جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

فرع علوم الإعلام و الاتصال

# فعالية استخدام البريد الالكتروني في تحسين الاتصال الداخلي في بلدية افليسن

## دراسة ميدانية ببلدية افليسن –تيزي وزو–

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال

تخصص: اتصال تنظيمي

من إعداد الطالبتين:

- يسمين تادونت
- فريزة لعربي

تحت إشراف: د. كريمة سبيلي

السنة الجامعية: 2024-2025

**بسم الله الرحمن الرحيم**

" **فمن تطوع خيرا فهو خير له** "

صدق الله العظيم

**الآية 184 – سورة البقرة**

# شكر وعرفان

**قال الله تعالى : " لئن شكرتم لازيدنكم "**

الحمد الله رب العالمين و الصلاة و السلام على اشرف المرسلين

أما بعد :

نحمد الله كثيرا الذي وهبنا التوفيق و السداد و ألهمنا الصبر على المشاق و منحنا الثبات على إتمام هذا العمل المتواضع.

نتقدم بخالص شكرنا لأستاذتنا الفاضلة الدكتورة" سبيلي كريمة" على إخلاصها و تواضعها و مجهوداتها و توجيهاتها التي هونت لنا الصعاب طيلة إشرافها على هذه المذكرة.

نسال الله تعالى أن يجازيها عنا خير الجزاء.

و الشكر موصول إلى جميع الأساتذة الكرام الذين تلقينا العلم من أيديهم.

كما لا يفوتنا في هذا المقام أن نذكر كل من قدم لنا يد العون من قريب أو من بعيد و ساهم بأي شيء في ذلك و لو بالدعاء و التمنيات بالتوفيق.

**الإهداء**

**بكل الحب و الامتنان، اهدي هذا العمل إلى عائلتي الكريمة التي كانت دائما مصدر دعمي و قوتي، و إلى كل من كان له اثر في حياتي و مسيرتي العلمية، إلى من كانوا لي نورا في عتمة الطريق، و سندا في وجه التعب...**

**إلى من لولاهم، ما كان هذا الحلم أن يكتمل...**

**إلى من كانت دعواته سر توفيقي، و رضاه نبراس طريقي...**

**إلى والدي الغالي الحبيب، قدوتي الأولى، صاحب القلب الكبير، و السند في درب الحياة، الذي لم يبخل علي بالنصيحة و التشجيع.**

**إلى من سهرت لأجلي، و احتملت تعبي، و زرعت في قلبي حب النجاح...**

**إلى والدتي الحنونة، نبع الحنان، و مصدر العطاء اللامحدود، التي كانت دعواتها سر كل توفيق...**

**لكما كل الحب و الامتنان، و كل حرف في هذا العمل هو ثمرة تعبكما.**

**إلى أخواتي، رفقاء الدرب، و أعمدة روحي، انتم الدفء في الشتات، و الفخر الذي لا يوصف، انتم النور الذي رافقني في كل مراحل الحياة، بكم كبرت أحلامي، و بحبكم زاد إصراري.**

**إلى جدي و جداتي، الأحياء منهم رحمهم الله بالصحة و اسأل الله أن يطيل أعماركم ، إلى جدي احمد الذي رحل إلى دار البقاء، رحمة الله عليك و جعل الجنة دارك، إلى روح رحلت و بقيت الذكريات تنير دربي، لك في القلب دعاء لا ينقطع، و حب لا يزول.**

**إلى أخوالي و خالاتي الكرام، انتم العائلة التي لا تنطفئ محبتها، و المكان الدافئ دوما، إلى من تربيت بينهم و بين دعائهم و محبتهم، كنتم دوما العائلة الثانية و الملاذ الآمن.**

**إلى أعمامي و عماتي الأعزاء، أصحاب المواقف النبيلة و الدعاء الصادق، لكم مني خالص المحبة و الوفاء، و انتم الذين ما بخلتم يوما بالمودة و الوقوف إلى جانبي اشكر لكم وجودكم الذي منحني الفخر و الانتماء.**

**إلى أبناء و بنات أخوالي و خالاتي، و أبناء و بنات عماتي و أعمامي، انتم الامتداد الجميل للعائلة، و الرفقة التي أثرت حياتي بحبها و بساطتها.**

**إلى أصدقائي الأوفياء الصادقين، و كل من ساندني بكلمة، بدعوة، بابتسامة، لكم مني كل الشكر و المحبة.**

**هذا العمل المتواضع اهديه لكم جميعا...**

**فانتم سر العزيمة، و سبب الوصول.**

**يسمين**

## الإهداء

**إلى من كانوا النبض الذي سكن قلبي طوال هذه الرحلة، و السند الذي لم يخذلني في ساعات التحدي و الضياع... إلى من رافقني بنظراتهم، بأدعيتهم، بصبرهم الطويل على غيابي و انشغالي. إلى من كان وجودهم طوق نجاة، و دعمهم نورا أضاء ظلمتي.**

**إلى والدي العزيزين**

**يا من غرستم في داخلي حب العلم، و زرعتم في طريقي بذور الطموح، و سقيتموها بالصبر و الدعاء.**

**يا من كنتم السند الذي لا ينكسر، و الظل الذي احتميت به في لحظات الضعف، لكما اهدي كل لحظة تعب، و كل نجاح رسم في وجهي ابتسامة. فما كنت لأبلغ هذه المرحلة لولا دفء قلوبكما، و نبل عطائكما الذي لا يصاهي.**

**إلى إخوتي و أخواتي،**

**انتم الذين كنتم لي عائلة و معنى، منبع الفرح، و رفقاء الطريق، كنتم النور الذي يخفف عني عتمة الأيام،و الكتف الذي اسند عليه خوفي و ترددي، وجودكم في حياتي هدية، لا املك إلا أن أهديكم من نجاحي بعضا مما تستحقون.**

**إلى أصدقائي الحقيقيين،**

**الذين رافقوني بإخلاص، و تشاركوا معي الطريق بكل ما فيه من تعب و سهر و ضغط، لكم الامتنان من كلما لكم المشجعة.**

**إلى كل من مر في حياتي، و ترك أثرا جميلا، إلى كل من امن بي، حتى عندما ارتاب في نفسي، إلى أولئك الذين لم يخذلوني و لو بكلمة طيبة.**

**فريزة**

# فهرس الموضوعات


| الاية | الصفحة |
|---|---|
| الشكر و العرفان | |
| الإهداء | |
| ملخص الدراسة | |
| مقدمة | ا |
| **الإطار المنهجي و التطبيقي** | |
| الفصل الاول: الاطار المنهجي | |
| اشكالية و تساؤلات الدراسة | 1 |
| أسباب اختيار موضوع الدراسة | 2 |
| أهمية الدراسة | 3 |
| أهداف الدراسة | 3 |
| مجتمع البحث و عينته | 5 |
| حدود الدراسة | 5 |
| المنهج و أدوات الدراسة | 6 |
| تحديد المفاهيم | 7 |
| الدراسات السابقة | 10 |
| الخلفية النظرية للدراسة | 21 |
| **الفصل الثاني : الإطار التطبيقي للدراسة بلدية افليسن ( نموذج الدراسة)** | |
| تمهيد | 24 |
| التعريف بالمؤسسة و تاريخ نشأتها ( بلدية افليسن) | 25 |
| الهيكل التنظيمي للمؤسسة و مهام مصالح البلدية | 26.27 |
| عرض و تحليل النتائج | 30 |
| النتائج العامة المستخلصة من تحليل الجداول | 67 |
| نتائج الدراسة على ضوء الاستخدامات و الاشباعات | 68 |
| **خاتمة** | 70 |
| **قائمة المراجع** | |

| | |
|---|---|
| فهرس الجداول | |
| فهرس الأشكال | |
| فهرس الملاحق | |

## فهرس الجداول


| الرقم | التمثيل | الصفحة |
|---|---|---|
| جدول رقم1 | يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس | 30 |
| جدول رقم2 | يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن | 31 |
| جدول رقم5 | يمثل الوقت الذي يستخدم فيه البريد الالكتروني | 32 |
| جدول رقم6 | يمثل في الوسيلة الأكثر استخداما في البريد الالكتروني | 33 |
| جدول رقم7 | يمثل في كيفية الوصول إلى البريد الالكتروني | 34 |
| جدول رقم8 | يمثل في مصدر الوصول إلى البريد الالكتروني يوميا | 35 |
| جدول رقم9 | يمثل المدة الزمنية لاستخدام البريد الالكتروني | 36 |
| جدول رقم10 | يمثل مدى انتظام استخدام المبحوثين للبريد الالكتروني | 37 |
| جدول رقم11 | يمثل كيفية الرد على الرسائل عبر البريد الالكتروني | 38 |
| جدول رقم12 | يمثل توزيع المبحوثين لوقت استخدام البريد الالكتروني | 39 |
| جدول رقم13 | يمثل أهم استعمالات البريد الالكتروني في العمل | 41 |
| جدول رقم14 | يمثل الأطراف التي يتم التواصل معها عبر البريد الالكتروني | 42 |
| جدول رقم15 | يمثل طبيعة الوثائق المتبادلة عبر البريد الالكتروني | 43 |
| جدول رقم16 | يمثل مدى الاعتماد على البريد الالكتروني في المهام اليومية | 45 |
| جدول رقم17 | يمثل أنماط الاتصال عبر البريد الالكتروني | 46 |
| جدول رقم18 | يمثل أهم فوائد استخدام البريد الالكتروني | 47 |
| جدول رقم19 | يمثل تحسين البريد الالكتروني للأداء الوظيفي | 49 |
| جدول رقم20 | يمثل كيفية تأثير البريد الالكتروني على بنية العمل | 50 |
| جدول رقم21 | يمثل ابرز الصعوبات المرتبطة باستخدام البريد الالكتروني | 51 |
| جدول رقم22 | يمثل مدى تسهيل الأرشيف الرقمي لأداء المهام | 52 |
| جدول رقم23 | يمثل مدة مساهمة البريد الالكتروني في اتخاذ القرار | 53 |
| جدول رقم24 | يمثل مدى تأثير البريد الالكتروني على جودة العمل الإداري | 54 |
| جدول رقم25 | يمثل مدى وجود الوعي الكافي بأهمية البريد الالكتروني | 55 |
| جدول رقم26 | يمثل نتائج استطلاع حول وجود ملاحظات على سلبيات البريد الالكتروني | **57** |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| جدول رقم27 | يمثل مدى تأثير البريد الالكتروني على فعالية العمل الجماعي | 58 |
| جدول رقم28 | يمثل مدى الاتفاق على أن البريد الالكتروني يدعم اتخاذ القرار | 59 |
| جدول رقم29 | يمثل كيفية تأثير البريد الالكتروني على أسلوب المراسلات | 61 |
| جدول رقم30 | يمثل توزيع و تحليل المؤشرات الإحصائية على الفترات الزمنية المختلفة | 62 |
| جدول رقم31 | يمثل توزيع و تحليل المؤشرات الإحصائية حسب درجة استخدام البريد الالكتروني. | 64 |
| جدول رقم32 | يمثل توزيع و تحليل المؤشرات الإحصائية حسب درجة وجود الوعي الكافي بأهمية البريد الالكتروني | 65 |

## فهرس الأشكال


| رقم | الشكل | الصفحة |
|---|---|---|
| 1 | دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس | 30 |
| 2 | دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن | 32 |
| 5 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب الوقت الذي يستخدم فيه البريد الالكتروني | 33 |
| 6 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب الوسيلة المستخدمة في البريد الالكتروني | 34 |
| 7 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب استخدامهم للبريد الالكتروني | 35 |
| 8 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب مصدر وصول العمال إلى البريد الالكتروني | 36 |
| 9 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب الوقت المستغرق لاستخدام البريد الالكتروني يوميا | 37 |
| 10 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب مدى انتظام استخدام عمال البلدية للبريد الالكتروني | 38 |
| 11 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب كيفية الرد على الرسائل عبر البريد الالكتروني | 39 |
| 12 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب وقت استخدام البريد الالكتروني | 40 |
| 13 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب أهم استعمالات البريد الالكتروني في العمل | 42 |
| 14 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب الأطراف التي يتم التواصل معها عبر البريد الالكتروني | 43 |
| 15 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب طبيعة الوثائق المتبادلة عبر البريد الالكتروني | 44 |
| 16 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب مدى الاعتماد على البريد الالكتروني | 46 |

| | | |
|---|---|---|
| **17** | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب نمط الاتصال عبر البريد الالكتروني | 47 |
| 18 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب فوائد استخدام البريد الالكتروني | 48 |
| 19 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب تحسين البريد الالكتروني للأداء الوظيفي | 50 |
| 20 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب كيفية تأثير البريد الالكتروني على بيئة العمل | 51 |
| 21 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب ابرز الصعوبات المرتبطة باستخدام البريد الالكتروني | 53 |
| 22 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب مدى تسهيل البريد الالكتروني لأداء المهام | 54 |
| 23 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب مدى مساهمة البريد الالكتروني في اتخاذ القرار | 55 |
| 24 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب مدى تأثير البريد الالكتروني على جودة العمل الإداري | 58 |
| 25 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب وجود الوعي الكافي بأهمية البريد الالكتروني | 59 |
| 26 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب وجود ملاحظات حول سلبيات البريد الالكتروني | 61 |

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| 27 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب مدى تأثير البريد الالكتروني على فعالية العمل الجماعي | 62 |
| 28 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب مدى الاتفاق على أن البريد الالكتروني يدعم اتخاذ القرار | 63 |
| 29 | دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب كيفية تأثير البريد الالكتروني على أسلوب المراسلات | 64 |

## فهرس الملاحق


| الرقم | التمثيل |
| --- | --- |
| ملحق1 | استمارة الاستبيان حول استخدام البريد الالكتروني في تحسين الاتصال الداخلي في البلديات الجزائرية .دراسة حالة بلدية افليسن – تيزي وزو– |
| ملحق2 | شهادة الحياة المطبوعة |
| ملحق3 | شهادة الميلاد المطبوعة |
| ملحق4 | مراسلات(مثال شخصي) |

## ملخص الدراسة باللغة العربية :

تتناول هذه المذكرة موضوع **"استخدام البريد الالكتروني في تحسين الاتصال الداخلي في بلدية افليسن"**، و تهدف إلى إبراز دور البريد الالكتروني كوسيلة حديثة للتواصل الإداري الفعال. تأتي فأهمية هذا الموضوع من التحولات الكبيرة التي يشهدها القطاع الإداري في ضل التحول الرقمي، حيث أصبح البريد الالكتروني أداة أساسية لتبادل المعلومات و تسهيل التنسيق بين المصالح المختلفة داخل البلدية.

و قد اعتمدت المذكرة على منهجية وصفية و تحليلية لدراسة واقع استخدام البريد الالكتروني، من خلال جمع البيانات من موظفي البلدية و تحليلها لتحديد فعاليته و مجالات تحسينه.

و أظهرت النتائج أن البريد الالكتروني ساهم في تسريع تدفق المعلومات و تقليل الأخطاء الناتجة عن الاتصال التقليدي، إلى جانب تعزيز روح التعاون بين الموظفين.

مع ذلك، تم رصد بعض التحديات، مثل ضعف التكوين الرقمي لدى بعض الموظفين، و غياب سياسات تنظيمية واضحة، و نقص بعض الإمكانيات التقنية. و بناءا على ذلك، خلصت المذكرة إلى مجموعة من التوصيات، أهمها: ضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية، و تكثيف الدورات التكوينية، ووضع لوحات تنظيمية شاملة لضمان الاستخدام الأمثل للبريد الالكتروني.

في المجمل، تؤكد هذه المذكرة أن الاستخدام الفعال للبريد الالكتروني يعد خطوة أساسية لتحسين الاتصال الداخلي و تعزيز كفاءة العمل الإداري في بلدية افليسن.



**الكلمات المفتاحية:**

البريد الالكتروني، الاتصال الداخلي، بلدية افليسن

## ملخص الدراسة باللغة الانجليزية :

This memorandum addresses the topic of ( Using Email to improve internal communication in the Municipality of Iflissen ). It aims to highlight the role of email as a modern means of effective communication. The importance of this topic stems from the major transformations taking place in the administrative sector in light of the digital transformation, where email has become an essential tool for exchanging information and facilitating coordination between various departments within the municipality.

The memorandum relied on a descriptive and analytical methodology to study the reality of email use, by collecting and analyzing data from municipal employees to determine its effectiveness and areas for improvement.

The results showed that email contributed to accelerating the flow of information and reducing errors resulting from traditional communication, in addition to enhancing the spirit of cooperation among employees.

However, some challenges were identified, such as the weak digital training of some employees, the absence of clear organizational policies, and the lack of certain technical capabilities. Based on this, the memorandum concluded with a set of recommendation, most notably the need to develop the digital infrastructure, intensify training courses, and develop comprehensive organizational charts to ensure optimal use of email.

Overall, this memorandum confirms that the effective use of email is an essential step toward improving internal communication and enhancing administrative efficiency in the Municipality of Iflissen.

Keywords:

Email, Intercom, Iflissen Municipality

# مقدمة

## مقدمة:

يشهد العالم اليوم تحولات جذرية في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، حيث أصبحت التقنيات الرقمية جزءا لا يتجزأ من الحيات اليومية و المؤسساتية. و من بين هذه التقنيات، يحتل البريد الالكتروني مكانة بارزة كإحدى أهم وسائل الاتصال الحديثة داخل المؤسسات و المنظمات، لما يوفره من سرعة في نقل المعلومات، سهولة الاستخدام، و إمكانية توثيق و تخزين المراسلات الرسمية بشكل منظم و فعال.

في السياق الجزائري، تسعى البلديات إلى تحسين جودة خدماتها الإدارية و تعزيز كفاءتها من خلال تبني أدوات الاتصال الالكتروني، و على رأسها البريد الالكتروني. يتيح هذا الأخير للبلديات تنظيم عمليات التواصل الداخلي بين مختلف الأقسام و الموظفين، كما يساهم في تسهيل تبادل المعلومات و الوثائق، و يعزز من سرعة اتخاذ القرار و الاستجابة لمتطلبات العمل اليومي. إضافة إلى ذلك، يعد البريد الالكتروني قناة رسمية تضمن الاحترافية في التعامل مع الجهات الخارجية، و توفر إمكانية السيطرة الكاملة على المراسلات الصادرة و الواردة، مما يعزز الشفافية و يقلل من الأخطاء الإدارية.

لقد أصبح الاتصال الداخلي عاملا محوريا في نجاح المؤسسات، حيث يساهم في تحقيق أهدافها، تحسين أداء الموظفين، و تطوير بيئة العمل بشكل عام. و في البلديات الجزائرية، يمثل البريد الالكتروني أداة إستراتيجية لدعم الإدارة الالكترونية، و التي تهدف إلى تحديث و تطوير العمل البلدي بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي.

انطلاقا من هذه الأهمية، جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على استخدام البريد الالكتروني في تحسين الاتصال الداخلي في البلديات الجزائرية، من خلال دراسة حالة بلدية افليسن بولاية تيزي وزو و تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى فعالية استخدام البريد الالكتروني كوسيلة لتدعيم الاتصال الداخلي، و تحديد ابرز التحديات التي قد تواجه البلديات في تفعيله بالشكل الأمثل.

و لتحقيق ذلك، تم اختيار بلدية افليسن بولاية تيزي وزو كدراسة حالة، و ذلك لتقديم تحليل معمق و واقعي لتجربة هذه البلدية في استخدام البريد الالكتروني كأداة للاتصال الداخلي، و تقييم تأثيره على سير العمل، التنسيق الإداري، و سرعة تدفق المعلومات بين مختلف المصالح.

# الإطار المنهجي و التطبيقي

# الإطار المنـهجي للدراسة

1- إشكالية و تساؤلات الدراسة.

2- أسباب اختيار الموضوع.

3- أهمية الدراسة.

4- أهداف الدراسة.

5- مجتمع البحث و عينته.

6- المنـهج و أدوات الدراسة.

7- تحديد المصطلحات.

8- الدراسات السابقة.

9- الخلفية النظرية للدراسة

# الفصل الاول

## 1-إشكالية و تساؤلات الدراسة :

يشهد العالم المعاصر تحولات متسارعة فرضتها ثورة المعلومات و الاتصال، حيث غيرت الرقمنة من طبيعة التفاعلات بين الأفراد و المؤسسات، و أعادت رسم خارطة الأداء الإداري و التنظيمي في مختلف القطاعات. فقد أصبحت الوسائل التكنولوجية الرقمية، و من بينها البريد الالكتروني، جزءا لا يتجزأ من بيئة العمل الحديثة، لما توفره من مزايا تتعلق بسرعة تبادل المعلومات، إمكانية توثيقها، و تقليص المسافات الزمنية و المكانية بين الفاعلين داخل المؤسسات.

و قد أدت هذه التحولات إلى بروز أنماط جديدة من التنظيم و الإدارة، ترتكز على مبادئ الحكومة الرشيدة التي تستدعي تطوير آليات الاتصال الداخلي و تحديث أدواته بما يضمن انسيابية المعلومة، فعالية التنسيق، و تسريع عملية اتخاذ القرار. و ضمن هذا الإطار، ينظر إلى البريد الالكتروني بوصفه احد الأدوات الرقمية التي قد تحدث تغيرا في نمط الاتصال داخل المؤسسات، من خلال تعزيز التواصل الإداري، و دعم التعاون بين الوحدات التنظيمية، و تيسير توثيق المعاملات و المراسلات.

تسعى المؤسسات العمومية، و على رأسها الجماعات المحلية، إلى مجرات هذه التحولات عبر إدماج تكنولوجيا الاتصال الحديثة ضمن بيئتها الإدارية، في سياق يتسم بتعدد التحديات المرتبطة بالبنية التحتية الرقمية، الموارد البشرية، الثقافة التنظيمية، و التوجهات الإستراتيجية للإدارة المحلية. و في هذا المجال، تبقى البلديات، بصفتها الحلقة الأقرب للمواطن، في موقع محوري يتطلب اداءا اتصاليا داخليا فعالا، يسمح لها بمواجهة تعقيدات التسيير اليومي و تحقيق أهداف التنمية المحلية.

غير أن توظيف البريد الالكتروني ضمن البلديات الجزائرية لا يتم خارج هذه التعقيدات، بل يخضع لعدة متغيرات متداخلة، منها ما يتصل بمستوى التجهيز التكنولوجي و توفير شبكات الاتصال و الأجهزة الملائمة، و منها ما يتعلق بالتكوين المستمر للموارد البشرية، و مدى جاهزية الموظف الإداري للتكيف مع النظم الرقمية، إلى جانب وجود أو غياب رؤية تنظيمية واضحة للاتصال الداخلي، و مدى رسوخ ثقافة تنظيمية منفتحة على التغيير.

و انطلاقا من هذا الواقع المتعدد الأبعاد، تندرج هذه الدراسة في إطار تحليل وصفي تحليلي يهدف إلى تفكيك العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني كأداة رقمية، و فعالية الاتصال الداخلي ضمن السياق البلدة الجزائري، من خلال دراسة حالة بلدية افليسن بولاية تيزي وزو، دون إصدار أحكام مسبقة أو تبني تصورات معيارية. فالرهان هنا ليس الحكم على فعالية الأداة في حد ذاتها، و إنما استجلاء موقعها ضمن النسق التنظيمي المحلي، و تحديد العوامل التي قد تعزز استخدامها أو تحد من فاعليتها.

انطلاقا من هنا، تطرح الإشكالية العامة للدراسة على النحو الآتي: **ما هو واقع استخدام البريد الالكتروني لتحسين جودة الاتصال بين موظفي بلدية افليسن ؟**

و من هذا المنطلق تتفرع اشكاليتنا إلى التساؤلات الفرعية التالية:

– ما هي العادات و الأنماط التي يتبعها موظفو بلدية افليسن في استخدام البريد الالكتروني ضمن الاتصال الداخلي؟

– ما هي الدوافع التي تكمن وراء استخدام البريد الالكتروني من قبل موظفي بلدية افليسن لتعزيز الاتصال الداخلي؟

– ما الاشباعات التي يحققها موظفو بلدية افليسن من استخدام البريد الالكتروني في سياق الاتصال الداخلي؟

– إلى أي مدى يساهم استخدام البريد الالكتروني في تحسين جودة الاتصال الداخلي بين موظفي بلدية افليسن ؟

## 2–أسباب اختيار الموضوع :

جاء اختيارنا لهذا الموضوع نتيجة لتقاطع مجموعة من الأسباب الذاتية و الموضوعية و التي تدفعنا لتعمق إشكالية استخدام البريد الالكتروني في تحسين الاتصال الداخلي لبلدية افليسن كدراسة حالة.

### ا . الأسباب الذاتية:

- انطلاقا من خلفيتنا الأكاديمية في مجال الإعلام و الاتصال و اهتمامنا لمواضيع الاتصال التنظيمي المتصلة مباشرة مع تخصصنا( الاتصال التنظيمي).
- الاحتكاك بالإدارات المحلية لإنشاء علاقات مع موظفي البلدية ربما للحصول على التسهيلات لخوض تجربة العمل و ميدان الشغل.
- الرغبة في تطوير مهاراتنا المكتسبة أكاديميا من خلال دراسة حالة بلدية افليسن.

### ب . الأسباب الموضوعية:

- نرى أن الرقمنة خاصة البريد الالكتروني أصبح من الأدوات الأساسية التي تعتمد عليها البلديات الجزائرية في الاتصال الداخلي ما يتطلب دراسة معمقة لفهم مدى فعالية هذا الاستخدام.
- موضوع الدراسة يتماشى مع السياسة الوطنية الجزائرية الرامية التي من شانها تعزيز الحوكمة الالكترونية و تطوير الإدارة الالكترونية بالتالي الموضوع يمكن أن يساهم في دعم و تحسين الأداء الإداري.

- مشاكل الاتصال التقليدي داخل البلديات بحيث لا تزال البعض منها تعاني من بطئ و ازدواجية الاتصال الداخلي المعتمد على الوثائق الورقية.
- أهمية بلدية افليسن كنموذج تمثيلي واقعي لبلديات متوسطة الحجم تواجه تحديات تنظيمية إدارية مما يجعلها مجالا حريصا للدراسة.
- سعيا منا لتكون هذه الدراسة إضافة للمكتبة الجامعية مولود معمري.
- من هذا المنطلق نسعى من خلال هذا الموضوع تسليط الضوء على البريد الالكتروني كتقنية تكنولوجية و بين الاتصال الداخلي لبلدية افليسن عبر بحث أكاديمي يستند على المعاينة الميدانية للخروج بقراءة لواقع الممارسات الاتصالية الرقمية.

## 3-أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من كونها مزدوجة من حيث أنها نظرية و تطبيقية متداخلة تتعلق بالبريد الالكتروني كأداة رئيسية لتحسين الاتصال الداخلي في بلدية افليسن.

و يمكن تلخيصها فيما يلي:

- تندرج هذه الدراسة ضمن حقل الاتصال التنظيمي من خلال تحليل استخدام البريد الالكتروني داخل بيئة إدارية عمومية.
- تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات في تخصص الإعلام و الاتصال خاصة الاتصال التنظيمي.
- تتيح هذه الدراسة رصد واقع البريد الالكتروني في إحدى البلديات الجزائرية ( بلدية افليسن مع ما تقتضيه من تحديات ).
- تدعيم التوجه الوطني نحو عصرنة الإدارة و تحقيق حكومة الكترونية عبر إرسال ثقافة اتصالية رقمية قائمة على المرونة، الشفافية، التوثيق و القضاء على البيروقراطية.
- تسليط الضوء على التحديات التي تواجه إدماج البريد الالكتروني في العمل و منه يمكن ان تشكل نتائج الدراسة أداة إرشادية لتحسين استراتيجيات الاتصال الداخلي و تحقيق التواصل الذي يخدم الموظفين و المواطنين.

## 4- أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف ضمن موضوع الدراسة الذي يتمثل في استخدام البريد الالكتروني في تحسين الاتصال الداخلي في بلدية افليسن دراسة حالة التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- رصد العادات و الأنماط الاتصالية التي يعتمدها موظفو بلدية افليسن في استخدام البريد الالكتروني ضمن إطار الاتصال الداخلي.
- تحليل الدوافع و الغايات التي تقف وراء استخدام البريد الالكتروني.
- اكتشاف الاشباعات المحققة من طرف الموظفين من خلال اعتمادهم على البريد الالكتروني كوسيلة اتصال داخلي سواء على المستوى الفردي أو الجماعي.
- تقديم مدى إسهام البريد الالكتروني في تحسين الاتصال الداخلي داخل بلدية افليسن.

