ملتقى وطني حول: التسيير الإلكتروني للبلديات الأبعاد و الرهانات

مداخلة ضمن المحور الرابع:

تأثير تكنولوجيات المعلومات و الاتصال الحديثة على وظائف البلدية التنظيمية و التنموية

بعنوان: تأثير استخدام شبكة الأنترنت على عملية التخطيط

دراسة ميدانية ببلدية تبسة

من إعداد:

د. مهية زينب

جامعة العربي التبسي تبسة، مخبر البحث في دراسات الإعلام والمجتمع

zineb.mehaya@univ-tebessa.dz

ملخص:

جاء هذا المقال بهدف التعرف على تأثير استخدام تكنولوجيا الأنترنت ببلدية تبسة، على عملية التخطيط، من خلال دراسة وصفية ميدانية اعتمدنا فيها على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، ونظرا لمحدودية عدد مفردات مجتمع البحث فضلنا أن يكون مسحا شاملا لجميع موظفي البلدية، الذين يستخدمون شبكة الأنترنت في عملهم، والبالغ عددهم 24 موظف.

وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أن شبكة الأنترنت ببلدية تبسة رفعت من مستوى أداء عملية التخطيط بالمؤسسة وحسنت من محيط العمل.

الكلمات المفتاحية: الأنترنت، التخطيط، العمليات الإدارية، تكنولوجيا الاتصال الحديثة. المؤسسة، البلدية.

Abstract:

This article came with the aim of identifying the impact of using internet technology in the municipality of Tebessa,on the planning process, through a descriptive field study in wich we relied on the survey questionnaire as a main tool for collecting information, given the limited number of the research community, we preferred that it be a comprehensive survey of all municipality employees who use the internet in their work ,which amount to 24 employees.

The results of the study concluded that; the internet in the municipality of Tebessa raised the level of the organisation's planning process and improved the work environment.

Keywords : Administrative process; Entreprise; Internet; Modern Communication Technology; Planing. Municipality.

مقدمة:

أحدثت التطورات الحديثة التي يشهدها العالم ثورة في تكنولوجيا الاتصال على مدى السنوات الأخيرة، مما أدى إلى ظهور تغيرات نوعية في العديد من أوجه الحياة بوتيرة عالية، ونظرا لعمق هذا التطور الحاصل في تكنولوجيا الاتصال فقد زادت الحاجة إليها من قبل المجتمعات الإنسانية التي أصبحت تتسابق في توظيفها في منظوماتها المختلفة سعيا منها إلى تسريع وتيرتها التنموية.

وتمثل المؤسسة المصدر الرئيسي للتنمية، وأحد أهم القطاعات المجتمعية التي توظف عوامل الإنتاج المتوفرة لبلوغ جملة الأهداف المسطرة لديها عبر تلبية حاجات المجتمع. ونظرا للتحولات التي شهدتها في العقود الأخيرة والناجمة أساسا عن تزايد أعداد المؤسسات، وتطور وسائل العمل والإنتاج، وتزايد الاحتياجات البشرية من السلع والخدمات، فقد أصبح بقاؤها مرهونا بمدى قدرتها على المنافسة، كما أصبحت مطالبة بالتكيف مع الضغوطات التي يفرضها المنافسون وبمسايرة التكنولوجيات الحديثة التي يوظفونها.

وبذلك فإن هذه التحولات تأتي لتنقل المؤسسة من اعتماد النمط التقليدي للإدارة إلى إدماج تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تطرح بدائل جديدة ذات فعالية، كما تأتي لتحدث تحولات جذرية في العمليات الإدارية باعتبارها أعمال تعاونية تحتاج إلى التدفق المستمر للاتصالات لضمان السير الحسن لها.

2.الإشكالية:

إن التطور السريع واللامتناهي في تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حتّم على المؤسسة الجزائرية مواكبة هذا التطور التكنولوجي لتحقيق أهدافها التي تصبو إليها، لكن عملية تبني المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بصفة عامة و الشبكات المعلوماتية بصفة خاصة لا تكفي وحدها لتقييم تواجدها في المؤسسة، بل ينبغي أن ينظر إلى درجة الاستفادة من خدماتها، ودورها في خلق أسلوب إداري أكثر ملائمة وقدرة على مواكبة التغيرات المتوالية، وكذا درجة تقبل الموظفين لها، ودرجة تطويعها لأداء مختلف العمليات الإدارية، التي تعتبر جزءا هاما من الجهد الذي على المؤسسة الاهتمام به أكثر، وقد ركزنا في دراستنا هذه على شبكة الأنترنت لقدرتها على إتاحة البيانات والمعلومات وسهولة الاتصال عبرها بأقل التكاليف وبأسرع وقت ممكن لضمان سيرورة العمليات الإدارية بطريقة فعالة ونجد من بين هذه العمليات عملية التخطيط الذي توسعت

الحاجة في أدائه إلى التدفق المستمر للاتصالات التي تؤمن المعلومات التي يحتاجها صانعي القرارات لوضع خطط تتلائم وأهداف المؤسسة ومتطلبات المحيط. ويأتي ذلك خاصة في إطار جهود الدولة الجزائرية المتواصلة في هذا الميدان. ومن ضمن هذه المؤسسات نجد مؤسسة البلدية التي تبنت سياسة التغيير والإبداع، من خلال التعاقد مع عدة موردين عالميين في مجال التجهيزات، لتطوير شبكاتها وتنويع خدماتها والاستفادة أكثر من التكنولوجيات الحديثة للاتصال، وهذا ما جعلنا نقف عند هذه المؤسسة لدراسة الإشكال الأتي: **ماهو تأثير شبكة الأنترنت على عملية التخطيط ببلدية تبسة؟**

وللإجابة عن هذا التساؤل، اخترنا الأسئلة الفرعية التالية:

– ما أهمية شبكة الأنترنت ببلدية تبسة؟

–ما هي فوائد استخدام شبكة الأنترنت على عملية التخطيط ببلدية تبسة؟

– ما هي معيقات استخدام شبكة الأنترنت في عملية التخطيط ببلدية تبسة؟

3.أهمية الدراسة :تأتي أهمية هذه الدراسة من كونها مطلوبة في الوقت الراهن، والذي نحن فيه بأمس الحاجة إلى تطوير المؤسسات الجزائرية، سواء كانت اقتصادية، سياسية، أو تربوية،... ذلك أنها الشريان الحقيقي للاقتصاد الوطني، ومحاولة النهوض بها في ظل التطورات السريعة التي تحدث في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت ضرورة لا بد منها، من أجل الدخول فعليا إلى عصر المعلومات والسبق التكنولوجي. وجاءت هذه الدراسة في محاولة منا لمعرفة الاستفادة الواقعية من شبكة الأنترنت كأهم تجليات تكنولوجيا الاتصال الحديثة ببلدية تبسة في أداء عملية التخطيط، أملا أن يؤخذ بنتائج وتوصيات هذه الدراسة، والدراسات المشابهة في المخططات الوطنية لاستغلال تكنولوجيا الاتصال بالمؤسسات الجزائرية.

