جامعة الإخوة منتوري قسنطينة - الجزائر

رقم الإيداع : 3421-1990

المجلد ٣٣ - العدد ١ جوان ٢٠٢٢
ISSN 1111- 505X

مجلة العلوم الإنسانية

مجلة علمية محكمة نصف سنوية

مجلة العلوم الإنسانية المجلد ٣٣ العدد ١ جوان ٢٠٢٢

Revue Sciences Humaines Vol 33.N°1 Juin 2022

Université Frères Mentouri Constantine - Algérie

Dépôt légal : 3421-1990

Vol 33 N°1 - Juin 2022
ISSN 1111- 505X

Revue SCIENCES Humaines

Revue scientifique semestrielle à comité de lecture

منشـورات جـامعة الإخوة منتوري قسنطينـة 1

مجلة علمية محكمة نصف سنوية

مجلة العلوم الإنسانية

المجلد 33، عدد 1 جوان 2022

مجلة العلوم الإنسانية

مجلة علمية محكمة سداسية

المجلد 33، عدد 1، جوان 2022

مدير المجلة
أ/د.**بن شهرة شول**
رئيس جامعة قسنطينة

منسق النشر والتنشيط العلمي
أ/د. **ندير بلال**

رئيس التحرير
أ/د. **الهاشمي لوكيا**
مساعد رئيس التحرير
د. **نوال لوصيف**

هيئة التحرير
أ. د. **ابراهيم هاروني**
أ. د. **عزيز لعكايشي**
د. **حورية بن بركات**
أ. د. **رياض بوريش**
أ. د. **عبد الفتاح بوخمخم**
أ. د. **عبد الحق بوعتروس**
أ. د. **سعيد كسكاس**
أ. د. **حسان حمادة**

الهيئة العلمية
أ/د. **يسمينة شراد**، *جامعة قسنطينة 1*
أ/د. **زهية موسى**، *جامعة قسنطينة 1*
أ/د. **عبدالله بوخلخال**، *جامعة الأمير عبد القادر، قسنطينة*
أ/د. **عبدالرزاق قسوم**، *جامعة الجزائر*
أ/د. **مصطفى بوتفنوشت**، *جامعة الجزائر*
أ/د. **بلقاسم سلاطنية**، *جامعة بسكرة، الجزائر*
أ/د. **عبد الوهاب شمام**، *جامعة قسنطينة 2*
أ/د. **عزوز كردون**، *جامعة قسنطينة 1*
أ/د. **محمد الصغير غانم**، *جامعة قسنطينة 2*
أ/د. **الهاشمي لوكيا**، *جامعة قسنطينة2*
/د. **عبدالعزيز شرابي**، *جامعة قسنطينة 2*
أ/د. **محمود بوسنة**، *جامعة الجزائر 2*
أ/د. **ابراهيم بحاز**، *جامعة غرداية*
أ/د. **علي سعد وطفة**، *جامعة الكويت*
أ/د. **جان فرنسواغارسيه** *جامعة نيس، فرنسا*
أ/د. **عبد الكريم بلحاج**، *جامعة أكدال، الرباط، المغرب*
أ/د. **طارق بلعج**، *جامعة تونس، تونس*
أ/د. **حسان سعدي**، *جامعة قسنطينة 1*
أ/د. **عبدالعزيز خزاعلة**، *جامعة اليرموك، الأردن*
د. **أمزيان فرقان**، *جامعة غرونبل II*، فرنسا
د. **محمود خليل أبودف**، *جامعة غزة، فلسطين*

المراسلة والاشتراك

مديرية النشر و التنشيط العلمي، جامعة منتوري، 25000 قسنطينة، الجزائر.
الهاتف/الفاكس: 02 .31.81.87 (0) 213 // بريد الكتروني: **revue.sh@umc.edu. dz**

الجزائر: 400 د.ج. لعدد واحد - 700 د.ج. للاشتراك السنوي.
الخارج: 12 دولار أمريكي لعدد واحد - 20 دولار أمريكي للاشتراك السنوي.
توجه طلبات الاشتراك إلى: **عون محاسب جامعة قسنطينة.**
حساب الخزينة: **125.140**
حساب مركز الصكوك البريدية : **300008/59**
العنوان: طريق عين الباي، جامعة قسنطينة 1، 25000 الجزائر.

قواعد النشر بالمجلة

قواعد عامة

تنشر مجلة العلوم الإنسانية الأبحاث والدراسات العلمية، الفكرية والأدبية في تخصصات العلوم الإنسانية والاجتماعية مكتوبة باللغة العربية، الفرنسية أو الإنجليزية. وتكون المقالات مصحوبة بملخصين، إحداهما بلغة المقال والآخر بإحدى اللغتين المتبقيتين، وعدد الكلمات **150** (أو ستة اسطر أقصى تقدير)، مع ذكر الكلمات الأساسية أو المفتاحية.

كيفية تقديم المقالات

يجب ألا يزيد عدد صفحات البحث عن 20 صفحة مطبوعة على آلة الكمبيوتر، على ورق 21 × 29.7 سم (A 4) وبمسافة واضحة بين السطر والسطر، وأن يترك هامش بثلاث سم على يسار الورقة.

يكتب المقال بطريقة منظمة: مقدمة، النتائج، المناقشة والخاتمة.

بعد قبول المقال يطلب من الباحثين كتابته على آلة الكمبيوتر على قرص مضغوط (CD ROM) ليسهل عملية الطباعة بواسطة الكمبيوتر.

المراجع

يجب أن تذكر المراجع داخل النص بالإشارة إلى رقمها في الفهرس بين قوسين. مثال(5) يشير إلى المصدر في قائمة المراجع و المصادر المستخدمة في البحث.

عندما يشتمل المرجع على أكثر من مؤلفين يذكر اسم المؤلف الأول متبوعا بعبارة " آخرون".

إذا كان المرجع مقالا تذكر أسماء المؤلفين، اسم المجلة ورقمها، سنة النشر وعدد الصفحات المستغلة من البحث.

بالنسبة للكتب يذكر في الإحالة إلى المرجع اسم المؤلف، عنوان الكتاب، اسم الناشر، مكان النشر، سنة الطبع، ورقم الصفحات المستخدمة من الكتاب.

عندما يكون المرجع أشغال الملتقيات العلمية فإن الإحالة تتضمن اسم المؤلف أو أسماء الباحثين، السنة للتعريف بالملتقى، تحديد مكان وفترة الملتقى، اسم الناشر والصفحة الأولى الخاصة بمناقشة النتائج.

وسائل الإيضاح

يجب أن تقدم الجداول الإحصائية والرسوم البيانية والخرائط والصور الأصلية مستقلة عن النص في ورق A4 بشكل فردي أو جماعي مع ذكر رقم الجدول أو الشكل.

للحصول على أشكال وجداول وصور واضحة فإن استعمال الطابعة ليزر أو الحبر أمر ضروري.

يجب أن تتسم وسائل الإيضاح بالوضوح والنقاء لتسهيل عملية إعادة تصويرها.

مجلة العلوم الإنسانية

الفهـرس

المجلد 33، عدد **1**، جوان **2022**

□ هجرة الأدمغة في الجزائر ومتطلبات الحد من إهدار الكفاءات البشرية
عبد الجبار جبار.....**7**
□ مضمرات المجموعة القصصية «أحذيتي وجواربي وأنتم» للقاص الجزائري السعيد بوطاجين.
حنان عبد العالي، زهيرة بولفوس.....**25**
□ ظاهرة العنف في الوسط المدرسي (الدوافع وسبل الوقاية والعلاج) : دراسة ميدانية على عينة من تلاميذ ثانوية ملازم إبراهيم بن عثمان -بئر العاتر– تبسة
أسامة مباركية – رحوي عباسية بلحسين.....**43**
□ المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة عن عمالها في ظل جائحة كورونا
عذراء بن يسعد، بوحملة صلاح الدين.....**61**
□ المرأة بين التعليم والحياة الزوجية : دراسة ميدانية لطالبات متزوجات بجامعة وهران.
ميلودي فتيحة، غربي عبد الإله راضية.....**75**
□ الحماية القانونية للعلامة التجارية
فايزة بودراع، يمينة بليمان.....**85**
□ البنية العاملية لمقياس الثقافة الصحية والمخاطر المهنية لدي الممرضين العاملين في القطاع الصحي العمومي الجزائري.
بن دلالو حسام الدين , بوقصة عمر.....**105**
□ الحماية القانونية للمتجر الالكتروني.
الزهراء نواصرية.....**125**
□ التعليم عن بعد في الجامعة الجزائرية في ظل جائحة كورونا كوفيد-19: بين متطلبات تكريس الحق في التعليم ومواجهة العراقيل
وريدة جندلي.....**141**
□ إشكالية تطبيق نص المادة 103 من التعديل الدستوري 2020
كمال دريد، أمينة رايس.....**159**
□ قلق المستقبل لدى طلبة الجامعة في ضوء متغيري الجنس والتخصص الدراسي: دراسة ميدانية ببعض كليات جامعة جيجل
علوطي سهيلة.....**171**

