



الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علوم الاعلام والاتصال

التخصص: اتصال تنظيمي

العنوان: الاتصال الشخصي ودوره في ترسيخ ثقافة الادارة الالكترونية

لدى الطالب الجامعي

دراسة ميدانية على عينة من طلبة قسم علوم الاعلام والاتصال - جامعة تبسة-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "
دفعه: 2020

إشراف الأستاذة(ة): عابدي لدمية

إعداد الطالب (ة):

- علية مكاحلية
- كوثر لسود

جامعة العربي التبسي - تبسة
Université Larbi Tebessi - Tebessa
لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
هارون منصر	أستاذ محاضر - أ -	رئيسا
لدمية عابدي	أستاذ محاضر - أ -	مشرفا ومقررا
امير علي فاطمة الزهراء	أستاذ مساعد - أ -	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

نشكر الله ونحمده حمدا كثيرا مباركا على هذه النعمة الطيبة والنافعة نعمة العلم و البصيرة و توفيق من الله عز وجل، تتحقق المقاصد والغايات والصلاة والسلام على اشرف المرسلين سيدنا محمد وقدوتنا صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه اجمعين

اما بعد:

يسعدنا وبفضل من الله تعالى قد انهينا اعداد هذه الرسالة العلمية وما يسعنا الان الا ان نتوجه بالحمد والشكر لله العلي التقدير، الذي انار لنا الطريق لإتمام هذا العمل العلمي المتواضع وان نتوجه بالشكر الجزيل والتقدير الى كل من وجهنا دون وهن الى كل زملاء الدراسة والى كل من مد يد العون والمساعدة وساهم معنا في الصعوبات التي واجهتانا.

وكما يشرفنا ان نتقدم بوافر الثناء وخالص الاحترام والتقدير والشكر الى استاذتنا الفاضلة " عابدي لدمية" المشرفة على هذه المذكرة ودمت الشعاع المنير وجزاها الله عنا كل خير.

فهرس

الموضوعات

الصفحة	العنوان
/	شكر وعران
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي	
04	أولاً: إشكالية الدراسة
04	1. تحديد المشكلة
05	2. أسباب اختيار الموضوع.
06	3. أهداف الدراسة
06	4. أهمية الدراسة
07	5. الدراسات المشابهة
17	6. تحديد المفاهيم
22	ثانياً: الإجراءات المنهجية
22	1. مجالات الدراسة
22	1.1. المجال المكاني
24	2.1. المجال الزماني
25	3.1. المجال البشري
25	أ- المجتمع الأصلي للدراسة
25	ب- عينة الدراسة
26	2. نوع الدراسة ومنهجها
27	3. أدوات جمع البيانات

الفصل الثاني : الاطار النظري للدراسة .	
30	أولاً : الاتصال الشخصي
30	1- عناصر الاتصال الشخصي
30	2- أهمية الاتصال الشخصي
32	3- خصائص الاتصال الشخصي
33	4- وظائف الاتصال الشخصي
34	5- الاتصال الشخصي و تغييره للاتجاه و السلوك.
35	ثانياً : الإدارة الالكترونية
35	1- أهمية الإدارة الالكترونية داخل المنظمات
37	2- خصائص الإدارة الالكترونية
37	3- أهداف ومكاسب الإدارة الالكترونية
38	4- خدمات الإدارة الالكترونية
39	5- مجالات الإدارة الالكترونية
40	6- خطوات تنفيذ الادارة الالكترونية
41	7- نظم الإدارة الالكترونية
42	8- عوامل النجاح في الادارة الالكترونية
43	9- معوقات الإدارة الالكترونية.

الفصل الثالث: الاطار التطبيقي للدراسة	
45	أولاً: تفريغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية
67	ثانياً: النتائج العامة والجزئية للدراسة
67	• النتائج الجزئية المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول
67	• النتيجة العامة للتساؤل الفرعي الأول
68	• النتائج الجزئية المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني
69	• النتيجة العامة للتساؤل الفرعي الثاني
70	• النتائج الجزئية المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث
71	• النتيجة العامة للتساؤل الفرعي الثالث
73	خاتمة
75	قائمة المصادر والمراجع
/	الملاحق
/	ملخص

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
45	الجدول رقم 01: يوضح توزيع أفراد العينة حسب جنس المبحوثين.
46	الجدول رقم 02: يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن
46	جدول رقم 03: يوضح المستوى الجامعي لأفراد العينة.
47	الجدول رقم 04: يوضح ماهية الاتصال الشخصي بالنسبة لعينة الدراسة.
48	الجدول رقم 05: يبين الهدف من الاتصال الشخصي حسب رأي المبحوثين.
49	الجدول رقم 06: يوضح الأسباب التي تدفع المبحوثين لاستخدام الاتصال الشخصي
50	الجدول رقم 07: يوضح درجة أهمية الاتصال الشخصي في الحياة اليومية لعينة الدراسة.
51	الجدول رقم 08: يوضح رأي المبحوثين إذا ما كان التفاوت في الفئة العمرية بين الطلبة يؤثر على الاتصال الشخصي فيما بينهم من حيث وجهات النظر.
52	جدول رقم 09: يوضح رأي المبحوثين في تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة.
53	جدول رقم 10: يوضح كيفية تعلم عينة الدراسة أصول التعامل مع الإدارة الالكترونية في الجامعة.
54	جدول رقم 11: يوضح رأي عينة المبحوثين في الطريقة الأكثر استخداما في الجامعة للحصول على المعلومات التي يحتاجها.
55	جدول رقم 12: يوضح مستوى معرفة المبحوثين بالإدارة الالكترونية
56	جدول رقم 13: يوضح تقييم عينة الدراسة لدور الاتصال الشخصي في ترسيخ ثقافة

	الإدارة الالكترونية لدى الطالب الجامعي
57	جدول رقم 14: يوضح هدف المبحوثين من استخدام الإدارة الالكترونية
58	جدول رقم 15: يوضح آراء المبحوثين بالمقررات الدراسية في الجامعة إن كانت تساهم في ترسيخ ثقافة الإدارة الالكترونية لدى الطالب الجامعي
59	جدول 16: يوضح رأي عينة الدراسة في إن كانت الجامعة قامت بتنظيم ملتقيات لنشر ثقافة الإدارة الالكترونية لدى الطالب الجامعي
60	جدول رقم 17: يوضح كيفية تعرف المبحوثين على الإدارة الالكترونية لأول مرة
61	جدول رقم 18 : يوضح تفاعل عينة المبحوثين مع تطبيق PROGRES
61	الجدول الفرعي رقم 18: يوضح المعوقات التي واجهت عينة المبحوثين الذين تفاعلوا مع تطبيق PROGRES أثناء اعتمادهم عليه.
62	جدول رقم 19: يوضح وجهة نظر المبحوثين في الإدارة الالكترونية إذا كانت تؤدي إلى تقليص الاتصال الشخصي في الجامعة.
63	الجدول الفرعي رقم 19: يوضح الأشخاص الذين قلصت الإدارة الالكترونية الاتصال الشخصي معهم .
64	جدول رقم 20: يوضح رأي المبحوثين في مدى حاجة الطلبة الجامعيين لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة
65	جدول رقم 21: يوضح الفائدة التي تحققت الإدارة الالكترونية للطالب الجامعي حسب رأي المبحوثين.
66	جدول رقم 22: يوضح رأي المبحوثين في الصعوبات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية بنجاح في الجامعة
67	جدول رقم 23: يوضح اقتراحات عينة المبحوثين لترسيخ ثقافة الإدارة الالكترونية لدى الطالب الجامعي

مقدمة

مقدمة:

أصبحت العديد من المؤسسات التعليمية في الجزائر على اختلافها وفي مقدمتها الجامعة تتسابق من أجل تبني تطبيقات الإدارة الالكترونية والاستفادة من مزاياها، خاصة وأن تطبيقها أصبح ضرورة ملحة للتكيف مع متغيرات هذا العصر، وعلى اعتبار أن الجامعة مؤسسة ذات طبيعة خدمية في المقام الأول تسعى لتقديم خدمات عمومية للطلبة بالدرجة الأولى أهمها إكسابهم قدرات ومهارات التعامل مع مجتمع المعلوماتية وتمكينهم من الوصول إلى المعلومات وقواعد البيانات في أسرع وقت وبأقل تكلفة، والتواصل مع الإدارة وزملائهم ومشرفيهم مباشرة وطرح تساؤلاتهم وملاحظاتهم إلكترونياً، وهذا لن يكون إلا بتطبيق مبادئ الإدارة الالكترونية.

فالزيادة السريعة في عدد الطلبة الملتحقين بالجامعة الجزائرية من عام إلى آخر من بين أهم الأسباب التي فرضت عليها ضرورة التوجه نحو تطبيق الإدارة الالكترونية بهدف تخفيف الأعباء المادية المكلفة الناتجة عن استخدام الورق مثلاً، وتفاذي الطوابير الطويلة للطلبة في الإدارات، وقد ساهمت العديد من الوسائل في نشر الثقافة الالكترونية كوسائل الإعلام وشبكة الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي بالإضافة إلى الاتصال الشخصي الذي نعتقد أن له دور في توصيل ثقافة الإدارة الالكترونية لدى الطالب الجامعي فهي تساعده في الحصول على المعلومات بطريقة أسرع وأسهل، وتساهم في حل الكثير من مشاكله.

فلقد أكدت العديد من الدراسات على أن الاتصال الشخصي قناة هامة ومصدر لعدد لا متناه من المعلومات والمعارف في الحياة اليومية للفرد سواء في العلاقات الشخصية أو الإدارات ومراكز العمل ومختلف المؤسسات بما فيها الجامعات.

ولذلك سوف نتطرق في دراستنا هذه إلى التعرف على دور الاتصال الشخصي في ترسيخ ثقافة الإدارة الالكترونية لدى الطالب الجامعي.

وعلى هذا الأساس فقد قسمنا دراستنا هذه الى ثلاث فصول:

الفصل الأول: تمثل في الاطار المنهجي للدراسة، حيث تضمن مختلف الخطوات المنهجية في دراستنا من تحديد الإشكالية الى أدوات جمع البيانات.

الفصل الثاني: تمثل في الاطار النظري للدراسة، حيث قدمنا فيه المعلومات النظرية المتعلق وبمتغيرات الدراسة والمتمثلة في الإدارة الالكترونية والاتصال الشخصي.

الفصل الثالث: الذي خصص للدراسة الميدانية فقد تضمن تحليل بيانات ومعطيات الدراسة، وكذا عرض نتائجها الجزئية والعامة.

الفصل الأول: الإطار المنهجي

أولاً: إشكالية الدراسة

7. تحديد المشكلة
8. أسباب اختيار الموضوع.
9. أهداف الدراسة
10. أهمية الدراسة
11. الدراسات المشابهة
12. تحديد المفاهيم

ثانياً: الإجراءات المنهجية

2. مجالات الدراسة
 - 1.1. المجال المكاني
 - 2.1. المجال الزمني
 - 3.1. المجال البشري
- ج- المجتمع الأصلي للدراسة
 - د- عينة الدراسة
 2. نوع الدراسة ومنهجها
 3. أدوات جمع البيانات

أولاً: إشكالية الدراسة:

1. تحديد المشكلة:

ينظر علماء الإدارة بكل أهمية إلى الإدارة الإلكترونية في عملية التنشئة الاجتماعية وذلك من خلال إكساب الفرد مجموعة من المعايير التي تبرز لنا معالم المجتمع المعلوماتي الإلكتروني خاصة في المعاملات الإدارية، وذلك عن طريق عصنة الإدارة التقليدية والتي تعتمد على الأسلوب التقليدي كالاستخدام الورقي حيث أنها تكلف الجهد والوقت وتكون أكثر استغلالاً للإمكانيات البشرية والمادية، ونجد الجزائر من ضمن البلدان التي تسعى إلى مواكبة هذا العصر التكنولوجي الرقمي وتعمل على تحسين الخدمة الإدارية للفرد وتلبية متطلباته بأسرع وقت وأقل جهد، وأكثر تطوراً واعتمدت في ذلك على تطوير الإدارة وتزويدها بأحدث الوسائل التكنولوجية والتقنيات الحديثة من أجل تسهيل المعاملات الإدارية، وترقية المجتمع التقليدي إلى مجتمع أكثر حداثة ويكون ذلك عن طريق الأنشطة الاتصالية والوسائل التي يجب أن تعتمد عليها الدولة الجزائرية في نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية لدى المجتمع الجزائري وترسيخها في ذهنه عبر وسائل الإعلام والاتصال والتكنولوجيات الحديثة.

كما يجب أن لا ننسى دور الاتصال الشخصي المواجهي وأهميته في ترسيخ ثقافة الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر أحد أهم الركائز الأساسية في العملية الاتصالية، فهو يتم عن طريق تبادل المعلومات بشكل شخصي مباشر تفاعلي وآني بين طرفين أو أكثر، وما يميزه أن له دور فعال في أغلب العمليات الاتصالية ويسهل عملية التواصل بين الأفراد، ومنه تشكل معظم العلاقات الاجتماعية، وبهذا المعنى يرتبط الاتصال الشخصي ارتباطاً وثيقاً بالإدارة الإلكترونية لأنه يساهم في توصيل تفاصيلها، وشرح طرق التعامل معها إلى مستخدميها بصفة عامة وإلى الطالب الجامعي بصفة خاصة ومن هنا نطرح التساؤل التالي:

- ما هو دور الاتصال الشخصي في ترسيخ ثقافة الإدارة الإلكترونية لدى الطالب الجامعي بجامعة تبسة؟

• التساؤلات الفرعية:

- 1/ ما درجة أهمية الاتصال الشخصي عند الطلبة الجامعيين عينة الدراسة؟
- 2/ ما هي الوسائل التي يعتمد عليها الطلبة الجامعيون عينة الدراسة للتعرف على الإدارة الإلكترونية؟

- 3/ ما مدى تفاعل الطلبة الجامعيين عينة الدراسة مع الإدارة الإلكترونية؟

2. أسباب اختيار الموضوع:

- إن اختيارنا لهذا الموضوع يرجع إلى عدة أسباب منها أسباب شخصية وأخرى موضوعية.

2.1- أسباب شخصية:

- الميل والرغبة لدراسة هذا الموضوع.
- اهتمامنا الكبير بالموضوع خاصة أنه يندرج ضمن التخصص الدراسي الذي ندرسه، ولهذا السبب نسعى للاستفادة من الدراسة الميدانية وتطوير معارفنا منهجيا ونظريا وميدانيا، وإفادة غيرنا ولو بجزء صغير عن الموضوع.

2.2- أسباب موضوعية:

- إنجاز دراسة موضوعية من أجل الاستفادة منها في المستقبل.
- تطرقنا للموضوع يسمح بدراسته نظريا وميدانيا ومنهجيا أي أنه موضوع قابل للبحث.

3. أهداف الدراسة:

1.3. أهداف علمية:

- معرفة درجة أهمية الاتصال الشخصي عند الطلبة الجامعيين عينة الدراسة
- التعرف على الوسائل التي يعتمد عليها الطالب الجامعي للتعرف على الإدارة الإلكترونية.
- التعرف على مدى تفاعل الطلبة الجامعيين عينة الدراسة مع الإدارة الإلكترونية.

2.3. أهداف عملية:

- تطوير مفهوم البحث عندنا كطلبة جامعيين والخضوع للتجربة الميدانية حيث نلجأ من خلالها إلى معرفة طريقة البحث والأدوات المستخدمة في بحوث الإعلام والاتصال التي تفيدنا في إثراء معارفنا كباحثين.

4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في إثراء المعرفة العلمية للطلاب الجامعي حول هذا الموضوع وإثراء المعرفة العملية من خلال التطرق للدراسة الميدانية، كما نسعى أيضا للإجابة عن التساؤلات المحيطة بالموضوع وإبراز دور الاتصال الشخصي في ترسيخ ثقافة الإدارة الإلكترونية لدى الطالب الجامعي ومعرفة أهميته كونه من أكثر أنواع الاتصال استخداما في الحياة اليومية.

