

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -
Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -



Faculté des Sciences Sociales et Humaines

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محمد أولحاج
- البويرة -

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علوم الإعلام والاتصال

دور الرقمنة الإدارية في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسات

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في الإعلام والاتصال

إشراف الأستاذة:

* سبع فضيلة

إعداد الطالبة:

مداوي ليليا

حسينى شهيرة

السنة الجامعية: 2021-2022

خطة الدراسة

المقدمة

الفصل الاول: ماهية الادارة الالكترونية

المبحث الأول: مفهوم الادارة الالكترونية

المبحث الثاني: متطلبات و عناصر الالكترونية

المبحث الثالث: وظائف و اهداف الادارة الالكترونية

الفصل الثاني : واقع الرقمنة الادارية

المبحث الاول: مفهوم الرقمنة الادارية

المبحث الثاني: اسباب و ملامح تحول الرقمنة الادارية

المبحث الثالث: عوامل نجاح الرقمنة الادارية

المبحث الرابع: تحديات و انتقادات الرقمنة الادارية

الفصل الثالث: نشأة وتطور العلاقات العامة

المبحث الاول: مفهوم و نشأة العلاقات العامة

المبحث الثاني: وظائف العلاقات العامة

المبحث الثالث: دوافع الاهتمام بدراسة العلاقات العامة

المبحث الرابع: اهداف و اهمية الاعلاقات العامة

الخاتمة

قائمة المراجع

المقدمة

عرف العالم اليوم ثورة تكنولوجية كبيرة في مجال المعلومات والاتصالات، التي خلقت العديد من الضغوطات و أفرزت الكثير من التحديات امام المنظمات و المؤسسات من اجل مواكبة و تغيير في اساليبها التقليدية الى اساليب تسير على معطيات تكنولوجية و احدث التقنيات و المعلومات، و من بين هذه المظاهر انتقال من الادارة التي تعتمد على الاوراق الى الادارة التكنولوجية المعاصرة من خلال عرض معلوماتها على شبكة الانترنت و انجاز اعمالها و معاملاتها و وظائفها الادارية بسرعة و دقة عالية .

حيث جاءت الرقمنة الادارية باعتبارها مفهوم جديد و معاصر تهدف الى تقليص الاجراءات و السرعة في التنفيذ مما يؤدي الى زيادة كفاءة الاداء و تطبيق طرق العمل التقليدية الى طرق اكثر فعالية .

و بما ان العلاقات العامة تشكل مصلحة و ادارة بين الادارات التي تقوم عليها المؤسسات تهدف الى ترقية المؤسسة و التواصل مع جمهورها الداخلي و الخارجي بأحسن الوسائل لمواكبة العصر الحالي بما فيه الرقمنة الادارية التي تتضمن بدورها الانتقال من التقليدي الى التكنولوجي ربما للوقت و الجهد و التكلفة و نتائج دقيقة و ايجابية .

كما ان دول العالم استجابت لهذا التحول اعتمادا على اوضاعها و خصوصياتها وقد تم البلدان المتطورة و لم يكن الحال في البلدان العالم النامي حيث الحاجة الى التغيير اكبر بينما القدرة على التكيف اضعف و من خلال موضوعنا هذا لا يسعنا الا ان نطرح الاشكالية التالية

ماهو دور الرقمنة الادارية في تطوير العلاقات العامة على مستوى المؤسسات ؟

و تندرج تحت هذه الاشكالية عدة تساؤلات فرعية منها :

ماهو سبب التحول من الادارة التقليدية الى الرقمنة الادارية ؟

هل يمكن للرقمنة الالكترونية المساهمة في عمل الادارة ؟

ماهي دوافع الاهتمام بدراسة العلاقات العامة ؟

الفصل الاول:

المبحث الاول: مفهوم الادارة الالكترونية.

1- إن مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة، ولذلك فهناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح على حسب ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات و لعل من ابرز التعاريف الشائعة للإدارة الالكترونية ما يلي:

هي تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتسم بني طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصال الالكترونية.¹

فهي عملية ادارية قائمة على الامكانيات المتميزة للانترنت و شبكات الاعمال في التخطيط. التوجيه و الرقابة على الموارد و القدرات الجوهرية للمؤسسة و الاخرين بدون حدود من اجل تحقيق اهداف المؤسسة² كما تعرف ايضا بأنها منظومة الكترونية متكاملة تهدف الى تحويل العمل الاداري العادي من ادارة يدوية الى ادارة باستخدام الحاسب و ذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الاداري بأسرع وقت و بأقل التكاليف.³

كما عرفها دال بأنها اطار عام و منظومة تقنية متكاملة تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة العادية اذ انها تشمل تحولا كبير في العمل يشمل الانشطة الحياتية في الدول من بشرية و اجتماعية و اقتصادية و انتاجية للتطوير الداخلي لها و يهدف تقديم خدمات افضل من تلك التي تؤديها الادارة التقليدية.⁴

و يعرفها الغزاوي بان الادارة الالكترونية هي العملية الادارية القائمة على الامكانيات المتميزة للانترنت و شبكات الاعمال و التخطيط و الرقابة و التوجيه للموارد و القدرات الجوهرية لشركة و الاخرين من دون

حدود⁵

¹ سمير احمد، محمد، الادارة الالكترونية، ص49

² كافية، عيديوني، حميد، بن حجوبة، الادارة الالكترونية في العالم العربي و سبل تطبيقها، ص221.

³ محمد، الكبيسي، متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظام المعلومات، ص 30 .

⁴ عادل، حرحوش و اخرون، الادارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية المنظمة العربية للتنمية الادارة ب، ص11.

⁵ نفس المرجع، ص12.