4.أهداف الدراسة: يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في التعرف على تأثير شبكة الأنترنت على عملية التخطيط ببلدية تبسة، ويتفرع عن هذا الهدف الرئيسي، الأهداف الفرعية التالية:

– معرفة أهمية شبكة الأنترنت ببلدية تبسة.

– التعرف على فوائد استخدام شبكة الأنترنت على عملية التخطيط ببلدية تبسة.

– التعرف على أهم العوائق التي تعترض أداء عملية التخطيط باستخدام شبكة الأنترنت ببلدية تبسة.

5. مفاهيم الدراسة:

1.5. تكنولوجيا الاتصال الحديثة: قبل أن نعرف تكنولوجيا الاتصال، لابد أن نفصل أولا في تعريف الاتصال والتكنولوجيا.

أ.الاتصال:

* **لغة:** إن كلمة اتصال المترجمة عن الانجليزية (communication) مشتقة أصلا من الكلمة اللاتينية (communis) التي تعني الشيء المشترك وفعلها (communicate) أي يذيع أو يشيع.(الفاتح، 2018، ص149)

* **اصطلاحا:** لقد ظهرت عدة تعاريف للاتصال لا يمكن حصرها، عكست في معظمها أهميته ودوره

في الحياة، ومن بينها:أنه العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة – منبه – من مرسل إلى مستقبل مستهدف وباستخدام أكثر من أسلوب، ومن خلال وسائل اتصالية محددة (عبيدات،2000، ص253). وتهدف هذه العملية إلى جعل مضمون الرسالة مشترك بين الطرفين.

ب.التكنولوجيا:

* **لغة:** اشتقت كلمة تكنولوجيا (Technology) من الكلمة اليونانية (techno) وتعني فنا أو مهارة، والكلمة اللاتينية (texere) وتعني تركيبا أو منتجا والكلمة (logos) وتعني علما أو دراسة، وبذلك فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم المهارات أو الفنون أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة. (الحيلة، 2004، ص31)

* **اصطلاحا:**هي كل ما يستعين به الإنسان للقيام بأعماله، بالإضافة إلى أعضائه وقواه الجسمية فلقد استعان الإنسان خلال تاريخه الطويل بأدوات تساعده في عمله، فاستخدامه للفأس لقطع الأشجار هي نوع من التكنولوجيا. (التابعي، والبهنساوي، 2007، ص52)

***تكنولوجيا الاتصال الحديثة:** من منظور اتصالي يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال: هي مجموع التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة، التي توظف لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله بعملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي التي تجمع بها المعلومات والبيانات المسموعة والمكتوبة والمصورة، والمرسومة، والمرئية، والمطبوعة، أو الرقمية عن

طريق الحاسبات الإلكترونية، ثم تخزينها، ثم استرجاعها في الوقت المناسب ونشرها، ونقلها من مكان إلى آخر لتبادلها.

وعادة ما ترتبط تكنولوجيا الاتصال بصفة الحداثة، فالصفة الرقمية هي التي تضعها في إطار التكنولوجيات الحديثة، وهي تلك التكنولوجيات التي تستفيد من الابتكارات في ميدان العلم والتقنية، فإن صفة الحداثة تبقى مؤقتة، فبعد سنوات قليلة ستصبح هذه التكنولوجيات والتي تتعلق بشبكة الأنترنت والهندسة المعلوماتية، والعمل التعاوني عن بعد (groupware) والإدارة الإلكترونية، وغيرها عبارة عن أمور عادية. (El Fidha, 2008, p124)

*__إجرائيا__:هي مجموع الوسائل والأدوات التي ترتبت عن الإندماج بين تكنولوجيا الحاسب الآلي وتكنولوجيا الاتصال السلكية واللاسلكية، التي يتم توظيفها في إنتاج، وجمع، وتخزين ومعالجة ونشر واسترجاع المعلومات وتوصيلها لأي جهة بالمؤسسة بغية تسهيل سير وأداء العمليات الإدارية بها. وسنركز في هذه الدراسة على الأنترنت كأهم شكل من أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة.

2.5. الأنترنت:

* __لغة__: كلمة internet إنجليزية الأصل، مكونة من كلمتين هما: كلمة Interconnect وتعني ربط أكثر من شيء ببعضه البعض، وكلمة networks وتعني الشبكة، فقد أخذ من الأولى inter ومن الثانية net وبذلك يصبح معنى الكلمة المركبة internet هو الشبكات المترابطة مع بعضها البعض. (علي، 2001، ص43)

* __اصطلاحا__:تعرف بأنها: شبكة دولية للمعلومات وهي عبارة عن مجموعة من الأجهزة المرتبطة فيما بينها من دون عوائق جغرافية حول العالم، وتوافر للأفراد والهيئات والمؤسسات المختلفة خدمات معلوماتية متعددة وتتيح لهم البحث والوصول، وكذلك الحصول على المعلومات والمعرفة في المجالات كافة، بسرعة فائقة بواسطة بروتوكولات موحدة عند جميع المستخدمين. (حيدر،2014، ص253)

* __إجرائيا__: يقصد بشبكة الأنترنت شبكة الحواسيب الدولية التي تستخدمها المؤسسة في أداء مختلف عملياتها الإدارية من خلال ما توفره من فرص البحث والتواصل بسرعة فائقة.

