وطبيعة العلاقات الاجتماعية**، رسالة ماجستير في علم اجتماع العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران،

2014، ص 54.

⁵ - Henry L. Tischler: **Introduction To Sociology**, Thomson, 9 ed, 2007, P124.

⁶ -Gustave-Nicoles Fisher: **Le Concept De Relation en Psychologie Sociale**, Recherches en soins infirmiers, Université Metz, N°56, Mars 1999, P08.

15/ أشكال العلاقات الإجتماعية في المؤسسة: تظهر داخل المؤسسة عدة أنماط من العلاقات الإجتماعية بفضل إجراءات العمل التي تنشأ بين مختلف المراكز الوظيفية للعاملين، باعتبارها تشير إلى أي اتصال أو تفاعل بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكزًا إجتماعية متساوية أو مختلفة من حيث الواجبات والحقوق¹، وعليه تأخذ العلاقات الإجتماعية عدة أشكال نوجزها فيما يلي:

1- العلاقات الاجتماعية العمودية: إن التفاعل الاجتماعي داخل المؤسسة يؤدي إلى بناء علاقات تأخذ شكلاً عمودياً، وهذا عندما تكون من أعلى إلى أسفل أو العكس، كالعلاقة بين مدير المؤسسة ورئيس المصلحة، فالمدير يحتل مركزاً وظيفياً أعلى من رئيس المصلحة، وقد تكون العلاقات الاجتماعية العمودية رسمية أو غير رسمية.

2- العلاقات الاجتماعية الأفقية: وهي الناتجة عن عملية التفاعل بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز إجتماعية وظيفية في نفس المستوى الإداري، وتكون القوانين التي تحكم العلاقات الاجتماعية الأفقية وفق النظام الأفقي للمنظمة، كما يمكن أن يقع هذا النمط من العلاقات بين الذين يشغلون مراكز مهنية متساوية في قسم أو مصلحة واحدة.

3- العلاقات الاجتماعية الرسمية: وهي العلاقات التي يحددها القانون والنظام الرسمي للمؤسسة، والذي ينص على قيام العمال بأعمالهم لتحقيق الأهداف، ويحدد القانون الداخلي للمؤسسة الأدوار الوظيفية للأفراد، ويكرس الواجبات والحقوق الاجتماعية لهم، فلا تكون العلاقات الاجتماعية الرسمية مختارة بل تكون محددة بمعايير منظومة قيم متفق عليها.

وتتأثر العلاقات الاجتماعية الرسمية في المنظمة بثلاثة عوامل أساسية هي:

1- طبيعة الأدوار الوظيفية للعاملين في المشروع.

2- القنوات الرسمية للاتصالات الاجتماعية بين مراكز وشعب المشروع.

3- ميول واتجاهات ومصالح وأذواق وظروف الإدارة والعمال².

4- العلاقات الاجتماعية غير الرسمية: والتي تكون ناتجة عن التفاعلات التي تقع بين أعضاء المؤسسة مهما كان دورهم الوظيفي بها، ولا تخضع هذه العلاقات للقوانين والإجراءات الرسمية، بل تخضع للمواقف والميولات والاتجاهات الاجتماعية والثقافية، غالباً ما تظهر هذه العلاقات بين العمال بعد تكوينهم جماعاتهم غير الرسمية والتي تعمل على دعم معنوياتهم وتقوية مراكزهم الوظيفية، وتأخذ هذه العلاقات أبعاداً أكثر شخصية ويعبر عليها الأفراد بكل حرية.

6/ مستويات العلاقات الاجتماعية: توجد عدة مستويات للعلاقات الاجتماعية والتي تكون حسب عملية التفاعل الذي ينشأ بين الأفراد، ومن أهم مستويات العلاقات الاجتماعية ما يلي:

1- العلاقات غير التبادلية: والتي تقوم على وجود الشخص (أ) والشخص (ب) لكن دون أي تفاعل اجتماعي حقيقي بينهما.

2- علاقات الإتجاه الواحد: وهنا يكون تأثير الشخص (أ) في سلوك الشخص (ب) لكن لا يؤثر (ب) في سلوك (أ)، ونجد هذه العلاقات في السلوكات النمطية خاصة والتي لا تحتاج إلى إتصالات مباشرة، كأن يشاهد الشخص (أ) برنامجاً تلفزيونياً يقدمه الشخص (ب) فيتأثر سلوك (أ) بالشخص (ب) دون أن يؤثر فيه.

3- العلاقات شبه التبادلية: تنشأ علاقة بين (أ) و(ب) ضمن إطار محدد مسبقاً ونمط مرسوم لا يخرج عنه، فتبدو العلاقات كأنها تفاعلية لكنها في الأصل شكلية فقط، مثل: الإستعراضات العسكرية.

¹ - إحصان محمد الحسن: علم الاجتماع الصناعي، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، عمان، 2005، ص88.

² - إحصان محمد الحسن: مرجع سابق، ص90.