□ أثر القيادة الروحية في الأداء السياقي: دراسة تحليلية لآراء عينة من أساتذة جامعة الطارف
سارة زويتي.....**191**
□ تحديد التوزيع الأمثل لفروع الصيانة التابعة للمديرية العامة للأشغال العمومية على طرقات الولايات الجزائرية باستخدام معامل درجة التركز لنظرية القرار
قويدر بورقبة، كمال رعاش، أحمد مبخوتة.....**211**
□ قاضي تطبيق العقوبات بين المحدودية وآفاق التطوير
نبيلة بن الشيخ.....**229**
□ التعبير عن الإرادة في العقد الإلكتروني على ضوء التشريع الجزائري
عقوني محمد.....**241**
□ أكسيولوجيا القيم الأخلاقية للأخبار في المواقع الإلكترونية الجزائرية: دراسة تحليلية لموقعي النهار والخبر الإلكترونيين
سامية نجاعي، داود جفافلة.....**255**
□ قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري : ولايات قسنطينة، عنابة، سطيف انموذجا
هند علوي.....**275**
□ مدى استخدام معلمي المرحلة الابتدائية للاستراتيجيات القائمة على التعلم النشط في تدريس مادة الرياضيات : دراسة وصفية من وجهة نظر معلمي المدارس الابتدائية بمدينة جيجل
نور الهدى دباش، يوسف حديد.....**297**
□ علاقة التوافق النفسي بدافعية التعلم لدى تلاميذ مرحلة التعليم الثانوي : حصة التربية البدنية والرياضية أنموذجا
مصطفى مجادي، عبد الكريم ملياني، محمود بن سعيد.....**321**
□ روافد الظاهرة الاستبدادية في المنطقة العربية: بين المسوغات الثقافية ورواسب الموروث الديني المأزوم
سفيان فوكة.....**337**
□ تكنولوجيا المعلومات كمدخل لتبني الإدارة الإلكترونية : قراءة سوسيو- تنظيمية (كوفيد -19).
عاشور علوطي، موسى عبد النور.....**353**
□ أثر برامج تلفزيون الواقع الترفيهية على التربية القيمية لدى الشباب الجامعي : دراسة ميدانية على عينة من الطلبة بجامعة الجزائر3
سلمى بن مليط.....**367**
□ فعالية الاتصالات التنظيمية اللفظية وغير اللفظية في تحقيق الأمن والسلامة المهنية للعمال بالمنشآت الصناعية : دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك (مشروع عين صالح غاز)
علوطي عاشور.....**385**

□ الحاسوب وتنمية التفكير الابتكاري : دراسة نظرية تطبيقية
حنان بشتة.....**403**
□ الشّاهد الشّعريّ وتوظيفه في تفسير مفردات القرآن الكريم : تفسير (المحرّر الوجيز) لابن عطية (ت542هـ) أنموذجا
حاج بنيرد..... **421**
□ البلاغة الجديدة، قراءة في المفهوم والاتّجاهات
رابح محمد حساين، أ.د سعاد بن سنوسي.....**441**
□ الإعلام الجديد وإشكالية صناعة الرأي العام
مبني نورالدين، عيساوي الطيب و عمار لوصيف..... **461**
□ إشكالات التخطيط العمراني للمدن الجزائرية بين الواقع و المأمول.
غادة حساني، د.يمينة بليمان.....**475**
□ توهم المرض لدى العاملين في القطاع الصحي في ظل جائحة كورونا كوفيد 19 : دراسة ميدانية بولاية الأغواط.
علي قويدري، عاجب بومدين.....**489**
□ إشكالية الهوية عند المراهق الجزائري : مقاربة دينامية من خلال اختبار الرورشاخ لمراهقين يطلبون مساعدة.
صليحة حاج محمد.....**505**
□ البنية المركزية والمحيطية للتصور الاجتماعي لإساءة المعاملة الأسرية ضد الطفل
سناء عبيـــدي..... **525**
□ أثر المعيار التشريعي على مسألة تنازع الاختصاص
سهام عبدلي.....**547**
□ المسؤولية الجنائية للطبيب في حالة الإنعاش الصناعي.
قراني مفيدة..... **561**
□ مظاهر اتّساق النّص عند السّكاكي : أسلوب العطف أنموذجا
ماجدة خالدي، عباس لعشريس.....**571**
□ الاختلاف الفقهي و القانوني حول تكييف جريمة نقل عدوى فيروس كوفيد 19
ندى بو الزيت.....**587**
□ مؤشرات فاعلية المسرح المدرسي في غرس القيم الاجتماعية بالجزائر: 15 مقابلة مع المعلمين من ابتدائيات بمدينة قسنطينة
امـــال بن عريوة.....**601**
□ المدينة المستدامة...ألية لتحقيق جودة الحياة الحضرية
حفيظي ليليا..... **615**
□ الإيقاع الخارجي في القصيدة وإنتاج الدلالة : قراءة صوتية في لامية العرب لـ الشنفرى
إلهام علول..... **633**

□ الأساليب والأشكال الحديثة للتدخل في الشؤون الداخلية للدول
بن شعبان محمد الصالح، بن الشيخ الفقون سمية..... **647**
□ ترجمة الاستعارة في ضوء المقاربة المعرفية : دراسة تحليلية نقدية لترجمة استعارة "المدينة امرأة" في ثلاثية ياسمينة خضرا عن الصّراع بين الشّرق والغرب.
خديجة هناء ساحلي..... **667**
□ الدلالات الاجتماعية للتربية : دراسة ميدانية على عينة من الفاعلين المدرسين
أسماء مكسن، نجوى عميرش..... **685**
□ آليات الكتابة السّاخرة في الرّواية الأفريقيّة "جنوب الصّحراء" : رواية "الصّبيّ الخادم" "لفرديناند أويونو" أنموذجا
اسكندر سكماكجي..... **701**
□ الغش في الامتحانات وعزو الفشل والنجاح عند الطلبة الجامعيين
اسمهان قميحة، عبلة رواق..... **717**
□ التمكين الوظيفي وعلاقته بتعزيز الهوية التنظيمية : دراسة ميدانية بملبنة الحضنة بالمسيلة، الجزائر.
باي راقد عبد الرحمان، حليلو نبيل..... **733**

■ إن المقالات المنشورة بهذه المجلة لا تعبر إلا عن آراء أصحابها.

Publication de l'Université des Frères Mentouri
CONSTANTINE 1

Revue scientifique semestrielle à comité de lecture

Revue
SCIENCES
HumaineS

Vol 33 N°1, Juin 2022

Revue
SCIENCES
HumaineS

Semestrielle
Vol 33 N°1, Juin 2022

Comité de Rédaction

Pr. Brahim HAROUNI
Pr. Azziz LAKAICHI
Dr. Houria BENBARKAT
Pr. Riadh BOURICHE
Pr. Abdelfettah BOUKHEMKHEM
Pr. Abdelhak BOUATROUS
Pr. Said KESKES
Pr. HAMADA Hacène

Directeur de la Revue
Pr. BENCHOHRA CHOUL
Recteur
De l'Université Mentouri
Constantine

Coordonnateur de la Publication
et des Activités Scientifiques
Pr. Nadir BELLEL

Rédacteur en Chef
Pr. Hachemi LOUKIA

Rédacteur en Chef Adjoint
Dr. Nawal LOUCIF

Comité Scientifique

Pr. Yasmina CHERAD, *Université Mentouri, Constantine (Algérie)*
Pr. Zahia MOUSSA, *Université Mentouri, Constantine (Algérie)*
Pr. Abdellah BOUKHELKHAL, *Université Emir Abdel-Kader, Constantine (Algérie)*
Pr. Abderazak GUESSOUM, *Université d'Alger (Algérie)*
Pr. Mostefa BOUTEFNOUCHET, *Université d'Alger (Algérie)*
Pr. Belkacem SELATNIA, *Université de Biskra (Algérie)*
Pr. Abdelouahab CHEMMAM, *Université Mentouri, Constantine (Algérie)*
Pr. Azzouz KERDOUN, *Université Mentouri, Constantine (Algérie)*
Pr. Hachemi LOUKIA, *Université Mentouri, Constantine (Algérie)*
Pr. Abdelhadi LAROUK, *Université Mentouri, Constantine (Algérie)*
Pr. Abdelaziz CHARABI, *Université Mentouri, Constantine (Algérie)*
Pr. Mohamed Seghir GHANEM, *Université Mentouri, Constantine (Algérie)*
Pr. Mahmoud BOUSSENA, *Université d'Alger (Algérie)*
Pr. Ali Saad OUATFA, *Université du Koweit (Koweit)*
Pr. Jean-François GARCIA, *Université de Nice (France)*
Pr. Abdelkarim BELHAJ , *Université Agdal, Rabat (Maroc)*
Pr. Tarek BELLAJ, *Université de Tunis (Tunisie)*
Pr. Hacene SAADI, *Université Mentouri, Constantine (Algérie)*
Pr. Abdelaziz KHAZALI, *Université de Yarmouk (Jordanie)*
Dr. Ameziane FERGUENE, *Université de Grenoble II (France)*
Dr. Mahmoud Khalil ABOUDAF, *Université de Gaza (Palestine)*

Correspondance et Abonnement

Direction des Publications et de l'Animation Scientifique, Université Mentouri, Constantine, ALGERIE
e-mail: **revue.sh@umc.edu.dz** // Tél./Fax.: 213 (0) 31.81.87.02

ALGERIE: 400 DA le numéro, 700 DA l'abonnement annuel.
ETRANGER: 12$ le numéro, 20$ l'abonnement annuel.
Chèque à l'ordre de: Monsieur l'Agent Comptable de l'Université de Constantine.
Compte Trésor: **125.140**
Compte C.C.P.: **300008/59**
Adresse: Route Aïn El Bey, Université Mentouri, 25000 Constantine, Algérie.

