الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة وهران 2 - محمد بن أحمد-

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والأنثروبولوجيا

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع الإتصال

الإدارة الالكترونية ودورها في تفعيل الاتصال في الجامعة الجزائرية

دراسة ميدانية جامعة وهران 2 – محمد بن أحمد– أنموذجا

من إعداد الطالب :

- بورباية أحمد

إشراف الأستاذ(ة):

د.مريوة حفيظة

اللّجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	مؤسسة الانتماء	الصفة
د.شراك فاطمة الزهراء	أستاذ محاضر ب	جامعة وهران2	رئيسا
د. مريوة حفيظة	أستاذ محاضر أ	جامعة وهران2	مشرفا مقررا
د. بن زيان خيرة	أستاذ محاضر أ	جامعة وهران 2	مناقشا

السنة الجامعية :2022-2023

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

بكل الحب والوفاء وبأرق كلمات الشكر والثناء،

ومن قلوب ملؤها الإخاء نتقدم بالشكر والثناء

للدكتورة« **حفيظة مريوة**» على وقوفها

إلى جانبنا في إنجاز هذه المذكرة

ولم تبخل علينا بالمعلومات حفظها الله

ورعاك وأتمم عليك الصحة والعافية.كما نشكركل

أساتذة التخصص التي كانوا سندا لنا طوال

مشوارنا الجامعي

الطالب بورزابة أحمد

الإهداء

بفضل الله وتوفيق منه أنا اليوم في هذا النجاح.

أهدي هذه الثمرة من العمل الأكاديمي إلى" أمي

" و"أبي" حفظهم الله ثم إلى زوجتي وأبنائي

وكل عائلتي وكل من ساعدني.

وأرشدني في إخراج هذه البصمة العلمية

المتواضعة.

الطالب بورباية أحمد

فهرس محتويات

كلمة الشكر

الإهداء

مقدمة.....أ

الفصل الأول:الإطار المنهجي والتقني

1-1الإشكالية.....4

1-2الفرضيات.....5

1-3المفاهيم الإجرائية.....5

1- 4 المقاربة النظرية للدراسة.....6

1-5منهج الدراسة 7

1-5-2تقنيات البحث.....7

1-6أسباب اختيار الموضوع.....8

1-7أهدف الدراسة وصعوباتها.....8

1-7-1أهدف الدراسة 8

1-7-2صعوبات 9

1-8 مجتمع البحث العينة.....9

1-8-1حدود موضوعية.....9

1-8-2 حدودمكانية.....10

1-8-3حدود زمانية.....10

1-9 أهمية الدراسة 10

1- 10الدراسات السابقة..... .10

الفصل الثاني:آليات الإدارة الالكترونية : دورها وتطورها

تمهيد.....15

2- 1مفهوم الإدارة الإلكترونية.....15

2-2خصائص الإدارة الالكترونية..... 19

2- 3أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية..... 21

2- 4معوقات الإدارة الالكترونية 25

2- 5معوقات تشريعية و تنظيمية.....29

2- 6مراحل تطور الإدارة الالكترونية 30

خلاصة الفصل.....32

الفصل الثالث:الإدارة الالكترونية ودورها في تفعيل الاتصال في الجامعة الجزائرية

تمهيد.....35

3-1مفهوم الاتصال.....35

3-2 خصائص الاتصال.....37

3-3أهمية الاتصال وأثر الإدارة الإلكترونية في التنمية 38

3-4أثر الإدارة الإلكترونية في التنمية.....39

3-5تطبيق الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال بالجامعة الجزائرية.....40

خلاصة الفصل 43

مناقشة الفرضيات.....44

خاتمة.....46

قائمة المصادر والمراجع.....48

ملاحق.....54

فهرس الأشكال :

رقم الشكل	عنوان الشكل	صفحة
01	مفهوم الإدارة الإلكترونية	18
02	يبين معوقات الإدارة الإلكترونية	30

مقدمة

مقدمة:

عرفت السنوات الأخيرة نموا كبيرا في الإدارة الالكترونية و المعلومات والاتصال أدّى إلى حدوث تغيير بصفة محسوسة في مختلف وظائف المؤسسة ومهامها، وذلك من خلال تأثيرها المباشر عليها سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي، والذي فتح أمامها مجالات وتوجهات جديدة تتماشى مع العصر، وأخذت تجبر المؤسسات على نحو غير مسبوق إلى إعادة اكتشاف وبناء نفسها باستمرار وتبني الأعمال على أساس الإدارة الالكترونية في ظل ثورة المعلومات وتسهيل عمليات التواصل، وإحداث تغييرات واسعة وهذا بفضل مورد بشري مؤهل الذي يتميز بثقافة تكنولوجية ووعي معلوماتي يكون قادرا على مسايرة التطور التكنولوجي الذي أحدث تقدما سريعا في مجال التكنولوجيا والاتصال الحاصل وعلى نقل المؤسسة من مؤسسة تقليدية إلى مؤسسة حديثة ذات طابع الكتروني، وحتى الدول النامية منها كما هو الحال بالجزائر إلى الاستفادة من استخداماتها في كافة مجالات الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية... والذي يجعلها أمام تحديات جديدة ممثلة في الإدارة الالكترونية، الخدمة الالكترونية، الاتصال الالكتروني، الموارد البشرية الالكترونية.

وكون الإنسان يميل بطبعه إلى التفاعل والتواصل مع محيطه كونه كائن اجتماعي، فالتواصل ضرورة إنسانية واجتماعية وحضارية لتماسك الأفراد والجماعات والشعوب حيث يمكننا من القدرة على مشاركة والعمل على إشباعها بين القارئ والكاتب ومن ثم فهو عملية للتفاعل مع أفكارهم ومعرفة حاجا ت الآخرين ويكون اجتماعي بين المتكلم والمستمع، والتوصل والعمل المشترك المتكامل في البناء وفي لوظيفة وإشباع الرغبات واحتياجاتهم النفسية والاجتماعية وفق النظام الاجتماعي المتعارف عليه وفق عملية التفاعل مع أفكارهم وسلوكهم وبالتالي فإن الاتصال حتمية إنسانية كما ان الاتصال ينقسم إلى أنواع : الاتصال الذاتي وشخصي والجماهيري وكذلك تنظيمي.

و أهم من ذلك نرى أنها تستخدم عديد من المجالات لهذا نجد أن قطاع التعليم يعتبر عملية أساسية في دفع عجلة التقدم والتنمية في أي دولة. و لذلك فإن المتتبع للتطورات التي عرفتها هذه العملية سيلاحظ بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم المادة التعليمية للطلاب قد تولد عنه ظهور عدة أنماط جديدة من التعلم منها: التعلم باستخدام الكمبيوتر، التعلم المفتوح، والتعليم عن بعد، يسهل عملية إنجاز البحوث العلمية وغير ذلك.... كما نرى أن الجامعة تحتل مكانة متميزة في المجتمع بسبب ما هو موكول إليها من مسؤولية في تكوين الأجيال لتكون عماد الحياة العلمية والثقافية والتشريعية والاقتصادية. ولذلك فهي ملزمة بالنظر في طرق الاستفادة مما أتت به هذه التكنولوجيا لمواكبة التطورات

الحديثة بالدول المتقدمة وهذا مانراه اليوم داخل الجامعات الجزائرية في كيفية تكوين الطالب والتعامل معه لمواجهة تحديات المتزايدة في مجالات التكوين و التعليم ، من خلال استغلالها لكل الإمكانات التي تتيحها التقنيات الحديثة والمتطورة للإعلام والاتصال في عملية عصرنه قطاع التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق جودته. ولتحقيق ذلك قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثالثة فصول:

الفصل الأول : الإطار المنهجي والتقني، والذي يشمل إشكالية الدراسة، الفرضيات، أسباب اختيار الموضوع، أهداف وصعوبات البحث، بالإضافة إلى تحديد المفاهيم والدراسات السابقة والمنهج المعتمد للدراسة السوسيولوجية .

الفصل الثاني :لقد تطرقنا إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية،خصائص الإدارة الالكترونية ،أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية ،معوقات الإدارة الالكترونية ،معوقات تشريعية و تنظيمية،مراحل تطور الإدارة الالكترونية ..

الفصل الثالث: تعريف الاتصال، خصائص الاتصال ،أهمية الاتصال وأثر الإدارة الإلكترونية في التنمية،أثر الإدارة الإلكترونية في التنمية ،تطبيق الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال بالجامعة الجزائرية.

الفصل الأول:الإطار المنهجي والتقني

1-1الإشكالية

2-1الفرضيات

3-1المقاربة النظرية للدراسة

4-1المفاهيم الإجرائية

5-1منهج الدراسة

2-5-1تقنيات البحث

6-1أسباب اختيار الموضوع

7-1أهدف الدراسة وصعوبتها

8-1-مجتمع البحث العينة

9-1 أهمية الدراسة

10-1الدراسات السابقة

1- الإطار المنهجي والتقني

1-1 الإشكالية:

نظرا للتغيرات والتطورات الحاصلة في جميع الميادين والاتجاهات العلمية بالأخص بعد الثورة الفرنسية والثورة الصناعية أي بعد منتصف القرن 19 وبداية القرن 20 شهدت هذه الفترة العديد من التطورات الصناعية إنعكس ذلك على الحياة الاجتماعية بالتحول من نمط العيش الزراعي إلى الصناعي نتج عنها هجرة الناس من الأرياف إلى المدن قصد العمل في المصانع مما أدى إلى ازدحام المدن وحصل تغير في النظام الاجتماعي على مستوى العلاقات والتنظيمات.

وظهر ما يسمى بالنظام الاجتماعي وما يسمى بالنقابات والتمثيليات والتنظيمات وهذه المعطيات والأسباب خلقت مؤسسات تقوم بتسير هذه الموارد البشرية والمادية على السواء وإدارتها وفق ما يساير متتطلبات المؤسسات الاجتماعية دون إفراط أو تفريط.

وذلك وفق عمليات "تنسيق" بين الأفراد والمنظمات يقوم بها شخص أو مجموعة أشخاص يقومون بأدوار مختلفة وفق نسق معين يلبي غاية المؤسسة.وهذا ما جعل دور الإدارة يتطور عبر المراحل الزمنية المتلاحقة، حتى قنن لها علم لوحدها يسمى "علم الإدارة"، إلا أنّها شهدت تغيرات في المجال الرقمي الذي يفتح المجال للاتصال الفعال مع التّطورات التكنولوجية الحديثة، بحيث كانت تعتمد في اتصالها بما يسمى الورقي و تطورت عبر مراحل من الكتابة باليد أو القلم إلى الألة الراقنة ثم إلى طباعة التيليجرام.

فالإدارة الإلكترونية اليوم تمثل عصب المجتمعات الحديثة، وضرورة حتمية لمواكبة التطور التكنولوجي وتحقيق الفعالية والسيرورة ،حيث تسعى مختلف المؤسسات لتطبيقها في شتى أعمالها الداخلية منها والخارجية ، للمساهمة في تحسين وتسريع مختلف أعمال المؤسسات مما ينعكس بالإيجاب على أدائها، حاولنا في مذكرتنا البحث في مختلف جوانب الإدارة الإلكترونية ودورها في تفعيل وتحسين الاتصال الإداري في الواقع الحقيقي، حيث تم التركيز في هذه الدراسة على كيفية تفعيل أليات إستخدام الإدارة الإلكترونية في الجامعة ، وذلك من خلال اختيار العمال كمجتمع بحث، باعتبارهم الأفراد المسؤولين على استعمال الإدارة الالكترونية في مهامهم اليومية ودورها في الاتصال الإداري بينهم داخليا وخارجيا ، بمختلف المستويات.ونظرا للأهمية التي يكتسيها هذا الموضوع ، سنحاول من خلال هذا تسليط الضوء عليها بطرح السؤال السوسيولوجي التالي :

فيما تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية ودورها في تفعيل الاتصال بالجامعة الجزائرية؟

ولتفكيك محور هذا الإشكال قمنا بطرح جملة من الأسئلة الفرعية:

- **ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري ، من وجهة نظر الموظفين والأساتذة ؟**
- **ماهي الأسباب التي تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة ؟**
- **كيف يمكن أن تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين وتطوير الاتصالات الإدارية في الجامعة؟**
- **ما هو واقع خدمة الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال داخل الجامعة ؟**
- **كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على نموذج الخدمة الإدارية بالجامعة؟**

1-2الفرضيات:

تعد الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات الجامعية من بين المواضيع التي كانت وما زالت محل الاهتمام من قبل الباحثين ، ومعرفة مدى مساهمتها في تحسين وتفعيل الإتصال بين الأطراف الفاعلة في نظام رقمي جديد حسب المستجدات مما جعلنا نطرح جملة من التساؤلات في الإشكالية، ويمكن صياغة بعض الأجوبة المؤقتة التي ستكون سندا لنا في بناء البحث السوسيولوجي والتعمق أكثر في موضوع الدراسة:

- فعالية الاتصال وفق شروط عقلانية في الإدارة الالكترونية تؤدي إلى التسيير الحسن للعملية الإدارية ويحدث تغيرات مستجدة على النسق الاتصالي.
- غياب استراتيجيات الاتصال في الإدراة الإلكترونية يؤدي إلى الإختلال في التوازن للتسيير الإداري.

1-3المفاهيم الإجرائية :

الإدارة : الإدارة هي عملية يتم بموجبها انجاز الوظائف أو أداء الأعمال من خلال الجهود البشرية العاملة في المنظمة حيث يتم تحقيق التعاون والتنسيق الفعال بينهم وصولا إلى تحقيق الأهداف المنشودة بكفاءة وفعالية.

الإدارة الالكترونية: وهي مجموع العلاقات والمعاملات والموارد البشرية والمالية والمادية والتي تدمج فيما بينها بطريقه علمية متخصصة مستعينة بذلك بالموارد البشرية في التسيير الحسن والإدارة المتقنة لتحقيق الأهداف والغايات التي أنشئت من أجلها باستعمال الأجهزة الإلكترونية والاستنادة من خدمات الإنترنت وتطبيقاتها الإلكترونية في تسيير المهام والتخطيط والرقابة الآنية والماضية والمحاسبة ومحاربة الفساد الإداري والتسهيل المعاملات الإدارية وتحسين الخدمة.

الاتصال : هو كل الرموز والإيحاءات واللغة المتبادلة بين شخصين أو أكثر بطريقه احادي, أي من جهة واحدة أو بطريقه تفاعلية ويكون له هدف معين كما يعتبر علاقة قائمة بين الإنسان ومحيطه المادي أي بين الإنسان ومحيطه الخارجي المادي المحسوس والمرئي وبين الإنسان والعالم غير محسوس وغير مرئي الخاص بالأرواح والعالم الأخرى عبر وسائط بطرق مباشرة كمحاوره لكن أو بطرق غير مباشرة.

النسق :وهو ذلك الترابط الموجود بين الوظائف والعلاقات الاجتماعية

الجامعة : المؤسسة للتعليم العالي والأبحاث، وتمنح شهادات أو إجازات أكاديمية لخريجيها، كلمة جامعة مشتقة من كلمة الجمع والاجتماع، وكلمة جامع، ففيها يجتمع الناس للعلم.

4-1 المقاربة النظرية للدراسة :

"بأنها مجموعة من القوانين العلمية و المبادئ و القضايا العامة المرتبطة ارتباطا منهجيا و منطقيا تتناول التفسير و التحليل ظواهر و حقائق مترابطة و متصلة بموضوع ما".