## 5-مجتمع البحث و عينته :

مجتمع البحث و عينة الدراسة هما عنصران أساسيان في أي دراسة علمية ميدانية يستخدمان لتحديد ما يتم دراسته.

### أ- مجتمع الدراسة :

يعرف مجتمع البحث بأنه المجتمع الأكبر أو المفردات التي تستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة. و يمثل هذا المجتمع الكل أو المجتمع المستهدف الذي يهدف الباحث دراسته و يتم تعميم نتائج الدراسة على كل مفرداته، إلا انه يصعب الوصول إلى هذا المجتمع المستهدف بضخامته، فيتم التركيز على المجتمع المتاح أو الممكن الوصول إليه و الاقتراب منه لجمع البيانات، و الذي يعتبر عادة جزء ممثلا للمجتمع المستهدف و يلبي حاجات الدراسة و أهدافها، و تختار منه عينة البحث. (محمد ع.، 2000، صفحة 130)

و باعتبار أن دراستنا " فعالية **استخدام البريد الالكتروني في تحسين الاتصال الداخلي داخل بلدية افليسن**" فان مجتمع بحثنا يتمثل في كل موظفي بلدية افليسن البالغ عددهم 120 موظف ( مفردة) .

### ب-عينة الدراسة:

يقصد بالعينة مجموعة من مفردات مجتمع البحث الذين يختارهم الباحث ليكونوا مصدر جمع بياناته أثناء تنفيذه للبحث، حيث تتم عملية اختيار العينة على أسس علمية انطلاقا من طبيعة الموضوع و هدف البحث. (سعد سلمان، 2017، صفحة 43)

و بما أن مجتمع بحثنا صغير فقد تم الاعتماد على العينة المسحية ما يعرف بالحصر الشامل و هو أخد كل مفردات مجتمع البحث البالغ 120 مفردة.

### ج- الحدود الدراسية:

تنقسم الحدود الدراسية الحالية إلى:

- **الحد المكاني:** بلدية افليسن بولاية تيزي وزو.
- **الحد البشري:** جميع موظفو بلدية افليسن.

- **الحد ألزماني:** يتمثل في الفترة الزمنية التي وزعنا فيها استمارات الاستبيان، و ذلك في الفترة الممتدة من30 افريل إلى غاية تسليم المذكرة.

## 6- المنهج و أدوات الدراسة :

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التحليلية التي تستهدف الحصول على المعلومات الكافية و الدقيقة عن الموضوع محل الدراسة، كما هو في الحيز الواقعي أي وصف ما هو موجود في الواقع من زوايا مختلفة محققة للأهداف المرجوة أو المقصودة لإجراء الدراسة دون التدخل في الأسباب الكامنة وراء وجود هذه الظاهرة المدروسة في هذه الوضعية، أو التحكم فيها بصورة جزئية أو كلية، هنا لابد من الإشارة إلى أن الدراسات الوصفية التحليلية ليست بمجرد جمع البيانات عن الواقع المدروس بل هي أيضا تصنيف البيانات إلى عناصرها الرئيسية و الفرعية، و تفسيرها تفسيرا شاملا من اجل استخلاص النتائج في شكل دلالات تساعد على التعميم حول الموقع المدروس. (احمد، 2010، صفحة 51)

### أ. منهج الدراسة :

عند القيام بأي دراسة علمية، لابد من إتباع خطوات فكرية منظمة، تهدف إلى الوصول إلى نتيجة معينة،و ذلك بإتباع منهج حسب طبيعة الدراسة التي سنتطرق إليها :

حيث يعرف المنهج بانه الطريق الذي يسلكه الباحث في بحثه عن المعلومات و الحقائق العلمية و في أي مجال أو ميدان من ميادين العلوم النظرية و العلمية. (غازي، 2008، صفحة 18)

و باعتبار موضوع دراستنا ( **فعالية استخدام البريد الالكتروني في تحسين الاتصال الداخلي في بلدية افليسن)** فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي و الوصف لغة، و أدبا هو نقل صورة العالم الداخلي من خلال الألفاظ و العبارات و التشابه و الاستعارات التي تقوم مقام الألوان لدى الرسام و النغم لدى الموسيقى، أما الوصف علميا فيذكر خصائص ما هو كائن و يفسره و يحدد الظروف و العلاقات التي توجد بين الوقائع، و عليه فالوصف رصد حال أي شيء، من بين التعاريف التي قدمت للمنهج الوصفي:" بانه طريقة من طرق التحليل و التفسير بشكل علمي، للوصول الى أغراض محددة لوضعية اجتماعية معينة"، بمعنى هو طريقة لوصف الظاهرة المدروسة و تصويرها كميا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة و تصنيفها و تحليلها و إخضاعها للدراسة الدقيقة. (عمار بوحوش، 2009، صفحة 139) وكما يعرف ايضا بانه:" بانه طريقة علمية منظمة لوصف الظاهرة عن طريق جمع و تصنيف و ترتيب و عرض و تحليل و تفسير و تعليل و تركيب المعطيات النظرية، و البيانات الميدانية بغية الوصول الى نتائج علمية، توظف في السياسات الاجتماعية، بهدف إصلاح مختلف الأوضاع المجتمعية. (بلخير، 2013، صفحة 100.101)

تم الاعتماد على المنهج الوصفي في هذه الدراسة انطلاقا من طبيعة الموضوع الذي يتناول واقع استخدام البريد الالكتروني في تحسين الاتصال الداخلي داخل الإدارة المحلية الجزائرية، من خلال دراسة ميدانية ببلدية افليسن. و يعد المنهج الوصفي الأنسب لتحليل هذا النوع من الظواهر التنظيمية القائمة فعلا في الواقع، من حيث استكشاف أنماط استخدام البريد الالكتروني، و تحديد دوافع المستخدمين و اشباعاتهم منه دون التدخل في تغيير معطيات الظاهرة.

كما أن هذه الدراسة، بحكم تناولها لسلوكيات الأفراد داخل المؤسسة في استخدام البريد الالكتروني، تستند جزئيا الى منظور "الاستخدامات و الاشباعات"، حيث نفترض ان الموظفين يلجؤون الى البريد الالكتروني لتحقيق مجموعة من الاشباعات. لذلك، يتطلب تحليل هذه الأبعاد. المنهج الوصفي القادر على تشخيص هذه الحاجات و الاشباعات الفعلية التي يحققها استخدام البريد الالكتروني في الاتصال الداخلي.

بالإضافة الى ذلك، يسمح هذا المنهج بجمع بيانات كمية دقيقة حول طبيعة استخدام و طرق اللجوء الى البريد الالكتروني، و مدى فعاليته، مع إمكانية تحليل العلاقة بين استخدام هذه الوسيلة و بعض المتغيرات مثل الجنس، الاقدمية في العمل، و السن للموظفين، بالتالي فان المنهج الوصفي يوظف في هذه الدراسة ليقتصر فقط على الوصف السطحي بل يعمد الى التحليل مما يخدم اهداف البحث

### ب. أدوات جمع البيانات :

تعتبر أدوات جمع البيانات حجر الزاوية في عملية البحث العلمي، و تتعدد هذه الوسائل حسب الغرض الذي يستعمل كل واحد منها، فقد يستخدم الباحث أكثر من طريقة و أداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدراسة. (جودت عزت، 2007، صفحة 97)

و لجمع البيانات الميدانية اعتمدنا في دراستنا على أداة الاستبيان كاده رئيسية في موضوعنا و التي بعرفها الباحث "مروان عبد المجيد إبراهيم" على أن : الاستبيان عبارة عن عدد من الأسئلة المحددة، يعرض على عينة من الأفراد و يتطلب منهم الإجابة عنها كتابة. (مروان عبد المجيد، 2000، صفحة 165)

و في دراستنا هذه قمنا بتوزيع الاستبيان على جميع موظفو بلدية افليسن بولاية تيزي وزو، و الذين يستخدمون البريد الالكتروني. حيث قسمنا الاستبيان في دراستنا إلى خمسة محاور و تمثلت فيما يلي :

- **المحور الاول : البيانات الشخصية.**
- **المحور الثاني: عادات و أنماط استخدام عمال بلدية افليسن للبريد الالكتروني في الاتصال الداخلي.**
- **المحور الثالث : دوافع استخدامات البريد الالكتروني في تعزيز الاتصال الداخلي داخل بلدية افليسن.**

- **المحور الرابع : الاشباعات المحققة لعمال بلدية افليسن من استخدام البريد الالكتروني في تحسين الاتصال داخل بلدية افليسن.**
- **المحور الخامس : تأثير استخدام البريد الالكتروني داخل بلدية افليسن على تحسين الاتصال بين عمال بلدية افليسن.**

## 7- تحديد المصطلحات:

لكل دراسة مصطلحات أساسية هي بمثابة مفاتيح لها، و التي تتمثل فيما يلي :

- **التكنولوجيا:**

**ا.لغة** :اشتقت كلمة تكنولوجيا التي عربت التقنيات من الكلمة اليونانية " techno "و تعني فنا أو مهارة. و تعني تركيبا أو نسجا و الكلمة " logo " تعني علما أو دراسة . و بذلك فإن كلمة التقنيات تعني علم المهارات أو الفنون أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفية محددة.

**ب-اصطلاحا** :يعرفها محمد عاطف غيث :أنها المعرفة المنظمة التي تتصل بالمبادئ العلمية و الاستكشافات فضلا عن العمليات الصناعية و مصادر القوة و طرق النقل و الاتصال الملائمة لإنتاج السلع و الخدمات ، و يضيف في تحليله لمفهوم التكنولوجيا على أنها لا تعني فقط بوصف العمليات الصناعية و لكنها تتبع تطورها، مع ذلك أن التكنولوجيا تكشف عن أسلوب الإنسان في التعامل مع الطبيعة و التي من خلالها يدعم استمرار حياته. (فضيل، التكنولوجيا الجديدة للاعلام و الاتصال(مفهومه, الاستعمالات, الافاق)، 2010، صفحة 20)

**ج-التعريف الإجرائي** : نقصد بالتكنولوجيا في دراستنا مجموعة الأدوات و التطبيقات الرقمية المعتمدة من قبل الإدارة المحلية، و على رأسها البريد الالكتروني، في تسيير العمليات الادارية و تسهيل الاتصال الداخلي بين الموظفين. و تشمل هذه التكنولوجيا أجهزة الحاسوب، الشبكات الداخلية، التطبيقات و البرمجيات المكتبية، إضافة الى خدمات الانترنيت الرسمية، التي تستخدم لتحسين الأداء، دقة المعالجة، و تقليص الوقت و الجهد المبذولين في تبادل المعلومات و المعطيات داخل البلدية.

حيث تعتمد مؤسسة بحثنا المتمثلة في بلدية افليسن على هذه الوسائل لتعزيز الشفافية في التواصل بين الموظفين و الإدارات المختلفة محل الدراسة.

- **الاتصال:**

**ا.لغة** :أقدم تعريفات الاتصال هي التي ركزت على الاشتقاق اللغوي لكلمة communicationوهى الكلمة اللاتينية communis التي تعني الشئ المشترك و فعلها communicare أي يذيع آو يشيع ، فنحن عندما نتصل فأننا نحاول أن نشترك في المعلومات و الأفكار و الاتجاهات و نكون علاقة مع

شخص أو مجموعة من الأشخاص ، لهذا فمرادف فعل يتصل هو يشترك. (محمد عبيدات، البحث العلمي ادواته و اساليبه، 1998، صفحة 74)

و الاتصال لغويا لي القواميس العربية، كلمة مشتقة من مصدر " وصل "الذي يعني أساسا الصلة و بلوغ الغاية. (محمد الطاوي، البحث العلمي و طريقة كتابته، 1992، صفحة 40)

**ب-اصطلاحا** :عرف العلاق الاتصال بأنه " :احد ركائز التوجيه حيث ينطوي على تدفق المعلومات، التعليمات، التوجيهات، الأوامر و القرارات من فرد أو مجموعة من الأفراد أو المجاميع بغرض الإبلاغ أو التأثير أو أحداث التغيير باتجاه بلوغ أهداف محددة مسبقا"

و بهذا المعنى فإن العلاق يشير إلى الاتصال الرسمي المعتمد في منظمات الأعمال وغيرها . و إذا كان هذا التعريف يشمل الاتصالات بين الأفراد خارج أطر العمل الرسمية أو التقليدية. (بشير، 2014، صفحة 06)

**ج-التعريف الإجرائي** : يقصد بالاتصال في دراستنا العملية و وفقا للسياق الإداري في بلدية افليسن، العملية التنظيمية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات و التعليمات و القرارات بين مختلف المصالح و الموظفين داخل البلدية، باستخدام الوسائل الرسمية المعتمدة كالبريد الالكتروني، من اجل تحقيق التنسيق الفعال و ضمان سير العمل الإداري بسلاسة.

**الاتصال الداخلي:**

**ا.لغة** :هو تبادل المعلومات أو الرسائل بين طرفين أو أكثر ضمن إطار داخلي سواء كان ذلك داخل المؤسسة آو المجموعة، يشق المفهوم م ن الجذر اللغوي" صل "الذي يعني الربط و التواصل ويشير إلى فعل توصيل أو إيصال الرسائل و الأفكار داخل نطاق معين.

**ب -اصطلاحا:** منال طلعت محمود عرفته على انه دراسة و تطبيق مجموعة من المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها. (منال طلعت، 2002، صفحة 22)

أما فضيل دليو عرفه بأنه "النقل و الاستلام مع الفهم للتعليمات و المعلومات. (فضيل، مقدمة في وسائل الاتصال بجماهيره، 1998، صفحة 17)

**ج -التعريف الإجرائي** : نقصد بالاتصال الداخلي محل دراستنا انه العملية المنظمة لتبادل المعلومات و التعليمات و الوثائق بين الموظفين و الإدارات داخل هيكل البلدية، باستخدام وسائل رسمية مثل البريد الالكتروني، بهدف تحسين التنسيق، رفع كفاءة الأداء، و ضمان تنفيذ المهام الادارية بشكل فعال.

- **الاستخدام:**

أ- **لغة:** يستخدم، استخدم، استخداما:غيره اتخذه خادما،طلب منه أن يخدمه.

و أيضا استخدم(اسم) مصدر:استخدام: يقال استخدام آلة استعملها،و استخدم كل الإمكانيات استغلالها. (علي بن هادية، 1991، صفحة 40)

**ب-اصطلاحا:** يوجد عدة تعاريف لمفهوم الاستخدام قدمها العديد من الباحثين من بين التعاريف نذكر:

يشير الدكتور عبد الوهاب بوخنوفة، إلى أن مفهوم الاستخدام يؤدي إلى معنى ماذا يفعل الناس الحقيقة بالأدوات أو الأشياء التقنية. (عبد الوهاب، 2007)

مفهوم الاستخدام يحيل بدوره على مسالة التملك الاجتماعي لتكنولوجيات وسائل علاقة الفرد بالأشياء التقنية و بمحتوياتها أيضا كما أن الاستخدام فيزيائيا يحيل إلى الاستعمال وسيلة إعلامية أو تكنولوجية قابل للاكتشاف و التحليل عبر الممارسات و تمثيلات خصوصية، فمفهوم الاستخدام يقتضي أولا الوصول إلى تكنولوجيا ما بمعنى أن تكون متوفرة فيزيائيا"ماديا" على صعيد آخر فان الاستخدامات الاجتماعية هي أنماط من الاستعمالات تبرز بشكل متكرر و في صيغة اجتماعية مندمجة في يوميات المستخدمين كي تكون قادرة على المقاومة كممارسة خصوصية.

و قدم Le croix أيضا مفهوم للاستخدام حيث يقول أن الاستخدامات الاجتماعية هي أنماط تظهر و تبرز بصورة منتظمة على نحو كاف، بحيث تشكل عادات مندمجة في يوميات المستخدم تفرض نفسها في قائمة الممارسات الأخرى المنافسة لها أو المرتبطة بها. (عبد الوهاب، المدرسة،التلميذ،و المعلم، و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال: التمثل و الاستخدامات، 2007، صفحة 35)

**ج- التعريف الإجرائي:** نقصد بالاستخدام محل دراستنا هو عملية توظيف الموارد المادية و البشرية و التقنية المتاحة ضمن إقليم بلدية افليسن لتحقيق أهداف محددة تتعلق بتقديم الخدمات العمومية،و تنفيذ السياسات المحلية،و تحسين مستوى معيشة المواطنين، و ذلك من خلال إجراءات قانونية و إدارية تنظم استغلال هذه الموارد بطريقة فعالة و منظمة.

- **البريد الإلكتروني:**

أ- **لغة** :يتكون البريد الإلكتروني من كلمتين :

**البريد:** هو الوسيلة التي تستخدم لإرسال الرسائل و المعلومات بين الأفراد آو المؤسسات.

**الإلكتروني** : نسبة إلى الالكترونيات و التقنيات الرقمية التي تعتمد على الكهرباء في نقل المعلومات. و بذلك فان البريد الالكتروني هو وسيلة الكترونية لنقل الرسائل و المعلومات عبر الشبكات الرقمية. (محمد ع.، 2015)

**ب- اصطلاحا** : البريد الالكتروني هو نظام لتبادل الرسائل الرقمية عبر شبكات الاتصالات و خاصة شبكة الانترنت. يتيح هذا النظام إرسال و استقبال النصوص الملفات الصور و الوسائط المتعددة بين الأفراد آو المؤسسات بسرعة و كفاءة عالية و يتم ذلك من خلال خوادم متخصصة تعمل على نقل الرسائل بين المرسلين و المستلمين باستخدام بروتوكولات متعددة. (حسين عبد الله، 2018)

**ج- التعريف الإجرائي:** نقصد بالبريد الالكتروني محل دراستنا انه الأداة الرقمية الرسمية التي تعتمدها مختلف المصالح الادارية لتبادل المراسلات و الوثائق و المعلومات بشكل سريع و امن داخل الهيكل التنظيمي للبلدية، بينها و بين الهيئات الخارجية. و يستخدم البريد الالكتروني كوسيلة فعالة لتعزيز الاتصال الداخلي، تسريع الإجراءات الادارية، و توثيق المعاملات الادارية الكترونيا.

## 8- الدراسات السابقة :

تعرف الدراسات السابقة على أنها حجر الأساس يستوجب البدء به من اجل تكوين فكرة علمية محددة تتبلور حول موضوع بحثي معين، بحيث يساعد الباحث على استكمال ثبات الهيكل البحثي التنفيذي في إطاره و مضمونه المنطقي الصحيح. (زينب صالح، 2014، صفحة 68)

تعرف أيضا على أنها الدراسات التي تحترم قواعد المنهجية من البحث العلمي قد يوجه هذا النوع من الدراسات في الجرائد، المجلات، البحوث،الكتب، المخططات، المذكرات أو في النتائج. (رشيد، 2004، صفحة 79)

و تعد هذه الدراسات السابقة من أهم العناصر التي ينطلق بها أي بحث علمي و تعد الخطوة الأساسية التي تساعد الباحث للوصول إلى أهدافه، وعلى الباحث الاطلاع على الدراسات التي سبقت بحثه و ذلك مناجل تجنب التكرار، كما يمكن تفادي أخطاء الآخرين لدراسته، و أثناء بحثنا عن الدراسات السابقة لم نجد دراسات تحمل نفس العنوان لكن وجدنا دراسات متشابهة لها و لها علاقة بموضوع بحثنا و نذكر منها :

### ❖ الدراسة الأولى :

**دراسة بوزيد،م، عبد الله، س 2020.**

و هي دراسة بعنوان "**تأثير أنظمة إدارة المعرفة على كفاءة التواصل الداخلي في بلدية قسنطينة و دور الأنظمة في تحسين الأداء المؤسسي**"، دراسة حالة في بلدية قسنطينة للباحث **بوزيد،م ، عبد الله،س** مجلة العلوم الإدارية،سنة **2020** ، ص ص **52,35**. حيث تتمحور إشكالية الدراسة حول تأثير أنظمة إدارة المعرفة على كفاءة التواصل الداخلي في بلدية قسنطينة و تسعى هذه الدراسة إلى فهم كيف يمكن لأنظمة إدارة المعرفة تحسين التواصل الداخلي و تعزيز الأداء المؤسسي، و قد تمحور التساؤل الرئيسي في **كيف تؤثر أنظمة إدارة المعرفة على كفاءة التواصل الداخلي في بلدية قسنطينة؟** حيث أن هذه الدراسة قد تفرعت إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية و الفرضيات المتمثلة فيما يلي :

- **التساؤلات الفرعية :**

ما هو تأثير أنظمة إدارة المعرفة على كفاءة التواصل الداخلي في بلدية قسنطينة؟

كيف تساهم هذه الأنظمة في تحسين الأداء المؤسسي؟

ما هي العقبات التي تعيق تطبيق أنظمة إدارة المعرفة في بلدية قسنطينة؟

- **الفرضيات :**

هناك علاقة ايجابية بين أنظمة إدارة المعرفة و كفاءة التواصل الداخلي.

تساهم أنظمة إدارة المعرفة بشكل ملحوظ في تحسين الأداء المؤسسي.

تواجه بلدية قسنطينة عوائق تعيق تطبيق أنظمة إدارة المعرفة.

في هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات تم توزيعها على موظفي بلدية قسنطينة و مقابلات مع المسؤولين في إدارة المعرفة، أما مجتمع البحث فهم جميع موظفي بلدية قسنطينة حوالي500 موظف، أما بالنسبة للعينة التي تما اختيارها في هذه الدراسة هي العشوائية من 100 موظف تمثل مختلف الإدارات.

و في سبيل الإجابة عن السؤال الرئيسي و التساؤلات الفرعية اعتمد الباحث عن السؤال الرئيسي و التساؤلات الفرعية اعتمد الباحث في دراسته هذه على المنهج الوصفي التحليلي لأنه أفضل المناهج لوصف واقع الظواهر و الأحداث، و المواقف و تحليلها، و تفسيرها من اجل الوصول إلى نتائج و استنتاجات مفيدة ،كما يتم جمع البيانات و تحليلها لوصف العلاقة بين أنظمة إدارة المعرفة و التواصل الداخلي، مما يساعد في فهم كيفية تحسين الأداء المؤسسي، أما من حيث الأدوات فقد تشمل الاستبيانات حيث يتم استخدامها لجمع البيانات مع موظفي بلدية قسنطينة،بشكل دقيق مما يسمح بتحليل العلاقة بين المتغيرات. إلى جانب المنهج و الأدوات فالباحث قد استعان بمجتمع البحث الذي يمثل موظفي بلدية قسنطينة حيث يتم اختيارهم لتمثيل مختلف المستويات الإدارية و الوظائف، أما فيما يخص العينة فقد تكون عينة عشوائية من الموظفين حيث يتم اختيارهم لتمثيل مختلف الأقسام و الوظائف داخل البلدية و ذلك لضمان دقة النتائج.

و قد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي سنلخصها فيما يلي :

- تحسين التواصل الداخلي حيث أظهرت النتائج أن أنظمة إدارة المعرفة ساهمت في تحسين كفاءة التواصل بين الإدارات.
- زيادة الإنتاجية حيث ساعدت الأنظمة في تقليل الوقت المستغرق للبحث عن المعلومات.
- تحديد تطبيق الأنظمة حيث تم التعرف على العوائق مثل نقص التدريب و الموارد اللازمة.

(بوزيد، 2020، الصفحات 35-52)

**التعقيب على الدراسة :**

| أوجه التشابه | أوجه الاختلاف | أوجه الاستفادة من الدراسة |
|---|---|---|
| ▪ كلا الدراستين تتناولان و تهتم بتحسين التواصل الداخلي في البلديات، و كذلك استخدام التكنولوجيا كوسيلة أساسية لتعزيز الفعالية.<br>▪ كلا الدراستين اعتمدت على نفس الأدوات حيث تم الاعتماد على أداة الاستبيان كأداة رئيسية.<br>▪ كذلك كلتا الدراستين اعتمدت على دراسة حالة مؤسسة. | ▪ تركز دراستهم على أنظمة إدارة المعرفة بشكل عام.<br>▪ دراستنا الحالية تركز على دور البريد الالكتروني في تحسين الاتصال الداخلي داخل البلديات الجزائرية و كيفية تعامل الموظفين معها.<br>▪ كذلك النتائج المتوقعة تختلف حيث قد توفر أنظمة إدارة المعرفة حلولا أكثر شمولية مقارنة بالبريد الالكتروني.<br>▪ لم يتم الاعتماد على نفس المنهج في كلا الدراستين. | ▪ استفدنا من هذه الدراسة في فهم دور أنظمة إدارة المعرفة في تحسين التواصل الداخلي و زيادة فعالية الأداء المؤسسي.<br>▪ كما ساعدتنا على التعرف على العوائق التي قد تواجه تطبيق هذه الأنظمة، مما يعزز من قدرتنا على تقديم توصيات فعالة لتحسين الأداء في المؤسسات العامة. |

**الدراسة الثانية:**

**دراسة الباحث بلقاسم، ا، 2019.**

"**دور التطبيقات المحمولة في تبسيط الإجراءات الإدارية في البلديات الجزائرية** " دراسة حالة في بلدية سطيف و هي دراسة بعنوان" **دور التطبيقات المحمولة في تبسيط الإجراءات الإدارية في البلديات الجزائرية** " دراسة حالة في بلدية سطيف للباحث **بلقاسم،أ**، مجلة العلوم التكنولوجية، سنة **2019** ، ص ص **78** ،**92** . حيث تتمحور إشكالية الدراسة حول دور تطبيقات المحمولة في تحسين خدمات البلدية و تأثيرها على رضا الموظفين حيث تكتشف هذه الدراسة في تبسيط الإجراءات الإدارية و تسهيل التواصل بين الموظفين و المواطنين في البلديات الجزائرية. و يعتبر استخدام هذه التطبيقات احد الحلول المحتملة

لتبسيط الإجراءات الإدارية. حيث تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف كيفية تأثير التطبيقات المحمولة على تبسيط الإجراءات الإدارية في بلدية سطيف. و قد تمحور التساؤل الرئيسي في **كيف يمكن للتطبيقات المحمولة أن تساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية في البلديات الجزائرية؟** حيث أن هذه الدراسة قد تفرعت إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية و الفرضيات المتمثلة فيما يلي :

- **التساؤلات الفرعية :**

كيف تساهم التطبيقات المحمولة في تبسيط الإجراءات الإدارية في بلدية سطيف؟

ما هو تأثير هذه التطبيقات على رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة؟

ما هي التحديات التي تواجه تطبيق هذه التكنولوجيا في البلديات؟

- **الفرضيات :**

هناك علاقة ايجابية بين استخدام التطبيقات المحمولة و تبسيط الإجراءات الإدارية.

تساهم التطبيقات المحمولة في زيادة رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة.

تواجه بلدية سطيف تحديات تعيق تطبيق التطبيقات المحمولة بفعالية.

و في سبيل الإجابة عن السؤال الرئيسي و التساؤلات الفرعية اعتمد الباحث في دراسته هذه على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات تم توزيعها على المواطنين الذين يستخدمون الخدمات الإدارية و إجراء مقابلات مع موظفي البلدية المسؤولين عن تطبيق التكنولوجيا، أما من حيث الأدوات فقد تشمل الاستبيانات حيث يتم استخدامها لجمع البيانات مع موظفي بلدية سطيف و كذلك أيضا الاعتماد على المقابلات بشكل دقيق مما يسمح بتحليل العلاقة بين المتغيرات. إلى جانب المنهج و الأدوات فالباحث قد استعان بمجتمع البحث فهم جميع موظفي بلدية سطيف الذين يستخدمون الخدمات الإدارية حوالي 1000 مواطن، أما بالنسبة للعينة التي تم اختيارها في هذه الدراسة هي العينة العشوائية من 150 مواطن و 50 موظف، تشمل مختلف الفئات العمرية و الإدارية الذين يستخدمون التطبيقات المحمولة.