4-العلاقات المتوازنة: وفيها يتزامن وجود فردين في موقف واحد، بحيث يحاول (أ) أن يؤثر في (ب) لكن من دون جدوى، ويحاول (ب) التأثير في (أ) لكن من دون جدوى أيضا، فكل فرد يكون مشغول بعالمه الخاص به دون الاهتمام بالفرد الآخر، فهم يتحدثان في نفس الوقت ولا ينجس أحدهما للآخر.

5-العلاقات المتبادلة غير المتناسقة: يتزامن وجود (أ) و(ب) بحيث تعتمد استجابات (أ) على سلوك (ب) من دون اعتماد (ب) على سلوك (أ)، فهذه العلاقات غير متناسقة وتصبح أحيانا شبيهة متبادلة إذا كانت غير محددة أو بتأثير جانبي في الآخر مثل: المقابلات.

6-العلاقات المتبادلة: هي أعلى صور التفاعل الاجتماعي، بحيث يؤثر كل فرد في الآخر عند تواجدهم في نفس الموقف، وعليه تكون العلاقات متبادلة باستمرار.

ثالثا : الجانب الميداني للدراسة:

1/ عرض ومناقشة البيانات:

* عرض نتائج الفرضية الأولى والمتعلقة بدرجة تطبيق المؤسسة الجزائرية لتقنيات الإدارة الإلكترونية لعصرنة نشاطاتها الإدارية.

جدول(02): يبين إمكانية أداء بعض الأعمال خارج المؤسسة عبر شبكة الانترنت:

المجموع	أداء العمل خارج المؤسسة بواسطة الانترنت					
	لا		نعم			
ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	
10	20 %	02	80 %	08	80 %	إطارات سامية
67	82,09 %	55	17,91 %	12	17,91 %	إطارات متوسطة
25	100 %	25	00 %	00	00 %	أعوان تحكم
102	80,39 %	82	19,61 %	20	19,61 %	المجموع

من مقارنة النسب المئوية للجدول أعلاه، نجد أن الإتجاه العام تمثل في الإتجاه المعارض من خلال الإتجاه السلبي لأفراد العينة نحو سماح المؤسسة لهم بأداء بعض الأعمال خارج المؤسسة عبر شبكة الانترنت، حيث تبين النتائج أن 80,39% من الموظفين ينفون إمكانية أداء بعض الأعمال خارج المؤسسة، وكانت أعلى نسبة لدى أعوان التحكم 100%، تليها فئة الإطارات المتوسطة بنسبة 82,09% وأخيرا نسبة 20% للإطارات السامية.

وعكس ما سبق ذكره كانت نسبة 19,61% من مجموع أفراد العينة ممن يملكون صلاحية أداء بعض الأعمال خارج المؤسسة عبر شبكة الانترنت وأغلبهم من الإطارات السامية بنسبة 80% مقابل 17,91% للإطارات المتوسطة، بينما لا أحد من أعوان التحكم يمكنه أداء بعض الأعمال خارج إطار المؤسسة، فما تفسير هذا الإتجاه السلبي والتباين بين النسب حول إمكانية إنجاز العمل خارج المؤسسة عبر شبكة الانترنت؟

بالرجوع إلى الأرقام الإحصائية التي يعرضها الجدول أعلاه، نجد فئة الإطارات السامية أكثر فئة يمكنها إنجاز عملها خارج المؤسسة عبر شبكة الانترنت وهذا في عطلة نهاية الأسبوع مثلا أي خارج أوقات العمل الرسمية للمؤسسة وهو ما أكده لنا إطار سامي عند محاورته حول هذه النقطة، وهذا لإمكانية الولوج إلى برنامج Tansik عبر شبكة الانترنت، والذي يعد برنامج خاص بفئة الإطارات العليا ذات القرار بالمؤسسة والأدري بأهدافها فمعرفة المكتسبة من خلال تكوينهم النظري على مستوى الجامعات إلى جانب تجربتهم الميدانية تؤهلهم أكثر من غيرهم لإستحقاق هذا الامتياز، وهو ما تؤكد النسبة العالية للإطارات الذين أجابوا بـ: "نعم" وإن دل ذلك إنما يدل على أنهم أهل لهذه المهمة، بالإضافة إلى مجموعة الأدوار والصلاحيات التي منحها المؤسسة الأم لموظفيها في الفترة الأخيرة عبر مختلف

الفروع، وهذا تماشياً مع تكنولوجيا المعلومات ورقمنة العمل الإداري بالمؤسسات العمومية التي تخدم المواطن، بحيث قد يتلقى أحد مسؤولي المؤسسة أي رسالة على حسابه في برنامج **Tansik** في أي وقت وعليه ينجز العمل المطلوب وهو في المنزل، فالعمل في ظل الإدارة الإلكترونية لا يحكمه بعدي الزمان والمكان فلا ينحصر العمل بين جدران المؤسسة ولا يضبطه توقيت محدد.

