

جامعة مولود معمري - تيزي وزو -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية



الموضوع:

معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة الجزائرية

-دراسة ميدانية في جامعة مولود معمري تيزي وزو-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص: تنظيم وعمل

تحت إشراف الأستاذة:

إعداد الطالبة:

أ.د/ بلحسين رحوي عباسية

- ححاد امال

السنة الجامعية : 2023-2024

كلمة شكر

بسم الله الرحمن الرحيم
الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، سيدنا محمد و
على آله وصحبه أجمعين.
بقلوب يملأه الفرح والسعادة، وبتحقيق حلم طال انتظاره، أتقدم بخالص الشكر
لكل من ساهم في انجازي هذا
أولاً أشكر الله تعالى فهو الرزاق الكريم الذي أنعم علي بالصحة والعافية
والعزيمة، وقدرني على إكمال دراستي
وأيضاً أتوجه بخالص الشكر إلى والدي وعائلتي اللذين كانوا لي خير سند
ودعم في جميع مراحل حياتي
و لن أنسى أن أعرب عن امتناني العميق للأستاذة الفاضلة الدكتورة
"بلحسين رحوي عباسية" على دعمها وتوجيهاتها السديدة خلال رحلتي البحثية
وكذلك أريد شكر جميع موظفي إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في
جامعة مولود معمري على مساهمتهم الفعالة في تقديمهم ما يخدم هذا العمل
أمال

إهداء

من رحم المعاناة، تنبت براعم الأمل ومن ظلمات الجهل تشرق أنوار المعرفة.
رحلة شاقة حملت في طياتها ألام و أمنيات عريضة و صعوبات جمّة ، حتى
وصلت إلى شاطئ النجاة

❖ إلى من علمني الصبر والمثابرة، وشجعني على العلم وتحقيق ألامي، و
دعمني في كل محطة في حياتي و ساندني في كل عثرة... إلى والدي محمد
أمقران كلمة شكرا لن توفيك حقك ، لذلك أدعو الله أن يحفظك لي و أن
يمن عليك بالصحة و العافية و طول العمر

❖ إلى نفسي المثابرة و الصبورة التي حققت ما أنا عليه ، أنا فخورة جدا بك و
أتمنى أن استمر في السعي لتحقيق المزيد.

❖ إلى عائلتي الكريمة (جدي ، جدتي ، أعمامي ، عماتي)، ينبوع الحنان
و المودة ، إلى من ساندوني و شجعوني في كل خطوة شكرا على صبركم و
تحملكم في أوقاتي صعبة ، و على دعمكم المستمر

❖ إلى أختي رحماها الله مايا

إلى صديقاتي من تعلمت معهن معنى الصداقة الحقيقية ومن تشاركن معهن
أجمل وأسوء الأوقات.

أمال

ملخص الدراسة باللغة العربية:

جاءت الدراسة تحت عنوان "معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة الجزائرية"، والتي هدفت للتعرف على أهم وأكبر المعوقات التي من شأنها تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة مولود معمري تيزي وزو، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي، وقد تكونت عينة الدراسة من (91) عاملا وعاملة بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، وقد تم اختيارهم بطريقة قصدية، و قمنا بتطبيق أداة الاستمارة للحصول على المعطيات الميدانية و منه خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- نقص الثقافة التنظيمية هو أحد عوائق تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة مولود معمري تيزي وزو.
- توجد بنية تكنولوجية ضعيفة لدعم وتوفير أجهزة الإدارة الالكترونية في جامعة مولود معمري.
- انعدام التمويل للاستثمار في جانب دعم الإدارة الالكترونية في جامعة مولود معمري هو أحد الأسباب التي تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية.

ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية:

The study came under the title “Obstacles to the Application of Electronic Administration at the Algerian University,” which aimed to identify the most important and largest obstacles that would hinder the application of Electronic Administration at the University of Mouloud Mammeri Tizi Ouzou, relying on the descriptive approach. The study sample consisted of (91) workers. The employees of Mouloud Mammeri University were chosen intentionally. The study concluded with the following results:

1- The lack of organizational culture is one of the obstacles to implementing electronic management at Mouloud Mammeri University of Tizi Ouzou.

2- There is a weak technological infrastructure to support and provide electronic administration devices at Mouloud Mammeri University.

3- The lack of funding for investment in supporting electronic administration at Mouloud Mammeri University is one of the reasons that hinders the implementation of electronic administration.

فهرس المحتويات

الصفحة	العناوين
	الشكر
	الإهداء
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ	مقدمة
الفصل التمهيدي الإطار النظري للإشكالية	
5	1. الإشكالية
7	2. فرضيات الدراسة
8	3. أسباب اختيار موضوع الدراسة
8	4. أهمية الدراسة
9	5. أهداف الدراسة
9	6. تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة اجرائيا
10	7. الدراسات السابقة
16	8. المقاربة النظرية
19	9. صعوبات الدراسة
الجانب النظري	

الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية

23	تمهيد
24	1. نشأة الإدارة الإلكترونية.
26	2. تعريف الإدارة الإلكترونية.
28	3. أهمية الإدارة الإلكترونية.
30	4. وظائف الإدارة الإلكترونية.
34	5. أهداف الإدارة الإلكترونية.
36	6. مبادئ الإدارة الإلكترونية.
37	7. متطلبات الإدارة الإلكترونية.
40	8. آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية.
43	9. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
45	10. حلول مقترحة بخصوص معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
47	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

50	تمهيد
51	1. الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.
56	2. متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
57	3. خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
59	4. مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
63	5. مشروع الجزائر الإلكترونية 2013.
67	6. عقبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
70	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية	
73	تمهيد.
74	1. أسباب التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية.
75	2. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية.
77	3. أهداف ومكاسب الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية.
77	4. أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية.
89	5. مظاهر أخرى للإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية.
90	6. عراقيل تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة الجزائرية.
92	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
96	تمهيد
97	1. التذكير بالفرضيات
97	2. الدراسة الاستطلاعية
98	3. مجالات الدراسة
99	4. المنهج العلمي
100	5. مجتمع الدراسة و العينة
109	6. أدوات الدراسة الميدانية
111	7. المعالجة الإحصائية
الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة	
114	1. عرض و تفسير نتائج الفرضية الأولى
123	2. عرض و تفسير نتائج الفرضية الثانية

132	3. عرض و تفسير نتائج الفرضية الثالثة
138	4. مناقشة النتائج في ضوء التحليل السوسولوجي
143	خاتمة
144	الاقتراحات
145	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان
88	الجدول رقم (01): أوجه الشبه والاختلاف بين المكتبات الإلكترونية والرقمية
101	الجدول رقم (02): يمثل المجتمع الاصلى للدراسة في اداريين جامعة مولود معمري تيزي وزو لكامل الكليات
102	الجدول رقم (03): يمثل توزيع افراد العينة حسب المصالح الادارية
104	الجدول رقم (04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
105	الجدول رقم (05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي
107	الجدول رقم (06): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان الإقامة
108	الجدول رقم (07): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة
114	الجدول رقم (08): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الأول
115	الجدول رقم (09): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الثاني
116	الجدول رقم (10): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الثالث
116	الجدول رقم (11): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الرابع
117	الجدول رقم (12): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الخامس
118	الجدول رقم (13): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال السادس
119	الجدول رقم (14): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الثامن
120	الجدول رقم (15): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال التاسع
120	الجدول رقم (16): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الثاني ومتغير الجنس
121	الجدول رقم (17): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الثالث ومتغير المؤهل العلمي
122	الجدول رقم (18): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال التاسع ومتغير الخبرة

123	الجدول رقم (19): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال العاشر
124	الجدول رقم (20): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الحادي عشر
124	الجدول رقم (21): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الفرعي للسؤال الحادي عشر
125	الجدول رقم (22): يمثل إجابات المبحوثين على الثاني عشر
126	الجدول رقم (23): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الثالث عشر
127	الجدول رقم (24): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الرابع عشر
128	الجدول رقم (25): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الخامس عشر
129	الجدول رقم (26): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الثامن عشر
130	الجدول رقم (27): يمثل إجابات المبحوثين على الثاني عشر ومتغير الجنس
130	الجدول رقم (28): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الثالث عشر ومتغير المؤهل العلمي
131	الجدول رقم (29): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الرابع عشر ومتغير الخبرة
132	الجدول رقم (30): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال التاسع عشر
133	الجدول رقم (31): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الفرعي للسؤال التاسع عشر
133	الجدول رقم (32): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال العشرون
134	الجدول رقم (33): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الفرعي للسؤال العشرون
134	الجدول رقم (34): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الواحد والعشرون
135	الجدول رقم (35): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الثاني والعشرون
136	الجدول رقم (36): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال التاسع عشر ومتغير الجنس
136	الجدول رقم (37): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال العشرون ومتغير المؤهل العلمي

137	الجدول رقم (38): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الواحد والعشرون ومتغير الخبرة
-----	---------------------------------------------------------------------------------

فهرس الأشكال:

الصفحة	العناوين
103	الشكل رقم (01): يمثل توزيع افراد العينة حسب المصالح الادارية
105	الشكل رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
106	الشكل رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي
107	الشكل رقم (04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان الإقامة
108	الشكل رقم (05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

مقدمة

مقدمة:

في عصرنا الحالي المميز بتطور التكنولوجيا وانتشار الإنترنت، أصبحت الإدارة الإلكترونية أداة حيوية لتطوير الأداء وتحسين الخدمات في العديد من المؤسسات، بما في ذلك المؤسسات التعليمية مثل الجامعات، من بينها الجامعات الجزائرية، كغيرها من الجامعات في العالم، تواجه تحديات عديدة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية، ولكن هناك عوامل محفزة تجعل هذا التطبيق ضروريا وممكنا.

وباعتبار أن الجامعات الجزائرية، كمؤسسات تعليمية، تواجه تحديات في تطبيق الإدارة الإلكترونية في ظل الظروف الحالية التي تتطلب التحول التكنولوجي والاستفادة من الإنترنت. بالرغم من ذلك، فإن تبني الإدارة الإلكترونية يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، مثل تحسين الأداء الإداري وتعزيز جودة الخدمات التعليمية والبحثية.

إذ تعتبر هذه الأخيرة محورا رئيسيا في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية في البلاد، وتحمل مسؤولية كبيرة في توفير بيئة تعليمية وبحثية تحفز على الإبداع والابتكار. ومن خلال تبني الإدارة الإلكترونية، يمكن للجامعة الجزائرية تحقيق عدة مزايا، بما في ذلك تبسيط العمليات الإدارية، وتحسين خدمات الطلاب والهيئة التدريسية، وتعزيز التواصل وتبادل المعرفة.

ونظرا لأهمية هذا الموضوع قمنا بتقسيم الدراسة إلى العناصر التالية:

حيث استهلّت الدراسة بمقدمة ثم جاء الفصل التمهيدي التي تناول الإطار النظري للإشكالية والفرضيات ، وكذا أهمية وأهداف الدراسة، ومن ثم تناولنا المفاهيم الأساسية الدراسة إجرائيا، ومن ثم تطرقنا إلى الدراسات السابقة، وكذا المقاربة النظرية.

ثم قسمت الدراسة إلى جانبين: الأول الجانب النظري: والذي تناولنا فيه ثلاثة فصول.

الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية والذي تناولنا فيها نشأة الإدارة الإلكترونية، تعريفها،

أهميتها، وكذا وظائفها ومبادئها، كما أشرنا إلى متطلباتها وآثارها ومعيقاتها.

الفصل الثاني: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وتناولنا فيها مراحل الانتقال من

الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وكذا متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية،

وخطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية. وكذا مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية. كما قمنا

بالإشارة إلى مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، وأيضا أشرنا إلى عقبات تطبيق الإدارة

الإلكترونية في الجزائر.

الفصل الثالث: واقع الادارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية تناولنا فيه أسباب التحول

نحو الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية، وكذا متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في

الجامعات الجزائرية، أهداف ومكاسب الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية. كما أشرنا

إلى أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية. بالإضافة إلى أننا أشرنا إلى

مظاهر أخرى للإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية. وأخيرا تطرقنا إلى عراقيل تطبيق

الإدارة الإلكترونية بالجامعة الجزائرية.

أما الجانب الثاني: والمتعلق بالإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، والذي تناولنا فيه

فصلين.

الفصل الرابع: حيث تطرقنا فيه إلى الدراسة الاستطلاعية، منهج الدراسة، مجالات الدراسة،

أدوات جمع البيانات، العينة وكيفية اختيارها.

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة، والذي تناولنا فيه عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى، وكذا عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية، الاستنتاج العام. وختمنا الدراسة بخاتمة.

و أخيرا قائمة المراجع باللغتين و الملاحق

الفصل التمهيدي

الإطار النظري للإشكالية

1. الإشكالية
2. فرضيات الدراسة
3. أسباب اختيار موضوع الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. أهداف الدراسة
6. تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة إجرائياً
7. الدراسات السابقة
8. المقاربة النظرية
9. صعوبات الدراسة

1. الإشكالية:

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورا كبيرا خاصة مع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و الانتشار الواسع شبكة الانترنت التي مست العديد من الميادين وهو ما استحوذ على اهتمام العديد من الحكومات و الدول التي لجأت إلى عقد مؤتمرات و ندوات تدعو من خلالها على ضرورة تبني هذه التقنية و الشبكة و تشجيع اعتمادها و هذا ما أكد عليه "منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات 15 ماي إلى 03 جوان 2022 الذي عقد في مقر الاتحاد جنيف تحت عنوان تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من اجل الرفاهية ، الشمول و المرونة «حيث أثبت أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات آلية فعالة لتنسيق أنشطة التنفيذ بين أصحاب المصالح المتعددة و تبادل المعلومات و إنشاء المعرفة و تبادل أفضل الممارسات»¹. و كذلك عقدت جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالتعاون مع كلية المستقبل الجامعة وبرعاية دار النشر الألمانية مؤتمرها الدولي السادس" حيث قال عباس محسن البكري "أن العالم يواجه اليوم العديد من التحديات، ويجب علينا معالجة أجندة الاستدامة لتقديم تحسينات في الكفاءة وإنتاجية الموارد جنبا إلى جنب مع القطاعين العام والخاص، والمنظمات غير الحكومية والمنظمات الحكومية الدولية، وان هناك مسؤولية تقع على عاتق العلماء والمهندسين في بناء حياة أفضل للمجتمع عبر تطبيق المعرفة لتحويل الموارد إلى منتجات وخدمات" ومن جانبه قال ممثل وزير التعليم العالي والبحث العلمي حيدر مكية في كلمته خلال افتتاح المؤتمر: "أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حظيت بالكثير من اهتمام الباحثين لما له من أثر وتأثير في المجتمع ونأمل من هذا المؤتمر تقديم مثل هكذا تطبيقات تصب في مصلحة المجتمع"² ففي ظل هذه التسريجات يتجلى التطور التكنولوجي و انفجار عصر الأنظمة الالكترونية الذي أدركته العديد من الدول و عملت على تطوير برامجها الكلاسيكية و اعتماد التكنولوجيا لمواكبة التطورات الحاصلة و إعادة هيكلة مؤسساتها بما تتطلبه الثورة الرقمية، حيث

¹ . شوهد في 2024/02/22 على 18:33 <https://www.itu>net4>wsis>forum>2022> منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات موقع 2022.

² .جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، المؤتمر الدولي السادس "التوجهات الحديثة فتطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات <https://uoitc.edu.iq/ar/2022>" شوهد في 2024/02/25 على 11:35

أصبحت فيه المجتمعات و الشركات في سباق نحو الحصول على استراتيجيات التي من شأنها تدفع بعجلة التنمية الشاملة للبناء المجتمعي، و من ثم بدأ التفكير جديا بفكرة الادارة الالكترونية كواقع لاستخدام التكنولوجيا في مجال الخدمات و الاستفادة من منجزات الثورة الرقمية من خلال دعم الاتصال ما بين الادارة و فروعها و بين المواطنين مما ادى الى ظهور مفهوم الإدارة الالكترونية، فقد جاء في " قراءة حول تجارب تطبيق الادارة الالكترونية لدى منظمات الأعمال في الجزائر 2019"، أن تطبيق الإدارة الالكترونية له اثر ميداني في عصرنة المنظمات الاعمال في الجزائر و تطوير ادائهم الوظيفي كما انها تساهم في عصرنة البيئة الداخلية من خلال عصرنة سبل التواصل بين المنظمات و زبائنها من خلال تطوير كفاءة الموارد البشرية في التعامل الالكتروني و تعزيز فرص الذكاء الاقتصادي و تشجيع الابداع لديها بالإضافة إلى تطوير الأداء الاداري¹، و باعتبار الجزائر كجزء من العالم وأحد الدول التي اتجهت نحو العمل على تعديل اساليبها الادارية و تسطير اهداف و برامج المنظمة بشكل يتماشى مع متطلبات التجديد محاولة تعميم ذلك على كل قطاعاتها و ذلك للحاجة الى التغيير و مواكبة التحديات الضرورية، حيث ركزت الجزائر مجهودات كبرى بغرض الاصلاح فمذ بداية الألفينيات عملت على تطوير البنية التحتية للتكنولوجيا الاتصال لتطلق بعدها كأول مبادرة الكترونية "الجزائر الالكترونية" (2013)² كل ذلك بهدف القضاء على زمن التخلف الاداري فالجزائر على عكس العديد من الدول فهي اقتنعت بضرورة التغيير خاصة قطاع التعليم العالي ولأهمية هذا القطاع وتأثيره و تأثره على باقي القطاعات الاخرى ذلك مع الحفاظ على خصوصيات الجامعة الجزائرية و احتياجاتها كون انها محور اساسي في تطوير المجتمع و تحقيق التقدم فقد واجهت الادارة في قطاع التعليم منذ بدايتها الى يومنا هذا عوائق تكاد تكون روتينية مما جعلها تعيش ازمات تتفاقم يوميا، حيث يظهر تقرير حول تجارب تطبيق الإدارة الإلكترونية أن هناك عوائق رئيسية تعيق التحول نحو الابتكار والتقدم. أحد هذه التحديات يتمثل في نقص التمويل والاستثمار في بنية

¹. بن عمر خالد , " قراءة حول تجارب تطبيق الادارة الالكترونية لدى منظمات الاعمال في الجزائر "، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، جامعة امجد بوقرة

بومرداس (مخبر اداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ظل الحركة الاقتصادية الدولية) المجلد 02، العدد 04، الجزائر، 2019، ص 23-36

². خالد قاشي ، منير لواج، حسبية جبلي ، " استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 (فجوة النظرية و التطبيق) "، مجلة الادارة و

التنمية للبحوث و الدراسات " جامعة سعد دحلب البليدة ، العدد 04، الجزائر، 2013، ص 83

التكنولوجيا والاتصال والمعلومات، ما يؤثر سلبًا على قدرة الجامعات على تطوير الأداء الإداري والأكاديمي. بالإضافة إلى ذلك، تعاني الجامعات من ضعف الإدارة والقيادة الفعالة، وعدم وجود استراتيجيات واضحة للتحديث والتطوير المستدام. الأزمات الاقتصادية والمالية تزيد من تعقيد الوضع، حيث تتسبب في صعوبات في توفير الموارد اللازمة للتطوير التكنولوجي والبنية التحتية. علاوة على ذلك، تظهر التحديات الثقافية والاجتماعية والتشريعية كمعوقات إضافية، مما يعطل عمليات التحول والتطوير في الجامعات الجزائرية. لذا، ينبغي تعزيز الإرادة السياسية والمؤسسية للتغلب على هذه التحديات وتحفيز التغيير نحو إدارة إلكترونية متطورة تعزز كفاءة الموارد وتعزز التفاعل بين المؤسسات التعليمية والطلاب والمجتمع بشكل عام.

ومن خلال هذا الإطار النظري نطرح السؤال السوسيولوجي التالي:

ما هي المعوقات التي من شأنها تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة

مولود معمري تيزي وزو ؟

*** تساؤلات الدراسة**

– هل نقص الثقافة التنظيمية لدى إداريين جامعة مولود معمري تيزي وزو هو احد

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

– هل واقع البنية التكنولوجية معوق لتطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة مولود معمري

تيزي وزو ؟

– هل انعدام التمويل للاستثمار في جانب دعم الإدارة الإلكترونية في جامعة مولود

معمري تيزي وزو هو أحد الأسباب التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

2. فرضيات الدراسة:

1.2. الفرضية العامة: هناك مجموعة من المعوقات الإدارية والتكنولوجية التقنية

والمالية و كذلك البشرية تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة مولود معمري تيزي

وزو.

2.2. الفرضيات الجزئية:

1.2.2. الفرضية الجزئية الأولى: نقص الثقافة التنظيمية هو أحد عوائق تطبيق

الإدارة الالكترونية في جامعة مولود معمري تيزي وزو.

2.2.2. الفرضية الجزئية الثانية: ضعف البنية التكنولوجية اللازمة لدعم وتوفير

أجهزة الإدارة الالكترونية في جامعة مولود معمري تيزي وزو.

3.2.2. الفرضية الجزئية الثالثة: انعدام التمويل للاستثمار في جانب دعم الإدارة

الالكترونية في جامعة مولود معمري من أهم الأسباب التي تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية.

3. أسباب اختيار موضوع الدراسة:

1.3. الأسباب الذاتية:

– الرغبة في النزول إلى الميدان و التعرف على ميدان العمل الإداري.

– التجربة الشخصية و الصعوبات التي قابلتها في المعاملات الإدارية الجامعية.

– التعرف على أبعاد الموضوع عن قرب.

– التعرف على أسباب جمود الإدارة في جامعة مولود معمري تيزي وزو

2.3. الأسباب الموضوعية:

– إعطاء الموضوع قيمة علمية مضافة

– قابلية الموضوع للدراسة الميدانية

– محدودية الأبحاث التي تحمل نفس موضوع الدراسة في جامعة تيزي وزو

– موضوع و ميدان جديد بالنسبة لجامعة مولود معمري – تيزي وزو

– التعرف على مدى تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة مولود معمري تيزي وزو و

المعوقات التي تحول من تطبيق هذا النوع من الإدارة.

4. أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة في إبرازها لدور الإدارة الالكترونية في قيام المؤسسات المعاصرة

التي لطالما طوقتها العديد من المعوقات حتى توصلت الى التحرر من صيغ البيروقراطية و

نسق الادارية الكلاسيكية من خلال الاهتمام بالجانب التكنولوجي و كمقرر لأخفها أو

نجاحها خاصة في ظل العولمة . حيث تظهر اهمية بحثنا من الجانب النظري في كونه انه

سيقدم معارف جديدة تتعلق بتطبيقات منهج "الإدارة الإلكترونية" للمختصين في مجال علم الإدارة أما من ناحية الجانب التطبيقي العملي فتظهر أهميته في إبراز أهم المعوقات التي تواجه عملية عصرنة الإدارة في جامعة مولود معمري تيزي وزو و اظهار الواقع الميداني مع المحاولة الى التوصل الى الحلول الممكنة تطبيقها واقعيا للتصدي و معالجة هذه التصدعات التي تواجهها الإدارة و التي قد تدفع لاحقا نتائج هذه الدراسة العديد من الباحثين من اجل اجراء بحوث جديدة انطلاقا من هذه الدراسة .

5. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة التي تحمل عنوان " معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة مولود معمري تيزي وزو " الى:

- التوصل إلى حقائق علمية ذات مصداقية حول الإدارة الإلكترونية
- التحقق من صحة التساؤل المطروح في الأشكالية و فرضيات الدراسة
- إبراز أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة الجامعية
- التحقق ميدانيا من بعض المفاهيم الشائعة في المحيط الجامعي
- التعرف على أهم و اكبر المعوقات التي من شأنها تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة ولود معمري تيزي وزو
- محاولة التوصل الى خطط و حلول تسمح بتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة مولود عمري تيزي وزو.

6. تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة إجرائيا:

1.6. الإدارة الإلكترونية: هي عملية تنظيمية تجمع ما بين مختلف الأنشطة الإدارية من خلال الاعتماد على التقنيات الحديثة من تكنولوجيا وانترنت لإتمام العمليات الإدارية تحت شعار إدارة الصفر ورقة و التي تتبناها إدارة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية في تطبيقاتها اليومية.

2.6. الثقافة التنظيمية : تعرف على أنها تلك السلوكيات و القيم و النشاطات التي

تمثل العامل المشترك بين أفراد المنظمة (عمال كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة مولود معمري) بحيث تتبلور هذه الثقافة حتى تصبح نظام مشترك يقوم بتوجيه و ترشيد سلوك الموظفين وفق رؤية الكلية خاصة و الجامعة عامة و أهدافها لخلق بيئة عمل منتجة.

3.6. البنية التكنولوجية: هي القاعدة الأولية من البرمجيات اللازمة لإدارة و تسيير الأنظمة التقنية بجامعة مولود معمري و تتمثل في: أجهزة الكمبيوتر و تخزين البيانات و أنظمة التشغيل و برامج التطبيقات و شبكة الانترنت التي تتوفر عليها إدارة كل المؤسسة الجامعية و بالخصوص إدارة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.

4.6. استثمار الجانب الالكتروني: تخصيص موارد سواء مادية أو بشرية مع تحديد ميزانية معينة من طرف رئاسة الجامعة بهدف إنشاء و أو تطوير نظام أو منصة دعم الكتروني أو توفير خدمات الكترونية لكلية العلوم الإنسانية بجامعة مولود معمري .

7. الدراسات السابقة:

1.7. الدراسات المحلية:

1.1.7. دراسة سمير بن سايج (2019): "معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بمعاهد التربية البدنية والرياضية من وجهة نظر الاداريين دراسة ميدانية بمعهد علوم تقنيات النشاطات البدنية والرياضية جامعة محمد الشريف مساعديه في سوق أهراس".

كان الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على المعوقات التي تمنع من تطبيق الادارة الالكترونية بمعهد العلوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بجامعة سوق اهراس وهذا من وجهة نظر الاداريين، وعليه طرحت الاشكالية على النحو الاتي: ماهي معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بمعهد علوم تقنيات النشاطات البدنية والرياضية من وجهة نظر الاداريين؟ الفرضية الرئيسية: هناك معوقات تقنية وتنظيمية وبشرية تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية بمعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، قام الباحث باعتماد على المنهج الوصفي حيث قام بتوزيع الاستمارة على عينة عشوائية من الاداريين العاملين بذات المعهد وبلغ عددهم 14 عامل، بحيث توصل الى مجموعة من النتائج ومن أهمها:

– وجود عدة معوقات تقنية بشرية وتنظيمية تعرقل تطبيق الادارة الالكترونية وهذا بدرجة كبيرة

ومن اهم التوصيات:

– ضرورة زيادة الاهتمام بضرورة تطبيق الادارة الالكترونية لما لها من فوائد على العاملين والاساتذة والطلبة على حد سواء.

– للإدارة الالكترونية دور بارز يظهر في اختصار الوقت والجهد على العاملين.

◀ التعقيب عن الدراسة

تُعدّ دراسة معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في معاهد التربية البدنية والرياضة موضوعاً ذا أهمية كبيرة، حيث تُعدّ الدراسة مساهمة قيّمة في فهم التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية الجزائرية خاصةً ان موضوعه يمس واقع التعليم في الجزائر، تتوافق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في سياقات عدة كما انهما ايضا تختلفان.

فقد تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في موضوع البحث " الادارة الالكترونية" التي تعتبر موضوع حديث في مجال البحث الاكاديمي، ايضا نجد الزمرة الداخلية في (الموظفين الاداريين) التي شكلت عينة كلتا الدراستين الى جانب نوع المنهج الوصفي و الاستمارة لجمع البيانات و اهداف الدراسة التي تعمل على الكشف على معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في قطاع التعليم العالي.

اما من ناحية الاختلاف فيظهر في كل مجالات الدراسة فقد اجريت هذه الدراسة في (2019) على غرار دراستنا التي اجريت في (2024) و بالنسبة للمجال المكاني فقد كانت الدراسة في معاهد التربية البدنية و الرياضية في جامعة محمد الشريف مساعديه في سوق أهراس اما بالنسبة لدراستي كانت في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية في جامعة مولود معمري في تيزي وزو.

2.1.7. دراسة عبد العزيز رحابي وأمال عباس (2017): دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة ببلدية عين الزرقاء تبسة " مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر اكاديمي جامعة العربي التبسي بتبسة.

كان الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على مدى فعالية الادارة الالكترونية كآلية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومحاولة بيان أثر الادارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمات العمومية و لقاء الضوء على اهم المفاهيم المرتبطة بالإدارة الالكترونية و جودة

الخدمات العمومية حيث طرح الاشكالية التالية: ما مدى مساهمة الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية عين الزرقاء؟

و قد تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية: توجد علاقة ذات تأثير معنوية ذو دلالة إحصائية لدور الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة العمومية

فقد اعتمد الباحثان على كل من المنهج الوصفي والتحليلي ايضا الاستبيان والمقابلة والملاحظة كأسلوب لجمع البيانات واختارا العينة المنتظمة والبالغ عددها 60 عاملا، و قد أظهرت هذه الدراسة لمجموعة من النتائج اهمها:

- ساهمت الإدارة الالكترونية في تحقيق استجابة فعلية لمتطلبات المواطنين وذلك خلال اختصار الإجراءات وريح الوقت و توفير الخدمات بشكلها الالكتروني عند الطلب.
- الإدارة الالكترونية تعد فرصة للارتقاء بالإدارات العمومية وتحسين جودة خدماتها و كسب ثقة المواطن من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات.
- يتم الحكم على جودة الخدمة العمومية المقدمة من خلال مبادئ وأبعاد وجودة الخدمات.
- تساهم نماذج قياس جودة الخدمة نموذج شكاوي، و رضا الزبون و نموذج الفجوة و نموذج الاداء في الحكم على الخدمات المقدمة.

◀ التعقيب عن الدراسة

تُعدّ هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة لفهم دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، خاصةً في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي تُشكل تحديات وفرصاً جديدة للحكومات المحلية. وتركز الدراسة على بلدية عين الزرقاء، مما يجعلها ذات قيمة مضافة لفهم تجارب محددة على مستوى البلديات الجزائرية.

- تشابهت هذه الدراسة مع دراستي كون انهما يدرسان نفس الموضوع "الادارة الالكترونية".

- اعتمدت هذه ايضا الدراسة على المنهج الوصفي، حيث قامت بجمع البيانات من خلال استبيان موجه لموظفين اداريين مما يجعل هذه الدراسة تتشابه مع الدراسة الحالية في مجال تخصص العينة، ممّا يوفر معلومات قيّمة حول آراء فئات مختصة.

- كذلك والعينة المستخدمة فالباحثان اعتمدا في اختيار العينة على الطريقة المنتظمة بينما في الدراسة الحالية تم الاعتماد على العينة القصدية.
- اما معالم الاختلاف فتظهر في كل مجالات الدراسة فقد اجريت هذه الدراسة في (2017) على غرار دراستنا التي اجريت في (2024) و بالنسبة للمجال المكاني فقد كانت الدراسة في بلدية عين الزرقاء تبسة اما بالنسبة لدراستي كانت في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية لجامعة مولود معمري في تيزي وزو.

2.7. الدراسات العربية:

1.2.7. دراسة محمد أمين القضاة و رامي خليل (2022):

"واقع الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية في الجمهورية العربية السورية و معوقات تطبيقها من جانب نظر مديري المدارس الحكومية في محافظة درعا " جامعة الاردنية. هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع الادارة الالكترونية في المدارس الحكومية في الجمهورية العربية السورية ومعوقات تطبيقها من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية في محافظة درعا وتكونت عينة الدراسة من (250) فرد وبعد جمع البيانات وتحليلها اتضح النتائج ما يلي:

-واقع تطبيق الادارة الالكترونية كان تقديرا متوسطا وأيضا بينت الدراسة وجود فروق في واقع تطبيق الادارة الالكترونية تبعا لمتغير الخبرة ولمتغير الجنس. واتضح من النتائج ان معوقات تطبيق الادارة الالكترونية كان تقديرها متوسط وهي على التوالي معوقات (تقنية، مالية، بشرية، إدارية).

← التعقيب عن الدراسة

- تتشابه هذه الدراسة مع دراستي الحالية كون ان موضوع الادارة الالكترونية هو محور كليهما بحث تؤكدان على تؤكد الدراسة على أهمية نشر ثقافة الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية في الإدارة.
- أما جانب الاختلاف فيظهر في كل من المجال المكاني والزمني للدراسة الأولى كانت في المدارس الحكومية في الجمهورية العربية السورية سنة (2022) بينما

دراستي الحالية كانت في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة مولود معمري في تيزي وزو سنة (2024).

– ويظهر ايضا اختلاف في الفئة المستهدف لكلتا الدراستين فنجد ان الدراسة الأولى استهدفت فقط مديري المدارس الحكومية بينما دراستي اتجهت نحو جميع إداريين كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في جامعة مولود معمري.

2.2.7. دراسة مصطفى ابو عاشور وديانا جميل النمري (2013): مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية و الإداريين «جامعة اليرموك الأردن.

هدفت هذه الدراسة الى التعريف بمستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة اليرموك و قد استخدم المنهج الوصفي التحليلي حيث تكونت العينة من جميع اعضاء الهيئة التدريسية و الادارية في جامعة اليرموك و البالغ عددهم (2410) فرد و قد توصلت الدراسة الى ان مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة اليرموك كانت بدرجة جيدة بحيث احتلت مجال التنفيذ الالكتروني المرتبة الاولى و بدرجة مرتفعة و بعدها جاء مجال التنظيم الالكتروني ايضا له بدرجة مرتفعة في حين جاء مجال الرقابة و التقويم الاداري الالكتروني في المرتبة الثالثة بدرجة جيدة ايضا و قد اظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق في وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية حول مستوى تطبيق الادارة الالكترونية.

◀ التعقيب عن الدراسة

يظهر التشابه في هذه الدراسة مع دراستي الحالية في:

- كلا الدراستين تتناولان موضوع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي
- كلاهما تستخدم المنهج الوصفي التحليلي.
- اما اوجه الاختلاف فتظهر في المجال المكاني والزمني للدراسة الاولى كانت في جامعة اليرموك الأردن (2013) بينما دراستي الحالية كانت في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة مولود معمري في تيزي وزو سنة (2024).
- استخدمت الدراسة الاولى استبياناً ومقابلات بينما اعتمدت في دراستي على أداة الإستبيان فقط.

3.7. الدراسات الأجنبية:

1.3.7. دراسة سو هيلدرث (Sue Hildreth) (2006) :

بعنوان " أنظمة البريد الإلكتروني في المراكز الطبية من خلال حالة مركز سيدار سيناى في لوس انجلوس".

هدفت هذه الدراسة الى دراسة أنظمة البريد الإلكتروني في المراكز الطبية من خلال حالة مركز سيدار في لوس انجلوس، و قد وضحت الدراسة ان البريد الإلكتروني يشكل جزءا متكاملًا للعمل في المركز سواء لعمليات المستشفى او للعناية المركزة او للعناية بالمرضى و يعتمد المركز على البريد الإلكتروني لنقل نتائج المرضى الى الاطباء و لتنسيق جداول المواعيد بين المرضى و المراجعين ، و لإرسال النداءات الصادرة من وحدة العناية المركزة الى اجهزة البيجر لدى الاطباء و الممرضين و الصيادلة و المساعدون ، و نظام البريد الإلكتروني يخدم مهمة خطيرة في هذا المركز.