5. الدراسات المشابهة:

سنحاول في دراستنا أن نقدم بعض الدراسات المشابهة ذات الصلة الوثيقة بمشكلة البحث الأساسية:

1.5. الدراسات المشابهة المتعلقة بمتغير الاتصال الشخصي:

الدراسة الاولى : " بومالي أمينة " ، تحت عنوان : « أزمة الاتصال الشخصي في ظل التكنولوجيات الحديثة في الجزائر » دراسة ميدانية لواقع الاتصال الشخصي داخل أسر الإعلاميين الجزائريين . دراسة لنيل شهادة الماجستير كلية العلوم السياسية، قسم علوم الاعلام و الاتصال ، تخصص اتصال الأزمات، جامعة الجزائر سنة 2009-2010 تحت اشراف الاستاد "د. صفوان الحسني" .

ركزت هذه الرسالة بشكل رئيسي على توضيح أزمة الاتصال الشخصي في ظل التكنولوجيات الحديثة في الجزائر من خلال طرح عدة تساؤلات فرعية⁽¹⁾:

1- ما مدى تأثير التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال على الاتصال الشخصي في اسر

الإعلاميين الجزائرية؟

2- هل يمكن ان تقدم العلاقات المبينة من خلال الانترنت روابط انسانية بديلة للعلاقات الاسرية ؟

3- هل تطور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ساهم فعلا في خلق أزمة اتصال شخصي ؟

4- إلى أي مدى يمكن اعتبار التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، قد أثر على طبيعة

الاتصال في وسط الأسر الجزائرية ؟

5- ماهي الحلول الممكنة للحد من أزمة الاتصال الشخصي ؟

⁽¹⁾ امينة بومالي ، أزمة الاتصال الشخصي في ظل التكنولوجيا الحديثة في الجزائر، الاعلاميون الجزائريون نموذجاً، دراسة

وصفية تحليلية لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية

والاعلام، جامعة الجزائر 03، 2009، ص 08.

و للإجابة عن هذه الاسئلة اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على اداة المقابلة والملاحظة في هذه الدراسة .

كما اعتمدت على عينة قصدية تتكون من 100 مفرد ، و هي تشمل 20 رئيس تحرير، 30 رئيس قسم، و50 صحفيا.

ومن هنا توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج و نذكر منها :

✓ أن اغلب مفردات العينة والمتمثلة في الإعلاميين تصف اتصالاتها مع الآخرين بأنها عادية، ولا تزال في حاجة إلى تفعيلها أكثر.

✓ معظم الاعلاميون الجزائريون ككل يعتمدون على وسائل الاتصال أكثر من اعتمادهم على الاتصال الشخصي فيما بينهم.

✓ رغم اعتماد مجموعة كبيرة من الإعلاميين على وسائل الاتصال يوميا ، إلا أنهم يقرون بأهمية الاتصال الشخصي، وبمقتضياته داخل الاسرة.

✓ لاحظنا عند اجراء مقابلاتنا ، أن بعض المفردات أشارت إلى تحول موضوع تقلص الاتصال الشخصي إلى أزمة وذلك قبل أن تصطلح عليها مصطلح أزمة الاتصال الشخصي.

✓ تربط أغلب مفردات البحث مفهوم أزمة الاتصال الشخصي بالتكنولوجيا و انتشارها المكثف في الآونة الاخيرة.

✓ قلة من المفردات نفت وجود أزمة اتصال شخصي في المجتمع الجزائري وهي ترى أن المشكلة التي نحن بصدد دراستها ، ليست عامة بل خاصة .

✓ إن وسائل الإعلام والاتصال الحديثة تحتل مكانة قوية جدا في الأسرة الجزائرية بصفة عامة، والتي مثلتها أسر الإعلاميين الجزائريين حيث تحتل الانترنت الصدارة في استهلاك الاهتمام والوقت وتليها كل من الهواتف المقعرة والجوال.

✓ و تفيد النتائج المتوصل إليها عبر هذه الدراسة أن مجموع المفردات التي أجمعت على أن التكنولوجيات الحديثة سلبية ، أكبر من مجموع المفردات التي قالت أنها إيجابية ، ورغم ذلك تصرح معظم مفردات العينة أن علاقتها جد متينة بوسائل الاتصال الحديثة .

-علاقة الدراسة السابقة بالدراسة الحالية:

• أوجه التشابه :

✓ كلا الدراستان يدرسان نفس المتغير المستقل " الاتصال الشخصي "

✓ كلا الدراستين يعتمدان على الدراسة القصدية.

• أوجه الاختلاف:

- الدراسة السابقة تدرس المتغير التابع على انه يؤثر بشكل سلبي على المتغير المستقل على عكس الدراسة الحالية تدرس ايجابيات المتغير المستقل على المتغير التابع.

- الاختلاف الزمني والمكاني والتخصص بحيث نجد أن الدراسة السابقة كانت في 2009 في جامعة الجزائر تخصص اتصال الأزمات أما الدراسة الحالية في 2019 في جامعة تبسة تخصص اتصال تنظيمي.

كما نجد اختلاف في عينة الدراسة والأداة المعتمدة في جمع البيانات فالدراسة السابقة تعتمد على المقابلة والملاحظة ، اما الدراسة الحالية تعتمد على الاستمارة كأداة رئيسية في البحث.

• أوجه الاستفادة:

✓ اعتمدنا على هذه الدراسة كدراسة استطلاعية واستفدنا من المراجع التي تحتويها في الجانب النظري حيث سهلت لنا عملية البحث وأزلت الغموض في العديد من الجوانب خاصة الجانب المنهجي و النظري .

الدراسة الثانية: هذه الدراسة كانت من إعداد الطالبة " فاتن عبد الفاتح محمد العبهري " تحت

عنوان: « دور الاتصال الشخصي في الحملة الإعلامية لمنظمة اليونيسيف »

دراسة ميدانية حول - معا.. نحو بيئة مدرسية آمنة - من وجهة نظر المعلمين، دراسة مقدمة لنيل

شهادة الماجستير في علوم الاعلام و الاتصال تخصص إعلام جامعة الشرق الأوسط كلية الاعلام

سنة 2010-2011 تحت اشراف الدكتور كمال خورشيد مراد.

تطرقت هذه الدراسة إلى توضيح كيف ينظر معلمو المدارس الحكومية في الأردن إلى الحملة

الإعلامية التي تنظمها منظمة اليونيسيف، صندوق الأمم المتحدة للطفولة في المملكة تجاه الحد من

العنف ضد الاطفال من خلال دراسة حملة (معا ... نحو بيئة مدرسية آمنة).

و دور الاتصال الشخصي في هذه الحملة ، و من هذه الإشكالية تم طرح عدة تساؤلات فرعية (1) :

1- ما رأي المعلمين المبحوثين في الحملات الإعلامية لمنظمة اليونيسيف من خلال الاتصال

الشخصي لمجموعة المناصرة؟

2- هل تختلف آراء المبحوثين نحو الحملة طبقاً لمتغيرات الجنس ، الخبرة ، المؤهل العلمي ؟

3- ما دور الاتصال الشخصي ووسائله المستخدمة في هذه الحملة ؟

4- ما النشاطات التي تهدف لتعريف الطلبة وأولياء الأمور بالحملة من خلال الاتصال الشخصي ؟

5- ما مدى تحقيق الحملة الإعلامية لأهدافها من خلال الاتصال الشخصي ؟

(1) فاتن عبد الفاتح محمد العبهري ، دور الاتصال الشخصي في الحملة الاعلامية لمنظمة اليونيسيف - معا ... نحو بيئة

مدرسية آمنة - من وجهة نظر المعلمين دراسة وصفية لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في علوم الاعلام

كلية الاعلام ، جامعة الشرق الاوسط ، 2010-2011 ص 05 .

و للإجابة عن هذه التساؤلات ، اتبعت الباحثة المنهج الوصفي، واعتمدت على أداة الاستبيان والمقابلة ، أما العينة فاعتمدت على العينة العشوائية الطبقية تتكون من 273 معلما ومعلمة وبنسبة 23.2% من معلمي مدارس شمال عمان كافة .

أهم النتائج :

1- أشارت النتائج في ما يتعلق بالسؤال الأول إلى أنه يتم استخدام وسائل وأساليب الاتصال الشخصي بدرجة متوسطة في مدارس وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في منطقة شمال عمان، وتعتقد الباحثة أن ذلك يعود إلى وجود عدد لا بأس به من المعلمين ليس لديه قناعة كافية بهدف الحملة، بالرغم من قناعتهم بأهمية الاجتماعات لأنه كان يترأسها مجموعة من المعلمين يحرصون على الحوار الذي فيه مصلحة للجميع و تعويضهم الشيء الذي يعتقدون أن اليونيسيف تجاهلته و هو حق المعلمين المعنوي و المادي فاعتبروا المعلمين أن النقاشات التي كانت تدور فيها كانت هادفة لأنها تعرض نماذج من المعلمين سواء كانت سلبية أو إيجابية، مما يساهم في إعطاء المعلمين صورة عن الأسلوب الأنسب في البيئة التربوية التي تخص مدارس وكالة غوث الأردن ، ومناقشة قضايا المعلمين وما يتعرضون له من جراء تطبيق بنود الحملة أو إهمالها ، مما يدل على ان الاجتماعات لعبت دورا فعالا في التحسين والتطوير كما يدل على ان الاتصال الشخصي (الاجتماعات) هي الوسيلة الانسب في حالة توضيح حالة ما .

كما يثبت أن جلسات الحوار أوضحت الغاية المقصودة منها وكانت البنية العامة لجلسات الحوار ملائمة لمتطلبات وأهداف الاجتماعات وهذا يدل على الطابع المرن الذي اتخذته الاجتماعات بنسبة توافق نوعيتها مع الهدف المطلوب منها ، لأن قناعات المعلمين بما تدور حوله الاجتماعات كانت كبيرة لأنها تناقش قضايا يعيشها المعلم طوال تواجده بالمدرسة .

• علاقة الدراسة السابقة بالدراسة الحالية :

• أوجه التشابه:

تشابهت الدراستين في المتغير المستقل (الاتصال الشخصي) وكلاهما يبحث عن الدور الذي يؤديه الاتصال الشخصي في المؤسسة.

• أوجه الاختلاف:

✓ اختلاف الدراستين في المؤسسة.

✓ الاختلاف الزمني و المكاني و التخصص الدراسي

✓ الاختلاف في العينة

• أوجه الاستفادة:

✓ استفدنا من هذه الدراسة من خلال اعتمادنا عليها كدراسة استطلاعية

✓ ايضا استفدنا من هذه الدراسة من حيث المراجع التي قدمتها في الجانب النظري.

الدراسات المشابهة المتعلقة بالإدارة الالكترونية:

سنحاول تقديم بعض الدراسات المشابهة المتعلقة بالإدارة الالكترونية:

✓ **الدراسة الثالثة:** "بدرية بنت فهد سبيل الحربي" : معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة

القصيم من وجهة نظر القيادات الإدارية والأكاديمية بالجامعة والحلول المقترحة لها- دراسة

ميدانية على عينة من عمداء الكليات و وكلائها و رؤوس الأقسام و قيادات الإدارية- جامعة أم

القرى بالمملكة العربية السعودية دراسة في إطار الحصول على درجة الماجستير في الإدارة

التربوية والتخطيط كلية التربية بقسم الإدارة التربوية والتخطيط سنة 1436 هـ -2015م ، تحت

إشراف الدكتور أغادير بنت سالم العيدروس.

حاولت هذه الدراسة توضيح ما هي معوقات تطبيق الادارة الإلكترونية في جامعة القصيم من وجهة نظر القيادات الإدارية والأكاديمية بالجامعة والحلول المقترحة لها.

و من خلال طرح عدد من التساؤلات الفرعية (1):

- ما المعوقات التقنية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة القصيم من وجهة نظر القيادات الإدارية و الأكاديمية بالجامعة ؟
- ما المعوقات التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة القصيم من وجهة نظر القيادات الإدارية والأكاديمية بالجامعة ؟
- ما المعوقات البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة القصيم من وجهة نظر القيادات الأكاديمية بالجامعة ؟

و للإجابة عن هذه التساؤلات طبقت الباحثة المنهج الوصفي المسحي ، حيث اعتمدت على عينة عشوائية عل كل من عمداء الكلية وعملائها وعدد من المبحوثين ورؤوس الأقسام والقيادات الإدارية بجامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية والاعتماد على أداة استمارة الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسات:

- 1- أن متوسطات فقرات المعوقات التقنية تراوحت بين (2.90 – 3.37) وبانحراف معياري (0.75-1.04) و كانت درجة مستوى المعوقات لفقرات المجال بدرجة متوسطة لجميع الفقرات .

(1) بدرية بنت فهد بسيل الحربي : " معوقات تطبيق الادارة الإلكترونية في جامعة القصيم من وجهة نظر القيادات الإدارية والأكاديمية بالجامعة" دراسة في إطار الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط لكلية التربية ، قسم الإدارة التربوية والتخطيط ، جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية، 2015ص 04 .

2- ان متوسطات فقرات المعوقات التنظيمية قد تراوحت بين (25.3-48.3) وبانحراف معياري (0.68-0.72) و كان مستوى المعوقات لفقرات المجال بدرجة عالية و متوسطة بين الفقرات.

3- ان متوسط الفقرات المعوقات البشرية تراوحت بين (39.3-97.2) وبانحراف معياري (0.95-0.96) وكان مستوى المعوقات البشرية ما بين (2.90-3.37) وبانحراف معياري بلغ (0.75-1.04) حيث بلغ المتوسط العام لمجال المعوقات البشرية (3.14)

• علاقة الدراسة السابقة بالدراسة الحالية:

-أوجه التشابه:

كان التشابه بين الدراستين في المتغير المستقل وهو الإدارة الإلكترونية ووافقها في أداة جمع البيانات و هي استمارة الاستبيان و الاعتماد على نفس المنهج وهو المنهج الوصفي التحليلي .

-أوجه الاختلاف:

وهناك أيضا اختلاف في نوع العينة حيث اعتمدنا في دراستنا على الطلبة الجامعيين أما في الدراسة السابقة فقد تم الاعتماد على عمداء الكليات .

- أوجه الاستفادة:

استفدنا من هذه الدراسة في التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية ، واستفدنا أيضا من الجانب النظري و التطبيقي والإشكالية بالإضافة إلى أنها أفادتنا في الجانب الميداني.

الدراسة الرابعة: "عبان عبد القادر" «تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة» في إطار الحصول على شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع كتخصص ادارة و عمل ، في جامع محمد خيضر -بسكرة- قسم العلوم الاجتماعية سنة (2015-2016) تحت اشراف الاستاذ أ.د/دبلة عبد العالي .

إن هذه الدراسة حاولت توضيح " أهم التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر " ؟
و تفرع عنه التساؤلات الفرعية التالية:⁽¹⁾

1- هل هناك إمكانية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر ؟

2- ما درجة مساهمة الإدارة الإلكترونية في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر ؟

3- هل هناك علاقة ارتباطية بين درجة تطبيق و درجة مساهمتها في عصرنة الادارة التقليدية في الجزائر ؟

و للإجابة عن هذه التساؤلات اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي حيث اعتمد على عينة عشوائية و عينة قصدية على كل المدراء و العاملين في البلدية وعلى أداة الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة.

و لقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

1- تبين لنا درجة تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر منخفضة و هذا يعود إلى عدم جاهزية هذه الإدارات لتطبيقها وكذا عدم وجود بنية تحتية ومادية وبشرية تساهم بدرجة كبيرة في تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر .

2- تبين لنا أن الإدارة الالكترونية تساهم بدرجة كبيرة في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر، من خلال تحسين خدماتها وترقية أداء العاملين فيها تسرع وتيرة العمل فيها .

3- تبين لنا أن هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر حتى تساهم في عصرنة الإدارة التقليدية، ومنها التحديات البشرية والتي تخص عدم توفر اليد

⁽¹⁾ عبد القادر عبان، تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة ، دراسة في

اطار الحصول على نيل شهادة الدكتوراه ل.م.د في علم الاجتماع قسم العلوم الاجتماعية سنة 2015-2016 جامعة

محمد خيضر -بسكرة- ص 15.

العاملة المؤهلة الكترونيا والتحديات التنظيمية والتي تخص انخفاض وعي المواطنين بالتكنولوجيا الحديثة، والتحديات التقنية والتي تخص عدم توفر الأجهزة التكنولوجية بالشكل اليسير الذي من شأنه أن يساهم في توفير وبناء بنية تحتية للإدارة الالكترونية .

علاقة الدراسة السابقة بالدراسة الحالية:

• أوجه التشابه :

✓ كلا الدراستين يدرسان نفس المتغير المستقل " الإدارة الإلكترونية "

✓ كلا الدراستين تم اعتمادهم على استمارة الاستبيان.