3.5–العمليات الإدارية:

* **اصطلاحا:** تعرف العمليات الإدارية بأنها أنماط من السلوك يمارسها المشتغلون بالإدارة في جميع المنظمات العامة باختلاف أنشطتها أو حجمها. وتتضمن بذلك عمليات التخطيط، والتنظيم، والإشراف، والرقابة.(أيتن،2008، ص46)

***إجرائيا:** مجموعة من الأنشطة الإدارية المتجانسة، التي تجتمع معا، ويتم تنفيذها بشكل متسلسل لتحقيق هدف محدد، وسنكتفي في هذه المداخلة بدراسة عملية التخطيط.

4.5.التخطيط:

* **اصطلاحا:**هناك من يرى بأن التخطيط أهم عنصر للعمل الإداري، حيث يشير إلى الأهداف التي يسعى الفرد أو الجماعة للوصول إليها، من خلال التعرف على مساحة الفرص وتقدير التهديدات والأخذ بنظر الاعتبار القيم الفردية والجماعية في المؤسسة أو المجتمع أو الدولة، من أجل رسم الاستراتيجيات واختيار أفضلها لانجاز الأهداف (ضبيان،2017، ص73)

* **إجرائيا:** يقصد بالتخطيط في هذه الدراسة ذلك النشاط الإداري الذي تسعى المؤسسة من خلاله إلى تحديد الأهداف ووضع السياسات وإجراءات التنفيذ بالاعتماد على قاعدة معلومات داخلية وخارجية توفرها المؤسسة باستخدام وسائل متعددة منها شبكة الأنترنت.

5.5. المؤسسة: تعتبر المؤسسة مجالا خصبا للبحث، استقطب الباحثين من ميادين علمية مختلفة، وتعرف كالتالي:

* **لغة:**مشتقة من الفعل: أسس، وهو يدل على بناء حدود الشيء، إقامته، ورفع قواعده، ويقابلها في اللغات الأجنبية لفظ Institution، وهو لفظ مشتق من فعل لاتيني الأصل Instituer بمعنى Etablir يدل هذا الفعل على البناء تماما كما هو في اللغة العربية. (بوزيان، 2014، ص20)

* **اصطلاحا:** حدد دادي ناصر مفهوما للمؤسسة يرى أنه أكثر شمولية: "حيث يقول هي كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين هدفه دمج عوامل الانتاج و/أو تبادل سلع، أو/و خدمات تختلف باختلاف الحيز المكاني والزماني الذي يوجد فيه، وتبعا لحجم ونوع نشاطه. (ناصر، 1998، ص19)

❖ **الإطار النظري للدراسة:**

1. شبكة الأنترنت Internet:

1.1.أهمية شبكة الأنترنت بالمؤسسة: يحقق استخدام شبكة الانترنت بالمؤسسة فوائد لا تحصر نذكر منها: (قنديلجي، والجنابي، 2008، ص152)

- ضاعفت الأنترنت من فرص الوصول والحصول على المعلومات والمعرفة وكذا تخزينها وتوزيعها.
- التقليل من التكاليف وزيادة جودة ونوعية المعلومات والمعرفة.
- التقليل أو التقليص من المستويات الإدارية، وتمكن من سرعة وقرب في الاتصالات بين الإدارة العليا والإدارات في المستويات الأقل منها.
- تطوير أسواق وقنوات توزيع جديدة، والحصول على زبائن جدد من خلال أسواق الويب، و الإعلان، والبيع المباشر.
- تؤمن الأنترنت نموا وزيادة في الاتصالات والمراسلات التي تحتاجها المنظمات، بما في ذلك خدمات البريد الإلكتروني، والمؤتمرات، واللقاءات الحوارية الإلكترونية المباشرة.

ويضيف عامر ابراهيم قنديلجي، وإيمان فاضل السامرائي، في ذات السياق النقاط التالية: (عامر، وإيمان، 2009،ص ص149-150)

- خدمات على مدار الساعة؛ أي متواصلة ومستمرة، حيث أن الأنترنت ومواقع الشبكة متاحة 24 ساعة في اليوم.
- التخفيض في نفقات المراسلات التجارية؛ فالأنترنت تزود المستخدمين ببدائل أقل تكلفة وأكثر سهولة للتنسيق بين نشاطات المؤسسات المختلفة.
- كذلك تساهم الأنترنت في الحد من الوسطاء في إدارة الأعمال، ومن الممكن أن تستخدم القدرات التفاعلية للشبكة العنكبوتية في بناء علاقات وثيقة مع العملاء في التسويق ودعم المستهلكين.

2.1.استخدامات الأنترنت في المؤسسة: إن تطوير الأعمال الإلكترونية هو أكثر من مجرد مسألة بنية تحتية، فهي متصلة اتصالا وثيقا بتطوير بنية تكنولوجيا الاتصالات التحتية وتطبيقاتها بشكل عام، وتطوير بنية الأنترنت التحتية بشكل خاص، كما أنها مرتبطة ارتباطا وثيقا بسياسات

تجعل الأنترنت سهلة ومتاحة للجميع، بمعنى بناء وترسيخ ونشر ثقافة تكنولوجيا الاتصالات والشبكات المعلوماتية على كافة المستويات بين الأشخاص وبين المؤسسات.

وتستخدم العديد من المؤسسات الأنترنت لأغراض الاتصالات الإلكترونية ونقل البيانات، وبحوث التسويق، وغيرها...،وهناك العديد من المؤسسات التي باتت تستخدم الأنترنت لتسويق سلعها وخدماتها ومن أبرز أسباب استخدام الأنترنت ما يلي:(سعد، وبشير، 2006، ص ص27-28)

- توفر الأنترنت للمؤسسات التي تتحرك باتجاه السوق الإلكترونية شبكة من الاتصالات الكونية التي تعتبر حيوية لضمان حضور كوني لهذه المؤسسات، فالأنترنت يسمح للمؤسسات على اختلاف أحجامها بمتابعة الزبائن على أساس عالمي.
- استخدام الأنترنت كأداة تسويقية يتيح للمؤسسات فرصة أكبر لتزويد الملايين من الزبائن المحتملين والفعليين، بأحدث المعلومات حول المنتجات والتطورات التكنولوجية والبحوث، وتسهل عمليات الاتصال والتفاعل بينها وبين الزبائن في أقصى بقاع العالم.
- تتيح الأنترنت المجال أمام المؤسسات التي تتعامل إلكترونيا بأن تفعل ذلك بأقل التكاليف الممكنة، لأنها توفر الجهد والوقت وتكاليف التعاملات الورقية.
- باللجوء إلى الأنترنت تصبح المؤسسات أكثر قدرة على الوصول إلى قواعد البيانات الحكومية وإحصائيات الصناعة وممارسات المنافسين.