و قد استخلصت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج :

– ان البريد الإلكتروني تقابله بعض المشاكل مثل البريد التافه و الفيروسات و الرسائل المؤذية، و اخطر من ذلك انه قد تسبب بعض المشاكل انهيارا حقيقيا للمنظمات حيث يتمكن البعض و خاصة المنافسون من الدخول الى الرسائل الإلكترونية التي تحتوي على معلومات مهمة .

← التعقيب عن الدراسة:

– تتشابه هذه الدراسة مع دراستي الحالية في كونهما يهتمان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين العمليات الادارية.

– اما الاختلاف فنجده في المجال المكاني و الزماني للدراسة الاولى كانت في مركز سيدار سيناى في لوس انجلوس بينما دراستي الحالية كانت في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة مولود معمري في تيزي وزو سنة (2024).

– تُركز دراسة البريد الإلكتروني على استخدام نظام البريد الإلكتروني بشكل خاص تُركز دراسة الإدارة الإلكترونية على استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية بشكل عام.

2.3.7. دراسة مركز البحوث الأسواق العالمية: تحت إشراف البروفيسور داريل م ويست

(2000) Darrell M. West

تناولت هذه الدراسة موضوع الحكومة الالكترونية من خلال اجراء مسح على المستوى العالم لرصد مشاريع الحكومات الالكترونية، حيث مس هذا المسح 196 دولة و2288 موقعا في المجالات التالية: (مواقع المناصب التنفيذية، مواقع المناصب التشريعية، مواقع المناصب القضائية، مواقع المناصب الوزارية، مواقع الهيئات والوكالات الحكومية) وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- اكثر الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية تشمل طلب المطبوعات، و شراء الطوابع، و التقدم بشكاوي.
 - هناك تفاوت كبير في مستوى اداء الحكومات الالكترونية على مستوى الدول.
 - يعكس نموذج الحكومة الالكترونية لكل دولة توجهاتها نظامها السياسي.
- ← التعقيب عن الدراسة:

- تُقدم دراسة مركز البحوث العالمية، بإشراف البروفيسور داريل م. ويست، نظرة شاملة على واقع الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم
- فيظهر تشابه الدراستين في تركيز على الخدمات الإلكترونية
- دراسة العوامل المؤثرة في تطبيق الانظمة الالكترونية
- اما الاختلاف فيظهر في كون دراستنا محلية لا تتجاوز حدود الدولة الجزائرية بينما اعتمدت هذه الدراسة على دراسة مشاريع الحكومات العالمية.

8. المقاربة النظرية:

8.1. نظرية التحول الرقمي:

ومن روادها (Erik Brynjolfsson et Andrew McAfee)، وتركز هذه النظرية على كيفية تأثير التكنولوجيا الرقمية والابتكارات التكنولوجية على الهياكل الأكاديمية والإدارية في

الجامعات. يناقش الباحثون كيف يمكن للتكنولوجيا أن تحسن الكفاءة وتحقيق التحولات الإيجابية في الأداء الجامعي¹.

هذه النظرية تركز على كيفية تأثير التكنولوجيا الرقمية على الهياكل والعمليات الإدارية في الجامعات. تناولت الدراسات التطورات التكنولوجية مثل الذكاء الاصطناعي والتحليل الضخم للبيانات وكيفية يمكنها تحسين الكفاءة وتحقيق التحولات في الأداء الأكاديمي والإداري.

8.2. نظرية الابتكار التكنولوجي:

ومن روادها Clayton Christensen يركز Christensen في نظريته على كيفية تقنيات الابتكار والتكنولوجيا الجديدة يمكن أن تحدث تغييرات جذرية في هياكل الجامعات وتقديم الخدمات التعليمية بطرق أكثر فعالية ومرونة.

تركز هذه النظرية على كيفية تطبيق التكنولوجيا الجديدة والابتكارات في تحسين الخدمات الجامعية. تناولت الدراسات كيفية يمكن للتكنولوجيا أن تحدث تغييرات جذرية في التعليم والبحث والإدارة الجامعية، وتعزيز تجربة الطلاب والموظفين.

8.3. نظرية إدارة المعرفة:

ومن روادها Nonaka و Takeuchi تركز هذه النظرية على كيفية إدارة واستخدام المعرفة داخل الجامعات، من خلال إنشاء وتبادل وتوثيق المعرفة لتحسين الأداء الإداري والأكاديمي.

¹إيهاب خميس أحمد المير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2007، ص35.

تركز هذه النظرية على كيفية إدارة واستخدام المعرفة داخل الجامعات، وتعزيز تبادل المعرفة والتعلم التنظيمي. تناولت الدراسات كيفية يمكن لأنظمة إدارة المعرفة والمستندات أن تسهم في تحسين اتخاذ القرارات وتبسيط العمليات الإدارية.

8.4. نظرية الإدارة الإلكترونية:

ومن روادها **Richard Heeks** و **Helen Margetts**، حيث يركزون على كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية وأنظمة المعلومات في تحسين العمليات الإدارية والإدارة الجامعية بشكل عام، مثل إدارة الطلاب والموارد البشرية والتواصل الإلكتروني.

تركز على كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين العمليات الإدارية في الجامعات، مثل إدارة الطلاب والتواصل مع الطلاب والموظفين عبر الإنترنت. تناولت الدراسات كيفية يمكن لأنظمة إدارة المعلومات والتكنولوجيا المتقدمة أن تدعم التحولات الإدارية وتحسين الخدمات الجامعية¹.

8.5. نظرية التحول الاجتماعي:

ومن روادها **Manuel Castells** يناقش كيفية تأثير التكنولوجيا والتحولات الرقمية على الهياكل الاجتماعية داخل الجامعات، وكيفية تغيير الديناميكيات الاجتماعية والثقافية نتيجة لتبني التكنولوجيا الجديدة.

تناولت كيفية تأثير التكنولوجيا والتحولات الرقمية على الهياكل الاجتماعية داخل الجامعات، وكيف يمكن لهذه التحولات أن تغير الديناميكيات الاجتماعية والثقافية في

¹ إيهاب خميس أحمد المير، مرجع سبق ذكره، ص36.

البيئات الأكاديمية. تناولت الدراسات كيفية تكامل التكنولوجيا في الحياة الجامعية وتأثيرها على الطلاب والموظفين والمجتمع الأكاديمي بشكل عام¹.

هذه النظريات توفر إطاراً نظرياً شاملاً لفهم تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات، وتساهم في تحليل التحديات واستكشاف الفرص لتحسين الأداء الجامعي وتعزيز التفاعل بين الأعضاء المختلفين في المؤسسات التعليمية.

9. صعوبات الدراسة:

- قلة الموارد المتاحة من بيانات ومراجع علمية موثوقة
- صعوبة الوصول الى المصادر وتقييمها (مكتبات مدفوعة)
- صعوبة تنظيم الأفكار وتنظيم البحث بطريقة ممنهجة وسلسة
- ضيق الوقت لكتابة البحث مع التزامات الدراسة والامتحانات
- التسويف مما يؤدي الى تأخر في كتابة المذكرة
- ظروف الميدان وصعوبة الحصول على المعلومات والتصريحات بسبب القيود المهنية.

¹إيهاب خميس أحمد المير، نفس المرجع السابق، ص36.

الجانب النظري

الفصل الأول:

الإدارة الإلكترونية

الفصل الأول:

الإدارة الإلكترونية

تمهيد

1. نشأة الإدارة الإلكترونية.
2. تعريف الإدارة الإلكترونية.
3. أهمية الإدارة الإلكترونية.
4. وظائف الإدارة الإلكترونية.
5. أهداف الإدارة الإلكترونية.
6. مبادئ الإدارة الإلكترونية.
7. متطلبات الإدارة الإلكترونية.
8. آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية.
9. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
10. حلول مقترحة بخصوص معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعيش العالم في عصر التكنولوجيا الرقمية ومع تطور الاتصالات والانترنت ظهرت العديد من التحولات في مجالات مختلفة، بما في ذلك مجال الإدارة، حيث تعدّ الإدارة الإلكترونية أحد النتائج الملموسة لهذا التحول الرقمي الذي يهدف إلى تحسين عمليات الإدارة باستخدام التقنيات الرقمية، وتعد هذه النهج الحديثة للإدارة أساسية للمنظمات التي تسعى للتكيف مع التحولات التكنولوجية وتحقيقها الكفاءة والتنافسية في العصر الرقمي، في هذا الفصل سنتطرق إلى تعريف الإدارة الإلكترونية، أهميتها، وظائفها، أهدافها، إضافة إلى مبادئ الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها وأثار تطبيقها.

1. نشأة الإدارة الإلكترونية:

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها، وجودة خدماتها، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية، أو إدارة الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية، بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت¹.

في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية².

وبالتالي فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا، أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون ويتبادلون العلاقات الاجتماعية، ويتواصلون في شتى بقاع العالم³.

حيث يرى علاء عبد الرزاق محمد السالمي أن بدايات الإدارة الإلكترونية بدأت منذ 1960 م عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية ، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظرا لإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات، وأن أو لبرهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر عام 1964م عندما أنتجت هذه الشركة جهازا طرحته في الأسواق أطلق عليه

¹ علاء عبد الرزاق محمد السالمي، وحسين علاء عبد الرزاق السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، 2005، ص234.

² نجم عبود، الإدارة الإلكترونية - الاستراتيجية الوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض - السعودية، 2004، ص16.

³ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، السعودية، 2005، ص 238-241.

اسم الشريط الممغنط / جهاز الطابعة المختار ، حيث كانت هذه الطابعة MT/ST عند كتابة أي رسالة يتم خزن الكلمات على الشريط الممغنط، حيث بالإمكان طباعة هذه الرسالة بعد جهدا كبيرا وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم وتوالى ظهور العديد من التقنيات في المجال الإداري، لتطبيقها في المؤسسات على اختلافها وصولا إلى الأهداف المنشودة بأقل التكاليف استرجاعها من الشريط على الطابعة بعد أن نطبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه، وهذه العملية وفرت جودة عالية في الأداء.

يشير نجم عبود إلى أنه من خلال دراسة الفكر الإداري والمدارس الإدارية يتضح إن الإدارة الإلكترونية هي¹:

- امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها، فقد حدد المختصين في الإدارة مسارا تاريخيا متصاعدا لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمان ابتداء بالمدارس الكلاسيكية ثم مدرسة العلاقات الإنسانية، وبعدها توالى ظهور العديد من المدارس الإدارية، وفي منتصف التسعينات توجت مسيرة التطور التاريخي بصعود الإدارة الإلكترونية.
- الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة، فالتطور التكنولوجي اتجه منذ البدء إلى إحلال الآلة محل العامل، ثم تطور حتى وصل إلى الإنترنت وشبكات الأعمال.

ومما سبق يمكن القول أن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها .

2. تعريف الإدارة الإلكترونية:

¹ سعيد بن المعلا العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض - السعودية، 2003، ص14.

الإدارة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا الحديثة لأداء المهام وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى¹.

كما تعرف أيضا على أنها عبارة عن مفهوم للإدارة الجديدة التي تعمل على الاستيعاب والتطوير، والاستخدام الواعي لتكنولوجيا المعلومات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة، في منظمات العولمة والتغيير المستمر².

عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها عملية إدارية إلكترونية، قائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت، وشبكات الأعمال، في التفكير، والتوجيه، والرقابة، على الموارد إلكترونياً، بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة³.

وهي مجموعة من تقنيات المعلومات، التي تستخدم لتسيير أداء العمل الإداري التعليمي، بتغيير طرق تقديم المعلومات من الأسلوب التقليدي الممل، إلى أسلوب يدار بواسطة تكنولوجيا المعلومات الحديثة⁴.

الإدارة الإلكترونية هي الانتقال من الخدمات والمعاملات من شكل تقليدي إلى شكل إلكتروني، يتعامل مع البيانات بشكل سريع، مما يسهل أداء العمل الإداري⁵، كما يمكن القول بأنها إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمستفيدين والمؤسسات، إذ تعمل على توظيف مثالي للوقت والجهد والمال لتحقيق الجودة

¹ نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية والاستراتيجية والوظائف والمجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 30.

² علي السالمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص 323.

³ نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية والاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004، ص 127.

⁴ علي السيد الباز، دور الأنظمة والتشريعات في تطبيق الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات المنعقدة في سلطنة عمان، عمان، 2003، ص 20.

⁵ أحمد مرجان، دور الإدارة العامة الإلكترونية والإدارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهيرية، دراسة مقارنة، دار المنظمة العربية، القاهرة، 2006، ص 67.

المطلوبة¹. كما تقوم بتحسين العلاقة بين المنظمة والمستفيدين من خدماتها، إذ يتم التعامل مع البيانات والمعلومات بشكل أسرع بين الإدارات بأقل وقت وجهد، وتقديم خدمات أفضل².

الإدارة الإلكترونية نظام يقوم بتحويل الأعمال الورقية إلى أعمال إلكترونية وذلك بالقيام بخطوات رئيسية محددة تبدأ بأتمتة أعمال المنظمة، ومن ثم العمل وفق مبدأ النافذة الواحدة الذي يحقق التوفير في الوقت والجهد والذي يسمح بخلق فرص عمل جديدة تنعكس إيجابيا على قدرات العاملين³.

كما عرفها "غنيم" أنها عبارة عن تنفيذ لمجموعة أعمال ومعاملات، والتي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات، من خلال استخدام شبكات اتصال إلكترونية، واستخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال بسرعة، وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة بينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء⁴.

ويعرفها "منصف قرطاس" على أنها تقوم على مبدأ التكامل الإلكتروني للمعلومات المختلفة بين المؤسسات والعمليات التي تحكم الفعاليات، كما تشمل إدارة المنظمة التفاوض التجاري والعقود والإطار التنظيمي والتشريعات والتسويات المالية⁵.

ومن تعريفات الإدارة الإلكترونية أيضا، أنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الاعمال، في التخطيط، والتوجيه، والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية، والآخريين بدون حدود، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة¹.

¹ علي حسين باكير، المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية، مجلة آراء حول الخليج مركز الخليج للأبحاث، العدد 23، الإمارات، 2006، ص 14.

² منير الجنبهي، ممدوح الجنبهي، التبادل الإلكتروني للبيانات، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004، ص 30.
³ عادل حوحوش المبرجي، أحمد علي صالح، الإدارة الإلكترونية (مرتكزات فكرية ومتطلبات علمية)، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2007، ص 12.

⁴ ربحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، ط1، دار الصفاء، الأردن، 2012، ص 29.

⁵ محمد الطعانة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، ط1، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2004، ص 12.

وتعدّ الإدارة الإلكترونية إدارة شاملة توظف جميع الطاقات المتاحة من الموارد البشرية والمادية والتقنيات والبرمجيات الحديثة، من أجل تحقيق أهدافها وتقديم خدماتها لزيائنها بفعالية أكثر وجهود وتكلفة أقل، مما يعزز قدراتها التنافسية في مواجهة المؤسسات المماثلة، ويوفر لها إمكانية اتخاذ القرار مما يفتح لها آفاق التطور والنمو وتحقيق التميز².

ومن خلال جملة التعاريف السابقة نستطيع القول أن الإدارة الإلكترونية هي عملية استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وربطها بكافة النشاطات الإدارية داخل المؤسسة لتطويرها بأقل تكلفة وبدقة عالية.

3. أهمية الإدارة الإلكترونية:

يسعى القائمون على مشروع الإدارة الإلكترونية إلى تغيير الأسلوب الذي تؤدي به المنظمة أعمالها، من خلال إدخال تكنولوجيا جديدة وأسلوب عمل إداري منفتح، وذلك لأن الإدارة الإلكترونية من أهم متطلبات هذا العصر المتجدد والمتغير، وتتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية في الآتي :

- تحسين جودة الإنتاج وفقا لاحتياجات ورغبات الزبون.
- استخدام عوامل الإنتاج وتنسيقها بأفضل الطرق بحيث تؤدي إلى أكبر إنتاج ممكن بأقل التكاليف المالية للزبون.
- سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية³.

وقد أضاف "عبد القادر بن علي الزهر" أن الإدارة الإلكترونية تعمل على⁴:

¹ جيلالي يوزكري، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة دكتوراه تخصص إدارة الأعمال والتسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2015، ص 31.

² محمد وزاع، الإرادة الإلكترونية وأثرها على الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية، قسم علوم التسيير جامعة دكتور يحيى فارس بالمدينة، 2012 . 2013، ص 04.

³ عبد الرؤوف عامر طارق، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص 27.

⁴ إبراهيم سعد الدين الزمر، درجة توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية في الجامعة الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الأداء المؤسسي، رسالة ماجستير في أصول التربية، الإدارة التربوية بكلية التربية في الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2019، ص 20 . 21.

- تحقيق الأعباء: عن طريق إلغاء نظام الأرشفة الورقية واستبداله بنظام الأرشفة الإلكترونية مما يخفف من مشكلة الاحتفاظ والتخزين للمستندات الورقية.
- مرونة العمل : عن طريق تمكين العاملين من الدخول إلى الشبكة الداخلية للمؤسسة في أي زمان وأي مكان والقيام بأعمالهم، مما تقلل من هدر الوقت والجهد والتكلفة في أداء الاعمال¹.
- إشراك المستفيد في صنع القرار: عن طريق مشاركة المستفيدين من عمل المؤسسة في صنع القرار، وذلك عن طريق استطلاع آرائهم ووجهات نظرهم حول الخدمة المقدمة لهم.
- الاتصال والتواصل: تسهل طرق الاتصال والتواصل بين العاملين داخل المؤسسة والمستفيدين والجهات المعنية خارج المؤسسة².

ويرى "عبد القادر بن علي الزهر" أن للإدارة الإلكترونية أهمية تتمثل بإنجاز الأعمال الإدارية في المؤسسة بكل دقة وشفافية وسرعة وسهولة، للحصول على المعلومات المتوفرة على الشبكات الداخلية للمؤسسة، كما يمكن عقد الاجتماعات بين الإدارات المتباعدة جغرافياً، كما أنها تساعد على تحسين وتطوير مستوى أداء وخدمات المؤسسة، عن طريق استخدام أساليب إلكترونية تتسم بالكفاءة والفاعلية والسرعة.

ومما تقدم يتضح أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تعتبر المقياس لتطور المؤسسات في وقتنا الحاضر ومدى مقدرتها على التطور والمنافسة بما يحقق لها الصدارة بين المؤسسات الأخرى من خلال رضا ورغبة عملائها على الخدمة التي تقدمها.

4. وظائف الإدارة الإلكترونية: يتطلب التحول من العمل وفقاً لأسلوب التسيير التقليدي إلى العمل وفقاً لأسلوب الغدارة الإلكترونية، إعادة هندسة كل نظم العمل التسيير المعمول به في المؤسسات التقليدية، وينتج ذلك عن تغير في الوظائف التقليدية للتسيير

¹ عمر الشريف، أسامة عبد العليم، هشام بيوضي، الإدارة الإلكترونية، مدخل إلى الإدارة والتعليمية الحديثة، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 78.

² خليل نبيل سعد، إدارة المؤسسات التربوية في بداية الألفية الثانية، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2014، ص 112.

حيث تتحول إلى وظائف إلكترونية. وتنقسم إلى أربع وظائف هي : التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، الرقابة الإلكترونية¹.

1.4. التخطيط الإلكتروني: يعرف التخطيط بأنه الوظيفة الإدارية التي تحدد أهداف المنشأة العامة والاهداف التفصيلية للإدارة، ثم إيجاد الوسائل المناسبة لتحقيقها، حيث لا تتم أي عملية إدارية ولا وجود لإدارة أصلا بدون التخطيط، ويتصف التخطيط بثلاث خصائص تعد بمثابة ثلاثة تحديات للإدارة وهي :

- التخطيط توقعي ومستقبلي في طبيعته.
- يترجم بجملة من القدرات والإجراءات.
- يركز على الأهداف المستقبلية المرغوبة².

بينما التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية والقصيرة المدى، والقابلة للتجديد والتطوير المستمر، التي تعتمد في تحقيقها على شبكات الاتصالات الإلكترونية، وهذا ما يجعل التخطيط الإلكتروني مختلفا تمام عن التخطيط التقليدي³.

كما تظهر أشكال التغيير في وظيفة التخطيط الإلكتروني في النقاط التالية :

- **الحاجة إلى التخطيط :** في زمن وبيئة الأنترنت يمكن أن يثار إلى التساؤل إن كان هناك حاجة فعلية للتخطيط، حيث تعمل المنظمات في الزمن الحقيقي، وبالسريعة الفائقة وضمن بيئة سريعة التغيير بشكل لم يسبق له مثيل، في مثل هذه الظروف التي تتغير باستمرار على الأرجح ستكون الخطة التقليدية بلا جدوى.

¹ سناء رحمانى، دور الإدارة الإلكترونية ف يتحسين تسيير المؤسسة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016 . 2017، ص 132.

² نبيل محمد مرسي، المهارات والوظائف الإدارية، كيف تنمي مهاراتك الإدارية؟، المكتب الجامعي الحديث للنشر، الإسكندرية، 2006، ص 113.

³ سمير غماري، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2016 . 2017، ص 27.

- **أفق التخطيط** : إن الخطة طويلة الأمد قد تكون في الشركات التي تعمل في زمن الانترنت وبيئتها هي الأقرب إلى التراث الإداري، ومن تقاليد الإدارة القديمة.
- **قيود التخطيط في الممارسة** : مع أن التخطيط في الشركات المادية التقليدية له مزايا كثيرة في الهيئة المسبقة لما تريد أن تكون عليه الشركة، كان له أيضا أوجه نقد عديدة في الممارسة، منها أنه يسبب التقيد وعدم الاستجابة للتغيرات في البيئة، وتركيزه على منافسة اليوم وليس بقاءه للغد، بينما التخطيط الإلكتروني يتميز بالمرونة والاستجابة للتغيرات السريعة في بيئة العمل¹.

2.4. التنظيم الإلكتروني: إن ما يقارب من مئة عام من التطور في مجال الإدارة، كان في جوهره الحقيقي تطورا في التنظيم (القوة الأكثر صلابة في الإدارة)، وإذا كان التخطيط هو الأكثر ارتباطا بالزمان من حيث وضع الخطة المتعلقة بما تسعى إليه الشركة من اهداف وتحديد الوسائل الضرورية لتحقيقها في الفترة القادمة (فترة الخطة)²، فإن التنظيم هو الأكثر ارتباطا بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي وسلسلة الأوامر عبر المستويات التنظيمية والرسمية، التي تكون أكثر كثافة ووظيفية داخل المؤسسة وأقل كثافة ووطنية خارجها³.

وللتنظيم عدة تعريفات منها، أن التنظيم هو تحديد الأنشطة الضرورية لتحقيق أهداف المنظمات والمؤسسات وإسناد كل مجموعة من الأنشطة على مدير يتمتع بالصلاحيات اللازمة لأداء الأنشطة بمعونة رؤوسيه⁴، كما يعرف التنظيم بأنه ترتيب الأنشطة بطريقة

¹إلهام شيلي، واقع تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 12، العدد 01، 2019، ص 470.

²نجم عبود نجم، مرجع سبق ذكره، ص 244.

³زرزار العياشي، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 1، المجلد 15، جامعة سكيكدة، الجزائر، 2013، ص 37.

⁴أحمد فتحي الحيث، أثر تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في تعزيز فاعلية البنوك وكفاءتها، أطروحة دكتوراه قسم الإدارة وإدارة الأعمال، كلية الاعمال الجامعية، عمان العربية، الأردن، 2012، ص 45.

تساهم في تحقيق أهداف المنظمة، وإن هذا التنظيم هو الذي يعطي للمنظمة شخصيتها ومميزاتها الإدارية، وهذا ما يظهر من خلال المكونات الأساسية للتنظيم¹.

ويمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير التنظيم من خلال النقاط التالية²:

- التنظيم الإلكتروني هو تنظيم يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد.
- التشابك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية intranet وهذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة.
- تحقيق تغييرات مهمة في قوى العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة.
- تحويل الزبائن من متلقين سلبيين، إلى مشاركين فاعلين وذلك من خلال مشاركتهم في تصميم المنتجات التي يطلبونها واختيار الخصائص وتوليقاتها التي يحددونها عبر الحاسوب فتقوم المؤسسة بإنتاجها.
- بالاعتماد على شبكات الأعمال والأنترنت، أصبح بالإمكان تحقيق نمط جديد من المؤسسات يعمل على إنتاج سلع معينة، كما هو الحال في المصنع الافتراضي، أو تقديم خدمات افتراضية عبر التوسط بين مؤسسات أخرى والزبائن.

3.4. القيادة الإلكترونية: واجهت القيادة تحديين أساسيين، تمثلا في المهام والعاملين، ومع تطور الفكر الإداري تحولاً إلى مدخلين في القيادة، وهما المدخل المرتكز على المهام، والمدخل المرتكز على العاملين، ولقد تطور هذين المدخلين بالتطور الذي تحقق في هذا المجال، فأصبح الأساس في مدخل المهام هو التكنولوجيا، والأساس في مدخل العاملين هو التركيز على الزبون، وهذا المشهد الذي تطور أكثر باستخدام الأنترنت التي أدت إلى ظهور القيادة الإلكترونية³.

¹ أحمد سمير محمد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص 255 . 256.

² موسى عبد الناصر، محمد القرشي، مرجع سبق ذكره، ص 94.

³ ليندة فرخة، دور تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تنافسية المؤسسات، أطروحة دكتوراه إدارة الموارد البشرية، قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016 . 2017، ص 35.

القيادة الإلكترونية هي عملية تأثير اجتماعي، تتخللها علاقة تعاونية بين التقنيات والتكنولوجيات لإحداث تغيير على مستوى كل من المواقف، المشاعر، التفكير، السلوك، أداء الفرد والجماعة، وحتى على مستوى المنظمة ككل¹، فالقيادة الإلكترونية تشير إلى تحدي المعوقات التقليدية وخلق طرق جديدة وتحفيز الموظفين².

4.4. الرقابة الإلكترونية: تعرف الرقابة بشكلها التقليدي بأنها متابعة العمل، وقياس الأداء والإنجاز الفعلي له ومقارنته بما هو مخطط باستخدام معايير رقابية، بحيث تحدد الإنجازات الإيجابية التي يجب تدعيمها والانحرافات السلبية التي يجب معالجتها وتلافيها مستقبلاً، وبالتالي تحقيق الأهداف المطلوبة³.

وفي إطار التغيير من النظام التقليدي إلى النمط الإلكتروني في المؤسسات، تعرضت وظيفة الرقابة إلى التغيير وأصبحت تعرف بالرقابة الإلكترونية، وهي إحدى الرسائل الحديثة لحل المشكلات التي أفرزتها التطورات التكنولوجية الحديثة في كشف الإساءة الوظيفية وتسريب البيانات، وتستخدم الرقابة الإلكترونية الوسائل التكنولوجية الحديثة لمراقبة الأنشطة والمعاملات داخل المنظمة، بما يحقق الاقتصاد في الجهد والوقت والتكلفة للوصول إلى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من مخاطر⁴.

يفترض أن الرقابة الإلكترونية أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول، من خلال رصد الانحرافات خلال التنفيذ وإطلاع الإدارة عليها، ما يمكنها من التعرف على مواطن الخلل قبل وخلال التنفيذ واتخاذ الإجراءات المناسبة، إذ تسهم الشبكة الداخلية التي

¹ Others, D.B, **Information Systems Management Organisation And Control – Smart Practice And Effects**, Springer International Publishing (Switzerland : Springer International Publishing, 2014), P 256.

² Anais Ilivia, T.T.C, **Encyclopedia Of Human Ressources Information Systems Challenger In E-HRM**, (G) Global Publisher (United States Of America : (G) Global Publisher, 2009, P 719.

³ دلال غلوسي، الرقابة الإدارية والتسيب الإداري في المؤسسة، رسالة ماجستير تخصص تنظيم وعمل، قم العلوم الاجتماعية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014 . 2015، ص 57.

⁴ أحمد فتحي، محمد مفضي الكساسبة، تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية في فاعلية وكفاءة البنود في الأردن، المجلد العربية الدولية للمعلوماتية، المجلد الثاني، العدد 04، 2013، كلية أمن الحاسب والمعلومات، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، ص 13.

تعمل كوسيلة آنية لنقل المعلومات بشكل فوري، في تجاوز فجوة الأداء المتوقعة، مما يمكن معرفة التنفيذ والاطلاع بالتالي على اتجاه النشاط خارج السيطرة لاتخاذ ما يلزم من إجراءات التصحيح في نفس الوقت¹.

ومما سبق يمكننا القول أن الإدارة الإلكترونية تعد أداة قوية لتحسين كفاءة وفعالية المؤسسات. من خلال استخدام التكنولوجيا بشكل فعال، يمكن للمؤسسات تحسين عمليات التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة، مما يؤدي إلى تحقيق أهدافها بشكل أفضل.

5. أهداف الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها، في إطار توفير منظومة عمل متكاملة، بما يحقق تقديم أرقى الخدمات للمستفيدين، إضافة إلى الاستغلال الأمثل لموارد المنظمة وذلك من خلال التحول الجذري، من الأساليب الإدارية التقليدية إلى العمل الإلكتروني، ومن بين أهم أهداف الإدارة الإلكترونية نذكر ما يلي²:

- الاستفادة القصوى من ثورة الاتصالات وتقنية المعلومات، التي تتسابق إليها الإدارات الإلكترونية، على مستوى العالم لاستثمار كل جديد فيها.
- ترشيد الوقت المهدور في إدارة المعاملات الإدارية واستثمار الوقت في تطوير خدمات الإدارة، وتنفيذ مشروعات إدارية من شأنها تقديم المزيد من الخدمات.
- القدرة على معرفة احتياجات المستفيدين ورغباتهم عن طريق المعلوماتية العالية لتلك الإدارات، وخاصة الاستثمارية منها مما يزيد من هامش مبيعاتها وأرباحها، وتستطيع

¹ عماد علي سلامة الكساسبة، أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، رسالة ماجستير، قسم الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2010-2011، ص 18.

² محمد بن أعراب، تجربة الإدارة الإلكترونية بين مقتضيات الشفافية الثقافية وتجويد الخدمة واشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19، 2014، ص 62.

- الإدارات الحكومية الاستفادة من هذه الميزة أيضا، في معرفة شكاوي مرجعيها ومشكلاتهم لكي يتم معالجتها وتجاوز أسبابها¹.
- التخلص من حدة البيروقراطية واختصار الخطوات الكثيرة التي تضطر المؤسسات إلى العمل بها وأيضا جعل الإجراءات داخل المؤسسات أبسط وأقل جهدا وتعقيدا².
 - تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة التي تطور العمل أو تعقيدا إداري
 - تحسين الانتعاش الاقتصادي، وجذب الاستثمار من خلال الآليات المتطورة.
 - تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة، والذي من شأنه تقديم خدمات أفضل.
 - تجميع البيانات من مصدرها الأصلي بصورة موحدة من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات³.
 - التقليل من التعقيدات الإدارية والتعليم المستمر لبناء المعرفة.
 - تقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها⁴.
 - الحد من استخدام الورق في العمل الإداري.
 - استمرارية العمل على مدار الساعة، وأداء العاملين له عن بعد.

¹ حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، ورقة بحث قدمت في ملتقى دولي للتنمية الإدارية، نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1-4 نوفمبر 2009، ص 13.

² رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص الإدارة العامة والتنمية المحلية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، 2016-2017، ص 35.

³ يوسف محمد، يوسف أبو أصونة، واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية، مذكرة ماجستير تخصص إدارة الاعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص 77.

⁴ علاء عبد الرزاق، محمد الحسن السالمي، الإدارة الإلكترونية، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 39.

- التقليل من الموارد البشرية الزائدة عن الحاجة في الأعمال الإدارية وتحويلها لأداء المهام الأساسية للمنظمة.¹
- تحقيق الاستفادة القصوى لعملاء الإدارة، ومن ذلك إتباع أسلوب واحد للتعامل مع جميع شرائح الجمهور، بما يحقق المساواة في تقديم الخدمة، وكذا قيم نظام الخدمات الإلكترونية بالعمل في كل الأوقات مما يوفر الوقت والجهد.²
- محاولة إعادة هيكلة الإدارات العمومية التقليدية لتحسين الأداء في الإدارة.
- التحول نحو الخدمة العامة المعلنة، عن طريق تطوير الإدارة العامة.³

ومما سبق يمكننا القول أن الإدارة الإلكترونية في أساسه يوفر عدة خدمات وتقنيات الضرورية لتطوير أي خدمة إدارية مهما كان المجال أو القطاع، فإذا طبقت فعلا نستطيع القول أننا أمام إدارة إلكترونية ذات جودة عالية وشاملة باعتبار أن المتعامل معها قد لبي رغبته، وتحقق له الرضا والقبول بمستوى ودقة واحترافية الخدمة المقدمة له.

6. مبادئ الإدارة الإلكترونية: تتمثل هذه المبادئ في ما يلي:

- إزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة في الأعلى والعاملين في الأسفل.
- إلغاء التقسيم التقليدي بين الإدارة.
- إعادة بناء الأدوار والوظائف.
- إحلال الآلة محل العامل واستخدام البرمجيات التي تتعلق بالوظائف والعلاقات، وإنجاز الأعمال والصفقات رقميا عن بعد.⁴

¹ميثان المعالي، أسامة عبد المنعم، التجارة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 99.

²رمزي بهاء الدين فريجة، الإدارة الإلكترونية وأسلوب الإدارة بالأهداف، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، المجلد 56، العدد 01، 2019، كلية الحقوق، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر، ص 156.

³لامية طالة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحقيق التنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 09، العدد 02، 2020، ص 193.

⁴بوزكري جيلالي، طيباوي أحمد، "أثر تطبيق مبادئ الإدارة الإلكترونية على الوظائف الإدارية للمؤسسات"، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، جامعة البويرة، العدد 01، الجزائر، 2019، ص 37

- تبادل البيانات إلكترونياً لتغطي جميع العاملين في المؤسسة وعلاقات المؤسسة مع الموردين والمجموعة المشتركة من المؤسسات.
- التفاعل الآلي.

كما تقوم الإدارة الإلكترونية على المبادئ التالية :

- **التركيز على النتائج** : حيث ينصب إهتمام الإدارة الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير الخدمة مستمرة على مدار الساعة.
- **تخفيض التكاليف** : ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، يؤدي إلى خفض التكاليف.¹

ومما سبق يتضح لنا أنا الإدارة الإلكترونية تقدم مجموعة من المزايا التي تُساعد المؤسسات على تحسين كفاءتها وفعاليتها، مما يؤدي إلى تحقيق أهدافها بشكل أفضل. وتعتمد هذه المزايا على مبادئ أساسية مثل كسر الحواجز التنظيمية، والاعتماد على التكنولوجيا، والتركيز على النتائج، وخفض التكاليف.

7. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية تحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة حتى تتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منها لذلك فإنها تركز على مجموعة متطلبات من أهمها :

1.7. المتطلبات الإدارية والأمنية:

¹محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012، ص 19.

- البنية التحتية : الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عالي من البنية التحتية.¹
- توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية.
- توفر عدد كبير من مزودي الخدمة بالإنترنت وأن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان والتدريب وبناء القدرات عن طريق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات.
- توافر مستوى مناسب من التمويل.
- توفر الإرادة السياسية بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا النظام.
- وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية.
- توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية.²
- وضع إستراتيجية وخطط التأسيس.
- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية وتشمل البنية التحتية العناصر التقنية (عتاد الحاسوب، والبرامج، وشبكات الاتصال).³
- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي.
- التعليم والتدريب للعاملين والتوعية والتثقيف للمتعاملين.
- إصدار التشريعات الضرورية وتحديثها.
- أمن وحماية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.
- أمن وحماية المعلومات الإلكترونية.¹

¹ عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رساله ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010، ص23.