و قد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي سنلخصها فيما يلي :

- تبسيط الإجراءات حيث ظهرت النتائج أن استخدام التطبيقات المحمولة تساهم في تسريع الإجراءات و تقليل الوقت المستغرق في المعاملات الإدارية.
- زيادة رضا المواطنين حيث أن مستوياتهم ارتفعت عن الخدمات المقدمة بفضل سهولة الوصول إلى المعلومات و الخدمات.
- تحديات التطبيق حيث تم تحديد بعض العوائق مثل نقص التدريب على استخدام التطبيقات و
- الموارد المالية اللازمة لتطويرها. (بلقاسم، 2019، الصفحات 78-92)

**التعقيب على الدراسة :**

| أوجه التشابه | أوجه الاختلاف | أوجه الاستفادة من الدراسة |
|---|---|---|
| ▪ تعتبر هذه الدراسة متشابهة جدا لدراستنا حيث تناولت التطبيقات المحمولة في تحسين خدمات البلدية و مدى تأثيرها على رضا الموظفين،فهي منطلق جيد لدراستنا فهما متشابهتان حيث أنها تسلط الضوء على أهمية التطبيقات المحمولة في تحسين الخدمات في البلدية و كلا الدراستان تستهدفان تحسين الإجراءات و الخدمات الإدارية في البلديات.<br>▪ التركيز على استخدام التكنولوجيا كوسيلة لتحسين الفعالية و الكفاءة.<br>▪ كلا الدراستين اعتمدت على نفس الأدوات حيث تم الاعتماد على أداة الاستبيان كأداة رئيسية.<br>▪ كذلك كلتا الدراستين اعتمدت على دراسة حالة مؤسسة. | ▪ تركز هذه الدراسة على التطبيقات المحمولة كأداة تكنولوجية حديثة لتبسيط الإجراءات الإدارية.<br>▪ بينما دراستنا الحالية يركز البريد الالكتروني على أداة تواصل تقليدية.<br>▪ التطبيقات المحمولة قد توفر تفاعلا اكبر مع المواطنين.<br>▪ بينما البريد الالكتروني يركز على تحسين التواصل الداخلي داخل البلديات الجزائرية ومدى تطبيقها على مستوى هذه البلديات من طرف الموظفين فيما بينهم.<br>▪ لم تعتمد الدراستين على نفس المنهج | ▪ استفدنا من هذه الدراسة في فهم كيفية تأثير التطبيقات المحمولة على تبسيط الإجراءات الإدارية و زيادة رضا المواطنين.<br>▪ كما قدمت لنا رؤى حول التحديات التي قد تواجه البلديات في تبني هذه التكنولوجيا، مما يساعد في وضع استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء الإداري و تقديم خدمات أفضل. |

**الدراسة الثالثة :**

**دراسة حمودي، يزيد 2020- 2023.**

**دور الاتصال الداخلي في تحسين صورة الإدارة المحلية بلدية مستغانم نموذجا".دراسة حالة بلدية مستغانم**

و هي دراسة بعنوان "**دور الاتصال الداخلي في تحسين صورة الإدارة المحلية بلدية مستغانم نموذجا".دراسة حالة بلدية مستغانم** للباحث **حمودي، يزيد،** مذكرة مقدمة لنيل درجة ماستر (ل، م، د) الطور الثاني في علوم الإعلام و الاتصال، سنة 2020- 2023. حيث تتمحور إشكالية الدراسة حول التحديات التي تواجهها الإدارة المحلية في تحسين صورتها داخل بلدية مستغانم و ذلك بسبب ضعف الاتصال الداخلي. و قد تمحور التساؤل الرئيسي في ما يلي : **ما هو الدور الذي يجسده الاتصال الداخلي في تحسين صورة الإدارة المحلية و خدمة الصالح العام ؟** حيث أن هذه الدراسة قد تفرعت إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية و الفرضيات المتمثلة فيما يلي :

- **التساؤلات الفرعية :**

ما هو الاتصال الداخلي؟

ما هي عناصره و أنواعه ؟

ما مفهوم الإدارة المحلية؟

ما هي مستوياتها الإدارية و وظائفها و أهدافها؟

ما هو دور الاتصال الداخلي في تحسين أداء العاملين في الإدارة و خدمات الجمهور؟

- **الفرضيات :**

الاتصال الداخلي له دور مهم و فعال في تحسين صورة الإدارة المحلية و يظهر ذلك من خلال دوره في تحقيق التنسيق في مهامها الإدارية.

يتم استخدام استراتيجيات اتصالية معينة في الإدارة المحلية.

توجد معوقات عديدة تواجه التطبيق الفعال للاتصال الداخلي في الإدارة المحلية على مستوى بلدية مستغانم.

و في سبيل الإجابة عن السؤال الرئيسي و التساؤلات الفرعية اعتمد الباحث في دراسته هذه على منهج دراسة حالة الذي يقوم على جمع البيانات و المعلومات عن حالة فردية معينة أو عدد محدود من الحالات و ذلك من اجل الوصول إلى فهم أعمق للظاهرة المدروسة، أما من حيث الأدوات فلقد تم الاعتماد على الملاحظة و المقابلات التي تم إجراؤها مع موظفي بلدية مستغانم. إلى جانب المنهج و الأدوات فالباحث قد استعان بمجتمع البحث الذي هو مجموع الوحدات التي يمكن أن يتعامل معها الباحث و ذلك من اجل

جمع بياناته البحثية و بذلك تعبير عن كتلة ليست محصورة و محددة بالضرورة من حيث العدد أو الأسماء أو وحداتها و قد تكون مجتمع البحث من 120 موظف، أما بالنسبة للعينة التي تم اختيارها في هذه الدراسة هي العينة القصدية التي يتم اختيارها عن طريق الخبرة و الهدف الأساسي في الاعتماد على هذه العينة هو إن المقابلة التي قام بها الباحث مع موظفي بلدية مستغانم لهم علاقة مع موضوع الدراسة و لقد قام باختيارهم بطريقة قصدية حيث انحصرت العينة حول 06 موظفين من أصل 120 موظف .

و قد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي سنلخصها فيما يلي :

- الاتصال الداخلي في بلدية مستغانم هو الأساس في تسيير مهامها الداخلية و الخارجية .
- مساهمته كبيرة في تحسين خدمات المواطن و تسهيل إجراءات وثائقه الشخصية .
- يعتمد الاتصال الداخلي على استراتيجيات اتصالية محددة.
- مصلحة الأمانة تعتمد بشكل كبير على الاتصال الداخلي لتنشيط إدارة المؤسسة.
- الاتصال الداخلي في البلدية يكون مرن و قليلا ما تحدث مشاكل.
- هناك تحديات في تطبيق الاتصال الداخلي بشكل فعال في الإدارة المحلية تسبب في تأخير العمل الإداري كنقص الوسائل و حتى في الجانب العملي. (حمودي، 2022-2023)

**التعقيب على الدراسة :**

| أوجه التشابه | أوجه الاختلاف | أوجه الاستفادة من الدراسة |
|---|---|---|
| ▪ كلا الدراستين تسلط الضوء على أهمية تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الجزائرية.<br>▪ كلا الدراستين اعتمدتا على نفس المنهج.<br>▪ كلتا الدراستين اعتمدتا على أداة المقابلة.<br>▪ كلتا الدراستين اعتمدتا على نفس العينة التي هي القصدية. | ▪ هذه الدراسة تركز بشكل عام حول الاتصال الداخلي .<br>▪ بينما دراستنا تركز على دور البريد الالكتروني في تحسين الاتصال الداخلي.<br>▪ في دراستنا نحن لم نعتمد على أداة الملاحظة.<br>▪ في هذه الدراسة لم يتم الاعتماد على أداة الاستبيان. | ▪ استفدنا من هذه الدراسة في فهم أهمية و أهداف الاتصال الداخلي و كيفية تطبيق هذه المبادئ في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الأخرى.<br>▪ قد توفر الدراسة تحليلا للواقع الحالي للاتصال الداخلي في بلدية مستغانم حيث يمكننا من مقارنة الوضع في البلديات الأخرى و تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.<br>▪ قد توفر الدراسة استراتيجيات لتحسين الاتصال الداخلي .<br>▪ يمكننا الاستفادة من النتائج التي توصلت إليها الدراسة حول كيفية تحسين صورة الإدارة المحلية من خلال الاتصال الداخلي مما يساعدنا في تحسين صورة البلديات الجزائرية بشكل عام. |

**الدراسة الرابعة :**

**دراسة اودينة سهام، و لكحل ريان 2022.**

**دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء الجماعات المحلية واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية زغاية.**

و هي دراسة بعنوان" **دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء الجماعات المحلية واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية زغاية**" للباحثتين **اودينة سهام، و لكحل ريان** ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص" إدارة الأعمال"، سنة 2021-2022. حيث تتمحور إشكالية الدراسة حول معرفة تأثير تطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين أداء الجماعات المحلية، مع التركيز على بلدية زغاية. و قد صيغت الإشكالية في السؤال الرئيسي التالي : **ما هو تأثير تطبيق الإدارة الالكترونية في تطوير أداء الجماعات المحلية ببلدية زغاية؟** حيث أن هذه الدراسة قد تفرعت إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية و الفرضيات المتمثلة فيما يلي :

- **التساؤلات الفرعية :**

ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية؟

كيف تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الجماعات المحلية؟

ما هي إجراءات تطبيق الإدارة الالكترونية ببلدية زغاية لعصرنة الخدمات المقدمة من طرفها؟

- **الفرضيات :**

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الالكترونية في تطوير أداء الجماعات المحلية ببلدية زغاية.

نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية يحتاج إلى متطلبات إدارية، اقتصادية، بشرية، و تقنية.

تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الجماعات المحلية من خلال تبسيط الإجراءات، التخلص من البيروقراطية، و تحقيق الشفافية في تقديم الخدمات.

عززت بلدية زغاية إجراءات تطبيق الإدارة الالكترونية بعصرنة خدماتها، خاصة في مجال تسيير شؤون الحالة المدنية و خدمة تقديم جواز السفر.

و في سبيل الإجابة عن السؤال الرئيسي و التساؤلات الفرعية اعتمد الباحث في دراسته هذه على المنهج الوصفي التحليلي و ذلك للتعرف على الأسس النظرية للإدارة الالكترونية و واقع تطبيقها في الجماعات المحلية و دورها في تحسين الأداء الإداري فيها و التعريف ببلدية زغاية و هيكلها التنظيمي و تحليل الموضوع و الحصول على نتائج دقيقة بطريقة موضوعية، أما من حيث الأدوات فلقد تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال السجلات و الوثائق الرسمية لبلدية زغاية و تم تفريغها و تحليلها باستخدام برنامج

SPSS للوصول إلى النتائج المطلوبة. إلى جانب المنهج و الأدوات فالباحث قد استعان بمجتمع البحث الذي هو مجموع الوحدات التي يمكن أن يتعامل معها الباحث و ذلك من اجل جمع بياناته البحثية حيث تم التركيز على دراسة واقع تطبيق الإدارة الالكترونية و تأثيرها على أداء الجماعات المحلية فيها.

و قد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي سنلخصها فيما يلي :

توصلت الدراسة إلى وجود اثر ايجابي لتطبيق الإدارة الالكترونية في تطوير أداء الجماعات المحلية ببلدية زغاية.

- ساهمت في تبسيط المعاملات الإدارية.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- التخلص من البيروقراطية. (اودينة سهام، 2021-2022)

**التعقيب على الدراسة :**

| أوجه التشابه | أوجه الاختلاف | أوجه الاستفادة من الدراسة |
|---|---|---|
| ▪ كلتا الدراستين تهدفان إلى تحسين الاتصال الداخلي و أداء البلديات من استخدام التكنولوجيا.<br>▪ تسليط الضوء على أهمية تبني الأدوات الالكترونية لتحسين الخدمات المقدمة. | ▪ دراستنا تركز بشكل محدد على دور البريد الالكتروني في تحسين الاتصال الداخلي داخل البلديات الجزائرية.<br>▪ بينما الدراسة المذكورة تركز على تطبيق الإدارة الالكترونية بشكل عام في تحسين أداء بلدية زعاية.<br>▪ كلا الدراستين تختلفان في نوع المنهج المعتمد.<br>▪ في هذه الدراسة لم يشيروا إلى العينة التي تم الاعتماد عليها.<br>▪ في دراستنا نحن اعتمدنا على أداة الاستبيان.<br>▪ بينما في هذه الدراسة تم الاعتماد على أداة جمع البيانات من خلال السجلات و الوثائق الرسمية لبلدية زغاية. | ▪ تبرز الدراسة أهمية تبني الإدارة الالكترونية في البلديات لتحسين الأداء و تقديم خدمات أفضل للمواطنين.<br>▪ كما توفر نموذجا لمكن للبلديات الأخرى الاستفادة منه في تطبيق الإدارة الالكترونية. |

## 9 – الخلفية النظرية للدراسة:

تستند هذه الدراسة الى نظرية الاستخدامات و الاشباعات ، التي تعد من ابرز النظريات في حقل الإعلام و الاتصال، و التي ظهرت في خمسينات القرن الماضي لتفسير العلاقة بين الفرد و وسائل الإعلام.
تفترض هذه النظرية أن الجمهور ليس سلبيا، بل هو فاعل يسعى لاستخدام وسائل الإعلام لتحقيق مجموعة من الاشباعات النفسية، الاجتماعية، و المعرفية.
في إطار هذه الدراسة، تم اعتماد هذه النظرية لفهم كيفية استخدام موظفي بلدية افليسن للبريد الالكتروني كأداة تواصل داخلي، و الوقوف على نوعية الاشباعات التي يسعون لتحقيقها من خلال هذه الوسيلة، كتحسين تدفق المعلومات، تسهيل التنسيق بين الأقسام، تقليص الزمن المستغرق في تبادل المعلومات، و تحقيق الشفافية في العمل الإداري.
أما من الجانب التقني، فان البريد الالكتروني يعد البريد الالكتروني من أهم وسائل الاتصال الحديثة داخل المؤسسات الإدارية،حيث ساهم بشكل كبير في تحسين كفاءة التواصل و نقل المعلومات بين الموظفين و الإدارات المختلفة. يتيح البريد الالكتروني إرسال و استقبال الرسائل بسرعة فائقة، مما يساهم في تسريع عمليات اتخاذ القرار و تحسين الإنتاجية.

إضافة إلى ذلك، البريد الالكتروني يوفر إمكانية توثيق المراسلات، مما يسهل الرجوع إليها عند الحاجة، كما يساهم في تقليل استخدام الورق و تعزيز مفهوم الإدارة الالكترونية.

و مع ذلك، يتطلب استخدام البريد الالكتروني في المؤسسات الإدارية الالتزام بسياسات الأمان و الحماية، لضمان سرية المعلومات و حماية البيانات من الاختراقات.

بفضل مرونته و سرعته، أصبح البريد الالكتروني وسيلة أساسية في تسيير الأعمال الإدارية ،حيث يستخدم في تبادل التعليمات،تقديم التقارير، عقد الاجتماعات الافتراضية، و التواصل مع العملاء و الشركاء، مما يجعله حجر الزاوية في أي بيئة عمل حديثة.
و من خلال الدمج بين هذين الجانبين، تسعى الدراسة الى تحليل مدى فعالية البريد الالكتروني في تحسين الاتصال الداخلي في بلدية افليسن، و فهم ما إذا كانت استخداماته تلبي فعلا حاجات الموظفين التواصلية و المهنية، و بالتالي تساهم في رفع كفاءة الأداء الإداري و تحسين بيئة العمل.

**الخلاصة:**

تؤكد الدراسات السابقة على الأثر الإيجابي للتكنولوجيات الحديثة في تحسين الاتصال الداخلي داخل البلديات الجزائرية، و مع ذلك هناك حاجة إلى المزيد من البحث لتحديد التحديات و العقبات التي تواجه تطبيق هذه التقنيات في السياق المحلي.

و يعد البريد الالكتروني أداة اتصالية فعالة تندرج ضمن تقنيات الاتصال الرقمي التي ساهمت في تحديث طرق التواصل الإداري داخل المؤسسات العمومية، و منها البلديات الجزائرية. و يبرز البريد الالكتروني كوسيلة لتعزيز فعالية الاتصال الداخلي من خلال تسهيل عملية تبادل المعلومات بين مختلف المصالح داخل البلدية ، سرعة اتخاذ القرارات، و تحسين التنسيق بين المصالح الإدارية المختلفة ، يعزز مبدأ الشفافية الإدارية و تكريس الحكومة المحلية ، يساعد على تقليل نسبة الأخطاء الناتجة عن سوء الفهم أو التأخير في الاتصال التقليدي.

و من الناجية المنهجية، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل الكيفية التي يساهم بها استخدام البريد الالكتروني في تحسين الاتصال الداخلي ضمن البلديات، من خلال مقاربة وصفية تحليلية التي تعتمد على المنهج الكمي و الكيفي، مستندة إلى أدوات جمع البيانات مثل الاستبيانات و المقابلات مع موظفي البلديات .

و تمثل عينة الدراسة مجموعة من البلديات الجزائرية ذات حجم إداري و تنظيمي متفاوت، مما يسمح لنا باستخدام البريد الالكتروني حسب الخصائص الهيكلية و التنظيمية لكل بلدية.

و في الأخير، تهدف هذه الدراسة في مجملها إلى إبراز الأبعاد الاتصالية و التنظيمية للبريد الالكتروني كوسيلة تقنية حديثة.

# الفصل الثاني

**تمهيد:**

في هذا الفصل سوف نسقط كل ما هو منهجي على مؤسستنا محل الدراسة و هي بلدية افليسن المتواجدة بدائرة تقزيرت ولاية تيزي وزو، و سنحاول أن نعرف مدى فعالية استخدام البريد الالكتروني في تحسين الاتصال الداخلي داخل البلدية محل الدراسة.

و بناءا على ما تقدم سيتم التطرق في هذا الفصل إلى :

1- التعريف بالمؤسسة و تاريخ نشأتها ( بلدية افليسن ).

2- الهيكل التنظيمي للمؤسسة و مهام مصالح البلدية.

3- عرض و تحليل النتائج.

4- النتائج العامة للدراسة.

## 1- التعريف بالمؤسسة و تاريخ نشأتها:

### ا. تعريف بلدية افليسن:

تقع بلدية افليسن شرق ولاية تيزي وزو و يحدها من الشمال البحر الأبيض المتوسط و شرقا يحدها بلدية ازفون و أغريب و غربا بلدية تقزيرت و بلدية بوجيمة و جنوبا يحدها بلدية تيميزار.

تبعد بلدية افليسن عن المقر الولائي حوالي 50 كم و تتربع على مساحة 66.86 كم مربع و يبلغ عدد سكانها 14288 نسمة حسب إحصائيات 2008 و يبلغ عدد القرى 38 قرية، بالعلم أن لم تقدم بعد إحصائيات 2025. (2025، صفحة 10)

### ب. تاريخ نشأة بلدية افليسن:

قبل سنة 1957 بلدية افليسن كانت تسمى دوار افليسن التي هي جزء من بلدية ميزرانة المختلطة التي يتواجد مقرها بتقزيرت.

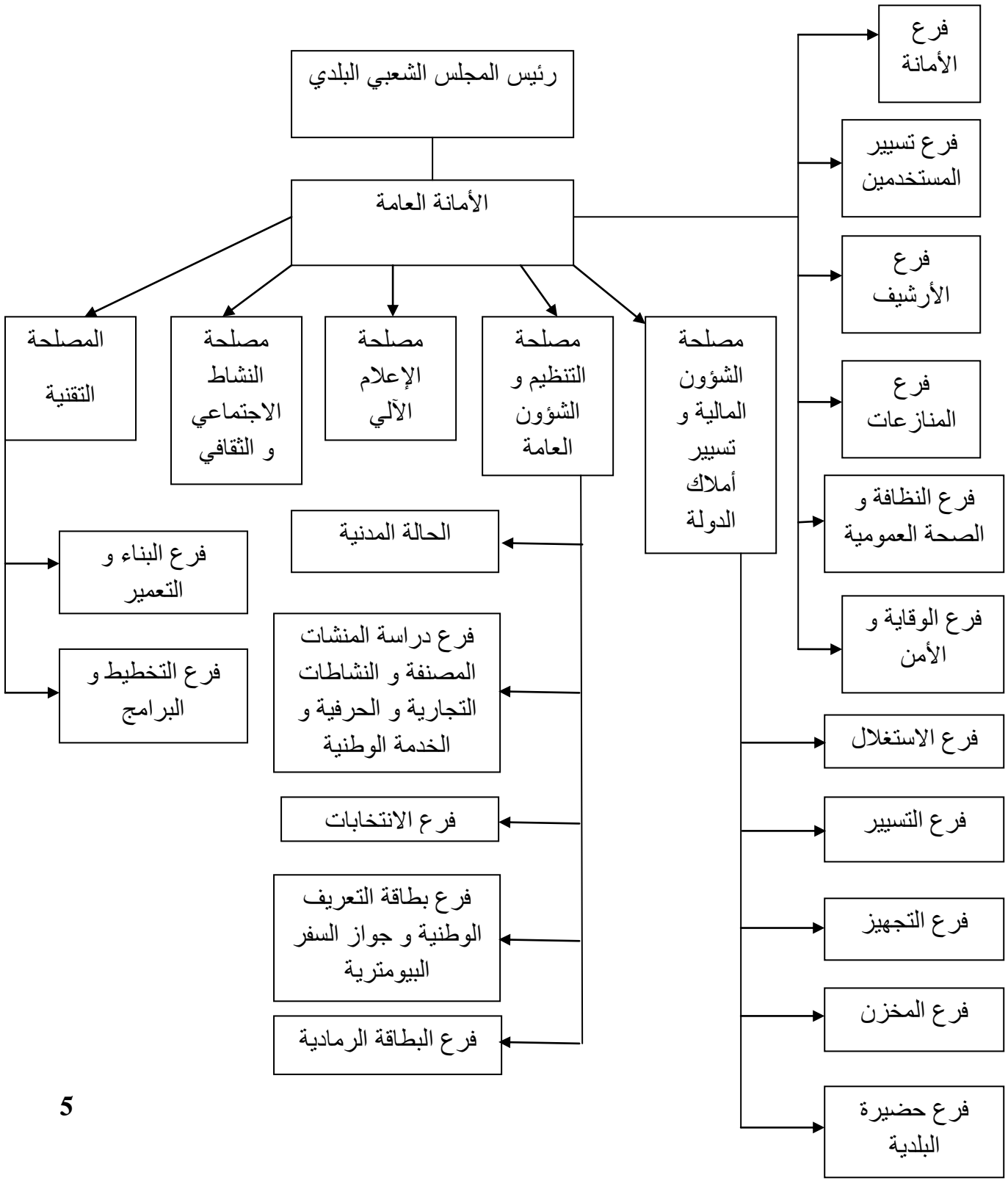
قامت الإدارة الفرنسية المستعمرة بتنظيم المنطقة من سنة 1957 إلى سنة 1960 إلى ثلاثة بلديات:

ايت زرار، ايت حميد، ايت زواو.

في سنة 1960 تم جمعها في بلديتين: تاقسبت و ايت زواو و في سنة 1963 تم جمعها في بلدية واحدة (بلدية افليسن) بالأمر رقم 66-421 الصادر بتاريخ 28.10.1963 المتضمن التنظيم الإقليمي للبلديات. (2025، صفحة 25)

## 2- الهيكل التنظيمي للمؤسسة و مهام مصالح البلدية:

### ا. الهيكل التنظيمي للمؤسسة:




**5**

## ب. مهام مصالح بلدية افليسن:

دار البلدية يديرها رئيس يساعده نواب ( نواب الرئيس) و الأمانة العامة للإدارة من بين أمور أخرى السيطرة على قواعد التنظيم و الانضباط.

التخطيط و التنظيم و التنسيق بين الأقسام المختلفة.

دراسة الشؤون العامة المتعلقة بتطبيق النصوص و الأنظمة.

المشاركة في إعداد التوجيهات اللازمة لتطبيق القوانين.

رسم متحرك لوحدة التقاضي.

مراقبة برامج التنمية.

و لانجاز المهام السالفة الذكر تنقسم الأمانة العامة إلى ستة فروع: فرع الأمانة، فرع تسيير المستخدمين، فرع الأرشيف، فرع المنازعات، فرع النظافة و الصحة العمومية، فرع الوقاية و الأمن.

ففرع الأمانة مسؤول عن حفظ السجلات ( المداولة، الأمر، القرار)، تقوم بتصنيف، تنظيم و توزيع البريد، يقومون بملأ كل الملفات التي تدخل إلى البلدية، كما يقومون بتسجيل المعلومات اللازمة و بعدها يوزعونها على جميع المصالح الموجودة في البلدية.

إلى جانب فرع الأمانة نجد فرع تسيير المستخدمين أين يقومون بتسيير و متابعة المسار المهني للموظفين( توظيف، ترقية، تقاعد، العزل، العطل، الحقوق، خصم الرواتب في حالة الغيابات، شهادة العمل). أما فرع الأرشيف ينقسم إلى ثلاثة أطوار حيث في الطور الأول: تحفظ الوثائق في المكاتب لمدة 5 سنوات.

الطور الثاني: تدفع الوثائق إلى مستودع الأرشيف و بعدها يقومون بمعالجة و دراسة كل الوثائق.

الطور الثالث: تصنف و ترتب الوثائق حسب السنوات و الحروف الأبجدية.

نجد كذلك فرع المنازعات و فرع النظافة و الصحة العمومية و فرع الوقاية و الأمن ، ففرع المنازعات مكلف بمتابعة قضايا منازعات البلدية المطروحة أمام مختلف الجهات القضائية مثلا البناء دون تقديم الرخص.

أما فرع النظافة و الصحة العمومية مسؤول عن مراقبة عمليات التنظيف و الصرف الصحي و يسهر على ضمان الصحة العامة.

أما فرع الوقاية و الأمن فهو مسؤول عن حراسة الممتلكات العامة.

إلى جانب الأمانة العامة نجد خمسة مصالح المتمثلة في : مصلحة الشؤون المالية و تسيير أملاك الدولة، مصلحة التنظيم و الشؤون العامة، مصلحة الإعلام الآلي، مصلحة النشاط الاجتماعي و الثقافي، المصلحة التقنية. (2025، صفحة 45)

فمصلحة الشؤون المالية و تسيير أملاك الدولة تنقسم إلى خمسة فروع المتمثلة في : فرع الاستغلال فرع التسيير ، فرع التجهيز ، فرع المخزن، فرع حضيرة البلدية.

ففي فرع المخزن يقومون بأخذ جميع السلع التي يحتاجونها في البلدية من اجل تقديمها لأعوان البلدية أو المدارس مثلا، أما فرع التسيير و التجهيز يتكلفون بمتابعة تنفيذ الميزانيات فيما يخص هذا الفرع بالمساهمة في إعداد و تحضير وضعيات البرامج.

إلى جانب فرع المخزن و فرع التسيير و التجهيز نجد فرع حضيرة البلدية فهذا الفرع مسؤول عن برمجة المعدات و صياغتها و إدارة الوقود و مواد التشحيم.

إلى جانب مصلحة الشؤون المالية و تسيير أملاك الدولة نجد مصلحة التنظيم و الشؤون العامة التي تتفرع أيضا إلى خمسة فروع المتمثلة في : فرع الحالة المدنية، فرع دراسة المنشطات المصنفة و النشاطات التجارية و الحرفية و الخدمة الوطنية، فرع الانتخابات، فرع بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومترية، فرع البطاقة الرمادية.

ففرع الحالة المدنية يختص بإصدار وثائق الأحوال المدنية من الدفتر العائلي، شهادة الميلاد، الإعلان بالبيان، عقد الزواج، إعلان بيان الزواج و الطلاق، رخصة الدفن، شهادة وفاة، شهادة الحياة، بطاقة و شهادة الإقامة، البطاقة العائلية للحالة المدنية، عدم الطلاق، عدم إعادة الزواج، شهادة عدم الزواج، و

كذلك يقومون بمتابعة المراسلات المتعلقة بالأحوال المدنية و تصديق الوثائق المختلفة، أما فرع دراسة المنشطات المصنفة و النشاطات التجارية و الحرفية و الخدمة الوطنية مكلف بتجديد الجمعيات بعد إيداعها من طرف المواطنين، يقومون بتسجيل و إحصاء المواطنين الشباب البالغين 18 سنة كاملة للخدمة الوطنية، تقديم الكفالة العائلية للمواطن الذي تعذر عليه اجتياز الخدمة الوطنية لاسيما إذا تحمل مسؤوليات أسرته.