2.عملية التخطيط:

1.2.أهمية عملية التخطيط: يمثل التخطيط الخطوة الأساسية لأي عمل ناجح، وأن غياب التخطيط عن أي عمل يعني أن مصيره ومآله للفشل لا محال. إن غياب التخطيط يعني عدم وضوح الغايات التنظيمية، وكذا غياب السبل الواضحة التي يجب على المؤسسة السير فيها. فالتخطيط هو الذي يحدد إطار العمل المستقبلي الذي سيقوم به المدير، وجميع الأفراد في المؤسسة، كما أنه يجيب على كثير من التساؤلات. فهو يساعد على تحديد الأهداف وتوضيحها، وكذا مراحل العمل الواجب اتباعها والمدخلات اللازمة لتحقيق المخرجات (علاء،2011، ص114). وبدون التخطيط ليس هناك أهدافا ولا يعلم المدير كيف يمكن له تنظيم موارد مؤسسة الأعمال الاقتصادية والبشرية بشكل يؤدي إلى تحقيق ما هو مطلوب. وبدون التخطيط لا يتأكد المدير من أنه يقود بثقة ويطلب من الآخرين اتباعه. ومن اليسير أن نعلم استحالة الرقابة دون خطط محددة لمسارات الأداء، فماذا تراقب إن لم تكن تعلم ما هو المطلوب؟ فإن لم يحدد مسار

العمل فلا يمكن معرفة هل أنت بالاتجاه الصحيح فالرقابة هي فعل كل ما هو ضروري لضمان تنفيذ الخطط والعمليات التنظيمية بطريقة تنسجم مع تحقيق النتائج المرجوة. وباختصار فإن الخلل في أداء وظيفة التخطيط تعم آثاره المميتة على سائر كيان المؤسسة. فالتخطيط يتعامل مع ما يقرر في نهاية المطاف خصائص المؤسسة وبقائها(فريد، 2003، ص ص 60-61).

2.2.تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على عملية التخطيط بالمؤسسة:

تغيرت ممارسة عملية التخطيط وآلياته عبر اعتماد تكنولوجيا الاتصال، وأصبح يعرف بالتخطيط الإلكتروني الذي يعني:" تحديد ما يراد عمله آنيا ومستقبلا باعتماد تدفق معلوماتي هائل من داخل المؤسسة وخارجها، وبتعاون مشترك بين القمة والقاعدة بالإفادة من شبكات الاتصال الحديثة، لمواجهة متطلبات الأسواق المتغيرة وحاجات الزبائن وتفضيلاتهم المحتملة وفقا لخطط طويلة الأمد، ذات مرونة عالية وتجزئة واضحة لخطط آنية وقصيرة الأمد"(عادل،2007، ص97)

وبهذا فإن التخطيط بهذا الشكل سيبسط نظم إجراءات العمل التي كانت تتسم في ظل الإدارة التقليدية بالتعقيد الشديد، حيث يتم استبدالها بنظم وإجراءات سريعة وحاسمة، تعتمد بالدرجة الأولى على استخدام شبكات الاتصال الحديثة، التي تجعل أداء العمل يتم لحظيا، وتحسن عمليات التنبؤ، وترفع من كفاءة التخطيط (أحمد، 2004، ص59)

وعموما فإن التخطيط باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لا يختلف عن التخطيط التقليدي، من حيث أن كلاهما ينصبان على وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيقها، ولكنهما يختلفان من حيث الآليات والممارسات، ويمكن أن نلمس مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطوير عملية التخطيط من خلال: (محمد، 2008، ص52)

- نقل عملية التخطيط من ممارسة احتكارية للمستويات العليا إلى مشاركة للمستويات التنفيذية، وهذا يساهم من جهة في تنمية قدراتهم، ومن جهة أخرى في توسيع قاعدة المشاركة الجماعية.
- إلزام المؤسسات بتحقيق سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء كأسبقية تنافسية يقدم على أساسها العميل اتخاذ القرار عن مدى استمراره مع هذه المؤسسة من عدمه، لأن العميل من خلال اتصاله مع المؤسسة سيوصل احتياجاته فورا إليها، وعلى هذه الأخيرة أن تستجيب فورا لتلبيتها.
- إن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة جعل المؤسسة نسقا مفتوحا على المحيط، فنقل بذلك محور التخطيط من المؤسسة فقط، إلى السوق وحاجات العملاء المحتملة، وعلى هذا الأساس

ستكون المؤسسة ملزمة بتكييف بيئتها الداخلية مع متطلبات السوق وهو أحد أهم مؤشرات البقاء.

- زيادة قدرة المؤسسة على تشخيص المشاكل، نتيجة قدرتها على الاتصال وتحصيل المعلومات.
- القدرة على مجاراة قصر الوقت المتاح لمتخذ القرار باستخدام المزايا التي وفرتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

إن قوة التخطيط في البيئة التكنولوجية التي يتم فيها التغيير بسرعة عبر الشبكات المحلية والعالمية، لا تكمن فقط في المحافظة على القدرات والفرص الحالية للمؤسسة، وإنما بدرجة أكبر في القدرة على الإتيان بما هو جديد من الأفكار والأسواق والمنتجات والخدمات التي لا تزال غير موجودة، وهذا ما يجعل تركيز الاهتمام ليس على الخطة فحسب، وإنما على تفاعل فرق العمل وخصائصها، ومع المستهدفين، ورغباتهم المتغيرة.