كما نجد نسبة الإطارات المتوسطة التي أصبح بإمكانها العمل خارج المؤسسة نسبة ذات دلالة إحصائية (17,91%)، وهو ما يعبر عن رغبة المؤسسة في تحسين ظروف العمل بها وفقاً لما هو معمول به في المؤسسات العالمية من استغلال التكنولوجيا الحديثة على أحسن وجه، بالإطارات التي لها خبرة تفوق 10 سنوات بالمؤسسة أصبحت تتمتع بالكفاءة والفعالية في أداء العمل وهو ما حولها للحصول على حساب ضمن برنامج **Tansik** والذي يسمح لهم باستقبال أي معلومة في أي وقت وفي أي مكان.

جدول (03): يوضح إمكانية تحميل وثائق إدارية من موقع المؤسسة على شبكة الإنترنت.

المجموع	تحميل وثائق إدارية من موقع المؤسسة على شبكة الإنترنت							
	محايد		غير موافق		موافق			
ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	
100%	19	10,53%	02	47,36%	09	42,11%	08	ثانوي
100%	83	6,02%	05	38,55%	32	55,42%	46	جامعي
100%	102	6,86%	07	40,2%	41	52,94%	54	المجموع

تُظهر نتائج هذا الجدول أن الإتجاه العام له يتمثل في الإتجاه الإيجابي لإجابات أفراد العينة بنسبة 52,94% ممن يقومون بتحميل الوثائق الإدارية من موقع المؤسسة، تتصدر هذه النسبة الأفراد ذوي المستوى "جامعي" بنسبة 55,42% مقابل الثانويين بنسبة 42,11%، تليها نسبة نسبة 40,2% من العمال لا يستخدمون هذا الإجراء الإداري وهذا بنسب متفاوتة لفئتي الثانويين والجامعيين على التوالي: 47,36% و 38,55%، أما النسبة الأخيرة 6,86% فهم العمال الذين لم يُدلو بأي رأي حول توفير المؤسسة ليهض الوثائق الإدارية على مستوى موقعها على شبكة الأنترنت.

من النسب المئوية السابقة يتبين أن أكثر من نصف أفراد العينة يمكنهم تحميل بعض الوثائق الإدارية من موقع المؤسسة وهذا حسب الحاجة لذلك، وهو ما نفسره بتوجه المؤسسة من خلال هذا الإجراء نحو تشجيع موظفيها لإستخدام تقنيات المعلومات على أوسع نطاق، وكانت فئة الجامعيين أكثر فئة تعتمد على ذلك وهو ما نرجعه لمستواها الثقافي نظراً لتكوينها النظري على مستوى الجامعات بالإضافة إلى الخبرة المكتسبة ميدانياً بالمؤسسة، وما دعم ذلك فترات التكوين التي تقدمها المؤسسة في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة، فكل موظف يلتحق بالمؤسسة يتلقى تكويناً يؤهله لأداء العمل وفقاً لما تتطلبه التكنولوجيا المتوفرة بالمؤسسة.

وبمقارنة نتائج الخانات الصدرية للجدول نجد فئة الثانويين أكثر عمال المؤسسة الذين لا يلجؤون لتحميل الوثائق من موقع المؤسسة وهذا لإحتلالهم مناصب أعوان تحكم وهو المستوى الثالث للإدارة الذي يهتم بتنفيذ القرارات والتعليمات، كما أن معظم المبحوثين صرحوا بعدم توفر شبكة الأنترنت على مستوى مكاتبهم واقتصرها على المناصب العليا بالمؤسسة، ومنه فكلما كان المستوى التعليمي للفرد أعلى كلما كان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أكثر، حيث أصبحت المنافسة بين المؤسسات الحديثة في السنوات الأخيرة حول من تقنتي أحدث تكنولوجيا لتحسين الجوانب التسييرية بها لتحسين مردودها.

في حين نجد نسبة من أفراد العينة لم تجب على التساؤل المتعلق بإمكانية تحميل بعض الوثائق من موقع المؤسسة وهي فئة "محايد"، وهي الفئة التي قد تكون ليس لها دراية بما توفره المؤسسة من خدمات على مستوى موقعها

الإلكتروني نظرا لحداتها بيئية العمل أو هم العمال الذين ينجزون مهامهم خارج المؤسسة في بعض الأحيان كنتني مراقبة أشغال الكهرباء والغاز، كما يحتمل أنها الفئة التي لا تهتم بالإطلاع على ما توفره المؤسسة بموقعها، إلا أن البعض من المبحوثين صرحوا بعدم وفرة الأجهزة لكل موظف إلى جانب توفر شبكة الانترنت على مستوى مناصب معينة فقط.