المبحث الثاني: متطلبات و عناصر الادارة الالكترونية

1- **متطلبات الادارة الالكترونية:** تمثل الادارة الالكترونية تحولا في المفاهيم و النظريات و الاساليب و الاجراءات و الهياكل و التشريعات التي تقوم عليها الادارة التقليدية و هي ليست عملية بسيطة يمكن نقلها و تطبيقها فقط بل تشمل على نظام متكامل من المكونات التقنية و المعلوماتية و المالية و غيرها و بالتالي لا بد من توفر متطلبات عديدة و متكاملة لتطبيق مفهوم الادارة الالكترونية و من اهم المتطلبات اللازم توفرها هي :

-**المتطلبات السياسية:** من خلال وضع استراتيجيات و خطط التأسيس حيث يتطلب تشكيل ادارة او هيئة لتخطيط و متابعة و تنفيذ لخطط لمشروع الادارة الالكترونية و الاستعانة بالجهات الاستشارية و البحثية للدراسة و وضع المواصفات العامة و مقاييس الادارة الالكترونية و التكامل و التوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة و تحديد منافذ الادارة الالكترونية .¹

- **المتطلبات التقنية:** توفر بنية تحتية للاتصالات السلكية و اللاسلكية تكون قادرة على تامين التواصل و نقل المعلومات بين المؤسسات الادارية نفسها من جهة و بين المؤسسات الادارية و المواطن من جهة اخرى .

- **المتطلبات البشرية:** ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك خلفية معرفية و تدريباً على مبادئ التقدم التقني

- **المتطلبات الادارية و الأمنية** يتطلب نجاح تطبيق استراتيجية الادارة الالكترونية عموماً اجراء تغييرات

تنظيمية جوهرية على الهياكل الادارية داخل المؤسسات الحكومية باعتبار ان اساليب الادارة التقليدية لا تتناسب مع التطبيقات الالكترونية التي تستلزم في ادارة كل الاحوال .²

2-عناصر الادارة الالكترونية:

ان الادارة الالكترونية عملية ادارية يتطلب النجاح في خطواتها جملة عناصر وهي كالتالي:

1- ادارة بلا اوراق: حيث يتم الاعتماد على الارشيف الالكتروني و البريد الالكتروني و الادلة و المفكرات الالكترونية و الرسائل الصوتية و نظم تطبيقات المتابعة الالية.

2- ادارة عن بعد: حيث الاتصال الالكتروني و التلفون المحمول و التلفون الدولي الجديد و المؤتمرات الالكترونية و غيرها من وسائل الاتصال الحديثة .³

1مخنار ، حماد ،تأثير الادارة الالكترونية على ادارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية ،ص20.
2سامية ، يتوجي، اطر الرقمنة الادارة العمومية في مشروع الجزائر الالكترونية ،ص213
3نفس المرجع ص 214.

3- الإدارة بلا أزمات فالعالم اليوم يعمل 24 ساعة في اليوم و خلق اليات للاتصال بأخرين ففكرة الصيف و الشتاء لم تعد موجودة .

4- إدارة بلا جمود الحديث عن المؤسسات الذكية التي تعتمد على العمل المعرفي و صناعة المعرفة .¹

المبحث الثالث: وظائف و اهداف الادارة الالكترونية

1- وظائف الادارة الالكترونية:

تؤدي الادارة الالكترونية مجموعة من الوظائف التي تعد من المكونات الهامة في الاصلاح من اجل تحقيق المزيد من المرونة الادارية و بالتالي من اهم اهداف المنظمة ما يلي :

- التخطيط الالكتروني: هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة المرنة والقابلة للتجديد و التطوير المستمر خلافا للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنوات القادمة.

إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة التخطيط و القائمين بأعمال التنفيذ يتم تجاوزها في ظل الإدارة الالكترونية فجميع العاملين يساهمون في التخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تنشأ في كل موقع و في كل وقت لكي تتحول إلى فرصة عمل .²

- التنظيم الإلكتروني: هو الإطار الواسع لتوزيع السلطة و المهام و العلاقات الشبكية الافقية التي تحقق التنسيق الفني في كل مكان لانجاز الهدف و بذلك تتحول المنظمة من التركيز على الهياكل إلى التركيز على الهدف الواحد المتقاسم.³

- الرقابة الالكترونية: تسمح المراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة بتقليل الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف و تصحيحه من خلال تدفق المعلومات و التشبيك بين المديرين و العاملين و الموردين و المستهلكين مما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية و الولاء الإلكتروني.⁴

¹ نفس المرجع السابق ، ص 214.

² مصطفى ، ابو عاشور، مستوى تطبيق الادارة الالكترونية ،ص300.

³ ايمان ، ايت مهدي ،تسيير الموارد البشرية في ظل الادارة الالكترونية، ص 38.

⁴ عبد الكريم، عاشور، الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو.م.أ و الجزائر ،ص31.

2- اهداف الادارة الالكترونية:

للإدارة الالكترونية اهداف تسعى الى تحقيقها نذكر منها:

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة يعتبر الهدف الاساسي و المنطلق لتفعيل مبادرات الحكومة الالكترونية.
- ترشيد العلاقات المتعلقة بالعمل الحكومي و التقليل من الاجراءات المعقدة من خلال اعادة تنظيم العمل الاداري و تأهيل الكوادر البشرية و تزويدهم بالتقنيات الجديدة و التدريب الجيد عليها.¹
- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الابداع و الابتكار .
- زيادة حجم الاستثمارات التجارية.
- الحفاظ على سرية المعلومات و تقليل مخاطر فقدانها.
- توفير البيانات و المعلومات للمستخدمين بصورة فورية .
- التعلم المستمر و بناء المعرفة .
- زيادة الترابط بين العاملين و الادارة العليا و ادارة كافة الموارد ومتابعة الادارات المختلفة للمؤسسة و كأنها وحدة مركزية.²
- تقليل كلفة الاجراءات الادارية و ما يتعلق بها من عمليات .
- استيعاب عدد كبير من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تلخيص معاملات العملاء تبقى محدودة و تضطربهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
- التقليل من التعقيدات الإدارية و تسريع انجاز الأعمال و المهام المختلفة.
- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي و استبداله مع ما يحمله من مرونة في التعامل مع الوثائق و المقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة و نشر الوثائق لاكثر من جهة في اقل وقت ممكن و الاستفادة منها في أي وقت ممكن و الاستفادة منها في أي وقت كان.³

¹ محمد ،ميلود ، استراتجية تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر ،ص53.