❖ **الإطار الميداني للدراسة:**

1.الإجراءات المنهجية للدراسة: تتعدد طرق ومناهج الدراسة حسب اختلاف المواضيع التي يدرسها الباحث ووفق ما يتناسب معها، لذلك فإن اختيار المنهج الأنسب يعتبر أساس نجاح الدراسة التي توصف بالموضوعية، ولوضع تصور دقيق يسمح لنا بالوقوف على تأثير الأنترنت على أداء عملية التخطيط بمؤسسة بلدية تبسة من خلال الكشف عن التغيرات التي طرأت على أداء هذه العملية، وتفسيرها والتعليق عليها، فقد استخدمت الباحثة المنهج الكمي الإمبريقي عبر المنهج الوصفي، الذي نعتبره أكثر المناهج ملائمة لمثل هذه الدراسات، والذي يعرف بأنه:" تصوير للوضع الراهن، وتحديد للعلاقات التي توجد بين الظاهرات والاتجاهات" (نوال،1986، ص107). ولما كانت دراستنا تهدف إلى معرفة أهمية الأنترنت ببلدية تبسة، وكذا فوائد استخدام شبكة الأنترنت على أداء عملية التخطيط، والعوائق التي تعترض أداء التخطيط باستخدام هذه الشبكة؛ فإن مجتمع بحثنا يتكون من كل الموظفين الذين يستخدمون شبكة الأنترنت بمؤسسة بلدية تبسة في أداء عملهم، ولأن عددهم محدودا(24) موظف فقد اخترنا أن يكون المسح شاملا لكل المفردات، بالاعتماد على أداة استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات من المبحوثين، تنوعت أسئلتها بين المغلقة، والمفتوحة، والتصنيفية المفتوحة.

2.عرض وتحليل النتائج:

1.2.النتائج الجزئية للدراسة

➢ المحور الأول:أهمية استخدام شبكة الأنترنت ببلدية تبسة.

– تشير الإضافة إلى معنى إدراج طرق جديدة وحديثة في مختلف الأنشطة المجتمعية، وتكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلى رأسها شبكة الأنترنت شكل من أشكال التجديد والإضافة، وعن رأي المبحوثين حول مدى إحداث شبكة الأنترنت إضافة على مستوى المؤسسة يرى 100%منهم أنها أحدثت إضافة في شكل العمل، بينما لم نسجل ولا مبحوث يرى أنها لم تجدد، وتأتي الفقرة الموالية لتوضيح نوع الإضافة التي أحدثها استخدام شبكة الأنترنت ببلدية تبسة.

– يعد المجال الإداري من أكثر المجالات استفادة وتأثرا بتكنولوجيا الاتصال الحديثة عموما وشبكة الأنترنت خصوصا، فقد أحدث الانتشار الواسع والسريع لهذه التكنولوجيا تغييرا جذريا في أداء العمل الإداري. ومن خلال نتائج الاستبيان يتضح لنا أن نسبة 83.34% من المبحوثين يرون أن شبكة الأنترنت أحدثت تجديدا وإضافة في بلدية تبسة تمثلت في سرعة العمل وتقليص الوقت. أما الإضافة الموالية تمثلت في تقليل الجهد المبذول من قبل العاملين بنسبة 41.66% وذلك لدورها في تسريع وتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها، إذ تضمن عملية تسيير العمل بصفة فعالة وكذا توزيع نفس المعلومات على عدة أفراد في نفس الوقت بفضل شبكة الأنترنت –ما يسهل العمل الجماعي التعاوني وبالتالي تقليل أعباء العمل–، في حين يرى نسبة 62.5% أن تكنولوجيا الأنترنت أتاحت التوزيع العادل للمهام بينهم وبين زملائهم، فالبرغم من أن هذه العملية لا تتوقف على شبكة الأنترنت وحدها بل تتدخل فيها عوامل أخرى كأوامر القيادة والإشراف الإداري، إلا أن الدقة التي أضافتها هذه الشبكة على طريقة أداء العمل، جعل الموظفين يرون أن هناك نوعا من التقسيم العادل للعمل في ظلها خاصة وأن كفاءة استخدامها تؤخذ بعين الاعتبار في تقييم الأداء.

– يعد العمل الجماعي من أهم صفات التنظيم الناجح، والإجابات المقدمة بنسبة81.81%، تعتبر دليلا على دور شبكة الأنترنت في خلق جو عمل جماعي بين أفراد المؤسسة من خلال تمكينهم من الاتصال المتزامن، وتبادل البيانات والمعلومات،–وهي خاصية من خصائص شبكة الأنترنت–، والتي كانت تتم سابقا بشكل يفرضه القرب المكاني بين الموظفين، أصبحت تتم اليوم بشكل اختياري ومقصود بغض النظر عن عنصر المكان بفضل الاستغلال الجيد لشبكة الأنترنت. أما 31.81% من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الأنترنت ساعدت على تنظيم العمل أكثر،

حيث أصبحت الوظائف تمتاز بالكفاءة العالية، بالإضافة إلى اختصار الوقت في أدائها، وتدعيم التناسق بين جميع الوحدات من أجل تقديم خدمات مميزة عن تلك التي يقدمها المنافسون.

– عملت شبكة الأنترنت على توفير نمط اتصالي يسمح بالتواصل بين المستخدمين، ويعزز العلاقات بين المقاطعات وكذا مختلف الأقسام والمصالح، ومن الواضح أن الموظفين ببلدية تبسة قد تمكنوا من التأقلم مع هذه التكنولوجيا واستغلوها في القيام بالاتصال مع زملائهم بالمؤسسة، وأدركوا بأن الاتصال عن طريق هذه الوسيلة الجديدة أفضل، وأسرع، وأسهل من الوسائل التقليدية، مما يدعم الاعتقاد بأن شبكة الأنترنت قد حسنت من نوعية الاتصال الداخلي، وذلك بنسبة 87.5%، أما النسبة المتبقية والمقدرة ب 12.5% تراه لم يحسن أبدا، وقد تعبر هذه النسبة عن الموظفون الذين لا يحسنون استخدامها مما يجعلهم يعبرون عن عدم رضاهم عن مستوى الاتصال الداخلي من خلالها، أوقد يعود لاعتقادهم بأن الاتصال ببلدية تبسة لا يحتاج لهذه التكنولوجيا نظرا لصغر حجم المؤسسة.