فالنظرية الوظيفية تستمد أصولها الفكرية العامة من آراء مجموعة كبيرة من علماء الاجتماع التقليدين و المعاصرين الذين ظهروا على وجه الخصوص، في المجتمعات الغربية الرأسمالية و التي تركز بصورة عامة على أهمية تخليل البناءات و النظم الاجتماعية، ومعرفة دورها الوظيفي و توجهها من اجل الحفاظ عل النظام العام، و استمرارية تطوره و تحديثه في نفس الوقت، و هذا ما تمثل في فكار و نظم رواد علم الاجتماع الغربيين من أمثال " **أوجست كونت "و" إميل دور كايم "و هربرت سبنسر** "و أيضا آراء العديد من علماء الاجتماع الأمريكي المعاصر مثل" تالكوت بارسونز "و" روبرت ميرتون "و غيرهم من آخرون من رواد الجيل الثاني من علماء الاجتماع الرأسماليين الذين امتدت آرائهم حتى نهاية السبعينات من القرن العشرين.

وفي إطار النزعة الشمولية المحافظة على النظام أو النسق الاجتماعي جاءت تحليلات النظرية الوظيفية و التي أطلقت عليها مسميات عدة مثل النظريات البنائية الوظيفية، و أيضا نظريات التحليل الوظيفي، أو النظريات المحافظة، و غيرها من المسميات الأخرى، و اهتمت هذه النظرات عند معالجتها بصورة خاصة لوسائل الاتصال و الأعلم بدراسة هذه النظم باعتبارها انساق اجتماعية، و تتكون من بناءات، و لها وظائف محددة، و يعني لهذه البناءات أو النظم الاتصالية و الإعلامية أن تقوم بالوظائف المحددة لها من اجل المساهمة في المحافظة على النسق العام) المجتمع(، كما لابد من حدوث نوع من التنسيق ، و التعاون بين نظم و وسائل الاتصال و الإعلام و غيرها من النظم و الأنساق الأخرى، في الوقت أن وسائل الاتصال

و الإعلام يجب أن تعكس بصورة أساسية الوجهات الإيديولوجية و الثقافية العامة، التي تعتبر بمثابة الركائز الأساسية التي تقوم عليها المجتمعات الرأسمالية ذاتها.[1]

-فالنظرية التي اعتمدنا عليها في مذكرتنا "البناء الوظيفي" باعتبارها أحد الاتجاهات الرئيسية كإطار لفهم الموضوع حيث تعد من أحد نماذج النظرية الأساسية في علم الاجتماع من خلال هذا نشير إلى "تالكوت بارسونز" ،الذي يعد من أحد المنظرين لنظرية البنائية الوظيفية فأكد في كتابه " النسق الاجتماعي" إنه كلما ارتفعت درجة الاختلاف في أدوار النسق ، كلما امتدت شبكة العلاقات المتبادلة يتطلب الأمر هنا عملية الإرساء للاتفاق والتفاهم بين الأدوار واتساع شبكة العلاقة المتبادلة يزيد من نطاق ووطأة الاتفاق المشتركة الملزمة . تركز بصورة عامة على أهمية تحليل البناءات و النظم الاجتماعية، ومعرفة دورها الوظيفي و توجهها من أجل الحفاظ على النظام العام، و استمرارية تطوره و تحديثه في نفس الوقت، و هذا ما تمثل في أفكار و نظم.

1-5منهج الدراسة :

المنهج الوصفي التحليلي:

ثم استخدامنا "**المنهج الوصفي التحليلي**"وأدواته المتمثلة في الملاحظة والمقابلة، وذلك من أجل الحصول على نتائج أكثر دقة وكذلك الإحاطة بموضوع الإدارة الالكترونية ، ضمن البحوث الوصفية يعد هذا المنهج أكثر ملائمة للواقع الاجتماعي ولفهم ظواهره. فالبحوث الوصفية تقوم بجمع البيانات و تحليلها و تفسيرها بهدف الوصول إلى تعميمات بشأن موضوع أو مشكلة البحث.

وهذا ما تم تطبيقه على بحثنا للتعرف على دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري وفق إستراتيجيات تساهم بها في تحسين التسيير داخل النسق الاتصالي، مما يسهل علينا جمع المعلومات حول الإدارة الالكترونية وتفعيل الاتصال بالجامعة .

1-5-2تقنيات البحث:

تعد الوسيلة التي يجمع بها الباحث بياناته حيث إن استخدام المناسب بالأداة يسهل على الباحث جمع البيانات بشكل دقيق أكثر، واستعملنا لتحقيق هدفنا من الدراسة الموضوعية بالملاحظة البسيطة التي يقوم بها الباحث بمعرفة الظواهر والأحداث كما تحدث تلقائيا في ظروفها الطبيعية دون إخضاعها للضبط العلمي.

[1] -ياسمينة معصم ،دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري (دراسة ميدانية على مجموعة من العينات بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي)،مذكرة لنيل شهادة الماستر في الإعلام والاتصال ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،أم البواقي ،2018-2019 ،ص ص21-22

- والمقابلة التي كانت وجها لوجه مع المبحوثين. وتم ذلك من خلال إجراء بعض اللقاءات مع أفراد العينة ذوي الخبرات المتفاوتة.

- لهذا يختار الباحثون تقنيات معينة لجمع البيانات الخاصة بالظواهر التي يريدون دراستها واختيار التقنية يتوقف على طبيعة الموضوع المراد دراسته و الهدف المرجو تحقيقه و بما أننا بصدد دراسة دور الإدارةالالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري، و تماشيا مع هذا الموضوع، فقد اعتمدنا على التقنية **"المقابلة"** تعد أكثر الوسائل استخداما للحصول على المعلومات المراد جمعها، و التي من خلالها يمكن للباحث الإجابة عن تساؤلاته وتعرف المقابلة : بأنها مجموعة من الأسئلة و الاستفسارات المتنوعة والمرتبطة بعضها بالبعض الآخر، بشكل يحقق الهدف، أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه و المشكلة التي اختارها لبحثه، تعتبر **المقابلة** من أهم أدوات البحث العلمي لمساهمتها في توفير معلومات عميقة وكثيرة حول الموضوع والظاهرة المراد دراستها.وتمتاز **المقابلة** بأنها من أكثر **الأدوات** دقة وذلك لقدرة الباحث على مناقشة **المبحوث** حول الإجابات التي يعمد إلى تقديمها .

.1-6أسباب اختيار الموضوع:

أ-أسباب ذاتية:

-الميل لمثل هذه المواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا و استخداماتها في مجال الإدارة .

الاطلاع المسبق على الدراسات السابقة ألفتت انتباهنا لجوانب عديدة يمكن دراستها في مجال الاتصال.

- تحسين و تطوير معارفنا في مجال التخصص الاتصال و العلاقات العامة .

-الفضول العلمي الذي دفعنا إلى معرفة دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري.

-أسباب موضوعية:

-القيمة العلمية التي يكتسيها موضوع الإدارة الالكترونية.

-حداثة موضوع الإدارة الالكترونية و أهميتها خاصة مع التطورات العلمية و التوجهات الحديثة التي شهدها عصرنا الحالي.

-المنفعة العلمية التي تعود على مديرية الجامعة و ذلك من خلال تشخيص الإدارة الالكترونية الموجودة فيها.

1-7أهدف الدراسة وصعوبتها :

1-7-1تهدف الدراسة إلى :

1-هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور الإدارة الإلكترونية في تحسين و تفعيل الاتصال الإداري و مدى معرفة وعي الموظفين بمديرية الجامعة و بأهمية التقدم التكنولوجي و بالأخص تطبيق الإدارة الإلكترونية في أدائهم .

2-بيان دور الإدارة الالكترونية في خدمة تفعيل الاتصال بالمؤسسات الجامعية .

3-التعرف على استجابت الأفراد العينة داخل الجامعة اتجاه دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري بين العاملين والطلاب .

1-7-2صعوبات الدراسة :

كما نعلم أن كل باحث في مجال السوسيولوجيا يواجه صعوبات ميدانية، وذلك حسب طبيعة الموضوع، فمن خلال الصعوبات التي واجهتنا خلال فترة عملنا هي:

- يستغرق إجراء الدراسة الميدانية وقتا طويلا من قبل الباحث، وذلك لأن الباحث يقوم بالدراسة بشكل مباشر.
- ومن أبرز الصعوبات التي تواجه الباحث هي عدم تعاون الناس مع الباحث أثناء قيامه بالدراسة الميدانية، والتحفظ في الإجابات .

1-8-مجتمع البحث العينة:

مجتمع البحث : هو المجتمع الأكبر أو مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة، و يمثل هذا المجتمع، و يتم تعميم نتائج الدراسة على كل مفرداته.

مجتمع البحث الأصلي في هذه الدراسة هم الموظفين الإداريين بمديرية الجامعة، فهو مجتمع بحث محدد و متباين من حيث الجنس و العمر و المستوى التعليمي ويقدر عددهم ب :10موظفين من أقسام متعددة وتم إختيار العينة العشوائية وهي ممثلة لمجتمع الدراسةحيث كان من الصعب إجراء الدراسة على المجتمع الأصلي بأكمله، ففي حالته تباين مفردات مجتمع البحث فإن الأمر يختلف لان هذه المفردات لا تحمل المعلومات الواحدة، و بالتالي يجب على الباحث اختيار العينة أن يحرص على أن تكون جميع هذه البيانات مضمنة داخلها حرصا على تمثيلها السليم لمجموع مفردات المجتمع الأصلي الكلي.

1-8-1 **الحدود الموضوعية :**

-وتناقش هذه الدراسة واقع تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في عملية الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة وهران 2.

1-8-2الحدود المكانية : هو المكان الذي أجريت فيه عينة الدراسة و المتمثل أساسا في مديرية جامعة وهران2، فهي تعتبر من ا لمديريات الجامعية الأقرب إلى تبني مثل هذه التّحولات و هذا ما نرجعه كذلك إلى اعتمادنا الكبير على وسائل تكنولوجيا المعلومات و الاستفادة منها للقيام بمختلف الأعمال الإدارية (قسم علم الاجتماع، قسم علم النفس، المكتبة الجامعية)

1-8-3الحدود الزمانية :

يتضمن الفترة التي نزلنا بها إلى الميدان أولا الدراسة الاستطلاعية للتعرف وجمع معلومات أولية ودقيقة على موضوع الدراسة،والهدف منها التعرف على طبيعة منهج البحث وتحديده ،وتميزت هذه المرحلة ب:

- بالتعرف على ميدان الدراسة.

-تحديد منهج الدراسة وأداته.

-إجراء مقابلات أولية مع موظفي الإدارة الذين يستخدمون الوسائل الإلكترونية.

1-9أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة الحالية في التالي :

-مسايرة التطور العلمي لدراسة الإدارة الالكترونية التي من أهم عناصرها تحسين الخدمة في تفعيل الاتصال بالجامعة.

-إظهار الدور الكبير الذي تساهم بها الإدارة الالكترونية في تحسين اتصالات الأساتذة والطلبة بالجامعة.

-تقديم اقتراح يساهم في استفادة المسؤولين في هذا المجال من تفعيل وتطور الإدارة الالكترونية.

1- 10الدراسات السابقة :

الدراسات المحلية :

1-الدراسة الأولى :

موسى عبد الناصر ومحمد قريشي ،الدراسة مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ، الدراسة منشورة في مجلة البحث، جامعة ورقلة العدد09 ،2011

تهدف الدراسة إلى إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فاعلية، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، وتسليط الضوء على الواقع الإدارة الالكترونية في مؤسسة التعليم العالي، توصلت الدراسة إلى أن الإدارة الالكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر، الأجهزة، المعدات، البرمجيات، والشبكات التي تساعد المؤسسة في أداء مهامها.

-استخدام الإدارة الالكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت وامن المعلومات.

-تطبيق الإدارة الالكترونية يعمل على زيادة فعالية الأداء بدرجة كبيرة من خلال توفر وقت وجهد العاملين وتقليل التكاليف.

هذه الدراسة أجريت بمؤسسة عمومية جزائرية وهي الجامعة، وهي مؤسسة خدماتية تعتمد بدرجة كبيرة على الإدارة الالكترونية في أداء إعمالها، وتطرقنا إلى أهم العناصر الواجب توفرها في الإدارة الالكترونية، الأدوات شبكات التواصل، صناع المعرفة، الموارد البشرية.

وهذا ما يتفق ويتقاطع مع موضوع هذه الدراسة الذي يسعى إلى تبيان المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية وبالتالي جمود العمل الإداري وتختلف مع موضوع هده الدراسة أنها استهدفت فئة الطلبة.

الدراسة الثانية :

دراسة عبد القادر عبان ، الدراسة تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، ببلدية الكاليتوس بالجزائر العاصمة أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة،2015.

الهدف من هذه الدراسة قياس درجة تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر كبلد يسعى لان يكون في مسار الدول المتقدمة إداريا وعلميا،ومعرفة ما مدى وعي المدراء و العاملين في الإدارات الجزائرية بأهمية التقدم التكنولوجي وبالأخص تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارتهم .

-البحث عن فوائد وأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر

-معرفة ما مدى وعي المواطنين عن وجود تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر

-قياس رضا المواطنين عن الخدمات الالكترونية التي تقدمها الإدارة الجزائرية -

-التنقيب عن الأسباب التي تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية في البلديات الجزائرية.

- تبيان متطلبات تطبيقات لإدارة الالكترونية في البلديات الجزائرية .

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر حتى تساهم في عصرنة الإدارة التقليدية ومنها التحديات البشرية والتي تخص عدم توفر اليد العاملة المؤهلة الكترونيا والتحديات التنظيمية والتي تخص نقص الإجراءات والإستراتيجيات .

الإدارية والتحديات الاجتماعية التي تخص انخفاض وعي المواطنين بالتكنولوجيا الحديثة والتحديات التنمية والتي تخص عدم توفير الأجهزة التكنولوجية بالشكل الذي من شأنه أن يساهم في توفير جو وبناء

بنية تحتية للإدارة الالكترونية ما يجعل الإدارة الجزائرية لا ا زلت تعاني من مخلفات العمل التقليدي ولا أزلت رهينة الإجراءات التقليدية.

الدراسات العربية :

دراسة شائع بن سعد مبارك السلطان القحطاني2006

***عنوان الدراسة** :مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون، دراسة تطبيقية مع المدرية العامة لسجون بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجيستر في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،قسم العلوم الإدارية.

***هدف الدراسة** :تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك القيادات العامة لأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون السعودية، والتعرف على مجالات توظيفها ومعوقات ذلك، والسبل لمواجهة المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون السعودية.

نتائج الدراسة:

-سرعة الرجوع للبيانات والمعلومات السابقة.

-توفير الكثير من الوقت للعاملين.

-زيادة كفاءة العمل الإداري .

-زيادة ارتباط الإدارات الفرعية بالمدرية العامة لسجون

دراسات الأجنبية :

دراسة :Unesco cairo office

***عنوان الدراسة** :تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التعليم العالي

تناولت هذه الدراسة:

- التطورات التي شاهدتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثيريها على التعليم الجامعي هي الدول المتقدمة مثل نماذج التعليم التفاعلية، والدور المتغير للجامعات في مجتمعاتها والطبيعة المتغيرة للمطالب الاجتماعية من التعليم العالي.

-تأثير هذه التطورات على مستقبل التعليم العالي في المنطقة العربية في ضوء تجربة مكتب اليونسكو في القاهرة لتطوير الإدارات الجامعية في الوطن، لقد حصلت الدراسة إلى عدد من الأولويات الإقليمية التي يعتقد بحيويتها لنقل الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الجامعات العربية والأعداد لدور فعال لتعليم العاليفي التطوير الثقافي والاقتصادي في المنطقة العربية.

2-الدراسة Olsen& othe :

عنوان الدراسة التطور الحديث في جمع المعلومات الالكترونية و تقديمها بشكل علمي في القرن الحادي عشر.

***هدف الدراسة:**

-اختبار التطبيق العلمي للمزايا و المساوئ الالكترونية مقابل العمليات الإدارية التقليدية لدراسة مشروع كينز.