² رضوان ،رأفت، الادارة الالكترونية،ص4.

³ فتيحة، فرطاس، عصرة تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر من خلال تطبيق الادارة الالكترونية في تحسين خدمة المواطنين،ص316.

الفصل الثاني: واقع الرقمنة الادارية

المبحث الاول: مفهوم الرقمنة الادارية

1- مفهوم الرقمنة:

هي عملية استنساخ تمكن من تحويل شيء مادي إلى سلسلة من الأرقام بغرض تمثيله في ملفات مقروءة بواسطة الحاسب، وهي كل عملية يتم بموجبها تحويل المعطيات إلى رموز ثنائية مفهوم من طرف الحاسب باستخدام آلات المسح، وعموما يمكن القول أن الرقمنة هي عملية تحويل أي شيء من الشكل المادي التناظري إلى شكل لا مادي.¹

و يقدم doug hodes مفهوم آخر تم تبيينه من جانب المكتبة الوطنية الكندية و يعتبر فيه الرقمنة إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل مقالات ، الدوريات و الكتب و المخطوطات و غيرها إلى شكل رقمي، فهي تقنية حديثة لمعالجة المعلومات حيث يتم تحويل البيانات إلى إشارات رقمية عن طريق استقطابها من طرف جهاز محول الذي يصل على ترجمتها الى بيانات رقمية عن طريق النظام الثنائي و بصورة دقيقة.²

و بالتالي فإن رقمنة الوثائق أو الأرشيفات هي إعادة إنتاج وثيقة توجد مسبقا على حامل و رقمي أو غيره عن طريق تسجيل صورة كل جزء من الوثيقة في صورة متتالية مزدوجة مكون (0،1) بواسطة قيمة مساوية في نظام الترميز المختار ، الحرف أ الحرف ب نقطة سوداء، نقطة بيضاء، مجموعة من النقاط المتتالية بلون واحد يفترض فيها أن يحترم مضمون وشكل الوثيقة المرقمنة ما تقوله، ما تبينه.³

2- مفهوم الإدارة:

يعني في أوسع معانيه بالنسبة لعالم الإدارة سايمون أي نوع من التعاون بين فردين أو أكثر بهدف القيام بعمل ما يصعب على فرد واحد القيام به فالإدارة تتعلق إذن بإمكانية التعاون بين أفراد الجنس البشري على تحقيق هدف أو أهداف محددة .⁴

¹نجوى،حسيان، مشروع رقمنة الوثائق بمصلحة ارشيف برج منابل،ص38

²منير،الحمزة،دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية ، ص21.

³فوزية فاطمة ،خيثر،رقمنة الارشيف في الجزائر ، ص 57.

⁴مصطفى ،خشيم، مبادئ علم الادارة العامة، ص 28.

كما يعرفها جلوف: بأنها القوة المفكرة التي تحلل وتصف وتخطط وتحفز وتقيم وتراقب الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية اللازمة لتحقيق هدف محدد معروف. ويعرفها قاموس اكسفورد بأنها – تسيير الأمور من خلال العاملين بكفاءة وفاعلية للوصول إلى غايات معينة فالإدارة هي عملية تجميع الموارد المادية والبشرية والمالية من اجل تحقيق الأهداف المشتركة للمنظمة والعاملين فيها وحفظ التوازن بين الأهداف للوصول إلى الغايات بكفاءة وفاعلية.¹

المبحث الثاني: اسباب و ملامح تحول الرقمنة الادارية

1- اسباب تحول الرقمنة الإدارية:

- إن التحول إلى الرقمنة الإدارية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الرقمنة الإدارية و يمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية :
- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال
- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم التوازن في التطبيق
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة
- صعوبة توفير البيانات على مستوى المؤسسة.²
- ازدياد التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به.
- التحولات الديمقراطية وما صاحبها من متغيرات وتوقعات شعبية
- تطور الاتصالات .مرت الاتصالات الالكترونية بطفرة هائلة جعلت كل ما تحتاج إليه الإدارة الحكومية في متناول اليد بتكلفة بسيطة و جهد أقل ، بعد أن كان يحتاج في الماضي إلى إنفاق الكثير من المال و الوقت و الجهد لإرسال المعلومات و تنفيذها
- تزايد تطلعات و ضغط المواطنين على الإدارة للحصول على خدمات أفضل وأسرع خاصة في ظل انتشار
- و عي كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومة ومعرفة آليات.³
- اتخاذ القرار السياسي والإداري على السواء

¹سمير احمد، محمد، المرجع السابق ، 24.

²رضوان، رأفت، المرجع السابق، ص 5.

³مختار، حماد، المرجع السابق، ص12.

-المطالبة بالكفاءة في تقديم خدمات عامة ومتطورة.

-ظهور حركات الإصلاح والتطوير مثل إدارة الجودة الشاملة

-تعاضد دور شبكات المعلومات والذي أدى إلى ترسيخ قيم جديدة مثل الشفافية والمساءلة

والمراجعة والمشاركة.

