وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة
كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، تسيير و علوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
بعنوان

واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية
دراسة حالة جامعة سعيدة

من إعداد الطالب :
- لحمر مسعد

تحت إشراف الأستاذة :
-الدكتورة: شيخي عائشة

نوقشت و أجيزت علنا بتاريخ

أمام اللجنة المكونة من السادة

الدكتور: أرزي فتحي أستاذ التعليم العالي رئيسا

الدكتورة: شيخي عائشة أستاذ التعليم العالي مشرفا

الدكتورة: عبدلي لطيفة أستاذ التعليم العالي ممتحنا

الدكتور: يزيد قادة أستاذ التعليم العالي ممتحنا

السنة الجامعية 2023/2022

الإهداء

أهدي ثمرة عملي هذا إلى من قال فيهما الله عز و جل و اخفض لهما جناح الذل من الرحمة و قل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا

إلى الذين مهما قلت و مهما كتبت فلن أوفيهما حقهما إلى الوالدين الكريمين

إلى العائلة الكريمة و من شجعني للوصول لإنهاء هذا العمل المتواضع

إلى كل الأحبة و الأصدقاء الذين ما يخلو علينا و لو بدعاء

شكر و تقدير

الحمد لله و كفى و الصلاة و السلام على النبي المصطفى و على آله و صحبه و من اقتفى

اللهم لك الحمد حتى ترضى و لك الحمد إذا رضيت و لك الحمد بعد الرضى

يقول النبي عليه أزكى الصلوات و التسليم لا يشكر الله من لا يشكر الناس فعملا بهذا الحديث أتقدم بجزيل الشكر للأستاذة شيخي عائشة التي أشرفت على هذا العمل و وجهتنا لإتمامه ولم تبخل بتقديم النصح و التوجيهات فجزاها الله خيرا و وفقها و سدد خطاها.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة هذه الرسالة و على ما سيقدمونه من ملاحظات وإرشادات قيمة من شأنها أن تساهم في إثراء هذا العمل المتواضع

كما أشكر كل من قدم المساعدة في هذا البحث و لو بكلمة طيبة

الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الجزائرية، ومن خلال دراسة ميدانية أجريت على مستوى جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر وقد اعتمد على أسلوب المسح كمنهج للدراسة من خلال توزيع استبانة على أفراد عينة البحث المتكونة من 60 موظف إداري لاستقصاء آرائهم ، وبعد تحليل البيانات باستخدام برنامج spss خلصت الدراسة الي أن جامعة سعيدة بها مستوى ادراك مرتفع لأهمية تبني الادارة الالكترونية ، إلا أنها تواجه عديد الصعوبات التي تعرقل تطبيقها ، والتي تختلف من حيث الأهمية النسبية ، لذلك لابد عليها من الاهتمام بجملة من الآليات المحددة لمواجهة ذلك.

الكلمات الدالة: الإدارة الالكترونية ، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية ، متطلبات الادارة الإلكترونية

Abstract :

This study aimed at recognizing the reality of e-management application in Algerian universities, through a field study conducted at saida university.

It relied on the survey methodology; by distributing a questionnaire on a research sample consisting of 60 administrative employées to survey their opinions, and after analyzing the data using the spss program, The study was concluded that Saida university has a high level of awareness of adopting electronic management, but it faces many difficulties that impede its application, which differ in terms of relative importance, so it should pay attention to a number of specific mechanisms to confront this.

Keywords: e- management ; e-management obstacles, e- management requirements

قائمة المحتويات

العنوان	الصفحة
الإهداء	
شكر وتقدير	
ملخص الدراسة	
قائمة المحتويات	
قائمة الجداول	
مقدمة عامة	ب
الفصل الأول :الإطار النظري للإدارة الإلكترونية	
تمهيد	2
المبحث الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية	3
المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية و خصائصها	3
أولا: تعريف الإدارة الإلكترونية	3
ثانيا: خصائص الإدارة الإلكترونية	4
المطلب الثاني: أسباب التحول نحو الإدارة الإلكترونية	5
المطلب الثالث: أهداف و أهمية الإدارة الإلكترونية	7
أولا: أهداف الإدارة الإلكترونية	7
ثانيا: أهمية الإدارة الإلكتررونية	7
المبحث الثاني : أساسيات الإدارة الإلكترونية	8
المطلب الأول: عناصر الإدارة الإلكترونية و مبادئها	8
أولا: عناصر الإدارة الإلكترونية	8
ثانيا: مبادئ الإدارة الإلكترونية	9
المطلب الثاني : وظائف الإدارة الإلكترونية	10
المطلب الثالث : متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية	12
المبحث الثالث : مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية و معوقاتها	15
المطلب الأول : مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية	16
المطلب الثاني : معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية	16
خلاصة الفصل الأول	19

الفصل الثاني : الدراسات السابقة	
تمهيد	21
المبحث الأول : الدراسات باللغة العربية	22
المبحث الثاني الدراسات باللغة الأجنبية	25
المبحث الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة	28
المطلب الأول: أوجه التشابه مع الدراسات السابقة	28
أولا: أوجه التشابه مع الدراسات باللغة العربية	28
ثانيا: أوجه التشابه مع الدراسات باللغة الأجنبية	29
المطلب الثاني: أوجه الاختلاف مع الدراسات السابقة	29
أولا: أوجه الاختلاف مع الدراسات باللغة العربية	29
ثانيا: أوجه الاختلاف مع الدراسات باللغة الأجنبية	30
المطلب الثالث: إبزاز القيمة المضافة	31
خلاصة الفصل الثاني	32
الفصل الثالث : الدراسة الميدانية	
تمهيد	34
المبحث الأول : تقديم جامعة سعيدة	35
المطلب الأول: تعريف جامعة سعيدة	35
المطلب الثاني: مراحل إنشاء جامعة سعيدة	35
المبحث الثاني : إجراءات و منهجية الدراسة	36
المطلب الأول: مجتمع و عينة الدراسة	36
أولا: مجتمع الدراسة	36
ثانيا: عينة الدراسة	36
المطلب الثاني: مصادر جمع المعلومات و البيانات	36
أولا: المصادر الثانوية	36
ثانيا: المصادر الأولية	37
المطلب الثالث : الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات	38
المبحث الثالث : وصف و تحليل نتائج الدراسة	38
المطلب الأول : خصائص عينة الدراسة	38

المطلب الثاني: تحليل وتفسير اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة	43
أولا: صدق و ثبات أداة الدراسة	43
ثانيا: تحليل إجابات الأفراد اتجاه محاور الدراسة	46
المطلب الثالث: إختبار الفرضيات و مناقشة النتائج	52
أولا: إختبار التوزيع الطبيعي (كولمجروف–سمرنوف	52
ثانيا: إختبار و تحليل الفرضيات	53
خلاصة الفصل الثالث	57
الخاتمة العامة	59
قائمة المراجع	63
الملاحق	66

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	درجات مقياس ليكرت الخماسي	38
02	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	39
03	توزيع أفراد العينة حسب العمر	39
04	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	40
05	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي	41
06	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	42
07	نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة	43
08	درجات الإرتباط بين كل محاور الإستبيان	44
09	المتوسطات الحسابية و الإنحراف المعياري لعبارات المحور الأول	46
10	المتوسطات الحسابية و الإنحراف المعياري لعبارات المحور الثاني	48
11	المتوسطات الحسابية و الإنحراف المعياري لعبارات المحور الثالث	51
12	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي كولجروف–سمرنوف	52
13	نتائج اختبار Test–T الأحادي العينة لدرجات الإجابة على المحور الأول	53
14	نتائج اختبار Test–T الأحادي العينة لدرجات الإجابة على المحور الثاني	54
15	نتائج اختبار Test–T الأحادي العينة لدرجات الإجابة على بعد الصعوبات التقنية	54
16	نتائج اختبار Test–T الأحادي العينة لدرجات الإجابة على بعد الصعوبات المالية	55
17	نتائج اختبار Test–T الأحادي العينة لدرجات الإجابة على بعد الصعوبات البشرية	55
18	نتائج اختبار Test–T الأحادي العينة لدرجات الإجابة على بعد الصعوبات الإدارية	56
19	نتائج اختبار Test–T الأحادي العينة لدرجات الإجابة على المحور الثالث	56

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	توزيع العينة حسب الجنس	39
02	توزيع العينة حسب السن	40
03	توزيع العينة حسب المستوى العلمي	41
04	توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي	42
05	توزيع العينة حسب عدد سنوات الخبرة	43

المقدمة العامة

مقدمة

في ظل التقدم التكنولوجي و ثورة تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات أضحت الإدارة التقليدية بعملياتها و وسائلها عاجزة على جعل المؤسسات المعاصرة قادرة على تحقيق البقاء و المنافسة و هو ما فرض على هذه الأخيرة ضرورة البحث عن أساليب و مفاهيم إدارية جديدة تتصف في ظل هذه التغيرات الديناميكية بالقدرة و التطور الدائم كي تستطيع هذه المؤسسات ان ترتقي بأدائها إلى مستوى افضل .

في هذا السياق تأتي الإدارة الإلكترونية في مقدمة تلك الأساليب بفضل ما تتيحه من تطبيقات لها القدرة على بناء وتحقيق مرتبة متميزة من الأداء

ولقد أفرز التحول نحو الإدارة الإلكترونية جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية ، تؤسس في النهاية إلى مقولة نهاية الإدارة العامة التقليدية ، فنموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح و الوضوح والدقة في تقديم الخدمات و إنجاز المعاملات و بالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي و نقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية .

إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحول الإدارة الإلكترونية يمثل توجها عالميا، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية التي من بينها الخدمة العمومية الإلكترونية حيث كانت هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة توجت بنجاح كبير في مناطق منها، و عرفت تحديات و صعوبات في دول أخرى، ولعل هذه النجاحات و في مقابلها المعوقات هي بحاجة ماسة إلى القيام ببحوث و دراسات عميقة و دقيقة تمكن من معرفة متطلبات و مرتكزات و معالم الإنجازات، ومواصلة البحث بغية الكشف عن بعض التحديات و المعوقات المانعة لتحقيق التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية كأساس لترشيد الخدمة العمومية .

وتعد المؤسسات الجامعية كغيرها من المؤسسات التي اتجهت نحو العمل الإداري الإلكتروني في الإتصال و نشر المعلومات التي يمكن أن يستعملها العمال و الأساتذة و الطلبة ، و إنقاص التعامل الورقي الذي قد يتطلب جهدا ووقتا وقد ينتج عنه الوقوع في الأخطاء .

الإشكالية:

إنطلاقا من بروز مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى العديد من المؤسسات العمومية و الخاصة على غرار الجامعات الجزائرية قمنا بإجراء دراسة حول تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة د.مولاي الطاهر بسعيدة و منه تم طرح السؤال الرئيسي التالي : **مامدى إدراك الموظفين الإداريين ب جامعة سعيدة لضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية في ظل الصعوبات التي تواجه ذلك ؟**

و تندرج تحت هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية :

ما مستوى إدراك الموظفين الإداريين بجامعة سعيدة لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية و ما تحققه من مزايا ؟

ماهي المعيقات و المشاكل التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى جامعة سعيدة ؟

ماهي المتطلبات التي تكفل التطبيق الصحيح للإدارة الإلكترونية على مستوى جامعة سعيدة؟

فرضيات الدراسة :

للإجابة على إشكالية الدراسة و أسئلتها الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات التالية

- ❖ يدرك الموظفون الإداريون و بمستوى مرتفع أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة .
- ❖ يوجد جملة من الصعوبات التي تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين
- ❖ يمكن الحد من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية باستخدام آليات محددة .

أسباب إختيار الموضوع :

تم اختيار البحث للتعرف على كل ما يساعد في خدمة الطالب أو الموظف في الجامعة الجزائرية و يساعد على القضاء على البيروقراطية و بسبب أن مجال التخصص إدارة أعمال و بالإضافة إلى القيم العلمية لموضوع الإدارة الإلكترونية فهو من المواضيع التي تفتح أبواب أمام الباحثين من أجل إثراء الموضوع في جوانبه النظرية و التطبيقية بالإضافة إلى ضرورة الإنتقال إلى عصر المعلومات الذي أصبح ضرورة حتمية من أجل التقدم .

أهداف البحث و أهميته:

أهداف البحث :

- ✓ تسعى إلى إزالة الغموض حول مفهوم الإدارة الإلكترونية .
- ✓ تسعى الى التعرف إلى الدرجة التي وصلت إليها تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية.
- ✓ معرفة العوائق التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية .
- ✓ معرفة مستوى إدراك الموظفين لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية .
- ✓ إبراز أهم الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على مختلف الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة د.مولاي الطاهر بسعيدة.

أهمية البحث:

يحتل موضوع الإدارة الإلكترونية أهمية بالغة باالنسبة للموظف و الطالب على حد سواء ، فالإنتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يعتبر من اهم التطورات التي حصلت على مستوى الإدارة العمومية الجزائرية الذي تسعى من خلاله إلى مواكبة العصر من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات .

كما تكمن أهمية الموضوع في معرفة ما مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية وما هي الإضافة التي لامسها الموظف و الطالب .

حدود البحث:

تم إعداد البحث بجامعة د.مولاي الطاهر بسعيدة ، على مستوى كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، في فترة السداسي الثاني للسنة الجامعية 2023/2022 و قد تم اخد عينة من الموظفين على اختلاف مستوياتهم الإدارية و تقسيم الإستبانة عليهم من أجل إجراء الدراسة الميدانية .

منهج البحث :

من أجل الوصول إلى هدف البحث و الإجابة على إشكاليته تم الإعتماد على المنهج الوصفي، و هو منهج أساسي يتماشى مع طبيعة الموضوع و يهدف إلى التحليل و التفسير بشكل علمي منظم ، كما تم أيضا الإعتماد على أسلوب المسح كمنهج للدراسة من خلال توزيع إستبانة على أفراد عينة البحث لاستقصاء آرائهم .

صعوبات البحث:

من بين الصعوبات التي اعترضت البحث صعوبة ايجاد الدراسات السابقة باللغة الأجنبية و ضيق الوقت نوعا ما لأسباب مهنية ، بالإضافة إلى صعوبة استرجاع الإستبيانات الموزعة .

هيكل البحث : تم تقسيم البحث إلى :

مقدمة: تناولت مقدمة عامة عن موضوع البحث

الفصل الأول : حيث تناول الإطار النظري لموضوع البحث و تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث حيث في المبحث الأول تم التطرق إلى ماهية الإدارة الإلكترونية ، المبحث الثاني و تم التطرق فيه إلى أساسيات الإدارة الإلكترونية ، المبحث الثالث و تطرقنا فيه إلى مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية و معوقاتها .

الفصل الثاني : و قد خصص للدراسات السابقة باللغتين العربية و الأجنبية .

الفصل الثالث : و قد خصص للدراسة التطبيقية بالجامعة محل الدراسة ألا وهي جامعة سعيدة .

الخاتمة: وهي خلاصة الموضوع و ما توصلنا إليه من نتائج.

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

تمهيد:

إن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الإتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات و ازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن و المؤسسات و ربط الإدارات العامة عبر آليات التكنولوجيا و بالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية و تطويرها .

في هذا السياق أصبح تطوير العمل الإداري في الجامعات ضرورة ملحة عن طريق رفع كفاءة النظم الإدارية القائمة من خلال تغيير المعتقدات و القيم و البنية التحتية و البيئة التنظيمية و توجيهها نحو التوجه الإلكتروني و ترسيخ ركائز تكنولوجيا المعلومات و زيادة الوعي التكنولوجي بما يكفل تقليل الفجوة الرقمية داخل الجامعة نفسها و مع غيرها من الإدارات و المؤسسات المرتبطة بها لذا سنتطرق في هذا الفصل إلى توضيح العناصر الرئيسية لموضوع الإدارة الإلكترونية و ضبط المفاهيم الرئيسة لها و كيفيات و أساليب تطبيقها .

الفصل الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكرونية

المبحث الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية

يركز هذا المبحث على محاولة ضبط ما قدم من تعاريف حول الإدارة الإلكترونية و ما لها من خصائص بالإضافة إلى معرفة أسباب التحول إليها و ما لها من أهمية و ما تحققه من أهداف

المطلب الأول : تعريف الإدارة الإلكترونية و خصائصها

أولا : تعريف الإدارة الإلكترونية

إن التوسع في مفهوم الإدارة الإلكترونية أدى إلى ظهور عدة تعاريف كل حسب المنظار أو الجانب الذي يراه الأساس في الإدارة الإلكترونية . من هذه التعاريف :

التعريف الأول: عرفها مزهر شعبان العاني بأنها " إستراتيجية إدارية في عصر المعلوماتية غايتها التوظيف الأمثل للموارد المعلوماتية و في إطار إلكتروني حديث ، و في ظل إعتبارات التشغيل السليم للموارد البشرية و المادية و بالأسلوب الإلكتروني ، ليصار إلى تحقيق الكفاءة في تسخير الجهود و إنفاق الأموال لبلوغ الغايات المستهدفة من قبل المنظمة المعنية "[1]

التعريف الثاني : عرفها آخرون بأنها : " الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات و تقديم الخدمات للمواطنين و قطاع الأعمال بسرعة عالية و تكلفة منخفضة عبر اجهزة الحاسوب و شبكات الإنترنت مع ضمان سرية امن المعلومات المتناقلة " [2]

التعريف الثالث : عرفها الدكتور محمد سمير احمد بأنها " إستخدام الوسائل و التقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان " [3]

التعريف الرابع : عرفها السالمي علاء عبد الرزاق بأنها : " الإستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الإستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و تحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا " [4]

كذالك عرفت منظمة التعاون الإقصادي و التنمية (**OCED**) الإدارة الإلكترونية على أنها " استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال خاصة شبكة الإنترنت كأداة تسمح بالوصول إلى إدارة أفضل "[5]

من خلال التعاريف السابقة الذكر يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي : استخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال من طرف المنظمات وذلك بهدف تطوير أدائها و القيام بوظائفها إلكترونيا وصولا إلى تحقيق أهدافها بكفاءة و فعالية .