-وكذلك تقديم العلاقة التوافقية بين المعلومات المستقبلية الالكترونية مقابل إجراءات التجميع الورقي

نتائج الدراسة :

-من أبرز ما توصلت إليه الدراسة هو أن التقنيات الإدارية تساهم في توفير الجهد والوقت من خلال السرعة الهائلة للوقت المستغرق بتمرير المعلومة و إمكانية الحصول على نتائج غنية بالمعلومات من العمليات الالكترونية.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية وآليات تطبيقها: دورها وتطورها

تمهيد

2-1مفهوم الإدارة الإلكترونية

2-2خصائص الإدارة الالكترونية

2-3أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية

2-4معوقات الإدارة الالكترونية

2-5معوقات تشريعية و تنظيمية

2- 6مراحل تطور الإدارة الالكترونية

خلاصة الفصل

تمهيد:

لقد شهدت الإدارة تطورات كبيرة نتيجة للثورة المعلوماتية التي بدأت في العقد الأخير من القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين، و تمت من خلالها وازدهرت وسائل التقنية من تلكس وتلغراف وهاتف إلى الحاسوب والبرمجيات والتقنيات الرقمية، ثم شبكة المعلومات. وأخذت الأنشطة الإدارية تتحول بالتدريج من أنشطة تقليدية إلى أنشطة إلكترونية، وبذلك ظهرت الإدارة الإلكترونية كثمرة من ثمار التطور في وسائل التقنية المختلفة والتجارب الإيجابية مع متغيرات العصر والاستفادة من تقنية المعلومات الإدارية تقنية المعلوماتية وتطبيقاتها في الإدارة، وتبنيها كإحدى البنيات التحتية الرئيسة بكافة أعمال الإدارة وهذا ماجعل من المؤسسات تبنى هذه الفكرة التي كانت من صنع الإنسان في التطوير من حاجياتها.

1-مفهوم الإدارة الإلكترونية :

1-1مفهوم الإدارة :

تعددت الكتابات العلمية التي اهتمت بالإدارة، حيث عرفها السالمي والسليطي: " بأنها فن إنجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة بغية الوصول إلى الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة وتكون عمليات التخطيط والتنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات ."

ويعرفها أيضا: " بأنها عملية تحقيق الأهداف المرسومة باستغلال الموارد المتاحة وفق منهج محدد وضمن بيئة معينة" [1].

1-2مفهوم الإدارة الالكترونية :

تعددت التعاريف من قبل الباحثين للإدارة الالكترونية:

- العربي أحمد:"تلك العملية الإدارية القائمة على الإفادة من الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهدافها[2] ."

-احمد محمد الهاشمي عرفها أيضا:" استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى[3] ."

---

[1] –محمد محمود أبو الخشبة ،أساسيات الإدارة الأعمال ،دار الفكر الجامعي ،2013،ص15

[2] –نجم عبود نجم ،الإدارة الإلكترونية ،دار المريخ للنشر ،2004،ص125

[3] –احمد محمد غنيم ،الإدارة الإلكترونية افاق الحاضر وتطلعات المستقبل ،المكتبة النشر العصرية ،2004،ص30

-عبد الرزاق السالمى قال " عملية مكينة مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتنشيط الإجراءات والقضاء على الروتين وتحسين الخدمات والمعاملات لربطها لاحقا مع الحكومة الالكترونية[1] .

-بن سعد يري بأن:" القدرة على استخدام الحاسبات الآلية في تنفيذ الأعمال الالكترونية والأنشطة الإدارية عبر الإنترنت والشبكات وتقديم الخدمات آليا للمستفيدين في أي زمان زمكان مما يؤدي إلى جودة وتحسين الأداء[2] .

-محمود صبري ويعرفها: بأنه الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي واستخدام التقنية الحديثة بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن[3] .

-عبد الحميد المغربي وعرفها:" القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات التقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي[4] .

-العوض يوسفي وعرفها:هي استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أفضل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة[5].

2-تأثر تعريف الإدارة الالكترونية باستخدام تقنيات المعلومات، والمميزات التي يوفرها من حيث السرعة والدقة وتقليل استخدام الأوراق إلى أدنى حد ممكن.

والإدارة الالكترونية بصفة عامة هي :استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدبير وتحسين وتطوير العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمات

---

[1] – عبد الرزاق السالمى وخالد إبراهيم ألسليطي ، الإدارة الالكترونية، دار وائل ،عمان.الأردن،2008 .ص22

[2] –شائع بن سعد مبارك القحطاني ،مجالات ومتطلبات والمعوقات تطبيق الادارة الالكترونية في السجون ،جامعة النيف العربية للعلوم الامنية ،دب ،2006،ص10

[3] –محمود صبري خميس أبو الحبيب ،الإدارة التكنولوجيا بين الواقع والتطبيق –الفوائد واللبيات "،كلية التكنولوجيا والمعلومات ، الجامعة الإسلامية ،بغزة–فلسطين ،2009،ص7

[4] – عبد الحميد المغربي، الإدارة الإلكترونية المدخل المعاصر لفعالية العمل، مجلة التعليم ،الإلكتروني العدد السابع، 2004،ص5

[5] – الحسن، العوض أحمد محمد. الإدارة الإلكترونية: المفاهيم– السمات – العناصر (دراسة وثائقية المؤتمر العالمي الأول للإدارة الإلكترونية: تواصل خالق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر. طرابلس،2010،ص5

وقد عرفها السالمي بأنها :عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكوين إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الالكترونية لاحقا. **كما صرح أحد المبحوثين في الإجابة "أن الإدارة الإلكترونية تحدث في تعاملاتها على الأجهزة الإلكترونية وتخلصها تدريجيا من الورق وتطوير نفسها من خلال استخدامها التقنية التكنولوجية واستخدام الشبكة العنكبوتية وتطبيقاتها الافتراضية"** [1]،فقد عرفتها منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي بأنها "استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل ومن تحليلنا لهذا التعريف نجد أنه أقرب للتعريف الأول كونه يصب في العموميات من دون توضيح التفاصيل[2].

وفيما يخص خبراء البنك الدولي فقد عرفوها بأنها "مصطلح حديث يشير إلى استعمال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من اجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للأفراد ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من المعلومات بما يدعم النظم الإجرائية الحكومية كافة ويقضي على الفساد " ، ونستنتج من هذا التعريف توضيح أكثر للعناصر التي اعتمدتها الإدارة في بيان الخدمات المقدمة للأفراد[3].

في حين عرفها جانب من الفقه بأنها "الاستعمال العام الشامل الواسع للتكنولوجيا الحديثة لإعادة هيكلية وتنظيم الإدارات الحاكمية وتطوير البنية التحتية المحلية اللازمة لذلك، وبشكل يؤدي إلى استفادة الحكومة من الأنترنت والمعلومات والاتصالات الحديثة التكنولوجيا لا نجاز معاملات الأفراد والهيئات بسهولة وسرعة ويسر وشفافية [4] " ، وتبدو لنا شمولية وواقعية هذا التعريف أكثر مما ورد في سابقتها من التعريفات أنه يبين دور الإدارة الإلكترونية في حياة كل من الأفراد والمجتمع.

---

[1] –مقتطف من مقابلة رقم 1: فيفري ،على الساعة 8:00 صباحا/12:00

[2] - حسام الدين محمد: الحكومة الإلكترونية في جمهورية مصر العربية، بحث منشور في موقع المنهل الإلكترونية متاح على الرابط https://www.almanhal.com تاريخ زيارة . 2023/06/02

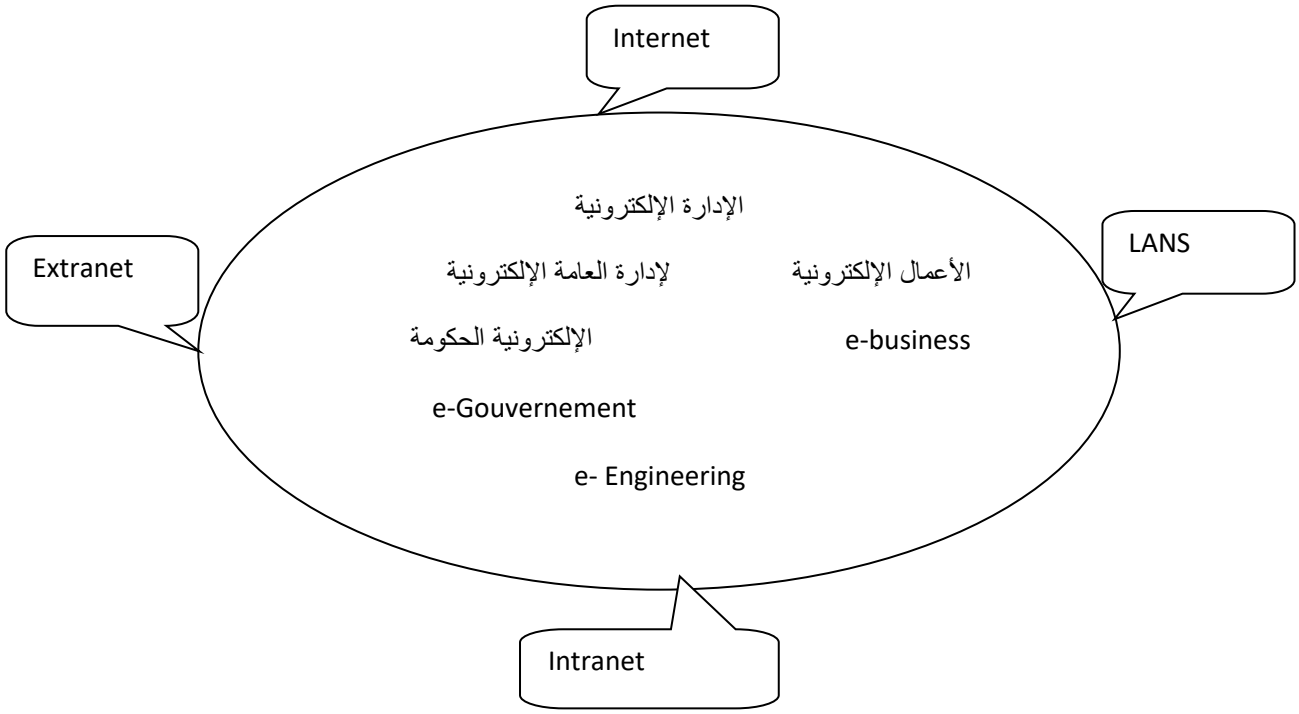
[3] - غازي فو ازن ضيف هلا العدوان : الإدارة العامة الإلكترونية و اثرها على النظام القانوني للمرافق العامة (دراسة مقارنة في النظام القانوني الأردني و الإماراتي)، اطروحة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، كلية الدراسات العليا، الأردن، 2018 ، ص 11

[4] - بشير علي باز: دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني، دار الكتب القانونية، مصر، 2009 ،ص 36

فالإدارة الالكترونية والمميزات التي تقدمها فعرفها بأنها :كسر حاجز الزمان والمكان من الداخل والخارج للحصول على الخدمات وذلك بربط تكنولوجيا المعلومات بمهام ومسؤوليات الجهاز الإداري، والتزام دائم من الإدارة بتطوير كافة النشاطات وتبسيط الإجراءات.

وسرعة وكفاءة انجاز المعاملات. كما تم استخدام تقنيات المعلومات وتحقيق الأهداف واستغلال الموارد بفعالية ، تعرف الإدارة الالكترونية بأنها: إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاية في استخدام موارده[1].

شكل رقم 01: مفاهيم الإدارة الإلكترونية



المصدر:

سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية آفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005،ص21

[1]–لعباسي علي ،وآخرون دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري ، مجلة التنمية الاقتصادية ، المجلد 06 ، العدد 01 ، جامعة الوادي ، الوادي، 2021،ص ص72–73

فالمفهوم الحقيقي لها والشائع في كثير من الدول هو التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها .

2-خصائص الإدارة الالكترونية:

تتسم الإدارة الالكترونية بمجموعة من الخصائص تميزها بذلك عن الإدارة التقليدية والتي من بينها نذكر - :الإدارة الالكترونية هي إدارة بلا ورق: حيث عوضت الوسائل الالكترونية الورق فيما يخص طلب الوثائق، الحصول على البيانات ومعالجتها.

-الإدارة الالكترونية إدارة بلا مكان: حيث يمكن الاستفادة من مختلف خدمات المؤسسات الإدارية المقدمة الكترونيا في أي مكان عند الحاجة إليها.[1]

إنها باختصار إدارة بالمعرفة، وبصفة عامة تتميز الإدارة الالكترونية بالعديد من الخصائص التي من أهمها :

1-إنها إدارة تدير الملفات بدلا من أن تحفظها .

2-أنها تعتمد على الوثائق الالكترونية الأسرع والأسهل .

3-إنها تتصف بالمرونة وسرعة الاستجابة للحدث أو المتغير أينما حدث ووقتما حدث بلا حدود زمنية على مدار ساعات اليوم وأيام السنة .

4-أنها تستمد بياناتها أو معلوماتها من الأرشيف الالكتروني وتتراسل بالبريد الالكتروني والرسائل الصوتية بدلا من الطرق التقليدية .

5- أنها تنتقل من المتابعة بالمذكرات إلى المتابعة الالكترونية على الشاشات وتعتمد المراقبة عن بعد والعمل عن بعد وهو ما يوفر التكلفة ويزيد الكفاءة[2] .

كل منظمة تسعى إلى تقديم الخدمات لزبائنها وتحسين الأنماط الإدارية و الأنظمة التي تستخدمها و مع نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين تزايدت حدة المنافسة بين المنظمات في تطبيق الإدارة الالكترونية ، ومن هنا ا ازدادت أهميتها بسبب الصفات التي تميزها عن غيرها ومنها:

-**إدارة بلا ورق** :وتشمل على مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق ، ولكن لا تستخدمه بكثافة ولكن يوجد الأرشيف الالكتروني والبريد الالكتروني والأدلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

-**إدارة بلا مكان** :وتعتمد بالأساس على الهاتف المحمول والأجهزة الأخرى.

-**إدارة بلا زمان** :فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم والآن تسمى إدارة

---

[1] –عطيوي سميرة ،عيساوي نادية ،الإدارة الالكترونية الخدمة العمومية مع الإشارة لتجربة بعض مؤسسات الخدمة العمومية بالولايات المتحدة الأمريكية ،مجلة البحوث والدراسات الإنسانية ،ع14،المدرسة التحضرية والعلوم الاقتصادية والتجارية العلوم وتسيير –قسنطينة)،جامعة عبد حميد مهري ،قسنطينة ،2017،ص277

[2] –عمر ،2021/05/05، الإدارة الإلكترونية ،نقلة ب https://www.starshams.com/2021/05/%20electronic-administration.html10:01/2023/05/24

-**إدارة بلا تنظيمات جامدة** " : فيستر دراكر "تحدث عن المؤسسات الذكية إلي تعتمد على أعمال المعرفة[1].

- **تحقيق الشفافية :** فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الالكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات

ولها خصائص أخرى وتتمثل في:

*إدارة الملفات بدلا من حفظها.

*تنشيط الإجراءات داخل المؤسسات ما يسمح بارتفاع نسبة الرضا الوظيفي لدى العمال ما ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين.

*الثقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسات **وهذا مالمسناه من خلال هذه الخصائص في إجابة أحد المبحوثين عن السبب والدو افع التي تخص استخدام الإدارة الإلكترونية قائلا ما يلي أنها تساهم في توفير الجهد، ربح الوقت وسهوله التعامل ،مريحة وغير متعبة وتقريب المسافات هذا ما جعلنا نواكب التطورالعالمي"**.[2]

ومن هنا نلاحظ أن الإدارة الإلكترونية هي أداره تعتمد في تعاملاتها على الأجهزة الإلكترونية الأكثر حداثة متماشية مع الواقع وذلك لتحقيق أهدافها وغاياتها التي تميزها عن الإدارة الكلاسيكية ممثله في سرعه التنفيذ وسهولة المعاملة واليه الاستخدام كسيره لذلك العامل الزمن والمكان.

