

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التبسي - تبسة
Larbi Tebessi University - Tebessa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences



قسم: علوم الاعلام والاتصال

تخصص

اتصال تنظيمي

مذكرة ماستر تحت عنوان

الإدارة الالكترونية و دورها في العصر الرقمي

دراسة ميدانية في المكتبة المركزية لجامعة العربي التبسي - تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

تحت اشراف الأستاذ

من اعداد الطالبين

أ.د. علي سلطاني

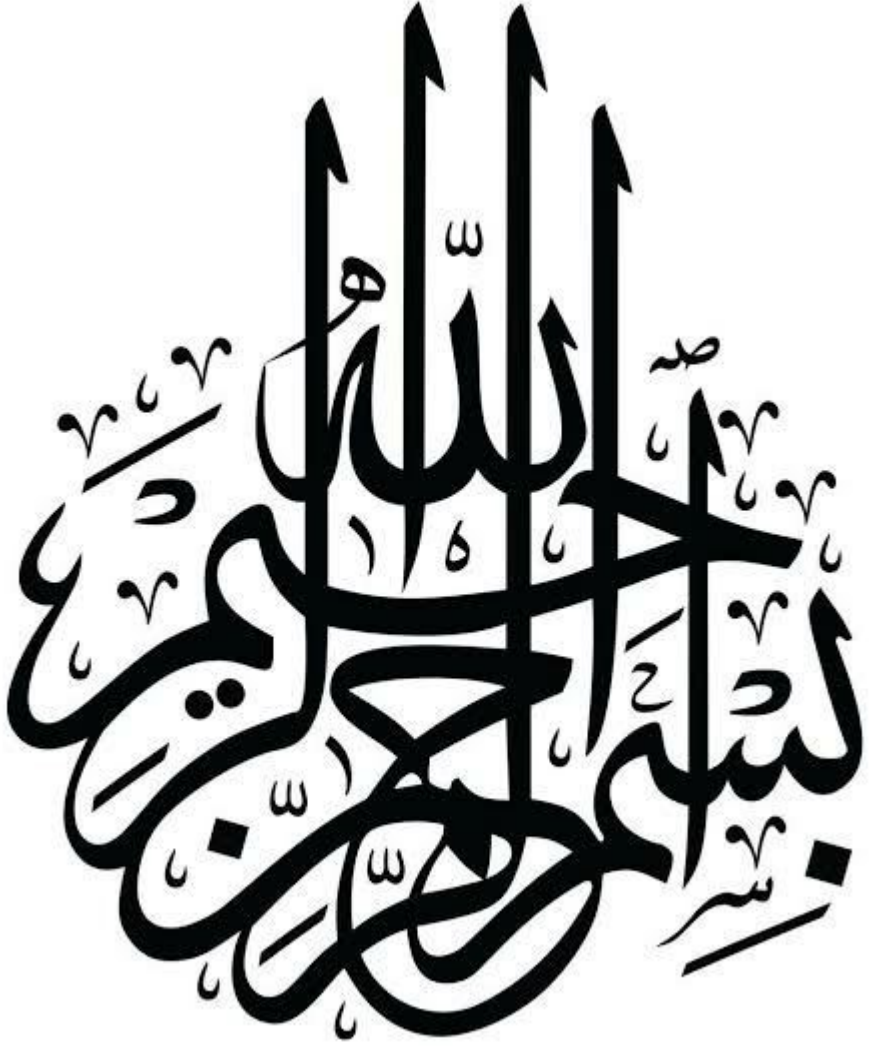
• فايزة عبيد

• نريمان حريسي

أعضاء لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الرتبة العلمية	الصفة
بلخيري رضوان	أستاذ تعليم عالي	رئيسا
سلطاني علي	أستاذ تعليم عالي	مشرفا ومقررا
البار الطيب	أستاذ محاضر - أ-	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية 2021 / 2022



شكر وتقدير

بداية نحمد الله عز وجل الذي بنعمته تتم الصالحات وبعد تتقدم بأسمى عبارات الشكر

والاخلاص إلى

الأستاذ المشرف علي سلطاني الذي لم يتوانى في تقديم يد المساعدة والتوجيه طيلة فترة إعداد
المذكرة

والى اعضاء لجنة المناقشة الاستاذ البار الطيب والاستاذ رضوان بلخيري

والى كل الاساتذة الذين أضافوا بصمتهم في هذه المذكرة لتحكيمهم استبيانها خاصة

الاستاذة يحياوي هالة والاستاذ بن مهدي مرزوق

والى كل من ساندني ولو بكلمة نصيحة واطلب من الله ان يثبت أجورهم

اللهم لك الحمد قبل الرضا ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا، بأن وفقنا على انجاز
هذا العمل المتواضع.

الى قرة عيني، الى من جعلت الجنة تحت قدميها...الى من وهبتني الحياة...الى من سهر
الليالي من اجل تربيتي وتعليمي، امي العزيزة حفظها الله

الى من يزيدني انتسابي له وذكره فخرا واعتزازا والى وجعني أكبر في أذى وأظهر فضيلة ابي
العزير

الى اخوتي واخواتي سندي في الحياة

والى صديقتي حسناء فواتحياً على دعمها المعنوي وكل صديقاتي من شاءت الاقدار ان
تجمعني بهم مقاعد الدراسة وتجعل منهم أشقاء .

اهداء

إلى صاحبة الصبر الجميل التي أفنت حياتها من أجل تعليمي إلى أعز إنسان جدتي حفظها الله وأطال
الله في عمرها

إلى قرة عيني أُمي الغالية حفظها الله

إلى إخوتي وأخواتي وإلى جميع صديقاتي، إلى كل من لم تحمل أسمائهم مذكرتي ولم تنساهم
ذاكرتي.

نريمان

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى إيجاد دور الإدارة الإلكترونية إلى إيجاد دور الإدارة الإلكترونية في العصر الرقمي في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي الجزائر باعتماد المنهج الوصفي التحليلي في وصف وتحليل الأدبيات النظرية من خلال تحليل الدراسات السابقة وكذا منهج دراسة حالة المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي وهذا باستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات التي تخص محاور الدراسة (الإدارة الإلكترونية والعصر الرقمي) وتشكلت عينة الدراسة من 25 مفردة من موظفي المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي حيث تمت الإجابة على جميع أسئلة الاستبيان الموزعة حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

من خلال ما تطرقنا له في دراستنا ومن خلال دراسة وتحليل وتفسير المحاور يمكن أن نجمع على أهم النتائج فيما يخص دور الإدارة الإلكترونية في العصر الرقمي في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي، والتي يمكن إيجازها في النقاط التالية:

- اعتماد المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي على تكنولوجيا الرقمنة التي تفتح المجال لتطبيق الإدارة الإلكترونية بسهولة.
- تساهم الإدارة الإلكترونية في تبسيط عبء العمل داخل المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي.
- ان استخدام الإدارة الإلكترونية يسهل في التغلب على العديد من مشاكل العمل.
- إن إدارة المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي تدعم استخدام واستغلال التقنيات الحديثة وتشجع على المبادرات الفردية للموظفين.
- ضرورة المطالبة بتدعيم البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي.

- نقص في توفير المخصصات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي.

الكلمات المفتاحية: إدارة الكترونية، عصر رقمي، مكتبة مركزية

Abstract

This study aimed to find the role of electronic management in the digital age in the central library of the University of Larbi Tebesi, Algeria, by adopting the descriptive analytical method in describing and analyzing theoretical literature through the analysis of previous studies, as well as the method of studying the case of the central library of the University of Sheikh Larbi Tebesi, using the questionnaire as a tool for collecting data and information concerning Study axes (electronic management and the digital age) The study sample consisted of 25 employees of the central library of the University of Tebessa, where all the distributed questionnaire questions were answered and the study reached the following results:- The adoption of the central library of the University of Sheikh Al-Arabi Al-Tebessi on digitization technology, which opens the way for the application of electronic management easily;

The electronic administration contributes to simplifying the – workload within the central library of the University of Sheikh Al-Arabi Al-Tebessi University

Key Words: Electronic Management, Digital Age, The Central Library of Tebessa.

فهرس المحتويات

4	شكر وتقدير
5	اهداء
6	اهداء
7	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال
	مقدمة عامة
س	مقدمة
ف	الاشكالية
ص	الاسئلة الفرعية
ص	الفرضيات
ص	اسباب اختيار الموضوع
ق	اهمية الدراسة:

أهداف الدراسة:.....ق

منهج الدراسة :ر

ادوات جمع البيانات.....ر

الدراسات السابقة والمثابفة:.....ت

ضبط المصطلحات:.....ظ

الفصل الأول: العصر الرقمي.....1

تمهيد:.....1

المبحث الاول: عموميات حول العصر الرقمي.....2

المطلب 01: مفهوم العصر الرقمي.....2

المطلب 02: خصائص العصر الرقمي.....4

المطلب 03: مؤشرات التحول للعصر الرقمي.....7

المطلب 04: انعكاسات العصر الرقمي على الادارة:.....11

المبحث الثاني: التحول الرقمي والرقمنة في الجامعات.....13

المطلب 02: نحو التحول الرقمي في الجامعة الجزائرية.....16

المطلب 03: مقومات ومتطلبات الرقمنة في الجامعة الجزائرية.....18

المطلب 04: تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على الخدمات المكتبية:.....22

خلاصة الفصل:.....24

26	الفصل الثاني: الادارة الالكترونية.....
26	تمهيد:
27	المبحث الاول: ماهية الادارة الالكترونية.....
27	المطلب 01: نشأة الادارة الالكترونية.....
29	المطلب 02: مفهوم الإدارة الإلكترونية.....
33	المطلب 03: أهمية وخصائص الإدارة الإلكترونية:.....
36	المطلب 04: أهداف الإدارة الإلكترونية:.....
38	المبحث الثاني: أساسيات الادارة الالكترونية.....
38	المطلب 01: وظائف الإدارة الإلكترونية.....
44	المطلب 02: متطلبات الادارة الالكترونية.....
51	المطلب الثالث: أسباب ودواعي التحول نحو الإدارة الإلكترونية:.....
55	المطلب الرابع: معوقات الإدارة الإلكترونية.....
60	خلاصة الفصل:.....
61	الفصل الثالث: الجانب التطبيقي.....
62	تمهيد
63	المبحث الاول: إجراءات الدراسة الميدانية.....

المطلب 01: تقديم مكان الدراسة 63

المطلب 02: مجالات الدراسة 67

المطلب 03: مجتمع وعينة الدراسة: 68

المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات 69

المطلب 01: تحليل البيانات 69

المطلب 02: اختبار فرضيات الدراسة 81

خلاصة الفصل 82

خاتمة 85

قائمة المراجع: 87

الملاحق Erreur ! Signet non défini.

قائمة الجداول

- جدول 1 يمثل الجدول جنس افراد العينة 69
- جدول 2 يمثل الدراسة حسب متغير السن Erreur ! Signet non défini.
- جدول 3 عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي 70
- جدول 4 عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية 70
- جدول 5 يمثل مكانة الإدارة الالكترونية في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي 72
- جدول 6 يمثل مساهمة الإدارة الالكترونية في عصرنة الإدارة التقليدية 75
- جدول 7 معوقات الإدارة الالكترونية في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي 78

قائمة الاشكال

- رسم توضيحي 1 يمثل نسبة الذكور والاناث في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي
التبسي **Erreur ! Signet non défini.**
- رسم توضيحي 2 يمثل توزيع عينة الدراسة حسب السن 69
- رسم توضيحي 3 يمثل عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي 70
- رسم توضيحي 4 يمثل توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية 70

شهد العالم ثورة الاتصالات والمعلومات والتطور التقني أثر كبير في التقريب بين الأقطار المختلفة للعالم، ومن خلال هذا التقدم وظهور ما يسمى بالتقنية الرقمية، فمن خلال هذه المنظمات تتم الاستفادة من هذه التقنيات في شتى نشاطاتها، بما في ذلك المجال الإداري لتتعرف على مصطلح حديث وهو ما يسمى بالإدارة الإلكترونية، حيث بدأت الكثير من المنظمات في تبني مفهوم هذه الأخيرة في مختلف أنحاء العالم سواء في البلدان النامية أو المتطورة وذلك بغرض معلوماتها على شبكة الأنترنت، وإنجاز أعمالها و معاملاتها ووظائفها الإدارية بسرعة ودقة عالية.

ظهرت الإدارة الإلكترونية كرد فعل لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر فعالية ومرونة من جهة، ومن جهة أخرى الاستفادة من ثورة المعلومات والمنجزات التي حققتها في توفير الوقت والجهد والتكلفة، ومن هذا المنبر كانت الجزائر من بين الدول التي شرعت في تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكثير من مؤسساتها، وذلك يهدف إلى عصرنه وحدائنه الإدارة وادخال التكنولوجيا الحديثة وتعويد أو تمرين المواطن على استخدامها.

حيث عملت الإدارة الإلكترونية على تفعيل نظم شاملة تتميز بالمرونة، والفاعلية هدفها الأساسي هو تسهيل العمل في الإدارة وتلبية احتياجات المستخدمين المختلفة بأقل جهد وأقصر وقت ممكن. بالإضافة إلى ذلك تهدف إلى خدمة المواطن في أحسن الظروف، وإنما تكون مجبرة في شتى الظروف والأوقات من تجديد هياكلها وبنياتها وأساليب إدارتها للشأن العام.

وفي أواخر القرن العشرين نحن نعيش الآن في زمن متشابه ولحظات متشابهة ندخل بقوة للعيش في زمن آخر وفي عصر آخر... إنه ما يسمى بالعصر الرقمي بكل ما

تحمله الكلمة من معنى، فالعالم الرقمي يبني نقرة كل نقرة تصل إلى ملايين البشر في زمن قياسي حيث أوجد حالة إنسانية وعلمية خطيرة تعجز فيها العقول عن إدراك أبعادها أو التنبؤ بما ستؤول إليه أحوالها المستقبلية، خاصة أن العصر الرقمي بكل معطياته الكبيرة والفائقة في التواصل الإنساني، وبكل ما أوجده من سياقات للتفاعل وتيسير الحياة على البشر.

ومن أجل الإحاطة كل جوانب الموضوع وبغية التطرق إلى كل العناصر المتعلقة به جاءت دراستنا في ثلاثة فصول وتتناول كل منها ما يلي:

مقدمة عامة شاملة تتضمن التعريف بمشكلة الدراسة وتوضيح أسباب اختيارنا لهذا الموضوع كذا التطرق إلى أهمية واهداف الدراسة، وتم التطرق الى المنهج وادوات جمع البيانات وكذلك الصعوبات التي واجهتنا خلال اجراء دراستنا، وقمنا خلال هذا الفصل بعرض مجموعة من الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوعنا، إضافة إلى تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة كمحاولة أولية لتوضيح الكلمات المفتاحية الخاصة بها.

الفصل الأول: تناولنا في هذا الفصل مبحثين أساسيين، المبحث الأول عموميات حول العصر الرقمي فتناولنا في هذا الفصل تعريف وخصائص العصر الرقمي وكذلك مؤشرات التحول للعصر الرقمي وكذلك انعكاسات هذا الاخير على الادارة اما المبحث الثاني تحت عنوان التحول الرقمي والرقمنة في الجامعات.

تطرقنا في هذا المبحث الى تعريف الرقمنة وكذلك مطلب ثاني تحت عنوان نحو التحول الرقمي في الجامعة الجزائرية وتناولنا مقومات ومتطلبات الرقمنة في الجامعة الجزائرية واخيرا تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على الخدمات المكتبية.

الفصل الثاني: تضمن هذا الفصل التعريف بموضوع الإدارة الإلكترونية والعرض التام المدقق لكل العناصر المحيطة والمرتبطة بها، حيث اعتمدنا على مبحثين، المبحث الأول

تطرقنا فيه الى كل من النشأة والتعريف والاهمية وخصائص واهداف الادارة الالكترونية، أما المبحث الثاني تطرقنا إلى وظائف ومتطلبات الادارة الالكترونية وكذلك اسباب التحول نحو الإدارة الإلكترونية ومعوقات الادارة الالكترونية.

الفصل الثالث: والآخر وهو الدراسة الميدانية .

تضمن هذا الفصل تعريفاً بمكان الدراسة وقد حاولنا من خلاله توضيح مختلف الإجراءات المنهجية التي اعتمدنا عليها عند القيام بهذا الجانب الميداني من الدراسة، إضافة إلى التحليلات والتفسيرات التي قمنا بها حول نتائج الاستبيان والتي توصلنا من خلالها على مجموعة من النتائج العامة مكنتنا من إعطاء توصيات خاصة بموضوع الادارة الالكترونية.

الاشكالية

شهد العالم الآن حقبة جديدة مثيرة من التقدم الانساني نتيجة للتطورات العلمية والتكنولوجية المذهلة، التي حدثت في القرن الواحد والعشرون في مجالات عدة خاصة مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال وسرعة، انتشار استخدام الانترنت على نطاق واسع، ولاشك ان الثورة المعلوماتية الحاصلة في تكنولوجيا الاعلام والاتصال من اهم مميزات هذا العصر ما جعله يأخذ تسمية العصر الرقمي، و لعبت التقنيات الحديثة دوراً رئيسياً في احداث تغييرات رهيبه في العمل الاداري حيث ساهمت في تطوير اساليبه و توفير المعلومات في الوقت المناسب بأقل جهد من خلال تطبيق الادارة الالكترونية التي اعطت صيغة الجودة على اعمال ونشاطات المؤسسات المختلفة الأمر الذي يمكنها من تحسين آدائها وتحقيق الخدمات بشكل اسرع و أفضل، وتنتظر الإدارة كعلم وكممارسة بشكل ملحوظ مع مرور الزمن، وتسير مع التطورات الحديثة والسريعة التي شهدها القرن

العشرين ويشهدا القرن الحادي والعشرين، وتعد الإدارة علماً متحركاً يصعب التنبؤ بحركته.

وتتطور الإدارة مع تطور التكنولوجيا بمفهومها الشامل، ولهذا فإن عدداً كبيراً من العمليات والأنشطة والوظائف الإدارية قد أدخلت التقنية الإلكترونية في ممارستها وإجراءاتها، مما أدى بها إلى الوصول إلى مرحلة الإدارة

الإلكترونية.

ما هو دور الادارة الالكترونية في العصر الرقمي؟

الاسئلة الفرعية

1. ماهي مكانة الادارة الالكترونية في المكتبة المركزية؟

2. كيف تساهم الادارة الالكترونية في عصرنة الادارة التقليدية؟

3. ماهي اهم المعوقات التي تعيق تطبيق الادارة الالكترونية في المكتبة المركزية؟

الفرضيات

1. لادارة الالكترونية مكانة في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي من خلال تسهيل العمل وتوفير الوقت والجهد.

2. تساهم الادارة الالكترونية في عصرنة الادارة التقليدية من خلال القضاء على كل ما هو ورقي وتقليدي وتبني كل ما هو جديد ورقمي.

3. من اهم المعوقات التي تعيق تطبيق الادارة الالكترونية المعوقات المالية والتقنية وكذلك الادارية.

أسباب اختيار الموضوع

١- الاسباب الموضوعية

- قلة البحوث التي تناولت موضوع الادارة الالكترونية.
- أهمية الموضوع وحداثته والتعمق فيه اكثر.

ب- الاسباب الذاتية

- قرب موضوع الدراسة من طبيعة التخصص.
- حب الجديد والتطلع لمعرفة المستجدات التي تطرأ على حقل الاعلام والاتصال.
- اثرء البحث العلمي بدراستنا والمساهمة في انجاز دراسة علمية اكااديمية لافادة الطلبة مستقبلا.

اهمية الدراسة:

- تستخرج اهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله حيث ان عصرنة الإدارة عن طريق تبني الادارة الالكترونية له آثار جانبية سمحت بتحسين كفاءة وفعالية الأداء وهذا ما لم تكن تتميز به الادارة التقليدية.
- تطوير دور الادارة من خلال امداد القائمين عليها بما سيتوصل اليه في عصر التقنيات التكنولوجية المتطورة.
- اهمية الادارة الالكترونية في الجامعات والمكتبات الجزائرية باعتبارها من الاتجاهات الحديثة في ضوء الثورة الرقمية والتحولت في مختلف الميادين.
- تفيد هذه الدراسة في إثراء المكتبة الجامعية وتزويد الباحثين بأطر نظرية حول واقع الادارة الالكترونية.
- الوصول إلى معرفة مدى اهتمام قطاع التعليم العالي بتطبيق الإدارة الإلكترونية واهتمامه برقمنة القطاع.

أهداف الدراسة:

• تهدف الدراسة الى تحقيق جملة من الاهداف التي يرجى من ورائها رسم الواقع الذي تعيشه المكتبات المركزية، وتوضيح الافاق التي ينبغي عليها العمل الاداري في المستقبل.