– يرى نسبة 95.23% أن أهم مظهر من مظاهر تحسين شبكة الأنترنت للاتصال الداخلي ببلدية، يتمثل في توفير تغذية راجعة سريعة، فقد جعلت هذه التكنولوجيا عملية رجع الصدى آنية؛ وذلك بقضائها على عنصر الزمن والمكان، وتشجيعها على التفاعل. ويرى 80.95% منهم أن الأنترنت حسنت الاتصال الداخلي من خلال القرب أكثر من زملاء العمل، فالبرغم من عدم الالتقاء المباشر الدائم بينهم بسبب تراكم الأعمال التي تحتم على الموظف البقاء وحيدا بمكتبه إلا أن اتصاله مع باقي زملائه من خلال هذه الشبكة يجعله يشعر بالقرب منهم، ويزيد من إحساسه بالانتماء إليهم.

– لم يتوقف دور شبكة الأنترنت على تحسين الاتصال الداخلي فقط، بل امتد إلى تحسين الاتصال الخارجي، وهذا ما عبرت عنه نسبة الإجابة بنعم والمقدرة ب91.67%، والذي يعكس طبيعة أنشطة المؤسسة الخدماتية، التي تجعلها نسقا مفتوحا على المحيط الخارجي، إذ تعمل على مواكبة ومسايرة متطلبات المجتمع للوصول إليه، بينما ترى نسبة 8.33% أنها لم تحسن إطلاقا من الاتصال الخارجي.

➢ **المحور الثاني:فوائد استخدام شبكة الأنترنت في عملية التخطيط ببلدية تبسة.**

– يرى نسبة 75% أن الأنترنت ساعدت على أداء عملية التخطيط من خلال مشاركة الموظفين بما يملكونه من معلومات عن الموقف في عملية التخطيط حيث تساهم المشاركة في المعلومات في تحسين نوعية القرار وتسهل مهام المدير، وكذلك تقوم بتحسين مستوى الاتصال بين صناع القرار،

حيث أن المشاركة في عملية التخطيط من شأنها أن تنمي شعور الانتماء لدى الموظفين، وتجعلهم أكثر مساعدة ودعم لتنظيم القرارات واختيار البدائل، بالإضافة إلى أنها تقوم بتوفير المعلومات التي يحتاج إليها صناع القرار، وكذلك تسهل من عملية رفع التقارير من الجهات التنفيذية إلى الجهات المخططة لحظيا.

– يرى أغلب المبحوثين بنسبة 95.83% أن حاجاتهم لاستخدام الأنترنت في التخطيط تظهر أكثر في التخطيط الاستراتيجي كونه عملية طويلة ومعقدة في بعض الأوقات، فالجهد المبذول في هذا النوع من التخطيط والمعلومات التي يتطلبها، والقرارات التي يجب أن تتخذ فيه، والجهات المشاركة فيه، والموارد المسخرة له، وغيرها من الأمور تختلف كثيرا عن ما يتطلبه أي نوع من أنواع التخطيط الأخرى، لذلك فإن الحاجة إلى استخدام الأنترنت حسب المبحوثين تكون أكبر، خاصة في ظل ما توفره من قواعد معلومات ومشاركة أكبر للأطراف الخارجية المعنية، وكذا التعرف على آراء المستهدفون من الجماهير وغيرها من الأمور.

– أكد 79.17% من المبحوثين أن الحاجة إلى استخدام الأنترنت تظهر أكثر في مرحلة تحديد الأهداف، وذلك نظير ما تحتاجه هذه الخطوة من معلومات كبيرة تتحصل عليها البلدية سواء من إمكانيات المشاركة التي تتيحها الأنترنت للموظفين، أو من خلال الكم الهائل من المعلومات الموجودة في قواعد بيانات الشبكة خاصة، وأن هذه المرحلة تحتاج إلى عملية تقييم ومعرفة أماكن القوة والضعف، وتشخيص التهديدات، والتعرف على الفرص المتاحة من خلال النظر إلى قدرات التنظيم التمويلية والبشرية وغيرها. أما نسبة 70.83% فترى أن الحاجة إلى استخدام الأنترنت تظهر أكثر في مرحلة متابعة الخطة ذلك أن شبكة الأنترنت تجعل هيئة التخطيط بالبلدية على علم بما يجري أثناء التنفيذ، حتى يتسنى لهم معرفة مدى سير الخطة وبرامجها وفقا لتوقيتها الزمني أو مخالفته، وحتى يستطيعوا أن يأخذوا ما يرونه لازما من تصرفات، وكذا معرفة مدى تقدم كل موظف نحو الهدف الفرعي المحدد له، ليتسنى لهم تقويم مسار الخطة ووضعه في اتجاهه الصحيح.

– إن التخطيط الفعال يمكن المؤسسة من التغلب على مشكلة التغيرات المحتملة في المستقبل، ويسهل وظيفة السيطرة، ويركز انتباه الإدارة العليا بالبلدية على الأهداف المطلوب تحقيقها، وذلك بدلا من أن تستنزف المؤسسة طاقاتها ومواردها في أهداف خارجة عن طبيعة وجودها. ويرى نسبة 87.5% أن تكنولوجيا الأنترنت ساهمت في تحقيق تخطيط فعال، بينما يرى نسبة قليلة منهم والمقدرة ب 12.5% أنها لم تساعد على تحقيق تخطيط فعال.

– يرى أغلب المبحوثين بنسبة 91.67% أن شبكة الأنترنت ساعدت على تحقيق تخطيط فعال من خلال ما تحققه من مرونة العلاقة بين القائم بالتخطيط وجهات التنفيذ حيث تدعم شبكة الأنترنت العلاقات الوظيفية الاجتماعية والإنسانية، وتوفر انسياب المعلومات بين الإدارة العليا والمديرين التنفيذيين والمشرفين على العمالة التنفيذية ومختلف أطراف التنفيذ، فتضمن بذلك التنسيق والتوجيه حتى لا تعمل كل جهة في المؤسسة منفردة بعيدا عن واقعية التنفيذ الفعلي المطلوب. أما نسبة 79.17 % منهم ترى أن الأنترنت ساعدت على تحقيق تخطيط فعال من خلال التحيين بالمعلومات الجديدة سواء المعلومات التي يحتاجها طاقم التخطيط عند وضع الخطط أو معلومات خاصة بسير التنفيذ. كما سبق الإشارة إلى ذلك.

