

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اجتماعية

الشعبة: علم اجتماع

التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

إعداد الطالبة:

ميلودي إيمان

بعنوان:

واقع ممارسة الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية

(جامعة قاصدي مرباح ورقلة أنموذجا)

نوقشت وأجيزت علنا

بتاريخ: 2015/05/28

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ مازن حوش // أستاذ مساعد أ // جامعة قاصدي مرباح ورقلة/رئيسا

الدكتورة جابر مليكة // أستاذ محاضر ب // جامعة قاصدي مرباح ورقلة/مشرفا ومقررا

الأستاذ حمداوي عمر // أستاذ محاضر ب // جامعة قاصدي مرباح ورقلة/مناقشا

السنة الجامعية: 2015/2014

إهداء

أعشق سماك ... وبجيبيني هواك

بكل إصرارٍ ... بكل تحدٍ

أهتفء ... وطني

لك روحي ... لك علمي

لك كل نجاحي

إلى من خطت معي أول خطوة ... وخطت معي أول حرف

إلى من رسمت لي أحلى ابتسامة ... حين خطت أول كلمة

وهل من كلمة أحلى من *أمي*

إلى من علمني أن حياتي مشوار

أبدأه باسم لله ... وأزينه بالأخلاق

إلى من أستمد منه قوتي ... إلى من أستمد منه علمي

إلى من معه أعرف طعم النجاح

إليك (رحمة الله عليك) *أبي*

إلى من حين يضحكون تضحك الدنيا ... إلى من بهم أكون

إليكم إخوتي (سعيد، غنية، عبد العزيز، مصطفى، سامية)

إلى من لم تلدهم أمي وكانوا نعم الأخوة نعم الرفاق نعم الأهل

(إسماعيل، مريم، خديجة، نبيلة،

ألفة، هجرة، إيمان، ناصر، يحيى، زينب، فتية، كلثوم،

سمية، جلول، هوارى، قدور..)

شكر وعرفان

الحمد لله الذي هداني وقدر لي هذا و وفقني لإتمام هذا العمل المتواضع
وما كان ليحصل هذا لولا فضل الله علي وعونه، ومساعدة من سخرهم
لمساعدتي.

أتقدم بالشكر والعرفان بالجميل، والشكر الجزيل إلى جميع أساتذة قسم
علم الاجتماع و انتروبولوجيا وخاصة الأستاذة المشرفة " جابر حمداوي مليكة"
و الأستاذ "حمداوي عمر" والى كل من ساعدني ولو بكلمة طيبة.
كما أتقدم بالشكر الجزيل لجميع أصدقائي و صديقاتي و طلبة دفعة ثانية
ماستر علم الاجتماع عمل وتنظيم عرفانا بما بذلوه من جهد وتشجيع لي لإكمال
هذا العمل و بالأخص رفيقة دربي تهمني خديجة. وكل الإداريين بجامعة
قاصدي مبراح ورقلة الذين أمدوا لنا يد العون و المساعدة، و كما لا يفوتني
أن أتقدم بجزيل الشكر لأعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا
العمل.

- ميلودي إيمان -

الفهرس

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر و عرفان
	إهداء
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
-أ-	مقدمة
الفصل الأول: - إشكالية الدراسة و إطارها المفاهيمي	
5	1- إشكالية الدراسة
6	2- أسباب اختيار الموضوع
7	3- أهمية الدراسة
7	4- أهداف الدراسة
8	5- تحديد المفاهيم
13	6- المقاربة السوسولوجي للدراسة
18	7- عرض وتقييم الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة	
24	1- منهج الدراسة
25	2- أدوات جمع البيانات
25	2-1- الملاحظة
26	2-2- الاستبيان
27	2-3- المقابلة
27	3- مجالات الدراسة
27	3-1- المجال الزمني
28	3-2- المجال المكاني
30	3-3- المجال البشري

فهرس المحتويات

30	4- عينة الدراسة
38	5- الأساليب الإحصائية المستخدمة
الفصل الثالث: - عرض وتحليل البيانات الميدانية و نتائج الدراسة	
41	1- عرض وتحليل البيانات الميدانية.
41	1-1 عرض و مناقشة البيانات المتعلقة التساؤل الأول .
52	2-1 عرض و مناقشة البيانات المتعلقة التساؤل الثاني .
61	3-1 عرض و مناقشة البيانات المتعلقة التساؤل الثالث .
70	2- عرض و تفسير نتائج الدراسة الميدانية.
70	1-2 النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية
70	2-2 النتائج المتعلقة التساؤل الأول.
71	3-2 النتائج المتعلقة التساؤل الثاني.
72	4-2 النتائج المتعلقة التساؤل الثالث.
73	3- نتائج التساؤلات على ضوء الدراسات السابقة.
74	4- نتائج التساؤلات على ضوء المقاربة السوسيوولوجية
74	1-4 النتائج المتعلقة التساؤل الأول .
75	2-4 النتائج المتعلقة التساؤل الثاني .
75	3-4 النتائج المتعلقة التساؤل الثالث.
76	5- النتيجة العامة ..
76	6- القضايا التي تثيرها الدراسة
78	الخاتمة
80	المراجع

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
29	تسميات الكليات بجامعة قاصدي مباح ورقلة	01
31	تعداد الأساتذة الإداريين و الموظفين في الكليات	02
32	تعداد العينة	03
33	جدول العينة بعد دمج الموظفين و الأساتذة الإداريين مع بعض	04
34	العدد المسحوب من كل طبقة	05
35	مجموع عدد العينة المسحوب من كل فئة	06
36	خصائص العينة	07
41	استعمال الحاسوب في العمليات اليومية	08
42	توفر الجامعة دورات تدريبية في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملك الإداري	09
43	توفر الانترنت على مستوى المكتب الذي تعمل به	10
44	كيف يتم الاتصال بين مصلحتك والمصالح الأخرى	11
46	نوع الإدارة الأحسن استعمالا من وجهة نظر المبحوثين	12
47	توفر الوسط الجامعي على أجهزة الإعلام الآلي أساسية	13
48	تسهل الإدارة الالكترونية عملية التفاعل بين إدارات الجامعة	14
49	الأجهزة التكنولوجية المتوفرة حاليا تعتبر كافية عمليا لسير العمليات الإدارية	15
50	توفر الجامعة على شبكة اتصال داخلية لتبادل المعلومات بين الموظفين	16
51	المراسلات الالكترونية الداخلية معتمدة رسميا في الجامعة	17
52	تتجه الجامعة نحو الإدارة الإلكترونية	18
53	علاقة بين عمليتين التنسيق و الاتصال داخل كليات الجامعة	19
54	تستخدم البريد الالكتروني في سير العمليات الإدارية	20
55	يستعمل البريد الالكتروني كأداة مفتوحة بالتجاهين بين كافة موظفي الجامعة	21
56	الاعتماد على الإدارة الالكترونية (وسائل التكنولوجيا الحديثة) يحقق السرعة و المرونة أكبر في العمل	22

فهرس المحتويات

57	تساهم وسائل تكنولوجيا الاتصال التي توفرها الجامعة في زيادة كفاءة العمليات الإدارية	23
58	تساعد الوسائل الاتصال الحديثة في عملية اتخاذ القرارات	24
59	استخدامك للحاسب والبريد الإلكتروني يجعل العمل	25
60	الملفات أو الوثائق الموجودة بالحاسب هي الأكثر سهولة أثناء البحث عنها	26
61	لديك الثقة في التعاملات الإلكترونية في مجال الإدارة	27
62	توفر برامج الحماية اللازمة للبيانات و المعلومات داخل حواسيب الإدارة	28
63	توفر لك الجامعة الدعم الفني المستمر للموظفين في مجال الإعلام الآلي	29
64	ترى أن الكوادر البشرية بالجامعة تعاني ضعفاً في استخدام الحاسب	30
65	توفر لك الجامعة الصيانة والمتابعة للأجهزة الإعلام الآلي	31
66	توفر لك الجامعة دليلاً وظيفياً واضحاً لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية	32
67	أهمية الأمن و الحماية المعلوماتية	33
68	تعتبر نقص الدورات التدريبية لديك معوقاً في تطبيق الإدارة الإلكترونية	34
69	هناك أمن الكتروني وسرية للمعلومات و البيانات عند استعمال الشبكات الإلكترونية في الإدارة	35

قائمة الأشكال:-

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
16	رسم توضيحي يوضح آلية التكيف وكيفية تحقيق الهدف	01
34	تعداد العينة	02
41	استعمال الحاسوب في العمليات اليومية	03
42	توفير الجامعة دورات تدريبية في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملك الإداري	04
43	تتوفر الانترنت على مستوى المكتب الذي تعمل به	05
44	الإدارة الإلكترونية ونطاق المعلومات المتزايد	06
44	كيف يتم الاتصال بين مصلحتك والمصالح الأخرى	07

فهرس المحتويات

46	الإدارة الأحسن استعمالاً من وجهة نظر المبحوثين	08
48	تسهل الإدارة الالكترونية عملية التفاعل بين إدارات الجامعة	09
49	الأجهزة التكنولوجية المتوفرة حالياً تعتبر كافية عملياً لسير العمليات الإدارية	10
50	تتوفر الجامعة على شبكة اتصال داخلية لتبادل المعلومات بين الموظفين	11
51	المراسلات الالكترونية الداخلية معتمدة رسمياً في الجامعة	12
52	تتجه الجامعة نحو الإدارة الإلكترونية	13
53	العلاقة بين عمليتين التنسيق و الاتصال داخل كليات الجامعة	14
54	تستخدم البريد الالكتروني في سير العمليات الإدارية	15
55	يستعمل البريد الالكتروني كأداة مفتوحة باتجاهين بين كافة موظفي الجامعة	16
56	الاعتماد على الإدارة الالكترونية (وسائل التكنولوجيا الحديثة) يحقق السرعة و المرونة أكبر في العمل	17
57	تساهم وسائل تكنولوجيا الاتصال التي توفرها الجامعة في زيادة كفاءة العمليات الإدارية	18
58	تساعد الوسائل الاتصال الحديثة في عملية اتخاذ القرارات	19
59	استخدامك للحاسب والبريد الإلكتروني يجعل العمل	20
60	الملفات أو الوثائق الموجودة بالحاسب هي الأكثر سهولة أثناء البحث عنها	21
61	لديك الثقة في التعاملات الإلكترونية في مجال الإدارة	22
62	توفر برامج الحماية اللازمة للبيانات و المعلومات داخل حواسيب الإدارة	23
63	توفر لك الجامعة الدعم الفني المستمر للموظفين في مجال الإعلام الآلي	24
64	ترى أن الكوادر البشرية بالجامعة تعاني ضعفاً في استخدام الحاسب	25
65	توفر لك الجامعة الصيانة والمتابعة للأجهزة الإعلام الآلي	26
66	توفر لك الجامعة دليلاً وظيفياً واضحاً لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية	27

فهرس المحتويات

67	أهمية الأمن و الحماية المعلوماتية	28
68	تعتبر نقص الدورات التدريبية لديك عائقاً في تطبيق الإدارة الالكترونية	29
69	هناك أمن الكتروني وسرية للمعلومات و البيانات عند استعمال الشبكات الالكترونية في الإدارة	30



مقدمة:

شهد العالم في السنوات القليلة الماضية تطوراً هائلاً في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستويات عدة وكان لذلك أثراً كبيراً على الإنسان وعلى أسلوبه ومنهجه في الإدارة، ومن ثم أصبح من الضروري التعرض لدراسة العناصر الإدارية المؤثرة والمتأثرة بتلك التكنولوجيا. فلقد بدأت كثيراً من المنظمات في تبني مفهوم الإدارة الإلكترونية في جميع أنحاء العالم سواء في البلدان المتقدمة أو النامية، وذلك من خلال عرض معلوماتها على شبكات الإنترنت كما أصبحت كثيراً من المعاملات الداخلية تتم عبر شبكة الإنترنت، ومن ثم أتاحت هذه الشبكات للمنظمة وعملائها فرصاً للتواصل بعيداً عن الإجراءات البيروقراطية المعقدة. ويسهم انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أن تصبح المنظمات أكثر اهتماماً بالعاملين بها والمتعاملين معها، ومن ثم فالإدارة الإلكترونية تعد وسيلة لتحسين الأداء التنظيمي كي يصبح فعالاً، كما أنها تيسر الحصول على الخدمات وتتيح لأعداد كبيرة من العملاء الحصول على المعلومات مما يجعل المنظمة أكثر فعالية.

و لقد أفرز هذا التحول نحو الإدارة الإلكترونية جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية، ف نموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح، والوضوح والدقة، في تقديم الخدمات، وإنجاز المعاملات، وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي، ونقله نوعية في نموذج الخدمة العمومية التقليدية.

إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية يمثل توجهاً عالمياً، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية، حيث كانت هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة توجهت بنجاح كبير، وعرفت تحديات، وصعوبات في دول أخرى، وفي مقابلها المعوقات هي بحاجة ماسة إلى القيام ببحوث ودراسات عميقة ودقيقة، تمكن من معرفة متطلبات ومركبات ومعلم الإنجازات، ومواصلة البحث بغية الكشف عن بعض التحديات، والمعوقات المانعة لتحقيق التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

وتشتمل الإدارة الإلكترونية على جميع استعمالات تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات، من حواسيب وشبكات وأجهزة فاكس، وأجهزة إدخال المعلومات السلكية واللاسلكية، لتخدم الأمور الإدارية الروتينية اليومية والإدارة الإلكترونية هي حقل جديد انبثق ليزيد التعاضد بين تكنولوجيا المعلومات والإنترنت، وبين تطبيقات الأعمال الإلكترونية ومن ثم فإن التحديات.

التي تواجهها والمتطلبات التي تحتاجها هي مظاهر من نمط غير تقليدي إلى رؤية إستراتيجية للتغيير. وكذا دورها فاعل في كسر الطرق التقليدية الإدارية التنظيمية الداخلية والخارجية.

وتطبيق الإدارة الإلكترونية يعد فرصة متميزة؛ للارتقاء بالأداء في المنظمة حيث تعد وسيلة لرفع كفاءة الموارد البشرية وتحسين وتطوير أدائها وتخفيف الأعباء الإدارية عنها.

والجامعة منظمة مثل غيرها من المرافق والمنظمات الأخرى تسعى إلى تحقيق الرقي و تطوير خدماتها؛ وكذلك الإدارة الإلكترونية تعمل على تحسين جودة أداء العمل بالمنظمات عن طريق استخدام أساليب إلكترونية حديثة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة بالإضافة إلى قدرتها على مواجهة كل مشكلات الإدارة التقليدية والقضاء عليها وهذا ما سوف نحاول الكشف عنه من خلال هذه الدراسة التي تمحورت حول ممارسة الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية وجامعة قاصدي مرباح نموذجاً و لمعالجة مشكلة ممارسة الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية، قسم الدراسة إلى ثلاث فصول:

- يتضمن **الفصل الأول** إشكالية الدراسة وإطارها المفاهيمي، الذي يحتوي على الإشكالية، أهمية الدراسة وأسباب اختيارها أهداف الدراسة، تحديد المفاهيم، الدراسات السابقة، المدخل السوسولوجي للدراسة.
- أما **الفصل الثاني** فيتناول الإطار المنهجي للدراسة، والذي احتوى على المنهج المستخدم، أدوات جمع البيانات تمثلت (في المصادر، استمارة الاستبيان، الإحصاءات الرسمية)، مجالات الدراسة (المجال الزمني، المكاني، البشري) العينة وطريقة اختيارها أساليب المعالجة الإحصائية (تفرغ المعلومات بالطريقة الآلية واستخدام التكرارات و النسب المئوية).
- وفي **الفصل الثالث** تم عرض و تحليل البيانات الميدانية وتفسير نتائج الدراسة على ضوء الأسئلة الفرعية والمقاربة السوسولوجية وكذا الدراسات السابقة إلى غاية النتيجة العامة، وبعض الاقتراحات، و في الأخير الخاتمة.

الفصل الأول:

إشكالية الدراسة وإطارها العام

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- أسباب اختيار الموضوع
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- تحديد المفاهيم
- 6- المقاربة السوسيولوجية للدراسة
- 7- عرض وتقييم الدراسات السابقة

1- الإشكالية :-

الإدارة لها دور هام في حياة و ممارسات الأفراد، فهي تجعل الفرد على علم بقدراته و تدله على الطريق الأفضل لتحقيق غاياته، و المنظمة أكبر مثال على ذلك، فالإدارة في المنظمة هي أساس و محرك كل العمليات يمكن اعتبارها على أنها جميع الواجبات و الوظائف التي تخص أو تتعلق بالمشروع من حيث عدة جوانب و من وظيفتها الوصول إلى الهدف بأحسن الوسائل و أقل التكاليف في حدود الموارد و التسهيلات المتاحة لحسن استخدامها، فهي تقوم بإجراء عمليات التنبؤ و التخطيط و إصدار الأوامر و التنسيق و المراقبة وذلك بالتنسيق بين المدير و العمال.

وقد شهدت الإدارة فكراً و ممارسة تطوراً ملحوظاً بواسطة التطورات الحديثة في تقنية المعلومات نتيجة التحولات السريعة التي شهدتها القرن الحالي، التي تعتبر نتائج التراكمات الحاصلة في الماضي، فالإدارة اليوم أصبحت تسير وفق متطلبات العصر و العولمة، وتغيرت أساليبها وذلك باعتمادها على الرقمنة أي ما يسمى بالإدارة الإلكترونية التي تركز على استخدام الوسائل و التقنيات الإلكترونية لكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات بهدف تطوير أدائها الداخلي و تقديم الخدمات ذات الجودة العالية للمستخدمين وكذا محاولة التكيف و تكامل بين الأنساق.

وتعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة حديثة؛ حيث أنها واسعة المجال أي الانتقال من إنجاز المعاملات و تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل الاستخدام الأمثل للوقت و المال و الجهد. التي تعتبر من متطلبات المجتمع الحديث الذي يسمى بمجتمع المعرفة وهو القدرة النوعية على التنظيم وإيجاد آليات راقية وعقلانية في مجال التسيير وترتيب الحياة، والتحكم في الموارد المتاحة وحسن استثمارها وتوظيفها في تحقيق النمو الاقتصادي، إذ تكون المعرفة لديه من أهم المنتجات أو المواد الخام. حيث أصبحت من أهم مكونات رأس المال في العصر الحالي، و ارتبط تقدم أي مجتمع أساساً بالقدرة على استخدامها و التحكم بها.

وما يبرز ذلك هو مجال التعليم العالي وهذا لما له من أهمية بارزة في التقدم يد المساعدة العمومية للمجتمع و المتمثلة في التعليم و التكوين ذوي الشهادات العليا و هو الآخر من أرقى المراحل التعليمية، و باعتبار الجامعة كمركز تعليمي و كمجال

تنظيمي مفتوح يؤثر و يتأثر بالمجتمع المحيط، إذ تعد الجامعة من المؤسسات التعليمية الهامة و من دعائم المجتمع الجزائري فهي التي تمدّه بالخبرات و المعارف و تساهم في إطار التوزيع الثقافي و التحليل المستمر للميول الاجتماعي؛ ومعقل للفكر الإنساني ومصدر للاستثمار وتنمية الثروة البشرية فهي مصنع للعناصر الفاعلة في المجتمع والتي تتحمل مسؤولية نوحه.

و في إثر هذا التطور كان على الجامعات و بالأخص الإدارات الجامعية و تطوير خدماتها والارتقاء بها و محاولة عصرتها و ذلك بالاستخدام الأمثل لتكنولوجيا الاتصال الالكتروني الذي يعتمد على تحويل الملفات الورقية و العمليات الإدارية إلى ملفات الكترونية. و جامعة قاصدي مرباح ورقلة، محل الدراسة هي إحدى الجامعات الجزائرية وعلى الرغم من حداثة نشأتها نسبيا إلا أنها قطعت أشواطاً في التطور خاصة في مجال استخدامات التكنولوجيا في كل العمليات و الوظائف المنوطة بها كالتعليم و البحث و التسيير وأصبحت تحتل مراتب متقدمة وطنيا في هذا المجال، فأنت هذه الدراسة لتسلط الضوء على واقع ممارسات الإدارة الإلكترونية داخل إدارتها و كلياتها من خلال محاولة الإجابة السؤال العام التالي :

ما واقع ممارسة الإدارة الالكترونية في جامعة قاصدي مرباح ورقلة ؟

و يندرج ضمنه ثلاثة تساؤلات فرعية تتمثل في:-

1. ما مقومات الإدارة الالكترونية التي توفرها جامعة قاصدي مرباح ورقلة ؟
2. كيف تساهم الإدارة الالكترونية في نجاح العمليات الإدارية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ؟
3. ما هي المعوقات و الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية كممارسة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ؟

2- أسباب اختيار الموضوع:-

هناك عدة أسباب دفعت الباحثة لاختيار موضوع الدراسة يمكن إجازها كالآتي:-

- حداثة الموضوع .
- حرص الباحثة المتواضع على المساهمة في محاولة فهم موضوع التنمية الإدارية.
- البحث عن أساليب واليات التطوير والتنمية الإدارية التي من شأنها أن ترفع من مستوى الأداء في الإدارة الجزائرية .
- لفت الانتباه إلى أهمية تطوير و تحديث الهياكل الإدارية، وتطوير النظم والإجراءات والقدرات والمهارات.

- كون التنمية الإدارية تمثل حجر الأساس في بناء التنمية الشاملة وأداة فعالة في النهوض بمستوى الأداء والخدمات الإدارية العامة.

3- أهمية الدراسة :-

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:-

- حيوية موضوعها حيث تتصدى لموضوع الإدارة الالكترونية والمعوقات التي تحول دون الاستفادة من مزاياها العديدة في إدارة الموارد البشرية.
- التعرف على أهم الآليات و الاستراتيجيات التي تساعد في تذليل تلك المعوقات والتغلب عليها والمساهمة في تطوير إدارة الموارد البشرية.
- معرفة متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية وبيان أهميتها للإدارة العامة المعاصرة، وخاصة الإدارة في المؤسسة الجامعية.
- التركيز على أهمية توظيف التقنيات الحديثة في العملية الإدارية .

4- أهداف الدراسة :-

تهدف الدراسة الحالية إلى ما يلي:-

- محاولة الإجابة على تساؤلات الدراسة.
- رصد واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة، وخاصة جامعة قاصدي مرياح ورقلة.
- الكشف عن المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة قاصدي مرياح ورقلة.
- إلقاء الضوء على أهم متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة قاصدي مرياح ورقلة.
- محاولة التعرف على مجالات توظيف الإدارة الالكترونية في جامعة قاصدي مرياح ورقلة.
- محاولة الوصول إلى سبل مواجهة المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية.

5- تحديد المفاهيم:

إن المفاهيم في الواقع إلا تصورات ذهنية لمجموعة متنوعة من الظواهر التي نريد ملاحظتها.¹

5-1- الإدارة:

5-1-1- لغة:

تشق كلمة "إدارة" في اللغة العربية من الفعل الثلاثي "دار" ومنه "أدار" أي جعل الشيء يدور ويتحرك، كما يعني اشرف على أمر ما والقيام عليه وتسييره وتحريكه وتوجهه إلى وجهة معينة، و يعني أيضا العناية بالشيء و خدمته و يعني أيضا التحكم فيه وقيادته، وهو في هذا السياق يلتقي بمعنى "إدارة" في اللغة الأجنبية Administration و فعلها to administrate أو Administrer بمعنى "أدار" والمشتق من أصلها اللاتيني في كلمة من مقطعين Ad-Ministrare وتعني "خدم" أو خدمة الغير (to serve) وعليه تعني "الإدارة" في اللغتين العربية و الأجنبية، القيام على شيء أو شخص ما وخدمته والعناية به، وكذا معنى تقديم العون والرعاية للغير.²

إدارة: اسم؛ إدارة: مصدر أدار؛ أدار: فعل؛ أدار يُدير، أدر، إدارةً، فهو مُدير، والمفعول مُدار.³

5-1-2- اصطلاحا:

● تعريف هنري فايول henri fayoul: ذكر هنري فايول في كتابه الإدارة العامة و الصناعة أن "معنى الإدارة أن تريد وأن تنبأ و تخطط وتنظم وتصدر الأوامر و تنسيق و تراقب"⁴ أي هي من تصدر جل العمليات التي تقام داخل الإدارة.

● عرف جلوفر Gloffr: القوة المفكرة التي تحلل و تصف و تخطط و تقيم و تراقب الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية اللازمة لتحقيق هدف محدد معروف⁵. أي هي التي تميز النشاط الأساسي داخل المنظمة والتي تهتم بالموارد البشري والمجال المالي لكي تحقق هدف المنظمة.

من تعاريف نستخلص العديد من الخصائص للإدارة كالتالي :

¹ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات عملية، ترج:بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004، ص150.

² المجذوب طارق، الإدارة العامة، العملية الإدارية والوظيفة العامة والإصلاح الإداري، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2005، ص31.

³ معجم المعاني الجامع - معجم عربي عربي؛ <http://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar> ؛ 30_01_2015_15:33 h

⁴ محمد سمير أحمد ، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة لنشر وتوزيع، ط1، الأردن، 2009، ص23 .

⁵ كامل المغربي، المدخل لإدارة الأعمال، مكتبة عجمان، الأردن، 1974، ص 14-17.

- أ- أنها نشاط عام يوجد في جميع المنظمات بغض النظر عن أشكالها و أحجامها.
- ب- أنها نشاط هام يقوم على تحقيق الأهداف المنضمة.
- ت- إنها تسعى لتحقيق الكفاءة في استغلال الموارد و الفعالية من خلال تحقيق النتائج و الأهداف.

5-2- إدارة الجامعة:-

نشاط جماعي قيادي تربوي هادف مرن يعتمد على عمليات التخطيط و التنظيم و التوجيه و الرقابة و التقويم بهدف الوصول إلى تحقيق أهداف الجامعة الأعلى كفاءة و اقل جهد ممكن.¹

وتعتمد الباحثة هذا التعريف كتعريف إجرائي طيلة مراحل البحث و تقصد بها إدارات كليات و أقسام جامعة قاصدي مرياح ورقلة.

5-3- الإدارة الإلكترونية :-

● هي عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و خاصة شبكة الانترنت، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمنشأة.²

● هي تنفيذ كل الأعمال و المعاملات التي تتم بين الطرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.³

● كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها مصطلح إداري يقصد به: مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المنشأة من تخطيط ونتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير. والمستفيد هو المراجع في الدوائر الحكومية، أو العميل لدى الشركات التجارية، أو الموظف في أي منظمة.⁴

¹ الطالبة: منى البشري ، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعات ام القرى بمدينة مكة المكرمة وجهة نظر الإداريات و عطاوات هيئة التدريس، رسالة مقدمة لنيل درجة ماجستير ،جامعة ام القرى ،كلية التربية ،قسم الإدارة التربوية والتخطيط،سنة 1429/1430،ص15.

² محمد سعيد أحمد، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص42.

³ أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية- آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل-، مصر، المكتبة العصرية، 2003 / 2004،ص31.

⁴ محمد بن هلال الكشار، نجاح تطبيق المعاملات الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية، رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، السعودية،2007،ص24.

- هي الإدارة التي عمادها استخدام الحواسيب و شبكات و الانترنت و الاكسترنات و الانترنت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم و تعزيز الحصول على المعلومات و الخدمات و توصيلها للمواطنين و المؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية و بكفاءة و بعدالة عالية.¹

و نستخلص من التعريفات السابقة أن الإدارة الإلكترونية تعتمد على:

- وسائل التكنولوجيا الحديثة.
- توفر شبكات الاتصال الداخلية و الخارجية.
- تنظيم حديث جاء لكي يسهل العمليات الإدارية و يساعد في وصول المعلومة في المكان و الوقت المناسب.
- **وكتعريف الإجرائي:** هي إدارة تعتمد على التكنولوجيا و وسائل الاتصال الحديثة لأداء الأعمال في جامعة قاصدي مرباح ورقلة بهدف أداء المهام و العمليات الإدارية بأسرع وقت و بأكثر فعالية، و إيجاد الآليات المناسبة لتبادل المعلومات على المستوى الداخلي (الجامعة ↔ الكليات) و المستوى الخارجي (الجامعة ↔ الجامعات الأخرى).