-زيادة التوجهات العالمية نحو الانفتاح و الترابط و التكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة.¹

2- ملامح تحول الرقمنة الادارية:

لقد أدى التطور السريع للتقنية إلى بروز نموذج إداري جديد، فرضه التنافس والتحدي المتزايد أمام النظم الإدارية البيروقراطية، لتحسين مستوى أعمالها و جودة خدماتها، فكان لابد من توجه اهتمام الحكومات نحو تحقيق شفافية التعامل الإداري و كذا تعميق استخدام تكنولوجيا الاتصالات لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية دور في محاولة تطبيق ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية وإدارة الحكومة الالكترونية أو الإدارة الالكترونية.²

فالإدارة الالكترونية تقدم وجها مغايرا للإدارة التقليدية نظرا لسلاسة أدائها وإيقاعها السريع فكان أن أصبحت أداة فاعلة في أيدي الدول التي بادرت إلى تطبيقها في دوائرها الإدارية ومشروعاً تتطلع إليه الدول التي لم تحظ بالانتقال إليها أو تلك التي طبقتها جزئياً في بعض أنشطتها الإدارية دون أن تبلغ الدرجة الكافية لوصف معاملاتها بالالكترونية.³

المبحث الثالث: عوامل نجاح الرقمنة الادارية

إنه على المسؤولين في المؤسسات والمنشآت الحكومية أو الأهلية الذين يرغبون في التحول إلى الرقمنة الإدارية أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المؤسسة أهمها تحقيق التوثيق الالكتروني للمعاملات الإدارية المختلفة وإلغاء الأرشيف الورقي المعرض للتلف والتزوير ووضوح الرؤية الإستراتيجية والاستيعاب الشامل لمفهوم الرقمنة الإدارية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل وتطوير التطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها وفهم أهدافها مع التشديد على تدوينها وتصنيفها.⁴

¹ ايت مهدي ، مرجع سابق ، ص 30.

² عاشور ، مرجع سابق ، ص 11.

³ سامية ، بتوجي ، المرجع السابق، ص 203.

⁴ نور الدين ، بوزوالغ ، عمار ، بن عزوز، الادارة الالكترونية بين النظرية و متطلبات التطبيق في منظمات الاعمال العراقية ، ص 14

- تحسين مستوى أداء الخدمات.
- التقليل من التعقيدات الإدارية.
- تخفيض التكاليف تحقيق مبدأ الشفافية الإدارية .
- التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه.
- تأمين سرية المعلومات للمستفيدين.
- الاستفادة من التجارب السابقة و عدم تكرار الأخطاء .
- التحديث المستمر لتقنية المعلومات للمستفيدين .¹

المبحث الرابع: تحديات و انتقادات الرقمنة الادارية

1- هناك العديد من المعوقات التي تصعب تطبيق الرقمنة الإدارية في المؤسسات منها.
المعوقات التقنية والتكنولوجية: والمتمثلة في ضعف البنية التحتية وضعف الإنفاق على البحوث والتطوير بالإضافة إلى عدم ضمان توفير متطلبات الرقمنة الإدارية عند كل مستقبلي الخدمة نتيجة ضعف الوعي الالكتروني أو نتيجة ارتفاع تكلفة الحصول عليها بالإضافة إلى عدم كفاية خطوط الاتصال وبطء شبكة الانترنت .²

المعوقات التنظيمية والإدارية والمتمثلة في:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الرقمنة الإدارية
- عدم القيام بالتغييرات المطلوبة لإدخال الرقمنة الإدارية .
- التحول من العمل اليدوي التقليدي الى العمل الالكتروني سوف يدعم الاهتمام بالسرية من قبل الموظفين والخوف من التغيير من قبل المسؤولين.³
- التمسك بالمركية وعدم الرضا بالتغيير .
- الرؤية الضبابية للرقمنة الإدارية وعدم استيعاب أهدافها

المعوقات البشرية:

- التناقض بين حاجات الفرد ورغباتهم.
- عدم وجود التخطيط لتطوير الموارد البشرية.
- مشاكل الفقر المعلوماتي والمعرفي.⁴

¹سمير احمد ، محمد ، المرجع السابق ، ص 71

²فاطنة ،بوادي،تطبيق الادارة الالكترونية لعصرنة التسير العمومي و التجارة و المالية ، ص290

³سمير احمد، محمد ، نفس المرجع ، ص74.

⁴منير ، عبد الله عثمان طائش،علاقة الادارة الالكترونية و الثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي، ص 29،32.

- ضعف الإقبال على استخدام طرق التدريب المتاحة لتحسين الأداء للموارد البشرية.
- قلة الكفاءات البشرية اللازمة لاستخدام التقنيات.¹

المعوقات التشريعية

- صعوبة الملاحقة القانونية لمخترقي المعلومات ومزوريها وطول إثبات تورطهم.
- صعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تتناسب والعمل الرقمي مما يتطلب جهد ووقت طويل .

المعوقات المالية:

- قلة الموارد المالية وضعف السيولة النقدية
- ضعف الحوافز المادية المتاحة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحدد فيها أوجه الإنفاق
- ارتفاع تكاليف توفير البنية التحتية من شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية وإنشاء المواقع وربط الشبكات
- الاستثمار في مجال تقنية المعلومات مكلف جدا ويتطلب صيانة متواصلة وهذا يعني أن معظم الدول النامية تعجز في تخصيص ميزانياتها بهذا الحجم.
- قلة المخصصات المالية الموجهة لعمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق المشاريع الرقمية.²

المعوقات الأمنية والاجتماعية:

تتطلب الرقمنة الإدارية فسخ المجال لتبادل المعلومات والحصول عليها فور طلبها إلا أن هناك مشاكل تصعب ذلك منها الاختراق. ويعتبر الهجوم على المواقع و اختراقها على شبكة الانترنت. الفيروسات. وهي عبارة عن برنامج له أهداف تدميرية تهدف إلى إحداث إضرار جسيمة بنظام الحاسب سواء البرامج أو المادية.