✓ كلا الدراستين اعتمادا على المنهج الوصفي.

• أوجه الاختلاف :

✓ الدراسة السابقة اعتمدت على الأسلوب الكيفي من خلال المنهج الوصفي والأسلوب الكمي من

خلال المنهج الإحصائي ، أما الدراسة الحالية اعتمدت على المنهج الوصفي .

✓ كما اعتمدت الدراسة السابقة على أداة الملاحظة والمقابلة والاستخبار القياسي أما الدراسة الحالية

اعتمدت على استمارة الاستبيان.

✓ نجد ان الدراسة السابقة استخدمت العينة الاحتمالية أما الدراسة الحالية استخدمت العينة القصدية.

• أوجه الاستفادة :

✓ استفدنا من هذه الدراسة في التعرف على تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر و استفدنا أيضا

من الجاني النظري .

✓ إضافة إلى أنها كانت مرجعا أفادتنا في الجانب الميداني من خلال التعرف على تحديات الإدارة

الالكترونية والعوائق التي تواجه الجزائر وأن هناك اهتمامات و إمكانيات كبيرة لتطبيق الإدارة

الإلكترونية .

6. تحديد المفاهيم:

تعتبر مرحلة تحديد المفاهيم من المراحل المهمة في عملية البحث العلمي حيث أن كل دراسة تستدعي ضبط مفاهيمي خاص بالموضوع المدروس وذلك من أجل تجنب أي غموض أو لبس في الموضوع.

1.6. الدور:

أ. لغة : دَارَ الشيء ، يَدُورُ دَوْرَانًا و دَوْرًا و إِسْتَدَارَ و أَدْرَتْهُ و أَدَارُهُ غَيْرُهُ و دَوَّرَ بِهِ و أَدْرَتْهُ اسْتَدَرْتُ و دَاوَرَهُ مُدَاوِرَةً و دَوَّارًا = دَارَ مَعَهُ⁽¹⁾.

ب. اصطلاحا : وظيفة أو مكانة الإنسان الفرد في موقف معين كدور الأب والطبيب والداعية وهو الجانب الحركي للمركز، أو هو كيفية التمتع بالحقوق و تحمل الواجبات التي يمنحها أو يفرضها المركز⁽²⁾

2.6. الاتصال:

أ. لغة: تعود لفظة الاتصال في معناها اللغوي العام إلى الجذر وصل ويأتي بمعنى وصل الشيء بالشيء، يعني ربطه و عليه فهناك ربط و ضم و جمع⁽³⁾ .

ب. اصطلاحا: تشير لفظة الاتصال في معناها الاصطلاحي العام إلى انتقال وتبادل المعلومات بين الأفراد من خلال تعاملاتهم وتفاعلاتهم المشتركة بما يؤثر على مدركاتهم واستجاباتهم السلوكية وهو يشمل العناصر التالية: مرسل - رسالة - وسيلة - مستقبل

(1) ابن منظور، لسان العرب، مجلد 2، ط1، دار صادر للنشر والتوزيع بيروت، 1997، ص 428

(2) خضير شعبان، مصطلحات في الإعلام والاتصال " ط1" دار اللسان العربي للنشر و التوزيع ، قسنطينة 1422 هـ ، ص 93.

(3) رضوان بلخيري، مدخل إلى الاتصال المؤسساتي ، ط1 ، دار قرطبة للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2015، ص 2.

و التبادل لا يتم إلا إذا وقع بين شخصين أو أكثر نحو تحقيق هدف معين⁽¹⁾.

أما قاموس أكسفورد فيعرف الاتصال: بأنه يعني نقل وتوصيل وتبادل الأفكار، والمعلومات بالكلام أو الكتابة أو بالإشارات ، بحيث يتم تبادل المعلومات والأفكار بين مرسل ومستقبل أو مرسل ومستقبلين بالإضافة إلى أنه يعني المشاركة في الرأي و اتخاذ القرار والاشتراك في تبادل المعلومات والمشاعر والاتجاهات وهذا يعني أن الاتصال يمثل عملية تفاعل أخرى، تهدف إلى تقوية الصلات الاجتماعية عن طريق تبادل الأفكار والمشاعر والمعلومات والتخاطب أو التباغض⁽²⁾.

3.6. تعريف الاتصال الشخصي:

أ. اصطلاحاً : ويقصد به العملية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأشخاص بالطريقة المباشرة وجها لوجه وفي اتجاهين دون عوامل أو قنوات وسيطة أو وسائل نقل صناعية ، حيث يصبح المرسل والمستقبل على اتصال ببعضهما البعض في مكان محدد فبينما يرسل المرسل رسالة معينة الى المستقبل سرعان ما يتلقى استجابة عليها و بذلك يصبح المرسل مستقبل و المستقبل مرسلا وهكذا يصير التفاعل من جانبيين وليس من جانب واحد.⁽³⁾

وهناك من يعرفه بأنه الاتصال المباشر أو الاتصال المواجهي الذي يتم وجها لوجه بين شخصين أو أكثر حيث يمكن أن تستخدم فيه حواسنا الخمسة ويتيح من خلال هذا التفاعل التعرف على رجع الصدى وهو أفضل أشكال الاتصال وهو يحدث يوميا حينما نعطي و نتلقى الأوامر أو

(1) المرجع السابق ص21.

(2) جمال أبو شنب، العلاقات الإنسانية دراسة في مهارات الاتصال و التعامل، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 2009 ، ص19 .

(3) مرتضى البشير الامين ، الاتصال في العلاقات العامة ، أمواج للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2016، ص 36.

ندخل في مناقشة أونتبادل التحيات ولا تختلف عملية الاتصال الذاتي عن عملية الاتصال الشخصي كثيرا.(1)

ويقصد به أيضا تبادل المعلومات والأفكار والمهارات بين شخصين بطريقة مباشرة مع ضرورة وجود صفات مشتركة بين المرسل والمستقبل فهو يكون داخل الأسرة أو بين الأصدقاء أو الزملاء ... ويكون أيضا من خلال وسائل الاتصال السلوكية و اللاسلكية مثل: الهاتف أو من خلال الرسائل المكتوبة.(2)

ب. إجرائيا : عملية اتصالية مواجهيه أي وجه لوجه مباشرة تتم عن طريق تبادل الأفكار والآراء والمعلومات بين فردين أو أكثر أو فرد ومجموعة أو بين مجموعة ومجموعة يعرفون بعضهم البعض غرضه الوصول إلى هدف معين .

4.6. الإدارة:

أ.لغة: وردت عدة تعريفات في معاجم اللغة إذ جاء تعريفها في لسان العرب في مادة دور وإدارة عن الأمر وعليه ، ودواره ، ويقال أدت فلانا عن الأمر إذا حاولت إلزامه إياه و أدته عن الأمر إذا طلب منه تركه، كما جاء تعريفها بمعجم الطلاب في مادة (أدار) ، (أدار الوزير العمل) " أشرف عليه " .(3)

(1) رحيمة الطيب عيساني ، مدخل إلى الإعلام و الاتصال (المفاهيم الأساسية و الوظائف الجديدة عصر العولمة الاعلامية عالم الكتب الحديث ، الأردن ، 2008 ص 35 .

(2) لدمية عابدي، مهية زينب ، محاضرات في الاتصال المؤسساتي ، ط1 ، دار سوهام للنشر و التوزيع ، الجزائر، 2019 ص ص 32-33.

(3) محمد سرور الحريري ، إدارة المؤسسات الحكومية والعامه ، ط1 ، الأكاديميون النشر والتوزيع ، الأردن ، 2016، ص

ب. اصطلاحا: يعرّف فريديريك تايلور (أبو الإدارة العلمية و مؤسس المدرسة الكلاسيكية) ، الإدارة على أنها : " المعرفة الدقيقة لما تريد من الرجال ان يفعلوه ثم التأكد من أنهم يقومون بعملهم بأحسن طريقة و أرخصها (1).

كما يعرف هولت (Holt) الإدارة على أنها : عملية التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة للموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية في بيئة المنظمة (2) .

5.6. تعريف الالكترونية : عملية التقاء بين الحاسوب و شبكات الاتصال و الالكترونيات المستهلك (3)

6.6. تعريف الإدارة الالكترونية: Electronic Management

أ. اصطلاحا: منظومة تقنية متكاملة ذات خصوصية تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة، وتضم تطبيقاتها إجراء تحولات كبيرة في العمل الإداري شملت مختلف مجالات الحياة (الإنسانية والاجتماعية والسياسية) ، والتي تهدف إلى تقديم الخدمات بمستوى أفضل ، وبناء على ذلك شاع استخدام مصطلح الخدمة الالكترونية بسبب توفر القناعة الكاملة لإدارة المنظمات بأن المعلومات وتطبيقاتها أصبحت الضرورة الأكثر حتمية في مواجهة متطلبات العصر، وقد تزايد الاهتمام بها بشكل خاص بعد ظهور شبكات الأنترنت و انتشار استعمالها في مجال الإدارة (4).

(1) صلاح عبد القادر النعيمي ، الإدارة ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن ، 2008 ، ص 19.

(2) المرجع السابق، ص ص 19-20

(3) محمد الصيرفي ، الإدارة الالكترونية ، ط1 ، دار الفكر الجامعي للنشر ، شركة جلال للطباعة ، الاسكندرية ، 2007 ، ص 19.

(4) صلاح عبد القادر النعيمي ، مرجع سابق ، ص ص 86-87.

ويرى بعض الخبراء أن الإدارة الإلكترونية هي باختصار الأعمال الإلكترونية أو أن الإدارة الإلكترونية لا تعني شيء آخر غير إدارة التوجيه و تنفيذ الأعمال الإلكترونية⁽¹⁾.

وهناك من يعرفها على أنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد وقدرات المؤسسة من أجل تحقيق أهدافها⁽²⁾ إجرائيا: هي عملية عصرنة للإدارة التقليدية على كافة مستوياتها وذلك عن طريق تزويدها بالتقنيات التكنولوجية الحديثة، والعمل على تطبيق الوظائف الإدارية (التخطيط و التوجيه - الرقابة - التنظيم) من أجل تحقيق الأهداف المنشودة بأسرع وقت ممكن وأقل جهد، ويعتبر الاتصال الشخصي من بين الأنشطة الاتصالية التي تساهم في ترسيخ ثقافة الإدارة الإلكترونية لدى المجتمع بصفة عامة ، و الطلبة الجامعيين بصفة خاصة .

7.6. الطالب الجامعي :

أ. لغة: من الطلب أي السعي وراء الشيء للحصول عليه⁽³⁾
 ب. اصطلاحا : هو كل شخص ينتمي لمكان معين مثل : المدرسة أو الجامعة أو الكلية أو المعهد و ينتمي لها من أجل الحصول على العلم و امتلاك شهادة معترف بها من ذلك المكان حتى يستطيع ممارسة حياته العملية فيما بعد تبعا للشهادة التي تحصل عليها⁽⁴⁾.

(1) ياسين غالب ، الإدارة الإلكترونية ، دار اليازوري العلمية للنشر و الزيع ، الاردن ، 2019 ص 11.

(2) نجم عبود نجم ، الإدارة و المعرفة لإلكترونية (الاستراتيجية - الوظائف -المجالات) ط1 ، دار اليازوري للنشر والتوزيع الاردن ن 2009 ، ص 158.

(3) فاطمة زهر بن قايد ، تعزيز قدرة الطالب الجامعي على تحقيق أبعاد التنمية المستدامة للاقتصاد الوطني ، جامعة برج بوعريبيج الجزائر ، مخبر بحث دراسات اقتصادية للمناطق الصناعية في ظل الدور الجديد للجامعة lizinru
[https:// www. Academia.edu /36558907/](https://www.Academia.edu/36558907/docx)

. 2020-03-04 , 07 : 22h .

(4) الموقع السابق .

ثانيا - الإجراءات المنهجية للدراسة:

1. مجالات الدراسة :

1.1. المجال المكاني:

جامعة العربي التبسي بتبسة : تأسست جامعة العربي التبسي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-08 الصادر في 4 جانفي 2009 و قد جاء الاعلان عن ترقية المؤسسة الى مصف جامعة تتويجا للمجموعات الجبارة التي بذلتها الاسرة الجامعية بكل اطيافها على مدار سنوات متواصلة كانت بدايتها سنة 1985م، سنة تأسيس المعاهد الوطنية للتعليم العالي في تخصصات علوم الأرض، الهندسة المدنية و المناجم، و في حفل الافتتاح الرسمي للسنة الجامعية 2008-2009 من جامعة تلمسان أين أعلن عبد العزيز بوتفليقة عن ترقية المركز الجامعي تبسة إلى مصاف الجامعة، و هذا التاريخ يعتبر نقطة تحول هامة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة ، حيث عرفت جامعة تبسة اليوم تغيرات كبرى على مستوى الهيكل التنظيمي والعلمي لما يسمح لها بإبراز كفاءاتها العلمية وامكانياتها المادية التي تتيح لها الفرصة لمنافسة الجامعات الكبرى ورفع مستوى التكوين والتأطير في مختلف التخصصات و الفروع الموجودة.

التكوين و التأطير جامعة العربي التبسي :

تضمن جامعة العربي التبسي تبسة حاليا التكوين و التأطير لحوالي 20000 طالب تحت اشراف 720 استاذ دائم و 242 استاذ مشارك و مؤقت من مختلف الرتب العلمية ويسهر على التأطير الاداري في ما حوالي 698 عامل و موظف من مختلف الاصناف والرتب.

التكوين بجامعة العربي التبسي :

اعتمدت جامعة العربي التبسي منذ الموسم الجامعي 2005-2006 المخطط الجديد للتعليم العالي (ل م د) (اليسانس ، ماستر ، دكتوراه) بتوجهات من وزير التعليم العالي والبحث العلمية كذا تتيح الفرص لمواكبة التطورات السريعة في ميدان العلوم و التكنولوجيا تطبيقا لمخطط الاصلاحات الجديدة للتعليم و التكوين العالين، اتجهت جامعة تبسة نحو فتح ميادين جديدة في نظام ل م د، يشك دوريا كل موسم جامعي و هي اليوم تغطي اغلب الميادين التكوين التي اعتمدها الوزارة الوصية ، ما يعطي الطلبة فرصة اكبر لاختيار مسارات تكوينهم من بين عروض متعددة و متنوعة لميادين التكوين التي بلغ عددها 12 ميدان تكوين من ضمنها (01) ميدان ذو تسجيل وطني ، حيث تعددت و تنوعت التخصصات المعتمدة بجامعة تبسة في الاطوار الثلاث لنظام ل م د فقد بلغت (1):

- التخصصات في طور اليسانس %70 تخصص
- التخصصات في طور الماستر: 78 تخصص
- التخصصات في طور الدكتوراه : 12 تخصص

التعريف بكلية العلوم الإنسانية :

تأسست كلية العلوم الإنسانية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 363/12 المؤرخة في 22 ذي الحجة 1433 الموافق ل 8 أكتوبر 2015 و تضم الكلية حاليا قسم علوم الاعلام والاتصال ، قسم المكتبات ، قسم التاريخ . وقد بلغ عدد التعداد الاجمالي للطلبة المتدربين للسنة الجامعية 2019-2020 ، 1992 طالب موزعين على مختلف الاقسام ، يوظفهم اساتذة في مختلف التخصصات و الميادين .

تقع جامعة العربي التبسي كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية في طريق قسنطينة 12002 ولاية تبسة.

(1)الموقع الالكتروني : www.Univ_tebessa.dz بتاريخ 2020/01/22 على الساعة 11:30.

2.1. المجال الزمني :

ونعني به المدة التي تم استغراقها في إجراء الدراسة وقد شملت 3 مراحل :

1- مرحلة الدراسة الاستطلاعية :

من شهر سبتمبر 2019 الى غاية شهر نوفمبر 2019 ، في هذه المرحلة تمت مناقشة الموضوع الذي نريد دراسته و تم تحديده و الموافقة عليه.

2- مرحلة الدراسة النظرية :

من شهر ديسمبر 2019 إلى غاية شهر مارس 2020 في هذه المرحلة تم البحث و جمع البيانات و المعلومات التي تخص موضوع دراستنا.

3- مرحلة الدراسة الميدانية :

من شهر مارس 2020 الى غاية شهر ماي 2020 في هذه المرحلة قمنا بإنجاز الاستمارة و توزيعها على عينة الدراسة ثم قمنا بتفريغ المعلومات المتحصل عليها تحليلها و قمنا بعدها بصياغة نتائج للدراسة.