5-4- مجتمع المعلومات :-

- المعلومات هي أهم مادة أولية على الإطلاق، وهي مادة لا يمكن أن تنفذ أبداً، ونظراً لتزايد أهمية المعلومات عما كانت عليه من قبل، فإنه يتعين إعادة النظر في نظم التعليم وفي تنظيم البحث العلمي، وقبل ذلك وبعده إعادة تنظيم وسائل الاتصال.²
- هو المجتمع الذي يعتمد أساساً على المعلومات الوفيرة كمورد استثماري و كسلعة إستراتيجية و كخدمة، كما إنها أيضاً مصدر للدخل القومي و مجال للقوة العاملة.³
- ويقصد بمجتمع المعلومات جميع الأنشطة والموارد والتدابير والممارسات المرتبطة بالمعلومات إنتاجاً ونشراً وتنظيماً واستثماراً ويشمل إنتاج المعلومات أنشطة البحث على اختلاف مناهجها وتنوع مجالاتها بالإضافة إلى الجهود والتطوير والابتكار على

¹ ايفانز، جوليا، الحكومة الإلكترونية، دار الفاروق للنشر و توزيع، مصر، 2005، ص13.

² نقلاً عن ابو بكر محمود الهوش، "العرب أمام التحديات مجتمع المعلومات"، وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات من 1-4 نوفمبر 1997، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 1997، ص22.

³ . قاسم حشمت، علم المعلومات بين النظرية و تطبيق، دار غربي للطباعة، مصر، دس، ص 75.

- اختلاف مستوياته كما يشمل أيضا الجهود الإبداعية والتأليف الموجه لخدمة الأهداف التعليمية والتثقيفية والتطبيقية.¹

والملاحظ أن أغلبية التعريفات التي وردت بشأن مجتمع المعلومات تركز في مجملها على ربط بناء هذا المجتمع على المزاوجة بين تكنولوجيا المعلومات و وسائل الاتصال المتطورة ويبقى القول أنه "ليس من السهل وضع تعريف محدد، واضح وشامل لمفهوم مجتمع المعلومات إذ لا يكفي توفير وسائل الاتصال الحديثة وتكنولوجيا المعلومات بأنواعها وأشكالها في مجتمع ما ليحمل هذه التسمية، بل لابد فوق ذلك من أن يتوفر هذا المجتمع على درجة عالية من التكوين والتأهيل والوعي".²

إذن يتركز مجتمع المعلومات وفق ما سبق على عنصرين هامين هما توفير وسائل الاتصال الحديثة و أيضا تكوين المورد البشري المؤهل لاستخدام هذه الوسائل.

تعريف إجرائي:-

هو المجتمع الذي يعتمد على توفير وسائل الاتصال الحديثة و المورد البشري المؤهل والتكنولوجيا بحيث يمكن الاعتماد عليه لسير الحسن للمعلومات و كوسيلة إستراتيجية كما انه أيضا مصدر للتواصل و وصول المعلومة بطريقة صحيحة.

5-5- التكنولوجيا:

5-5-1- لغة:

إن كلمة تكنولوجيا هي تعريب كلمة Technologie وهي مشتقة من الكلمة اليونانية techno وتعني فنا ومهارة، أما الجزء الثاني من الكلمة logos والتي تعني علما أو دراسة.

وتعرف بأنها مختلف أنواع الوسائل التي تستخدم لإنتاج المستلزمات الضرورية لراحة الإنسان واستمرارية وجوده. أو هي التنظيم أو الاستخدام الفعال والمؤثر لمعرفة الإنسان وخبرته من خلال وسائل ذات كفاءة تطبيقية عالية.³

¹ الهوش أبوبكر محمود، التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات، نحو إستراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات، مصر، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2002، ص، 13.

² صوفي، عبد اللطيف، المكتبات في مجتمع المعلومات، عين مليلة، الجزائر، دار الهدى، 2003، ص 81.

³ قنديلجي، عامر إبراهيم؛ السامرائي، إيمان فاضل، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الأردن، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002، ص. 35.

5-5-2- اصطلاحاً:

• يعرفها محمد عاطف غيث بأنها "المعرفة المنظمة التي تتصل بالمبادئ العلمية و الاكتشافات فضلاً عن العمليات الصناعية

ومصادر القوة وطرق النقل والاتصال الملائمة لإنتاج السلع و الخدمات"¹

• إذا رجعنا إلى القواميس فهناك من يعرف التكنولوجيا بأنها: " فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والهندسة، أو تطبيقاتها في

المجال الصناعي، فهي تطبيق العلم"².

نستخلص مما سبق ما يلي³:-

✓ مفهوم الجهد المنظم الرامي: وهذا يعني أن التعامل مع التكنولوجيا ينبغي أن يتم في إطار جهود منظمة، وليس من خلال

جهود متناثرة متفرقة، وذلك يعني أن تكون هناك إستراتيجية تكنولوجية لها خططها وبرامجها وأجهزتها المسؤولة، تقدر الأولويات

وتضع برامج التنفيذ بناء على دراسات مستفيضة عن ظروف الواقع البيئي والأهداف المراد تحقيقها.

✓ استخدام نتائج البحث العلمي: فالتكنولوجيا هي الحلقة الوسطية بين البحث العلمي وبين الصناعة، وهذا يؤكد أن المنتجات

المختلفة الجديدة ليست تكنولوجيا وإنما هي نتائج التكنولوجيا.

• إذن فالتكنولوجيا هي فن وضع العلوم، التقنيات و القواعد الأساسية التي تدخل في تصميم المنتج و طرق إنتاجه، طرق التسيير

و أنظمة المعلومات في المؤسسة.

التعريف الإجرائي:

تعني تلك الأدوات و الوسائل الحديثة التي تستخدم لأغراض عملية تطبيقية،و التي يستعين بها الموظف بجامعة ورقلة في

عمله لتدعيم قواه و قدراته، وسير العمل بظروف حسنة.

¹ محمد عاطف غيث: قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2006، ص 88.

² عبد الحميد مجت فايد، إدارة الإنتاج، مكتبة عين الشمس، مصر، 1997، ص 80.

³ عبد الحميد مجت فايد، مرجع سبق ذكره، ص 83.

6- المقاربة السوسيولوجية:

المقاربة السوسيولوجية هي "الطريقة للاقتراب من الظاهرة المعنية بعد اكتشافها وتحليلها وذلك لتفسيرها بالاستناد إلى عامل أو متغير، كان قد تم تحديد دوره في حركة الظاهرة مسبقاً بناء على خبرته التي اكتسبها في مجال البحث العلمي" وهذه المدخل تهدف لتقريب الباحث من الظاهرة التي قام بتحديددها سابقاً، المدخل النظري الأقرب إلى دراستنا هو المدخل بنائية الوظيفية.

6-1- المدخل البنائية الوظيفية:

إن المقصود بالبنائية الوظيفية كل البحوث و الدراسات التي يتمحور اهتمامها في شكل أو بناء أي وحدة، أو يكون محور الاهتمام هو الوظائف التي تؤديها الوحدة في إطار البناء العام للوحدات أو البناء الكلي، والبنائية الوظيفية تركز على الوظائف و الأدوار التي تقوم بها الوحدات المكونة للكل، فبالنسبة للبناء الاجتماعي والمراد به مجموعة العلاقات الاجتماعية المتباينة التي تتكامل وتتسق من خلال الأدوار الاجتماعية، أما الوظيفة فالمقصود بها الدور الذي يسهم به الجزء في الكل¹.

كما تعتقد النظرية البنوية الوظيفية التي روادها كل من هربرت سبنسر وتالكوت بارسونز وروبرت ميرتون و هانز كيرث على مجموعة مبادئ أساسية متكاملة، كل مبدأ يكمل المبدأ الآخر.

ومن روادها بارسونز الذي درس وتأثر بكل من مارشال صاحب نظرية المنفعة الحدية ودوركايم الذي كان له الفضل في تأكيد اعتقاد بارسونز بأن علم الاجتماع ينبغي أن يتطور إلى نسق من الفكر واقعه موجود في عمليات الحياة الاجتماعية².

6-2- مبادئ مدخل البنائية الوظيفية : وهذه المبادئ هي على النحو الآتي:

- يتكون المجتمع أو المجتمع المحلي أو المنظمة أو الجماعة مهما يكن غرضها وحجمها من أجزاء ووحدات مختلفة بعضها عن بعض وعلى الرغم من اختلافها إلا أنها مترابطة ومتساندة ومتجاوبة واحدة مع الأخرى.
- المجتمع أو الجماعة أو منظمة يمكن تحليلها تحليلاً بنوياً وظيفياً إلى أجزاء وعناصر أولية، أي أن المنظمة تتكون من أجزاء أو عناصر أولية لكل منها وظائفها الأساسية.
- إن الأجزاء التي تحلل إليها المنظمة أو المجتمع أو الظاهرة الاجتماعية إنما هي أجزاء متكاملة، فكل جزء يكمل الجزء الآخر وان أي تغيير يطرأ على أحد الأجزاء لابد أن ينعكس على بقية الأجزاء وبالتالي يحدث ما يسمى بعملية التغيير الاجتماعي، من هنا

¹ عامر مصباح : علم الاجتماع- الرواد والنظريات ، ط1، دار الأمة، الجزائر، 2010، ص 212.

² أبوطاحون ، عدلي علي ، في النظريات الاجتماعية المعاصرة ، مصر، المكتب الجامعي الحديث ، ص 174.

تفسر النظرية البنوية الوظيفية التغيير الاجتماعي بتغير جزئي يطرأ على احد الوحدات أو العناصر التركيبية، وهذا التغيير سرعان ما يؤثر في بقية الأجزاء إذ يغيرها من طور إلى طور آخر.

● إن كل جزء من أجزاء المنظمة أو النسق له وظائف بنوية نابعة من طبيعة الجزء، وهذه الوظائف مختلفة نتيجة اختلاف الأجزاء أو الوحدات التركيبية، وعلى الرغم من اختلاف الوظائف فإن هناك درجة من التكامل بينها.

● الوظائف التي تؤديها الجماعة أو منظمة أو يؤديها المجتمع إنما تشبع حاجات الأفراد المنتمين أو حاجات المؤسسات الأخرى والحاجات التي تشبعها المؤسسات قد تكون حاجات أساسية أو حاجات اجتماعية أو حاجات روحية، الوظائف التي يؤديها الفاعلين داخل المديرية في تشبع حاجات مختلفة، مثل أساسية الحاجة إلى المال من أجل الأكل والعيش، وحاجات اجتماعية كالحاجة إلى انتماء جماعة العمل الرسمية والغير رسمية.¹

وجاءت هذه الدراسة باعتبارها طبقت في جامعة قاصدي مرباح ورقلة عبارة عن تنظيم يتكون من مجموعة من الوحدات التنظيمية المتكاملة والمتناسقة و المتمثلة في الكليات و المعاهد كوحدة بنائية واحدة من نسق أكبر هو المجتمع، فهي منظمة اجتماعية مفتوحة تؤثر وتتأثر بالمجتمع الخارجي وكذا هي عبارة عن أنساق وأجزاء فرعية تكمل بعضها البعض في وحدة النظام الذي يمنح الأدوار والمهام بصورة مستقرة وثابة.

6-3- المتطلبات الوظيفية:

حاول بارسونز أن يطرح عدة تعاريف حول النسق الاجتماعي وربما كان أوضحها تعريفه الذي يرى فيه أن النسق الاجتماعي عبارة عن فاعلين أو أكثر يحتل كل منهم مركزاً أو مكانه اجتماعية متميزة عن الآخر ويؤدي دوراً متميزاً (فهو عبارة عن نمط) منظم يحكم العلاقات بين الأفراد وينظم حقوقهم وواجباتهم تجاه بعضهم البعض. بالإضافة إلى أنه يشتمل على أنماط مختلفة من الرموز والموضوعات الثقافية المختلفة. **وتتعامل نظرية (بارسونز) مع التنظيم بوصفه نسقاً مفتوحاً يؤثر ويتأثر بالبيئة الخارجية،** وليقوم بوظيفته على أكمل وجه، يقول (بارسونز) "أنه بحاجة إلى توفر جملة من المتطلبات، يحددها في أربعة أساسية، اثنان منها يهتمان بالعناصر الخارجية للنسق وهما: المواءمة (التكيف)، وتحقيق الهدف، واثنان آخران يرتكزان حول استقرار وتوازن النمط وهما: التكامل والكمون"²

¹ عامر مصباح، مرجع سبق ذكره، ص 214، 213.

² دنبري لظفي، "التنظيم وإدارة السلوك البشري في نظرية البنائية الوظيفية والنظرية المعدلة"، مجلة العلوم الانسانية، السنة الخامسة، العدد 37، 2008، (مجلة إلكترونية)، ص [http://www.ulum.nl/d60.html] 19

- وهذا ما ستركز عليه الدراسة الحالية بمحاولة إسقاط المقاربة السيلولوجية البنائية و بالأخص المتطلبات الوظيفية الأربعة

لدى بارسونز، إذ جاءت كالتالي:

1. **المواءمة (التكيف):** ويشمل كافة الوسائل التي تستعين بها التنظيم في أن يحصل من بيئته على ما يحتاجه بناؤه لاستمراره. وهو يقصد به أن كل نسق فرعى داخل النسق الأكبر (بناء جزئي داخل بناء اجتماعي كلي) عليه أن يخضع لظروف البيئة الاجتماعية، ويسيطر عليها، حتى يمكنه أن يستمر فيها ويحقق أهدافه، وكذلك يجب أن تتكامل وظيفة النسق الاجتماعي الفرعي (البناءات الاجتماعية الأقل) أي الأفراد داخل المنظمة و الأجهزة التكنولوجية المتوفرة داخل البيئة، مع وظيفة النسق الاجتماعي الأكبر التي هي الجامعة، كما ينبغي ألا تتعارض وظيفة أي نسق فرعى مع أهداف أي أنساق فرعية أخرى .
 2. **تحقيق الهدف أو الإنجاز:** ويشمل كافة الوسائل التي تساعد التنظيمات على إنجاز أهدافها المحددة. أي الفاعلين بداخل أي نسق اجتماعي يسعون إلى تحقيق أهدافه، وإلا ما كان هناك نسق أصلا، ومع أن الفاعلين يشغلون مراكز اجتماعية مختلفة ويؤدون أدوارا مختلفة، إلا أن هناك أهدافا جماعية يجب السعي إليها، والعمل على تحقيقها، وعن طريق تنظيم المراكز وتحديد الأدوار داخل كل
 3. **جماعة،** ومن خلال توضيح الوسائل والغايات يتجه النسق الاجتماعي نحو تحقيق أهدافه التي رسمها لنفسه.
 4. **التكامل:** والذي يتمثل في كشف الوسائل التي يمكن أن تنفق بها أوجه نشاط الوحدات الفرعية التي يتكون منها النسق مع أوجه نشاط الوحدات الأخرى في مستويات أخرى.¹
 5. **الكمون:** أو ما يطلق عليه بإدارة التوترات والمحافظة على النمط، ومحاولة صد المشاكل التي يمكن أن تتواجد داخل المنظمة. وأكد بارسونز على أهمية المحافظة على النمط وذلك عن طريق طرح عدد من الخصائص و السمات العامة التي تتمثل في المهارات اللازمة و التخصص والحوافز المادية و المعنوية و السمات الشخصية للقيادات و الأعضاء، مع ضرورة التزام أيضا بمنظومة القيم الاجتماعية التي تساهم في حفظ معدلات التوتر أو التصدع التي قد تنشأ خلال عمليات التفاعل الاجتماعي.²
- ومما سبق نستنتج أن هذه العناصر الأربعة هي بمثابة شروط لتحقيق التنظيم لأهدافه كما هو مخطط له، وأي فقدان لعنصر من هذه العناصر سيعيق من تحقيق التنظيم لأهدافه؛ و بما أن الجامعة نسق مفتوح يؤثر و يتأثر بالمجتمع الخارجي، فعلى

¹ دنبري لطفي ، المرجع نفسه، ص 21.

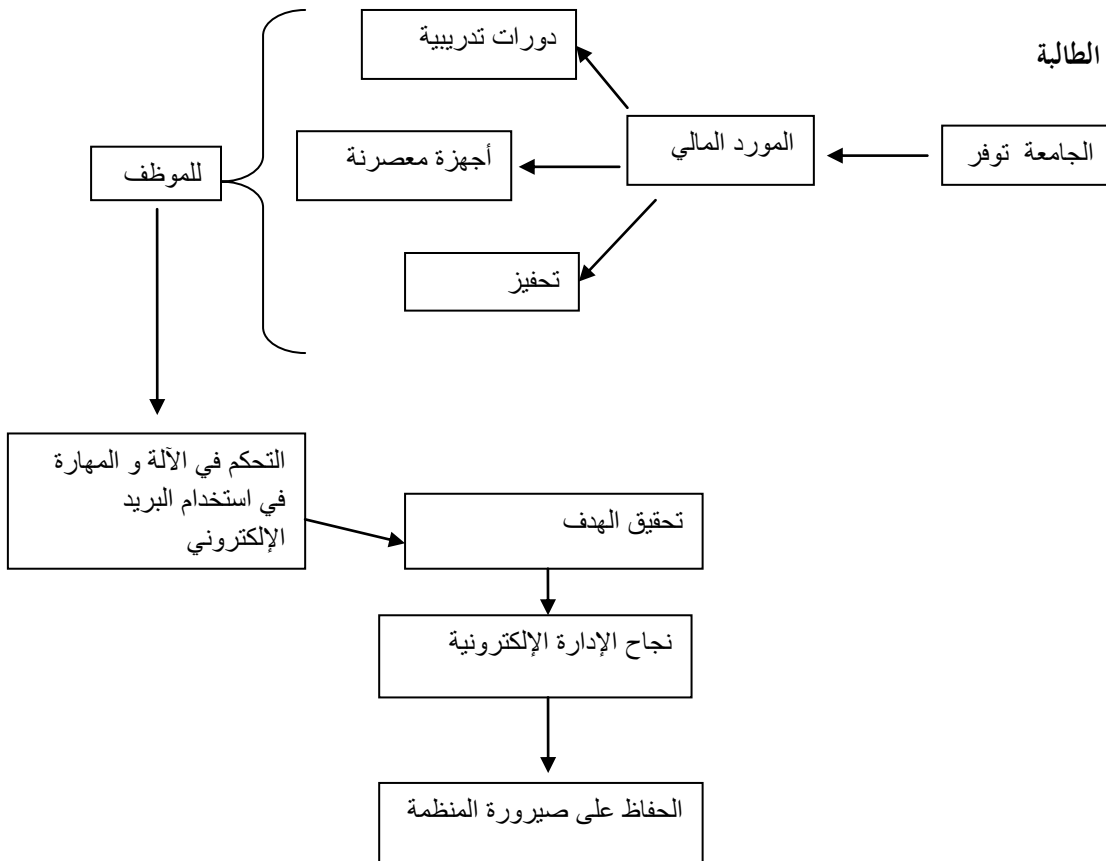
² خالد حامد، مدخل إلى علم الاجتماع، الجسور لنشر وتوزيع، الجزائر، ط2، 2012، ص 101.

الجامعة تحقيق هدفها إذ هو صيرورة المنظمة و المحافظة على دورة حياتها، ولذلك فالإدارة الإلكترونية هي عبارة عن إدارة حديثة معاصرة جاءت لتحقيق الهدف الوظيفي للجامعة داخل مكاتب كلياتها، ولهذه الأخيرة وجب التكامل بين الأنساق الفرعية الممتثلة في الموظف وما يحمله من معارف، و من أفكار، أما النسق الآخر هو الأجهزة المتاحة أو المتوفرة داخل الجامعة التي تعتبر هذه الأخيرة من مقومات الإدارة الإلكترونية، والجانب المادي له دور كبير في تحفيز العامل و إمكانيته من الالتحاق بدورات تدريبية في مجال الإعلام الآلي.

• تتمثل المقومات التي وجب توفيرها للنهوض نحو الإدارة الإلكترونية: الأجهزة التقنية، المادية، الكوادر البشرية (الذهنية الفكرية).
 إذ يمكنها أن تتكيف باعتبارها نسقاً فرعياً داخل النسق الكلي للمجتمع الأصلي أي الجامعة، وهي بدورها تسيطر على الأجهزة لكي تحافظ الجامعة على استمرارها، وهذا ما جعل هناك تناسقاً لا تنافراً بين الأنساق الفرعية وذلك بالشكل التالي:

الشكل رقم 01 :رسم توضيحي يوضح آلية التكيف وكيفية تحقيق الهدف

المصدر: من إعداد الطالبة



- بحيث أن الجامعة توفر المورد المالي الذي بدوره يوفر لنا إمكانية وجود دورات تدريبية، و توفر أجهزة معاصرة، والقيام بعملية التحفيز؛ وهذا يستفيد منه الموظف بحيث يصبح له القدرة على التحكم في الآلة و المهارة في استخدام البريد الإلكتروني وبالتالي تحقيق هدف المنظمة و تحقيق هدف آخر هو نجاح الإدارة الإلكترونية و الحفاظ على الجامعة ودورة حياتها و صيرورتها.
- وتعتبر العمليات الإدارية الهدف المراد الوصول إليه من خلال هذه الإدارة، ويكمن ذلك بأن الموظفين يؤدون أدوار مختلفة من خلال مناصبهم داخل الجامعة(الجامعة) وإضافة إلى الوسائل سيسهل تحقيق أهداف العمليات الإدارية التي خططت من قبل الإداريين في الجامعة وعملية التنسيق التي تساهم في عمليات الاتصال و التواصل بين الكليات وبين الجامعة و الجامعات الأخرى.
 - لصيرورة عمل جيد وجب محاربة المعوقات و الصعوبات التي يمكن أن تعترض تحقيق الهدف، ويمكن أن تتمثل في عطل في وسائل و الأجهزة، صعوبة استخدامها، وغيرها.
 - قد جاء حفظ التوتر و الكمون للمحافظة على النسق واستعمال الخطط البديلة ومحاربة المعوقات، وتوفر الأساسيات مثل: المتخصصين في مجال الإعلام الآلي في كل قسم من كل كلية، أو برامج الحماية (جدار النار)، شبكة إنترنت بدون انقطاعات... وهذه بدورها تحافظ على النسق الكلي لكي يحقق أهدافه.
 - الهدف: التوجه نحو الإدارة الإلكترونية إلى المحافظة على نسق الجامعة.
 - التكيف: وجود كل ما يستلزم في البيئة.
 - التكامل: في العلاقة بين الأجهزة و الفرد، الفرد و الكليات.
 - الكمون: المحافظة على النسق ومحاربة التوترات و المشاكل.

7- عرض و تقييم الدراسات السابقة:-

7-1-الدراسة الأولى:

قام بهذه الدراسة الباحثان موسى عبد الناصر ومحمد قريشي تحت عنوان "مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي" (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة نموذجاً):- عرضت في دورية علمية محكمة سنوية تنشر الأبحاث في العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير، مطبعة جامعة قاصدي مرباح ورقلة، مجلة الباحث العدد 2011/9

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعلم العالي الجزائرية و معرفة كيفية مساهمتها في تطوير عمليات التخطيط و التنظيم و الرقابة. ومعرفة ما إذا كان هناك تطور في الإدارة لدى الكلية محل الدراسة، حيث تمثل مجتمع الدراسة في العاملين الإداريين في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة. ولتحقيق ذلك صيغت أربع فرضيات، اختبرت بواسطة مجموعة من الأساليب الإحصائية، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة.

إشكالية الدراسة: أخذ موضوعاً "الإدارة الالكترونية" و" العمل الإداري "يستحوذان على اهتمام مختلف المستويات الإدارية في المؤسسات والدول، وذلك لأهميتهما في تطوير تلك المؤسسات. ومن هنا جاءت إشكالية بحثنا هذا على النحو التالي:

ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية ؟

و يمكن التعرف على مضامين هذه الإشكالية من خلال طرح التساؤلات الآتية:

- هل هناك تصور واضح عن الإدارة الإلكترونية لدى إدارة الكلية محل الدراسة ؟
- كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير عمليات التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة، وفي عملية الرقابة ؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية و تطوير العمل الإداري بكلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة.

الفرضيات الجزئية:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة و المعدات وتطوير العمل الإداري بالكلية محل الدراسة.
 - 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرمجيات وتطوير العمل الإداري بكلية محل الدراسة.
 - 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام شبكات الاتصال وتطوير العمل الإداري بكلية محل الدراسة.
 - 4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام صناعات المعرفة وتطوير العمل الإداري بكلية محل الدراسة.
- عينة الدراسة: اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية قدرت ب 50 عامل إداري في الكلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة.
- المنهج: اعتمدت على المنهج الوصفي لكونه الأنسب لمثل هذه الدراسات باعتباره يصف المعطيات و يحللها انطلاقاً من أدوات جمع البيانات المعتمدة ذلك فالباحثين اعتمدوا على الاستبيان و التقارير الرسمية.

نتائج الدراسة:

و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تمثل الإدارة الإلكترونية منهجاً حديثاً يقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث يتميز هذا المنهج الحديث بمميزات وخصائص تميزه عن غيره من المناهج.
- الإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات، صناعات المعرفة) التي تساعد المؤسسة في أداء أعمالها ومختلف وظائفها الإدارية.
- استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت، أمن المعلومات، حواجز المكان والزمان وغيرها.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية في أي مؤسسة يستلزم توفر مجموعة من المتطلبات.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فعالية وكفاءة أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال مساهمتها الجادة في رفع إنتاجية العاملين، توفير وقت وجهد العاملين، وتقليل التكاليف... الخ..
- تساهم شبكات الاتصال في تطوير العمل الإداري بالكلية محل الدراسة .

2-7- الدراسة الثانية:

قام بالدراسة حمود بن فواز العمري، متطلبات استخدام الإدارة الإلكترونية في الجامعات السعودية دراسة تطبيقية على جامعة أم

القرى بمكة المكرمة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، مكة المكرمة 2002 م

و هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر المتطلبات (الإدارية و التقنية و المالية و المادية و البشرية) التي تشجع على استخدام الإدارة الإلكترونية في الجامعة، و اتبع الباحث المنهج الوصفي المسحي، و تكونت عينة الدراسة من جميع العمداء و وكلاء و رؤساء أقسام الكليات بجامعة أم القرى بمكة المكرمة و عددهم 190 فرداً، و استخدم الباحث استبانته مكونة من 44 عبارة موزعة على أربعة محاور يقيس كل محور متطلباً معيناً، و توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- الاستعانة بخبراء التقنيات الحديثة في الجامعة كانت بدرجة متوسطة.
- قلة الخبراء في تصميم و تطوير البرامج الإلكترونية في الجامعة.
- درجة وجود مدرّبين مؤهلين لتدريب العاملين على استخدام الإدارة الإلكترونية كانت متوسطة.
- درجة توافر القوانين و التشريعات الكفيلة بتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة كانت قليلة.
- درجة ارتباط مرافق الجامعة عن طريق شبكات الحاسب الآلي كانت قليلة.
- درجة توافر الحافز المادي لدفع العاملين نحو استخدام الإدارة الإلكترونية في الجامعة قليل.
- درجة توافر منافذ خطوط الاتصالات الخاصة بالانترنت قليلة.
- درجة حماية المعلومات من قبل مستخدمي الانترنت بالجامعة قليلة.