- تسليط الضوء على مدى فعالية الادارة الالكترونية داخل المكتبة المركزية.
- محاولة معرفة التأمّلات التي تحدث بين الأفراد والجماعات في الاعمال.
- الرقمية الجديدة.
- التعرف على ملامح تطبيق الإدارة الإلكترونية عن قرب.
- تعريف الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير العملية الادارية.
- تحديد انعكاسات العصر الرقمي على المنظومة الادارية.
- سليلط الضوء على مزايا استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الإدارة.

منهج الدراسة :

اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يعتبر اهم المناهج المستخدمة في مجال علوم الاعلام والاتصال، وهو طريقة لوصف الظاهرة المدروسة و تصورها كميا عن طريق جمع المعلومات وتحليلها تفسيرها كما تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة من خلال إجراء دراسة ميدانية الى المكتبة المركزية في جامعة الشيخ العربي التبسي .

ادوات جمع البيانات: اعتمدنا في دراستنا على اداتين من ادوات جمع البيانات الا وهما الملاحظة و الاستبيان.

1- مفهوم الملاحظة

تعتبر الملاحظة من أقدم وسائل جمع البيانات والمعلومات الخاصة بظاهرة ما وتعرف الملاحظة على أنها عبارة عن " عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات

والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف يقصد التغيير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية حاجياته.

2 . مفهوم الاستبيان

-الاستبيان هي الأداة التي لا يمكن الاستغناء عنها البحوث الاستطلاعية.

- فالاستبيان هو مجموعة من الأسئلة المحضرة، وتراعي فيه كل القواعد المنهجية، وتكتب هذه الأسئلة على أوراق ويطلب من الشخص الرد عليها.

الدراسات السابقة والمشابهة:

الدراسة الأولى

اطروحة دكتوراه من إعداد بوزكري جيلالي بعنوان: الادارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، دراسة ميدانية بجامعة الجزائر 2016. حيث ركزت هذه الدراسة على اهمية الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية والوقوف على التحديات التي تواجه تطبيق هذه الاخيرة في الحاضر والمستقبل، كما تم دراسة التحول من الادارة التقليدية الى الإدارة الرقمية وتم طرح التساؤل الرئيسي كما يلي:

- الى أي مدى استجابت المؤسسات الجزائرية لتطبيقات الادارة الالكترونية؟

وماهي التطلعات التي تسعى الى تحقيقها؟

وتم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

-الى اي مدى بلغ تطور مفهوم الادارة الالكترونية؟ وما هي اساسيات التحول من الادارة التقليدية الادارة الالكترونية؟

وما هي أهم العقبات التي واجهت المؤسسات الجزائرية في سعيها لتصوير ادارتها؟

حيث استخدم المنهج الوصفي التحليلي والأدوات الاحصائية في للتحليل ومناقشة النتائج.

افادتنا هذه الدراسة بصفة خاصة في أسباب التحول نحو الإدارة الالكترونية .

الدراسة الثانية:

-مذكرة ماجستير في العلوم الادارية من اعداد القحطاني شائع بن سعد مبارك تحت

عنوان: مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الادارة الالكترونية في السجون - دراسة

تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالملكة العربية السعودية بكلية الدراسات العليا
جامعة نايف للعلوم الأمنية الرياض، 2006م

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى ادراك القيادات العاملة لاهمية تطبيق الادارة
الالكترونية في السجون السعودية والتعرف على أهم مجالات تطبيقها وكذلك المتطلبات
المعوقات ومعرفة سبل مواجهة هذه المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية
وكانت الاشكالية كالتالي:

- ما مجالات تطبيق الادارة الالكترونية وما متطلبات ومعوقات ذلك في السجون
السعودية؟

وتم الاعتماد على المنهج الوصفي والمسحي.

وكم تم التوصل في هذي الدراسة الى ان سرعة الرجوع للبيانات والمعلومات السابقة تعد
من اهم الايجابيات التي تساهم الادارة الالكترونية في تحقيقها وان من اهم مجالات
تطبيق من الأخيرة هي ربط إدارات ووحدات السجون الكترونيا ببعضها البعض وأن
للسجون وكافة فروعها مع توفير نظام أمني لحماية المعلومات كما اظهرت هذه الدراسة
أن نقص الامكانيات الفنية يعتبر أكبر المعوقات التي تحول دون تطبيق الادارة
الالكترونية في السجون السعودية وان اهم السبل للقضاء على هذه المعوقات هو توفير
التكنولوجيا الحديثة واستقطاب الخبراء والمختصين في هذا المجال .

افدتنا هذه الدراسة من خلال استخدام المنهج الوصفي وكذلك متطلبات ومعوقات الإدارة
الالكترونية.

الدراسة الثالثة:

مذكرة ماجستير من اعداد جهاد مختار 2007 بعنوان "تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية" جامعة يوسف بن خدة - الجزائر

اهداف الدراسة:

- توضيح وازار تأثير الادارة الالكترونية على دوام الحسن للمرافق العامة وعلى اداء موظفيه حيث تسعى الادارة الالكترونية إلى تحسين قدرات المنظمة على استيعاب التجديد ومواكبة التطورات حل جميع المشاكل التي تقف امام السير الحسن للمرافق العامة من خلال توظيف النظريات والتقنيات السلوكية المعاصرة في لعبة الجهود الجماعية واستيعاب الحضارة التنظيمية.

ثم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج المقارنة والمنهج التاريخي.

أهم النتائج:

عدم الإدراك الكامل والواعي لكل عناصر التكنولوجيا والبرمجيات وأهميتها عند بناء مشروع الإدارة الإلكترونية في العالم العربي.

- التعرف على قدرات ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من ثراء معرق للمواقع بما يمكن المواطن العربي على الإفادة الكاملة منها.

- أهمية تعزيز البنية الأساسية التكنولوجية المعلومات والاتصالات ومراعاة التورية العراق التي لها في أنحاء كل دولة عربية بما يمكن وصول خدمات الى مستحقيها

وفي الأخير وعلى ضوء معالجتنا لموضوع البحث وما استنتجناه من نتائج فإن موضوع الإدارة الإلكترونية لا يكون مفيدا إلا إذا استمر في التطبيق العملي، واستفاد منه المتعاملون مع خدمات المرافق العامة. افادتنا هذه الدراسة من خلال المنهج الوصفي.

الدراسة الرابعة:

مذكرة ماجستير من اعداد عشور عبد الكريم 2010 بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، جامعة منتوري قسنطينة الجزائر.

اهداف الدراسة:

- التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية.
- الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية تبعا لتطبيقات النموذج الإلكتروني باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا.
- محاولة التعرف على إستراتيجية الخدمة العامة الإلكترونية وكيف أثرت هذه الأخيرة في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها دولة نامية.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج تحليل المضمون ومنهج دراسة الحالة.

أهم النتائج:

- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد بعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، والتحول الروابط الافتراضية مما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفاعلية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء نادية الخدمات العمومية
- تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية، وتتلى معانيها في القيم العالية التواصل، الشفافية، الدعومة، الاستمرارية، الاستجابة السرعة،

ربع الوقت والدقة في تحديد المهام. النتيجة العامة هي أن الإدارة الإلكترونية مثل آلية هامة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العامة الإلكترونية بما تحقق النزاهة، الخامسة، المساءلة الرقابة، سرعة الاستجابة، في الخدمات المقدمة للمواطنين، ويرفع من مستوى وضوح الخدمة العمومية، ويقرها من المواطن، غير أن التباين والاختلاف بين كل نموذج وآخره تبعا للبيئة.

التعليق على الدراسات السابقة:

اوجه التشابه:

استخدام المنهج الوصفي

الاشترك في متغير واحد وهو الادارة الالكترونية

يوجد هناك نوع من التبني للإدارة الالكترونية

هناك معوقات مادية وادارية للادارة الالكترونية

اوجه الاختلاف:

استخدم المنهج التاريخي ومنهج تحليل المضمون ومنهج المقارنة والمنهج المسحي

عدم توفر كافة الامكانية التكنولوجية لمواكبة الرقمنة في جميع المجالات.

افادتنا هذه الدراسات من خلال المتغير الاول الادارة الالكترونية خاصة المتطلبات

والوظائف وكذلك بعض من المعوقات والايجابيات والسلبيات للادارة الالكترونية.

ضبط المصطلحات:

- مفهوم الإدارة: هي من أصل لاتيني ويطلق عليها بالإنجليزية management أي مهام الإدارة في مستويات التنفيذ، وهي الوظيفة أو النشاط الذي يقوم به المديرون وليست المنظمة التي تدير وهي القيام بالأعمال بالاعتماد على الأفراد الآخرين.

يقدم فريدريك تايلور (Taylor) مؤسس المدرسة الكلاسيكية مفهوم الإدارة على الشكل التالي: • الإدارة هي المعرفة الدقيقة لما تريد من الرجال أن يعملوه ثم التأكد من أن يقوموا بعمله بأفضل و أرخص طريقة.

. أما هنري فايول (Henry Fayol) رائد الإدارة الحديثة فيعرفها قائلاً: (إن تحقيق الإدارة يتطلب التميز والتخطيط والتنظيم والقيادة والتنسيق والرقابة)

- عند كيمبال (Kimball) فقد عدد المهام التي تعمل الإدارة على تحقيقها داخل المشروع عندما قال: " تشمل الإدارة على كل الواجبات والوظائف المختصة بإنشاء المشروع, من حيث تمويله, وتقرير سياساته الرئيسية وتهيئة تجهيزاته الضرورية وإعداد الشكل التنظيمي الذي يعمل في ظله واختيار العناصر الرئيسية له.¹

¹مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2012، د. ص

والإدارة نشاط إنساني هادف يستمد مفاهيمه من علوم مختلفة، ويعمل على تحقيق النتائج بكفاءة وفعالية باستخدام موارد معينة، ومن خلال استعراض المفاهيم السابقة والاعتبارات المستخلصة منها، وتعرف الإدارة بأنها "نشاط إنساني هادف يستمد مفاهيمه من علوم مختلفة ويعمل على تحقيق النتائج بكفاءة وفعالية باستخدام موارد معينة وفي ظل ظروف خارجية محيطية".¹

تعريف الالكترونية: هي عملية الالتقاء بين الحاسوب وشبكات الاتصال والكترونيات المستهلك.

الالكتروني: هو مصطلح تكنولوجي يعبر عن الأداة الحديثة في الاتصال ألا وهي الانترنت التي تسمح بتبادل الاتصالات والمعلومات وتمكن من تسهيل الحصول على المعاملات والخدمات، ولذلك عرف بكونه مجموع الهياكل اللازمة للتكنولوجيا والشبكة المعلوماتية والاتصالات عن بعد والمستعملة لمعالجة وتحويل المعطيات الرقمية.²

العصر الرقمي: هو العصر الذي يدل على سيطرة الوسائل الرقمية الحديثة على غيرها في مجال الاتصال ومعالجة وتبادل المعلومات، ويتسم هذا العصر بعدة سمات ترجع إلى مزايا الوسائل الرقمية وهي السرعة والدقة وتقريب المسافات وإلغاء الحدود.

¹السعيد مبروك إبراهيم ، الادارة الاستراتيجية في ضوء اتجاهات الادارة المعاصرة و الجودة الشاملة ،المجموعة العربية للتدريب والنشر ، ص20 ، 2014

² على محمد عبد العزيز درويش، تطبيقات الحكومة الإلكترونية: دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي (رسالة ماجستير في العلوم الإدارية بكلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية الرياض)، 2005، ص 08

الفصل الأول: العصر الرقمي

الفصل الأول: العصر الرقمي

تمهيد:

تعد الرقمنة انتقال لتاريخ جديد من التحولات التاريخية الكبيرة التي كان لها دورا فعالا في التطور البشري والتقدم الحضاري الحاصل ، الا ان تحولات القرن العشرين هي شئ آخر في منعطفات هذا التطور إذ استخلص هذا القرن كل تجارب التاريخ واستجمع خبراته وبدأ حركة تصاعدية بلغت ذروتها في نهاياته وبدء إطلالته على القرن الواحد والعشرين ، والتقدم التقني والمعلوماتي في الاتصال والسرعة كانت معجزة هذا العصر الذي طرحها مبتكروها كمرحلة انتقال حاسمة في حياة البشرية، حيث استطاعت هذه التقنية ان ترفع الحواجز وتقرب المسافات إلى حد جعل العالم قرية صغيرة تمتد بشبكة معقدة من الاتصالات، وهذه التقنية قد ولدت وتولد مفاهيم جديدة باعتبار انها قد قربت بين البشر والأمم إلى حد التفاعل الانبي و خلقت حالة تداخل شديدة بين الأفكار والثقافات وما ينتج عنها إما الصراع و الاصطدام أو الذوبان والانصهار، ففي هذا العالم الجديد ليس هناك مجال لاقامة أسوار العزلة الحديدية لحماية مجتمعاتنا بل أصبح الاندماج الحضاري والتداخل الإنساني إلى حد لا يتصور، لذلك فأن أهم عمليات الرقمنة وسمتها المميزة هي التخلي على جميع الوسائل التقليدية والاعتماد على ماجاءت به تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

المبحث الأول: عموميات حول العصر الرقمي

المطلب 01: مفهوم العصر الرقمي

ويعرف العصر الرقمي على أنه الانتقال من التعامل مع الموارد المادية فقط إلى الاهتمام بالموارد المعلوماتية التي تعتمد على الإنترنت والشبكات الإلكترونية كما ارتبط بالاستخدام المكثف للتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك من أجل تعزيز العمل الأكاديمي من حيث إجراء الدراسات والبحوث المختلفة وإمكانية نشرها، وإيجاد آليات مناسبة للنشر وحماية حقوق الملكية الفكرية، إضافة للتدريس الجامعي، الأمر الذي يحتم ضرورة نشر الوعي بالثقافة الرقمية لدى جميع أعضاء المجتمع الجامعي، فالعصر الرقمي يعني أن كل أشكال المعلومات يمكن أن تصبح في الصورة الرقمية سواء النصوص أو الرسومات والصور الساكنة والمتحركة، وتلك المعلومات يتم انتقالها عبر شبكة المعلومات الدولية بواسطة أجهزة إلكترونية وسيطة (الحاسب الآلي - الهاتف) كما فتح العصر الرقمي إمكانية تحقيق شبكات المعلومات الحالية للاتصالات والتي يمكن خلالها تخزين وتوزيع كم هائل من المعلومات الرقمية المستمرة. لذا أحدثت الرقمنة ثورة حقيقية الأمر الذي أدى إلى استفادة المنظومة الجامعية من التطور الهائل في التكنولوجيا الحديثة.

العصر الرقمي هو اسم يطلق على الفترة التي بعد العصر الصناعي وهي فترة عصر المعلومات، وهو العالم الذي نعيش بداخله اليوم وهو عبارة عن كل تلك الأجهزة المتقدمة حولنا وكل تلك التكنولوجيا التي نعيشها وللتعمق أكثر في لفظ العالم الرقمي، والذي يشمل المنتجات الرقمية كالكتب الرقمية والخدمات الرقمية والمواقع الإلكترونية والمقالات الإلكترونية.¹

¹نعيمي ام الخير، شليغم غنية، تعزيز الصحة في العصر الرقمي: نظرة نقدية، مجلة دفاتر القانون، المجلد 12، العدد

الثاني، 2020، ص 248

يقصد بالعصر الرقمي هو ذلك العصر الذي يطرح العديد من التحديات والفرص أمام الجامعات المعاصرة، كما أنه يتميز بالتغير السريع في تكنولوجيا المعلومات ونمو التكنولوجيا الرقمية وتأثيرها على المعرفة في المجتمع المعاصر والتي أثرت على منظومة الأعمال في كافة قطاعات المجتمع".

ويعرف بأنه اسم يطلق على تلك الفترة التي تلت العصر الصناعي، والتي تكون فيه المعلومات في المحور الذي يتحكم في السياسة والاقتصاد والحياة الاجتماعية، كما أنه العصر التي تصبح فيه كل أشكال المعلومات رقمية، ويتم نقل تلك المعلومات خلال شبكة المعلومات الدولية بواسطة أجهزة إلكترونية وسيطة.

ويعرف إجرائياً بأنه ذلك العصر الذي يعتمد في مرتكزاته على الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في البيئة التعليمية والإدارية التي تعكس على كافة مكونات المنظومة التعليمية بالجامعة من حيث الأدوار الجديدة للموظفين الإداريين في العصر الرقمي واستراتيجيات عملهم وطرق عرض المحتوى للدارسين وطرق تقييمهم على ضوء استخدام التقنيات الرقمية، ويعرف بأنه العصر الذي يتم حالة إيجاد صورة رقمية يتم من خلالها تحويل المعلومات من صورة مكتوبة على الورق إلى صورة محفوظة على الأجهزة الآلية، بحيث يتم تداولها على شبكة محلية أو الشبكة الدولية للمعلومات¹

¹ولاء محمود عبد الله محمود ،مقومات تنمية الموارد البشرية الأكاديمية بجامعة بنها في العصر الرقمي ،مجلة كلية التربية العدد الاول ، المجلد الثاني ، 2018 ص11

المطلب 02: خصائص العصر الرقمي

- 1- استخدام المعلومات كمورد اقتصادي، حيث تعمل المؤسسات على استخدام المعلومات والانتفاع بها في زيادة كفاءتها، وفي زيادة فاعليتها ووضعها التنافسي بين المؤسسات المناظرة لها وذلك من خلال تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمنتفعين بالخدمة ، خلال تنمية القدرة على التجديد والابتكار.
- 2- الاستخدام المكثف للمعلومات بين الجمهور العام، فضلاً عن إنشاء نظم المعلومات التي توسع من فرص إتاحة التعليم والثقافة بين مختلف فئات أفراد المجتمع، ومن ثم تصبح المعلومات عنصراً أساسياً لا يمكن الاستغناء عنه في الحياة اليومية لأي فرد.
- 3- ظهور قطاع المعلومات كقطاع مهم من قطاعات الاقتصاد، فأصبح علماء الاقتصاد والمعلومات يضيفون منذ التسعينيات من القرن العشرين قطاعاً رائعاً ألا وهو قطاع المعلومات بالإضافة إلى قطاعات الزراعة والصناعة والخدمات، فقد أصبح إنتاج المعلومات وتجهيزها وتوزيعها نشاطاً اقتصادياً رئيسياً في المجتمعات المتقدمة.
- 4- الانفجار المعرفي والتكنولوجي وانتشار نظم الاتصالات والاستعمال المتزايد للحاسوب والتوسع في استخدام شبكة الإنترنت، الأمر الذي جعل العالم قرية كونية إلكترونية، وبدأ الاهتمام المتزايد بالتربية المعلوماتية ومحو الأمية الخاصة باستخدام الحاسوب ونظم الاتصال الحديثة، حيث بعد توظيف تقنية المعلومات والانترنت في الإدارة و التعليم.¹

¹ولاء محمود عبد الله محمود ، نفس المرجع السابق ،ص14

5- تنامي النشر الإلكتروني والذي يعتمد على إنتاج المعلومات ونقلها بواسطة الحواسيب والاتصالات من بعد من المؤلف أو الناشر إلى المستفيد النهائي مباشرة وذلك من خلال شبكة الاتصالات.

6- تركيز بيئة التعلم في العصر الرقمي على تكوين شبكات مجتمعات المعلومات والتي يتم من خلالها تشارك الإهتمامات والممارسات والمعلومات بين أكبر عدد ممكن من المتشاركين.