---

[1] :مزهر شعبان العاني ، ناجي جواد **الإدارة الإلكترونية** ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2013 ص 33

[2] : حسين محمد الحسن ، **الإدارة الإلكترونية** ، **المفاهيم** ، **الخصائص** ، **المتطلبات** ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان ، 2010 ص 39

[3] : محمد سمير أحمد ، **الإدارة الإلكترونية** ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2008 ، ص 27

[4] : السالمي علاء عبد الرزاق محمد ، **الإدارة الإلكترونية** ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2007 ، ص 32

[5] : OCDE , **L' administration électronique : un impératif** Paris , 2004 , p 11

ثانيا: خصائص الإدارة الإلكترونية

في الإدارة الإلكترونية يتم تداول البيانات والوثائق إلكترونيا وذلك من خلال استخدام الإتصالات الإلكترونية، مما يشير إلى انتقاء وعدم وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل وذلك يعد سمة تميز أعمال الإدارة الإلكترونية، حيث يوجد أطراف التعامل معا وفي نفس الوقت على شبكات الإتصالات الإلكترونية

كما تتم معالجة كل المشكلات التي يواجهها العملاء باستخدام تكنولوجيا الواقع الحالي، حيث يتم غالبا استبعاد الكثير من الأصول المادية و البشرية أو التقليل من استخدامها لأقل قدر ممكن .

وتشمل خصائص الإدارة الإلكترونية ما يلي :

إدارة بلا أوراق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني و الأدلة و المفكرات الإلكترونية و الرسائل الصوتية و نظم تطبيقات المتابعة الآلية .

إدارة بلا مكان: و تعتمد أساسا على الهاتف المحمول و المؤتمرات الإلكترونية و العمل عن بعد .

إدارة بلا زمان: تستمر ل 24/24سا و 7/7 أيام متواصلة ففكرة الليل و النهار و الصيف و الشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد .

إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

بالإضافة إلى الخصائص السابقة يمكن أن نذكر ما يلي :

1- السرعة و الوضوح: في ظل الإدارة الإلكترونية لم تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل و حتى نسخها أكثر من نسخة إذا استلزم الأمر و حفظها و إرسالها إلى الجهة التي ستبت في أمرها ثم انتظار عودتها و إمكان تكرار ذالك مرات و مرات في حال وقوع خطأ ما و ربما البدء من جديد في حال ضياع تلك الأوراق و هي مشكلات أصبح في الإمكان الإحتراز منها كليا في ظل سيطرة الإدارة الإلكترونية التامة على معلوماتها و معاملاتها و أيضا ضمان سرعة إنجاز المعاملات الفائقة و إرسالها .

2- إدارة المعلومات لا الإحتفاظ بها: لا تقوم الإدارة الإلكترونية على ممارسات الأفراد من موظفيها و جهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها دوائرها حسب برامج معينة و من تلك البرامج ما يتيح للمراجع إنجاز معاملاته عبر شاشاتها و أزرارها و تبسيطها بدرجة أشبه بالتعليمة .

3-عدم التقيد بالزمان و المكان: فمن خلال تعميمها و انتشارها في مختلف الإدارات بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم، فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الإنترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة، كما أن وصلات شبكاتها

الداخلية أو وصلات شبكات الإنترنت ليست في حاجة إلى مبان ضخمة لاستيعاب موظفيها و مكاتبها و دواليبها الكثيرة المتخمة بالملفات و الأوراق بل مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب و ملحقاته و يصلح ليكون مقرا لإدارة كبيرة كانت في الماضي يضيق بها مبنى ضخم فضلا عن أن المراجع يجد نفسه أمام قوائم و خيارات إلكترونية و ليس أمام موظفين حيث يتقلص عدد الأفراد و يحل الحاسوب محلهم و يجيب عن أسئلة المراجع و يتلقى منه معاملته بيسر عبر قائمة الخيارات و الأوامر التي يتيحها لمراجع الإدارة الإلكترونية .

4-المرونة: الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية و بفعل إمكاناتها الإستجابة السريعة للأحداث و التجاوب معها، متعدية بذلك حدود الزمان و المكان و صعوبة الإتصال مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية .

5-الرقابة المباشرة و الصادقة: و ذلك من خلال متابعة مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات و الكاميرات الرقمية التي في وسعها أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية و كذا منافذها و أجهزتها التي يتعامل معها و هكذا يصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيم بها أنشطتها و تتابع بها مواقعها باطمئنان بعيد عن أسلوب المتابعة بالمذكرات و التقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقيدية بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات .

6-السرية و الخصوصية: و ذلك عبر ما تمتلكه الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات و البيانات المهمة و عدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة مرور للنفاذ إلى تلك المعلومات فعلى الرغم من الوضوح والشفافية اللذين تتمتع بهما الإدارة الإلكترونية إلا أن هذا لا ينطبق بطبيعة الحال على مختلف أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الإلكرونية على الإدارة التقليدية إذ أن قدرتها على الإخفاء و السرية أعلى، و لديها أنظمة منع الإختراق، مما يجعل الوصول إلى أسرارها و ملفاتها المحجوبة أمرا بالغ الصعوبة .

المطلب الثاني: أسباب التحول نحو الإدارة الإلكترونية

هناك عدة أسباب أدت إلى التحول إلى الإدارة الإلكترونية يمكن ذكر بعضها فيما يلي : [1]

- ✓ الإجراءات و العمليات الإدارية التقليدية المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال .
- ✓ ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة .
- ✓ صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء .
- ✓ ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة .
- ✓ التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي و الإعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات .

[1] : حسين محمود الوادي ، محمود بلال الوادي ، **المعرفة و الإدارة الإلكترونية تطبيقات معاصرة** ، عمان دار الصفاء للنشر ، 2011 ، ص 293

- ✓ حتمية تحقيق الإتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل .

إضافة إلى هذه الأسباب هناك عوامل أخرى أدت إلى التحول منها :

عامل الزمن : عندما تسعى الإدارة إلى كسب سباق السرعة و ترجيح كفتها بعنصر الزمن فإنها تجد نفسها أمام ضرورة الإستفادة من تطبيقات التقنية بوصفها المطلب الأول لإلقاء أسباب بطئ الحركة من روتين و معاملات يديوية وراء ظهرها و الإنطلاق إلى آفاق الإبداع التقني و تيسير اتخاذ قراراتها و تعميمها بالسرعة المطلوبة و إنجاز معاملاتها في الوقت الملائم لوضعها في دائرة المنافسة . [1]

قفزة الحاسوب : لقد انعكست تقنية الحاسوب على نظريات الإدارة و المفاهيم الإدارية التي بدأت تتميز و تخرج من وضعها القديم وتبذل بعضا من الحراك و التقدم في اتجاه هذه التقنية، فأصبحت الآلات تتخذ كثيرا من القرارات بناءا على برامج إلكترونية تم تحميلها عليها فبدأت الآلة تنوب على الإنسان في كثير من مواقع العمل إلى الدرجة التي جعل عدد من كتاب الإدارة و مفكريها يتوقعون أن نسبة الآلات سوف تطغى على نسبة العاملين في عصر المعلوماتية .[2]

تطور الإتصالات : إن التقدم المذهل في شبكة الإتصالات و الإنترنت عزز بقوة فكرة تحول الإدارات إلى تعميم تطبيقات التقنية بما أتاحته الإتصالات من تواصل فعال، سريع، مختصر للوقت والجهد والإمكانات المادية عبر شبكات الإتصالات الداخلية للإدارة وأيضا ما أتاحته شبكة الإنترنت العالمية من انفتاح للإدارات على آفاق التنمية العالمية و ما وفرته لها من تواصل، إذ وفرت شركات الإنترنت للإدارة بكمية هائلة من المعلومات فكونت لها مرجعية معرفية تعينها على بناء خططها و مشروعاتها و تصوراتها التي أصبحت ممكنة التنفيذ في ظل الدعم المعلوماتي الذي تقدمه للإدارة التقنية، التي بدأت تشعر بثقة كبيرة في اتخاذ قراراتها بخلاف الإدارات التقليدية التي لم تكن تتمتع بثقة في نفسها .[3]

الإجماع على التقنية : لقد شاعت الثقافة الإلكترونية و انتشرت بين الشباب و تعمقت علاقتهم بالحاسوب والإنترنت

إلى درجة باتت محرجة للإدارات إن لم تتخذ خطوات عاجلة لتشعرهم أنها على قدر طموحاتهم و ثقافتهم، إذ ليس من المنطق أن تسبق عقول الأجيال الجديدة حكوماتها في حين أن الأصل أن تبادر الحكومات بما يرفع من مستوى وعي شعوبها و ثقافتها من خلال تزويدهم بالتطبيقات التقنية التي توسعت مفاهيمها الجديدة و ثقافتها في أجواء العالم .[4]

[1] : حسين محمد الحسين ، مرجع سابق ، ص 105

[2] : المرجع نفسه ، ص 108

[3] : المرجع نفسه ، ص 110

[4] : المرجع نفسه ، ص 105

بالإضافة إلى هذه الأسباب التي أدت إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية هناك أسباب أخرى أدت إلى ذلك منها أزمات القطاع العام التي ألزمت الحكومات على خيار خوص التجربة التقنية و تعميم تطبيقاتها ، إضافة إلى ظهور مصطلح القرية الكونية و هو ما يشير إلى اختزال المسافة و الزمن و سرعة تبادل المعلومات عبر العالم

المطلب الثالث : أهداف و أهمية الإدارة الإلكترونية

أولا : أهداف الإدارة الإلكترونية كثيرة تنطوي كلها على أساس زيادة كفاءة و فعالية الخدمة و قلة التكاليف و سنستعرض بعضا منها : [1]

- إدارة الملفات بدلا من حفظها .
- مراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها .
- إدارة و متابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة و كأنها وحدة مركزية .
- تقليص معوقات إتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات و ربطها .
- تقليص أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة .
- إعادة تنظيم العمل الإداري و تأهيل الكوادر البشرية و تدريبهم على استعمال التقنيات الحديثة .
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة .
- تخفيف الأعباء على المواطنين وتخفيض الجهد المطلوب لإنهاء المعاملات.
- تبسيط و اختصار الإجراءات الإدارية .

ثانيا : أهمية الإدارة الإلكترونية

تتجلى أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى مؤسسات التعليم العالي في قدرتها على مواكبة التطور النوعي و الكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات و نظم المعلومات و ما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة أو ثورة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الدائمة ، فضلا عن ذلك تمثل الإدارة الإلكترونية نوعا من الإستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد و العشرين الذي تختصره العولمة و الفضاء الرقمي و اقتصاديات المعلومات و المعرفة و ثورة الإنترنت و شبكة المعلومات العالمية .

كما تبرز أهمية الإدارة الإلكترونية في كونها أنها تمكن الموظفين و مجموعات العمل في مؤسسات التعليم العالي المتباعدة جغرافيا من مشاركة الملفات و الأفكار و الآراء ، و تشجع على العمل ضمن فرق ، و تجعل مؤسسات التعليم العالي أكثر مرونة و أكثر تكيفا مع المتغيرات السريعة في بيئة الأعمال .[1]

[1] : السالمي علاء عبد الرزاق ، مرجع سابق 2007 ، ص 59-60

وبصفة عامة تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية : [2]

- حرص الجهات الحكومية على تنمية كوادرها و تأهيلها بعلوم التقنية الحديثة للإعتماد عليها في إدارة برامج التنمية و الخطط المستقبلية .
- توفر الدقة و الوضوح في العمليات الإدارية و ترشيد استخدام الأوراق في المعاملات .
- إختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة .
- تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة عن طريق إعادة التأهيل و الإستغناء عن الموظفين الغير أكفاء و الغير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد .
- تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة وتسهل الإتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية و منظماتها .
- إن التقليل من استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ و التوثيق ، مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن الخزن حيث يتم الإستفادة منها في أمور أخرى .

المبحث الثاني:أساسيات الإدارة الإلكترونية

في هذا المبحث سنتطرق إلى أساسيات الإدارة الإلكترونية و هذا بالحديث عن عناصر و مبادئ الإدارة الإلكترونية و مجالاتها بالإضافة إلى الحديث عن متطلبات التحول نحوها .

المطلب الأول : عناصر الإدارة الإلكترونية و مبادئها

أولا : عناصر الإدارة الإلكترونية

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة توفير عناصر أساسية تترجم أعمال إلكترونية و تخلق وظائف تندرج ضمن سياق التحول الإلكتروني في الإدارة التقليدية و تتمثل هذه العناصر في :

1-الحواسيب و لواحقها: ينبغي على الإدارة قبل البدء في تعميم التقنية في دوائرها أن تتأكد أن لديها القدرة المالية على توفير العدد المطلوب من أجهزة الحاسوب اللازمة لتشغيل الموقع أو المواقع الإدارية التابعة لها و الأجهزة الملحقة التي تحتاج إليها الإدارة على اختلاف طبيعة عملها.[3]

---

[1] : Efraim , Truban and others , **Introduction to Information Technology** , 2nd edition , John Wiley & sons Singapore, 2003 , p178

[2] : حسين محمد الحسين ، مرجع سابق ، ص 65 -68

[3] : المرجع نفسه ص 69-70

2-الشبكات : فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر النسيج الإتصالي لشبكات الإنترانت Intranet ، الإكسترانات Extraent وشبكة الإنترنت Internet والتي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة و لإدارتها الإلكترونية.[1]

3-البرمجيات: تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل، نظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، بالإضافة إلى برامج التطبيقات مثل برامج التجارة، برامج التسويق الإلكتروني، قواعد البيانات، برامج إدارة المشروعات. [2]

وتنقسم إلى برمجيات النظام System Software و هي التي تدير و تراقب أنشطة الحاسوب، و برمجيات التطبيق Application Software و هي التي تهتم بإنجاز المهام للزبائن النهائيين .

4-القوى البشرية: يرى بعض الباحثين أن العنصر البشري من الأصول الثابتة في المنظمة يجب الإهتمام به و تنمية إبداعاته بل يرى آخرون أن القوى البشرية في الإدارة الحديثة من أكثر الأصول أهمية و تضم القوى البشرية القيادات الرقمية من مديرين و معلمين للموارد المعرفية و الكوادر الإدارية من أصحاب التخصص، الذين لهم خبرتهم في تطبيقات التقنية في الإدارة الحديثة وقد تقوم بعض الجهات بإخضاع القيادات القديمة لدورات في كيفية استخدام الحاسوب للتحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية .[3]

ثانيا: مبادئ الإدارة الإلكترونية

يرى الأستاذ الدكتور عمار بوحوش أن مبادئ الإدارة الإلكترونية ما يلي : [4]

1-تقديم أحسن الخدمات للمواطنين (Citizen oriented) : و هذا الإهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات و الكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها و ضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع و القيام بتحليلات دقيقة و صادقة للمعلومات المتوفرة مع تحديد نقاط القوة و الضعف و استخلاص النتائج و اقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة .

2-التركيز على النتائج (Results oriented): حيث ينصب اهتمام الحكومة الإلكترونية (الإدارة العامة الإلكترونية) على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع و أن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد و المال و الوقت و توفير خدمة مستمرة على مدار الساعة .

[1] : سعد غالب ياسين ، الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية ، الإدارة العامة للطباعة و النشر ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، ص 25

[2]: ياسين سعد غالب ، المرجع نفسه ، ص 25

[3] : حسيين محمد الحسن ، مرجع سابق ، ص 71-72

[4] : عمار بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرون ، بيروت ، دلر الغري الإسلامي ، 2006 ، ص 189-191

3-سهولة الإستعمال و الإتاحة للجميع : أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل و العمل و المدارس و المكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل .

4-تخفيض التكاليف : و يعني أن الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات و تعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف

5-التغير المستمر: و هو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين و إثراء ما هو موجود و رفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضى الزبائن أو بقصد التفوق في التنافس .

المطلب الثاني : وظائف الإدارة الإلكترونية

مع تغير الإدارة من تقليدية إلى إلكترونية أصبح لابد من تغيير في نظم الإدارة المعمول بها و قد أسفر ذالك على تغيير في وظائف الإدارة التقليدية لتتحول إلى وظائف إدارية إلكترونية تتمثل في :

1-التخطيط الإلكتروني: إن التخطيط الإلكتروني يعتمد على التركيز بصفة أساسية على استخدام التخطيط الإستراتيجي و السعي نحو تحقيق الأهداف، و يعتمد التخطيط الإلكتروني أيضا في ظل الثورة الإلكترونية على استخدام نظم جديدة كنظم دعم القرار و النظم الخبيرة، كما يعتمد أيضا على تبسيط نظم و إجراءات العمل .[1]

أشار نجم إلى أن هناك اختلافات أساسية بين التخطيط الإلكتروني والتخطيط التقليدي و هي كالتالي : [2]

- التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة و قصيرة الأمد قابلة للتطور المستمر بعكس التخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في العام القادم .
- إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضفي استمرارية على كل شيء في المؤسسة بما فيها التخطيط بتحويله من تخطيط زمني منقطع إلى تخطيط مستمر.
- التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي في إطاره العام بين الإدارة و العاملين بينما التخطيط التقليدي كان في جوهره تخطيط أعلى-أسفل ، بحيث تجسد فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدية بين الإدارة و التخطيط والعمل

2-التنظيم الإلكتروني: هو الإطار الفضفاض لتوزيع واسع السلطة والمهام وعلاقات الشبكة الأفقة التي تحقق التنسيق الآلي من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم، فمع الإنترنت يتم التحول من منظمة التركيز على الهياكل والخصائص التنظيمية الرسمية إلى منظمة التركيز على الهدف الواحد المتقاسم .[3]

والتنظيم الإلكتروني للمنظمات المعاصرة يعتمد على إجراء تغييرات في مستويات وشكل الهياكل التنظيمية، فيتم تحويلها من الشكل الطويل إلى الشكل المفرطح كما يتطلب أيضا إحداث تغييرات في الهياكل التنظيمية

[1] : احمد محمد غنيم، **الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل** ، ط1 المكتبة العصرية مصر 2004ص59
[2] : نجم عبود نجم ، **الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية و الوظائف**، ط1، دار الأزوري العلمية للنشر و التوزيع عمان ،الأردن 2008،ص237
[3]: أحمد محمد غنيم ، المرجع نفسه ، ص 60

نفسها لمواجهة كل مشاكل التنظيمات التقليدية في الإدارة والقضاء عليها، ويتم ذلك من خلال تجميع الوظائف أوإعادة توزيع الإختصاصات أو استبعاد بعض الوحدات الإدارية من التنظيم واستحداث وحدات تنظيمية حديثة تتمثل بصفة أساسية في :

- إدارة قواعد البيانات و المعلومات و المعرفة إلكترونيا .
- إدارة الدعم التقني للمستفيد .
- إدارة علاقات العملاء إلكترونيا .