3-7- الدراسة الثالثة:

"قامت بالدراسة منى عطية البشرى، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الجامعة أم القرى بمدينة مكة من وجهة نظر

الإداريات و عضوات هيئة التدريس بالجامعة، متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية و تخطيط، سنة

1430/1429.

جاءت الدراسة الحالية لمعرفة و كشف عن أبرز معوقات الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة.

أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيسي: ما معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الجامعة أم القرى بمدينة مكة من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس؟

الأسئلة الفرعية:

1- ما أهم المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الجامعة أم القرى بمدينة مكة من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس؟

2- ما أهم المعوقات التقنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الجامعة أم القرى بمدينة مكة من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس؟

3- ما أهم المعوقات البشرية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الجامعة أم القرى بمدينة مكة من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس؟

4- ما أهم المعوقات المالية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الجامعة أم القرى بمدينة مكة من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس؟

تهدف الدراسة إلى التعرف على المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الجامعة أم القرى بمدينة مكة من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس وكذا التقنية و المالية، وأبرز الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على المعوقات. أجريت الدراسة في جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة و الكليات التابعة لها.

واستخدم المنهج الوصفي المسحي و المنهج الاستدلالي ، أما العينة فكانت 450 فرد(إدارية)، الأداة دراسة المستعملة بما 65 فقرة.

نتائج الدراسة :

1- وجود معوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الجامعة أم القرى بمدينة مكة من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس.

2- وجود معوقات مالية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الجامعة أم القرى بمدينة مكة من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس.

3- وجود معوقات بشرية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الجامعة أم القرى بمدينة مكة من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس.

4- وجود معوقات تقنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الجامعة أم القرى بمدينة مكة من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس.

7-4- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة :

تمت الاستفادة منها من خلال ما يلي:

في الجانب النظري في التطرق الدراسات لنفس موضوع دراسة الحالية، والاستفادة من الدراسة من ناحية تحديد أبعاد و مؤشرات الادارة، وكذا الاستفادة من حيث تحديد مفاهيم الدراسة الحالية. أما في الإطار المنهجي فتم الاستفادة منها في بناء الاستبيان، وكذا الدراسة الأولى استخدمت نفس المنهج المستخدم في الدراسة الحالية، وأيضاً في بناء أدوات البحث، و في بناء وصياغة بعض أسئلة الاستبيان. كما تشترك الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في العينة نفسها و هي العاملين بالإدارة. أما في الجانب الميداني فأفادت هذه الدراسات الدراسة الحالية في تفسير و تحليل النتائج و في التعليق على الجداول والتعرف على أساليب التحليل الإحصائية المناسبة.

الفصل الثاني :-

الإجراءات المنهجية للدراسة

1. منهج الدراسة

2. أدوات جمع البيانات

1.2. الملاحظة

2.2. المقابلة

3.2. الاستبيان

3. مجالات الدراسة

1.3. المجال المكاني

2.3. المجال الزمني

3.3. المجال البشري

4. عينة الدراسة

5. الأساليب الإحصائية المستخدمة.

يعتبر الجانب الميداني الشق الجوهري الثاني والمكمل للجانب النظري، وإن كان هناك فصلاً بينهما فهو للضرورة المنهجية فقط. وطبيعة الجانب الميداني من الدراسة تقتضي إتباع خطوات منهجية مضبوطة، والسير في إطارها من أجل تقديم حلول واقعية وموضوعية لإشكالية الدراسة.

وتم التعرض في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية للدراسة والتي تتمثل في المنهج المتبع والإشارة إلى مجالات الدراسة وصولاً إلى الدراسة الاستطلاعية وما تضمنته من خطوات كما تم التطرق إلى عينة الدراسة، و أدواتها والأساليب الإحصائية المتبعة.

1- منهج الدراسة:

يعتبر المنهج في البحث العلمي مجموعة من القواعد والأسس التي يتم وضعها من أجل الوصول إلى الحقيقة، وفي هذا الصدد يقول "عمار بوحوش" و"محمد الذنبيات": "إنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة.¹" و المنهج في اللغة العربية مصطلح مرادف لكلمتي النهج والمنهاج اللتين تعنيان الطريق الواضح أما في اللغة الفرنسية فإن كلمة منهج هي (METHODE) التي تعبر عن الخطوات الفكرية المنظمة والعقلانية الهادفة إلى بلوغ نتيجة ما، أما اصطلاحاً يعرف على أنه: "طريقة البحث التي يعتمد عليها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المكتوبة أو الحقلية وتصنيفها وتحليلها وتنظيمها"²

حيث يختلف المنهج من دراسة إلى أخرى، كما يختلف باختلاف مشكلة الدراسة، واستجابة لموضوع الدراسة والإشكال المطروح المتمثل في واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ارتأت الطالبة انتهاج المنهج الوصفي الذي يقوم بوصف الظاهرة وتشخيصها كما هي في الواقع، ويكشف عن جوانبها وعناصرها.

فالمنهج الوصفي يوفر بيانات مفصلة عن الواقع الفعلي للظاهرة أو موضوع الدراسة، كما أنه يقدم في الوقت نفسه تفسيراً واقعياً للعوامل المرتبطة بموضوع الدراسة، والتي تساعد على قدر معقول من التنبؤ المستقبلي للظاهرة. وكذلك يعرف على أنه "هي التي تشمل جميع الدراسات التي تهتم بجمع وتلخيص الحقائق الحاضرة والمرتبطة بطبيعة وبوضع جماعة من الناس أو عدد من الأشياء أو

¹ عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية ط 2، الجزائر، 1999 ص 99.

² إحسان محمد الحسن، مناهج البحث الاجتماعي، ط 1، دار وائل، عمان، الأردن، 2005، ص 11.

مجموعة من الظروف أو فصيولة من الأحداث أو نظام فكري¹، كما يعرف على أنه: "طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم، من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية"².

ومن خلال هذا المنهج سنحاول وصف وتحليل و تفسير نتائج الدراسة الحالية.

و انطلاقاً من خلال تحديدنا للمنهج المناسب لدراستنا، والذي سيوضح لنا معالم هذه الدراسة ميدانياً أكثر، لابد من استخدام أدوات تساعدنا في جمع البيانات، للوصول إلى الكشف عن الحقائق بطرق علمية سليمة.

2. أدوات جمع البيانات:

يستخدم الباحثون مجموعة من التقنيات والأساليب لاكتشاف وفهم النتائج، إلا أن طبيعة الموضوع وخصوصيته تفرض على الباحث جمع البيانات بالأداة المناسبة للدراسة.

وبالنسبة لهذه الدراسة وجمع البيانات اللازمة لها تم الاعتماد على: الملاحظة و المقابلة، و الاستبيان.

2-1- الملاحظة:

هي عبارة عن مشاهدة ومراقبة سلوك أو ظاهرة معينة بصورة دقيقة وتسجيل هذه الملاحظات والاستعانة بالأساليب الإحصائية التي حددها الباحث لتحليل بيانات الظاهرة بغية الوصول إلى أفضل النتائج والحصول على أدق المعلومات. و تعرف الملاحظة على أنها: "من أهم الأدوات الرئيسية التي تعتبر مصدراً أساسياً للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة وتعتمد على حواس الباحث وقدرته الفائقة على ترجمة ما لاحظته وتلمسه إلى عبارات ذات معاني ودلالات"³.

و تستخدم الملاحظة في الدراسات الاستطلاعية و الاستكشافية في الكثير من الأحيان. ولقد اعتمدنا على هذه الأداة انطلاقاً من مشاهدة الطالبة لكيفية عمل الإداريين داخل مكاتبهم في كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية أثناء مزاوله الدراسة وكذلك أثناء القيام بجولات استطلاعية و وقت البحث عن تعداد العينة بكل كلية من جامعة قاصدي مرياح و كيف يتم العمل و كيف يتم إرسال البيانات و الوثائق و استقبالها وكذلك ساعدتنا في بناء الاستبيان و أسئلته.

¹ مروان عبد المجيد ابراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن، 2000، ص125.

² عمّار بوحوش و محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، مرجع سبق ذكره، ص129.

³ فضيل دليو وآخرون، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، (سلسلة العلوم الاجتماعية)، منشورات جامعة منتوري قسنطينة، دار البعث، قسنطينة، 1999، ص189.

2-2- الاستبيان:

يعتبر من أكثر الأدوات استعمالاً في جمع البيانات خاصة في البحوث السوسولوجية فهي "وسيلة للدخول في اتصال بالمخبرين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحداً واحداً وبنفس الطريقة، بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد، انطلاقاً من الأجوبة المتحصل عليها"¹، كما يعرف على أنه: "نموذج لمجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستبيان أما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوث عن طريق البريد"² وكذا هو "وسيلة لجمع البيانات اللازمة للبحث من خلال مجموعة من الأسئلة المطبوعة في استمارة خاصة يطلب من المبحوث الإجابة عليها، سواء سجلت هذه الإجابات بمعرفة المبحوث وحده دون تدخل من الباحث أو سجلت بمعرفة الباحث نفسه"³

و لقد ركزت على هذه الأداة أكثر من غيرها لمدى ملائمتها لموضوع الدراسة الذي يتطلب معلومات من الإداريين كونه يحتوى على أسئلة شخصية، فالاستبيان يمنح الإجابة عن الأسئلة المطروحة بجرية و تمنع و قد طرحت الطالبة في هذه الدراسة الحالية جملة من الأسئلة المتعلقة بموضوع، لمعرفة مدى وجود هذه الإدارة و متطلباتها و معوقاتهما.

و للإجابة عن أسئلة الدراسة قامت الطالبة باستخراج مؤشرات لكل تساؤل من التساؤلات الفرعية للدراسة، و بناء على هذه المؤشرات استخراج منها أبعاد، تم بلورتها إلى أسئلة الاستبيان.

للتضمن 33 سؤال، بعضها مغلق والبعض الآخر مفتوح و لقد مرت عملية إنجاز الاستبيان بعدة مراحل، تمثلت في عرض مجموعة من الأسئلة على الأستاذة المشرفة التي أبدت ملاحظات حولها، وبناء على توجيهاتها و ما أثير حولها من مناقشات و قامت بإجراء استبيان تجريبي بحيث وزعت 10 استمارات تجريبية على عدد من العينة و كانت الطالبة متواجدة معهم أثناء ذلك فاستفادت من ملاحظاتهم. وقد عرفت الصعوبات التي واجهت العينة التجريبية لإعادة النظر في بعض الأسئلة، وكذا بعض المناقشات مع بعض أساتذة الكلية و الزملاء في الدفعة الواحدة، بعدها توصلت إلى صياغة الاستمارة في شكلها النهائي، والملحق رقم (1) بين ذلك.

¹ مويرس أنجيس، مرجع سبق ذكره، ص 204.

² عماد الطيب، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكية، ط 1، دار المناهج للنشر و التوزيع، ص 186.

³ على عبد الرزاق جلي، البحث العلمي الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2003، ص 286 .

و جاءت أسئلة الاستبيان موزعة على الشكل التالي:-

المحور الأول: من 1 إلى 5 و هي أسئلة خاصة بالبيانات الشخصية، و ذلك لوصف العينة و معرفة سماتها و خصائصها.

المحور الثاني: و الذي يتعلق بمقومات الإدارة الالكترونية التي توفرها الجامعة وقد اشتمل على الأسئلة من 6 إلى 15.

المحور الثالث: و الذي يتعلق بمساهمة الإدارة الالكترونية في نجاح العمليات الإدارية كما احتوى على أسئلة من 16 إلى 24.

المحور الرابع: و الذي يتعلق بالمعوقات و الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية كتمارس الجامعة وقد احتوى على الأسئلة

من 25 إلى 33.

2-3- المقابلة :-

تعتبر المقابلة من أهم الوسائل البحثية لجمع المعلومات والبيانات من الميدان فهي تعرف على أتمّ: " تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستثير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية " ¹. و بالتالي هي عملية اجتماعية صرفة تحدث بين شخصين الباحث أو المقابل الذي يستلم المعلومات، و يجمعها، و يصنفها، و المبحوث الذي يعطي المعلومات إلى الباحث بعد إجابته على الأسئلة الموجهة إليه من قبل المقابل. وقامت الطالبة بأول مقابلة مع مدير المركز السمعي البصري للمعرفة أكثر عن توجهات هذه الإدارة داخل جامعة قاصدي مرباح. وكذا مع بعض عمداء الكليات لمعرفة أكثر عن الموضوع وطريقة سير المعلومات و ساعدت في تحليل الجداول الاستبيان و استدللت بها، واختارت العمداء على أساس أنهم هم من تأتيمهم المعلومات من المديرية و يكون اتصال بين الكليات عن طريقهم وقد تم الاستعانة في إجراء هذه المقابلات بدليل المقابلة (أنظر الملحق رقم 2)).

3. مجالات الدراسة:-

3-1- المجال الزمني - : تم إجراء الدراسة في الموسم الدراسي 2014-2015.

بدأت الدراسة من شهر ديسمبر كبتداية للدراسة الاستطلاعية. وأجريت أول مقابلة يوم 2014/12/16 و تم إكمال إجراء المقابلات بشكل متقطع التي كانت مع بعض العمداء الكليات، وشهر فيفري تم العمل على الاستبيان، و بعدها قامت الطالبة ببناء الاستبيان و محاولة مناقشته مع الأستاذة المشرفة وبعض الأساتذة التخصص من بداية يوم 2015/02/22.

¹ رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص212.

و أجري بعدها استبيان استكشافي يوم 4 مارس وزع على 10 أفراد من العينة وردت في ذلك اليوم وبدأت عملية توزيع الاستمارات بشكل رسمي يوم 8 مارس إلى غاية 22 مارس وتم جمع 99 استمارة، من 102 استمارة موزعة، وبعد مراجعتها تم إلغاء 4 منها لعدم صلاحيتها، فكان مجموعها النهائي 95 استمارة حيث في هذه الفترة تم توزيعها و استرجاعها. دامت مدة تفرغ الاستمارات في جداول الإكسل من 25 مارس إلى 01 أفريل. أما عن تحليل و تفسير الجداول فكان في الفترة من 4 أفريل إلى 23 أفريل.

3-2-المجال المكاني :- إدارات كليات ومعاهد جامعة قاصدي مباح ورقلة.

نبذه عن جامعة قاصدي مباح (ورقلة) " Université Kasdi Merbah - Ouargla : أنشئت أول نواة لجامعة قاصدي مباح (ورقلة) في سبتمبر 1987، وعرفت تحولات عديدة ومتسارعة في هيكلتها التنظيمية والبيداغوجية، فمن مدرسة عليا للأساتذة سنة 1987 إلى مركز جامعي سنة 1997 ثم إلى جامعة ورقلة في جويلية 2001، حيث أنشئت المدرسة العليا للأساتذة بمقتضى المرسوم 65/88 المؤرخ في 1988/03/28، وانطلق العمل بها بتخصص ليسانس في العلوم الدقيقة (فيزياء كيمياء، رياضيات)، و قد شهدت المدرسة تطورا هاما وسريعا في هياكلها القاعدية و البيداغوجية، في سنة 1997 تحولت المدرسة العليا إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 159/07 المؤرخ في 1997/03/10 مع إلحاق المعهد الوطني العالي في الفلاحة الصحراوية إلى المركز بموجب المرسوم رقم 337/97 المؤرخ في 1997/09/10، وعليه أنشئت خمسة معاهد هي معهد الكيمياء الصناعية ومعهد الآداب واللغات ومعهد الري والفلاحة الصحراوية ومعهد العلوم الدقيقة ومعهد العلوم الاجتماعية والإنسانية، أما جامعة ورقلة فقد أنشئت بموجب المرسوم رقم 01-210 المؤرخ في 2001/07/23 المتضمن إنشاء جامعة ورقلة بثلاث كليات هي: كلية العلوم وعلوم المهندس، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية،¹ لتصل سنة 2010 إلى ستة كليات أما حاليا فالجامعة تتكون من عشر كليات و معهدين وكل كلية تضم مجموعة من الأقسام كما هو مبين في الجدول الموالي: مرسوم تنفيذي رقم 13-100 مؤرخ في 2 جمادى الأول علم 1434 الموافق لمارس سنة 2013، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 01-210 المؤرخ في جمادى الأولى عام 1422 الموافق 23 يوليو سنة 2001 و المتضمن إنشاء الجامعة ورقلة.

¹ جامعة قاصدي مباح ورقلة، نشأة جامعة قاصدي مباح ورقلة، ص1، شوهد في: 6 /12/ 2014 متاح على

جدول رقم (01): تسميات الكليات بجامعة قاصدي مرباح ورقلة

اسم الكلية	كلية الرياضيات والإعلام الآلي وعلوم المادة	كلية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال	. كلية العلوم التطبيقية	. كلية المحروقات و الطاقات المتجددة و علوم الأرض والكون	كلية علوم الطبيعة والحياة	كلية الآداب واللغات	. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية	. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	كلية الحقوق والعلوم السياسية	كلية الطب	
الأقسام	*قسم الفيزياء *قسم الكيمياء *قسم الرياضيات	* قسم الإعلام الآلي * قسم الإلكترونيك والاتصالات	*قسم الهندسة الكهربائية *قسم هندسة الطرائق *قسم الري *قسم الهندسة المدنية *قسم الهندسة الميكانيكية	*قسم المحروقات و الكيمياء * قسم علوم الأرض و الكون * قسم الطاقات المتجددة	*قسم العلوم البيولوجية *قسم علوم الفلاحة *قسم الميكروبيولوجيا و الكيمياء الحيوية *قسم تربية المائيات *قسم البيئة و هندسة المحيط	*قسم اللغة و الأدب العربي *قسم الآداب و اللغة الفرنسية *قسم الآداب و اللغة الإنجليزية	*قسم العلوم الإنسانية *قسم علم النفس و علوم التربية *قسم علم الاجتماع	*قسم العلوم الاقتصادية *قسم العلوم التجارية *قسم علوم التسيير	*قسم الحقوق *قسم العلوم السياسية		
المعاهد	• معهد التربية البدنية و النشاطات الرياضية							• معهد التعليم العالي التكنولوجي (IEST) ¹			

المصدر: من إعداد الطالبة

¹ ملحق رقم 03 (وثيقة عن الكليات)

3-3-المجال البشري: إن أول ما يفكر به الباحث عند اختياره لعينة ما خاصة بموضوع الدراسة هو التعرف على

مجتمع البحث الذي هو الاهتمام الأكبر بنسبة له، والمجال البشري هو المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة. يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في كل الإداريين الموجودين في كليات جامعة قاصدي مرباح بورقلة و بصفة خاصة عمال الإدارة المتكونين من الموظفين الإداريين و الأساتذة الإداريين و بما أن الإداريين ذوي المناصب الأكبر مثل رئيس القسم و العميد هم من الأساتذة و منصبهم الأصلي أستاذ لذا بحثت الطالبة عن تعداد الأساتذة الإداريين لوحدهم و الموظفين الإداريين لوحدهم فكانت عدد الكليات 10 ومعهدين، أما التعداد فكان للأساتذة الإداريين 169 و الموظفين الإداريين 602. والطريقة التي جمعت بها المعلومات و التعداد فكان عن الطريق الاتصال المباشر بكل كلية على حدا وطلب منهم تعداد الموظفين و تعداد الأساتذة الإداريين.

4. عينة الدراسة:

أما بالنسبة لاختيار عدد العينة والتي يقصد بها: "دراسة مجموعة مختارة من الناس من بين كل أفراد المجتمع دون تغيير خصائص المجتمع أي اختيار جزء من الكل، ويعبر عن الكل ويعكس خصائصه لاستحالة دراسة المجتمع كله.¹ " و بعد التخلي عن بعض الكليات و سحب نسبة مئوية من كل طبقة كان مجموع العينة هو: 102 فرد. و الجدول التالي يوضح تعداد عينة الدراسة:-

¹محمد سعيد فرح، كيف تكتب بحثنا اجتماعيا ؟ - نسخة الكترونية ،جامعة طانطا، ص 42.

الجدول رقم 02: تعداد الأساتذة الإداريين و الموظفين في الكليات

اسم الكلية	عدد الأساتذة الإداريين	عدد الموظفين الإداريين
كلية الطب	02	24
كلية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات و الاتصال	19	53
كلية الرياضيات و علوم المادة	31	65
كلية العلوم الطبيعية و الحياة	6	65
كلية الآداب و اللغات	14	61
كلية علوم الإنسانية و الاجتماعية	18	74
كلية الحقوق و علوم السياسية	11	48
كلية المحروقات و الطاقات المتجددة و علوم الأرض و الكون	16	39
كلية علوم التطبيقية	27	62
كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير	12	64
معهد التكنولوجيا	07	13
معهد علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية	06	34
المجموع	169	602

المصدر: من إعداد الطلبة.

عند إجراء الدراسة الاستطلاعية و الاتصال المباشر بالكليات و المعاهد اضطرت الباحثة إلى إلغاء بعض الكليات وهي: كلية الطب و كلية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات و الاتصال، كلية العلوم التطبيقية و كلية المحروقات و الطاقات المتجددة و علوم الأرض و الكون و معهد التكنولوجيا و ذلك للأسباب التالية:

- عدم وجود شبكة الاتصال الداخلية.
- عدم وجود شبكة الاتصال الخارجية.
- القطب الجديد لحدثة الأعمال و أنتقل إليه حديثا.
- بعض الكليات الجديدة.

لذا يصبح جدول تعداد العينة كالتالي :

الجدول رقم 03: تعداد العينة

الرقم	اسم الكلية	عدد الأساتذة الإداريين	عدد الموظفين الإداريين
1	الرياضيات و علوم المادة	31	65
2	العلوم الطبيعية و الحياة	6	65
3	الآداب و اللغات	14	61
4	العلوم الإنسانية و الاجتماعية	18	74
5	الحقوق و العلوم السياسية	11	48
6	العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير	12	64
7	معهد علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية	06	34
	المجموع	98	411

المصدر: من إعداد الطلبة.

4-1- اختيار و تحديد نوع العينة :

و بما أن العينة الجيدة و السليمة هي العينة التي تعكس خصائص المجتمع الأصلي و تمثله تمثيلا صحيحا و دقيقا، فقد تم اختيار العينة الطبقية التناسبية وذلك بما يتناسب و خصائص مجتمع البحث الكلي و المقسم إلى كليات و أقسام. أين تم انتقاء سبعة (7) كليات وذلك للأسباب السابقة.

4-1-1- العينة الاحتمالية الطبقية:

هي نوع من العينات الذي تتركز على تقسيم المجتمع الأصلي للبحث إلى شرائح و فئات و طبقات، مهنية أو مجتمعية أو تعليمية وغيرها.

هي عينة مختارة عن طريق تقسيم المجتمع إلى فئات على أساس بعض المتغيرات المتلائمة ثم اختيار عدد من الحالات من كل الفئات مع التأكد من أن كل فئة لا بد أن تكون ممثلة في العينة¹.

فالطبقية هنا تعني الشريحة، أو الشرائح التي ينقسم إليها أفراد المجتمع، والتناسبية تعني أن العدد المختار من كل شريحة ينبغي أن يتناسب و حجمها الفعلي و مع تمثيلها داخل المجتمع الأصلي².

¹ فروق مداس، قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دن، دار مدني، الجزائر، 2003، ص 191 .

² عامر قنديلجي: البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات التقليدية و الإلكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، ط 2، عمان، الأردن، 2010، ص 149.

وتم جمع عدد الموظفين الإداريين و الأساتذة الإداريين و اعتبرت كل كلية طبقة، فكان الجدول كالتالي:

جدول رقم 04: جدول العينة بعد دمج الموظفين و الأساتذة الإداريين مع بعض

الرقم	اسم الكلية	المجموع
1	الرياضيات و علوم المادة	96
2	العلوم الطبيعية و الحياة	71
3	الآداب و اللغات	75
4	العلوم الإنسانية و الاجتماعية	92
5	الحقوق و العلوم السياسية	59
6	العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير	76
7	معهد علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية	40
المجموع		509

4-2- طريقة حساب العينة:

نسحب 20 % من كل طبقة؛ و المجموع الكلي لمجتمع البحث هو: 509، بعد حساب نسبة كل طبقة بالعلاقة الثلاثية أي كل

طبقة نقسمها على 5.

مثال: كلية رياضيات و علوم المادة عدد الموظفين 96 نسحب منها 20 % بالطريقة الثلاثية كالتالي:

$$\begin{aligned} 96 \leftarrow 100\% \\ \left. \begin{array}{l} 96 \\ 20\% \end{array} \right\} \text{س} = 20\% * 96 / 100\% = 19 \text{ فرد} \end{aligned}$$

وكذا لمعرفة عدد المسحوب من الموظفين من كل طبقة بالطريقة التالية:

$$\begin{aligned} 36 \leftarrow 100\% \\ \left. \begin{array}{l} 36 \\ 20\% \end{array} \right\} \text{س} = 20\% * 36 / 100\% = 6 \text{ أفراد} \end{aligned}$$

فيكون الجدول كالتالي.

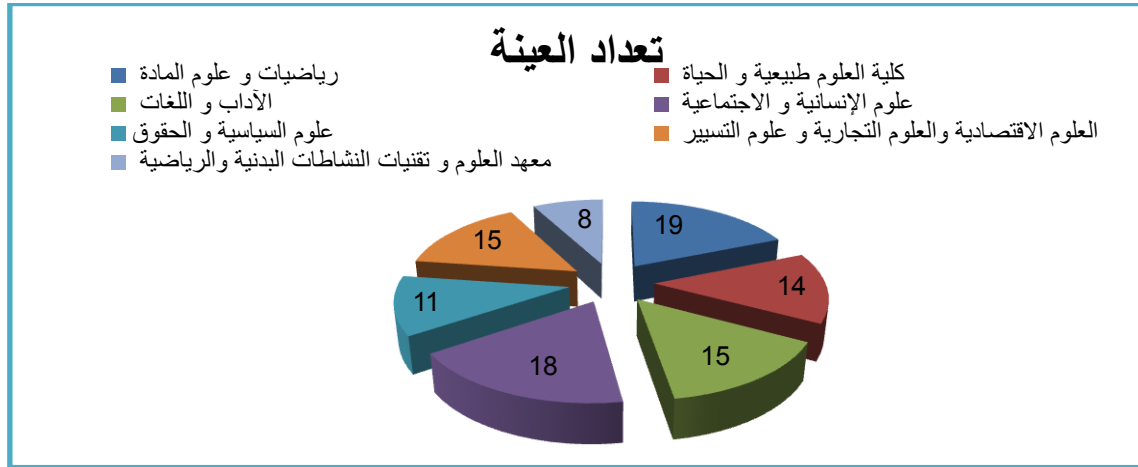
جدول رقم 05: العدد المسحوب من كل طبقة

الرقم	اسم الكلية	العدد المسحوب من كل طبقة
1	الرياضيات و علوم المادة	19
2	العلوم الطبيعية و الحياة	14
3	الآداب و اللغات	15
4	العلوم الإنسانية و الاجتماعية	19
5	الحقوق و العلوم السياسية	12
6	العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير	15
7	معهد علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية	8
المجموع		102

أي أن عدد مفردات العينة 102 فرد.