جدول(04): يوضح توفر شبكات الإتصال الإلكتروني بالمؤسسة

المجموع	توفير المؤسسة لشبكات الإتصال الإلكتروني				إطارات سامية
	غير موافق		موافق		
	ن %	ت	ن %	ت	
10	100%	00	100%	10	إطارات متوسطة
67	13,43%	09	86,57%	58	أعون تحكم
25	16%	04	84%	21	المجموع
102	12,75%	13	87,25%	89	

تُظهر نتائج هذا الجدول أن الإتجاه العام له تمثله فئة "موافق" بنسبة 87,25% حيث نجد كل الإطارات السامية (100%) تفر بتوفر شبكات الإتصال الإلكتروني (انترنت، انترانات، اكسترانت) على مستوى مصالحهم، تليها نسبة الإطارات المتوسطة بـ 86,57%، وفي الأخير نسبة أعوان التحكم بـ 84%، بينما أفراد العينة الذين أجابوا بعدم توفر شبكات الإتصال الإلكتروني بالمؤسسة كانت نسبتهم 12,75% فقط.

من قراءتنا للنسب المئوية السابقة يتبين لنا أن المؤسسة فعلا تبذل مجهودات لعصرنة نشاطاتها الإدارية وهذا من خلال خلق شبكة إتصالات إلكترونية بين عمالها في مختلف المستويات، فكل الإطارات السامية يعترفون بتوفر هذه الشبكات بالشكل المطلوب وما يدعم هذا القول إجابات المبحوثين بالموافقة على السؤال 22 من إستمارة البحث والمتعلق باستعمال شبكة الغتصال الداخلية لتبادل الملفات والمعلومات فيما بينهم، وهذا بواسطة برنامج **Tansik** المخصص لموظفي الإدارة العليا، فأكثر ما يميز الإدارة الإلكترونية شكل الإتصالات بها والتي تكون أكثر إنسيابية وسريعة تعمل على قهر بعدي الزمان والمكان، ومن جهة أخرى نجد فئة الإطارات المتوسطة والتي خصصت لها المؤسسة برنامجا آخر للتواصل بينهم وهو برنامج **Kerio connect** وهو برنامج يسهل عملية التواصل بين موظفي الإدارة الوسطى ويقلل من تنقل الأوراق بين المصالح أثناء العمل واستغلال الوقت أحسن استغلال، وبالرغم من أن معظم الإطارات المتوسطة يستخدمون هذه الشبكة على نطاق واسع إلا أن هناك البعض من ينفي تواجد شبكات الإتصال الإلكتروني بالمؤسسة على مستوى مصالحهم، وهم الإطارات الذين أجابوا بعدم إمتلاكهم أجهزة الحاسوب بمكاتبهم وهو ما لوحظ ميدانيا في بعض الوكالات التجارية التي قمنا بزيارتها، وهو ما تعاني منه بعض المؤسسات الجزائرية والذي قد نرجعه لعوامل تسييرية أو تنظيمية بالمؤسسة.

وبالمقابل نجد أكبر نسبة لأعوان التحكم هم الذين يفتقون مع باقي الإطارات حول توفير المؤسسة لشبكات الإتصال الإلكتروني بها باعتبارها الفئة السوسيومهنية التي لديها أقدمية أكبر فهم على إطلاع بكل جديد بالمؤسسة، بينما كانت النسبة المتبقية هي التي تعارض وجود مثل هذه الشبكات بالمؤسسة والتي نجدها بعيدة كل البعد عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات الحديثة.

جدول (05): يبين التشجيع على توظيف التكنولوجيا الحديثة في العمل

المجموع		التشجيع على استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل				
		غير موافق		موافق		
ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	
19	%100	09	%47,37	10	%52,63	ثانوي
83	%100	28	%33,73	55	%66,27	جامعي
102	%100	37	%36,27	65	%63,73	المجموع

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن النسبة الغالبة الممثلة للإتجاه العام له تعبر عن موافقة الأغلبية على تشجيع المؤسسة موظفيها لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في أداء أعمالهم ومهامهم الإدارية، وهذا بنسبة 63,73% مهما كان المستوى التعليمي لهم إلا أنها تركز جهودها على حاملي الشهادات الجامعية أكثر بنسبة 66,27% مقارنة بالثانويين الذين يمثلون نسبة 52,63%، في حين نجد البعض الآخر يعارض هذه الفكرة بنسبة تعد ذات دلالة إحصائية هي 36,27% تتوزع بين أفراد العينة من ذوي المستويين الثانوي والجامعي على التوالي 47,37% و 33,73%، فما هو تفسير الإتجاه الإيجابي لهذا الجدول وكذا نسبه المتفاوتة فيما بينها؟