3.1. المجال البشري :

أ. المجتمع الأصلي للدراسة: هو جميع المفردات الخاصة التي تكون موضوع أو مشكلة البحث⁽¹⁾ كما يعرف أيضا : أنه يشمل جميع عناصر ومفردات المشكلة أو الظاهرة قيد الدراسة، و يتكون مجتمع الدراسة عادة من عناصر و مفردات⁽²⁾.

وعليه فإن المجتمع الأصلي الذي اخترناه في دراستنا التي هي بعنوان دور الاتصال الشخصي في ترسيخ ثقافة الإدارة الالكترونية لدى الطالب الجامعي دراسة ميدانية على عينة من طلبة قسم علوم الإعلام والاتصال هو كل طلبة قسم الإعلام والاتصال من كلا الجنسين وكل الفئات العمرية وكل التخصصات، حيث بلغ عددهم أكثر من 1100 طالب.

ب- عينة الدراسة: هي عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كافة مجتمع الدراسة الأصلي⁽³⁾ وفي هذه الدراسة تم اختيار العينة القصدية وهي العينة التي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوافر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ولكون تلك الخصائص هي

(1) احمد عارف العساف، محمود الوادي منهجية البحث في العلوم الاجتماعية و الادارية (المفاهيم و الادوات) ، ط20 ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، ص 221.

(2) مصطفى عليان، محمد غنيم مناهج و اساليب البح العلمي (النظرية و التطبيق) ، ط1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان ، 2000 ، ص ص 137-138 .

(3) طه حميد حسن العنيكي نرجس حسين زاير العقابي، اصول البحث العلمي في العلوم السياسية ، ط1 ، دار اوما ، للنشر والتوزيع ، العراق ، 2015 ، ص 84 .

الأمر الهامة بالنسبة للدراسة كما يتم اللجوء إلى تلك العينة في حالة توافر البيانات اللازمة للدراسة لدى فئة محدودة من مجتمع الدراسة⁽¹⁾.

✓ تم اختيار العينة القصدية نظرا للأزمة الصحية التي تمر بها البلاد وظروف الحجر الصحي، حيث تعذر علينا توزيع الاستمارة على العدد المطلوب والممثل للمجتمع الأصلي لطلبة قسم علوم الإعلام والاتصال فاعتمدنا على البريد الإلكتروني والاتصالات الهاتفية في توزيع الاستمارة فبلغ عدد مفردات العينة 20 طالبا فقط ممن تسنى لنا الاتصال بهم من الصديقات والأصدقاء وهذا يفسر النتائج التي توصلنا إليها على مستوى الجنس (19 مفردة من الإناث و 01 مفردة من الذكور)

3. نوع الدراسة و منهجها :

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تهدف إلى دراسة دور الاتصال الشخصي في ترسيخ ثقافة الإدارة الإلكترونية لدى الطالب الجامعي وقد استخدمنا المنهج الوصفي الذي تستخدمه العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية ويعتمد على الملاحظة بأنواعها بالإضافة إلى عمليات التصنيف والإحصاء مع بيان وتفسير تلك العمليات ويعد المنهج الوصفي أكثر مناهج البحث ملائمة للواقع الاجتماعي لفهم ظواهره واستخلاص سماته⁽²⁾.

و يأتي على مرحلتين :

- الأولى مرحلة، الاستكشاف والصياغة: التي تحتوي بدورها على ثلاث خطوات هي تلخيص تراث العلوم الاجتماعية فيما يتعلق بموضوع البحث والاستناد إلى ذوي الخبرة العلمية والعملية بموضوع الدراسة ثم تحليل بعض الحالات التي تزيد من استبصارنا بالمشكلة وتلق الضوء عليها .

(1) محمد عبيدات وآخرون ، منهجية البحث العلمي، القواعد و المراحل و التطبيقات، ط2، دار وائل للنشر، عمان. 1999 ص 96.

(2) المرجع السابق ،ص 6 .

- المرحلة الثانية، مرحلة التشخيص والوصف :وذلك بتحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها تحليلًا يؤدي إلى اكتشاف العلاقة بين المتغيرات و تقديم تفسير ملائم لها .
- ✓ عنوان دراستنا هو السبب الرئيسي في اختيارنا للمنهج الوصفي دور الاتصال الشخصي في ترسيخ ثقافة الادارة الالكترونية لدى الطالب الجامعي فهو يدرس لنا هذه الظاهرة كما هي موجودة في الواقع و يصفها وصفا دقيقا كما يقوم بتفسير وتحليل البيانات وتنظيمها تنظيمًا كميًا وكيفيًا للحصول على نتائج علمية وموضوعية .

4. أدوات جمع البيانات :

تعد هذه المرحلة من أهم مراحل البحث العلمي، كما يجب الاستعانة بأدوات منهجية تتماشى مع المنهج الذي تتطرق منه دراستنا حيث اعتمدنا على استمارة الاستبيان إذ تسمح للطلبة الجامعيين بالمشاركة في الموضوع وإبداء وجهة نظرهم حول دور الاتصال الشخصي في ترسيخ ثقافة الادارة الإلكترونية لدى الطالب الجامعي، وقد اعتمدنا في دراستنا على:

استمارة الاستبيان : وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على المعلومات و آراء المبحوثين حول الظاهرة أو موقف معين و تعد الاستبانة من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية والإنسانية التي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو تصورات من آراء الأفراد ، من أهم ما تتميز به الاستبانة هو توفير الكثير من الوقت والجهد على الباحث .⁽¹⁾

(1) محمد عبيدات وآخرون ، مرجع سابق، ص 63.

• وصف استمارة الاستبيان :

تتضمن استمارة بحثنا على 23 سؤال حيث قسمت على أربعة محاور وهي :

✓ المحور الأول : البيانات الشخصية من السؤال 01 الى السؤال 03

✓ المحور الثاني : درجة أهمية الاتصال الشخصي عند الطلبة الجامعيين عينة الدراسة من السؤال

04 الى السؤال 08

✓ المحور الثالث : الوسائل التي يعتمد عليها الطالب الجامعي للتعرف على الادارة الالكترونية من

السؤال 09 الى السؤال 16

✓ المحور الرابع : مدى تفاعل الطلبة الجامعيين عينة الدراسة مع الإدارة الالكترونية .من السؤال 17

إلى السؤال 23 .

الفصل الثاني : الاطار النظري للدراسة .

أولاً : الاتصال الشخصي

1. عناصر الاتصال الشخصي
2. أهمية الاتصال الشخصي
3. خصائص الاتصال الشخصي
4. وظائف الاتصال الشخصي
5. الاتصال الشخصي و تغييره للاتجاه و السلوك.

ثانياً: الإدارة الالكترونية

1. أهمية الإدارة الالكترونية داخل المنظمات
2. خصائص الإدارة الالكترونية
3. أهداف ومكاسب الإدارة الالكترونية
4. خدمات الإدارة الالكترونية
5. مجالات الإدارة الالكترونية
6. خطوات تنفيذ الادارة الالكترونية
7. نظم الإدارة الالكترونية
8. عوامل النجاح في الادارة الالكترونية
9. معوقات الإدارة الالكترونية.

أولاً : الاتصال الشخصي

عناصر الاتصال الشخصي :

تشير " جاكلين كار J.Caar " إلى أن الاتصال الشخصي يتكون من ثلاثة عناصر هي (1):

أ- الأفراد: مرسلون ومستقبلون بما لديهم من اتجاهات ومعتقدات وقيم ومدركات وتقديرات لذاتهم.

ب- وسائل هؤلاء الأفراد : (لفظية وغير لفظية).

ت- البيئة: التي تشمل كل المؤسسات والمرافق الاجتماعية وبما ينطوي عليه من ثقافة تؤثر في

المواقف الاتصالية الشخصية.

و يتصف الاتصال الشخصي عموماً بوجود مجموعات صغيرة من الناس في ساحة صغيرة

نسبياً، بحيث توجد الفرصة للتبادل الاتصالي للرسائل بين المصدر والمستقبل ، وفي ما بين

المستقبلين أنفسهم ، فالاتصال الشخصي يحدث داخل البيئة الاجتماعية التي تحتضنه ويتأثر بها

، و يكون مرتبطاً بالسياقات الاجتماعية المختلفة .

2. أهمية الاتصال الشخصي :

لا تختلف عملية الاتصال الشخصي عن الاتصال الذاتي كثيراً بل قد لا يمكن فصلهما فالاتصال ليس

مجرد مجموعة من الوظائف المنفصلة و لكنه عبارة على شبكات متصلة ومتداخلة ومتفاعلة وليس لها

بداية أو نهاية أي أن الاتصال ليس محدود ، ويتيح الاتصال الشخصي التفاعل بين شخصين أو أكثر

في موضوع مشترك ونتيجة الاتصال تتكون وتتشكل العلاقات الحميمة والصدقات بين الأفراد ويتيح هذا

(1) جمال العيفة ، الاتصال الشخصي في عصر شبكات التواصل الاجتماعي ضرورة اجتماعية في عالم متغير ، مجلة

علوم الإنسان والمجتمع، العدد 10 ، جامعة عنابة، الجزائر ، جوان 2014 ، ص 286 .

النوع من الاتصالات فرصة للتعرف الفوري والمباشر للقائم بالاتصال على رجع الصدى فنكون الفرصة سانحة لتعديل رسالته وتوجيهها بحيث تصبح أكثر فعالية أو قناعة⁽¹⁾.

وتكمن أهمية الاتصال الشخصي حينما يكون تفاعل بين نظامين ذاتيين أو أكثر فأنت حينما تتحدث إلى صديق تعبر عن نظام ذاتي ، ولكن النظاميين يتفاعلان ويكوّنان نظام الاتصال الشخصي ، وكل نظام ذاتي يتأثر عندما يتفاعل مع النظام الآخر وسيجد نفس العناصر الموجودة في الاتصال الشخصي ، ينطوي أيضا على عملية ترميز بين فردين من خلال وضع الأفكار في كود وعملية فك الكود "ذاتيا" ، وبين الأفراد شخصيا، وأجمع علماء الاتصال بأن الاتصال الشخصي أو الوجيه يحقق ما يلي⁽²⁾ :

1- انخفاض تكلفة الاتصال الشخصي بالقياس إلى الوسائل الأخرى و يتطلب ذلك جمهورا معروفا و محددًا وغير مشتت .

2- إمكانية استخدام اللغة المناسبة لمستوى الأفراد الذين نتحدث إليهم .

3- سهولة تقدير حجم التعرض للرسالة.

4- تلقائية الاتصال التي تظهر بوضوح في المحادثات غير الرسمية واللقاءات العابرة .

5- تبادل المعلومات و تيسيرها .

6- ارتباط التأثير في مجال نشر المعلومات والإقناع، بتدعيم الإحساس بمصداقية القائم بالاتصال و ثراء خبراته.

7- تعزيز التقارب الاجتماعي في مجال الاهتمامات وأنماط الحياة وتدعيم التقارب المادي كالتجاوز والقيام بأوجه نشاط اتصالية متشابهة .

(1) المرجع السابق، ص 90 .

(2) بسام عبد الرحمان مشاقبة، نظريات الاتصال ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2015 ، ص ص 89-90

3. خصائص الاتصال الشخصي :

يتميز الاتصال الشخصي بعدة ميزات أهمها: (1)

أ- المرونة : فالالاتصال المباشر يتميز بدرجة عالية من المرونة ويزداد ذلك حينما يواجه مقاومة من المستقبل لتوفر رجع الصدى بدرجة كبيرة ، مما قد يدفع الأفراد إلى محاولة تجريب الأفكار المستحدثة بعد اقتناعهم بها وممارستها ، وخاصة مع تزايد إمكانية تصديق المصادر الشخصية لأنها معروفة .

ب- فالالاتصال الشخصي يتم بشكل عفوي غير مقصود من خلال شبكة من العلاقات الشخصية غير الرسمية ، مما جعل شرام يقول أن عملية الاتصال الشخصي تسري بين مختلف الطبقات دون التقيد بقواعد وإجراءات مسبقة وإنما يقوم على الاجتماع الحر التلقائي من جانب أولئك الذين يتصلون بالشخص على أنه يعرف ما يتحدث عنه .

و تأسيسا على ذلك فإن الكلمة المنطوقة - كما يرى الكثير من العلماء - أكثر فاعلية وتصديقا في المجتمعات النامية من الكلمة المطبوعة، ولذلك يثق الناس في الاتصال الشخصي أكثر، وليس معنى هذا التقليل من أهمية الاتصال الجماهيري و إنما - و كما يرى شرام - تعني أن الوسائل التقليدية كالسوق والمقهى والجماعات المحلية تلعب دور هام في تعميق تأثير وسائل الاتصال الجماهيري.

لأن الاتصال الشخصي يتميز على الاتصال الجماهيري ببعض المزايا السيكولوجية فهو يتم بشكل عفوي، غير مقصود وأكثر مرونة، ويتميز بأن رجع الصدى فيه كبير كما يساعد على نشر الأفكار التي تنشرها وسائل الإعلام على نطاق أوسع من جمهورها.

(1) رحيمة الطيب عيساني، مرجع سابق، ص ص 36-37 .

4. وظائف الاتصال الشخصي :

يمكن استخلاص أهم وظائف الاتصال الشخصي كما يلي (1) :

1- الجمع بين الأفراد و تشكيل الجماعات: وهي أقدم وظيفة عبر التاريخ، و ما تزال ترافقنا إلى أن تزول الحياة، وقد بدأت برحلة البحث عن الآخر من أجل إشباع الحاجات البيولوجية وتكاثر النسل ، والتعارف ، والتعاون وتقاسم الأدوار ، وكانت الأسرة نواة تشكيل الجماعة ، وبقيت تحافظ على هذه المكانة حتى مع تطور المجتمعات وتعدد أعراقها و بيئتها الزمنية المكانية، ذلك أن الأسرة هي أقوى رابطة اتصالية يتفاعل فيها الأفراد ويتعايشون ويشتركون في الأدوار، وترتبط بينهم مشاعر الحب، والإحساس بوجود الآخر، فرابطة الأمومة والأبوة و الأخوة .. وروابط أخرى أسرية، هي ميزات لا يمكن أن يجدها خارج هذه الرابطة.

2- الوظيفة التربوية التوجيهية: تنطلق التربية من الأسرة و تبدأ بالرعاية اللازمة للأطفال و تقديم المأكل والمشرب والحنان والحب والحماية، ومن ثم تتطور هذه الرعاية إلى التدريب اللغوي وتنمية مدارك الصغار لبناء شخصيتهم و تزويدهم بالخبرات والمعارف والأخلاق والقيم وما إلى ذلك من المدارك التي تنبني عليها تربية الطفل، وتتطور التربية لتشمل توجيه السلوك وتعديله أو تغييره أو تثبيته، فالاتصال الشخصي هو حامل كل تلك المفردات والسلوك والاتجاهات التي تحدث في الوسط العائلي .

3- الوظيفة الاجتماعية: إن الاحتكاك بالآخرين وتقاسم الأدوار الاجتماعية معهم والتعايش المشترك بين الأفراد، يكسبهم قيما ومعارف وأفكار، واتجاهات جديدة إلى تلك في محصلتهم التربوية والأسرية، فالاتصال الشخصي يلعب دورا هاما في التنشئة والتفاعل الاجتماعيين، فهو المحور الذي تدور حوله العمليات الاجتماعية المختلفة، كالإرشاد والتنقيف، والتدريب والتعليم والإدارة والخدمة الاجتماعية.

(1) أمينة بومالي ، مرجع سابق ، ص 32.

فتوضيح وتفسير الحقائق للناس وإرشاد وتحسين معلومات الأفراد وتطورها وتحسين أداء المهارات يعتبر تدريباً، و الترويج عن النفس والراحة يعتبر ترفيهاً ومساعدة الأناص على فهم ظروفهم ومشاكلهم أو علاجهم الصحي تعتبر خدمة اجتماعية وإنسانية⁽¹⁾.