فكانت الدائرة النسبية لتقسيم الطبقات من عدد الموظفين (الإحصائيات الموجودة) كالتالي:

شكل رقم 02 تعداد العينة



وتعاد نفس العملية لمعرفة عدد الأفراد العينة لكل من الأساتذة الإداريين و الموظفين كل على حدا بطريقة الثلاثية أي سحب 20

% من كل فئة و هذا الجدول الأخير قبل التوزيع الاستبيان كالآتي :

جدول رقم 06: مجموع عدد العينة المسحوب من كل فئة

الرقم	اسم الكلية	عدد الأساتذة الإداريين	عدد الموظفين الإداريين	مجموع العدد المسحوب من كل طبقة
1	رياضيات و علوم المادة	6	13	19
2	كلية العلوم الطبيعية و الحياة	1	13	14
3	الآداب و اللغات	3	12	15
4	علوم الإنسانية و الاجتماعية	4	15	19
5	علوم السياسية و الحقوق	2	10	12
6	العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير	3	12	15
7	معهد العلوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية	1	7	8
المجموع		20	83	103

خصائص العينة:

جدول رقم (07) : يبين خصائص العينة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية			
1	الكلية	العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	15	15.79%	
		العلوم الإنسانية و الاجتماعية	15	15.79%	
		الآداب و اللغات الأجنبية	15	15.79%	
		الرياضيات و علوم المادة	19	20%	
		علوم الطبيعية و الحياة	14	14.74%	
		العلوم السياسية و الحقوق	9	9.47%	
		معهد علوم و تقنيات النشاطات البدنية والرياضية	8	8.42%	
المجموع		95	100%		
2	المؤهل العلمي	ثانوي	17	17.89%	
		ليسانس	74	49.47%	
		ماجستير	9	9.47%	
		ماستر	15	15.79%	
		دكتوراه	5	5.26%	
		أستاذ التعليم العالي	2	2.11%	
المجموع		95	100%		
3	الدورات التدريبية	نعم	من 1 إلى 2	18	18.95%
			من 2 إلى 4 سنوات	1	1.05%
			من 4 فأكثر	1	1.05%
		لا	75	78.95%	
المجموع		95	100%		
4	فئة الوظيفية	إداري	79	83.16%	
		أكاديمي إداري	16	16.84%	
المجموع		95	100%		
5	تحمل شهادة في الإعلام الآلي	نعم	تقني سامي	19	20%
			تقني	2	2.11%
			سكرتارية	4	4.21%
			عون حفظ بيانات	11	11.58%
		لا	59	62.11%	
المجموع		95	100%		

يبين الجدول أعلاه توزيع البيانات الأولية لأفراد العينة المدروسة، و قد احتوى الجدول على:

البيانات الخاصة بالانتماء حسب الكلية، الدرجة في السلم الوظيفي، الدورات التدريبية و المؤهل العلمي و الشهادات المتحصل عليها في الإعلام الآلي.

● بالنسبة إلى الانتماء نلاحظ أن الموظفين قسموا بنسب متساوي في كل كلية وذلك بالاعتماد على العينة الطبقية الاحتمالية.

● يحمل المبحوثين شهادات باختصاصات مختلفة وذات مستويات مختلفة فكانت النسبة الأكبر للمستوى الجامعي بنسبة 68.42% و يليه المستوى الثانوي بنسبة 17.89%، والماجستير و الدكتوراه فكانت النسبة قليلة وشملت فئة المبحوثين ذات المناصب الإدارية الأكاديمية في الكليات و الأقسام.

● أما بالنسبة للاستفادة من البرامج التدريبية فأشارت إجابات المبحوثين إلى أن نسبة 21.05% فقط استفادوا من هذه الدورات و كان عدد الدورات مختلفا فتراوح بين نسبة 18.95% من دورة إلى دورتين أما من استفاد من أكثر من دورتين بنسبة 1.05% من دورتين إلى أربع دورات، و فرد واحد استفاد من أكثر من 4 دورات، في حين أن الأغلبية بنسبة 78.95% لم تستفد من التدريبات على استخدام الإعلام الآلي والبريد الإلكتروني، وذلك يمكن أن يكون بسبب حداثة التحاقهم بالمنصب أو إلى كثرة عدد الموظفين في الكلية التي ينتمون إليها مما يقلل من احتمال الاستفادة، إذ إن وجود هذه الدورات يفيد الموظفين على التأقلم مع الحاسب و كيفية استخدام البريد الإلكتروني بشكل سليم هذا ما يشجع العمل بهذه التقنيات الحديثة و الاعتماد على استخدامها وبداية التحول إلى الإدارة الإلكترونية، كما أن الإداريين الأكاديميين عادة لا يستفيدون من مثل هذه الدورات فهي تخص الموظفين الإداريين أكثر.

● أما بالنسبة لفئة الوظيفة إجابات الأفراد العينة المختارة تنقسم إلى إداري أكاديمي بنسبة 16.84% و قد اعتمدنا على هذه الفئة لأنها مسؤولة عن إعطاء الأوامر و الموجهة للعمليات الإدارية و لها الدراية بسيرورة العمليات الإدارية و مسار الوثائق إذ تتكون هذه الفئة من كل من رئيس القسم، نواب رؤساء الأقسام، عميد الكلية(الذي لم يجروا معهم المقابلة)، نواب العميد، إذ تعتبر فئة مهمة لمعرفة بعض التفاصيل عن ممارسة الإدارة الإلكترونية. أما العينة المتبقية فهي للموظفين الإداريين بنسبة 83.16%.

- بعض الموظفين متحصلين على شهادات آخري إضافية وهي في مجال الإعلام الآلي وهناك من هي في مجال دراسته (الشهادة الذي يعمل بها). فكانت نسبة 37.9 % لديهم شهادة إضافية أو أصلية في مجال الإعلام الآلي فكانت مقسمة على 4 أصناف من الشهادة، تقني سامي بنسبة 20% تقني بنسبة 2.11%، عون مكثي 11.58%، سكرتارية 4.21%. وان دل ذلك فقد يكون باهتمامهم بهذا المجال و التعرف أكثر و مواكبة التكنولوجيا، لأنها أصبحت لغة العالم ولغة الإدارة العملية فأصبحت الأمية هو من يجهل استعمال الحاسوب و الأجهزة و البرامج التابعة له؛ كما أنه من المتطلبات الأساسية للالتحاق بالوظيفة أما عدم المتحصلين على شهادة في مجال الإعلام الآلي فمثلت النسبة أكبر أي 62.11 %، وقد يرجع ذلك لعدم وجود وقت كافٍ للدراسة أو أنهم متمكنين من هذا المجال لا يحتاجون إلى دراسته. فمن عوامل نجاح الإدارة الالكترونية " التدريب و تأهيل و تامين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه"¹

5- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- إن الأساليب الإحصائية كثيرة و متنوعة، ولكل دراسة أسلوب إحصائي تتبعه وذلك على حسب البيانات و الفرضيات أو التساؤلات المقترحة، وكذلك نوعية الدراسة تلعب دورا هاما في اختيار الأسلوب المناسب، و بعد عملية جمع البيانات بالوسائل و البيانات المذكورة سالفًا، فإن المعلومات المتوفرة تبقى مبهمة إذا لم يتم تحويلها إلى قضايا لها دلالات معرفية و عملية و سوسولوجية في آن واحد، وقد اعتمدنا في تحليلنا للبيانات على ما يلي:
- عرض البيانات في جداول بسيطة.
- وضع جداول مركبة لوصف العلاقات بين مختلف المتغيرات حسب الضرورة.
- استعمال التكرارات التي تطلق على عدد الحالات من مجموع أو فئة معينة، باعتبارها تكرارات بظهور الحالات أو القيم أو الأفراد داخل العينة.
- استعمال النسب المئوية ويرمز لها بالرمز (%)، وتحسب بالعلاقة التالية:
(تكرارات الاحتمال × 100) / مجموع التكرارات.
- استخدام النسب المئوية للكشف عن متغيرات الدراسة، وذلك عن طريق إحصاء إجابات الفئة المبحوثة (الأسلوب الكمي).

¹ محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، مرجع سابق، ص 71.

- الاعتماد على الجانب النظري في تحليل البيانات عن طريق عرض النتائج وتفسيرها (الأسلوب الكيفي).

تناول هذا الفصل، توضيحا لعينة الدراسة وتقديمًا للأدوات المستخدمة في جمع البيانات (الاستبيان، المقابلة، الملاحظة) كما تم عرض مكونات الاستبيان والذي يحتوي على (33) سؤال. ووصف المنهج المستخدم في الدراسة، ثم توضيح كيفية تحديد عينة الدراسة، وفي الأخير الأساليب الإحصائية المعتمدة في معالجة البيانات المتحصل عليها. وسيتم عرض نتائج الدراسة في الفصل الموالي.

الفصل الثالث:

معرض و تحليل البيانات الميدانية

- 1- عرض و تحليل البيانات الميدانية.
- 1-2 عرض و مناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الأول.
- 1-3 عرض و مناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الثاني.
- 1-4 عرض و مناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الثالث.
- 2- عرض و تفسير نتائج الدراسة الميدانية.
- 2-1 النتائج المتعلقة بالبيانات الأولية.
- 2-2 النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول.
- 2-3 النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني.
- 2-4 النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث.
- 3- نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.
- 4- نتائج الأسئلة الفرعية في ضوء المقاربة السوسولوجية.
- 5- النتيجة العامة.
- 6- القضايا التي تثيرها الدراسة.

تعتبر عملية تحليل البيانات وتفسير النتائج من المراحل الأساسية التي يعتمد عليها البحث الاجتماعي، فهي خطوة تلي عملية جمع البيانات من أفراد العينة المدروسة.

و من خلال هذا الفصل تهدف إلى عرض وتحليل ومناقشة البيانات الميدانية، معتمدة في ذلك على عرض الجداول، والقيام بالعمليات الإحصائية الأساسية من تكرارات ونسب مئوية. كما تهدف من خلال هذا الفصل إلى عرض وتفسير نتائج الدراسة التي توصلت إليها الباحثة ومناقشتها.

1- عرض وتحليل البيانات الميدانية

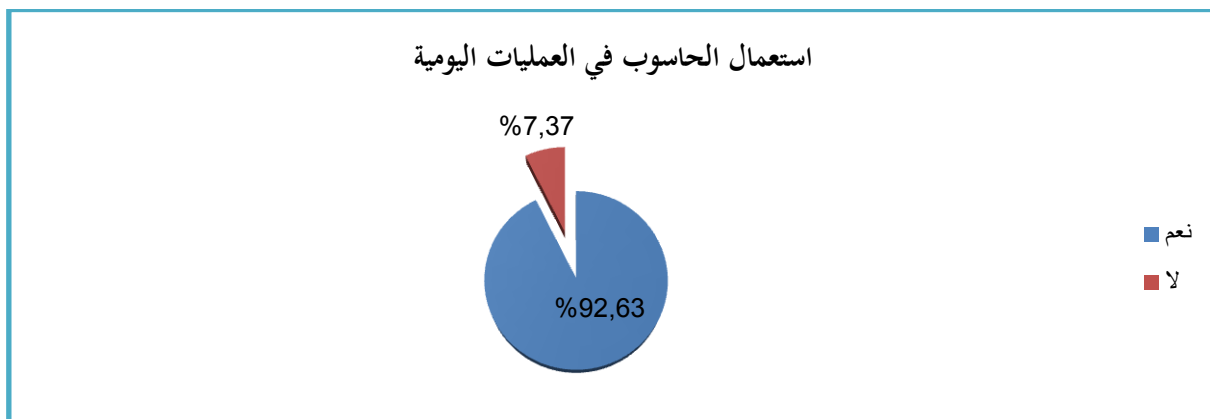
1-1- عرض و مناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الأول

المحور الثاني: مقومات الإدارة الالكترونية التي توفرها جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

جدول رقم 08: استعمال الحاسوب في العمليات اليومية

النسبة	تكرار	الاحتمالات
92,63%	88	نعم
7,37%	7	لا
100%	95	المجموع

شكل رقم (03) : استعمال الحاسوب في العمليات الادارية اليومية



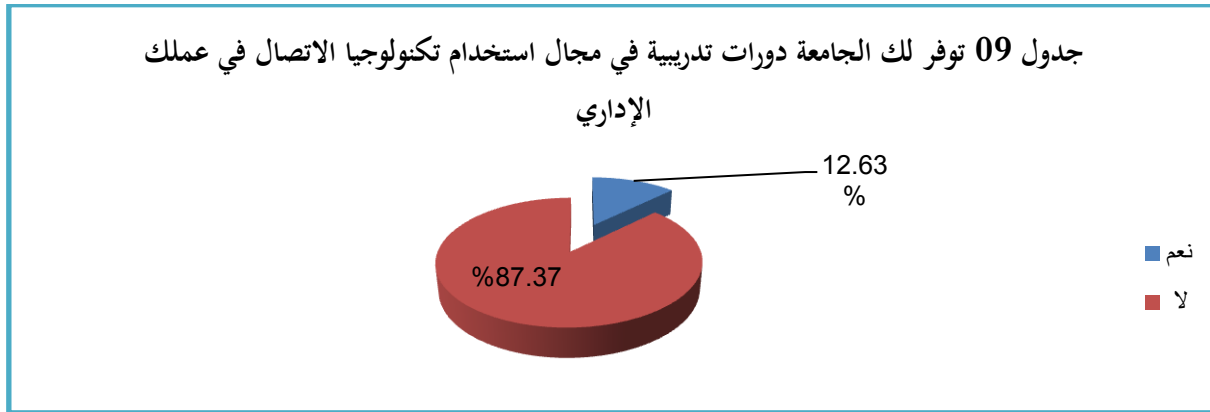
تشير النسب المئوية في الجدول أعلاه أن الموظف الجامعي يستعين بالحاسوب في عملياته اليومية بنسبة 92,63%، أما نسبة 7,37% من الموظفين لا يستعملون الجهاز، وذلك بسبب عدم امتلاكهم لجهاز الحاسب في مكاتبهم، أو أن المكتب جديد

أو لم يجهز بعد، ومن بين إجابات المبحوثين لم تتوفر إجابة دالة على عدم معرفة استعمال هؤلاء الموظفين للحاسب الآلي في العمليات الإدارية. وهو ما يتفق مع نتائج الجدول السابق رقم (07) و المتعلق باهتمام أفراد العينة بالتعرف على استعمالات الحاسب الآلي.

الجدول رقم 09: توفر لك الجامعة دورات تدريبية في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملك الإداري

النسبة	تكرار	الاحتمالات
12,63%	12	نعم
87,37%	83	لا
100%	95	المجموع

شكل رقم (04): دائرة نسبية عن توفير الجامعة دورات تدريبية في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملك الإداري

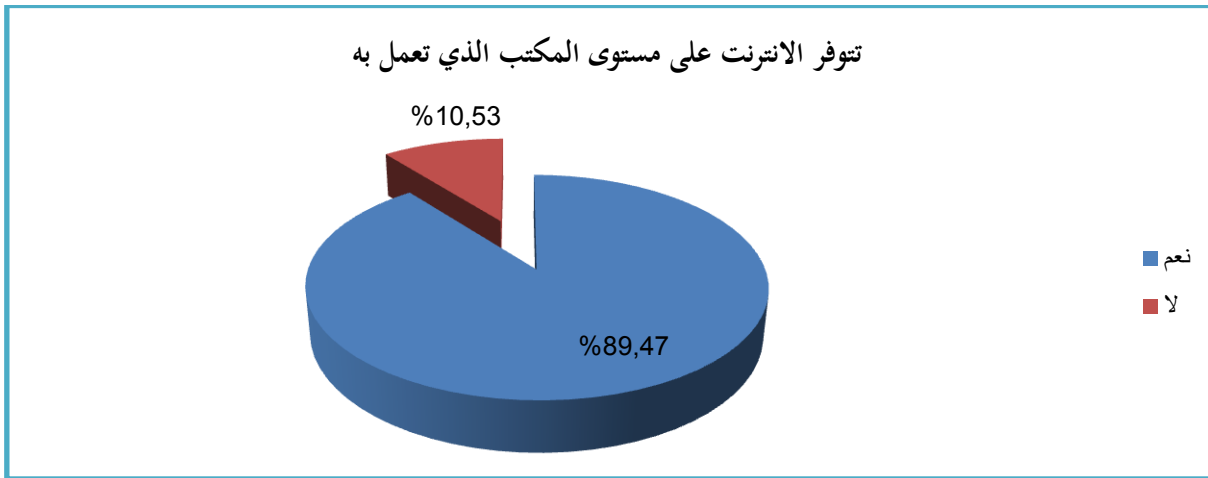


تشير النسب المئوية في جدول و الدائرة المثوية أعلاه أن الجامعة لم توفر دورات تدريبية في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري وقدرت نسبة ذلك بـ 87,37%، أما نسبة 12,63% من الموظفين أجابوا بالإيجاب على أن الجامعة وفرت لهم ذلك، وهذا ما احتوته نتيجة السؤال 04 من الاستبانة الممثل في الجدول رقم (07) مما يعني أن الجامعة تقوم ببرمجة دورات تدريبية في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل الإداري، لكنها تبقى غير كافية، ولعل ذلك يرجع إلى التطور الكبير في تعداد الموظفين نتيجة الزيادة الواضحة في عدد الكليات و الأقسام و التخصصات بالجامعة.

جدول رقم (10) : تتوفر الانترنت على مستوى المكتب الذي تعمل به

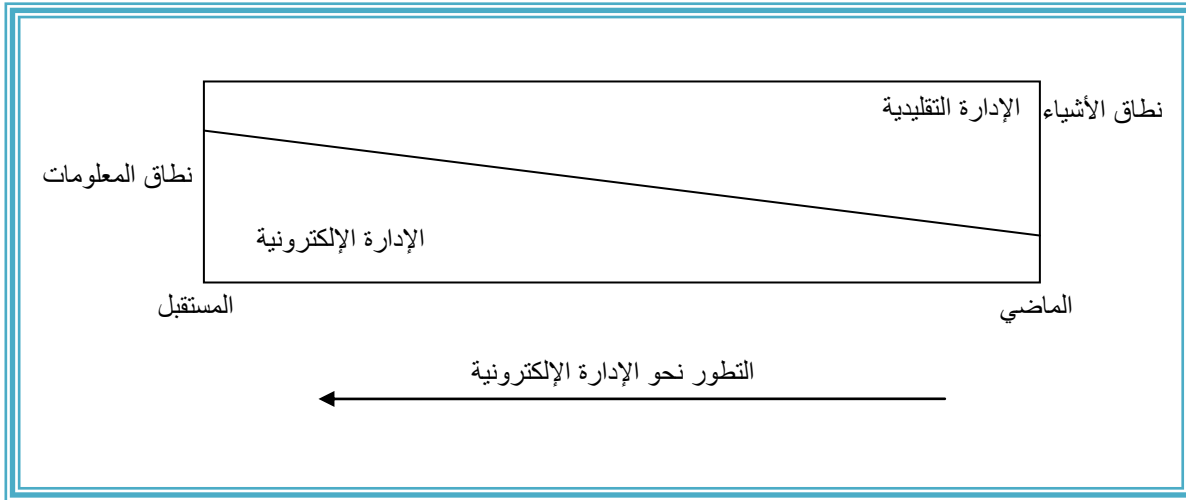
النسبة	تكرار	الاحتمالات
%89,47	85	نعم
%10,53	10	لا
%100	95	المجموع

الشكل رقم (05) : توفر الانترنت على مستوى المكتب الذي تعمل به .



و ما لوحظ من الجدول أعلاه أن المكاتب الإدارية بكلليات الجامعة بها شبكة الانترنت بنسبة كبيرة أي 85 موظف يمثلون نسبة %89,47 أجابوا بوجودها داخل مكاتبهم، أما نسبة %10,53 فدللت إجاباتهم على أنها تتوفر على الانترنت ويمكن أن يرجع ذلك إلى حداثة المكاتب أو أنها مازالت طور الأشغال أو هم يعملون على تجهيزها لذلك، إضافة إلى أن بعض المكاتب لا تتوفر بها جهاز إعلام آلي.

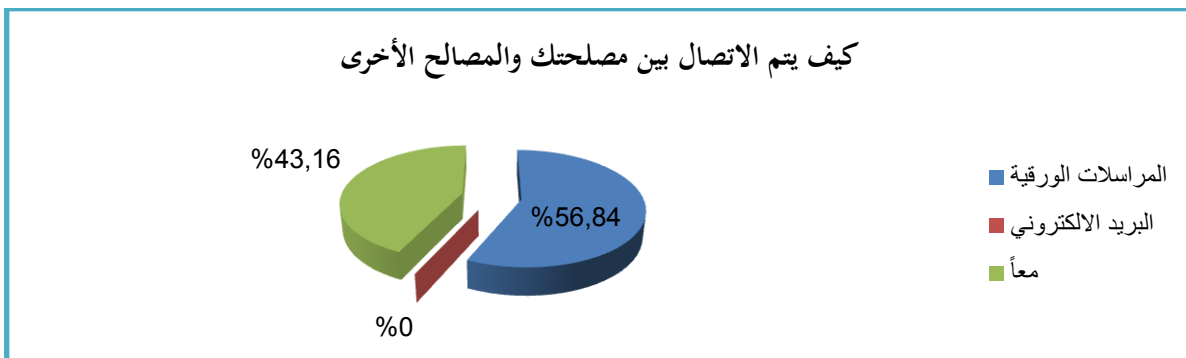
وأن مقابل هذا، الإدارة الإلكترونية هي أولا و قبل كل شيء إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الإنترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى التجريد و إخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها و الأكثر كفاية في استخدام مواردها ويمكن توضيح هذا في الشكل التالي:

الشكل رقم (06): الإدارة الإلكترونية ونطاق المعلومات المتزايد¹

الجدول رقم (11): كيف يتم الاتصال بين مصلحتك والمصالح الأخرى

النسب	التكرار	الاحتمالات
56,84%	54	المراسلات الورقية
0%	0	البريد الإلكتروني
43,16%	41	معاً
100%	95	المجموع

شكل رقم (07): كيف يتم الاتصال بين مصلحتك والمصالح الأخرى



من خلال الجدول السابق تبين لنا أن الاتصال بين المصالح لا يتم بواسطة البريد الإلكتروني فقط إذ جاءت الإجابة عن هذا السؤال ب 0% أما الاعتماد على المراسلات الورقية لوحدها فكان يتجاوز النصف بنسبة 56,84% وذلك لعدم وجود ثقة في البريد الإلكتروني لوحده، و لقد أضاف بعض العمداء أثناء إجراء المقابلات أنه "إذا كان استعمال البريد الإلكتروني بشكل رسمي

¹ نجم عبود نجم، الإدارة و المعرفة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 158.

في المعاملات اليومية أي الصادر و الوارد يكون إلكترونيا فذلك سوف يسهل العمل و يعتاد الموظف على ذلك أو على هذه التقنية¹، و أن من بين أسباب التخوف من استعمال البريد الإلكتروني وجود القرصنة للمعلومات و إتلاف المعلومة و عدم التأكد من وصول المعلومة وبالتالي يجعل الموظفين لا يستغنون عن الإدارة الورقية، و جاءت النسبة المقدرة بـ 43,16% على استخدامهما معا متقاربة مع النسبة السابقة فيدل ذلك على أن البريد الإلكتروني أداة مساعدة لسير المعلومات وليست أداة رئيسية. وقد يدل ذلك على أن المورد البشري مازال في حالة لا تأقلم و تخوف من استخدام أسلوب الإدارة الإلكترونية. و يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي منظمة، وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر المنشأ لها، فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه التي يصبو إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من و إلى 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، المبرمجون و ضابط البيانات، والمشغل أو المحرر²

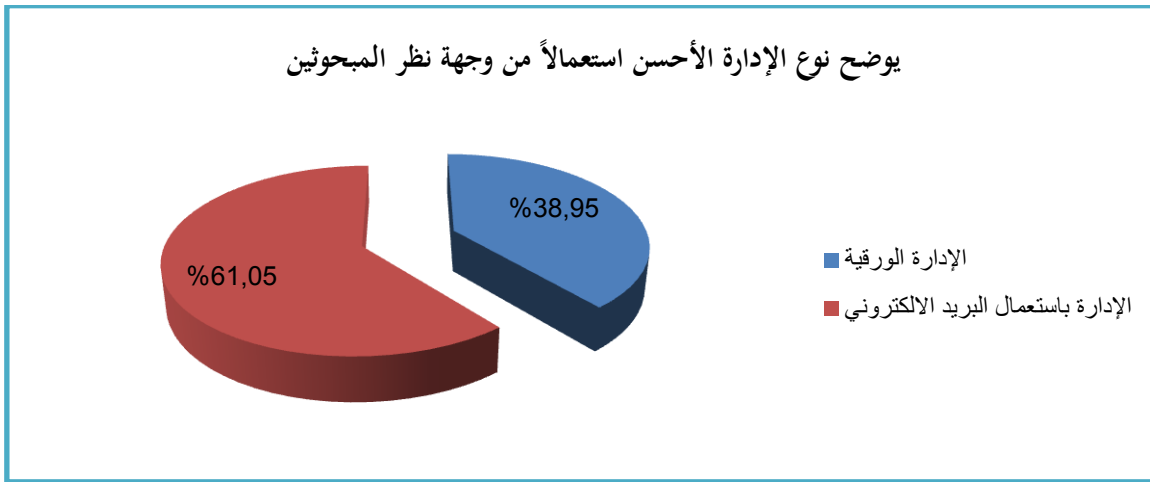
¹ مقابلة مع السيد: مسؤول مركز السمعي البصري، يوم 2014/12/16 على الساعة 11.50 بمدينة الجامعة.

² موسي عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر، عرضت في دورية علمية محكمة سنوية تنشر الأبحاث في العلوم الإقتصادية والتجارية والعلوم التسيير، مطبعة جامعة قاصدي مباح ورقلة، مجلة الباحث العدد 2011/9. ص 91.

الجدول رقم (12): يوضح نوع الإدارة الأحسن استعمالاً من وجهة نظر المبحوثين.

النسب	التكرار	الاحتمالات
%38,95	37	الإدارة الورقية
%61,05	58	الإدارة باستعمال البريد الالكتروني
%100	95	المجموع

جدول رقم (08) : يوضح نوع الإدارة الأحسن استعمالاً من وجهة نظر المبحوثين .



عند طرح التساؤل عن ما هي الإدارة الأحسن استعمالاً من وجهة نظر المبحوثين الورقية أم باستعمال البريد الإلكتروني والتكنولوجيا فإن النتيجة قدرت بـ %61,05 من المبحوثين أنهم يفضلون البريد الإلكتروني في سير العمليات الإدارية، ويعود السبب إلى السرعة في العمل والتخلص من عبء الأوراق والتكلفة القليلة ومختصرة للجهد و الوقت لكن عدم وجود جدية في استخدام البريد الإلكتروني في العمليات الإدارية اليومية قد يستغنى عن هذه الوسيلة في الاتصال، فمن أهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية:

- محاربة البيروقراطية و تعقيدات العمل اليومية.
- توفير المعلومات و البيانات لأصحاب القرار بسرعة و في الوقت المناسب ورفع مستوى العملية الرقابية.
- تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها وكميات الأوراق المستخدمة

والانحاز السريع للوثائق¹ أما استعمال الإدارة الورقية فكانت نسبة المبحوثين الذين يفضلونها تقدر بـ %38,95

¹ عامر، طارق عبد الرؤوف. الإدارة الالكترونية: نماذج معاصرة. القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع 2007. ص.33

وقد تضمنت إجابات الباحثين تدل على أنهم لم يصلوا إلى التطور اللازم لاستخدام الوسائل الالكترونية و قد يرجع السبب إلى الإنقطاعات المتكررة لشبكة الاتصال، إذ وجب تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول و أنظمة والتي من شأنها تطوير العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة و إنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة.