كما نجد أيضا فرع الانتخابات و فرع بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومترية ففرع الانتخابات مسؤول عن إدارة الملفات و يقومون بتسجيل المواطنين البالغين 18 سنة، و تقدم له بطاقة الناخب. و تنظيم الانتخابات بكل أنواعها: الرئاسية، التشريعية، المحلية في فترة الانتخابات، أما فرع بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومترية يقومون بتدقيق الملفات و بعدها يمر إلى محطة اخذ المعلومات البيومترية، و بعدها ينتقل عبر الشبكة إلى حفظ السندات في الجزائر العاصمة، ثم يعود إلى المصلحة بعدما يأخذون الإرسالية و في الأخير يقومون ببعثه إلى صاحب البطاقة بعد مرورها من

محطة تسجيل و تسليم البطاقة و جواز السفر، كما يقومون بتجديد رخصة السياقة. (2025، الصفحات 114-115)

إلى جانب فرع الانتخابات و فرع بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومترية تجد أيضا فرع البطاقة الرمادية الذي يعرف بمصلحة نقل المركبات، حيث يستخدمون ملفات مختلفة تتمثل في ملفات بيع داخل الولاية و ملفات خارج الولاية.

و في الأخير نجد المصلحة التقنية التي تنقسم إلى فرعين و هما فرع البناء و التعمير و فرع التخطيط و البرامج ففرع البناء و التعمير مسؤول عن متابعة عمليات التطوير و التنظيم في المدن و القرى و

يقومون بدراسة الملفات و طلب رخصة البناء، و متابعة اختيار الأراضي.

أما فرع التخطيط و البرامج، مختص بتقييم الأعمال المقترحة، و إعداد أوراق البيانات الفنية، و تنظيم الاستشارات و دعوات طرح العطاءات. (2025، صفحة 20)

## 3- عرض و تحليل النتائج:

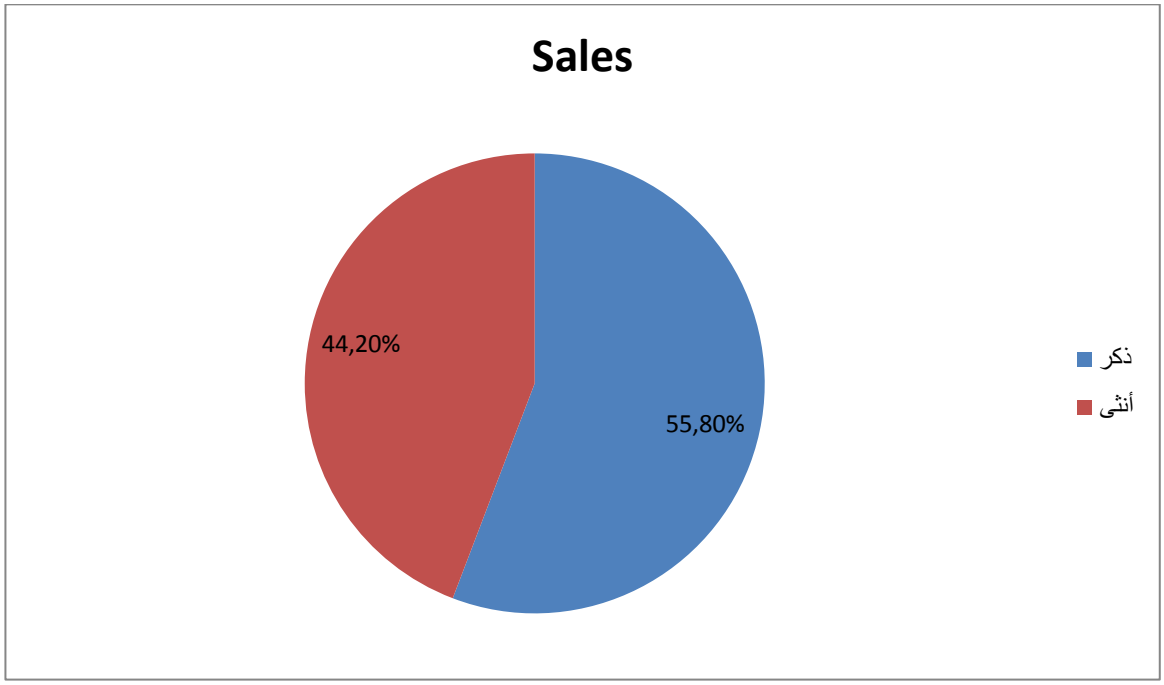
تحليل و مناقشة الجداول البسيطة

**الجدول 1: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس**

| الجنس | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| ذكر | 67 | 55,8% |
| أنثى | 53 | 44,2% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

**القراءة الكمية:** يظهر الجدول أن الذكور يمثلون النسبة الأكبر من العينة ب 55,8% ، بينما تمثل الإناث 44,2% .

نلاحظ من خلال الجدول رقم 1 الذي يشير إلى توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس حيث أن اكبر نسبة عادت إلى فئة الذكور بنسبة 55,8%ما يعادل 67 ذكر، ثم تليها فئة الإناث بنسبة 44,2% ما يقابله 53 أنثى. و من هنا يمكن القول بان عدد الذكور مرتفع على عدد الإناث، فالذكور أكثر اهتماما لهذا المجال و يمكن ربطها بالخبرة الكافية و حرية التنقل عكس الإناث التي تعاني من صعوبات كثيرة منها صعوبة التنقل و ارتباطها بمسؤوليات أخرى.



**الجدول 2: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن**

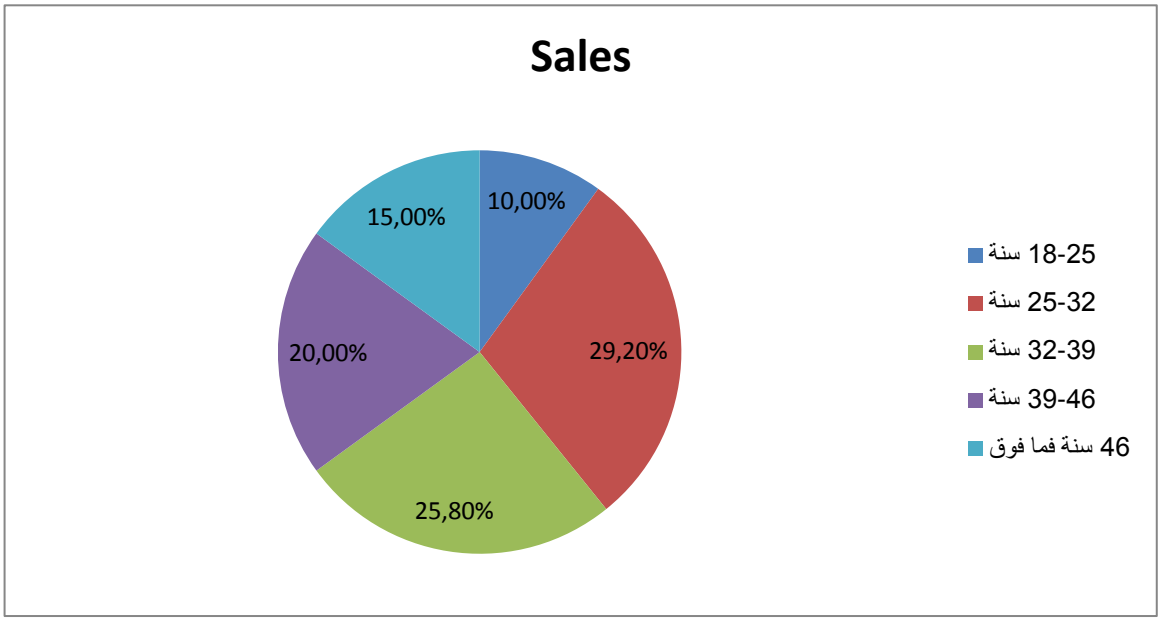
| الفئة العمرية | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| 18–25 سنة | 12 | 10,0% |
| 25–32 سنة | 35 | 29,2% |
| 32–39 سنة | 31 | 25,8% |
| 39–46 سنة | 24 | 20,0% |
| 46 سنة فما فوق | 18 | 15,0% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

**القراءة الكمية:** الفئة الأكثر تمثيلا هي فئة 25–32 سنة بنسبة 29,2% ، تليها فئة 32–39 سنة بنسبة25,8%.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 2 و الذي يبين توزيع المبحوثين حسب متغير السن أن نسبة 29,2% من المبحوثين تتراوح أعمارهم ما بين 25–32 سنة، تليها نسبة 25,8% التي توافقها من المبحوثين الذين

تتراوح أعمارهم من 32–39 سنة، و من ثم نجد فئة من المبحوثين التي تتراوح أعمارهم من 39–46 سنة بنسبة 20,0%، و بعدها نجد فئة المبحوثين التي تتراوح أعمارهم من 18–25 سنة بنسبة 10,0% و أخيرا نجد الفئة التي تتراوح أعمارهم أكثر من 46 سنة بنسبة 15,0%.

و من هنا يمكن القول بان الفئة الأكثر نشاطا في بلدية افليسن هم الفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين 25 إلى 32 سنة و من 32 سنة إلى 39 سنة و هذا يرجع إلى الخبرة التي تتميز بها هذه الفئة.




**الجدول 5: يمثل الوقت الذي يستخدم فيه البريد الالكتروني**

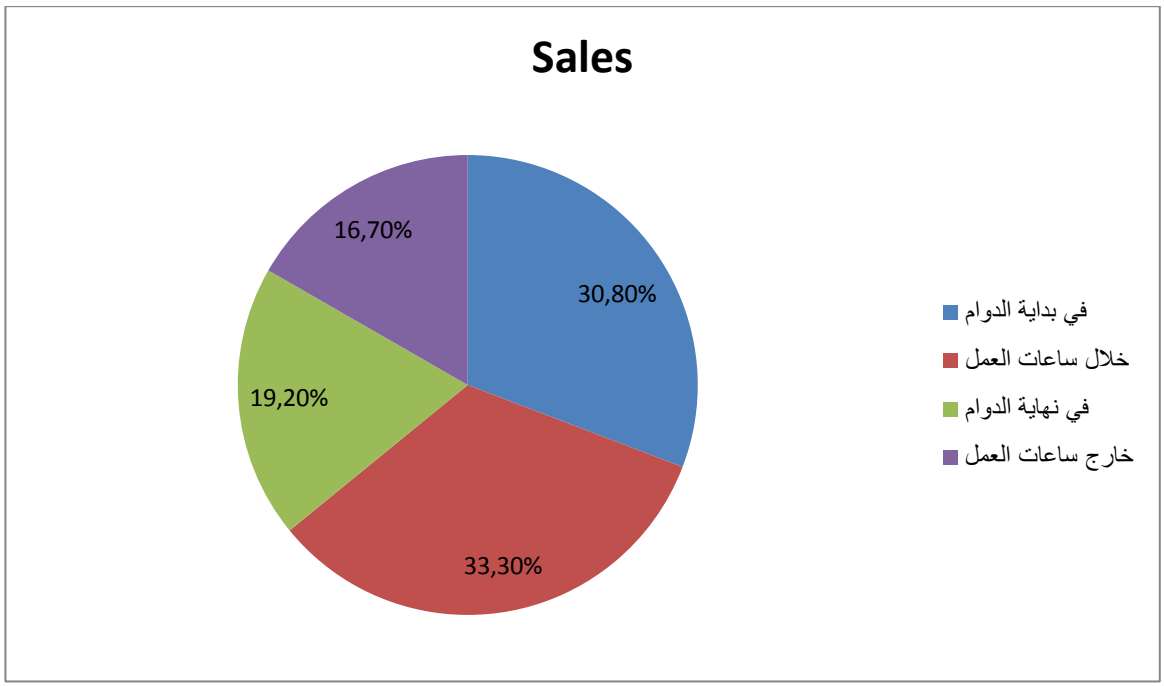
| الوقت المستخدم فيه | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| في بداية الدوام | 37 | 30,8% |
| خلال ساعات العمل | 40 | 33,3% |
| في نهاية الدوام | 23 | 19,2% |
| خارج ساعات العمل | 20 | 16,7% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

**القراءة الكمية:** استخدام البريد الالكتروني يتركز بشكل أساسي خلال ساعات العمل بنسبة33,3%.

من خلال الجدول رقم 5 الذي يمثل الوقت الذي يستخدم فيه البريد الالكتروني إذ جاءت نتائج الجدول كالتالي فأعلى نسبة هي 33,3% مقابل 40 موظف يستخدمون البريد الالكتروني خلال ساعات العمل داخل البلدية حيث أنها تعد من أهم الفترات الزمنية الأكثر استخداما للبريد الالكتروني داخل البلدية محل الدراسة و هي الفترة التي يكون فيها العمال و الموظفون في أثناء العمل من اجل أداء مختلف الوظائف و المهمات بشكل جيد، و في ثاني الترتيب نجد الفئة التي تستخدم البريد الالكتروني في بداية الدوام بنسبة 30,8% مقابل 37 موظف، ثم تلي نسبة 19,2% و هي الفئة التي تستخدم البريد الالكتروني في نهاية

الدوام مقابل 23 موظف. و أخيرا نجد نسبة 16,7% و هي الفئة التي تستخدم البريد الالكتروني خارج ساعات العمل من اجل التواصل و التفاعل مع الأفراد الآخرين من اجل الترويح عن النفس بعد ساعات طويلة داخل بلدية افليسن مقابل 20 موظف.

و من هنا نستنتج أن الفئة الأكثر استخداما للبريد الالكتروني داخل بلدية افليسن هي الفئة التي تستخدمه خلال ساعات العمل أي داخل البلدية .




**الجدول 6: يتمثل في الوسيلة الأكثر استخداما في البريد الالكتروني**

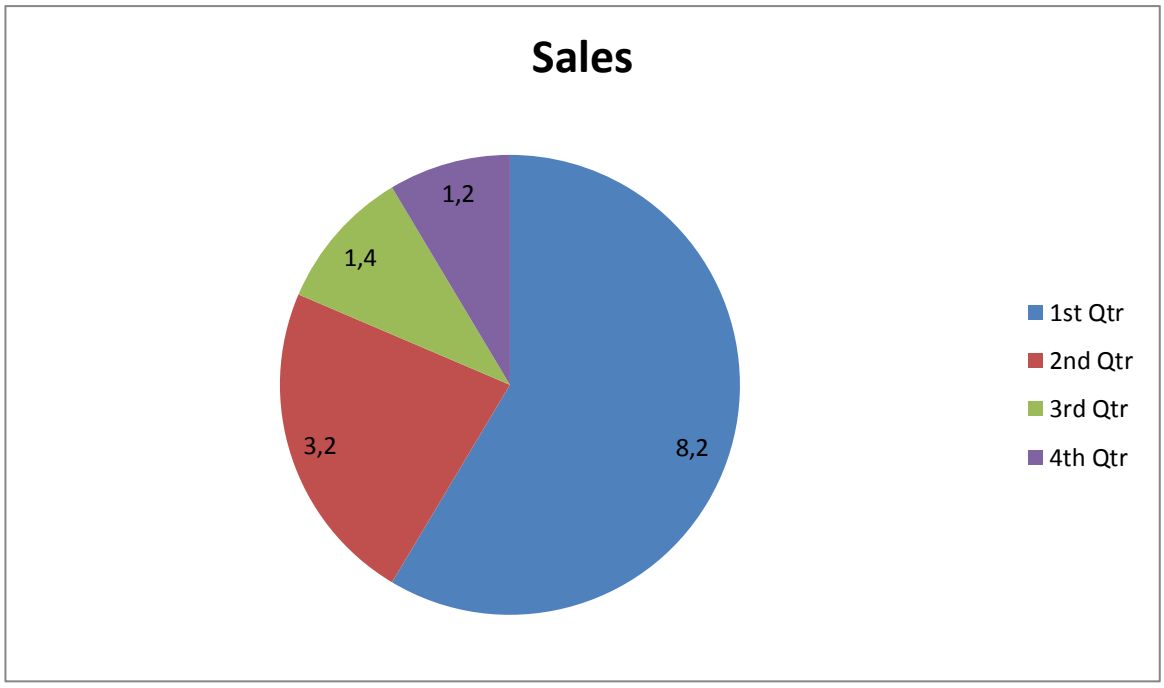
| الوسيلة المستخدمة | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| الحاسوب المكتبي | 41 | 34,2% |
| الحاسوب المحمول | 26 | 21,7% |
| الهاتف الذكي | 29 | 24,2% |
| الجهاز أللوحي | 24 | 20,0% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

**القراءة الكمية:** يعتبر الحاسوب المكتبي الوسيلة الأكثر استخداما في التعامل مع البريد الالكتروني بنسبة 34,2%.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 6 الذي يمثل الوسيلة المستخدمة في البريد الالكتروني داخل بلدية افليسن من طرف الموظفين، حيث أن معظمهم يؤكدون على أن الحاسوب المكتبي من أهم الوسائل المستخدمة

من طرف موظفو بلدية افليسن بنسبة تمثل34,2% ، كونه يعد من أهم مقومات العمل الإداري في أداء مختلف الوظائف المهمة و ثانيا نجد الهاتف الذكي بنسبة تمثل 24,2% الذي يحتوي على تطبيقات مختلفة من الجودة،الصوت و الصورة و إمكانية استقبال مختلف المعلومات بشكل أسرع بين مختلف المستويات الإدارية داخل البلدية محل الدراسة. و بعدها تأتي نسبة 21,7% الذي يمثل الحاسوب المحمول الذي يعتبر أيضا من الوسائل الالكترونية الهامة و الفعالة في نقل مختلف البيانات و المعلومات و بشكل سريع، و في المرتبة الرابعة و الأخيرة نجد الجهاز أللوحي بنسبة 20,0% الذي يعتبر سهل الاستعمال من خلال حمله و التنقل به من مكان إلى أخر.

منه نستنتج في الأخير بان الحاسوب المكتبي، يعد من أهم الوسائل المستخدمة في البريد الالكتروني من طرف موظفو بلدية افليسن بولاية تيزي وزو الذي يساهم في تحقيق الربط و التنسيق بين مختلف المصالح الإدارية في هذه المؤسسة.



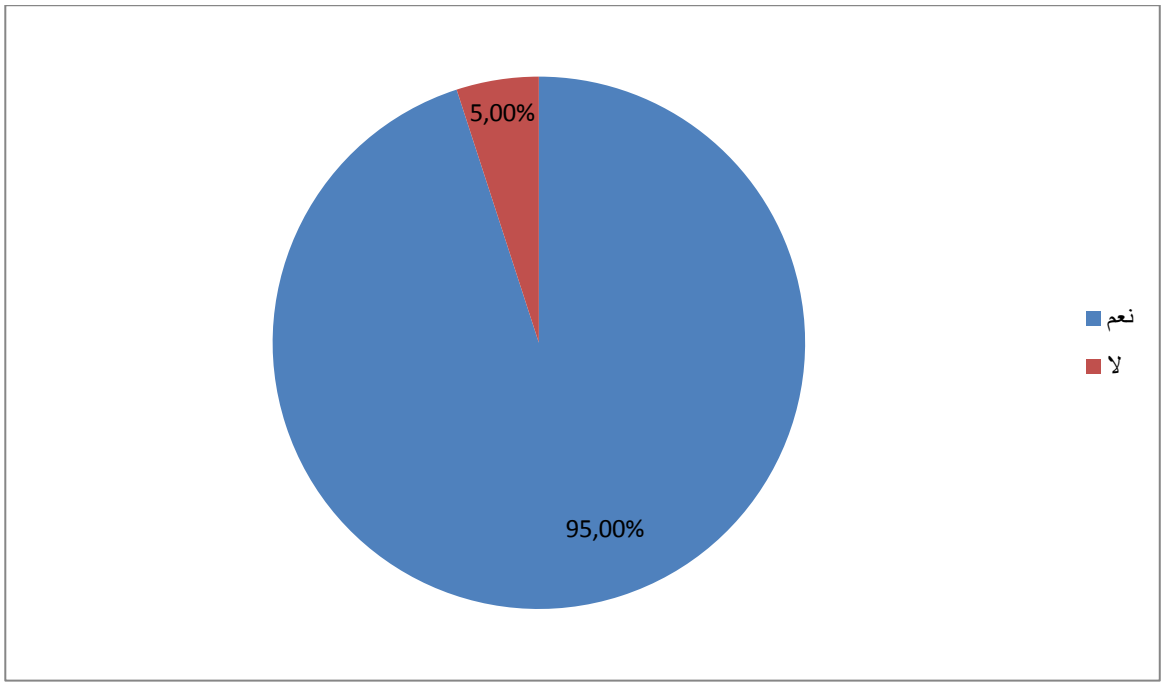

**الجدول 7: يمثل استخدام البريد الالكتروني**

| الإجابة | التكرار | النسبة |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| نعم | 114 | 95,0% |
| لا | 6 | 5,0% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

**القراءة الكمية:** الغالبية الساحقة من المستجوبين يستخدمون البريد الالكتروني بنسبة 95,0%.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 7 الذي يمثل الفئة التي تستخدم الأرشيف الرقمي حيث أن الأغلبية يستخدمون الأرشيف الرقمي بنسبة 95,0% ما يقابله 114 موظف داخل بلدية افليسن، أما الفئة التي لا تستعين بالأرشيف الرقمي بنسبة قليلة جدا و هي 5,0% ما يقابله 6 موظفين فقط.

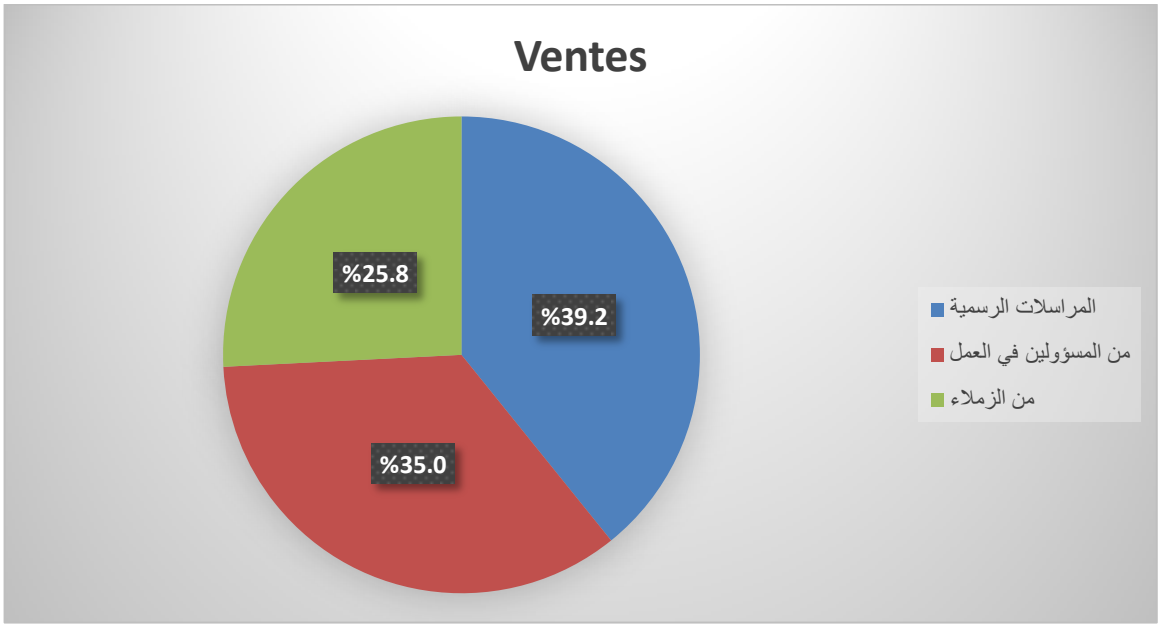



**الجدول 8: يمثل كيفية الوصول إلى البريد الالكتروني**

| المصدر | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| المراسلات الرسمية | 47 | 39,2% |
| من المسؤولين في العمل | 42 | 35,0% |
| من الزملاء | 31 | 25,8% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

**القراءة الكمية:** أكثر المصادر شيوعا للوصول إلى البريد الالكتروني هي المراسلات الرسمية بنسبة 39,2%.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 8 الذي يمثل كيفية الوصول إلى الأرشيف الرقمي و من بين أكثر المصادر شيوعا للوصول إلى البريد الالكتروني هي المراسلات الإدارية بنسبة 39,2% ما يقابله 47 موظف، و بعدها تلي نسبة 35,0% و هم المسؤولين في العمل ما يقابله 42 موظف. و في المرتبة الثالثة و الأخيرة تلي فئة الزملاء بنسبة 25,8% و هي تمثل اصغر نسبة للوصول إلى الأرشيف الرقمي يقابله 31 موظف.




**الجدول 9: يمثل المدة الزمنية لاستخدام البريد الالكتروني يوميا**

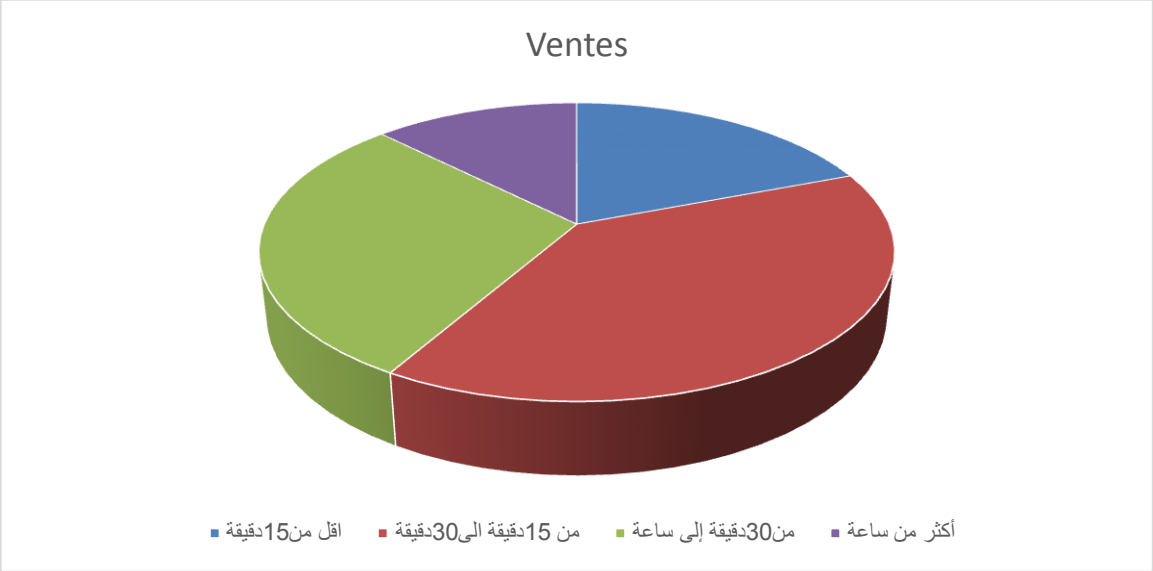
| المدة الزمنية | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| اقل من 15 دقيقة | 23 | 19,2% |
| من 15 دقيقة إلى 30 دقيقة | 47 | 39,2% |
| من 30 دقيقة إلى ساعة | 35 | 29,2% |
| أكثر من ساعة | 15 | 12,5% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

**القراءة الكمية:** غالبية المستخدمين يقضون المدة الزمنية لاستخدام البريد الالكتروني يوميا بين 15 إلى 30 دقيقة بنسبة 39,2%.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 9 الذي يمثل المدة الزمنية لاستخدام البريد الالكتروني يوميا، يظهر لنا أن غالبية الأفراد المبحوثين المدة الزمنية التي يقضونها في استخدام الأرشيف الرقمي تكون ما بين 15 إلى

30 دقيقة و ذلك بنسبة 39,2% من طرف موظفو بلدية افليسن. و في ثاني الترتيب نجد المدة الزمنية من 30 دقيقة إلى ساعة بنسبة 29,2% الذين يمثلون 35 موظف. و في المرتبة الثالثة تلي نسبة 19,2% و في الفئة التي تستخدم البريد الالكتروني في اقل من 15 دقيقة يوميا، و في المرتبة الرابعة و الأخيرة نجد النسبة 12,5% و في الفئة التي تستخدم البريد الالكتروني أكثر من ساعة يوميا وتعتبر اصغر نسبة، ما يقابله 15 موظف فقط داخل بلدية افليسن بولاية تيزي وزو.