5. الاتصال الشخصي و تغيير الاتجاه و السلوك :

لا يماري أحد في أن التغييرات في الاتجاهات والأفعال مسألة في غاية الأهمية، ويؤدي الاتصال الشخصي دوراً في هذا المجال ، حيث يؤكد ويلبور شرام أن الاتصال المباشر من شخص لشخص حتى في أكثر الدول رقياً وتقدماً يحظى بالأولوية على الوسائل الجماهيرية ويرجع ذلك إلى أن عملية اتخاذ القرارات تحتاج في حالات كثيرة إلى حدوث تغييرات جذرية في الاتجاهات والمعتقدات والقواعد الاجتماعية التي يتمسك بها الأفراد ويشند تمسكهم بها، وليس هناك في بحوث الإعلام ما يثبت ويشير إلى فاعلية وسائل الإعلام الجماهيرية في تغيير الاتجاهات الراسخة لدى الأفراد، بل أن دافيد ماننج هوايت D.M WHITE يؤكد أن النتائج التي تراكمت من الحرب العالمية الثانية وحتى الآن أوضحت أن الآثار التي تمارسها الاتصالات الجماهيرية من حيث التغييرات في الآراء والاتجاهات و الأفعال ضئيلة جداً على خلاف ما كان متوقع⁽²⁾.

وفي بعض الأحيان تعتبر لغة الاتصال الشخصي بين شخصين انعكاساً لنواياهم ، وتنتقل انطباعاتاً أساسية الفرد وقدرته على التصرف في الموقف، و قد أشارت بعض التجارب إلى أن الفرد في عملية الاتصال الشخصي، يكون تأثيره في التفاعل الاجتماعي وجهاً لوجه أكثر من الأشكال الأخرى للاتصال وفي السياق ذاته يرى بعض العلماء أن الاتصال الشخصي يؤثر على الأفراد ليس عن طريق ما يقال

(1) مرجع سابق ، ص 32.

(2) جمال العيفة، مرجع سابق، ص 292 .

ولكن، أيضا عن طريق النفوذ الشخصي، عندما يكون مصير التوجيه لا يقل في الأهمية عن المضمون ذاته⁽¹⁾.

من خلال ما سبق يمكننا التأكيد ان الاتصال الشخصي ، تظل فاعليته وقدرته في تغيير السلوك نسبية، حسب الأشخاص والمواقف ومضامين الاتصال، وغيرها من المحددات التي يمكنها ضبط هذا النوع الهام من الاتصال.

ثانيا: الإدارة الالكترونية

1. أهمية الإدارة الإلكترونية داخل المنظمات:

لا تقل حاجة القطاع العام إلى التقنية عن حاجة القطاع الخاص إليها ، فلدى القطاع العام من المشكلات الإدارية ما يدفعه دائما إلى البحث عن حلول لهذه المشكلات، وليس أنسب حل من تغيير نمط أسلوب الإدارة التقليدي البيروقراطي الجامد إلى الأسلوب المرن، للخروج من مشكلات الإدارة التقليدية بالتوجه نحو الإدارة الالكترونية، ويعمل النظام الالكتروني على تسهيل المعاملات بإيجاد أنظمة جديدة ومتطورة في مجال الأعمال الإدارية التي تساعد على زيادة قدرة المنظمة على النفاذ إلى العالم المتطور وسرعة الاستجابة لمتطلبات سوق العمل، و توفر أمام القائمين على الإدارة كل المعلومات المطلوبة عن طلبات الأسواق في شتى التخصصات المرغوبة، كما تؤثر بدرجات متفاوتة على أداء المنظمات وذلك من خلال التأثير على كل الوظائف والأنشطة والأعمال الإدارية⁽²⁾.

⁽¹⁾ المرجع السابق، ص 292.

⁽²⁾ عمر احمد أبو هشام الشريف، أسامة محمد عبد العليم، هشام محمد بيومي ، الإدارة الإلكترونية ، مدخل إلى الإدارة والتعليم الحديث ، ط1 ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان - الأردن ، 2013 ، ص ص 78-79 .

وتتعدى أهمية الإدارة الالكترونية على المستوى القومي عن المستوى المؤسسي في نوع الخدمات والمنتجات المتعلقة بها التي تتعامل من خلالها مع جميع نظام القطاعات الخاصة الموجودة بالمجتمع كما أنها تقوم بتقديم وتبسيط الكثير من الاجراءات الإدارية .
ويوجد العديد من البنود التي تعد ذات أهمية الاستفادة من الفرص و المزايا التي توفرها الإدارة الإلكترونية يمكن حصر بعضها في ما يلي⁽¹⁾:

- ✓ تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة.
- ✓ اتساع نطاق المنظمات التي تتعامل معها المنظمة.
- ✓ إسهام الإدارة الالكترونية في القضاء على التعامل الورقي .
- ✓ رفع الكفاءة وتحسين الخدمات الحكومية ودعم الاقتصاد الوطني .
- ✓ تشجيع الاستثمار في التقنية وتخفيف عبء إيجاد فرص جديدة للعمالة وتوفير المعلومات عبر شبكة الانترنت لیساعد على دعم و تبسيط الإجراءات الإدارية .
- ✓ تساعد في تعزيز مبدأ الشفافية والمساءلة في المنطقة مع المساهمة في الوقت نفسه في تحسين القدرة التنافسية في حركة التجارة العالمية.
- ✓ إعادة النظر في العبء البيروقراطي و تبسيط واختصار الوقت لزيادة تحسين الإنتاجية .
- ✓ إتباع منهج شامل في تطبيق بعض المنافسة والمبادئ التنظيمية على مستوى النشاط الاقتصادي
- ✓ اتخاذ خطوات عملية لدعم تطبيق اللوائح على نحو موحد وإلغاء اللوائح والإجراءات التنظيمية التي لا لزوم لها، و تحسين شفافية أهداف السياسات .
- ✓ التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث درجة عالية من النوعية أو القيمة.

(1) المرجع السابق، ص 292.

2. خصائص الإدارة الإلكترونية : يمكن حصرها في النقاط التالية⁽¹⁾ :

- ✓ تخفيض التكاليف : تعتمد الإدارة الإلكترونية على الكمبيوتر بنسبة كبيرة مما يجعلها في غنى عن اليد العاملة وهذا ما يؤدي إلي تقليل التكاليف وتوفير المال.
- ✓ الانتقال : تعمل الإدارة على تبسيط الإجراءات من خلال الاستخدام الأمثل للمعلومات فيما يسمح بتلبية حاجيات المواطنين بشكل مبسط وسريع.
- ✓ تحقيق الشفافية : تعتمد الإدارة الإلكترونية على الرقابة الإلكترونية التي تضمن الرقابة الدورية والمستمرة لمختلف الخدمات .

3. أهداف و مكاسب الإدارة الإلكترونية: وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي:⁽²⁾

- ✓ إدارة و متابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة و كأنها وحدة مركزية .
- ✓ تركيز نقطة اتخاذ القرار في العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- ✓ تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة .
- ✓ تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- ✓ تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة .
- ✓ توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- ✓ توفير البيانات و المعلومات للمستفيد بصورة فورية .

(1) فطيمة سابح ، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمات العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر ، مجلة نماء

الاقتصادية والتجارة ، العدد 04 ، غليزان الجزائر ، ديسمبر 2018 ص ص 68-69 .

(2) مبروك إبراهيم السعيد، إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة ، ط1، دار الوفاء للطباعة والنشر

، الإسكندرية ، 2014 ، ص 209.

✓ التعلم المستمر و بناء المعرفة .

✓ زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا و متابعة وإدارة كافة الموارد.

4. خدمات الإدارة الالكترونية :

غدت بيئة تكنولوجيا المعلومات من البيئات الصعبة والمعقدة وتحديدا في مجال السيطرة والتحكم فيها وإدارتها حيث صار نمو هذه البيئة خارج نطاق السيطرة وقد يكون من بين أسباب صعوبة السيطرة والتحكم دخول تطبيقات تكنولوجيا المعلومات حيث دخلت في كل مجالات الحياة اليومية للفرد والمنظمة على السواء وإن ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من وظائف ونظم وخدمات داخلية في كل بيت حتى أصبح الاستغناء عنها أمر مستحيل في التطورات على الصعيد الدولي والعالمى والاستمرارية في تنظيم البنية التحتية المتطورة للإدارة الالكترونية في تقديم كل ما يمكن تقديمه لصالح المنظمة وكما يلي⁽¹⁾ :

✓ ترجمة الأعمال والأهداف الاستراتيجية غير متطلبات البنية التحتية .

✓ قيادة الاكتشافات والتطويرات في البنية التحتية هيكلية الشبكات والنظم بمواصفات مقبولة .

✓ إيجاد تصاميم خاصة بالشبكة لتدعيم الابتكار في مجال الأعمال والمتطلبات المتغيرة من

خلال تطبيق البيئة التنظيمية وبما يخدم الشبكات الالكترونية.

✓ تنفيذ المبادرات التي تدعم مراكز البيانات ذات التأثيرات الايجابية اتجاه المجتمع

✓ تطوير إدارة مستوى الخدمات التي تقدمها المنظمة.

✓ تقديم الدعم اللازم لشراء المواد الضرورية والبرمجيات والمعدات المادية لتطوير تقديم

الخدمات.

(1) مزهر شعبان العاني ، شوقي ناجي جواد ، الإدارة الالكترونية ، ط1 ، دار الثقافة للنشر و التوزيع عمان - الأردن

✓ تقسيم مجموعة متكاملة من خدمات الشبكة بما في ذلك التركيب والتدريب وخدمات إدارة الشبكة في أي مكان وأي زمان يناسب الجمهور .

✓ الإعداد لوضع الخطط الخاصة بنظم الأمان، ونظم دعم الربط الداخلي والتوافق مع الشبكات الخارجية و حسب المتطلبات.

✓ تطبيق الحلول المتطورة بشأن المؤتمرات الفيديوية.

5. مجالات الإدارة الإلكترونية :

تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماط مختلفة وأشكالا متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المنشأة بما يحقق أهدافها ومن تلك الأنماط ما يلي⁽¹⁾ :

أ. الحكومة الإلكترونية: تعد الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية والتخلص من الأعمال الروتينية المركزة بشفافية عالية .

ب. التجارة الإلكترونية: التجارة الإلكترونية هي تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الانترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة ويمكن أن يتحقق الموقع من خلال البطاقات البنكية وتعتبر التجارة الإلكترونية أول تطبيق للإدارة الإلكترونية .

ج. الصحة الإلكترونية: تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل الكترونية فالمرضى يستطيع متابعة الفحوصات الطبية والتحليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الانترنت ...

(1) خالد ممدوح إبراهيم ، الإدارة الإلكترونية، ط1، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية ، 2010 ، ص 56.

- د. التعليم الإلكتروني: في التعليم الإلكتروني يمكن إجراء المحاضرات الدراسية والاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمنشأة أو عبر شبكة الانترنت.
- هـ. النشر الإلكتروني: من خلال الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة النشرات الاقتصادية والاجتماعية والاطلاع على آخر المؤلفات، والاستفادة من محركات البحث المتنوعة وسرعة الحصول على المعلومة من مصادرها الأصلية⁽¹⁾.

6. خطوات تنفيذ الإدارة الإلكترونية :

هناك العديد من الأمور عند تطبيق الإدارة الإلكترونية، لهذا يجب القيام بالخطوات التالية⁽²⁾:

أولاً: إعداد الدراسة الأولية: يعمل فريق العمل للوصول إلى القرارات التالية :

- ✓ تحتاج الإدارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ✓ وجود تكنولوجيا معلومة سابقة ولكن تحتاج إلى تطوير .
- ✓ ينسجم مع آخر التطورات الحديثة واستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة لغرض تطبيق الإدارة الإلكترونية .

✓ عدم الحاجة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لأنها غير اقتصادية .

ثانياً: وضع خطة التنفيذ: عند إقرار توصية الفريق لتطبيق الإدارة الإلكترونية يجب إعداد خطة

متكاملة ومفصلة لكل مراحل التنفيذ .

ثالثاً: تحديد المصادر: من هذه المصادر (الكوادر البشرية، الأجهزة والمعدات، والبرمجيات

المطلوبة) أي تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية .

(1) المرجع السابق، ص 56.

(2) مبروك السعيد إبراهيم، مرجع سابق، ص ص 170-171

رابعاً: متابعة التقدم التقني : هناك مسؤولية عند استخدام الإدارة الالكترونية وهو العمل على الحصول على آخر الابتكارات في كافة عناصر الإدارة الالكترونية من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها.

7. نظم الإدارة الالكترونية :

✓ يحتاج تفعيل وتوظيف الإدارة الإلكترونية وبشكل فاعل إلى إنشاء مجموعة من النظم الإلكترونية بالاتجاهين البرمجي والمادي إذ تقوم هذه النظم بتهيئة البنية التحتية الإلكترونية من خلال شبكات الحاسوب وشبكات الانترنت ونظم الاتصالات السلكية واللاسلكية ونظم الشبكات الخلوية كما يلي⁽¹⁾ :

✓ نظام المؤتمر الصوتي (audio conférence): والذي من خلاله يتم نقل البيانات الصوتية أي نقل المكالمات والمحادثات والحوارات أو عقد الصفقات تعبيرياً ومن ثم اللجوء إلى الإثبات الخطي والورقي .

✓ نظام المؤتمر الفيديوي (vidéo conférence): ومن خلاله يتم نقل بيانات بالوسائط المتعددة معززة بالصورة والصورة بمعنى التشبيه بنقل وتبادل المعلومات وجها لوجه معززة بالصوت والصورة .

✓ نظام عرض المعلومات (information display system): و يجري من خلاله عرض وتقديم البيانات والمعلومات الاستفادة منها في أعمال صنع واتخاذ القرارات .

✓ نظام المراقبة المتكامل (integrated control system): ويتم من خلاله مراقبة كافة النظم العاملة في المنظمة الواحدة والتحكم في ذلك داخليا وخارجيا ومن خلال إدارة متخصصة بالرقابة عن بعد.

(1) مزهر شعبان العاني ، شوقي ناجي جواد ، مرجع سابق ،ص193.

- ✓ مترجم اللغة (language translation): و يمكن من خلاله ترجمة النصوص من لغة غلى أخرى أو إلى لغة البلد الأم وبالعكس وذلك للوقوف على محتوى المكالمات والمحادثات .
- ✓ الربط بالشبكات (connection to network): ومن الربط بالشبكات يتم توصيل المنظمة بالعالم الخارجي عن طريق نظم متعددة الشبكات والاتصالات وتأمين الاتصال الآمن بعيدا عن المتطفلين والمخربين.

8. عوامل النجاح في الإدارة الإلكترونية :

- على المسؤولين في المنشأة الحكومية أو الأهلية الذين يرغبون التحول إلى الإدارة الإلكترونية أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المنشأة ومن أهمها⁽¹⁾:
- ✓ وضوح الرؤية الاستراتيجية للمسؤولين في المنشأة والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل وتطوير، كما نلاحظ في بعض الدوائر الحكومية والشركات التجارية وجود إعلانات كبيرة بالمنشأة لتوضيح الرؤية والرسالة .
- ✓ الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمنشأة والبعد عن الاتكالية والارتجالية في معالجة الأمور.
- ✓ التطوير المستمر لإجراءات العمل و محاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها وفهم أهدافها مع التأكيد على تدوينها وتصنيفها .
- ✓ التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه.
- ✓ التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال.
- ✓ تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية

(1) محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان ، 2009 ، ص ص 70-

✓ تأمين سرية المعلومات المستفيدين.

✓ الاستفادة من التجارب السابقة و عدم تكرار الاخطاء

✓ التعاون الايجابي بين الافراد و الادارة داخل المنشأة ورد الاعتبارات الشخصية .

9. معوقات الإدارة الإلكترونية⁽¹⁾ :

بين المسلمات أن أي مشروع يقام تصاحبه بعض المعوقات فتارة تكون في سوء التخطيط وفي عشوائية

التنفيذ ومن تلك المعوقات التي قد تصاحب الادارة الالكترونية ما يلي:

✓ الرؤية الضبابية للإدارة الالكترونية وعدم استيعاب أهدافها.

✓ عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية أو التساهل في تطبيقها.

✓ قلة الموارد المالية وصعوبة توفير السيولة النقدية.

✓ التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير الإداري.

✓ النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الالكترونية من حيث تقليلها للعنصر البشري.

✓ وجود الفجوة الرقمية بين الناس متخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يفقهون شيئاً من

إيجابياتها.

✓ أمن المعلومات هو تأمين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات و الأجهزة وتشجيع

الأنظمة وسن قوانين السلامة ووصول المعلومات للمستفيدين.

(1) محمد سمير احمد، المرجع السابق ص ص 70- 71.