7- ظهور العديد من النظريات الحديثة التي تدعم فكرة التعلم في العصر الرقمي هي نظرية التواصلية Connectivism والتي ترى أن نقطة البداية الحقيقية للتعلم تحدث عندما يتم دفع المعرفة خلال عملية اتصال المتعلم عبر مجتمع التعلم الشبكي والذي يتم من خلالها توفير المعلومات والمعارف المختلفة، وتوصف عملية التعلم خلال نظرية التواصلية بأنها مستمرة ويستطيع المتعلم من خلال اتصاله بشبكة المعلومات بتبادل المعارف ونشرها وتعديل أفكاره ومعتقداته في كل مرة يتعمل بها بشبكات. وقد انعكست تلك الخصائص والسمات المميزة للعصر الرقمي على مختلف الجوانب والقطاعات بالمجتمع، ومنها المنظومة التربوية بوجه عام، والمنظومة الجامعية بوجه خاص.¹

¹ولاء محمود عبد الله محمود ، نفس المرجع السابق ،ص 15

كذلك من خصائص العصر الرقمي أنه شبكي، بمعنى أن التشبيك البيئي غير المسبوق أصبح حقيقة واقعة، من خلال تطور وسائل الاتصالات الجديدة والهواتف الخلوية والاتصالات المباشرة عبر الأقمار الصناعية والانترنت، ما وسع إمكانية التشارك؛ ليس ضمن الشركة الواحدة؛ بل وأيضاً بين الشركات المختلفة، وكان من نتائج ذلك تدهور دور التنظيمات الرسمية وهيكلها الهرمية ، وأنه رقمي، حيث يطلق على العصر الحالي "عصر الرمل"، لأن المكونات الرئيسة للتكنولوجيا الرقمية هي رقائق السليكون والألياف البصرية القائمة على الرمل وأن هذه (الرقائق) لها تأثير عظيم على سعة المعلومات من نقل وتخزين ومعالجة، وغير ذلك و أنه افتراضي، بمعنى أننا نلتمس آثاره ولا تلمسه، فالمنظمة الافتراضية مثال واحد فقط على التحول من العمل المادي الحقيقي إلى الافتراضي الذي أصبح ممكناً مع (الرقمية) والشبكات.¹

¹محمد الفاتح محمود بشير المغربي، ادارة المعرفة ، الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي ، 2010،ص130

المطلب 03: مؤشرات التحول للعصر الرقمي

أ- انفجار المعلومات: حيث أصبحت المجتمعات المعاصرة ومؤسساتها العلمية والثقافية والإنتاجية تواجه تحقًا هائلة في المعلومات التي أخذت تنمو بمعدلات كبيرة نتيجة للتطورات العلمية والتقنية الحديثة وظهور التخصصات الجديدة وتحول إنتاج المعلومات إلى صناعة وتتخذ هذه المشكلة في تجر المعلومات مظاهر عديدة وهي:

- النمو الكبير في حجم الإنتاج الفكري.
- تنوع مصادر المعلومات وتعدد لغاتها فبالإضافة إلى الكتب والدوريات والرسائل الجامعية والتقارير العلمية وبراءات الاختراع والمعايير الموحدة والمواصفات القياسية، هناك المواد السمعية والبصرية ووسائل تخزين المعلومات الإلكترونية كالأقراص المغناطيسية المدمجة (CD-ROM) والوسائط المتعددة
- و Multi-Media وغير (Hypermedia) وسائل التخزين الخالقة أو الهيبيرميديا وان أهمية المعلومات كمورد حيوي استراتيجي، حيث لا يمكن الاستغناء عن المعلومات في حياة الأفراد والجماعات في مختلف النشاطات التي يمارسها الإنسان، حيث أصبحت لها أهميتها في الاقتصاد القومي ومجالات وخطط التنمية الوطنية والقومية واتخاذ القرارات وحل المشكلات.
- زيادة أهمية المعلومات كمورد حيوي استراتيجي: حيث لا يمكن الاستغناء عن المعلومات في حياة الأفراد والجماعات في مختلف النشاطات التي يمارسها الإنسان، فقد أصبحت لها أهميتها في الاقتصاد القومي ومجالات وخطط التنمية الوطنية والقومية واتخاذ القرارات وحل المشكلات.¹

¹ ندى علي حسن بن شمس، المواطنة في العصر الرقمي - نموذج مملكة البحرين، معهد البحرين للتنمية السياسية

ب- نمو المجتمعات والمنظمات المعتمدة على المعلومات: حيث تزايدت المؤسسات والمنظمات التي تعتمد اعتمادا كبيرا على المعلومات واستثمارها بالشكل الأمثل في معالجة نشاطاتها وأعمالها، كما هو الحال في المؤسسات الصحفية والإعلامية والبنوك وشركات التأمين والمؤسسات الحكومية الأخرى، وأخذت تعتمد على استخدام نظم معلومات حديثة لغرض التحكم في معالجة المعلومات وتحقيق الدقة والسرعة في إنجاز أعمالها ونشاطاتها وكذلك تحسين ورفع كفاءة إنتاجها.

ج- بزوغ تكنولوجيا المعلومات والنظم المتطورة: حيث تنامي الاعتماد على استخدام الحواسيب في مجالات التجارة والصناعة وتبادل المعلومات واستمر التقدم في تكنولوجيا الاتصالات، مما أدى إلى ظهور خدمات عديدة لنقل المعلومات مثل البريد الإلكتروني وخدمات التليتكست والفيديوتكس والمؤتمرات عن بعد ثم ظهرت التطورات المذهلة في الشبكات ومنها شبكة الإنترنت التي تخطت الحواجز الإقليمية والمحلية وجعلت العالم قرية كونية صغيرة،

د- تعدد فئات المستخدمين: حيث يتميز العصر الرقمي بوجود فئات متعددة تتعامل مع المعلومات والإفادة منها في خططها وبرامجها وبدونها ودراساتها وأنشطتها المختلفة وفقا لتخصصاتها ومستوياتها وطبيعة أعمالها.¹

¹ندى علي حسن بن شمس، نفس المرجع السابق، ص22

وهناك فئة صغيرة تضم العلماء والفنانين والمصممين ممن يعملون على خلق وإنتاج المعلومات، وفئة تعمل في إيصال المعلومات وتضم العاملين في البريد والهاتف والصحفيين والإعلاميين، وهناك فئة المهنيين كالمحامين والأطباء والمهندسين، وهناك الفئة العاملة في تخزين المعلومات واسترجاعها وفئة الطلبة، وفئة المديرين من أصحاب الخبرات الذين يعملون في القضايا المالية والتخطيطية والتسويقية والإدارية.

هـ- تنامي النشر الإلكتروني: حيث يعرف النشر الإلكتروني بأنه إنتاج المعلومات ونقلها بواسطة الحواسيب والاتصالات عن بعد من المؤلف أو الناشر إلى المستفيد النهائي مباشرة أو من خلال شبكة الاتصالات، وكذلك يقصد بالنشر الإلكتروني أو مصادر المعلومات الإلكترونية مصادر المعلومات الورقية وغير الورقية كمخزون إلكتروني على وسائط التخزين المختلفة، أو تلك الوسائط غير الورقية والمخزونة أيضا إلكترونيا حال إنتاجها من قبل مصدريها أو ناشريها (مؤلفين وناشرين) في ملفات قواعد بيانات متاحة عن طريق الاتصال المباشر أو عن طريق نظام الأقراص المدمجة.

وقد ساعد النشر الإلكتروني على تحقيق الفوائد الآتية للمكتبات ومراكز المعلومات:

(1) سرعة الحصول على المعلومات والوصول إليها، لأنه قلل الفترة الزمنية ما بين إنتاج المعلومات وظهورها بشكل نشر إلكتروني.

(2) المحافظة على المعلومات من عوامل التلف والفناء التي تعاني منها المطبوعات الورقية.

(3) التغلب على مشكلة الحيز الذي تعاني منها المكتبات ومراكز المعلومات نتيجة لتراكم المصادر الورقية فيها.¹

¹ندى علي حسن بن شمس، نفس المرجع السابق، ص 23

4) انخفاض تكلفة الحصول على المعلومات مقارنة بالنشر الورقي الذي يعاني بشكل كبير من ارتفاع سعر الورق وكلمة الأيدي العاملة ومعدات الطباعة ومستلزماتها.

5) توفير الكلفة الكبيرة التي تحتاج إليها العمليات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات كالتزويد والفهرسة والتصنيف والتجليد والصيانة وغيرها.¹

¹ندى علي حسن بن شمس، نفس المرجع السابق، ص24

المطلب 04: انعكاسات العصر الرقمي على الإدارة:

بدأ تأثير الثورة الرقمية يتضح في كافة أنشطة حياتنا، حيث ظهرت المصطلحات الكثيرة التي تعبر عن أوجه الحياة الجديدة مثل المسكن الذكي والمسكن الرقمي، والمباني التجارية الافتراضية، والعمل عن بعد، والطب من بعد، والتعلم من بعد، فكانت أيضا الإدارة من أهم المجالات التي تأثرت بهذه الثورة، حيث دخلت الثورة الرقمية مجال الإدارة من أوسع أبوابها. ولأن الإدارة من الأشياء المهمة التي تساعد اعمال على اداء اسهل واستغلال الجهد والوقت عكس الإدارة التقليدية.

الإنعكاسات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال: وهذه هي التي تفسر البعد الإلكتروني وتتحدد هذه الإنعكاسات المتميزة في:

أ_ التشبيك الفائق: وهذا التشبيك يعمل في ظل تعظيم إمكانات الشبكة وفق القانون الذي يقوم على أن القيمة الحقيقية لكل شبكة ذات اتصال باتجاهين تعادل مربع إمكانات عدد المشاركين فيها.

ب_ التفاعل الآني وعلى مدار الساعة: حيث الأنترنت في تفاعل حي ومباشر وبالوقت الحقيقي سواء بين العاملين أو بينهم وبين العملاء والطلبة والأطراف الأخرى. كما أن الأنترنت يعمل وفق قاعدة (24/7) أي في (24) ساعة في اليوم و(7) أيام في الأسبوع.

ج-التفاعلية من كل مكان: حيث أن الأنترنت وشبكات الأعمال توفر إمكانات التفاعل والعمل في الوقت الحقيقي مع العاملين أو العملاء الموجودين هنا حيث الشركة وفي كل مكان عبر العالم بيسر وسهولة وبتكلفة اتصال محدودة جدا.¹

¹ندى علي حسن بن شمس، نفس المرجع السابق، ص24

د-السرعة الفائقة: إن المزايا التي تتمتع بها الأنترنت في الاتصالات عن بعد والمنتقلة الخلوية وبسرعة هي سرعة التوصيل الكهربائي التي تقرب من سرعة الضوء. تجعل إرسال رسالة من قارة لأخرى عبر البريد الإلكتروني لا يأخذ أكثر (15) ثانية. بل إن كتابة الرسالة تأخذ أضعاف وقت إيصالها إلى المستقبل في الطرف الآخر من العالم.

هـ-الموارد والعمل عن بعد وبلاحدود: إن الشركة مع الأنترنت لم تعد تهتم بالحدود التي تفصلها كموارد مادية وبشرية عن الآخرين، لهذا فإن سمة العمل الأساسية للأعمال الإلكترونية إمكانية العمل بلا حدود وبالتالي فإن النشاط الافتراضي هو جزء من قدرة الشركة حتى لو كان من يقوم به هم المنافسون. وإن العاملين عن بعد هم جزء من قوة عمل الشركة حتى لو كانوا لا يعملون في الشركة فعلا، وإنما يقدمون لها خدماتهم من خارجها.¹

¹ انظر ندى علي حسن بن شمس، نفس المرجع السابق، ص 25

المبحث الثاني: التحول الرقمي والرقمنة في الجامعات.

المطلب 01: تعريف الرقمنة: تم تتبع مصطلح الرقمنة "Digitization" وذلك من خلال مراجعته في معجم أكسفورد على الخط المباشر، والذي تم التوصل إلى استخدام المصطلحات Digitise, Digitize, Digitalize كمقابل للفعل إيرقمن المشتق من مصطلح رقمي Digit، والذي عرفه بأنه تحويل الصور أو الصوت إلى شكل رقمي يمكن معالجته بواسطة جهاز الحاسب، أما الأسماء التي استخدمها كمقابل لمصطلح الرقمنة فهي Digitization, Digitalization, Digitizer هذا بالإضافة إلى معهم ويستتر على الخط المباشر" والذي وجد به مصطلحين هما "Digitized, Digitizing". كما وجدت مصطلحات أخرى تختلف عما سبق في حروف الهجاء تبعا للهجائية البريطانية مثل "Digitisation, Digitalisation, Digitised, Digitising" وبالرغم من أن الاختلاف بين هذه المصطلحات تمثل في الشق الثاني فقط، بينما ثبت المقطع الأول منها وهو "Digit"، إلا أن ذلك من الممكن أن يعمل على تشتت النتائج الخاصة بموضوع الرقمنة بين هذه المصطلحات المختلفة. ويرجع تعدد مصطلحات الرقمنة إلى حداثة عهد المصطلح وعدم تقنيته دوليا، ويمكن التغلب على هذا بتقنين مصطلح واحد للاستخدام المستقبلي مع ترك المصطلحات الأخرى المستخدمة حاليا حتى تزوي مع الوقت وتصبح غير متداولة، حيث إن عدم توحيد المصطلح قد يؤدي إلى فقد الكثير من المحتوى المرتبط به عند إجراء عملية البحث، كنتيجة طبيعية لعدم الإلمام بكافة المصطلحات الأخرى المشتقة منه أو المختلفة معه في حروف الهجاء ويمكن تتبع تعريف الرقمنة من خلال عدد من التعريفات المختلفة كما يلي: تعريف تيلور (Taylor 2007) للرقمنة بأنها تمثل الفرق بين البتات "Bits" وهي كل ما ليس له لون، أو حجم، أو وزن، ويستطيع السفر في سرعة الضوء،¹

نجلاء الحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2012، ص16

وبعد أصغر عنصر في الحمض النووي للمعلومات يعبر عنه بسلاسل من الصفر والواحد والذرات "Atoms" التي تشكل بطبيعة الحال المادة الصلبة مثل الورق والحبر اللذان يوضعان معا لإعطاء المعنى والقيمة لهذه المادة، أي أن الرقمنة من الناحية العملية هي نظام إلكتروني يمكن بعض الأجهزة من التقاط الصور للمواد المطبوعة وإتاحتها بلغة مشفرة ومن ثم تخزينها ونقلها واسترجاعها ونسخها وحتى تغييرها هذا ويستخدم مصطلح "رقمنة" كمقابل لمصطلح "Digitization" لوصف عمليات تحويل محتوى أوعية المعلومات نفسها إلى شكل رقمي والذي عرفه مجمع اللغة العربية في معجم مصطلحات المجمع على الخط المباشر.

بأنه عملية تحويل الإشارة التناظرية إلى إشارة رقمية بتمثيل كل قيمة تناظرية بأغرب عدد صحيح في النظام الرقمي"، ولاستجلاء تعريف أكثر شمولية لمصطلح "الرقمنة" نعرض لطائفة أخرى من التعريفات التي وردت في قواميس المصطلحات، أو في دوائر المعارف المتخصصة، أو كتابات وأبحاث المتخصصين، كما يلي:

عرف الاستاذ الدكتور افندي عبد الهادي "الرقمنة" على أنها عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي، وفي نظم المعلومات عادة ما يشار إلى الرقمنة على أنها تحويل النص المطبوع أو الصور الفوتوغرافية، والإيضاحيات، والخرائط، الخ) إلى إشارات ثنائية باستخدام وسيلة للمسح الضوئي لإمكان عرض النتيجة على شاشة حاسب الي وفي الاتصالات عن بعد بقصد بالرقمنة تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية مقبضة، وفي عمل المكتبات والمعلومات يقصد بالرقمية "عملية إنشاء نصوص رقمية من الوثائق التناظرية".¹

¹،نجلاء الحمد يس نفس المرجع السابق، ص17

تعرف الرقمنة بأنها المعلومة في شكل أرقام ممزوجة بإشارات بحجم تطبيقاتها تسمح عملية الحساب، وانجاز الاحصائيات، ورقابة النماذج الرياضية، تختلف الرقمنة عن التناظرية"، يكمن الاختلاف في طريقة التعامل بالمعلومة وتخزينها.

من الناحية الموضوعية، أصبح ما هو رقمي "numérique" اليوم، يشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أما الرقمنة "numerisation" فهي تعني تحويل هذه التخصصات إلى التكنولوجيا، هذه التسمية خاصة في اللغة الفرنسية، أما باقي اللغات فإنها تستعمل مصطلح "digital" الرقمنة أو التحول الرقمي: هي عملية التغيير من الشكل التمثيلي أو التصويري (تمثيل الأجسام أو الصور) إلى النموذج الرقمي، المعروفة أيضا باسم التمكين الرقمي. يمكننا القول بطريقة أخرى، إن الرقمنة هي تغيير العملية التمثيلية إلى شكل رقمي دون أي تغييرات عينية مختلفة على العملية نفسها، وفقا لمعجم جارتر لتكنولوجيا المعلومات، لذا يمكننا القول ببساطة، إن الرقمنة تعني التحول التكنولوجي والرقمي في كل حياتنا، بداية من الاستيقاظ في الصباح الباكر، مروراً بالذهاب إلى العمل، والنقل، والترفيه، والتعليم، والعلاقات الاجتماعية، والأنشطة الاقتصادية، والتفكير، والتخطيط، والأمال، وبناء المدن والدول. إن التقنيات الأساسية التي جعلت كل هذا ممكناً (مثل الهواتف المحمولة، أو الحوسبة السحابية، أو البيانات المفتوحة، أو تحليل البيانات الضخمة، أو إنترنت الأشياء أو الذكاء الاصطناعي) جميعها تعمل على إطلاق التأثيرات التوافقية التي تسرع التقدم بشكل كبير. هذا هو السياق الذي يعرقل الإبداع الرقمي فيه الأعمال ويشغل.¹

¹. محمد عبد الظاهر، صحافة الذكاء الاصطناعي: الثورة الصناعية الرابعة وإعادة هيكلة الإعلام، دار بدائل للنشر،

الجبزة، مصر، 2019، ص 101

المطلب 02: نحو التحول الرقمي في الجامعة الجزائرية.

إن من منطلقات إهتمام الجامعة الجزائرية بالتحول الرقمي يعود إلى سنوات عديدة وذلك من خلال توجهات الباحثين في مقالاتهم وكذا صناع القرار في خطاباتهم، إلا ان هذا التحول كان بطئاً وشبه منعدماً، فبرغم من أن جهاز الكمبيوتر المحسوب على نطاقات العولمة أصبح هو لغة العصر وأصبحت مصالح الدولة والمؤسسات والجامعات مكتظة بهذه الأجهزة إلا أنه نسبة كبيرة من الافراد لا يملكون هذا الجهاز ومن ثمة لا يمكنهم الدخول إلى المواقع الالكترونية، وكذلك نقص تدفق شبكة الأنترنت وهو الامر الذي لم تولي له الدولة أهمية وعلي إثره بقي مشروع التحول الرقمي حبيس أدراجة في الجزائر، فواقع الدخل للرقمنة كان بطيئاً في الجزائر وخاصة في الجامعة لا يركز إلا علي البرقيات الهامة والمستعجلة حتي كانت سنة 2019م هي سنة تحريك عجلة الرقمنة وذلك لسببين :- **الحتمية** : لقد أثبتت الأزمة "جائحة كوفيد "19" و إنتشارها السريع والرهيب في كل العالم تقريبا ولذي يمثل وباءا حديثا زيف الاعتقاد بأن التطور العلمي في مجال بحوث الصحة العمومية والأوبئة بإمكانه إيجاد لقاح سريع إلا بعد مرور عام وهو ما لاحظناه فعلا ،فقد أجبرت السلطات مواطنيها علي البقاء في البيوت ومنع التجوال إلا للضرورة القصوي وترتب على ذلك آثار كارثية وخاصة في مجال التعليم العالي فقد أغلقت الجامعات والملاحق سواء الخاصة أو العمومية ، وأصبحت الجامعة الجزائرية في فراغ وحيز مظلم أمام عام سوف ينتهي وطالبة سيكون مألهم الرسوب وإعادة السنة ، وهو بدوره ما يولد خسائر مادية ومعنوية وهذا ما حتم علي الجامعة الجزائرية تبني مشروع الرقمنة بشكل ولو تقليدي خاصة الجامعة والتعليم العالي.¹

¹ محمد الطاهر عديلة سليم جداي، (الجامعة الجزائرية والتحول الرقمي بين مضامين الواقع ورهانات المستقبل: " نحو مطلب تحقيق مجتمع المعرفة")، الملتقى الوطني: طرائق التدريس في الجامعة بين ضرورات الرقمية ومقتضيات تحقيق الجودة، جامعة محمد بوضياف (المسيلة)، يوم 05 أفريل 2021، الجزائر، ص 7

- **الضرورة:** وإذا رجعنا إلى ضرورة إدراج الرقمنة في تطوير البحث العلمي والجامعة تلاحظ أن الجائحة قد حتمت علي الجامعة تبني معايير الرقمنة وهو ما كان ضروريا لتكيف الاجابي مع مجريات الأزمة ،فالبحت العلمي وعند التمعن في تطوره ومسيرته تلاحظ أنها إتسمت عبر التاريخ بعدم التنظيم فهي مرت بعدة مراحل مرحلة التجريب، والخطأ ومرحلة الاعتماد علي خبرات العارفين ثم مرحلة الحوار والجدل ومرحلة الاستقراء والاستياط إلي أن تم التوصل إلى الطريقة العلمية الصحيحة في البحث والتي تعتمد علي تحديد المكلة وبلورة التساؤلات ،وهو بدوره ما ينطوي علي الآليات والكيفيات فالضروريات من تحتم علينا تطوير آليات البحث والتدريس فالرقمنة كانت مشروعا في أدراج معلقة يتعني بها صناع القرار في الجزائر إلى أن جاءت الجائحة "كوفيد19" وبرهنت أن الرقمنة ضرورة وليست أمرا ثانويا مما أدي بالسلطات العليا وفي مقدمتها قطاع التعليم العالي إلي تبني مقاربة الرقمنة بشكل إستثنائي ، فالضرورة هي التي أدخلت القطاع إلى الرقمنة وليست الاستراتيجية وهذا ما يعيب السياسة الجزائرية المنهجية.¹

¹ محمد الطاهر عديلة سليم جداي، نفس المرجع السابق، ص 8

المطلب 03: مقومات ومتطلبات الرقمنة في الجامعة الجزائرية.