INSTRUCTIONS AUX AUTEURS

I- Généralités

La revue **Sciences Humaines** publie dans trois langues: arabe, français et anglais. Deux résumés doivent être fournis, l'un dans la langue de l'article, l'autre en arabe si l'article est rédigé dans une autre langue, ou en français (ou anglais) si l'article est rédigé en arabe. **Les résumés ne doivent pas dépasser 150 mots**. Les articles non publiés ne sont pas renvoyés à leurs auteurs.

II- Manuscrits

Les articles soumis à la publication (trois exemplaires) ne doivent pas dépasser 20 pages dactylographiées (tableaux, figures, graphiques, bibliographie,... compris) avec une large marge à gauche (3 cm), imprimé sur papier de format 21 x 29,7 cm (A4) avec interligne de bonne lisibilité. Une certaine flexibilité est permise aux auteurs, mais ils doivent organiser le texte clairement en sections telles que: Introduction, Détails expérimentaux, Résultats, Discussion et Conclusion. Les articles plus longs seront publiés par partie dans des numéros successifs, chaque partie étant déterminée par les auteurs. Il est demandé eu outre aux auteurs de bien vouloir accompagner le résumé de leurs articles de mots clés les plus complets possibles.

Dans le souci de gain de temps et de respect des échéances de publication, il est recommandé aux auteurs de prendre en charge la saisie complète de leur article sur micro-ordinateur, et de le transmettre à la revue, après qu'ils aient été avisés de l'acceptation pour publication, sous forme de fichiers sur CD.ROM, lesquels seront recopiées par les soins du service.

Toutefois, étant donné que la mise en forme finale de l'article est réalisée par P.A.O. (Publication Assistée par Ordinateur), il est demandé aux auteurs d'éviter tout formatage de leur texte. Aussi faudra-t-il éviter de le styliser.

III- Bibliographie

Les références bibliographiques citées dans le texte doivent ne comporter que le N° de la référence entre crochets (ex.: [5]). Si le nom de l'auteur apparaît dans le texte, il doit être suivi par le N° de la référence. Lorsque la référence comporte plus de deux auteurs, seul le premier est cité, suivi de "et al".

Pour les articles, la référence complète comporte les noms des auteurs suivis des initiales de leurs prénoms, le titre de l'article, le titre du périodique (en se conformant aux abréviations admises), le volume, le N° du périodique, l'année de publication et les pages concernées.

Pour les ouvrages, la référence doit comporter les noms des auteurs suivis des initiales de leurs prénoms, le titre complet de l'ouvrage, le volume, le tome, la première et la dernière page se rapportant aux résultats discutés, le numéro de l'édition s'il y en a plusieurs, le nom de l'éditeur, le lieu et l'année d'édition.

Pour les rencontres scientifiques (congrès, proceedings,...), la référence comporte les noms des auteurs suivis des initiales de leurs prénoms, le titre de la communication, l'identification de la rencontre, le lieu, la période et les pages concernées.

IV- Iconographie

Les tableaux, planches, graphiques, cartes, photographies, etc. doivent être fournis à part, en hors-texte. Ils doivent être présentés sur feuilles blanches de format A4, individuellement ou en groupe, et comporter en dessous, la mention "tableau" ou "figure" affectée d'un numéro.

Les illustrations et les figures doivent être claires, faites professionnellement et adéquates pour la reproduction: une réduction éventuelle de 50% doit conduire à une taille et une épaisseur des caractères convenables pour une bonne lisibilité. Par ailleurs, pour les figures réalisées sur ordinateur, afin que le contraste soit maximal, l'usage d'une imprimante laser ou à jet d'encre est indispensable.

Les légendes affectées de leurs numéros doivent être regroupées dans une page à part.

La présentation finale de l'article sera laissée à l'appréciation du comité de rédaction.

Revue
SCIENCES
HumaineS

SOMMAIRE

Vol 33 N°1, Juin 2022

□ Female Breadwinners in the Algerian Household: the Paradox of Empowerment

Imene BOUGUESRI, Abdelghani NAIT-BRAHIM ……751

□ The effect of Physical Educational Class in Identifying Physical and Verbal Aggressive Behaviour for the Fourth intermediate Class in the Governorate of Djelfa.

Brahimi Tarek..... 773

□ Maïssa Bey's Au commencement était la mer… and Hizya: toward a 'writing of erosion'

Houda HAMDI ……783

□ Child Abus: symptoms and repercussions in adulthood

Nassima BOURI..... 793

□ Exploring Students' Awareness of Research Methodology : The Case of Second Year Master Students of English at Frères Mentouri University, Constantine1, Algeria

Fatima-Zohra Semakdji ……801

□ Construction sites and subjective Quality Of Life assessment: case of Ali Mendjeli, Algeria

Zakaria GHEDJATI, Souad SASSI BOUDEMAGH..... 817

□ La dictée, un exercice de production écrite par excellence

OUAL Amel, ABADI Dalila ……833

□ La dualité du personnage dans le roman du dictateur

Youcef Islam MALEK.....845

□ Risques Psychosociaux Au Travail : Notions Générales Et Cadre Juridique En Algérie

KIBBOUA Mounia, KORICHI Said ……857

□ L'université algérienne passe au mode e-Learning

Ouided BELLILET ……869

□ Psychopathologie des femmes criminelles

Abdelkader BEHTANE ……883

□ L'évaluation des compétences en classe de langue : quels principes ? Quelles utilisations ?

Saoussen BOUCHEMAA ……..……..…..……**891**

□ L'impacte de la violence et de l'agressivité sur la relation soignant-soigné au service des urgences médicaux chirurgicales : Etude pratique au service de l'urgence médicale chirurgicale de CHU Tlemcen

Guellil Mohammed Réda ……..……..…..……**899**

□ Le système d'assurance qualité à l'ENS de Constantine : des principes à la mise en œuvre

Boukredime Fedoua, Idjet Ahlem ……..……..…..……**917**

□ Analyse du contenu des microcycles préparatoires et compétitifs des clubs Algériens de football. (Le cas des Seniors de la Ligue 1 Professionnelle Mobilis, Saison 2016/2017).

BENSALEM Salem, MENELLA Rachid, HOBARA Mohamed ……..……..……**935**

□ Stratégie de l'enchâssement dans La femme au miroir d'Eric-Emmanuel Schmitt

Kaouter Benyamina ……..……..…..……**951**

Les opinions exprimées dans les articles n'engagent que leurs auteurs.

تكنولوجيا المعلومات كمدخل لتبني الإدارة الإلكترونية قراءة سوسيو- تنظيمية

Information technology as an entrance to the adoption of electronic management - a socio-organizational reading

تاريخ الاستلام : 2021/10/22 ؛ **تاريخ القبول :** 2022/01/11

ملخص

نسعى من خلال هذه الورقة البحثية، طرح رؤية تصورية سوسيو تنظيمية، من أجل الوصول لإدارة الكترونية فعالة انطلاقا من المدلولات المفاهيمية لتكنولوجيا المعلومات والإدارة الإلكترونية، مع الإشارة للجانب المادي والتنظيمي كروافد أساسية لتفعيل نسق تكنولوجيا المعلومات، إضافة إلى المورد البشري كعنصر داعم ومحور عملية البناء، مؤديا الوظائف الإدارية بفعالية في ظل تكنولوجيا المعلومات، وذلك بما يسهم في تحسين الخدمة العمومية وتجويدها في المؤسسات الجزائرية بما يتماشى ومتطلبات تغيرات البيئة الخارجية في مقدمتها عامل التكنولوجيا الحديثة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا؛ المعلومات؛ تكنولوجيا المعلومات؛ الخدمة العمومية؛ الإدارة الإلكترونية

* عاشور علوطي

عبد النور موسى

جامعة محمد بوضياف المسيلة (الجزائر).

Abstract

Through this paper, we seek to present a visionary organizational vision in order to achieve effective electronic management based on the conceptual connotations of information technology and electronic management, with reference to the physical and organizational aspects as the main tributaries to activate the format of information technology, in addition to the human resource as a support and the focus of the construction process, Performing administrative functions in the light of information technology, which contributes to the improvement of public service in Algerian institutions, in line with the requirements of changes in the external environment in the forefront of information technology.

Keywords: Technology; Information; Information Technology; Public Service ; Electronic Management.

Résumé

À travers cet article, nous cherchons à présenter une vision organisationnelle visionnaire afin de parvenir à une gestion électronique efficace basée sur les connotations conceptuelles de la technologie de l'information et de la gestion électronique, en faisant référence aux aspects physiques et organisationnels en tant que tributaires principaux pour activer le format de la technologie de l'information, en plus de la ressource humaine en tant que support et centre du processus de construction, Exécuter des fonctions administratives à la lumière de la technologie de l'information, ce qui contribue à l'amélioration du service public dans les institutions algériennes, conformément aux exigences de l'évolution de l'environnement extérieur à la pointe de la technologie de l'information.

Mots clés : Technologie; Information; Technologie De L'information; Service Public; Gestion Electronique.

* Corresponding author, e-mail: abdenour.moussa18@Gmail.com

© جامعة الاخوة منتوري قسنطينة 1، الجزائر 2022.

1 - مقدمة

مع بوادر القرن الحادي و العشرين زادت أهمية معالم تكنولوجيا المعلومات وأصبحت تمثل أهم الدعائم الأساسية للتنمية والتحديث إن أي جهد مبذول لتحقيق التنمية الشاملة يعتمد في أهم جوانبه على تكنولوجيا المعلومات التي شملت العديد من النظريات والأسس والنظم والنماذج والتي اعتمدت على الفكر البشري والنظم المادية وارتبطت بالزمان والمكان.