الفصل الثالث

الاطار التطبيقي للدراسة

أولاً: تفرغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية:

في هذا الجانب من الدراسة نقوم بتفرغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية بالاعتماد على المعلومات التي تم جمعها من استمارات الاستبيان التي قمنا بتوزيعها على عينة المبحوثين، ومن هناك نجد تفسيرات ذات دلالة لتلك الإجابات.

الجدول رقم 01: يوضح توزيع أفراد العينة حسب جنس المبحوثين.

النسبة%	التكرار	الخيارات
5	1	ذكر
95	19	أنثى
100	20	المجموع

من خلال الإحصائيات المبينة في الجدول أعلاه لاحظنا أن نسبة 95% من المبحوثين كانوا إناثاً، أي ما يعادل 19 مفردة يمثلون هذه الفئة، ونسبة 05% من المبحوثين يمثلون فئة الذكور أي ما يعادل مفردة واحدة، وهذا بسبب الظروف الصحية التي نمر بها (كورونا-كوفيد 19) لم يتسن لنا توزيع الاستمارة على الطلبة في الجامعة وجها لوجه، حيث أننا قمنا بتوزيعها إلكترونياً على أصدقائنا عبر مواقع التواصل الاجتماعي (فايسبوك)، واعتمدنا أيضاً على الاتصالات الهاتفية، فتجاوب معنا الإناث أكثر من الذكور.

الجدول رقم 02: يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن:

النسبة %	التكرار	الخيارات
90	18	من 21 إلى 25 سنة
10	02	من 26 إلى 30 سنة
100	20	المجموع

- يبين الجدول أعلاه الفئات العمرية للطلبة الجامعيين عينة الدراسة، حيث يتضح أن 90 % من أفراد العينة من (21 إلى 25 سنة) ، يليها أفراد العينة من (26 إلى 30 سنة)، وهذا طبيعي بالنسبة لسن التمدرس بمستوى الأولى و الثانية ماستر لأن عينة دراستنا شملت فقط طلبة الماستر (الأولى والثانية)

- جدول رقم 03: يوضح المستوى الجامعي لأفراد العينة.

النسبة %	التكرار	الخيارات
65	13	أولى ماستر
35	07	ثانية ماستر
100	20	المجموع

يوضح لنا الجدول أعلاه المستوى الجامعي لأفراد العينة ، حيث كانت نسبة 65% أي ما يعادل 13 مفردة يمثلون فئة الأولى ماستر، و35% أي ما يعادل 07 مفردات يمثلون فئة الثانية ماستر تخصص

سمعي بصري، وهي فئة قليلة بالنسبة للفئة الأولى وذلك لأن فئة الثانية ماستر مشغولين باستكمال مذكرات تخرجهم، فلم نستطيع التواصل معهم.

المحور الثاني: درجة أهمية الاتصال الشخصي عند الطلبة الجامعيين عينة الدراسة:

الجدول رقم 04: يوضح ماهية الاتصال الشخصي بالنسبة لعينة الدراسة.

النسبة%	التكرار	الخيارات
24	06	تبادل المعلومات
60	15	تكوين علاقات اجتماعية ما بين الأفراد
16	04	تحقيق التواصل الإنساني
100	* 25	المجموع

يبين لنا الجدول أعلاه ماهية الاتصال الشخصي بالنسبة للمبحوثين، فنجد ما يعادل 60% منهم بتكرار 15 مفردة يعتبرون الاتصال الشخصي تكوين علاقات اجتماعية ما بين الأفراد، أما من يعتبرونه تبادل المعلومات فكانت بتكرار 06 مفردات أي ما يعادل 24%، كما كانت الإجابة بأن الاتصال الشخصي هو تحقيق التواصل الإنساني بتكرار 04 مفردات أي ما يعادل 16%.

ونستنتج أن أهم شيء عند أفراد العينة تكوين علاقات اجتماعية ما بين الأفراد، وتحقيق التواصل الإنساني، وتبادل المعلومات فيما بينهم بطريقة تفاعلية.

*ملاحظة: 25 هو مجموع التكرارات مقارنة بالعينة المقدره بـ 20 مفردة وهذا بسبب اختيار المبحوثين أكثر من اقتراح.

الجدول رقم 05: يبين الهدف من الاتصال الشخصي حسب رأي المبحوثين.

النسبة %	التكرار	الخيارات
65.21	15	تسهيل عملية التواصل
13.04	03	السرعة في تلقي المعلومة
21.73	05	تلقي المعلومة في الوقت المناسب
100	* 23	المجموع

تبين 15 مفردة أي ما يعادل نسبة 65.21% من المبحوثين أن الهدف الأساسي من الاتصال الشخصي هو تسهيل عملية التواصل، يليه 05 مفردات أي ما يعادل نسبة 21.73% من عينة الدراسة يعتبرون هدف الاتصال الشخصي هو تلقي المعلومات في الوقت المناسب، يليه تكرار 03 مفردات، أي ما يعادل نسبة 13.04% يهدفون من اتصالاتهم الشخصية السرعة في تلقي المعلومة. ومن هنا نستنتج أن أفراد العينة يستخدمون الاتصال الشخصي بهدف تسهيل عملية التواصل، دون التقيد بحواجز، واللجوء إلى التواصل المباشر من أجل السرعة في تلقي المعلومة في الوقت المناسب.

*ملاحظة: 23 هو مجموع التكرارات مقارنة بالعينة المقدره بـ 20 مفردة وهذا بسبب اختيار المبحوثين أكثر من اقتراح.

الجدول رقم 06: يوضح الأسباب التي تدفع المبحوثين لاستخدام الاتصال الشخصي:

النسبة %	التكرار	الخيارات
09.09	02	عدم توفر المعلومة في الوقت المناسب
18.18	04	غموض في المعلومة التي نحتاجها
72.72	16	البحث عن معلومة تحتاجها
100	* 22	المجموع

أشار لنا الجدول التالي الأسباب التي تدفع المبحوثين لاستخدام الاتصال الشخصي، فكانت بواقع تكرار 16 مفردة أي ما يعادل نسبة 72.72% بالمرتبة الأولى بإجابة البحث عن معلومة نحتاجها يليه واقع تكرار 04 مفردات أي ما يعادل نسبة 18.18% بالمرتبة الثانية بإجابة غموض في المعلومة التي نحتاجها، يليه واقع تكرار 02 مفردات أي ما يعادل 09.09% بالمرتبة الثالثة بإجابة عدم توفر المعلومة في الوقت المناسب.

نستنتج أن دافع استخدام الاتصال الشخصي عند عينة الدراسة هو في غالب الأحيان من أجل البحث عن معلومة يحتاجها الطالب وتوضيحات و تفسيرات لأي معلومة غامضة.

*ملاحظة: 22 هو مجموع التكرارات مقارنة بالعينة المقدره بـ 20 مفردة وهذا بسبب اختيار المبحوثين أكثر من اقتراح.

الجدول رقم 07: يوضح درجة أهمية الاتصال الشخصي في الحياة اليومية لعينة الدراسة.

النسبة %	التكرار	الخيارات
70	14	مهم جدا
30	06	مهم نوعا ما
00	00	غير مهم
100	20	المجموع

يوضح لنا هذا الجدول درجة أهمية الاتصال الشخصي في الحياة اليومية عند عينة

الدراسة فاعتبرت 14 مفردة أي ما يعادل نسبة 70% الاتصال الشخصي مهم جدا، يليه تكرار 06

مفردات أي ما يعادل نسبة 30% يعتبرونه مهم نوعاً ما، يليه 00 مفردة أي ما يعادل 00%

بالمرتبة الثالثة بإجابة غير مهم.

نستنتج أن الاتصال الشخصي له أهمية بالغة في الحياة اليومية للطلبة الجامعيين، فلا يمكن

الاستغناء عنه لأنه يعتبر من أساسيات عملية التواصل.

الجدول رقم 08: يوضح رأي المبحوثين إذا ما كان التفاوت في الفئة العمرية بين الطلبة يؤثر على الاتصال الشخصي فيما بينهم من حيث وجهات النظر.

النسبة %	التكرار	الخيارات
05	1	دائما
80	16	أحيانا
15	3	أبدا
100	20	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 16 مفردة أي ما يعادل 80% يعتبرون أن التفاوت العمري بين الطلبة يؤثر على الاتصال الشخصي فيما بينهم من حيث وجهات النظر أحيانا ويليها تكرار 03 مفردات أي ما يعادل 15% يعتقدون أن التفاوت العمري بين الطلبة الجامعيين لا يؤثر على الاتصال الشخصي أبدا ثم مفردة واحدة أي ما يعادل 5% يقر أن التفاوت في الفئة العمرية بين الطلبة يؤثر على الاتصال الشخصي فيما بينهم من حيث وجهات النظر.

نستنتج أن التفاوت في الفئة العمرية بين الطلبة يخلف تناقضات فيما بينهم من حيث وجهات النظر المختلفة لديهم ، فالتفاوت في الأعمار ينتج عنه تفاوت في الخبرات والمعاملات.

المحور الثالث: الوسائل التي يعتمد عليها الطالب الجامعي للتعرف على الإدارة الإلكترونية.

جدول رقم 09: يوضح رأي المبحوثين في تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة.

النسبة %	التكرار	الخيارات
25	05	جيد
05	01	حسن
15	03	متوسط
55	11	ضعيف
100	20	المجموع

يمثل الجدول أعلاه، رأي عينة المبحوثين في تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة، فنجد 11 مفردة أي ما يعادل نسبة 55% يرون أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية ضعيف، يليه تكرار 05 مفردات أي ما يعادل 25% من عينة الدراسة أجابوا بأن الجامعة الجزائرية تطبق الإدارة الإلكترونية بشكل جيد، يليه 3 مفردات أي ما يعادل نسبة 15% بالمرتبة الثالثة يقرون بأن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة متوسط، يليه مفردة واحدة أي ما يعادل نسبته 05% قِيمت تطبيق الإدارة الإلكترونية بالحسن.

نستنتج أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة ضعيف، ويرجع ذلك إلى نقص الموارد المادية والخبرات غير الكافية، وانعدام التشجيع من طرف المسؤولين على تطبيق الإدارة الإلكترونية ولذلك فإن الإدارة في الجامعة يغلب عليها الطابع التقليدي.

جدول رقم 10: يوضح كيفية تعلم عينة الدراسة أصول التعامل مع الإدارة الالكترونية في الجامعة:

النسبة %	التكرار	الخيارات
70	14	عن طريق الاتصال الشخصي
20	04	عن طريق دورات تدريبية
10	02	عن طريق موظف في مؤسسة ما
100	20	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه كيفية تعلم المبحوثين أصول التعامل مع الإدارة الالكترونية في الجامعة فنجد 14 مفردة أي ما يعادل 70% في المرتبة الأولى بإجابة عن طريق الاتصال الشخصي يليها 04 مفردات أي ما يعادل 20% في المرتبة الثانية بإجابة عن طريق دورات تدريبية تليها 02 مفردتين أي ما يعادل 10% في المرتبة الثالثة بإجابة عن طريق موظف في مؤسسة.

ونستنتج أن للاتصال الشخصي دور فعال وقوة تأثير كبيرة بين الطلبة في الجامعة، حيث برز من خلاله تعلم أصول التعامل مع الإدارة الالكترونية في الجامعة وذلك من خلال العلاقات الإنسانية، وتناقل المعلومات والآراء فيما بينهم بشكل مباشر، كما كان للدورات التدريبية شأن في هذا.

جدول رقم 11: يوضح رأي عينة المبحوثين في الطريقة الأكثر استخداما في الجامعة للحصول على المعلومات التي يحتاجها.

النسبة %	التكرار	الخيارات
90	18	الاتصال الشخصي
10	2	الإدارة الالكترونية
100	20	المجموع

الجدول أعلاه يبين رأي عينة الدراسة في الطريقة الأكثر استخداما في الجامعة للحصول على المعلومات التي يحتاجها الطالب، فنجد 18 مفردة أي ما يعادل 90 % أجابوا بأنهم يتحصلون على المعلومات التي يحتاجونها عن طريق الاتصال الشخصي يليها تكرار مفردتين أي ما يعادل 10% فقط يحصلون على المعلومات عن طريق الإدارة الالكترونية.

نستنتج أن الطريقة الأكثر استخداما في الجامعة للحصول على المعلومات التي يحتاجها الطالب هي الاتصال الشخصي، نظرا لأنه يتميز بالسرعة في تلقي المعلومة وعملية التواصل تكون مباشرة تساعد على توصيل وفهم المعلومة بشكل أفضل، كما أنها لا تستدعي تكاليف لأجل التواصل.

جدول رقم 12: يوضح مستوى معرفة المبحوثين بالإدارة الالكترونية:

النسبة %	التكرار	الخيارات
05	01	منخفض
00	00	مرتفع
95	19	متوسط
00	00	معدوم
100	20	المجموع

الجدول أعلاه يوزع لنا مستوى معرفة المبحوثين بالإدارة الالكترونية، فنجد 19 مفردة، أي ما يعادل نسبة 95% يعرفون الإدارة الالكترونية بشكل متوسط يليها مفردة واحدة أي ما يعادل 05% تعرف الإدارة الالكترونية بشكل منخفض ولم تجب أي مفردة على مستوى مرتفع أو معدوم. نستنتج أن مستوى معرفة المبحوثين بالإدارة الالكترونية متوسط وهذا راجع إلى قلة الموارد المادية وعدم توفر وسائل التكنولوجيا.

جدول رقم 13: يوضح تقييم عينة الدراسة لدور الاتصال الشخصي في ترسيخ ثقافة الإدارة الإلكترونية لدى الطالب الجامعي:

النسبة %	التكرار	الخيارات
15	03	منخفض
75	15	مرتفع
10	02	متوسط
100	20	المجموع

لدى الطالب الجامعي فأجابت 15 مفردة أي ما يعادل 75% بمتوسط يليها تكرار 03 مفردات

أي ما يعادل 15% بإجابة جيد يليها مفردتين أي ما يعادل 10% بإجابة منخفض.

نستنتج أن للاتصال الشخصي دور مهم في ترسيخ ثقافة الإدارة الإلكترونية لدى الطالب الجامعي.

جدول رقم 14: يوضح هدف المبحوثين من استخدام الإدارة الالكترونية

النسبة %	التكرار	الخيارات
19.04	04	لأنها توفر البيانات بشكل فوري
04.76	01	لتقليل التكاليف
71.42	15	لربح الوقت والجهد
04.76	01	تمنحك حرية التواصل عن بعد
100	* 21	المجموع

يوضح الجدول أعلاه هدف عينة الدراسة من استخدام الإدارة الالكترونية، فأجابت 15 مفردة أي ما يعادل 71.42% لربح الوقت والجهد يليها 4 مفردات أي ما يعادل 19.76% بأنها توفر البيانات بشكل فوري يليها مفردة واحدة أي ما يعادل 4.76% أجابت أن هدف الإدارة الالكترونية بالنسبة للطالب الجامعي هو تقليل التكاليف وبنفس النسبة أي مبحث واحد يرى أن استخدام الإدارة الالكترونية يهدف إلى منح الطالب الحرية في التواصل عن بعد.

نستنتج أن عينة الدراسة تستخدم الإدارة الالكترونية بهدف ربح الوقت و الجهد فهي توفر عنهم العناء، كما أن البيانات تتوفر بشكل سريع دون أي تكاليف كما أنها تمنحهم الحرية في التواصل عن بعد.

*ملاحظة: 21 هو مجموع التكرارات مقارنة بالعينة المقدره بـ 20 مفردة وذلك بسبب اختيار المبحوثين أكثر من اقتراح.

جدول رقم 15: يوضح آراء المبحوثين بالمقررات الدراسية في الجامعة إن كانت تساهم في ترسيخ ثقافة الإدارة الالكترونية لدى الطالب الجامعي.

النسبة %	التكرار	الخيارات
40	8	نعم
60	12	لا
100	20	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا آراء المبحوثين بالمقررات الدراسية في الجامعة إن كانت تساهم في ترسيخ ثقافة الإدارة الالكترونية لدى الطالب الجامعي، فكانت إجابة 12 مفردة أي ما يعادل نسبته 60% لا ويليهها 08 مفردات أي ما يعادل 40% أجابوا نعم.

نستنتج أن المبحوثين يرون بأن المقررات الدراسية في الجامعة لا تساهم في ترسيخ ثقافة الإدارة الالكترونية لدى الطالب الجامعي.