² علاء عبد الرازق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص71

³ رخاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد1، العدد3، 2017، ص 108.

واستمرت شبكة المعلومات والتي تعتبر الجزء المهم والأساسي من الإدارة الإلكترونية بالتطور السريع والانتشار الواسع في مختلف أنحاء العالم ، حتى أصبحت عما هي عليه في الوقت الحاضر، كما تم استخدامها في شتى المجالات، ولعل من أهم العوامل التي شجعت على الانتشار السريع لشبكة المعلومات الدولية في المجالات المختلفة نذكر :

– الوفرة الهائلة في مصادر المعلومات والاتصال المباشر وغير المباشر، حيث يستطيع الأفراد في مختلف أنحاء العالم التواصل فيما بينهم من خلال البريد الإلكتروني والتخاطب الكتابي والمؤتمرات المرئية وغيرها، وسرعة وسهولة وصول المعلومات وتبادلها وضمان انتشارها، والسرعة في تبادل المعلومات، وبالتالي فهي وسيلة اتصال متعددة الاتجاهات فهي لا تنطلق من الفرد إلى العديد بل من العديد إلى العديد.²

2.7. المتطلبات البشرية : يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق نجاح أي مشروع، حيث له أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، فهو المنشئ والمطور لها فهي تبدأ من العنصر البشري وإليه تنتهي، حيث تتمثل البنية التحتية للأعمال الإلكترونية في المملكات العلمية والفنية والمهارات المؤهلة لتقديم الخدمات المرتبطة بالأعمال الإلكترونية سواء تلك المرتبطة بالبنية التحتية الصلبة (تأسيسات، توصيلات، وصلات، تطويرات لاحقة...) أو البنية التحتية الناعمة (تقديم خدمات، استشارات، نماذج أعمال جديدة، برمجيات، تطبيق...).³

3.7. المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية : إذ تشمل على :

– العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساندة ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع

¹ عبد الرحمن توفيق، مرجع سبق ذكره، ص 62

² كمال عبد الحميد زيتون، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات، ط2، عالم الكتب، القاهرة 2004، ص 192.

³ نجم عبود، مرجع سبق ذكره، ص 54.

الاستعانة بوسائل الإعلام وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية.¹

– التدريب والتثقيف حتى تضمن الإدارة الإلكترونية ترحيب الفئة المستهدفة بها، يجب تهيئة الموارد البشرية من خلال نشر الوعي والثقافة التقنية بينهم، وتبصيرهم بمزاياها وخدماتها، وعقد الدورات التدريبية وورشات العمل لتعليمهم أنظمة حتى تضمن الإدارة الإلكترونية ترحيب الفئة المستهدفة بها، يجب تهيئة الموارد البشرية من خلال نشر الوعي والثقافة التقنية بينهم، وتبصيرهم بمزاياها وخدماتها، وعقد الدورات التدريبية وورشات العمل لتعليمهم أنظمة الإدارة الإلكترونية وآليات عملها والتعامل معها، وهذا ما يؤكد أحمد غنيم حيث أشار إلى ضرورة إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية من خلال البرامج التدريبية لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية.²

من خلال ما سبق، فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية يعتمد على مجموعة متنوعة من المتطلبات الإدارية والتقنية والبشرية والاقتصادية والاجتماعية. من خلال توفير هذه المتطلبات، يمكن للمؤسسات والحكومات تحقيق فعالية أكبر في إدارة مهامها وتقديم خدماتها بشكل أكثر كفاءة وشمولية. إدارة الإدارة الإلكترونية بشكل جيد يسهم في تحسين الأداء العام وتعزيز التفاعل بين الجهات المعنية.

8. آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة على عدة مجالات كالتالي :

– **المجال الإداري:** تتعكس آثار الإدارة الإلكترونية على وظائف الإدارة والعناصر الرئيسية للنشاط الإداري، وبصفة خاصة تهيئة وإصلاح البيئة التنظيمية.

¹ عامر طارق عبد الرؤوف ، مرجع سبق ذكره، ص75

² أحمد غنيم محمد، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، مصر، 2004، ص345.

- **المجال السياسي:** يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى انتشار الحكومات الإلكترونية أو ظهور نمط جديد من العلاقة بين المواطنين والدولة تستند إلى زيادة الوعي السياسي وتسهيل المشاركة في وضع السياسات وتحديد الأولويات واستخدام نظم المعلومات الإلكترونية في عملية التمثيل السياسي والانتخابات.¹
- **المجال الاقتصادي:** تتضح آثار الإدارة الإلكترونية والثورة الرقمية في صناعة البرمجيات وتضاؤل أهمية رأس المال النقدي في مقابل أهمية اقتصاديات المعرفة وفتح أسواق جديدة وزيادة فعالية العمليات الإنتاجية.
- **المجال الاجتماعي:** إن تطبيق الإدارة الإلكترونية سوف يؤثر بشكل كمي وشمولي على جميع المكونات الاجتماعية وظهور معيار جديد للتفرقة بين المستويات الاجتماعية يستند إلى معرفة المعلومة ومن هذه التأثيرات الاجتماعية عولمة الثقافة والتأثير النسبي على الثقافة المحلية والمعاناة من التفكك الاجتماعي على الرغم من زيادة وتيرة التفاعل الاجتماعي مع المنظمات التي تقدم خدمات أهلية كانت أو حكومية.²

تطبيق الإدارة الإلكترونية يحمل العديد من الآثار الإيجابية على المؤسسات والحكومات أيضا ومنها :

- **تحسين الكفاءة والإنتاجية:** فالإدارة الإلكترونية تساعد على تحسين تدفق العمل وتقليل الوقت المستغرق في إنجاز المهام، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة الخدمة.
- **تقليل التكاليف:** حيث يقلل استخدام الأنظمة الإلكترونية من الحاجة إلى الورق والوثائق، وبالتالي يقلل من تكاليف الطباعة والتخزين والتوزيع والنقل.³

¹ عمرو العجاوي، الإدارة الحكومية العربية في عصر التقنية الفائقة بين المفهوم والواقع، مؤتمر الحكومة الحكومية السادس، دبي، 2007، ص 21.

² عادل حرشوش الفرجي، أحمد علي صالح، ببداء ستار البياتي، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007، ص 31-30

³ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية (التنظيم - البناء - الأهداف - المعوقات - الحلول). الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2007، ص 180

- تحسين الشفافية والوصول إلى المعلومات: حيث تساعد الإدارة الإلكترونية على تحسين الشفافية والوصول إلى المعلومات بشكل أسرع وأدق، مما يساعد على تحسين الاتصال والتواصل بين الموظفين والعملاء والجهات المعنية.
- تحسين المراقبة والمتابعة: فالأنظمة الإلكترونية تساعد على تحسين المراقبة والمتابعة للعمليات والمهام، وتقليل الأخطاء والتجاوزات.¹
- تسهيل العملية الإدارية: حيث تساعد الإدارة الإلكترونية على تسهيل العملية الإدارية بشكل عام، وتحسين جودة الخدمة المقدمة للموظفين والعملاء.²
- توفير الوقت والجهد: فالإدارة الإلكترونية تساعد على توفير الوقت والجهد المستخدم في إنجاز العمليات الإدارية، مما يساعد على تعزيز الإنتاجية والكفاءة. ويمكن القول إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يساعد على تحسين العملية الإدارية بشكل كبير، ويجعلها أكثر كفاءة وشفافية وتوفيراً للوقت والجهد .
- توفير فرص أفضل للتعليم بكافة مستوياته.
- توفير فرص للتدريب المستمر في كافة المجالات.
- توفير فرص للمشاركة بالدراسات والأبحاث العلمية والتكنولوجية.
- الاستثمار الأمثل لنتائج الأبحاث والدراسات.
- إتاحة المعلومات العلمية والتكنولوجية المحدثة بصورة فورية من مراكز الأبحاث والمكتبات العالمية.
- توفير المرونة المطلوبة للتخطيط الأمثل لمتطلبات سوق العمل الحالي والمستقبلي.
- تقليص المتطلبات المالية للنهوض بمستوى التعليم.³

مجال الاتصالات:

- خفض الإنفاقين العام والخاص على الاتصالات الدولية.

¹ خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010، ص52.

² عمر أحمد أبو هاشم وآخرون، الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص65.

³ سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، ط1، دار أسامة، عمان، 2011، ص 38

– سرعة الانجاز والمتابعة الفورية للأداء الحكومي.
 – سهولة تبادل المعلومات وعقد الدورات والمؤتمرات العلمية والتكنولوجية والتجارية.¹

باستناد إلى الآثار الإيجابية التي يحملها تطبيق الإدارة الإلكترونية على المؤسسات والحكومات في مختلف المجالات، يمكن القول إنها تمثل نقلة نوعية في عصر التكنولوجيا والتواصل الرقمي. فهي تساهم في تحسين الكفاءة والإنتاجية، وتقليل التكاليف، وتعزيز الشفافية والوصول إلى المعلومات، وتحسين عمليات المراقبة والمتابعة. بالإضافة إلى ذلك، تفتح أبوابًا لفرص التعليم والتدريب، وتسهل عمليات البحث والابتكار، وتعزز التواصل والتفاعل بين المؤسسات والأفراد.

في النهاية، يجب على المؤسسات والحكومات استغلال الإمكانيات الكامنة في التطبيقات الإلكترونية لتحقيق أهدافها بشكل أكثر فعالية وفعالية، وضمان تطبيق مبادئ الحوكمة الرقمية والأمن السيبراني لضمان استدامة هذا التحول الرقمي.

9. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

هناك مجموعة من العوامل التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات يمكن تلخيصها كما يلي:

- التحول من العمل الإداري التقليدي اليدوي إلى الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على التقنيات الرقمية الحديثة لا يعني بالضرورة إلغاء كل النظم اليدوية والعودة إلى نقطة البداية وفقدان السرية في المعاملات ، بل هذا سوف يدعم الاهتمام بالسرية من قبل الموظف يزيل الخوف من التغيير من قبل المسؤولين.
- تداخل مسؤوليات اتخاذ القرار للإقدام على التغيير أو الانتقال.
- قلة الاعتمادات المالية للتطبيقات الحديثة.

¹حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007-2008، ص40

- عدم الاطلاع على نماذج ناجحة في البيئة المجاورة.
- عدم توفر الأنترنت بشكل موسع في المؤسسات او اقتصارها على فئة معينة دون غيرها.
- عائق اللغة في بعض الأحيان.
- عدم وجود ثقة كاملة في التقنيات الحديثة من حيث استمرارية عملها.
- نقص الكفاءات البشرية المستخدمة للتقنيات مما يزيد الحاجة إلى التدريب.
- بعض النماذج الحالية القائمة على الحاسوب لم تغير من الإجراءات الإدارية التقليدية في التعامل بالتالي لم تقنع الآخرين بالانتقال الى النظام الإلكتروني الكامل.
- تداخل المسؤوليات وضعف التنسيق.
- غياب التشريعات المناسبة.
- غياب الشفافية والاهتمام بالمصالح الخاصة.
- عدم توفر وسائل الاتصال المناسبة.¹

ومن بين معوقات الإدارة الإلكترونية نجد أيضا المعوقات الإدارية ويمكن إجمالها فيما يلي:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية والإبقاء على اتخاذ الأساليب التقليدية كأسلوب البيروقراطي.
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية.²
- مقاومة التغيير في المنظمات من طرف العاملين وذلك لخوف العاملين على فقدان مناصبهم بعد تطبيق التقنيات الحديثة.³

¹ أحمد فتحي الحيت، مرجع سبق ذكره، ص 41.

² دليلة قادة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر3، 2017-2018، ص97

³ بشار الوليد، المفاهيم الإدارية الحديثة، ط2، دار الولاية للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص150.

من خلال ما سبق، يظهر تحول العالم نحو الإدارة الإلكترونية كخطوة حاسمة نحو التحديث والتطوير. على الرغم من وجود مجموعة من المعوقات والتحديات، إلا أن الاستثمار في التوعية، وتطوير البنية التحتية، ووضع السياسات الملائمة، يمكن أن يساعد في تجاوز هذه الصعوبات وتحقيق النجاح في تنفيذ الإدارة الإلكترونية. يتطلب ذلك جهودًا مشتركة من جميع أعضاء المؤسسة وروح التعاون والابتكار. بالتالي، يمكن أن تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى زيادة الكفاءة والشفافية، وتعزيز القدرة على المنافسة، وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل أكثر فعالية في عصر التكنولوجيا الحديث.

10. حلول مقترحة للتغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

تطبيق الإدارة الإلكترونية يواجه عدة تحديات، ولكن هنا بعض الحلول المقترحة للتغلب على هذه المعوقات¹:

1. **تحسين البنية التحتية التكنولوجية:** يجب أن تكون البنية التحتية التكنولوجية قوية وموثوقة لضمان استقرار التطبيق وحمايته من التهديدات الأمنية. يجب الاستثمار في تحديث الأنظمة والبرامج بشكل دوري.
2. **تدريب الموظفين:** يجب توفير التدريب المناسب للموظفين على استخدام التطبيقات الإلكترونية بفعالية، وضمان أنهم يفهمون كيفية استخدامها والاستفادة القصوى من ميزاتها.
3. **تحسين الوعي الثقافي والقانوني:** يجب تعزيز الوعي بالممارسات القانونية والأخلاقية لاستخدام التكنولوجيا الإدارية، بما في ذلك حماية البيانات الشخصية والمعلومات الحساسة.
4. **تعزيز التفاعل والتواصل الإلكتروني:** يجب توفير آليات فعالة للتفاعل بين الموظفين والجمهور عبر الإنترنت، مثل البريد الإلكتروني والدرشة الحية والمنصات الاجتماعية.

¹ خالد ممدوح إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 54.

5. **التحول الرقمي والتكامل**: ينبغي تعزيز التكامل بين مختلف أنظمة الإدارة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية الأخرى المقدمة للمواطنين لتسهيل الوصول إلى الخدمات.
6. **إجراءات الأمان وحماية البيانات**: يجب تطبيق إجراءات أمان صارمة لحماية البيانات الحساسة ومنع الوصول غير المصرح به إليها، مثل التشفير والمصادقة الثنائية.
7. **تقديم دعم فني مستمر**: يجب توفير فريق دعم فني متخصص لمساعدة المستخدمين في حل المشكلات التقنية وتوفير التوجيه الفني اللازم.
8. **التقييم والمراجعة الدورية**: ينبغي إجراء تقييمات دورية لأداء التطبيقات الإلكترونية ومدى تلبيتها لاحتياجات المستخدمين والموظفين، مع إجراء التحسينات اللازمة¹.
- باختصار، تحقيق النجاح في تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب جهودًا متكاملة لتحسين التكنولوجيا، وتدريب الموظفين، وضمان الأمان السيبراني، وتعزيز التفاعل مع المستخدمين، والالتزام بالمعايير القانونية والأخلاقية.

¹ خالد ممدوح إبراهيم، نفس المرجع السابق، ص 55.

خلاصة الفصل:

إن الإدارة الإلكترونية تعد كنموذج إداري جديد يعتمد بالأساس على استعمال التقنيات الحديثة في تقديم مختلف الخدمات والوظائف الإدارية، كما رأينا أن تطبيقها يختلف من دولة لأخرى وذلك مرتبط بالأساس بمدى توفر البنيات التحتية والمتمثلة في تكنولوجيا الإعلام الآلي وشبكات الأنترنت وسرعة تدفق هاته الأخيرة، ولكن ما يبقى الهدف قائم في الوصول إلى إدارات إلكترونية حديثة بما تحمله الكلمة من معنى، وبالنسبة للجزائر فيختلف تطبيق الإدارة الإلكترونية من مؤسسة لأخرى فهناك من تتبنى كليا الإدارة الإلكترونية وهناك من تمزج بين الإدارتين أي الإلكترونية والتقليدية وهذا مرتبط بطبيعة ووظائف الإدارة وكذا التجهيزات.

الفصل الثاني:

واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

الفصل الثاني: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

تمهيد

1. الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.
2. متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
3. خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
4. مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
5. مشروع الجزائر الإلكترونية 2013.
6. عقبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

خلاصة الفصل

تمهيد:

لقد شهد العصر الحديث تغييرات في مختلف جوانب الحياة الإنسانية، وكان للتطورات التكنولوجية المتسارعة وتقدم وسائل الاتصالات وتقنية المعلومات دور بارز في هذه التطورات، فظهور شبكة الإنترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات، أدى ذلك إلى التحول من الأساليب التقليدية في إنجاز الأعمال إلى الأساليب الإلكترونية.

وقد توجهت الجزائر على غرار باقي الدول نحو الدخول في عصر المعلومات، التي تبنت إحداث سلسلة من التغييرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمية، بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية، ومن ثم الخدمات العامة الإلكترونية، بحثا عن سبل ترشيد الخدمة العمومية، وعليه وفي هذا الشأن سوف نعد من خلال هذا الفصل إلى بيان واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

1. الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

إن التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية ومن خلال ما عرجنا عليه أعلاه من تعاريف للإدارة الإلكترونية نستطيع القول أن الإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية الذي يؤدي إلى الابتعاد عن المعاملات الورقية وما يصاحبها من هدر للوقت والجهد والمصالح، وبالتالي التحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة تعتمد على وسائل تكنولوجية متطورة على اختلافها تهدف إلى كسب الوقت وادخار الجهد وتحقيق المصالح وبجودة عالية، مما يحقق رضا وقبول المواطنين.

1.1. مفهوم عملية الانتقال: شهدت المدارس الإدارية انعطافات وتحديات عميقة

وواسعة على مستوى الفكر الإداري حيث بدأت هذه المدارس الإدارية تتطور وتنضج وقد أثر ذلك على زيادة الفاعلية في العملية الإدارية وكفاءتها.

وبذلك أصبحت الإدارة من وصفها الفكرة التي توجه وتدير وتستخدم التكنولوجيا بوصفها الأداة والوسيلة إلى فكرة جديدة مع ظهور التكنولوجيا الحديثة وهي الفكرة التي تأتي بالقدرات والمجالات الجديدة والقيمة الجديدة التي توجه كل شيء بما فيها الإدارة¹.

ولهذا فقد أصبحت الإدارة بمفهومها التقليدي القائم على الهرمية والتقسيم القائم على التخطيط وأوامر في الأعلى لم تعد الازمة وضرورية وكذلك أصبح لا يوجد ضرورة لوجود مدير وعاملين يشرف عليهم فقد أصبح الشخص يعتمد على إدارة الذات وليس على إدارة الغير كما أنه أصبح لا يوجد حاجة للرجوع إلى المدير للحصول على المعلومات حيث أصبح يعتمد على الانترنت وقواعد البيانات ولهذا يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية عملت على ما يلي²:

¹ محمود صبري خميس أبو حبيب، الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتطبيق - الفوائد والسلبيات، ورقة بحثية في ملتقى تكنولوجيا المعلومات-3، كلية تكنولوجيا المعلومات الجامعة الإسلامية، غزة-فلسطين، 2009، ص 11.

² نفس المرجع، ص 11.

- إزالة الفجوة بين الإدارة والعاملين.
- إلغاء التقسيم التقليدي المتمثل في الإدارة والعاملين والمستشارين حيث أصبح الشخص هو العامل والمدير والاستشاري في نفس الوقت.
- إعادة بناء الأدوار والوظائف بما يحول الإدارة صانعة القرار إلى إدارة استشارية.
- تمثل الإدارة الالكترونية نمطا جديدا من انماط الادارة، التي تركت آثارها الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها، وعلى الادارة واستراتيجياتها ووظائفها، والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل بالتكنولوجيا الرقمية، وإنما تعود أيضا إلى البعد الإداري المتمثل بتطوير المفاهيم الادارية التي تراكمت لعقود عديدة، واصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية¹.

وقد تطورت فكرة توظيف المعلومات في الإدارة تطوراً كبيراً، حيث بدأ هذا التوظيف متمثلاً في شكل تقارير تعبر عن ما حدث فعلاً داخل المؤسسة، ثم تطور الأمر إلى تحليل تلك التقارير المعرفة الأسباب وراء حدوث المتغيرات لماذا حدث. وانتقلت التقنيات بعملية توظيف المعلومات إلى مرحلة التنبؤ أي ماذا سيحدث، ثم تطورت إلى مرحلة الرؤية المجمعة للمعلومات والتأثيرات المختلفة للقرارات، ثم انتقلت إلى المرحلة الأكثر تقدماً وهي توظيف المعلومات من أجل تحقيق الأهداف أو ماذا نريد أن يحدث².

إذا كان تطبيق الإدارة الالكترونية دفعة واحدة يؤدي إلى خلل في استراتيجية التطبيق كون الانتقال نحو واقع معين يرتبط دائما بتهيئة الظروف والمناخ الملائم، فإن أفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم لاستراتيجية الإدارة الالكترونية، هو العمل على تقسيم خطة

¹بومعروف توفيق، واقع تطبيق الادارة الالكترونية في ظل الثقافة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بمصلحة التنظيم العام بمقر بلدية عين كرشة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع، تخصص التنظيم والعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية جامعة العربي بن مهيدي - ام البواقي، الجزائر، 2018/2019، ص22.

²محمود صبري خميس أبو حبيب، المرجع السابق، ص 12.

الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الالكترونية، بما يتماشى والظروف المحيطة بالمنظمات والهيئات الإدارية التي تشهد عملية التحول الالكتروني.¹

لقد قدمت العديد من الإسهامات الفكرية حول المراحل الأساسية لتطبيق الإدارة الالكترونية، حيث ترى إحدى هذه الإسهامات، أن التحول الناجح من نموذج الإدارة التقليدية التي تتصف بجمود الهيكل التنظيمي والروتين المميز للوظائف والأنشطة، والتعقيد البيروقراطي الناتج عن تضخم الأجهزة الإدارية، وزيادة مستوياتها التنظيمية إلى نموذج الإدارة الالكترونية، لا بد أن يكون عبر مراحل².

2.1. الإدارة الإلكترونية ومجتمع المعلومات: جاء مصطلح مجتمع المعلومات تزامنا

مع ظهور الحوسبة كأحد أوجه التطور التقني والمعلوماتي وبالتالي فالحاجة إلى التواصل عبر العالم الافتراضي، وانحصار المجموعات الإنسانية في دائرة الأمية الالكترونية، جعل ضرورة البحث عن إيجاد مجتمع معلوماتي يتواءم مع التطور الحاصل في التقنيات والأساليب العلمية والتكنولوجية.

1.2.1. تعريف مجتمع المعلومات: عرف مجتمع المعلومات بأنه ذلك المجتمع الذي

يبني على مفاهيم تكنولوجيا المعلومات، وهو المساحة الافتراضية التي خلقها التواصل بين شبكات الحواسيب المختلفة، مع ما تحمله من برمجيات جعلت الآلة تنطلق بمحتوياتها، وتوضع في خدمة الإنسان الذي لا ينفصل بدوره عن المجتمع.³

¹ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010/2009، ص 19.

² عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015/2016، ص 70.

³ عمر محمد بن يونس، المجتمع المعلوماتي والحكومة الإلكترونية، Introduction to cyberspace-cyber law -، مقدمة إلى العالم الافتراضي وقانونه، دار الفكر الجامعي الإسكندرية - مصر، 2003، ص 11.

كما عرفت الموسوعة العربية مجتمع المعلومات بأنه مجتمع تتاح فيه الاتصالات العالمية، وتنتج فيه المعلومات بكميات ضخمة، كما توزع توزيعاً واسعاً، والتي تصبح فيه المعلومات لها تأثير على الاقتصاد.

ويركز البعض على تقديم مجموعة من العناصر، يمكن الاعتماد عليها لتحويل المجتمع إلى مجتمع معلوماتي وهي:¹

إعادة هندسة السياسات الوطنية والبيئة التشريعية التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات بصياغة سياسات وطنية إقليمية واضحة، وإيجاد جهود وبرامج استراتيجية تحقق تنمية وطنية.

- إزالة العوائق الاجتماعية والثقافية أمام التحول إلى مجتمع المعلومات كالأمية والفقر .
- إصلاح المسائل القانونية والتنظيمية والسياسية، بإيجاد إطار قانوني داعم، ومعلوم سلفاً لتعزيز الثقة في تكنولوجيا المعلومات.
- اعتماد المعايير والقواعد التي تعنى باحتياجات المستعملين في تبادل المعلومات.
- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفق استراتيجية تعزيز، وادماج البنية التحتية لتقليص الفجوة الرقمية.

2.2.1. سمات مجتمع المعلومات: اهتمت بعض الدراسات بتحديد سمات مجتمع

المعلومات، وحصرها في عدد من العناصر، حيث نجد تلك السمات التي حددها توفر في ستة أركان تمثل ملامح البنية الأساسية للمجتمع الالكتروني².

- قابلية التحويل.
- قابلية الحركة.
- التفاعلية.
- التوصيلية.

¹عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 35.

²حميد جاعد محسن الدليمي، علم اجتماع الإعلام رؤية سوسيولوجية مستقلة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2002، ص77.

- الشبوع والانتشار.
- التدويل.

3.2.1. مجتمع المعلومات وإشكالية الفجوة الرقمية: تشير الفجوة الرقمية إلى الخلل

في معادلة حياة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكلها الحديث، وحيازة المهارات التي يتطلبها التعامل معها، بما يمكن من منح أفضلية اجتماعية واقتصادية للحائزين عليها، على من لا يحوزها، سواء كانوا دولاً أو مؤسسات أو أفراد، حيث تعنى هذه الأفضلية بالنسبة للأفراد الفرق بين الفقر و الرفاهية، وبالنسبة للدول أو المجتمعات النجاح في الانضمام للاقتصاد العالمي، أو الانعزال عنه.¹

إن الفجوة الرقمية بين الدول المتقدمة، والدول النامية اليوم مقاسة بعدد مستخدمي الانترنت التي أصبحت أداء زيادة في الإنتاج والتطوير، وتنتشر في كل مكان، وبأشكال متعددة في الهاتف النقال، في التلفزيون الرقمي، ومع ذلك مازال الوصول إليها أساساً من خلال الحاسوب، وهو ما يشكل عائقاً أمام الدول النامية.²

بشكل عام يتطلب بناء مجتمع المعلومات استراتيجيات واضحة، يتم تغطية مراحلها المختلفة بالدعم المالي والسياسي، مع ضرورة تحديد ورسم الأهداف والغايات المنتظرة، كما يمكن القول إن بناء مجتمع المعلومات كأساس للدخول في مرحلة النمو والرقى والتطور الذي يفرضه منطق التحول التقني والتكنولوجي، يتأتى بالأساس من السياسات الرشيدة، إلى جانب ضرورة الاهتمام على مستوى الدولة الوطنية، بما يحقق خلق البيئة المناسبة لإقامة مجتمع المعلومات، كمرحلة هامة في التحول للإدارة العامة الالكترونية.

¹ طارق محمود عباس، مجتمع المعلومات الرقمي، المركز الأصلي للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة - مصر، 2004، ص 105.

² نفس المرجع، ص 106.

2. متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية:

إن مشروع الإدارة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمؤاتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتفوق والا سيكون مصيره الفشل وسيسبب ذلك خسارة في الوقت والمال والجهد ونعود عندها إلى نقطة الصفر، فالإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية.

إذ تعتبر الإدارة الإلكترونية نظاماً متكاملًا من المكونات التقنية والمعلوماتية والتشريعية والبشرية، لذا فإن تطبيقها يستلزم العديد من المقومات المتكاملة، وتعتمد تقنية الإدارة الإلكترونية من حيث تقديم الخدمة ووسائل نقل المعلومات وطلب الخدمات من قبل المستخدمين على مبدئين أساسيين هما:¹

– **الأول تقني:** ويتضمن تمثيل المعاملات الإلكترونية وتناقلها عبر شبكة الانترنت مع ضمان سريتها.

– **الثاني إجرائي:** ويتضمن تمثيل المعاملات والخدمات عن بعد عبر شبكة الانترنت مع ضمان صحتها ومصداقيتها دون الحاجة لحضور طالب الخدمة شخصياً أو استخدام النماذج والوثائق الورقية.²

ومن أهم المتطلبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي:³

- وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس.
- وضع البنية التحتية للإدارة الإلكترونية.
- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات وفق تحول تدريجي.

¹ نجم عبود، الإدارة والمعرفة الإلكترونية الاستراتيجية الوظائف المجالات، دار اليازوري، عمان، 2009، ص 53.

² بسام عبد العزيز الحمادي، وليد بن سليمان الحميضي، المرجع السابق، ص 23.

³ نجم عبود، مرجع سبق ذكره، ص 54.

- تعليم وتدريب العاملين وتوعية تثقيف المتعاملين.
- إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتحديثها.
- ضمان وحماية أمن المعلومات في الإدارة الإلكترونية.

3. خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

عندما نتخذ قرارا أوليا بتطبيق الإدارة الإلكترونية في منظماتنا لابد من التأكد من عدة أمور أهمها الحاجة الفعلية لهذه الإدارة وهل الكلفة التي سوف تصرف عليها موازية للخدمات التي سوف تقدمها وهل تتوفر لدينا العناصر الأساسية لإنجاح هذه الإدارة، إلى غير ذلك من التساؤلات التي تتطلب الإجابة عليها.

يحتاج تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى القيام بالخطوات التالية¹:

1.3. إعداد الدراسة الأولية: لإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة وجعل الإدارة العليا على بينة من كل النواحي المالية والفنية والبشرية حيث يصل الفريق إلى إحدى من القرارات التالية²:

- تحتاج الإدارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- وجود تكنولوجيا معلومات سابقة ولكن تحتاج إلى تطوير.
- ينسجم مع آخر التطورات الحديثة واستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة لغرض تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- عدم الحاجة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لأنها غير اقتصادية.

¹علاء عبد الرزاق السالمي، وخالد ابراهيم السليطي، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005، صص 64-66.

²أسماء عابد، وخولة عزيزي، اتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمجلس القضائي لولاية أم البواقي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم الإعلام والاتصال، تخصص علاقات العامة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي أمالبواقي، الجزائر، 2015/2016، ص 92.

2.3. وضع خطة التنفيذ: عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا بتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة أو المؤسسة لأبد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

3.3. تحديد المصادر: التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ والأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة ويعنى هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه الإدارة أو المؤسسة.

4.3. تحديد المسؤولية: لتنفيذ الخطة لأبد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والكلفة المرصودة لها.

5.3. متابعة التقدم التكنولوجي: نظرا للتطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات الإدارية ولغرض مواكبة آخر الابتكارات في هذا المجال فإن هناك مسؤولية مضافة عند تنفيذ الخطة وهو العمل على الحصول على آخر هذه الابتكارات في كافة العناصر التي لها علاقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

كما أن الانتقال من البيئة التقليدية إلى الكترونية يتطلب من إدارة المنظمات القيام بعدة خطوات أهمها¹:

- دراسة الواقع الحالي للمنظمة من الإدارة والعاملين والأساليب المتبعة التقنيات المتوافرة لديها، وتقييمها وتحديد نقاط القوة والضعف، ثم يتم بناء على ذلك تحديد أولويات التطوير.
- لابد أن تحتوي الخطة على تحليل دقيق لكيفية القيام بالمهام التقنية الحديثة في تحقيق أهدافها.
- تحديد كيفية دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأداء اليومي للعمل في المنظمة أو المؤسسة وتوضيح أهداف التغيير، ودوافعه للعاملين وتدريبهم.
- تحديد مدى النجاح في إنجاز خطة إدخال التقنية الرقمية إلى المنظمة.

¹ أسماء عابد، وخولة عزيزي، مرجع سبق ذكره، ص93.

– رسم خطط استراتيجية وترجمتها إلى واقع ملموس، ووضع آليات تطبيقية، لتهيئة المناخ الملائم للعمل الإلكتروني لضمان نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

تعتبر هذه الخطوات نقطة أساسية ومحورية في تطبيق الإدارة الإلكترونية بنجاح، حيث تعد بمثابة خطوات تمهيدية تركز على توفير الشروط الضرورية لتهيئة البيئة الملائمة للشروع في تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية وتحقيق الأهداف المرجوة منه بفعالية وكفاءة

4. مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية:

إن الوصول إلى تحول كلي من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية يستوجب المرور بعدة مراحل تشكل سلسلة مترابطة تحقق بموجبها الأهداف المرجوة.

1.4. مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة: حيث يتم خلال هذه المرحلة تفعيل الإدارة التقليدية، ومحاولة تنميتها وتطويرها، وذلك بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، إذ يستطيع المواطن بذلك تخليص معاملته، وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين أو مماطلة، في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حاسب شخصي، أو عبر الأكشاك الاطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وأحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية، مع إمكانية طبع أو استخراج الاستمارات اللازمة، وتعبئتها لإنجاز أي معاملة¹.

2.4. مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل: تعد هذه المرحلة هي المرحلة الوسيطة، والتي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف والفاكس، حيث يتمكن المتعامل أو المواطن الاعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الأماكن والمنازل، والذي يوفر خدمات بشكل معقول التكلفة، إذ يمكن الأفراد من الاستفسار عن الإجراءات، والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سهل، كما يمكن للأشخاص في هذه المرحلة استعمال الفاكس لإرسال واستقبال

¹الخالدي محمد محمود، التكنولوجيا الإلكترونية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن 2007، ص 20.

الأوراق والاستمارات وغيرها، وفي هذه المرحلة يكون أغلب الأفراد، أو المتعاملين وطالبي الخدمة العامة قد اكتسبوا تجربة فيما يتعلق بنمط الإدارة الالكترونية¹.

إن اكتساب تجربة أولية للتعامل عن طريق تقنيات الإدارة الالكترونية يؤدي بكبار التجار والإداريين والمتعاملين في هذه المرحلة، إلى التمكن من انجاز معاملاتهم عن طريق الشبكة الالكترونية، نظرا لأن عدد مستخدمي الانترنت في هذه المرحلة يكون متوسط، كما من الطبيعي أن تكون المعرفة في هذه المرحلة أكبر من الهاتف والفاكس.²

3.4. مرحلة الإدارة الالكترونية الفاعلة: هي المرحلة الأخيرة والتي يتم من خلالها

التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة ، بعد أن يصبح عدد المستخدمين للشبكة الالكترونية يقارب 30 بالمائة من المواطنين، ويجب أن يصاحب ذلك توفر الحواسيب. سواء بشكل شخصي، أو عن طريق الأكشاك، أو في مناطق عمومية، بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة ويسيرة لجميع المواطنين، مما يتيح ويمكن كل الأفراد من استعمال الشبكة الالكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية، وبالشكل المطلوب وبأسرع وقت وأقل جهد، وأقل تكلفة ممكن، وبأكثر فعالية كمية ونوعية (جودة) وبذلك يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الالكترونية تقبلها وتفاعل معها، وتعلم طرق استخدامها³.

والملاحظ للمراحل الخاصة بالتحول للإدارة الالكترونية التي يقدمها أصحاب هذا التوجه، يجد أنها ركزت على خطة انتقال تساعد على اندماج المجتمع بشكل تدريجي، لكي يكون هناك تقبل طوعي لاستراتيجية الإدارة الالكترونية، بما يؤدي إلى تخفيض شدة مقاومة

¹فايد زاهية، الإدارة الالكترونية وتحسين أداء أعمال المؤسسات - حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مستغانم، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير استراتيجي دولي، كلية العلوم والاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم الجزائر، 2014/2015، ص18.

²عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص 20.

³فايد زاهية، نفس المرجع السابق، ص 19.