ادى ما يسمى بـ التعليم الإلكتروني والتسجيل الإلكتروني ونظام "بروقراس وظهر ما يسمى بـ "المنصة أو الأرضية الإلكترونية"، المصنف الرقمي"، النشر الرقمي، إلى غيرها من المستجدات التي احتلت مساحة التعليم العالي والبحث العلمي، لكن بالمقابل ظهر ما يسمى بـ السرقة العلمية"، "اقتحام خصوصيات المستعمل"، قرصنة المعلومات"، "الكسل الفكري"، تدهور الابداع الفكري"، ساهم ضعف تكوين المستعمل واعتبار هذه التكنولوجية دخيلة على الفكر العلمي والوسط الجامعي في تأخر التعامل بالرقمنة... إلخ

تتطلب هذه المستجدات العلمية إلى إعادة التأهيل العلمي الإلكتروني سواء على مستوى الإدارة، أو على مستوى الأساتذة، أو على مستوى الطلبة، للقضاء أو لتغيير ما ترسخ من مفاهيم تقليدية التي أصبحت لا تتماشى مع هذا التطور الكبير في المعاملات الاجتماعية أو الاقتصادية وحتى السياسية والتسيير وفي التعليم.¹

عرف هذا التطور الإلكتروني اهتمام الدول العربية بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة، حيث أدركت مدى أهمية هذا التطور في تحسين وتطوير جودة التعليم العالي ليرقى للعالمية، من أجل ذلك، تبنت الجزائر نمط معين في التعليم والتسيير الإداري الجامعي للنهوض بقطاع التعليم العالي والبحث العلمي وتوسعي جاهدة لتجاوز المشاكل والصعوبات التي أرهقت هذا القطاع وتقف عائقا لتطبيقه، تقامت بالاستثمار في هذا المجال وتعزيز جودته لاعتبارها النقطة المحورية لتطوير أجيال قادرة على مواجهة تحدي التكنولوجية.²

¹ فتحة حواس، حماية المصنفات الرقمية وأسماء النطاقات على شبكة الأنترنت، مكتبة الوفاء القانونية الإسكندرية، 2017، ص 19

² لطيفة بوراس، مقال بعنوان، البعد الأخلاقي لاستعمال الذكاء الاصطناعي، ملتقى دولي، الذكاء الاصطناعي تحت جديد القانون؟ حوليات جامعة الجزائر 1، عدد خاص 07/2018، ص 97

يوجد علاقة وطيدة بين التعليم والتكنولوجيا فالتعليم هو أداة لنشر العلم والتكنولوجيا، لا يمكن الوصول إلى مقام العلم والتكنولوجيا إلا بالتعليم واعتماد فلسفة تربوية وسياسية تعليمية تعتمد على أحدث المناهج كما استطاعت التكنولوجيا الحديثة بفضل خصائصها الفنية المتقدمة أن تتخطى دورها التقليدي، فأصبحت التكنولوجيا الرقمية البنية التحتية للمجتمعات المعاصرة، فكما غير الذكاء الاصطناعي النموذج الاجتماعي فالتكنولوجيا الرقمية غيرت من النموذج التعليمي.¹

أ - مقومات التعامل بالتكنولوجيا الرقمية في الجامعات الجزائرية:

وتتضح مقومات وتوجهات الرقمنة في الجامعة الجزائرية من وسائل ومعايير تتمثل في:

- النظام المطور بروقراس: وهو عبارة عن أرضية رقمية وطنية تتضمن قواعد بيانات رقمية تخص متابعة المسار الدراسي البيداغوجي للطلبة الجامعيين في مختلف الاطوار الليسانس، الماستر، الدكتوراه، وكذلك تسيير ومتابعة المسار المهني والبيداغوجي للأستاذة الجامعيين

- مهام نظام بروقراس "SYSTHEME PROGRES"، وقد أنشأته وزارة التعليم العالي قصد تنفيذ المهام التالية:

-التسيير البيداغوجي يختص بتسيير ومتابعة المسار الدراسي للطلبة الجامعيين خلال الاطوار الثلاثة سالف الذكر "لسانس. ماستر. دكتوراه.

تسيير الموارد البشرية: يخص تسيير المسار المهني للأساتذة والباحثين والعمال التابعين للمؤسسات الجامعية.²

¹. لطيفة بوراس، نفس المرجع السابق، ص 67

² مبروك عز الدين، الرقمنة من منظور تقني، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية والاقتصادية والمجلد 57، العدد خاص 2020، ص 247

ب- متطلبات التعامل بالتكنولوجيا الرقمية في الجامعات الجزائرية:

تحتل الجامعة كمؤسسة تعليمية، مكانة متميزة في المجتمع، فعليها مسؤولية تكوين الأجيال بما يتماشى مع متطلبات الحال، وتلقت إلى كيفية الاستفادة من التكنولوجيا وكيفية ادماجها في المحيط الجامعي دون أن يحدث ذلك شرها بين الأجيال وبين الحاضر.

يواجه محيط التعليم العالي والبحث العلمي صعوبات معتبرة في كيفية التعامل بالرقمنة لنشر ثقافة تكنولوجيا المعلومات لمواجهة التحديات الحديثة للجامعة الجزائرية في تعليم وانتشار الثقافة الرقمية الحقيقية والتكيف معها، وهي على قسمين تتمثل في ضرورة تخطي الصعوبات المادية التقنية وحتمية توفر المتطلبات المادية البشرية.

أ- **متطلبات مالية:** بعد الجانب المالي من الأمور المحورية لأي مشروع وبالأخص مشروعات التحول الرقمي. وأهم ما يثير هذا المشروع هو وضع دراسة مفصلة حول الموارد التي يمكن اعتمادها والتي ينتظر منها أن تنشأ سيولة مالية كافية لتدعيم سير المشروع بقدر معين، كما أن المشوار لازال طويلا لبدء تكوين ديناميكي حقيقي وشامل داخل التعليم العالي في مواجهة الرقمية، والعملية تشمل النموذج البيداغوجي من الناحية الشكلية وكذلك محتوى البرنامج لأن التعامل بالرقمنة يبدأ من أول السلسلة لتعليمية، كما ان مسألة التفكير في القدرات الجديدة لا تنتج آثارها إلا إذا رافقها تفكيراً شاملاً يتضمن الطور الابتدائي والثانوي، هذا يرجع بنا إلى تقنية blockchain - سياسة الرقمنة تتطلب التفكير بالرقمنة.¹

¹. محمد الطاهر عديلة، سليم جدي، المرجع السابق، ص 123.

ب متطلبات مادية:

تتطلب الرقمنة كباقي تطبيقات التكنولوجيا الأخرى، مستلزمات مادية وبرمجة التي تساهم في الحصول على قدر كبير من المعلومات والتي من شأنها أن تساعد في المردود الاقتصادي، والأكاديمي، والبحث العلمي". كما يجب تطوير أدوات الرقمنة، واكتساب المهارات الرقمية الأساسية، منها:

- الحاسوب الآلي الذي يعتبر من أهم الأدوات الفعالة لمشروع رقمنة الإدارة، والمساحات الضوئية التي تعد أحد الحلقات الأساسية في مشاريع الرقمنة وهو عبارة عن جهاز يقوم بتحويل أي شكل من أشكال الرقمنة تمثل المتطلبات المادية والبشرية أهم عنصر في عملية الرقمنة، تشترط تكنولوجيا الرقمنة تأهيل العناصر البشرية تأهيلا علميا وعلى مستوى عالي من الكفاءة مع الذين لهم علاقة بالبيئة المعلوماتية، للوصول إلى أتممة automatisaton الجامعات، يمكن أن توفر الرقمنة حلولا لإصلاح هذه الأتممة.¹

¹ محمد الطاهر عديلة، سليم جداي، المرجع السابق، ص 124.

المطلب 04: تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على الخدمات المكتبية:

تعبير تكنولوجيا المعلومات كما عرفها الدكتور عمر الجاري: هي كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها، إلى معلومات يستخدمها المستخدم في كافة مجالات الحياة والمقصود بها في مجال المعلومة والمكتبات والتركيز على النقاط التالية:

- السلم غرافي الآلي.
- توفير الأساليب المناسبة للوسائل السمعية البشرية.
- توفير تكنولوجيا الإتصالات (coble systems).
- تنظيم الملفات وتجهيز المعلومات المحوسبة.
- إدارة البيانات وتطبيقات التقنيات تطبيقات الحاسوب في مختلف الأمور القانونية والمنظمة.
- توفير شبكات للمكتبات (بينها، وفيها).
- توفير نظم التخزين والإسترجاع وتحليل النظم.¹

¹. واليد زوليخة، دور النظم الالية في تحديث المكتبات الجامعية (المكتبات المركزية الجامعية بالغرب الجزائري نموذجا - معسكر، تلمسان، مستغانم، وهران)، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم المكتبات، جامعة احمد بن بلة وهران، 2016/2017، ص 57

هذا وتعددت مراحل تطور المكتبات، وظهر ما يسمى بالتأليه أو الأئمة التي سهلت الكثير من الإجراءات، وجاءت مبادرة الرقمية في المكتبات الجامعية بشكل خاص كوها مؤثرا مباشرا في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعي، الثقافي... الخ، وأيضا يمكن إعتبرها حلقة تكوين مهمة لإطارات المستقبل، ومن الواضح أن الهدف الأسمى لمختلف المكتبات هو إرضاء المستفيد، مع مراعاة التطورات في المحال العلمي والتقني للمعلومة، وذلك لأن المستفيد أو المستهلك في المال الفكري أصبح يضع شروطا غير ثابتة تتماشى مع التطورات في مختلف المجالات ، وأصبح يرفض الروتين الممل في البحث عن المعلومة بين أرفف المكتبات وصفحات الكتب مستغرفا بذلك وقتا طويلا، كما تحد المكتبة التقليدية تقف عاجزة في إستعاب الكم الغير محدود للمعلومة ، نظرا لمحدودية الخير المكاني و الجانب المادي، وصعوبة وجود إستراتيجية تسير محكمة تسيطر على كل جديد ،وقد رأينا من خلال واقع المكتبات الجامعية أنها تتأثر بهذا التغيير المتداخل والمتفاعل والمتسارع، وذلك باعتبارها حلقة وصل بين المعلومة بمختلف أشكالها والمستفيد مختلف أحياله، وهكذا ظهرت العديد من المبادرات المشجعة على ضرورة التماشي مع ما هو حديث ومتطور في المجال الثاني التجهيزات النظم.¹

¹. واليد زوليخة. نفس المرجع السابق، ص 57 58

خلاصة الفصل:

خلاصة القول نستنتج، أن العصر الرقمي يعتبر نتاجا مباشرا لجهود البشر على وجه الأرض ممن كانوا يطمحون إلى الوصول إلى زمن تكون فيه الاتصالات متوفرة وشاملة وتكون فيه المعلومات في متناول الجميع خلال وقت قياسي وسريع، حيث جعل العالم يبدو قرية صغيرة بالدرجة التي تحتم على البشر التقارب في كل شيء.

الفصل الثاني: الإدارة
الإلكترونية

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية.

تمهيد:

لقد عرف العالم في العقود الأخيرة خاصة في الألفية الثالثة ثورة هائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي من خلاله ظهرت الشبكة العالمية للاتصالات "الأنترنت" التي ساهمت بالدرجة الأولى في تحول الدول إلى مجتمعات إلكترونية تركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة المجالات حيث غزت التكنولوجيا المجال الإداري في كافة المؤسسات، والإدارة الإلكترونية تمثل نوعاً من أنواع الإستجابة القوية، فهي المدرسة الأحدث في الإدارة وقد أصبح تطبيق الإدارة الإلكترونية من أوليات الدول من أجل مسايرة التقدم الحاصل في تكنولوجيا الاعلام والاتصال كما ان الإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في الحالات التقنية والمعلوماتية وهوما جعل الإدارات الحكومية ودوائرها صنع القرار المعتمد على وسائل تقنية متطورة تساعدهم على انجاز المهام، وتنفيذها على الوجه الأكمل، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية، تتبعها بعد ذلك دول أخرى مثل المملكة المتحدة والنمسا، خلال العقد الأخير من القرن الماضي.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

المطلب 01: نشأة الإدارة الإلكترونية: إن الإدارة الإلكترونية بشكلها الحديث ليست وليدة الساعة، وإنما هي نتيجة العدد من التطورات والمراحل المتلاحقة التي شهدتها الإنسان عبر التاريخ، وهذا ما سيتم التعرف عليه من خلال هذا المطلب الذي يسعى إلى عرض أهم التطورات التي عرفها هذا المفهوم منذ بواكر بروزه مع مرور الزمن تطورت إدارة الإنسان لشؤون حياته على الأرض إلى أن أصبحت الإدارة أحد علوم العصر الحديث، فظهرت الأنظمة أو المدارس التقليدية البيروقراطية ثم مدرسة العلاقات الإنسانية، وبعدها توالى ظهور العديد من المدارس الإدارية، في علم الإدارة، وحقق الإنسان عبر هذه الأنظمة كثيرا من الانتحارات، وأرسى في ظلها من دعائم الفكر الإداري عامة، لكن الإنسان الكائن المفكر الذي لا حدود لطموحه ظل يمارس انتفاضاته على كل قديم تلك الانتفاضات والثورات التي قام بها الإنسان على أكثر من جبهة تنموية، منها: الثورة الزراعية، والثورة الصناعية، شملت أيضا الاتصالات، فكانت الثورة المعلوماتية التي أعقبت اختراع الحاسوب الآلي، ثم ظهور شبكة الحاسوب، ثم الشبكات محلية، ثم شبكة (الانترنت) العالمية، مما لفت انتباه علماء الإدارة إلى ظهور أداة جديدة يمكن أن تدار بها المؤسسات والمنظمات الحكومية والأهلية وتحمل عليها بياناتها ومعلوماتها، ويتيح استدعاء تلك البيانات بسهولة وسرعة فائقتين، ولن تكون مهمة تلك الآلة الجديدة التي ستقوم الإدارة بربط وحدات الإدارة أو أقسامها بعضها ببعض وحسب، بل إن مهمتها ستخطى ذلك إلى ربط الدائرة الإدارية في المؤسسة كلها بشبكة الإدارة حول العالم، مما جعل علماء الإدارة يعلمون هذا اليوم الذي تربط العالم فيه دائرة إدارية واحدة.¹

¹ عامر بوعكاز، تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية، (دراسة ميدانية)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في إدارة المنظمات، جامعة زيان عاشور الجلفة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2019/2020، ص 8

وهناك من يقول أن بدايات الإدارة الإلكترونية بدأت منذ 1960 عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو نعت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات (WordProcessing) وأن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر سنة 1964 عندما أنتجت جهازا طرحته في الأسواق أطلق عليه اسم (MT/ST)، حيث كانت هذه الطابعة مع شريط ممغنط. وبعد ذلك استخدم مصطلح المكتب اللاورفي (paperless office) لأول مرة عام 1973 في الولايات المتحدة شارة إلى فكرة مفادها التحول إلى العمل الرقمي (digital) وفي عام 1974 أخذت مؤسسة (س) تروج لهذا المفهوم الطموح باعتباره يمثل مكتب المستقبل، وكانت بداية الانطلاق لشركة سوفت في هذا الميدان في عام 1996 من خلال استخدام الربط الشبكي بين الحواسيب خدمة في مؤسستها مما أدى إلى تقليص الورق، وفي نهاية التسعينات استخدم مصطلح الإدارة الإلكترونية مع انتشار شبكة الانترنت العالمية وأُعيد كوسيلة من وسائلها في ومن ثم الإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في الحالات التقنية والمعلوماتية وهوما جعل الإدارات الحكومية ودوائرها صنع القرار المعتمد وسائل التقنية متطورة تساعدهم على تجار المهام، وتنفيذها على الوجه الأكمل، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية الإلكترونية انتبعتها بعد ذلك دول أخرى مثل المملكة المتحدة والنمسا، خلال العقد الأخير من القرن الماضي.¹

¹ عامر بوعكاز، نفس المرجع السابق، ص 9

المطلب 02: مفهوم الإدارة الإلكترونية

ويعني مصطلح الإدارة الإلكترونية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق، وهي الإدارة التي تقوم على استخدام الإنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة، ويعني الاستخدام الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات لتسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية (الداخلية) وتلك التي تستم فيما بينها وتلك التي تربطها بالمواطنين أو قطاعات الأعمال وهي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم، كما تتحقق فيها الأنشطة الحكومية للجهة المعنية بذاتها، أو فيما بين الجهات المختلفة، باستخدام شبكات المعلومات والاتصالات عن بعد.¹

كما عرفت الإدارة الإلكترونية من طرف البنك الدولي بأنها: مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني، كما ركز بعض أهل الاختصاص على أنها إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها الإدارة الخاصة منهم، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة مع دعم المفهوم.²

¹ ربحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الاردن، 2015، ص 27

² بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، أطروحة دكتوراه إدارة الأعمال والتسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2016/2015، ص 31

الإدارة الإلكترونية هي أولاً وقبل كل شيء هي إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الأنترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس مال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدامها.

ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية تعريف إجرائياً بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة.¹

كما يعد مفهوم الإدارة الإلكترونية حديث النشأة، ظهر نتيجة التقدم التقني، وتطور في السنوات الأخيرة بتطور المعلومات والاتصال، في مقابل الإقبال المتزايد على استخدام الكمبيوتر، وتتمثل الإدارة الإلكترونية في أداء الأعمال وتبادل المعلومات من خلال الوسائل الإلكترونية، كما تعتمد الإدارة الإلكترونية على مجموعة من الوسائل التقنية الحديثة، مثل استخدام أجهزة الكمبيوتر والشبكات التقنية والبريد الإلكتروني، كما تعتبر أجهزة الهاتف وأجهزة الفاكس من الوسائل الإلكترونية التي تساعد على تنفيذ الأعمال.²

¹ بوزكري جيلالي نفس المرجع السابق، ص 31

² عبد الله بن سعيد آل نجوان، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الإدارة العامة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، الرياض، ص19، 2008.

والإدارة الإلكترونية هي إنجاز المهام والأعمال الإدارية من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية والمعلوماتية التطوير وميكنة هذه المهام ولك الأعمال وتبسيط إجراءاتها وسرعة وإنجازها بكفاءة عالية، وتعرف الإدارة الإلكترونية أيضا بأنها جهود إدارية لتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطن بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب المتصلة بشبكة المعلومات الدولية مع ضمان سرية وأمن المعلومات وعرفها البعض الآخر بأنها استخدام السياسات والمعلومات المتكاملة في توجيه سياسات وإجراءات عمل المنظمة من أجل تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للقيام بأعمال هذه المنظمة، وتشير الإدارة الإلكترونية إلى استخدام الإدارة التقنيات المعلومات والاتصالات من أجل تدير العمليات الادارية وتحسي تطويرها في دوائر الدولية ومؤسساتها العامة، من ثم يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية هي " منظومة وظيفية وتحلية متكاملة للإدارة.¹

ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية تعريف إجرائيا بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة. وفي ضوء هذا التعريف فإن الإدارة الإلكترونية تتميز بالآتي:

أولاً: إنها عملية إدارية: وهذا يعني أنها لا تخرج عن نطاق خبرتنا الواسعة في الإدارة سواء في تحديد الأهداف ورسم السياسات (وإن كانت سريعة التغير) وتوجيه الموارد وفق خيارات إستراتيجية وعملية والرقابة عليها.²

¹ . ، صفا فتوح جمعة، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق الادارة الالكترونية، دار الفكر و القانون للنشر والتوزيع ، مصر ، 2014 ص 8

² نجم عبود نجم، الادارة والمعرفة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2017 ص 120

ثانياً: الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال: وهذه هي التي تفسر البعد الإلكتروني في مصطلح (الإدارة الإلكترونية).

الإدارة الإلكترونية: هي استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي، واستخدام التقنية الحديثة منها الشبكات والحاسوب والإنترنت لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها والجهاز المركزي مع فروعها المختلفة، لتسهيل تسليم البيانات والمعلومات والحصول عليها واتخاذ القرارات المناسبة داخل وخارج هذه الأجهزة، وإنجاز أعمالها وتقديم الخدمات للمستخدمين بكفاءة وفاعلية، هي وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة وليست بديلاً عنها ولا تهدف إلى إنهاء دورها وهي إدارة بلا ورق إلا أنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية. وهي إدارة بلا مكان وتعتمد أساساً على الهاتف المحمول وهي إدارة بلا زمان حيث تعمل $24 \times 7 \times 365$ أي العالم يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة.