جدول 16: يوضح رأي عينة الدراسة في إن كانت الجامعة قامت بتنظيم ملتقيات لنشر ثقافة الإدارة الالكترونية لدى الطالب الجامعي.

النسبة%	التكرار	الخيارات
25	05	نعم
75	15	لا
100	20	المجموع

يوضح الجدول أعلاه رأي عينة الدراسة في إن كانت الجامعة قامت بتنظيم ملتقيات لنشر ثقافة الإدارة الالكترونية لدى الطالب الجامعي، فأجابت 15 مفردة أي ما يعادل 75% بـ لا، يليها 05 مفردات أي ما يعادل 25% بـ نعم.

نستنتج من رأي عينة الدراسة أن على الجامعة أن تطور هذا القطاع بتطبيق الخدمات الالكترونية وتفعيل التقنيات الحديثة وإقامة ملتقيات لنشر ثقافة الإدارة الالكترونية للطالب الجامعي وعدم تهميشه.

المحور الرابع: تفاعل الطلبة الجامعيين عينة الدراسة مع الإدارة الإلكترونية.

جدول رقم 17: يوضح كيفية تعرف المبحوثين على الإدارة الإلكترونية لأول مرة

النسبة%	التكرار	الخيارات
30	06	عن طريق أصدقائك
70	14	عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي
100	20	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نرى كيفية تعرف عينة الدراسة على الإدارة الإلكترونية لأول مرة فأجابت 14 مفردة أي ما يعادل نسبة 70% عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي يليها 06 مفردات أي ما يعادل نسبته 30% عن طريق الأصدقاء.

النسبة الأكبر من عينة الدراسة تعرفوا على الإدارة الإلكترونية أول مرة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي ومن هنا نستنتج أن مواقع التواصل الاجتماعي كان لها دور فعال في نشر الإدارة الإلكترونية. فالإدارة لا تتعامل مع الطلبة بشكل شخصي نظرا لعددهم الكبير، فتلجأ للتعامل معهم بالموقع الإلكتروني أو الإعلانات عبر مواقع التواصل الاجتماعي وهذا لتخفيف الضغط عليها وتوفير الوقت والجهد والتكلفة عليها، وعلى الطالب وتقريب البعد الزمني والمكاني فيما بينهم والعمل على الانتقال من الإدارة التقليدية نحو الإدارة الإلكترونية تدريجيا ومواكبة العصر.

جدول 18 رقم: يوضح تفاعل عينة المبحوثين مع تطبيق PROGRES

النسبة %	التكرار	الخيارات
45	09	نعم
55	11	لا
100	20	المجموع

جدول يوزع نسبة تفاعل عينة الدراسة مع تطبيق PROGRES فكانت إجابة 11 مفردة أي ما يعادل 55% أنهم لم يتفاعلوا مع تطبيق PROGRES سابقا، يليها 09 مفردات أي ما يعادل 45% أجابوا بـ نعم.

نستنتج أن معظم عينة الدراسة لم يتفاعلوا مع تطبيق PROGRES، وذلك لأنه موقع ثقيل جدا و لم يكن في المستوى المطلوب، حيث ظهرت فيه عدة مشاكل، من بينها انه لا يفتح مع مستخدميه، فالغي تماما، أما الذين تفاعلوا معه فقد واجهتهم مشاكل من بينها انه لم يفتح مع الكثير منهم عند تسجيل الدخول ولم يتسنى لمستخدميه رصد علامتهم بسبب هذا العطل في التطبيق.

الجدول الفرعي رقم 18: يوضح المعوقات التي واجهت عينة المبحوثين الذين تفاعلوا مع تطبيق PROGRES أثناء اعتمادهم عليه.

النسبة %	التكرار	الخيارات
00	00	إدارية
100	09	تقنية
00	00	لغوية
100	09	المجموع

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا المعيفات التي واجهت المبحوثين الذين تفاعلوا مع تطبيق PROGRES بتكرار 09 مفردات أي ما يعادل 100% أجابوا بأن المعيفات تقنية ولم يجب ولا مبحوث على الاقتراحات الأخرى.

نستنتج أن المعيفات التي واجهت عينة الدراسة هي تقنية بالدرجة الأولى، لان معظم الطلبة لم يتسن لهم رصد علامتهم في تطبيق PROGRES وعادوا لاستلامها من الإدارة.

جدول رقم 19: يوضح وجهة نظر المبحوثين في الإدارة الالكترونية إذا كانت تؤدي إلى تقليص الاتصال الشخصي في الجامعة.

النسبة%	التكرار	الخيارات
75	15	نعم
25	05	لا
100	20	المجموع

إن البيانات الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه توضح وجهة نظر المبحوثين في الإدارة الالكترونية إذا كانت تؤدي إلى تقليص الاتصال الشخصي في الجامعة، فأجابت 15 مفردة أي ما يعادل 75% ب نعم و 05 مفردات أي ما يعادل 25% أجابوا ب لا

نلاحظ أن الإدارة الالكترونية تؤدي إلى تقليص الاتصال الشخصي في الجامعة. ويكون ذلك عن طريق توفير المعلومات في الوقت المناسب وبشكل الكتروني، لهذا نتقلص عملية الاتصال.

الجدول الفرعي رقم 19: يوضح الأشخاص الذين قلصت الإدارة الالكترونية الاتصال الشخصي معهم.

النسبة %	التكرار	الخيارات
35.29	06	مع الزملاء
5.88	01	مع الأساتذة
58.82	10	مع الإدارة
100	17	المجموع

الجدول أعلاه يوضح الأشخاص الذين قلصت الإدارة الالكترونية الاتصال الشخصي معهم ، فأجاب 10 مفردات أي ما يعادل نسبة 58.82% مع الإدارة، و 06 مفردات أي ما يعادل نسبته 35.29% أجابوا مع الزملاء، تليها مفردة واحدة أي ما يعادل 5.88% أجابت مع الأساتذة.

نلاحظ أن الإدارة الالكترونية تؤدي إلى تقليص الاتصال الشخصي في الجامعة، مع الإدارة لأن التعامل يكون الكتروني أكثر من شخصي.

جدول رقم 20: يوضح رأي المبحوثين في مدى حاجة الطلبة الجامعيين لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة.

النسبة %	التكرار	الخيارات
80	16	كبيرة
20	04	متوسطة
00	00	ضعيفة
100	20	المجموع

يوضح الجدول أعلاه مدى حاجة الطلبة الجامعيين لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة فأجابت 16 مفردة أي ما يعادل نسبة 80% بـ كبيرة، يليها 04 مفردات أي ما يعادل نسبة 20% يرون أن حاجتهم لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة متوسطة.

نلاحظ أن الجامعة بحاجة كبيرة لتطبيق الإدارة الالكترونية من أجل ترسيخ ثقافة الإدارة الالكترونية لدى الطالب الجامعي و تجعله متمكنا الكترونيا والقضاء على المشاكل الموجودة في الإدارة التقليدية مثل التعامل الورقي و العمل على مواكبة عصر التكنولوجيا.

جدول رقم 21: يوضح الفائدة التي تحققها الإدارة الالكترونية للطلاب الجامعي حسب رأي المبحوثين.

النسبة %	التكرار	الخيارات
08	02	الحصول على المعلومات الدقيقة
28	07	التواصل الالكتروني
64	16	السرعة في الحصول على المعلومات
100	* 25	المجموع

يوضح الجدول أعلاه الفائدة التي تحققها الإدارة الالكترونية للطلاب الجامعي حسب رأي عينة الدراسة، فأجابت 16 مفردة أي ما يعادل 64% أن الفائدة المرجوة هي السرعة في الحصول على المعلومات يليها 07 مفردات أي ما يعادل نسبة 28% أجابوا أن الفائدة المرجوة من الإدارة الالكترونية هي التواصل الالكتروني يليها مفردتين أي ما يعادل نسبة 08% ارتكزت إجابتهن حول السرعة في الحصول على المعلومات.

نستنتج أن الفائدة التي تحققها الإدارة الالكترونية للطلاب الجامعي هي السرعة في الحصول على المعلومات بشكل دقيق وبسيط وبأقل جهد وتكلفة و حفظ المعلومات و الحفاظ على سريتها.

*ملاحظة: 25 هو مجموع التكرارات مقارنة بالعينة المقدره بـ 20 مفردة وذلك بسبب اختيار المبحوثين أكثر من اقتراح.

جدول رقم 22: يوضح رأي المبحوثين في الصعوبات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية بنجاح في الجامعة.

النسبة %	التكرار	الخيارات
26.82	11	قلة تشجيع المسؤولين للإدارة الالكترونية
29.26	12	قلة الخبرة والمعرفة الكافية بالإدارة الالكترونية
17.07	07	نقص الدورات التدريبية
12.19	05	قلة الموارد المادية
14.63	06	غياب الرقابة والمتابعة للإدارة الالكترونية
100	* 41	المجموع

يوضح الجدول أعلاه رأي المبحوثين في الصعوبات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية بنجاح في الجامعة، فأجابت 12 مفردة ، أي ما يعادل نسبة 29.26% بـقلة الخبرة والمعرفة الكافية بالإدارة الالكترونية، يليها 11 مفردة ما يعادل نسبته 26.82 أجابوا بـ قلة تشجيع المسؤولين للإدارة الالكترونية، يليها 07 مفردات ما يعادل نسبة 17.07% كانت إجابتهم نقص الدورات التدريبية، يليها 06 مفردات أي ما يعادل نسبته 14.63% أجابوا بـ غياب الرقابة والمتابعة للإدارة الالكترونية، يليها 05 مفردات أي ما يعادل نسبة 12.19% أجابوا بـ قلة الموارد المادية.

نستنتج أن من بين أهم الصعوبات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية، قلة الخبرة والمعرفة الكافية بالإدارة الالكترونية حيث أننا نعاني من فجوة في الثقافة الالكترونية ونعاني أيضا من أمية تكنولوجية.

* ملاحظة: 41 هو مجموع التكرارات من العينة المقدرة بـ 20 مفردة بسبب اختيار المبحوثين أكثر من اقتراح.

وهذا سبب أساسي يجعلنا نعاني من صعوبة في تطبيق الإدارة الالكترونية بنجاح في الجامعة، كما أن قلة تشجيع المسؤولين للإدارة الالكترونية يحول دون تطبيقها، فاللامبالاة والتقصير تؤدي إلى عدم النجاح.

جدول رقم 23: يوضح اقتراحات عينة المبحوثين لترسيخ ثقافة الإدارة الالكترونية لدى الطالب الجامعي.

النسبة %	التكرار	الخيارات
16.66	03	تنظيم المنتقيات والأيام الدراسية للتعريف بالإدارة الالكترونية
44.44	08	القيام بدورات تكوينية وتوفير الإمكانيات المادية للطلاب لتمكينه من استخدام الإدارة الالكترونية
38.88	07	التشجيع من طرف المسؤولين والمشرفين على الإدارة الالكترونية.
100	18	المجموع

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ أن المبحوثين قدموا اقتراحات لترسيخ ثقافة الإدارة الالكترونية لدى الطالب الجامعي، فاقترحت 08 مفردات أي ما يعادل نسبة 44% القيام بدورات تكوينية وتوفير الإمكانيات المادية للطلاب لتمكينه من استخدام الإدارة الالكترونية، يليها 07 مفردات أي ما يعادل نسبة 38.88% اقترحوا ضرورة التشجيع من طرف المسؤولين والمشرفين على الإدارة الالكترونية، يليها 03 مفردات أي بنسبة 16.66% اقترحوا تنظيم المنتقيات والأيام الدراسية للتعريف بالإدارة الالكترونية لدى الطالب الجامعي.

نستنتج أن كل هذه الاقتراحات جد مهمة ويجب أخذها بعين الاعتبار من أجل ترسيخ ثقافة الإدارة الالكترونية لدى الطالب الجامعي.

ثانياً: النتائج العامة والجزئية للدراسة

النتائج الجزئية المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول: درجة أهمية الاتصال الشخصي عند الطلبة الجامعيين

عينة الدراسة.

- انفق 60 % من مفردات العينة المدروسة على أن ماهية الاتصال الشخصي بالنسبة لهم هو تكوين علاقات اجتماعية ما بين الأفراد.
- نسبة 65.21% من مفردات العينة المدروسة اتفقت على أن الهدف من الاتصال الشخصي هو تسهيل عملية التواصل.
- نسبة 72.72 % من مفردات العينة المدروسة أجمعت على أن السبب الرئيسي الذي يدفع المبحوثين لاستخدام الاتصال الشخصي هو البحث عن المعلومة التي نحتاجها.
- نسبة 80 % من مفردات العينة المدروسة أجابوا بأن التفاوت في الفئة العمرية بين الطلبة يؤثر على الاتصال الشخصي فيما بينهم من حيث وجهات النظر أحياناً.

النتيجة العامة للتساؤل الفرعي الأول:

نستنتج مما سبق أن الاتصال الشخصي وسيلة ضرورية من وسائل الاتصال حيث يلعب دور مهم في حياتنا اليومية لكونه يعمل على تحقيق التواصل الإنساني بين الأفراد وتبادل المعلومات فيما بينهم بطريقة تفاعلية ونجد عينة الدراسة تستخدم الاتصال الشخصي بهدف تلقي المعلومة في الوقت المناسب والبحث عن أي معلومة يحتاجها الطالب.

النتائج الجزئية المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني: الوسائل التي يعتمد عليها الطالب الجامعي للتعرف على الإدارة الإلكترونية.

- نسبة 55% من عينة الدراسة كان تقييمهم لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة بمتوسط.
- نسبة 70% من عينة الدراسة أجابت أن كيفية تعلمهم لأصول التعامل مع الإدارة الإلكترونية في الجامعة كان عن طريق الاتصال الشخصي.
- نسبة 90% من المبحوثين يرون أن الطريقة الأكثر استخداما في الجامعة للحصول على المعلومات التي يحتاجها الطالب هي الاتصال الشخصي.
- نسبة 95% من عينة الدراسة أجابوا عن مستوى معرفتهم بالإدارة الإلكترونية بمتوسط.
- نسبة 75% من عينة الدراسة قاموا بتقييم دور الاتصال الشخصي في ترسيخ ثقافة الإدارة الإلكترونية لدى الطالب الجامعي بمتوسط.
- نسبة 75.42% من عينة الدراسة أجمعوا على أن الهدف من استخدامهم للإدارة الإلكترونية هو ربح الوقت والجهد.
- نسبة 60% من عينة الدراسة أجابوا بأن المقررات الدراسية في الجامعة لا تساهم في ترسيخ ثقافة الإدارة الإلكترونية لدى الطالب الجامعي.
- نسبة 80% من عينة الدراسة أجابوا أن الجامعة لم تقم بتنظيم ملتقيات لنشر ثقافة الإدارة الإلكترونية لدى الطالب الجامعي.

النتيجة العامة للتساؤل الفرعي الثاني:

استنتجنا مما سبق أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة ضعيف ويرجع ذلك لنقص الموارد المادية والخبرات غير الكافية، ووجدنا أن الاتصال الشخصي بارز بقوة حيث أن من خلاله نجد أن عينة الدراسة

تعلمت أصول التعامل مع الإدارة الالكترونية في الجامعة عن طريق تبادل الأفكار فيما بينهم بشكل مباشر، ونرى أن مستوى معرفة عينة الدراسة بالإدارة الالكترونية متوسط، ويطالب بتطوير هذا القطاع وذلك بتطبيق الخدمات الالكترونية وتفعيل التقنيات الحديثة وإقامة ملتقيات لنشر ثقافة الإدارة الالكترونية.

النتائج الجزئية المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث: تفاعل الطلبة الجامعيين عينة الدراسة مع الإدارة الالكترونية.

- نسبة 70% من عينة الدراسة أشاروا على أنهم تعرفوا على الإدارة الالكترونية لأول مرة من خلال مواقع التواصل الاجتماعي.
- نسبة 55% من عينة الدراسة أجابوا أنه لم يسبق لهم وأن تفاعلوا مع موقع PROGRES.
- نسبة 100% من عينة الدراسة أكدوا أن المعوقات التي واجهتهم أثناء تفاعلهم مع تطبيق PROGRES هي تقنية.
- نسبة 75% من عينة الدراسة أجمعوا أن الإدارة الالكترونية تؤدي إلى تقليص الاتصال الشخصي في الجامعة.
- نسبة 58.82% من عينة الدراسة أجابوا أن الإدارة الالكترونية تساهم في تقليص الاتصال الشخصي مع الإدارة.
- نسبة 80% من عينة الدراسة ترى أن حاجة الطلبة الجامعيين لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة كبيرة.
- نسبة 64% من عينة الدراسة أجمعوا أن الفائدة التي تحقها الإدارة الالكترونية للطلاب الجامعي هي السرعة في الحصول على المعلومات.
- نسبة 29.26% من عينة الدراسة أجمعت على أن الصعوبات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية بنجاح في الجامعة هي قلة الخبرة والمعرفة الكافية بالإدارة الالكترونية.