إن إهتمام المؤسسة بالفئة الجامعية من عمالها يعود إلى تكوينها الأكاديمي المتخصص وقدراتها المواكبة لتطورات التكنولوجيا الحديثة نتيجة التقنيات التي توفرها المؤسسات الجامعية، وعليه تسعى المؤسسة للإستفادة من هذه الطاقات الشابة في تحقيق الفعالية وتحسين المردودية بها بتشجيع هذه الفئة على انجاز العمل بشكل إلكتروني من خلال توفير مستلزمات هذا النمط الإداري الحديث وهو ما يؤكد الإتجاه الإيجابي لنتائج الجدول، إلا أن هذا لا يفي إهتمامها بفئة الثانويين باعتبارهم يد عاملة مهمة تساهم في سير نشاط المؤسسة على مستوى الإدارة المتوسطة والعليا معاً، فنجدهم يقرون بجهود المؤسسة في تشجيع موظفيها على استخدام التقنية الحديثة المتوفرة والعمل على تحسين مستوى أدائهم من خلال الدورات التكوينية التي تبرمجها المؤسسة حسب ما تقتضيه الضرورة، حيث يتمتع ذوي الشهادات الجامعية بدرجة وعي بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في أداء العمل وهو ما يظهر من خلال نسبتهم المقدره بـ 66,27%، وهو ما يدل على مجهودات المؤسسة للقضاء على العمل التقليدي واستبداله بالعمل الإلكتروني تماشياً مع متطلبات الإدارة الإلكترونية، حيث نجدها تركز مؤخرًا على استقطاب اليد العاملة المؤهلة ذات الشهادات من أجل رفع المستوى التعليمي بها وإعادة هيكلة أقسامها بكفاءات جديدة وهو ما أشرنا إليه سابقاً.

في حين نجد النسبة الممثلة للإتجاه المعارض لأفراد العينة تمثلها فئة الثانويين بـ 47,37% مقابل 33,73% لفئة الجامعيين، وهو ما نرجعه لعدم توفر التقنيات الحديثة على مستوى بعض مناصبهم عكس الجامعيين والذين ينجزون معظم مهامهم بواسطة شبكات الإتصال الإلكترونية بالمؤسسة، أما ذوي الشهادات الجامعية الذين لا يتفوقون مع باقي أفراد العينة حول تشجيع المؤسسة عمالها على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، فهم الذين قد تكون لديهم أقل خبرة بالمؤسسة أو أن مناصبهم لا تتوفر على أجهزة حاسوب في بعض الأحيان، أو ممن ينجزون أعمالهم خارج المؤسسة في معظم الأوقات.

* عرض نتائج الفرضية الثانية والتي مفادها: يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تقليص الاتصالات المباشرة في بيئة العمل.

جدول (06): يوضح دور تكنولوجيا المعلومات الحديثة في إلغاء الحواجز بين الأفراد

المجموع	تلغي التكنولوجيا الحديثة الحواجز بين الأفراد في المؤسسة							
	محايد		غير موافق		موافق			
ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	
100%	10	20%	02	50%	05	30%	03	إطارات سامية
100%	67	2,98%	02	46,27%	31	50,75%	34	إطارات متوسطة
100%	25	04%	01	28%	07	68%	17	أعوان تحكم
100%	102	4,9%	05	42,16%	43	52,94%	54	المجموع

تبين نتائج الجدول أعلاه أن الإتجاه العام له يمثلته الإتجاه الإيجابي بنسبة 52,94% تنصدها فئة أعوان التحكم بنسبة 68%، تليها الإطارات المتوسطة بنسبة 50,75% وأخيراً فئة الإطارات السامية بنسبة 30%، أما أفراد العينة الذين يرون أن تقنيات المعلومات والاتصالات لا تلغي حواجز الإتصال بين الأفراد داخل المؤسسة تمثلهم نسبة 42,16% وتتوزع كالتالي: 50% للإطارات السامية و46,27% للإطارات المتوسطة، أما أعوان التحكم نسبتهم 28% من مجموع الأعوان، في حين نجد بعض الأفراد حيايدون في رأيهم حول مساهمة الإدارة الإلكترونية في إلغاء حواجز الإتصال بين أفراد العينة داخل المؤسسة بنسبة 4,9%. فكيف نفسر هذه النسب المتفاوتة فيما بينها ؟

إن معظم المؤسسات الجزائرية تعاني من مشكل البيروقراطية في تسييرها الإداري والتي تجعل الفرد ينتظر أيام عدة ليصل إلى مبتغاه، فكان من بين أهداف العمل البيروقراطي القضاء على البيروقراطية بالمؤسسة ومن نتائج هذا الجدول نجد أكثر من نصف أفراد العينة يؤكدون دور الإدارة الإلكترونية وتقنياتها في إلغاء بعض الحواجز بين الموظفين في مختلف مستويات الإدارة من خلال وصول المعلومة في وقتها الآتي مهما كان موقع المرسل في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، حيث أن أعوان التحكم أكثر من صرح بذلك من مجموع أفراد العينة وهي الفئة التي تحتل المستوى الإداري الأدنى وهم الذين تعانون من مشكل حصولهم على المعلومة في وقتها أو حتى غرسال أفكارهم وآرائهم للمستويات الإدارية الأعلى ويرجع ذلك ضرورة الإلتزام بالتسلسل الهرمي في سير المعلومة، فيفضل التسهيلات التي يقدمها العمل الإداري أصبح بإمكان أي فرد بالمؤسسة التواصل مع أي مسؤول أو رئيس بكل سهولة ويسر.