التغيير التنظيمي، التي تنتج غالبا عندما يكون هناك مشروع يتعلق بتحول جذري، ومفاجئ في الأساليب الإدارية¹.

إن وجهة النظر سابقة الذكر قد أولت اهتماما بالمعدات، والأجهزة الالكترونية اللازمة، وهذا شيء منطقي، انطلاقا من أن التحول للإدارة الالكترونية يتطلب توفير البنية التحتية الداعمة للأعمال الالكترونية. غير أن ذلك لا يمكن أن يفتح المجال واسعا لإنجاح مبادرات الإدارة الالكترونية، لأن هذه الأخيرة تتطلب بالأساس وجود وعي ثقافي، ومستوى علمي مناسب، يتماشى وبيئة العمل الالكترونية، فمراحل التحول نحو الإدارة الالكترونية لا بد أن يصاحبه القضاء على الأمية الالكترونية، عن طريق بناء مجتمع معلومات، وتكوين حلقات التواصل الإلكتروني، مقابل ذلك نتجه بعض الدراسات في تحديد مراحل التحول للإدارة الالكترونية إلى طريقة تصنيف الخدمات الالكترونية، ووضعها في شكل الكتروني على شبكة الانترنت، وتبعاً لذلك يمكن اختصار عملية التحول للإدارة الإلكترونية وفق ما تراه هذه الدراسات في الآتي:

- الخدمات على الانترنت بطريقة صحيحة تبعا لنوع الخدمة وتشمل خدمات شخصية، خدمات تجارية، خدمات تعليمية، خدمات صحية.
- الخدمات الالكترونية تبعا لمراحل العمر وتشمل: خدمات طلب شهادة ميلاد الكشف الطبي الالتحاق بالمدارس، خدمات التجنيد، خدمات انتخابية خدمات التشغيل والتوظيف.
- الخدمات الالكترونية تبعا لنوع المستخدمين من الخدمة وتشمل خدمات فردية تقدم للمواطنين، خدمات مؤسسية تقدم للشركات وللنوادي.

¹ محمد سمير أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 87.

ويركز أصحاب هذا الاتجاه دائما على ضرورة توفير بعض الميكانيزمات الضرورية، والتي يجب أن تكون مصاحبة لكل مراحل التحول نحو خدمات الإدارة الإلكترونية والتي تتجسد في الآتي¹ :

- يجب البدء بالقطاعات الأكثر إلحاحا والقضاء على الهوة بين النظري والتطبيقي، وامتلاك الكوادر البشرية المؤهلة.
- يجب الحفاظ على أمن المعاملات والتعاملات.
- يجب توفير التمويل الكافي بالبحث عن مصدر رسوم دائمة لسد نفقات التشغيل.
- يجب توفير التمويل الكافي بالبحث عن مصدر رسوم دائمة لسد نفقات التشغيل.
- توظيف العناصر الماهرة وإشاعة ثقافة التدريب، ونشر الثقافة الإلكترونية المبسطة والمتقدمة.
- توعية المواطنين والإدارات الحكومية بفوائد وعوائد الإدارة الإلكترونية.

وبعد التعرض للمراحل أعلاه يمكن إجمال مراحل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:²

- أتمتة المؤسسة بجميع فروعها وأقسامها وتحويل جميع المعلومات والبيانات إلى معلومات إلكترونية.
- تأمين البنية التحتية الضرورية لربط كافة الأقسام والفروع بشبكة معلومات واحدة وتبادل المعلومات بين مختلف الجهات.
- تحديد جميع التعاملات بين المؤسسة وبين جميع المتعاملين معها من موظفين وعملاء وموردين و حكومة ... إلخ وتحويلها إلى تعاملات إلكترونية.

¹الرفاعي سحر قدوري، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها : مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد

07، جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف الجزائر، 2010، ص 313.

²محمود صبري خميس أبو حبيب، مرجع سبق ذكره، ص 13.

5. مشروع الجزائر الإلكترونية 2013:

تبنت الجزائر مشروع الجزائر الإلكترونية والذي يعكس مدى اهتمام الحكومة الجزائرية بضرورة عصرنة القطاع الحكومي وما تمليه عليه الحاجة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتكنولوجية التي مست أغلب الدول المتقدمة ، وتشكل المعركة الرقمية وتدعيم الرأسمال البشري أساسا للرهانات التي تطرحها التنمية الاقتصادية والاجتماعية وعاملا رئيسيا لتحضير البلاد لمواجهة تحديات العولمة، واستراتيجية الجزائر الإلكترونية تهدف إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة والسريعة التبعيشتها العالم.

1.5. التعريف بمشروع الجزائر الإلكترونية 2013:¹ يندرج مشروع الجزائر الإلكترونية

2013 ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ليندرج في إطار بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، والذي يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني متطور شامل، وتعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الاتصالات، والبنوك، والإدارة العمومية، وقطاعات التربية والتعليم ما يجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتها على شبكة الإنترنت الفائدة المواطنين، والشركات والإدارات، فتصبح وسيلة اتصال تفاعلية ما بين الحكومة والمجتمع المدني.

حيث أنه وفي ظل التطورات والمعطيات السياسية، الاقتصادية والاجتماعية على الصعيد الوطني من جهة، والتطور السريع لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات على الصعيد العالمي من جهة أخرى، وصلت السلطات الحكومية في الجزائر إلى قناعة أنه لا مفر من إصلاح هياكل الدولة المختلفة، بغية تطوير وتحديث آليات إدارتها وتسيير شؤونها العامة بشفافية وتكريس مفهوم الرشادة في تقديم الخدمة العمومية على المستوى المحلي، ومحاربة

¹صبرينة مقناني، مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر: خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر الثالث والعشرون الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية، ج 1، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ووزارة الثقافة والفنون والتراث القطرية الدوحة قطر 18-20 نوفمبر 2012، ص 123.

الفساد والبيروقراطية بكل مظاهرها التي تعرقل حصول المواطن على الوثائق والخدمات الإدارية في الوقت المناسب من خلال إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية.

في هذا الإطار، أطلقت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013، بعد التشاور بخصوصه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات، إذ شارك أكثر من ثلاثمئة شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة أشهر، والتي على أساسها تم صياغة مضمون مشروع الجزائر الإلكترونية وإطلاقه في شهر ديسمبر 2008¹.

حيث تم اعتماد هذه الخطة من خلال تقييم وضعية قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر من خلال عدة مؤشرات هي مؤشر الجدوى والنفاذ الرقمي والتحضير الإلكتروني، ومؤشر نشر تكنولوجيا الإعلام والاتصال. وخلصت النتائج إلى تصنيف الجزائر ضمن البلدان ذات النتائج المتوسطة مقارنة بما هو مسجل في الدول المتقدمة، وهذا ما استدعى إلى رسم استراتيجية وطنية لإنشاء الحكومة الإلكترونية².

2.5. محاور الجزائر الإلكترونية 2013: تمحورت خطة عمل مشروع الجزائر

الإلكترونية حول ثلاثة عشر محورا رئيسا، حيث تم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور من هذه المحاور الرئيسية مع تحديد الأهداف الرئيسية والخاصة المزمع تحقيقها على مدى السنوات الخمس المحددة لتنفيذ المشروع وضبط قائمة البرامج اللازمة لتنفيذها. وتتلخص هذه المحاور في الآتي³:

– تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.

¹ صبرينة مقناني، نفس المرجع السابق، 124.

² عبد القادر بلعربي وآخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، ورقة بحثية في الملتقى الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة الجيلالي بونعامة - خميس مليانة، الجزائر، 2012، ص ص 13-14.

³ نفس المرجع، ص 15.

- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات.
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- دفع تطوير الاقتصاد الرسمي.
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة.
- تطوير الكفاءات البشرية.
- تدعيم البحث، التطوير والابتكار.
- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني والإعلام والاتصال.
- تفعيل إجراءات تنظيمية
- توفير الموارد المالية.
- تثمين التعاون الدولي.
- آليات التقييم والمتابعة.

3.5. أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية 2013: يهدف برنامج الجزائر الإلكترونية 2013 إلى تجسيد استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خدمة المواطن وهذا ببرمجة ألف عملية على مستوى كل الإدارات العمومية المؤسسات والمجتمع، أين نالت الإدارة العمومية الجزء الأكبر من هذه العمليات ب 868 عملية تستهدف تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيها، من خلال مجموعة من الأهداف الرئيسية للإدارة الإلكترونية على المستويين القطاعي والأقليمي والمتمثلة في الآتي¹:

- عصرنة الإدارة العمومية من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تقريب الإدارة العمومية من المواطن بتطوير الخدمات الإلكترونية.
- دعم القطاع الاقتصادي بإدماج تكنولوجيات المعلومات والاتصال.

¹رانية هدار، مرجع سبق ذكره، ص135.

- تعميم النفاذ إلى الإنترنت.¹
- توفير الظروف الملائمة التي من شأنها السماح بالتطوير المكثف لصناعة تكنولوجيا المعلومات.
- توفير الظروف الملائمة التي من شأنها السماح بالتطوير المكثف لصناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- إنجاز منشآت الاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، مؤمنة وذات نوعية عالية.
- تطوير الكفاءات البشرية بوضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- ضبط مستوى الإطار القانوني بهدف تهيئة جو من الثقة يساعد على إقامة الحكومة الإلكترونية.
- التحسيس بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين نوعية معيشة المواطن وفي التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلد.
- تثمين التعاون الدولي في مجال تملك التكنولوجيا والمهارة.
- تحديد نظام مؤشرات المتابعة والتقييم.
- وضع تنظيم مؤسساتي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات.
- رصد الوسائل المالية الضرورية لتنفيذ برنامج "الجزائر الإلكترونية".

في نفس السياق، هدفت السلطات الحكومية من وراء وضع مشروع الجزائر الإلكترونية إلى تحقيق جملة من الأهداف على المستوى العام .

¹جيلالي بوزكري، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر -03- إبراهيم سلطان شيبوط، الجزائر، 2015، ص172.

6. عقبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

1.6. العقبات التي تعترض المرافق العامة: على الرغم من الأهمية الكبرى لتطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة إلا أن هذا التطبيق يعترضه العديد من العقبات التي تحول دون تحقيق الأهداف المرسومة على وجه المأمول ويمكن حصر هذه العقبات في:¹

- عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر وبفلسفة الإدارة الإلكترونية وعدم قدرتهم على التخلي عن نمط الإدارة البيروقراطية.
- الإشكالات التقنية الناجمة عن عدم وجود بنية تحتية إلكترونية على مستوى الدولة الأمر الذي يترتب عنه عرقلة تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة.
- انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة وضعف الاهتمام بتقييم ومتابعة تطبيقها.
- ضعف التنسيق بين المؤسسات والهيئات الإدارية التابعة للمرافق العامة ونقص الهياكل التنظيمية المتخصصة التي من شأنها تغطية متطلبات المواطنين.
- غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال بصورة تضمن الانتقال السليم للإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة خاصة أمام تشعب وتعقد المهام الموكلة لهذه الأخيرة وحساسيتها كونها المتعامل المباشر مع المواطنين.
- المخاطر الأمنية المرتقبة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة خاصة مع تحويل أرشيفها إلى أرشيف إلكتروني الأمر الذي يعرضه لمخاطر كبيرة في حالة التجسس على الوثائق الإدارية وكشفها ونقلها وحتى إتلافها.

¹سمية بهلول، تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية بين عصرنة المرافق العمومية ومحاربة البيروقراطية الإدارية، مجلة المفكر، العدد 16 كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ديسمبر 2017، ص746.

– قلة الموارد المالية المتاحة للمرافق العامة خاصة أمام ضعف التمويل المحلي وعجز الحكومة عن تغطية كافة الموارد أمام كثرة الإدارات المحلية واتساع دائرة متطلباتها.¹

2.6. العقبات التي تعترض الموظفين والمواطنين: تعتبر العقبات البشرية سواء المتعلقة بالموظفين أو المواطنين من أكثر العقبات التي تحول دون التطبيق السليم للإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة ويمكن حصر هذه العقبات في:

- أمية المواطن للتقنيات الإلكترونية وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول الإلكتروني.
- إشكالات البطالة الناجمة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية وحلول الآلة محل الإنسان هذا الأخير الذي يرفض التحول الإلكتروني خوفا على منصبه.
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية مثل غياب تشريعات قانونية تحترم اختراق برامج الإلكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.
- غياب تشريعات قانونية تؤدي إلى التحقق من هوية العميل وما يتعلق بعصر الخصوصية والسرية في التعاملات الإلكترونية.
- التخوف من التقنيات الحديثة وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات العامة.
- نقص عدد المواطنين المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية والتعامل معها.
- عزوف الكفاءات المؤهلة لتسيير التعاملات الإلكترونية عن العمل في المؤسسات والإدارات العمومية خاصة المحلية منها لقلّة الحوافز.
- قلة الموظفين المدربين والقادرين على التعامل مع الإدارة الإلكترونية والتصدي لأي طارئ يعترضها سواء على مستوى التشغيل أو الصيانة.²

¹سمية بهلول، نفس المرجع السابق، ص747.

²سمية بهلول، نفس المرجع السابق، ص747.

- مقاومة الموظفين للتغيير والتوجه نحو الإدارة الإلكترونية خوفا من فقدان وظائفهم وتنامى شعور الخوف لدى المسؤولين الإداريين من كون الإدارة الإلكترونية تشكل تهديدا لسلطتهم.
- عدم ثقة المواطنين في خصوصية التعاملات الإلكترونية وتخوفهم من انتهاك سرية معاملاتهم ووثائقهم الشخصية.
- نقص تشجيع المواطنين على التعلم الذاتي لبرامج وتطبيقات الإدارة الإلكترونية وتقنية المعلومات.¹

ومن ناحية واجهت الخدمة الإلكترونية في الجزائر جملة من المعوقات ذات الطبيعة والمصادر المختلفة، يمكن أن تشكل في حال تجاوزها وعدم معالجتها حاجزا حقيقيا في سبيل التطبيق الأمثل ويمنع من تجسيدها كواقع ملموس.

¹سمية بهلول، نفس المرجع السابق، ص747.

خلاصة الفصل:

إن اهتمام الجزائر بعصرنة الأداة وتبني مشروع الإدارة الإلكترونية ليس خيارا وإنما هو ضرورة لابد للمنظمات الجزائرية أن تسير في ركبها، نظرا للتطور المتسارع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وأساليب الإدارة الحديثة للمنظمات.

فعلى الرغم من الجهود المبذولة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، فإن أهدافها الرامية إلى تقريب الإدارة من المواطن ورفع الغبن عنه لم تتجسد على أرض الواقع.

وعليه يمكن القول أن التجربة الجزائرية في مجال الإدارة الإلكترونية تعيش حالة من الفجوة بين النظرية والتطبيق ورياءة الخدمة العمومية.

الفصل الثالث:

واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية

الفصل الثالث:

واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية

تمهيد.

1. أسباب التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية.
2. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية.
3. أهداف ومكاسب الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية.
4. أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية.
5. مظاهر أخرى للإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية.
6. عراقيل تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة الجزائرية.

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر الإدارة الإلكترونية من بين التطبيقات الحديثة في المؤسسات الجامعية منها الجزائرية على وجه الخصوص، والتي تهدف بالدرجة الأولى إلى تحسين المخرجات العلمية وتذليل الصعوبات التي يعاني منها القطاع.

وعليه سنقوم في هذا الفصل بتوضيح الرؤية اتجاه واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية وذلك من خلال التطرق إلى أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية وكذا الإشارة إلى متطلباتها، وأهدافها، وكذا أهم تطبيقاتها ومظاهرها وأخيرا قمنا بالتطرق إلى عراقيل تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة الجزائرية.

1. أسباب التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية:

هناك العديد من الأسباب التي أدت بالمؤسسات إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية، ومن هذه الأسباب يمكن ذكر:¹

- تعقد الإجراءات والعمليات وأثر ذلك على زيادة التكاليف.
- صعوبة قياس معدلات الأداء بالمؤسسات.
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس وتحقيق ميزة تنافسية.
- التطور التكنولوجي المتسارع وظهور الإنترنت ما أدى إلى ظهور تقنيات جديدة لإنجاز الأعمال.
- زيادة معدل استخدام الإنترنت ضمن أنشطة المجتمع المختلفة ما أدى إلى تطور حاجات ورغبات المستخدمين والزبائن.

ومن خلال ما سبق يمكننا القول بأن الجامعات الجزائرية تحولت نحو الإدارة الإلكترونية نتيجة لمجموعة من العوامل المترابطة تتضمن تعقيد الإجراءات التقليدية، وضرورة تحسين الأداء والتنافسية، والتطور التكنولوجي المتسارع، بالإضافة إلى تطور حاجات المستخدمين والمجتمع بشكل عام. هذا التحول نحو الإدارة الإلكترونية يعكس جهود الجامعات في مواكبة التطورات الحديثة وتحقيق أهدافها بطرق أكثر كفاءة وفاعلية.

¹ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 66.

2. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية: لابد من توفير متطلبات عديدة أهمها:

1.2. المتطلبات الإدارية: تتمثل فيما يلي:

1.1.2. القيادة، والدعم الإداري: القيادة من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا أساسيا في نجاح أي عمل أو فشله.

2.1.2. الهيكل التنظيمي: لم يعد النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر التكنولوجيا.

3.1.2. تعليم وتدريب العاملين: تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في توعية الموارد البشرية الملائمة لها، وهذا يعني العمل على توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية.

4.1.2. وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات: أي اصدار القوانين التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية.¹

2.2. المتطلبات المالية: وتتمثل في مختلف الموارد المالية التي تخصصها المؤسسة من أجل التحول نحو الإدارة الإلكترونية، هذه الأخيرة التي تتطلب إمكانات مالية معتبرة من أجل استخدامها في توفير البنية التحتية وما تحويه من أجهزة ومعدات ومواقع وشبكات وبرامج مختلفة.

¹ محمد جمال أكرم عمار، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، غزة، 2009، ص ص72-75.

3.2. المتطلبات البشرية: يعتبر العنصر البشري من أهم المتطلبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو من اكتشفها وطورها وسخرها من أجل خدمته وتحقيق أهدافه.

4.2. المتطلبات التقنية: حيث تتطلب الإدارة الإلكترونية بنية تحتية تضم ثلاث عناصر أساسية:¹

1.4.2. عتاد الحاسوب: وهو كل ما يتعلق بأجهزة الحاسوب وملحقاتها، مع مراعاة أحدث العتاد في العالم من أجل توفير التكاليف والتطوير المستمر وتكاليف الصيانة.

2.4.2. البرمجيات: هي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة.

3.4.2. الشبكات: وتتمثل في الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت والإكسترانيت والأنترنيت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية.

5.2. المتطلبات الأمنية: إن مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونيا بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها.²

من الواضح أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية يتطلب مجموعة من المتطلبات الأساسية التي تشمل القيادة والدعم الإداري، الهيكل التنظيمي، التعليم والتدريب، الأطر التشريعية، الموارد المالية، الموارد البشرية، المتطلبات التقنية، والأمان. هذه المتطلبات تشكل أساساً لتحقيق النجاح في هذا التحول.

¹رابحي لخضر، لكحل عائشة، الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد 3، 201، ص ص 239-251.

²إيهاب خميس أحمد المير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، 2007، ص35.

3. أهداف ومكاسب الإدارة الإلكترونية: تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق جملة من المكاسب والأهداف أهمها:¹

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بشكل موحد.
- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية
- التعلم المستمر وبناء المعرفة.
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.²

يمكن القول إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يمثل خطوة حاسمة نحو تحسين الأداء وتعزيز التنافسية في العصر الرقمي الحديث. بفضل تكامل التقنيات وتوظيفها بشكل استراتيجي، يمكن للمؤسسات تحقيق تحسينات ملموسة في إدارة الموارد واتخاذ القرارات الاستراتيجية. إن توجيه الجهود نحو بناء بيئة عمل إلكترونية متكاملة ومرنة يمكن أن يعزز التفاعل والتعاون بين الأقسام المختلفة ويسهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة أكبر.

4. أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية:

1.4. منصة PROGRES لتسيير النشاطات الإدارية والبيداغوجية المختلفة:

في إطار تطوير الإدارة الجامعية تم استحداث منصة إلكترونية خاصة تمكن من التسيير الشامل لكل شؤون الجامعة، هذه المنصة هي منصة "بروغرس" PROGRES .

حيث هي نظام معلوماتي يشتمل على مختلف المعلومات الشخصية والبيداغوجية والمهنية للطلبة والأساتذة والموظفين بالجامعة الجزائرية كمايلي:

¹فداء حامد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2015، ص ص220-221.

²فداء حامد، نفس المرجع السابق، ص222.

1.1.4. بالنسبة للطلبة: يتضمن الجزء من المنصة الخاص بالطلبة عدة بيانات حول الطالب منذ حصوله على شهادة البكالوريا إلى غاية تخرجه، ويبرز دورها في ذلك من خلال¹:

- تسجيل الطلبة الجدد سواء بالنسبة للمتصلين الجدد على البكالوريا وتوجيههم وتحويلهم، أو بالنسبة لطلبة الماستر ومعالجة ملفاتهم
- إعطاء الطالب حساب شخصي يبقى معه طيلة مساره الدراسي.
- تتضمن معلومات الطالب حول الإيواء والمنحة وحتى التحويل من جامعة إلى أخرى أو من تخصص إلى آخر.
- تسجيل الراغبين في الترشح المسابقات الدكتوراه والمساعدة على معالجة ملفاتهم.
- تتضمن معلومات حول التبرصات والمنح الخاصة بطلبة الدكتوراه.

2.1.4. بالنسبة للأساتذة: تتضمن المنصة البيانات الخاصة بالأساتذة كالدرجة العلمية والتبرصات قصيرة وطويلة المدى، والضمان الاجتماعي....

- تساعد على إعداد برامج التوزيع الزمني لمختلف المقاييس وبالنسبة للأساتذة صب نقاط الامتحانات وتسيير عملية المداولات إدراج ملفات الترشح لرتبة الأستاذية ومعالجتها.
- معالجة ملفات المترشحين للتوظيف كأساتذة مساعدين.²

3.1.4. بالنسبة للإدارة: حيث تتضمن المنصة مختلف المعلومات المتعلقة بالهيكل القاعدية والتجهيزات من مدرجات وقاعات ومخابر، والبيانات الخاصة بكل الطاقم الإداري العامل بالجامعة.

ومن خلال ما سبق فإن منصة "بروغرس" PROGRES تبدو كأداة متكاملة ومفيدة لتحسين إدارة الجامعة الجزائرية، فهي تسهل التواصل والتنسيق بين الطلاب والأساتذة

¹فداء حامد، نفس المرجع السابق، ص223.

²فداء حامد، نفس المرجع السابق، ص ص223-224.

والإدارة. بما أنها تتضمن معلومات شاملة حول الطلاب والأساتذة والموظفين، فإنها تعزز فعالية العمل الإداري والتعليمي في الجامعة.

2.4. أرضية "Moodle" للتدريس عن بعد: في ظل التقدم التكنولوجي الهائل الذي يشهده العالم أصبحت المؤسسات التعليمية وخاصة الجامعات تسعى لتبني بيئة التعليم عن بعد (التعليم الافتراضي)، وذلك لتحسين جودة التعليم من خلال تسهيل الحصول على المعلومة وزيادة فعالية التواصل بين المدرسين والطلاب.

وفي هذا الصدد تجدر الإشارة إلى المنصات التعليمية الرقمية (Digital Learning)

Platform، فهي تمثل بيئة تعليمية تفاعلية توظف تقنية الويب وتجمع بين مميزات إدارة المحتوى الإلكتروني وبين شبكات التواصل الاجتماعي، ومن أهدافها:¹

- إمكانية نشر الدروس على الويب (on line) ووضع الواجبات والأنشطة التعليمية للطلاب.
- منح الطلاب فرصة الاتصال المباشر بالأساتذة من خلال تقنيات متعددة.
- ضمان العمل الجماعي من خلال تقسيم الطلاب إلى أفواج عمل.
- تبادل الأفكار والآراء ومشاركة المحتوى العلمي بين الأساتذة والطلاب مما يساعد على تحقيق مخرجات تعليمية ذات جودة.

ومن بين المنصات الرائدة في هذا المجال وأحسنها هي منصة أو أرضية موودل "moodle" التي تستخدم من طرف العديد من المؤسسات التعليمية عبر مختلف أرجاء العالم ومن بينها الجامعة الجزائرية.

كلمة "موودل" أو "Moodle" باللغة الإنجليزية هي اختصار لـ "Modular Object

¹ جمال كويحل، أبو بكر سناطور، دور المنصات الرقمية في دعم التعلم الجامعي عن بعد في ظل انتشار جائحة "كوفيد 19" منصة مودل بجامعة سطيف 2 نموذجا، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 12، العدد 1 الخاص، 2021، ص10.

« Oriented Dynamic Learning Environment " " وتعني بيئة التعلم الديناميكي النمطي الموجه. و"موودل" كانت سابقا معروفة باسم "Mooch" وهي فكرة عالم الحاسوب "مارتن دوجيماس" من جامعة "كورتن بيرت" في أستراليا، حيث قام بتطوير نظام "موودل" وإطلاق أول إصدار منه بتاريخ 20 أغسطس 2002.

ومودل هي منصة تعليمية مفتوحة المصدر ومرخصة عبر الأنترنت يتم استخدامها في العديد من الجامعات، وهي تجعل من السهل إنشاء مساحات للدورة التدريبية يمكن الوصول إليها عبر الأنترنت حيث يمكن للأستاذ التفاعل بسهولة مع طلابه من خلال الموارد والأنشطة المختلفة، كما يمكن استخدامها لدعم التدريس وجهاً لوجه أو للتدريب عبر الأنترنت.

إن أرضية "موودل" تتمتع بمجموعة من المزايا وتقدم العديد من الخدمات للأسرة الجامعية كما يلي:¹

- متاح للاستخدام عبر كل الأجهزة الإلكترونية (أجهزة الحاسوب الهاتف النقال...).
- هي منصة مجانية ومتاحة لأي شخص أو أي مؤسسة.
- واجهة المستخدم لمنصة "موودل" متاحة بعدد كبير من اللغات العالمية منها العربية والفرنسية والإنجليزية والألمانية....
- تتيح "موودل" مشاركة المحاضرات والمعلومات الخاصة بالمدارس والجامعات.
- تتيح المنصة للجامعات والمدارس إجراء الامتحانات للطلاب إلكترونياً حيث يمكن للمدرسين إعطاء العلامات بشكل إلكتروني وسريع.
- يحتوي موقع Moodle أيضاً على مجتمع افتراضي يضم أعضاء ومستخدمي الموقع ويمكنهم خلال المجتمع الافتراضي تبادل الآراء والأفكار والدخول في المناقشات العلمية وإرسال الرسائل بين الأعضاء والمستخدمين.

¹سامي التواتي، زوم على التقنية، تعرف إلى - moodle - منصة - التعلم الإلكتروني -، المجلد 11/5/2016، ص12، متاح على <https://www.zoomtagia.com/2016/05/>، تاريخ الإطلاع: 2024/05/01.

– توفر أيضا منصة موودل Moodle مزايا هائلة أخرى في التعلم الإلكتروني مثل استطلاعات الرأي المدونات المناسبات العلمية التي يعقدها موودل بالتعاون مع كبرى الجامعات والمؤسسات التعليمية حول العالم.¹

ومن خلال ما سبق فإن أرضية "موودل"، هي أداة مهمة جدًا في تعزيز التعلم عن بعد وتوفير بيئة تفاعلية للتعليم الافتراضي. يبدو أن استخدام هذه المنصة في الجامعة الجزائرية يساهم في تحسين جودة التعليم وتيسير عملية التواصل بين الطلاب والأساتذة.

3.4. منصة المجلات العلمية الجزائرية ASJP: نظرا للصعوبات والعراقيل التي طالما عانى منها قطاع البحث العلمي والنشر بصفة خاصة؛ كان لزاما على الجزائر وعلى غرار باقي الدول التوجه نحو نظام النشر الإلكتروني، واستغلال التكنولوجيا التي باتت تشكل عنصرا ضروريا من أجل تجاوز مشاكل النشر التقليدي، فكان آخر تحديث فيما يخص نشر المقالات العلمية المختلفة وفي شتى المجالات والتخصصات هي إحداه المنصة الجزائرية للمجلات العلمية **Algerian Scientific Journal Platform** والتي تعرف اختصارا به **ASJP**.

1.3.4. تعريف منصات النشر الإلكتروني للمجلات العلمية: هي عبارة عن نظم آلية لإدارة المحتويات الخاصة بالمجلات العلمية بشكل مستمر، وتمكن من السيطرة على كل العمليات الخاصة بسلسلة النشر العلمي، بدءا من عملية تسجيل المؤلفين، الإرسال الإسناد والتحكيم ومنه إلى التدقيق، التصميم فالنشر عبر الإنترنت.²

أما بالنسبة للمنصة الجزائرية للمجلات العلمية فقد تم تطويرها وإدارتها من طرف مركز البحث في الإعلام العلمي التقني بالجزائر CERIST ، وهي عبارة عن منصة إلكترونية تجمع مختلف المجلات العلمية الجزائرية الوطنية منها وحتى الدولية، وهي تعتبر همزة وصل

¹ سامي التواتي، نفس المرجع السابق.

² رميسة سدوس عبد المالك بن السبتي، المنصة الجزائرية للمجلات العلمية ASIP ودورها في ترقية النشر العلمي الجامعي، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 6 ، العدد 1، 2020، ص ص 238.

بين الناشر والمؤلف تشتمل المنصة على مقالات بسبع لغات العربية، الإنجليزية الفرنسية الألمانية، الإسبانية، الأمازيغية والروسية).¹

يمكن البحث عن الدراسات والمقالات المختلفة في الأرضية من خلال الكلمات المفتاحية، أو العنوان، أو عن طريق البحث المتقدم من خلال عنوان المجلة أو اسم المؤلف. إن أرضية ASJP متاحة عبر الموقع [./https://www.asjp.cerist.dz](https://www.asjp.cerist.dz).

2.3.4. أهداف المنصة: تهدف ASIP عموماً إلى تسهيل عملية النشر سواء بالنسبة

للمؤلف أو بالنسبة للمجلة من خلال تسهيل التواصل بينهما، بالإضافة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تسهيل متابعة الباحث لمختلف إجراءات النشر منذ إرسال المقال للمجلة المعنية واستقباله من قبل رئيس التحرير، ثم إرساله للتحكيم وإجراء التعديلات إن وجدت وقرار قبول المقال للنشر أو رفضه، وبالتالي تحقيق نوع من الشفافية في عملية النشر.
- تسهيل التواصل العلمي البناء بين الباحثين عبر مختلف ربوع الوطن ومن خارجه أيضاً.
- تسهيل الحصول على أعداد المجلات ومختلف المقالات، بالإضافة إلى المعلومات الخاصة بالمجلة وطاقم تحريرها.
- هيكلية المجلات من أجل تصنيفها وفق معايير عالمية وذلك من أجل ضمان جودة البحث العلمي، وبالتالي الرقي بالمجلات الوطنية إلى المستوى العالمي.
- حماية الباحثين من الوقوع في فخ المجلات الوهمية أو الناشرين المفترسين.

¹ أحمد صالح، دليل الباحث العلمي في البيئة الرقمية، متاح على:

<https://promediaz.com/%d8%a8%d8%b1%d9%86%d8%a7%d9%85%d8%b2%d9%88%d9%88%d9%85-zoom>

2016، تم الإطلاع عليه بتاريخ: 2024/04/25.

– يمكن اعتبارها من المشاريع الوطنية التي تساهم بشكل فعال في إثراء المحتوى الرقمي على شبكة الأنترنت¹.

من خلال ما سبق فإن منصة المجالات العلمية الجزائرية (ASJP) تمثل نقلة نوعية في مجال النشر العلمي في الجزائر، حيث تجمع بين التكنولوجيا الحديثة والابتكار لتسهيل عملية النشر والوصول إلى المعرفة العلمية بشكل أكثر فعالية وشمولية. من خلال تعزيز البحث العلمي وتعميق التعاون الأكاديمي، تسعى ASJP إلى تعزيز مكانة الجزائر في المجال العلمي العالمي.

4.4. استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والتطبيقات الإلكترونية في عقد المؤتمرات والملتقيات العلمية: نظرا لأهمية المؤتمرات والملتقيات العلمية البالغة في تدعيم البحث العلمي والرقي بالجامعات الجزائرية والمساهمة في تبادل الخبرات بين مختلف باحثيها وباحثي الجامعات العربية والأجنبية، كان لابد من عقد هذه المؤتمرات والملتقيات بصفة مستمرة، من أجل مواكبة أحدث التطورات والمستجدات العلمية وطنيا ودوليا.

ومن أجل ضمان الاستمرارية في القيام بذلك حتى في ظل بعض الأزمات والعراقيل غير المتوقعة كجائحة كورونا التي استوجبت ضرورة التباعد الجسدي بين الأفراد؛ فإن الجامعات لم تجد أمامها سوى الاستفادة القصوى من خدمات التكنولوجيا واستغلال كل وسيلة إلكترونية لتقريب المسافات وإجراء التظاهرات واللقاءات عن بعد بكل سلاسة وأمان.²

1.4.4. استخدام الأنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي: تظهر أهمية الأنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي في نجاح الملتقيات العلمية من خلال الاعتماد عليها في مختلف مراحل تنظيم الملتقى³:

¹ أحمد صالح، نفس المرجع السابق.

² أحمد صالح، نفس المرجع السابق.

³ نفس المرجع.

- **مرحلة التخطيط:** أين يتم تحديد ديباجة الملتقى وطرح الإشكالية التي ستتم الإجابة عليها من خلال المحاور التي سيتم البحث فيها من قبل الباحثين، وكل هذا يتم بالإستعانة بالدراسات والملتقيات السابقة التي تكون متاحة على الأنترنت.
 - **مرحلة الإعلان عن الملتقى:** بعد وضع الديباجة وتحديد الإشكالية ومحاور الملتقى بدقة يتم الإعلان عن الملتقى والأهداف المنتظرة منه والتواريخ المهمة مثل تاريخ انعقاده وفترة الاستقبال، إضافة إلى شروط المشاركة عبر الموقع الرسمي للجامعة ومواقع التواصل الاجتماعي.
 - **مرحلة استقبال البحوث:** بعد الإعلان عن الملتقى وقبل انتهاء فترة الاستقبال يتم البدء في استقبال البحوث، ويكون الاستقبال إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني أو الموقع الخاص بالملتقى.
 - **مرحلة تحكيم البحوث:** بعد انتهاء فترة استقبال البحوث تبدأ فترة التحكيم، أين يتم إرسال كل بحث تم استقباله للمحكمين إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني أو الموقع الخاص بالملتقى أو المؤتمر. وتعاد نتائج التحكيم لرئيس اللجنة العلمية بنفس الطريقة خلال مدة معينة.
 - **مرحلة عقد الملتقى:** بعد ظهور نتائج التحكيم وإعداد برنامج الملتقى أو المؤتمر، تأتي مرحلة انعقاده إما حضورياً وإما عن بعد، أو بالدمج بينهما. إذا كان عن بعد فيجب تحديد الوسيلة التي سيتم استخدامها في ذلك مسبقاً، أين يتم الاعتماد على بعض التطبيقات الإلكترونية التي سيتم تناولها في العنصر الموالي¹.
- وعليه فإن استخدام الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، يمكن تحسين جميع جوانب تنظيم الملتقيات العلمية، بدءاً من مرحلة التخطيط وصولاً إلى عقد الملتقى نفسه. هذه الأدوات تسهل الوصول إلى المعلومات، وتوفر وسائل فعّالة للتواصل والتنسيق بين المشاركين، مما يعزز التفاعل والتبادل العلمي. وباعتبارها جزءاً لا يتجزأ من العملية، يمكن القول إن استخدام الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي يعزز بشكل كبير نجاح الملتقيات العلمية ويسهم في تعزيز التقدم العلمي والبحثي.