التجسس الالكتروني بعد ثورة المعلومات والتقنيات التي اجتاحت العالم، قلصت دول العالم خاصة المتطورة منها اعتمادها على العنصر البشري على الرغم من أهميته وأولويته في كثير من المجالات لصالح التقنية، والتجسس إحدى هذه المجالات ومن الطبيعي انه عندما تعتمد الدول على نظام الإدارة الالكترونية فستحول أرسيفها إلى أرسيف الكتروني وهو ما يعرضه لمخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق وكشفها و نقلها وحتى إتلافها سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات و حتى الدول.³

2- الانتقادات الموجهة للرقمنة الإدارية

- لقد وجهت العديد من الانتقادات التي تؤدي إلى إحداث خلل وتعطل العمل الإداري منها :
- انقطاع التيار الكهربائي أو توقف البطاريات الاحتياطية المساندة.
- رداءة البرمجيات المطورة، أو ضعف الصيانة البرمجية.⁴

¹ نفس المرجع السابق، ص 32.

² فاطنة، بوادي، نفس المرجع السابق، ص 291.

³ صادق، القتال، ص 67.

⁴ فاطنة، بوادي، نفس المكان، ص 291.

- التكلفة الباهضة التي لا تتحملها معظم الدول والمؤسسات.

- ضعف تغطية الانترنت وجودتها في العديد من الدول وتذبذبها من منطقة إلى أخرى.¹

الفصل الثالث: نشأة وتطور العلاقات العامة

المبحث الأول: مفهوم نشأة والعلاقات العامة

1- مفهوم العلاقات العامة: منذ ظهور العلاقات العامة وهي محور للكثير من الجدل والنقاش حول حقيقة دورها وأهميته ومدى تأثيرها على نشاطات المؤسسات المختلفة و لذلك اختلف المنظرون في تحديد تعريف واضح و محدد للعلاقات العامة ففريق يعرفها على أساس ما ينبغي أن تكون عليه و فريق يخضعها لوجهة نظره التي تكشف عن خبرته الشخصية ويمكن أن نلقي الضوء على عدد من التعريفات التي تناولت العلاقات العامة على النحو الآتي:

-العلاقات العامة كوظيفة: فقد عرفت جمعية العلاقات العامة بأنها وظيفة الإدارة المستمرة والمخططة التي تسعى بها المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة لكسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير من خلال قياس اتجاه الرأي العام .

-العلاقات العامة كفن وعلم: وذلك ما أشار إليه التعريف الذي تم الاتفاق عليه في اجتماع مدينة مكسيكو عام 1978 م بان ممارسة العلاقات العامة هي فن وعلم اجتماع لتحليل الاتجاهات وتوقع نتائجها ونصح وإرشاد قادة المنظمات وتطبيق برامج تنفيذية مخططة والتي سوف تخدم كلا من المنظمة والمصلحة العامة .

-العلاقات العامة كجهود : هي الجهود التي تسعى من خلالها المؤسسة لبناء صورة ذهنية جيدة للمنشأة مع الحفاظ عليها لتحقيق التفاهم والعلاقات المتبادلة بين المنظمة و جماهيرها.
كما يعرفها المعهد البريطاني بأنها الجهود المقصودة والمخططة والمستمرة لإقامة واستمرار الفهم المتبادل بين أي منظمة وجماهيرها .

-العلاقات العامة كمنشآت: إذ تعرفها الجمعية الأمريكية للعلاقات العامة بأنها نشاط أي هيئة أو حكومة يعمل على تدعيم العلاقات الجيدة بين الهيئة والجماهير عن طريق الاتصال والإعلام .²

2- نشأة العلاقات العامة:

يمكن تقسيم التطور التاريخي للعلاقات العامة إلى، العلاقات العامة القديمة أي في العصور الأولى لحياة الإنسان حيث كانت القبائل البدائية تحتاج إلى الإعلام من اجل حماية مصالحها و المحافظة على بقائها كما كانت القبيلة بحاجة إلى إيجاد رابطة من التعاون و التفاهم بين أفرادها فكان التواصل يتم عن طريق الحفلات و المناسبات الاجتماعية .³

¹ نفس المرجع السابق، ص291.

² علي، عجرة، الاسس العلمية للعلاقات العامة، ص188

³ يحيى، عبد المجيد، العلاقات العامة بين النظريات الحديثة و المنهج الاسلامي، ص11.

و لعب الشعر في الحضارة العربية دور المدافع لأجداد القبيلة و المهاجم للقبائل المعادية. و قد سخر للترويج للسلطة و إظهار قوتها و بهذا فقد كان يمثل وسيلة إرسال آراء و اتجاهات السلطة إلى الجمهور لأجل تحريك مشاعره ضد الخصوم و كانت المساجد في العصور الإسلامية بمثابة منتديات ثقافية و إذاعات لبث التوجهات السياسية.¹

و قد كان أول من استخدم مصطلح العلاقات العامة بمعناه الحديث اثر محاضرة ألقاها محامي في نيويورك يدعى "درومان ايتوزن" في كلية الحقوق جامعة بيل في بداية عام 1882 كان موضوعها العلاقات العامة و واجبات المهنة القانونية ، و في عام 1908 استخدم "تيو دورفيل" رئيس شركة التلغراف و التلغراف الأمريكية هذه العبارة أول مرة على رأس تقرير الشركة ذاك العام .