ومن جهة أخرى أصبح بإمكان متخذي القرار إرسال أي تعليمة إلى كل الأشخاص المعنيين بها في أي مستوى من مستويات الإدارة الثلاثة، بحيث تصلهم وهم في مناصبهم دون الذهاب إليها (المعلومة) ليتم تنفيذها في وقتها المناسب، إن التعاملات الإلكترونية الحديثة جعلت من أفراد المؤسسة في تواصل دائم وآني وهو ما أدى إلى التقليل من الإتصالات المباشرة بينهم ليكون تواصلهم بشكل إلكتروني.

أما نسبة 42,16% والتي تشير إلى أفراد العينة الذين يرون بأنه بالرغم من توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة بالمؤسسة إلا أن ذلك لم يلغ بعض الحواجز بين الأفراد في العمل، حيث لا يزال البعض يجدون صعوبة في تواصلهم مع مسؤوليهم في المستويات العليا دون إتباع السلسلة الهرمية للمراكز، وهو ما يترجم بعدم تخلص الإدارة الجزائرية من تبعات البيروقراطية في تسييرها بالرغم من كل المجهودات المبذولة لذلك وهو ما قد نرجعه إلى تركيبة العامل الجزائري وعدم تكيفه مع وسائل التكنولوجيا الحديثة بالشكل المطلوب، وهذا ما نفسره بوجود فجوة بين الجوانب المادية للمؤسسة والجوانب المعنوية لدى الأفراد بالرغم من قدرة معظم أفراد عينة البحث على التحكم بوسائل الإعلام الآلي إلى جانب مستواهم الجامعي المتخصص.

جدول (07): يبين دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الإتصال الإلكتروني في مختلف الإتجاهات داخل المؤسسة:

المجموع	الإدارة الإلكترونية تفعل الإتصال في مختلف الإتجاهات				
	غير موافق		موافق		
	ن %	ت	ن %	ت	
38	15,79 %	06	84,21 %	32	أقل من 5 سنوات
27	18,51 %	05	81,49 %	22	من 6 إلى 10 سنوات
18	27,78 %	05	72,22 %	13	من 11 إلى 15 سنة
19	21,05 %	04	78,95 %	15	أكثر من 15 سنة
102	19,61 %	20	80,39 %	82	المجموع

من ملاحظة نتائج هذا الجدول نجد أنه يأخذ إتجاه عام نحو التصريح بدور وسائل الإتصال الحديثة في تفعيل الاتصالات الإلكترونية في مختلف مستويات الإدارة (المستويات الثلاثة)، وهو ما صرح به معظم أفراد العينة بنسبة 80,39 %، بينما باقي المبحوثين يرون عكس ذلك والذين يمثلون نسبة 19,61 % . فوجد العمال الذين يملكون خبرة أقل من 10 سنوات أكثر الفئات التي ترى أن التكنولوجيا الحديثة تجعل من الاتصالات الإلكترونية أكثر فعالية بين مختلف مستويات الإدارة، حيث نجد نسبة 84,21 % من ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات يرون أن لتقنيات الحديثة دور في تفعيل الاتصالات داخل المؤسسة، ويتفق مع هذه الفئة العمال من ذوي الخبرة بين 6 و 10 سنوات بنسبة قريبة جدا وهي 81,49 %، ويليه رأي العمال القدامى في المؤسسة الذين يفوقون 15 سنة خبرة بها بنسبة 78,95 % وهم الذين استخدموا تقنيات الإدارة التقليدية وكذا التقنيات الحديثة الإلكترونية، وأخيرا العمال ذوي الخبرة بين 11 و 15 سنة بنسبة 72,22 %.

أما الإتجاه المعارض لنتائج الجدول تمثله نسبة 19,61 %، فأكثر العمال من ذوي الخبرة بين 11 و 15 سنة يرون أن التقنيات الحديثة لا تساهم في تفعيل الإتصال إلكترونيا في مختلف المستويات مقارنة بغيرهم بنسبة 27,78 %، وهو ما فسره باعتمادهم على الأساليب التقليدية في العمل أكثر من الحديثة وهذا بسبب تعودهم على التقنيات التقليدية وصعوبة اندماجهم وتقبلهم للتكنولوجيا الحديثة، فالإنسان بطبعه لا يقبل أي جديد بسهولة مهما كانت فائدته، أما العمال القدامى في المؤسسة فهم أقل نسبة من الفئة السابقة بنسبة 21,05 % فمعظمهم يمثلون المناصب العليا في الإدارة، تليهم النسب المتقاربة لذوي خبرة لا تفوق 10 سنوات موزعة بين 18,51 % و 15,79 % لمن لديهم خبرة محصورة بين 6-10 سنوات والأقل من 5 سنوات على التوالي. فما هي القراءة السوسولوجية لهذه النتائج؟