الجدول رقم (13): توضح توفر الوسط الجامعي على أجهزة الإعلام الآلي الأساسية

			النسبة	التكرار	الاحتمالات
النسبة	التكرار	الأجهزة	90.53%	86	نعم
5.74%	7	برامج			
25.41%	31	الحاسوب			
17.21%	21	الطابعة			
8.20%	10	الماسح ضوئي			
43.44%	53	كل هذه الأجهزة			
100%	122	المجموع			
			9.49%	9	لا
			100%	95	المجموع

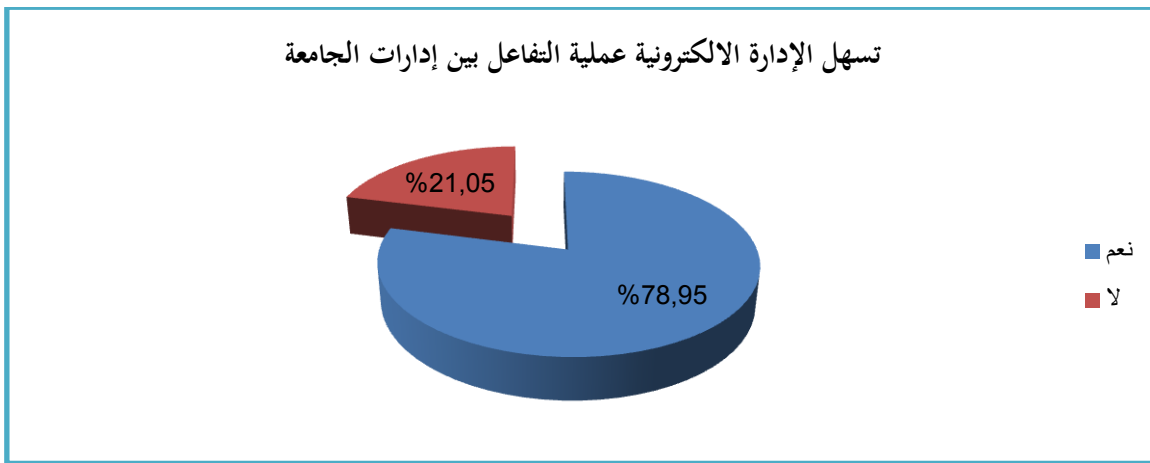
يبين الجدول السابق أن كليات الجامعة تتوفر على الأجهزة الأساسية والمقومات الرئيسية التقنية للإدارة الالكترونية المتمثلة في الحاسب الآلي و الطابعة و الماسح الضوئي و البرامج الخاصة بالمساعدة على إنجاز المهام الإدارية إذ كانت أكبر نسبة من الإجابة بتوفر هذه الأجهزة ككل 43.44% و يليه الحاسوب بنسبة 25.41% إذ يعتبر انه من الأساسيات و جاءت الأجهزة الأخرى بنسب أقل حسب الأولوية و الأهمية، إذ لا ننسى أن الماسح الضوئي جهاز مهم للسير نحو عصنة الإدارة و ربح الوقت و التكلفة بحيث يمكن اعتبار الوثيقة رسمية عندما ترسل في البريد الالكتروني بعد مسحها ضوئيا وإعادة إرسالها بعد إجراء الإمضاء أو الختم من طرف المرسل، ففي الكليات مازال هناك نقص للأجهزة المميزة و التي تساهم في التحول إلى الإدارة الالكترونية؛ أما عن الباحثين الذين نفوا وجود كل هذه الأجهزة فقد يرجع ذلك إلى أنهم لم يزودوا بعد بالأجهزة الأساسية أو أن المكاتب جديدة، حيث قدرت بنسبة 9.49%.

¹ المجموع = عدد الباحثين*عدد البدائل (إمكانية اختيار كل مبحث لأكثر من بديل).

جدول رقم (14) : تسهل الإدارة الالكترونية عملية التفاعل بين إدارات الجامعة

النسبة	تكرار	الاحتمالات
%78,95	75	نعم
%21,05	20	لا
%100	95	المجموع

شكل رقم (09) : تسهل الإدارة الالكترونية عملية التفاعل بين إدارات الجامعة



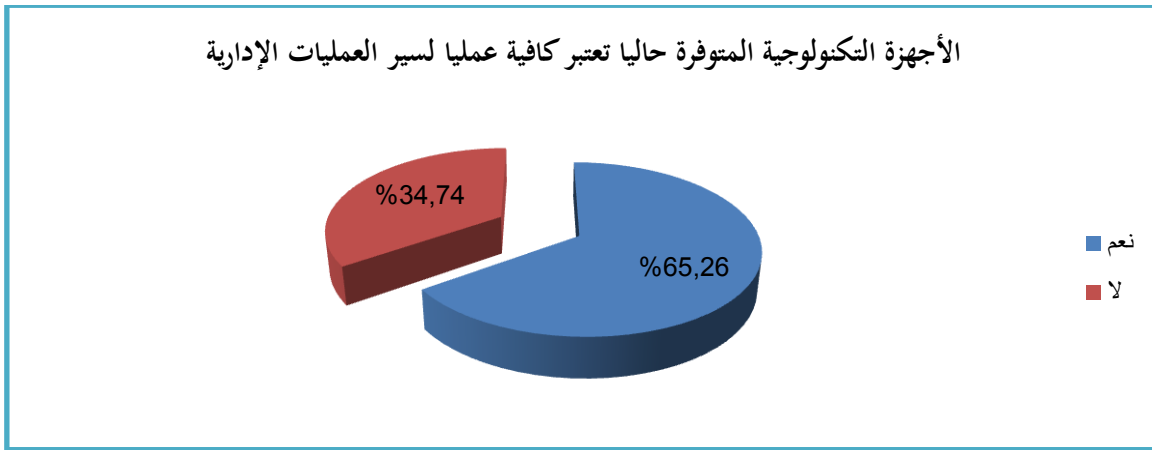
بين الجدول أعلاه أن استعمال الإدارة الالكترونية يسهل عملية التفاعل بين المصالح و الكليات وذلك لريح الوقت و التكلفة بحيث أن نسبة %78,95 أكدوا ذلك، أما عن الذين نفوا عملية التسهيل بنسبة %21,05. ويعود ذلك لعدم اعتبار أن البريد الالكتروني أداة رئيسة للاتصال الرسمي بين المصالح المختلفة للجامعة وهذا ما فسره الجدول رقم 11 الذي يوضح كيف تتم عملية الاتصال بين المصالح. وعند إجراء المقابلة " أكد أن وجود الوسائل الحديثة داخل الإدارة و المكاتب تسهل العمل و التواصل بين عمداء الكليات الأخرى وكله يدخل في ريح الوقت و اتخاذ القرار السليم و السريع مع مراعاة الانشغالات الأخرى"¹

¹ مقابلة مع عميد كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، يوم 2015/02/15، على الساعة 15:00 زولاً، بكلية الاقتصاد .

جدول رقم (15): الأجهزة التكنولوجية المتوفرة حاليا تعتبر كافية عمليا لسير العمليات الإدارية

النسبة	تكرار	الاحتمالات
%65,26	62	نعم
%34,74	33	لا
%100	95	المجموع

شكل رقم (10): الأجهزة التكنولوجية المتوفرة حاليا تعتبر كافية عمليا لسير العمليات الإدارية



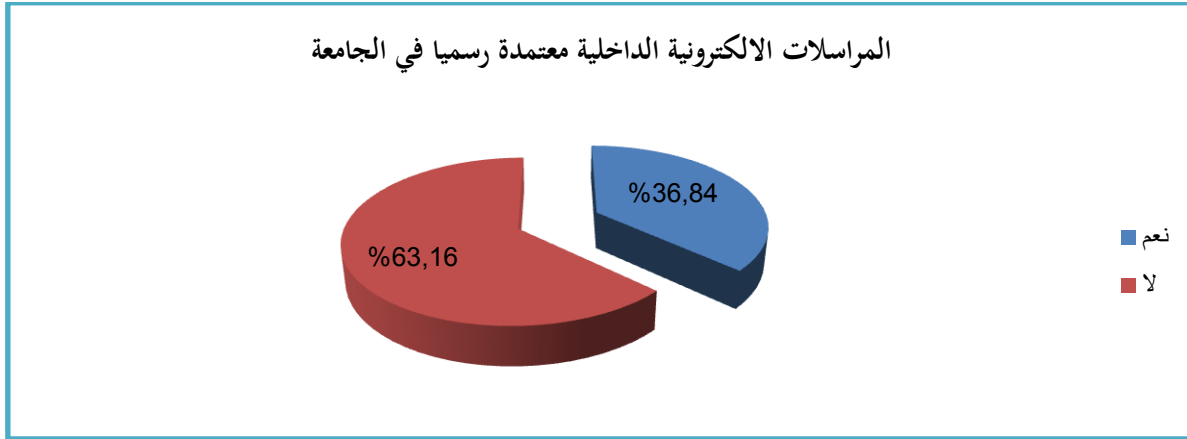
تبين النتائج في الجدول أعلاه أن نسبة 65,26% من الموظفين يقرون بكفاية الوسائل التكنولوجية (الحواسيب و الأجهزة الإلكترونية الأخرى) التي توفرها الجامعة، تليها نسبة 34,74% يؤكدون بأن الجامعة لا توفر هذه الوسائل بصورة كافية. كما تشير الأغلبية بأن الجامعة توفر أجهزة الحاسوب و المساح الضوئي و الطابعة و وسائل الاتصال و التواصل الحديثة، وهو ما يفسر أن الجامعة لها إستراتيجية للتوجه نحو الإدارة الإلكترونية وتحاول استعمال و ممارسة هذه الإدارة فتوفر الوسائل يوسع نطاق استخدامها، وهو ما افترضه وليام أوغرن¹ بأن المنظمة الاجتماعية لا تتقدم بنفس سرعة التقدم التكنولوجي، ويعني هذا أن الجامعة توفر الهياكل و الوسائل الضرورية لذلك لكن هذه الأخيرة ليست كافية بنسبة كبيرة لنهوض الإدارة الإلكترونية؛ كما يُبين ذلك في

¹ زعطوط كلثوم، الجامعة الجزائرية في ظل التغيرات التكنولوجية الحديثة - تكنولوجيا المعلومات -، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية علوم الاجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2013، ص52.

الجدول رقم (17): المراسلات الالكترونية الداخلية معتمدة رسميا في الجامعة

النسبة	تكرار	الاحتمالات
36,84%	35	نعم
63,16%	60	لا
100%	95	المجموع

شكل رقم (12): المراسلات الالكترونية الداخلية معتمدة رسميا في الجامعة



من خلال معطيات الجدول أعلاه يتبين أن النسبة الأكبر كانت للإجابة بـ لا 63,16% وقد يعود السبب لان البعض لا يعتمد على البريد الإلكتروني وهناك خوف من تأكد وصوله إلى الجهة المعنية، و لم ترتقي الجامعة إلى وجود معدات و الأجهزة تقنية حديثة داخلها وكذا لم تصل إلى تقبل موظفين فكرة العصرية واستخدام الوسائل التكنولوجية بشكل كلي وأساسي داخل الإدارة.

و بنسبة أقل المقدرة بـ 36,84% للذين أجابوا بنعم، يمكن أن يرجع السبب إلى من يعتبر الوثيقة الإلكترونية معتمدة لأنها تسهل عملية انتقال المعلومة و الاتصال.

و هذا يتوافق ما استنتجته منى عطية بشرى في دراستها في الجدول 12 بالبند 07 أن هناك ببطءاً استجابة الجامعة إلى مبادئ التغيير و ذلك نسبة 82.2% و البند 11 أن هناك ضعفا للوعي بأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية بنسبة قدرت بـ 72%¹ وكذلك غموض الرؤية المستقبلية لتطبيق الإدارة الالكترونية.

¹ منى عطية البشرى، موقوفات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الجامعة أم القرى بمدينة مكة من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس بالجامعة، متطلب تكميلي لئيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية و تخطيط، سنة 1429/1430 ص 179.

وقد فسرت منى عطية بشرى ذلك إلى أنه يمكن أن يكون هناك نقصاً في إعداد الموظفين للتحويل، و هذا ما يرتبط بالدرجة الأولى باتجاههم نحو إدارة التغيير، بينما تقل المعوقات الإدارية المتعلقة باتخاذ القرارات نحو التغيير من قبل الإدارة العليا، كما أن هناك قبولاً وتأييداً لإحلال الإدارة الإلكترونية في المعاملات الإدارية، وهذا لن يكون متعارضاً مع التقسيمات الإدارية في الجامعة، كما لا يتعارض مع الأهداف العامة لسياسة الجامعة سواء من الناحية الإدارية أو الفنية.

نستطيع أن نرجع أسباب التي تجعل المراسلات الإلكترونية الداخلية غير معتمدة رسمياً في الجامعة في الدراسة الحالية إلى المركزية العمل الإداري داخل الجامعة بالإضافة إلى عدم الثقة في المعاملات الإدارية الإلكترونية، والذي يحتاج إلى العديد من الندوات و المحاضرات، بالإضافة إلى التدريب المناسب على البرامج.

1-2- عرض و مناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤل الثاني:

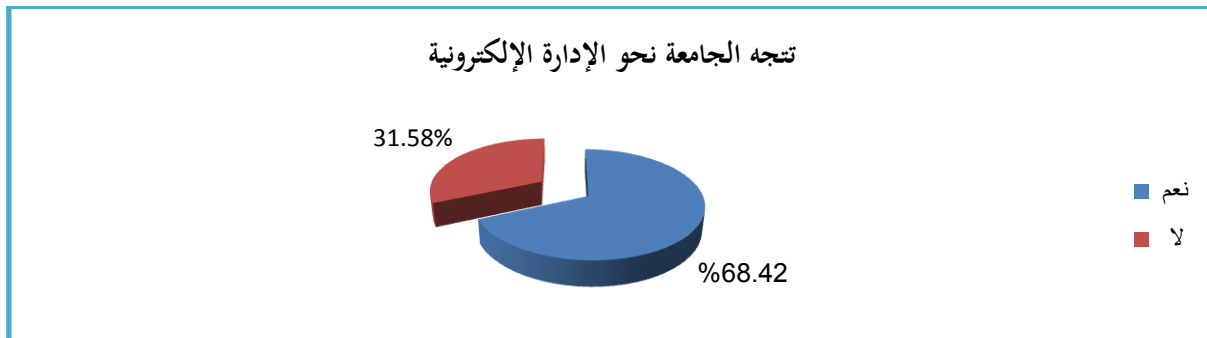
المحور الثالث: تساهم الإدارة الإلكترونية في نجاح العمليات الإدارية بجامعة قاصدي

مرباح ورقلة:

جدول رقم (18): تتجه الجامعة نحو الإدارة الإلكترونية

الاحتمالات	تكرار	النسبة
نعم	65	68.42%
لا	30	31.58%
المجموع	95	100%

شكل رقم (13): التوجه الجامعة نحو الإدارة الإلكترونية



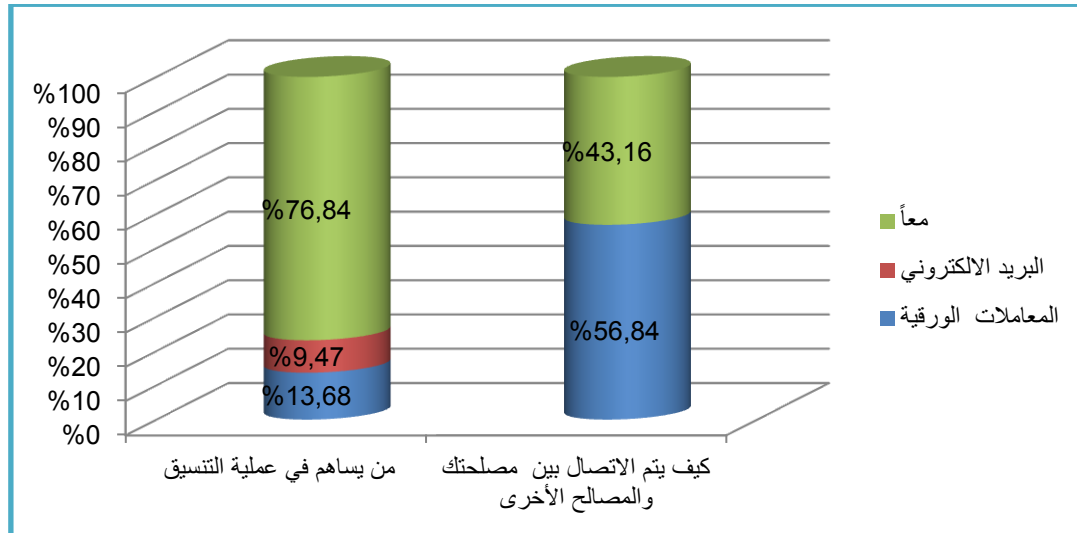
يبين الجدول أعلاه أن الباحثين يقرون بتوجه الجامعة نحو الإدارة الإلكترونية وذلك بأن 65 فرد أجابوا بنعم، وقد يعود السبب كما أوضح أفراد العينة إلى أن وجود الإنترنت التي أصبحت متوفرة في أغلب الكليات المدروسة كما أكد ذلك في الجدول

رقم (10)، و استعمال البريد الإلكتروني و وجود موقع إلكتروني الخاص بالجامعة، و بداية عصره الأجهزة و ارتقاء الجامعة إلى ذلك و دليل هذا أن جامعة قاصدي مرباح كانت في المرتبة 30 وطنياً ثم إلى المرتبة 4 و الآن هي في المرتبة 2 " إذ هم في حدود إعداد برامج و مخططات في بداية السنة القادمة 2016/2015 من اجل تطوير هذه الخدمة و الوصول إلى المنافسة العالمية بين الجامعات فهناك برنامج لدعم السياسة القطاعية في مجال التعليم العالي و البحث العلمي " paps esrs Algérie " ¹ أما عن من أجابوا بالرفض فكانت النسبة مقدرة كما يلي ب 31.58 % فلعدم توفر شبكة الاتصال داخلية و هذا ما أفاده الجدول رقم (17).

جدول رقم (19): علاقة بين عمليتين التنسيق والاتصال داخل كليات الجامعة

المجموع	معاً	البريد الإلكتروني	المعاملات الورقية	ن	ت	من يساهم في عملية التنسيق
%100	%76.84	%9.47	%13,68	ن	ت	من يساهم في عملية التنسيق
95	73	9	13	ن	ت	
%100	%43,16	%0	%56,84	ن	ت	الاتصال بين مصلحتك والمصالح الأخرى
95	41	0	54	ن	ت	

شكل رقم (14): يوضح علاقة بين عمليتين التنسيق والاتصال داخل كليات الجامعة.



عند طرح السؤالين كيف يتم الاتصال بين مصلحتك و المصالح الأخرى؟ الممثل في الجدول رقم 11 والسؤال أيهما يساهم في عملية تنسيق؟ كانت النتيجة متداخلة في أن المعاملات الورقية هي من يعتمد عليها في الاتصال بين المصالح بنسبة

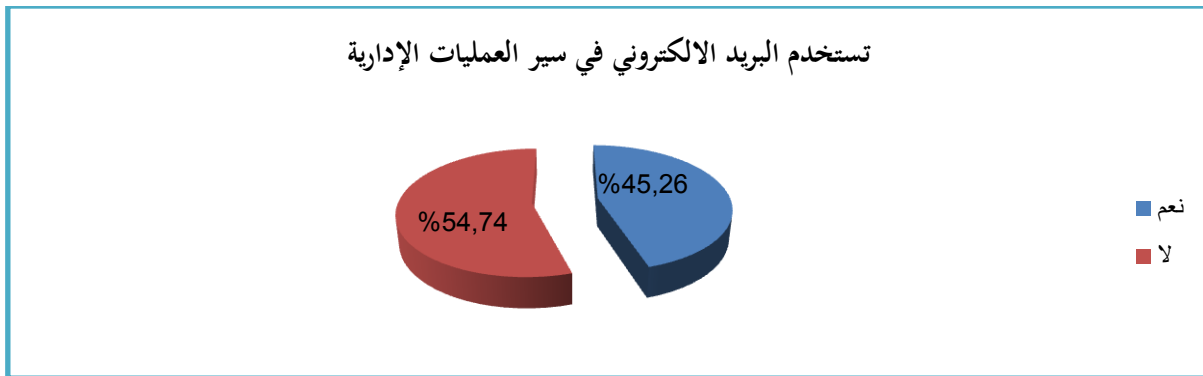
¹ مقابلة مع السيد: مسؤول مركز السمععي البصري، يوم 2014/12/16 على الساعة 11.50 بمدينة الجامعة.

56,84%، فيما أن عملية التنسيق تعتمد على الوسيطتين معاً البريد الإلكتروني و المعاملات الورقية أي استخدام كليهما، إذ تزوج الأداةين يمثل نجاحاً في العمليات الإدارية وذلك لعدة أسباب فكانت النسبة 76.84%. و أن المعاملات الورقية وحدها لا تساعد في عملية تنسيق و اقر المبحثن ذلك وكانت بنسبة بـ 13,68%، أما بالنسبة للبريد الإلكتروني فهو لا يعتبر حسب رأي العينة أداة اتصال بين المصالح و كانت نسبة قدرت بـ 0% و يساهم في عملية تنسيق نوع ما بنسبة قليلة 9.47%؛ أما عن الاتصال بين المصالح فكانت نسبة اقل مما عليه المراسلات الورقية إذ تعتبر نسبة 43,16% بان هما معا يساهم الاتصال. من خلال هذا يمكن استنتاج أن عملية الاتصال بين مصالح الجامعة تكون عبر المعاملات الورقية وأن عملية التنسيق تحتاج إلى أن يساهموا فيها الاثنان الورقية و الالكترونية. وهذا ما طرحه بارسونز في المتطلبات الوظيفية حين تكلم عن الهدف إذ وجب لتحقيقه وجود الوسائل، و الاتصال هو أحد الوسائل الهامة لتحقيق الإدارة الالكترونية، و قلة تشجيع المسؤولين على استخدام أجهزة الإعلام الآلي للموظفين وكذا تشجيعهم على التعلم الذاتي لبرامج و تطبيقات والمعلوماتية قد يؤدي إلى التكاسل في استخدامهم وكل هذا قد يساعد على التوجه نحو الإدارة الالكترونية.

جدول رقم (20): تستخدم البريد الإلكتروني في سير العمليات الإدارية

الاحتمالات	تكرار	النسبة
نعم	43	45.26%
لا	52	54.74%
المجموع	95	100%

شكل رقم (15): تستخدم البريد الإلكتروني في سير العمليات الإدارية



يُبين الجدول أعلاه انه لا يتم الاعتماد كلياً على البريد الإلكتروني في سير العمليات الإدارية إذ جاءت نسبة ذلك

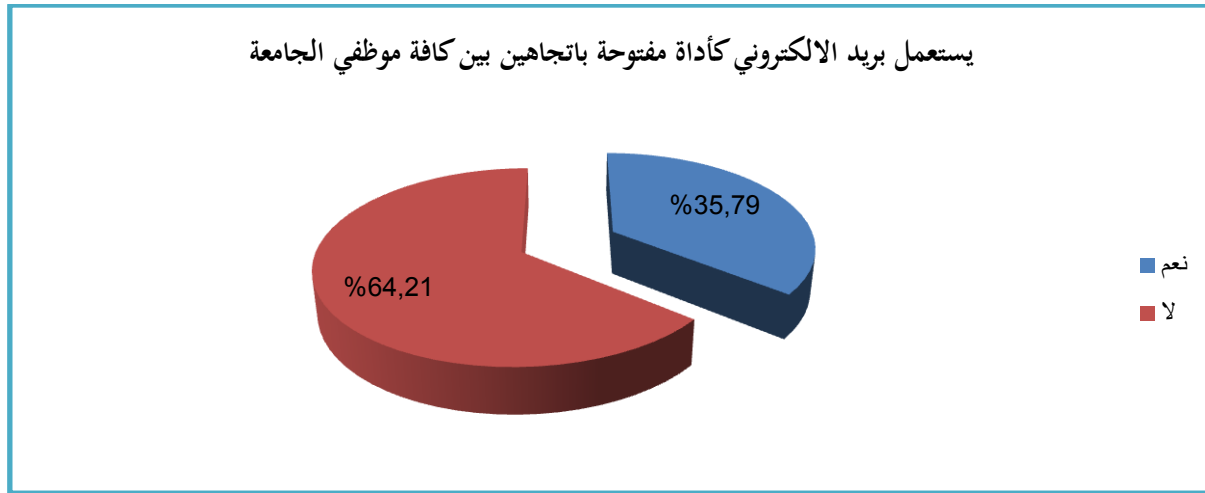
بـ 54.74% ولم تكن متفاوتة كثيراً عن من أجابوا بنعم و قدرت نسبتهم بـ 45.26%.

ونستنتج من هذا أن الطابع الرسمي في المعاملات الإدارية يطغى عليه المراسلات الورقية بدل البريد الإلكتروني رغم وجود الانترنت في كليات الجامعة. وجدول رقم (17) يوضح أن المراسلات الإلكترونية غير معتمدة بشكل كلي في الجامعة، وبدوره هذا الأخير يبين أكثر أن ليس كل الإداريين يستخدمون البريد الإلكتروني في عمليات اليومية.

جدول رقم (21): يستعمل بريد الإلكتروني كأداة مفتوحة باتجاهين بين كافة موظفي الجامعة

الاحتمالات	تكرار	النسبة
نعم	34	%35.79
لا	61	%64.21
المجموع	95	%100

شكل رقم (16): يستعمل بريد الإلكتروني كأداة مفتوحة باتجاهين بين كافة موظفي الجامعة

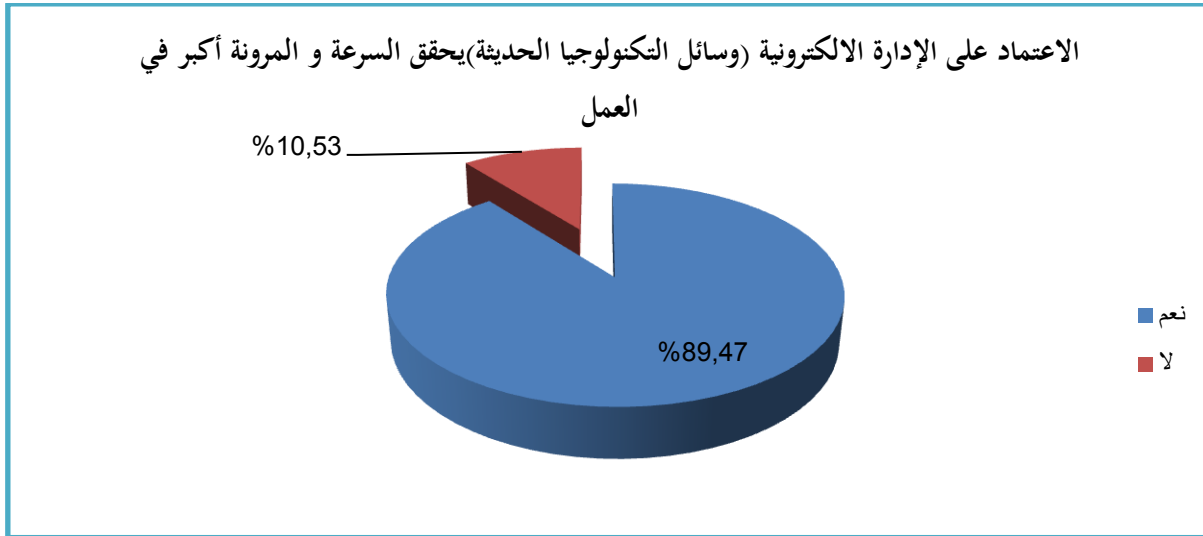


من خلال الجدول السابق يتبين لنا انه مازال لم يعتمد على البريد الإلكتروني كأداة رسمية في المعاملات و العمليات اليومية إذ فقط هي مركزة على المعاملات الورقية وذلك ما يؤكد لنا في الجدول رقم(17) حيث جاءت بأن المراسلات الإلكترونية غير معتمدة رسمياً في الجامعة و 60 مبحوثاً أجابوا ب لا، و 35 مبحوث كانت إجاباتهم بنعم. هذا متساوياً تقريباً بشكل كبير مع نتائج الجدول أعلاه أن البريد الإلكتروني كأداة مفتوحة أي يسلم ويستلم الوثائق الرسمية بين كافة موظفي الجامعة أو الكلية الواحدة فكانت نسبة الإجابة بنعم %35.79 لكن جاءت النسبة قليلة مقارنة مع من نفوا ذلك، وأن من مفردات العينة يرون أنها لا تسهل العمليات الإدارية و الإجابة ب لا بنسبة %64.21 وذلك لأنها غير موثوقة.