ويضيف – نجم – بأنه هناك تغيرات تتوافق مع إعادة التنظيمات داخل المنظمات والمؤسسات في ظل الشبكة العنكبوتية وثورة الإتصالات والمعلومات التي تسمح بالوصول إلى شبكات إفتراضية القائمة على توظيف مزايا الإنترنت في تبادل البيانات الإلكترونية .

3-التوجيه الإلكتروني: التوجيه الإلكتروني بالمنظمات المعاصرة يعتمد على وجود القيادات الإلكترونية والساعية إلى تفعيل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها، كما يعتمد أيضا وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال بطريقة إلكترونية مع الأفراد الآخرين والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإنجاز الأعمال المطلوبة، كما يعتمد التطبيق الكفء للتوجيه الإلكتروني على استخدام شبكات الإتصال الإلكترونية المتقدمة بحيث يتم إنجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها[1].

إن قيادة الذات هي الأكثر بروزا في الإدارة الإلكترونية فالقائد الإلكتروني مطلوب منه أن يتخذ قرارات سريعة وفورية مما يجعله بحاجة إلى تطوير اتجاهات وقواعد خاصة للحالات المختلفة التي تساعد على سرعة الإستجابة، فقادة الذات يتسمون بعدة خصائص منها : [2]

- القدرة على تحفيز أنفسهم و إبقاء التركيز على إنجاز المهام .
- فهم المنظمة و مساهماتها من أجل حل المشكلات .
- الرغبة في المبادرة من أجل حل المشكلات .
- البراعة و المهارة و المرونة في التكيف مع البيئة المتغيرة .

والقيادة الإلكترونية تتطلب توفر مهارات أساسية منها مهارة المعارف الإلكترونية ومهارات الإتصال الفعال مع الآخرين ومهارات إدارية مع ضرورة متابعة كل جديد في نقل التقنيات الإلكترونية في هذا العصر.

وتنقسم القيادة الإلكترونية إلى ثلاثة أنماط و هي :

[1] :أحمد محمد غنيم ، مرجع سابق ، ص 73

[2] : نواف كنعان، القيادة الإدارية ، ط1 ، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان، الأردن ، 2002 ص 93

أ -**القيادة التقنية العملية** : أي التي تستند في إدارة عملها إلى استخدام تقنية الإنترنت وتؤسس عملها على المعلوماتية والسرعة مع الجودة.

ب **القيادة البشرية الناعمة** : ذات الحس الإنساني القادر على جذب القوى البشرية العاملة و ربطها بالإدارة، وكذلك توثيق الصلة مع الفئة المستهدفة بخدمات الإدارة و منتجاتها .

ت **القيادة الذاتية:** ويعني بها قدرة القائد الإلكتروني على الإعتماد على نفسه في إدارة موقعه الإداري والجاهز لاتخاذ القرارات السريعة لمواجهة الطوارئ والقدرة على تقسيم عمله وتعديل مساره ذاتيا في أي وقت ومن الملاحظ أن القيادة أصبحت ركنا أساسيا في الإدارة الإلكترونية ولم تعد حكرا على مستوى معين أوطبقة بذاتها في المنظمة بل يمكن أن يوجد القائد في أي مستوى من مستويات المنظمة الإلكترونية، أو أي مفصل من مفاصلها بحكم اللامركزية الموجودة

وبحكم تفويض السلطات ، إضافة إلى سيادة مبدأ كل موظف قائد في الإدارة الإلكترونية.[1]

4-الرقابة الإلكترونية: الرقابة الإلكترونية أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة بدلا من الرقابة التقليدية القائمة على العلاقات والمسائل الرسمية، وهذا ما يفسر الإتجاه المتزايد نحو التأكيد على الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني بين العاملين والإدارة وهذا ما يحول الرقابة كرصيد إلى الرقابة كعملية وتدفق مستمر، وهناك العديد من المزايا للرقابة الإلكترونية منها : [2]

- تحقيق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية .
- تحقيق الرقابة في الوقت الحقيقي في الآن الحقيقي .
- الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية في الرقابة .
- الرقابة الإلكترونية تحفز العلاقات القائمة على الثقة، وهذا ما يقلل من الجهد الإداري والمطلوب في الرقابة.
- الرقابة الإلكترونية تقلص من الوقت
- الرقابة الإلكرونية تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المنظمة إلى حد كبير من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة و الحد من المفاجآت و الأزمات في المنظمة .

فكل هذه الوظائف تحققت بعد التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية فأصبح هناك تخطيط إلكتروني وتنظيم إلكتروني وتوجيه إلكتروني و رقابة إلكترونية.

المطلب الثالث: متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية

إن الإنطلاق نحو تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية دون دراسة متطلبات هذا التحول إجراء قد ينذر باحتمال فشل هذه الإدارة على الرغم من أن الأجواء مهيأة لنجاحها إلا أن الإندفاع نحو تطبيق التقنية من دون توفير

[1]: حسين محمد حسن ، مرجع سابق ، ص98
[2] :نجم عبود نجم ، مرجع سابق ، ص 277

الإعدادات والتجهيزات المادية و البشرية اللازمة لها ستضيع على الإدارة فرصة الإستفادة التامة من نجاح التجربة ، و من هذه المتطلبات :

1. **المتطلبات الإدارية :** تنحصر المتطلبات الإدارية الواجب توفرها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:[1]

- وضع إستراتيجيات و خطط التأسيس و التي يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط ، المتابعة و تنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية ، و في هذه المرحلة لابد من توفير الدعم و التأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب .
- توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية ، إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الإتصالات تتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة ومستوعبة للكم الهائل من الإتصالات دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات أجهزة و حاسبات آلية .
- متطلبات الكفاءات و المهارات المتخصصة و هو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادىء التقدم التقني ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات .
- وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني ، و أثناء التطبيق أي تكملة للنقائص و الفراغ القانوني اللازم و الذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول ، و بعد التطبيق توضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعلومات الإلكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية ، و في هذا السياق نجد أن الدول التي اعتمدت تطبيقات الإدارة الإلكترونية لم تصدر تشريعات عامة تلزم الإدارات و المؤسسات الحكومية بأداء جميع معاملاتاها الإدارية مع المواطنين عن بعد بالوسائل الإلكترونية ، إلى جانب الوسائل التقليدية ، حيث أن التشريعات الحديثة في الكثير من الدول الغربية قد يتراوح مضمونها بين إقرار المبدأ أي الإعلان عن حق المواطن في الحصول على المعاملات الإدارية و الخدمات العامة بوسائل معلوماتية باستثناء ما يشترط القانون صراحة حضور المعني شخصيا إلى المراكز الإدارية لإتمامه و بين إلزام الإدارات العامة على تقديم بعض الخدمات الإلكترونية في مجالات أو قطاعات مثل مجال نشر القوانين و القرارات الإدارية و المعلومات الإدارية و مجال وضع نماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الإنترنت ، إضافة إلى مجالات التصاريح المالية و الضرورية بحيث تلتزم الشركات التجارية و بعض التجار بتقديم تلك التصاريح إلكترونيا وفق شروط تحدد بأدوات تعاقدية

[1] : سعيد بن معلا العمري ، **المتطلبات الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية** ، دراسة مسحية للموانئ ، رسالة ماجيستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2003 ، ص 18-19

- متطلب الإصلاح الإداري في إطار الوصول إلى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة الإلكترونية من الضروري إصلاح الإداريين و الذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الإلكترونية ، و خبراء لتأمين المعلومات و حماية البرامج و التعاملات و الوثائق ، أي محاولة إحداث تغييرات جذرية و جوهرية في المفاهيم الإدارية والفنية، و الحاجة إلى قيادات واعية متحمسة لها القدرة الإدارية و تطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية المختلفة والبحث عن حلول كفيلة تؤدي إلى تحسين إنجاز الخدمة الوظيفية، إضافة إلى ضرورة بسط قواعد الإثبات فيما يتعلق بالتصرفات الإلكترونية .

2. **المتطلبات البشرية:** يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وأي منظمة وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه التي يصبو إليها لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري، فهم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة الذين يمثلون البنية الإنسانية ورأس المال الفكري في المنظمة، يتولون إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية ومنهم المديرون والوكلاء والمساعدون والمبرمجون وضباط البيانات و المشغل أو المحرر .
3. **المتطلبات السياسية :** حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الإلكتروني ومساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية عن طريق تقديم العون المادي و المعنوي المساعد على اجتياز العقبات و تطوير برامج التحول الإلكتروني، وتمثل مبادرة الإدارة الإلكترونية العامة في دولة الإمارات على الصعيد العربي إحدى النماذج التي وجدت تفضيل سياسي و إرادة لدى القيادة حيث انطلقت مبادرة دبي بموجب إعلان رسمي أصدره الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم برنامج عمل يقوم على نقاط منها : [1]

- إعتماد قناة موحدة لخدمة العملاء بالتعاون مع إدارة الخدمات الإلكترونية من أجل تعزيز مستويات الكفاءة والفعالية
- تبسيط عمليات الحصول على الخدمات الحكومية اعتمادا على أحدث التقنيات .
- إبتكار خدمات حكومية جديدة و ربط بيئات العمل في الدوائر الحكومية لتحقيق التكامل الذي يمهد الطريق لمبدأ حكومة بلا أوراق و بدون طابور .
- تحديث الإجراءات الحكومية و وضع مقاييس متقدمة .
- توعية المجتمع بجدوى التحول الإلكتروني وضمان الحد الأدنى من المعرفة بكيفية استخدام الأدوات التي تمكنهم من الحصول على خدماتهم من الدوائر الحكومية .

4. **المتطلبات الإقتصادية و الإجتماعية :** تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة و مستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية و على دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية ، مع الإستعانة بوسائل الإعلام وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات و الندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية ، مع ضرورة توفير مخصصات مالية كفيلة لتغطية الإنفاق

[1] : **Dubai e-Government , virtuel government** , e all , Dubai , Issue 47 september 2007 , p 03

على مشاريع الإدارة الإلكترونية ، دون إهمال الإستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و إيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي و المحلي .

5. **المتطلبات التقنية :** و تتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية و التي تشمل تطوير و تحسين شبكة الإتصالات بحيث تكون متكاملة و جاهزة للإستخدام و استيعاب الكم الهائل من الإتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات و حاسبات آلية و أجهزة و معدات و أنظمة و قواعد بيانات و البرامج و توفير خدمات البريد الرقمي و توفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المنظمي على أوسع نطاق ممكن، و على العموم فإن البنية التحتية التقنية تنقسم إلى : [1]

البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية: وتتمثل في كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل المعلومات إلكترونيا.

البنية التحتية الناعمة للاعمال الإلكترونية : و تشمل مجموعة الخدمات و المعلومات و الخبرات و برمجيات النظم التشغيلية للشبكات و برمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز و ظائف الأعمال الإلكترونية .

شبكات الإتصالات: أهم هذه الشبكات شبكة الإنتترنت، الشبكة الداخلية الإنترانت، و الشبكة الخارجية الإكسترانت.

6. **المتطلبات الأمنية :** تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونيا، بمعنى أن المعلومات و الوثائق التي يجري حفظها و تطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها حيث يجب توفر الأمن الإلكتروني و السرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية و الشخصية و لصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث و التركيز على أمن الدولة أو الأفراد إما بوضع الأمن في برمجيات البروتوكول للشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو البصمة .

ولتحقيق أمن المعلومات وتقليص التأثيرات السلبية على استخدام شبكة الإنترنت فإن الإدارة الإلكترونية تتطلب القيام ببعض الإجراءات منها : [2]

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الإنترنت .
- تبني استراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام و الخاص .
- وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الإكتروني وانتهاكات خصوصية معلومات الإدارة الإلكترونية

[1] :موسى عبد الناصر و محمد قريشي مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في مؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 09 جامعة بسكرة ص91

[2] : المرجع نفسه ، ص 92

وهناك عدة متطلبات أخرى لحماية أمن نظم المعلومات منها :

- تحديد آليات المراقبة و التفتيش لنظم المعلومات و الشبكات الحاسوبية .
- الإحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن .
- تشفير المعلومات التي يتم حفظها و تخزينها و نقلها على مختلف الوسائط .

المبحث الثالث : مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية و معوقاتها

المطلب الأول : مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية

تتمثل مزايا الإدارة الإلكترونية في : [1]

- الخصوصية و الأمان ، حيث تتميز الإدارة الإلكترونية بمعايير الخصوصية و السرية المناسبة و الأمن والمصداقية، مما يؤدي إلى نموها و تطورها في خدمة العاملين

- السرعة و الدقة في تخزين المعلومات و تكوين ما يسمى ببنوك المعلومات و معالجة و تشغيل البيانات و استرجاع النتائج في وقت قصير مقارنة بالنطام اليدوي .
- الإستجابة لحاجات ورغبات المستفيدين من العملية التعليمية بكفاءة و فعالية، الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق رضاهم
- تقديم خدمات شاملة بأقل التكاليف و الجهد و الوقت .
- تأكيد و إظهار الشفافية في أداء العمل.
- التخلص من البيروقراطية و الروتين في تأدية الأعمال .
- ضمان حصول المستفيدين على الخدمات التي تقدمها المؤسسات بصفة مستمرة ومباشرة دون الحاجة إلى حضورهم في بعض الأحيان، و ذلك من خلال الشبكة الإلكترونية .
- تحسين العمليات و يقصد بها استخدام الحاسوب الآلي في تحويل المدخلات إلى مخرجات ، بهدف تحقيق رغبات المستفيدين من العملية .
- تمكين الموظفين من تأدية أعمالهم بطريقة أفضل و ذلك من خلال مساعدتهم على المتابعة الدورية لطرق أداء العمل في جميع مراحله وتوفير الوقت لديهم ليتمكنوا من التركيز على جوانب العمل المهمة بدلا من الأعمال الكتابية الورقية.
- القضاء على التزاحم بالإدارات ، حيث يستطيع بعض الأفراد عن طريق الشبكة الإلكترونية أن يحصلوا على خدماتهم دون التردد على تلك المؤسسات .

المطلب الثاني : معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

[1] : Tom Germo & Ayman Adhahir , **The E-government Evolution** , Symposium E-government Experiences and Aplication , Alddawha , Qatar , 2001 , p 4

هناك عدة معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية إذا لم يتم وضع إستراتيجية متكاملة، سلسة و مرنة من بينها:

1. **المعوقات الإدارية** : هناك معوقات إدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية مثل :[1]

- ضعف التخطيط و التنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية .
- عدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية من إضافة أو دمج بعض الإدارات أو التقسيمات و تحديد السلطات و العلاقات بين الإدارات و تدفق العمل بينها .
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية .
- المستويات الإدارية و التنظيمية و اعتمادها على أساليب تقليدية و محاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية .
- مقاومة التغيير في المنظمات من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي .

2. **معوقات سياسية و قانونية** : تتمثل هذه المعوفات في :[2]

- غياب الإرادة السياسية الفاعلة و الداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية ، و تقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة و مواكبة العصر الرقمي .
- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي و تنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية و ترقيته .
- عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق أطر قانونية تحدد شروط التعامل الإلكتروني ، مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق و تخريب برامج الإدارة الإلكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها .
- إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو الإدارة الإلكترونية شكل التوقيع الإلكتروني و حجة الإثبات في المراسلات الإلكترونية و صعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل و كل ما يتعلق بعنصر الخصوصية و السرية في التعاملات الإلكترونية.

3. **المعوقات المالية و التقنية** : من هذه العوائق :[3]

- ضعف الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية من أجهزة الحاسوب وشبكات وبرامج تطبيقية

---

[1] : عبان عبد القادر ، **تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر** ، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه ل.م.د في علم الإجتماع تخصص إدارة الاعمال ، 2015،2016 ،ص 79

[2] : رحماني عبد الجليل ، معزوزة سميرة ،فعالية الإدارة الإلكترونية في تنمية الموارد البشرية و تحسين أداء العاملين ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر جامعة الجيلالي بونعامة تخصص وسائل إعلام و تنمية مستدامة 2014 -2015 ، ص 46

[3] : حسن محمد الحسن ، مرجع سابق ، ص 193

- يتضرر الجانب التدريبي أيضا في المؤسسات الساعية إلى مشروع الإدارة الإلكترونية من محدودية الموارد المالية اللازمة للقيام بالرحلات التدريبية و صرف مكافآت المتدربين .
- تواجه بعض الإدارات أزمة محدودية الموارد اللازمة لإتمام عملية الصيانة لأجهزتها وشبكاتها وغيرها من العمليات المكلفة.