إن مؤشر "سنوات الخبرة" من أهم المؤشرات التي تطلعننا على وضعية العلاقات الاتصالية قبل وبعد إدخال التكنولوجيا الحديثة إلى الإدارة الجزائية، فالفرد الذي عمل في ظل الإدارة التقليدية والإلكترونية معا أجدر أن يميز لنا التغييرات التي طرأت على العمل بالمؤسسة وفقاً للتطورات الحديثة، حيث نجد العمال الذين يملكون خبرة تتراوح بين 5 و 10 سنوات أكثر استعمالا للوسائل الحديثة في اتصالاتهم وهذا بفضل تكوينهم الأكاديمي الحديث والذي يعتمد على التكنولوجيا الحديثة، وبالتالي أكثر استخداماً للتقنية الحديثة في أداء مهامهم ومقارنة بهذه الفئة نجد العمال ذوي الخبرة الطويلة أقل استخداماً لهذه التكنولوجيا.

جدول (08): يوضح استعمال الأفراد للشبكة الداخلية (انترانات) لتبادل الملفات والمعلومات

المجموع	استعمال العمال لشبكة الإتصال الداخلية في العمل						
	غير موافق	مجموع فرعي	موافق				
			نادرا	أحيانا	دائما		
19	08	11	02	05	04	ت	ثانوي

% ن	%36,36	%45,45	%18,18	%57,89	%42,11	%100
ت	15	27	30	72	11	83
% ن	%20,83	%37,5	%41,67	%86,75	%13,25	%100
ت	19	32	32	83	19	102
% ن	%22,89	%38,55	%38,55	%81,37	%18,63	%100
ت			83		19	102
% ن			%81,37		%18,63	%100

تُشير النتائج الإحصائية للجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة يستخدمون شبكة الانترنت كوسيلة لتواصلهم وتبادل المعلومات فيما بينهم اثناء العمل بنسبة مقدرة بـ 81,37% والتي تمثل الاتجاه العام للجدول، حيث تتوزع هذه النسبة بين فئة الجامعيين بنسبة 86,75%، بينما فئة الثانويين تمثلهم نسبة 57,89% من مجموعهم، في حين تبين المجاميع الفرعية أن أفراد العينة يستخدمون شبكة الانترنت أحياناً أو نادراً بنسبة 38,55%، في حين نجد الأفراد الذين يستخدمونها دائماً أقل من ذلك وهذا بنسبة 22,89% فقط تتصدرها فئة ذوي الشهادات الجامعية.

أما النسبة الباقية لأفراد العينة التي تمثل الاتجاه المعارض فهي 18,63% فقط تتصدرها فئة الثانويين بنسبة 42,11%، تليها فئة الجامعيين بنسبة 13,25%.

إن استخدام وسائل الإتصال الحديثة يجعل الفرد في غنى عن بذل مجهود كبير لأداء مهامه في العمل كما يتمكن من التحكم في وقته كما ينبغي، وقد أصبح العامل الجزائري أكثر وعياً بأهمية توظيف التقنيات الحديثة في إنجاز عمله بصورة حضارية جدا وهم ما تترجمه نتائج هذا الجدول. وبغض النظر عن البرامج الخاصة المتوفرة لدى كل مصلحة بالمؤسسة نجد شبكة الانترنت بمثابة همزة وصل بين مختلف مصالح ومكاتب المديرية بشكل يزيد ممن فعالية الأداء وتحسين مردودية العمل. بالرغم مما سبق ذكره، إلا أن استعمال شبكة الانترنت كوسيلة اتصال رسمية في المؤسسة لم ترق بعد إلى المستوى المطلوب، حيث نجد الكثير من العمال يستعملونها بشكل نادر أو في بعض الأحيان لتبادل المعلومات والوثائق وهو ما قد نرجعه إلى طبيعة عمل المؤسسة من جهة، ومن جهة أخرى نجد أن العامل الجزائري لم ينمج كلياً مع متطلبات العمل الإلكتروني كنمط إداري حديث بالرغم من جهود المؤسسة في ذلك، كما نلفت الإنتباه إلى نقطة مهمة جداً وهي غياب الجانب القانوني (المواد القانونية) التي تحكم وتضبط العمل الإلكتروني في الإدارة الجزائرية وهو ما صرح به رئيس مصلحة المحاسبة والميزانية أثناء مقابلاته، وهو ما يمثل عقبة في وجه التحول الكلي من العمل التقليدي إلى العمل الإلكتروني. أما الفئة التي تأخذ الاتجاه المعاكس والتي تمثلها نسبة 18,63% فنجدهم لا يستخدمون شبكة الانترنت في اتصالاتهم بالشكل الذي يعبر عن إدارة إلكترونية بالمؤسسة، حيث تمثل هذه الفئة مجموعة العمال التقنيين الذين يقومون بالكثير من أعمالهم خارج المؤسسة أي في الميدان، أو نجدهم ممن غير موصولون بالشبكة الداخلية وهو ما نرجعه في أغلب الأحيان إلى الصعوبات التنظيمية التي تعيشها المؤسسة.