منه نستخلص في الأخير، بان المدة الزمنية من 15 إلى 30 دقيقة هي الأكثر استخداما من طرف موظفو بلدية افليسن حيث يكون هناك تواصل و تفاعل كبير بين الموظفين من اجل تحقيق التنسيق و التفاهم فيما بينهم في أداء مختلف الوظائف داخل المؤسسة.



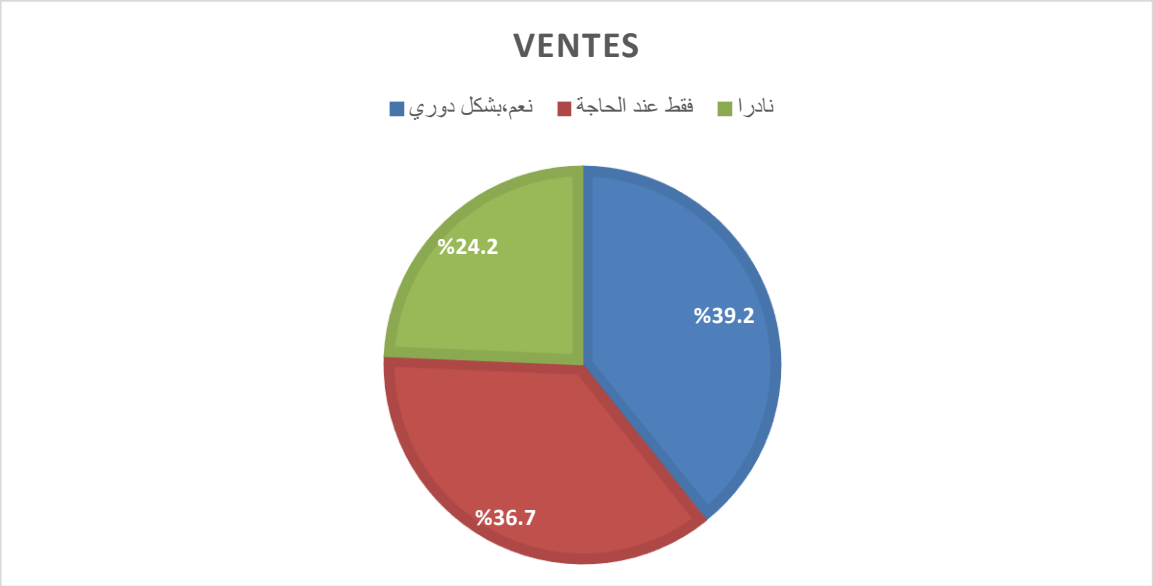

**الجدول 10: يمثل مدى انتظام استخدام المبحوثين للبريد الالكتروني**

| درجة الاستخدام | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| نعم، بشكل دوري | 47 | 39,2% |
| فقط عند الحاجة | 44 | 36,7% |
| نادرا | 29 | 24,2% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

**القراءة الكمية:** أكثر من ثلث المستخدمين يستعملون البريد الالكتروني بشكل دوري بنسبة 39,2%.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 10 الذي يمثل مدر انتظام الاستخدام للبريد الالكتروني ، فاللذين يستخدمون البريد الالكتروني بشكل دوري هم الذين لديهم أعلى نسبة تقدر ب 39,2%، و في المرتبة الثانية تأتي نسبة 36,7% هم الذين يستخدمون البريد الالكتروني فقط عند الحاجة و في الخير تجد نسبة 24,2% و تعتبر اصغر نسبة للذين يستخدمون البريد الالكتروني نادرا.

و منه نستنتج أن المبحوثين في بلدية افليسن الأكثر استخداما للبريد الالكتروني هم الذين يستخدمونه بشكل دوي.




**الجدول 11: يمثل كيفية الرد على الرسائل عبر البريد الالكتروني**

| طريقة الرد | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| أرد فورا على جميع الرسائل | 33 | 27,5% |
| اختار الرسائل المهمة فقط للرد | 41 | 34,2% |
| أؤجل الرد غالبا | 27 | 22,5% |
| لا استخدمه كثيرا للردود | 19 | 15,8% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

**القراءة الكمية:** غالبية المستخدمين يفضلون الرد على الرسائل المهمة فقط بنسبة 34,2%.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 11 الذي يمثل كيفية الرد على الرسائل عبر البريد الالكتروني، فغالبية المستخدمين يفضلون الرد على الرسائل المهمة فقط بنسبة 34,2%، و في المرتبة الثانية نجد نسبة

27,5% للمبحوثين الذين يردون فورا على جميع الرسائل، و في المرتبة الثالثة تأتي نسبة 22,5% للذين يؤجلون الرد غالبا، و في المرتبة الرابعة و الأخيرة نجد نسبة 15,8% للمبحوثين الذين لا يستخدمونه للردود كثيرا.

و في الأخير نستنتج أن غالبية المبحوثين داخل بلدية افليسن هم الذين يفضلون الرد على الرسائل المهمة فقط و يردون على الرسائل عبر البريد الالكتروني بنسبة كبيرة.

**الجدول 12: يمثل توزيع المبحوثين لوقت استخدام البريد الالكتروني**

| وقت الاستخدام | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| في ساعات العمل فقط | 66 | 55,0% |
| خارج ساعات العمل | 54 | 45,0% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

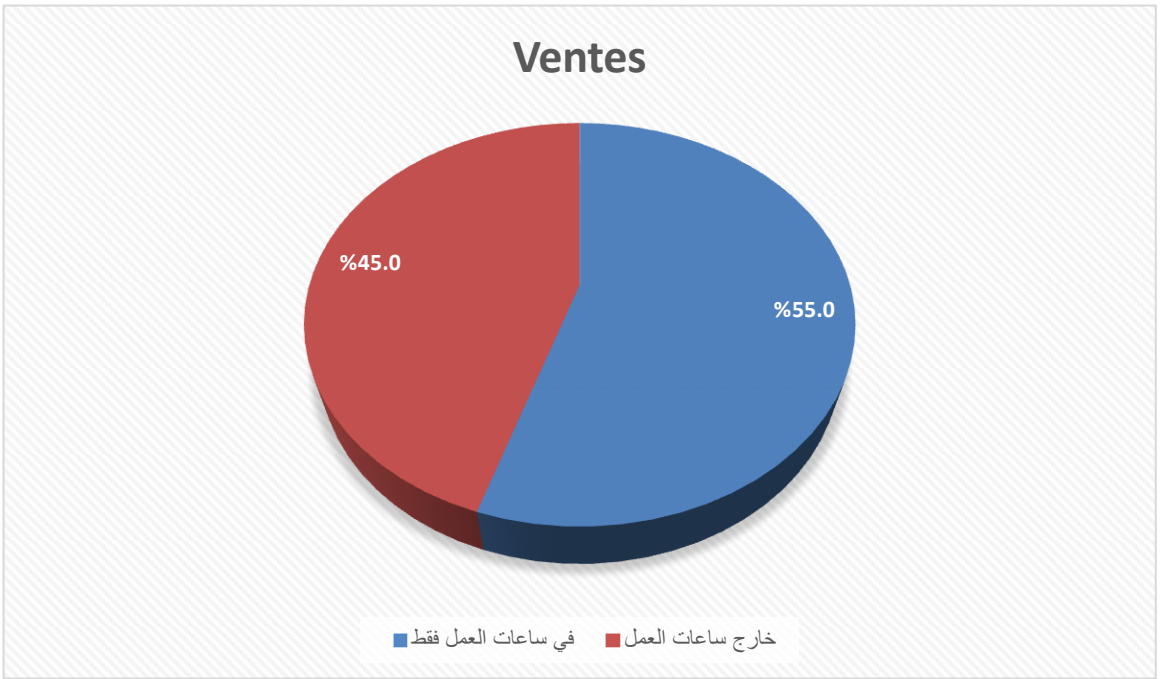
**القراءة الكمية:** أكثر من نصف المستجوبين يستخدمون البريد الالكتروني خلال ساعات العمل فقط بنسبة 55,0%.

يوضح الجدول رقم 12 توزيع وقت استخدام البريد الالكتروني بين المستخدمين، حيث تم تقسيم الاستخدام إلى فئتين: فئة في ساعات العمل و فئة أخرى خارج ساعات العمل. يلاحظ أن نسبة 55,0% من المستجوبين يستخدمون البريد الالكتروني خلال ساعات العمل فقط، أي ما يعادل 66 موظف داخل

بلدية افليسن من أصل 120. و في المقابل، فان 45,0% من المستجوبين يلجؤون إلى استخدامه خارج ساعات العمل أي 45 موظف داخل البلدية محل الدراسة.

هذا التوزيع يدل على أن أكثر من نصف المستخدمين يفضلون استخدام البريد الالكتروني أثناء دوامهم الرسمي، مما يشير إلى دمج هذا الأرشيف ضمن المهام المهنية اليومية لهؤلاء الأفراد. في حين أن النسبة المتبقية تستخدم البريد الالكتروني خارج أوقات العمل، مما قد يعكس الحاجة إلى مرونة ومنية، أو ارتباط الاستخدام بأغراض شخصية أو بحثية تتجاوز إطار العمل الإداري.

و في الأخير نستنتج أن هذه النتائج تظهر أهمية البريد الالكتروني كمورد رئيسي في بيئة العمل، و تشير إلى ضرورة توفير الدعم التقني و تسيير الوصول إليه خلال أوقات الدوام، مع احتمال النظر في تعزيز




أدوات الاستخدام الخارجي لتلبية احتياجات الشريحة الأخرى من المستخدمين.

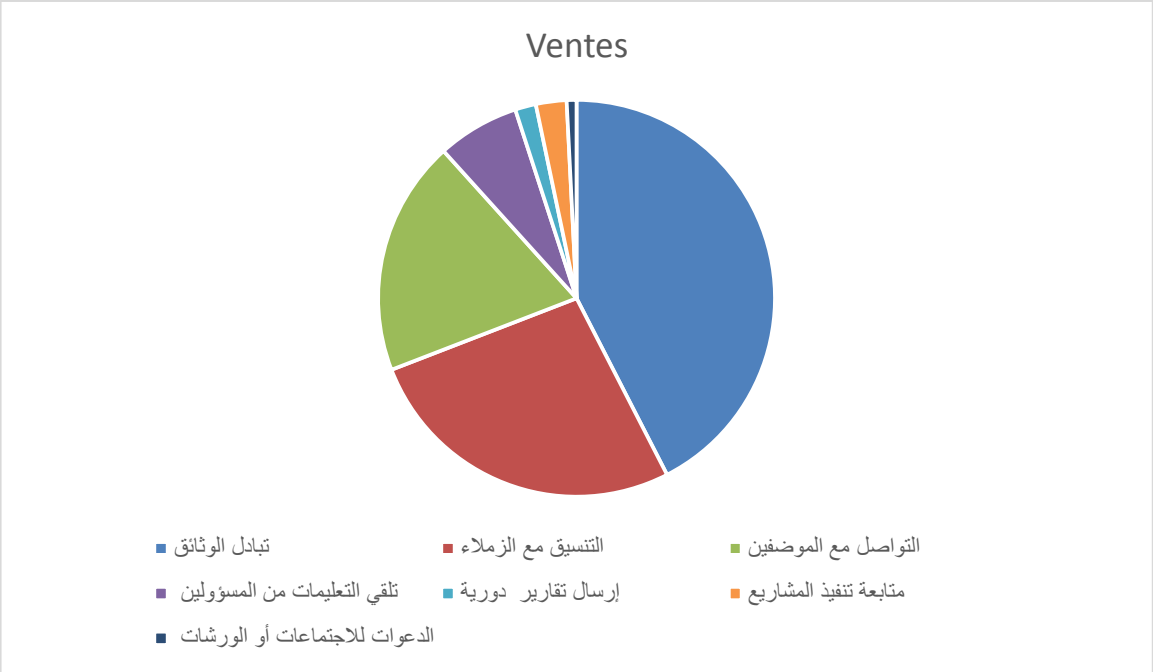
**الجدول 13: يمثل أهم استعمالات البريد الالكتروني في العمل**

| الاستعمال | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| تبادل الوثائق | 51 | 42,5% |
| التنسيق مع الزملاء | 32 | 26,7% |
| التواصل مع الموظفين | 23 | 19,2% |
| تلقي التعليمات من المسؤولين | 8 | 6,7% |
| إرسال تقارير دورية | 2 | 4,7% |
| متابعة تنفيذ المشاريع | 3 | 2,5% |
| الدعوات للاجتماعات أو الورشات | 1 | 2,8% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

**القراءة الكمية:** أكثر استخدام شائع للبريد الالكتروني هو تبادل الوثائق بنسبة 42,5%.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 13 الذي يمثل أهم استعمالات البريد الالكتروني في العمل، حيث أن أكثر استخدام شائع للبريد الالكتروني هو تبادل الوثائق بنسبة 42,5% ما يعادل 51 موظف مما يدل على انه أداة رئيسية لتسهيل تبادل المعلومات و الملفات بين الموظفين داخل بلدية افليسن بولاية تيزي وزو، و في المرتبة الثانية نجد نسبة 26,7% الذي يمثل التنسيق مع الزملاء ما يقابله 32 موظف داخل المؤسسة محل الدراسة مما يعكس دوره في تعزيز التعاون الداخلي، أما الاستخدامات الأخرى مثل تلقي المعلومات أو إرسال التقارير لها نسب اقل بكثير، ما يشير إلى أن البريد الالكتروني يستخدم غالبا في المهام التشغيلية اليومية أكثر من المهام الإدارية أو التقريرية.

و في الأخير، نستنتج أن المبحوثين داخل بلدية افليسن يستخدمون البريد الالكتروني في العمل في تبادل الوثائق بنسبة كبيرة مقارنة بالاستعمالات الأخرى.




**الجدول 14: يمثل الأطراف التي يتم التواصل معها عبر البريد الالكتروني**

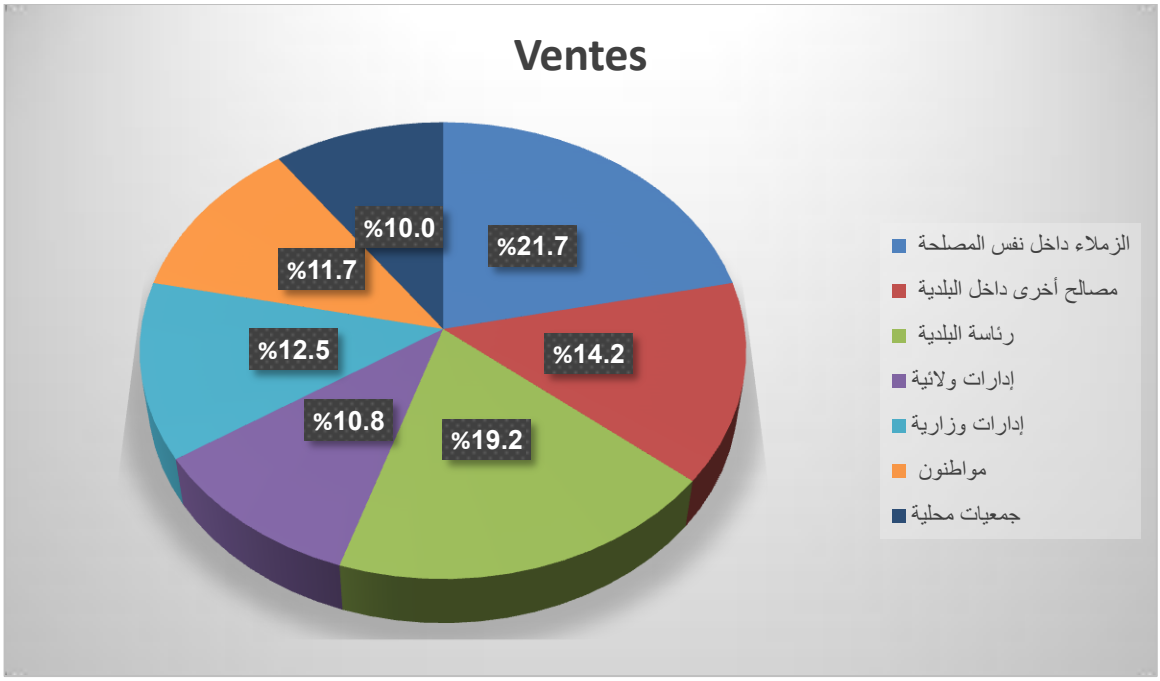
| الجهة المتواصل معها | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| الزملاء داخل نفس المصلحة | 26 | 21,7% |
| مصالح أخرى داخل البلدية | 17 | 14,2% |
| رئاسة البلدية | 23 | 19,2% |
| إدارات ولائية | 13 | 10,8% |
| إدارات وزارية | 15 | 12,5% |
| مواطنون | 14 | 11,7% |
| جمعيات محلية | 12 | 10,0% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

**القراءة الكمية:** أكثر الأطراف التي يتم التواصل معها هم الزملاء داخل نفس المصلحة بنسبة 21,7%.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 14 الذي يمثل الأطراف التي يتم التواصل معها عبر البريد الالكتروني، حيث أن الجهة الأكثر تواصلا معها هي الزملاء داخل نفس المصلحة بنسبة 21,7% ما يقابله 26 موظف داخل بلدية افليسن ، ما يتماشى مع الجدول السابق الذي اظهر التنسيق الداخلي هو من ابرز الاستخدامات، و في المرتبة الثانية نجد نسبة 19,2% التي تمثل الأطراف التي تتواصل مع رئاسة

البلدية ما يقابله 23 موظف، و في المرتبة الثالثة تلي المصالح الأخرى داخل البلدية بنسبة 14,2% ما يقابله 17 موظف و هذا يعكس طبيعة العمل الإداري ألتشاركي.

و في الأخير، نستنتج أن المبحوثين داخل بلدية افليسن يتم التواصل أكثر مع الزملاء داخل المصلحة بنسبة 21,7%.



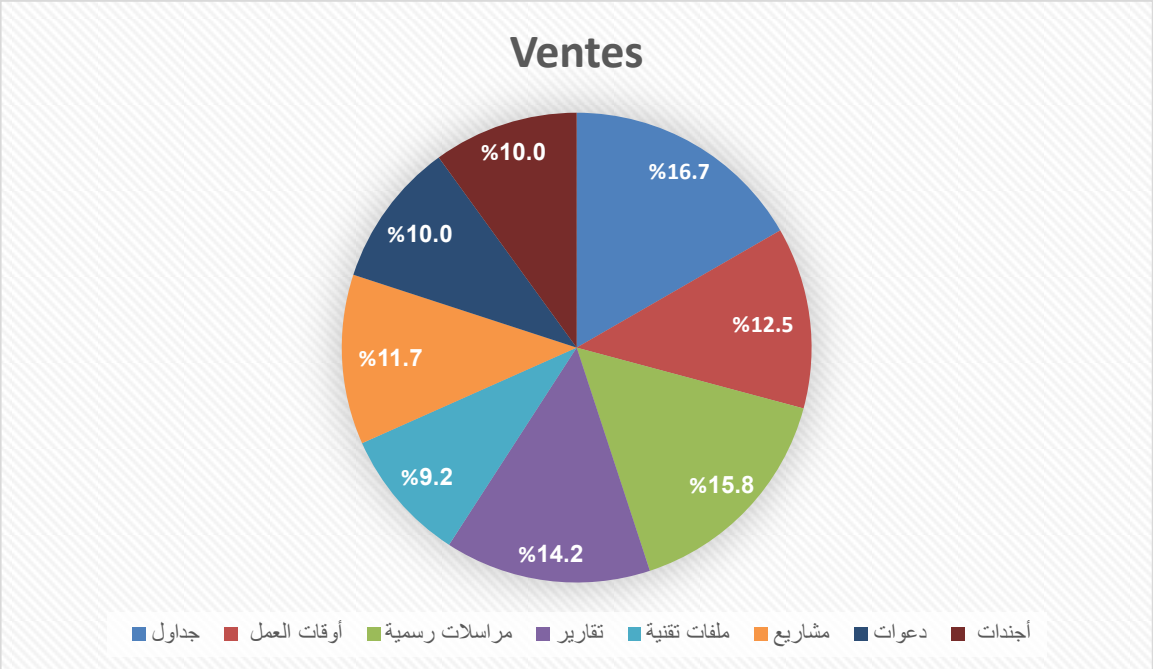

**الجدول 15: يمثل طبيعة الوثائق المتبادلة عبر البريد الالكتروني**

| نوع الوثيقة | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| جداول | 20 | 16,7% |
| أوقات العمل | 15 | 12,5% |
| مراسلات رسمية | 19 | 15,8% |
| تقارير | 17 | 14,2% |
| ملفات تقنية | 11 | 9,2% |
| مشاريع | 14 | 11,7% |
| دعوات | 12 | 10,0% |
| أجندات | 12 | 10,0% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

**القراءة الكمية:** أكثر نوع من الوثائق المتبادلة هي الجداول بنسبة 16,7% ثم تليها المراسلات الرسمية بنسبة 15,8%.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 15 الذي يمثل طبيعة الوثائق المتبادلة عبر البريد الالكتروني ، حيث أن الوثائق الأكثر متبادلة هي الجداول بنسبة 16,7% ما يقابله 20 موظف داخل بلدية افليسن بولاية تيزي وزو و بعدها تلي المراسلات الرسمية بنسبة 15,8% ما يقابله 15 موظف داخل المؤسسة محل الدراسة، هما أكثر نوعين من الوثائق تداولا، ما يعكس طبيعة العمل الإداري القائم على التوثيق الرسمي و التنظيم.

و فيما يخص التقارير و أوقات العمل تليها في الأهمية و هي تعبر عن آليات المتابعة و التنسيق، و في الأخير نجد الوثائق ذات الطابع الفني أو المرتبطة بالتخطيط (ملفات تقنية، مشاريع، دعوات، و أجندات) لها نسب صغيرة لكنها لها جانبا تحمصيا في العمل.



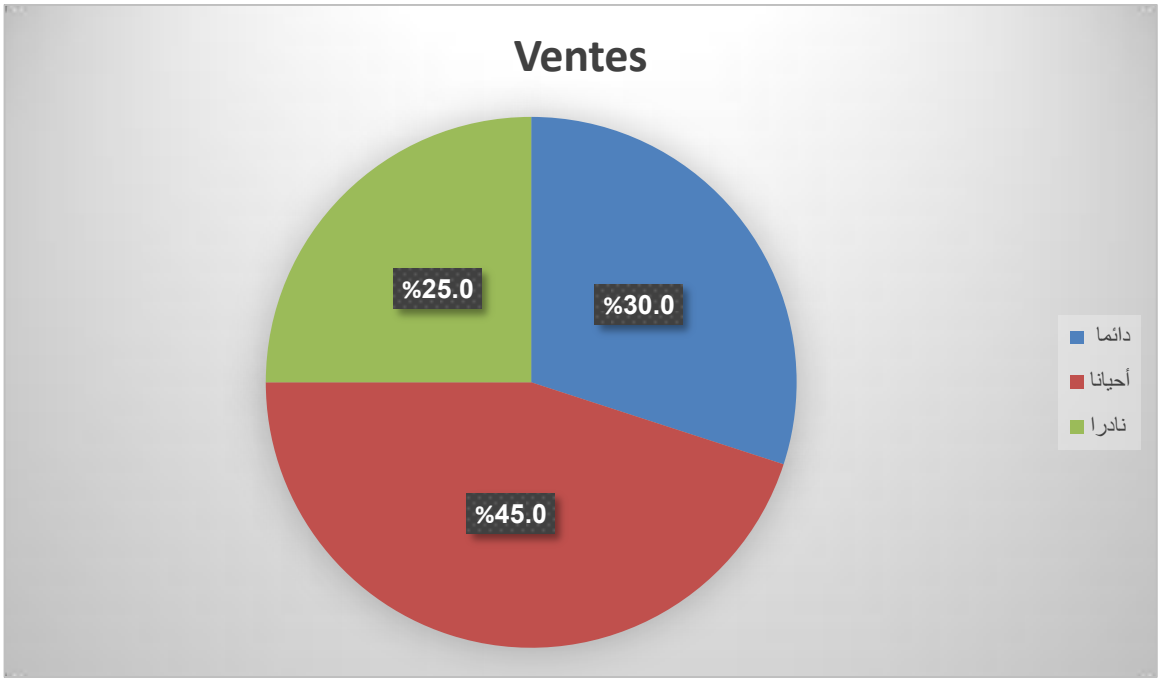
**الجدول 16: يمثل مدى الاعتماد على البريد الالكتروني في المهام اليومية**

| درجة الاعتماد | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| دائما | 36 | 30,0% |
| أحيانا | 54 | 45,0% |
| نادرا | 30 | 25,0% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

**القراءة الكمية:** اغلب الموظفين يعتمدون على البريد الالكتروني أحيانا بنسبة 45,0%.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 16 الذي يمثل مدى اعتماد المبحوثين في بلدية افليسن على البريد الالكتروني في المهام اليومية، حيث أن النسبة الأكبر من الموظفين داخل البلدية يعتمدون على البريد الالكتروني أحيانا بنسبة 45,0% ما يعادل 54 موظف، و في المرتبة الثانية نجد الذين يعتمدون على البريد الالكتروني دائما في المهام اليومية بنسبة 30,0% ما يعادل 36 موظف داخل بلدية افليسن و هذا يشير إلى أن هناك نسبة معتبرة من المستخدمين يعتبرونه جزءا لا يتجزأ من عملهم اليومي، و في الأخير نجد الذين يعتمدون على البريد الالكتروني في المهام اليومية نادرا بنسبة 25,0% ما يعادل 30 موظف داخل البلدية محل الدراسة و هذا قد يشير إلى بعض الموظفين الذين لا يعتمدون على البريد الالكتروني في مهامهم اليومية نظرا إلى وجود صعوبات في الاستخدام.

و في الأخير، نستنتج أن أغلبية الموظفين داخل بلدية افليسن يعتمدون على الأرشيف الرقمي أحيانا بنسبة 45,0%.




**الجدول 17: يمثل أنماط الاتصال عبر البريد الالكتروني**

| النمط | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| أفقي | 38 | 31,7% |
| عمودي | 44 | 36,7% |
| مختلط | 38 | 31,7% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

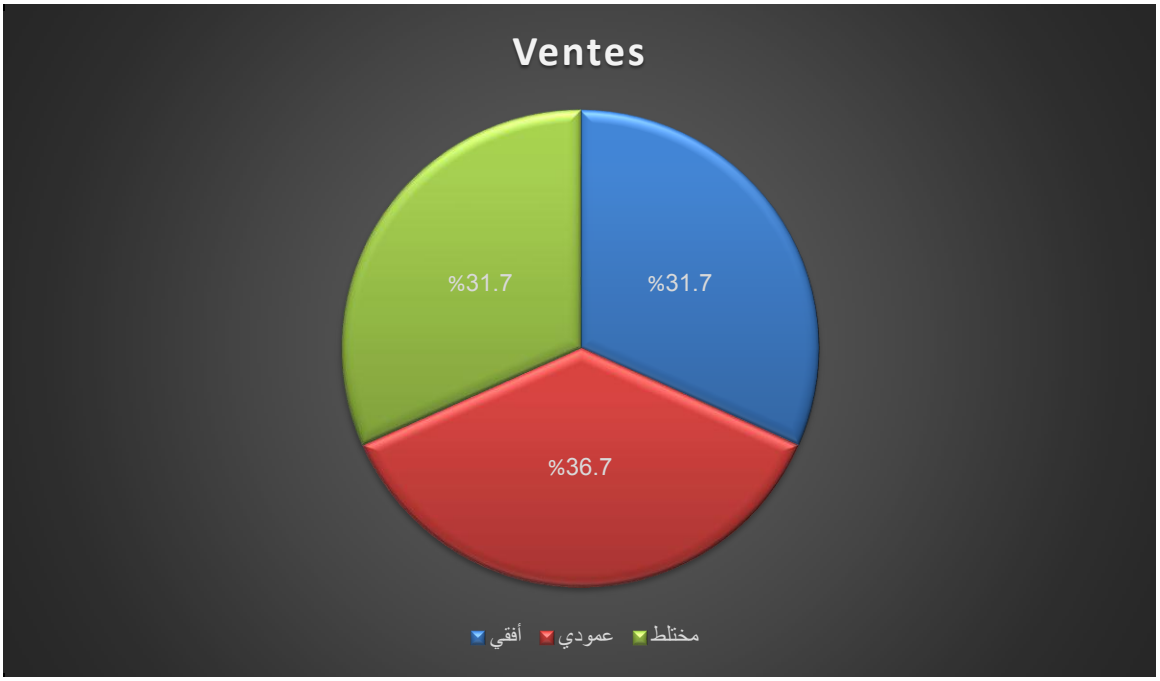
**القراءة الكمية:** النمط العمودي هو الأكثر انتشارا بنسبة 36,7% لكن يوجد تقارب كبير بين الأنماط الثلاثة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 17 الذي يمثل أنماط الاتصال عبر البريد الالكتروني ، حيث يقسمها إلى ثلاثة أنماط رئيسية و هي: النمط الأفقي، النمط العمودي، و النمط المختلط. يتضح أن النمط العمودي هو الأكثر شيوعا بين المستجوبين بنسبة 36,7% ما يقابله 44 موظف داخل البلدية محل الدراسة، و في المرتبة الثانية و الثالثة نجد نسبة 31,7% من النمط الأفقي و المختلط بنفس النسبة تقريبا، ما يقابله 38 موظف داخل بلدية افليسن.