¹ رميسة سدوس عبد المالك بن السبتي، مرجع سبق ذكره، ص 239.

2.4.4. أهم التطبيقات المستخدمة في عقد الملتقيات والمؤتمرات العلمية بالجزائر:

- **تطبيق زوم ZOOM:** يعتبر من أكثر التطبيقات استخداما في عقد الملتقيات بالجامعات الجزائرية، وهو تطبيق يوفر تجربة مشاركة الفيديو والصوت والشاشة عبر مجموعة واسعة من الأجهزة والمنصات بما فيها "ويندوز" و"لينسك" و"أندرويد" و"آيفون" وغيرها. وهو يعمل على جميع الأجهزة من هواتف محمولة وأجهزة كمبيوتر، ومن مميزات هذا التطبيق¹:
- القدرة على التواصل والردشة مع ما يصل إلى 100 مشارك؛ عقد اجتماعات غير محدودة، يسمح بمشاركة الشاشة في وقت واحد، إمكانية تسجيل فعاليات محدودة، يسمح بمشاركة الشاشة في وقت واحد، إمكانية تسجيل فعاليات الملتقى وحفظها.
- **تطبيق Google Meet:** هي خدمة مدفوعة من شركة جوجل العالمية ضمن مجموعة خدمات Google G Suite المدفوعة، ولكن بعد تفشي جائحة كورونا وأصبح كل شيء يتم من المنزل تقريبا سواء كان عملا أو تعليما أو مؤتمرا، قررت جوجل تحويل الخدمة إلى الخدمة مجانية لجميع المستخدمين حيث يمكن لأي شخص استخدام خدمة جوجل ميتمن خلال الهاتف أو جهاز الحاسوب.
- تتميز خدمة Google Meet بأنها خدمة متكاملة كلياً مع G Suite حتى يتمكن المستخدم من الانضمام إلى الاجتماعات مباشرة من خلال دعوة بريد الكتروني وتعمل الخدمة على توفير جميع تفاصيل الأحداث المهمة عند الحاجة إليها سواء كان انضمام الشخص من خلال جهاز الحاسوب أو الهاتف الذكي أو حتى من قاعة المؤتمرات، فكل ما يحتاجه المستخدم هو إعداد اجتماع ومشاركة رابط، ويتمتع تطبيق Google Meet بواجهة سريعة وسلسة وإدارة نكية للمشاركين،² وبالنسبة للجامعات الجزائرية فقد استخدمت العديد منها هذا التطبيق، خصوصا في الفترة الأخيرة المترامنة مع جائحة كورونا، لعقد بعض الملتقيات والمؤتمرات. يعد هذا

¹ أحمد صالح، مرجع سبق ذكره.

² إسلام النجار، ما هي مميزات تطبيق Google Meet ؟ ، مقالة منشورة على موقع رواد الأعمال، متاح على: <https://www.rowadalaamal.com/%D9%85%D9%85%D9%8A%D8%B2%D8%A7%> ،

2020، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2024/04/28.

- الاستخدام فرصة للاستفادة منه مستقبلا وتعميم استخدامه لتجاوز معوقات الحضور الشخصي للأساتذة الباحثين.
- إن التطبيقين السابقين هما الأكثر استخداما في الجامعة الجزائرية، لكن هذا لا يمنع الاستفادة من تطبيقات أخرى قد تكون مجانية وقد تكون غير مجانية مثل: (موقع المريخ 2021، أفضل تطبيقات عقد الاجتماعات).
- **تطبيق Cisco WebEX**: خيار ممتاز لأصحاب الشركات الكبيرة من إنتاج شركة سيسكو العملاقة مناسب للإجتماعات الكبيرة والمؤتمرات، إمكانية عقد اجتماعات صوتية ومرئية افتراضية، بالإضافة إلى ميزة الانضمام للاجتماع عبر الهاتف العديد من المزايا مثل مشاركة الشاشة وتسجيل الاجتماعات وغيرها. آمن تماما بفضل المستوى العالي من التشفير، متوافق مع مختلف أنظمة تشغيل الحواسيب والهواتف المحمولة، ومن عيوبه فقط أنه أكثر تعقيدا بالمقارنة مع بقية التطبيقات¹.
- **تطبيق Google Hangouts**: لتطبيق الخاص بشركة قوقل لعقد المؤتمرات والاجتماعات عبر الانترنت. إمكانية تبادل الرسائل النصية والصوتية ومقاطع الفيديو بشكل فوري بالإضافة إلى عقد اجتماع بالصوت والصورة بين المستخدمين ميزة مشاركة الشاشة معبقية المشاركين في الاجتماع، تتوفر نسخة مجانية من التطبيق كما تعتبر النسخة المدفوعة رخيصة نسبيا بالمقارنة مع بقية التطبيقات خصوصا بالنسبة للمستخدمين المستفيدين من حزمة G-Suite ، متوفر لأنظمة الأندرويد و OS آمن عيوبه أنه غير مناسب للشركات المتوسطة أو الكبيرة إذ لا يسمح بمشاركة أكثر من 10 مستخدمين خلال الاجتماع².
- **تطبيق Skype for Business**: أداة عقد الاجتماعات الافتراضية عبر الإنترنت الخاصة بخدمة سكايب الشهيرة. إمكانية استضافة الاجتماعات والندوات عبر الإنترنت ميزات مشاركة الشاشة والسبورة البيضاء والتسميات التوضيحية والتخزين السحابي السماح لعدد كبير من الأشخاص يصل إلى 250 شخصا بالمشاركة في

¹ طلحي فاطمة الزهراء، الإدارة الالكترونية في الجزائر الواقع وإشكالية التطبيق، الملتقى الوطني للإدارة الالكترونية في

الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد الشريف مساعدي، سوق أهراس-الجزائر، 2020، ص491.

² نفس المرجع، ص492.

الإجتماعات، سهل الاستخدام، متوافق مع أنظمة تشغيل الأندرويد و iOS ونظام ويندوز من عيوبه أنه يأتي ضمن حزمة "مايكروسوفت 360 ولا يمكن استخدامه خارج الحزمة، لا توجد نسخة مجانية. رغم كل التطبيقات التي ذكرنا، نشير إلى أنه مازال المزيد منها متوفرا ، ولا يمكن التطرق لها جميعا هنا، لكنها مفيدة في مجال الإدارة الإلكترونية¹.

ومن خلال ما سبق فإن تطبيقات عقد الملتقيات والمؤتمرات العلمية تشكل جزءا أساسيا من تكنولوجيا التعليم والتواصل الحديثة، خاصة في ظل التحديات التي فرضتها جائحة كورونا. من خلال استخدام هذه التطبيقات المتنوعة مثل Zoom و Google Meet وغيرها، يمكن للمؤسسات العلمية في الجزائر تنظيم فعالياتها الأكاديمية بكفاءة وسلاسة، مما يعزز التواصل والتبادل العلمي ويسهم في تقدم المجتمع الأكاديمي والبحثي. باختيار التطبيق المناسب واستغلال ميزاته بشكل كامل، يمكن للمشاركين في هذه الفعاليات الاستفادة القصوى من التجارب الأكاديمية والتفاعلية عبر الإنترنت.

5.4. المكتبات الإلكترونية والرقمية: إن توفير التكنولوجيات الحديثة في المكتبات الجامعية أصبح ضرورة حتمية من أجل الإرتقاء بمستوى خدماتها وتوفير الجهد و الوقت سواء على عمال المكتبة أو على المستفيدين من خدماتها من طلبة وباحثين. فيما يخص المكتبات الجامعية فقد تم اعتماد الرقمنة فيها أيضا منذ مدة لا بأس بها في الجامعات الجزائرية، بداية باعتماد الفهرس الإلكتروني حيث أصبح البحث عن كتابمعين أو أي مرجع آخر يكون عبر شبكة الأنترنت من خلال إدخال اسم المؤلف أو العنوان أو الكلمات المفتاحية، ويكون ذلك إما من داخل المكتبة ذاتها أو عن بعد؛ حيث يمكن للطلاب أو الباحث تصفح الفهرس الإلكتروني لأي مكتبة ولو كان في بيته. وفي هذا الصدد يجب التفريق بين المكتبة الإلكترونية والرقمية.

1.5.4. المكتبة الإلكترونية: هي المكتبة التي تحتوي على كم كبير من المصادر الإلكترونية مثل الأقراص المليزرة، وترتبط بقواعد وبنوك المعلومات بشكل الكتروني وتشكل

¹طلحي فاطمة الزهراء، نفس المرجع السابق، ص492.

المواد الإلكترونية معظم محتوياتها، ولكن يوجد بين محتوياتها بعض المصادر التقليدية ولكنها لا تشكل الجزء الغالب.¹

2.5.4. المكتبة الرقمية: عرفها معجم أودليس ODLIS الإلكتروني على أنها: "مكتبة

بها مجموعة لا بأس بها من المصادر المتاحة في شكل مقروء آليا (في مقابل كل المواد المطبوعة ورقيا أو فيلما)، ويتم الوصول إليها عبر الحاسبات، وهذا المحتوى الرقمي يمكن الاحتفاظ به محليا أو إتاحتها عن بعد عن طريق شبكة الحاسبات".²

الجدول رقم (01): أوجه الشبه والاختلاف بين المكتبات الإلكترونية والرقمية

أوجه الاختلاف	أوجه الشبه
<ul style="list-style-type: none"> - المكتبة الرقمية تقوم بتقديم المعلومات للباحث في صورة جديد رقمية ولكن لا تتطلب استعمال نظام إلكتروني بالتقديم أو الاسترجاع. - المكتبة الإلكترونية تقوم بتقديم المعلومة للباحث بطريقة إلكترونية من خلال المعالجة والاسترجاع. 	<ul style="list-style-type: none"> - كلاهما ترتكزان على تحويل المحتوى من الهيئة التقليدية الورقية إلى الشكل الإلكتروني المقروء بطريقة آلية. - كلاهما تقدمان للباحث معلومات من خلال قنوات اتصال إلكترونية.

المصدر: نقلا عن أحمد علي³

ومن خلال ما سبق تكمن أهمية التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات المكتبية في الجامعات، فإن تبني المكتبات الإلكترونية والرقمية يعد خطوة حاسمة نحو توفير الوصول السهل والسريع للمعلومات والمصادر البحثية. وبالرغم من وجود بعض الشبه بينهما في

¹ عبد المجيد مهنا، المكتبة الإلكترونية التخطيط لإنشاء مكتبة إلكترونية أكاديمية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد 3 الثالث والرابع جامعة دمشق، سوريا، 2010، ص555.

² أحمد علي، المكتبة الرقمية: الأسس المفاهيم والتحديات التي تواجه المكتبات العربية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 27، العدد 1 و 2، سوريا، 2011، ص641.

³ نفس المرجع السابق، ص642.

تحويل المحتوى واستخدام قنوات الاتصال الإلكترونية، إلا أن هناك اختلافاً في طريقة التقديم والاسترجاع وفي محتوى المواد المتاحة.

باعتبار هذه الإمكانيات الجديدة التي توفرها المكتبات الإلكترونية والرقمية، يمكن للطلاب والباحثين الاستفادة من الخدمات البحثية بشكل أكثر فاعلية وفعالية، مما يعزز من جودة البحث العلمي ويسهم في تطوير المعرفة والمهارات البحثية.

لذا، فإن توفير التكنولوجيات الحديثة في المكتبات الجامعية يعد خطوة حاسمة نحو تطوير بيئة أكاديمية متقدمة ومبتكرة، تسهم في تحقيق الأهداف الأكاديمية والبحثية وتعزز من مكانة الجامعات في المجتمع وعلى الساحة العالمية.

5. مظاهر أخرى للإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية:

تتجلى مظاهر الإدارة الإلكترونية في إدارة الجامعة من خلال:

1.5. الموقع الرسمي للجامعة: من أجل مسايرة عمليات التطور التي شهدتها قطاع

التعليم العالي والبحث العلمي كان لزاماً على كل جامعة جزائرية إنشاء موقع إلكتروني خاص بها. والموقع الإلكتروني الجامعي هو: "مجموعة من الملفات التي تحتل مساحة تخزينية قامت مؤسسة جامعية ما بحجزها ضمن جهاز خادم، ليشكل مضموناً متكاملًا يحوي معلومات ويشكل نشاطات ويقدم خدمات لجمهور الجامعة من إداريين وأساتذة وطلبة"¹.

ويقدم موقع الجامعة مجموعة من الخدمات أهمها التعريف بالجامعة ومختلف المعاهد والكليات التي تحتويها، ومسارات التكوين التي توفرها ومختلف التخصصات، إضافة إلى الإحصائيات الخاصة بالطلبة والأساتذة، كما يتم من خلال الموقع الرسمي لكل جامعة وضع الإعلانات المختلفة الموجهة للطلبة والأساتذة والمستخدمين كافة.

¹ رباح رباب عبد الرحمن قدي، أنشطة التعليم العالي في المواقع الإلكترونية الجامعية، العدد 24، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جوان 2016، ص 67.

2.5. أرضية رقمية لطلب الوثائق الإدارية: في إطار مشروع رقمنة إدارة الجامعة وبهدف تسهيل استخراج الوثائق الإدارية لمستخدمي الجامعة من موظفين وأساتذة وطلبة وضعت العديد من الجامعات تحت تصرف مستخدميها أرضية رقمية لطلب الوثائق الإدارية عبر الخط.¹

ومن خلال ما سبق فإن استخدام التكنولوجيا الحديثة والتحول نحو الإدارة الإلكترونية، تشهد الجامعات الجزائرية تحولاً ملحوظاً في كيفية تقديم الخدمات الأكاديمية والإدارية. من خلال المواقع الإلكترونية والأنظمة الرقمية، تصبح العمليات أكثر فاعلية ومرونة، مما يسهل على الطلاب والموظفين الوصول إلى المعلومات وإنجاز المهام بسرعة وسهولة. إن هذا التحول يعكس التزام الجامعات بتطوير وتحسين خدماتها، وتعزز الجودة والشفافية في الإدارة الأكاديمية والإدارية. ومع استمرار التطور التكنولوجي، يمكن توقع المزيد من التحسينات والابتكارات التي تعزز تجربة الطلاب وتعزز جودة التعليم والبحث في الجامعات الجزائرية.

6. عراقيل تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة الجزائرية:

إن أهم الصعوبات والعراقيل التي تحول دون نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية، هو عدم تقبل الفكرة من طرف أغلب الموظفين والأساتذة والطلاب ويعود السبب في ذلك أساساً إلى:

- صعوبة وثقل اندماج الفرد مع البيئة الاجتماعية الجديدة لمجتمع المعلومات المبني على وجوب وضرورة التحكم في الإعلام الآلي، حيث هناك العديد ممن يعاني من الفقر المعرفي و المعلوماتي في هذا المجال.
- وجود العديد من المعوقات التقنية والتكنولوجية والمتمثلة خاصة في ضعف البنية التحتية من أجهزة ومعدات وشبكة أنترنت ذات تدفق عالي.
- تفضيل العمل بالطرق القديمة القائمة على استخدام الورق، لعدم الثقة في التعاملات الإلكترونية من قبل بعض الإداريين والأساتذة.

¹ نفس المرجع السابق، ص 68.

- وجود معضلة الفجوة الرقمية نتيجة العوائق التعليمية والاقتصادية والتنظيمية التي تجعل دخول العالم الرقمي عملية صعبة.
- ضعف أنشطة البحث والتطوير في الجامعات الجزائرية وتواضع أعداد العلماء والباحثين.
- ضعف أنظمة الأمن المعلوماتي في الجامعات الجزائرية، مما يؤدي إلى الشعور الدائم بعدم القدرة على الحفاظ على المعلومات والخوف من قرصنتها وضياعها¹.

بناءً على التحديات المحددة، يمكن القول إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية يتطلب جهودًا متكاملة لتحقيق النجاح. ينبغي على الجامعات العمل على تذليل العقبات التقنية والثقافية وتعزيز الوعي بفوائد التحول الرقمي. كما يجب تعزيز البنية التحتية التقنية وتوفير التدريب المناسب للموظفين والطلاب. بالإضافة إلى ذلك، يجب الاستثمار في البحث والتطوير وتعزيز أنظمة الأمن المعلوماتي. من خلال هذه الجهود المشتركة، يمكن تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بنجاح، مما يعزز الكفاءة والفاعلية في إدارة الجامعة الجزائرية ويدعم التقدم والتطور في المؤسسة التعليمية وفي المجتمع بشكل عام.

¹ عمر يحيوي، الإدارة الإلكترونية كمسعى لترقية الخدمات العمومية في الجزائر، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية دراسات اقتصادية، العدد 37، 2019، ص105.

خلاصة الفصل:

ومن خلال ما سبق يتضح لنا أن الجزائر تسعى وكغيرها من الدول على جعل الفضاء الجامعي منفتحا على الانفجار المعلوماتي الهائل، من أجل مواكبة التطور التكنولوجي من جهة وتحسين نوعية التكوين الجامعي من جهة أخرى، فاعتماد الإلكترونيات بالجامعة الجزائرية بات ضرورة حتمية من أجل التغلب على الحواجز الزمانية والمكانية التي يمكن أن تعيق مسار العمل الإداري والعلمي والبيداغوجي.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع:

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

1. التذكير بالفرضيات
2. الدراسة الاستطلاعية
3. مجالات الدراسة الميدانية
4. المنهج العلمي
5. مجتمع الدراسة و العينة
6. أدوات الدراسة الميدانية
7. المعالجة الإحصائية

تمهيد:

يعتبر الجانب التطبيقي جزء اساسي من اي بحث علمي كتمثيل واقعي عملي للجانب النظري بحيث يساهم على فهم الباحث لموضوعه بشكل اعمق من خلال ربطه بالواقع فهو يمثل الدراسة على ارض الواقع للتعرف على ادق التفاصيل على موضوع قيد الدراسة وفق منهجية علمية فهو يتيح للباحث مهارات تسمح له بتحديد المشكلة وجمع البيانات واستخلاص النتائج وتحرير تقارير فالجانب التطبيقي يضيف للبحث العلمي طابع التميز والواقعية وايضا المصدقية من خلال نتائج حقيقية ملموسة.

1. التذكير بالفرضيات:

1.1. الفرضية العامة: هناك مجموعة من المعوقات الإدارية والتكنولوجية التقنية والمالية وكذلك البشرية التي تعوق تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة مولود معمري تيزي وزو .

2.1. الفرضيات الجزئية:

- الفرضية الجزئية الأولى: نقص الثقافة التنظيمية هو احد عوائق تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة مولود معمري تيزي وزو.
- الفرضية الجزئية الثانية: ضعف البنية التكنولوجية اللازمة لدعم و توفير أجهزة الإدارة الالكترونية في جامعة مولود معمري.
- الفرضية الجزئية الثالثة: انعدام التمويل للاستثمار في جانب دعم الإدارة الالكترونية في جامعة مولود معمري هو اهم الأسباب التي تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية .

2. الدراسة الاستطلاعية:

تعرف الدراسة الاستطلاعية على أنها: "أساسا جوهريا لبناء البحث كله، وذلك لما يمكن للباحث تحقيقه من خلالها إذ تهدف الدراسة الاستطلاعية إضافة للتحقيق من صلاحية أدوات البحث إلى تعميق المعرفة بالموضوع المراد دراسته ، وتجميع الملاحظات و التعرف على أهمية البحث و تحديد فروضه " ¹...

فمن خلال الدراسة الاستطلاعية التي أجريناها في أوساط إدارة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة مولود معمري حاولنا بقدر المستطاع التقرب من موضوع الدراسة و التعرف على أكثر على بعض جوانب الإدارة الالكترونية المطبقة من خلال إجراء بعض المقابلات مع العمال المستخدمين لهذه التكنولوجيا الحديثة، بالإضافة إلى القراءات المتعددة

¹محي الدين مختار، بعض تقنيات البحث وكتابة التقرير، مجلة العلوم الانسانية، عدد خاص بمنشورات جامعة قسنطينة، الجزائر، 1995، ص48.

للكتب و الاطلاع على الدراسات السابقة و تحديد الفجوات في موضوع الدراسة و التي كان الهدف منها :

- التعرف على مشكلة الدراسة بعمق و صياغة الفروض.
- جمع الملاحظات لتحديد خطة الدراسات الأساسية.
- التعرف بشكل أعمق على عينة و مجتمع الدراسة.
- التحقق من مدى ملائمة أدوات و تقنيات البحث المعتمدة و تلاءمها مع موضوع و عينة الدراسة.
- التعرف على صعوبات و نقائص البحث و إمكانية تجاوزها.
- تحديد حجم و خصائص العينة و طريقة اختيارها .

3. مجالات الدراسة:

1.3. المجال الجغرافي: تمثل جامعة مولود معمري في ولاية تيزي وزو ، نطاق دراستنا الميدانية و قد تم إجراء الدراسة على كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.

2.3. المجال الزمني:

1.2.3. الدراسة النظرية و الوثائقية: و قد استغرقت هذه الدراسة شهور بداية من أواخر شهر نوفمبر 2023 إلى أواخر شهر مارس 2024 و قد تمحورت هذه الفترة على مراجعة الأدبيات السوسولوجيا و تحديد أسئلة الدراسة و أيضا إجراء دراسة إحصائية تم فيها التعرف على ما له علاقة بالمؤشرات الرقمية و الجداول الإحصائية سواء من مذكرات محلية أو وطنية أو من الانترنت عبر مواقع متخصصة للتعرف بشكل دقيق على متغيرات الدراسة و محاولة الوصول إلى البيانات و المعطيات حول معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة مولود معمري تيزي وزو.

2.2.3. الدراسة الميدانية: و قد تمت هذه الدراسة وفق مرحلتين:

- **المرحلة الأولى:** فيها تم تجريب الاستمارة على عينة صغيرة من الإداريين في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بمختلف تخصصاتها و التي تمثلت في 15 مفردة.

– **المرحلة الثانية:** وهي المرحلة التي تم فيها تطبيق الاستمارة و تطبيق الإجراءات الأساسية للبحث و قد استغرقت الفترة المحصورة ما بين 20 أبريل إلى غاية 15 ماي و تم فيها توزيع الاستبيان و استخراج النتائج و تحليلها.

3.3. المجال البشري: نظرا لكون أن دراستنا تهتم بجانب معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة مولود معمري تيزي وزو فقد اشتملت بالدرجة الأولى الموظفين الإداريين، و قد تم تطبيق الاستمارة على الفاعلين الإداريين بكل المصالح و المستويات في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية (مصلحة أمانة العميد ، مصلحة المستخدمين، مصلحة الخدمات العامة ، مصلحة الخدمة المدرسية ...).

4. منهج الدراسة:

يملك منهج الدراسة دورا هاما للكشف عن عدة ظواهر التي تسمح للباحث لفهم و تفسير ما يحيط به **فالمنهج** عرف على انه " خطة منظمة لعدة عمليات ذهنية او حسية بغية الوصول الى كشف حقيقة او البرهنة عليها "¹ فحسب موريس أنجرس فالمنهج "محدد بمجموعة من الاجراءات و الطرق المتبناة من اجل الوصول الى نتيجة "².

فمن خلال المنهج يتمكن الباحث من ترتيب الأفكار للكشف عن حقائق الظواهر وبرهانها و للتوصل لدراسة معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة الجزائرية – جامعة مولود معمري تيزي وزو كنموذج – اعتمدنا على المنهج الوصفي.

المنهج الوصفي: يعتبر المنهج الوصفي من أكثر المناهج الشائعة و المعتمدة في البحوث العلمية باعتبار انه يركز على ما هو موجود ، فهو يرتبط بما هو حالي فهو تقصي الظاهرة كما هي في الواقع بغرض تشخيصها و كشف جوانبها و تحديد العلاقات بين عناصرها أو بينها و بين ظواهر أخرى، كما أن حدوده تتجاوز الوصف إلى ابعد من ذلك،

¹ د سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي ، دار اسامة للنشر و التوزيع، عمان 2019، ص115

موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية "تدريبات عملية"، ترجمة بوزيد صحراوي كمال بوشرف سعيد سبعون ، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2006، ص 36

فالمنهج الوصفي هو الدراسة العامة لظاهرة معينة في الوقت الراهن من خلال جمع البيانات و تفسيرها و تحليلها بطريقة علمية منظمة لتوصل إلى أغراض محددة لظاهرة معينة من ثم تعميم النتائج و التعبير عليها تعبيرا كليا، فهذا المنهج يسعى لدراسة الظاهرة و لا يهتم بالجانب و الامتداد التاريخي للظاهرة إنما يركز على حاضرها

يعرف **محمد سرحان علي المحمود** المنهج الوصفي على انه "طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة و تصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها"¹ ، فاعتمادنا على هذا المنهج بهدف التعرف على متغيرات موضوع الدراسة و إظهار مختلف جوانبه النظرية و التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة مولود معمري وذلك من خلال التعرف على إمكانيات و كفاءات الفاعلين الإداريين أثناء تعاملهم مع تقنيات التكنولوجيا في أداء المهام الإدارية و أيضا الاطلاع مشكلات الإدارة الالكترونية في منظومة التعليم العالي و التعرف على الأهداف و المخططات التي تتمحور حول تطبيق الإدارة الالكترونية.

5. مجتمع البحث والعينة:

1.5. مجتمع البحث: يعرف مجتمع البحث على انه "مجموعة الأفراد التي تمثل الظاهرة موضوع البحث ، والتي تشترك في صفة معينة أو أكثر ، و تكون محل اهتمام الباحث في بحثه ،و يتم جمع البيانات حولها"² و يعرف أيضا على " انه مجموعة الأشخاص أو الأشياء التي تشكل مجال الدراسة ، و التي تشترك في مجموعة من الصفات أو الخصائص ، و التي يسعى الباحث الى جمع البيانات عنها"³.

بحيث يشتمل مجتمع بحثنا على جميع الإداريين العاملين في جامعة مولود معمري تيزي وزو، بحيث يبلغ إجمالي عدد أفراد مجتمع البحث (854) فرد ، و من هنا فان عدد مفردات

¹ محمد سرحان علي المحمودي، **مناهج البحث العلمي**، ط3، دارالكتب، صنعاء، 2019، ص 46.

² محمد شرايطية، **المرجعيات العلمية في البحث العلمي**، دار النهضة العربية ، القاهرة 2023 ص 30

³ نصر الدين محمد ، **مناهج البحث العلمي**، دار العلم للملايين، بيروت، 2021 ص 35

المجتمع الأصلي كبير جدا فهو يصعب علينا تطبيق الاستمارة عليه للحاجة لوقت و جهودات كبيرة حتى يتم توزيع الاستمارات و جمعها و تحليلها.

الجدول رقم (02): يمثل المجتمع الأصلي للدراسة من إداريين جامعة مولود معمري تيزي وزو لكامل الكليات .

النسبة المئوية	عدد الإداريين	الكلية
10,53%	90	كلية الطب
10,18%	87	كلية الهندسة الكهربائية و هندسة الكمبيوتر
10,53%	90	كلية الحقوق و العلوم السياسية
10,64%	91	كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية
11,70%	100	كلية العلوم البيولوجية و العلوم الزراعية
11,70%	100	كلية العلوم الاقتصادية و التسيير
9,95%	85	كلية الهندسة
12,99%	111	كلية اللغات و الآداب
11,70%	100	كلية العلوم (رياضيات, معلوماتية فيزياء, كيمياء, علوم تكنولوجيا, علوم المادة)
100%	854	المجموع

2.5. عينة الدراسة:

يعتبر اختيار العينة كخطوة هامة للبحث كون أنها تمثل للمجتمع الأصلي للدراسة. تتكون عينة دراستنا من جميع الموظفين الإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في جامعة مولود معمري تيزي وزو و البالغ عددهم (91) مفردة.

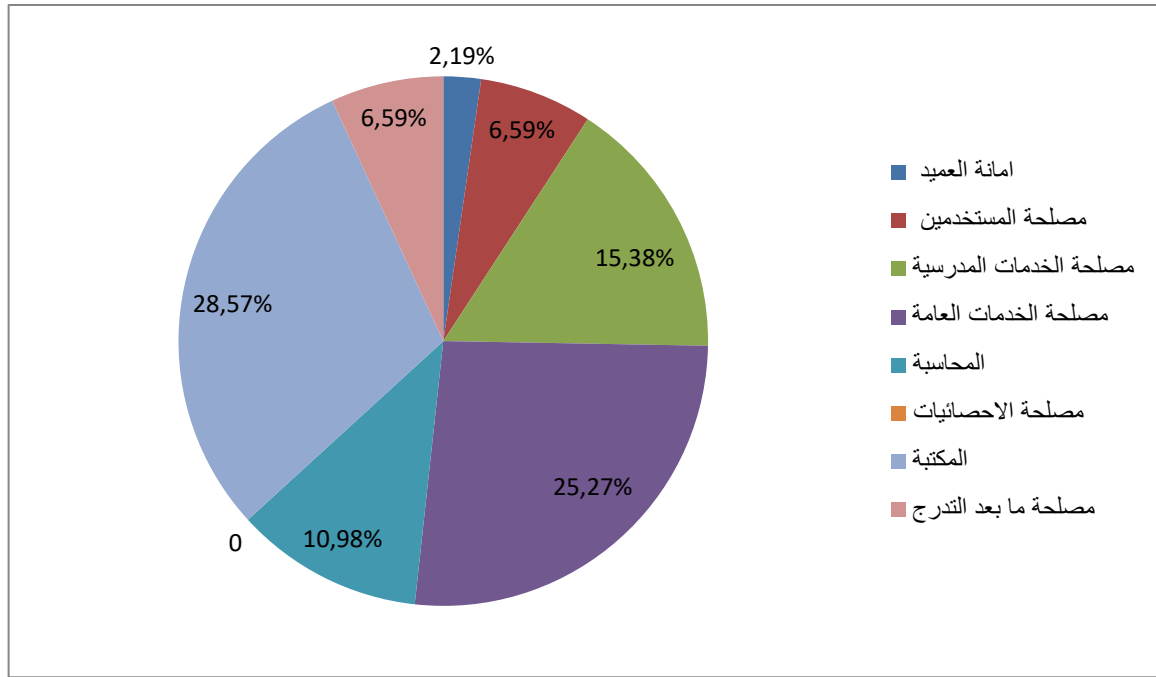
و قد تم اختيار العينة بالطريقة القصدية لأننا توجهنا مباشرة للفئة التي تستخدم التكنولوجيا الحديثة في تسيير الأمور الإدارية و باعتبار أنها العينة الملائمة لموضوع

ومتغيرات الدراسة. فالعينة القصدية تعرف على أنها "تحديد الفئة المستهدفة مباشرة و اللذين يكون لهم صلة مباشرة بالإدارة الالكترونية مما يضمن الحصول على وجهات نظر ثاقبة و آراء أكثر منطقية لامتلاك هذه العينة القدرة على تقديم معلومات قيمة و موثقة فاختيار العينة القصدية كان وفق معايير تجمع الخبرة و المنصب الإداري و مجال الاختصاص، و على هذا الأساس تم اختيار 91 إداري و هذا العدد يغطي كافة المستويات الإدارية بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة مولود معمري و ذلك لتمثيل جميع الوظائف الإدارية بمختلف مصالحها و التعرف على رؤى الموظفين و تحديد عوامل التي تؤثر على تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.

3.5. خصائص العينة:

الجدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المصالح الإدارية

المصلحة الإدارية	التكرار	نسبة المئوية
امانة العميد	02	2,19%
مصلحة المستخدمين	06	6,59%
مصلحة الخدمات المدرسية	14	15,38%
مصلحة الخدمات العامة	23	25,27%
المحاسبة	10	10,98%
مصلحة الإحصائيات	04	4,39%
المكتبة	26	28,57%
مصلحة ما بعد التدرج	06	6,59%
المجموع	91	100%



الشكل رقم (01): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المصالح الإدارية

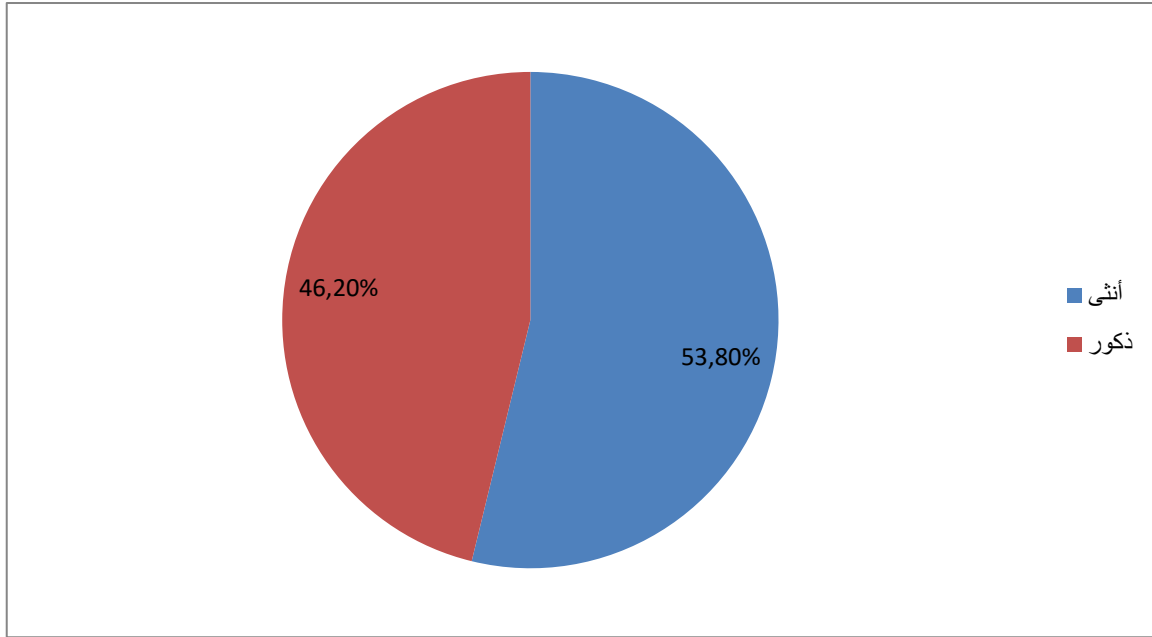
يمثل هذا الجدول توزيع أفراد العينة حسب المصالح الإدارية الذي يمكن أن يساعد في فهم ديناميكيات المؤسسة وتحليل توجهات العمل وتوزيع الموارد البشرية. فقد كان التوزيع كمال يلي:

- **أمانة العميد (2.19%)** تمثل هذه المصلحة نسبة صغيرة جداً من العينة، وتشير إلى وجود دور قيادي رئيسي في المؤسسة. قد يتم التركيز في هذه المصلحة على تطوير السياسات العامة واتخاذ القرارات الرئيسية.
- **مصلحة المستخدمين (6.59% / 06)** يُعتبر عدد الموظفين في هذه المصلحة أكبر بقليل، مما يشير إلى أهمية تلبية احتياجات الموظفين وتوفير الدعم والخدمات اللازمة لهم.
- **مصلحة الخدمات المدرسية (15.38% / 14)**: تشير هذه النسبة العالية إلى أن المؤسسة قد تكون مرتبطة بنشاطات تعليمية مهمة، وقد تحتاج إلى تخصيص موارد إضافية لتلبية احتياجات الطلاب والمعلمين.
- **مصلحة الخدمات العامة (25.27% / 23)**: يُظهر العدد الكبير للموظفين في هذه المصلحة أهمية الخدمات العامة في المؤسسة، وقد تتضمن هذه الخدمات الإدارة العامة والدعم اللوجستي والخدمات العامة الأخرى.