4. المعوقات البشرية : من بين هذه العوائق :[1]

- إنعدام وجود ثقافة الحاسوب عند بعض الإداريين .
- عدم توفر القوى البشرية المؤهلة والملمة بالمهارات الأساسية لشغل الوظائف القائمة على استخدام الحاسوب والإنترنت .
- خوف بعض الموظفين من فشل تجربتهم في التعامل مع كل جديد .
- يحد ضعف الحوافز المادية والمعنوية من طموح العاملين في متابعة التعليم والتدريب في مجال المعاملات الإدارية
- شح البرامج المعتمدة من قبل المؤسسات في مجال التقنية الحديثة المتطورة .
- مقاومة بعض القيادات للتغيير و شعورهم أنه لن يكون لهم مقاعد في الإدارات الجديدة .
- الهاجس الأمني لدى بعض الأفراد و تخوفهم من العبث بسرية المعلومات .

5. المعوقات الأمنية : تتمثل المهددات الأمنية في : [2]

- التخوف من التقنية و عدم الإقتناع بالتعاملات الإلكترونية خوفا مما يمكن أن تؤديه من مساس و تهديد لعنصري الأمن و الخصوصية في الخدمات الحكومية .

[1] : المرجع نفسه ، ص 189

[2] : بدر محمد المالك ، **الأبعاد الإدارية و الأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودي** ة ، رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض 2007 ، ص43

خلاصة الفصل الأول :

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل من المفاهيم النظرية للإدارة الإلكترونية وما لها من خصائص و ما هي الأسباب التي أدت إلى التحول إليها بالإضافة إلى التطرق إلى متطلبات التحول و مجالاته وما لها من مزايا في التطبيق و ما تقدمه من معاملات و خدمات تتصف بالسلاسة والمرونة سواءا للمواطن أو قطاع الأعمال أو الإدارات من خلال شبكات الإتصالات و المعلومات و البيانات باستخدام وسائل الإتصال الحديثة من إنترنت و وسائل تقنية و غيرها مما يدعم كفاءة و فعالية الأداء ، إلا أنها تواجه تحديات و معيقات في التطبيق يستلزم وجود مقومات و آليات لضمان التطبيق الصحيح لهذه الإدارة الحديثة لنجاحها و تحقيق أهدافها.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

تمهيد:

لابد لكل دراسة حديثة أن تكون لها نماذج سابقة و إن اختلفت في مضمونها و شكلها لكن هذا لا ينفي وجود بعض العناصر الشبيهة لهذه الدراسة و التي يمكن أن تتفق معها ، الأمر الذي يبين أن البحث العلمي له خاصية تراكمية ، لهذا و بعدما تم وضع الإطار النظري لموضوع واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية في الفصل السابق ، سنتطرق في هذا الفصل إلى بعض الدراسات السابقة التي ألمت بهذا الموضوع و مقارنتها بدراستنا الحالية .

المبحث الأول: الدراسات باللغة العربية

الدراسة الأولى : دراسة الأستاذ عماري سمير 2017 " صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي " دراسة ميدانية لآراء عينة من الموظفين الإداريين بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة .

1 الهدف من الدراسة :

- عرض و تقديم بعض المفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية كمدخل إداري من حيث المفهوم و التطبيق على مستوى بيئة مؤسسات التعليم العالي.
- معرفة مستوى إدراك الموظفين الإداريين بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- التعرف على أهم الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة المسيلة من وجهة نظر موظفيها.
- إبراز أهم الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على مختلف الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة المسيلة من وجهة نظر موظفيها الإداريين .
- تقديم بعض المقترحات التي من شأنها ضمان التطبيق الصحيح للإدارة الإلكترونية على مستوى جامعة محمد بوضياف بالمسيلة .

2 إشكالية الدراسة :

ماهي أهم الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى جامعة محمد بوضياف بالمسيلة من وجهة نظر موظفيها الإداريين ؟

3 نتائج الدراسة : من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي :

- أن تطبيق الإدارة الإلكترونية أصبح ضرورة لمؤسسات التعليم العالي طالما أنها تعمل في بيئة سريعة التغير ذلك من أجل مواكبة كافة التغيرات و ضمان استمراريتها في المستقبل .
- تعد الإدارة الإلكترونية أحد الأساليب الحديثة التي يمكن لمؤسسات التعليم العالي تبنيها و الاستفادة من تطبيقاتها المختلفة بهدف تطوير أدائها الإداري .
- أن الهدف من تطبيقات الإدارة الإلكترونية هو إيجاد مجتمع جامعي قادر على التعامل مع معطيات عصر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

الدراسة الثانية : دراسة منوار بسمة و مرزوق وهيبة 2018 مذكرة تخرج ماستر " تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية " دراسة حالة بلدية أمشدالة.

1 الهدف من الدراسة :

- تسعى هذه الدراسة إلى إزالة الغموض حول مفهوم الإدارة الإلكترونية كما تسعى إلى التعرف إلى الدرجة التي وصلت إليها تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية و الوثائق التي تم تحويل الحصول عليها إلكترونيا .

– معرفة العوائق التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية .

2 -إشكالية الدراسة :

ما مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية ؟

3 نتائج الدراسة :

– محاولة القضاء على الأمية الرقمية ونشر الثقافة المعلوماتية بتوفير البنية التحتية من الأجهزة والوسائل الحديثة.

– توفير الظروف المناسبة لعمل الموظفين من أجل تحسين الخدمة العمومية .

– ضرورة تواصل البلدية مع مواطنيها عن طريق فتح موقع إلكتروني من أجل التقرب من المواطنين و تسهيل عملية استخراج الوثائق عن طريق الإنترنت .

الدراسة الثالثة : دراسة الدكتور منصف شرفي و الأستاذ حسان بوزيان 2018 " الإدارة الإلكترونية و متطلبات تطبيقها في الجامعات الجزائرية ".

1 -الهدف من الدراسة:

– التعرف على أهم النظريات و الأسس لتطبيق الإدارة الإدارة الإلكترونية بمؤسسات التعليم العالي .

– أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة وحتمية نتيجة لكبر حجم المؤسسات وزيادة الحاجة إلى تخصصات مختلفة.

– ملاحقة مختلف المؤسسات للأحداث التكنولوجية الجارية بالعالم .

– معرفة المعوقات التي تواجه عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعات الجزائرية .

– التوصل إلى أبرز الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعات الجزائرية.

2 إشكالية الدراسة:

ماهي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية ؟

3 نتائج الدراسة :

– لاتختلف الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية في كونها نشاط يقوم على إنجاز الأعمال والمعاملات لتحقيق الأهداف المرجوة، ولكنهما يختلفان في طريقة أو وسيلة إنجاز تلك الأعمال والوصول إلى تلك الأهداف.

– أصبحت الأعمال تقريبا في عالمين العالم المادي الملموس و الذي يراد و يلمسه المديرون و العالم الرقمي المصنوع من المعلومات و الذي يقوم على الإنترنت ، مع تطور و تصاعد العصر الشبكي كان من الضروري التنسيق بين الوظائف الإلكترونية عن طريق الإدارة الإلكترونية .

– إن عملية تمكين جميع مهام و أنشطة الجامعة بالإعتماد على تقنيات المعلومات و شبكات الإتصال فيما بينها أوصلها إلى أهداف الإدارة الإلكترونية ، و ذلك من خلال تقليل استخدام الورق و تبسيط الإجراءات و القضاء على الروتين و الإنجاز السريع و الدقيق للمهام لتكون جاهزة لربطها مع مشروع الإدارة الإلكترونية.

الدراسة الرابعة : دراسة بوسالم أبو بكر و بلجازية عمر و تبوب يوسف 2021 " واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية " دراسة حالة المؤسسة الجامعية محمد الصديق بن يحيى بجيجل .

1 –الهدف من الدراسة :

– التعرف على بعض المفاهيم المرتبطة بالإدارة الإلكترونية .
– التعرف على متطلبات وجود إدارة إلكترونية .
– إلى جانب محاولة معرفة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة جيجل .

2 –إشكالية الدراسة:

ما هو واقع ممارسة الإدارة الإلكترونية في جامعة محمد الصديق بن يحيى بجيجل ؟

3 نتائج الدراسة :

– تعتبر الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة التي ظهرت تزامنا مع التطور التكنولوجي .
– التحول إلى الإدارة الإلكترونية حتمية و على المؤسسات مواكبة هذا التوجه .
– تبني المؤسسة الإدارة الإلكترونية يتطلب منها الإلتزام ببعض الجوانب من توفير الأجهزة اللازمة و الميزانية الكافية و تدريب العمال و غير ذلك من الجوانب التي يجب التخطيط لها جيدا .

من خلال الدراسة الميدانية اتضح وجود جوانب تهتم بها الجامعة و التي يمكن أن تؤثر على سعي الجامعة إلى تطبيق العمل الإداري الإلكتروني و تجلى ذلك في :

– إمتلاك العدد الكافي من الحواسيب التي يمكن ان تستعمل في التواصل الإداري الإلكتروني .
– وجود بعض التعاملات الإدارية الإلكترونية و لو لم تكن بالشكل الواسع .
– تتوفر في جامعة جيجل كفاءات بشرية لتطبيق العمل الإداري الإلكتروني .

لكن في المقابل بينت الدراسة أن هناك جوانب لا تهتم بها جامعة جيجل تؤشر على وجود نقص في ممارسة الإدارة الإلكترونية ، من بين هذه الجوانب :

– نقص و ضعف في التزود بخدمة الإنترنت و التي تعتبر من أهم جوانب ممارسة العمل الإداري الإلكتروني و التواصل الإداري
– نقص في تدريب العاملين في مجال العمل الإداري الإلكتروني .

– إضافة إلى غياب إرادة لدى بعض الفاعلين و المسؤولين في جامعة جيجل لتطبيق العمل الإداري الإلكتروني مما قد يؤخر وجود إدارة إلكترونية بأتم معنى الكلمة .

المبحث الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية

الدراسة الأولى : دراسة إحسان عدنان الشمري و وسام عماد عبد الغني و محمد عدنان محمد 2018 ، the opstacles to the application of elèctronic administration at university of Diyala ، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة ديالا .

1 أهداف الدراسة :

– التعرف على أهم المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة ديالا .
– التعرف على أهم المعوقات التقنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة ديالا .
– التعرف على أهم المعوقات البشرية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة ديالا .
– التعرف على أهم المعوقات المالية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة ديالا .

2 إشكالية الدراسة :

ماهي المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة ديالا من وجهة نظر القيادات العليا ؟

3 نتائج الدراسة :

– وجود معوقات لمحاور الإدارة الإلكترونية المعتمدة في الدراسة الحالية باستثناء المحور الإداري مع التباين في النسب و الأوزان المئوية جاء نتيجة طبيعية بسبب الظروف التي مرت بها محافظة ديالا و التي أثرت سلبا في تطور المؤسسة الجامعية .
– التخطيط السليم للقيادات العليا في جامعة ديالا انعكس بشكل إيجابي لتوظيف بعض البرامج والتقنيات الإلكترونية.
– تصميم الهيكل التنظيمي للجامعة يتوافق مع التقنيات والبرامج الإلكترونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية
– عجز الموازنة الحكومية انعكس سلبا على التوظيف الأمثل لتكنولوجيا المعلومات لتطبيق الإدارة الإلكترونية داخل جامعة ديالا .
– ضعف البرامج و الدورات التدريبية في تنمية مهارات الموارد البشرية لاستعمال التقنيات الإلكترونية .

الدراسة الثانية : دراسة Rafi Abdul Ridha and Omar T. Abdelrahman 2018

The possibility of Applying Electonic Management at Cihan University إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة جيهان.

1 -أهداف الدراسة :

- شرح مفهوم الإدارة الإلكترونية .
- توضيح فوائد و مزايا استخدام الإدارة الإلكترونية .
- إعطاء جامعة جيهان خطوات لتحويل العمل الإداري التقليدي إلى العمل الإداري الإلكتروني .
- خفض التكاليف .
- إستخدام البنية التحتية للمعلومات و الإتصالات بكفاءة .

2 -إشكالية البحث :

تنبع المشكلة الرئيسية من التأخر والارتباك في العمل الإداري التقليدي خاصة في الوقت الحاضر بسبب توافر البنية التحتية للمعلومات والاتصالات وعدم استخدام المنظور الحديث مع مراحل إجراءات العمل الإداري، حيث قد تستخدم جامعة جيهان شبكة الإنترنت لربط الطلاب والعاملين لتسهيل المعالجة وضمان انسياب العمل بسلاسة .

3 -نتائج الدراسة :

- تعتبر التقنيات و الاتصالات من أهم العلوم الحديثة التي أثرت بشكل واضح على العديد من فروع المعرفة الأخرى بسبب انتشارها الواسع و سهولة استخدامها .
- يمكن للإدارة الإلكترونية أن توفر مستودعا مركزيا للمعرفة فهي تقلل التكاليف و تزيد من أمان و سلامة البيانات مع الرضا الكامل للعملاء.
- النتائج و النسب المتحصل عليها في هذه الدراسة تظهر إمكانية تطبيق تكنولوجيا المعلومات و أنها ليست باهظة الثمن و ليست معقدة و سهلة للغاية و يتم إدارتها تلقائيا تقريبا . كل هذه النتائج تشجع الجهود المبذولة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في القطاع العام و الخاص .

الدراسة الثالثة : دراسة محمد علي القضاة ، و ليلى مراد خانلي (جامعة الخزر 2021) La gestion elèctronic et son rol dans le developement de la performance de l 'administration elèctronic en Jordanie الإدارة الإلكترونية و دورها في تطوير الحكومة الإلكترونية في الأردن .

1 -أهداف الدراسة :

- إبراز دور الإدارة الإلكترونية في نجاح الحكومة الإلكترونية حيث تسعى الدولة الأردنية لمواجهة كافة التحديات أمام تحسين الإقتصاد الوطني و الإقتصاد العالمي .

2 -إشكالية الدراسة :

كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير الحكومة الإدارية ؟

3 نتائج الدراسة :

- إبراز المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية .
- سعي الدولة الأردنية لإصلاح الإدارة العامة لمواجهة التحولات الدولية و قوانين المنافسة العالمية .
- العمل على رقمنة جميع القطاعات الإدارية بوسائل إلكترونية حديثة و دقيقة .
- تساهم الإدارة الإلكترونية و بشكل فعال في تطوير أداء الحكومة الإلكترونية .

الدراسة الرابعة : دراسة رياض عواد هالج كلية أشور الجامعة 2021 The Role Of Electronic Management in Achieving Strategic success , a fieled study at thee deractorate of educaton in Baghdad، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق النجاح الإستراتيجي دراسة ميدانية في مديرية التربية و التعليم في بغداد.

1 أهداف الدراسة :

- مدى إمكانية إلغاء أو تخفيف عامل العلاقة المباشرة بين طرفي الصفقة إلى أقصى حد ممكن .
- مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في النهوض بالمنظمة موضوع البحث وتطويرها للإرتقاء بها إلى مستوى عالي من الأداء في التعامل مع البيانات ومعالجتها للحصول على المعلومات التي تطلبها مؤسسات الدولة ومديرية التربية والتعليم .
- دعم وبناء ثقافة تنظيمية إيجيابية بين أفراد المجتمع وموظفي المنظمة من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات.
- إلغاء نظام الأرشفة الورقية واستبداله بالنظام الإلكتروني لما يتمتع به من مرونة في التعامل مع المستندات وقدرته على تفادي الأخطاء وتصحيحها بسرعة وتسليم المستندات لأكثر من وجهة في وقت قصير للإستفادة منها في أي وقت.
- إستعاب أكبر عدد من معاملات مدققي الحسابات في نفس الوقت حيث تظل قدرة الإدارة التقليدية فيما يتعلق بإنجاز المعاملات محدودة ، مما يؤدي في كثير من الأحيان إلى انتظار المراجعين في طوابير طويلة

2 إشكالية الدراسة:

تم طرح مشكلة البحث بالأسئلة التالية :

هل هناك اتجاه للإدارة العليا لاستخدام الإدارة الإلكروتنية ؟

إلى أي مدى تهتم الإدارة العليا بدعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية ؟

هل هناك تأثير للإدارة الإلكترونية في تحقيق النجاح الإستراتيجي ؟

3 نتائج الدراسة :

- يؤدي عمل نظام الإدارة الإلكترونية إلى إعتماد الرسالة الإلكترونية كمستند أساسي في إجراء المعاملات وهو ما يؤدي إلى التخلص من السلبيات في التعامل مع الورق .
- تساهم الإدارة الإلكترونية في إتمام المعاملات من خلال تواصل الموظفين مع رؤسائهم عبر البريد الإلكتروني و المصادقة على الوثائق إلكترونيا.
- تساهم الإدارة الإلكترونية في حفظ المعاملات والمستندات الموجودة على الملفات الإلكترونية في مأمن من التلف والتقادم .
- سهولة الإدارة الإلكترونية في استرجاع المعلومات بالاعتماد على الأرشيف الإلكتروني .
- تساهم الإدارة الإلكترونية في التخلص من التعقيدات و الإجراءات البيروقراطية و الروتينية التي تؤثر بشكل كبير على إنجازه الأعمال و تقديم الخدمات .
- نجاح المنظمة يعتمد على ما هو بشري و مالي و الموارد التقنية التي تمتلكها .
- أظهرت النتائج وجود أثر إحصائي كبير للإدارة الإلكترونية و متطلباتها (دعم الإدارة العليا و الموارد البشرية و الفنية) في تحقيق النجاح الإستراتيجي .