حيث زاد الاهتمام في العقد الأخير من القرن العشرين بالمعلومات في مختلف المجالات سواء كان ذلك بالأجهزة والمعدات والأدوات المادية الخاصة بالتعامل معها أو بطريقة معالجتها وبرمجتها أو بالموارد البشرية العاملة معها أو فيها أو بالسياسات والإجراءات التي يمكن إتباعها لتحقيق أقصى استفادة منها، ويتجلى ذلك من خلال التزام الإدارة العليا بدعم وتبني مشروع الإدارة الإلكترونية مع التخطيط الإستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقميات كل هذا في سبيل تحسين وترشيد الخدمة العمومية التي عانت كثيرا من سلبيات التنظيم البيروقراطي الذي تتميز به تنظيمات العالم الثالث من بينها الجزائر.

ومنه سنتناول من خلال هده الورقة البحثية مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات من خلال ثلاثة أجزاء أساسية أولها مفهوم تكنولوجيا المعلومات، ثم مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية لتليها أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات لترشيد الخدمة العمومية، ثم الخروج بتوصيات تشمل ما ترمي إليه هذه الورقة البحثية ويصبو إليه اهتمام التنظيمات بتكنولوجيا المعلومات.

2- إشكالية الدراسة:

تشهد المجتمعات الإنسانية في العقود الأخيرة خاصة في الألفية الثالثة ثورة هائلة في جل المجالات العلمية والتكنولوجية، انعكست على الحياة اليومية للإنسان؛ بل أصبحت من الركائز الجوهرية والمعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ولم تكتسي تلك التطورات الأهمية البالغة إلا بعد النتائج المحققة على مستوى أداء الخدمات المؤسساتية.

وباعتبار الإدارة العمومية العجلة التي تحرك التنمية في الدول المتقدمة فإنه ما من شك أن خلق نظم مؤسسية عصرية مرنة قائمة على فكرة التطوير والتغيير المستمرين نتيجة ازدواجية البحث والتطوير الذي يتطلب رؤية فكرية خاصة عن تصميم المؤسسة ووظائفها بما يتماشى والتغيرات الحاصلة، ناهيك على إتباع أسلوب التعليم المستمر للإلمام بالممارسات والتطبيقات الجديدة بما فيها التعامل مع تكنولوجيا المعلومات من أجل تجسيد إدارة إلكترونية وفق متطلبات الإدارة الحديثة.

وفي هذا الصدد تسعى الجزائر جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على تكنولوجيا المعلومات من خلال مد مختلف الهياكل والمؤسسات العمومية بمختلف الأجهزة والوسائل التقنية التي تساعد على الانتقال من النمط التقليدي في العمل إلى ما يصطلح عليه المعاملات الإلكترونية، إلا أنه وعلى الرغم من الأشواط التي قطعتها المؤسسات الجزائرية على اختلاف نشاطها في هذا المجال، من خلال التخلص من المعاملات التقليدية كاكتظاظ الملفات والوثائق الورقية على الموظفين وانتظار المواطنين من متلقي الخدمة في طوابير غير متناهية وهي السمة الأساسية التي ميزت المؤسسات الخدمية الجزائرية مند عدة سنوات، إلا أنها لا تزال لم تصل بعد إلى المبتغى الذي يعزز التجسيد الفعلي للإدارة الإلكترونية في الواقع انطلاقا من التحكم الفعلي لنسق لتكنولوجيا المعلومات.

لذلك جاءت هذه الدراسة لتبحث موضوع تبني الإدارة الإلكترونية انطلاقا من تكنولوجيا المعلومات مترجمة في التساؤلات التالية:

- ما أهم المدلولات المفاهيمية لتكنولوجيا المعلومات والإدارة الإلكترونية؟
- ما الروافد الأساسية لتفعيل دور تكنولوجيا المعلومات لتحقيق إدارة الكترونية فعالة؟

- ما العناصر الداعمة لتجويد الخدمة العمومية؟

3- وتتضح الأهمية العلمية لهذه الورقة البحثية من خلال النقاط التالية:

- يعتبر استخدام تقنيات المعلومات القاعدة الركينة للكشف عن السيرورة الوظائفية لتكنولوجيا المعلومات فتحويل الخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية أضحى التحدي الأول الذي تسعى لتحقيقه الإدارة الحديثة من خلال رشدنة إدخال هده التقنيات على مختلف الوظائف الإدارية، لأجل تبسيط إجراءات عملها وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار واتخاذه في الزمكان المناسبين.

- كما لوحظ نقص في الدراسات التحليلية التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات كمدخل لتبني الإدارة الإلكترونية من المنظور السوسيو - تنظيمي(على حد اطلاع الباحثين).

- كما يسهم البحث في إبراز الركائز الأساسية الثلاثة (الجانب المادي، التنظيمي، والمورد البشري) التي تحقق إدارة إلكترونية فعالة تكون هي الأخرى كمدخل لتبني حكومة إلكترونية.

4- المدلولات المفاهيمية لتكنولوجيا المعلومات والإدارة الإلكترونية:

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة غير مسبوقة في كافة نواحي الحياة وأبرز هده التطورات التي ميزت وقتنا الحالي؛ هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي، خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات وبثها أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات.

وتتكون عبارة تكنولوجيا المعلومات من كلمتين مركبتين هما التكنولوجيا والمعلومات.

أ- التكنولوجيا:

أصبحت كلمة تكنولوجيا متداولة بكثرة في الكتابات الاقتصادية والفنية والاجتماعية، خلال العقود الماضية إلى جانب الاهتمام بدراسة تأثيراتها على الجوانب الاجتماعية، السياسية والاقتصادية المختلفة على الفرد وعلى المجتمع خاصة في بلدان العالم الثالث.

ويرجع أصل كلمة تكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية التي تتكون من مقطعين هما **"Techno"** وتعني التشغيل الصناعي والثاني **"Logos"** أي العلوم أو المنهج لذا تكون كلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي.**(غسان، 2006، ص 22)**

وتعرف على أنها "فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والمعرفة والهندسة أو تطبيقها في المجال الصناعي فهي تطبيق للعلم".**(عامر إبراهيم وإيمان، 2009، ص 35)**

كما عرفت على أنها "مجموعة المعارف والخبرات والمهارات اللازمة لتصنيع منتوج أو منتجات معينة".**(محمد، 2001، ص 83)**

ب- المعلومات:

لغويا كلمة معلومات مشتقة من مادة لغوية ثرية هي "علم" وتدور معاني مشتقات هذه المادة في العقل ووظائفه أي القدرة على إدراك طبيعة الأمور والمعرفة، أما المفهوم الاصطلاحي لها؛ فهي سلعة تتيح في العادة إنتاجها أو تعبئتها بأشكال متفق عليها وبالتالي يمكن الاستفادة منها تحت ظروف معينة في التعليم والإعلام والتسلية أو لتوفير محفز مفيد وغني لاتخاذ قرارات في مجالات عمل معينة. **(ابراهيم، 2005، ص 43)**

كذلك عرفت أنها "البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد مستقبلها والتي لها قيمة محركة في الاستخدام الحالي أو الموقع في القرارات التي يتم اتخاذها. **(اسماعيل، 2006، ص 57)**

هذا ويتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيقاتها وتشمل كل من عتاد الحاسوب والمكونات المادية للحاسوب وبرامج الحاسوب. **(سعد غالب، 2007، ص 44)**

كما تعرف على أنها "عبارة عن استخدام التقنيات (الوسائل) الحديثة مثل الحاسوب والطابعة والإنترنت والمساحات الضوئية والأجهزة الخلوية وغيره من الوسائل في عمليات جمع البيانات وحفظها ومعالجته وتوزيعها وبثه بسرعة ودقة كبيرة من أجل المساعدة في عمليات دعم اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتحليل البيانات. **(خضر وطيطي، 2010، ص ص 22- 23)**

وعرفها (بوخشبة) على أنها "الحصول على البيانات ومعالجتها وتخزينها وتوصيلها وإرسالها في صورة معلومات مصورة أو ضوئية أو مكتوبة أو في صورة رقمية ذلك بواسطة توليفة من الآلات الإلكترونية وطرق المواصلات السلكية واللاسلكية". **(بوخشبة، 2010، ص 86)**

ومنه وحسب التعاريف السابقة يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن أداة مهمة تسهم وتساعد في ترابط وتناسق العمليات الأساسية للمؤسسة فهي وسيلة وليست غاية، وان ظهورها مرتبط ارتباط شديد بالمعلومات التي سبقت التكنولوجيا بمفهومها الحديث وهي في النهاية علاقة تكامل وتوافق بين الآلة والإنسان الذي أنشأها بهدف تقديم خدمة مهما كان نوعها لتسهيل الحياة اليومية.

هذا وتشير الدراسات البحثية إلى أن لتكنولوجيا المعلومات مكونات أساسية، تشكل البناء الأساسي لنسقها التنظيمي، يتمثل في مايلي: **(قندلجي والجاني، 2005، ص 206)**

– المكونات المادية أو الأجهزة (Computer Hardware) التي تستخدم في إجراء إدخال البيانات ومعالجتها واستخراج المعلومات المطلوبة لصناعة القرارات وأداء الأعمال على الوجه المطلوب وهنالك أجزاء مختلفة وبمواصفات متعددة.