2/ نتائج الدراسة

*من خلال ما سبق من عرض وتحليل لنتائج الفرضية الأولى نلاحظ أن المؤسسة تمتلك وسائل وتقنيات حديثة تساعد على إنجاز المهام بفعالية وسرعة وإتقان، فنجد بها أجهزة كمبيوتر من أحسن طراز ولمعظم الموظفين، وشبكات اتصال داخلية وخارجية لنقل المعلومات تعمل وفق سرعة تدفق مناسبة لإنجاز العمل بفعالية وبشكل إلكتروني حديث، وبالرغم من ما توفره المؤسسة إلا أن القلة من أفراد العينة من يمكنهم العمل خارج محيط المؤسسة من خلال استعمال شبكة الانترنت، وهم ذوي الخبرة والمناصب العليا فقط، إن تكنولوجيا والمعلومات والاتصالات الحديثة تسهل نقل المعلومة

بشكل إلكتروني دقيق، وعليه نجد المؤسسة مجال الدراسة توفر خدمة تحميل بعض الوثائق من موقعها على شبكة الانترنت، وهو ما يدعم العمل الإلكتروني بالمؤسسة.

* أما نتائج الفرضية الثانية والتي تختبر دور الإدارة الإلكترونية في تقليص الاتصالات المباشرة داخل المؤسسة، تشير إلى إلغاء الحواجز بين مختلف مستويات الإدارة بفضل تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية، في حين يؤدي الاستغلال الواسع لشبكة الانترنت إلى الإستغناء عن الاتصالات المباشرة وجها لوجه إلا للضرورة، كما اتضح لنا من النتائج المجمعة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة تساهم في مرونة العملية الإتصالية وسرعة تدفق المعلومات في مختلف المستويات بالمؤسسة.

خاتمة: إن أي جديد يدخل على مجتمع ما يحدث فيه جملة من التغيرات والتي قد تكون إيجابياتها أكثر من سلبياتها أو العكس تمامًا، ومن خلال دراستنا سلطنا الضوء على جملة التغيرات والتطورات التي أضفتها حيثيات الإدارة الإلكترونية على طبيعة العلاقات السائدة بين أفراد المؤسسة الجزائرية، فجدد القرن الحالي المتمثل في الإدارة الإلكترونية اقتحم المؤسسة الجزائرية كغيرها من مؤسسات العالم، إلا أن طبيعة حياة المؤسسة الجزائرية تختلف عن غيرها نظرا لما عاشته منذ الاستعمار، وبالرغم من كل التحسينات التي جاء بها العمل الإلكتروني تبقى طبيعة العامل الجزائري تصيب كل علاقات الإجتماعية داخل المؤسسة.

قائمة المراجع:

أ/ الكتب:

- 1- أمين ساعاتي: تبسيط كتابة البحث العلمي، المركز السعودي للدراسات الإستراتيجية، ط1، جدة، السعودية، 1991.
- 2- إخلص محمد ع الحفيظ، مصطفى حسين باهي: طرق البحث العلمي والتحليل الإحصائي، مركز الكتاب للنشر، دون بلد، 2000.
- 3- إبراهيم وهبي فهد، كنجو عبود كنجو: العلاقات العامة وإدارتها (مدخل وظيفي)، الوراق للنشر، عمان، الأردن، 2011.
- 4- إحسان محمد الحسن: علم الاجتماع الصناعي، دار وائل للنشر، ط1، الأردن، عمان، 2005.
- 5- خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، ط1، الاسكندرية، مصر، 2010.
- 6- عمار بوحوش، محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
- 7- علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006.
- 8- عبد العزيز خوجة: أنماط العلاقات الاجتماعية في النص القرآني، دار صفحات، الطبعة الأولى، سوريا، 2007.
- 9- لويس كوهين، تر: كوثر حسين كوجك: مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والتربوية، دار العربية للنشر، ط1، القاهرة، مصر، 1990.
- 10- مورييس أنجريس، تر: بوزيد صحراوي وآخرون: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004.
- 11- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، ط1، عمان، الأردن، 2009.
- 12- محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة، ط1، عمان، الأردن، 2010.
- 13- نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية (الاستراتيجية والوظائف والمشكلات)، دار المريخ، السعودية، 2004.
- 14- Henry L. Tischler: **Introduction To Sociology**, Thomson, 9 ed, 2007.

ب/ الأطروحات الجامعية:

- 15- بودراع فوزية: ثقافة المؤسسة وطبيعة العلاقات الاجتماعية، رسالة ماجستير في علم اجتماع العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، 2014.

ج/المجلات العلمية :

- 16- Gustave-Nicoles Fisher: **Le Concept De Relation en Psychologie Sociale**, Recherches en soins infirmiers, Université Metz, N°56, Mars 1999.