المبحث الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

المطلب الأول:أوجه التشابه مع الدراسات السابقة

أولا: أوجه التشابه مع الدراسات باللغة العربية

الدراسة الأولى : تمثلت أوجه التشابه في :

- كلا الدراستين تناولتا الجانب النظري للإدارة الإلكترونية.
- كلا الدراستين بحث في الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- كلاهما بحث عن هذه الصعوبات على مستوى مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.
- كلاهما اعتمد على الدراسة الميدانية و أسلوب الإستبانة .
- كلاهما بحث عن آليات التغلب على الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الدراسة الثانية : تمثلت أوجه التشابه في :

- كل من الدراسة السابقة و دراستنا الحالية تناولتا مفهوم الإدارة الإلكترونية و مدى تطبيقها .
- كلاهما هدفتا إلى معرفة العوائق التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الدراسة الثالثة: تمثلت أوجه التشابه في:

- كلا الدراستين أجريتا على مستوى مؤسسات التعليم العالي .
- كلاهما بحث عن معوقات الإدارة الإلكترونية و آليات التغلب عليها.

الدراسة الرابعة: تمثلت أوجه التشابه في :

- بحثت كلا الدراستين عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعات الجزائرية.
- كل من الدراستين اعتمدتا نفس الأسلوب و المنهج .

ثانيا: أوجه التشابه مع الدراسات باللغة الأجنبية

الدراسة الأولى:

- تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا في معرفة المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تشابهت أيضا في محاولة معرفة التفاوت النسبي بين المعوقات البشرية والمالية و التقنية والإدارية.

الدراسة الثانية: تشابهت في :

- كلا الدراستين تطرقا إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية و توضيح فوائد استخدامها و ما لها من مزايا
- تشابهت في أنها أجريت على مستوى الجامعات بغض النظر عن الرقعة الجغرافية.
- كلا الدراستين استخدمتا نفس الأسلوب و المنهج و برنامج التحليل.

الدراسة الثالثة: تمثلت أوجه التشابه في :

- كل من الدراستين أبرزتا المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية.

الدراسة الرابعة: تمثلت أوجه التشابه في :

- كلا الدراستين تناولا مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- كلا الدراستين استخدمتا نفس المنهج و الأسلوب في الدراسة الميدانية.

المطلب الثاني: أوجه الإختلاف مع الدراسات السابقة

أولا: أوجه الإختلاف مع الدراسات باللغة العربية

الدراسة الأولى: اختلفت دراستنا مع هذه الدراسة من حيث النتائج المتوصل إليها حيث توصلت هذه الدراسة إلى ضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية و أنها أحد الأساليب التي يمكن تبنيها و أن الهدف من الإدارة الإلكترونية هو إيجاد مجتمع جامعي قادر على التعامل مع معطيات عصر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

الدراسة الثانية: تمثلت أوجه الإختلاف في :

- البيئة التي أجريت فيها هذي الدراسة حيث أجريت على مستوى بلدية أمشدالة بالبويرة .
- إختلفت هذه الدراسة على دراستنا من حيث الأدوات المستخدمة فقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على الملاحظة و المقابلة في جمع المعلومات.
- إختلفت هذه الدراسة عن دراستنا باعتمادها على برنامج الإكسل في رسم البيانات.

الدراسة الثالثة: إختلفت هذه الدراسة من حيث المنهج الذي اتبعته حيث اعتمدت على الجانب النطري و التحليل الشخصي للوصول إلى النتائج بينما اعتمدنا في دراستنا على الإستبيان في جمع المعلومات و استخدتم الspss للتحليل و الوصول إلى النتائج .

الدراسة الرابعة: اختلفت من حيث عينة الدراسة حيث اعتمدت على عينة من 100 موظف بينما اعتمدنا على عينة من 50 موظف.

ثانيا: أوجه الإختلاف مع الدراسات بالغة الأجنبية

الدراسة الأولى: تمثلت أوجه الاختلاف في:

- البيئة التي أجريت فيها الدراسة حيث أجريت هذه الدراسة في جامعة ديالا بالعراق.
- اختلفت من حيث الهدف حيث بحثت هذه الدراسة في معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة ديالا بينما في دراستنا هدفنا إلى معرفة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية و أهميتها و الصعوبات التي تواجهها و آليات التغلب على هذه المعوقات .

الدراسة الثانية: تمثلت أوجه الاختلاف في:

- البيئة التي أجريت فيها هذه الدراسة حيث أجريت بجامعة جهان بكردستان
- اختلفت في الأهداف حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية و كيفية إعطاء جامعة جهان خطوات التحول من العمل الإداري التقليدي إلى اعمل الإداري الإلكتروني بينما هدفت دراستنا إلى معرفة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية و معوقاتها و آليات الحد من هذه الأخيرة.

الدراسة الثالثة:

- إختلفت هذه الدراسة عن دراستنا من خلال اعتمادها على طرح بعض الأسئلة الفرعية بينما اعتمدنا في دراستنا على الاستبانة.
- اختلفت من حيث بيئة الدراسة حيث أجريت هذه الدراسة بدولة الأردن.

– إختلفت من حيث الهدف فقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور الإدارة الإلكترونية في نجاح الحكومة الإلكترونية .

الدراسة الرابعة: اختلفت هذه الدراسة عن دراستنا في:

–البيئة التي أجريت فيها الدراسة فقد أجريت هذه الدراسة ببغداد.

ركزت هذه الدراسة على معرفة دور الإدارة الإكترونية في تحقيق في تحقيق النجاح الإستراتيجي بمديرية التربية والتعليم ببغداد

المطلب الثالث: إبراز القيمة المضافة

لم تختلف دراستنا عن العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية من حيث دراسة الجانب النظري لها أو من حيث تطبيقها بصفة عامة في شتى الميادين و ما تواجهه، إلا أن دراستنا اختلفت بدراستها لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة سعيدة بصفة خاصة وما تواجهه من صعوبات وما وصلت إليه في هذا المجال و قد بينت الدراسة أن جامعة سعيدة قد خطت خطوة كبيرة في هذا المجال بفضل كفاءة موظفيها رغم ما تواجهه من تحديات و هذا ما بينته لنا نتائج الدراسة الميدانية.

خلاصة الفصل الثاني :

من خلال الإطلاع على عديد الدراسات السابقة العربية و الأجنبية التي عالجت موضوع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات و المؤسسات الحكومية وبناءا على ما توصلت إليه من توجهات نظرية و أفكار ومفاهيم، تم التطرق في هذا الفصل لأهم الدراسات فقط التي كانت متقاربة مع موضوع بحثنا و قد وجهتنا لبلوغ أهداف الجانب النظري لدراستنا، و بغية إظهار مدى تقارب ما تم دراسته نظريا و ما يجري فعلا في الجامعات الجزائرية، قمنا بإجراء دراسة ميدانية و تم اختيار جامعة سعيدة لتكون محل هته و تناولنا ذلك في الفصل الموالي .

الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية

تمهيد:

إن موضوعية ودقة النتائج التي يتوصل لها الباحث تتوقف على صحة الإجراءات المنهجية المتبعة والأدوات والأساليب الإحصائية المناسبة و مدى التمكن من تحقيقها ، و اعتبارا لما سبق و انطلاقا مما ذكر آنفا في موضوع الدراسة في جانبها النظري ، يهدف هذا الفصل إلى دراسة تطبيقية لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة سعيدة، حيث تم الإعتماد على الإستبيان للحصول على المعلومات الضرورية و إجراء الإختبارات الإحصائية الملائمة للدراسة، بهدف الوصول الى مجموعة من النتائج تمكننا من الوقوف على واقع تطبيق تطبيق الإدارة الالكترونية بالجامعة محل الدراسة ومعرفة ما هي الصعوبات التي تواجهها في التطبيق ومعرفة ماهي الآليات التي تضمن لها التطبيق الصحيح لذلك.

المبحث الأول: تقديم جامعة سعيدة

المطلب الأول: تعريف جامعة سعيدة:

جامعة سعيدة مؤسسة عمومية ذات طابع علمي ، ثقافي و مهني ، يوجد مقرها بعاصمة ولاية سعيدة التي تقع بالجهة الغربية للهضاب العليا للجزائر ، و هي تتألف من 5 مجمعات تتشكل من مباني إدلرية و بيداغوجية ، فضلا عن تلك المخصصة للخدمات الجامعية ، و قد تم تسميتها بجامعة الدكتور مولاي الطاهر نسبة إلى هذا المجاهد و رجل العلم و المعرفة .

المطلب الثاني: مراحل إنشاء جامعة سعيدة

المرحلة الأولى :

إنشاء المدرسة العليا للأساتذة للعلوم الأساسية بمقتضى المرسوم رقم 245/86 المؤرخ في 1986/10/07 ليضمن تكوين أساتذة التعليم الثانوي في تخصصات العلوم الأساسية (فيزياء ، كيمياء ، رياضيات)

وتعتبر المحطة الثانية نقلة أخرى في تطور الجامعة ، حيت تم تحويل المدرسة العليا للأساتذة إلى مركز جامعي ، الذي تم إنشاءه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 222/98 المؤرخ في 07/07/1998

تلى ذلك إعادة هيكلة المركز الجامعي بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 275/06 المؤرخ في 16 أوت 2006، ليضم 05 معاهد تتمثل في :

معهد العلوم والتكنولوجيا (رياضيات ، فيزياء ، كيمياء إعلام ألي ، كيمياء صناعية ، إلكتروتقني ،اتصالات ، علوم المادة) .

معهد علوم الطبيعية والحياة (الري ، الهندسة المدنية ، البيولوجيا) .

معهد العلوم القانونية والإدارية (علوم قانونية وإدارية ، علوم سياسية وعلاقات دولية) .

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، إعلام ألي للتسيير) .

معهد الآداب واللغات (اللغة الأدب العربي ، لغة فرنسية ، لغة انجليزية).

المرحلة الثانية :

شهدت جامعة سعيدة نقلة نوعية مهمة بصدور المرسوم التنفيذي رقم 09-10 المؤرخ في 04/01/2009 بحيث تم إنشاء جامعة سعيدة لتضم في البداية 03 نيابات مديرية مكلفة ب :

التكوين العالي والتكوين المتواصل والشهادات .

تنشيط البحث العلمي والعلاقات الخارجية والتعاون وترقيته .

التنمية والاستشراف والتوجيه .

إضافة إلى أربع (04) كليات تتمثل في :

كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية .

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير .

كلية الحقوق والعلوم السياسية .

كلية العلوم والتكنولوجيا .

وقد استمر ذلك إلى غاية صدور المرسوم التنفيذي رقم 13-200 المؤرخ في 2013/05/20 الذي عدل وتمم المرسوم التنفيذي 09-10 المؤرخ في 2009/01/04 المتضمن إنشاء جامعة سعيدة، حيث تم إعادة هيكلة الجامعة لتصبح مشكلة من:

التكوين العالي في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل والشهادات وكذا التكوين العالي في التدرج .

التكوين العالي في الطور الثالث و التأهيل الجامعي والبحث العلمي وكذا التكوين العالي في ما بعد التدرج .

العلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية .

التنمية والاستشراف والتوجيه .

فضلا على أن الجامعة أصبحت تضم 06 كليات وهي :

كلية الآداب واللغات والفنون .

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير .

كلية العلوم .

كلية التكنولوجيا .

كلية الحقوق والعلوم السياسية .

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية .

المبحث الثاني : إجراءات و منهجية الدراسة

المطلب الأول : مجتمع و عينة الدراسة

1 مجتمع الدراسة: من أجل استكمال مقتضيات المذكرة واختبار فرضيات البحث ومن ثم الإجابة على الإشكالية المطروحة فقد ارتأينا أن يكون مجتمع الدراسة جميع موظفي جامعة سعيدة .

2 عينة الدراسة : أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 60 موظفا من جامعة سعيدة من مختلف الكليات تم اختيارهم بطريقة عشوائية، ، حيث تم توزيع الاستبيان عليهم مع شرح الهدف من الاستمارة وتوضيح الأسئلة.

المطلب الثاني : مصادر جمع المعلومات و البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة تم اللجوء إلى استخدام مصدرين أساسين لجمع المعلومات و هما :

1 المصادر الثانوية : من خلال المراجعة و الإطلاع على الدراسات السابقة و المراجع المختلفة ذات العلاقة بموضوع الدراسة و الرسائل الجامعية بالإضافة إلى المواقع الإلكترونية .

2 المصادر الأولية : لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم الإعتماد على الإستبيان لجمع المعلومات و البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة من أفراد عينة الدراسة و تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي و من تم تفريغها و تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائيIMB SPSS 22.

وقد تضمن الإستبيان قسمين رئيسين :

القسم الأول : يتناول المتغيرات الخاصة بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة حيث تضمن كل من متغيرات الجنس و العمر و المستوى التعليمي و المستوى الوظيفي و عدد سنوات الخبرة .

القسم الثاني : تم تخصيص هذا القسم لمحاور الدراسة حيث اشتمل على 35 عبارة موزعة على النحو التالي :

المحور الأول : إ دراك الموظفين لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية : يتكون هذا المحور من 12 عبارة تعكس مدى معرفة الموظفين لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة سعيدة .

المحور الثاني : الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية : خصص هذا المحور لمعرفة ما يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية من صعوبات و تم قياسه من خلال الأبعاد التالية :

الصعوبات التقنية : و قد ضم العبارات 1 و2 و3 و التي تعبر عنه .

الصعوبات المالية : و ضم العبارات 4 و 5 و 6 و التي تعبر عنه .

الصعوبات البشرية : ضم العبارات 7 و 8 و 9 و التي تعبر عنه .

الصعوبات المالية : ضم العبارات 10 و 11 و 12 و التي تعبر عنه.

المحور الثالث : الآليات التي تمكن من ضمان التطبيق الصحيح للإدارة الإلكترونية : يتكون هذا المحور من 11 عبارة و التي تجيب عن الكيفيات و الوسائل التي تضمن التطبيق الصحيح للإدارة الإلكترونية .

ولقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس درجة إجابات المستجوبين على عبارات الإستبيان حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا بحيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة و هذا المقياس مكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها و توجد به أربعة مسافات بين كل درجة و أخرى و بحساب طول المسافة الذي يساوي 0.8 يتم تحديد المتوسط المرجح لكل إجابة كما هو موضح في الجدول الموالي :

الجدول (01) : يمثل درجات مقياس ليكرت الخماسي

الإستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1
المتوسط المرجح	**من 4.2 إلى 5** موافقة عالية جدا	**من3.4 إلى 4.19 موافقة عالية**	**من2.6إلى3.39 موافقة متوسطة**	**من1.8 إلى2.59 موافقة منخفضة**	**من 1 إلى 1.79 موافقة منخفضة جدا**

المصدر من إعداد الطالب

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

بعد تصميم الاستبيان واختباره وتعديله يتم تعميمه على العينة المستهدفة من الدراسة، وبعد جمعه من المبحوثين يتم تحليله، وهناك عدة برامج للتحليل الإحصائي، للوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم الموضوع و قد تم استخدام برنامج SPSS V22 وهو اختصار لعبارة statistical package for the social sciences&quot، الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية ، ويسهل لنا البرنامج صنع القرار حيال موضوع الدراسة من خلال إدارته للبيانات وتحليله الإحصائي السريع للنتائج، وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- ألفا كرونباخ لمعرفة صدق وثبات الاستمارة (Alpha de Cronbach)
- التكرارات، النسب المئوية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- معامل الارتباط لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين المتغيرات (Pearson).
- اختبار كولمجروف سمرنوف للتوزيع الطبيعي
- و اختبار t-test لاختبار الفرضيات

المبحث الثالث : وصف و تحليل نتائج الدراسة

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة

بعد قيامنا بجمع المعلومات من الإستبيانات الموزعة قمنا بتفريغها و معالجتها و قد تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية : النسب المئوية و التكرارات و المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية ، معامل آلفا كرونباخ، و اختبار t-test لاختبار الفرضيات .