3-أهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية :

2-1- أهداف الإدارة الإلكترونية :

- تعد الإدارة الإلكترونية أحد أبرز ملامح عصر الحداثة والتجديد، لذلك فقد أوجدت لتحقيق عدة أهداف من أجل تحديث وتطوير العمل الإداري، حيث يقول أن الهدف من الإدارة الإلكترونية هو تخفيض التكاليف التشغيلية عن طريق تخفيض كميات الملفات وخزائن الحفظ، والعمل على تقليص استخدام الأوراق، والسرعة في إنجاز المعاملات، بالإضافة إلى زيادة ارتباط العاملين بالإدارة العليا، وزيادة متابعة وإدارة موارد المنظمة.[3]

- فالإدارة الإلكترونية تهدف إلى تحقيق جملة من الأهداف والتي تتمثل في سرعة توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار من الإدارة العليا وزيادة مستوى الرقابة الإدارية ومحاربة البيروقراطية الإدارية،

---

[1] - – http/ www.alhasebate.com/vb/shawtheatphp!=36231/موقع الانترنت تاريخ الدخول :25-05-2023

[2] - مقتطف من المقابلة رقم 2، فيفري الساعة10:30 صباحا

[3] –الهوش، أبو بكر ، الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق، ط 1،: مجموعة النيل العربية للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة ،2006 ،ص22

والتخلص من تعقيدات العمل، كما تهدف الإدارة الإلكترونية إلى زيادة تواصل وارتباط الدوائر في المؤسسة مع بعضها البعض مما يؤدي إلى تحسين مستوى الخدمة المقدمة، أيضا تسهيل عملية الإدارة والمتابعة من خلال الربط الإلكتروني لمواقع ومقار المؤسسة المختلفة، بحيث تبدو وكأنها وحدة مركزية واحدة، وأيضا الحد من معوقات اتخاذ القرار من خلال توفير البيانات والمعلومات بشكل دائم، وتوفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بشكل فوري ومباشر.[1]

وهذا ما جعلها تسعى للمحافظة على أمن وسرية المعلومات والتقليل من مخاطر فقدانها. [2]ويشير أن من أهم أهداف الإدارة الإلكترونية تطوير الإدارة العامة عن طريق تقليل استخدام الورق في العمل الإداري، كما تلعب الإدارة الإلكترونية دوراً كبيراً في تحسين الخدمات وإمكانية الوصول إليها بسهولة في أي وقت وفي أي مكان، وكذلك سهولة الحصول والوصول للمعلومات.[3]**كما صرح لنا أحد المبحوثين بخصوص الصعوبات في التّكيف مع هذه الوسائل الإلكترونية في الإدارة فأجاب قائلا لم نجد أي صعوبة في ممارسة هذا العمل بواسطة هذه الأجهزة بل بالعكس خففت عنا التعب و أنقصت عنا العمل ووفرت لنا الوقت واختصرت علينا المسافات** .

إن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة منها : تهتم بمؤسسات الأعمال عامة والمؤسسات التربوية على وجه الخصوص: مثل تنمية مهارات المدراء في المدارس وزيادة قدرتهم على التعامل مع متطلبات الإدارة الإلكترونية لزيادة أدائهم، وزيادة إنتاجيتهم، وتوثيق المراسلات بين المؤسسة وبين المدراء في الإدارات المختلفة من خلال استخدام البريد الإلكتروني، كل ذلك يؤدي إلى متابعة المعاملات وتتبع سير تدفقها لإنجاز المهمات الإدارية بشكل واضح.

-إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يهدف بشكل عام إلى تحقيق الغرض من وجود الأجهزة الالكترونية ، ألا وهو تأدية الخدمات اللاّزمة لتحقيق احتياجات المواطنين والدولة المنظمة في آن واحد بسهولة وبتكلفة أقل . ومنه فإن تحول الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية، يعكس رغبة صادقة لدى ثلاثةجهات مسئولة السياسية القانونية والتشريعية والطاقم الإداري لتحقيق هذه أهداف سامية، تتفق وثورة المعلومات والاتصالات الرقمية .ومن بين أهداف الإدارة الإلكترونية، وما يمكن أن تحققه من خدمات وتطبيقات للأفراد مايلي:

1.تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة

2.إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية

3.التقليل من معوقات اتخاذ القرار، عن طريق توفير البيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار

---

[1] –أمر، طارق عبد الرؤوف ،الإدارة الالكترونية، ط 1، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر.2008 ،ص34

[2] –أحمد، محمد سمير ، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة،2009عمان ،،ص50

[3] –الوليد، بشار ، نظم المعلومات الإدارية، دار الراية للنشر والتوزيع عمان.2009،ص70

4. توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين
5.السهر على توفير المعلومات والبيانات للأفراد وبصورة فورية
6.الدقة والسرعة في إنجاز الخدمات والمعاملات الإدارية . كما يمكن أن نجمل الأهداف الأساسية للإدارة الإلكترونية من خلال المميزات التي تتيحها كالآتي :

1-**تحسين مستوى الخدمات**: ومن ذلك محاولة تجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله، والسهولة في إنجاز المعاملات الخاصة بالمستفيدين من خدمات الإدارة وتحقيق عنصر الشفافية وتوفير المعلومات للمستفيد يسير بسهولة.

2-**التقليل من التعقيدات الإدارية**: وذلك من خلال تقليل البيروقراطية واختصار مراحل إنجاز المعاملات وعدد الدوائر المساهمة في إنجاز طلبات ومصالح الجمهور

3-**تخفيض التكاليف**: ومن ذلك إمكانية حصول المستفيد على المعلومات والنماذج التي تلزمه للحصول على خدمة معينة عن طريق شبكة الأنترنيت دون أن يكلف نفسه مراجعة الإدارة ذات العلاقة بتقديم تلك الخدمة، كما أن الأرشفة الإلكترونية توفر على الدولة جهود وتكاليف الحفظ والتخزين للسجلات وما قد تتعرض له من تلف أو غيره. للتعامل مع الجميع .

4-**تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الإدارة**: ومن ذلك إتباع أسلوباً موحدا شرائح الجمهور بما يحقق المساواة في تقديم الخدمة، وكذا قيام نظام الخدمات الإلكترونية (1(بالعمل على مدار الساعة. مما يوفر على المستفيد الوقت والجهد والمال.[1]

1-2-أهمية الإدارة الالكترونية :

تعد الإدارة الإلكترونية عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة ، التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات خانقة في ظل الإدارة التقليدية حتى استطاعت أن تخطو لافتة على سبيل تجاوز هذه الأزمات بفعل التقنية ، بينما لا تزال مجتمعات أخرى ، في بداية الطريق الذي سلكوه المتقدمون في المقدمة.

ينظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي اعترى حياة الإنسان على سطح الأرض ، ويلي مطالبه الإدارية ويرضي طموحه في الحصول على قدرت أعلى وأيسر في شؤون حياته.

إنّ تعميم تطبيقات التقنية في الإدارة ليس شكلا عصريا للحياة تسعى لتقمصه، بقدر ماهو حاجة ماسة لمجتمعاتها أو دافعا لتلك الإدارات لتجاوز واقعها والانطلاق إلى الآفاق العالمية.

بوتيرة سريعة ومشاركة واسعة ، كما تظهر أهميتها جلية بالنسبة للقطاع العام والذي له العديد من المشكلات ما يدفعه دائما للبحث عن حلول هل يوجد حل أنسب من تغيير نمط إدارته من الأسلوب الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن للخروج من أزمات الإدارة الحكومية التقليدية).[2]

---

[1] –فريجة رمزي بهاء الدين،الإدارة الإلكترونية وأسلوب ا لإدارة بالأهداف،المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية،المجلد:56،العدد: 01، كلية الحقوق ، جامعة إبن خلدون ، تيارت ، الجزا ئر،2019،ص ص 155–156

[2] –ساسي مريم ،الإدارة الإلكترونية ،مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون العام ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة أكلي محمد محند أو لحاج ،البويرة ،2015–2016،ص29

كما ازدادت أهمية الإدارة الالكترونية وأصبحت جزءا من واقع الحياة البشرية وتغيرت أساليب العمل في المؤسسات من خلالها واستخدام تكنولوجيا جديدة، وإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الادارة القضائية بالشكل الصحيح والمتدرج له أثر إيجابي، ويشمل هذا الأثر سرعة الانجاز المعاملات والقضايا وتوحيد وتبسيط إجراءات العمل، والمساهمة في أمن المعلومات بحفظها وإتاحة الاطلاع عليها للمصرح لهم إضافة إلى ضمان جودة العمل ومواكبة التطور.

تتمثل أهميتها في :

1-تحسين مستوى أداء المنظمة الحكومية: فالإدارة الالكترونية تعمل على تحسين الخدمات الحكومية وتبسيط إجراءاتها بأقل وقت وبأعلى مستوى الأداء وبجهد أقل وتكلفة أقل مما ييسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي يتم تقديمها للمواطنين وبالتالي تحقيق التواصل بين المنظمة الحكومية والمواطنين، ويصب ذلك في تحقيق أهدافها وتيسير الأعمال والمعاملات الحكومية ويزيل الكثير من الشكوى والمعوقات المتعلقة بها وإنجاز الخدمات الحكومية[1].

2-المرونة في عمل الموظفين بحيث يمكن للموظفين سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه والقيام بعملهم في أي وقت ومكان يريدونه مما قلل الجهد والتكلفة في أداء الأعمال[2] .

3-تسهيل طرق الاتصال والتواصل بين دوائر وأقسام المؤسسة وخارجها والدقة والوضوح في إنجاز الأعمال وتطبيق الإدارة الالكترونية سيقلل من إستخدام الأوراق في المؤسسات مما يعالج مشكلة التخلص منه والاحتفاظ به وتوثيقه وبالتالي عدم الحاجة لمكان تخزين له مما يزيد من إيجابية المؤسسة.[3]

4-تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل جهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة.[4]

5-تردي مستوى خدمات كثير من الإدارات وتعقيده إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها وجعلها أكثر سلاسة ومرونة وتسهيل تقديمها للمواطنين.[1]

---

[1] –الغامدي واخرون ،واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري : دراسة من وجهة نظر المديرين و الوكلاء،رسالة الماجيستر ،جامعة أم القرى ،كلية التربية ،قاعدة المنظومة للرسائل الجامعية ،2009،ص ص36–35

[2] –الدايني، رشاد خضير وحيد. أثر الإدارة الإلكترونية و دور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة : دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين في مصرف الرافدين (حالة دراسية) .(أطروحة ماجستير). جامعة الشرق الأوسط, الأردن،2010، ص19

[3] –علاء السالمي، مرجع سابق ،ص ص37–38

[4] –أبو أمونة، يوسف محمد يوسف. واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا e–HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية– قطاع غزة) .أطروحة ماجستير). الجامعة الإسلامية, فلسطين (قطاع غزة(،2009،ص34

ومن ميدان الدراسة تبينت لنا أهمية الإدارة الالكترونية إجابة أحد المبحوثين بخصوص إمكانية الاستغناء عن الإدارة الالكترونية فأجاب قائلا: لا يمكن استغناء عن الإدارة الإلكترونية لأنها أصبحت تشكل عصب الحياة لتسيير شؤون الأفراد من الإداريين والأساتذة والطلبة على مد سواء وأشار إلى مثال و اقعي حين تنقطع الإنترنت فتشل الإدارة وتصبح عطله

ومن هنا نلاحظ أنه الإدارة الإلكترونية أهمية بالغة في نفوس العاملين والمتعاملين معها ولا يستطيعون أن يمارسوا أشغالهم ويعيش حياتهم من دونها فهي التي تضمن لهم مسايره عصرهم وأداء مهامهم بالطريقة والصورة التي تليق بهم.

4-معوقات الإدارة الالكترونية :

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية : يجابه تطبيق الإدارة الالكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر ، تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل إدارة ، وعموما يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض أغلب برامج الإدارة الالكترونية فيما يلي:

1-معوقات البشرية: النقص في الموارد المالية و البشرية مع العصر الرقمي يعد معوقا يواجه المؤسسات عن ممارستها لتكنولوجيا الحديثة.

-المعوقات البشرية:تمثل فيما يلي :

- ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي و التنظيمي بالجامعة.

- قلة البرامج التدريب في مجال التقنية الحديثة المتطورة في الجامعة– .

- تنامي شعور بعض المديرين و ذوي السلطة بأن هذا التغيير بشكل جديدا.

- نقص الخبرات لدى المديرين و ندرة تقديم حوافز مادية لهم .

-ضعف المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلي, و الرهبة و الخوف الذي يمتلكه العاملين بالإدارة عند استخدامه .

[1] –محمد عوض الطريس ،العوامل المؤثرة في تحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية في الإدارات الحكومية ،كلية المجتمع ،قسم الموارد البشرية ،جامعة الشقراء ، ،مجلة الدراسة التربوية والإنسانية ،جامعة دمنهور ،ع1 ،ج6 ، المملكة العربية السعودية ،2014،ص10

-قلة تشجيع المسؤولين للأفراد على التعلم الذاتي للبرامج و تطبيقات الإدارة الالكترونية وتقنية المعلومات .

- خوف بعض الموظفين وبخاصة القدامى من فشل تجربتهم في التعامل مع كل جديد ، كذلك ضعف مهارات اللغوية وخصوصا الانجليزية، مما يؤخر مشروع الإدارة الالكترونية حتى تتمكن المؤسسات من إعادة تأهيل هؤلاء الأفراد أو استبدالهم[1].**وهذا مالمسناه في إجابة جل المبحوثين " لم نتلقى تكوينا لهذه الأجهزة الالكترونية مقابل العمل الذي نقوم به، بل تكيفنا مع هذه الأجهزة بمجهوداتنا الشخصية والاحتكاك المباشر"**[2]،وهذا ما يبين لنا في جمعنا للمعطيات الكيفية على عدم الاهتمام بالموارد البشرية وتهميش الطاقات الفكرية المؤهلة للرفع من مستوى الخدمة المقدمة في الإدارة وعدم الاستثمار في المراكز التكوين والمعاهد التي تأثر وتكون الفضل لممارسة عمل معين.

2-**المعوقات الإدارية :**

تتجه بعض الدراسات إلى تحديد ومحاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الالكترونية وترجعها إلى الأسباب الآتية : بعض الإدارات ، أو التقسيمات ، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات ،وتدفق العمل عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الالكترونية ، من إضافة أو دمج ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية من بينها :

-غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الالكترونية.

-المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية ، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.

- مقاومة التغيير في المنظمات من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ، ومستقبلهم الوظيفي. **كما صرح أحد المبحوثين بخصوص المعيقات الإدارية فأجاب "أنه يوجد عمال أو دعم آلاف الإدارة الكلاسيكية فهم يخافون على مناصبهم كونهم غير متماسين على الإدارة الإلكترونية فأصبح دورهم مقاومة التغيير وعرقله المهام الإلكترونية"** ،وهذا واقع مؤلم أدى إلى

[1] – مكيد علي، بوزكري جيلالي ،معوقات تطبيق الادرات الالكترونية في الجزائر،مجلة الحقوق والعلوم الانسانية ، جامعة زيان عاشور بالجلفة، جامعة تسيمسيلت ،2019 ،ص ص 227–228

2– مقتطف من المقابلة رقم 2، مارس 2023 على الساعة11:00 صباحا

الفساد الإداري وانتشار البيروقراطية في الإدارة شهيين الإدارة الإلكترونية من التقدم وبالتالي التخلف عن ركب العالم المتقدم.

3-المعوقات السياسية والقانونية : تشمل هذه المعوقات ما يلي:

- غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي .

-غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي ، وتنظر في مؤش تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الالكتروني ، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر جهازية الالكترونية ترقية.

-عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق أطر قانونية ، تحدد شروط التعامل الالكتروني مثل : غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق ، وتخريب برامج الإدارة الالكترونية ، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها .

- إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الالكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الالكترونية ، و صعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات ، في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل ، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية ، والسرية في التعاملات الالكترونية.