- المكونات البرمجية (Computer Software) والتي تشمل الإيعازات والتعليمات التفصيلية المنظمة التي تسيطر على المكونات المادية للحاسوب في نظام المعلومات وتشتمل على برمجيات النظام والتشغيل وبرمجيات التطبيق.

– تكنولوجيا التخزين (Storage Technology) التي تشتمل على الوسائط المطلوبة لخزن الكم المتراكم والهائل من البيانات كالأقراص والأشرطة الممغنطة والأقراص الضوئية وإيعازها وبرمجياتها التي تتحكم في تنظيم البيانات فيها.

- تكنولوجيا الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى (Communications and Telecommunications Technology) وتشمل مختلف الوسائط المادية والبرمجية التي تربط بين الأقسام المختلفة للأجهزة وتنقل البيانات من موقع إلى أخر.

هذا وتبقى مدى فعالية استغلال هذه التقنيات مرهون بمدى إدراك الفئات المسيسة من صانعي القرار للكيفية المثلى لإدارتها وتجسيد طرق وأساليب عمل جديدة تتماشى وتحديات الإدارة الحديثة كسرعة تداول المعلومة والتفاعلية (أي يمكن أن يكون المستعمل مرسل ومستقبل في نفس الوقت) وكذا اللامركزية التي تدل على استقلالية العمل وعدم خضوعه لمركز واحد من صناع القرار.

ج- الإدارة الإلكترونية

ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وبالتالي فالإدارة الإلكترونية

هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس ويعملون ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع العالم. **(سعد غالب،2005، ص 03)**

كما يمكن تعريف **الإدارة الإلكترونية** من وجهة نظر شاملة انه مصطلح ينقسم إلى عنصرين أساسيين: أحدهما **الإدارة** "وهو يعبر عن نشاط انجاز الأعمال والمعاملات من خلال جهود الآخرين لتحقيق الأهداف المرجوة " بينما يقصد بالمقطع الثاني **"الإلكترونية** "بأنه نوع من التوصيف كمجال لأداء النشاط في المقطع الأول، حيث يتم أداء هذا النشاط من خلال استخدام الوسائل والوسائط الإلكترونية المختلفة".**(محمد وأبو أمونة، 2009، ص 23)**

اختلف مدلول الإدارة حسب رواد الفكر الإداري، على حسب الحقل المعرفي الذي تواجد فيه هذا المصطلح، فقد عرفها **"فريديريك تايلور Frederick Taylor"** في كتابه "إدارة الورشة" على أنها "المعرفة الصحيحة لما يريد أن يقوم به الأفراد، ثم التأكد من أنهم يفعلون ذلك بأحسن الطرق وأقل التكاليف"، وعرفها **"هنري فايولHenry Fayol"** في كتابه "الإدارة العامة والصناعية" على أنها "هي عملية التنبؤ والتخطيط والتنظيم وإصدار الأوامر والتنسيق والرقابة على تنفيذ الأعمال". أما بالنسبة **"لشيستر برنارد Chester Bernard"** فعرفها في كتابه "وظائف المدير" بأنها "ما يقوم به المدير من أعمال أثناء تأدية وظيفته".**(عرب، 2006، ص 04)**

بما أن **الإدارة الإلكترونية** تعد من الأساليب المعاصرة التي تسعى لتحويل المؤسسات إلى مؤسسات إلكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات في انجاز جميع أعمالها ومعاملاتها الوظيفية ووظائفها الإدارية، فإنها تعرف على أنها "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة".**(عبود نجم، 2004، ص 124)**

كما تعرف على أنها "أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات متطورة بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء".**(محمد غنيم ،2004، ص 30)**

5- الروافد الأساسية لتفعيل نسق تكنولوجيا المعلومات وتبني الإدارة الإلكترونية:

أثبتت الدراسات السوسيو- تنظيمية، أن لعامل المرونة الدور الكبير في انتشار تقنيات المعلومات وهذا لضرورة تحقيق مطلب تكيف مختلف المواقف وتجاوبها مع المتغيرات والمطالب العديدة التي تفرضها تغيرات البيئة الخارجية، الأمر الذي حتم أكثر الاهتمام بالجانب المادي لتكنولوجيا المعلومات من جهة والجانب التنظيمي (الهيكلي) من جهة أخرى، فتوافر الجانب المادي من وسائل تقنية، لا يعني بالضرورة تحقيق الأهداف المرجوة من التنظيم إذا ما لم يقترن بوظيفة التنظيم الهيكلي الذي يراعي عملية البناء لاسيما منها ما تعلق بالمحكات المتعلقة بحيازة الفعالية الإدارية والشخصية، التي يمكن تجسيدها عن طريق الثقافة التنظيمية المدركة لدور وأهمية المعلوماتية.

في نفس السياق تستدعي الضرورة الهيكلية للبناء التنظيمي، مراعاة جانب الإثراء الوظيفي كميزة أساسية تمنحها تكنولوجيا المعلومات تتجسد هذه الميزة من خلال إعادة **التصميم الوظيفي** بغية مواكبة مستجدات ساحة العمل من خلال الهيكل التنظيمي الرسمي للمنظمة، حيث تؤكد التحليلات السوسيو تنظيمية أنه من أجل استثمار المنظمة في موظفيها بالشكل الصحيح لا بد من أن يكون هناك وضوح في طبيعة الوظائف والأعمال التي يقوم بها الفاعلين من أعضاء التنظيم، كما يجب أن يكون وصف العمل

(الوصف الوظيفي) دقيقا لأنه يصعب من عملية فهم الوظائف إذا لم تحلل بالوجه الأمثل" إذ يجب مطابقة الوظائف المحددة في الهيكل التنظيمي مع ما تحتاج إليه المنظمة لذا ظهرت أهمية تحليل الوظائف وذلك قبل عملية البدء في تطبيق أية مهمة من مهام إدارة الموارد البشرية".**(محمد الأسطل و بحر ،2009، ص 33)**

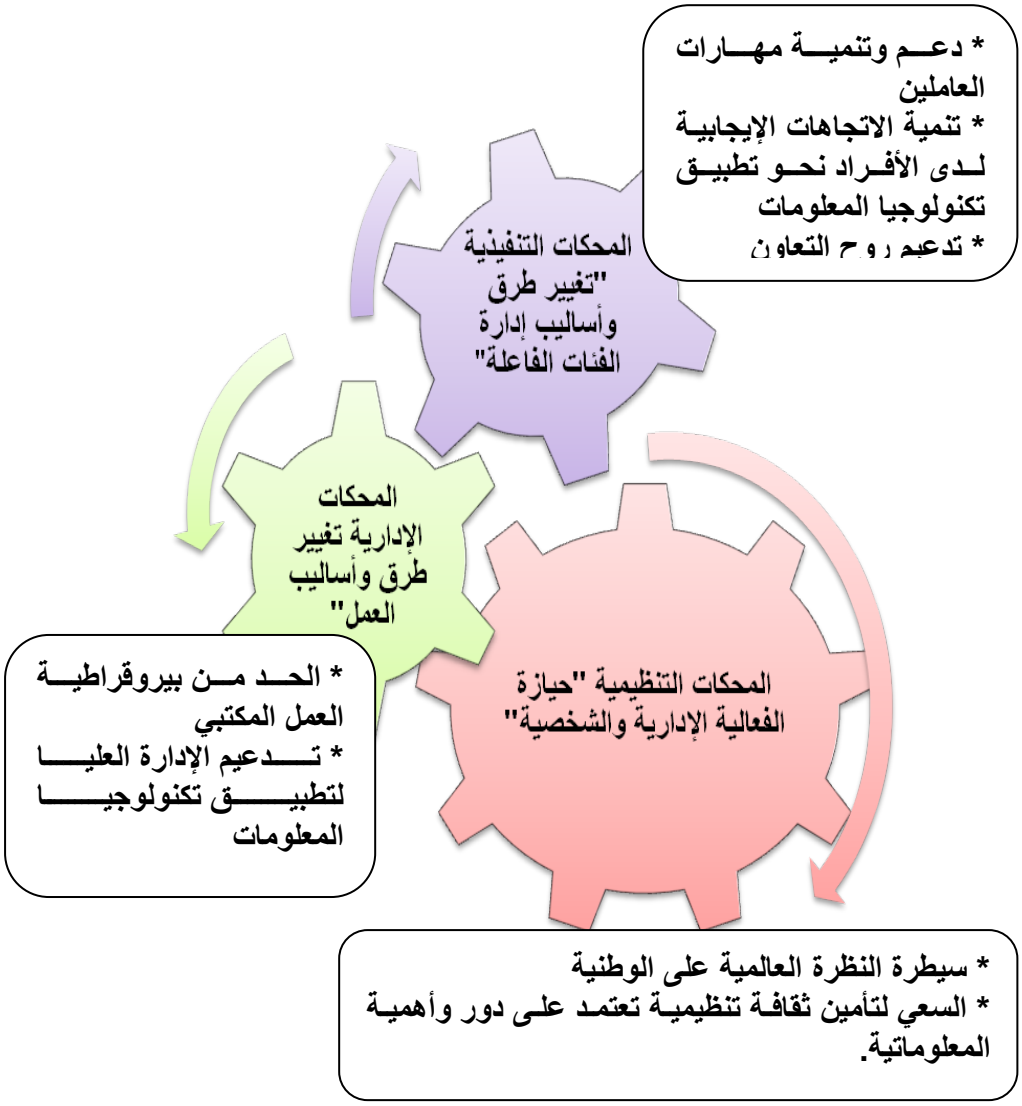
يتطلب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية التغير في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية وهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، بل إنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية في مقدمتها الوظيفة الإدارية كمحك أساسي يتجسد في تغيير طرق وأساليب العمل من خلال إتباع سلسلة من الخطوات والإجراءات والعمليات الخاصة بعمل موظف أو مجموعة من الموظفين وذلك وفق آلية عمل واضحة، تساعد في الرقي بطريقة العمل لتحقيق أكبر دقة وسرعة في الأداء.