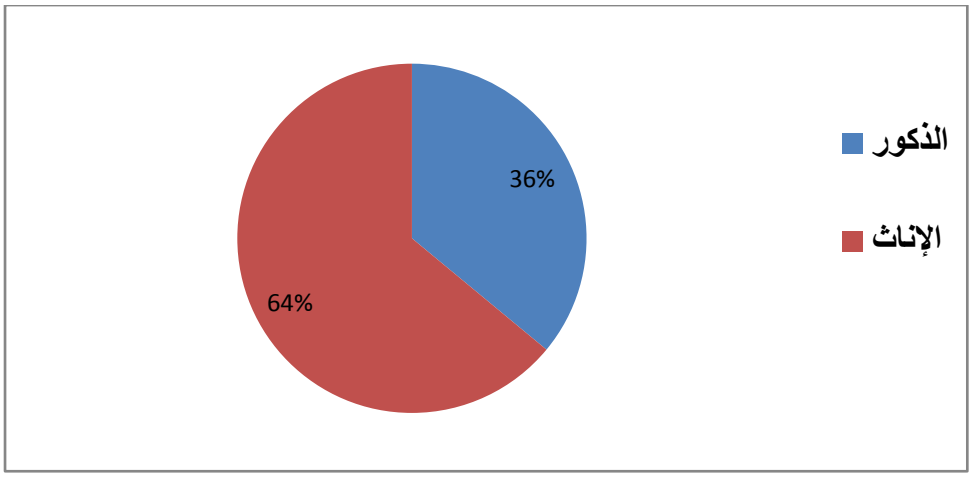
أولا : الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الشخصية

أ -توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجدول (02) : يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	18	%36
أنثى	32	%64
المجموع	50	100

المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات spss



الشكل (01): توزيع العينة حسب الجنس

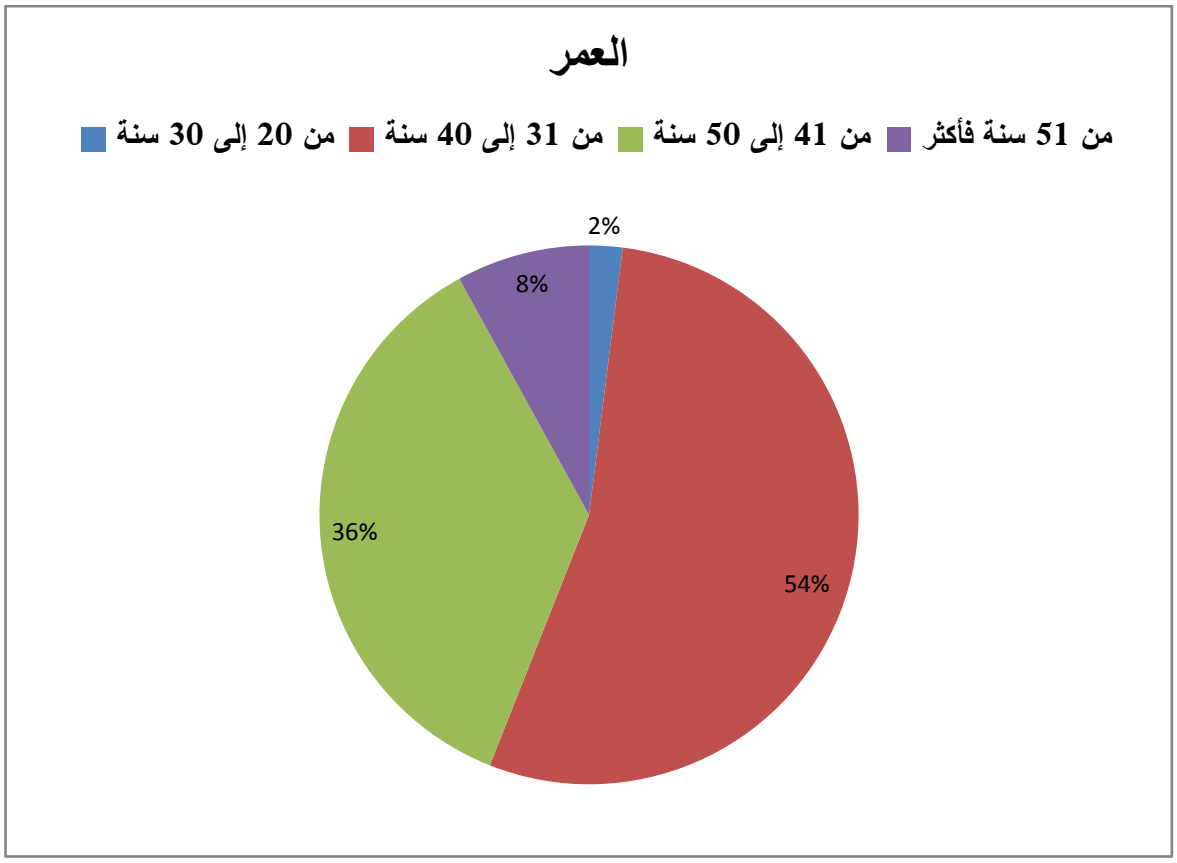
التعليق: من الجدول و الشكل اعلاه يتضح أن فئة الإناث تفوق نسبة الذكور المستجوبين حيث بلغت نسبة الإناث 64% بينما بلغت نسبة الذكور 36 % مما يدل أن المرأة تكتسح بقوة العمل الإداري في جامعة سعيدة .

ب توزيع أفراد العينة حسب العمر

الجدول (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
من 20 إلى 30 سنة	1	%2
من 31 إلى 40 سنة	27	%54
من 41 إلى 50 سنة	18	%36
من 51 سنة فأكثر	4	%8
المجموع	50	%100

المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات spss



الشكل (02): توزيع العينة حسب السن

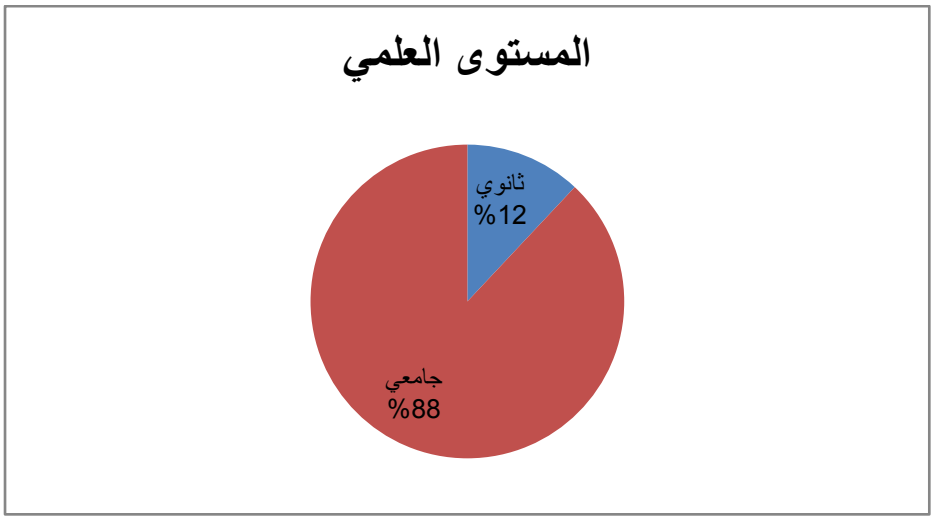
التعليق : من الجدول و الشكل السابقين يتضح لنا أن غالبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 31 و 40 سنة و هذا بنسبة 54 % تليها فئة من أعمارهم ما بين 41 و 50 سنة بنسبة 36 %بينما من اعمارهم ما بين 20 و 30 سنة و فئة من أعمارهم أكثر من 51 سنة فكانت نسبهم 2 و 8 % و منه يتضح ان جامعة سعيدة تحوز على طاقة شبانية قادرة على تحقيق الاهداف المرجوة .

ث **توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي**

الجدول (04) : يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	6	%12
جامعي	44	%88
المجموع	50	%100

المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات spss



الشكل (03): توزيع العينة حسب المستوى العلمي

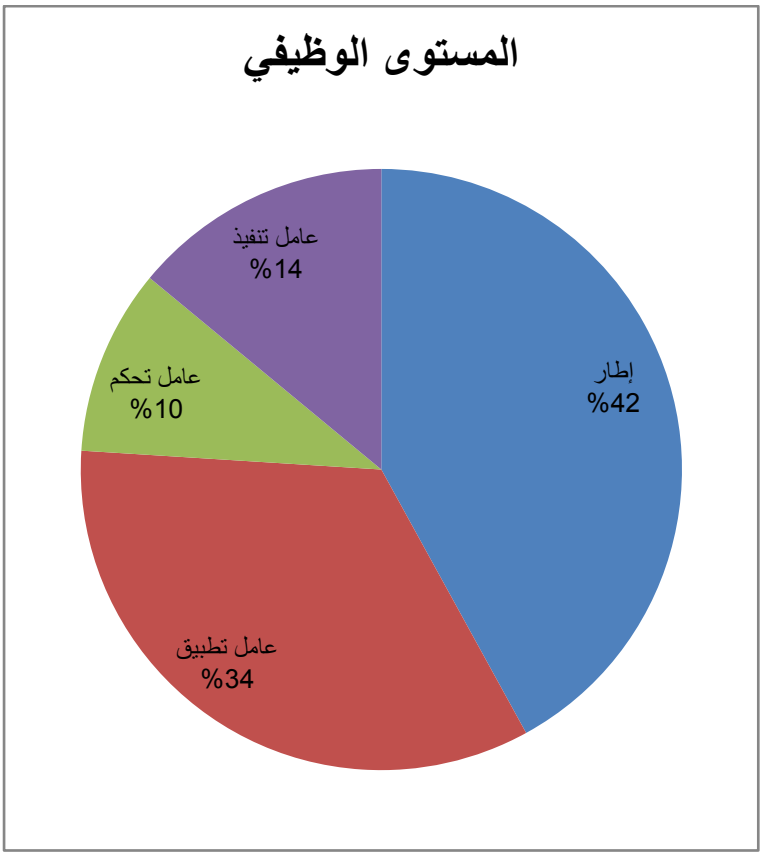
التعليق : يتضح لنا من خلال الجدول و الشكل أعلاه أن معظم أفراد العيمة ذوو مستوى جامعي بنسبة 88% وما نسبته 12 %فقط مستواهم ثانوي و هذا يعني أن جامعة سعيدة توظف أشخاص بمؤهلات علمية جيدة تمكنها من تقديم خدماتها بكفاءة و جودة ، و أن مستواهم يمكنهم من فهم أسئلة الإستبيان و الإجابة عليها بسهولة و صدق مما يعطي نتائج حقيقية تعكس وبصورة كبيرة واقع الإدارة الإكترونية في جامعة سعيدة .

د- توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي

الجدول (05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	التكرار	النسب المئوية
إطار	21	%42
عامل تطبيق	17	%34
عامل تحكم	5	%10
عامل تنفيذ	7	%14
المجموع	50	%100

المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات spss



الشكل(04) : توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي

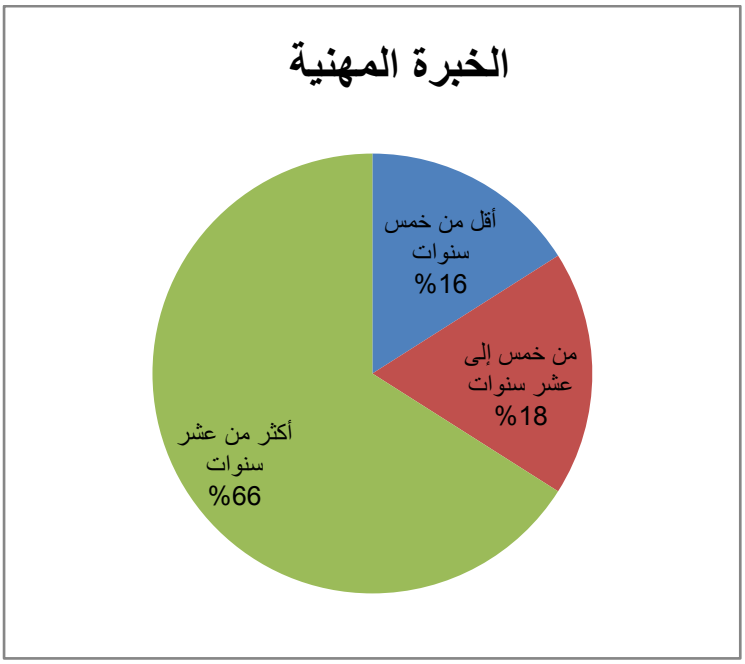
التعليق : يتضح لنا من خلال الجدول و الشكل أعلاه أن غالبية أفراد العينة المستجوبون هم إطارات و عمال تطبيق بنسبة 42% و 34 % على التوالي و ما نسبته 14% عمال تنفيذ و 10% عمال تحكم . مما يدل أن جامعة سعيدة تكتسب عمال إداريين إداريين ذوي قدرات وظيفية جيدة تمكنها من تنفذ خططها و إدارة أعمالها بكفاءة .

هـ- توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة

الجدول (06) : يمثل توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من خمس سنوات	8	%16
من خمس إلى عشر سنوات	9	%18
أكثر من عشر سنوات	33	%66
المجموع	50	%100

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات spss



الشكل (05): توزيع العينة حسب عدد سنوات الخبرة المهنية

التعليق: يتضح لنا من خلال الجدول و الشكل السابقين أن غالبية أفراد العينة المستجوبة لهم أقدمية مهنية لأكثر من 10 سنوات بنسبة 66 % و أن من لهم خبرة مهنية ما بين خمس سنوات و عشر سنوات فقد كانت نسبتهم 18 % و أما من لهم خبرة أقل من خمس سنوات فنسبتهم 16 % . مما يشير إلى أن هذه الخبرة كافية للإجابة بكل وضوح و فهم الغاية من الدراسة.

المطلب الثاني: تحليل و تفسير اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة

أولا : صدق وثبات أدة الدراسة

أ –**قياس ثبات الإستبيان :** لقد تم استعمال معامل الثبات آلفا كرونباخ (Cronbach' s Alpha) باستخدام برنامج spss لقياس الثبات الكلي للإستبيان و كانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول (07) : يمثل نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة

	المحور	معامل آلفا كرونباخ
1	إدراك الموظفين لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية (12 عبارة)	0.897
2	الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية (12 عبارة)	0.851
3	التي تمكن من ضمان التطبيق الصحيح للإدارة الإلكترونية (11 عبارة)	0.917
	جميع عبارات الإستبيان (35 عبارة)	0.829

المصدر : من إعداد الطالب بناءا على مخرجات spss

التعليق : من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل آلفا كرونباخ لكل المحاور الثلاثة كانت على النحو التالي 0.897 و 0.851 و 0.917 أما بالنسبة لكل عبارات الإستبيان فكانت 0.829 و هي نسبة ثبات جيدة تدل على أن عبارات الإستبيان تتسم بالتناسق الداخلي و بالموثوقية و هذا ما يجعلها صالحة للدراسة و التحليل و استخلاص النتائج .

ب صدق الإتساق الداخلي للأداة: درجة الإرتباط بين كل محاور الإستبيان موضحة في الجدول الآتي

الجدول (08) : يمثل درجات الإرتباط بين كل محاور الإستبيان

الرقم	العبارات	معامل الإرتباط	مستوى المعنوية
المحور الأول : إدراك الموظفين لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية			
1	مفهوم الإدارة الإلكترونية واضح لديك	0.650**	دال
2	تحقق الإدارة الإلكترونية ميزة تنافسية لجامعتكم	0.760**	دال
3	تساعد الإدارة الإلكترونية في توفير النفقات الإدارية لجامعتكم	0.647**	دال
4	هل تحقق الإدارة الإلكترونية مرونة اكبر في التعامل	0.662**	دال
5	تساهم الادارة الإلكترونية في التقليل من الأخطاء البشريةالمرتكبة	0.653**	دال
6	تمكمنكم الإدارة الإلكترونية من العمل عن بعد من خلال شبكة الإنترنت بجامعتكم	0.727**	دال
7	تساعدكم الادارة الإلكترونية من تطوير اداء مختلف الأقسام	0.694**	دال
8	تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى سرعة تبادل المعلومات و الملفات داخل جامعتكم	0.648**	دال
9	تساعد الإدارة الإلكترونية في دعم عملية اتخاذ القرار بجامعتكم	0.663**	دال
10	تساعد الإدارة الإلكترونية في زيادة كفاءة اداء الموظفين لأعمالهم بجامعتكم	0.717**	دال
11	تعزز الإدارة الإلكترونية عملية التكامل بين مختلف الأقسام الإدارية لجامعتكم	0.718**	دال
12	تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات الإدارية داخل جامعتكم	0.686**	دال
المحور الثاني : الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية			
البعد الأول : الصعوبات التقنية			
1	أجهزة الحاسوب المتوفرة في مختلف الأقسام بجامعتكم قليلة	0.477**	دال
2	ضعف الخدمات الإلكترونية المتاحة داخل جامعتكم كخدمة الإنترنت	0.761**	دال
3	هناك صعوبة في الربط بين الأجهزة و المعدات بجامعتكم بسب إختلاف مواصفاتها	0.723**	دال
البعد الثاني :الصعوبات المالية			

4	ضعف الدعم المالي لتوفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	0.566**	دال
5	هناك قلة للحوافز المادية و المعنوية للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني بجامعتكم	0.744**	دال
6	ضعف الدعم المالي للإستعانة بالمختصين في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية	0.600**	دال
البعد الثالث : الصعوبات البشرية			
7	الدورات التدريبية بجامعتكم في مجال الإدارة الإلكترونية قليلة	0.340*	دال
8	هل هناك نقص خبرة و كفاءة في مجال استخدام التقنيات الحديثة بجامعتكم	0.648**	دال
9	قلة الكفائات البشرية القادرة على التعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية	0.536**	دال
البعد الرابع : الصعوبات الإدارية			
10	لوائح و نظم العمل غير متناسبة مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية بجامعتكم	0.678**	دال
11	ضعف التأطير للصيانة و المتابعة للأجهزة و المعدات بجامعتكم	0.645**	دال
12	ضعف التنسيق بين مختلف الأقسام الإدارية بجامعتكم في مجال العمل الإلكتروني	0.604**	دال
المحور الثالث : الآليات التي تمكن من ضمان التطبيق الصحيح للإدارة الإلكترونية			
1	ضرورة تعميق الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى مختلف الأقسام الإدارية بجامعتكم	0.677**	دال
2	تنظيم دورات تدريبية منتظمة للموظفين الإداريين في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعتكم	0.852**	دال
3	زيادة التنسيق بين مختلف الأقسام الإدارية في مجال العمل الإلكتروني	0.648**	دال
4	ضرورة توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية	0.828**	دال
5	تحديث اجهزة و تقنيات العمل بهدف مواكبة التطورات التكنولوجية	0.774**	دال
6	اعادة تصميم الهياكل التنظيمية داخل جامعتكم بما يتوافق مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية	0.645**	دال
7	منح حوافز تشجيعية للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني بجامعتكم	0.783**	دال
8	توفير الدعم المالي لتوفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعتكم	0.801**	دال
9	ضرورة توفير الخدمات الإلكترونية و إتاحتها لجميع الموظفين بجامعتكم	0.754**	دال
10	توفير الحماية اللازمة للشبكات الإلكترونية بجامعتكم	0.710**	دال
11	وجوب الإستعانة بالخبراء و المتخصصين في مجال الإدارة الإلكترونية بجامعتكم	0.683**	دال

المصدر : من إعداد الطالب بناءا على مخرجات spss

التعليق : من خلال الجدول نلاحظ أن معاملات الإرتباط بين درجة كل فقرة و الدرجة الكلية للمحور الأول الخاص بإدراك الموظفين لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية كانت موجبة حيث تراوحت ما بين 0.647 في حدها الأدنى و0.760 في حدها الأقصى .

أما بالنسبة لمعاملات الإرتباط بين درجة كل فقرة و الدرجة الكلية للمحور الثاني الخاص بالصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية كانت موجبة حيث تراوحت ما بين 0.340 في حدها الأدنى و 0.761 في حدها الأقصى.