3-المعوقات المالية والتقنية : حيث تتمحور حول :

-ارتفاع تكاليف تجهيز البنية التحتية للإدارة الالكترونية ، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول.

- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية.

- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية ، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية الأفراد .

-صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت ، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى

-معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديد.[1]"**كما صرح أحد المبحوثين بخصوص معيقات وعقبات الإدارة الالكترونية وعيوبها فأجاب قائلا: انقطاع الإنترنت وفي بعض الأحيان**

[1] – بن عيشاوي أحمد ، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال ، مجلة الباحث ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة . الجزائر ، العدد 07 ، 2010،ص290

2– مقتطف من المقابلة رقم 9 ، أفريل 2023 الساعة 13:00 سا

ليومين أو ثلاثة أيام متتالية ونحن مطالبون بأعمال مرتبطة بزمن محدد مما يصعب علينا سيرورة العمل وتشل الإدارة"2.

ومن هنا نلاحظ أن هناك تقصيرا في جانب الدعم المالي والتقني لتطوير هذه الإدارة، وتبنيها من الأداء عملها بشكل أفضل وخاصة في الغطاء المالي لتحسين خدمة الإنترنت وتوفيرها بشكل دائم وفق خطة مدروسة وهادفة وذات رؤية مستقبلية.

معوقات مادية: تتمثل فيما يلي:

-قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية و بخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج .

-ضعف قدرة بعض الأفراد لشراء الأجهزة الالكترونية لضعف الجانب المادي الذي يعانون منه التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الالكترونية.

- قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب و التأهيل من أجل تطبيق الإدارة الالكترونية .

-عدم دعم مشروع تطبيق الإدارة الالكترونية ماليا (عدم توفير الأجهزة و المعدات اللازمة لذلك).

- الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل.

-جمود الإدارات المالية في الجامعات، حيث تضع ميزانيات مالية على أساس بنود محددة، مما يمنع صرف أي مبلغ لغير البنود التي تم وضعها مسبقا.

4-المهددات الأمنية :تتمثل هذه المهددات في الآتي:

- المساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية و يمثل فقدان الإحساس التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية ، خوفا عما يمكن أن تؤديه من بالمساس تجاه الكثير من المعاملات الالكترونية ، مثل التحويلات الالكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان ، أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية ، حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها وجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي:

- العنصر المادي : من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات

- .العنصر البشري : بالعمل على تنمية مهارات ورفع قدرات و خبرات العاملين في هذ المجال

-العنصر التقني : باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات[1] .

5-معوقات تشريعية و تنظيمية:

إضافة إلى العوامل السابقة نجد أيضا معوقات أخرى تتمثل رفي المعوقات التشريعية والتنظيمية، وفيما يلي أهمها :

أ- معوقات تنظيمية: وتشمل:

ب- انعدام التخطيط و التنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية،وتحديد الوقت الذي فيه البدء بتطبيق وتنفيذ الخدمات و المعلومات الإلكترونية– .

غياب المتابعة من قبل السلطات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية في الإدارات الصغرى .

- ضعف اقتناع السلطات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات الصغرى
- قلة المعرفة الحاسوبية لدى الإداريين الذين يمتلكون قرار إدخال هذه التقنية داخل الجامعة.
- ندرة توفير التدريب المتخصص بشكل واسع في المواقع المرغوبة داخل الجامعة.

ب)معوقات تشريعية:

- عدم الاعتراف بحجية الوثائق الإلكترونية واعتمادها أدلة إثبات أو الاعتراف بمصداقيتها

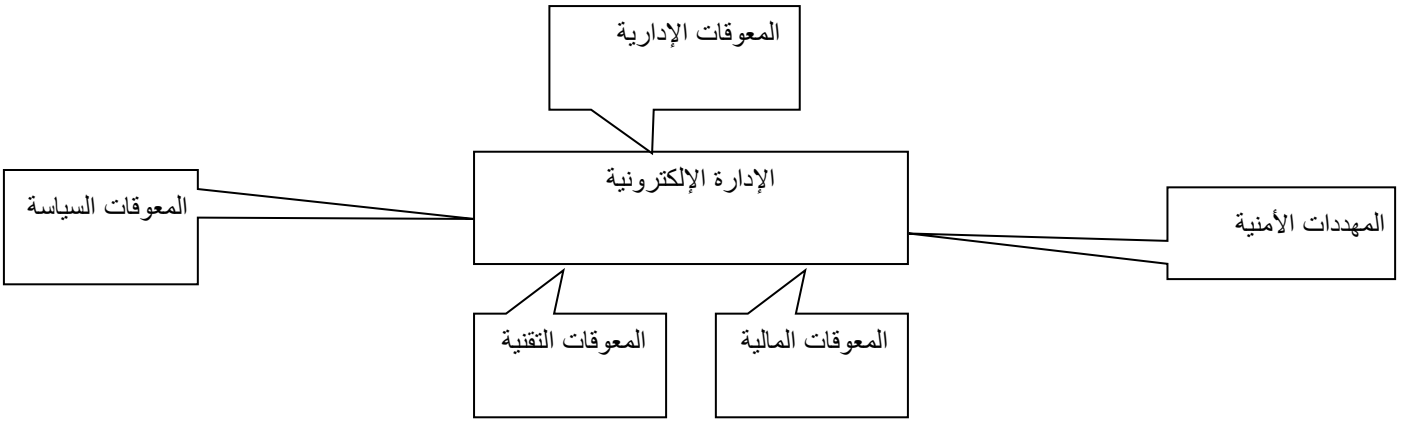
عدم صلاحية الأنظمة واللوائح التقليدية المعمول لتطبيقها على الإدارة و المعاملات الإلكترونية،مما يجعل هذا البديل لا يفي بالحاجة في ظل غياب الأنظمة واللوائح التي تضبط علاقات العمل والتعاون داخل الإدارات الإلكترونية.

[1] – بوقلاشي عماد ، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علو التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، 2011،ص142

- تأخر وضع التشريعات القانو نية التي تضمن اعتماد التوقيع الإلكتروني والتعامل مع البريد الإلكتروني والتحقق من شخصية طالب الخدمة،مما يعرقل كثيرا من المعاملات الإلكترونية التي كان من الممكن أن تكون أكثر سلاسة في وجود هذه التشريعات وتحقق الفائدة المرجوة منها– .

- غياب التشريعات التي تجرم مخترق شبكات الإدارة الإلكترونية،وتضع العقوبات الرادعة لمرتكبي تلك الجرائم ، بخاصة الحسابات البنكية و المستندات ذات الخصوصية وأسرار الشركات التي تخوض المنافسات التجارية[1].

شكل رقم02: يبين معوقات الإدارة الإلكترونية



المصدر :

عبان عبد القادر،تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر،لنيل شهادة الدكتور في علم الاجتماع ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية أجامعة محمد الخيضر،2015-2016،ص81

6-مراحل تطورالإدارة الالكترونية :

لقد مرت الإدارة الإلكترونية منذ تأسيس شبكة الإنترنت بمراحل متعددة ، وهذه المراحل تجسد التطور التدريجي في تبني وتطبيق ا الإلكترونية، وهي انعكاس للتطورات التي كانت تطرأ على شبكة الإنترنت من جانب، وزيادة الإيمان والثقة في ممارسة الإدارة الإلكترونية على صعيد المؤسسات والأفراد ، هذا من جانب آخر، والمراحل التي مرت بها

[1] – مكيدعلي ،بوزكري جيلالي، المرجع السابق ،ص ص229–230

المرحلة الأولى: بدأت هذه المرحلة منذ نشأة الإنترنت حتى عام 1995، وخلال هذه المرحلة كانت الشركات تقوم بعرض أعمالها التجارية التقليدية على الإنترنت بصورة ساكنة غير متحركة ، أي أن عملية العرض كانت شبيهة تماماً بما يجري عرضه في الصحف والمجلات.

المرحلة الثانية : خلال هذه المرحلة التي بدأت في العام 1995م وامتدت حتى العام1997م. ظهرت شركات تهتم بتقديم خدمات الإنترنت، واستطاعت أن تطرح على الشبكة العالمية مجموعة جيدة من الخدمات الجديدة، وهذا التطور الجديد عزز من فرص رواج ونجاح الأعمال الإلكترونية وأسس لمرحلة جديدة من التفاعل الحقيقي بين الشركات التجارية من جهة والإنترنت من جهة أخرى.

وخلال هذه المرحلة ظهرت بصورة واضحة محركات البحث Search Engines التي تساعد وتعين كل متصفح على الوصول إلى ما يرغب فيه وهنا بدأت عديد من المؤسسات في أعمالها عبر شبكة الإنترنت، غير أن هذه التطبيقات لم تظل جميعها على الشبكة، إذ أن عدداً منها لم يحقق النجاح المطلوب لسبب أو أخر وانسحب عن الشبكة، وهناك مؤسسات استطاعت أن تحقق نجاحاً كبيراً في نشاطها عبر الشبكة، وكبرت وتعاظم دورها .ولا تزال تمارس أعمالها بنجاح حتى اليوم عبر الشبكة وهناك شركات اعتمدت استراتيجية الاندماج Merger أو الاكتساب (الشراء) Acquisitionفكانت هذه الاستراتيجية نهجاً موفقاً لهذه الشركات لتحقيق البقاء Survival في ممارسة نشاطها التجاري عبر الإنترنت.

المرحلة الثالثة: هذه المرحلة هي مرحلة نشوء شبكات الإنترانت Intranet (وهي مجموعة من أجهزة الحاسوب التي ترتبط مع بعضها البعض داخل الشركة الواحدة)، وقد ساعدت شبكات الإنترانت على تطور أنظمة الاتصالات داخل الشركات ، وجرى عقد توءمة بين شبكة الإنترانت على مستوى المؤسسات وشبكة الإنترنت العالمية، إن آلية عمل الإنترانت هي توفير البيانات والمعلومات على الشبكة ولكن بصورة لا تتيح للجميع الوصول إليها ، بل يكون الوصول إلى هذه البيانات والمعلومات مقتصراً على العاملين في الشركة المعنية فقط ، ويجري الدخول إلى شبكة الإنترانت عن طريق كلمة سر Password تزودهم بها إدارة الشركة، وفي الإنترانت يجري استخدام تكنولوجيا الحاجز الناري Fire Wall وهذه التكنولوجيا تمنع أفراد من خارج الشركة من الدخول إلى شبكة الإنترانت الخاصة بها وتحقق الإنترانت لمنظمات الأعمال مزايا وفوائد كثيرة مثل تقليل تكاليف المعاملات والمراسلات الورقية الداخلية وزيادة سرعة استخراج البيانات والمعلومات وزيادة كفاءة وفاعلية عملية الاتصال بين المستويات المختلفة داخل المنظمة.

إن استخدام الإنترانت في منظمات الأعمال بكفاءة وفاعلية يتطلب من إدارة هذه المنظمات تنفيذ برامج عملية لتدريب وتطوير عامليها في هذا المجال. إن استخدام شبكات الإنترانت على جانب شبكة الإنترنت من قبل منظمات الأعمال قد عزّز ودعم الأعمال الإلكترونية وزادت عمليات التنسيق والتعاون والتكامل بين العاملين في منظمات الأعمال ، وكذلك فقد زادت خلال هذه المرحلة العلاقات بين منظمات الأعمال والمستهلكين. تجدر الإشارة إلى أنه خلال المراحل الثلاث المذكورة ظلت فئة من مديري منظمات الأعمال غير مقتنعة بجدوى ممارسة الأعمال التجارية عبر شبكة الإنترنت وهؤلاء المديرون نظروا إلى الاستثمار في الشبكة العالمية على أنه استثمار غير مثمر. والأمد الزمني لهذه المرحلة .

المرحلة الرابعة: هذه المرحلة بدأت مع نهايات العام 1998م، وقد شهدت هذه المرحلة تزايداً كبيراً وتطوراً ملحوظاً في منهجية تعامل منظمات مع الأعمال الإلكترونية ، وقد ظهرت تكنولوجيات جديدة خاصة بعمليات الربط بين منظمات الأعمال الإلكترونية (اعتماداً على شبكة الإنترنت) وكذلك بين منظمات الأعمال من جهة والشركاء من جهة أخرى (اعتماداً على شبكة الإنترانت، وشبكة الإنترانت هي شبكة خارجية على العكس من شبكة الإنترانت) وهذه الشبكة تتيح الفرصة لذوي المصالح المشتركة Stakeholders لتبادل وتناقل البيانات والمعلومات والرسائل فيما بينهم، ويكون الدخول إلى شبكة الإنترانت عن طريق كلمة سرPassword وهذه الشبكة الجديدة توفر مزايا وخدمات مفيدة لمنظمات الأعمال، فمثلاً بإمكان الموزعين الدخول إلى البيانات الخاصة بمستويات التخزين المتوفرة لدى منظمة الأعمال في لحظة.

المرحلة الخامسة: هذه المرحلة هي مرحلة ممارسة الإلكترونية بصورة فعلية وحقيقية، وزادت عمليات التبادل التجاري الالكتروني بين منظمات الأعمال فيما بينها (Business to Business) وبين منظمات الأعمال والمستهلكين (Business to Consumers)، وخلال هذه المرحلة فقد تطورت وتنامت النظم التي تدعم ممارسة الأعمال الإلكترونية. ومن أهم ملامح هذه المرحلة أن الكثير من منظمات قد نجحت في تحقيق الانسجام والتوافق بين أعمالها التجارية التقليدية وأعمالها التجارية الإلكترونية . وفي ظل هذه المرحلة أصبح هناك اتجاه قوي لتحقيق التكامل والتنسيق بين الشبكات الثلاث الأساسية لمباشرة الأعمال الإلكترونية (شبكة الإنترنت وشبكة الإنترانت وشبكة الإكسترانت). إن انتشار ورواج الأعمال الإلكترونية قد خلق اقتصاداً كونياً جديداً هو اقتصاد الإنترنت.

ويجري استخدام آليات ووسائل متعددة لجمع البيانات والمعلومات الخاصة ، إذ يجري جمعها بصورة متجددة وهذا يخلق لدى منظمة الأعمال قدرة متميزة وعالية على التنبؤ بسلوكيات وتقدير حاجاتهم المستقبلية وتوقع مستويات التغير في حاجاتهم ورغباتهم. [1]

خلاصة الفصل :

نستنتج مما سبق أن الإدارة الالكترونية قد وفرت مطلبا هاما تفرضه التحولات الالكترونية وتنتهجه برامج الإصلاح الإداري كمرحلة ضرورية في ظل العصر الرقمي والانفتاح على المجتمعات

[1] –مصطفى يوسف كافي ،مراحل التطور الإدارة الالكترونية ،الإدارة الإلكترونية ،2022،ص225–229،09:50 https://almerja.net/more.php?idm=179867 نقل يوم 10:52/2023/05/24

العالمية والتفاعل الإنساني ، وهو ما يقتضيه التطور الحقيقي للمؤسسات الرامية للقضاء على التحديات البيروقراطية وتسهل مهمة طالبي خدمة الالكترونية تعتبر نسق خدماتي.

الفصل الثالث:الإدارة الالكترونية ودورها في تفعيل الاتصال في الجامعة الجزائرية

3- 1مفهوم الاتصال

2-3 خصائص الاتصال

3-4أهمية الاتصال وأثر الإدارة الإلكترونية في التنمية

3-5أثر الإدارة الإلكترونية في التنمية

3-6تطبيق الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال بالجامعة الجزائرية

خلاصة الفصل

تمهيد:

لقد حولت الثورة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عالم اليوم إلى قرية الكترونية، تتلاشى فيها الحواجز الزمنية والمكانية ، ولا شك ان هذا التغير فرض على المؤسسات أن تقدم حلولا للاستفادة من التطور الحادث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوظيفها في المؤسسات الجامعية بما يتماشى مع أهدافها، كما فرض عليها أن تقدم المبادرة للاستفادة من التكنولوجيا في رفع مخرجات ومستويات التعليم لذا الطالب وأساتذة والإداريين كل ماله علاقة بالجامعة ، فدمج التكنولوجيا في المؤسسات بمختلف أنواعها أصبح مطلبا حيويا لتطوير الهياكل لما تقدمه التكنولوجيا من نقلة نوعية في إعادة صياغة مفاهيم ومصطلحات عديدة متعلقة بالمؤسسة والتي ارتبط ظهورها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ، وذلك نظرا للتغيرات السريعة والغير متوقعة من الاجتماعية والتكنولوجية، ومن اجل أن تتمكن المؤسسة من تحقيق النجاح المعلومات والاتصال لتسهيل نشاطاتها وعملياتها.