ثم جاء بعد ذلك "ايفيلي" الذي لقب بأبو العلاقات العامة حيث انه وضع كثيرا من مبادئها و كان من رواد العلاقات العامة، أيضا "ادوارد بيرنيز" الذي كان اول من استخدم عبارة مستشار العلاقات العامة "كما أسس "جون هيل" اكبر وكالة علمية للعلاقات العامة ثم جاء "ارثر بيچ" الذي أرسى قواعد العلاقات العامة في شركة التلغراف الأمريكية.²

ثم عرفت العلاقات العامة بعد نهاية الحرب العالمية الثانية تطور مستمر و ملحوظا سواء في أمريكا الشمالية أو في أوربا أو في بقية العالم إذ أصبح في كل مؤسسة و في كل إدارة مصلحة متخصصة في مجال العلاقات العامة أما اليوم فإننا نلاحظ أن العلاقات العامة قد أدرجت في مجموعة أكثر شمولا و عموما و تطلق و مجال الاتصال "و هو ما يمثل كل تقنيات الدراسة و البحث و الإعلام بما فيه الإعلانات "عليها الاتصال و ما كان في السابق يمار بصفة "العلاقات العامة" يعتمد على الأفكار الأساسية التي تمر بموجبها إنشاء "عضوية أصبح اليوم خاضعا للدراسة والتحليل العلمي³

المبحث الثاني: وظائف العلاقات العامة

يقصد بوظائف العلاقات العامة عملية تحويل الأهداف إلى مجموعة من الأنشطة العملية التي تمارسها العلاقات العامة خلال العام وتثبت البحوث العلمية حقيقتين هامتين وهما :

- اختلاف وظائف العلاقات العامة من منظمة لأخرى حتى لو كانت المنظمتان متماثلتان في النشاط والحجم .

- إن هناك عادة اختلاف بين الوظائف المحددة رسميا لأفراد العلاقات العامة في وصف الوظائف وبين الوظائف التي يمارسونها بالفعل.⁴

¹ فاطمة، حسن عواد، الاتصال و الاعلام التسويقي ، ص 212

² يحيى ، عبد المجيد، المرجع السابق ، ص 13.

³ جون ،شومالي، دنيس ، هوميسان ، العلاقات العامة المنظمة العربية للتربية والثقافة و العلوم ، ص 10 ، 12.

⁴ شعبان ، حمدي، وظيفة العلاقات العامة، ص 35.

والخلاصة أن مدير العلاقات العامة مسؤول عن تحويل الأهداف التي حددها لإدارته إلى أنشطة تمارس يوميا بكفاءة وفعالية، حيث يرى إيمانويل جولد برج وهو من أشهر مستشاري العلاقات العامة في العالم أن مهمة العلاقات العامة تتلخص فيما يلي :

- تقديم النصح والمشورة للإدارة العليا.
- إدارة الصراع بين الفئات الجماهيرية المختلفة.
- القيام بمسوح الاتجاهات وقياس الرأي العام .
- تحسن العلاقة بالمجتمع المحلي.
- الحفاظ على توازن العلاقات داخل وخارج التنظيم
- وضع أفضل الخطط والاستراتيجيات لمواجهة الطوارئ والأزمات.
- تصميم أفضل البرامج الاتصالية والوقوف على أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصال .¹

كما صنف مجموعة من الباحثين في مجال الاتصال وظائف العلاقات العامة كما يلي :

-وظيفة البحث: تتمثل هذه الوظيفة في كافة الجهود المتعلقة بمعرفة اتجاهات وأراء الجمهور حول ممارسة العلاقات العامة سواء كان فردا أو مؤسسة.

-وظيفة التخطيط: تقوم بوضع التصور المتكامل لأنشطة العلاقات العامة و برامجها و تحديد الأهداف المرجوة منها مع اقتراح الأدوات و الوسائل لتنفيذها.²

وظيفة التنسيق: تعمل العلاقات العامة على التنسيق بين الإدارات لتحقيق التفاهم و تنسيق بين الموظفين و الشخصيات المختلفة

وظيفة التقييم : يعرف على انه مقارنة الأداء الفعلي بالخططة الموضوعة للتأكد من مطابقتها

وظيفة الاتصال: وهو الاتصال بالجماهير المستهدفة و تحديد الوسائل الإعلامية المختلفة و المناسبة لكل جمهور.³

المبحث الثالث: دوافع الاهتمام بدراسة العلاقات العامة.

1-ظهور الأنظمة الاقتصادية: أطلق عصر النهضة و الإصلاح الديني في أوروبا حرية العقل الإنساني في البحث والمناقشة و بداية عصر جديد يحترم إرادة الإنسان و حقه في التعبير عن رأيه و بدأ الرأي العام يلعب⁴

¹شبية ،علي شدون ،الاعلان المدخل و النظرية، ص 49.

² عماد الدين ،عمر فقير،اعداد و انتاج المواد الإعلامية للعلاقات العامة ، ص27.

³فاطمة ،حسين عواد ، المرجع السابق ،221.

⁴علي ،عجوة ، المرجع السابق ، ص 3.

دوره الحاسم في قيام الحكومات أو إسقاطها و أدى ذلك إلى اهتمام الحكومات بالتأثير في الرأي العام من خلال وسائل الإعلام و التنظيمات السياسية القائمة و أنشأت إدارات تحليل الرأي العام لمعرفة الآراء و معالجته القضايا و المشكلات المثارة لوضع ذلك في الاعتبار عند اتخاذ القرارات أو السياسات تجنباً للثورات و الأزمات و الاضطرابات.¹

2- الثورة الصناعية و الإنتاج الكبير: حيث مهدت الثورة الصناعية في أوائل القرن التاسع عشر الفرصة لتطبيق مبادئ الإدارة العلمية ، و ذلك لما نتج عنها من تطور هائل في أدوات الإنتاج و أساليبه و ظهور مشاكل في العلاقات بين أصحاب العمل و العمال داخل هذه المصانع ، وصاحب هذا التطور تكوين نقابات العمال للدفاع عن مصالحهم اتجاه الإدارة العليا ، و من ثم زاد ضغط الرأي العام لإنصاف العمال و تلبية مطالبهم و لهذا أظهرت أهمية وجود حلقة اتصال بين الإدارة و العمال ، لشرح وجهة نظر المنظمة فيما يتعلق بإجراءاتها.²

3- التغيرات التي طرأت على المناخ التنظيمي: و يتمثل أهمها في الآتي:

- التطور التكنولوجي و انعكاساته على تعقد هيكل الصناعة.
- التطور في تقنيات وسائل الاتصال بالجماهير. و هو ما أدى إلى فتح مجالات واسعة في نقل المعلومات و الحقائق.
- زيادة الوعي لدى الجماهير المتعاملة مع منظمات الأعمال و هو ما أدى إلى الاهتمام بنوعية البيانات و المعلومات المقدمة من جانب المنظمات للجماهير.³

¹المرجع السابق ، ص3.