كما أن اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي إلى نموذج إدارة إلكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات (تكنولوجيا المعلومات)، يجعل الإدارة الإلكترونية تتسم بجملة من السمات والخصائص يمكن إجمالها في الآتي: **(رأفت، 2004، ص 04)**

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء المعلومات للمستفيدين بصورة فورية مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا والمتابعة المستمرة وإدارة كافة الموارد بعقلانية.
- صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة، الأمر الذي ينهي معانات الأفراد في طوابير الانتظار ويرفع من جودة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة.
- مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة.
- السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية، كما أنها إدارة بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية.

الشكل الموالي يمثل البناء النسقي لمحددات النظام يتضمن أهم المحكات التنظيمية (التنفيذية، التنظيمية، والإدارية)، مع أهم الإجراءات التي قد تمكن من تفعيل نسق تكنولوجيا المعلومات.

الشكل رقم (01): التناول النسقي لمحددات النظام



المصدر: اسمهان بلوم (2018)، **سوسيو تنظيمية تكنولوجيا المعلومات** "قراءة لمتطلبات الرشاقة المنظمية"، ورقة بحث مقدمة في الندوة الوطنية الثالثة للجودة، الخدمة العمومية الإلكترونية: متطلبات وآفاق، جامعة محمد بوضياف المسيلة بتاريخ:2018/02/05.

يعتبر المورد البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة وله الأهمية الكبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه التي يصبوا إليها لذلك فإن الإدارة الإلكترونية تعتمد بشكل كبير على العنصر البشري، فهم الخبراء المختصون العاملون في حقل المعرفة والدين يمثلون البنية الإنسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة يتولون إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية ومنهم:المديرون والوكلاء والمساعدون، المبرمجون ضباط البيانات والمشغل أو المحرر.

الحديث عن الموارد البشرية الفاعلة في الإدارة الإلكترونية، يجرنا للحديث عن التدريب كآلية لصقل المهارات إذ يعد إحدى الوسائل المساهمة في عملية توعية

وتثقيف الفاعلين أثناء التعامل مع تكنولوجيا المعلومات في سبيل الوصول إلى الإدارة الإلكترونية وهو الأمر الذي يتطلب صقل مهاراتهم من خلال إحداث" تغيرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر لنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديدة بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، بالإضافة إلى نوعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع مبادئ الإدارة الإلكترونية".**(عبد الناصر وقريشي، 2011، ص 90)**

كما تشير التحليلات السوسيو تنظيمية إلى أهمية تغيير الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب بحيث تتناسب مع تكنولوجيا المعلومات ومع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك بإيجاد هياكل تنظيمية جديدة (مفلطحة) بدلا من العمودية مع استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها البعض بصفة تدريجية عبر مراحل تطورية.

6- العناصر الداعمة لتجويد الخدمة العمومية

إن التحديات التي تعيشها التنظيمات الحديثة على اختلاف نشاطها أضحت تفرض منطق جديد للبقاء والاستمرارية، وكذا تحسين خدماتها المقدمة، ضاعفت مؤخرا من الحاجة إلى توفير كفاءات تحسن استغلال واستعمال تكنولوجيا المعلومات وهو ما أفرز بدوره حاجة أخرى تتمثل في إدارة الموارد البشرية بغية الحصول على إدارة الكترونية فعالة ومنه تجويد الخدمة العمومية التي يتطلع لها متلقي الخدمة.

أ- تعريف الخدمة العمومية

أشار**"فليب كوتلر Philip Kotler"** إلى أن **الخدمة** "نشاط أو انجاز مرتبط بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي ".**(Kotler, 2009, p452)** وعلى ضوء هذا التعريف يمكن القول أن الخدمة هي عبارة عن أنشطة غير ملموسة تحدث من خلال عملية تبادلية للمنافع بين الطرفين وقد تكون مقترنة بمنتج مادي أو العكس، مع عدم إمكانية نقل ملكيتها.

تعرف الخدمة العمومية أيضا على أنها "تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجة عمومية ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة".**(حجازي، 2004، ص 29)**

ب- أنواع الخدمة العمومية

تختلف الخدمة العمومية من حيث أنواعها حسب الحاجة إليها أو المنفعة (وجهتها) ومن بينها: **(عبد الحميد، 2001، ص ص 62- 63)**

- خدمات ضرورية لأفراد المجتمع باختلاف توزيعهم على أرض الدولة الواحدة وباختلاف فئات المجتمع و طبقاته حيث هناك خدمات لا يمكن الاستغناء عنها مثل" النقل العمومي، المياه وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكرا على الدولة وإنما صارت قابلة للتقدم من قبل الخواص وتتم إدارتها على أسس تجارية حيث تطبق عليها معايير الربح.

- خدمات ذات منفعة اجتماعية أو ثقافية: يستفيد منها أفراد المجتمع، وأن نفعها يعم المجتمع ككل لذلك يتعين على السلطات تشجيعهم على الإقبال عليها ومن بين هذه الخدمات يتم ذكر خدمات المكتبات العمومية المتاحف المنتزهات العمومية ... إلخ.

- خدمات رأسمالية مكلفة: لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال القادمة مثل بناء المدارس والمستشفيات والجامعات.

حسب هذا التقسيم يمكن إدراج هذا النوع من الخدمات العمومية كالتالي:

- **خدمات عمومية مرتبطة بسياسة الدولة:** وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة و ذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني، المالية العمومية.
- **خدمات عمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي**: وهي الخدمات التي تشمل التعليم، الصحة والمساعدات الاجتماعية.
- **خدمات عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري**: ظهرت هذه الخدمة مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية الأفراد في مجال احتياجاتهم الأساسية في ميدان النقل والاتصالات.

ج- متطلبات تحقيق جودة الخدمة العمومية

إن الوصول إلى الجودة في الخدمة العمومية المقدمة لجمهور المواطنين في المجتمع تستوجب من الإدارة العمومية مراعاة الجوانب المهمة الآتية: **(بوحوش، 2006، ص 189)**

- الاهتمام بتوقعات قطاعات جماهير المواطنين في المجتمع نحو الخدمة العمومية، والعمل على تقديم الخدمة التي تقابل على الأقل هذه التوقعات.
- إجراء البحوث والدراسات المستمرة على الخدمة العمومية لقياس مستوى جودتها ورصد التغير في توقعات المواطنين.
- التطوير والابتكار في الخدمة الرئيسية وتحسين الخدمات الإضافية المدعمة لتحقيق التميز في الأداء.
- بناء وتطبيق معايير موضوعية وعملية للجودة لا تقتصر على المعايير القانونية والمهنية، بل وتأخذ في الاعتبار المعيار المقبول من جانب المستفيدين من الخدمة.
- إيجاد ثقافة تنظيمية في المنظمات العمومية موجهة للجودة ونشر الوعي بين جميع العاملين بمفهوم وأهمية الجودة في الخدمة.
- الحرص على إرضاء العاملية المسؤولين عن إنتاج وتقديم الخدمة للمواطنين، من خلال التدريب والتحفيز ونظم الإشراف والترقيات، وظروف العمل المادية.
- التغيير والتطوير التنظيمي للتغلب على المعوقات التنظيمية، والتعقيدات في إجراءات ولوائح الخدمة، والعلاقات التنظيمية المتشابكة بين الوحدات المشتركة في أداء الخدمة.
- تحديد وتطوير الأجهزة والمعدات والتسهيلات المادية الأخرى المستخدمة في عمليات إنتاج وتقديم الخدمة العمومية، والحرص على استخدام التكنولوجيا المتطورة.
- توفير نظم المعلومات على مستوى الوزارات والأجهزة التابعة لها، وكذلك على مستوى منظمات الخدمة العمومية من خلال الاستخدام الموسع لتكنولوجيا المعلومات لتحقيق السرعة والدقة في أداء الخدمة.
- الاهتمام بتطبيق مفاهيم العناية بمستقبل الخدمة وتوفير الاهتمام الشخصي لكل فرد أثناء عمليات تقديم الخدمة.
- توعية وتعليم المواطنين بإجراءات الخدمة العمومية وكيفية الحصول عليها وكيفية الاتصال بمنظمة الخدمة.
- ترشيد الإنفاق على عمليات إنتاج وتقديم الخدمات العمومية من خلال التغلب على العوامل المسببة لإهدار المال مثل الإهمال والاختلاسات والسرقات.
- إحكام الرقابة على الفساد والانحراف المتفشي في منظمات الخدمة والذي يتصدره الرشوة والمحسوبية والواسطة.

د- الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر: يمثل توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخلا يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة الأعمال الحكومية، كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها وبالتالي تمكينها من تنفيذ سياستها وخططها بكفاءة عالية.

