

قسم علوم الاعلام والاتصال
تخصص اتصال تنظيمي

مذكرة ماستر تحت عنوان

دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الفعالية التنظيمية في
مؤسسات التعليم العالي الجزائرية
دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الشهيد
الشيخ العربي التبسي - تبسة -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذ(ة):

• عطوي نعيمة

من إعداد الطلبة:

• عيدودي صلاح الدين

• مريم دورصاف

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
عبد الغني بوزيان	أستاذ تعليم عالي	رئيسا
نعيمة عطوي	أستاذ محاضر -أ-	مشرفا ومقررا
فاطمة الزهراء أمير علي	أستاذ مساعد -أ-	عضوا ممتحنا

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين، سبحانه جلّ وعلا القائل في محكم التنزيل: {وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ} سورة التوبة الآية 105. والصلاة والسلام على من أرسله الله تبارك وتعالى رحمة للعالمين، وإمام المرسلين، وسيد العالمين نبيّنا محمد صلّ اللّهم عليه وسلم.

نتقدم بالشكر إلى كل من ساهم في هذا العمل ونخص بالذكر الأستاذة المشرفة "نعيمة عطوي" لما قدمته لنا من توجيه ودعم لإتمام هذا البحث العلمي.

قائمة المختصرات:

ط: الطبعة.

مج: المجلد.

د.م: دون مجلد.

ع: العدد.

ص: الصفحة.

الفهارس

فهرس المحتويات:

الصفحة	قائمة المحتويات
-	شكرو عرفان
-	قائمة المختصرات
-	فهرس الجداول
-	فهرس الأشكال
أ-ب	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
4	أولاً: موضوع الدراسة وإشكاليته
4	1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
6	2- أسباب اختيار الموضوع
6	3- أهداف الدراسة
7	4- أهمية الدراسة
7	5- تحديد المصطلحات
12	6- الدراسات السابقة
20	7- النظريات المعتمدة في الدراسة
23	ثانياً: إجراءات الدراسة المنهجية
23	1- منهج البحث
24	2- أدوات جمع البيانات
25	3- مجتمع البحث
25	4- المجال الزماني والمكاني للدراسة
	الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية والفعالية التنظيمية
28	أولاً: الإدارة الإلكترونية
28	1- خصائص الإدارة الإلكترونية
29	2- أهداف الإدارة الإلكترونية
30	3- وظائف الإدارة الإلكترونية
32	4- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

33	5- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية
	ثانيا: الفعالية التنظيمية
35	1- خصائص الفعالية التنظيمية
36	2- أهمية الفعالية التنظيمية
36	3- متطلبات زيادة الفعالية التنظيمية
37	4- معوقات الفعالية التنظيمية
	الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية
40	1- عرض نتائج المحور الأول: البيانات السوسيو ديموغرافية
46	2- عرض نتائج المحور الثاني: آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية المستخدمة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة
68	3- عرض نتائج المحور الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق الفعالية التنظيمية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في كل من المجالات الإدارية، التعليمية والمكتبية
94	4- عرض نتائج المحور الرابع: العوائق التي تواجه الإدارة الإلكترونية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة
108	الاستنتاجات ومناقشة التساؤلات
117	الخاتمة
118	التوصيات والاقتراحات
120	قائمة المصادر والمراجع
-	الملاحق
-	ملخص الدراسة

فهرس الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب متغير النوع	40
02	يوضح توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب متغير السن	41
03	يوضح توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي	42
04	تصنيف المبحوثين حسب سنوات الخبرة في العمل	43
05	يوضح توزيع المبحوثين حسب الوظيفة	45
06	يوضح توفر الكلية على أجهزة الحاسوب المناسبة لحجم وطبيعة العمل	46
1-07	يوضح توفر الكلية على أجهزة المسح الضوئي	47
2-07	يوضح استعمالات المسح الضوئي	48
08	يوضح توفر الكلية على وسائل إلكترونية لإثبات الحضور	49
1-09	يوضح استخدام الهاتف الذكي والجهاز اللوحي لأداء المهام الإدارية	49
2-09	يوضح استخدامات الهاتف الذكي والجهاز اللوحي في أداء المهام الإدارية	50
10	يوضح توفر الكلية على وسائل العرض السمعية البصرية الحديثة	51
11	يوضح منح البريد الإلكتروني في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية	52
12	جدول يوضح استخدام البريد الإلكتروني في المعاملات الادارية	54
13	يوضح دعم الكلية للاتصالات والاجتماعات عن بعد	54
1-14	يوضح توفر الكلية على أنظمة معلوماتية لأداء المهام الخاصة بالعمل	56
2-14	يوضح الأنظمة المعلوماتية المستعملة لأداء المهام الخاصة بالعمل	57
15	يوضح توفر أجهزة الحاسوب على برامج الحماية لأنظمة المعلومات	58
16	يوضح طرق تخزين المعلومات والأعمال المنجزة	59
17	يوضح الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني في تخزين واسترجاع المعلومات	60
1-18	جدول يوضح مدى توفر الكلية على خدمات مكتبية إلكترونية	61
2-18	يوضح الخدمات المكتبية الإلكترونية المستعملة في الكلية	62
19	يوضح توفر الكلية على بنك للمعلومات	63
1-20	يوضح توفر الكلية على الشبكات الإلكترونية	64