- المحاسبة (10.98% / 10): تشير هذه النسبة إلى أهمية الجانب المالي والمحاسبي في العمل، حيث يتعين على المؤسسة النظر في الشؤون المالية وإدارة الحسابات بكفاءة.
- مصلحة الإحصائيات (4.39% / 04): تمثل هذه المصلحة نسبة صغيرة من العينة، ولكن يمكن أن تكون لها أهمية كبيرة في تحليل البيانات وتوفير المعلومات الإحصائية اللازمة لاتخاذ القرارات.
- المكتبة (28.57% / 26): يظهر العدد الكبير للموظفين في المكتبة أهمية الثقافة والبحث في المؤسسة، ويمكن أن تلعب المكتبة دوراً هاماً في توفير الموارد المعرفية والتثقيفية.
- مصلحة ما بعد التدرج (6.59% / 06): تشير هذه المصلحة إلى وجود اهتمام بتطوير مهارات ومواهب الموظفين بعد فترة التدريب الأولية، وهو أمر مهم لتعزيز الأداء وتحقيق التطور المهني.

الجدول رقم (04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
أنثى	49	53,8%
ذكور	42	46,2%
المجموع	91	100%



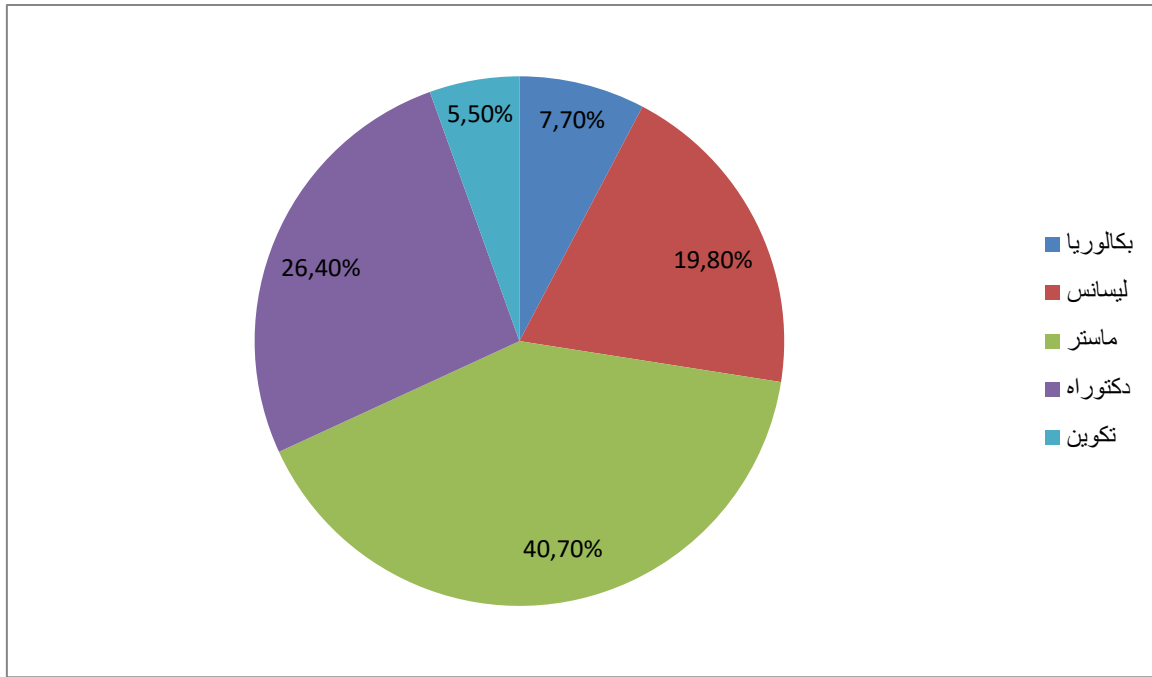
الشكل رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

يبدو أن هذا جدول يوضح توزيع العينة حسب جنس الأفراد. يبدو أن عدد الإناث في العينة أكبر بقليل من عدد الذكور، حيث يبلغ عدد الإناث 49 شخصاً بنسبة 53.8% من مجموع العينة، بينما يبلغ عدد الذكور 42 شخصاً بنسبة 46.2%.

يعكس توزيع العينة بين الذكور والإناث الديناميات الاجتماعية للجنسين في المجتمع. على الرغم من أن الفارق في هذا الجدول غير كبير، إلا أن وجود نسبة أكبر من الإناث قد يعكس تفضيلات أو سياقات اجتماعية معينة.

الجدول رقم (05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
7,7%	7	بكالوريا
19,8%	18	ليسانس
40,7%	37	ماستر
26,4%	24	دكتوراه
5,5%	5	تكوين
100%	91	المجموع



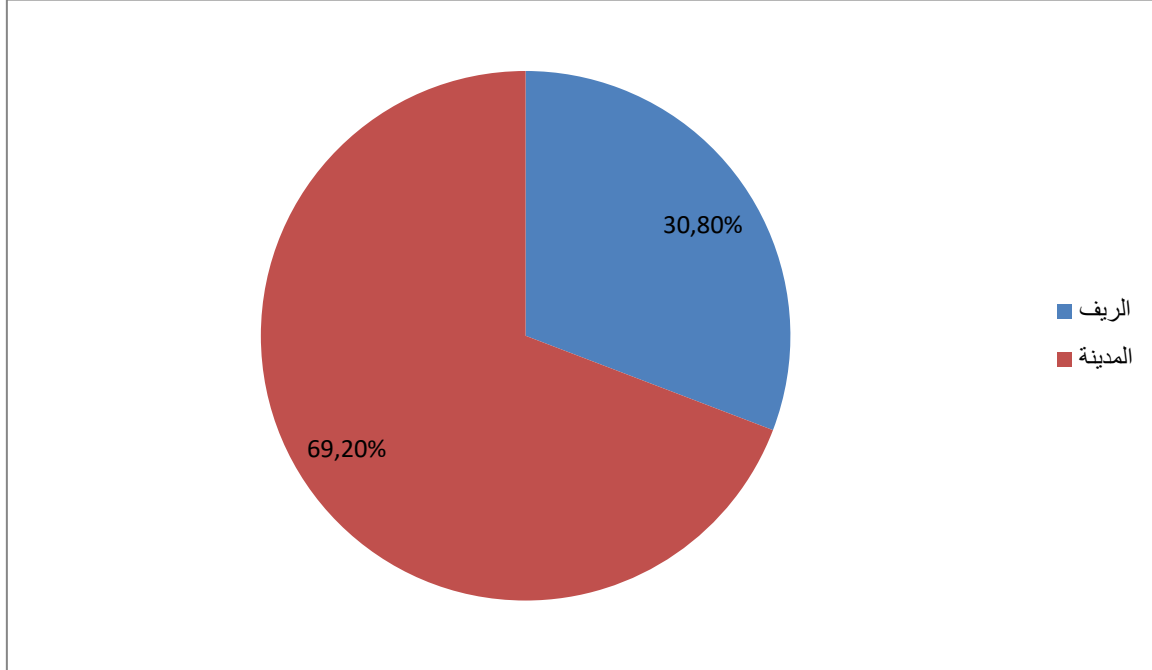
الشكل رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

يبدو أن هذا الجدول يوضح توزيع العينة حسب المؤهل العلمي للأفراد. الأكثر شيوعاً بين العينة هو حملة شهادة الماجستير، حيث يمثلون 40.7% من المجموع بإجمالي 37 شخصاً. يأتي بعدهم حملة الدكتوراه بنسبة 26.4% بإجمالي 24 شخصاً، و ثم الليسانس بنسبة 19.8% بإجمالي 18 شخصاً. وأخيراً، هناك 7 أشخاص (7.7%) حاصلون على شهادة البكالوريا و 5 أشخاص (5.5%) يمتلكون تكويناً خاصاً.

ويمكن تفسير هذه النتيجة على أن توزيع العينة حسب المؤهل العلمي يعكس مستوى التعليم والتحصيل الأكاديمي للأفراد. وجود نسبة عالية من حملة شهادة الماجستير والدكتوراه يشير إلى تفاني الأفراد في الحصول على تعليم متقدم والسعي لتحصيل مهارات ومعرفة تخصصية عميقة. ويمكن أن يكون لتوزيع المؤهلات العلمية تأثير على التوجهات الاجتماعية والاقتصادية للأفراد. على سبيل المثال، قد يؤثر حمل الشهادات العلمية المتقدمة على فرص الحصول على وظائف ذات دخل أعلى ووضع اجتماعي أفضل.

الجدول رقم (06): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان الإقامة

النسبة	التكرار	مكان الإقامة
30,8%	28	الريف
69,2%	63	المدينة
100%	91	المجموع



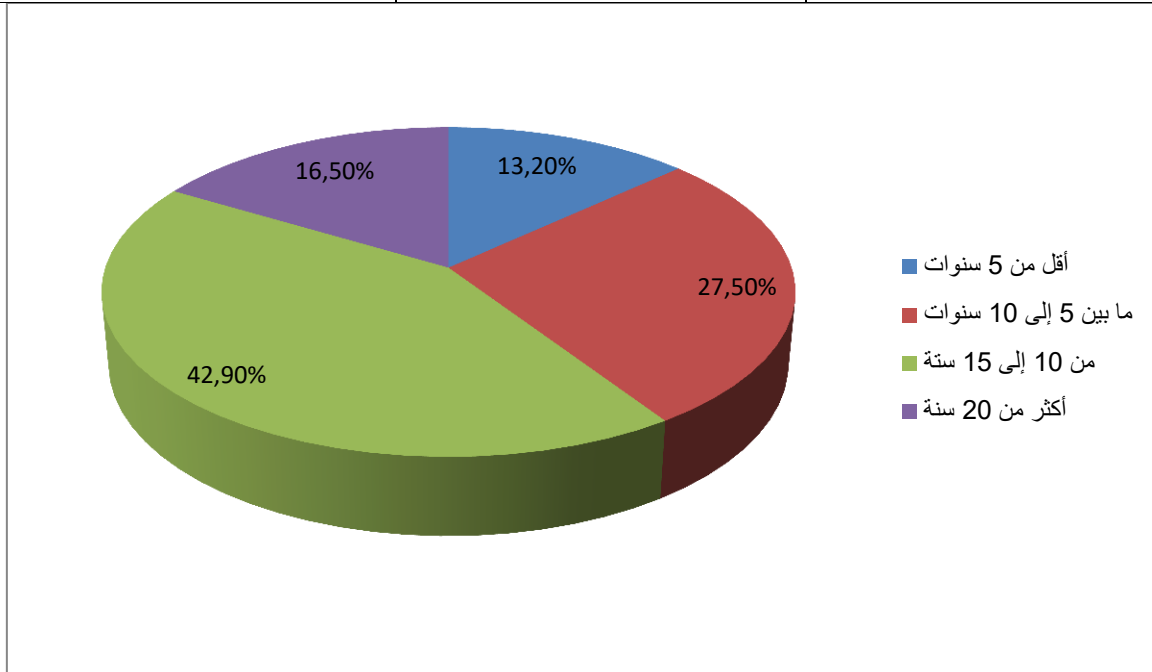
الشكل رقم (04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان الإقامة

يبدو أن هذا الجدول يوضح توزيع العينة حسب مكان الإقامة للأفراد. يبلغ عدد الأفراد الذين يعيشون في المدينة 63 شخصاً بنسبة 69.2% من مجموع العينة، في حين يبلغ عدد الأفراد الذين يعيشون في الريف 28 شخصاً بنسبة 30.8%.

يمكن أن يكون هذا التوزيع ناتجاً عن التحولات الاجتماعية والاقتصادية التي تجذب الأفراد إلى المدن بحثاً عن فرص العمل والخدمات والحياة الحضرية. وفي الوقت نفسه، قد يؤدي تراجع الأنشطة الزراعية والريفية إلى تقليل عدد السكان في الريف.

الجدول رقم (07): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

النسبة	التكرار	الخبرة
13,2%	12	أقل من 5 سنوات
27,5%	25	ما بين 5 إلى 10 سنوات
42,9%	39	من 10 إلى 15 سنة
16,5%	15	أكثر من 20 سنة
100%	91	المجموع



الشكل رقم (05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

يبدو أن هذا الجدول يوضح توزيع العينة حسب متغير الخبرة للأفراد. يظهر أن 13.2% من العينة لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، في حين أن 27.5% لديهم خبرة تتراوح بين 5 و 10 سنوات. بينما يمتلك 42.9% خبرة تتراوح بين 10 و 15 سنة، و 16.5% يمتلكون خبرة تزيد عن 20 سنة.

من الناحية الاجتماعية، يمكن أن يعكس هذا التوزيع تحولات في سوق العمل، مثل التطور التكنولوجي والتغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي قد تؤثر على أنماط العمل وتجارب الفرد فيه. كما يمكن أن يعكس أيضًا نمط التعليم والتدريب في المجتمع، حيث تؤثر

الفترات الزمنية المختلفة للخبرة على الطرق التي يتم فيها تطوير ونقل المعرفة والمهارات بين الأجيال المختلفة في العمل.

6. أدوات الدراسة الميدانية:

نظرا لطبيعة الموضوع المدروس تع اختيار الملاحظة العلمية و الاستمارة كأداتين لجمع البيانات و المعلومات اللازمة و تحليلها لمعرفة معوقات تطبيق الادارة الالكترونية و ذلك اجراء دراسة ميدانية على عينة تتشمل في اداريين كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية في جامعة مولود معمري تيزي وزو , و قد تم الاعتماد على الملاحظة البسيطة و بناء الاستمارة بعد مراجعة مجموعة من الاستمارات المتعلقة بموضوع الدراسة.

1.6. الملاحظة العلمية: تعتبر الملاحظة كخطوة أولى للباحث للشروع في بحثه،

حيث تستخدم لجمع البيانات المتعلقة بالظاهرة المدروسة من مكان دراسته , فبشكل عام الملاحظة تعني التردد او المشاهدة و التفحص الدقيقة لظاهرة ما مع تدوين ما تمت ملاحظته, و حسب موريس انجرس فهي: " فحص فعل الظاهرة بكل اهتمام و عناية " ¹ حيث تظهر أهمية هذه الأخيرة في قدرتها على إعطاء الباحث القدرة على ملاحظة السلوك مجتمع بحثه دون علمهم أنهم تحت المراقبة و تتبعه لهم و لأنماط التفاعلات الحاصلة في ظروف روتينية دون أن يكون هناك أي إخضاع و تغييرات في السلوك و التي تكون تلقائية

و في هذا البحث تم الاعتماد على الملاحظة العلمية البسيطة (دون مشاركة) من خلال ملاحظة الظواهر التلقائية، و قد حدثت الملاحظة خلال مدار شهر و نصف تقريبا في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة مولود معمري في تيزي وزو حيث قمت بتوظيف الملاحظة لاستخلاص البيانات المتعلقة بنشاط الإدارة الالكترونية بين فروع الإدارة في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، و معاناة الإدارة في أداء المهام.

وقد قمت بالملاحظة بالطريقة التالية:

¹ موريس انجرس ,مرجع سابق , ص 31

أولاً، قمت بالتخطيط بدقة للدراسة، حيث حددت هدفي الرئيسي في رصد نشاط الإدارة الإلكترونية بين فروع الإدارة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. وضعت خطة زمنية تتناسب مع الطبيعة اليومية لهذه النشاطات، واستمرت الملاحظة لمدة شهر ونصف تقريباً.

ثانياً، قمت بالملاحظة النظامية حيث زرت فروع الإدارة المختلفة ورصدت نشاطاتهم اليومية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية. كانت الملاحظة شاملة لكافة جوانب العمل الإداري وكيفية استخدامهم للأنظمة الإلكترونية في أداء مهامهم.

ثالثاً، قمت بتسجيل كل ما لاحظته بدقة، باستخدام دفتر ملاحظات لتسجيل الملاحظات اليومية بشكل مفصل. استخدمت أيضاً الصور لتوثيق بعض اللقطات الهامة التي تعزز من تسجيلي النصي.

رابعاً، حرصت على عدم التدخل في سلوك المشاركين أثناء الملاحظة، مما سمح لي برصد تفاعلاتهم الطبيعية دون أي تأثير خارجي.

أخيراً، بعد انتهاء فترة الملاحظة، قمت بتحليل البيانات التي جمعتها بعناية. استخدمت هذه البيانات لتحديد الأنماط السلوكية الرئيسية والتحديات التي تواجه الإدارة في استخدام الإدارة الإلكترونية، مما أسهم في تحسين فهمنا لهذه العمليات الإدارية في السياق الأكاديمي.

باستخدام هذه الخطوات، تمكنت من إجراء ملاحظة علمية فعالة وموضوعية، مما ساهم في إثراء بحثي وفهم الظواهر التي درستها في جامعة مولود معمري ببتيزي وزو.

2.6. الاستمارة: تعتبر الاستمارة أكثر أدوات البحث العلمي استعمالاً و انتشاراً في العلوم الاجتماعية، بحيث تعتبر الاستمارة أداة سهلة و فعالة لجمع البيانات التي قد لا يتمكن الباحث من التوصل إليها من خلال اعتماده على الملاحظة فقط خاصة في حالة

وجود عينة كبيرة كما أن الاستمارة تجرد الباحث من الذاتية باعتبار أن الباحث لا يتعرف على هوية المبحوثين.

فقد قمت باختبار الاستمارة، في الدراسة الاستطلاعية كنموذج أولي وزع على عينة صغيرة الحجم تتمثل في 15 مفردة و ذلك لمعرفة مدى استيعاب هذه الفئة لطبيعة الأسئلة من حيث اللّغة و المفردات سواء السوسولوجية أو التكنولوجية... و بعد استرجاعها قمنا بتصحيحها مع الأستاذة المشرفة و تعديل و إضافة بعض الأسئلة ذلك لضمان اكبر قدر من مصداقية الأداة و بالتالي الحصول على قدر ممكن من الإجابات، و منه تم اعتماد النموذج الأخير لهذه الأداة (الاستمارة) و توزيعها على أفراد العينة.

7. المعالجة الإحصائية:

إن الباحث لا يمكنه الاستغناء عن الأساليب الإحصائية مهما كان نوع البحث الذي يقوم به، فلقد اعتمدنا في بحثنا هذا على الأساليب الإحصائية التالية:

– تم تفرغ إجابات أفراد الدراسة في الحاسوب باستخدام نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ثم إجراء المعالجات المناسبة بالاعتماد على النسب المئوية و التكرارات.

النسبة المئوية: هي عملية تحويل التكرارات المحصل عليها إلى نسب مئوية لتحليل نتائج الاستمارة وذلك للمناقشة الموضوعية حيث يستخدم في ذلك القانون التالي:

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{عدد التكرارات}}{100} \times \text{مجموع العينة}$$

– **التكرارات:** هو عدد المرات التي تتكرر فيها نفس القيمة في مجموعة من البيانات.

الفصل الخامس:

عرض وتحليل و تفسير نتائج

الدراسة الميدانية

الفصل الخامس:

عرض وتفسير وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

1. عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى.
2. عرض وتحليل و تفسير نتائج الفرضية الثانية.
3. عرض وتحليل و تفسير نتائج الفرضية الثالثة.
4. مناقشة النتائج في ضوء التحليل السوسولوجي.

1- عرض وتحليل و تفسير نتائج الفرضية الأولى:

الجدول رقم (08): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الأول

النسبة	التكرار	ما مدى استيعابك لمفهوم الإدارة الإلكترونية؟
38,5%	35	ممتاز
17,6%	16	جيد
39,6%	36	متوسط
4,4%	4	ضعيف
100%	91	المجموع

هذه البيانات تمثل استجابات المبحوثين على السؤال الأول في دراسة ما حول مفهوم الإدارة الإلكترونية. تشير الأرقام إلى مدى استيعابهم لهذا المفهوم. يبدو أن نسبة كبيرة من المشاركين وجدوا استيعابهم للمفهوم ممتازاً أو جيداً، حيث أن 38.5% وجدوا أن فهمهم ممتاز، وهناك نسبة معينة من المشاركين وجدوا فهمهم متوسطاً بنسبة 39.6%، و17.6% وجدوا أنه جيد. ومع ذلك وجد 4.4% منهم أن فهمهم ضعيف.

ويمكن تفسير هذه النتيجة على أن مستوى استيعاب مفهوم الإدارة الإلكترونية بين المشاركين تنوع الخلفيات والخبرات والتأهيل. قد يكون بعض المشاركين قد تلقوا تدريباً رسمياً في مجال الإدارة الإلكترونية، بينما قد يكون آخرون قد تعلموا من خلال الخبرة العملية أو الممارسة الذاتية.

الجدول رقم (09): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الثاني

النسبة	التكرار	ما مدى دعمك لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مكان عملك؟
27,5%	25	داعم
30,8%	28	محايد
41,8%	38	غير داعم
100%	91	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن هناك توزيع متوازن بين الموظفين الداعمين لتطبيق الإدارة الإلكترونية والموظفين المحايدين والموظفين غير الداعمين. حيث يشكل والموظفون غير الداعمون نسبة 41.8%، أما الموظفون المحايدون فيشكلون نسبة 30.8%، في حين يشكل الموظفون الداعمون نسبة 27.5%.

يمكن أن يعكس هذا التوزيع اختلاف وجهات النظر والمواقف تجاه تطبيق الإدارة الإلكترونية. من المهم أن يتم التفاعل مع هذه النتائج بعناية لفهم أسباب التفاوت ومحاولة تعزيز فهم العاملين وتشجيعهم على الاعتماد على التكنولوجيا في بيئة العمل، بالإضافة إلى معالجة أي مخاوف أو تحفظات قد تكون لدى الأفراد غير الداعمين.

الجدول رقم (10): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الثالث

النسبة	التكرار	هل تعتقد ان المؤسسة توفر التدريب الكافي لاستعمال الادارة الالكترونية؟
38,5%	35	نعم
28,5%	26	لا أعرف
33%	30	لا
100%	91	المجموع

من خلال الجدول يبدو أن هناك تقسيماً واضحاً بين الآراء حول مدى توفير المؤسسة للتدريب الكافي لاستخدام الإدارة الإلكترونية. حيث يعتقد 38.5% من المشاركين أن المؤسسة توفر التدريب الكافي، بينما يعتقد 33% أن المؤسسة لا توفر التدريب الكافي، و28.5% يعلقون على عدم معرفتهم بذلك.

هذه النتائج تشير إلى وجود حاجة لمراجعة سياسات التدريب داخل المؤسسة لضمان توفير التدريب اللازم لجميع الموظفين لاستخدام الإدارة الإلكترونية بفعالية. يمكن للتحسينات في التدريب أن تسهم في زيادة الثقة والراحة لدى الموظفين في استخدام الأدوات الإلكترونية في بيئة العمل.

الجدول رقم (11): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الرابع

النسبة	التكرار	أي الطرق تفضل لأداء هامك؟
18,7%	17	الطرق التقليدية(ورق)
39,6%	36	الطرق الحديثة الإلكترونية
41,8%	38	كلاهما
100%	91	المجموع

من خلال الجدول يبدو أن هناك تفضيل واضح للاستخدام المزدوج للأساليب التقليدية والحديثة في أداء المهام، حيث يُفضلها 41.8% من المشاركين، بينما يُفضل استخدام

الطرق الحديثة الإلكترونية بنسبة 39.6%. بينما يُفضل استخدام الطرق التقليدية (الورقية) بنسبة 18.7%.

هذا التفضيل المتوازن يعكس رغبة المشاركين في استفادة من مزيج من التقنيات الحديثة والأساليب التقليدية في أداء مهامهم. يُظهر هذا التفضيل أهمية توفير مرونة في البيئة العملية التي تتيح للأفراد استخدام الأدوات التي يشعرون بأنها الأنسب لإتمام المهام بشكل فعال وفي الوقت نفسه تعزيز التبادل بين الأجيال المختلفة من الموظفين وتلبية احتياجاتهم المتنوعة.

الجدول رقم (12): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الخامس

النسبة	التكرار	هل تم تنظيم حملات توعوية في المؤسسة حول الإدارة الإلكترونية؟
23,1%	21	نعم
57,1%	52	لا
19,8%	18	لا أعرف
100%	91	المجموع

من خلال الجدول يبدو أن هناك نقصاً في تنظيم حملات التوعية حول الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة، حيث يعتقد 57.1% من المشاركين أنهم لم يتلقوا توعية بشأن هذا الموضوع. بينما يعتقد 23.1% أن هناك حملات توعية تم تنظيمها، و19.8% يبدو أنهم غير متأكدين من ذلك.

هذه النتائج تشير إلى ضرورة مزيد من التركيز على تنظيم حملات توعية داخل المؤسسة لتعزيز الفهم والاستخدام الفعال للإدارة الإلكترونية. يمكن لهذه الحملات تسليط الضوء على فوائد الإدارة الإلكترونية، وتوضيح كيفية استخدام الأدوات الإلكترونية بشكل فعال وآمن، وتقديم التدريب المناسب للموظفين لضمان استخدامهم الأمثل للتكنولوجيا في بيئة العمل.

الجدول رقم (13): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال السادس

النسبة	التكرار	هل هناك رؤية او خطة واضحة في مؤسستك لتطبيق الادارة الالكترونية؟
63,7%	58	نعم
33%	30	لا
3,3%	3	لا أعرف
100%	91	المجموع

من خلال الجدول يبدو أن هناك رؤية أو خطة واضحة في مؤسستك لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتقد 63.7% من المشاركين أن هناك رؤية محددة أو خطة لتنفيذ الإدارة الإلكترونية. بينما يعتقد 33% أنهم لا يملكون رؤية واضحة، و3.3% لا يعلمون بوجود رؤية محددة.

هذه النتائج إيجابية للغاية وتشير إلى التزام المؤسسة بالتطور واستخدام التكنولوجيا في تحسين عملياتها. وجود رؤية أو خطة واضحة يمكن أن يساعد في توجيه الجهود وتنسيق العمل لتحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية بطريقة فعالة ومنظمة. من المهم الآن توفير الموارد اللازمة وتطبيق الخطة بشكل متسق لضمان نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة.

الإجابة على السؤال السابع:

ما هي توقعاتك فيما يتعلق استخدام أنظمة الادارة الالكترونية؟ وضح ما هي؟

توقعاتي بشأن استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية هي أنها ستستمر في النمو والتطور في المستقبل القريب والبعيد، وتأتي هذه التوقعات بناءً على تزايد اعتماد المؤسسات على التكنولوجيا في عملياتها اليومية، فإن الحاجة إلى أنظمة الإدارة الإلكترونية ستزداد أيضًا وستتطور هذه الأنظمة لتلبية احتياجات المؤسسات في إدارة بياناتها وعملياتها بشكل أكثر فعالية وفعالية.

وبشكل عام، فإن استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية سيكون متزايدًا وأكثر انتشارًا في المستقبل، وستلعب دورًا مهمًا في تعزيز كفاءة وإنتاجية المؤسسات.

الجدول رقم (14): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الثامن

النسبة	التكرار	هل هناك حوافز لتشجيع الموظفين على استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية؟
15,4%	14	نعم
74,7%	68	لا
9,9%	9	لا أعرف
100%	91	المجموع

من خلال الجدول يبدو أن هناك نقصاً في توفير الحوافز لتشجيع الموظفين على استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، حيث يعتقد 74.7% من المشاركين أنهم لا يوجد لديهم حوافز ملائمة لهذا الغرض. بينما يعتقد 15.4% أن هناك حوافز متاحة، و9.9% لا يعلمون ما إذا كانت هناك حوافز أم لا.

هذه النتائج تشير إلى أنه من المهم على الإدارة في المؤسسة النظر في تقديم حوافز مناسبة لتشجيع الموظفين على استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية. يمكن أن تشمل الحوافز المحتملة تقديم تدريب إضافي أو مكافآت مالية للموظفين الذين يتفوقون في استخدام الأدوات الإلكترونية بشكل فعال، وتوفير فرص الترقية للموظفين الذين يظهرون قدرات استخدام ممتازة للتكنولوجيا في بيئة العمل.

الجدول رقم (15): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال التاسع

النسبة	التكرار	هل ترى ان هناك مقاومة للتغيير نحو الادارة الإلكترونية من قبلك انت او زملائك في العمل؟
49,5%	45	نعم هناك
36,3%	33	لا يوجد
14,3%	13	لم ألاحظ
100%	91	المجموع

من خلال الجدول يبدو أن هناك درجات متفاوتة من المقاومة للتغيير نحو الإدارة الإلكترونية من قبل المشاركين، حيث يعتقد 49.5% أن هناك مقاومة للتغيير. بينما يعتقد 36.3% أنهم لا يواجهون مقاومة، و14.3% لم يلاحظوا وجود مقاومة.

هذه النتائج تشير إلى أهمية التفاعل مع المقاومة للتغيير وتوجيه الجهود نحو تحسين الفهم وتشجيع التبادل الفعال للمعرفة والتجارب. يمكن تقديم التوجيه والدعم اللازمين للأفراد لفهم فوائد الإدارة الإلكترونية وتقديم الحلول لتخطي التحديات التي قد تواجههم في هذه العملية.

الجدول رقم (16): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الثاني ومتغير الجنس

المجموع		غير داعم		محايد		داعم		ما مدى دعمك لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مكان عملك؟ الجنس
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
100%	49	4.1%	2	57.1%	28	38.8%	19	أنثى
100%	42	85.7%	36	0%	0	14.3%	6	ذكر
100%	91	41.8%	38	30.8%	28	27.5%	25	المجموع

تظهر البيانات التي قدمتها تفاوتاً واضحاً في مدى دعم تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكان العمل بين الذكور والإناث. فنسبة كبيرة من الإناث (حوالي 57.1%) تظل محايدة تجاه تطبيق الإدارة الإلكترونية، ونسبة أقل (حوالي 38.8%) تؤيد تطبيقها، بينما نسبة

صغيرة جدًا (حوالي 4.1%) تعارضها. بالمقابل، يبدو أن الذكور أقل تحفظًا على الإدارة الإلكترونية، حيث أن 85.7% منهم يعارضون تطبيقها، ونسبة صغيرة جدًا (حوالي 14.3%) تظل محايدة تجاهها.

من هذه البيانات، يمكن استنتاج أن هناك حاجة إلى فهم أعمق للتحفظات والتحديات التي يشعر بها كل من الذكور والإناث تجاه تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكان العمل. قد يكون هناك عوامل مختلفة مثل التفضيلات الشخصية، والخبرة السابقة، والثقافة المؤسسية تلعب دورًا في هذه الاتجاهات. إدارة فعالة لتحويل الإدارة إلى الإلكترونية يتطلب فهماً عميقاً لهذه الديناميات وتضمين جميع الأصوات والملاحظات في عملية التغيير.

الجدول رقم (17): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الثالث ومتغير المؤهل العلمي

المجموع		لا		لا أعرف		نعم		هل تعتقد أن المؤسسة توفر التدريب الكافي لاستعمال الإدارة الإلكترونية المؤهل العلمي
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
100%	7	0%	0	0%	0	100%	7	بكالوريا
100%	18	0%	0	0%	0	100%	18	ليسانس
100%	37	2.7%	1	70.3%	26	27%	10	ماستر
100%	24	100%	24	0%	0	0%	0	دكتوراه
100%	5	100%	5	0%	0	0%	0	تكوين
100%	91	33%	30	28.6%	26	38.5%	35	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يظهر أن هناك نسبة مرتفعة جدًا من الأفراد في جميع المستويات (بما في ذلك حتى مستويات البكالوريا والليسانس) تؤمن بأن المؤسسة توفر التدريب الكافي لاستخدام الإدارة الإلكترونية، حيث يبلغ المؤشر 100% في هذه الفئات.

ومع ذلك، تظهر نتائج مختلفة بين الأفراد الذين حصلون على درجات أعلى مثل الماجستير والدكتوراه. فمن بين أولئك الذين حصلون على الماجستير، يبدو أن هناك تقليل في الثقة بأن التدريب المقدم كافٍ، حيث أن 70.3% منهم يعتقدون أنه لا يكفي. وعلى الرغم من أن هناك 100% من الأفراد الذين حصلون على الدكتوراه يرون أن المؤسسة لا توفر التدريب الكافي، من المهم أن نلاحظ أيضًا أن هناك جماعة من الأفراد في مستوى التكوين (100%) لا توفر التدريب الكافي، وهذا يشير إلى حاجتهم للمزيد من المعلومات أو التقييم لتقدير مدى كفاية التدريب.

بشكل عام، يمكن القول إن هناك حاجة إلى تقييم دورات التدريب المقدمة من المؤسسة، خاصة في المستويات الأكاديمية العليا، لضمان تلبية احتياجات الموظفين وتطوير مهاراتهم بشكل فعال في مجال الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم (18): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال التاسع ومتغير الخبرة

المجموع		لم ألاحظ		لا يوجد		نعم هناك		هل ترى أن هناك مقاومة للتغيير نحو الإدارة الإلكترونية من قبلك أنت أو زملائك في العمل؟ الخبرة
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
100%	12	0%	0	0%	0	100%	12	أقل من 5 سنوات
100%	25	0%	0	0%	0	100%	25	ما بين 5 إلى 10 سنوات
100%	39	0%	0	79.5%	31	20.5%	8	من 10 إلى 15 سنة
100%	15	86.7%	13	13.3%	2	0%	0	أكثر من 20 سنة
100%	91	14.3%	13	36.3%	33	49.5%	45	المجموع

من خلال تحليل البيانات، يظهر أن هناك اختلافًا في مدى مقاومة التغيير نحو الإدارة الإلكترونية بين الأفراد حسب خبرتهم في مجال العمل.

فالأفراد ذوو الخبرة أقل من 5 سنوات يبدو أن جميعهم يظهرون مقاومة للتغيير نحو الإدارة الإلكترونية، حيث أن 100% منهم يقولون أن هناك مقاومة. أما الأفراد ذوو الخبرة من 5 إلى 10 سنوات يبدو أن جميع الأفراد في هذه الفئة مستعدون للتغيير نحو الإدارة الإلكترونية، حيث أن 100% منهم يقولون أنه لا يوجد مقاومة. بينما الأفراد ذوو الخبرة من 10 إلى 15 سنة يظهر أن 79.5% منهم يعبرون عن مقاومة للتغيير، بينما يقول 20.5% أنه لا يوجد مقاومة. هذا يشير إلى وجود تباين في آراء الأفراد في هذه الفئة. والأفراد ذوو الخبرة أكثر من 20 سنة يظهر أن 86.7% منهم يعبرون عن مقاومة للتغيير، بينما لا يظهر أي شخص من هذه الفئة يقول أنه لا يوجد مقاومة.

بناءً على هذا التحليل، يبدو أن الأفراد ذوو الخبرة الأكبر يظهرون مقاومة أكبر للتغيير نحو الإدارة الإلكترونية مقارنة بالأفراد ذوي الخبرة الأقل. هذا قد يكون نتيجة لعوامل مثل التعلق بالطرق التقليدية، أو عدم الاعتياد على التكنولوجيا الجديدة في مجال العمل.

2- عرض وتفسير نتائج الفرضية الثانية.

الجدول رقم (19): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال العاشر

النسبة	التكرار	ما مدى معرفتك بوسائل التكنولوجيا؟
17,6%	16	مبتدئ
48,4%	44	متوسط
34,1%	31	متقدم
100%	91	المجموع

من خلال الجدول يبدو أن هناك توزيعاً متنوعاً في مستوى معرفتك بوسائل التكنولوجيا، حيث يصنف 48.4% من المشاركين أنفسهم على أنهم يمتلكون مستوى متوسط من المعرفة، و34.1% يصنفون أنفسهم على أنهم متقدمون في معرفتهم بوسائل التكنولوجيا، بينما يصنف 17.6% أنفسهم على أنهم مبتدئون في هذا الصدد.