– يرى أغلب المبحوثين بنسبة 83.33% أن الأنترنت ساعدت على نقل عملية التخطيط من ممارسة احتكارية للمستويات العليا، إلى ممارسة بالمشاركة مع المستويات التنفيذية، وهذا ما يساهم من جهة في تنمية قدراتهم، ومن جهة أخرى في توسيع قاعدة المشاركة الجماعية حيث يتم تبادل الآراء والأفكار والمعلومات والمقترحات والأوامر والإرشادات والقرارات وغيرها ما ينمي لدى الموظفين المشاركين في عملية التخطيط الشعور بالرضا والانتماء، وكذا بأهميتهم داخل المؤسسة.

➢ **المحور الثالث:معيقات استخدام شبكة الأنترنت في عملية التخطيط ببلدية تبسة.**

– من خلال قراءتنا للنتائج الإحصائية، تبين أن نصف أفراد مجتمع البحث بنسبة 50% يواجهون معيقات أثناء استخدامهم لشبكة الأنترنت في عملية التخطيط، مقسمة بين دائما بنسبة 25% وبنسبة 25% مقسمة بين غالبا وأحيانا ونادرا، في حين أن نسبة50% من المبحوثين لا تواجههم صعوبات أثناء استخدامهم لها.

– لقد أفاد نسبة 100% من المبحوثين أن المعيقات التقنية هي أكثر ما يواجههم عند استخدام شبكة الأنترنت في التخطيط، فأي خلل تقني يؤدي إلى إعاقة السير العادي لمختلف عمليات المؤسسة خاصة في ظل بطء الشبكة وأعطالها المتكررة، ما يؤدي إلى ضياع الوقت.

– رغم الايجابيات التي تتميز بها شبكة الأنترنت، إلا أنها تحمل في طياتها بعض الأمور السلبية كغيرها من الوسائل الأخرى، ونجد أن 33.33% من المبحوثين يقرون أن سلبياتها قليلة، في حين يرى 8.33% منهم أنها كثيرة، أما البقية بنسبة 58.33% يرون بأنها لا تحمل أي سلبيات فكل استعمالاتها إيجابية.

– إن 54.17% من المبحوثين يرون أن أهم سلبيات استخدام تكنولوجيا الأنترنت في عملية التخطيط يتمثل في الخطر على المعلومات كإصابتها بالفيروسات التي من شأنها إتلاف البرامج

والملفات، فرغم برامج التحصين المعلوماتي، وتأمين الشبكات يبقى الخطر محتملا. في حين يرى نسبة 37.5% من المبحوثين أن استخدام تكنولوجيا الأنترنت في التخطيط خطر على الصحة، و الجدير بالذكر أن هذا الخطر لا يخص شبكة الأنترنت لوحدها بل ينتج عن كل التكنولوجيات الحديثة للاتصال خاصة في ظل كثرة ساعات الاستخدام، وهذا ما أكدته دراسة أجريت من قبل "داليفا وتينغ" (Daliva& Tung)، حيث أجريا مسحا على 87 مؤسسة في سنغافورة، وقد أظهرت النتائج أن أكثر من 90% من عينة الدراسة يرحبون ويستقبلون استخدام التكنولوجيا الحديثة، إلا أن هناك مخاطر صحية من حيث الجهد في العينين، الذي يسببه استخدام تكنولوجيا الاتصال، وهناك آلام على مستوى الظهر خصوصا أولئك الذين يعملون لسنوات طويلة.(حورية، 2007، ص176)

– في سؤال عن رأي الموظفين حول ما إذا كان قدم أو قلة الوسائل الموصولة بشبكة الأنترنت والتي تتمثل على الأغلب في الحاسوب يشكل عائقا بالمؤسسة أثناء التخطيط، أجاب نسبة 100% من مجتمع الدراسة أن قدم هذه الأخيرة أو قلتها يؤثر على أدائهم الوظيفي بالإضافة إلى أن هذه الأجهزة تتطلب صيانة دورية، وهذا يتطلب تكاليف إضافية قد ترهق خزينة المؤسسة من جهة، وتزيد من حجم الأعباء الملقاة على عاتق الموظفين من جهة ثانية.

– وبخصوص ما إذا كانت مؤسستهم تعاني من المشكل السابق، أكد كل المبحوثين بنسبة 100% أن بلدية تبسة لا تعاني من مشكل قلة التقنيات أو قدمها، وتتطابق تصريحاتهم مع ما لاحظته الباحثة خلال الزيارة الميدانية، فالمكاتب كلها كانت مجهزة بوسائل حديثة ذات نوعية جيدة.

– بالرغم من وجود عراقيل تواجه استخدام تكنولوجيا الأنترنت في التخطيط، إلا أنها لم تشجع على التخلي عنها بل العكس، يجب تدارك هاته الصعوبات والقضاء عليها لأن شبكة الأنترنت باتت حتمية تفرض نفسها، وأصبحت ميزة تنافسية بين المؤسسات، وأصبح التسابق حول من يتبنى المبتكر أولا، أي أنه مهما كانت العراقيل يجب تداركها، وقد اقترح المبحوثين في هذا الصدد مجموعة من الأفكار، فنجد نسبة 41.67% منهم يقترحون زيادة سرعة التدفق، إلا أن مشكل التدفق هو مشكل قطاع الاتصالات بصفة عامة ويعود لضعف البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات بالجزائر، فالبرغم من جهود الجزائر في هذا المجال، إلا أن المؤسسات والأفراد على حد السواء مازالوا يعانون مشكل السرعة والكفاءة في استخدام الشبكة، كما يقترح آخرون بنسبة 33.33% برمجة دورات تدريبية لصالح الموظفين، ذلك أن التدريب عنصرا أساسيا في تطوير

قدرات الموظف عن طريق تحديث وترقية معارفه بآخر ما توصلت إليه التطورات في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وكيفية استعمال الأجهزة، وكذا طريقة العمل على التطبيقات المبتكرة لأداء مهام التخطيط ومختلف المهام الأخرى. أما نسبة 25% يقترحون إدخال برمجيات أكثر كفاءة لحماية المعلومات.