من هنا يمكن القول أن النمط العمودي أكثر انتشارا عبر البريد الالكتروني و يعتبر جزءا من البنية الإدارية التي تعتمد على التسلسل الهرمي الواضح في الاتصال، لكن هناك نسب معتبرة للأنماط الأخرى

و هذا ما يدل على تطور بيئة العمل نحو المزيد من التشاركية و الانفتاح في تبادل المعلومات بين الموظفين .

هذا التنوع يبرز أهمية تطوير بنية البريد الالكتروني بشكل يدعم كافة أنماط الاتصال لتحقيق اكبر قدر من الفعالية و المرونة داخل البلدية.



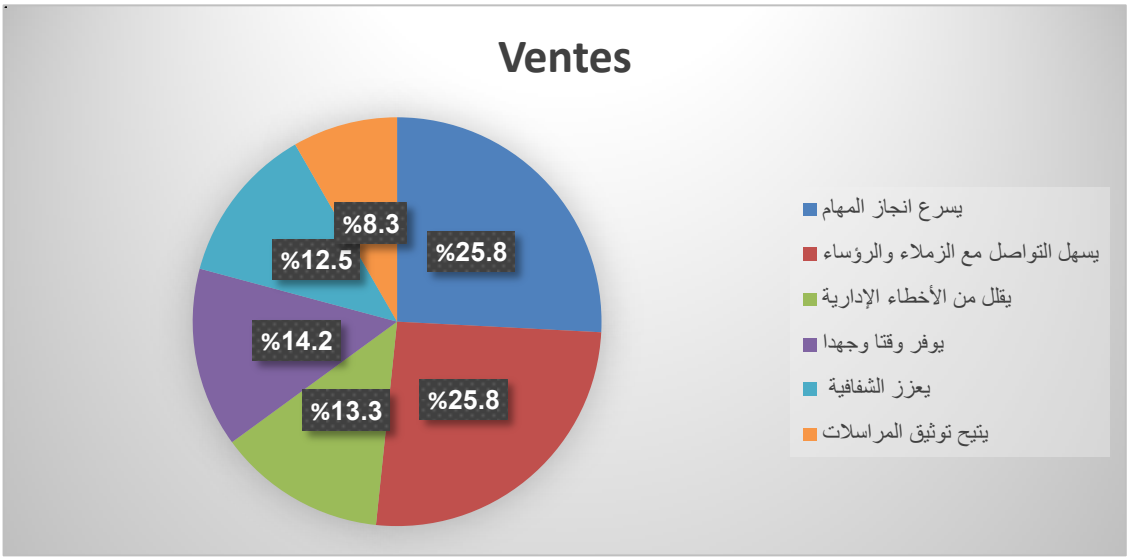

**الجدول 18: يمثل أهم فوائد استخدام البريد الالكتروني**

| الفائدة | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| يسرع انجاز المهام | 31 | 25,8% |
| يسهل التواصل مع الزملاء و الرؤساء | 31 | 25,8% |
| يقلل من الأخطاء الإدارية | 16 | 13,3% |
| يوفر وقتا و جهدا | 17 | 14,2% |
| يعزز الشفافية | 15 | 12,5% |
| يتيح توثيق المراسلات | 10 | 8,3% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

**القراءة الكمية:** أكثر فائدتين ملحوظتين هما تسريع انجاز المهام و تسهيل التواصل بنسبة 25,8% لكل منهما.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 18 الذي يمثل أهم فوائد استخدام البريد الالكتروني من جهة نظر المستجوبين، حيث يظهر تنوعا في إدراك الفائدة تبعا لتجارب المستخدمين. حيث يتصدر كل من تسريع انجاز المهام و تسهيل الاتصال مع الزملاء و الإدارة قائمة الفوائد، حيث اختار كل منهما 31 مشاركا بنسبة 25,8% لكل فائدة، ما يعكس إدراكا واسعا لأثر البريد الالكتروني في تحسين الكفاءة و الاتصال المؤسسي، و في المرتبة الثالثة تأتي فائدة توفير الوقت و الجهد بنسبة 14,2% ما يعادل 17 موظف داخل بلدية افليسن بولاية تيزي وزو، مما يشير إلى أهمية االبريد الالكتروني في دعم دقة العمليات و تخفيف الأعباء المرتبطة بها. و في المرتبة الرابعة نجد نسبة 13,2% و التي تمثل فائدة توفير الوقت و الجهد ما يعادل 17 موظف داخل البلدية محل الدراسة، أما فيما يخص توثيق المراسلات و تعزيز الشفافية قد حصلنا على نسب اقل و المتمثلة في 8,3% و12,5% على التوالي. ما قد يدل أما على أن هذه الجوانب اقل حضورا في وعي المستخدمين أو أن تأثيرها لا يعد بنفس القوة مقارنة ببقية الفوائد الأخرى.

من هذا التحليل يتضح أن البريد الالكتروني ينظر إليه بشكل أساسي كأداة لتحسين الأداء و الاتصال الداخلي، مع الإدراك الجزئي لدوره في تقليل الأخطاء و تحقيق الشفافية. و هذا يعكس حاجة المؤسسات إلى مزيد من التوعية و التوظيف الأمثل لهذا المورد الرقمي من اجل تعظيم جميع فوائده.



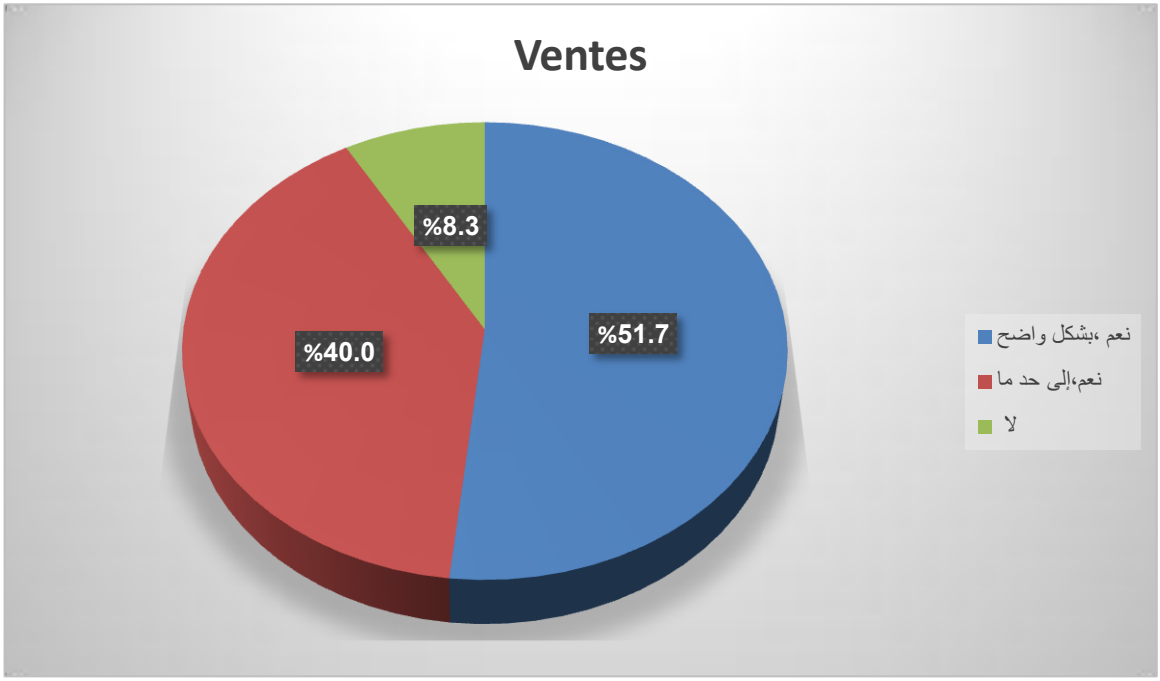
**الجدول 19: يمثل تحسين البريد الالكتروني للأداء الوظيفي**

| الإجابة | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| نعم، بشكل واضح | 62 | 51,7% |
| نعم، إلى حد ما | 48 | 40,0% |
| لا | 10 | 8,3% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

**القراءة الكمية:** أكثر من نصف الموظفين يرون أن البريد الالكتروني يحسن الأداء بشكل واضح بنسبة 51,7%.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 19 الذي يمثل في تحسين البريد الالكتروني للأداء الوظيفي، حيث نجد أن هناك أكثر من نصف الموظفين داخل بلدية افليسن يرون أن البريد الالكتروني يحسن الأداء الوظيفي بنسبة 51,7% ما يعادل 62 موظف، و في المرتبة الثانية نجد نسبة 40,0% من الموظفين الذين يرون أن البريد الالكتروني يحسن الأداء الوظيفي إلى حد ما ما يعادل 48 موظف داخل بلدية افليسن بولاية تيزي وزو، ما يعني وجود فوائد محسوسة لكنها ليست كاملة أو دائمة. و في المرتبة الثالثة و الأخيرة نجد نسبة 8,3% من الموظفين الذين لا يرون تحسنا ما يدل على أن المعارضة للتأثير الايجابي محدود.

و في الأخير، نستنتج أن 51,7% من الموظفين داخل بلدية افليسن يرون بان البريد الالكتروني يحسن الأداء الوظيفي بشكل واضح.



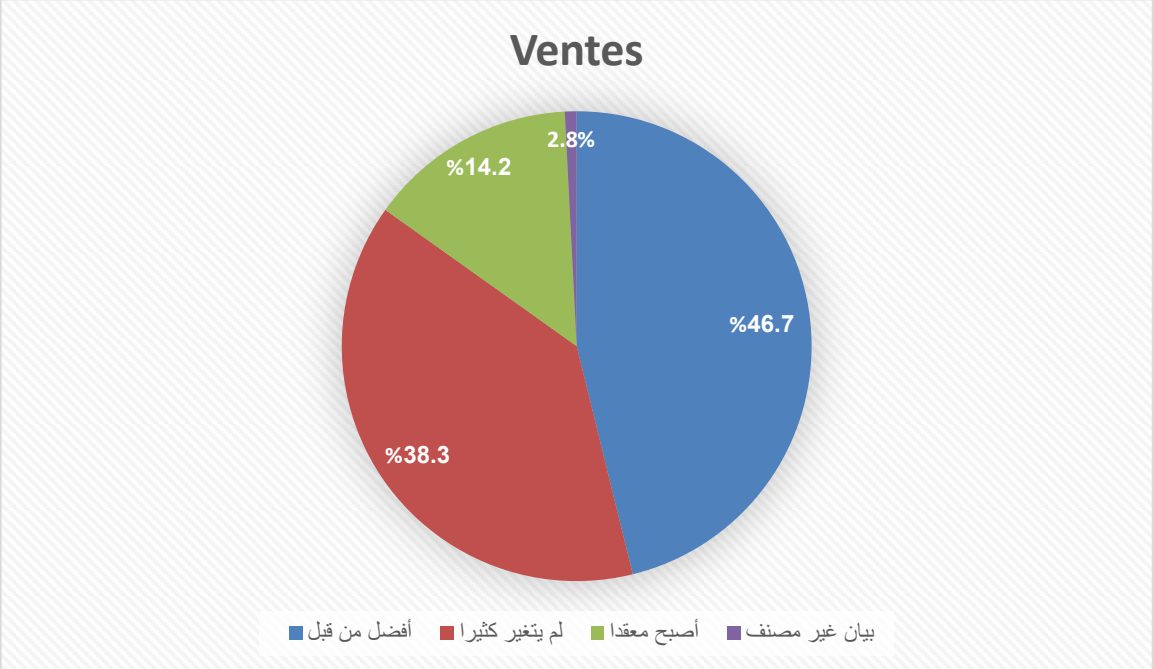

**الجدول 20: يمثل كيفية تأثير البريد الالكتروني على بيئة العمل**

| التأثير | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| أفضل من قبل | 56 | 46,7% |
| لم يتغير كثيرا | 46 | 38,3% |
| أصبح معقدا | 17 | 14,2% |
| بيان غير مصنف | 1 | 2,8% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

**القراءة الكمية:** يرى 46,7 من الموظفين أن بيئة العمل تحسنت بفضل البريد الالكتروني ، في حين أشار 14,2 إلى أنها أصبحت أكثر تعقيدا.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 20 الذي يمثل كيفية تأثير البريد الالكتروني على بيئة العمل، حيث 46,7% من الموظفين داخل بلدية افليسن يرون أن بيئة العمل تحسنت بفضل البريد الالكتروني مما يعكس دوره في تسيير العمليات و زيادة الكفاءة، في حين 38,3% من الموظفين لم يلاحظوا تغيرا كبيرا ربما بسبب طبيعة مهامهم أو محدودية الاستخدام.

و في الأخير نجد نسبة 14,2% من الموظفين يعتبرون بيئة العمل أصبحت أكثر تعقيدا، و قد يشير ذلك إلى الصعوبات في التكيف مع التكنولوجيا أو الضعف في التدريب.



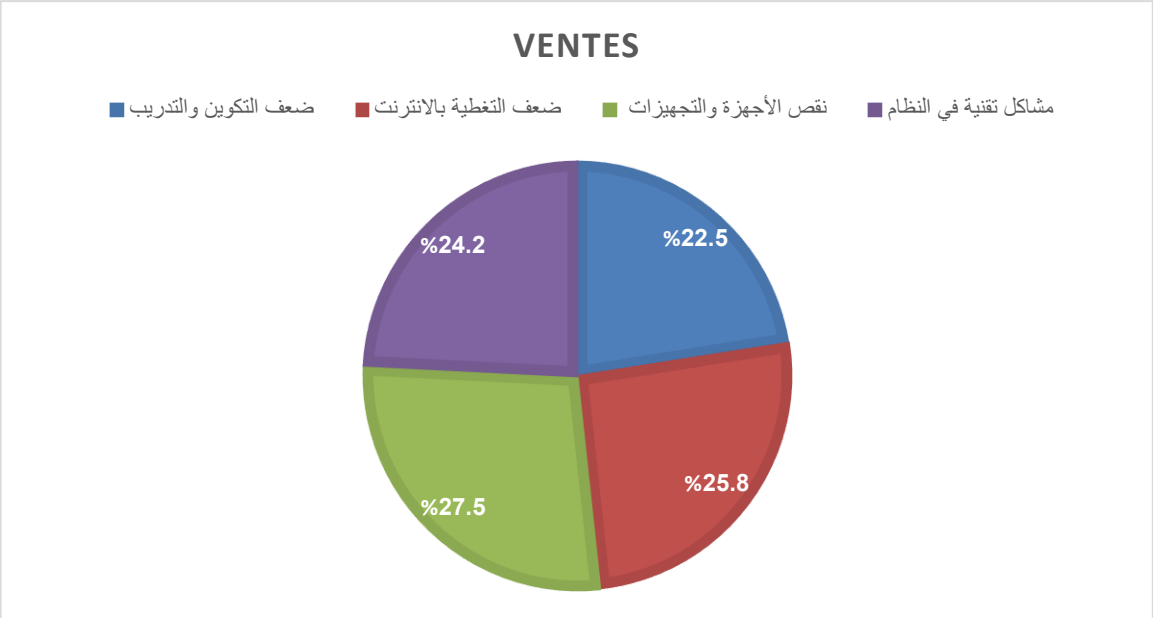

**الجدول 21: يمثل ابرز الصعوبات المرتبطة باستخدام البريد الالكتروني**

| الصعوبة | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| ضعف التكوين و التدريب | 27 | 22,5% |
| ضعف التغطية بالانترنيت | 31 | 25,8% |
| نقص الأجهزة و التجهيزات | 33 | 27,5% |
| مشاكل تقنية في النظام | 29 | 24,2% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

**القراءة الكمية:** اكبر صعوبة تواجه المستخدمين هي نقص التجهيزات بنسبة 27,5%، ثم تليها ضعف التغطية بالانترنيت بنسبة 25,8%.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 21 الذي يمثل ابرز الصعوبات التي يواجهونها الموظفون داخل بلدية افليسن بولاية تيزي وزو المرتبطة باستخدام البريد الالكتروني ، حيث أن اكبر صعوبة يواجهونها هي النص في التجهيزات بنسبة 27,5 ما يعادل 33 موظف داخل البلدية فهذه المشكلة تمثل العائق الأكبر أمامهم، تليها مباشرة ضعف التغطية بالانترنيت بنسبة 25,8 ما يعادل 31 موظف و هو ما يعكس تحديا بنيويا إلى البنية التحتية الرقمية. و في المرتبة الثالثة تأتي نسبة 24,2 من الموظفين الذين يجدون

صعوبات في المشاكل التقنية في النظام يقابله 29 موظف داخل البلدية محل الدراسة، و المرتبة الرابعة و الأخيرة نجد نسبة 22,5 من الموظفين الذين يواجهون الصعوبات في التكوين و التدريب ما يعادل 27 موظف.



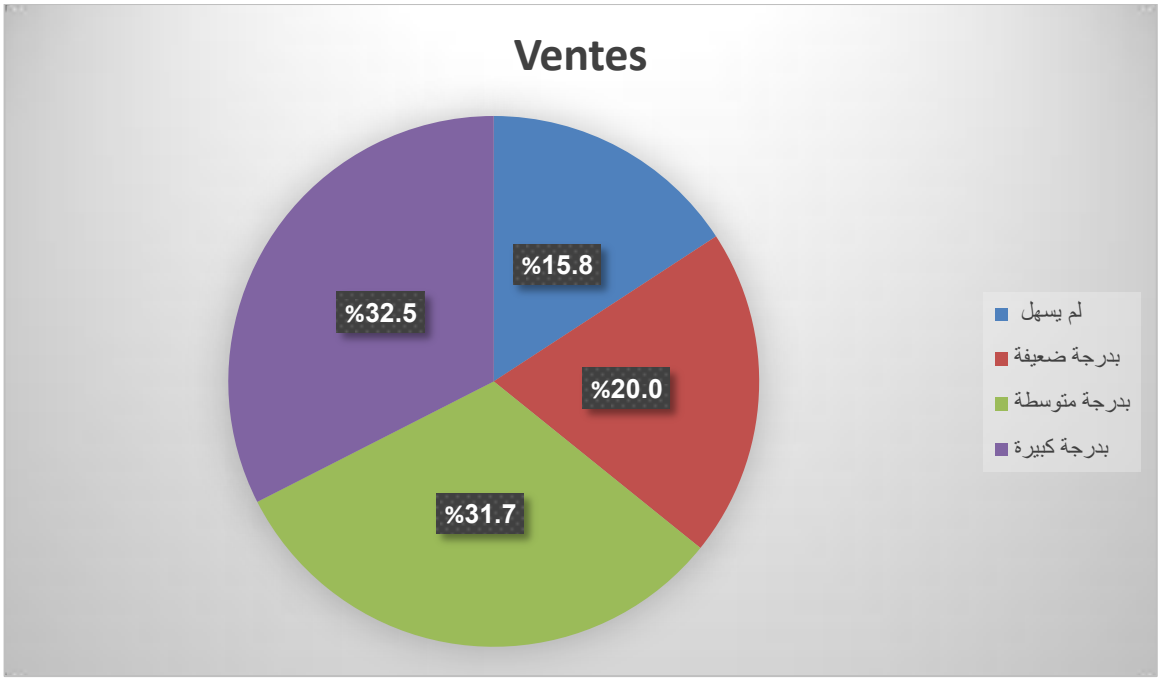

**الجدول 22: يمثل مدى تسهيل البريد الالكتروني لأداء المهام**

| درجة التسهيل | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| لم يسهل | 19 | 15,8% |
| بدرجة ضعيفة | 24 | 20,0% |
| بدرجة متوسطة | 38 | 31,7% |
| بدرجة كبيرة | 39 | 32,5% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

**القراءة الكمية:** يرى غالبية الموظفين أن البريد الالكتروني يسهل أداء المهام بدرجة متوسطة إلى كبيرة بنسبة 64,2%.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 22 الذي يمثل مدى تسهيل البريد الالكتروني لأداء المهام، حيث أغلبية الموظفين يرون أن الأرشيف الرقمي يسهل أداء المهام بدرجة متوسطة و كبيرة بنسبة 64,2% ما يعادل 77 موظف داخل بلدية افليسن بولاية تيزي وزو، في حيث نجد نسبة 20,0% من الموظفين داخل البلدية

محل الدراسة يرون البريد الالكتروني بدرجة ضعيفة لأداء المهمات ما يعادل 24 موظف، و أخيرا نجد 19 موظف داخل البلدية لم يسهل لهم البريد الالكتروني لأداء مهامهم بنسبة 15,8%.



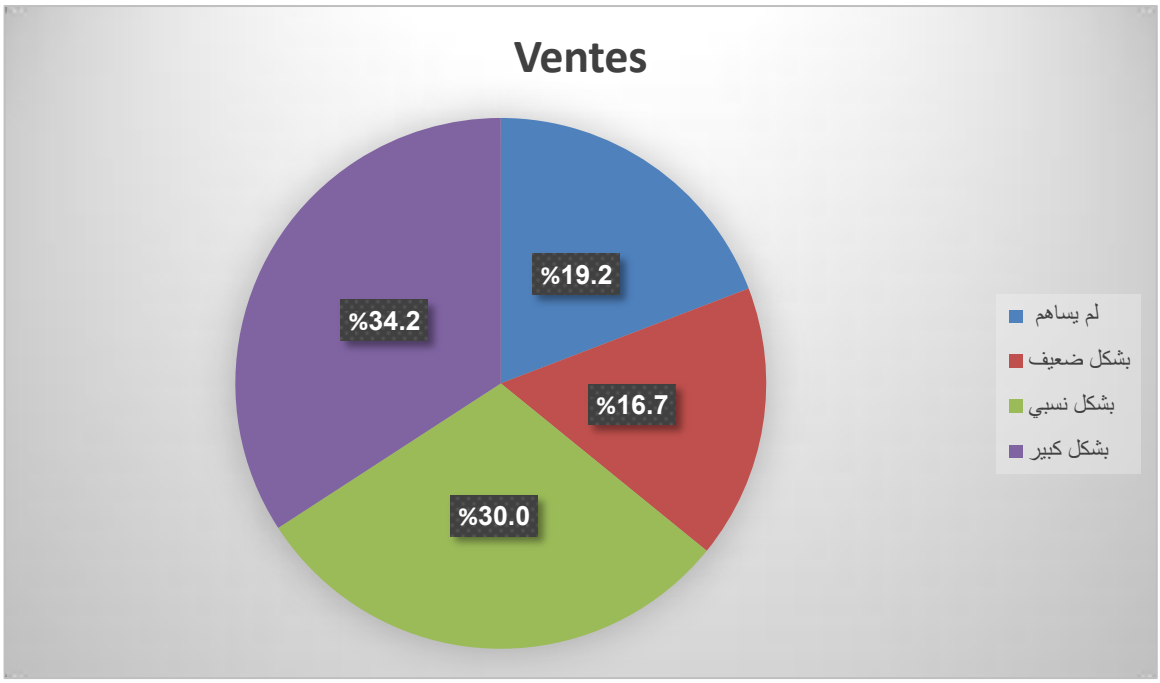

**الجدول 23: يمثل مدى مساهمة البريد الالكتروني في اتخاذ القرار**

| درجة المساهمة | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| لم يساهم | 23 | 19,2% |
| بشكل ضعيف | 20 | 16,7% |
| بشكل نسبي | 36 | 30,0% |
| بشكل كبير | 41 | 34,2% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

**القراءة الكمية:** أكثر من 46% من الموظفين يرون أن البريد الالكتروني يساهم في اتخاذ القرار بدرجة نسبية إلى كبيرة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 23 الذي يمثل مدى مساهمة البريد الالكتروني في اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفو بلدية افليسن بولاية تيزي وزو، يتضح أن غالبية الموظفين يرون أن للبريد الالكتروني دورا كبيرا في عملية اتخاذ القرار، حيث أشار أكثر من 64 موظف إلى أن البريد الالكتروني يساهم بدرجة

نسبية إلى كبيرة في اتخاذ القرار ما يعادل 77 موظف، ثم نجد نسبة 19,2% من الموظفين الذين يرون أن البريد الالكتروني انه لم يساهم في اتخاذ القرار ما يعادل 23 موظف داخل بلدية افليسن، و في الأخير نجد 16,7%من الموظفين يرون أن البريد الالكتروني يساهم بشكل ضعيف في اتخاذ القرار ما يعادل 20 موظف داخل البلدية محل الدراسة.منه نستنتج في الأخير أن الموظفون الذين يرون أن البريد الالكتروني يساهم في اتخاذ القرار بدرجة نسبية إلى كبيرة هم الذين لديهم اكبر نسبة حيث كان هناك أكثر من 64%.



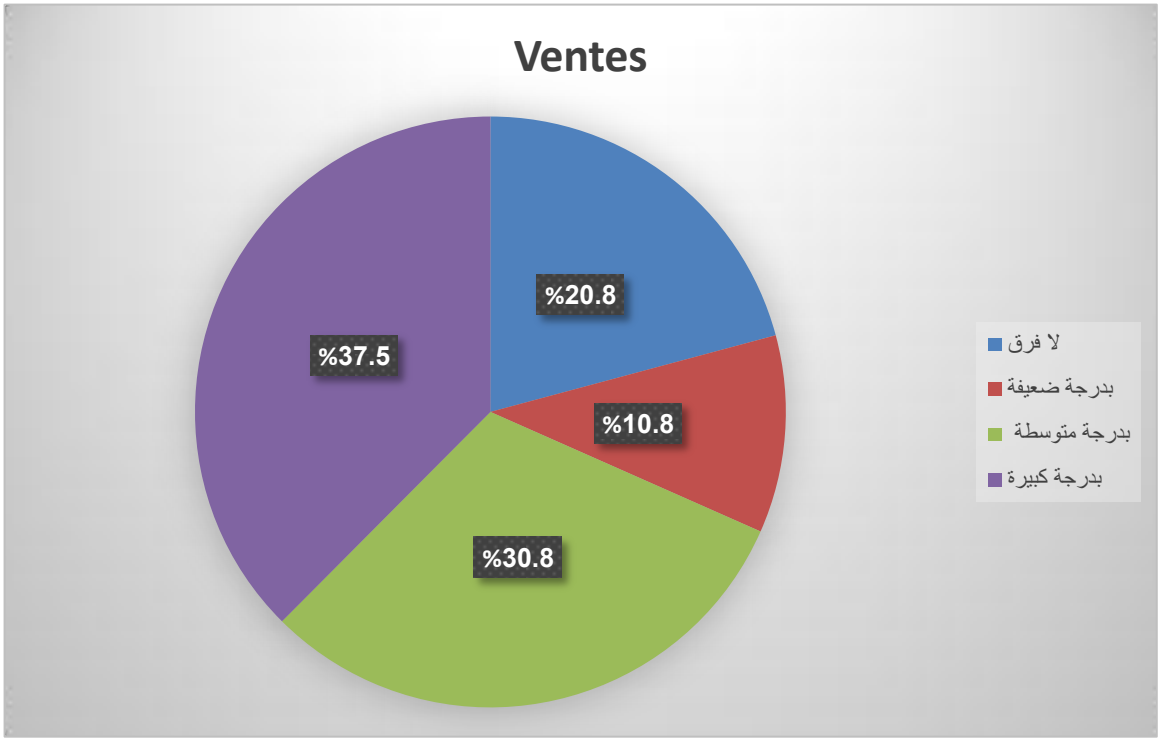

**الجدول 24: يمثل مدى تأثير البريد الالكتروني على جودة العمل الإداري**

| درجة التأثير | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| لا فرق | 25 | 20,8% |
| بدرجة ضعيفة | 13 | 10,8% |
| بدرجة متوسطة | 37 | 30,8% |
| بدرجة كبيرة | 45 | 37,5% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

**القراءة الكمية:** حوالي 68,3% من المشاركين يرون أن البريد الالكتروني أثرت على جودة العمل بدرجة متوسطة إلى كبيرة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 24 الذي يمثل مدى تأثير البريد الالكتروني على جودة العمل الإداري، حيث لاحظنا أن حوالي 68,3% من المبحوثين داخل بلدية افليسن بولاية تيزي وزو ما يعادل 82 موظف يرون أن البريد الالكتروني أثرت بدرجة متوسطة إلى كبيرة على جودة العمل الإداري، في حين نجد نسبة 20,8% من الموظفين يرون انه لا يوجد أي تأثير ما يعادل 25 موظف، بينما 10,8% من الموظفين يرون أن التأثير ضعيف.