1-مفهوم الاتصال :

لغة : هي معلومات مبلغة، تبادل الأفكار أو الآراء أو المعلومات من طريق الكلام أو الكتابة أو الإشارات[1] .
اشتقت كلمة اتصال communication من الكلمة اللاتينيةcommunicon ، وتعني المشاركة، فالاتصال بالمشاركة مثلا، وبالمعلومات، أو تبادل المشاعر، أو الاتجاهات، أو الرأي، أو اتخاذ القرارات[2]) .

-تعريف الاتصال اصطلاحا : الاتصال هو عملية انتقال وتبادل المعلومات التي تتم بين الأفراد، من خلال تعاملاتهم وتفاعلاتهم المشتركة،بما يؤثر على إدراكاتهم واستجاباتهم السلوكية3.
-هناك اتفاق بين العلماء بأن الاتصال هو كل ما يتعلق بانتقال الأفكار و المعلومات من فرد لآخر أو من جماعة لأخرى سواء كانت ذات طبيعة اجتماعية أو ثقافية أو علمية.
" الاتصال يعني التبادل مع الآخرين و هو يعني النقل و التفاعل مع فرد أو جماعة.[4] **وهذا ما لاحظناه في إجابة أحد المبحوثين أن الإدارة الإلكترونية تسهل عملية الاتصال بين الطاقم الإداري والمتعاملين خاصة الطلبة الجدد، الذين يقطنون في أماكن بعيده فيتم التّواصل معهم عن طريق الإيميل أو عن طريق الهاتف الشخصي أحيانا، وعبر مو اقع التواصل الاجتماعي"**ولقد تم التطرق إلى فلسفة هدا

[1] – منير البلعبكي ،قاموس المورد ،دار العلم الملايين ،بيروت ،1997،ص198
[2] –أحمد العابد أبو السعيد ،زهير عبد اللطيف ،مهارات الاتصال ،دار اليازوري ،دس ،2010،ص3
[3] – مصطفى حجازي :الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية و الإدارة، المؤسسة الجامعية للنشر، بيروت،2000،ص12
[4] –11.03/2023/05/26/https://www.tomohna.net/forum/threads/11037

للوصول إلى حقيقة أن ما يجمع عليه علمي الاجتماع والإعلام إضافة الى الفلسفة هو اعتبار الاتصال علاقة جدلية قامت بين الإنسان وبين محيطه المادي اولاً ومن ثم الروحي.[1]

ومن هنا نلاحظ أن هذه الأجهزة والوسائل كان لها أثر في تحسين عملية الاتصال من حيث جوده الاتصال وسرعته وربح الوقت وتقريب المسافات.

– ومن هنا يأكد ستانلي(stanly) أن الاتصال عبارة عن عملية تبادل تفاعلي بين أطراف ذات لغة « مشتركة وليس عملا فرديا منعزلا،حيث تقاس فعالية الاتصال في ضوء قدرة عملية التبادل على إحداث تفاعل وتناغم انسجام وفهم مشترك للرموز المتبادلة.

-إن الاتصال يمثل النشاط الأساسي الذي تندرج تحته كافه أوجه النشاط الإعلامي والدعائي والإعلاني، فهو العملية الرئيسية التي يمكن أن تنطوي بداخلها عمليات فرعية أو أوجه نشاطات متنوعة قد تختلف من حيث أهدافها ولكنها تتفق جميعا في أنها عمليات اتصال بالجماهير.

ومما سبق يتضح أن الاتصال ضرورة أساسية لربط الإنسان بمن حوله، فهو وسيلة التأثير بالآخرين وكذلك التأثر بهم .

أن الأزمنة الحالية تحير الباحثين في كل الميادين، ومظاهر حداثتها تتطور وتتعقد بسرعة مذهلة، حتى يكون بالإمكان الإفادة منها وأبعاد أخطارها، لابد من أن نهيء الأرضية الصالحة لتأمل ينفذ إلى أعماقها. يقول الفيلسوف مارتن هدا في كتابه (التقنية، الحقيقة، الوجود) إن ماهية ما تدعوه اليوم العلم هو البحث.ولكن ما هي حقيقة البحث؟ إنها تكمن في كون المعرفة قد استقرت بذاتها من حيث هي استقصاء لأحد ميادين الوجود، قد يكون هو الطبيعة او التاريخ، والاستقصاء هنا ليس مجرد خطة أو منهج، إنما هو وجود مجال منفتح لكي تكون حركة البحث ممكنة بداخله.

وهي عبارة عن الأجهزة المستخدمة للربط بين موقعين أو أكثر وتعتبر عنصراً رئيسياً في

-بناء الشبكات كونها الوسيلة التي تحقق الاتصال بين أجهزة الحاسب الآلي المختلفة، وقد ساهمت من خلال تطورها في ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية لارتباطها الوثيق بالشبكات وتقنية الحاسب الآلي ومن ضمن وسائل الاتصال تلك.[2]

وقد أوردت دراسة أخرى أن للاتصال عدة مفاهيم منها:

أ- الاتصال عملية تبادل فكري ووجداني وسلوكي بين الناس.

ب- الاتصال عملية تفاعل بين طرفين تحققت المشاركة في الخبرة بينهما.[3]

---

[1] –مقتطف من المقابلة رقم 8، فيفري2023 الساعة 11:00سا

[2] – جمانة عبد الوهاب شلبي، واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي، قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية – غزة،1432هـ-2011،ص17

[3] – خيري خليل الجميلي، الاتصال ووسائله والخدمة الاجتماعية،المكتب الجامعي الحديث ،2018ص8.

ان الاتصال يعني عملية بث المعاني بين الأفراد، وهذه العملية بالنسبة للمخلوقات البشرية أساسية وحيوية.[1]

2-خصائص الاتصال :

من تعريفات الاتصال السابقة نستنتج بداية أن للاتصال خصائص ومهما اختلفت أنواعه،وهذه الخصائص هي:

أنه عبارة عن مجموعة من العلوم المتداخلة:

إن الاتصال قد تمت دراسته في مجالات عديدة وبطرق مختلفة،حيث قام علماء النفس والاجتماع والعلوم السياسية واللغويين وغيرهم بدراسته هذا العلم،كل وفقا لاحتياجات العلوم الأخرى في استخدامه.

1 .نشاط طبيعي وهادف:

فهو نشاط مقصود لذاته،هادف و واعي يسهم فيه الناس عندما يلقون خطابا لو يكتبون تقارير.

2 .يستخدمه الهاوي والمحترف:

كلمة الاتصال تشير إلى نشاطات كثيرة وكذلك يستخدمها و يزاولها المحترفون في الدعاية والتسويق والإرشاد والعلاقات العامة والإدارة والصحافة وفنون الإعلام الأخرى قديمها وحديثها.

3 .الانتشار والشيوع:

أنتشر هذا العلم وشاع الاهتمام به،ومع الاهتمام المتزايد اتسع مجال هذا العلم مما أدى إلى تغيرات كثيرة جعلته أكثر انتظاما وضبطا مما كان عليه قبل ذلك.

4 .المجال والأنشطة:

أنه يجمع بين مجال الدراسة والأنشطة معا في آن واحد.

5 .العلم والفن:

تعددت الطرق التي يتبعها الباحثون في دراسة عملية للاتصال من الناحية العلمية من جهة ومن جهة أخرى اهتم آخرون بدراسة علم الاتصال بوصفه جزءا من العلوم الإنسانية و الأدبية.[2]

تتميز عملية الاتصال داخل المؤسسة بعدة خصائص ومميزات نذكر منها

1- الاتصال عملية اجتماعية مستمرة ,تجري في إطار اجتماعي معني ليس لها بداية أو نهاية محددة.

2- الاتصال عملية تفاعلية ,بمعنى أن الاتصال يقوم أساسا على بناء هدف إلى أن هدا الهدف غالبا ما يكون نسبيا سواء بدرجة أو أهميته أو القدرة على تحقيقه بالنسبة ألأطراف عملية الاتصال.

[1] – تشارلز رايت، المنظور الاجتماعي للاتصال الجماهيري، ترجمة محمد فتحي، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1983، ص 11.

[2] – سعاد الواعر ،كنزة زحاف، المرجع السابق ، ص40

3- الاتصال عملية دائرية ,بمعنى أنها لا تسير في اتجاه واحد و إنما تحدث داخل جمال واسع وأشمل يضم كل الظروف والإمكانات التي تحيط بها.

4- عملية الاتصال عملية ديناميكية يتم من خلالها ترجمة المعاني والأفكار والاتجاهات في شكل رموز ,تتخذ في الغالب مسارا يبدأ عادة من المصدر الذي تنبع منه إلى الجهة التي تستقبلها.

5- الاتصال ليس عملية عشوائية وإنما تحدده أساليب تتمثل في مختلف الطرق و الرموز والمعاني والأفكار المتبادلة داخل السياق الاجتماعي.[1]

3-أهمية الاتصال و أثر الإدارة الإلكترونية في التنمية :

1-يتوقف على هذه المهارة النجاح الأخصائي في الممارسة لدوره المهني سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

2-يمكن من خلاله زيادة معدلات المشاركة من جانب أفراد المجتمع في مشروعات التنمية وكذلك انتمائهم لمجتمعهم وذلك لأن المعلومات التي سوف يحصلون عليها من خلال عملية الاتصال بالصدق والصراحة والوضوح والشمول .

3- يكتسب أفراد المجتمع من خلال هذه المهارة معلومات جديدة عما تزيد فرص التفاعل الاجتماعي فيما بينهم من خلال ما يتم نشره بالصحف والمجلات والإذاعة والتلفزيون.

4-أنها أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسة بين أفرادها أو البيئة المحيطة بها.

5-أنها أداة فعاله لمواجهه أي إشاعات أو معوقات تواجه المؤسسة سواء بين أفرادها أو كانت تتصل بالمجتمع المحلي المحيط بها.

6-إنها وسيله أساسية في تحسين الأداء والتبادل الفكري بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الإدارات المختلفة بالمؤسسة والمؤسسات الأخرى ذات علاقة بها.[2]

4-أثر الإدارة الإلكترونية في التنمية :

إن الإدارة الإلكترونية نظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبشرية وغيرها من الأطراف المتداخلة، وتطبيقها يستلزم دراسة متطلباتها وأخذها في الحسبان قبل خوض التجربة، حتى تؤتي ثمارها على الوجه المرجو منها، ويمكن ت لخيص أهم المتطلبات اللازمة لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية في الآتي:

---

[1] –بن حمودة رندة ،استراتيجية الاتصال داخل المؤسسة العمومية ،مذكرة ليسونس ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ،جامعة قصدي مرباح ،ورقلة ،2013–2014 ،ص24

[2] –زانيس عبد الرزاق،أهمية الاتصال عند أستاذ التربية البدنية والرياضية في الرفع من دافعية الإنجاز لدى تلاميذ اثناء الحصة في مرحلة التعليم متوسط، مذكرة لنيل شهادة ماستر علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضة ، ،2015–2016،ص.ص25–26

***وضع خطط تأسيس :**

1- -تشكيل إدارة مدعومة من قبل الإدارة العليا تتولى التخطيط الإستراتيجي للمشروع، وتحديد الجدول الزمني للتنفيذ وآليته والإمكانات المادية والبشرية، والأهداف ومعايير الإنجاز.
2- تحديد منفذ موحد للإدارة الإلكترونية لجميع المستفيدين بشكل يولائم احتياجاتهم.
3- توفير التمويل الكافي والمستمر لجميع متطلبات الإدارة الإلكترونية.
4- التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية أو خاصة، لتكون متوفرة ومتاحة بيسر وسهولة.

***توفيرالبنية التحتية :**

تشمل البنية التحتية العناصر التقنية (عتاد الحاسوب، والبرامج، وشبكات الاتصال) التي س بقت الإشارة إليها في عناصر الإدارة الإلكترونية، ويرى أهمية إعداد دراسة متكاملة لما هو موجود فعلاً من نظم معلومات منجزة وأجهزة ومعدات وشبكات والاستفادة منها في عملية التطبيق، بالإضافة إلى متابعة التقدم التقني والحصول على أحدث التقنيات في كافة العناصر.

***التطوير الإداري :**

يتطلب تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب الإدارية التقليدية بما يتلاءم مع مبادئها، لتحقيق إدارة أسرع وأكثر كفاءة وفعالية في إطار زمني متدرج من المراحل التطويرية، وتكتمل عملية التطوير الإداري عبر عدد من الممارسات الإدارية، يأتي بيانها في النقاط التالية:

- إعادة هندسة العمليات الإدارية
- jكييف عناصر البناء التنظيمي عن طريق التركيز على تغيير الثقافة التنظيمية، لاستيعاب مفردات العمل الإلكتروني، لكي تصبح العمليات الإلكترونية ومعطياتها من مكونات ثقافة المنظمة.

5-تطبيق الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال بالجامعة الجزائرية :

هذا يتوقف على مهارة ونجاح الأخصائي في الممارسة لدوره المهني سواء داخل المؤسسة أو خارجها يمكن من خلاله زيادة معدلات المشاركة من جانب أفراد المجتمع في مشروعات التنمية وكذلك انتمائهم لمجتمعهم وذلك لأن المعلومات التي سوف يحصلون عليها من خلال عملية الاتصال بالصدق والصراحة والوضوح والشومل.

***خدمات الإدارة الالكترونية الموفرة للطلبة :**

-يكتسب أفراد المجتمع من خلال هذه المهارة معلومات جديدة عما تزيد فرص التفاعل الاجتماعي فيما بينهم من خلال ما يتم نشره بالصحف والمجلات والإذاعة والتلفزيون.

-إنها أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسة بين أفرادها أو البيئة المحيطة بها.

-أنها أداة فعالة لمواجهة أي إشاعات أو معوقات تواجه المؤسسة سواء بين أفرادها أو كانت تتصل بالمجتمع المحلي المحيط بها.

-أنها وسيلة أساسية في تحسين الأداء والتبادل الفكري بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الإدارات المختلفة بالمؤسسة والمؤسسات الأخرى ذات علاقة بها.
-قيم مذكرات الماستر والرسائل الماجستير والدكتورة إلكترونيا.[1]

***خدمات الإلكترونية الموفرة للطلبة:**

عملت مختلف الجامعات الجزائرية على محاولة تفعيل تقنية الإدارة الإلكترونية وكيفية التواصل لصالح الطلبة: **كما صرح لنا أحد المبحوثين بخصوص ما توفره الجامعة من ميزانية الاقتناء للأجهزه الإلكترونية للعمل الإداري وذلك لمسايره الو اقع نلاحظ أن الجامعة توفر خدمات الإلكترونية مقبولة لأحداث النقلة النوعية في التقنية والحداثة، وهذا ما انعكس على نوعية الخدمة المقدمة للعمال والطلبة على السواء"**[2]

***التسجيلات الجامعية :**

-اتصال عن طريق الإنترنت يسهل على الطلبة في إنجاز البحوث العلمية.