جدول رقم (22): الاعتماد على الإدارة الالكترونية (وسائل التكنولوجيا الحديثة) يحقق السرعة و المرونة أكبر في العمل

النسبة	تكرار	الاحتمالات
89.47%	85	نعم
10.53%	10	لا
100%	95	المجموع

الشكل رقم (17): الاعتماد على الإدارة الالكترونية (وسائل التكنولوجيا الحديثة) يحقق السرعة و المرونة أكبر في العمل

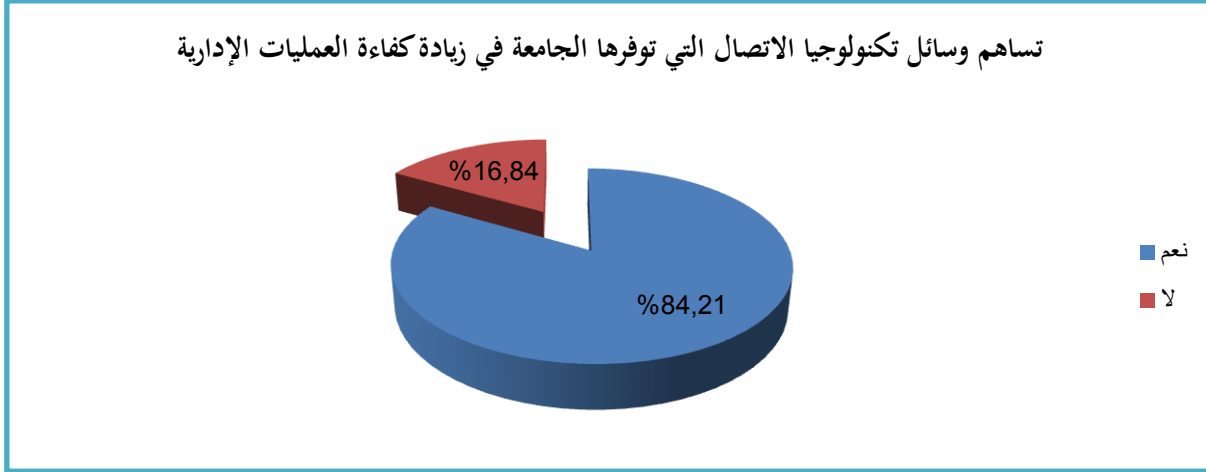


يبين الجدول أعلاه أن جل الموظفين يرون أن الإدارة الالكترونية تحقق السرعة و المرونة و السهولة في العمل وقدرت الإجابات بنسبة بـ 89.47% من المبحوثين يؤكدون ذلك وبدورها تحقق تفاعل الإداري مطلوب وسرعة الاتصال بفضل وسائل التكنولوجيا الحديثة كما تحقق ربحاً في التكاليف، وكذا توفير الوقت الضائع في المعاملات الورقية، وأنها أكثر تنظيم و دقة، أما الأقلية فكانت بنسبة 10.53% بإجابة لا إذ لا يعتمدون على الوسائل الحديثة و البريد الالكتروني في عملياتهم الإدارية؛ وهذا ما تفسره المقاربة السوسيولوجية فيما أبرزته أفكار بارسونز التي تكلمت عن تحقيق الهدف بأنه عملية مهمة في المحافظة على النسق (داخل الجامعة)، و إن تحقيق السرعة في العمليات الإدارية يسهل من تحقق الهدف، ويؤدي ذلك إلى المرونة في العمل كما وضع هذا في عمليتين "التكيف و التكامل" بين الأنساق الفرعية فيما بينها والأنساق الفرعية و الأنساق المكملة.

جدول رقم (23): تساهم وسائل تكنولوجيا الاتصال التي توفرها الجامعة في زيادة كفاءة العمليات الإدارية

النسبة	تكرار	الاحتمالات
%84.21	80	نعم
%16.84	16	لا
%100	95	المجموع

شكل رقم (18): تساهم وسائل تكنولوجيا الاتصال التي توفرها الجامعة في زيادة كفاءة العمليات الإدارية

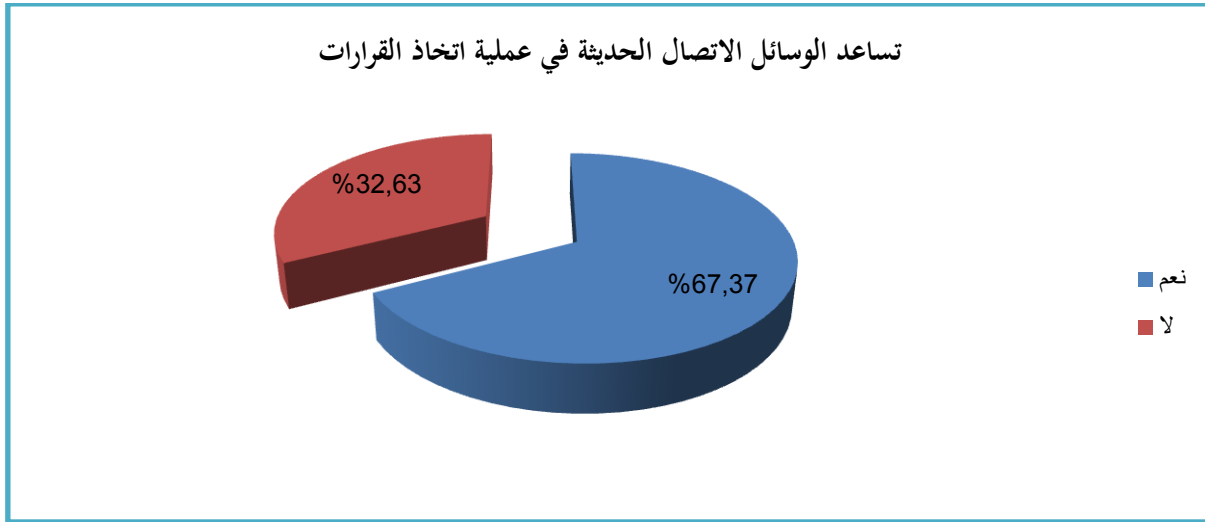


تظهر نتائج الجدول أعلاه أن أغلبية الموظفين الإداريين و الأساتذة الأكاديميين بنسبة %84.21 يوافقون على أن وسائل تكنولوجيا الاتصال التي توفرها الجامعة تساهم في زيادة كفاءة العمليات الإدارية و هذا يؤكد أهمية وسائل تكنولوجيا الاتصال و الدور الهام الذي تلعبه في تسهيل مهام الموظفين أثناء تأديتهم للعمليات الإدارية من ناحية التكاليف و السرعة و الجهد، وهذا ما يؤكد توجه الجامعة على المستوى الرسمي نحو الإدارة الإلكترونية ومحاولة توفير ما يتطلبه هذا الانتقال من المتطلبات، هذا ما أكده سؤال رقم 10 في الاستبانة الممثل في جدول رقم (12) الذي يقر بأن الموظفين يفضلون الإدارة باستعمال البريد الإلكتروني. بينما أجاب %16.84 من الموظفين ب(لا) وهذا راجع في نظرهم إلى عدة أسباب من بينها وجود مشاكل تقنية كإنقطاع الإنترنت و عدم وجود أمن و حماية المعلومات، ونقص في مجال الإعلام الآلي واستخداماته.

جدول رقم (24): تساعد الوسائل الاتصال الحديثة في عملية اتخاذ القرارات

النسبة	تكرار	الاحتمالات
67.37%	64	نعم
32.63%	31	لا
100%	95	المجموع

شكل رقم (19): تساعد الوسائل الاتصال الحديثة في عملية اتخاذ القرارات

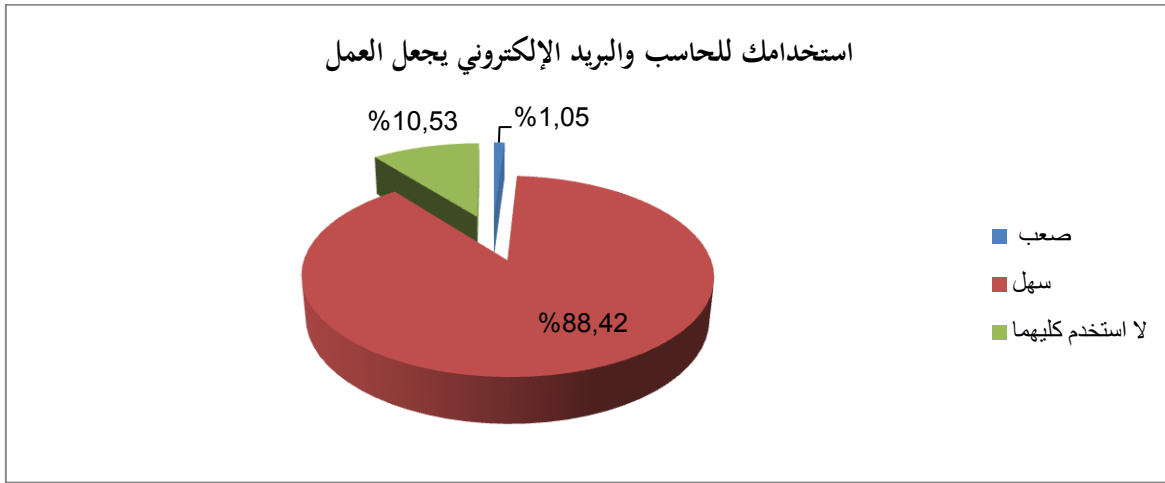


يبين الجدول أعلاه مساعدة وسائل الاتصال الحديثة في عملية اتخاذ القرارات وقد أجاب أغلب أفراد العينة بنسبة قدرت بـ 67.37% وذلك لسرعة وصول المعلومة و سهولة الاتصال، أما من أجابوا بالنفي فكانت النسبة 32.63% و أرجعوا ذلك إلى أن القرارات ترجع للمسؤول و وسائل اتصال ما هي إلا وسائل مكملة. مع النقص في الأجهزة المعلوماتية، إضافة إلى أن الوسائل القديمة تعرقل عملية اتخاذ القرار وتجعلها مركزية، وهذا يدل على أنه بالرغم من سعي الجامعة إلى تحقيق الكثير إلا أن حداثة الجامعة وحداثة هذا التوجه مازالت تفرض بعض التحديات في هذا المجال و مازلت تعرف بعض النقائص.

جدول رقم (25) : استخدامك للحاسب والبريد الإلكتروني يجعل العمل

النسبة	تكرار	الاحتمالات
%01.05	1	صعب
%88.42	84	سهل
%10.53	10	لا استخدم كليهما
%100	95	المجموع

شكل رقم (20): استخدامك للحاسب والبريد الإلكتروني يجعل العمل

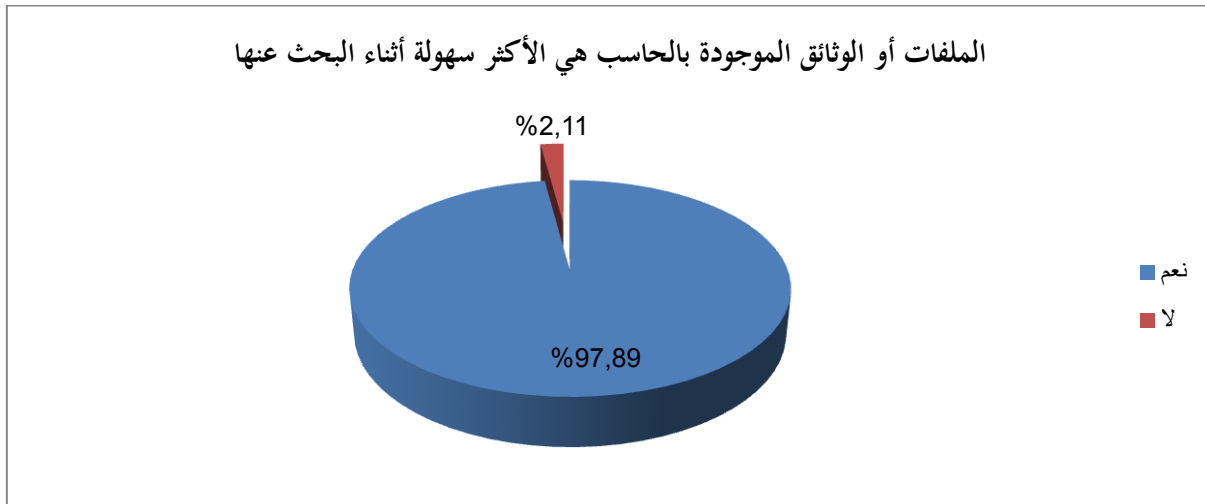


لتحقيق الهدف أو الوظيفة يجب استعمال التقنيات الصحيحة في الوقت الصحيح أو المناسب فالإدارة الالكترونية تهدف إلى تحسين العمل هذا ما يؤكد أن استخدام البريد الإلكتروني و جهاز الكمبيوتر يسهل العمل حسب إجابة قدرت بنسبة 88.42% من أفراد العينة وهذا ما فسره الجدول رقم 15 الدال على وجود أجهزة كافية لسير المعلومات و العملية الإدارية، أما نسبة 10.53% فأجابوا أنهم لا يستخدمون كليهما وذلك يرجع لعدة أسباب من بينها عدم توفر الحاسب في المكاتب أو عدم توفر شبكة الانترنت، أما عن الإجابة بأن "العمل صعب" فأقر بذلك مبحوث واحد.

جدول رقم (26): الملفات أو الوثائق الموجودة بالحاسب هي الأكثر سهولة أثناء البحث عنها

النسبة	تكرار	الاحتمالات
%97.89	93	نعم
%2.11	2	لا
%100	95	المجموع

شكل رقم (21): يدل على الملفات أو الوثائق الموجودة بالحاسب هي الأكثر سهولة أثناء البحث عنها



من خلال النتائج يتضح ميل الموظفين إلى استخدام الحاسوب و بنسبة كبيرة حيث قدرت ب %97.89 كما قدرت نسبة الإجابة ب لا %2.11 وهذا دليل على ان الإداريين يستخدمون الحاسوب في عملهم الإداري و معاملاتهم الإدارية بين الإدارات و إن الحاسب جهاز مهم لتحقيق السرعة و المرونة في العمل ليسهل عملية الحفاظ على الوثائق و المعلومات وتنظيمها في ملفات يمكن الرجوع إليها بسهولة وهو أحد متطلبات الإدارة الإلكترونية وهذا ما دلّ عليه الجدول رقم 25 أن استخدام البريد الإلكتروني و الحاسب يجعل العمل سهل.

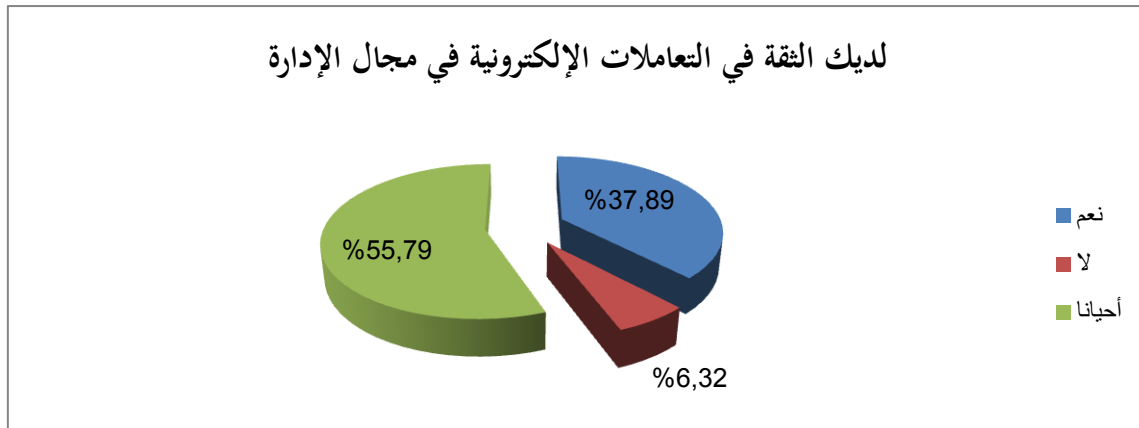
3-1 عرض و مناقشة البيانات المتعلقة التساؤل الثالث:

المحور الرابع: المعوقات و الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية كممارسةبجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

جدول رقم (27): لديك الثقة في التعاملات الإلكترونية في مجال الإدارة

الاحتمالات	تكرار	النسبة
نعم	36	%37.89
لا	6	%6.32
أحيانا	53	%55.79
المجموع	95	%100

شكل رقم (22): يوضح الثقة في التعاملات الإلكترونية في مجال الإدارة



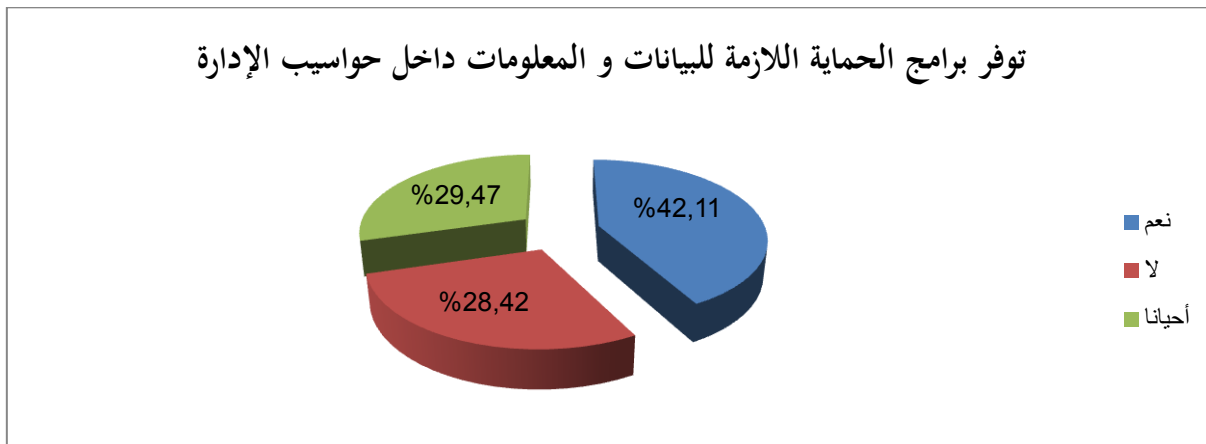
يبين الجدول أعلاه أن وجود الثقة في التعاملات الإلكترونية ليس بشكل دائم بل أحيانا و ذلك بنسبة %55.79 و من أجابوا بنعم بنسبة %37.89 أما الأقلية من نفوا ذلك و قدرت إجاباتهم بـ %6.32 وقد يعود السبب للإجابة الأكبر نسبة حسب الكلية و حسب القرارات الرسمية التي تصدر من عند المرؤوس و هذا ما جاء في المقابلات التي أجريت أثناء الدراسة "بأن نقص أجهزة الأمن والحماية المعلومات و القرصنة عند استعمال الشبكة المعلوماتية و التدريبات الغير متوفرة بشكل مستمر ونقص المحاضرات على هذا التوجه الجديد، قد يؤدي إلى عدم وجود ثقة في التعاملات الإلكترونية، وحتى عدم الاستفادة من الطلبة

تخصص إعلام الآلي إذ لديهم خبرة و ممارسة جيدة في الميدان"¹؛ إضافة إلى هذا نقص الأمن و سرية المعلومات، وقد أجابوا عن السبب عن عدم وجود ثقة في التعاملات الإلكترونية بأن الملفات الورقية أضمن و عدم التصديق وتقبل بفكرة العمل الإلكتروني، ويعود إلى تخوف المورد البشري من هذه التطورات وعدم قدرته على التماشي معها وهذا يمكن أن يرجع إلى سببين الأول متعلق به وبقدرته على التكيف و الثاني أن الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية جاء سريعا دون مراعاة تكوين المورد البشري وإعطائه الوقت الكافي ليندمج ويتكيف مع هذا التوجه.

جدول رقم (28): توفر برامج الحماية اللازمة للبيانات و المعلومات داخل حواسيب الإدارة

النسبة	تكرار	الاحتمالات
42.11%	40	نعم
28.42%	27	لا
29.47%	28	أحيانا
100%	95	المجموع

شكل رقم (23): يوضح توفر برامج الحماية اللازمة للبيانات و المعلومات داخل حواسيب الإدارة



يتبين من خلال الجدول أنها جاءت النتائج بنسب متقاربة %28.42 و %29.47 للإجابتين (لا) و(أحيانا)، أما عن الإجابة بأنها تتوفر امن وحماية للمعلومات داخل الحواسيب فكانت بنسبة %42.11 وهذا ما يؤكد على الجهود التي تبذلها الجامعة في إطار مخطط الإدارة الحديثة و تؤكد ذلك عند سؤال المقابلة الذي تمحور عن مستقبل جامعة قاصدي مرباح نحو العالمية في الإدارة الإلكترونية "بحيث أجابوا بأن هناك مستقبل واضح نحو هذا التوجه الجديد و الذي جاء في وقته إذ يلمس كل جوانب

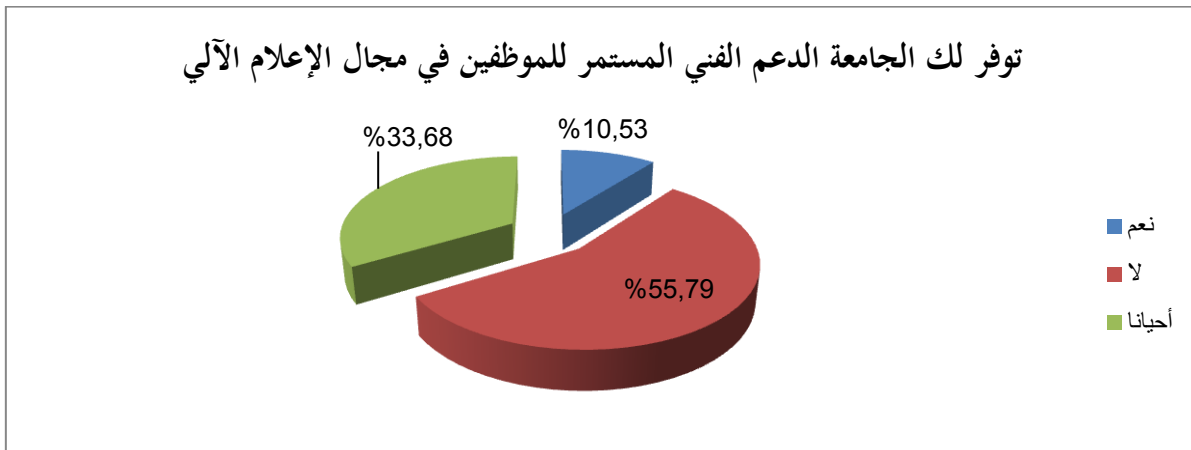
¹ مقابلة مع عميد كلية الرياضيات و علوم المادة، يوم 2015/03/15، على الساعة 14.20 زولاً، بكلية رياضيات و علوم المادة.

التطور و عصنة الإدارات"¹. ويتبين أن هناك اهتمام ببرامج الحماية اللازمة بالبيانات المتوفرة داخل الحاسوب لان توفير الأمن وسرية المعلومات ضروري للمحافظة على المعلومات الشخصية و الخاصة بالعمل ومحاولة عدم إتلافها فنقص الحماية للمعلومات قد يؤدي إلى الهروب من استخدام الحاسب في العمليات الإدارية وهذا ما يفسره الجدول رقم 17 بان المراسلات الإلكترونية ليست معتمدة بشكل رئيسي في الجامعة لعدم وجود امن و حماية المعلومات ما فسر النتيجة للإجابة (لا) و (أحيانا).

جدول رقم (29): توفر لك الجامعة الدعم الفني المستمر للموظفين في مجال الإعلام الآلي

الاحتمالات	تكرار	النسبة
نعم	10	10.53%
لا	53	55.79%
أحيانا	32	33.68%
المجموع	95	100%

شكل رقم (24): توفر لك الجامعة الدعم الفني المستمر للموظفين في مجال الإعلام الآلي



قد جاءت نسب الإجابات على السؤال السابق بالإجابة بلا ب 55.79% و من اختاروا إجابة على سؤال بأحيانا قدرت نسبتهم ب 33.68% و من أجابوا بنعم جاءت نسبة ذلك ب 10.53%.

فعدم توفر الدعم الفني للموظفين قد يؤثر على أدائهم في العمل كما يمكن أن يسبب تعطيلاً و تأخيراً في إنجاز العمليات؛ "و من هذه العوائق التي يمكن أن تعيق عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات هي: ندرة توفير التدريب المتخصص بشكل واسع في المواقع المرغوبة داخل المكاتب الجامعية، و ضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية"²

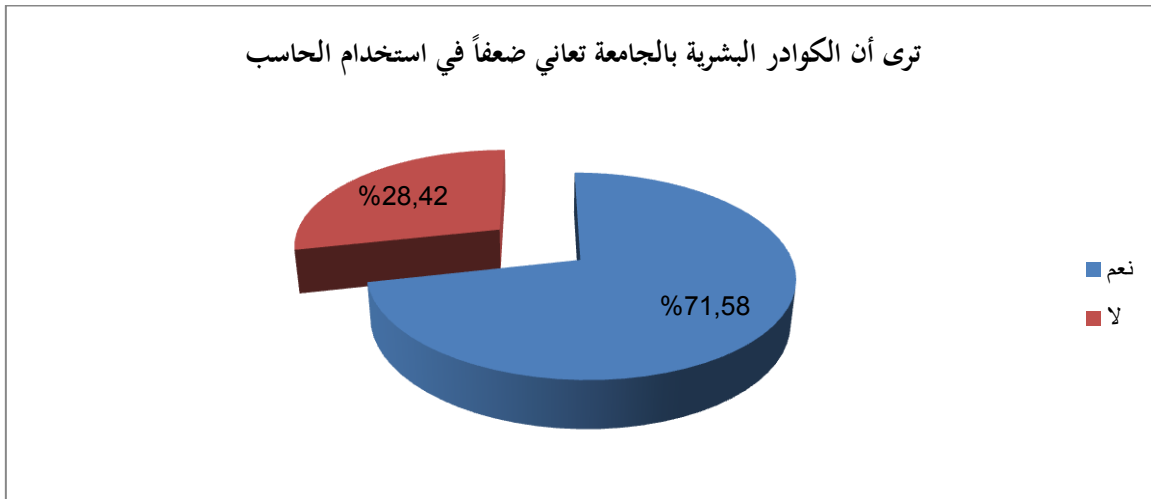
¹ مقابلة مع الأمانة العامة لكلية الطب، يوم 16/03/2015، على الساعة 9 صباحاً، بكلية الطب.

² نجم عبود نجم. الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية و الوظائف والمشكلات. مرجع سابق، ص. 137.