فمن خلال هذه النتائج، 68,3% من الموظفين يعتقدون أن البريد الالكتروني أثر بدرجة متوسطة إلى كبيرة على جودة العمل الإداري، هذا يعكس إدراكا ايجابيا لدى غالبية المشاركين حول دور البريد الالكتروني في تحسين جودة العمل الإداري و يشير إلى أهمية تبني الأنظمة الرقمية في الإدارة لتحقيق الجودة و الكفاءة العالية، في المقابل فان نسبة من المشاركين لا تزال ترى أن التأثير ضعيف أو غير موجود ما قد يعكس تحديات في التطبيق أو الحاجة إلى مزيد من التوعية و التدريب في استخدام البريد الالكتروني.




**الجدول 25: يمثل مدى وجود الوعي الكافي بأهمية البريد الالكتروني**

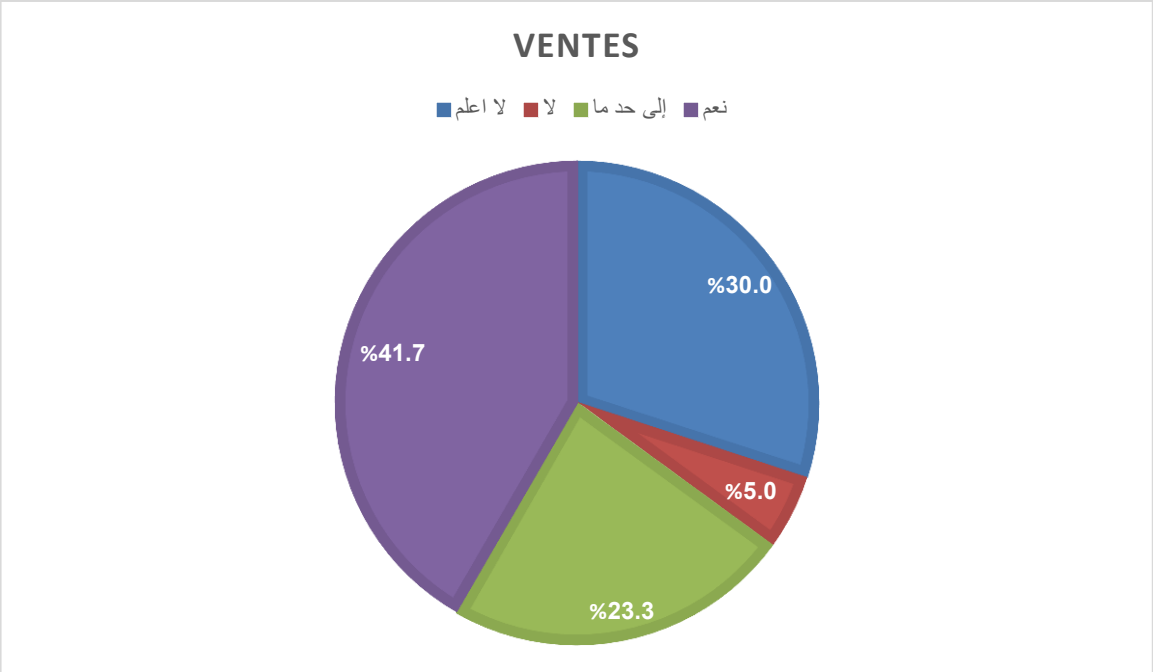
| الإجابة | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| لا اعلم | 36 | 30,0 |

| | | |
|---|---|---|
| لا | 6 | 5,0 |
| إلى حد ما | 28 | 23,3 |
| نعم | 50 | 41,7 |
| المجموع | 120 | 100,0 |

**القراءة الكمية:** يرى 41,7% من الموظفين أن هناك وعيا كافيا، بينما 30% غير متأكدين من ذلك.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 25 الذي يمثل مدى وجود الوعي الكافي بأهمية البريد الالكتروني، حيث بلغ عدد المشاركين 120 موظفا، تشير النتائج إلى 41,7% من الموظفين الذين يعتقدون بوجود وعي كافي بأهمية البريد الالكتروني ما يعادل 50 موظف داخل بلدية افليسن بولاية تيزي وزو، و هو ما يمثل النسبة الأكبر بين الإجابات، و في المرتبة الثانية نجد نسبة 30,0% من الموظفين الذين لا يعلمون مدى وجود الوعي الكافي بأهمية البريد الالكتروني ما يعادل 36 موظف داخل بلدية افليسن، و هي نسبة مرتفعة نسبيا تدل على وجود فجوة معرفية واضحة بين الموظفين حول موضوع البريد الالكتروني، و في المرتبة الثالثة نجد نسبة 23,3% من الموظفين الذين يرون أن الوعي موجود إلى حد ما ما يعادل 28 موظف داخل البلدية محل الدراسة، مما يعكس وجود شريحة لا تزال مترددة أو غير متأكدة بشكل كامل على مستوى الوعي.و في المرتبة الرابعة و الأخيرة نجد نسبة 5,0% من الموظفين الذين يلاحظون بعدم وجود الوعي الكافي.

و منه نستنتج في الأخير أن نسبة 41,7% من الموظفين يرون بوجود الوعي الكافي بأهمية البريد الالكتروني.




**الجدول 26: يمثل نتائج استطلاع حول وجود ملاحظات على سلبيات البريد الالكتروني**

| الإجابة | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| لا ملاحظات | 29 | 24,2% |
| لا | 6 | 5,0% |
| نوعا ما | 44 | 36,7% |
| نعم تماما | 41 | 34,2% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

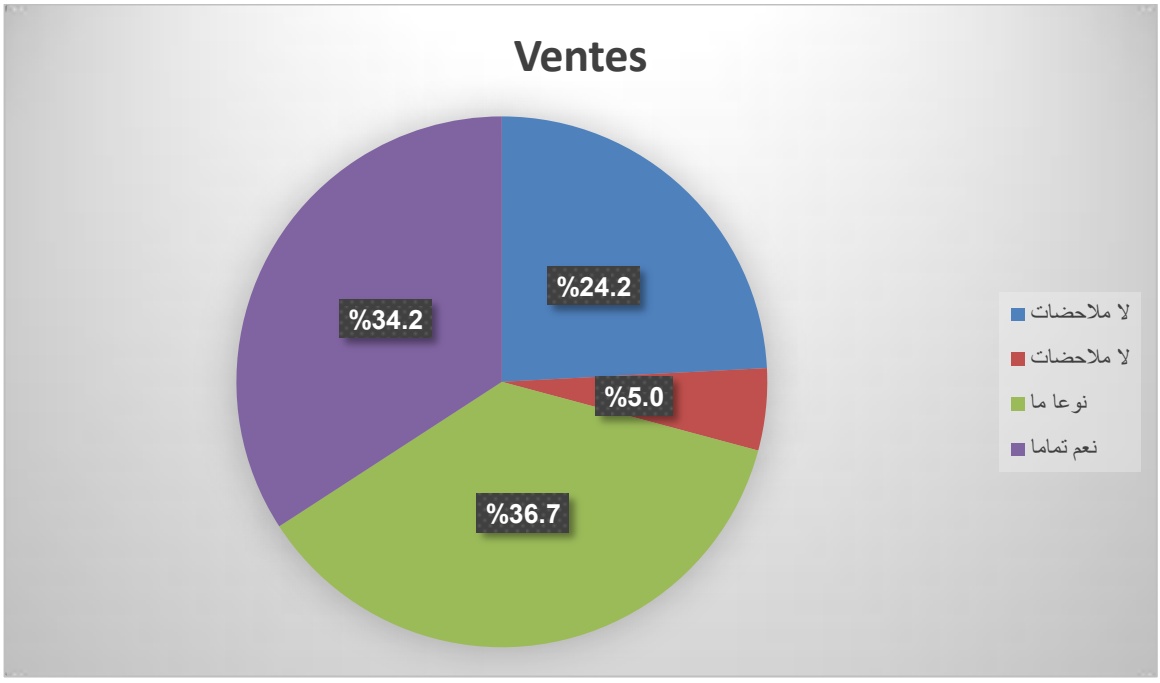
**القراءة الكمية:** تشير النتائج إلى أن 70,9% من المشاركين لديهم ملاحظات متفاوتة حول بعض السلبيات المرتبطة بالبريد الالكتروني.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 26 الذي يمثل نتائج استطلاع حول وجود ملاحظات على سلبيات البريد الالكتروني، يتضح من خلال البيانات أن غالبية المشاركين لديهم ملاحظات متفاوتة حول السلبيات المرتبطة بالبريد الالكتروني، فقد أفاد 34,2% من العينة الذين يمثلون 41 موظف لديهم ملاحظات نعم تماما بينما أشار 36,7% من الموظفين إلى وجود ملاحظات نوعا ما ما يقابله 44 موظف داخل بلدية

افليسن بولاية تيزي وزو، في المقابل أكد 5,0% من الموظفين بعدم وجود الملاحظات على سلبيات البريد الالكتروني و خيرا نجد نسبة 24,2% من الموظفين الذين لم يبدو أي ملاحظات.

تعكس هذه النتائج أن حوالي 70,9% من المشاركين الذين أجابوا بنعم تماما و نوعا ما يرون بوجود سلبيات في البريد الالكتروني مما يشير إلى وعي نسبي بالمشكلات أو التحديات المرتبطة بهذا النظام.أما النسبة الأقل التي لم تلاحظ السلبيات فقد تعود إلى قلة الخبرة أو عدم الاحتكاك الكافي بالبريد الالكتروني.

بشكل عام يظهر الجدول أهمية دراسة هذه السلبيات بشكل أعمق لمعالجتها و تحسين كفاءة البريد الالكتروني ، خاصة مع تزايد الاعتماد عليها في المؤسسات.




**الجدول 27: يمثل مدى تأثير البريد الالكتروني على فعالية العمل الجماعي**

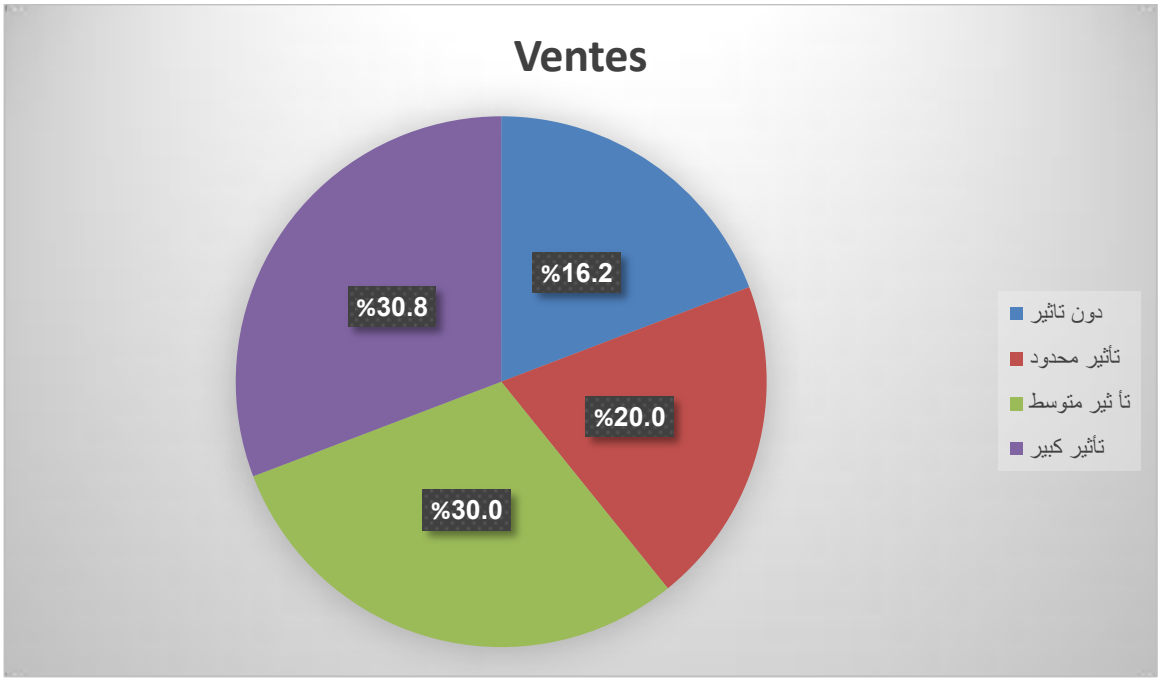
| درجة التأثير | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| دون تأثير | 23 | 19,2 |
| تأثير محدود | 24 | 20,0 |
| تأثير متوسط | 36 | 30,0 |
| تأثير كبير | 37 | 30,8 |

| | | |
|---|---|---|
| المجموع | 120 | 100,0 |

**القراءة الكمية:**حوالي 60,8 من الموظفين الذين يرون أن البريد الالكتروني يؤثر إيجابا على العمل الجماعي بدرجة متوسطة إلى كبيرة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 27 الذي يمثل مدى تأثير البريد الالكتروني على فعالية العمل الجماعي، حيث بلغت نسبة التأثير الكبير 30,8% ، و هو ما يعكس أهمية البريد الالكتروني في تحسين و تسيير العمل بين الموظفين داخل بلدية افليسن بولاية تيزي وزو. كما جاءت نسبة التأثير المتوسط قريبة جدا من التأثير الكبير، بنسبة 30,0% ما يشير إلى اتفاق نسبة كبيرة من الموظفين على دور البريد الالكتروني في تحسين التعاون و التنسيق داخل فرق العمل. بالمقابل نجد 20,0% من الموظفين الذين يعتبرون أن تأثير البريد الالكتروني محدود، في حين رأى 19,2% أن تأثيرها يكاد يكون معدوما أو ضعيفا.

هذه النتائج تبين وجود قناعة عامة لدى معظم الموظفين بأهمية البريد الالكتروني في تعزيز فعالية العمل الجماعي، مع بقاء نسبة اقل ترى أن تأثيرها محدود.




**الجدول 28: يمثل مدى الاتفاق على أن البريد الالكتروني يدعم اتخاذ القرار**

| درجة الاتفاق | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| لا اعرف | 29 | 24,2% |

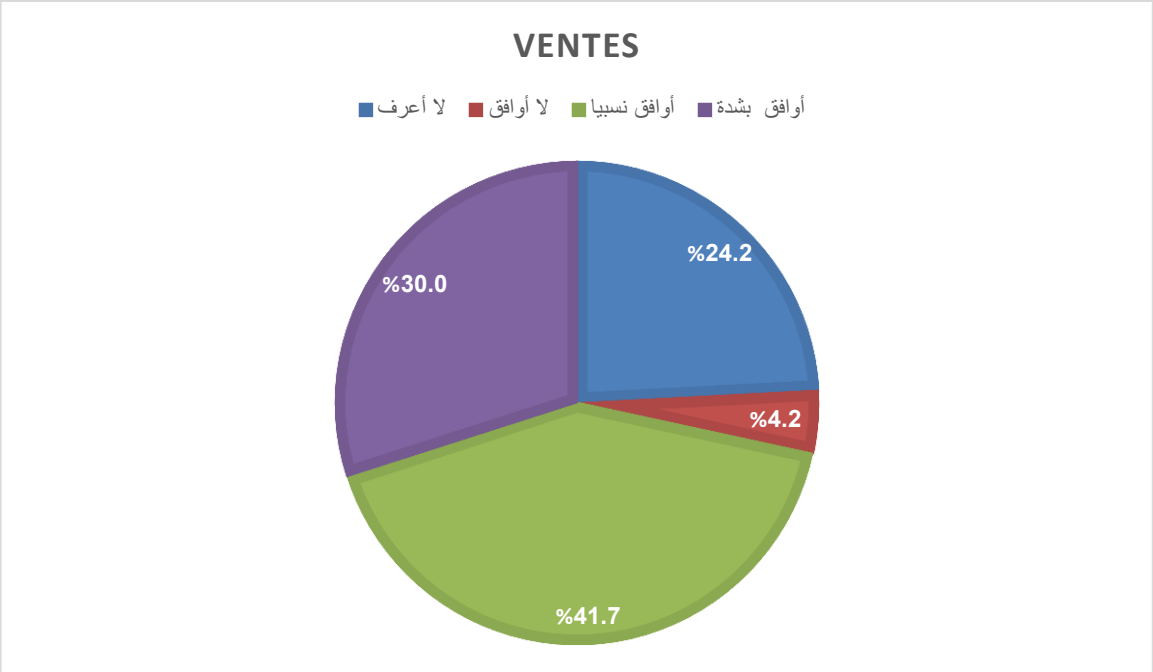
| | | |
|---|---|---|
| لا أوافق | 5 | 4,2% |
| أوافق نسبيا | 50 | 41,7% |
| أوافق بشدة | 36 | 30,0% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

**القراءة الكمية:** يرى 71,7% من المشاركين أن البريد الالكتروني يساهم في دعم اتخاذ القرار، بدرجات متفاوتة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 28 الذي يمثل مدى الاتفاق على أن البريد الالكتروني يدعم اتخاذ القرار داخل بيئة العمل، حيث نلاحظ أن نسبة عالية من المشاركين توافق بشدة على هذا التأثير بنسبة 30,0% ما يعادل 36 موظف داخل بلدية افليسن بولاية تيزي وزو، تليها نسبة التوافق نسبيا بنسبة 41,7% ما يعادل 50 موظف داخل البلدية محل الدراسة، ما يدل على أن غالبية الموظفين ترى أن البريد الالكتروني تلعب دورا مهما في تحسين عملية اتخاذ القرار. بالمقابل، هناك نسبة محدودة من المشاركين التي لا توافق إطلاقا بنسبة 4,2%، و في الأخير نجد نسبة 24,2% من الموظفين الذين لا يعرفون مدى الاتفاق على أن البريد الالكتروني يساهم في دعم اتخاذ القرار.

تكتشف هذه النتائج عن وعي متزايد لدى معظم الموظفين بأهمية البريد الالكتروني في تعزيز القرارات الإدارية و العلمية، و هو ما ينسجم مع الاتجاهات الحديثة في بيئات العمل الرقمية.

و في الأخير، نستنتج أن هذه المعطيات تعكس توجها ايجابيا عاما نحو الاستفادة من الإمكانات التي يوفرها البريد الالكتروني ، مع ضرورة معالجة الأسباب التي تجعل بعض الموظفين لا يرون فائدتها.




**الجدول 29: يمثل كيفية تأثير البريد الالكتروني على أسلوب المراسلات**

| التأثير على الأسلوب | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| لا ألاحظ فرقا | 21 | 17,5% |
| أصبحت اقل مباشرة | 14 | 11,7% |
| لم تتغير كثيرا | 39 | 32,5% |
| أصبحت أكثر احترافية | 46 | 38,3% |
| المجموع | 120 | 100,0% |

**القراءة الكمية:** أشار 38,3 كم الموظفين إلى أن المراسلات أصبحت أكثر احترافية بفضل البريد الالكتروني.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 29 الذي يمثل اثر البريد الالكتروني على أساليب المراسلات، حيث يتضح أن 38,3% من الموظفين داخل بلدية افليسن بولاية تيزي وزو يرون أن البريد الالكتروني جعل المراسلات أكثر احترافية، و هي النسبة الأكبر بين الفئات، مما يشير إلى تأثير ايجابي و ملموس للبريد الالكتروني في تحسين جودة العمل و تطويره. كما يرى 32,5% من العينة أنه لم يغير كثيرا من أساليب المراسلات، ما يدل على وجود شريحة لا تزال ترى أن التأثير محدود أو غير واضح. في المقابل، يرى 17,5% أن البريد الالكتروني جعل المراسلات اقل مباشرة، بينما أفاد 11,7% فقط بأنهم لم يلاحظوا فرقا، و هي نسبة ضئيلة نسبيا.

بشكل عام، يظهر الجدول أن غالبية الموظفين يلاحظون أثرا ايجابيا أو تغيرا في أساليب المراسلات نتيجة البريد الالكتروني ، مع بقاء نسبة اقل ترى أن التأثير كان سلبيا أو غير ملحوظ.

يعكس هذا التوزيع تباين وجهات النظر جول فعالية البريد الالكتروني، لكنه يؤكد في نفس الوقت على أهميتها في تعزيز الاحترافية في بيئة العمل.

**تحليل و مناقشة الجداول المركبة:**

**الجدول30: يمثل توزيع و تحليل المؤشرات الإحصائية على الفترات الزمنية المختلفة**

| الجنس | | في بداية الدوام | خلال ساعات العمل | في نهاية الدوام | خارج ساعات العمل | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ذكر | التكرار | 19 | 26 | 12 | 10 | 67 |
| | النسبة | 51.4% | 65.0% | 52.2% | 50.0% | 55.8% |
| أنثى | التكرار | 18 | 14 | 11 | 10 | 53 |
| | النسبة | 48.6% | 35.0% | 47.8% | 50.0% | 44.2% |
| **المجموع** | التكرار | 37 | 40 | 23 | 20 | 120 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | النسبة | 100.0% | 100.0% | 100 .0% | 100 .0% | 100.0% |
| **الاقدمية** | | في بداية الدوام | خلال ساعات العمل | في نهاية الدوام | خارج ساعات العمل | **المجموع** |
| اقل من 5 سنوات | التكرار | 12 | 7 | 9 | 4 | 32 |
| | النسبة | 32.4% | 17.5% | 39.1% | 20.0% | 26.7 |
| من 5 إلى 10 سنوات | التكرار | 8 | 17 | 6 | 8 | 39 |
| | النسبة | 21.6% | 42.5% | 26 .1% | 40.0% | 32.5 |
| من 10 إلى 15 سنة | التكرار | 13 | 9 | 5 | 7 | 34 |
| | النسبة | 35.1% | 22 .5% | 21.7% | 35.0% | 28.3 |
| من 15 إلى 20 سنة | التكرار | 1 | 7 | 2 | 1 | 11 |
| | النسبة | 2.7% | 17 .5% | 8.7% | 5.0% | 9.2 |
| من 20 سنة فما فوق | التكرار | 3 | 0 | 1 | 0 | 4 |
| | النسبة | 8.1% | 0.0% | 4.3% | 0.0% | 3.3 |
| **المجموع** | التكرار | 37 | 40 | 23 | 20 | 120 |
| | النسبة | 100.0% | 100.0% | 100.0 | 100.0% | 100.0 |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 30الذي يمثل توزيع و تحليل المؤشرات الإحصائية على الفترات الزمنية المختلفة أن الأعمال توزعت بشكل غير متساوي بين الذكور و الإناث. حيث سجل الذكور أعلى نسبة ب 55.8% مقارنة ب 44.2% للإناث. و يلاحظ أن غالبية المؤشرات الإحصائية بالنسبة لكلا الجنسين وقعت خلال ساعات العمل، بنسبة 65.0% لدى الذكور و 35.8% لدى الإناث، مما يعكس ارتباطا وثيقا بين كثافة المهام في هذه الفترة.

أما في باقي الأوقات توزعت المؤشرات الإحصائية بشكل نسبي مع تفاوت بسيط، مع الإشارة إلى أن المؤشرات الإحصائية خارج ساعات العمل كانت متساوية بين الجنسين بنسبة 50.0% لكل منهما. هذا التوزيع يعكس أهمية مراعاة الخصائص المهنية لكل فئة عند التخطيط لبرامج الوقاية من الحوادث، مع التركيز على فئة الذكور و ساعات العمل الفعلية كأولوية.

أما فيما يخص توزيع المؤشرات الإحصائية حسب متغير الاقدمية، فيختلف باختلاف اقدمية الموظفين في العمل داخل بلدية افليسن. حيث سجلت فئة الموظفين الذين تتراوح اقدميتهم بين 5 إلى 10 سنوات أعلى نسبة من المؤشرات الإحصائية بنسبة32.5% ، تليها الفئة من 10 إلى 15 سنة بنسبة 28.3%، ما يدل على أن الموظفين في المرحلة المتوسطة من مشوارهم المهني. أما الفئة التي تقل اقدميتها عن 5 سنوات فتمثل نسبة 26.7%. في المقابل سجلت الفئتان من 15 إلى 20 سنة و أكثر من 20 سنة نسبا منخفضة جدا بلغت 9.2% و 3.3% على التوالي. بينما تسجل نهاية الدوام و خارج أوقات العمل نسبا اقل، مما يشير إلى أن التوقيت الذي يشهد فيه الموظف ضغط العمل الأكبر خاصة في بدايته و وسطه.

**الجدول31: يمثل توزيع و تحليل المؤشرات الإحصائية حسب درجة استخدام البريد الالكتروني**

| **الاقدمية** | | نعم، بشكل دوري | فقط عند الحاجة | نادرا | **المجموع** |
|---|---|---|---|---|---|
| اقل من 5 سنوات | التكرار | 15 | 10 | 7 | 32 |
| | النسبة | 31.9% | 22.7% | 24.1% | 26.7% |
| من 5 إلى 10 سنوات | التكرار | 18 | 14 | 7 | 39 |
| | النسبة | 38.3% | 31.3% | 24.1% | 32.5% |
| من 10 إلى 15 سنة | التكرار | 6 | 15 | 13 | 34 |
| | النسبة | 12.8% | 34.1% | 44.8% | 28.3% |
| من 15 إلى 20 سنة | التكرار | 7 | 3 | 1 | 11 |
| | النسبة | 14.9% | 6.8% | 3.4% | 9.2% |
| من 20 سنة فما فوق | التكرار | 1 | 2 | 1 | 4 |
| | النسبة | 2.1% | 4.5% | 3.4% | 3.3% |
| **المجموع** | التكرار | 47 | 44 | 29 | 120 |
| | النسبة | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 31الذي يمثل توزيع و تحليل المؤشرات الإحصائية المتعلقة بدرجة استخدام البريد الالكتروني داخل بلدية افليسن حسب سنوات الخبرة. يتضح من خلال الجدول أن غالبية المشاركين الذين تتراوح خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات يستخدمون البريد الالكتروني بشكل دوري و بنسبة 38.3% ،

و هي النسبة الأعلى بين الفئات. أما الفئة التي لديها اقل من 5 سنوات خبرة، فقد بلغت النسبة 31.9% بينما بلغت نسبة من يستخدمونه عند الحاجة فقط داخل بلدية افليسن تتمثل في 22.7%.

بالنسبة للفئة التل تملك الخبرة من 10 إلى 15 سنة، فقد بلغت نسبة الاستخدام الدوري 12.8%، و هي اقل من الفئتين السابقتين، بينما بلغت نسبة من يستخدمونه نادرا 44.8%، ما يشير الر التراجع في الاستخدام المنتظم مع زيادة سنوات الخبرة. أما الفئات ذات الخبرة الأكبر من 15 إلى 20 سنة و من 20 سنة فما فوق، فقد سجلت نسب استخدام البريد الالكتروني فقد سجلت نسب استخدام منخفضة جدا، حيث بلغت نسبة الاستخدام الدوري 2.1% فقط لمن لديهم أكثر من 20 سنة خبرة. و هذا يمكن أن يعود إلى عدم التدريب و التطوير في هذا المجال بالرغم من كبر الخبرة.

بصفة عامة، يتبين من الجدول أن الاستخدام الدوري للبريد الالكتروني داخل بلدية افليسن يتركز بشكل اكبر لدى الفئات ذات الخبرة المتوسطة من 5 إلى 10 سنوات، في حين أن الاستخدام يقل تدريجيا مع زيادة سنوات الخبرة، حيث تميل الفئات الأكثر خبرة إلى استخدام البريد الالكتروني عند الحاجة فقط أو نادرا. يعكس هذا التوزيع أن الأجيال الحديثة في العمل تعتمد أكثر على البريد الالكتروني كوسيلة اتصال أساسية داخل البلدية محل الدراسة، بينما الفئات القديمة تميل إلى الاعتماد على الوسائل الأخرى.