حيث يمثل انتشار الإنترنت كتقنية محورية في إستراتيجية التحول الإلكتروني مرحلة هامة في إرهاصات الانتقال نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحول

للخدمات الإلكترونية في المؤسسات الحكومية بالجزائر واعتماد مفهوم الإدارة الإلكترونية كأداة لتطوير وإصلاح منظمات الخدمة العمومية.

حيث عملت الجزائر على الاستفادة من خدمات شبكة الإنترنت ومختلف التقنيات المرتبطة بها من خلال ارتباطها بشبكة الانترنت في مارس من عام 1994 عن طريق مركز البحث العلمي والتقنـــي (**Center de recherche et d'information scientifique et technique**) الذي تم إنشاؤه من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مارس 1986 وكان من مهامه الأساسية إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية ودولية ومع انطلاق الربط بالانترنت في الجزائر، عرفت الجزائر مند سنة 1994 تزايدا وتقدما هاما في مجال الاشتراك والتعامل بالإنترنت عن طريق ايطاليا بسرعة تقدر بـ9600 حرف ثنائي في الثانية وتجدر الإشارة إلى أن هذه النسبة ضعيفة جدا كما يرى الدكتور بختي ابراهيم، وقد جاء الربط بين الجزائر وايطاليا ضمن مشروع تعاون مع منظمة اليونيسكو لإقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا **(RINAF)(Réseau D'information Africain)** وتمثل الجزائر النقطة المحورية للشبكة في شمال إفريقيا. **(بختي، 2002، ص 31)**

ويرجع الدور الأساسي في انتشار شبكة الانترنت في البداية إلى "مركز البحث العلمي والتقني باعتباره تنظيم حكومي تولى مسؤولية ترقية واستعمال المعلومات العلمية والتقنية واهتم بدعم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الجزائر كما تكفل بتطبيق مشاريع مغاربية في إطار شراكة مع بعض دول شمال إفريقيا إضافة إلى ذلك استفاد المركز من تجهيزات للربط بالانترنت ومن برامج لتكوين المستخدمين الذين يقومون بتنظيم الاشتراك من خلال المركز، ليغطي مؤسسات مختلفة في كل القطر".**(بومايلة، 2003، ص 167)**، ويبرز دور المورد البشري في تفعيل تكنولوجيا المعلومات في سبيل تجسيد إدارة إلكترونية ومنه الحصول على جودة في الخدمة العمومية من خلال الاستغلال الأمثل للتقنيات المتاحة نظرا "لقدرتها على توفير معلومات واسعة ودقيقة للمدراء مما يساعدهم في السيطرة على تنفيذ قراراتهم من مرؤوسيهم وهذا ربما يعود بهم إلى المركزية من خلال الرقابة التي ستوفرها لهم أدوات تكنولوجيا المعلومات".**(Miller,1996, p16)**

تسعى الجزائر ككل الدول المتقدمة إلى خلق بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث يساعد تحديد هذه البنية على تقييم جاهزية البيئة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية تمهيدا لإجراء المعاملات عن طريق الإنترنت والشبكات الإلكترونية الأخرى وضمن هذا السياق عملت الجزائر نحو إيجاد بنية تحتية لتكنولوجيا المعومات والاتصال كمرحلة تمهيدية لتأسيس واستكمال المسارات الضرورية للتحول الإلكتروني ويمكن التطرق إلى أهم البرامج لمعرفة مدى الاهتمام بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجزائر في ما يلي: **(عبيدات و زيد الخير، 2004، ص ص 170-171)**

أ- الوكالة الفضائية والقمر الصناعي الجزائري: يرجع إنشاء هذه الوكالة الفضائية إلى شهر جانفي 2002 وتعرف باسم الوكالة الفضائية الجزائرية التي شهدت في نوفمبر سنة 2002 إطلاق القمر السات 1 و وضعه في مساره (**ALSSAT1**) وهو ما يمثل إسهام وبرنامج وطني هام ومركزي في دعم حركة التنمية والتكنولوجيا والتطوير.

ب- جهود شركة سونلغاز: تماشيا مع ضرورة التطور التكنولوجي وتوفير الفرص الكاملة للاتصالات السريعة والمتاحة لشريحة اكبر من المجتمع وتوسيع وتسهيل ربط الأفراد بالمؤسسات العامة بما يتماشى والتفاعل الآني بين مؤسسات الخدمة العامة والمواطنين قامت الشركة الوطنية سونلغاز بربط مركزها كإحدى التجارب الأولى بولايتين (عنابة و وهران) إذ عن طريق هذا الربط تم تحويل كابل الكهرباء من مجرد

ناقل كهربائي إلى ناقل لتدفق انترنت يصل حوالي 5.4 ميغابايت وذلك عن طريق التحول نحو الاعتماد على استخدام تكنولوجيا الانترنت بواسطة الكهرباء وهو ما يسمى (**COMMUNICATION POWERLINE**)، حيث تم الاستغناء عن استخدام الهاتف ضمن هذا التوجه ويرى بعض الباحثين أن هذه الطريقة لها أهمية بالغة في الجزائر، انطلاقا من أن نسبة السكان الذين يتوفر لديهم الاشتراك في الكهرباء تقدر بـ97% بينما لا يتجاوز عدد مشتركي الهاتف 10%.

ج- اتفاقيات أوراكل مع سوناطراك والبريد:حيث تتمثل اتفاقيتين مع مجموعة (**ORACL**E) الأمريكية والتي تعتبر من كبار الرواد العالميين في مجال برمجيات المؤسسة وقد ارتبطت مجموعة أوراكل في اتفاقيتها الأولى مع المدرسة الوطنية للبريد والمواصلات بغية تحقيق (**ORACLE UNIVERSITY**) وتتعلق بالعمل على ضبط وتنظيم مختلف البرامج الحكومية في مجال التقنيات الحديثة الخاصة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال في حوالي 12 مؤسسة للتعليم العالي وفي إطار هذه الشراكة التزمت أوراكل بتقديم العديد من التجهيزات المختلفة للإعلام الآلي وبعض برامج التكوين أما الاتفاقية الثانية فقد ربطت الشراكة بين مركز مؤسسة سوناطراك وأوراكل لأول مرة على مستوى إفريقيا حيث منح مركز سوناطراك شهادة مطابقة مما مكنته من الوصول إلى تقديم خدمات في مجال التكوين من طرف (ORACL) وذلك في المنتجات التكنولوجية التي تربط بنظم المعلومات معتمدة مثل أدوات مجموعة التصميم إنتاج برمجيات التسيير المدمجة وقواعد المعطيات وكذا شبكة المعلومات. **(عبيدات و زيد الخير، مرجع نفسه، ص 170)**

وهذا ومن أجل استكمال عملية تجسيد البنية التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات للمؤسسات العامة والخاصة في الجزائر، باشر صناع القرار خلال السنوات الأخيرة إلى "محاولة الرفع من كفاءة العاملين بالإدارة العمومية من خلال القطاعات التابعة للحكومة على غرار التعليم العالي، التربية، الصحة العمومية، العدالة، المصارف والمالية، الجماعات المحلية، حيث حاولت الحكومة الجزائرية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحديث الممارسة الإدارية و ربط الهياكل الإدارية بكل القطاعات المعنية ضمن نظام شبكي".**(خلادي، 2003، ص 65)**

تعتبر الجهود المبدولة من طرف الدولة الجزائرية في سبيل تفعيل تكنولوجيا المعلومات كمدخل لتبني الإدارة الإلكترونية من خلال نسق مؤسساتها الفاعلة إحدى المؤشرات الدالة على إدراكها بأهمية هذه الأخيرة في تجويد الخدمة العمومية تتجلى هذه العزيمة الرامية للارتقاء إلى مستوى التحولات العميقة والسريعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات من خلال مشروع الحكومة الذي تم تبنيه أواخر سنة 2013، من قبل وزارة الداخلية والذي أطلق عليه "المواطن الإلكتروني". "هذا المشروع الذي يعتبر نقطة تحول مهمة يختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة لا تتجاوز (30 ثانية) وهذا ما يخفف من معانات الجزائريين في استخراج الوثائق التي طالما كانت هاجسا يوميا لكل مواطن يقصد مصالح البلدية أو الدائرة بالإضافة إلى وضع رقم وطني لكل مواطن يحل محل كل الوثائق، كما تعمل مصالح الوزارة على محاولة تقليص الوثائق الإدارية المتعلقة بإصدار رخصة السياقة وجواز السفر وغيرها والاكتفاء فقط ببطاقة التعريف الوطنية التي ستكون بطاقة رقمية مدة صلاحيتها مدى الحياة، ويعد هذا الإجراء خطوة هامة في دخول الجزائر مجال الإدارة الإلكترونية التي تعد أول محور أساسي لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية.