جدول رقم (30): ترى أن الكوادر البشرية بالجامعة تعاني ضعفاً في استخدام الحاسب

النسبة	تكرار	الاحتمالات
71.58%	68	نعم
28.42%	27	لا
100%	95	المجموع

شكل رقم (25): يوضح ترى أن الكوادر البشرية بالجامعة تعاني ضعفاً في استخدام الحاسب

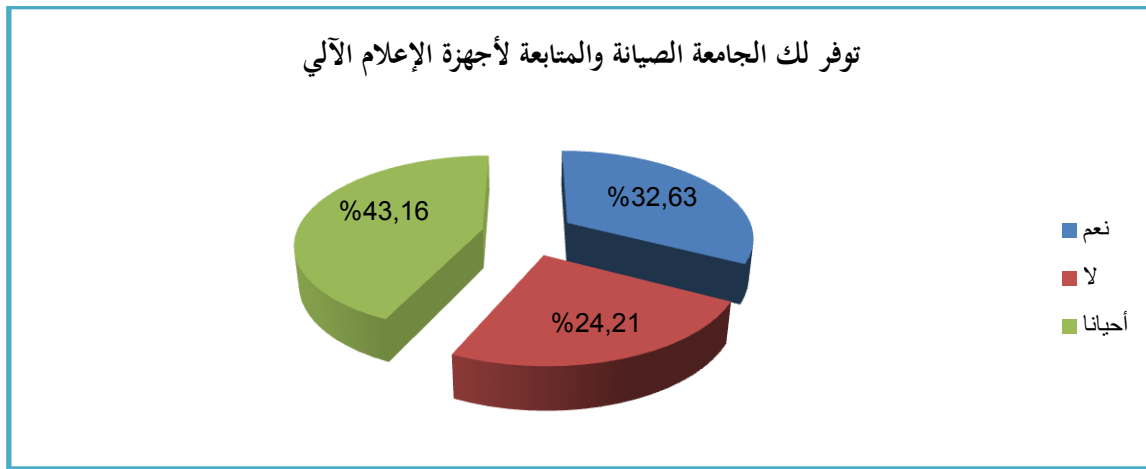


ما يبينه الجدول أعلاه أن جل إجابات المبحوثين عن السؤال الذي جاء فيه أن الكوادر البشرية تعاني ضعفاً في الإعلام الآلي و تمثلت العينة التي أجابت بنعم بنسبة 71.58% وقد يعود هذا إلى أن هناك نقصاً في التكوين الذاتي، و يعتبر هذا عائق من معوقات الخاصة بالموارد البشري، إذ يعتبر هذا الأخير غير قادر لتكوين نفسه في مجال الإدارة الإلكترونية، وربما أيضاً إلى أن هذه التكنولوجيا هي جديدة و موظفين ذوي ذات شهادات قديمة وتكوين قديم حسب ما تضمنته بعض أجوبة المبحوثين، أما من أجابوا بالنفي (لا) بنسبة 28.42% فقد يرجع ذلك لأن الكوادر البشرية تستخدم يوميا الحاسب فهذا ما يجعلها تتقنه بشكل تلقائي أي من خلال الممارسة اليومية.

جدول رقم (31): توفر لك الجامعة الصيانة والمتابعة للأجهزة الإعلامية الآلي

الاحتمالات	تكرار	النسبة
نعم	31	%32.63
لا	23	%24.21
أحيانا	41	%43.16
المجموع	95	%100

الشكل رقم (26): يوضح توفر لك الجامعة الصيانة والمتابعة لأجهزة الإعلام الآلي



جاء في الجدول أعلاه الممثل في الدائرة النسبية أن الجامعة توفر الصيانة و المتابعة للأجهزة الإعلامية الآلي أحيانا بنسبة

%43.16، أما عن من أقروا بذلك وكانت إجاباتهم بنعم فكانت بنسبة قدرت بـ %32.63 و تعود هذه النتائج إلى أن الجامعة

تعمل على متابعة الأجهزة من ناحية التقنية و البرمجية، وهي موجودة لكن ليست بشكل الكافي و ليست عملية المتابعة والصيانة

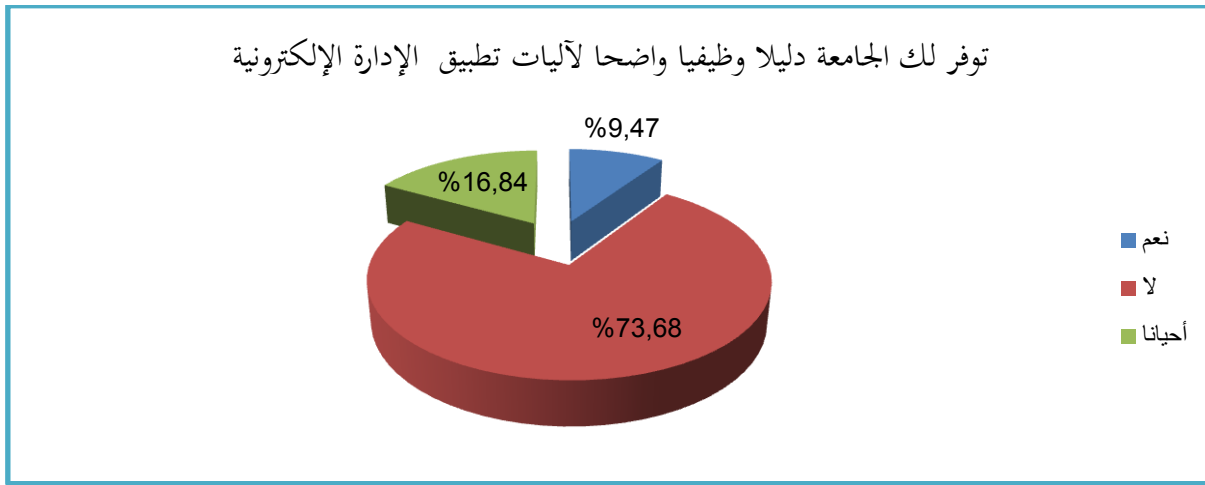
مستمرة، أما عن الإجابة ب لا قدرت بنسبة %24.21. قد يعود ذلك لعدم وجود اهتمام كافي بهذا المجال من الخدمات داخل

الجامعة وأن الإدارة الإلكترونية لم تطبق بشكل كلي و كامل داخل إدارات الجامعة.

جدول رقم (32): توفر لك الجامعة دليلا وظيفيا واضحا لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية

الاحتمالات	تكرار	النسبة
نعم	09	%9.47
لا	70	%73.68
أحيانا	16	%16.84
المجموع	95	%100

الشكل رقم (27): توفر الجامعة دليل وظيفيا واضحا لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية.



إن ما تبين من الجدول و الدائرة النسبية الأعلى أن عدم وجود دليلا وظيفيا واضح لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية كانت الإجابة بنسبة %73.68، وتلت الإجابة بنعم بنسبة %16.84 أما من اقروا بذلك فهم الأقلية و كان عددهم 09 وبنسبة %9.47، ويفسر ذلك ما جاء في الجدول رقم 28 بأن الجامعة لا توفر الدعم الفني للموظفين فيعتبر الدعم و الدورات التدريبية للموظفين أولى وخطوة أولية من توفر أو وجود دليلا وظيفيا، ففي الدورات التدريبية يتم الأخذ بعين الاعتبار وجود هذا الدليل سواء كان كتيب للمعلومات الذي سوف يقدم للمتربص أثناء هذه الدورات أو مورد بشري مختص يحاول الإلمام بكافة المعلومات و المشاكل الموجودة أثناء الاستعمال الأجهزة الحديثة و البريد الإلكتروني، وهذا ما سينعكس بالإيجاب على أداء الموظف الإداري.

وعدم وجود دليلا وظيفيا قد يؤدي إلى معوق بشري لدى الموظفين، و من المعوقات التي أجمع عليها الباحثون ما يلي:

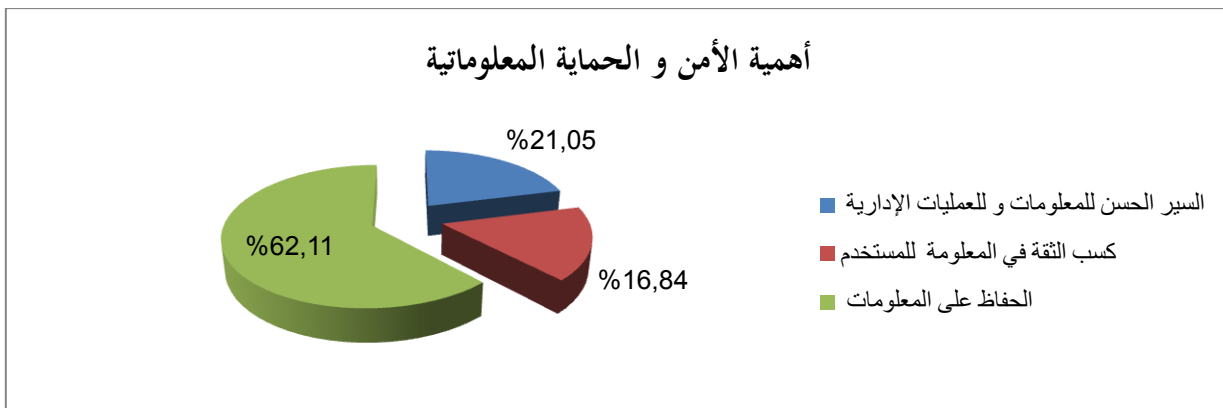
- قلة برامج التدريب في مجال التقنية الحديثة المتطورة في الجامعة.

- ضعف المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلي، و الخوف الذي يمتلك بعض العاملين عند استعماله.¹

جدول رقم (33): أهمية الأمن والحماية المعلوماتية

النسبة	تكرار	الاحتمالات
%16.84	16	كسب الثقة في المعلومة للمستخدم
%21.05	20	السير الحسن للمعلومات و العمليات الإدارية
%62.11	59	الحفاظ على المعلومات
%100	95	المجموع

شكل رقم (28): أهمية الأمن و الحماية المعلوماتية



بعد مراجعة الإجابات عن السؤال رقم 30 في الإستبانة تظهر النتائج أن حل أهمية الأمن و الحماية المعلوماتية تكمن في الحفاظ على المعلومات بنسبة %62.11، وتليها السير الحسن للمعلومات و العمليات الإدارية بنسبة %21.05 وأخيرا كسب الثقة في المعلومة للمستخدم بنسبة %16.84 وما يفسر الجدول أن أية منظمة ليست مهددة فقط بالمنافسين و سرعة التغيرات وإنما مهددة أيضا بالمخترفين بالجرائم الالكترونية والهواة من المخترقين الذي تتزايد مظاهره و أشكال الأضرار التي يلحقونها بالأعمال الإلكترونية ولمواجهة ذلك فان الشركات تلجأ لوسائل كثيرة منها على سبيل المثال:

- أدوات الرقابة الداخلية: الرقابة على البيانات ومدخلات والمعالجة والمخرجات الحاسوب، الرقابة على البرمجيات والأجهزة.
- أدوات الرقابة الخارجية.
- الرقابة الإدارية²

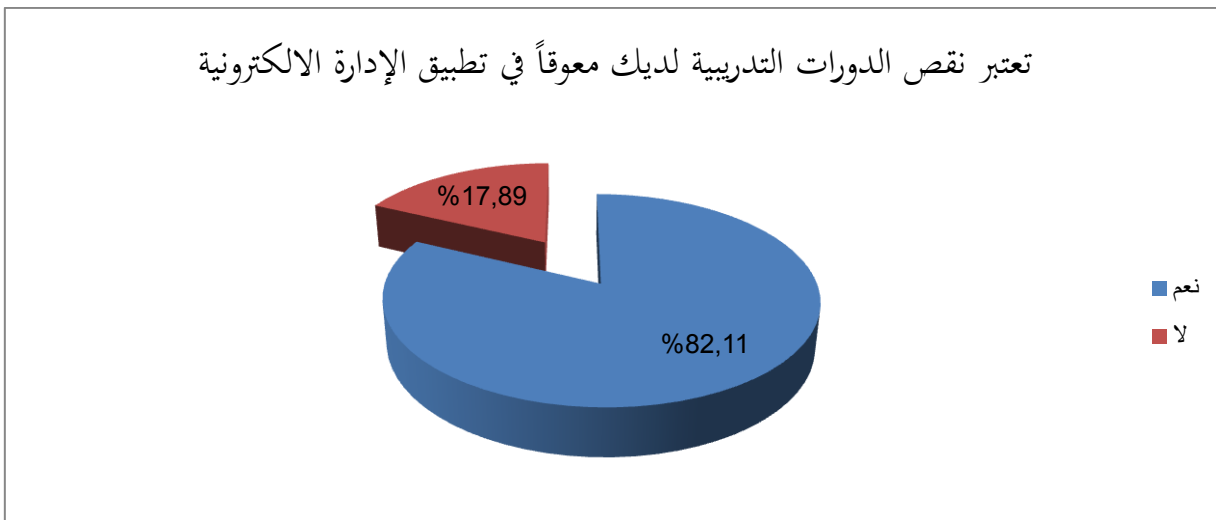
¹ المعري سعيد معلا، المتطلبات الإدارية الأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية مذكرة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2004 ص 42.

² نجم عبود نجم، الإدارة و المعرفة الإلكترونية، دار البازوري العلمية، عمان، 2009. ص 177.178

جدول رقم (34) : تعتبر نقص الدورات التدريبية لديك معوقاً في تطبيق الإدارة الالكترونية

النسبة	تكرار	الاحتمالات
%82.11	78	نعم
%17.89	17	لا
%100	95	المجموع

الشكل رقم (29): تعتبر نقص الدورات التدريبية لديك معوقاً في تطبيق الإدارة الالكترونية

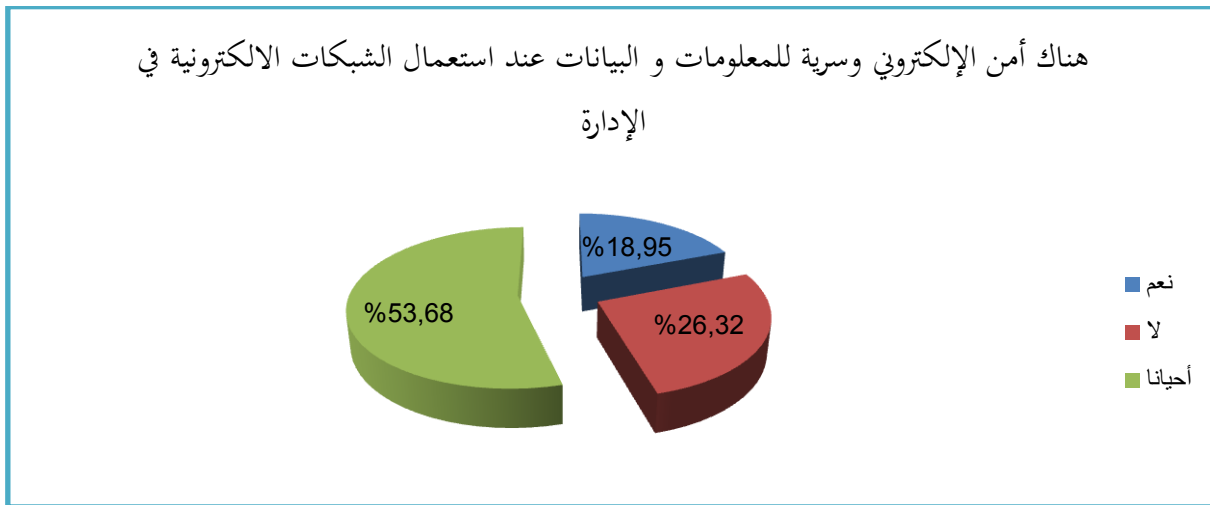


بين الجدول أن الدورات التدريبية لها دور هام رئيسي في نجاح الإدارة الإلكترونية و نجاح تطبيقها فكانت إجابة بنعم على أنها هي أحد الأسباب ويعتبر نقصها معيق من المعوقات فقدرت بنسبة %82.11 و من بين إجابات المبحوثين أجابوا بأن لا ليس لها علاقة في إعاقه تطبيق الإدارة الإلكترونية جاءت بنسبة %17.89، فمن مقومات الإدارة الحديثة وجود دورات تدريبية أو تحفيز العامل على ذلك، أي اعتماده على قدراته الذاتية لتطوير نفسه في مجال إعلام الآلي وما جاء في الجدول 07 بيند 03 أنهم لم يلتحقوا و لم توفر لهم الجامعة دورات تدريبية كانت النسبة الغالبة، وكذا قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب و التأهيل من أجل تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات جامعة.

جدول رقم (35): هناك أمن الإلكتروني وسرية للمعلومات و البيانات عند استعمال الشبكات الالكترونية في الإدارة

النسبة	تكرار	الاحتمالات
18.95%	18	نعم
26.32%	25	لا
53.68%	51	أحيانا
100%	95	المجموع

الشكل رقم (30) : يوضح الأمن الإلكتروني وسرية للمعلومات و البيانات عند استعمال الشبكات الالكترونية في الإدارة



يبين الجدول أعلاه أنه أحيانا يتوفر الأمن و الحماية الإلكترونية وسرية للمعلومات و البيانات عند استعمال الشبكات الالكترونية في الإدارة وذلك بنسبة 53.68% أي وجود الأمن نوعا ما و هذا حسب الكلية أو التجهيزات الموجودة بها ففي بعض الكليات توجب توفر الأمن للمعلومات الجيد ومثال ذلك مديرية الجامعة، فنسبة 26.32% أجابوا بالنفي وقد يمكن أن يتجلى السبب في عدم وجود التحديثات على أجهزة الكمبيوتر أي قد تكون البرامج الموجودة داخل الحاسب الآلي لم تعد لها الصلاحية في الاستعمال، أما ما جاءت به النسبة 18.95% للإجابة بنعم. قد يكون مما توفره الجامعة أو من بعض المجهودات لدى بعض الموظفين بما أن هناك فئة من العينة من يحملون شهادات في تخصص الإعلام الآلي بمستوى تقني أو تقني سامي أو أكثر.

2- عرض نتائج الدراسة الميدانية:

انطلاقاً من أهداف الدراسة والتزاماً بحدودها، ومن خلال ما تم عرضه في الجداول الخاصة بالدراسة الميدانية، تم التوصل إلى

النتائج التالية:

2-1- النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية:

تتمثل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية فيما يلي:

- ينتمي أغلب أفراد العينة المدروسة إلى الفئة ذات المؤهل العلمي ليسانس و قدرت النسبة بـ49.47%.
- أما عن الدورات التدريبية فكانت النسبة الغالبة هي التي لم تتحصل على هذه الدورات ولم تستفد منهما، إذ كانت نسبة ذلك 78.95%، أما الذين استفادوا من هذه الدورات فكان عددها متفاوتاً من دورة إلى دورتين و أحياناً أكثر، وهذا إن دل فإنه يدل على أن الجامعة تعاني نقصاً في هذا المجال.
- أن الفئة التي تم تطبيق الدراسة عليها مقسمة إلى فئتين الإداريين قدرت نسبتهم بـ83.16% و الأساتذة الإداريين جاءت نسبتهم بـ16.84%.
- أغلبية أفراد البحث من الفئة التي لا تحمل شهادات في الإعلام الآلي إلى أن بعضها متحصل على شهادات في الإعلام الآلي على سبيل المثال شهادات تقني، تقني سامي....

2-2- النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول:

- المتمثل في ما يلي: ما مقومات الإدارة الالكترونية التي توفرها جامعة قاصدي مرباح ورقلة ؟
- بالنسبة لاستعمال الحاسب الآلي في العمليات الإدارية اليومية فأغلب الباحثين يستعملونه وهذا حسب ما ظهر في النتائج بأن 92,63% منهم أقرؤا بذلك، وأقلية أجابوا بعدم توفر جهاز الكمبيوتر على مستوى المكتب.
- نقص الدورات التدريبية في مجال استخدام التكنولوجيا هذا ما أجاب عنه الباحثين حيث كانت النسبة الأكبر قدرت بـ87,37%.
- وجود الإنترنت على مستوى أغلبية مكاتب كليات الجامعة إذ كانت الأجوبة بوجودها بنسبة قدرت بـ89,47%.

- أكد الباحثين على أن طريقة الاتصال بين مصلحتهم و المصالح الأخرى تكون عن طريق المراسلات الورقية، وأن استعمال البريد الإلكتروني و الوثائق الورقية معا، الطريقة الأنجح و الأفضل إذ مازالوا يعتمدون على الإدارة الورقية و الإدارة الإلكترونية ما هي إلا أداة مساعدة.
- أما عن ما هو أحسن استعمالا في نظر الباحثين فهي الإدارة باستعمال البريد الإلكتروني، فجاءت النسبة 61,05% لتؤكد ذلك، وهذا لسهولة استعمالها و ربح الوقت.
- إن الإدارة الإلكترونية تسهل عملية التفاعل بين الإدارات الجامعة هذا ما جاء به نتائج سؤال رقم 12 من الاستبانة بنسبة 78,95%.
- إن الأجهزة التكنولوجية المتوفرة حاليا تعتبر كافية عمليا لسير العمليات الإدارية لذا جاءت نسبة الأكبر بالإجابة بنعم قدرت بـ 65,26%، و في نفس الوقت هناك بعض الباحثين من نفوا هذا و اعتبروا أن الأجهزة المتوفرة غير كافية نوع ما.
- من بين مقومات الإدارة الإلكترونية شبكة الاتصال الداخلية إذ تتميز هذه الأخيرة بالحماية العالية للملفات داخل المنظمة الواحدة و هذه التقنية غير متوفرة بشكل كبير فهذا ما جاءت به نتائج الدراسة أي عدم وجودها بنسبة 61.05%.
- ويعتبر مجتمع البحث أن المراسلات الإلكترونية الداخلية غير معتمدة رسميا في الجامعة وقد يعود السبب لعدم الارتقاء لذلك أي لم تصل الجامعة لهذا الحد من التطور، فالفكر البشري يجد ذاته عائق لتوجه جامعة قاصدي مرباح ورقلة نحو الإدارة الإلكترونية.

2-3- النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني:

- المتمثل في: كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في نجاح العمليات الإدارية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة؟ ونتج عنه ما يلي:
- الجامعة في بداية توجهها نحو الإدارة الإلكترونية.
- إن عملية التنسيق تتم بتكامل بين المعاملات الورقية والبريد الإلكتروني وأكد الباحثين ذلك و جاءت النسبة بـ 76.84%.
- لا يستخدم البريد الإلكتروني في سير العمليات الإدارية وجاءت نسبة الإجابة على ذلك بـ 54.74%.
- كذلك عدم استخدام البريد الإلكتروني كأداة مفتوحة بين الطرفين وهذا يدل على أنه لم يُعتمد بعد على البريد الإلكتروني كأداة رسمية في التعاملات الإدارية داخل الجامعة.

- تؤكد العينة المدروسة أن الاعتماد على الإدارة الإلكترونية و وجود الوسائل التكنولوجية الحديثة يسهل العمل و يبسطه و يجعله أكثر مرونة ودقة إذ جاءت الإجابات على السؤال بنسبة 89.47 % بنعم.
- وكما جاء في السؤال الذي سبق يؤكد أن الوسائل التي توفرها الجامعة تساهم في زيادة الكفاءة العمليات الإدارية وكان ذلك بنسبة 84.21%.
- إن عملية اتخاذ القرار تتطلب وصول المعلومة في الوقت المناسب و السرعة وكذا الدقة هذا ما أكد عليه إجابة الباحثين وجاءت الإجابة بنسبة 67.37%. أي تساعد وسائل الاتصال الحديثة في عملية اتخاذ القرارات.
- أكدت العينة الباحثين أن سهولة العمل تكمن في استخدام البريد الإلكتروني و جهاز الحاسب و جاءت الإجابة هذا بنسبة 88.42%.
- عملية البحث قد تكلف وقتاً و جهداً كبيراً وبعض الملفات تحتاج لسرعة آنية لذلك أكدت عينة الدراسة أن الملفات أو الوثائق الموجودة بالحاسب هي الأكثر سهولة أثناء البحث عنها بنسبة 97.89%.

2-4- النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

- المتمثل فيما يلي: ما هي معوقات و الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية كممارسة بجامعة قاصدي مراح ورقلة ؟
- عدم وجود ثقة كاملة في التعاملات الإلكترونية داخل إدارة الكليات الجامعة، وإن وجدت فهي ليست في كل المعاملات إذ جاءت الإجابة بأكبر نسبة لمتغير أحيانا قدرت بـ 55.79% ومن بين العينة نسبة قليلة من أكدوا أن هناك ثقة في التعاملات الإلكترونية في بعض المواقف.
- تعتبر برامج الحماية الموجودة في مكاتب كليات الجامعة كافية نوعاً ما، إذ وجب أثناء القيام بالعمليات التخطيط و التنسيق وممارسة العمليات الإدارية اليومية باستخدام وسائل تكنولوجية، مراعاة أمن و حماية معلومات بشكل مستمر و دائم.
- أقر جل الموظفين على عدم وجود دعم فني مستمر لمعارفهم في مجال الحاسب و بريد الإلكتروني.
- وجود نقص أو خلل لدى الكوادر البشرية والمتحكمين في اتخاذ القرار في استخدام الحاسب وقدرت نسبة الباحثين 71.58% من أجابوا بنعم.
- عدم وجود صيانة و متابعة لأجهزة الإعلام الآلي بشكل دائم مستمر قد يعرقل مسار و آلية العمل، إذ جاءت الإجابات بأن في أغلب الأحيان لا تتوفر هذه الصيانة.

- من الطبيعي عدم وجود دليل وظيفي واضح لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكاتب وهذا لأن هناك نقصاً في التدريبات للموظفين، أي عدم وجود دليل و مساعدة على كيفية وآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية هذا ما أقر به الباحثون.
- تكمن أهمية الأمن و الحماية معلوماتية في الحفاظ على المعلومات وكذا كسب ثقة و السير الحسن للمعلومات و العمليات الإدارية.
- نعم نقص الدورات التدريبية لدى الباحث سبباً في عدم نجاح الإدارة الإلكترونية لأن عدم تحكم في الخبرات يؤكد ذلك.
- ليس دائماً يتواجد أمن إلكتروني وسرية المعلومات و البيانات عند استعمال شبكة الإنترنت ففي بعض الأحيان لا يتواجد برامج لذلك أو عدم وجود تجديد للأجهزة و المراقبة الجيدة لذلك فجاءت نسبة الإجابة للمتغير أحيانا بـ 53.68%.

3- نتائج الأسئلة الفرعية على ضوء الدراسات السابقة:

إن الدراسات السابقة التي اعتمدا عليها لم تتطابق كثيراً مع النتائج المتحصل عليها وذلك لعدة أسباب من بينها نقص الدراسات المطابقة للموضوع فقد اعتمد البحث على الدراسات السابقة في المجال النظري و تطرق أكثر لمفاهيم الإدارة الإلكترونية سوف تكون مقارنة بين النتائج المتحصل عليها ونتائج الدراسات السابقة.

3-1- حمود، بن فواز العمري، متطلبات استخدام الإدارة الإلكترونية في الجامعات السعودية دراسة

تطبيقية على جامعة أم القرى بمكة المكرمة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، مكة المكرمة،

2002م:

جاءت نتائج الدراسة متشابهة تقريبا فأوجه التشابه كان في درجة ارتباط مرافق الجامعة عن طريق شبكات الحاسب الآلي كانت قليلة، أما الاختلاف في درجة وجود مدرين مؤهلين لتدريب العاملين على استخدام الإدارة الإلكترونية كانت متوسطة في دراستنا لم تكن متوسطة بل بشكل ضعيف، الاستعانة بخبراء التقنيات الحديثة في الجامعة كانت بدرجة متوسطة في دراستنا لم تكن متوسطة بل قليلة، درجة حماية المعلومات من قبل مستخدمي الإنترنت بالجامعة قليلة في دراستنا لم تكن قليلة بل متوسطة، إذ هناك بعض النقاط لم نتعرض لها في دراستنا مثل: درجة توافر الحافز المادي لدفع العاملين نحو استخدام الإدارة الإلكترونية في الجامعة قليل، درجة توافر القوانين و التشريعات الكفيلة بتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة كانت قليلة.

3-2- "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم

والتكنولوجيا بجامعة بسكرة نموذجاً): - قام بهذه الدراسة الباحثان موسى عبد الناصر ومحمد قريشي عرضت في مجلة

الباحث العدد 2011/9:"

جاءت هذه الدراسة مطابقة لسؤال دراستنا الذي ينص علو المقومات الإدارية الإلكترونية التي توفرها الجامعة قاصدي مرباح ورقلة، إذ أظهرت النتائج أن يستلزم توفر المتطلبات وتطبيقها يعمل على زيادة فعالية وكفاءة أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال مساهمتها الجادة في رفع إنتاجية العاملين، توفير وقت وجهد العاملين، وتقليل التكاليف وكذا أن شبكات الاتصال تساهم في تطوير العمل الإداري بالكلية محل الدراسة.