وهي إدارة بلا تنظيمات جامدة فالمؤسسات الذكية تعتمد على عمال المعرفة وصناعات المعرفة وأصبحت اليوم صناعات اللامعرفة تقذف إلى الجنوب وإلى العرب وإلى العالم النامي.¹

¹ محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الإلكترونية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2007

المطلب 03: أهمية وخصائص الإدارة الإلكترونية:

1- أهمية الإدارة الإلكترونية: تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة. أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة إذا جاز لنا استعارة تعبير تروتسكي الذائع الصيت عن «الثورة الدائمة».

فضلا عن ذلك، تمثل الإدارة الإلكترونية نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين الذي تختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الإنترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته.¹

فالتكنولوجيا الجديدة تساهم بشكل كبير في التقليل من وقوع الأخطاء في الأعمال المنجزة، وذلك لما تتصف به الإدارة من مهام عديدة وعلى كافة المستويات. - حوسبة العمليات الإدارية عدم بشكل كبير الأفراد على التواصل مع الإدارة بكل سهولة ويسر كبيرين، وبالتالي فهي تساعد على كسر الحاجز بينهم وبين الإدارة مما يقلل من الوقت الذي يأخذه انجاز معاملة إدارية.

- تمثل الإدارة الإلكترونية نوعاً ما للاستجابة لطلبات العصر التي تختصر العامة والقضاء الرقمي، اقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الانترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته.²

¹. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2010، ص 28

². عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير: الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر 2010 ص 20

2 خصائص الإدارة الإلكترونية :

- أنها إدارة بلا ورق: حيث تعتمد على البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية والأدلة والمفكرات الإلكترونية ونظم المتابعة الإلكترونية .
- إدارة بلا مكان والتي تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية، واستخدام التليفون المحمول والعمل عن بعد و التعامل مع المؤسسات الأخرى.
- إدارة بلا زمان :تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية
- تقوم بالاعتماد على النظم المتطورة والبعد عن التنظيمات الجامدة، حيث المؤسسات الشبكية والذكية والتي تقوم على أساس المعلومات.
- إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة
- استخدام البريد الإلكتروني والصوتي بدلا من الصادر والواردة
- تتميز بالإبتكارية والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.
- تحتاج إلى أنظمة الكترونية مثل أنظمة التحصيل المجمعة والخدمة عن بعد والشراء الإلكتروني وأنظمة المتابعة الفورية وأنظمة تخطيط الموارد ونقاط البيع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية... الخ تهتم باكتشاف المشاكل بدلا من حلها.¹

¹ محمود عبد الفتاح رضوان، الادارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة،

وكذلك يمكننا ذكر بعض من خصائص الإدارة الإلكترونية:

أ_ زيادة الإتقان: إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي، تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية وتنطوي على مزايا أهمها، المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح في إنجاز المعالجات.

ب_ تخصيص التكاليف: إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج إلى مشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول فإن انتهاء نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل للبيد العاملة ذات العدد الكبير.

ج_ تبسيط الإجراءات: أمام الحاجة للتحديث والعصرية الإدارية، عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات لتلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

د_ تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية التي تتضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، إذ تعرف بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة المجتمع المدني من جهة والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية.¹

¹ عاشور عبد الكريم ، المرجع السابق ، ص 18 19

المطلب 04: أهداف الإدارة الإلكترونية:

- اختصار وقت وجهد تنفيذ المعاملات الإدارية المختلف.
- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات والأجهزة، بما ينعكس إيجاباً على مستوى وجودة الخدمات التي تقدم إلى المواطنين.
- تسهيل إجراءات الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة، وكذلك مع المؤسسات والأجهزة الأخرى.
- معالجة مشكلات الحفظ والتوثيق الأوراق في المنظمات ،مما يوفر أماكن حفظ وتخزين الأوراق للاستفادة منها في أمور أخرى .
- تقليل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ، مما يؤثر إيجاباً على الإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات.
- تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ العمل الإداري، عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسات والاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء، وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع منحها دعماً أكبر في مراقبتها.
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة كوحدة مركزية واحدة.
- تخفيض أوجه الصرف المادي في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
- تقليل معوقات إتخاذ القرار بتوفير البيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار.¹

¹رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء، القاهرة، 2004، ص 3

- توظيف تكنولوجيا المعلومات في دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- توفير المعلومات والبيانات للمستفيدين بصورة فورية.
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة الموارد كافة.
- التعليم المستمر وبناء المعرفة.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية.
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- التقليل من معوقات اتخاذ القرار، عن طريق توفير البيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- السهر على توفير المعلومات والبيانات للأفراد وبصورة فورية.
- الدقة والسرعة في إنجاز الخدمات والمعاملات الإدارية.¹

¹ فداء حامد، الإدارة الإلكترونية الأساس النظرية و التطبيقية ،دار الكندي للنشر والتوزيع ، 2014، عمان ، الاردن ،

المبحث الثاني: أساسيات الإدارة الإلكترونية.

المطلب 01: وظائف الإدارة الإلكترونية

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري، وتغيير جذريا في أساليب الإدارة التقليدية وتشمل هذه الوظائف مايلي:

1_ التخطيط الإلكتروني: التخطيط الإلكتروني يعتمد على التركيز بصفة أساسية على استخدام التخطيط الاستراتيجي والسعي في تحقيق الأهداف الاستراتيجية، حيث تتم القرارات التي تستخدم النظم الإلكترونية في تخطيط أعمالها بالشمولية الخدمة مختلف أقسام المنظمة وإدارتها، ويعتمد التخطيط الإلكتروني في ظل الثورة الإلكترونية على استخدام نظم جديدة لمعرفة كنظم دعم القرار، ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية .

يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات وهي:

1_ إن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية دينامية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد والتطوير المستمر والمتواصل.

2_ أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، لجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان وتعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني انطلاقا مما يميز البيئة الرقمية من التغير بسرعة، عبر الشبكات المحلية والعالمية، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار والأسواق والمنتجات، والخدمات غير الموجودة، وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.¹

¹فارس قادر، توفيق حناشي، دور تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تحسين الوظائف الإدارية لإدارة الموارد البشرية بمؤسسة الاسمنت تبسة، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد:07، عدد: 01 مكرر/ لشهر: أفريل، 2021، ص

2. التنظيم الإلكتروني: التنظيم الإلكتروني هو الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية- الأفقية التي يحقق التنسيق الآني وكل مكان من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم، فمع الانترنت يتم التحول من منظمة التركيز على الهياكل والخصائص التنظيمية الرسمية إلى منظمة التركيز على الهدف الواحد.¹

ويذكر أن التنظيم الإلكتروني للمنظمات المعاصرة يعتمد على إجراء تغييرات في مستويات وشكل الهياكل التنظيمية فيتم تحويلها من الشكل الطويل إلى الشكل المفلطح، كما يتطلب أيضا إحداث تغييرات في الهياكل التنظيمية نفسها؛ لمواجهة كل مشكلات التنظيمات الإدارية التقليدية والقضاء عليها، ويتم ذلك من خلال تجميع الوظائف أو إعادة توزيع الاختصاصات، أو استبعاد بعض الوحدات الإدارية من التنظيم، واستحداث بعض الوحدات التنظيمية الجديدة، كما يتطلب التنظيم الإداري للمنظمات المعاصرة أن يتضمن العديد من الوحدات الإدارية الجديدة والتي يتمثل أهمها بصفة أساسية في الوحدات التالية:

-إدارة قواعد البيانات والمعلومات والمعرفة إلكترونيا.

-إدارة الدعم التقني للمستفيد.

-إدارة علاقات العملاء إلكترونيا.

إن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم.²

¹ نجم عبود نجم ، المرجع السابق ، ص 250

² بن حجوبة حميد ،عيدوني كافية ،الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وآفاق) مجلة

الاصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني، ديسمبر 2017 ،ص 225

التغير في مكونات التنظيم. أساسا وبالتالي يصبح التقسيم الإداري قائما على أساس الفرق، بدلا من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام، والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الإستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتيا، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.¹

هناك تغيرات تترافق مع إعادة التنظيم للمنظمات والمؤسسات في ظل الشبكة العالمية (الإنترنت) وثورة الاتصالات والمعلومات، وهي كما يلي:

- التنظيم الشبكي مقابل أشكال التنظيم التقليدي: حيث يتسم التنظيم الشبكي بكونه تنظيما مرنا للاتصال والتعاون بين الأفراد.
- تحقق الانترنت التشبيك الفائق والواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبك الداخلية وتؤدي إلى الصلات الفائقة، ولاشك أن هذه الصلات الفائقة القائمة على الانترنت ستؤدي إلى تجاوز هرمية الاتصالات التي تسود في أشكال التنظيم التقليدية .
- مع شبكات الأعمال والإنترنت أصبح بالإمكان تحقيق نمط جديد من الشركات وهي الشركات الافتراضية التي قامت على توظيف مزايا الإنترنت في التشبيك الواسع وتبادل البيانات إلكترونياً، وبالتالي تحولت إلى نمط التنظيم بلا حدود.²

¹ بن حجوبة حميد ،عيدوني كافي ، نفس المرجع السابق ،ص 226

² منى عطية البشري ،معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس بالجامعة،متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط،جامعة أم القرى كلية التربية قسم الإدارة التربوية والتخطيط،عام 1429هـ،1430هـ،ص31

3 . التوجيه الإلكتروني:

إن التوجيه الإلكتروني بالمنظمات المعاصرة يعتمد على وجود القيادات الإلكترونية والتي تسعى إلى تفعيل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها كما يعتمد أيضا وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال بطريقة إلكترونية مع الأفراد الآخرين والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإنجاز الأعمال المطلوبة كما يعتمد التطبيق الكفء للتوجيه الإلكتروني على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة كشبكة الإنترنت بحيث يتم إنجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها.¹

قيادة الذات هي الأكثر بروزا في الإدارة الإلكترونية، فالقائد الإلكتروني مطلوب منه أن يتخذ قرارات سريعة وفورية، مما يجعله بحاجة إلى تطوير اتجاهات وقواعد خاصة للحالات المختلفة التي تساعده على سرعة الاستجابة ولهذا فإن قادة الذات يتسمون بعدة خصائص منها:

- القدرة على تحفيز أنفسهم وإبقاء التركيز على إنجاز المهام فهم المنظمة ومساهماتهم من أجل حل المشكلات وكذلك الرغبة والمقدرة من أجل حل المشكلات.
- البراعة، المهارة، والمرونة في التكيف للبيئة المتغيرة.
- المسؤولية عن مساراتهم المهنية وأنشطتهم وتطورهم.²

¹ عائشة بنت أحمد الحسيني، شذا بنت عبد المحسن الخيال ، اثر تطبيق انظمة الادارة الالكترونية على الاداء الوظيفي دراسة ميدانية على موضفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز ، المجلة العلمية لقطاع كلية التجارة ، جامعة (الازهر، العدد العاشر، يناير 2013، ص 63

² نجم عبود نجم، المرجع السابق، ص 267

وهناك بعض المهارات الأساسية التي يجب أن تتوفر في القيادة الإلكترونية:

- مهارات المعارف الإلكترونية: مثل مهارات المعارف الإلكترونية: مثل تقنية المعلومات في الحاسبات الآلية وشبكات الاتصالات الإلكترونية والبرمجيات الخاصة بها والتعامل الجيد معها.

- مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين: حيث يتطلب هذا الأمر ضرورة تأسيس علاقات عمل جديدة من خلال استخدام جميع أنواع الاتصالات سواء كانت مكتوبة أو شفوية.

- مهارات إدارية: وهي تتضمن مهارات تحفيز الأفراد الآخرين بالمنظمة نحو العمل الجماعي والتعاون بالإضافة إلى مهارات التخطيط والتنظيم والمتابعة والرقابة علاوة على ذلك، يتأكد على القياديين والمديرين في هذا العصر متابعة كل جديد حقل التقنيات الإلكترونية وأن يتحلوا بثقافة الإبداع والانفتاح والمرونة والتي تعد من ضروريات هذا العصر؛ لكي يتمكنوا من التخطيط السليم والجيد للدخول إلى عصر الثورة الرقمية والاستفادة من إمكانياته لتطوير أداء المنظمات ورفع كفاءتها الإنتاجية.¹

¹ نجم عبود نجم، المرجع السابق، ص 268

4. الرقابة الإلكترونية

- أن الرقابة الإلكترونية أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة بدلاً من الرقابة التقليدية القائمة على العلاقات والمساءلة الرسمية، وهذا يفسر الاتجاه المتزايد نحو التأكيد على الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني بين العاملين والإدارة، وهذا ما يحول الرقابة كرسيد إلى الرقابة كعملية وتدفق مستمر، وهناك العديد من المزايا للرقابة الإلكترونية منها: -أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلاً من الرقابة الدورية.

-تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي الآن الحقيقي بدلاً من الرقابة القائمة على الماضي فهي تحقق الرقابة بالقرارات بدلاً من الرقابة بالتقارير.

-الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية في الرقابة فلا شيء يتفاجم داخل المنظمة دون معرفته أولاً وهذا مما يقلص إلى الحد الأدنى المفاجآت الداخلية.

-إن الرقابة الإلكترونية تقلص مع الوقت من أهمية الرقابة القائمة على المدخلات أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج، فهي إذن أقرب إلى الرقابة بالنتائج.

-أن الرقابة الإلكترونية تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المنظمة إلى حد كبير من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجآت ولأزمات في المنظمة.¹

- تسمح الرقابة الإلكترونية بالرقابة الآنية من خلال شبكة المؤسسة بعكس الرقابة التقليدية التي تعتمد على الماضي، وتكشف كذلك عن الخلل أولاً بأول من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المدراء.²

¹نجم عبود نجم ، المرجع السابق،ص167

².ربيع عطي ،واقع الادارة الالكترونية في جامعة فلسطين التقنية /خضوري وسبل تطويرها ، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح،المجلد الخامس ،العدد التاسع ، كانون الثاني 2015 ، ص 89

المطلب 02: متطلبات الإدارة الإلكترونية.

يقضي التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية متطلبات عديدة نذكر من أهمها:

1_ المتطلبات الإدارية: تتحصر المتطلبات الإدارية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:

- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس والتي يمكن أن تشمل إدارة، أوهيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط، والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الحكومة الإلكترونية، وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم، والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.
- توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية، إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات، بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة للكّم الهائل من الاتصالات، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وأجهزة وحاسبات آلية ومحاولة توفيره وإتاحته للأفراد و المؤسسات .
- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي، بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية ومختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها تتسجم ومبادئ الإدارة الإلكترونية مثل (إلغاء إدارات واستحداث إدارات جديدة تسير التطور الحاصل.
- متطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة، وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك زاد معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني، ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهل لإستخدام تقنيات المعلومات.¹

¹عبان عبد القادر ، تحديات الادارة الإلكترونية في الجزائر-دراسة سوسولوجية ببلدية الكليتوس العاصمة - اطروحة دكتوراه تخصص ادارة اعمال،جامعة محمد خير بسكرة ،2016/2015،ص72

• وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم، والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعلومات الإلكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة التورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية وفي هذا السياق نجد أن الدول التي اعتمدت تطبيقات الإدارة الإلكترونية لم تصدر تشريعات الحديثة في الكثير من الدول الغربية قد يتراوح مضمونها بين اقرار المبدأ، أي الإعلان عن حق المواطن في الحصول على المعاملات الإدارية والخدمات العامة بوسائل معلوماتية باستثناء ما يشترط القانون صراحة حضور المعني شخصياً إلى المراكز الإدارية لإتمامه، وبين إلزام الإدارات العامة على تقديم بعض الخدمات الإلكترونية في مجالات أو قطاعات مثل مجال نشر القوانين، والقرارات الإدارية و المعلومات الإدارية ومجال وضع نماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الأنترنت.

• متطلب الإصلاح الإداري في إطار الوصول إلى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة، والذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الإلكترونية، وخبراء لتأمين المعلومات، وحماية البرامج والتعاملات، والوثائق أي محاولة إحداث تغييرات جذرية، وجوهرية في المفاهيم الإدارية والفنية، والحاجة إلى قيادات واقعية متحمسة ولها القدرة الإدارية وترشيدها وتطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية المختلفة الخدمة الوظيفية، إضافة إلى ضرورة بسط قواعد الإثبات فيما يتعلق بالتصرفات.¹

¹عبان عبد القادر ، نفس المرجع السابق ،ص74

ب_ المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية: إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة، ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام، وجمعيات المجتمع المستويات التعليمية (ثقافة تكنولوجية) مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية، دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي.

ج_ المتطلبات البشرية: يعتبر العنصر البشري أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مشروع وفي أي منظمة، فلذلك يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية،

حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه التي يصبوا إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري وتتمثل البنية التحتية البشرية للأعمال الإلكترونية في مجموعة الملكات العلمية والفنية ولتقديم الخدمات المرتبطة بالأعمال الإلكترونية سواء تلك

المهارية المؤهلة المرتبطة بالبنية التحتية الصلبة لتأسيسات، توصيلات، تشبيك، توصيلات، تطوير أو البنية التحتية الناعمة، تقديم خدمات، استشارات، نماذج أعمال جديدة، برمجيات تطبيقية...إلخ.¹

¹ قرميطي وردة، ضيف احمد، تطبيق الادارة الالكترونية كمدخل لتفعيل الاتصال الاداري (دراسة ميدانية بمؤسسة وحدة بريد الجلفة)، مجلة نور للدراسات الاقتصادية، المجلد 5 العدد الاول، جوان 2019، ص 33

د_المتطلبات التقنية: يشكل هذا المحور حجر أساس لموضوع الإدارة الإلكترونية، حيث يمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشروع ويتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونيا مع ضمان سويتها ودقتها، وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الإلكترونية صحتها ومصداقيتها، أن توفير البنية التحتية من تكنولوجيا معلومات واتصالات توفير الأجهزة والمعدات والبرامج وأساليب ومصادر المعرفة الملائمة وإتاحتها للإستخدام على أوسع نطاق ممكن من متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، والبنية التحتية التقنية تنقسم إلى قسمين هما:

أولا: البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية:

وتتمثل في كل التأسيسات والتوصيلات الأرضية والخلوية (عن بعد) وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونيا.

ثانيا: البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية

وتتمثل في مجموعة الخدمات والمعلومات والخيرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات التي يتم إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية برمجيات التطبيقات من خلالها وهذه تتكون من مواقع الويب، قواعد البيانات الإلكترونية، خدمات الشبكات، الخدمة لسلسلة القيمة، الذاتية للزبون، خدمات التجارة الإلكترونية على الويب، الشبكة الداخلية لسلسلة القيمة الخارجية الداخلية والشبكة الخارجية وتتمثل مكونات البنية التحتية مما يلي: ¹

¹موسى عبد الناصر ، محمد قريشي ، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر)، مجلة الباحث، العدد التاسع،

1_ **تقنيات الإتصالات**: تعد العمود الفقري لتنفيذ العمل إلكترونيا لقيامها بدور نقل المعلومات وتبادلها عبر المواقع المختلفة و تتكون من عنصرين رئيسيين و هما:

أ_قنوات الاتصال: تمثل الوسيط الناقل للمعلومات من موقع إلى آخر سواء عبر القنوات السلكية والمتمثلة في الأملاك النحاسية أو خطوط الألياف البصرية التي تنقل المعلومات بسرعات عالية أو عبر القنوات اللاسلكية والتي منها الأرضية المايكرويف أو بالقنوات الفضائية التي تعمل من خلال أقمار الاتصال والتي تعرف بالأقمار الصناعية.

ب_محطات الاتصال أو إعادة الإرسال أو التحكم: وتمثل العنصر المتحكم بنقل المعلومات وتتكون من مكونات إلكترونية مختلفة قد توجد كلياً أو جزئياً في المحطات المختلفة تبعا لوظائف المحطة، ومن هذه المكونات: أجهزة تختص بالارسال والاستقبال، وهناك أيضا أجهزة المضاعفة والتوجيه التي تعمل على تجميع المعلومات من مصادر مختلفة وإرسالها عبر قناة واحدة، إضافة لتوجيه المعلومات عبر أفضل الطرق بين المرسل والمستقبل، وهناك كذلك مكونات إلكترونية تكفل التكامل بين شبكات الاتصال بالربط بينها إلكترونية وبالتالي تحقق الجودة في الاستخدام.