إن المتتبع لتطور المؤسسة الجزائرية من الناحية الوظيفية والبنائية، يلحظ أن هناك مجهودات فاعلة ومساعي حثيثة يراد بها مواكبة التغيرات والتطورات الحاصلة على مستوى مختلف الأصعدة، لاسيما في مجال الامتلاك والتحكم في التقنيات الحديثة

(تكنولوجيا المعلومات) إلا أنها تتصف بالفردية وتبقى دون تحقيق الأهداف المرجوة لوجود عراقيل لا تزال تعترض عملية تجسيد وتبني الإدارة الإلكترونية، التي قطعت فيها بلدان من العالم الثالث سواء على المستوى القاري أو العربي، أشواط كبيرة كانت في زمن غير بعيد تعاني هي الأخرى من صعوبات تجسيدها إلا أنها تمكنت من تجاوز العقبات والعراقيل بفضل التخطيط الإستراتيجي المسبق، الذي يراعي جميع الجوانب الكفيلة باحتضان وامتلاك التقنيات الحديثة، مع الانتقال السلس والسليم من نمط الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية الحديثة، خاصة وأن الدراسات البحثية في مجال سوسيولوجيا التنظيم تشير إلى أن أهم عائق أمام استعمال وامتلاك التكنولوجيا على اختلافها هو المورد البشري الذي يعد محور العملية الإدارية وأساس البناء التنظيمي الذي يكفل تجسيد إدارة الكترونية فعالة انطلاقا من تكنولوجيا المعلومات ومنه إلى تجويد الخدمة العمومية إذا ما أحسن إدارته وتوجيهه وصقل مهاراته.

الاقتراحات:

تعتبر المساعي التي ترمي لها جهود مختلف التنظيمات الحديثة في سبيل الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات إلى الوصول إلى إدارة إلكترونية تتجسد في حكومة إلكترونية متكاملة انطلاقا من الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا المعلومات وهذا لن يتحقق إلى من خلال اعتبارات وجب مراعاتها من أجل تجسيدها كما يراها (علي السلمي)، يمكن إسهابها كتوصيات في هذه الورقة البحثية كما يلي: **(السلمي، 2004)**

1- الاهتمام بالمجالات الإدارية فليست القضية و حسب أساسها الجوانب الفنية بالرغم من أهميتها ولكنها وفي الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إدارة متطور وقيادات إدارية واعية.
2- الاعتماد على أساليب علمية تتطلب خبرات وتخصصات رائدة للتحول إلى المنظمة الإلكترونية، تستغرق وقتا في الإعداد والتخطيط لها وينبغي على القيادات أن توفر للقائمين عليها الإمكانيات المادية اللازمة لنجاح تطبيقها.
3- استخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات بما يتيح الفرص لتطبيق نظم الإدارة الحديثة المعتمدة على برمجيات تحقق التكامل بين أجزاء وفعاليات المنظمة الواحدة وبما يمنع التناقض بينهما ويحقق استكمال متطلبات الأداء عالي الجودة والكفاءة.
4- تطوير أنماط التعامل والعلاقات البينية بين أجزاء المنظمة الإلكترونية ذاتها وأقسامها الداخلية من ناحية وفيما بينهما وبين المنظمات والجهات الإدارية ذات العلاقة من ناحية أخرى بالإضافة إلى تنمية علاقتها بالمتعاملين معها.
5- توفر آلية للدفع الإلكتروني لاستخدامها في سداد الرسوم المفروضة للحصول على الخدمات المختلفة وذلك كنتيجة طبيعية للتعامل الإلكتروني.
6- تحسين مستوى الخدمة وترشيد استخدام الموارد وضبط الأداء وفق المواصفات الفنية والقانونية والنظم الإدارية المعتمدة بعد الدراسة والتمحيص ويقتضي هذا التحول تبسيط الهياكل التنظيمية وتقليل إعداد الوظائف والاستعانة بأعداد أقل من العاملين الأكثر تأهيلا والأعلى تدريبا.
7- توعية العملاء وتعريفهم بكل ما يتعلق بطرق التعامل وكيفية الحصول على الخدمات، لضمان تفاعلهم مع مقتضيات الإدارة الإلكترونية.
8- تطوير التشريعات واللوائح المنظمة للعمل في المنظمة، بغرض تبسيطها وتوفيقها مع مقتضيات التعامل الإلكتروني من خلال الشبكات ويتطلب هذا ثورة تشريعية تستبعد جميع أشكال التعقيد مع استخدام التقنيات التي تضمن حماية المعاملات الإلكترونية من التزوير.
9- وضع إستراتيجية شاملة على مستوى المنظمة لتحقيق هذه الغاية وتجنب أن ينفرد كل قطاع أو إدارة بإعداد مشروعها الخاص للتحول حيث يؤدي هذا المدخل الانعزالي إلى تفتت الجهود وتبديد الموارد وتكرار الدراسات فيما ليس له طائل.

خاتمـــة:

لقد بات من الواضح أن المؤسسات في الوقت الحالي على اختلاف أنواعها اقتصادية كانت أم خدمية تستمد قوتها من كفاءة العنصر البشري الأكثر ممارسة لتكنولوجيا المعلومات، فعملت جاهدة على تحقيق التكامل بين هدين المتغيرين (التكنولوجيا) و(المعلومات) على حد السواء في سبيل تحقيق أداء دو جودة عالية مع إدراكها التام لأهمية جدوى تمكين مواردها البشرية خاصة في مجال التقنيات الحديثة وهذا من أجل التحول إلى إدارة إلكترونية عصرية، تسهم في ترشيد الخدمة العمومية وبالتالي تجسيد مبدأ تقريب المواطن من الإدارة وهو ما تصبو إليه الحكومة الجزائرية في إستراتيجيتها لتطوير الإدارة، بغية الوصول إلى حكومة إلكترونية كما هو الحال في البلدان المتطورة.

قائمة المراجع:

01- غسان، قاسم اللامبي (2006)، **إدارة التكنولوجيا، مفاهيم ومداخل تقنية عملية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1،عمان.

02- عامر، إبراهيم قندلجي وايمان فاضل، السامرائي (2009)، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، جامعة الوراق، ط1، الأردن.

03- محمد، مسن (2001)، **التدبير الاقتصادي للمؤسسات**، منشورات الساحل، الجزائر.

04- إبراهيم، سلطان (2005)، **نظم المعلومات الإدارية (مدخل النظم)**، الدار الجامعية، مصر.

05- إسماعيل، محمد السيد (2006)، **نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية**، المكتب العربي الحديث، مصر.

06- سعد، غالب ياسين (2007)، **أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، دار المناهج، ط1، الأردن.

07- خضر، مصباح وإسماعيل، طيطي (2010)، **أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات**، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن.

08- بوخشبة، قوي (2010)، **الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة**، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر.

09- عامر، إبراهيم قندلجي وعلاء الدين، عبد القادر الجاني (2005)، نظم **المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، الأردن.

10- ياسين، سعد غالب (2005)، **الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية**، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة.

11- يوسف، محمد و يوسف أبو أمونة (2009)، **واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا E-HRM، في الجامعات الفلسطينية قطاع غزة**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة) الجامعة الإسلامية فلسطين.

12- هاني، عرب (2006)، **أساسيات الإدارة الحديثة**، الجمعية المصرية لنشر المعرفة والثقافة العالمية، القاهرة، مصر.

13- نجم، عبود نجم (2004)، **الإدارة الإلكترونية (الإستراتيجية والوظائف والمشكلات)**، دار المريخ للنشر والتوزيع، السعودية.

14- أحمد، محمد غنيم (2004)، **الإدارة الإلكترونية (أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل)**، المكتبة العصرية.

15- ملكه، محمد الأسطل و يوسف، بحر(2009)، **مدى فعالية التوصيف الوظيفي و أثره على فهم عيوب التنظيم الإداري (دراسة تطبيقية على موظفي المجلس التشريعي الفلسطيني في قطاع غزة ورام الله، غزة)**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة) الجامعة الإسلامية، فلسطين.

16- رأفت، رضوان (2004)، **الإدارة الإلكترونية – الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة**، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة، مركز المعلومات واتخاذ القرار.
17- موسى، عبد الناصر ومحمد، قريشي (2011)، **مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة – الجزائر)**، العدد 9، مجلة الباحث.
18 - Philip.kotler (2009), **Marketing management**, 13 eme édition, pearson, paris.
19- المرسي السيد، حجازي (2004)، **اقتصاديات المشروعات العامة: النظرية والتطبيق**، الدار الجامعية مصر.
20- عبد المطلب، عبد الحميد (2001)، **التمويل المحلي- التنمية المحلية**، الدار الجامعية، الإسكندرية.
21- عمار، بوحوش(2006)،" نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين"، دار الغرب الإسلامي، بيروت.
22- إبراهيم، بختي (2002)، **"الانترنت في الجزائر"**، مجلة الباحث، عدد 01، جامعة ورقلة.
23- حفيظة، بومايلة (2003)، **علاقة الانترنت كتكنولوجيا حديثة للاتصال والمعلومات بالتنمية في دول العالم الثالث: الجزائر نموذجا**، مذكرة ماجيستير(غير منشورة)، قسم العلوم السياسية فرع تنظيمات سياسية وإدارية، جامعة باتنة (الجزائر).
24- Miller, p (1996)**« strategy and the e thical mangement of Human Resourcees** », New York.
25- مقدم، عبيدات و زيد الخير، ميلود (2004)، **متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة والكفاءات البشرية**، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة 10/09 مارس.
26- مقدم، عبيدات و زيد الخير ميلود، المرجع نفسه.
27- عبد القادر، خلادي (2003)، **التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال ودورها في تطوير البحث في علوم الإدارة**، (تحدي استراتيجي للإدارة في الوطن العربي)، المؤتمر العربي الثالث البحوث الإدارية والنشر القاهرة، 14، 15، ماي.
28- علي، السلمي (2004)، **التحول إلى المنظمة الالكترونية جريدة الأهرام المصرية**، العدد (42122) 04 أفريل.