- نسبة 44.44% من عينة الدراسة أبدوا اقتراحاتهم لترسيخ ثقافة الإدارة الالكترونية لدى الطالب الجامعي بالقيام بدورات تكوينية وتوفير الإمكانيات المادية للطالب بتمكينه من استخدام الإدارة الالكترونية.

النتيجة العامة للسؤال الفرعي الثالث:

نستنتج مما سبق ذكره أن مواقع التواصل الاجتماعي كان لها دور فعال و تأثير كبير في التعريف بالإدارة الالكترونية والتعريف بها عند الطالب الجامعي ونرى أن الإدارة الالكترونية تؤدي إلى تقليص الاتصال الشخصي في الجامعة وخاصة مع الإدارة ، لأن التعامل يكون الكتروني ونجد أن المعرفة غير الكافية تؤدي إلى انعدام تطبيق الإدارة الالكترونية، لأننا نعاني من فجوة في الثقافة الالكترونية وقلة تشجيع من المسؤولين.

خاتمة

خاتمة:

إن مشروع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة الجزائرية يواجه الكثير من المعوقات، ويحتاج إلى الكثير من المتطلبات أهمها المتطلبات الاتصالية بما فيها مهارات الاتصال الشخصي التي تساهم في الترويج لمشروع الإدارة الالكترونية وترسيخ ثقافتها لدى الطالب الجامعي، واستقطاب الدعم اللازم من كل الأطراف المعنية به من إداريين وأساتذة وطلبة، وبالتالي ينبغي توفر كفاءات تمتلك مهارات اتصالية لتوصيل فكرة جيدة عن المشروع وإقناع مختلف الجهات بما فيهم الطلبة بتقديم الدعم المستمر له. وانطلاقاً من الدراسة الميدانية التي قمنا بها على عينة من الطلبة الجامعيين بجامعة تبسة، توصلنا إلى جملة من النتائج نذكر منها:

- إن الاتصال الشخصي وسيلة ضرورية من وسائل الاتصال، حيث يلعب دور مهم في الحياة اليومية للطلبة الجامعيين حيث يعمل على تحقيق التواصل الإنساني وتبادل المعلومات فيما بينهم بطريقة تفاعلية.
- إن تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة ضعيف ويرجع ذلك إلى نقص الموارد المادية والخبرات غير الكافية.
- للاتصال الشخصي دور بارز لدى عينة الدراسة حيث ساهم في تعليمهم أصول التعامل مع الإدارة الالكترونية، في الجامعة عن طريق تبادل الأفكار فيما بينهم بشكل مباشر.
- بينت هذه الدراسة ان مواقع التواصل الاجتماعي كان لها دور فعال وتأثير كبير في التعريف بالإدارة الالكترونية بالنسبة للطلاب الجامعي ، لكنها في المقابل أدت إلى تقليص الاتصال الشخصي في الجامعة وخاصة مع الإدارة.

فائمة المصادر

والمراجع

• القواميس و المعاجم :

- 1- ابن منظور ، لسان العرب، مجلد 2، ط1 ، دار صادر للنشر والتوزيع، بيروت ، 1997.
- 2- خضير شعبان ، مصطلحات في الإعلام والاتصال، ط1 ، دار اللسان العربي للنشر والتوزيع، قسنطينة، 1422هـ.

• الكتب :

- 1- أبو شنب جمال محمد ، العلاقات الإنسانية - دراسة في مهارات الاتصال و التعامل- ، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2009.
- 2- أبو هشام عمر، أسامة عبد العليم، بيومي محمد هشام، الإدارة الالكترونية ، مدخل الادارة التعليمية الحديثة ، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، 2013.
- 3- أحمد محمد سمير ، الإدارة الالكترونية ، ط1 ، دار الميسرة للنشر والتوزيع و الطباعة عمان، 2009 .
- 4- بلخيري رضوان ، مدخل إلى الاتصال المؤسساتي، ط1، دار قرطبة للنشر و التوزيع الجزائر ، 2015 .
- 5- جبر سعيد سعاد ، سيكولوجيا الاتصال الجماهيري ، عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع الأردن ، 2008.
- 6- الحريري محمد سرور، إدارة المؤسسات الحكومية و العامة ، ط1 ، الاكاديميون للنشر و التوزيع ، الاردن ، 2016 .
- 7- السعيد مبروك إبراهيم ، إدارة الموارد البشرية ، بالمكتبات الجامعية في عصر المعرفة ، ط1 ، دار الوفاء لدينا للطبعة و النشر ، الاسكندرية ، 2014.

- 8- الصيرفي محمد ، الإدارة الالكترونية ، ط1 ، دار الفكر الجامعي للنشر والطباعة ، الإسكندرية ، 2007.
- 9- الطيب عيساني رحيمة ، مدخل إلى الإعلام و الاتصال (المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية) ، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2008.
- 10- عابدي لدمية، مهية زينب ، محاضرات في الاتصال المؤسساتي ، ط1 ، دار سوهام للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2019.
- 11- العاني مزهر شعبان، جواد ناجي شوقي ، الادارة الالكترونية ، ط1 ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، الاردن ، 2014.
- 12- عبيدات محمد وآخرون ،منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات ، ط2، وائل للنشر و لتوزيع ، عمان ، 1999
- 13- العساف أحمد عارف ، الوادي محمود ، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية و الادارية (المفاهيم و الادوات) ، ط2 ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2015.
- 14- العسكري عبود عبد الله ، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ، دار النмир للنشر و التوزيع ، دمشق ، 2002.
- 15- عليان مصطفى ، محمد غنيم ، مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية و التطبيق) ، ط1 ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2000
- 16- العنكبي طه حميد ،حسين العقابي، نرجس حسين زاير، أصول البحث العلمي في العلوم السياسية ، ط1 ، دار أوما للنشر و التوزيع ، العراق ، 2015.

- 17- غالب ياسين ، الإدارة الالكترونية ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ،الأردن ،
2016.
- 18- مرتضى البشير الأمين ، الاتصال في العلاقات العامة ، أمواج للنشر و التوزيع ، الاردن
2016،
- 19- مشاقبة بسام عبد الرحمان ، نظريات الاتصال ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الاردن ،
2015.
- 20- ممدوح خالد إبراهيم ، الادارة الالكترونية ، ط1 ، الدار الجماعية للنشر و التوزيع ،
الاردن
- 21- نجم عبود نجم ، الإدارة و المعرفة الالكترونية (الاستراتيجية - الوظائف - المجالات)
ط1 ، دار اليازوري للنشر و التوزيع ، الاردن ، 2009.
- 22- النعيمي صلاح عبد القادر ، الإدارة ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، الأردن
2008.

• المجالات :

- 1- العيفة جمال ، الاتصال الشفهي في عصر شبكات التواصل الاجتماعي ضرورة اجتماعية
في عالم متغير ، مجلة علوم الانسان و المجتمع، العدد 10 ، جامعة عنابة ، الجزائر
جوان 2014.
- 2- سايح فطيمة ، الادارة الالكترونية كآلية تطوير الخدمة العمومية المحلية ، مجلة نماء
الاقتصاد و التجارب ، العدد 04 ، غليزان - الجزائر ، ديسمبر 2018.

• الرسائل الجامعية :

1- بومالي أمينة، أزمة الاتصال الشخصي في ظل التكنولوجيا الحديثة في الجزائر- الإعلاميون الجزائريون نموذجا دراسة وصفية تحليلية لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في علوم الإعلام و الاتصال ، كلية العلوم السياسية و الإعلام ، جامعة الجزائر 3 ، 2009.

2- بنت فهد بدرية ، الحربي سبيل ، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة القصيم من وجهة نظر القيادات الادارية و الأكاديمية بالجامعة و الحلول المقترحة لها ، دراسة في إطار الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط ، جامعة أم القرى ، كلية التربية ، قسم الإدارة التربوية والتخطيط ، السعودية ، 2015.

3- عبد الفتاح فاتن ، محمد العبهري ، دور الاتصال الشخصي في الحملة الاعلامية لمنظمة اليونيسف - معا نحو بيئة مدرسية آمنة من وجهة نظر المعلمين ، دراسة وصفية لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في علوم الإعلام ، كلية الإعلام جامعة الشرق الاوسط ، 2010-2011.

4- عبان عبد القادر ، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر ، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة ، دراسة في إطار الحصول على شهادة دكتوراه في علوم الاجتماع قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016.

المواقع الالكترونية:

1. www.Univ_tebessa.dz

2. فاطمة زهر بن فايد ، تعزيز قدرة الطالب الجامعي على تحقيق أبعاد التنمية المستدامة للاقتصاد الوطني ، جامعة برج بوعريبيج الجزائر ، مخبر بحث دراسات اقتصادية للمناطق الصناعية في ظل الدور الجديد للجامعة الطالب الجامعي. [https:// www. Academia.edu/lizinru/36558907/ docx](https://www.Academia.edu/lizinru/36558907/docx) .

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

التخصص: اتصال تنظيمي

السنة الثانية ماستر

استمارة استبيان لدراسة بعنوان

دور الاتصال الشخصي في ترسيخ ثقافة الإدارة
الإلكترونية لدى الطالب الجامعي

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

فرع: اتصال في التنظيمات

من إعداد الطالبتين:

عابدي لدمية

إشراف الأستاذ:

مكاحلية علية

لسود كوثر

ملاحظة: المعلومات التي ستدلي بها في هذه الاستمارة إلا لغرض الدراسة لذا نأمل
منكم التكرم بالإجابة عن هذه الأسئلة بوضع إشارة (X) أمام الإجابة التي تتوافق مع وجهة
نظرك.

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن:
- 3- المستوى الجامعي: أولى ماستر ثانية ماستر

المحور الثاني: درجة أهمية الاتصال الشخصي عند الطلبة الجامعيين عينة الدراسة

4- ما هو الاتصال الشخصي بالنسبة إليك:

- تبادل المعلومات
- تكوين علاقات اجتماعية ما بين الأفراد
- تحقيق التواصل الإنساني
- أخرى

أذكرها:

5- ما الهدف من الاتصال الشخصي حسب رأيك؟

- تسهيل عملية التواصل
- السرعة في تلقي المعلومة
- تلقي المعلومة في الوقت المناسب

آخر أذكرها:

6- ما الأسباب التي تدفعك لاستخدام الاتصال الشخصي؟

- عدم توفر المعلومة في الوقت المناسب
- غموض في المعلومة المتوفرة
- البحث عن معلومة تحتاجها
- أخرى أذكرها:

.....

...

7- ما درجة أهمية الاتصال الشخصي في حياتك اليومية؟

- مهم جداً مهم نوعاً ما غير مهم

8- في رأيك هل التفاوت في الفئة العمرية بين الطلبة يؤثر على الاتصال الشخصي في ما بينهم من حيث وجهات النظر؟

دائماً أحيانا أبداً

المحور الثالث: الوسائل التي يعتمد عليها الطالب الجامعي للتعرف على الإدارة الإلكترونية

9- ما رأيك في تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة؟

جيد حسن متوسط ضعيف

10- كيف تعلمت أصول التعامل مع الإدارة الإلكترونية؟

- عن طريق الاتصال الشخصي
- عن طريق دورات تدريبية
- عن طريق موظف في مؤسسة ما
- أخرى أذكرها:

11- حسب رأيك ما هي الطريقة الأكثر استخداماً في الجامعة للحصول على المعلومات التي تحتاجها؟

- الاتصال الشخصي
- الإدارة الإلكترونية

أخرى أذكرها:

12- ما مستوى معرفتك بالإدارة الإلكترونية؟

منخفض مرتفع متوسط معدوم

13- ما هو تقييمك لدور الاتصال الشخصي في ترسيخ ثقافة الإدارة الإلكترونية لدى الطالب الجامعي؟

سيء متوسط جيد

14- ما الهدف من استخدامك للإدارة الإلكترونية؟

- لأنها توفر البيانات بشكل فوري
- لتقليل التكاليف
- لريخ الوقت والجهد
- تمنحك الحرية في التواصل عن بعد

15- هل ترى أن المقررات الدراسية في الجامعة تساهم في ترسيخ ثقافة الإدارة الإلكترونية لدى الطالب الجامعي؟

نعم لا

16- هل قامت الجامعة بتنظيم ملتقيات لنشر ثقافة الإدارة الإلكترونية لدى الطالب الجامعي؟

نعم لا

المحور الرابع: تفاعل الطلبة الجامعيين عينة الدراسة مع الإدارة الإلكترونية

17- كيف تعرفت على الإدارة الإلكترونية لأول مرة؟

- عن طريق أصدقائك
- عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي
- وسائل أخرى أذكرها:

18- هل سبق وأن تفاعلت مع تطبيق progres؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم ماهي المعوقات التي واجهتك أثناء اعتمادك عليه؟

- إدارية
- تقنية
- لغوية
- أخرى أذكرها:

19- من وجهة نظرك هل الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى تقليص الاتصال الشخصي في الجامعة؟

نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم: مع من؟

- مع الزملاء
- مع الأساتذة
- مع الإدارة

20- حسب رأيك ما مدى حاجة الطلبة الجامعيين لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة؟

ضعيفة

متوسطة

كبيرة

21 - ما هي الفائدة التي تحققها الإدارة الإلكترونية للطالب الجامعي؟

- الحصول على المعلومات الدقيقة
- التواصل الإلكتروني
- السرعة في الحصول على المعلومات

أخرى أذكرها:.....

22- حسب رأيك ما هي الصعوبات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بنجاح في الجامعة؟

- قلة تشجيع المسؤولين للإدارة الإلكترونية
- قلة الخبرة والمعرفة الكافية بالإدارة الإلكترونية
- نقص الدورات التدريبية
- قلة الموارد المادية
- غياب الرقابة والمتابعة للإدارة الإلكترونية

أخرى أذكرها:.....

23- ما هي اقتراحاتك لترسيخ ثقافة الإدارة الإلكترونية لدى الطالب الجامعي؟

.....

.....

.....

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة أهمية الاتصال الشخصي عند الطلبة الجامعيين عينة الدراسة، والكشف عن مدى تفاعل الطلبة الجامعيين عينة الدراسة مع الإدارة الإلكترونية، ومعرفة الوسائل التي يعتمد عليها الطالب الجامعي للتعرف على الإدارة الإلكترونية.

ولتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا على المنهج الوصفي مستخدمين أداة استمارة الاستبيان على عينة قصدية قدرها 20 طالب جامعي، وبعد معالجة البيانات توصلت دراستنا إلى النتائج التالية:

- يعتبر الاتصال الشخصي وسيلة ضرورية من وسائل الاتصال لدى الطلبة الجامعيين في حياتهم اليومية لكونه يعمل على تحقيق التواصل الإنساني وتبادل المعلومات فيما بينهم بطريقة تفاعلية.
- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة ضعيف ويرجع ذلك إلى نقص الموارد المادية والخبرات غير الكافية.
- لمواقع التواصل الاجتماعي دور مهم في التعريف بالإدارة الإلكترونية لدى الطالب الجامعي.

Le résumé

Cette étude vise à identifier l'importance de la communication personnelle entre les étudiants universitaires l'échantillon d'étude avec la gestion électronique et à connaître les méthodes dont l'université dispose pour en savoir plus sur la gestion électronique .

Pour atteindre ces objectifs nous nous sommes appuyés sur l'approche descriptive en utilisant l'outil de formulaire de questionnaire sur un échantillon raisonné de 20 étudiants universitaires après le traitement des données notre étude a atteint les résultats suivants:

La communication personnelle est un moyen de communication essentiel pour les étudiants universitaires dans leur vie quotidienne car elle travaille à établir un contact humain et à échanger des informations entre eux de manière interactive.

L'application de l'administration électronique à l'université est faible en raison du manque de ressources financières et de l'expertise insuffisante.

Les médias sociaux jouent un rôle important dans l'introduction de la gestion électronique à un étudiant universitaire.