هذا التوزيع المتنوع يمكن أن يعكس تجربة وتعليم الأفراد في استخدام التكنولوجيا، حيث يمكن للمبتدئين أن يكونوا بحاجة إلى دعم إضافي وتدريب لتحسين مهاراتهم، بينما يمكن للأفراد ذوي المستوى المتوسط والمتقدم أن يساهموا في تبادل المعرفة والخبرات مع زملائهم في العمل.

الجدول رقم (20): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الحادي عشر

النسبة	التكرار	هل مؤسستك او القسم الذي تعمل فيه متصل بشبكة الانترنت ؟
82,4%	75	نعم
17,6%	16	لا
100%	91	المجموع

من خلال الجدول يبدو أن معظم المشاركين في الاستطلاع يعملون في مؤسسات أو أقسام متصلة بشبكة الإنترنت، حيث يعتقد 82.4% من المشاركين أن مؤسستهم أو القسم الذي يعملون فيه متصل بالإنترنت، بينما يعتقد 17.6% أنه لا يكون متصلاً.

هذا يعكس تطور العصر الحالي واعتماد المؤسسات على الإنترنت كوسيلة رئيسية للاتصال وتبادل المعلومات. من المهم جداً أن تكون المؤسسات متصلة بالإنترنت لتسهيل التواصل الداخلي والخارجي، وتبادل المعلومات، والوصول إلى الموارد الرقمية المهمة لأداء الأعمال بكفاءة أكبر.

الجدول رقم (21): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الفرعي للسؤال الحادي عشر

النسبة	التكرار	مع تقييمك لنوعية الشبكة اذا اجبت بنعم
34.66%	26	عالية
44%	33	متوسطة
12%	9	ضعيفة
9.33%	7	ضعيفة جدا
100%	75	المجموع

من خلال الجدول يبدو أن معظم المشاركين الذين يعملون في مؤسسات متصلة بشبكة الإنترنت يعتبرون جودة الشبكة متوسطة إلى عالية. حيث يعتبر 44% من المشاركين أن جودة الشبكة متوسطة، و34.66% يعتبرونها عالية.

على الرغم من هذا التقييم الإيجابي، إلا أن هناك نسبة صغيرة تقدر بـ 12% يعتبرون أن جودة الشبكة ضعيفة، و9.33% يرونها ضعيفة جداً. يُظهر هذا التوزيع الاختلاف في تجربة المستخدمين ورؤيتهم لجودة الشبكة، وقد يتطلب ذلك تحسينات في البنية التحتية لتحسين جودة الشبكة وضمان استمرارية الاتصال بشكل فعال.

الجدول رقم (22): يمثل إجابات المبحوثين على الثاني عشر

النسبة	التكرار	هل ترى ان الجامعة تمتلك الامكانيات و الاجهزة اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية؟
35,2%	32	نعم تملك
31,9%	29	نعم تمتلك أجهزة لكنها ليست بتلك الجودة التي تسمح بتطبيق الإنترنت
33%	30	لا تملك
100%	91	المجموع

من خلال الجدول يبدو أن هناك انقساماً في الرأي حول ما إذا كانت الجامعة تمتلك الإمكانيات والأجهزة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال. حيث يعتقد 35.2% من المشاركين أن الجامعة تملك الإمكانيات اللازمة، بينما يعتقد 31.9% أن الجامعة تمتلك أجهزة ولكنها ليست بالجودة التي تسمح بتطبيق الإنترنت بشكل ملائم. ومن ناحية أخرى، يعتقد 33% من المشاركين أن الجامعة لا تملك الإمكانيات الكافية.

هذه النتائج تشير إلى ضرورة تحسين البنية التحتية التكنولوجية في الجامعات لدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال. يمكن أن يشمل ذلك ترقية الأجهزة الحالية أو تحسين الاتصال بالإنترنت، بالإضافة إلى تقديم التدريب والدعم اللازم لأعضاء هيئة التدريس والطلاب لضمان استخدام الأدوات الإلكترونية بشكل مثلى في العملية التعليمية.

الجدول رقم (23): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الثالث عشر

النسبة	التكرار	ما نوع الشبكة التي تعتمد عليها في انجاز مهامك
73%	73	الأنترنيت
18,7%	17	الأنترانت
0%	0	الأكسترانت
1.1%	1	كلها
100%	91	المجموع

من خلال الجدول يبدو أن هناك تنوعاً في أنواع الشبكات التي يعتمد عليها المشاركون في أداء مهامهم، حيث يعتمد 73% منهم على الإنترنت، و18.7% يعتمدون على الإنترنت. بينما يستخدم 1.1% منهم كل هذه الأنواع معاً.

هذا التنوع يعكس استخدام مختلف أنواع الشبكات بناءً على احتياجات وظروف العمل الفردية. يمكن أن يكون الاعتماد على أنواع متعددة من الشبكات مفيداً لتعزيز الاتصال وتوسيع نطاق التواصل والوصول إلى المعلومات بشكل أفضل في بيئة العمل، وعدم وجود الأكسترانت هذا دليل على عدم توفرها في الجامعة.

الجدول رقم (24): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الرابع عشر

النسبة	التكرار	هل هناك تقنيين خاصين بإصلاح الأجهزة الإلكترونية في حالة عطل؟
51,6%	47	نعم
34,1%	31	لا أعرف
14,3%	13	لا
100%	91	المجموع

من خلال الجدول يبدو أن هناك وجود لتقنيين خاصين بإصلاح الأجهزة الإلكترونية في حالة العطل، حيث يعتقد 51.6% من المشاركين أن هناك تقنيين مختصين بهذا المجال. ومع ذلك، هناك نسبة تقارب 34.1% من المشاركين يبدو أنهم غير متأكدين من وجود

تقنيين خاصين لإصلاح الأجهزة الإلكترونية، بينما يعتقد 14.3% أنه لا يوجد تقنيين مختصين بهذا الشأن.

هذه النتائج قد تشير إلى أهمية وجود فريق متخصص في إصلاح الأجهزة الإلكترونية داخل المؤسسة، حيث يمكنهم تقديم الدعم الفني اللازم للموظفين في حالة وجود عطل في الأجهزة أو الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في العمل. ويمكن أن يساهم وجود هذا الفريق في تقليل مدة التوقف وزيادة كفاءة العمل في المؤسسة.

الجدول رقم (25): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الخامس عشر

النسبة	التكرار	ما هو نظام الخدمات الإلكتروني الذي تفتقر إليه الجامعة في الوقت الحالي ؟
35,2%	32	منصة تعليمية فعالة
30,8%	28	نظام إدارة المحتوى
20,9%	19	نظام إدارة التعلم
6,6%	6	نظام التخطيط لموارد المؤسسات
6,6%	6	نظام الأمن
100%	91	المجموع

من خلال الجدول يبدو أن الجامعة تفتقر إلى منصة تعليمية فعالة بنسبة 35.2% من المشاركين، ونظام إدارة المحتوى بنسبة 30.8%. وكذلك، هناك نقص في نظام إدارة التعلم بنسبة 20.9%. أما نظام التخطيط لموارد المؤسسات ونظام الأمن، فتفتقر الجامعة إليهما بنسبة 6.6% لكل منهما.

هذه النتائج تشير إلى أن هناك عدة جوانب في البنية التحتية الإلكترونية للجامعة تحتاج إلى تطوير وتحسين. منصة تعليمية فعالة ونظام إدارة المحتوى ونظام إدارة التعلم يعتبران ضروريين لتقديم تجارب تعليمية متميزة وفعالة. ونظام التخطيط لموارد المؤسسات ونظام الأمن أيضًا يعتبران أساسيين لضمان سلامة وفعالية العمليات الإدارية والتشغيلية داخل الجامعة.

*الإجابة على السؤال السادس عشر:

ما هي البرامج الالكترونية التي تستخدمها بشكل متكرر في عملك كإداري؟ أذكرها؟
من بين البرامج الالكترونية التي يستخدمها العامل الإداري نجد: برامج البريد الإلكتروني مثل Gmail، وبرامج إدارة الوثائق والملفات مثل Google Drive، وبرامج الاجتماعات عبر الإنترنت مثل Zoom .

هذه بعض البرامج الإلكترونية الشائعة التي قد يستخدمها الموظفون في الأنشطة الإدارية بشكل متكرر لإدارة المهام والمشاريع والاتصالات والمستندات وغيرها.

*الإجابة على السؤال السابع عشر:

ما هي التحديات التي تواجهك في استخدام البرامج و الوسائل الالكترونية؟ اذكرها
التحديات التي قد تواجه في استخدام البرامج والوسائل الإلكترونية هو أنه قد تكون البرامج والوسائل الإلكترونية معقدة وصعبة الاستخدام بالنسبة للبعض، مما يتطلب فترة زمنية لفهمها واكتساب المهارات اللازمة للاستفادة الكاملة منها. ويمكن أيضا أن تواجه مشاكل في الاتصال بالإنترنت أو انقطاعات في التيار الكهربائي، مما يؤثر على القدرة على استخدام البرامج والوسائل الإلكترونية بشكل فعال. وكذا صعوبة في الحصول على الأجهزة الحاسوبية أو البرمجيات اللازمة لتشغيل البرامج والوسائل الإلكترونية بشكل ملائم.

الجدول رقم (26): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الثامن عشر

النسبة	التكرار	هل تلقيت دورات تدريبية خاصة لاستخدام الوسائل الالكترونية؟
19,8%	18	نعم تلقيت العديد
22%	20	تلقيت بعض دورات
58,2%	53	لا لم أتلقى
100%	91	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يبدو أن الغالبية العظمى من الأشخاص الذين شملتهم الدراسة (58.2%) لم يتلقوا دورات تدريبية خاصة باستخدام الوسائل الإلكترونية. في حين أن نسبة متوسطة (22%) تلقوا بعض الدورات، ونسبة أقل (19.8%) تلقوا العديد منها.

هذا النمط يعكس تبايناً في مستوى الاستعداد والتجربة مع الوسائل الإلكترونية بين الأفراد الذين شملتهم الدراسة. يمكن أن يكون الأسباب وراء هذا التباين متعددة، بما في ذلك الوصول إلى الدورات التدريبية، والتوجيه الذاتي للتعلم، والاهتمام الشخصي بتطوير مهارات الوسائل الإلكترونية.

الجدول رقم (27): يمثل إجابات المبحوثين على الثاني عشر ومتغير الجنس

المجموع		لا تملك		نعم تمتلك أجهزة لكنها ليست بتلك الجودة التي تسمح بتطبيق الإنترنت		نعم تملك		هل ترى أن الجامعة تمتلك الإمكانيات والأجهزة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟	الجنس
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت		
100%	49	0%	0	53.1%	26	46.9%	23	أنثى	
100%	42	71.4%	30	7.1%	3	21.4%	9	ذكر	
100%	91	33%	30	31.9%	29	35.2%	32	المجموع	

من خلال تحليل البيانات، يظهر أن هناك تبايناً في آراء الأفراد حول مدى امتلاك الجامعة للإمكانيات والأجهزة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

فالإناث ترى 46.9% منهن أن الجامعة تمتلك الإمكانيات اللازمة، بينما يرى 53.1% أن الجامعة تمتلك أجهزة لكنها ليست بتلك الجودة التي تسمح بتطبيق الإنترنت.

أما الذكور فيرى 21.4% منهم أن الجامعة تمتلك الإمكانيات اللازمة، في حين يرى 7.1% أن الجامعة تمتلك أجهزة لكنها ليست بتلك الجودة التي تسمح بتطبيق الإنترنت، ويعتقد 71.4% أن الجامعة لا تملك الإمكانيات اللازمة.

بناءً على هذا التحليل، يمكن أن نستنتج أن هناك تحديات محتملة تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة، خاصة فيما يتعلق بجودة الأجهزة المتاحة. ويمكن أن يؤثر هذا التحدي على كفاءة وفعالية استخدام التقنيات الإلكترونية في الإدارة الجامعية وتأثيرها على تجربة الطلاب والموظفين.

الجدول رقم (28): يمثل إجابات المبحوثين على متغير المؤهل العلمي.

المجموع		كلها		الأكسترنانت		الأنترانت		الأنترنيت		ما نوع الشبكة التي تعتمد عليها في إنجاز مهامك؟ المؤهل العلمي
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
100%	7	0%	0	0%	0	0%	0	100%	7	بكالوريا
100%	18	5.6%	1	0%	0	55.6%	10	38.9%	7	ليسانس
100%	37	0%	0	0%	0	18.9%	7	81.1%	30	ماستر
100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%	24	دكتوراه
100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%	5	تكوين
100%	91	0%	0	0%	0	18.7%	17	80.2%	73	المجموع

من خلال تحليل البيانات، يمكننا ملاحظة أن هناك تفضيلات متنوعة بين الأفراد حول نوع الشبكة التي يفضلونها لإنجاز مهامهم، وهذا يعكس اختلافات في الاحتياجات والتفضيلات الشخصية وربما الظروف البيئية.

لدى الأفراد ذوي المؤهل البكالوريا: يعتمدون بشكل كامل على الأنترنت في إنجاز مهامهم، دون الاعتماد على أي من الشبكات الأخرى بنسبة 100%. بينما الأفراد ذوي المؤهل الليسانس يفضل نحو 55.6% منهم استخدام الأنترنت، والأفراد ذوي المؤهل الماستر يفضل أكثر من نصفهم استخدام الأنترنت بنسبة 81.1%، في حين يتبعهم نحو

18.9% يفضلون الأنترنت.بينما الأفراد ذوي المؤهل الدكتوراه يفضلونكلهم استخدام الأنترنت بنسبة 100%.

بشكل عام، يظهر أن استخدام الأنترنت هو الأكثر شيوعًا لدى معظم الفئات، بينما يعتمد بعض الأفراد من الفئات ذوي المؤهلات الأعلى على الأكسترنات بنسب أعلى. توجد تفاضلات في الاعتماد على أنواع الشبكات الإلكترونية وفقًا لمستوى التعليم وربما احتياجات المهام الخاصة بالأفراد.

الجدول رقم (29):يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الرابع عشر ومتغير الخبرة

المجموع		لا		لا أعرف		نعم		هل هناك تقنيين خاصين بإصلاح الأجهزة الإلكترونية في حالة عطل؟ الخبرة
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
100%	12	0%	0	0%	0	100%	12	أقل من 5 سنوات
100%	25	0%	0	72%	18	28%	7	ما بين 5 إلى 10 سنوات
100%	39	33.3%	13	12.8%	5	53.8%	21	من 10 إلى 15 ستة
100%	15	0%	0	53.3%	8	46.7%	7	أكثر من 20 سنة
100%	91	14.3%	13	34.1%	31	51.6%	47	المجموع

من خلال تحليل البيانات، يظهر أن هناك تباينًا في الاعتقادات بين الأفراد حول وجود تقنيين مختصين بإصلاح الأجهزة الإلكترونية في حالة العطل، وهذا التباين يتأثر بشكل كبير بمستوى الخبرة.

فالأفراد ذوو الخبرة أقل من 5 سنوات يعتقد 100% منهم بوجود تقنيين مختصين بإصلاح الأجهزة الإلكترونية في حالة العطل، مما يشير إلى افتراضهم القوي بوجود هذا النوع من الخدمة. أما الأفراد ذوو الخبرة من 5 إلى 10 سنوات يعتقد 28% فقط منهم بوجود التقنيين المختصين، مقابل 72% الذين لا يعلمون، مما يشير إلى انخفاض الاعتقاد

بوجودهم بالنسبة لهذه الفئة. والأفراد ذوو الخبرة من 10 إلى 15 سنة يعتقد 53.8% منهم بوجود التقنيين المختصين، و33.3% لا يعلمون، و12.8% يعتقدون بعدم وجودهم. والأفراد ذوو الخبرة أكثر من 20 سنة يعتقد 46.7% منهم بوجود التقنيين المختصين، مقابل 53.3% الذين لا يعلمون.

بناءً على هذا التحليل، يبدو أن الاعتقاد بوجود التقنيين المختصين في إصلاح الأجهزة الإلكترونية يتناقص بشكل عام مع زيادة مستوى الخبرة، حيث يتجاوز النصف فقط من الأفراد ذوي الخبرة أكثر من 20 سنة يعتقدون بوجودهم. هذا قد يشير إلى نقص الوعي بوجود هذه الخدمة أو احتياجات أقل لها بين الأفراد ذوي الخبرة الأكبر.

3. عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

الجدول رقم (30): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال التاسع عشر

النسبة	التكرار	هل هناك ميزانية خاصة لدورات التدريبية للإداريين في الجامعة؟
27,5%	25	نعم هناك
72,5%	66	لا يوجد
100%	91	المجموع

تبين من خلال الجدول أعلاه أن 72.5% من الأشخاص الذين شملهم الاستطلاع يعتقدون أنه لا توجد ميزانية خاصة مخصصة لدورات التدريبية للإداريين في الجامعة، بينما يعتقد 27.5% أن هناك ميزانية خاصة مخصصة لذلك. هذه النسبة العالية لمن يعتقدون عدم وجود ميزانية قد ترجع إلى عدة عوامل محتملة مثل قلة التمويل المخصص للتدريب أو عدم الاهتمام الكافي بتطوير مهارات الإدارة، أو ربما عدم وجود استراتيجية واضحة لتطوير الموارد البشرية في الجامعة. يمكن أن يكون هذا مؤشراً على ضرورة إجراء تقييم شامل لسياسات التدريب والتطوير في الجامعة لتحسينها وتوجيه الموارد بشكل أفضل بما يخدم احتياجات المؤسسة وموظفيها بشكل فعال.

الجدول رقم (31): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الفرعي للسؤال التاسع عشر

النسبة	التكرار	في حالة نعم فهل هذه الدورات في مستوى جيد ؟
40%	10	نعم مستوى عالي
8%	12	مستوى متوسط
12%	3	دون المستوى
100%	25	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يبدو 40% من الأشخاص الذين شملهم الاستطلاع يرون أن الدورات التدريبية للإداريين في الجامعة تتمتع بمستوى عالٍ جدًا، بينما يعتقد 8% أن مستواها متوسطًا، و12% يرون أنها دون المستوى.

إذا كانت هناك ميزانية مخصصة لدورات التدريب، فإن الرأي الإيجابي حول مستوى الدورات يشير إلى أن الاستثمار في هذا المجال يعطي ثماره ويوفر قيمة مضافة للمشاركين. ومع ذلك، يجب على الجامعة النظر في آراء الأشخاص الذين اعتبروا أن مستوى الدورات متوسطًا أو دون المستوى والعمل على تحسين جودة الدورات ومحتواها لتلبية احتياجات المشاركين بشكل أفضل.

الجدول رقم (32): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال العشرون

النسبة	التكرار	هل هناك ميزانية مخصصة لوسائل الالكترونية في الجامعة؟
86,8%	79	نعم هناك
13,2%	12	لا يوجد
100%	91	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يبدو أن 86.8% من الأشخاص الذين شملهم الاستطلاع يعتقدون أن هناك ميزانية مخصصة لوسائل الإلكترونيات في الجامعة، بينما يعتقد 13.2% أن لا توجد ميزانية مخصصة لذلك.

قد يعكس هذا الاعتقاد في وجود ميزانية مخصصة لوسائل الإلكترونية توجه الجامعة نحو التطوير التكنولوجي واستخدام التكنولوجيا في تعليم الطلاب وأنشطة البحث والإدارة. قد يكون هذا إيجابياً في تحسين البنية التحتية التكنولوجية وتوفير الأدوات والموارد اللازمة لتعزيز تجربة الطلاب وتطوير البيئة التعليمية والبحثية.

الجدول رقم (33): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الفرعي للسؤال العشرون

النسبة	التكرار	في حالة نعم فهل تجد أن هذه الميزانية كافية
20.25%	16	نعم كافية
79.74%	63	ليست كافية
100%	79	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يبدو أن 20.25% من الأشخاص الذين شملهم الاستطلاع يرون أن الميزانية المخصصة لوسائل الإلكترونية في الجامعة كافية، بينما يعتقد 79.74% أنها غير كافية.

إذا كانت الجامعة تخصص ميزانية لوسائل الإلكترونية ومع ذلك يعتبر العديد من المشاركين أنها غير كافية، فقد يشير ذلك إلى أن هناك حاجة إلى زيادة التمويل في هذا المجال. قد يكون هذا الاعتقاد مرتبطاً بتحديث التكنولوجيا واستخدام أحدث الأدوات والبرامج وتحسين بنية الشبكات، وكذلك توفير التدريب والدعم الفني اللازم للمستخدمين. إذا كانت الجامعة تسعى لتعزيز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإن الاستماع إلى ملاحظات المشاركين وتوجيه الموارد بشكل أفضل يمكن أن يساعد في تحسين الكفاءة والفعالية في استخدام التكنولوجيا في الجامعة.

الجدول رقم (34): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الواحد والعشرون

النسبة	التكرار	هل هناك فريق مختص في الإدارة الإلكترونية؟
49,5%	45	نعم
50,5%	46	لا
100%	91	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يبدو أن 49.5% من الأشخاص الذين شملهم الاستطلاع يعتقدون أن هناك فريقاً مختصاً في الإدارة الإلكترونية في الجامعة، بينما يعتقد 50.5% أنه لا يوجد فريق مختص.

هذا التوزيع المتقارب بين الإجابتين يشير إلى وجود تباين في الآراء بشأن وجود فريق مختص في الإدارة الإلكترونية. إذا كان هناك فريق مختص، فقد يشير ذلك إلى توجه الجامعة نحو تنظيم وتطوير الأنشطة الإلكترونية وتعزيز البنية التحتية التكنولوجية. أما إذا كان لا يوجد فريق مختص، فقد يكون هذا مؤشراً على الحاجة إلى تطوير هياكل تنظيمية لدعم الإدارة الإلكترونية وتعزيز القدرات في هذا المجال.

الجدول رقم (35): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الثاني والعشرون

النسبة	التكرار	هل الجامعة تحصل على تمويلا من جهات خارجية ؟
65,9%	60	المؤسسات الدولية
12,1%	11	التبرعات والمؤسسات الخيرية
14,3%	13	شركات خاصة
7,7%	7	غير ذلك
100%	91	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يبدو أن 65.9% من الأشخاص الذين شملهم الاستطلاع يرون أن الجامعة تحصل على تمويل من المؤسسات الدولية، بينما يعتقد 12.1% أنها تتلقى تمويلاً من التبرعات والمؤسسات الخيرية، و 14.3% يعتقدون أنها تحصل على تمويل من شركات خاصة، و 7.7% لديهم اعتقاد آخر بخصوص مصادر التمويل.

هذا التوزيع يشير إلى أن الجامعة تستفيد من مصادر متنوعة للتمويل من جهات خارجية، بما في ذلك المؤسسات الدولية والتبرعات والمؤسسات الخيرية والشركات الخاصة. هذا التمويل الخارجي قد يساهم في تمويل مشاريع بحثية، وتطوير البنية التحتية، وتوفير المنح الدراسية، وتنفيذ برامج تطويرية، وغيرها من الأنشطة التي تعزز مكانة الجامعة وتساهم في تحقيق أهدافها التعليمية والبحثية والخدمية.

الجدول رقم (36): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال التاسع عشر ومتغير الجنس

المجموع		لا يوجد		نعم هناك		هل هناك ميزانية خاصة لدورات التدريبية للإداريين في الجامعة؟	الجنس
ن	ت	ن	ت	ن	ت		
100%	49	49%	24	52%	5	أنثى	
100%	42	100%	42	0%	0	نكر	
100%	91	72.5%	66	27.5%	25	المجموع	

من خلال بيانات الجدول أعلاه، بين لنا أن معظم أفراد عينة الدراسة من الإناثوكن على أن هناك ميزانية خاصة لدورات التدريبية للإداريين في الجامعة بنسبة قدرت بـ52%، في حين نجد نسبة 100 من الذكور أقررو بأنه لا توجد ميزانية خاصة لدورات التدريبية للإداريين في الجامعة.

يمكن أن يرتبط هذا التفاوت بعدة عوامل، مثل الوعي بالسياسات والممارسات في الجامعة، وتفضيلات التدريب، والثقافة المؤسسية، وغيرها. قد تؤثر تجارب سابقة أو ملاحظات شخصية على الاعتقادات والتوقعات بشأن الميزانية المخصصة للتدريب.

الجدول رقم (37): يمثل إجابات المبحوثين على المؤهل العلمي

المجموع		لا يوجد		نعم هناك		هل هناك ميزانية مخصصة لوسائل الإلكترونية في الجامعة؟	المؤهل العلمي
ن	ت	ن	ت	ن	ت		
100%	7	0%	0	100%	7	بكالوريا	
100%	18	0%	0	100%	18	ليسانس	
100%	37	0%	0	100%	37	ماستر	
100%	5	29.2%	7	70.8%	17	دكتوراه	
100%	5	100%	5	0%	0	تكوين	
100%	91	13.2%	12	86.8%	79	المجموع	

من الجدول أعلاه، يظهر أن هناك ميزانية مخصصة لوسائل الإلكترونية في الجامعة. إذا نظرنا إلى النسب المئوية، نرى أن الأفراد ذوو البكالوريا والليسانس والماستر جميعاً يعتقدون بأن هناك ميزانية مخصصة لوسائل الإلكترونية في الجامعة بنسبة 100%، بينما نسبة 70.8% من الأفراد ذوي الدكتوراه يعتقدون أن هناك ميزانية، ونسبة 29.2% منهم لا يعتقدون ذلك. أما بالنسبة للأفراد ذوي التكوين، فجميعهم يؤكدون عدم وجود ميزانية مخصصة.

ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن هناك اعتقاداً قوياً بوجود ميزانية مخصصة لوسائل الإلكترونية في الجامعة بين مختلف المؤهلات العلمية، مع بعض الاستثناءات بين الأفراد ذوي الدكتوراه والتكوين. قد يعكس اعتقاد البعض بعدم وجود ميزانية مخصصة في هذه الفئتين على وجود تحفظات أو تجارب سابقة قد تؤثر على اعتقاداتهم. يمكن أن يكون توجيه الميزانية نحو الوسائل الإلكترونية تحتاج إلى مزيد من الاهتمام والتفسير لضمان استيعاب احتياجات جميع فئات المؤهلات العلمية داخل الجامعة.

الجدول رقم (38): يمثل إجابات المبحوثين على السؤال الواحد والعشرون ومتغير الخبرة

المجموع		لا		نعم		هل هناك فريق مختص في الإدارة الإلكترونية؟ الخبرة
ن	ت	ن	ت	ن	ت	
100%	12	0%	0	100%	12	أقل من 5 سنوات
100%	25	8%	2	92%	23	ما بين 5 إلى 10 سنوات
100%	49	74.4%	29	25.6%	10	من 10 إلى 15 سنة
100%	15	100%	15	0%	0	أكثر من 20 سنة
100%	91	50.5%	46	49.5%	45	المجموع

من خلال تحليل البيانات، يبدو أن هناك اختلاف واضح في الاعتقادات بين الأفراد حول وجود فريق مختص في الإدارة الإلكترونية، وهذا الاعتقاد يتأثر بشدة بمستوى الخبرة.

فالأفراد ذوو الخبرة أقل من 5 سنوات: يعتقد 100% منهم بوجود فريق مختص في الإدارة الإلكترونية، مما يشير إلى أن هؤلاء الأفراد يفترضون أن وجود فريق مختص هو شيء طبيعي، أما الأفراد ذوو الخبرة من 5 إلى 10 سنوات: يعتقد 92% منهم بوجود الفريق المختص، وهذا يشير إلى استمرارية الاعتقاد بوجود الفريق بين الأفراد مع زيادة خبرتهم. أما الأفراد ذوو الخبرة من 10 إلى 15 سنة يعتقد 74.4% منهم عدم وجود الفريق المختص، أم الأفراد ذوو الخبرة أكثر من 20 سنة: يعتقد 100% منهم بعدم وجود الفريق المختص.

بناءً على هذا التحليل، يمكن القول إن وجود الفريق المختص في الإدارة الإلكترونية يعتبر مسألة متغيرة بشدة بناءً على مستوى الخبرة، وقد يتأثر بعوامل مثل الثقة في التكنولوجيا والتوجهات الإدارية. يمكن أن يساعد فهم هذه الاختلافات في تحديد الحاجات وتوجيه الاستراتيجيات لتطوير وتعزيز فرق الإدارة الإلكترونية في الجامعة.

4. مناقشة النتائج في ضوء التحليل السوسولوجي:

1.4. مناقشة نتائج الفرضية الأولى: و التي مفادها: نقص الثقافة التنظيمية هو أحد

عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة مولود معمري تيزي وزو. ومن خلال تحليل الجداول البسيطة والمركبة تبين لنا أن نسبة 39,6% من المشاركين وجدوا استيعابهم لمفهوم الإدارة الإلكترونية متوسطاً، كما تشكل نسبة 41.8% من الموظفون غير الداعمون لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مكان عملهم. ويعتقد 38.5% من المشاركين أن المؤسسة توفر التدريب الكافي. بالإضافة إلى أن هناك تفضيل واضح للاستخدام المزدوج للأساليب التقليدية والحديثة في أداء المهام و ذلك بنسبة 41,8%. ويعتقد 57.1% من المشاركين أنهم لم يتلقوا توعية في المؤسسة حول الإدارة الإلكترونية. وكما يعتقد 63.7% من المشاركين أن هناك رؤية محددة أو خطة لتنفيذ الإدارة الإلكترونية. ويعتقد 74.7% من المشاركين أنهم لا يوجد لديهم حوافز لتشجيع الموظفين على استخدام أنظمة الإدارة

الإلكترونية. حيث يعتقد 49.5% أن هناك مقاومة للتغيير نحو الإدارة الإلكترونية من قبل العاملون ملائه في العمل. وهناك نسبة كبيرة من الإناث حوالي 57.1% تظل محايدة تجاه تطبيق الإدارة الإلكترونية. بالإضافة إلى أن هناك نسبة مرتفعة جدًا من الأفراد في جميع المستويات (بما في ذلك حتى مستويات البكالوريا والليسانس) تؤمن بأن المؤسسة توفر التدريب الكافي لاستخدام الإدارة الإلكترونية، حيث يبلغ المؤشر 100% في هذه الفئات. والأفراد ذوو الخبرة أقل من 5 سنوات يبدو أن جميعهم يظهرون مقاومة للتغيير نحو الإدارة الإلكترونية، حيث أن 100% منهم يقولون أن هناك مقاومة.

ومن خلال ما سبق يتضح لنا أن هناك تحديات متعددة أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة. فالنسب المذكورة تشير إلى وجود درجة من عدم الاستيعاب لمفهوم الإدارة الإلكترونية، إلى جانب وجود موظفين غير داعمين لها، ونقص التدريب الملائم، والتفضيل للاستخدام المزدوج للأساليب التقليدية والحديثة، وعدم وجود حوافز كافية لتشجيع استخدام الأنظمة الإلكترونية. كما يظهر أن هناك نسبة كبيرة من المشاركين لم تتلق تكوين كافي حول الإدارة الإلكترونية، وأن هناك نقص في وجود رؤية محددة أو خطة لتنفيذها. هذه العوامل تسهم في زيادة المقاومة للتغيير نحو الإدارة الإلكترونية، خاصة بين الأفراد ذوي الخبرة القليلة. ومن الملاحظ أيضًا أن الإناث يظنن محايدين تجاه تطبيق الإدارة الإلكترونية، وهذا قد يشير إلى وجود فجوة في الوعي أو التدريب بين الجنسين في هذا الصدد.

وعليه الفرضية قد تحققت. منه نقص الثقافة التنظيمية هو أحد عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة مولود معمري تيزي وزو.

وقد تشابهت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة دراسة سمير بن سايح (2019) التي توصلت إلى وجود عدة معوقات تقنية بشرية وتنظيمية تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا بدرجة كبيرة.

2.4. مناقشة نتائج الفرضية الثانية: و التي مفادها: ضعف البنية التكنولوجية اللازمة

لدعم وتوفير أجهزة الادارة الالكترونية في جامعة مولود معمري.

ومن خلال تحليل الجداول البسيطة والمركبة تبين لنا 48.4% من المشاركين صنفوا أنفسهم على أنهم يمتلكون مستوى متوسط من المعرفة. ويعتقد 82.4% من المشاركين أن مؤسستهم أو القسم الذي يعملون فيه متصل بالإنترنت. كما يعتبر 44% من المشاركين أن جودة الشبكة متوسطة. ويعتقد 35.2% من المشاركين أن الجامعة تملك الإمكانيات اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية. كما يعتمد 41.8% من الموظفين في إنجاز مهامهم على الإنترنت. ويعتقد 51.6% من المشاركين أن هناك تقنيين خاصين بإصلاح الاجهزة الالكترونية في حالة عطل. بالإضافة إلى أن الجامعة تفتقر إلى منصة تعليمية فعالة بنسبة 35.2% من المشاركين. ويقر (58.2%) من الموظفين أنهم يتلقوا دورات تدريبية خاصة باستخدام الوسائل الإلكترونية. وتقر الإناث والتي تمثل نسبة 46.9% أن الجامعة تمتلك الإمكانيات اللازمة والأجهزة اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية. كما يعتمد الأفراد ذوي مؤهل البكالوريا بشكل كامل على الأنترنت في إنجاز مهامهم، دون الاعتماد على أي من الشبكات الأخرى بنسبة 100%. أما الأفراد ذوو الخبرة أقل من 5 سنوات يعتقد 100% منهم بوجود تقنيين مختصين بإصلاح الأجهزة الإلكترونية في حالة العطل.

ومن خلال ما سبق يتضح أن النتائج تشير إلى وجود قاعدة ضعيفة من المعرفة التقنية بين المشاركين في الدراسة، حيث تظهر تحديات في البنية التحتية التقنية واعتماد التكنولوجيا في العمل الجامعي. هناك حاجة إلى تحسين البنية التحتية وتوفير التدريب المستمر لموظفي الجامعة لتعزيز الكفاءة في استخدام التكنولوجيا وتعزيز التحول الرقمي في البيئة الجامعية.

وعليه الفرضية تحققت، وعليه توجد بنية تكنولوجية ضعيفة لدعم وتوفير أجهزة الادارة

الالكترونية في جامعة مولود معمري.

وقد اختلفت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة مصطفى ابو عاشور وديانا جميل النمري (2013) التي توصلت الدراسة الى ان مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة اليرموك كانت بدرجة جيدة بحيث احتلت مجال التنفيذ الالكتروني المرتبة الاولى و بدرجة مرتفعة و بعدها جاء مجال التنظيم الالكتروني ايضا له بدرجة مرتفعة في حين جاء مجال الرقابة و التقويم الاداري الالكتروني في المرتبة الثالثة بدرجة جيدة ايضا و قد اظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق في وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية حول مستوى تطبيق الادارة الالكترونية.

3.4. مناقشة نتائج الفرضية الثالثة: و التي مفادها: انعدام التمويل للاستثمار في

جانب دعم الادارة الالكترونية في جامعة مولود معمري هو أحد الاسباب التي تعيق تطبيق الادارة الالكترونية.