-حيث توفر الجامعة الجزائرية خدمات إلكترونية عامة لفائدة حاملي شهادة تمنحه فرصه الاستفادة من الخدمات التسجيل الأولي عن طريق الإنترنت بطاقة الرغبات في شكل استمارات الإلكترونية

***الخدمات الإلكترونية العامة:**

- تتيح مواقع التسجيل الأولي على شبكة الإنترنت خدمات إلكترونية متمثلة في المنحه والإطعام والنقل بالإضافة للخدمات التي توفرها بوابات الجامعات والمراكز الجامعية من أتاحه الإعلان فتح المسابقات وإعلان نتائجها عن طريق موقع الجامعة.

[1] –جمال خنشور ،تونس عبابسية ، مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والمأمول ، مجلة أفاق علمية ، جامعة تمنغراست، المجلد12، ع2 ، 2020،ص370-371.
2- مقتطف من المقابلة رقم4، مارس2023، الساعة 11:45سا

-وهذا ما حدث في جائحة كورونا ملزمة على نفسها في التعامل مع الطلبة عن بعد نتيجة التواصل عن طريق الوسائل الإلكترونية التي سمحت لهم سنحت لهم تدريس الطالب ودعمه بالمعلومات ودعم البيداغوجية على موقع الجامعات والكليات كما خصصت لنفسها عناوين الإلكترونية لكل أستاذ تحت التصرف الطالب حيث يتسنى لهم الاتصال بأساتذتهم وطرح انشغالاتهم وتقييم أعمال.[1] **كما صرح أحد المبحوثين فيما يخص دور تفعيل الإدارة الإلكترونية للاتصال في الجامعة لها دور مهم وبارز في تفعيل الاتصال داخل الجامعة وضرب مثلا حيا بالمنصة الرقمية بروقراسPROGRES التي مكنت الطالب من الاطلاع على الجدول الزمني للامتحانات، ومعرفة المجموعة والفوج المتواجد فيه والتقييم المستمر والإطلاع على علامات الامتحانات، والعطل الأكاديمية، والديون ومعلومات البكالوريا.**

ومن هنا نلاحظ أن للإدارة الإلكترونية دورا مهما في تفعيل الاتصال بين أفراد الطاقة الجامعي من عمال والطلبة والأساتذة مختصره يدل العامل الزمن والمكان وراحة للعمال وخفض التكلفة للحصول على المعلومة بالنسبة للطلبة والإداريين.

الإدارة الإلكترونية أثرها في جودة البحث العلمي في الجزائر

-الدخول إلى النظم البيانات والمطبوعات والمجلات الرقمية عبر المكتبه الإلكترونية

-تحسين فرص الاتصال بين أقسام العلمية

-تقليل الزمن المقرر للدراسات العليا حيث إن جزءا كبيرا من هذا الوقت يستخدم في البحث عن المادة العلمية

-تشجيع عن النشر الإلكتروني عبر شبكة المعلومات مما يحقق سمعه

-إيجاد فرص أكبر للتعاون بين الجامعات والمؤسسات الصناعية والإنتاجية
-زيادة فرص التعاون الدولي بين الباحثة على مستوى الوطني العلمي

-تحقيق استقلالية الجامعة من خلال إيجاد فرص التمويل الأبحاث من جهات متخصصة وهو ما يتفق مع فكره الجودة.[2]

[1] – مقتطف من المقابلة رقم 10 ، أفريل 2023 الساعة 11:30 سا

[2] غنية نزلي ، دور الادارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية ، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، جامعة حمة لخضر الوادي ،ع12،سنة2016،ص186

الإدارة الإلكترونية وجودة النظم الإدارية والمالية في الجامعة:

-لعبت الإنترنت دورا في ربط الجامعات ببعضها البعض.

-أضافه لإنشاء رقم تسلسلي إلكتروني خاصا بكل طالب على المستوى الوطني.
-ضغط يظهر ملف إلكتروني به كل الوثائق اللازمة للمسح الضوئي وهذا يسهل عملية الانتقال للطالب إلى المؤسسة الجامعيات.

-تسهل الإنترنت عملية الاتصال داخل جامعة الوطنية بوزارة التعليم العالمي والبحث من خلال بعض المقترحات أو الدراسة الملفات وتحيين عروض التكوين وغير تلك الإلكترونية لنشر المعلومات والإعلانات لكل من له علاقة بالجامعة.[1]

خلاصة الفصل :

يعد الاتصال شريان المؤسسة النابض، حيث لا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق أهدافها دون وجود شبكة اتصالات إدارية خاصة بها. بل إنه من الصعب جدا أن يتصور الإنسان وجود أي تنظيم دون وجود أشكال من الاتصالات تنتقل من خلالها المعلومات عن طريق الإلكترونيات في الوسائل المستخدمة بين الموظفين سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين أو عملاء داخل المؤسسة أو خارجها. كون الإدارة الإلكترونية تلعب دور فعال في الاتصال داخل المؤسسات مثال على ذلك المؤسسة الجامعية كونها تعتبر وسيلة في التفعيل بين الموظفين والطلاب والأساتذة والإداريين،

مناقشة الفرضيات:

الفرضية الأولى:

فعالية الاتصال وفق شروط عقلانية في الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى تسيير الحسن للعملية الإدارية ويحدث تغيرات مستجدة على النسق الاتصالي.

من خلال نتائج الدراسة السوسيولوجية نستنتج أن **الفرضية الأولى** التي تم تحديدها كإجابة أولية مؤقتة لموضوع الدراسة، ومن خلال محاولتنا المزج بين الجانب النظري والميداني تبين لنا أن هذه الفرضية جزئيا أو نسبيا من حيث وجود الأجهزة الإلكترونية والأنترنت، أما من حيث المؤهل البشري والتقني فيه اختلال

[1] –غنية نزلي ، المرجع السابق ، ص186–187

نظرا للنقص في التكوين وإعداد الفرد وتأطيره وكذلك من حيث توفر شبكة الإنترنت ونقص التدفق العالي والمستمر،هذا ما أدى إلى النقص الكبير في تنظيم الإدارة وتحقيق متطلبات الطلبة و هذا ما شكل المعوقات الإدارية والتنظيمية والمالية والبشرية في الإدارة الالكترونية.

الفرضية الثانية:

غياب استراتيجيات الاتصال بالإدارة الإلكترونية يؤدي إلى اختلال في التوازن للتسيير الإداري من خلال نتائج الدراسة النظرية والميدانية تبين لنا أن الفرضية الثانية تتحقق إلى حد بعيد في الميدان فنلاحظ أن أغلب المبحوثين وإن صرحوا بوجود خدمات إلكترونية إلا أنها منعدمة من الناحية العملية وينقصها التفعيل وذلك لغياب التخطيط الممنهج والإستراتيجية لتحقيق آليات ومقاصد الإدارة الإلكترونية في تفعيل دور الاتصال واتزان التسيير الإداري.

وهذا مايؤكد لنا أن الإدارة الإلكترونية بالرغم من التطورات المستجدة والحديثة إلا أنها مازالت تعاني من عدة نقائص وعقبات وصعوبات تحول دون تطبيقها على أرض الواقع، منها ماهو إداري ناحية وماهو مالي من ناحية أخرى، بالإضافة إلى نقص الكفاءة في المورد البشري.

خاتمة

الخاتمة:

وكحوصلة لدراستنا السوسيولوجية حول موضوع الإدارة الإلكترونية ودورها في تفعيل آليات الاتصال في الجامعة توصلنا إلى أنّ جملة المعارف والدراسة الميدانية تؤكد لنا :

أن الإدارة الإلكترونية مهمة في وقتنا الراهن لما تساهم به من دور فعال داخل المؤسسة الجامعية وتسهل عملية التواصل و الاتصال في الإدارة الجامعية، كونها بصمة الإدارة في تحسين أداء الخدمة وهذا لما توفره من إسهامات فعالة في إتمامها وانجازها داخل المؤسسات بمستويات أفضل، إلا أن هذا التطبيق الفعلي يحتاج إلى أساسيات ومتطلبات لابد من توفرها للتجسيد الحقيقي لهذا الدور والتي من بينها المعدات والوسائل، البرمجيات الحديثة والمتطورة، و يد عاملة مؤهلة للتّعامل مع التقنيات بطريقة ممتازة وفعالة باعتبارها من أهم محددات النجاح لأي مؤسسة مهما كان نوع النشاط الذي تمارسه، وتحسينه يمثل أحد المهام الرئيسية التي تسعى إليها.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج يمكن أن نلخصها فيما يلي:

-الإدارة الإلكترونية هي وسيلة عصرية لتطوير أنظمة الإدارة الإلكترونية، حيث تعتمد على تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة لتشكل أطر جديدة للعمل الإداري.

-إن استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التّغلب على العديد من المشاكل التي تعيق مسيرة العمل داخل المؤسسات الجامعية .

-تطوير المؤسسات من خلال استخدامها للتقنية التكنولوجيا واستخدام الشبكة العنكبوتية .

-لا يمكن الاستغناء على الإدارة الالكترونية لأنها أصبحت تشكل عصب الحياة لتسيير شؤون الأفراد الفاعلين فيما بينهم.

-استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية لتطوير البرامج ومواكبة التطورات.

-إجراء بحوث دورية حول المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ومحاولة إيجاد حلول لها.

- و بإعتبار أن الإدارة في الجامعة نسق يشمل مجموعة من الأنساق الفرعية منها إدارة كلية العلوم الاجتماعية والتي بدورها تشمل أنساق فرعية أخرى، فتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه الإدارات جميعها وبنسق وظيفي محدد ومعين من شأنها إنتاج إدارة إلكترونية عصرية تحقق الأهداف في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة.

وفي الأخير يمكننا ترك آفاق مستقبلية لإشكال سوسيولوجي تبادر إلى أذهاننا طوال فترة عملنا:

- **ماهي الإستراتيجيات الجديدة للمساهمة في خلق فضاء رقمي في الإدارة الإلكترونية من أجل تطوير العمل الإداري داخل المؤسسة الجامعية ؟**

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادروالمراجع :

أولا : الكتب

1-أحمد العابد أبو السعيد ،زهير عبد اللطيف ،مهارات الاتصال ،دار اليازوري ،2010

2-احمد محمد غنيم ،الإدارة الإلكترونية افاق الحاضر وتطلعات المستقبل ،المكتبة النشر العصرية ،2004

3-أحمد، محمد سمير ، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة،2009عمانالاتصال ،كلية العلوم الإنسانية ،جامعة العربي بن مهيدي ،2018-2019

4-بشير علي باز: دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني، دار الكتب القانونية، مصر، 2009

5-تشارلز رايت، المنظور الاجتماعي للاتصال الجماهيري، ترجمة محمد فتحي، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1983.

6-خيري خليل الجميلي، الاتصال ووسائله والخدمة الاجتماعية،المكتب الجامعي الحديث ،2018

7-شاكر *البكري* إياد:تقنيات *الاتصال* بين زمنيين، دار الشروق، عمان، الأردن،2003

8-شائع بن سعد مبارك القحطاني ،مجالات ومتطلبات والمعوقات تطبيق الادارة الالكترونية في السجون ،جامعة النيف العربية للعلوم الامنية ،دب ،2006

9-طارق عبد الرؤوف ،الإدارة الالكترونية، ط 1، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر.2008 .

10-عبد الرزاق السالمى وخالد إبراهيم ألسليطي ، الإدارة الالكترونية، دار وائل ،عمان.الأردن،2008

11-مارتن هدجز، التقنية، الحقيقة، الوجود، ترجمة محمد سبيلا وعبد الهادي مفتاح، بيروت، المركز الثقافي العربي، 1995

12-محمد محمود أبو الخشبة ،أساسيات الإدارة الأعمال ،دار الفكر الجامعي ،2013

13-محمود صبري خميس أبو الحبيب ،الإدارة التكنولوجيا بين الواقع والتطبيق –الفوائد واللبيات "،كلية التكنولوجيا والمعلومات ، الجامعة الإسلامية ،بغزة-فلسطين ،2009

14-منير البلعبكي ،قاموس المورد ،دار العلم الملايين ،بيروت ،1997

15-نجم عبود نجم ،الإدارة الإلكترونية ،دار المريخ للنشر ،2004.
16-الوليد، بشار ، نظم المعلومات الإدارية، دار الراية للنشر والتوزيع عمان.2009

17-ياسمينة معصم ،دور الادارت الالكترونية في تفعيل الاتصال الاداري ،مذكرة لنيل شهادة الماستر في الاعلام والهوش، أبو بكر ، الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق، ط 1،: مجموعة النيل العربية للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة ،2006

ثانيا :وثائق ومجالات :

- **مجالات :**

1-إلهام يحياوي، ليلى بوحديد ، أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الجودة التعليم العالي بالجامعة الجزائر ، مجلة تاريخ العلوم ، جامعة زيان عاشور ، جلفة ، المجلد 3، ع6،دس

2-بن عيشاوي أحمد ، أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال ، مجلة الباحث ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة .الجزائر ، العدد 07 ، 2010

3-جمال خنشور ،تونس عبابسية ، مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والمأمول ، مجلة أفاق علمية ، جامعة تمنغراست، المجلد12، ع2 ،2020

4-العباسي علي ،وآخرون دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري ، مجلة التنمية الاقتصادية ، ، المجلد 06 ، العدد 01 ، جامعة الوادي ، الوادي، 2021

5-عبد الحميد المغربي، الإدارة الإلكترونية المدخل المعاصر لفعالية العمل، مجلة التعليم ،الإلكتروني العدد السابع، 2004

6-عطيوي سميرة ،عيساوي نادية ،الإدارة الالكترونية الخدمة العمومية مع الإشارة لتجربة بعض مؤسسات الخدمة العمومية بالولايات المتحدة الأمريكية ،مجلة البحوت والدراسات الإنسانية ،ع14،المدرسة التحضرية والعلوم الاقتصادية والتجارية العلوم وتسيير –قسنطينة)،جامعة عبد حميد مهري ،قسنطينة ،2017

7-غنية نزلي ، دور الادارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية ، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، جامعة حمة لخضر الوادي ، ع16 ،سنة2016

7-فريجة رمزي بهاء الدين،الإدارة الإلكترونية وأسلوب ا لإدارة بالأهداف،المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية،المجلد:56،العدد: 01، كلية الحقوق ، جامعة إبن خلدون ، تيارت ، الجزا ئر،2019

8-محمد عوض الطريس ،العوامل المؤثرة في تحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية في الإدارات الحكومية ،كلية المجتمع ،قسم الموارد البشرية ،جامعة الشقراء ، ،مجلة الدراسة التربوية والإنسانية ،جامعة دمنهور ،ع1 ،ج6 ، المملكة العربية السعودية ،2014

9-مكيدعلي ،بوزكري جيلالي ،معوقات تطبيق الإدارات الالكترونية في الجزائر،مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية ، جامعة زيان عاشور بالجلفة، جامعة تسيمسيلت ،2019

- **وثائق :**

1-الحسن، العوض أحمد محمد. الإدارة الإلكترونية: المفاهيم- السمات - العناصر (دراسة وثائقية المؤتمر العالمي الأول للإدارة الإلكترونية: تواصل خالق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر. طرابلس،2010.

ثالثا :رسائل والمذكرات:

1-أبو أمونة، يوسف محمد يوسف. واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية-قطاع غزة) .أطروحة ماجستير). الجامعة الإسلامية, فلسطين (قطاع غزة(،2009.
2-بن حمودة رندة ،استراتيجية الاتصال داخل المؤسسة العمومية ،مذكرة ليسونس ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ،جامعة قصدي مرباح ،ورقلة ،2013-2014

3-بوقلاشي عماد ، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علو التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، 2011.

4- جمانة عبد الوهاب شلبي، واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي، قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية – غزة،1432هـ-2011.