و بالنسبة لمعاملات الإرتباط بين درجة كل فقرة و الدرجة الكلية للمحور الثالث الخاص بالآليات التي تمكن من ضمان التطبيق الصحيح للإدارة الإلكترونية فكانت موجبة حيث تراوحت ما بين 0.645 في حدها الأدنى و 0.852 في حدها الأقصى.

ومنه يتضح لنا أن جميع الفقرات كانت دالة إحصائيا .

وانطلاقا من هذه النتائج يمكن القول أن أداة الدراسة تتمتع بالمصداقية و الصلاحية للتطبيق الميداني .

ثانيا : تحليل إجابات الأفراد اتجاه محاور الدراسة

نستعرض نتائج التحليل الإحصائي لاستجابة أفراد العينة لكل محور من محاور الدراسة .

المحور الأول : إدراك الموظفين لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية

الجدول (09) : يمثل المتوسطات الحسابية و الإنحراف المعياري لعبارات المحور الأول

الرقم	عبارات المحور الأول	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
1	مفهوم الإدارة الإلكترونية واضح لديك	4,00	0.926
2	تحقق الإدارة الإلكترونية ميزة تنافسية لجامعتكم	3,84	1.076
3	تساعد الإدارة الإلكترونية في توفير النفقات الإدارية لجامعتكم	3,52	1.182
4	هل تحقق الإدارة الإلكترونية مرونة اكبر في التعامل	4,04	1.009
5	تساهم الادارة الإلكترونية في التقليل من الأخطاء البشرية المرتكبة	3,82	0.962
6	تمكمنكم الإدارة الإلكترونية من العمل عن بعد من خلال شبكة الإنترنت بجامعتكم	4,10	1.035
7	تساعدكم الادارة الإلكترونية من تطوير أداء مختلف الأقسام	3,88	0.849
8	تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى سرعة تبادل المعلومات و الملفات داخل جامعتكم	4,26	0.777
9	تساعد الإدارة الإلكترونية في دعم عملية اتخاذ القرار بجامعتكم	3,58	0.928

10	تساعد الإدارة الإلكترونية في زيادة كفاءة أداء الموظفين لأعمالهم بجامعتكم	3,78	0.996
11	تعزز الإدارة الإلكترونية عملية التكامل بين مختلف الأقسام الإدارية لجامعتكم	3,94	0.867
12	تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات الإدارية داخل جامعتكم	4,02	0.769
	المجموع الكلي للمحور	3.89	0.651

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات spss

التعليق : من خلال الجدول يتبين لنا أن العبارة الثامنة التي تنص على " تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى سرعة تبادل المعلومات و الملفات داخل جامعتكم " جاءت في المرتبة الألى بمتوسط حسابي 4.26 و بانحراف معياري 0.777 و هو ما يقابل موافق بشدة في سلم ليكرت ، بينما جاءت العبارة السادسة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.1 و انحراف معياري 1.035 و هو ما يقابل درجة موافقة عالية و جاءت العبارة الرابعة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.04 و انحراف معياري 1.009 و هو ما يقابل درجة موافقة عالية و جاءت العبارة الثانية عشر في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.89 و بانحراف معياري 0.769 و هو ما يقابل درجة موافقة عالية و جاءت العبارة الأولى في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 4.00 و بانحراف معياري 0.926 و هو ما يقابل درجة موافقة عالية و جاءت العبارة الحادية عشر في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 3.94 و انحراف معياري 0.867 وهو ما يقابل درجة موافقة عالية و جاءت العبارة السابعة في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي 3.88 و انحراف معياري 0.849 وهو ما يقابل درجة موافقة عالية و جاءت العبارة الثانية في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي 3.84 و انحراف معياري 1.076 ما يقابل درجة موافقة عالية و جاءت العبارة العاشرة في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي 3.78 و انحراف معياري 0.699و هو ما يقابل درجة موافقة عالية و جاءت العبارة الخامسة في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي 3.82 و انحراف معياري 0.962 و هو ما يقابل درجة موافقة عالية و جاءت العبارة التاسعة في المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي 3.58 و انحراف معياري 0.928 و هو ما يقابل درجة موافقة عالية و في المرتبة الأخيرة جاءت العبارة الثالثة بمتوسط حسابي 3.52 و انحراف معياري 1.182 و هو ما يقابل درجة موافقة عالية ، و قد جاء المحور الأول الخاص بإدراك الموظفين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي كلي 3.89 و بانحراف معياري 0.651 مما يعني أن الموظفين المستجوبين على مستوى جامعة سعيدة التي كانت محل الدراسة مدركون بمدى أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية و ما تحققه لهم من مزايا كسرعة تبادل المعلومات و الملفات و تطوير الخدمات الإدارية و تحقيق الميزة التنافسية بدرجة عالية.

المحور الثاني : الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية

الجدول (10) : يمثل المتوسطات الحسابية و الإنحراف المعياري لعبارات المحور الثاني و أبعاده

المحور الثاني : الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية			
	البعد الأول : الصعوبات التقنية	**المتوسط الحسابي**	**الإنحراف المعياري**
1	أجهزة الحاسوب المتوفرة في مختلف الأقسام بجامعتكم قليلة	2.82	1.131
2	ضعف الخدمات الإلكترونية المتاحة داخل جامعتكم كخدمة الإنترنت	3.32	1.406
3	هناك صعوبة في الربط بين الأجهزة و المعدات بجامعتكم بسب إختلاف مواصفاتها	3.00	1.229
	المجموع الكلي للبعدالأول	3.05	1.044
	البعد الثاني : الصعوبات المالية		
4	ضعف الدعم المالي لتوفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.38	1.123
5	هناك قلة للحوافز المادية و المعنوية للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني بجامعتكم	3.68	1.096
6	ضعف الدعم المالي للإستعانة بالمختصين في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.26	1.242
	المجموع الكلي للبعد الثاني	3.44	0.899
	البعد الثالث : الصعوبات البشرية		
7	الدورات التدريبية بجامعتكم في مجال الإدارة الإلكترونية قليلة	3.92	0.922
8	هل هناك نقص خبرة و كفاءة في مجال استخدام التقنيات الحديثة بجامعتكم	3.4	1.125
9	قلة الكفائات البشرية القادرة على التعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية	3.54	1.199
	المجموع الكلي للبعد الثالث	3.62	0.758
	البعد الرابع : الصعوبات الإدارية		
10	لوائح و نظم العمل غير متناسبة مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية بجامعتكم	3.1	1.233
11	ضعف التأطير للصيانة و المتابعة للأجهزة و المعدات بجامعتكم	3.48	1.165
12	ضعف التنسيق بين مختلف الأقسام الإدارية بجامعتكم في مجال العمل الإلكتروني	3.24	1.255
	المجموع الكلي للبعد الرابع	3.27	0.929
	المجموع الكلي للمحور	3.34	0.727

المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات spss

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول أن العبارة السابعة جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.92 و انحراف معياري 0.922 و هو ما يقابل درجة موافقة عالية مما يدل أن الجامعة محل الدراسة لا تقدم دورات تدريبية لموظفيها بالقدر الكافي ، بينما جاءت العبارة الأولى في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 2.82 و انحراف معياري 1.131 وهو ما يقابل درجة موافقة متوسطة مما يدل على أنه تتوفر بالجامعة أجهزة الحاسوب بشكل معتبر و جاءت العبارة الخامسة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.68 و بانحراف معياري 1.096 و هو ما يقابل درجة موافقة عالية مما يدل أن هناك قلة للحوافز المادية و المعنوية للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني بالجامعة محل الدراسة ، و جاءت العبارة التاسعة في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.54 و انحراف معياري 1.199 و هو ما يقابل درجة موافقة عالية مما يعني أن الجامعة محل الدراسة تعاني من مشكلة قلة الكفاءات البشرية القادرة على التعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية ، و جاءت العبارة الحادية عشر في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 3.48 و انحراف معياري 1.165 وهو ما يقابل درجة موافقة عالية مما يدل أن الصيانة و المتابعة للأجهزة و المعدات بالجامعة محل الدراسة ضعيف وجاءت العبارة الثامنة في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 3.4 و انحراف معياري 1.125 و هو ما يقابل درجة موافقة عالية و هو ما يدل على نقص الخبرة و الكفاءة في مجال استخدام التقنيات الحديثة بالجامعة محل الدراسة، وفي المرتبة السابعة جاءت العبارة الرابعة بمتوسط حسابي 3.38 و انحراف معياري 1.123 و هو ما يقابل درجة موافقة متوسطة و هو ما يبين أن هناك دعم مالي لتوفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة محل الدراسة ، و في المرتبة الثامنة جاءت العبارة الثانية بمتوسط حسابي 3.32 و بانحراف معياري 1.406 و هو ما يقابل درجة موافقة متوسطة مما يدل أن الخدمات الإلكترونية المتاحة داخل الجامعة محل الدراسة ليس بضعيف ، و جاءت العبارة السادسة في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي 3.26 و انحراف معياري 1.242 و هو ما يقابل درجة موافقة متوسطة مما يدل أن الجامعة محل الدراسة تستعين بالمختصين في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية ، و جاءت العبارة الثانية عشر في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي 3.24 وانحراف معياري 1.255 و هو ما يقابل درجة موافقة متوسطة مما يدل أن التنسيق بين مختلف الأقسام الإدارية بالجامعة محل الدراسة في مجال العمل الإلكتروني لا بأس به ، و جاءت العبارة العاشرة في المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي 3.1 و انحراف معياري 1.233 و هو ما يقابل درجة موافقة متوسطة مما يدل على أن لوائح و نظم العمل متناسبة مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالجامعة محل الدراسة بشكل متوسط، وفي المرتبة الثانية عشر جاءت العبارة اثالثة بمتوسط حسابي 3 و انحراف معياري 1.229 و هو ما يقابل درجة موافقة متوسطة ما يعني أنه هناك بعض الصعوبات في الربط بين الأجهزة و المعدات بالجامعة محل الدراسة بسب إختلاف مواصفاتها .

وعموما بالنسبة للمحور الثاني الخاص بالصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية فقد كان المتوسط الحسابي الكلي له 3.34 و هو ما يقابل درجة موافقة متوسطة مما يدل أن جامعة سعيدة تواجه العديد من الصعوبات في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية، كما أن الانحراف معياري 0.727 يدل على عدم وجود تباين كبير بين اتجاهات المستقصيين وإجاباتهم. نتيجة وعيهم بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية .

و بالنظر إلى المتوسطات الحسابية لأبعاد المحور الثاني الخاص بالصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة سعيدة فقد جائت كالآتي :

بالنسبة لبعد الصعوبات البشرية فقد جاء في المرتبة الأولى من حيث الصعوبات بتحقيق متوسط حسابي 3.62 و هو ما يقابل درجة موافقة عالية ، وهذا ما يؤكد وعي أفراد العينة بضرورة توفر إمكانيات بشرية تناسب تطبيقات الإدارة الإلكترونية ، وهذا ما تؤكده قيمة الانحراف المعياري0.758 .

أما بالنسبة لبعد الصعوبات المالية فقد جاء في المرتبة الثانية من حيث الصعوبات بمتوسط حسابي 3.44 و انحراف معياري 0.899 و هو ما يقابل درجة موافقة عالية، ذلك أن تهيئة البنية التحتية واتخاذ الإجراءات اللازمة للتوجه نحو تبني الإدارة الإلكترونية يستدعي توفير الدعامة المالية اللازمة و في المرتبة الثالثة جاء بعد الصعوبات الإدارية بمتوسط حسابي 3.27 و انحراف معياري 0.929 و هو ما يقابل درجة موافقة متوسطة، . وهذا ما يؤكد وعي أفراد العينة بضرورة توفر ترتيبات إدارية تناسب تطبيقات الإدارة الإلكترونية و في المرتبة الرابعة جاء بعد الصعوبات التقنية بمتوسط حسابي 3.05 و انحراف معياري 1.044 و هو ما يقابل درجة موافقة متوسطة، وهو مايدل على أن البنية التحتية تعتبر حسب رأي أفراد العينة ضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية .

و منه نستنتج أن أكثر الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة محل الدراسة هي صعوبات بشرية بدرجة أولى تليها صعوبات مالية بدرجة عالية ثم الصعوبات الإدارية و بعدها الصعوبات التقنية .

المحور الثالث : الآليات التي تمكن من ضمان التطبيق الصحيح للإدارة الإلكترونية

الجدول (11) : يمثل المتوسطات الحسابية و الإنحراف المعياري لعبارات المحور الثالث

الرقم	عبارات المحور الثالث	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
1	ضرورة تعميق الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى مختلف الأقسام الإدارية بجامعتكم	4.42	0.642
2	تنظيم دورات تدريبية منتظمة للموظفين الإداريين في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعتكم	4.22	0.840
3	زيادة التنسيق بين مختلف الأقسام الإدارية في مجال العمل الإلكتروني	4.36	0.693
4	ضرورة توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية	4.52	0.646
5	تحديث اجهزة و تقنيات العمل بهدف مواكبة التطورات التكنولوجية	4.36	0.802
6	إعادة تصميم الهياكل التنظيمية داخل جامعتكم بما يتوافق مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية	4.28	0.757
7	منح حوافز تشجيعية للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني بجامعتكم	4.13	0.948
8	توفير الدعم المالي لتوفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعتكم	4.30	0.931
9	ضرورة توفير الخدمات الإلكترونية و إتاحتها لجميع الموظفين بجامعتكم	4.36	0.802
10	توفير الحماية اللازمة للشبكات الإلكترونية بجامعتكم	4.5	0.763
11	وجوب الإستعانة بالخبراء و المتخصصين في مجال الإدارة الإلكترونية بجامعتكم	4.40	0.808
	المجموع الكلي للمحور	4.35	0.584

المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات spss

التعليق : من خلال الجدول يلاحظ أن عبارات المحور الثالث التي احتلت المراتب العشر الأولى قد تراوح متوسطها الحسابي ما بين 4.22 و 4.52 حيث جاءت العبارة الرابعة " ضرورة توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.52 و انحراف معياري 0.646 و في المرتبة العاشرة جاءت العبارة الثانية " تنظيم دورات تدريبية منتظمة للموظفين الإداريين في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعتكم " بمتوسط حسابي 4.22 و انحراف معياري 0.840 و كانت كل هذه العبارات مقابلة لدرجة موافقة عالية جدا، و قد جاءت العبارة السابعة " منح حوافز تشجيعية للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني بجامعتكم " في المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي 4.13 و انحراف معياري 0.948 و هي تقابل درجة موافقة عالية ، و أما بالنسبة للمحور ككل فقد كان المجموع الكلي للمتوسط الحسابي 4.35 و بانحراف معياري 0.584 و هو ما يقابل درجة موافقة عالية جدا ، مما يدل أن أفراد العينة بالجامعة محل الدراسة يرون أنه من بين الآليات التي تمكن من التطبيق الصحيح للإدارة الإلكترونية توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيقات

الإدارة الإلكترونية ، توفير الحماية اللازمة للشبكات الإلكترونية بالجامعة وتعميق الوعي بأهمية تطبيقها و تنظيم الدورات التدريبية الخاصة بهذا المجال و وجوب الإستعانة بالخبراء و المختصين في مجال تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

و عموما و حسب قيم المتوسطات الحسابية للمحور الثالث فإن أفراد العينة يوافقون على كل العبارات المتعلقة بآليات التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة محل الدراسة .

المطلب الثالث : اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

أولا : إختبار التوزيع الطبيعي (كولمجروف-سمرنوف kolmogorov-simernov)

يتم استخدام هذا الإختبار من أن التوزيع الذي تتبعه البيانات محل الدراسة، ففي حالة ما إذا كانت تتبع التوزيع الطبيعي يتم استخدام يتم فقط استخدام الإختبارات المعلمية أهمها Test-T، أما إذا كانت عكس ذلك نطبق الإختبارات اللامعلمية.

يتم صياغة الإختبار كالتالي :

H0: البيانات المتحصل عليها تتبع التوزيع الطبيعي .

H1: البيانات المتحصل عليها لا تتبع التوزيع الطبيعي.

الجدول (12) : يمثل نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

محاور و أبعاد الدراسة	كولمجروف-سمرنوف	القيمة المعنوية sig
إدراك الموظفين لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية	0.868	0.439
الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	0.516	0.953
الصعوبات التقنية	1.262	0.083
الصعوبات المالية	0.800	0.543
الصعوبات البشرية	1.214	0.105
الصعوبات الإدارية	0.808	0.531
الآليات التي تمكن من ضمان التطبيق الصحيح للإدارة الإلكترونية	0.943	0.336

المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات spss

التعليق: تشير نتائج الإختبار أن البيانات الخاصة بمحاور و أبعاد الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، و ذلك لأن مستوى المعنوية sig للمحاور والأبعاد هي على التوالي : 0.439 ، 0.953 ، 0.083 ، 0.543 ، 0.105 ، 0.531 ، 0.336 و كلها أكبر من 0.05 مما يؤكد الفرضية الصفرية التي تنص على اتباع البيانات المتحصل عليها للتوزيع الطبيعي .

ثانيا: اختبار و تحليل الفرضيات

الفرضية الرئيسية الأولى :

H0: لا يدرك الموظفون الإداريون بمستوى مرتفع أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة .

H1: يدرك الموظفون الإداريون بمستوى مرتفع أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة .

جدول يوضح نتائج اختبار T-test الأحادي العينة لدرجات الإجابة عن أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية .

الجدول (13) : يمثل نتائج اختبار Test-T الأحادي العينة لدرجات الإجابة على المحور الأول

	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	T	درجة الحرية	Sig
أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.89	0.65	42.29	49	0.000

الجدول : من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات spss

التعليق : نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة sig جائت 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على استبعاد الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة التي تنص على إدراك الموظفين الإداريين و بمستوى مرتفع أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة، ومن ذلك يتبين لنا أن هناك وعي للموظفين بضرورة التوجه نحو تبني الإدارة الإلكترونية نتيجة المزايا التي تحققها .