ومن خلال تحليل الجداول البسيطة والمركبة تبين لنا نسبة 72.5% من الأشخاص الذين شملهم الاستطلاع يعتقدون أنه لا توجد ميزانية خاصة مخصصة لدورات التدريبية للإداريين في الجامعة. ويعتقد 40% من الأشخاص الذين شملهم الاستطلاع يرون أن الدورات التدريبية للإداريين في الجامعة تتمتع بمستوى عالٍ جدًا. ويعتقد 86.8% من الأشخاص الذين شملهم الاستطلاع يعتقدون أن هناك ميزانية مخصصة لوسائل الإلكترونية في الجامعة. كما يعتقد 79.74% من الأشخاص الذين شملهم الاستطلاع يرون أن الميزانية المخصصة لوسائل الإلكترونية في الجامعة غير كافية. ويعتقد 50.5% أنه لا يوجد فريق مختص في الادارة الالكترونية. ويعتقد 65.9% من الأشخاص الذين شملهم الاستطلاع يرون أن الجامعة تحصل على تمويل من المؤسسات الدولية. وكما تعتقد الإناث على أن هناك ميزانية خاصة لدورات التدريبية للإداريين في الجامعة بنسبة قدرت بـ 52%. ويعتقد الأفراد ذوو البكالوريا والليسانس والماستر جميعًا يعتقدون بأن هناك ميزانية مخصصة لوسائل الإلكترونية في الجامعة بنسبة 100%. ويعتقد الأفراد ذوو الخبرة أقل من 5 سنوات إلى أن فريق مختص في الإدارة الإلكترونية بنسبة 100%.

بشكل عام، تظهر النتائج أن التمويل يعتبر عاملاً رئيسياً في تحديد فعالية وتطور الإدارة الإلكترونية في الجامعة، وأن هناك حاجة لزيادة التمويل وتوجيهه بشكل أفضل لتلبية احتياجات تطوير الإدارة الإلكترونية بشكل أفضل.

وعليه الفرضية تحققت، وعليه انعدام التمويل للاستثمار في جانب دعم الادارة الالكترونية في جامعة مولود معمري هو أحد الاسباب التي تعيق تطبيق الادارة الالكترونية.

وقد تشابهت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة عبد العزيز رحابي وأمال عباس (2017) يتم الحكم على جودة الخدمة العمومية المقدمة من خلال مبادئ وأبعاد وجودة الخدمات.

خاتمة:

باعتبار أن الإدارة الإلكترونية تعتبر نقلة نوعية في تطوير العمليات الإدارية وتحسين جودة الخدمات في الجامعات، فإن تبني هذا النهج في الجامعة الجزائرية يعد خطوة حاسمة نحو تحقيق الريادة الأكاديمية وتعزيز مكانتها على المستوى المحلي والدولي. ومع ذلك، يجب أن ندرك أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب جهودا متواصلة وتحسينات دائمة لمواكبة التحديات التكنولوجية والاجتماعية المتغيرة.

من خلال تجاوز المعوقات المحتملة مثل قلة الوعي التكنولوجي، والتحديات الأمنية، والمقاومة للتغيير، يمكن للجامعة الجزائرية أن تستفيد بشكل كبير من فوائد الإدارة الإلكترونية، وتحقيق مكاسب هامة في مجالات الكفاءة والفعالية والشفافية.

يمكن القول إن الإدارة الإلكترونية في جامعة مولود معمري تواجه تحديات كبيرة تتعلق بالثقافة التنظيمية والبنية التكنولوجية والتمويل. لتعزيز الإدارة الإلكترونية، من المهم تبني استراتيجيات تحسين الوعي وتقديم التدريب الملائم للموظفين، بالإضافة إلى تعزيز الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية وتوجيه التمويل بشكل أفضل نحو دعم الأنظمة الإلكترونية في الجامعة.

في النهاية، يجب أن تكون الجامعة الجزائرية ملتزمة بتطوير استراتيجيات متكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وتعزيز الثقافة التكنولوجية والتدريب المستمر للموظفين والطلاب، بهدف تحقيق رؤية مستقبلية تعكس الابتكار والتميز في تقديم الخدمات الأكاديمية والبحثية.

الاقتراحات:

ومن خلال الدراسة التي قمنا بها توصلنا إلى مجموعة من النقاط التي يمكن تقديمها كإقتراحات وتوصيات تمس الجامعة محل الدراسة كنموذج وكافة الجامعات بالجزائر، هذه النقاط هي:

- دعم الإدارة العليا للمؤسسة: ينبغي على المسؤولين بالجامعات أن يكون لديهم الفعالية التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى الكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة للتحويل إلى الإدارة الالكترونية.

- تدريب وتأهيل الموظفين: الموظف هو العنصر الأساسي للتحويل إلى الإدارة الالكترونية، لذا لا بد من تدريب وتأهيل الموظفين كي ينجزوا الأعمال عبر الوسائل الالكترونية المتوفرة، وهذا ما يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين.

- البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة الكترونياً: المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها الكترونياً بواسطة الماسحات الضوئية وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها.

- توفير البنية التحتية: إذ أن الإدارة الالكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية، من تأمين أجهزة الحاسب الآلي، وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرافقة معها، وتأمين وسائل الاتصال الحديثة، و برمجة المعاملات الورقية الأكثر انتشاراً في جميع الأقسام و برمجتها إلى معاملات الكترونية لتقليل الوقت.

- توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكثر عدد ممكن من المستفيدين والإداريين للتفاعل مع الإدارة الالكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة.

قائمة المراجع:

1. قائمة الكتب:

- 1- أحمد سمير محمد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009.
- 2- أحمد غنيم محمد، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، مصر، 2004.
- 3- أحمد مرجان، دور الإدارة العامة الإلكترونية والإدارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهيرية، دراسة مقارنة، دار المنظمة العربية، القاهرة، 2006.
- 4- بشار الوليد، المفاهيم الإدارية الحديثة، ط2، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- 5- حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، ورقة بحث قدمت في ملتقى دولي للتنمية الإدارية، نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1-4 نوفمبر 2009.
- 6- حميد جاعد محسن الدليمي، علم اجتماع الإعلام رؤية سوسيولوجية مستقلة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2002.
- 7- خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010
- 8- الخالدي محمد محمود، التكنولوجيا الإلكترونية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان - الأردن 2007.
- 9- خليل نبيل سعد، إدارة المؤسسات التربوية في بداية الألفية الثانية، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2014.
- 10- ربحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، ط1، دار الصفاء، الأردن، 2012.

- 11- سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان 2019.
- 12- سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، السعودية، 2005.
- 13- سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، ط1، دار أسامة، عمان، 2011.
- 14- صبرينة مقناني، مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر: خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر الثالث والعشرون الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية، ج 1، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ووزارة الثقافة والفنون والتراث القطرية الدوحة قطر 18-20 نوفمبر 2012.
- 15- طارق محمود عباس، مجتمع المعلومات الرقمي، المركز الأصيل للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة - مصر، 2004.
- 16- عادل حرشوش الفرجي، أحمد علي صالح، بيداء ستار البياتي، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007.
- 17- عادل حوحوش المفرجي، أحمد علي صالح، الإدارة الإلكترونية (مرتكزات فكرية ومتطلبات علمية)، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2007.
- 18- عبد الرؤوف عامر طارق، الادارة الإلكترونية، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
- 19- عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية (التنظيم - البناء - الأهداف - المعوقات - الحلول). الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2007.

- 20- عبد القادر بلعربي وآخرون، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، ورقة بحثية في الملتقى الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، جامعة الجيلالي بونعامة - خميس مليانة، الجزائر، 2012
- 21- علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 22- علاء عبد الرزاق السالمي، وخالد ابراهيم السليطي، شبكات الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- 23- علاء عبد الرزاق محمد السالمي، وحسين علاء عبد الرزاق السالمي، شبكات الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، 2005.
- 24- علاء عبد الرزاق، محمد الحسن السالمي، الإدارة الإلكترونية، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 25- علي السالمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
- 26- علي السيد الباز، دور الأنظمة والتشريعات في تطبيق الحكومة الالكترونية الواقع والتحديات المنعقدة في سلطنة عمان، عمان، 2003.
- 27- عمر أحمد أبو هاشم وآخرون، الإدارة الالكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
- 28- عمر الشريف، أسامة عبد العليم، هشام بيوضي، الادارة الإلكترونية، مدخل إلى الإدارة والتعليمية الحديثة، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
- 29- عمر محمد بن يونس، المجتمع المعلوماتي والحكومة الإلكترونية، Introduction to cyberspace-cyber law - مقدمة إلى العالم الافتراضي وقانونه، دار الفكر الجامعي الإسكندرية - مصر، 2003.

- 30- عمرو العجاوي، الإدارة الحكومية العربية في عصر التقنية الفائقة بين المفهوم والواقع، مؤتمر الحكومة الحكومية السادس، دبي، 2007.
- 31- كمال عبد الحميد زيتون، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات، ط2، عالم الكتب، القاهرة 2004.
- 32- محمد الطعانة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، ط1، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2004.
- 33- محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي ، ط 3، دارالكتب، صنعاء، 2019.
- 34- محمد شرايطية، المرجعات العلمية في البحث العلمي، دار النهضة العربية، القاهرة، 2023.
- 35- محمود عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012.
- 36- منير الجنبهي، ممدوح الجنبهي، التبادل الإلكتروني للبيانات، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004.
- 37- موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية تدريبات عملية، ترجمة بوزيد صحراوي كمال بوشرف سعيد سبعون ، دار القصة للنشر ، الجزائر، 2006.
- 38- ميثان المعالي، أسامة عبد المنعم، التجارة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
- 39- نبيل محمد مرسي، المهارات والوظائف الإدارية، كيف تنمي مهارتك الإدارية؟، المكتب الجامعي الحديث للنشر، الإسكندرية، 2006.
- 40- نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية والاستراتيجية والوظائف والمجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

41- نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية والاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004.

42- نجم عبود، الإدارة الإلكترونية - الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض - السعودية، 2004.

43- نجم عبود، الإدارة والمعرفة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف المجالات، دار اليازوري، عمان، 2009.

44- نصر الدين محمد ، مناهج البحث العلمي، دار العلم للملايين، بيروت، 2021.

2. قائمة الرسائل والأطروحات الجامعية:

45- إبراهيم سعد الدين الزمر، درجة توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية في الجامعة الفلسطينية بمحافظة غزة وعلاقتها بجودة الأداء المؤسسي، رسالة ماجستير في أصول التربية، الإدارة التربوية بكلية التربية في الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2019.

46- أحمد فتحي الحيث، أثر تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في تعزيز فاعلية البنوك وكفاءتها، أطروحة دكتوراه قسم الإدارة وإدارة الأعمال، كلية الأعمال الجامعية، عمان العربية، الأردن، 2012.

47- أسماء عابد، وخولة عزيزي، اتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمجلس القضائي لولاية أم البواقي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم الإعلام والاتصال، تخصص علاقات العامة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي أمالبواقي، الجزائر، 2015/2016.

48- إيهاب خميس أحمد المير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2007.

49- بومعروف توفيق، واقع تطبيق الادارة الالكترونية في ظل الثقافة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بمصلحة التنظيم العام بمقر بلدية عين كرشة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع، تخصص التنظيم والعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم العلوم الاجتماعية جامعة العربي بن مهيدي - ام البواقي، الجزائر، 2019/2018.

50- جيلالي بوزكري، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر - 03 - إبراهيم سلطان شيبوط، الجزائر، 2015.

51- جيلالي يوزكري، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة دكتوراه تخصص إدارة الأعمال والتسويق، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2015.

52- حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007-2008.

53- دلال غلوسي، الرقابة الإدارية والتسيب الإداري في المؤسسة، رسالة ماجستير تخصص تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014/ 2015.

54- دليلة قادة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، 2017 - 2018.

55- رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص الإدارة العامة والتنمية المحلية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، 2016-2017.

56- رمزي بهاء الدين فريجة، الإدارة الإلكترونية وأسلوب الإدارة بالأهداف، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، المجلد 56، العدد 01، 2019، كلية الحقوق، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر.

57- سعيد بن المعلا العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض - السعودية، 2003.

58- سمير غماري، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2016 . 2017، ص 27.

59- سناء رحمانى، دور الإدارة الإلكترونية ف تحسين تسيير المؤسسة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016 . 2017.

60- طلحي فاطمة الزهراء، الإدارة الالكترونية في الجزائر الواقع وإشكالية التطبيق، الملتقى الوطني للإدارة الالكترونية في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد الشريف مساعديّة، سوق أهراس-الجزائر.

61- عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية بلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015/2016.

62- عبد الحميد بوقرمة، رشيدة لعربي، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية: دراسة حالة جامعة الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، الجزائر، 2020.

- 63- عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رساله ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009-2010.
- 64- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009/2010.
- 65- عماد علي سلامة الكساسبة، أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، رسالة ماجستير، قسم الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2010-2011.
- 66- قايد زاهية، الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء أعمال المؤسسات - حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة مستغانم، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير استراتيجي دولي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم الجزائر، 2014/2015.
- 67- ليندة فرخة، دور تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تنافسية المؤسسات، أطروحة دكتوراه إدارة الموارد البشرية، قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016 / 2017.
- 68- محمد جمال أكرم عمار، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين، غزة، 2009.
- 69- محمد وزاع، الإرادة الإلكترونية وأثرها على الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية، قسم علوم التسيير جامعة دكتور يحيى فارس بالمدينة، 2012 . 2013.

70- محمود صبري خميس أبو حبيب، الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتطبيق - الفوائد والسلبيات، ورقة بحثية في ملتقى تكنولوجيا المعلومات-3، كلية تكنولوجيا المعلومات الجامعة الإسلامية، غزة-فلسطين، 2009.

71- يوسف محمد، يوسف أبو أصونة، واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية، مذكرة ماجستير تخصص إدارة الاعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.

3. قائمة المجلات العلمية:

72- أحمد علي، المكتبة الرقمية: الأسس المفاهيم والتحديات التي تواجه المكتبات العربية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 27، العدد 1 و 2، سوريا، 2011.

73- أحمد فتحي، محمد مفضي الكساسبة، تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية في فاعلية وكفاءة البنود في الأردن، المجلد العربية الدولية للمعلوماتية، المجلد الثاني، العدد 04، 2013، كلية أمن الحاسب والمعلومات، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

74- أحمد محمود، مريم محمد، دور البنية التحتية التكنولوجية في تعزيز الإدارة الإلكترونية في الجامعات العربية، مجلة الدراسات الإدارية، جامعة عين شمس، مصر، 2022.

75- إلهام شيلي، واقع تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 12، العدد 01، 2019.

76- بن عمر خالد، " قراءة حول تجارب تطبيق الادارة الالكترونية لدى منظمات الاعمال في الجزائر"، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، جامعة امجد بوقرة بومرداس (مخبر اداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ظل الحركة الاقتصادية الدولية) المجلد 02، العدد 04، الجزائر، 2019.

77- بوزكري جيلالي، طيباوي أحمد، " أثر تطبيق مبادئ الإدارة الإلكترونية على الوظائف الإدارية للمؤسسات"، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، جامعة البويرة، العدد 01، الجزائر، 2019.

78- جمال كويحل، أبو بكر سناطور، دور المنصات الرقمية في دعم التعلم الجامعي عن بعد في ظل انتشار جائحة "كوفيد 19" منصة مودل بجامعة سطيف 2 نموذجاً، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 12 ، العدد 1 الخاص، 2021.

79- خالد قاشي ، منير لواج، حسيبة جبلي ، " استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 (فجوة النظرية و التطبيق) "، مجلة الادارة و التنمية للبحوث و الدراسات " جامعة سعد دحلب البليدة ، العدد 04، الجزائر، 2013.

80- خولة الحوراني، أسامة الشريدة، تأثير القيادة الرقمية على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل الجامعات الأردنية، مجلة بحوث المكتبات والمعلومات، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، 2019.

81- رابح رباب عبد الرحمن قدي، أنشطة التعليم العالي في المواقع الإلكترونية الجامعية، العدد 24، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جوان 2016.

82- رابحي لخضر، لكل عائشة، الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد 3، 201.

83- رخاوي عبد الرحيم، قاسمي خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، المجلد 1، العدد 3، 2017.

84- الرفاعي سحر قدوري، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها : مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 07، جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف الجزائر، 2010.

- 85- رميسة سدوس عبد المالك بن السبتى، المنصة الجزائرية للمجلات العلمية ASIP ودورها في ترقية النشر العلمي الجامعي، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 6 ، العدد 1، 2020.
- 86- ريم محمد شرف الدين، عوامل نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية الأردنية: دراسة تحليلية، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 38، العدد 3، 2017.
- 87- زرزار العياشي، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 1، المجلد 15، جامعة سكيكدة، الجزائر، 2013.
- 88- زينب عبد الرحمن أبو زيد، أثر الثقافة التنظيمية على استخدام أنظمة المعلومات في المؤسسات العربية: دراسة حالة على جامعة اليرموك، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 39، العدد 2، 2018.
- 89- سمية بهلول، تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية بين عصرنة المرافق العمومية ومحاربة البيروقراطية الإدارية، مجلة المفكر، العدد 16 كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، ديسمبر 2017.
- 90- عبد المجيد مهنا، المكتبة الإلكترونية التخطيط لإنشاء مكتبة إلكترونية أكاديمية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العددين الثالث والرابع جامعة دمشق، سوريا، 2010.
- 91- علي حسين باكير، المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية، مجلة آراء حول الخليج مركز الخليج للأبحاث، العدد 23، الإمارات، 2006.
- 92- عمر يحيى، الإدارة الإلكترونية كمسعى لترقية الخدمات العمومية في الجزائر، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية دراسات اقتصادية، العدد 37، 2019.
- 93- لامية طالة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحقيق التنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 09، العدد 02، 2020.

94- محمد إبراهيم، فاطمة أحمد، التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات العربية، مجلة بحوث المكتبات والمعلومات، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، 2021.

95- محمد بن أعراب، تجربة الإدارة الإلكترونية بين مقتضيات الشفافية الثقافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19، 2014.

96- محي الدين مختار، بعض تقنيات البحث وكتابة التقرير، مجلة العلوم الإنسانية، عدد خاص بمنشورات جامعة قسنطينة، الجزائر، 1995.

4. قائمة المراجع الأجنبية:

97- Anais Ilivia, T.T.C, **Encyclopedia Of Human Resseurces Information Systams Challenger In E-HRM**, (G) Global Publisher (United States Of America : (G) Global Publisher, 2009.

98- Others, D.B, **Information Systems Management Organisation And Control – Smart Practice And Effects**, Springer International Publishing (Switzland : Springer International Publishing, 2014.

5. قائمة المواقع الإلكترونية:

99- أحمد صالح، دليل الباحث العلمي في البيئة الرقمية، متاح على

[:https://promediaz.com/%d8%a8%d8%b1%d9%86%d8%a7%d9%85](https://promediaz.com/%d8%a8%d8%b1%d9%86%d8%a7%d9%85)

zoom-%d8%b2%d9%88%d9%88%d9%85، تم الإطلاع عليه

بتاريخ: 2024/04/25.

100-إسلام النجار، ما هي مميزات تطبيق Google Meet ؟ ، مقالة منشورة على موقع

رواد

الأعمال، متاح على:

<https://www.rowadalaamal.com/%D9%85%D9%85%D9%8A%D8%>

[B2%D8%A7%](#)، 2020، تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2024/04/28.

101- جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، المؤتمر الدولي السادس "التوجهات الحديثة

فتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات <https://uoitc.edu.iq/ar/2022> "شاهد في

2024/02/25 على 11:36.

102- سامي التواتي، زوم على التقنية، تعرف إلى - moodle - منصة - التعلم

الإلكتروني ، المجلد 11/5/2016، متاح

على <https://www.zoomtagnia.com/2016/05/> ، تاريخ الإطلاع:

2024/05/01.

103- شاهد في

2024/02/22 على 18:33 <https://www.itu>net4>wsis>forum>2022> منتدى القمة العالمية

لمجتمع المعلومات موقع 2022.

الملاحق

الملحق رقم (02): استمارة استمارة بحث

ملاحظة : يدخل هذا البحث في اطار التحضير لنيل شهادة الماستر في تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل , حول الادارة الالكترونية . بحيث ان الغرض من هذه الاستمارة هو تقييم معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة مولود معمري تيزي وزو . لذا نرجو منكم تقديم المساعدة بملا هذه الاستمارة بصدق و موضوعية بوضع علامة (+) امام الاجابة , لكي اتمكن من الحصول على صورة واضحة و كاملة عن المعوقات ووضع الخطط اللازمة و المناسبة لتجاوزها .

البيانات الاولية

1) السن :

2) الجنس : انثى ذكر

3) المؤهل العلمي: بكالوريا لسانس ماستر دكتورا

تكوين

4) مكان الاقامة : الريف المدينة

5) كم مدة عملك في هذا المنصب (الخبرة)؟

اقل من 5 سنوات ما بين 5 الى 10 سنوات من 10 الى 15 سنة

اكتر من 20 سنة

6) ما هو المصلحة او القسم الذي تعمل فيه ؟

مصلحة امانة العميد مصلحة المستخدمين مصلحة المحاسبة

مصلحة الاحصائيات مصلحة ما بعد التدرج المكتبة

مصلحة الخدمات المدرسية مصلحة الخدمات العامة

البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة

المحور الأول: محور خاص بنقص الوعي و الثقافة التنظيمية كمعوق لتطبيق الادارة الالكترونية

1) ما مدى استيعابك لمفهوم الادارة الالكترونية؟

ممتاز جيد متوسط ضعيف سيئ

2) ما مدى دعمك لتطبيق الادارة الالكترونية في مكان عملك ؟

داعم محايد غير داعم

3) هل تعتقد ان المؤسسة توفر التدريب الكافي لاستعمال الادارة الالكترونية؟

نعم لا اعرف لا

4) اي الطرق تفضل لأداء هامك؟

الطرق التقليدية (ورق) الطرق الحديثة الالكترونية كلاهما

5) هل تم تنظيم حملات توعوية في المؤسسة حول الادارة الالكترونية؟

نعم لا لا اعرف

6) هل هناك رؤية او خطة واضحة في مؤسستك لتطبيق الادارة الالكترونية؟

نعم لا لا اعرف

7) ما هي توقعاتك فيما يتعلق استخدام انظمة الادارة الالكترونية؟ وضح ما هي؟

.....
.....
.....

8) هل هناك حوافز لتشجيع الموظفين على استخدام انظمة الادارة الالكترونية؟

لا اعرف

لا

نعم

9) هل ترى ان هناك مقاومة للتغير نحو الادارة الالكترونية من قبلك انت او زملائك في العمل؟

لم الاحبظ

لا يوجد

نعم هناك

المحور الثاني : محور خاص بضعف البنية التكنولوجية كمعوق لتطبيق الادارة الالكترونية في الجامعة

10) ما مدى معرفتك بوسائل التكنولوجية؟

متقدم

متوسط

مبتدى

11) هل مؤسستك او القسم الذي تعمل فيه متصل بشبكة الانترنت؟

لا

نعم

- مع تقييمك لنوعية الشبكة اذا اجبت بنعم

ضعيفة جدا

ضعيفة

متوسطة

عالية

12) هل ترى ان الجامعة تمتلك الامكانيات و الاجهزة اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية؟

نعم تملك نعم تمتلك اجهزة لكنها ليست بتلك الجودة التي تسمح بتطبيق

لا تملك

الادارة الالكترونية

13) ما نوع الشبكة التي تعتمد عليها في انجاز مهامك؟

كلها

الاكسترانت

الأنترانت

الانترنت

14) هل هناك تقنيين خاصين بإصلاح الاجهزة الالكترونية في حالة عطل؟

لا

لا اعرف

نعم

15) ما هو نظام الخدمات الالكتروني الذي تفتقر اليه الجامعة في الوقت الحالي ؟

- منصة تعليمية فعالة نظام ادارة المحتوى
- نظام ادارة التعلم نظام التخطيط لموارد المؤسسات
- نظام الامن

اخرى اذكرها

.....

.....

.....

16) ما هي البرامج الالكترونية التي تستخدمها بشكل متكرر في عملك كإداري؟ اذكرها

.....

.....

.....

17) ما هي التحديات التي تواجهك في استخدام البرامج و الوسائل الالكترونية؟ اذكرها

.....

.....

.....

18) هل تلقيت دورات تدريبية خاصة لاستخدام الوسائل الالكترونية

- نعم تلقيت العديد تلقيت بعض دورات لا لم اتلقى

في حالة اجابتك بنعم هل ترى هذه الدورات كافية و كيف استفدت منها :

.....

.....

.....

المحور الثالث : محور خاص بجانب انعدام التمويل للاستثمار في جانب دعم الادارة
الالكترونية

19) هل هناك ميزانية خاصة لدورات التدريبية للإداريين في الجامعة؟

نعم هناك لا يوجد

* و اذا اجبت بنعم فهل هذه الدورات في مستوى جيد ؟

نعم مستوى عالي مستوى متوسط دون مستوى

20) هل هناك ميزانية مخصصة لوسائل الالكترونية في الجامعة؟

نعم هناك لا يوجد

* في حالة اجابتك بنعم فهل تجد ان هذه الميزانية كافية؟

نعم كافية ليست كافية

21) هل هناك فريق مختص في الادارة الالكترونية؟

نعم لا

22) هل الجامعة تحصل على تمويلا من جهات خارجية ؟

المؤسسات الدولية التبرعات و المؤسسات الخيرية

شركات خاصة غير ذلك (أذكرها)

.....
.....
.....

الملحق رقم (02): النتائج الإحصائية

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أنثى	49	53,8	53,8	53,8
	ذكور	42	46,2	46,2	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بكالوريا	7	7,7	7,7	7,7
	ليسانس	18	19,8	19,8	27,5
	ماستر	37	40,7	40,7	68,1
	دكتوراه	24	26,4	26,4	94,5
	تكوين	5	5,5	5,5	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

مكان الإقامة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الريف	28	30,8	30,8	30,8
	المدينة	63	69,2	69,2	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 5 أقل من	12	13,2	13,2	13,2
	سنوات 10 إلى 5 ما بين	25	27,5	27,5	40,7
	سنة 15 إلى 10 من	39	42,9	42,9	83,5
	سنة 20 أكثر من	15	16,5	16,5	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

		القسم			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جذعمشتر كعلوماجتماعية	7	7,7	7,7	7,7
	جذعمشتر كعلومانسانية	12	13,2	13,2	20,9
	قسمعلماجتماع	9	9,9	9,9	30,8
	قسمعلمالنفس	10	11,0	11,0	41,8
	قسمفلسفة	9	9,9	9,9	51,6
	قسمارطوفونيا	13	14,3	14,3	65,9
	قسمعلومالتربية	11	12,1	12,1	78,0
	قسمالأنثروبولوجيا	9	9,9	9,9	87,9
	قسمعلومالإعلاموالإتصال	5	5,5	5,5	93,4
	قسमतاريخ	3	3,3	3,3	96,7
	قسمعلمالمكتبة	3	3,3	3,3	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

		م1			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ممتاز	35	38,5	38,5	38,5
	جيد	16	17,6	17,6	56,0
	متوسط	36	39,6	39,6	95,6
	ضعيف	4	4,4	4,4	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

		م2			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	داعم	25	27,5	27,5	27,5
	محايد	28	30,8	30,8	58,2
	غيرداعم	38	41,8	41,8	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

		م3			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	35	38,5	38,5	38,5

لا أعرف	26	28,6	28,6	67,0
لا	30	33,0	33,0	100,0
Total	91	100,0	100,0	

م4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ورق) الطرق التقليدية	17	18,7	18,7	18,7
	الطرق الحديثة الإلكترونية	36	39,6	39,6	58,2
	كلاهما	38	41,8	41,8	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

م5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	21	23,1	23,1	23,1
	لا	52	57,1	57,1	80,2
	لا أعرف	18	19,8	19,8	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

م6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	58	63,7	63,7	63,7
	لا	30	33,0	33,0	96,7
	لا أعرف	3	3,3	3,3	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

م7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	14	15,4	15,4	15,4
	لا	68	74,7	74,7	90,1
	لا أعرف	9	9,9	9,9	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

م8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم هناك	45	49,5	49,5	49,5
	لا يوجد	33	36,3	36,3	85,7
	لما لاحظ	13	14,3	14,3	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

ض1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مبتدى	16	17,6	17,6	17,6
	متوسط	44	48,4	48,4	65,9
	متقدم	31	34,1	34,1	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

ض2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	75	82,4	82,4	82,4
	لا	16	17,6	17,6	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

ض4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعمتلك	32	35,2	35,2	35,2
	نعمتلكأجهز فلكنها ليست تلك الجودة التي تسميها حتى طبيقاً لا	29	31,9	31,9	67,0
	نتر نيت				
	لا تملك	30	33,0	33,0	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

5ض

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الأنترنت	73	80,2	80,2	80,2
	الأنترنت	17	18,7	18,7	98,9
	كلها	1	1,1	1,1	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

6ض

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	47	51,6	51,6	51,6
	لا أعرف	31	34,1	34,1	85,7
	لا	13	14,3	14,3	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

7ض

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	منصة تعليمية تفاعلية	32	35,2	35,2	35,2
	نظام إدارة المحتوى	28	30,8	30,8	65,9
	نظام إدارة التعلم	19	20,9	20,9	86,8
	نظام التخطيط لموارد المؤسسات	6	6,6	6,6	93,4
	نظام الأمان	6	6,6	6,6	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

8ض

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم تلقينا العديد	18	19,8	19,8	19,8
	تلقينا بعض دورات	20	22,0	22,0	41,8
	لا لمانتقي	53	58,2	58,2	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعمهناك	25	27,5	27,5	27,5
	لا يوجد	66	72,5	72,5	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعمهناك	79	86,8	86,8	86,8
	لا يوجد	12	13,2	13,2	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	45	49,5	49,5	49,5
	لا	46	50,5	50,5	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	المؤسسات الدولية	60	65,9	65,9	65,9
	التبرعات المؤسسات الخيرية	11	12,1	12,1	78,0
	شركات خاصة	13	14,3	14,3	92,3
	غير ذلك	7	7,7	7,7	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Tableau croisé م2 * الجنس

		م2			Total	
		داعم	محايد	غير داعم		
الجنس	أنثى	Effectif	19	28	2	49
		% dans الجنس	38,8%	57,1%	4,1%	100,0%
الجنس	ذكور	Effectif	6	0	36	42
		% dans الجنس	14,3%	0,0%	85,7%	100,0%
Total		Effectif	25	28	38	91
		% dans الجنس	27,5%	30,8%	41,8%	100,0%

م3 * المؤهل العلمي

		م3			Total	
		نعم	لا أعرف	لا		
المؤهل العلمي	بكالوريا	Effectif	7	0	0	7
		% dans المؤهل العلمي	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
المؤهل العلمي	ليسانس	Effectif	18	0	0	18
		% dans المؤهل العلمي	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
المؤهل العلمي	ماسنتر	Effectif	10	26	1	37
		% dans المؤهل العلمي	27,0%	70,3%	2,7%	100,0%
المؤهل العلمي	دكتوراه	Effectif	0	0	24	24
		% dans المؤهل العلمي	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
المؤهل العلمي	تكوين	Effectif	0	0	5	5
		% dans المؤهل العلمي	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Effectif	35	26	30	91
		% dans المؤهل العلمي	38,5%	28,6%	33,0%	100,0%

م8 * الخبرة

		م8			Total	
		نعم هناك	لا يوجد	لملاحظ		
الخبرة	سنوات 5 أقل من	Effectif	12	0	0	12
		% dans الخبرة	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	سنوات 10 إلى 5 ما بين	Effectif	25	0	0	25

	% dans الخبرة	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
سنة 15 إلى 10 من	Effectif	8	31	0	39
	% dans الخبرة	20,5%	79,5%	0,0%	100,0%
سنة 20 أكثر من	Effectif	0	2	13	15
	% dans الخبرة	0,0%	13,3%	86,7%	100,0%
Total	Effectif	45	33	13	91
	% dans الخبرة	49,5%	36,3%	14,3%	100,0%

ض4 * الجنس * Tableau croisé

		ض4				
		نعمتلكأجهزة فلكنها ليست بتلك الجودة التي تتسمح بتطبيق الإنترنت				
		نعمتلك	لا تمتلك		Total	
الجنس	أنثى	Effectif	23	26	0	49
		% dans الجنس	46,9%	53,1%	0,0%	100,0%
الجنس	ذكور	Effectif	9	3	30	42
		% dans الجنس	21,4%	7,1%	71,4%	100,0%
Total		Effectif	32	29	30	91
		% dans الجنس	35,2%	31,9%	33,0%	100,0%

ض5 * المؤهل العلمي * Tableau croisé

		ض5				
		الأنترنت	الأنترنت	كلها	Total	
المؤهل العلمي	بكالوريا	Effectif	7	0	0	7
		% dans المؤهل العلمي	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
المؤهل العلمي	ليسانس	Effectif	7	10	1	18
		% dans المؤهل العلمي	38,9%	55,6%	5,6%	100,0%
المؤهل العلمي	ماستر	Effectif	30	7	0	37
		% dans المؤهل العلمي	81,1%	18,9%	0,0%	100,0%
المؤهل العلمي	دكتوراه	Effectif	24	0	0	24
		% dans المؤهل العلمي	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
المؤهل العلمي	تكوين	Effectif	5	0	0	5
		% dans المؤهل العلمي	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Total		Effectif	73	17	1	91
		% dans المؤهل العلمي	80,2%	18,7%	1,1%	100,0%

ض7 * الخبرة * Tableau croisé

ض7

Tableau croisé * الخبرة 6ض

		6ض			Total	
		نعم	لأعرف	لا		
الخبرة	سنوات 5 أقلمن	Effectif	12	0	0	12
		% dans الخبرة	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
سنوات 10 إلى 5 مابين		Effectif	7	18	0	25
		% dans الخبرة	28,0%	72,0%	0,0%	100,0%
سنة 15 إلى 10 من		Effectif	21	5	13	39
		% dans الخبرة	53,8%	12,8%	33,3%	100,0%
سنة 20 أكثرمن		Effectif	7	8	0	15
		% dans الخبرة	46,7%	53,3%	0,0%	100,0%
Total		Effectif	47	31	13	91
		% dans الخبرة	51,6%	34,1%	14,3%	100,0%

Tableau croisé * الجنس 1ه

		1ه		Total	
		نعمهناك	لايوجد		
الجنس	أنثى	Effectif	25	24	49
		% dans الجنس	51,0%	49,0%	100,0%
ذكور		Effectif	0	42	42
		% dans الجنس	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Effectif	25	66	91
		% dans الجنس	27,5%	72,5%	100,0%

Tableau croisé * المؤهلالعلمي 2ه

		2ه		Total	
		نعمهناك	لايوجد		
المؤهلالعلمي	بكالوريا	Effectif	7	0	7
		% dans المؤهلالعلمي	100,0%	0,0%	100,0%
ليسانس		Effectif	18	0	18
		% dans المؤهلالعلمي	100,0%	0,0%	100,0%
ماستر		Effectif	37	0	37
		% dans المؤهلالعلمي	100,0%	0,0%	100,0%
دكتوراه		Effectif	17	7	24
		% dans المؤهلالعلمي	70,8%	29,2%	100,0%
تكوين		Effectif	0	5	5
		% dans المؤهلالعلمي	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Effectif	79	12	91

المؤهل العلمي % dans	86,8%	13,2%	100,0%
----------------------	-------	-------	--------

ه3 * الخبرة * Tableau croisé

		ه3		Total	
		نعم	لا		
الخبرة	سنوات 5 أقل من	Effectif	12	0	12
		% dans الخبرة	100,0%	0,0%	100,0%
	سنوات 10 إلى 5 ما بين	Effectif	23	2	25
		% dans الخبرة	92,0%	8,0%	100,0%
	سنة 15 إلى 10 من	Effectif	10	29	39
		% dans الخبرة	25,6%	74,4%	100,0%
	سنة 20 أكثر من	Effectif	0	15	15
		% dans الخبرة	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Effectif	45	46	91
		% dans الخبرة	49,5%	50,5%	100,0%