2_ **تقنيات الحاسب الآلي ومكوناته**: ومن أهم المكونات الحاسوبية للبنية التحتية للإدارة الإلكترونية مايلي:

- **أ_ المكونات المادية**: وتتمثل أجهزة الحاسب الآلي بمختلف أنواعها وقدراتها، إضافة إلى الأجهزة الملحقة بها بمختلف أنواعها.
- ب_ المكونات المنطقية**: وتشمل نظم برامج التشغيل وبرامج التطبيقات وخلافه.
- ج_ مستلزمات البنية التحتية لأعمال الحاسب الآلي داخل المؤسسة** مثل: المواقع وغير ذلك.¹

¹ موسى عبد الناصر ، محمد قریش ، نفس المرجع السابق ، ص 91 92

3. **شبكات الحاسب الآلي:** تعني كلمة شبكة توصيل مجموعة من الحاسبات معا بواسطة سلك أو كيبيل بشكل مباشر، أو عن طريق خطوط الهاتف السلكية أو اللاسلكية أو عن طريق الأقمار الصناعية، بغرض الحصول على المعلومات والبيانات وتبادلها فيما يبين هذه الحاسبات، وفيما يلي توضيح لأهم أنواع الشبكات .

- **شبكة الأنترنت:** رغم كبر حجم الكرة الأرضية World wide Web هي الشبكة العنكبوتية العالمية وامتدادها الجغرافي إلا أنها باتت تغطي أجزاء كبيرة منها وهي مفتوحة لأي شخص في العالم.
- **شبكة الأنترانت:** وتعرف بأنها الشبكة الداخلية للمنظمة، والتي تسمح للموظفين والمنتسبين لهذه المنطقة بالحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها داخل المنظمة مع فتح قنوات اتصال جديدة بين الموظفين، والفرق الرئيسي بينها وبين شبكة الأنترنت هو أن الأخيرة مفتوحة لأي شخص في العالم، بينما الأولى خاصة فقط بمنتسبي المنظمة وتحصى بما يسمى بالجدار الناري من الغرباء.
- **شبكة الاكسترانت:** وتعرف بأنها شبكة انترانت خاصة يسمح لبعض المستفيدين المحددين سلفا بالدخول عبر شبكة الأنترنت إلى الأنترانت ولكن بصلاحيات وقيود محددة، وبذلك تكون تطورا لشبكة الأنترانت تلبية لمتطلبات أنشطة المنظمات على إختلاف أنواعها، وخاصة في المجالات التجارية.¹

¹ عبان عبد القادر، المرجع السابق ، ص79

هـ_ **المتطلبات الأمنية:** على الرغم من كل ما يقدمه عصر المعلوماتية في الوقت الحاضر من امتيازات وخدمات إلا أن هناك تحديات كبيرة تنصب في أغلبها على سرية المعلومات سواء كان ذلك يتعلق بحفظ المعلومات وتخزينها إلكترونياً والمحافظة على سريتها بين المؤسسات أو التأكد من وجود المعلومة المطلوبة وإتاحتها للجميع بشكل متساوي، وتتضمن سرية المعلومات على محاور متنوعة منها السرية والتكامل، وتوفير المعلومات، ومعرفة تاريخ دخول أي شخص إلى المعلومات وأمن المعلومات، ونذكر بعض الإجراءات التي تتطلبها الإدارة الإلكترونية لتحقيق أمن المعلومات وتقليص التأثيرات السلبية لاستخدام شبكة الأنترنت ومنها:

- 1_ وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الأنترنت .
- 2_ وضع القوانين واللوائح التنظيمية والعقوبات الأمنية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإلكترونية .
- 3_ تطوير أدوات تشفير في البرمجيات للمحافظة على الخصوصية وخاصة في البرمجيات المتعلقة بخدمات الأنترنت لتمكين المستخدم من المحافظة على سرية شخصيته وتعاملاته عبر الشبكة.
- 4_ وضع سياسة حماية عامة لأمن نظم المعلومات المحاسبية تتحدد حسب طبيعة عمل المنشأة.
- 5_ يجب على الإدارة العليا في المنشأة دعم أمن نظم المعلومات لديها.
- 6_ يجب أن توكل مسؤولية أمن نظم المعلومات في المؤسسة لأشخاص محددين.
- 7_ تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة.¹

¹ عبان عبد القادر، المرجع السابق، ص 80

المطلب الثالث: أسباب ودواعي التحول نحو الإدارة الإلكترونية:

1- أسباب التحول نحو الإدارة الإلكترونية: إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية، ويمثل عامل الوقت أحد أهم المجالات التنافسية بين المؤسسات، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت، ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية:

_ الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.

_ القرارات والتوصيات الفورية والتي شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق. _ ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة وصعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء وضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين على المؤسسة وكذا التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على التقارير والاحصائيات لتطوير أسلوب أداء الأعمال. ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس وكذا حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل. _ تجميع موارد المؤسسة بصورة متكاملة وإتاحة المعلومات طوال الوقت ومتابعة تنفيذ الأعمال.

_ تنمية مهارات و قدرات الموظفين للتحول إلى مجتمع لا ورقي Paper Lesst¹.

¹ فداء حامد، المرجع السابق، ص 222 , 224

2_ دواعي التحول نحو الإدارة الإلكترونية: إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية ، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت احد محددات النجاح لأي مؤسسة ، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات ،كلها من الأمور للتحول نحو الإدارة الإلكترونية ، ويمثل عامل الوقت احد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت وقد مهد لقيام الإدارة الإلكترونية عددا من التطورات والتي تعد بمثابة مسببات التحول نحو الإدارة الإلكترونية منها ما يلي:

- **التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الآلي وتطبيقات:** فقد انعكس التطور السريع في تقنية الحاسب الآلي على نظريات الإدارة ، حيث أصبحت الآلات تتخذ كثيرا من القرارات المبرمجة مكان الإنسان ، ولعل هذا ما أشار اليه هيربرت سايمون ودراكر وديفيز وكثير من كتاب الإدارة إلى التنبوء بأن نسبة الآلات سوف تغطي على نسبة العاملين في عصر المعلوماتية.
- **التقدم السريع في شبكة الاتصالات والإنترنت:** وهذا التقدم أدى إلى تغييرات مهمة في الإدارة وخاصة الإدارة الحكومية، والتجارة العالمية ، فالاتصالات الإلكترونية أصبحت تتيح للإدارة كل ما تحتاجه من معلومات عبر دول العالم كافة ، بسرعة ودقة فائقة وبتكاليف زهيدة ، وهذا يقود إلى الإسراع في التحول إلى الإدارة عبر شاشة الحاسب الآلي وليس الإدارة الورقية.¹

¹ شائع بن سعد مبارك القحطاني، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون (دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية)، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، 2006، ص 17

- **العولمة:** قد ساعدت العولمة على دفع المؤسسات إلى محاولة الاستفادة القصوى من التقنيات الحديثة في مجالات الحاسب الآلي والإنترنت والاتصالات من أجل تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية وتخفيض التكلفة ، وهو ما مهد لقيام الإدارة الإلكترونية لإثبات الذات في هذا السياق العالمي المتسارع الخطى .
- **شح الموارد والاتجاه نحو التخصص:** فقد أدى ازدياد شح الموارد للمنظمات الحكومية ولبعض الدول عامًا بعد عام بتشجيع الاتجاه نحو تخصصه أغلب القطاعات الخدمية والتحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، والذي بموجبه تستطيع تلك المؤسسات توفير جزء كبير من تكاليف أداء الخدمة للمواطنين.
- **انتشار الثقافة الإلكترونية:** ففي عصر انتشرت فيه وسائل التعليم عن بعد ووسائل الإعلام والقنوات الفضائية الإعلامية ومقاهي الإنترنت، أصبح من السهولة بمكان التعامل مع التقنية الرقمية، حيث لم يعد الأمر يتطلب حصول المتعامل مع تلك التقنية على شهادة جامعية متخصصة في الحاسب الآلي، وبالتالي أصبح هناك ميل كبير من المواطنين في الدول المتقدمة والنامية نحو الإدارة الإلكترونية.
- **الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة:** أن انتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية في كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة اللحاق بركب التطور تجنبًا لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية، فلا يمكن لأي مجتمع إنساني معاصر أن يعيش كنظام مغلق دون مواكبة التطور الطبيعي للحياة الإنسانية بأبعادها المختلفة.¹

¹ شائع بن سعد مبارك القحطاني، المرجع السابق، ص18، 17.

ويضيف راکزعلي مايلي:

- التطور السريع في أساليب وتقنيات الإدارة.
- توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
- الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.¹

¹ راکز علي محمود الزعاريير، غسان الطالب، الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة (التسويق الإلكتروني الميزة التنافسية، زيادة الأعمال، إدارة المعرفة)، دار اليازوري للنشر ، عمان، الاردن ،ص

المطلب الرابع: معوقات الإدارة الإلكترونية

إن المعرفة بالإدارة الإلكترونية على أهميتها لا تكتمل دون الإلمام بالواقع ومتغيراته انطلاقاً من حقيقة أن الإدارة الإلكترونية هي منهج إداري مبتكر تستلزم المواءمة بين البيئة المحلية ومتطلبات الإدارة الإلكترونية، وعليه فلا بد من الوقوف على ما قد يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية من معوقات تحول دون تطبيقها على الوجه الأكمل ويمكن إيرادها كما يلي:

المعوقات الإدارية: يمكن حصر المعوقات في النقاط الآتية:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا البرامج الإدارية الإلكترونية.
- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية، من إضافة أو دمج بعض الإدارات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات، وتدفق العمل بينها.
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية.
- مقاومة التغيير في المنظمات، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفاً على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي.¹

¹ عاشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 38

- عدم مرونة الإجراءات الإدارية في كثير من المؤسسات.
- قلة الوعي وغياب القوانين والتشريعات لحماية تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- صعوبة إتحاد التنظيم الإلكتروني لما يترتب عليه من إعادة الهيكلة للمنظمة.

المعوقات البشرية:

التعامل مع تكنولوجيا المعلومات من أحد المحولات التي تواجه المؤسسات، ولكن عديد المعوقات على النحو التالي:

- مقاومة التغيير والخوف منه. والتناقض بين حاجات الأفراد وأعمالهم.
- عدم وجود تخطيط لتطوير الموارد البشرية، وضعف استجابة بعض العاملين للتغيير.
- غياب الوعي بثقافة التكنولوجيا والفشل في التطوير.
- النقص في الكوادر البشرية الموهلة في استخدام التكنولوجيا.
- ضعف الكادر التقني المتخصص في مجال استخدام وتشغل أنظمة المعلومات
- النقص في إعداد الفنيين المؤهلين في مجال استخدام الانترنت والبرمجيات.
- التكاليف المترتبة على اختيار وتدريب العاملين الجدد ضعف إدارات التدريب.
- قصور فعالية التعليم ومشاكل الفقر المعلوماتي والمعرفي.
- ضعف الإقبال على استخدام طرق التدريب المتاحة لتحسين الأداء.¹

¹ منير عبدالله عثمان الطائش، علاقة الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي، دراسة وصفية تحليلية، رسالة ماجستير في الإدارة الإسلامية، كلية الدراسات العليا جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج، 2016، ص 29

المعوقات التقنية: تعتبر المعوقات التقنية أحد أهم المعوقات الحقيقية التي تصعب من عملية التحول إلى الإدارة الرقمية العصرية، وكثيرا ما يمثل ضعف البيئة التحتية وعدم مواكبة التطورات في مجال التجهيزات أحدًا لأوجه بالغة الأهمية التي يصعب معها الذهاب إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية. ولا يتوقف الأمر هنا، بل كثيرا ما يرتبط هذا الوجه المهم من العراقيل والعوائق التقنية بالجانب الأمني الذي كثيرا ما يشكل عائقا حقيقيا لإحداث هذه النقلة النوعية في نمط تسيير الإدارة وتعاملاتها مع المرتفقين.

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات المعاصرة تقدما واضحا في العديد من الدول المتقدمة وكان لها دور إيجابي على شعوبها، فعن طريق هذه التقنية وتطبيقاتها يمكن وضع المنظمات في موقع تنافسي عن طريق توظيفها في إدارتها ومؤسساتها، وبالمقابل يلاحظ على الدول النامية أنها لم تستطع الاستفادة من إمكانيات التقنية، وذلك بسبب وجود معوقات تقنية تقف عائقا في سبيل أي تقدم في المجال المعلوماتي من أهمها ضعف مستوى البنية التحتية للاتصالات والمعلومات. " لعملية التحول الإلكتروني تأخذ بعدين أساسيين، الأول يتعلق بنقل الأنشطة والعمليات الداخلية للمنظمة إلى أنشطة وعمليات تنفيذها إلكترونيا وعبر وسائل إلكترونية، والبعد الثاني يتضمن إدارة العمل إلكترونيا مع الزبائن و المستفيدين، و من بين المعوقات التقنية يذكر ضعف البيئة التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، إضافة لعدم مواكبة أجهزة وتقنيات العمل للتطورات التقنية التي من شأنها أن تسهل من تطبيق هذا الأسلوب، فضلا عن ضعف فاعلية قاعدة المعلومات لتقديم الخدمات الرقمية بكفاءة عالية وكذا الصعوبة في تحويل الوثائق والملفات الورقية إلى وثائق إلكترونية.¹

¹ تبون عبد الكريم، التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية: المبررات والمعوقات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية: المبررات والمعوقات، مجلة طينة للدراسات العلمية الأكاديمية المجلد: 04، العدد: 03، سبتمبر

وإجمالاً يمكن القول أنه بين أهم المعوقات التقنية ضعف البنية التحتية لشبكات الإنترنت وكذا ضعف التدفق سواء على مستوى الإدارات أو المتعاملين بشكل خاص والمواطنين بشكل عام، فضلاً عن التذبذب في تزويد المواطنين بهذه الخدمة التي أصبحت ضرورية جداً، الأمر الذي يؤدي إلى الزيادة في نطاق بين المواطنين والدولة، بالنظر إلى كون أنه هذه الخدمة لم تصبح من الكماليات، بل أصبحت تشكل جزءاً من حياة المواطنين ووسيلة عمل لدى عديد الأشخاص، فضلاً عن كونها تتدخل في نطاقات حيوية لعل أهمها في هذا المقام الإدارة الإلكترونية وكذا التجارة الإلكترونية.¹

المعوقات المالية: قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة وبخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج؛ وقلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية التكلفة المالية لشراء الأجهزة والاشتراك في شبكات الإنترنت تعد عائقاً أمام الأفراد ذوي الإمكانيات المحدودة، مما يعوق إمكانية تواصلهم مع شبكات الدوائر الإدارية لإجراء معاملاتهم.

• **المعوقات التشريعية:** هي معوقات يمكن أن نقول أنها تحتاج إلى تدخل على مستوى الدولة ومن أهمها: قصور التشريعات والقوانين، مما يجعل الحوف كبير على خوض التعاملات الإلكترونية وعدم صلاحية الأنظمة واللوائح التقليدية المعمول بها لتطبيقها على الإدارة والمعاملات الإلكترونية.²

¹ تبون عبد الكريم، المرجع السابق، ص 79

² الهادي بوقلقول، وسام بن صالح، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع الخدمات الصحية -دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية عبد الرزاق بوحارة سكبكة، الملتقى الوطني الأول حول: التسيير الصحي: الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الحوار بين إشكالات السير ورهانات التمويل "المستشفيات نموذجاً"، يومي 10 - 11 أبريل 2018، الجزائر، ص 11

ويضيف محمد سمير احمد مايلي:

- الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية.
- عدم استيعاب أهداف الإدارة الإلكترونية.
- عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية أو التساهل في تطبيقها
- قلة الموارد المالية وصعوبة توفير السيولة النقدية.
- التمسك بالمركزية وعدم الرضى بالتغيير الإداري.
- النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليلها للعنصر البشري.
- وجود الفجوة الرقمية بين الناس متخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يفقهون شيئاً من ايجابياتها.
- أمن المعلومات هو تأمين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات والأجهزة
- وتشريع الأنظمة وسن القوانين السلامة ووصول المعلومات للمستفيدين.¹

¹ محمد سمير احمد، الادارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009، ص74

خلاصة الفصل:

يمكننا القول ان الإدارة الإلكترونية تعتبر مشروع من المشاريع الكبرى التي راهنت عليها الحكومة من خلال إحلال نظام إلكتروني شامل في البلاد، فأسلوب الإدارة الإلكترونية الذي تتبناه مختلف الإدارات يعتبر نقطة انطلاق جوهرية تساهم بشكل كبير في التحسين المستمر لنوعية الخدمات الإدارية بالإضافة إلى ذلك للإدارة الإلكترونية أسلوب إداري حديث لتقديم أعلى مستوى من الخدمات والوصول إلى ما حققته الدول الكبرى، لتتوازي كفتي الثقافة الرقمية بين العالم المتقدم والسائر في طريق النمو وهذا في مجال الثورة الرقمية والتكنولوجية، بحيث تختصر الإدارة الإلكترونية الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون وتوفير المعلومات.

الفصل الثالث: الجانب
الميداني

الفصل الثالث: الجانب الميداني

تمهيد

بعد الانتهاء من الجانب الميداني للموضوع والتعرف على مختلف مداخل كل من الإدارة الإلكترونية والعصر الرقمي بشكل شامل سنتناول في هذا الفصل من خلال التعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها الفعال في هذا العصر في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي وذلك بالاعتماد على الإجراءات المنهجية من خلال تحديد مجالات الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة، وصولاً إلى أساليب المعالجة الإحصائية التي استخدمت في معالجة البيانات والتأكد من صحة الفرضيات وقد تضمن الفصل ما يلي:

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

المطلب 01: تقديم مكان الدراسة

المطلب 02: مجالات الدراسة

المطلب 03: مجتمع الدراسة

المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

المطلب 01: تحليل البيانات

المطلب 02: اختبار الفرضيات

خلاصة الفصل

خاتمة عامة

المبحث الاول: إجراءات الدراسة الميدانية.

المطلب 01: تقديم مكان الدراسة

أ - نبذة تاريخية عن جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة: تأسست جامعة العربي التبسي - تبسة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-08 الصادر في 04 جانفي 2009 وقد جاء الإعلان عن ترقية المؤسسة إلى مصف جامعة، تتويجا للمجهودات الجبارة التي بذلتها الأسرة الجامعية بكل أطرافها، على مدار سنوات متواصلة، كانت بدايتها سنة 1985، سنة تأسيس المعاهد الوطنية للتعليم العالي في تخصصات علوم الأرض، الهندسة المدنية والمناجم.

أما المحطة الثانية التي عرفتها مسيرة تطوير المؤسسة فكانت سنة 1992 أين أنشأ المركز الجامعي الشيخ العربي التبسي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 297/92 الصادر في 27 سبتمبر 1992، وقد حمل اسم العلامة الكبير وابن مدينة تبسة الشيخ العربي التبسي تيمنا بما يحمله هذا الاسم من دلالات العلم والنضال الفكري البناء.

وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 272/06 الصادر في 16 أوت 2006 وفي إطار الهيكلة الجديدة للمراكز الجامعية، تمت هيكلة المؤسسة باعتماد تقسيم جديد للمصالح الإدارية وتوزيع الأقسام والمعاهد، أما المرحلة الحاسمة فكانت يوم 12 أكتوبر 2008، في حفل الافتتاح الرسمي للسنة الجامعية 2009/2008 من جامعة تلمسان أين أعلن رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة ترقية المركز الجامعي تبسة إلى مصف جامعة، وهذا التاريخ يعتبر نقطة تحول هامة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة، حيث عرفت جامعة تبسة اليوم تغيرات كبرى على مستوى الهيكل التنظيمي والعلمي بما يسمح لها بإبراز كفاءاتها العلمية وإمكانياتها المادية التي تتيح لها الفرصة لمنافسة الجامعات الكبرى ورفع مستوى التكوين والتأطير في مختلف التخصصات والفروع الموجودة.

ب - التعريف بالمكتبة الجامعية المركزية:

هي هيكل هام من هياكل الجامعة، تعد المحور المركزي لمعالجة البحث العلمي، تهدف بالتنسيق مع المكتبات الفرعية للكليات والمعاهد:

- مكتبة كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة.
- مكتبة كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير.
- مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- مكتبة كلية الآداب واللغات.
- مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا.
- مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- مكتبة معهد تقنيات النشاطات البدنية والرياضية.
- مكتبة معهد المناجم.

الى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة، التي تتمثل في الشراء، الإهداء، التبادل، وتنظيمها وفهرستها وتصنيفها وترتيبها لاسترجاعها بأقل وقت ممكن، وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين (قراء، باحثين)،

على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات كخدمة الإعارة والمراجع والدوريات والتصوير، والإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات والخدمات الأخرى المحوسبة وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا وفنيا وتقنيا في مجال علم المكتبات والمعلومات.