2.2.النتائج العامة للدراسة:

– يرى أغلب أفراد العينة أن شبكة الأنترنت ساعدت على خلق جو عمل جماعي بين أفراد المؤسسة

– يرى أغلب المبحوثين أن شبكة الأنترنت حسنت من نوعية الاتصال داخل المؤسسة، خاصة من خلال توفير تغذية راجعة سريعة.

– أجمع أغلب المبحوثين على أن شبكة الأنترنت ساهمت في تحسين الاتصال الخارجي.

– يرى أغلب المبحوثين أن استخدام شبكة الأنترنت ساعد على مشاركة الموظفين في أداء عملية التخطيط.

– يرى أغلب المبحوثين أن حاجتهم لاستخدام شبكة الأنترنت تظهر أكثر في التخطيط الاستراتيجي.

– أكد أكثر المبحوثين أن الحاجة إلى استخدام الأنترنت تظهر أكثر في مرحلة تحديد الأهداف.

– يرى أغلب المبحوثين أن شبكة الأنترنت ساعدت على تحقيق تخطيط فعال من خلال ما تحققه من مرونة العلاقة بين القائم بالتخطيط وجهات التنفيذ.

– يواجه نصف أفراد العينة صعوبات أثناء استخدام شبكة الأنترنت في عملية التخطيط تتمثل في المعيقات التقنية.

– يرى أكثر المبحوثين أن أهم سلبيات استخدام شبكة الأنترنت في عملية التخطيط يتمثل في الخطر على المعلومات.

خاتمة:

اكتسبت شبكة الأنترنت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة، هذه الأهمية أملتها الظروف الاقتصادية المعاشة والمنافسة الحادة التي يعرفها عالم الأعمال في وقتنا الحالي، لذا فإن التحكم في هذه التكنولوجيا وحسن استغلالها بالمؤسسة أصبح أمرا ضروريا، ومؤشرا هاما لمدى فعالية التنظيم وكفاءة عملياته، خاصة عملية التخطيط، ذلك أن نجاح المؤسسة لا يأتي إلا من خلال التخطيط الناجح، حيث أثبتت نتائج الدراسة أن حاجة عملية التخطيط لاستخدام تكنولوجيا الأنترنت

تظهر من جانب حاجتها للاتصال بهدف الحصول على المعلومات السريعة، والمتغيرة. كما تظهر انطلاقا من دورها في تحسين ظروف العمل فلم تعد بذلك شبكة الأنترنت مجرد بديل أو أسلوب جديد وإنما تعد غاية لتحقيق مستوى عالي من الأداء عند التخطيط.

وبالنظر إلى نتائج الدراسة نجدها تطبعها صفة الايجابية إلا أنها لا تخلو من السلبية في بعض الأحيان لهذا وجب على الباحثة تقديم التوصيات التالية:

– حث الأفراد داخل المؤسسة على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة عموما وشبكة الأنترنت على وجه الخصوص بشكل كبير وقوي ومنهجي عن طريق وضع برامج تكوينية مدروسة قصد إعادة تأهيل الموظف وتمكينه من استخدامها خاصة في ظل حيوية المجال التكنولوجي الذي يشهد تغييرات متتالية ومتسارعة.

– من الضروري تطوير ثقافة معلوماتية لدى الموظفين قبل استعمال شبكة الأنترنت وتحفيزهم وتوعيتهم بأهمية هذه التكنولوجيا، وأنها ما هي إلا أداة فعالة للرفع من أدائهم وتسهيل مهامهم.

قائمة المراجع:

أولا – المراجع باللغة العربية:

– المغربي محمد الفاتح،السلوك التنظيمي.(2018)، د.م.ن: الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي.

– عبيدات محمد ابراهيم.(2000)، سلوك المستهلك،الأردن،: دار وائل للنشر.

– الحيلة محمد محمود.(2004)،تكنولوجيا التعليم من أجل تنمية التفكير،الأردن: دار المسيرة.

– التابعي كمال، البهنساوي ليلى.(2007)، علم اجتماع المعرفة،مصر: الدار الدولية للإستثمارات الثقافية.

–علي مهيدي.(2001)، شبكة الأنترنت وجوهرها، ط1، القاهرة: دار المعارف.

– حيدر شاكر البرزنجي.(2014)، ومحمود شاكر الهواسي، تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور إداري تكنولوجي، بغداد: مطبعة إبن العربي.

– أيتن محمود المرجوشي .(2008)، تقييم الأداء المؤسسي في المنظمات العامة الدولية، ط1،القاهرة: دار النشر للجامعات.

- ضبيان شمام الزبيدي.(2017)، نظم المعلومات وأثرها في التخطيط الاستراتيجي، عمان:دار الجنان للنشر والتوزيع.

– بوزيان راضية.(2014)، التربية والمواطنة الواقع والمشكلات،عمان: مركز الكتاب الأكاديمي.

– ناصر دادي عيدودي.(1998)،اقتصاد المؤسسة،الجزائر: دار المحمدية العامة.

- قنديلجي إبراهيم، والجنابي علاء الدين.(2008)،،نظم المعلومات الإدارية،عمان: دار المسيرة.
- عامر ابراهيم قنديلجي، وايمان فاضل السامرائي.(2009)،تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها،الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع
- سعد غالب ياسين، وبشير عباس العلاق.(2006)، الأعمال الإلكترونية، الأردن:دار المناهج.
- علاء الدين محمود.(2011)، إدارة المنظمات،الأردن:دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- فريد فهمي زيارة.(2003)، وظائف الإدارة ،ط1،الإسكندرية:المكتب الجامعي الحديث.
- عادل حرحوش المفرجي وآخرون.(2007)،الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- أحمد محمد غنيم.(2004)،الإدارة الإلكترونية(آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل)،مصر:المكتبة العصرية.
- محمد بن سعيد محمد العريشي.(2008)، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط،المملكة العربية السعودية، جامعة أم القرى، كلية التربية.
- نوال محمد عمر.(1986)، مناهج البحوث الاجتماعية والإعلامية،القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
- حورية بولعويدات.(2007/ 2008)، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG، مذكرة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، قسنطينة، جامعة منتوري.

ثانيا – المراجع باللغة الأجنبية:

El fidha Chokri, Charki Mohamed Hidi, Le rôle desTIC dans le developement de la client application a la relation banque/entreprise, (france:la revue des gestion, marketing 2008)