² محمد رجال ،المرجع السابق،ص53.

³حزام، فادج الحشر،برامج العلاقات العامة و مدى تحقيقها ، ص39.

المبحث الرابع: اهداف و اهمية العلاقات العامة

1- أهداف العلاقات العامة:

تهدف العلاقات العامة إلى إقامة علاقات طيبة و زيادة فرص التفاهم المتبادل و التوافق و الانسجام بين المنظمة و أطراف التعامل الداخلي و الخارجي من خلال:

- نشر الوعي بين العاملين و تعريفهم بدورهم و أهمية هذه الأدوار في المنظمة.
- بناء الثقة بين المنظمة و الجمهور الداخلي.
- شرح و توضيح سياسات و خطط المنظمة و تحديد دور العاملين في إنجاز هذه السياسات .
- الحفاظ على السمعة الطيبة للمنظمة و تدعيم صورتها الذهنية لدى جماهيرها.
- استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة و المناسبة للعمل بالمنظمة.¹
- توفير معلومات للإدارة عن الجماهير أو أطراف التعامل مع المنظمة .
- تحقيق السمعة الطيبة للمؤسسة أو المنشأة و توضيح و تدعيم صورتها و مكانتها.
- ترويج المبيعات أو تنشيط الخدمات²
- نصح المؤسسة عند تحديد سياستها حتى تراعي اتجاهات الرأي العام بين الجماهير المتصلة بالمؤسسة و الاستعانة بالمعلومات المرتدة من تلك الجماهير في توقع مستوى نجاح تلك السياسات.
- استخدام الأساليب العلمية المتطورة في مجال العلاقات العامة و تطبيقها .
- السعي لإشراك المؤسسة في خدمات الإصلاح الاجتماعي و ذلك بإسداء المساعدات المالية والأدبية المناسبة³
- الاهتمام بالمراسلات في المناسبات المختلفة و تقوية العلاقات المستمرة مع المجتمع المحيط
- لعلاقات العامة إلى القيام بالأعمال المتنوعة التي تقوم بها الإدارات الأخرى و مساعدتها
- اهتم العلاقات العامة بإنشاء الصلات الطيبة بين المستهلكين و المؤسسة و ذلك أن الترويج للمؤسسة يؤدي الى الترويج للسلع⁴

¹فاطمة، حسين عواد، المرجع السابق، ص 219.

²المرجع السابق، ص219.

³محمد ، رحال، المرجع السابق ، ص 54.

⁴ابراهيم ، كرمية،العلاقات العامة في المؤسسات السياحية، ص38.

2- أهمية العلاقات العامة:

- تزايد تدخل الدول في الحياة الاقتصادية و الاجتماعية مما يتطلب ضرورة تبني جمهورها للخطط التي تصنعها و القرارات التي تتخذها و تمس حياة المواطنين.
- اتساع و زيادة حجم الإنتاج و تعاضم النفقات مع وجود منافسة حادة هدفها جذب أكبر عدد من المستهلكين، مما حدا بمؤسسات الأعمال استخدام كافة الوسائل مع ترويج و إعلان و إعلام.
- تعاضم قوى الرأي العام و انتشار الديمقراطية و ازدياد ثقافة الجمهور .
- تجاوزت العلاقات العامة اليوم مفهومها كوظيفة تعتمد عليها المنظمات المختلفة في تحقيق أهدافها إلى كونها سلوك يجب أن يلتزم به العاملين في المنظمة من أجل جودة المنتج أو الخدمة .
- تتضح أهمية العلاقات العامة في المنظمة الخدمية ، و التي تقوم ببذل الجهود لإقامة علاقات جيدة و تكوي سمعة طيبة أمام جماهير المنظمة المتصلة بها لجذب و دعم تعاملها مع هذه المنظمات الخدمية.¹
- وفي المنظمة الحكومية تقوم على رضا الشعب ، و تستمد قدرتها على الاستمرارية في ممارسة سلطاتها على تأييده و رضاه ، من خلال مده بمختلف المعلومات و الحقائق مما تؤديه له مستخدمة في ذلك جميع وسائل الإعلام المتاحة و المعروفة تحت إشراف إدارة العلاقات العامة²
- توضح بحوث العلاقات العامة للهيئات و التنظيمات و المؤسسات،الإتجاهات الحقيقية للجماهير و رغباتهم.
- تبسيط الحقائق المعقدة و المعلومات المتخصصة ، و شرحها و تفسيرها للجمهور.³

¹ عبد الخلاق ،حسيني، العلاقات العامة و الدبلوماسية الشعبية ،ص 18.

²فاطمة،حسين عواد ، المرجع السابق ، ص224.

³رضا ، نبائس ، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية الجزائرية ، ص44.

الخاتمة

من خلال دراستنا السابقة توصلنا في نهاية الامر الى ان مفهوم الرقمنة الادارية مفهوم غير واضح، وهذا نتيجة لحدائه فعل الرغم من المفاهيم المقدمة لها إلا اننا وجدنا بأنه لا يمكن اعطاه تعريفا دقيقا نهائيا ولقد اجتمعت التعاريف في نقطة واحدة وهي ان رقمنة الادارة هي تنفيذ كامل المعاملات والخدمات المقدمة بواسطة الحاسوب والانترنت الرقمنة الادارية احدثت انقلابا في حفظ الارصدة الارشيفية باستعمال التكنولوجيا الحديثة من اجل حفظ الوثائق و تعتبر من الحلول الناجحة للرقمي بمستوى مختلف المؤسسات الإدارية من حيث الأداء والتنظيم والإنتاجية، وان إدخال عنصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعد نقلة نوعية لصالح إستراتيجية المؤسسة وينعكس بالإيجاب على موقعها بين المؤسسات.