الفرضية الرئيسية الثانية :

H0:لا يوجد جملة من الصعوبات التي تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة من وجهة نظرالموظفين الإداريين

H1: يوجد جملة من الصعوبات التي تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين

جدول يوضح نتائج اختبار T-test الأحادي العينة لدرجات الإجابة عن صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

الجدول (14) : يمثل نتائج اختبار Test-T الأحادي العينة لدرجات الإجابة على المحور الثاني

	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	T	درجة الحرية	Sig
صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.34	0.72	32.54	49	0.000

الجدول : من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات spss

التعليق: نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن قيمة sig جائت 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على استبعاد الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد جملة من الصعوبات التي تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين، وهذا ما يتوافق مع النتائج المتوصل اليها سابقا ، والتي تؤكد وجود مجموعة صعوبات تواجهها الجامعة محل الدراسة ، والتي تختلف بحسب طبيعتها وأهميتها .

الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية

الفرضية الفرعية الأولى :

H0:لايوجد صعوبات تقنية تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين.

H1: يوجد صعوبات تقنية تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين.

الجدول (15) : يمثل نتائج اختبار Test-T الأحادي العينة لدرجات الإجابة على بعد الصعوبات التقنية

	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	Sig
الصعوبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.05	1.044	0.000

المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات spss

التعليق: نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن قيمة sig جائت 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على استبعاد الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد صعوبات تقنية تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الثانية :

H0:لايوجد صعوبات مالية تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين.

H1: يوجد صعوبات مالية تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين.

الجدول (16) : يمثل نتائج اختبار Test-T الأحادي العينة لدرجات الإجابة على بعد الصعوبات المالية

	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	Sig
الصعوبات المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.44	0.899	0.000

المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات spss

التعليق: نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن قيمة sig جائت 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على استبعاد الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد صعوبات مالية تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة محل الدراسة .

الفرضية الفرعية الثالثة

H0:لايوجد صعوبات بشرية تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين.

H1: يوجد صعوبات بشرية تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين.

الجدول (17) : يمثل نتائج اختبار Test-T الأحادي العينة لدرجات الإجابة على بعد الصعوبات البشرية

	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	Sig
الصعوبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.62	0.758	0.000

المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات spss

التعليق: نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن قيمة sig جائت 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على استبعاد الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد صعوبات بشرية تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة محل الدراسة.

الفرضية الفرعية الرابعة

H0:لايوجد صعوبات إدارية تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين.

H1": يوجد صعوبات إدارية تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين

الجدول (18) : يمثل نتائج اختبار Test-T الأحادي العينة لدرجات الإجابة على بعد الصعوبات الإدارية

	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	sig
الصعوبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.27	0.929	0.000

المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات spss

التعليق: نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن قيمة sig جائت 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على استبعاد الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد صعوبات إدارية تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة محل الدراسة، وهذا ما يتوافق مع النتائج المتوصل اليها سابقا ، والتي تؤكد وجود مجموعة صعوبات تواجهها الجامعة محل الدراسة ، والتي تختلف بحسب طبيعتها وأهميتها .

الفرضية الرئيسية الثالثة:

H0: لا يمكن الحد من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية باستخدام آليات محددة.

H1: يمكن الحد من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية باستخدام آليات محددة.

جدول يوضح نتائج اختبار T-test الأحادي العينة لدرجات الإجابة عن صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الجدول (19): يمثل نتائج اختبار Test-T الأحادي العينة لدرجات الإجابة على المحور الثالث

	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	T	درجة الحرية	Sig
آليات ضمان التطبيق الصحيح للإدارة الإلكترونية	4.35	0.58	52.63	49	0.000

المصدر : من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات spss

التعليق : نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة sig جائت 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على استبعاد الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يمكن الحد من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية باستخدام آليات محددة، وهذا ما يبين أنه يمكن الحد والتقليل من عرقلة مختلف المعوقات الإدارية، ، التقنية و البشرية والمالية ، من خلال الاعتماد على مجموعة من الآليات التي تتفاوت بدورها من حيث الأهمية النسبية.

خلاصة الفصل الثالث :

من أجل معرفة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية قمنا بإجراء دراسة ميدانية على جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة ، بحيث تم توزيع استبيان على عينة عشوائية من الموظفين و قد تضمن ثلاث محاور أساسية هي: **إدراك الموظفين لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية ، الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ، الآليات التي تمكن من ضمان التطبيق الصحيح للإدارة الإلكترونية** ، و بعد استرجاع الإستبيانات و تحليلها ببرنامج ال spss و اختبار فرضيات البحث توصلنا إلى نتائج التالية :

- يدرك الموظفون الإداريون بمستوى مرتفع أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة. وهو مايبين أن أفراد العينة المبحوثة على دراية و معرفة بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية و ما تحققه لهم من سرعة تبادل المعلومات داخل الجامعة و تطوير الخدمات و ما تحققه من مرونة أكبر في التعامل.
- يوجد جملة من الصعوبات التي تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين، والتي تختلف من حيث الأهمية النسبية حيث جاءت الصعوبات البشرية في المرتبة الأولى لتليها الصعوبات المالية فالإدارية، وأخيرا التقنية .
- يمكن الحد من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية باستخدام آليات محددة، وهذا بما يضمن الإرساء الصحيح لها.

الخاتمة العامة

الخاتمة

تعد الإدارة الإلكترونية من أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة التي ظهرت في الوقت الحالي مرتبطة بثورة المعلومات و التكنولوجيا الحديثة ، حيث أخذت المؤسسات تتنافس في تطبيق هذه الإدارة الحديثة ، و على الرغم من الإهتمام الذي أولته بعض الجامعات بقطاع تقنية المعلومات إلا أن مؤسسات التعليم العالي في الجزائر لم تصل بعد إلى المستويات المنشودة في هذا المجال و مازالت في مراحلها الأولى ، و لقد أخذ موضوع الإدارة الإلكترونية يستحوذ على اهتمام مختلف المستويات الإدارية في الجامعات و ذلك لأهميته في تطوير تلك الجامعات ، و بناءا على ما سبق يمكن القول أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية يحتاج إلى توفير متطلبات عديدة و متكاملة نظرا لما يواجهه من صعوبات في التطبيق و في مقدمتها فكر إداري متطور و قيادات إدارية واعية و مدركة لأهمية تبني مثل هذه التقنيات الحديثة و أن توفير هذه المتطلبات ضرورة لا غنى عنها، لكي تضمن نجاح التطبيق الصحيح للإدارة الإلكترونية .

وعلى ضوء دراستنا في جانبها الميداني التي أجريت على مستوى جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة للوقوف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بها و التي تم فيها تقديم استبيان اشتمل على ثلاثة محاور رئيسية و هي إدراك الموظفين لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية ، الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية و الآليات التي تمكن من ضمان التطبيق الصحيح للإدارة الإلكترونية .

وبعد دراسة و تحليل إجابات العينة تم التوصل لمجموعة من النتائج يمكن إيرادها على النحو التالي :

تمت الإجابة على فرضيات الدراسة و التي تم قبولها وكانت إجاباتها كما يلي :

الفرضية الأولى : يدرك الموظفون الإداريون بمستوى مرتفع أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة.

الفرضية الثانية : يوجد جملة من الصعوبات المختلفة التي تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين، والتي تختلف من حيث الأهمية النسبية حيث جاءت الصعوبات البشرية في المرتبة الأولى لتليها الصعوبات المالية فالإدارية ، وأخيرا التقنية .

الفرضية الثالثة :يمكن الحد من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية باستخدام آليات محددة.

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد صعوبات تقنية تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد صعوبات مالية تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد صعوبات بشرية تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد صعوبات إدارية تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة سعيدة من وجهة نظر الموظفين الإداريين

بالإضافة إلى ذلك توصلنا إلى جملة من النتائج منها :

- إمتلاك المؤسسة محل الدراسة لموظفين شباب ذوي مؤهلات علمية عالية مما يعزز قدرة الجامعة على الإبتكار و سهولة إيجاد الحلول .
- تتوفر جامعة سعيدة على عديد الخبرات المهنية مما يعزز انتماء العاملين بها .
- إدراك العينة المدروسة لمفهوم الإدارة الإلكترونية .
- إدراك العينة المدروسة لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية و ما تحققه من ميزة تنافسية و مرونة أكبر في التعامل و سرعة تبادل المعلومات و زيادة كفاءة أداء الموظفين لأعمالهم .
- إمتلاك المؤسسة محل الدراسة لأجهزة الحاسوب .
- ضعف الخدمات الإلكترونية بالجامعة محل الدراسة كالإنترنت هو من أحد الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية .
- هناك نقص في الخبرة و الكفاءة في مجال استخدام التقنيات الحديثة بالجامعة محل الدراسة و هذا راجع إلى إلى نقص الدورات التدريبية في هذا المجال .
- عدم الإستعانة بالمختصين في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى ضعف الصيانة و المتابعة للأجهزة و المعدات بالجامعة محل الدراسة هو من الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية .
- هناك نقص في التنسيق بين مختلف الأقسام الإدارية في مجال العمل الإلكتروني بالجامعة محل الدراسة .
- يتبين من خلال الدراسة الميدانية بجامعة سعيدة أن هناك ضعف للحوافز المادية للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني.

التوصيات و المقترحات :

من خلال نتائج الدراسة الميدانية يمكن القول أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة سعيدة لا يزال في مراحله الأولى مما يجعلنا نقدم بعض التوصيات و المقترحات في هذا الصدد و منها :

- ضرورة تنظيم دورات تدريبية في مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية واستخدام التقنيات الحديثة وهذا بصفة دورية.
- نشر ثقافة استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات بين الموظفين .
- ضرورة توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية .

- وضع نظام للحوافز المادية و المعنوية خاص بالموظفين المتميزين في مجال تطبيقات الإدارة الإلكترونية .
- وجوب توفير الخدمات الإلكترونية و إتاحتها لجميع الموظفين لتسهيل العمل الإلكتروني .
- ضرورة توفير الحماية اللازمة للبيانات و المعلومات الإلكترونية .
- ضرورة وضع استراتيجية لدعم استخدام الإدارة الإلكترونية و تطبيقها .

آفاق الدراسة

من خلال هذه الدراسة التي تناولت موضوع واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية بجانبيه النظري و التطبيقي و بناءا على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج يمكن أن نطرح مجموعة من الدراسات التي يمكن أن يتطرق إليها الباحثون في المستقبل و التي قد تكون تكملة لموضوعنا الحالي ، و من بينها :

- الإدارة الإلكترونية و أثرهاعلى جودة الخدمات الجامعية.
- دور الإدارة الإلكترونية في عملية اتخاذ القرار في الجامعة الجزائرية
- الإدارة الإلكترونية و أثرها على الإدارة الإستراتيجية للجامعة الجزائرية .

قائمة المراجع

أولا : الكتب

1 مزهر شعبان العاني، ناجي جواد **الإدارة الإلكترونية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2013

2 – حسين محمد الحسن، **الإدارة الإلكترونية، المفاهيم، الخصائص، المتطلبات** ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، 2010

3 محمد سمير أحمد ، **الإدارة الإلكترونية** ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2008

4 السالمي علاء عبد الرزاق محمد ، **الإدارة الإلكترونية** ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، 2007

5 حسين محمود الوادي، محمود بلال الوادي، **المعرفة و الإدارة الإلكترونية تطبيقات معاصرة** ، عمان دار الصفاء للنشر، 2011

6 سعد غالب ياسين ، **الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية** ، الإدارة العامة للطباعة و النشر، الرياض ، المملكة العربية السعودية ،2005

7 عمار بوحوش، **نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد العشرون**، بيروت، دلر الغري الإسلامي، 2006

8 أحمد محمد غنيم، **الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل** ط1 المكتبة العصرية مصر 2004

9 نجم عبود نجم ، **الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية و الوظائف** ، ط1، دار الأزوري العلمية للنشر و التوزيع عمان ،الأردن 2008

10 – نواف كنعان، **القيادة الإدارية** ، ط1 ، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان، الأردن ،2003.

ثانيا : الرسائل

1 سعيد بن معلا العمري ، **المتطلبات الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية** ، دراسة مسحية للموانئ ، رسالة ماجيستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض.

2 حبان عبد القادر، **تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر** ، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه ل.م.د في علم الإجتماع تخصص إدارة الاعمال ، 2016/2015.

3 رحماني عبد الجليل ، معزوزة سميرة، **فعالية الإدارة الإلكترونية في تنمية الموارد البشرية و تحسين أداء العاملين** ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر جامعة الجيلالي بونعامة تخصص وسائل إعلام و تنمية مستدامة 2014 /2015.

4 بدر محمد المالك ، **الأبعاد الإدارية و الأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودي** ة ، رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض 2007.

المجلات :

موسى عبد الناصر و محمد قريشي مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في مؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 09 جامعة بسكرة

المراجع باللغة الأجنبية

1- OCDE , **L' administration électronique : un impératif** Paris , 2004

2- Efraim , Truban and others , **Introduction to Information Technology** , 2nd édition , John Wiley & sons Singapore, 2003 ,

3- **Dubaï e-Gouvernement, virtuel gouvernement** , e all , Dubaï , Issue 47 september 2007

4- Tom Germo & Ayman Adhahir , **The E-government Evolution** , Symposium E-government Experiences and Aplication , Alddawha , Qatar , 2001

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة
كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، تسيير و علوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال

يهدف هذا الاستبيان الى معرفة واقع تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الجزائرية لذا يرجى من سيادتكم وضع اشارة × في المكان الذي يعكس اختيارك الصحيح.

الجنس :

ذكر ☐
أنثى ☐

العمر:

من 20 الى 30 سنة ☐
من 31 الى 40 سنة ☐
من 41 الى 50 سنة ☐
من 51 سنة فأكثر ☐

المستوى التعليمي :

متوسط ☐
ثانوي ☐

جامعي □

المستوى الوظيفي :

اطار □
عامل تطبيق □
عامل تحكم □
عامل تنفيذ □

عدد سنوات الخبرة :

أقل من خمس سنوات □
من خمس الى عشر سنوات □
أكثر من عشر سنوات □

المحور الاول : ادراك الموظفين لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية

رقم العبارة	نص العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
0 1	مفهوم الإدارة الإلكترونية واضح لديك					
02	تحقق الإدارة الإلكترونية ميزة تنافسية لجامعتكم					
03	تساعد الإدارة الإلكترونية في توفير النفقات الإدارية لجامعتكم					
04	هل تحقق الإدارة الإلكترونية مرونة اكبر في التعامل					
05	تساهم الادارة الإلكترونية في التقليل من الأخطاء البشريةالمرتكبة					
06	تمكمنكم الإدارة الإلكترونية من العمل عن بعد من خلال شبكة الإنترنت بجامعتكم					
07	تساعدكم الادارة الإلكترونية من تطوير اداء مختلف الأقسام					
08	تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى سرعة تبادل المعلومات و الملفات داخل جامعتكم					
09	تساعد الإدارة الإلكترونية في دعم عملية اتخاذ القرار بجامعتكم					
10	تساعد الإدارة الإلكترونية في زيادة كفاءة اداء الموظفين لأعمالهم بجامعتكم					
11	تعزز الإدارة الإلكترونية عملية التكامل بين مختلف الأقسام الإدارية لجامعتكم					
12	تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمات الإدارية داخل جامعتكم					

المحور الثاني: الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعتكم

رقم العبارة	نص العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	الدورات التدريبية بجامعتكم في مجال الإدارة الإلكترونية قليلة					
02	أجهزة الحاسوب المتوفرة في مختلف الأقسام بجامعتكم قليلة					
03	ضعف الخدمات الإلكترونية المتاحة داخل جامعتكم كخدمة الإنترنت					
04	هناك صعوبة في الربط بين الأجهزة و المعدات بجامعتكم بسب إختلاف مواصفاتها					
05	لوائح و نظم العمل غير متناسبة مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية بجامعتكم					
06	هل هناك نقص خبرة و كفاءة في مجال استخدام التقنيات الحديثة بجامعتكم					
07	ضعف الدعم المالي لتوفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية					
08	هناك قلة للحوافز المادية و المعنوية للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني بجامعتكم					
09	قلة الكفائات البشرية القادرة على التعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية					
10	عدم الإستعانة بالمختصين في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعتكم					
11	هناك ضعف في الصيانة و المتابعة للأجهزة و المعدات بجامعتكم					
12	ضعف التنسيق بين مختلف الأقسام الإدارية بجامعتكم في مجال العمل الإلكتروني					

المحور الثالث : الآليات التي تمكن من ضمان التطبيق الصحيح للإدارة الإلكترونية بجامعتك.

رقم العبارة	نص العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	ضرورة تعميق الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى مختلف الأقسام الإدارية بجامعتكم					
02	تنظيم دورات تدريبية منتظمة للموظفين الإداريين في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعتكم					
03	زيادة التنسيق بين مختلف الأقسام الإدارية في مجال العمل الإلكتروني					
04	ضرورة توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية					
05	تحديث اجهزة و تقنيات العمل بهدف مواكبة التطورات التكنولوجية					
06	اعادة تصميم الهياكل التنظيمية داخل جامعتكم بما يتوافق مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية					
07	منح حوافز تشجيعية للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني بجامعتكم					
08	توفير الدعم المالي لتوفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعتكم					
09	ضرورة توفير الخدمات الإلكترونية و إتاحتها لجميع الموظفين بجامعتكم					
10	توفير الحماية اللازمة للشبكات الإلكترونية بجامعتكم					
11	وجوب الإستعانة بالخبراء و المتخصصين في مجال الإدارة الإلكترونية بجامعتكم					