3-4- "مبنى عطية البشرية، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات الجامعة أم القرى بمدينة مكة من وجهة نظر

الإداريات و عضوات هيئة التدريس بالجامعة، متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية و تخطيط،

سنة 1430/1429:

تطابق نتائج دراستنا نوعاً ما مع نتائج دراسة التالية لكن الفرق أننا نحن لم نفضل في معوقات ولكن وجدنا انه وجود

معوقات مالية التي تتمثل في التحفيز المورد البشري لسير نحو هذه التوجه وكذا الدورات التدريبية، بشرية المتمثلة في نقص

المورد البشري المؤهل، تقنية، إدارية.

4- نتائج الدراسة في ضوء المقاربة السوسيولوجية:

4-1- التساؤل الأول:

من مقومات الإدارة الإلكترونية تقبل الفرد أو الموظف لتحول نحو هذا التغير، إذ أن الفكر البشري هو من يستطيع

السيطرة على الآلة و كل التقنيات الجديدة تعتبر كوسائل المساعدة على ذلك، وقد تبين لنا أن المورد البشري متقبل للتغير لكن

ليس بالشكل الكافي، لكن في نفس الوقت يفضل الإدارة التي تعتمد على البريد الإلكتروني، وكذا يقرّ بأن هذه الأخيرة تسهل

عملية التفاعل بين المصالح و بين الإدارات الكليات و حتى الجامعة والجامعات الأخرى؛ إن نقص الدورات التدريبية وكون

الاتصال بين المصالح يعتمد على المراسلات الورقية، وعدم وجود شبكة اتصال داخلية كل هذا يعرقل في تحقيق الهدف الذي هو

التوجه نحو الإدارة الإلكترونية للمحافظة على نسق الجامعة.

و من المقومات التي توفرها الجامعة لنهوض نحو الإدارة الإلكترونية الحواسيب و الأجهزة الإلكترونية، المساح الضوئي ، الطابعة، البرامج التي تساعد في سير العمليات و المهام اليومية، أجهزة الفاكس، وتعتبر هذه المقومات كافية نوعا ما، وكذا توفر شبكة الإنترنت على مستوى مكاتب الجامعة. ويمكن القول أن هذه المقومات تعتبر كافية لعملية التكيف لأن البيئة (الجامعة) هي مكان عملية التفاعل.

4-2-التساؤل الثاني:

هناك علاقة قوية بين البيئة و المعدات الموجودة فيها تتم عملية التكامل و الترابط للسير الحسن لتحقيق الهدف، ففي أي منظمة هناك هدف رئيسي هو تحقيق العمليات الإدارية بشكل: سريع، سهل، أقل للجهد، أقل في الوقت وبصورة متقنة وجيدة، فالجامعة كمنسق مفتوح هي الآن تتوجه نحو الإدارة الإلكترونية، وكذا الوسائل التي توفرها تساهم في السير الحسن للعمليات الإدارية من ناحية التنسيق، والتنظيم، لكن مازالت الجامعة لم تعتمد على الوسائل الحديثة و الطرق التكنولوجية لنهوض نحو هذا ، و من بين ما سبق أن عملية التنسيق تعتبر فعالة بتزاوج الوسيطين الورقية و التكنولوجية، فلم يعتبر بعد البريد الإلكتروني وسيلة رسمية في المعاملات الإدارية، وهذا ما أكده المبحوثين أنهم لا يستخدمونه كأداة رسمية في سير العمليات الإدارية، وأن وسائل الاتصال الحديثة تساهم في عملية اتخاذ القرار، وكذا أجاب أفراد عينة البحث أن الملفات الموجودة في الحاسب سهلة أثناء البحث عنها مما يؤدي إلى ربح الوقت و الجهد وكل هذا يساعد في عملية التكامل و التكيف بين الآلة والفرد من جهة وبين الفرد والمصالح الأخرى من جهة ثانية، وكذا للتواصل و الاتصال و اتخاذ القرار و والتنسيق يكون أنجح و أسهل بواسطة الوسائل الإلكترونية الحديثة.

4-3-التساؤل الثالث:

يقول بارسونز في متطلباته الوظيفية أن الكمون أو ما يطلق عليه بإدارة التوترات والمحافظة على النمط، هو محاولة صد المشاكل التي يمكن أن تتواجد داخل المنظمة، إذ المعوقات و الصعوبات و يجب مكافحتها و هذا النمط هو المسؤول على ذلك ومن بين هذه المعوقات عدم وجود ثقة في المراسلات الإلكترونية، وكذا المشكل الفكري أو المرجعي، و في بعض الأحيان الجامعة لا توفر دعم فني كاف للموظفين، و أيضا هناك خلل أو نقص في التكوين لدى فئة إدارية مهمة في مجال الإعلام الآلي، و عدم وجود صيانة كافية لهذه الأجهزة؛ رغم كل هذا الجامعة تسعى جاهدة في توفير الأمن و الحماية المعلومات أثناء استعمال شبكة العنكبوتية، كما أن عدم امتلاك النسق الفرعي المهارة في مجال الإعلام الآلي، قد يؤدي إلى عدم السير نحو إدارة إلكترونية فعالة

داخل جامعة قاصدي مرباح، وكذلك أن الأمن و سرية المعلومة والحفاظ عليها قد يؤدي إلى الاتجاه لهذه التقنيات الجديدة، و محاربة هذه العوائق من اجل تطبيق الإدارة الإلكترونية وجب على من يدير الأنساق الفرعية (الفرد، و الأجهزة) الحث على استعمال هذه الأجهزة، كما أن إصدار قوانين رسمية وفعالة تحث على إدخال هذه التكنولوجيات داخل النسق الكلي والمتمثل في (الجامعة ومكاتبها)، فمحاربة المعوقات تؤدي إلى السير نحو التقدم و الرقي لأجل مكانة أحسن و خدمة أدق و صورة لمجتمع الخارجي جيدة .

5- النتيجة العامة:

من خلال ما سبق، ومن خلال عرض نتائج الدراسة المتوصل إليها التي كانت حول واقع ممارسة الإدارة الإلكترونية بالجامعة الجزائرية من وجهة نظر موظفي الكليات والإداريين بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، يمكن الاستخلاص أنه برغم الجهود المبذولة من طرف الدولة بخصوص النهوض نحو مشروع الإدارة الحديثة؛ إلا أنه مازال هناك معوقات إدارية و أخرى مادية و بشرية فكرية تحول دون ممارسة هذه الإدارة، وأن هذه الأخيرة تساهم في تحقيق التناسق والتنظيم الحسن والسير الجيد للعمليات الإدارية وأن مقوماتها لازلت لم تصل إلى الحد الكافي لتطبق بشكل فعلي وفعال و ذلك يظهر جليا من خلال إجابات المبحوثين. و تمثل الإدارة الإلكترونية منهاجا حديثا يقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث يتميز هذا المنهج الحديث بمميزات وخصائص تميزه عن غيره من المناهج. فللسير نحو الإدارة الإلكترونية وجب أن تتوفر الجامعة على بنية تحتية قوية ومورد بشري كفاً و قابل للتغير، ففي الوقت الحالي أصبحت التكنولوجيا وسيلة و أساسية في المعاملات اليومية و سائر المرافق الإدارية .

6- القضايا التي تثير الدراسة:

بعد إجراء الدراسة بشقيها النظري و الميداني يمكن إلقاء الضوء على جملة من القضايا التي تثيرها الدراسة و أهمها:

- جلب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية من مدرين واستشاريين وخبراء لتطوير البرامج ومواكبة مختلف التطورات التكنولوجية.
- قيام إدارة الكلية بشكل خاص وإدارة الجامعة بشكل عام ببيت الثقة والطمأنينة في نفوس العاملين للتغلب على المخاوف التي يديها البعض من تطبيق الإدارة الإلكترونية، نتيجة التغيرات التي تطرأ نتيجة تطبيق الإدارة الإلكترونية إذ أن طبيعة مهام الإدارة الإلكترونية هو التخلص من البيروقراطية في الأداء والتحول نحو شفافية الأداء.

- عقد دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية لجميع العاملين بالجامعة.
- الاهتمام بالبنية التحتية التقنية والشبكات داخل جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

آفاق الدراسة :

- يمكن مواصلة البحث في مجال الإدارة الحديثة و الإدارة الإلكترونية خاصة
- التفصيل في الأسئلة الفرعية للدراسة.
- إمكانية البحث في مقومات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية ومعرفة أسسها و متطلباتها بالتفصيل.
- التركيز على تساؤل مهم هو كيف يتم تفعيل الإدارة الإلكترونية ونجاح العمليات الإدارية داخل المنظمة الجزائرية.
- البحث عن المعوقات و الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- مواجهة المعوقات التقنية و البشرية إذ يعتبر المورد البشري هو المسؤول على جزء كبير من نجاح هذه الإدارة.

الاجتهاد

الخاتمة:

غزت تكنولوجيا الاتصال العالم بأسره فلا يكاد يخلو مجال من استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة وتعد المنظمات و المكاتب الإدارية ابرز هذه المجالات التي تعتمد على هذه التقنية في سير معاملاتها الإدارية و الجامعة بدورها منظمة إدارية و نسق مهم في المجتمع المحلي و وسيلة للنهوض به؛ فتطوير مكاتبها وطريقة عملها شيء أساسي في عملية تقدم وتطور المجتمع المحلي فالتعليم هو الركيزة الأساسية لأي مجتمع؛ وجاءت فكرة الإدارة الإلكترونية كتقنية أو كتنظيم جديد عصري محاولاً استخدام أساليب جديدة و تكنولوجيا حديثة في سير العمليات الإدارية و الاتصال السريع و السليم بين المصالح و بين الجامعات.

وتعتمد هذه الإدارة الحديثة على عدة أساليب و تقنيات و يجب توفرها تشمل المجال البشري المؤهل، البنية التحتية السليمة، و مجموعة من الوسائل الحديثة فقط من أجل تسهيل العمل و محاولة التوجه نحو العالمية في مجال الإدارة الإلكترونية.

إذ هذا التنظيم الحديث أصبح مستعملاً في شتى أنواع المنظمات و لا يقتصر فقط على مراكز التعليم بل بالعكس لوحظ نجاحه في المنظمات الاقتصادية و الصناعية، التي يلعب الوقت والزمن الفعل الرئيسي لتسيير مشاريعها وهذا كله يعود إلى عالم السرعة عالم التكنولوجيا عالم المعلومة المناسبة في الوقت المناسب إذ و جب توفر مجتمع معلوماتي سليم و صحيح و جيد، للسير نحو هذا التوجه، حيث تعمل الجامعة بكل جهد للوصول إلى إدارة تواكب المجتمع المعرفة و مجتمع المعلومة.

و التوجه نحو الإدارة الإلكترونية من الجهود التي تبديها سياسة الجامعة فالإدارة الحديثة و الاستعمال الأنسب و الجيد للتكنولوجيا يؤدي بالضرورة إلى عمل متقن وإدارة جيدة و تحقيق الدور السليم.

المراجع

قائمة المراجع :-

أولاً:- المراجع باللغة العربية

1) المعاجم و القواميس:-

1- فاروق مداس، قاموس المصطلحات علم الاجتماع، دار المدني، الجزائر، 2003

2- محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2006.

3- معاجم دار المشرق، المنجد في اللغة و الإعلام، الأردن، 2000

2) الكتب:-

4- أبوبكر الهوش محمود، التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات: نحو إستراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2002.

5- أبوطاحون عدلي علي، نظريات الاجتماعية المعاصرة، اسكندرية المكتب الجامعي الحديث، دس

6- إحسان محمد الحسن، مناهج البحث الاجتماعي، ط1، دار وائل، عمان، الأردن، 2005 .

7- أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية- آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، القاهرة، المكتبة العصرية، 2004.

8- ايفانز جوليا، الحكومة الإلكترونية، دار الفاروق للنشر و توزيع، مصر، 2005.

9- رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 2008.

10- صوفي عبد اللطيف، المكتبات في مجتمع المعلومات، عين مليلة، دار الهدى، 2003 .

11- عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الالكترونية نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر و التوزيع، القاهرة، 2007 .

12- عامر قنديلجي، البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات التقليدية و الالكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع والطباعة، ط2، عمان الأردن، 2010.

13- عامر مصباح، علم الاجتماع-الرواد و النظريات، ط1، دار الأمة، الجزائر، 2010.

14- عبد الحميد بهجت فايد، إدارة الإنتاج، مكتبة عين الشمس، مصر، 1997.

15- عبد الله محمد عبد الرحمان، النظرية في علم الاجتماع-النظرية السوسولوجية المعاصرة-، ج2، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية مصر، 2003.

16- علي عبد الرزاق جليبي، البحث العلمي الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003.

17- عمار الطيب، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الاجتماعية والسلوكية، ط 1، دار المناهج للنشر و التوزيع.

18- عمار بوحوش، الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة، ط2، دار البصائر، الجزائر، 2008.

- 19- عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية ط 2؛ الجزائر، 1999 .
- 20- فضيل دليو وآخرون، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، (سلسلة العلوم الاجتماعية)، منشورات جامعة منتوري قسنطينة ، دار البعث، قسنطينة ، 1999 .
- 21- قاسم حشمت، علم المعلومات بين النظرية و تطبيق، دار غربي للطباعة ،القاهرة، دس.
- 22- قنديلجي، عامر إبراهيم؛ السامرائي، إيمان فاضل، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002.
- 23- كامل المغربي، المدخل لإدارة الأعمال ،مكتبة عجمان ،عمان 1974.
- 24- المجذوب طارق، الإدارة العامة. العملية الإدارية والوظيفة العامة والإصلاح الإداري، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2005.
- 25- محمد سعيد فرح، كيف تكتب بحثا اجتماعيا ؟ - نسخة الكترونية ،جامعة طانطا.
- 26- محمد سمير أحمد ، الإدارة الإلكترونية ، ط1 ،دار المسيرة ،الاردن ،2009.
- 27- مراد زعيمي، مؤسسة التنشئة الاجتماعية، منشورات باحي مختار، عنابة ، الجزائر ، 2002.
- 28- مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي في إعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، عمان الأردن، 2000
- 29- موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية، ترح: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004.
- 30- نجم أحمد حافظ، مبادئ علم الإدارة العامة، دار الفكر العربي للنشر، مصر، 1979.
- 31- نجم عبود نجم، الإدارة و المعرفة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2009.
- 32- نقلا عن ابو بكر محمود الهوش، العرب أمام التحديات مجتمع المعلومات، وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات من 1-4 نوفمبر 1997، دار المصرية اللبنانية ،القاهرة، مصر، 1997.

3) المقالات و المجلات العلمية:-

- 33- موسي عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر، عرضت في دورية علمية محكمة سنوية تنشر الأبحاث في العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير، مطبعة جامعة قاصدي مرياح ورقلة، مجلة الباحث العدد 2011/9.

4) المذكرات و الأطروحات:-

- 34- زعطوط كلثوم، الجامعة الجزائرية في ظل التغيرات التكنولوجية الحديثة- تكنولوجيا المعلومات-، مذكرة لنيل شهادة الماستر ،جامعة ورقلة،2013
- 35- محمد بن هلال الكسار، نجاح تطبيق التعاملات الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية، رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، السعودية،2007.
- 36- المعري سعيد نعلي،المتطلبات الإدارية الأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية،مذكرة ماجستير جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،الرياض 2004.
- 37- منى البشرى ،معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعات ام القرى بمدينة مكة المكرمة وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس،رسالة ماجستير ،1429/1430

ثالثا: - المواقع الالكترونية

- 38- معجم المعاني الجامع-معجم عربي عربي؛ <http://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar> ؛
h15:33 2015_01_30
- 39- الدنبري لطفي،التنظيم و إدارة السلوك البشري في النظرية البنائية الوظيفية و النظرية المعدلة،مجلة العلوم الإنسانية،السنة الخامسة،العدد 37،2008،(مجلة الكترونية)،<http://WWW.ULUM.ML/D60.HTML>،
- 40- جامعة قاصدي مرباح ورقلة،نشأة جامعة قاصدي مرباح ورقلة الصفحة الأولى، شوهد في 2014/12/6 ،متاح على <http://OUARGLA-UNIV.FLEEHAOSTIA.COM/VIEW-UNEFW-27HTML>
- 41- <http://www.univ-ouargla.dz/index.php/fr> ،2015/03/10،h14:05

الله الحق

ملحق رقم (1)
جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا
شعبة علم الاجتماع و الأنثروبولوجيا
استبيان

سيدي... سيدتي ...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع عمل وتنظيم. بعنوان واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية* في الجامعات الجزائرية -جامعة قاصدي مرباح ورقلة أنموذجا - نضع بين يديك هذا الاستبيان الذي يحوي مجموعة من العبارات نرجو منك أن تجيب عليها بكل موضوعية واطمن على أن هذه المعلومات ستبقى محل كتمان، وسوف يتم استغلالها لغرض البحث العلمي فقط.

وتهدف الدراسة إلى التعرف على توجهات إدارة الجامعة نحو التغيير إلى استخدام التكنولوجيا داخل الإدارة الجامعية، و إلى الإدارة الإلكترونية بشكل عام، ومدى توفر البنية التحتية التكنولوجية والبشرية اللازمة لذلك، نظرا لأهمية هذا المجال من العلم، وآفاقه الواسعة وأهميته البالغة للمجتمع ككل .

شاكرا لكم حسن تعاونكم

وتفضلوا بقبول فائق التحية والتقدير

ملاحظة: في حال رغبتكم في الحصول على الدراسة ونتائجها يرجى كتابة الاسم والبريد الإلكتروني

الاسم/..... البريد الإلكتروني /.....

الباحثة:

ميلودي إيمان

*يشير مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى اعتماد المنظمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عند أدائها لمهامها وفي الجهود التي تبذلها في عملياتها الإدارية وأنشطتها الفنية.

البيانات الشخصية

المحور الأول :

1. المؤهل العلمي :

2. الكلية التي تعمل بها:

3. هل تحمل شهادة في الإعلام الآلي :

نعم

لا

إذا كان نعم ما هي :

4. هل التحقت بدورات في مجال الإعلام الآلي أثناء مدة خدمتك؟

نعم

لا

إذا كان نعم ، ما عددها

5. فئة الوظيفة :

- إداري

- أكاديمي إداري

المحور الثاني: مقومات الإدارة الالكترونية التي توفرها جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

6. هل تستعمل الحاسوب في عملياتك الإدارية اليومية ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة ب لا فلماذا

7. هل توفر لك الجامعة دورات تدريبية في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال في عملك الإداري ؟

نعم

لا

8. هل تتوفر الانترنت على مستوى المكتب الذي تعمل به ؟

نعم

لا

9. كيف يتم الاتصال بين مصلحتك والمصالح الأخرى:

المراسلات الورقية

هما معا

عن طريق البريد الالكتروني

10. في نظرك أيهما أحسن استعمالا :

- الإدارة الورقية

- الإدارة باستعمال الوسائل التكنولوجية

لماذا في الحالتين

.....

.....
11. هل يتوفر الوسط الجامعي على أجهزة الإعلام الآلي أساسية ؟

نعم

لا

- إذا كانت الإجابة بنعم، فيما تتمثل هذه الأساسيات:

برامج الحاسوب

الطابعة ماسح ضوئي

كل هذه الأجهزة

أخرى اذكرها:.....

12. هل تسهل الإدارة الالكترونية عملية التفاعل بين إدارات الجامعة؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة بنعم كيف ذلك

13. هل أجهزة الإلكترونية المتوفرة حاليا تعتبر كافية عمليا لسير العمليات الإدارية ؟

نعم

لا

14. هل تتوفر بالجامعة بما شبكة اتصال داخلية لتبادل المعلومات بين الموظفين ؟

نعم

لا

15. هل المراسلات الالكترونية الداخلية معتمدة رسميا لدى الباحثين في الجامعة ؟

نعم

لا

في كلتا الحالتين لماذا.....

المحور الثالث: تساهم الإدارة الالكترونية في نجاح العمليات الإدارية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة

16. هل ترى بأن الجامعة تتجه نحو الإدارة الإلكترونية ؟

نعم

لا

كيف ذلك

.....

17. أيهما يساهم في عملية التنسيق:

استخدام البريد الالكتروني

18. هل تستخدم البريد الإلكتروني في سير العمليات الإدارية؟

نعم
لا

19. هل يستعمل البريد الإلكتروني كأداة مفتوحة باتجاهين بين كافة موظفي الجامعة؟

نعم
لا

20. هل ترى أن الاعتماد على الإدارة الإلكترونية (وسائل تكنولوجيا الحديثة) يحقق السرعة و المرونة أكبر في العمل

؟

نعم
لا

كيف ذلك.....

21. هل تساهم وسائل تكنولوجيا الاتصال التي توفرها الجامعة في زيادة كفاءة العمليات الإدارية ؟

نعم
لا

22. هل تساعد الوسائل الاتصال الحديثة في عملية اتخاذ القرارات؟

نعم
لا

إذا كانت الإجابة ب لا كيف ذلك

23. هل استخدامك للحاسب والبريد الإلكتروني يجعل العمل :

- صعب
- سهلا
- لا استخدم كليهما

24. الملفات أو الوثائق الموجودة بالحاسب هي الأكثر سهولة أثناء البحث عنها؟

نعم
لا

المحور الرابع : المعوقات و الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية كممارسة بجامعة قاصدي مرياح ورقلة .

25. هل لديك الثقة في التعاملات الإلكترونية في مجال الإدارة ؟

نعم
لا

أحياناً

إذا كانت الإجابة ب لا لماذا؟.....

26. هل تتوفر لديكم برامج الحماية اللازمة للبيانات و المعلومات داخل حواسيب الإدارة ؟

نعم

لا أحياناً

27. هل توفر لك الجامعة الدعم الفني المستمر للموظفين في مجال الإعلام الآلي؟

نعم
لا أحياناً

28. هل ترى أن الكوادر البشرية بالجامعة تعاني ضعفاً في استخدام الحاسب؟

نعم
لا

إلى ما يرجع ذلك.....

29. هل توفر لك الجامعة الصيانة والمتابعة للأجهزة الإعلامية الآلي؟

نعم
لا أحياناً

30. هل توفر لك الجامعة دليلاً وظيفياً واضحاً لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

نعم
لا أحياناً

31. ماهية حسب رأيك أهمية الأمن و الحماية المعلوماتية؟

32. هل تعتبر نقص الدورات التدريبية لديك عائقاً في تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

نعم
لا

إذا كانت الإجابة ب لا. ما هي الأسباب في رأيك

33. هل هناك أمن الكتروني وسرية للمعلومات و البيانات عند استعمال الشبكات الالكترونية في الإدارة

نعم
لا أحياناً

شكراً لكم

الملحق رقم 02

استمارة المقابلة :

اليوم :

الساعة :

المكان :

مع من المقابلة :

الصفة الادارية :

الأسئلة المقابلة :

1) هل ترى أن المورد البشري قادر على مواكبة التكنولوجيا ؟

.....
.....
.....

2) ماهية الإمكانيات التي توفرها الجامعة ؟

.....
.....
.....

3) هل تفكرون في تطويرها ورفعها ؟

.....
.....
.....

4) كيف تساهم الإدارة الالكترونية في نجاح عملية تنسيق ؟

.....
.....
.....

5) كيف تساهم الإدارة الالكترونية في نجاح عملية التخطيط؟

.....
.....
.....

6) كيف تساهم الإدارة الالكترونية في نجاح عمليات الإدارة؟

.....
.....
.....

7) ما هي المعوقات البشرية التي تواجه تطبيق هذه الإدارة؟

.....
.....

8) هل لديك شراكة مع مؤسسات القطاع الخاص للمراقبة التقنية للبرامج و انظمة المعلومات؟ و لماذا في الحالتين؟

نعم

لا

.....
.....
.....

9) ما هي المعوقات التقنية و المالية التي تواجه تطبيق الإدارة الكترونية؟

.....
.....
.....
.....

10) هل هناك قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب لموظفي الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية؟

.....
.....
.....

11) كيف تقيم واقع الدارة الالكترونية في جامعة ورقلة؟

.....
.....
.....
.....
.....

12) هل ترى أن يمكن للجامعة الوصول إلى أعلى المراتب و تصل إلى المنافسة العالمية في ظل التكنولوجيا الموجودة؟

.....
.....
.....
.....
.....

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة المعنونة بـ " واقع ممارسة الإدارة الإلكترونية بالجامعة الجزائرية " جامعة ورقلة أنموذجا للإجابة عن التساؤل الرئيسي المتمثل في: ما واقع ممارسة الإدارة الإلكترونية بجامعة ورقلة؟ اعتمدت الطالبة على 03 أسئلة فرعية هي:

4. ما مقومات الإدارة الإلكترونية التي توفرها جامعة قاصدي مرياح ورقلة ؟

5. كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في نجاح العمليات الإدارية بجامعة قاصدي مرياح ورقلة ؟

6. ما هي المعوقات و الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية كممارسة بجامعة قاصدي مرياح ورقلة ؟

وللإجابة على التساؤلات السابقة تم الاعتماد على مجموعة من الإجراءات المنهجية شملت المدخل السوسولوجي (البنائية الوظيفية) والمنهج الوصفي بالاعتماد على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات انطلاقا من المصادر والوثائق، مروراً بالاستمارة، إلى غاية الاستعانة بالإحصاءات الرسمية والتقارير وصولاً للأساليب المتبعة في تحليل البيانات.

وتم تطبيق هذه الأداة على عينة من الموظفين بكليات جامعة قاصدي مرياح ورقلة، والمتمثلة في (102) موظف تم اختيارهم بالعينة الطبقية الإحصائية وتم استرجاع (95) من أصل (102) استمارة موزعة.

أسفرت نتائج الدراسة الميدانية على أن الجامعة الجزائرية تتجه نحو الإدارة الإلكترونية وهذا من خلال تساند مختلف الأطراف المكونة لها وهي:

الاهتمام بالموارد البشري و تأهيله من أجل النهوض بهذه السياسة و توفير بنية تحتية مناسبة للسير نحو هذا التنظيم الحديث و تقبل التغير نحو الأفضل داخل الإدارات و التخطيط و التنسيق الحسن لممارسة الإدارة الإلكترونية داخل الجامعة الجزائرية. الكلمات المفتاحية: الجامعة الجزائرية، الإدارة الإلكترونية، مجتمع المعلومات، المورد البشري.

Abstract:

« Electronic Administration and its present situation in the Algerian university» (the cause of Ouargla university) is a study that aims to answer the main question of: **what is the reality of practicing the E-administration in the Algerian university ?**

To answer this question the student took into consideration 3 sub questions :

- 1- What are the main constituents of the E-administration provided in the University of Kasdi Merbah Ouargla ?
- 2- How does the E-administration contribute in the success of the administrative operations in the university of Kasdi Merbah Ouargla?
- 3- What are the obstacles and the difficulties that face the application of the E-administration in the university of Kasdi Merbah Ouargla?

The student followed a set of methodological procedures which included; the sociological entrance, the Functional Constructivism and the descriptive method, depending on a set of tools to collect data from the sources and the documents.

This study was conducted on a sample of 102 staff from the university faculties, this sample was chosen according to the "stratified probability", where 102 forms were distributed and 95 were received.

The results of the field study show that the Algerian university is heading toward the E-administration, and this can be seen through its various constituents which are:

The attention given to the human resource and its rehabilitation in order to promote this policy, the availability of the appropriate infrastructure that leads to this new type of organization, the aptitude to improve in the administrations and the good planning and coordination to apply the E-administration in the Algerian university.

Key words: the Algerian university, the E-administration, the information society, human resource.