**الجدول32: يمثل توزيع و تحليل المؤشرات الإحصائية حسب درجة وجود الوعي الكافي بأهمية البريد الالكتروني**

| الاقدمية | | لا اعلم | لا | إلى حد ما | نعم | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| اقل من 5 سنوات | التكرار | 8 | 4 | 8 | 12 | 32 |
| | النسبة | 22.2% | 66.7% | 28.6% | 24.0% | 26.7% |
| من 5 إلى 10 سنوات | التكرار | 14 | 1 | 9 | 15 | 39 |
| | النسبة | 38.9% | 16 .7% | 32.1% | 30.0% | 32.5% |
| من 10 إلى 15 سنة | التكرار | 11 | 1 | 5 | 17 | 34 |
| | النسبة | 30.6% | 16.7% | 17.9% | 34.0% | 28.3% |
| من 15 إلى 20 سنة | التكرار | 2 | 0 | 5 | 4 | 11 |
| | النسبة | 5.6% | 0.0% | 17.9% | 8.0% | 9.2% |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| من 20 سنة فما فوق | التكرار | 1 | 0 | 1 | 2 | 4 |
| | النسبة | 2.8% | 0.0% | 3.6% | 4.0% | 3.3% |
| **المجموع** | التكرار | 36 | 6 | 28 | 50 | 120 |
| | النسبة | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

نلاحظ من خلال الجدول رقم 32الذي يمثل توزيع و تحليل الاتجاهات الايجابية نحو الوعي الكافي بأهمية البريد الالكتروني، وفقا لسنوات الخبرة. يتبين من الجدول أن الأفراد الذين لديهم الخبرة من 5 إلى 10 سنوات يمثلون النسبة الأعلى من حيث الاستجابة الايجابية، إذ بلغت نسبتهم مجتمعة حوالي 96% من إجمالي أصحاب هذه الفئة، مما يدل على الوعي المرتفع بأهمية البريد الالكتروني في هذه الشريحة. كذلك تظهر فئة من 10 إلى 15 سنة استجابة ايجابية جيدة بنسبة تقارب 86% مما يشير إلى اتساع الوعي مع زيادة الخبرة حتى هذه المرحلة.

في المقابل، تنخفض النسب الايجابية بشكل ملحوظ في الفئة اقل من 5 سنوات، حيث يظهر أن منهم لا يعلمون، مما يعكس قلة الوعي أو ضعف التكوين في المراحل الأولى من المسار 22.2% المهني. أما الفئتان من 15 إلى 20 سنة و 20 سنة فما فوق، تسجلان أدنى النسب مما قد يفسر إما بانخفاض العينة الممثلة لهاتين الفئتين أو بوجود تحفظ أو مقاومة للتغيير المرتبط بالتحول الرقمي لدى ذوي الخبرات الطويلة.

عموما، يشير الجدول إلى أن الوعي بأهمية البريد الالكتروني يتركز بشكل كبير في الفئات المتوسطة الخبرة، بينما يلاحظ تراجع نسبي في الفئات الجديدة و القديمة من حيث التفاعل الايجابي، و هو ما يفتح المجال أمام برامج التدريب و التوعية الموجهة خصيصا لهاتين الفئتين لرفع مستوى الوعي و تعزيز الكفاءة الرقمية الشاملة.

## النتائج العامة المستخلصة من تحليل الجداول:

بناءا على تحليل الجداول البسيطة و المركبة حول موضوع " استخدام البريد الالكتروني في تحسين الاتصال الداخلي داخل بلدية افليسن"، يمكن استخلاص مجموعة من النتائج العامة التي تعكس واقع و مستوى توظيف هذه الوسيلة الرقمية داخل المؤسسة، و ذلك كما يلي:

1- يستخدم عمال بلدية افليسن البريد الالكتروني في أوقات العمل و بشكل يومي، بحيث يعتمدون على الحاسوب المكتبي كأداة رئيسية في مهامهم.

2- يستخدم البريد الالكتروني بين موظفي بلدية افليسن لتبادل الوثائق الإدارية و المراسلات الرسمية و الاتصال برئاسة البلدية.

3-أثبتت نتائج التحليل لن استخدام البريد الالكتروني داخل بلدية افليسن لتحسين الأداء الوظيفي و تسهيل القيام بالمهام و اتخاذ القرارات و تحسين جودة العمل.

4-أدى استخدام البريد الالكتروني إلى رفع نسبة الوعي بأهمية هذه التكنولوجيا في حياتهم العملية لتحسين أداء المهام.

5-أظهرت نتائج التحليل أن البريد الالكتروني قد ساهم المراسلات الإدارية أكثر احترافية داخل بلدية افليسن.

6-أن استعمال البريد الالكتروني في بلدية افليسن أكثر شيوعا بين العمال الذين يملكون الخبرة بين 5 إلى 10 سنوات، فكلما زادت الخبرة نقص الاعتماد على البريد الالكتروني بينما يعتمد عليها الجدد بشكل يومي في عملهم بالتالي يركز الوعي بأهمية البريد الالكتروني بين الفئات المتوسطة الخبرة.

## نتائج الدراسة على ضوء الاستخدامات و الاشباعات:

1-يستخدم أغلبية موظفي بلدية افليسن البريد الالكتروني خلال ساعات العمل و بشكل يومي منتظم بحيث يستغرق اغلبهم نصف ساعة إلى ساعة في استخدامه.

2- من ابرز دوافع استخدام موظفي بلدية افليسن البريد الالكتروني هو تبادل الوثائق الإدارية و هذا بالتنسيق مع الزملاء من اجل التواصل مع المسؤولين داخل البلدية.

3- من أهم الاشباعات التي يحققها موظفو بلدية افليسن من استخدام البريد الالكتروني هو الانجاز السريع للمهام، تسهيل التواصل مع الزملاء و الرؤساء، و مساعدته في تحسين الأداء الوظيفي و تحقيق جودة العمل الإداري.

4-تحسين الأداء الوظيفي و تنظيم العمل الإداري داخل البلدية.

5- سهل البريد الالكتروني في موظفي بلدية افليسن من أداء المهام الإدارية و حققت الراحة و حسن بيئة العمل من ذي قبل. كذا ساهم في سهولة اتخاذ القرارات و تحسين العمل الجماعي.

كما لاحظنا من خلال التحليل وجود بعض العراقيل في استخدام البريد الالكتروني في نقص التكوين و بعض المشاكل التقنية التي يجب على البلدية العمل على تحسينها.

# خاتمة

## خاتمة

ختاما، يمكن القول أن مذكرة الماستر هذه سلطت الضوء على أهمية استخدام البريد الالكتروني كأداة محورية لتحسين الاتصال الداخلي في بلدية افليسن، كما انه يمثل خطوة أساسية نحو تطوير و تحسين عملية الاتصال الداخلي بين الموظفين داخل البلدية محل الدراسة. فقد ساهم البريد الالكتروني في تسريع تدفق المعلومات و تسهيل تبادل الوثائق و التعليمات، مما أدى إلى رفع مستوى التنسيق و تقليل الفجوات الاتصالية التي قد تنشا في العمل التقليدي الورقي. كما أتاح البريد الالكتروني إمكانية التوثيق الرسمي للمراسلات، و حافظ على سرية المعلومات من خلال توفير وسائل الحماية الالكترونية.

و في الختام، يمكن القول أن تبني البريد الالكتروني كوسيلة أساسية للاتصال الداخلي يعد من أهم الخطوات نحو تحقيق التسيير الإداري الحديث و الفعال داخل بلدية افليسن، بما يخدم مصلحة المواطن و يحسن من أداء العمل البلدي بوجه عام.

# قائمة المصادر و المراجع

## قائمة المصادر و المراجع

**القران الكريم:**

سورة البقرة، الآية 184.

**القواميس و المعاجم:**

1. اللقاني حسين، (1996) و الجمل احمد علي، معجم المصطلحات التربوية، عالم الكتب.

2. بن هادية علي، و آخرون،(1991)القاموس الجديد للطلاب، ط7، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر.

3. غيث محمد عاطف،(1989)، قاموس علم الاجتماع، مطابع الهيئة المصرية العامة للكتاب، الإسكندرية.

**قائمة الكتب باللغة العربية:**

4. السمرائي فاروق، (1996)، المنهج الحديث للبحث في العلوم الإنسانية،ط1، دار الفرقان للنشر و التوزيع، عمان

5. الهاشمي محمد،(2012) ،تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري،ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.

6. المشهداني سعد سلمان،(2017)، مناهج البحث العلمي، دار الكتاب، الإمارات العربية المتحدة.

7. العلاق بشير، (2014)، الاتصال في المنضمات العامة بين النظرية و الممارسة،ط1، دار اليازوري العلمية.

8.العزاوي حسين عبد الله،(2018)، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، دار صفاء للنشر.

9.الكميشي لطيفة،(2009)، حفظ الوثائق في ضل الأرشفة الالكترونية، الدار البيضاء.

10. العبدلي سامي، (2020)،الاتصالات الرقمية الحديثة و أثرها على المؤسسات الإدارية، دار الفكر العربي، القاهرة.

11.اليحي عبد الرحمن،(2021)،التحول الرقمي في العالم العربي، تحديات و آفاق،ط1، مكتبة الملك فهد الوطنية.

12. الحقيل عبد الله عبد المحسن،(2015)،مناهج البحث الاجتماعي،دار المريخ للنشر.

13. بلخير سديد،(2013)،منهجية البحث العلمي و أصالتها عند المسلمين، دار الخلدونية للنشر و التوزيع،الجزائر.

14.بن جخدل سعد الحاج،(2019)،العينة و المعاينة،ط1، دار البداية ناشرين و موزعين، عمان.

14.بوغليصة، فريد كورتل الهام، (2010) ،الاتصال و اتخاذ القرارات، دار الكنوز، عمان، الأردن.

15. بن داوود ابراهيم، و اشرف شعت،(2017)،دفاتر السياسة و القانون، كلية القانون جامعة الغرير، الإمارات العربية المتحدة، دبي.

16. برايد سيمون، البريد الالكتروني، مركز الإسكندرية للوسائط الثقافية.

17. حسن اسماعيل محمود،(2003)، مبادئ علم الاتصال و نظريات التأثير، الدار العالمية للنشر و التوزيع، القاهرة

18. حجاب محمد منير،(2008)، الموسوعة الإعلامية، دار الفجر، مصر.

19. دليو فضيل،(2010)، التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال( مفهومه، الاستعمالات، الأفاق)، دار الثقافة، عمان.

20. دليو فضيل،(1998)، مقدمة في وسائل الاتصال بجماهيره، دار المطبوعات الجزائرية الجامعية، الجزائر.

21.دليو فضيل،(2003)، اتصال المؤسسة،ط1، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة.

22. زرواتي رشيد، (2004)،تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الكتب الحديث، الجزائر.

23. سعيد متولي أمال، (2007)،مبادئ الاتصال بالجماهير، مكتبة الإسراء للطبع و النشر و التوزيع، ط1، مصر.

24. صالح اشوح زينب، (2014)،طرق و أساليب البحث العلمي و أهم ركائزه، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة.

25. طلعت محمود منال،(2002) ، مدخل الى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة.

26. عبد الحميد محمد ، (2000).

27. عبيدات محمد، و آخرون،(1998)، البحث العلمي أدواته و أساليبه، دار الفكر للطباعة و التوزيع و النشر، عمان.

28. عبيدات محمد و آخرون،(1989)، البحث العلمي، القواعد و المراحل و التطبيقات، ط2،دار النشر، بيروت.

29. عبيدات محمد و آخرون،(1997)، منهجية البحث العلمي، دار وائل، عمان.

30. عبد المجيد ابراهيم مروان،(2000)، أسس البحث العلمي لإعداد الوسائل الاجتماعية، مؤسسة الوراق، عمان، 2000.

31. عبد الحميد محمد ،(2015) ،تقنيات الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، دار الفكر العربي.

32. عبد الغني حسام، (2019)، التسويق الرقمي و استراتيجيات العصر الحديث، دار صفاء للنشر، عمان.

33. عطوي جودت عزت،(2007)، أساليب البحث العلمي مفهومه أدواته طرقه الإحصائية،ط1، دار الثقافة، عمان.

34. بوحوش عمار و الذنيبات محمد محمود، (2009)، مناهج البحث العلمي و طرق اعداد البحوث،ط5، ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر.

35. غازي عناية، (2008)،منهجية إعداد البحث العلمي، دار المناهج، الأردن.

36. قاسمي ناصر،(2016)، الاتصال في المؤسسة، ط1، الجزائر.

37. قبيعة محمد جمال، كتاب البريد الالكتروني رجال الأعمال، ط1،دار الراتب الجامعية، بيروت، لبنان.

38. ملحم سامي محمد، (2019)، مناهج البحث في التربية و علم النفس،ط2، دار النشر و التوزيع، عمان.

39. محمد الطاوي مبارك، البحث العلمي، أسس و طريقة كتابته، ط1،المكتبة الأكاديمية، القاهرة.

40. محمد الطاوي مبارك،(1992)، البحث العلمي و طريقة كتابته،ط1، المكتبة الأكاديمية، القاهرة.

41. محمد عبد الوهاب العكيلي، (2021)،الاتصال الالكتروني و التحول الرقمي: التحديات و الفرص، دار صفاء للنشر و التوزيع.

42. مشاقبة، بسام عبد الرحمان،(2011)، نظريات الإعلام، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.

43. مكاوي حسن عماد، و السيد حسن ليلى، (2001)، و نظرياته المعاصرة،ط2، الدار المصرية اللبنانية، مصر.

44. مكاوي حسن عماد ، علم الدين محمود،(2002)، الاتصال و نظرياته المعاصرة، ط1،دار الفكر العربي، القاهرة.

**الكتب باللغة الأجنبية:**

45. N.Danah M Boyd, Social Network Sites Definition History and Scholarship journal of computer meditation communication op.cit.Retrived from// Icnc Indiana edu htt2.

**المجلات:**

46. الشافعي عبد الرحيم،(2016)، نظرية الاستخدامات و الاشباعات و تطبيقاتها في وسائل الإعلام الجديدة، مجلة علوم الإعلام و الاتصال، العدد8، جامعة الجزائر3، الجزائر.

47. الخالدي ناصر عبد الله،(2020)، تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء الإداري في المؤسسات الحكومية، المجلة العربية للإدارة، المجلد40، العدد2.

48. بوخنوفة عبد الوهاب،(2007)،" الأطفال و الثورة المعلوماتية التمثيل و الاستخدامات"، مجلة اتحاد الإذاعات، الدول العربية، العدد الثاني.

49. مرسي مشتري،(2012)،شبكات التواصل الاجتماعي الرقمية نظرة في الوظائف، مجلة المستقبل العربي.

50. موسى بن إبراهيم حريري، غربي صبرينة،(2013)، دراسة نقدية لبعض المناهج الوصفية و موضوعاتها في البحوث الاجتماعية و التربوية و النفسية، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية،العدد13 .

**الأطروحات و الرسائل و الدراسات:**

51. أودينة سهام، و لكحل ريان،(2021،2020)،"دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء الجماعات المحلية: واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية زغاية"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص"إدارة الأعمال"، قسم علوم التسيير.

52. بوخنوفة عبد الوهاب ،(2007)،المدرسة، التلميذ، و المعلم، و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، التمثل و الاستخدامات، أطروحة لنيل شهادة دكتورة، كلية علوم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر.

53. بوزيد،م، عبد الله،(2020)،" تأثير أنظمة إدارة المعرفة على كفاءة التواصل الداخلي في بلدية قسنطينة و دور الأنظمة في تحسين الأداء المؤسسي"، مجلة العلوم الإدارية.

54. بلقاسم،ا،(2019)، " دور التطبيقات المحمولة في تبسيط الإجراءات الإدارية في البلديات الجزائرية"، مجلة العلوم التكنولوجية.

55. حمودي يزيد،(2022،2023)،" دور الاتصال الداخلي في تحسين صورة الإدارة المحلية" بلدية مستغانم نموذجا"، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماستر(ل.م.د) الطور الثاني في علوم الإعلام و الاتصال، قسم العلوم الإنسانية، مستغانم.

56. نوري ايمان،(2012)،استخدام الانترنيت و علاقته بالاغتراب الثقافي عند الطلبة الجامعيين، رسالة ماجستير، دراسة ميدانية، كلية الإعلام و الاتصال، بجامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

**المقالات:**

57. الطيب عبد القادر،(2012)،الاتصال الإداري و أثره في الأداء الوظيفي،ط1، دار المسيرة.

**مواقع انترنيت:**

58. الموقع الرسمي للتلغرام،https://telegram.org.apps.

59.نقلا عن موضوع الكتروني،https:// mawdo3.com.

60. نقلا عن موضوع الكتروني،https:// mawdo3.com.

# الملاحق

ملحق رقم 1

**جامعة مولود معمري تيزي وزو**

**كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية – قطب تامدة-**

**قسم العلوم الإنسانية**

**شعبة علوم الإعلام و الاتصال**

**استبيان بحث في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال، تخصص اتصال تنظيمي.**

**تحت عنوان:**

**فعالية استخدام البريد الالكتروني في تحسين الاتصال الداخلي في بلدية افليسن**

**دراسة حالة بلدية افليسن- تيزي وزو-**

**إعداد الطالبتان:**

يسمين تادونت

فريزة لعربي **إشراف: ا.كريمة سبيلي.**

**ملاحظة:**أخي الكريم،أختي الكريمة

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال تخصص اتصال تنظيمي يشرفني أنا أضع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف مشاركتكم في هذه الدراسة من الإجابة على الأسئلة المطروحة في الاستمارة بوضع علامة(×) أمام المكان المناسب، و نعدكم أن تحظى معلوماتكم بالسرية التامة و إلا تستخدم إلا لإغراض علمية فقط.

نشكركم مسبقا على تعاونكم و مساهمتكم في هذا العمل.

**السنة الجامعية:2024/ 2025 م**

**المحور الاول:البيانات الشخصية للمبحوثين**

**الجنس:**

ذكر ☐

أنثى ☐

**السن:**

18- 25 سنة ☐

25- 32 سنة ☐

32- 39 سنة ☐

39-46 سنة ☐

46سنة فما فوق ☐

**المستوى التعليمي:**

تعليم ابتدائي ☐

تعليم متوسط ☐

تعليم ثانوي ☐

تعليم جامعي ☐

**اقدمية العمل في البلدية:**

اقل من 5 سنوات ☐

من 5 إلى 10 سنوات ☐

من 10 إلى 15 سنة ☐

من 15 إلى 20 سنة ☐

من 20 فما فوق ☐

**المحور الثاني: عادات و أنماط استخدام عمال بلدية افليسن للبريد الالكتروني في الاتصال الداخلي**

1. في أي وقت من اليوم تستخدم البريد الالكتروني غالبا؟

في بداية الدوام ☐

خلال ساعات العمل ☐

في نهاية الدوام ☐

خارج ساعات العمل ☐

2. تستخدم بريدك الالكتروني في معظم الأحيان ؟

الحاسوب المكتبي في مقر البلدية ☐

الحاسوب المحمول ☐

الهاتف الذكي ☐

جهاز لوحي ☐

3. هل لديك بريد الكتروني مهني رسمي تابع للبلدية؟

نعم ☐

لا ☐

4. إن كانت الإجابة ينعم هل يتم التعامل به في كل الأعمال الإدارية

المراسلات الرسمية ☐

من المسئولين في العمل ☐

مع الزملاء ☐

5. كم تستغرق من في العمل بالبريد الإلكتروني؟

اقل من 15 دقيقة ☐

من 15 إلى 30 دقيقة ☐

من 30 دقيقة إلى ساعة ☐

أكثر من ساعة ☐

6. هل تتحقق من بريدك الالكتروني بشكل منتظم أثناء ساعات العمل؟

نعم، بشكل دوري ☐

فقط عند الحاجة ☐

نادرا ☐

7. كيف تتعامل مع رسائل البريد الالكتروني الواردة إليك؟

أرد فورا على جميع الرسائل ☐

اختار الرسائل المهمة فقط للرد ☐

أؤجل الرد غالبا ☐

لا استخدمه كثيرا للردود ☐

8. كيف يتم الاتصال مع زملاء العمل؟

في ساعات العمل فقط ☐

خارج ساعات العمل ☐

**المحور الثالث: دوافع استخدامات البريد الالكتروني في تعزيز الاتصال الداخلي داخل بلدية افليسن**

9. ما هي الأغراض التي تستخدم من اجلها البريد الالكتروني؟( يمكن اختيار أكثر من اقتراح)

تبادل الوثائق الإدارية ☐

التنسيق مع الزملاء ☐

التواصل مع المواطنين ☐

تلقي التعليمات من المسئولين ☐

إرسال تقارير دورية ☐

متابعة تنفيذ المشاريع ☐

الدعوات للاجتماعات أو الو رشات ☐

أخرى.....

.....

10.من هم الأشخاص أو الجهات التي تتواصل معهم أكثر عبر البريد الالكتروني؟

الزملاء داخل نفس المصلحة ☐

مصالح أخرى داخل البلدية ☐

رئاسة البلدية ☐

إدارات ولائية ☐

إدارات وزارية ☐

مواطنون ☐

جمعيات محلية ☐

10. ما طبيعة المعلومات أو الملفات التي تتبادلها غالبا عبر البريد الالكتروني؟

جداول ☐

أوقات العمل ☐

تقارير ☐

مراسلات رسمية ☐

ملفات تقنية ☐

مشاريع ☐

دعوات ☐

أجندات ☐

أخرى.....

.....

11. هل تعتمد على البريد الالكتروني للتنسيق الجماعي داخل الفريق؟

دائما ☐

أحيانا ☐

نادرا ☐

12. هل تكون الرسائل في البريد الالكتروني ضمن الاتصال الداخلي في بلدية إفليسن؟

أفقي ☐

عمودي ☐

مختلط ☐

**المحور الرابع: الاشباعات المحققة لعمال بلدية افليسن من استخدام البريد الالكتروني في تحسين الاتصال داخل بلدية افليسن**

13. ما الذي يحققه لك استخدام البريد الالكتروني في عملك؟ ( اختر ما يناسبك)

يسرع انجاز المهام ☐

يسهل التواصل مع الزملاء و الرؤساء ☐

يقلل من الأخطاء الإدارية ☐

يوفر وقتا و جهدا ☐

يعزز الشفافية ☐

يتيح توثيق المراسلات ☐

14. هل تعتقد أن البريد الالكتروني يساهم في تحسين الاتصال داخل مصالح البلدية ؟

نعم، بشكل واضح ☐

نعم، إلى حد ما ☐

لا ☐

15. كيف تقيم مستوى التواصل بين العمال بعد اعتماد البريد الالكتروني؟

أفضل من قبل ☐

لم يتغير كثيرا ☐

أصبح معقدا ☐

16. ما ابرز الصعوبات التي تعيق فعالية البريد الالكتروني في تحسين الاتصال داخل البلدية؟

ضعف التكوين و التدريب ☐

ضعف التغطية بالانترنيت ☐

نقض الأجهزة و التجهيزات ☐

مشاكل تقنية في النظام ☐

أخرى.....

.....

**المحور الخامس: تأثير استخدام البريد الالكتروني داخل بلدية افليسن على تحسين الاتصال بين عمال بلدية افليسن**

17. إلى أي مدى سهل البريد الالكتروني عملية تبادل المعلومات بين الموظفين؟

لم يسهل ☐

بدرجة ضعيفة ☐

بدرجة متوسطة ☐

بدرجة كبيرة ☐

18. كيف ساهم البريد الالكتروني في تحسين التنسيق بين مختلف المصالح داخل البلدية؟

لم يساهم ☐

بشكل ضعيف ☐

بشكل نسبي ☐

بشكل كبير ☐

19. ما مدى مساهمة البريد الالكتروني في تقليص الوقت المستغرق في تمرير المعلومات؟

لا فرق ☐

بدرجة ضعيفة ☐

بدرجة متوسطة ☐

بدرجة كبيرة ☐

20. هل ساعد البريد الالكتروني في تقليل سوء الفهم داخل الاتصالات الإدارية؟

لا اعلم ☐

لا ☐

إلى حد ما ☐

نعم ☐

21. في رأيك، هل أصبح التواصل الإداري بأكثر وضوحا و احترافية بفضل البريد الالكتروني؟

لا ملاحظات ☐

لا ☐

نوعا ما ☐

نعم تماما ☐

22. ما حجم التأثير الذي أحدثه البريد الالكتروني على سرعة اتخاذ القرار داخل مصالح البلدية؟

دون تأثير ☐

تأثير محدود ☐

تأثير متوسط ☐

تأثير كبير ☐

23. هل تعتقد أن البريد الالكتروني ساهم في تعزيز الشفافية و التوثيق داخل الاتصال الإداري؟

لا اعرف ☐

لا أوافق ☐

أوافق نسبيا ☐

أوافق بشدة ☐

24. من وجهة نظرك، كيف غير البريد الالكتروني من طبيعة العلاقة التواصلية بين الزملاء؟

لا ألاحظ فرقا ☐

أصبحت اقل مباشرة ☐

لم تتغير كثيرا ☐

أصبحت أكثر احترافية ☐

25. ما اقتراحاتك لتطوير استخدام البريد الالكتروني كوسيلة اتصال مهني في بلدية افليسن؟

.....

.....

.....

.....

ملحق رقم 2 **شهادة الحياة المطبوعة:**

الجمهورية الديمقراطية الشعبية الجزائرية

ولاية تيزي وزو

دائرة تيقزيرت

بلدية افليسن

شهادة الميلاد

يشهد رئيس الجمعية المجتمعية في افليسن، الموقع أدناه، أن المعنيين

السيد.....

ولد في.....

مقيم في قرية.....

أصدرت ببلدية افليسن

بولاية.....، حاصل على بطاقة التعريف الوطنية

بتاريخ.....

بدائرة تيقزيرت، على قيد الحياة لأنه قدم نفسه أمامنا هذا اليوم، و شهادته التي صدرت له الشهادة الحالية ليخدم و يؤكد ما هو صواب.

إمضاء مقدم الطلب

افليسن في.....

رئيس الجمعية

شعبية مجتمعية

ملحق رقم3 شهادة الميلاد المطبوعة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية.....

دائرة..... نسخة من سجلات شهادات الميلاد

بلدية.....

في.....

الحالة المدنية على الساعة.....و الدقيقة.....

ولد.....الجنس.....

رقم الشهادة..... ب.....

دائرة.....ولاية.....

ابن.....الساكن

ب.....مهنة.....

و.....الساكنة

ب.....مهنتها.....

و قد كتب على الهامش ما يلي.....

.....

نسخة طبق الأصل

حرر في.....

ضابط الحالة المدنية

الكتابة السابقة للاسم و اللقب

.....

ح.م 13- المطبعة الرسمية

ملحق رقم 4 **مراسلات(مثال شخصي)**

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية تيزي وزو

دائرة تقزيرت

بلدية افليسن

رقم...../....

رئيس المجلس الشعبي البلدي

السيد مدير نافتال

تالا عثمان من

تيزي وزو

الموضوع: إعادة قوارير غاز البر وبان

يشرفني أن أعيد إليكم اثني عشر زجاجة من غاز البر وبان، تم استردادها بواسطة الخدمات على مستوى مدرستي توريرت زواو و تمليلين الابتدائية، و التي تم توصيلها للتو بشبكة الغاز بالمدينة. فيما يتعلق بالزجاجات المملوكة لشركة نافتال، يرجى إعلامي إفرازات تبرر رجوع الزجاجات.

نظرا لأنه تم توفير الزجاجات للبلدية، في الماضي، مقابل شحنة، يرجى تسديد مبلغ الشحنة، عن طريق جعل الشيك مستحق الدفع لامين الخزانة بين البلديات لتقزيرت.

أخيرا هذه هي العملية الثالثة و الأخيرة لإعداد اسطوانات غاز البر وبان، مما يجعل العدد الإجمالي للزجاجات التي أطلقتها خدماتي في هذا العدد ثمانية و ستين يوم.

ارجوا أن تقبل يا سيدي التعبير عن اسمي آيات التقدير.

افليسن، في 15.03.2021

رئيس الجمعية

شعبية طائفية