تم تدشينها رسميا خلال السنة الجامعية 2010/2009، أما عن التطور التاريخي لها فقد كانت عبارة عن مكتبات لمعاهد وطنية متخصصة من 1985 إلى غاية ج 1 992 وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 297 - 92 المؤرخ في 6 محرم عام 1413 الموافق 7

يوليو سنة 1992 والمتضمن إنشاء مركز جامعي عندما ارتقت إلى صف مركز جامعي، كانت كل التخصصات الموجودة في مكتبة واحدة قديمة الإنشاء، ومنذ سنة 2009 كان لزاماً وجود مبنى جديد به كل المواصفات لمكتبة مركزية حديثة.

ج - مبنى المكتبة المركزية:

تتربع المكتبة على مساحة قدرها 3100 م² تقع بالجهة الغربية للجامعة، تحتوي على ثلاثة طوابق:

الطابق الأرضي: به

شباك الاستقبال والاستعلامات وإدارة المكتبة (تضم مكتب المدير، الأمانة، مكاتب رؤساء المصالح)

- قاعة الاجتماعات.
- قاعة الإعارة خارجية يحتوي على: شبكات الإعارة الخارجية، مخزن الرصيد الوثائقي.
- قاعة المذكرات والاطروحات الجامعية (ماجستير ودكتوراه).

الطابق الأول: به

- قاعة للمطالعة الداخلية تحتوي على: شبكات الإعارة الداخلية، مخزن للرصيد الوثائقي.
- قاعة المطالعة الحرة ذات الرفوف المفتوحة.
- قاعة المصادر والمراجع: تحتوي على القواميس والموسوعات، مكتبة الكترونية تتوفر بها خدمة الانترنت.

الطابق الثاني: أستغل من طرف مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا وأرشيف الجامعة بصفة مؤقتة.

د- مهام المكتبة المركزية :

- عملاً بأحكام المادة 21 من القرار الوزاري المشترك الموافق لـ 24 غشت 2004، المحدد للتنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة. فإن المكتبة المركزية للجامعة تتكفل بإنجاز المهام التالية :
- اقتراح برامج اقتناء المراجع و التوثيق الجامعي بالتنسيق مع الكليات والمعاهد.
- مسك بطاقيّة الرسائل و المذكرات لما بعد التدرج.
- تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية باستعمال أحدث الطرق للمعالجة والترتيب.
- صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة و تحيينه المستمر وتطويره.
- مسك سجل الجرد الخاص بالمقتنيات الجديدة التي تدخل مخزن المكتبة.
- وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من قبل الرواد.
- مساعدة الأساتذة و الطلبة والباحثين في بحوثهم البيبليوغرافية
- مساعدة مسؤولي مكاتب الكليات والمعاهد في تسيير الهياكل الموضوعة تحت سلطتهم.
- المساهمة في ترقية البحث العلمي والبيبليوغرافي.
- تنشيط التبادل والتعاون مع المؤسسات والهيئات العلمية والثقافية الوطنية والأجنبية.

المطلب 02: مجالات الدراسة

المجالات المكانية:

أجريت الدراسة الميدانية في المكتبة الجامعية المركزية لجامعة العربي التبسي.

المجالات البشرية:

يشتمل المجال البشري لدراستنا على المسؤولين والموظفين في المكتبة المركزية لجامعة العربي التبسي.

المجال الزمني:

ويتمثل في المدة الزمنية التي يقضيها الباحث في دراسة الظاهرة من بداية تحديد ادوات جمع البيانات الى غاية جمع البيانات وتحليلها والتعليق عليها وإستخراج النتائج النهائية، حيث دامت المدة الزمنية للدراسة شهرا واحدا من بداية مارس الى غاية 1 افريل.

المطلب 03: مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كافة الأفراد العاملين في المكتبات الجامعية لجامعة العربي التبسي، وقد تم اختيار المكتبة المركزية لتكون عمل هذه الدراسة لكونها تمثل مركز الإشراف والتسيير لجميع مكتبات كليات التابعة للجامعة، أما عينة الدراسة فهي عينة مسحية بحيث تمثل جميع العاملين بها والبالغ عدده 25 عامل.

أساليب المعالجة الإحصائية؛

تم الاستعانة بالإحصاء الوصفي لمعالجة البيانات وذلك عن طريق وصف آراء عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة والذي يضم مايلي:

النسب المئوية: وذلك لاستظهار اتجاهات البيانات المئوية حسب كل فقرة من فقرات الدراسة وهذا لإثبات صحة الفرضيات الأساسية أو عدم صحتها.

جدول التوزيع التكراري: الذي يعكس مدى تركيز الإجابات لصالح أو لغير صالح فرضية معينة.

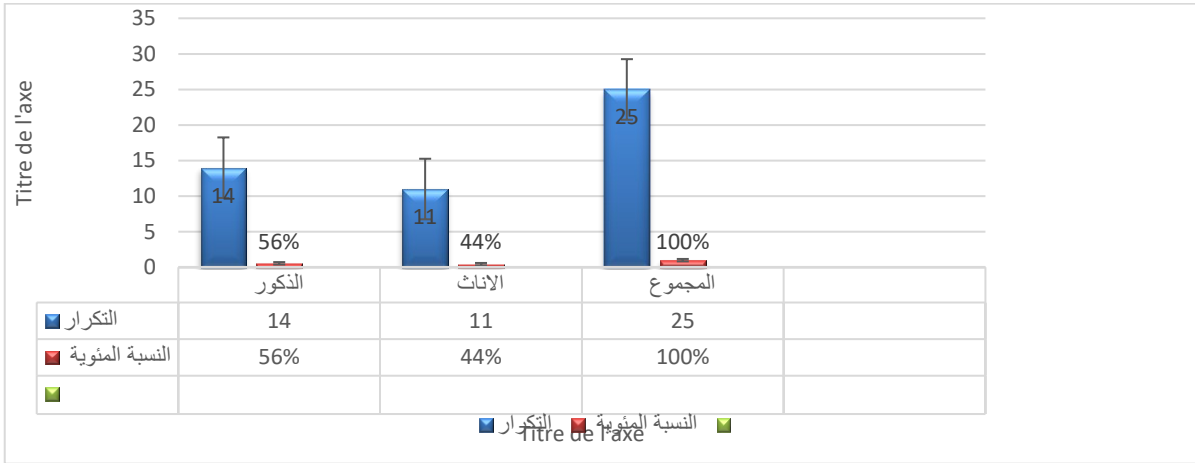
الفصل الثالث: الجانب الميداني

المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

المطلب 01: تحليل البيانات

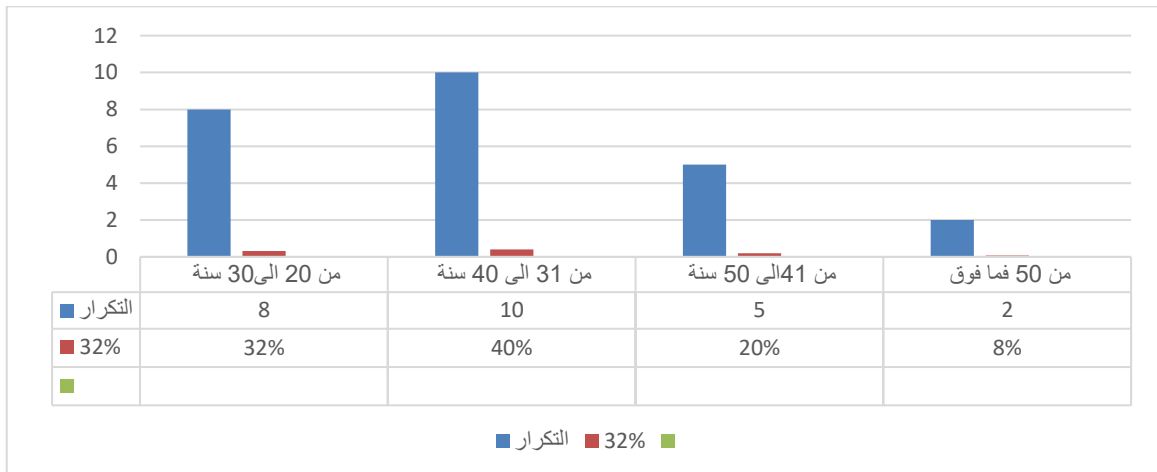
المحور الأول: البيانات الشخصية

جدول 1 يمثل الجدول والشكل نوع افراد العينة



يتبين من خلال الجدول و الشكل رقم (1) أن أغلبية أفراد العينة من الذكور، وهذا ما تمثله بنسبة 56% من المجموع الكلي، في حين أن فئة الاناث بنسبة 44% وهذا راجع إلى أن أغلب المتخصصين في علم المكتبات هم من فئة الذكور وهذه النسبة تمثل الواقع الموجود فعلا في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي .

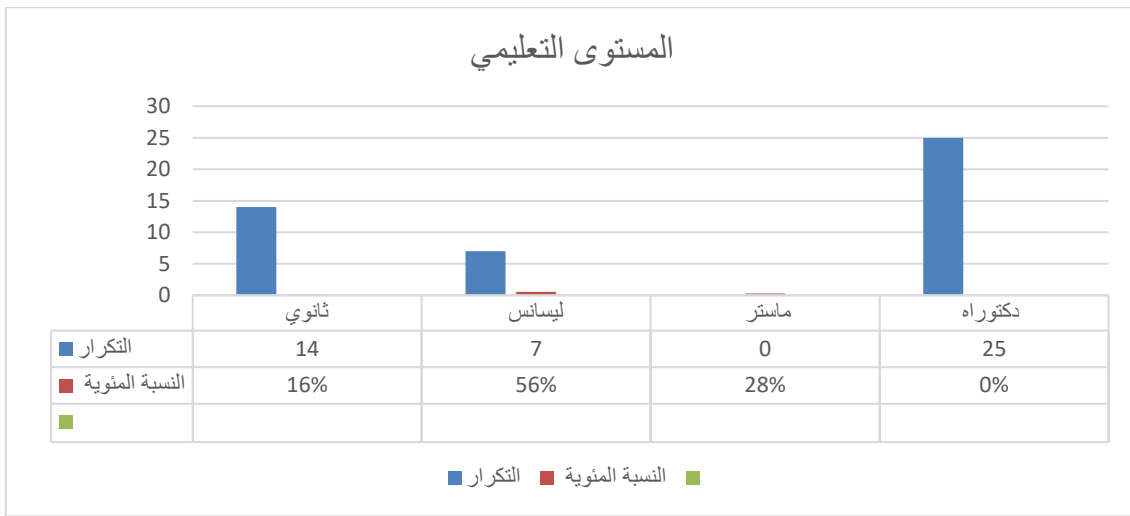
جدول ورسم توضيحي 1 يمثل توزيع عينة الدراسة حسب السن



الفصل الثالث: الجانب الميداني

من خلال الجدول والشكل (2) اتضح أن عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم من 31 إلى 40 سنة بنسبة 40% تليها الفئة التي تتراوح أعمارهم من 20 إلى 30 سنة بنسبة 32% تليها فئة العمال الذين تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة بنسبة عشرين بالمئة، وأخيرا الفئة التي تتراوح أعمارهم من 50 سنة فما فوق فكانت بنسبة ضئيلة جدا وهي 8% من المجموع العام.

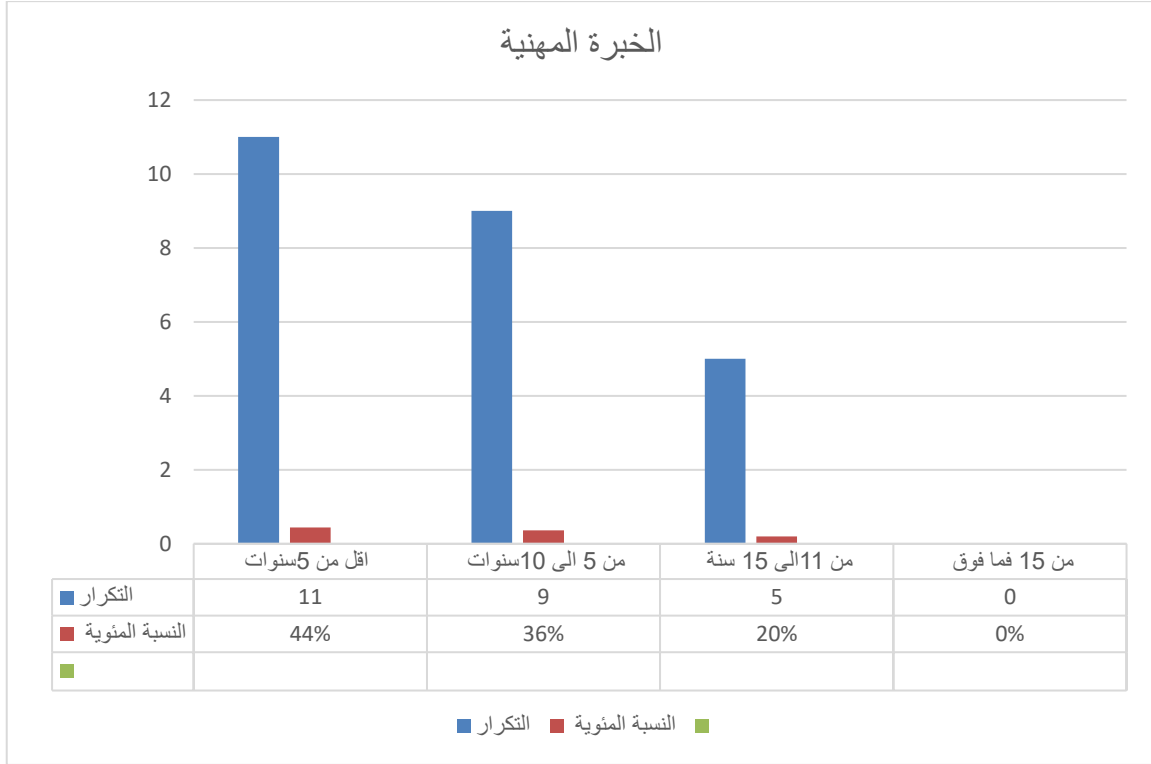
جدول ورسم توضيحي 2 يمثل عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



نلاحظ من خلال الجدول و الشكل رقم(3) أن أغلبية أفراد العينة لديهم مستوى ليسانس بنسبة 56% يليها مستوى الماستر 28% ودرجة اقل الثانوي بنسبة 16% وانعدام تام للموظفين الذين لديهم درجة الدكتوراه بنسبة 00%

جدول ورسم توضيحي 3 يمثل توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

الفصل الثالث: الجانب الميداني



نلاحظ من خلال الجدول و الشكل رقم (4) ان اغلبية العمال حديثي التوظيف والذين تنحصر خيرتهم في أقل من 5 سنوات بنسبة % 44 وبالتالي تكون لديهم الرغبة والقدرة على تنمية المكتبة وتحقيق أهدافها واستغلال هاته القدرات أحسن استغلال، ثم تليها من العمال الذين لديهم خبرة مهنية من 5 إلى 10 سنوات بنسبة % 36 وهي نسبة معتبرة يمكن للمكتبة وحتى العاملين الجدد الاستفادة من خبراتهم في العمل، ثم تليها عينة أفراد العينة من 11 إلى 15 سنة التي تمثل نسبة % 20 اما عينة أفراد العينة التي تفوق 15 سنة فهي منعدمة وبالتالي نستنتج أن الفئة الموظفة لا تتعدى 15 سنة وهذا ما يبين أن أغلب الموظفين ليس لديهم الخبرة الكافية و جدد في التوظيف.

الفصل الثالث: الجانب الميداني

المحور الثاني: مكانة الإدارة الالكترونية في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي

جدول 2 يمثل مكانة الإدارة الإلكترونية في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي

اسئلة المحور	الاجابة ب نعم	الاجابة ب لا	الاختيار 1	الاختيار 2	المجموع
هل لازلتم تستخدمون البنية التكنولوجية (اجهزة الحاسوب التقليدية) بدل اجهزة الحاسوب الشخصية ؟	11	14			25
	44 %	56 %			100 %
هل تتوفر لديكم انظمة تسيير بديلة تعوض انظمة التسيير الحالية في حالة العطب او وجود خلل ما ؟	16	9			25
	64 %	36 %			100 %
الإنتقال من استخدام الورق في العمل الى الالكتروني يجعل الإدارة :			3	22	25
1 * ادارة بلا افراد			12 %	88 %	100 %

الفصل الثالث: الجانب الميداني

						2* ادارة بلا ورق
25			6	19	التكرار	هل هناك تطبيق للادارة الالكترونية على ارض الواقع في مكتبكم ؟
100 %			24 %	76 %	النسبة %	
	24	1				نظام و برنامج كامل وتطوري يسمح بمعالجة جميع أنواع الوثائق يستخدم في معظم المكتبات . (1) Windows (2)SYNJEB
25			3	22	التكرار	هل تدعم إدارة المكتبة استخدام الوسائل الرقمية ؟
100 %			12 %	88 %		

هل لازلت تستخدمون البنية التكنولوجية (اجهزة الحاسوب التقليدية) بدل اجهزة الحاسوب الشخصية؟

نلاحظ من خلال العبارة ان نسبة الموظفين الذين اجابوا بنعم كانت بنسبة 44 % في المقابل نسبة الموظفين الذين كانت اجابتهم ب لا كانت بنسبة 65 %

نقول ان اغلبية الموظفين لا يستخدمون اجهزة الحاسوب التقليدية ويميلون الى اجهزة الحاسوب الشخصية لسهولة العمل بها.

الفصل الثالث: الجانب الميداني

_ هل تتوفر لديكم أنظمة تسيير بديلة تعوض أنظمة التسيير الحالية في حالة العطب او وجود خلل ما؟

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة الموظفين الذين اجابوا بنعم 64 % مقابل 36 % من العمال الذين صوتوا ب لا .

وهو مايفسر ان هناك أنظمة بديلة تعوض الانظمة الحالية في حالة وجود اي طارئ.

_ للانتقال من الاستخدام الورقي في العمل الى الالكتروني يجعل الادارة:

1* ادارة بلا افراد ()

2* ادارة بلا ورق ()

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة الموظفين الذين اجابو ع الخيار الاول وهو ادارة بلا افراد كانت 12 % في المقابل كانت نسبة الموظفين الذين اجابوا على الخيار الثاني كانت 88 %

نقول من خلال اجابات الموظفين ان الانتقال من الاستخدام الورقي في العمل الالكتروني يجعل الادارة بلا ورق يعني ان التخلي الكامل على الاعمال التقليدية الورقية.

_ هل هناك تطبيق للادارة الالكترونية على ارض الواقع في مكنتكم؟

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة الموظفين الذين اجابوا بنعم كانت 76 % في المقابل ان نسبة الموظفين الذين كانت اجابتهم ب لا ب 24 %

وهو ما يؤكد هذا الاكتساح ان هناك تبني وتطبيق للادارة الالكترونية في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي.

الفصل الثالث: الجانب الميداني

_هل هناك تطبيق للإدارة الالكترونية على ارض الواقع في مكنتكم؟ نظام وبرنامج كامل وتطوري يسمح بمعالجة جميع أنواع الوثائق يستخدم في معظم المكنتبات.

() windows * 1 () SYNJEB * 2

نلاحظ من خلال الجدول ان الموظفين الذين اختاروا الخيار الاول وهو الويندوز بنسبة 4 % في المقابل نسبة الموظفين الذين اختاروا الخيار الثاني سينجاب ب 96 % وهو ما يؤكد ان الاغلبية الساحقة من الموظفين على دراية بكل الاستخدامات داخل المكتبة المركزية.

_ هل تدعم إدارة المكتبة استخدام الوسائل الرقمية؟ نلاحظ من خلال الجدول ان الموظفين الذين اختاروا الاجابة بنعم بنسبة 88 % مقابل 12 % من الذين اجابوا ب لا وهو ما يؤكد ان الادارة تدعم استخدام تكنولوجيا الرقمنة في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي.

المحور الثالث: مساهمة الادارة الالكترونية في عصرنة الادارة التقليدية.

جدول 3 يمثل مساهمة الإدارة الإلكترونية في عصرنة الإدارة التقليدية

عبرة او اسئلة المحور	الاجابة ب نعم	الاجابة ب لا	المجموع
هل تستخدمون هواتفكم النقالة	15	10	25
بإعتماد تطبيقات معينة من اجل المساعدة في انجاز اعمالكم المكتبية ؟	60 %	40 %	100 %
هل تساهم الادارة الالكترونية في	19	6	25

الفصل الثالث: الجانب الميداني

100 %	24 %	76 %	النسبة %	تبسيط عبء العمل داخل المكتبة .
25	14	11	التكرار	هل تساهم الادارة الالكترونية في تهدئة التوترات داخل العمل وبين الموظفين ؟
100 %	56 %	44 %	النسبة %	
25	7	18	التكرار	هل نمط الادارة الالكترونية هو النمط المناسب لتحسين سير العمل فب المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي؟
100 %	28 %	72 %	النسبة %	
25	5	20	التكرار	هل ترون ان الادارة الالكترونية تساهم في اختصار الوقت وتوفير الجهد؟
100 %	20 %	80 %	النسبة %	

_ هل تستخدمون هواتفكم النقالة بإعتماد تطبيقات معينة من اجل المساعدة في انجاز اعمالكم المكتبية؟

_ هل تستخدمون هواتفكم النقالة بإعتماد تطبيقات معينة من اجل المساعدة في انجاز اعمالكم المكتبية؟

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الموظفين الذين أجابوا بنعم كانت بنسبة 15% في المقابل نسبة الموظفين الذين أجابوا بلا كانت بنسبة 10%

نقول أن أغلبية الموظفين يستخدمون هواتفهم النقالة باعتماد تطبيقات معينة من أجل المساعدة في إنجاز أعمالهم المكتبية.