5-الدايني، رشاد خضير وحيد. أثر الإدارة الإلكترونية و دور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة : دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين في مصرف الرافدين (حالة دراسية) .(أطروحة ماجستير). جامعة الشرق الأوسط, الأردن،2010

6-زانيس عبد الرزاق،أهمية الاتصال عند أستاذ التربية البدنية والرياضية في الرفع من دافعية الإنجاز لدى تلاميذ اثناء الحصة في مرحلة التعليم متوسط، مذكرة لنيل شهادة ماستر علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضة ، ،2015-2016

7-ساسي مريم ،الإدارة الإلكترونية ،مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون العام ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة أكلي محمد محند أو لحاج ،البويرة ،2015-2016

8-سعاد الواعر ،كنزة زحاف ،واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائر ،مذكرة لنيل شهادة الماستر الاعلام والاتصال،كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ،جامعةالعربي بن المهدي -،أم البواقي ،2015-2016 ،ص38

9-غازي فو ازن ضيف هللا العدوان : الإدارة العامة الإلكترونية و اثرها على النظام القانوني للمرافق العامة (دراسة مقارنة في النظام القانوني الأردني و الإماراتي)، اطروحة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، كلية الدراسات العليا، الأردن، 2018

10-الغامدي واخرون ،واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري : دراسة من وجهة نظر المديرين و الوكلاء،رسالة الماجيستر ،جامعة أم القرى ،كلية التربية ،قاعدة المنظومة للرسائل الجامعية ،2009.

رابعا : المو اقع الإلكترونية

1-حسام الدين محمد: الحكومة الإلكترونية في جمهورية مصر العربية، بحث منشور في موقع المنهل الإلكترونية متاح على الرابط https://www.almanhal.com تاريخ زيارة . 2023/06/02

2-عمر ،2021/05/05، الإدارة الإلكترونية ،نقلة

https://www.starshams.com/2021/05/%20electronic-10:01/2023/05/24

administration.html

-3http/ www.alhasebate.com/vb/shawtheatphp!=3623- موقع الانترنت تاريخ الدخول :25-05-2022

4-مصطفى يوسف كافي ،مراحل التطور الإدارة الالكترونية ،الإدارة الإلكترونية ،2022 -09:50،229
https://almerja.net/more.php?idm=179867 نقل يوم 10:52/2023/05/24
https://www.tom
11.03/2023/05/26/ohna.net/forum/threads/11037

ملاحق

- دليل المقابلة
- الجدول السوسيوغرافي للمبحوثين
- التمثيل البياني للجدول السوسيوغرافي
- الهيكل التنظيمي للجامعة - كلية العلوم الاجتماعية -

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة وهران 2- أحمد بن حمد-

كلية العلوم الاجتماعية

ماستر علم الاجتماع الاتصال

نموذج مقابلة الأسئلة المفتوحة حول موضوع :

الإدارة الالكترونية ودورها في تفعيل الاتصال داخل الجامعة

دراسة ميدانية على عينة من عمال الإدارة

بجامعة وهران 2

تاريخ إجراء المقابلة :.../.../2023 رقم المقابلة :

المتغيرات الاسمية:

- الجنس: ذكر أنثى
- السن: من 20 إلى 25 من 26 إلى 30 من 31 إلى 35 أكثر من36
- المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي
- الوظيفة التي تشغلها:

المحور الأول :البعد الأول خاص بالادارة الالكترونية ودوافع استخدامها

- مالمقصود بالادارة الالكترونية ؟
- مارأيك في الادارة الالكترونية في جامعتهم ؟
- هل توفر جامعتكم (الجامعة) أجهزة الكترونية تقدم بها خدمات إدارية ؟
- هل تتناسب هذه الاجهزة الالكترونية مع طبيعة العمل الاداري في الجامعة ؟
- الأجهزة الإلكترونية التي تستخدمونها تحتوي على مواصفات عالمية؟
- هل استفدت من تدريبات عملية والدورات تكوينية مقابل العمل بهذه الأجهزة؟
- متى بدأت الإدارة الجامعية اعتمادها واستخدامها الأجهزة الإلكترونية ؟
- في نظركما الإدارة الإلكترونية أحسن للتقليدية؟
- ما هي الوسائل الجديدة المتطورة في إدارتكم؟

- هل وجدتم صعوبة في التكيف مع هذه الوسائل الأجهزة الحديثة؟
- كيف يمكن أن للقيم لنا أدائك المهني بهذه التقنيات الحديثة؟
- هل هذه الإدارة الإلكترونية تلبي الرغبات وتوفر حاجيه الطاقم الجامعي؟
- مادافع وراء استخدام الإدارة الإلكترونية في الجامعة؟
- هل استطعت الإدارة الإلكترونية تقديم خدماتها كفائه؟
- هل يمكن استغناء عن خدمات الإدارة الإلكترونية في إدارتكم؟

المحور الثاني :البعد الثاني خاص بتفعيل عمليات الإيصال في الإدارة الإلكترونية

- كيف يمكن أن نفعل الاتصال بين الأفراد الفاعلين في ظل التكنولوجيات الحديثة؟
- هل حسنت الإدارة الإلكترونية الاتصال بين العمال داخل الجامعة ؟
- هل خففت الإدارة الإلكترونية ضغط العمل على العمال بفضل الاتصال ؟
- هل مكنت الإدارة الالكترونية الطالب من الاتصال بالإدارة بطرق غير تقليدية ؟

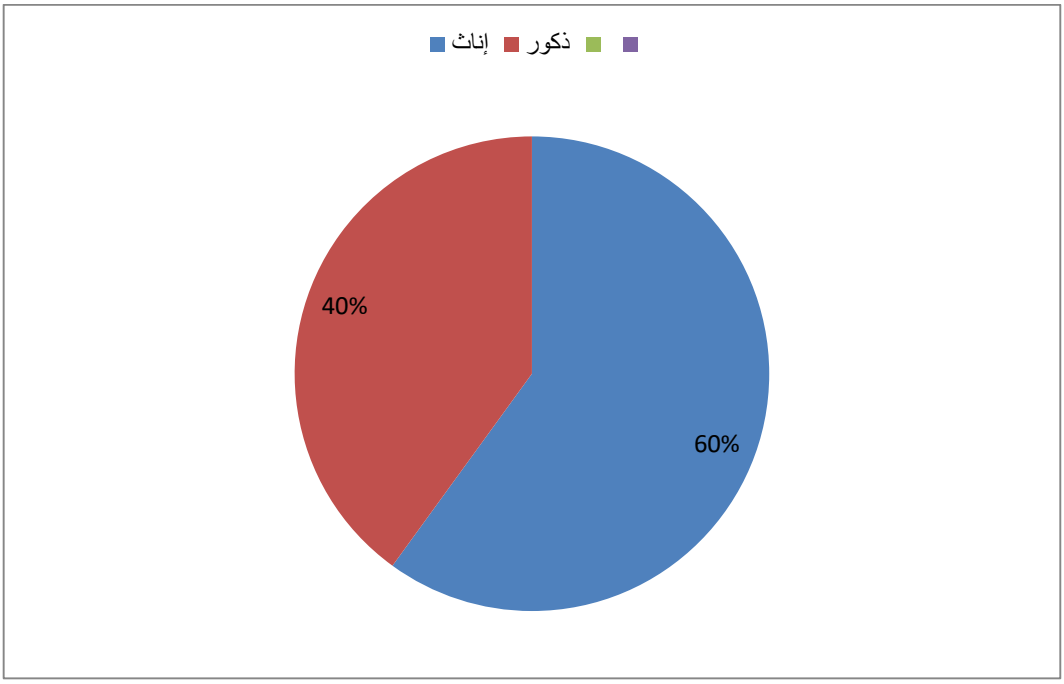
_هل كان للإدارة الإلكترونية دور فعال في تفعيل الاتصال داخل الجامعة ؟

- هل البريد الخاص بالإدارة الإلكترونية له دور في تغيير عملية الاتصالية؟
- ما هي الوسائل والتقنية الحديثة التي تستعمل في الاتصال الإداري؟
- هل هذه الوسائل المتطورة تساهم في تقليل من التكاليف الاتصال التقليدي؟
- ما نوع الخدمات التي يتم إنجازها؟
- هل الإدارة الإلكترونية أحدثت تجديدا أو تطورا في شكل تقديمها لخدمات؟
- هل توجد فعالية للاتصال مع إدخال هذه التكنولوجيا الحديثة؟
- ما هي المعيقات الإدارية؟
- ما هي الصعوبات العراقيل والمعيقات التي تقف حاجزا أمام الإدارة الإلكترونية؟
- هل كان الإدارة الإلكترونية دورا في الاتصال داخل الجامعة؟
- ماهي النصائح التي تقدمونها حتى تفعل هذه الإدارة الإلكترونية ؟

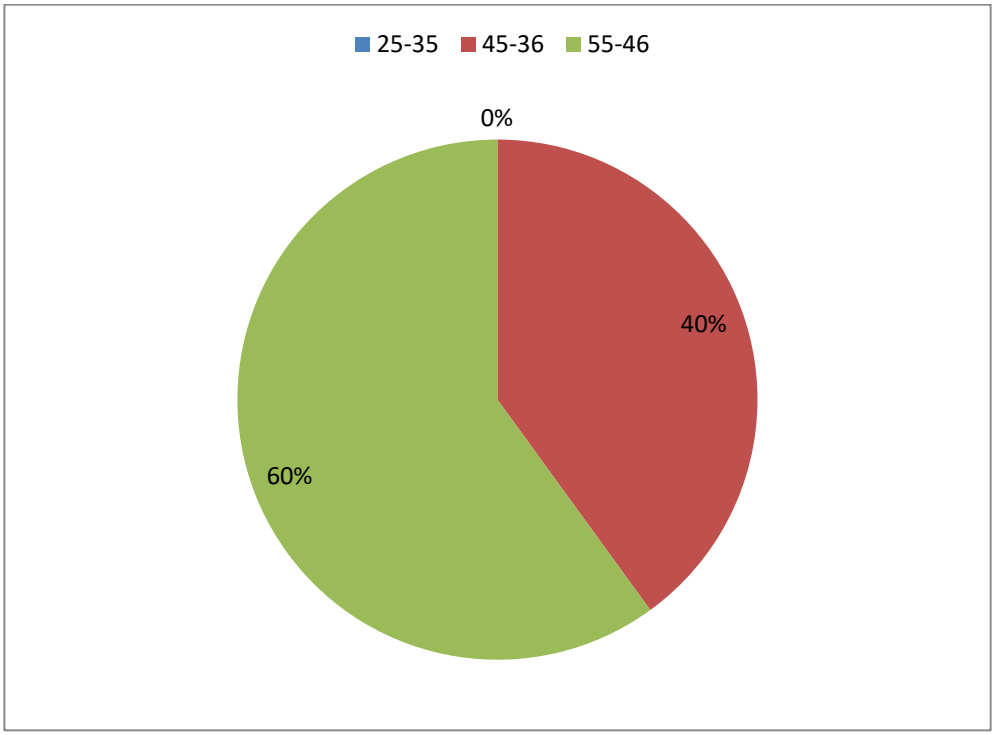
جدول بين توزيع أفراد العينة حسب:

عدد الأفراد	الجنس	السن	المستوى الدراسي	الوظيفة
01	أنثى	51	الثالثة ثانوي	رئيس مكتب
02	أنثى	49	ليسانس	عون مكتب
03	أنثى	37	ماستر2	رئيس مصلحة
04	أنثى	42	ليسانس	رئيس مصلحة
05	ذكر	50	ثالثة ثانوي	عون مكتب
06	أنثى	40	بكالوريا	عون مكتب
07	ذكر	54	ليسانس	رئيس مكتب
08	أنثى	48	ماستر	رئيس مكتب
09	ذكر	39	ليسانس	عون مكتب
10	ذكر	48	ماستر	رئيس مصلحة

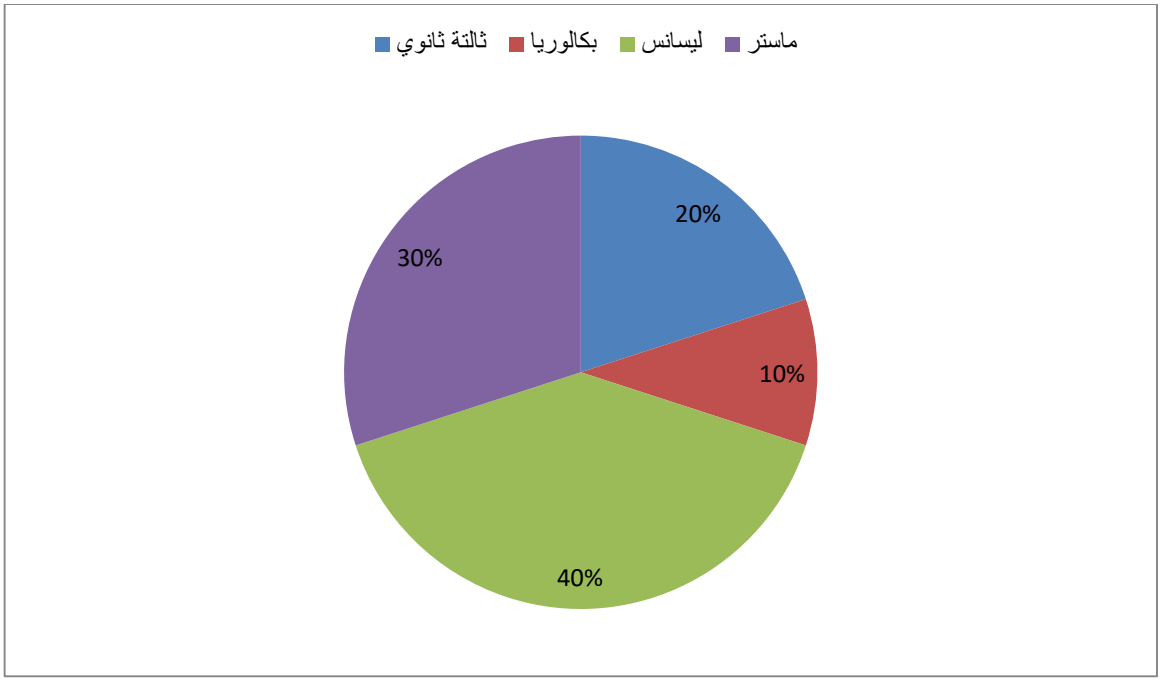
دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب السن



دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة المستوى الدراسي



ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة وهران2 ، كما هدفت إلى التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة، و بيان الفروق في استجابات عينة الدراسة نحو دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري تبعا لمتغير (العمر،النوع، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، ونوع الوظيفة) حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي،و طبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة من مجموع العاملين بجامعة وهران 2، و لقد اعتمدنا في دراستنا السوسيولوجية على تقنية المقابلة كأداة لجمع البيانات.

و قد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان الأهم منها : قناعة الإدارة العليا بتطبيق الإدارة الإلكترونية، و أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة يساعد في التغلب على عامل البعد الجغرافي، و يقلل من تكاليف الاتصال التقليدي، و أن الجامعة لا تعمل على تفعيل الاتصالات غير الرسمية بين العاملين، و لا تستغل الإدارة الإلكترونية بالتواصل مع العاملين و حل مشاكلهم داخل و خارج العمل، و عدم وضوح الأنظمة و القوانين الخاصة بالتشبيك و الاتصال بين العاملين، و النقص في مهارات العاملين عند التعامل مع أدوات و وسائل الاتصال الإلكترونية

الكلمات المفتاحية: الاتصال ،الإدارة الالكترونية ، الجامعة

Summary :

This study aimed to reveal the role of electronic administration in activating administrative communication from the point of view of employees at the University of Oran 2. age, gender, educational qualification, years of experience, and job type) where the researcher used the analytical descriptive approach, and the study was applied to a simple random sample of the total number of employees at the University of Oran 2, and the researcher relied on the interview as a tool for data collection. The study reached a set of results, the most important of which were: the conviction of senior management in the application of electronic management, and that the application of electronic management in the university helps to overcome the factor of geographical distance, and reduces the costs of traditional communication, and that the university does not work to activate informal communications between workers, and electronic management is not exploited by communicating with workers and solving their problems inside and outside work, and the lack of clarity of the regulations and laws related to networking and communication between workers, and the lack of workers' skills when dealing with electronic tools and means of communication.

key words:University .Electronic . management. Connection