كما ان هناك توافقات كثيرة بين الرقمنة الادارية والإدارة الالكترونية حيث يؤكد البعض على انها نفسها، و تمثل مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الاتصالات الالكترونية والتحول من اتصال مباشر يعتمد على الأوراق إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الالكترونية المختلفة ، وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات لتقدم حلول للتعقيدات والمشاكل الموجودة.

الممارسة السليمة للعلاقات العامة تتطلب اداء اربعة وظائف رئيسية تتسم بالتكامل والاستمرار و هي الاساس الجيد لبرنامج العلاقات العامة، كما أصبح من الضروري على العلاقات العامة، الدخول في مرحلة تطبيق الرقمنة الإدارية لترقية أنشطة ومهام المؤسسات و المساهمة بصورة واضحة في التعريف بصورتها للجماهير وتحسينها وإقامة عملية تواصل فعالة مبنية على الثقة المتبادلة بين الجماهير والإدارة، كما ان لها اهمية بالغة في التعريف بها و بعلامتها التجارية و السعي الى تحسينها بأفضل الطرق و الوسائل.

قائمة المراجع

الكتب

- بوادي، فاطنة، بوشنافة أحمد، تطبيق الإدارة الإلكترونية لعصرنة التسيير العمومي والتجارة والمالية.
- حرحوش المبرحي، عادل وآخرون، الادارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية المنظمة العربية للتنمية الادارة بحوث ودراسات، القاهرة، 2007.
- حسيان، نجوى، مشروع رقمنة الوثائق الارشيفية بمصلحة ارشيف برج منايل ولاية بومرداس، جامعة الجزائر
- حسيني عبد الخلاق، يسرا، العلاقات العامة و الدبلوماسية الشعبية، ط 1، اطلس للنشر والانتاج الاعلامي الجيزة، 2015.
- حمدي، شعبان، وظيفة العلاقات العامة الأسس والمهارات، مؤسسة الطوبجي للتجارة والطباعة ونشر، القاهرة، 2008.
- رأفت، رضوان، الادارة الالكترونية، رئيس المركز المعلومات ودع اتخاذ القرار، القاهرة .
- شومالي، جون، دنيس، هوبسمان، عسلي، محمد، العلاقات العامة المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ادارة الثقافة تونس 1994.
- شيبية، على شدوان، الاعلان، المدخل والنظرية، دار الامين للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005.
- عبد الله عثمان الطائش، منير، علاقة الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي ، 2016.
- عجوة، علي، العلاقات العامة والصورة الذهنية، علم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة ، القاهرة، 2003.
- عماد الدين تاج السر فقير عمر، إعداد وإنتاج المواد الاعلامية للعلاقات العامة، ط 1، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان الأردن، 2013.
- عواد، فاطمة حسين، الاتصال والاعلام التسويقي، ط 1، دار اسامة للنشر و التوزيع، الاردن، 2010.
- محمد عبد المجيد، يحيى، العلاقات العامة بين النظريات الحديثة والمنهج الاسلامي، مكتبة القران للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

المذكرات

- ايت مهدي، ايمان، تسيير الموارد البشرية في ظل الادارة الالكترونية، أطروحة شهادة دكتوراه في علوم الاجتماع، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، 2017-2018.
- حماد، مختار، تأثير الادارة الالكترونية على ادارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير كلية حقوق والعلوم السياسية، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2007.

- الحمزة ،منير، دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية المكتبة الرقمية جامعة الامير عبد القادر بقسنطينة نموذجا، مذكرة ماجستير تخصص نظم المعلومات وادارة المعرفة جامعة منتوري قسنطينة،2008.2007.

- خشير ،فوزية فاطمة ، رقمنة الارشيف في الجزائر: الاشكالية والتنفيذ دراسة حالات المديرية العامة للأرشيف الوطني ولايتي الجزائر ووهران كلية العلوم الانسانية وحضارة الاسلامية، تخصص ماجمحت أنظمة المعلومات قسم علم المكتبات وعلوم الوثائق،2008.2007.

- عاشور ،عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو.م.أ و الجزائر، مذكرة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة،2019،2018.

- فادح الحشير،حزام،برامج العلاقات العامة ومدى تحقيقها لأهدافها، دراسة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض،2004.

- كرمية ،أبراهيم،العلاقات العامة في المؤسسة السياحية الجزائرية، دراسة حالة لوزارة الصحة، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، الجزائر،2004.2005.

- نبايس ،رضا، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية الجزائرية، دراسة ميدانية أجريت بمؤسسة الاسمنت لعين الكبيرة بسطيف، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة ، 2007.2008.

المجلات و الملتقيات

- عيدوني ،كافية، بن حجوبة ،حميد، الادارة الالكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها واقع وافاق، مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية العدد الثاني ديسمبر جامعة عباس لغرور خنشلة،2017.

- فرطاس، فتيحة، عصرنة الادارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الادارة الالكترونية في تحسين خدمة المواطنين، جامعة جيلالي بو نعامة خميس مليانة، مجلة الاقتصاد الجديد 15 المجلد 2، 2016.

- مصطفى ابو عاشور خيلفة النموي، ديانا جميل ،مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والاداريين،المجلة الاردنية في العلوم التربوية مجلد 9 العدد 02.2013.

- ميلود ،محمد ،استراتيجية تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر دراسة نظرية، جامعة عمار تليجي الاغواط.مجلة البحوث السياسية والإدارية. العدد 10.

- يتوجي ،سامية، اطر الرقمنة الادارة العمومية في مشروع الجزائر الالكترونية، مجلة المعارف.قسم العلوم القانونية، العدد 18، جوان 2015.