الفصل الثالث: الجانب الميداني

_ هل تساهم الادارة الالكترونية في تبسيط عبء العمل داخل المكتبة.

_ هل تساهم الادارة الالكترونية في تبسيط عبء العمل داخل المكتبة

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الموظفين الذين أجابوا بنعم 76% في المقابل كانت نسبة الموظفين الذين أجابوا بلا كانت بنسبة 24%

نقول أن من خلال إجابات الموظفين أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تبسيط عبء العمل داخل المكتبة.

_ هل تساهم الادارة الالكترونية في تهدئة التوترات داخل العمل وبين الموظفين؟

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الموظفين الذين أجابوا بنعم 44% في المقابل كانت نسبة الموظفين الذين أجابوا بلا 56%

نقول أن من خلال إجابات الموظفين أن الإدارة الإلكترونية لا تساهم في تهدئة التوترات داخل العمل وبين الموظفين لا من قريب ولا من بعيد.

_ هل نمط الادارة الالكترونية هو النمط المناسب لتحسين سير العمل فب المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي؟

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الموظفين الذين أجابوا بنعم 72% في المقابل كانت نسبة الموظفين الذين أجابوا بلا 28%

من خلال إجابات الموظفين نقول أن أغلبية الموظفين يرون أن نمط الإدارة الإلكترونية هو النمط المناسب لتحسين سير العمل في المكتبة لجامعة الشيخ العربي التبسي لأن هذا النمط ساعد الموظفين على إنجاز مهامهم بسرعة وباتقان.

_ هل ترون ان الادارة الالكترونية تساهم في اختصار الوقت وتوفير الجهد؟

الفصل الثالث: الجانب الميداني

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الموظفين الذين أجابوا بنعم كانت بنسبة 80% في المقابل نسبة الموظفين الذين أجابوا بلا كانت بنسبة 20%

نقول أن أغلبية الموظفين يرون أن الإدارة الإلكترونية تساهم بشكل كبير في اختصار الوقت والجهد لذلك نقول أن الإدارة الإلكترونية تلعب دورا كبيرا في أداء المهام بسرعة.

المحور الرابع: معوقات الادارة الالكترونية في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي.

جدول 4 معوقات الإدارة الإلكترونية في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي

اسئلة المحور	الاجابة ب لا	الاجابة ب نعم	المجموع
هل توجد صعوبة في تعديل وتبسيط الإجراءات الإدارية لكي تتلاءم مع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة المركزية ؟	4	21	25
	16 %	84 %	100 %
هل هناك ضعف في البنية التحتية كالحواسيب و البرامج ؟	9	16	25
	36 %	64 %	100 %
هل هناك فجوة رقمية بين	11	14	25

الفصل الثالث: الجانب الميداني

100 %	44 %	56 %	النسبة %	العمال في استخدام الحاسب الآلي؟
25	19	6	التكرار	هل توجد صعوبة فيـ
100 %	76 %	24 %	النسبة %	العمل بالنسبة لك بعد تطبيق الادارة الالكترونية في المكتبة ؟
25	15	10	التكرار	هل تتوفر المخصصات المالية اللازمة لتطبيق
100 %	60 %	40 %	النسبة	الادارة الالكترونية ؟

تبين لنا نتائج الجدول رقم () اتجاه إجابات أفراد العينة على معوقات الإدارة الإلكترونية بالمكتبة المركزية الجامعية محل الدراسة ولقد جاءت الإجابة على العبارات من طرف أفراد العينة كالتالي:

1- هل توجد صعوبة في تعديل وتبسيط الإجراءات الإدارية لكي تتلاءم مع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة المركزية ؟

نلاحظ من خلال الجدول ان معظم اجابات افراد العينة ب نعم بنسبة % 84مقابل 16 % من افراد العينة الذين كانت اجابتهم ب لا وهذا يدل على انه توجد صعوبة في تعديل وتبسيط الاجراءات الادارية لكي تتلاءم مع تطبيق الادارة الالكترونية في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي.

1- هل هناك ضعف في البنية التحتية كالحواسيب و البرامج ؟

نلاحظ من خلال الجدول ان اجابات افراد العينة كانت معظمها ب نعم بنسبة 64 % مقابل 36 % من الذين اجابوا ب لا وهذا يدل على ان هناك ضعف في البنية التحتية كالحواسيب والبرامج للمكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي.

3 - هل هناك فجوة رقمية بين العمال في استخدام الحاسب الآلي؟

نلاحظ من خلال الجدول ان اجابات افراد العينة الذين اجابوا ب نعم 56 % في المقابل من كانت نسبة افراد العينة الذين اجابوا ب لا 44 %

ومن خلال هذه النتائج يمكننا القول ان ليس هناك فجوة رقمية بين العمال في استخدام الحاسب الالي لان معظم الموظفين من خريجي تخصص مكنتات لهم دراية بكل الاعمال الخاصة بالمكتبة.؟

هل توجد صعوبة في العمل بالنسبة لك بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة؟

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الموظفين الذين أجابوا بنعم كانت بنسبة 24% في المقابل كانت نسبة الموظفين الذين أجابوا بلا 76% ونقول من خلال إجابة أغلبية الموظفين بنعم أن هناك صعوبة في العمل بالنسبة للموظفين بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة لأن الموظف كان يعتمد على الإدارة التقليدية فعندما تم تطبيق الإدارة الإلكترونية واجه بعض الموظفين صعوبة في التعامل معها.

هل تتوفر المخصصات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الموظفين الذين أجابوا بنعم كانت بنسبة 40% في المقابل كانت نسبة الموظفين الذين أجابوا بلا 60% وهو ما يؤكد أن لا يوجد الدعم الكافي لتطبيق الإدارة الإلكترونية فيما يخص الجانب المادي.

المطلب 02: اختبار فرضيات الدراسة

نتائج الدراسة:

- اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: للإدارة الإلكترونية مكانة مهمة في المكتبة المركزية بجامعة الشيخ العربي التبسي.

من خلال نتائج الدراسة تم إثبات أن الفرضية الأولى محققة إلى حد ما وهذا ما أجمع عليه أفراد العينة من خلال نتائج المحور الثاني حيث أجمعت نسبة 88% على أن إدارة المكتبة تدعم استخدام الوسائل الرقمية، واجمعوا إن نظام وبرنامج السنجاب هو أكثر البرامج استخداما في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي بنسبة 96%، وكذلك نجد أن أغلبية الموظفين وافقوا بشكل كلي بنسبة 64% على أن المكتبة المركزية تتوفر على أنظمة تسيير بديلة تعوض أنظمة التسيير الحالية في حالة العطب أو وجود خلل ما.

الفرضية الثانية:

مساهمة الإدارة الإلكترونية في عصرنة الإدارة التقليدية من خلال الرقمنة.

من خلال نتائج الدراسة تبين أن الفرضية الثانية تحققت نسبيا وهذا ما أجمع عليه أفراد العينة من خلال نتائج المحور الثالث حيث أجمعت نسبة 80% من العمال الذين يرون أن الإدارة الإلكترونية تساهم في اختصار الوقت والجهد، في حين أجمعت فئة الموظفين الذين يستخدمون هواتفهم النقالة باعتماد تطبيقات معينة من أجل إنجاز أعمالهم المكتبية بنسبة 60% ومنه نستنتج أن الفرضية محققة نسبيا.

الفرضية الثالثة:

للإدارة الإلكترونية معوقات كثيرة في جامعة الشيخ العربي التبسي.

الفصل الثالث: الجانب الميداني

من خلال نتائج الدراسة تبين أن الفرضية الثالثة محققة وهو ما أجمع عليه أغلبية الموظفين في المكتبة المركزية بجامعة الشيخ العربي التبسي حيث أجمعت هذه الفئة أن هناك معوقات في صعوبة تعديل الإجراءات الإدارية للملائمة مع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة المركزية بنسبة 84%

كما أظهرت نسبة 64% أن هناك ضعف في البنية التحتية حيث أظهرت الإجابات أن 56% تؤكد وجود فجوة رقمية بين الموظفين في استخدام الحاسب الآلي، يعني أن هناك موظفين لديهم مستوى متطور جدا من خلال التعامل مع الحاسب الآلي وهناك المتوسط والضعيف، وهذه المعوقات هي التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المكتبة.

خلاصة الفصل

تم في هذا الفصل التطرق الى تقديم الكتبه المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي محل الدراسة ثم تحليل بيانات الدراسة بواسطة الاستبيان كاداة لجمع البيانات ثم والاخير تم اختبار الفرضيات انطلاقا من مجموعة من الملاحظات والتفسيرات الخاصة بتحليل الاستبيان ليتم التوصل الى النتائج التي سيتم ذكرها في الخاتمة.

خاتمة

تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الإنتقال نحو الخدمات والتحول من الإتصال المباشر للمواطنين مع المؤسسات إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة إنطلاقاً من إستخدام مختلف الأجهزة التقنية وجميع برامج وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، بذلك للإدارة الإلكترونية دوراً هاماً في إصلاحات الخدمة المقدمة بطريقة سهلة حيث تسهل مهمة طالبي الخدمة بسرعة وكذلك بالنسبة للموظفين من حيث توفير الوقت والجهد واتقان العمل.

وهذا ما تم التطرق إليه في الأدبيات النظرية وبإسقاطها على المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي تم التوصل إلى النتائج التالية:

_ اعتماد المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي على تكنولوجيا الرقمنة التي تفتح المجال لتطبيق الإدارة الإلكترونية بسهولة.

_ تساهم الإدارة الإلكترونية في تبسيط عبء العمل داخل المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي.

_ إن استخدام الإدارة الإلكترونية يسهل في التغلب على العديد من مشاكل العمل.

_ إن إدارة المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي تدعم استخدام واستغلال التقنيات الحديثة وتشجع على المبادرات الفردية للموظفين.

_ ضرورة المطالبة بتدعيم البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي.

_ نقص في توفير المخصصات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي.

اقتراحات الدراسة

- _تطوير الهيكلة الإدارية للمكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي بما يتناسب مع عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
- _ مواكبة التغيرات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها داخل إدارة المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي.
- _محاولة القضاء على مشكل الأمية الرقمية.
- _ضرورة تخصيص ميزانية منفصلة عن ميزانية الجامعة تخص تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي.

قائمة المراجع:

الكتب:

1. الادارة الالكترونية، محمد سمير أحمد، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009
2. الادارة الالكترونية، سعد غالب ياسين، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الاردن ، 2010
3. الادارة الالكترونية الاسس النظرية والتطبيقية، فداء حامد، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2014
4. الإدارة الإلكترونية، رأفت رضوان، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء، القاهرة، 2004
5. الادارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، محمود عبد الفتاح رضوان، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2012
6. الإدارة الالكترونية والتسويق الالكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة (التسويق الالكتروني الميزة التنافسية، زيادة الأعمال، إدارة المعرفة)، راکز علي محمود الزعاري، غسان الطالب، اليازوري للنشر، عمان، الاردن.
7. الادارة والمعرفة الالكترونية، نجم عبود نجم، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2017
8. البيئة الالكترونية، ربحي مصطفى عليان، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2015

9. ادارة المعرفة، محمد الفاتح محمود بشير المغربي، الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، 2010
10. التكنولوجيا الإلكترونية، محمد محمود الخالدي، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2006.
11. الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، جلاء الحمد يس، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2012.
12. صحافة الذكاء الاصطناعي: الثورة الصناعية الرابعة وإعادة هيكلة الاعلام، محمد عبد الظاهر، دار بدائل للنشر، الجيزة، مصر، 2019
13. مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق الادارة الالكترونية، صفا فتوح جمعة، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، مصر، 2014

المجلات العلمية:

1. المواطنة في العصر الرقمي - نموذج مملكة البحرين، ندى علي حسن بن شمس، معهد البحرين للتنمية السياسية.
2. الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وآفاق) - بن حجوبة حميد، عيدوني كافية، مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني، ديسمبر 2017.
3. التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية: المبررات والمعوقات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية: المبررات والمعوقات تبون عبد الكريم، مجلة، طينة للدراسات العلمية الأكاديمية المجلد: 04، العدد: 03، سبتمبر 2021
4. الرقمنة من منظور تقني، مبروك عز الدين، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية والاقتصادية والمجلد 57، العدد خاص 2020.

5. تعزيز الصحة في العصر الرقمي: نظرة نقدية، نعيمة ام الخير، شليغم غنية، مجلة دفاتر القانون، المجلد 12، العدد الثاني، 2020.
6. تطبيق الادارة الالكترونية كمدخل لتفعيل الاتصال الاداري (دراسة ميدانية بمؤسسة وحدة بريد الجلفة)، قزميطي وردة، ضيف احمد، مجلة نور للدراسات الاقتصادية، المجلد 5، العدد الاول، جوان 2019.
7. مقومات تنمية الموارد البشرية الأكاديمية بجامعة بنها في العصر الرقمي، ولاء محمود عبد الله محمود، مجلة كلية التربية، العدد الاول، المجلد الثاني، 2018.
8. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الوظائف الادارية لإدارة الموارد البشرية بمؤسسة الاسمنت تبسة، مجلة فارس قادر، توفيق حناشي، مجاميع المعرفة، المجلد: 07، عدد: 01 مكرر/ لشهر : أبريل، 2021
9. واقع الادارة الالكترونية في جامعة فلسطين التقنية /خضوري وسبل تطويرها، ربيع عطير، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح، المجلد الخامس، العدد التاسع، كانون الثاني 2015.
10. مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي _دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر- موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مجلة الباحث، العدد التاسع، 2011

المذكرات والرسائل الجامعية:

1. الادارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق، بوزكري جيلالي، اطروح دكتوراه ادارة الأعمال والتسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير جامعة الجزائر 3، 2015/2016 .

2. تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر-دراسة سوسيلوجية ببلدية الكليتوس العاصمة
-، عبان عبد القادر، اطروحة دكتوراه تخصص ادارة اعمال،جامعة محمد خير بسكرة
2016/2015،
3. تطبيق الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية، (دراسة ميدانية)،
عامر بوعكاز، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في ادارة المنظمات،
جامعة زيان عاشور الجلفة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
2020/2019،
4. دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية
والجزائر، عاشور عبد الكريم، رسالة ماجستير: الديمقراطية والرشادة، جامعة جامعة
منتوري، قسنطينة، الجزائر 2010
5. دور النظم الآلية في تحديث المكتبات الجامعية (المكتبات المركزية الجامعية بالغرب
الجزائري نموذجا - معسكر، تلمسان، مستغانم، وهران)، واليد زوليخة، اطروحة لنيل
شهادة الدكتوراه في علم المكتبات، جامعة احمد بن بلة وهران، 2017/2016
6. دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية، عبد الله بن سعيد آل
نجوان، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الإدارة العامة، كلية إدارة الأعمال،
جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، الرياض، 2008،
7. علاقة الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي، منير عبدالله عثمان
الطائش، دراسة وصفية تحليلية، رسالة ماجستير في الادارة الاسلامية، كلية
الدراسات العليا جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج، 2016.
8. مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون (دراسة تطبيقية
على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية)، شائع بن سعد مبارك
القحطاني، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في
العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، 2006

9. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة، منى عطية البشري، متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى كلية التربية قسم الإدارة التربوية والتخطيط، لعام 1429هـ-1430هـ.

الملتقيات:

1. (الجامعة الجزائرية والتحول الرقمي بين مضامين الواقع ورهانات المستقبل): نحو مطلب تحقيق مجتمع المعرفة"، محمد الطاهر عديلة، سليم جداي، الملتقى الوطني: طرائق التدريس في الجامعة بين ضرورات الرقمية ومقتضيات تحقيق الجودة، جامعة محمد بوضياف (المسيلة)، يوم 05 أفريل 2021، الجزائر.
2. الهادي بوقلقول، وسام بن صالح، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع الخدمات الصحية -دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية عبد الرزاق بوحارة سكيكدة الملتقى الوطني الأول حول: التسيير الصحي: الصحة وتحسين الخدمات الصحية في الحوار بين إشكالات السير ورهانات التمويل "المستشفيات نموذجا"، -يومي 10 - 11 أفريل 2018، الجزائر

الملاحق

الأساتذة المحكمين

- بلمهدي مرزوق
- يحياوي هالة
- شعبان جمال
- معمر ربوح



UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

LARBI TEBESSI – TEBESSAUNIVERSITY

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الاعلام والاتصال

الميدان: العلوم الإنسانية والاجتماعية

الشعبة: العلوم الإنسانية

التخصص: اتصال تنظيمي

استمارة استبيان

في اطار التحضير لانجاز مذكرة التخرج ماستر في علوم الاعلام و الاتصال تخصص
اتصال تنظيمي تحت عنوان: الإدارة الالكترونية و دورها في العصر الرقمي: دراسة ميدانية
في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي -تبسة نرجو منكم ملء هذه الاستمارة
علما ان المعلومات المقدمة ستستخدم لغرض البحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة
Université Larbi Tébessi - Tébessa

إشراف الأستاذ

د. علي سلطاني

إعداد الطالبتين

- نريمان حريسي
- فايزة عبيد

السنة الجامعية: 2022 /2021

ضع علامة (x) امام الاجابة المناسبة.

المحور الاول: البيانات الشخصية

1 -الجنس :

ذكر. () .انثى ()

2 -السن :

من 20 الى 30سنة () من 31 الى 40سنة ()

من 41 الى 50سنة () من 51 فما فوق ()

3-المستوى التعليمي :

ليسانس () ماستر () دكتوراه () ثانوي ()

4-الخبرة المهنية :

اقل من 5سنوات () من 5 الى 10سنوات ()

من 11 الى 15سنة () من 15سنة فما فوق ()

المحور الثاني: مكانة الادارة الالكترونية في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي

التبسي

_ هل لازلت تستخدمون البنية التكنولوجية (اجهزة الحاسوب التقليدية) بدل اجهزة الحاسوب

الشخصية؟

نعم () لا ()

_ هل تتوفر لديكم انظمة تسيير بديلة تعوض انظمة التسيير الحالية في حالة العطب او وجود خلل ما؟

نعم () لا ()

_ الإنتقال من الاستخدام الورقي في العمل الى الالكتروني يجعل الادارة:

1* ادارة بلا افراد ()

2* ادارة بلا ورق ()

_ هل هناك تطبيق للادارة الالكترونية على ارض الواقع في مكتبتكم؟

نعم () لا ()

_ نظام وبرنامج كامل وتطوري يسمح بمعالجة جميع أنواع الوثائق يستخد ٧خ٧م في معظم المكتبات.

1* windows ()

2* SYNJEB ()

_ هل تدعم إدارة المكتبة استخدام الوسائل الرقمية؟

نعم () لا ()

المحور الثالث: مساهمة الادارة الالكترونية في عصرنة الادارة التقليدية.

_ هل تستخدمون هواتفكم النقالة بإعتماد تطبيقات معينة من اجل المساعدة في انجاز اعمالكم المكتبية؟

نعم () لا ()

_ هل تساهم الادارة الالكترونية في تبسيط عبء العمل داخل المكتبة؟

نعم () لا ()

_ هل تساهم الادارة الالكترونية في تهدئة التوترات داخل العمل وبين الموظفين؟

نعم () لا ()

_ هل نمط الادارة الالكترونية هو النمط المناسب لتحسين سير العمل فب المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي؟

نعم () لا ()

_ هل ترون ان الادارة الالكترونية تساهم في اختصار الوقت وتوفير الجهد؟

نعم () لا ()

المحور الرابع: معوقات الإدارة الإلكترونية في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي

_ هل توفير المخصصات المالية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية؟

نعم () لا ()

_ هل هناك ضعف في البنية التحتية كالحواسيب والبرامج؟

نعم () لا ()

_ هل توجد صعوبة في تعديل وتبسيط الإجراءات الإدارية لكي تتلاءم مع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة المركزية؟

نعم () لا ()

_ هل توجد صعوبة في وضع المعايير التي على أساسها يتم انتقاء التقنيات المستخدمة داخل المكتبة؟

نعم () لا ()

_ هل توجد فجوة رقمية بين العمال في استخدام الحاسب الآلي؟

نعم () لا ()