65	يوضح الشبكات الإلكترونية المتوفرة في الكلية	2-20
66	يوضح توفر الكلية على منصة إلكترونية على شبكة الانترنت	21
66	يوضح توفر الكلية على صفحات رسمية خاصة بها على مواقع التواصل الاجتماعي	1-22
67	يوضح متابعة الصفحات الرسمية الخاصة بالكلية على مواقع التواصل الاجتماعي	2-22
68	يوضح مساعدة تقنيات وآليات الإدارة الإلكترونية على أداء المهام الإدارية	1-23
69	يوضح مجالات مساعدة تقنيات وآليات الإدارة الإلكترونية على أداء المهام الإدارية	2-23
71	يوضح إيجابيات استخدام الهاتف النقال والجهاز اللوحي	24
72	يوضح إيجابيات استخدام أنظمة المعلومات	25
73	يوضح استخدامات الأرشيف الإلكتروني	26
74	يوضح دور استخدام الشبكات الاتصالية في تسهيل تدفق المعلومات بين مستويات الإدارة الداخلية والخارجية	27
75	يوضح استخدام الشبكات الإلكترونية في جمع المعلومات اللازمة لأداء العمليات الإدارية	1-28
76	يوضح طرق الاستفادة من الشبكات الإلكترونية	2-28
77	يوضح مساهمة البريد الإلكتروني في إيصال المعلومات الخاصة بالعمل	29
78	يوضح دور آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية في التشجيع على الإبداع	30
79	يوضح توفير الإدارة العليا لدورات تدريبية في استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية.	31
80	يوضح وجود التطور في المعارف والأداء الوظيفي	1-32
80	يوضح وجود التطور في المعارف والأداء الوظيفي	2-32
81	يوضح إيجابيات استخدام آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية	33
82	يوضح دور تقنيات ووسائل الاتصال الحديثة في سلاسة الاتصال بين الإدارة والأساتذة والطلبة	1-34
83	يوضح التقنيات والوسائل الاتصالية الحديثة المستعملة في الاتصال بين	2-34

	الإدارة والأساتذة والطلبة	
84	يوضح دور المنشورات الإلكترونية الخاصة بالطلبة في تخفيف الضغط على الإدارة	1-35
85	يوضح طبيعة المنشورات الإلكترونية الموجهة للطلبة	2-35
86	يوضح مساعدة صفحات مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالكلية في تلقي التغذية الراجعة	36
87	يوضح إيجابيات إقامة التظاهرات العلمية بتقنية الاتصالات والاجتماعات عن بعد (ZOOM, GOOGLEMEET)	37
88	يوضح مساعدة تقنيات وآليات الإدارة الإلكترونية في خلق جو ملائم للبحث العلمي	38
89	يوضح مساعدة الفهارس الإلكترونية في تقليل وقت وجهد البحث	39
90	يوضح مزايا توفر الكلية على مكتبة إلكترونية	40
91	يوضح مساعدة شبكات الاتصال (اكسترا نت، انترنت) على الوصول للمكتبات المحلية والعالمية	41
92	يوضح مساهمة توفير الخدمات المكتبية الإلكترونية في تحسين جودة الانتاج العلمي	42
94	يوضح صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	43
95	يوضح غياب التنسيق بين مستويات الادارة	44
97	يوضح احتمالية وجود تأخر لدى الإدارة العليا في الاستجابة لمطالب التطوير في تطبيق الإدارة الإلكترونية	45
98	يوضح احتمالية غياب الرؤية الواضحة لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى مراكز صنع القرار	46
99	يوضح تأثير مشاكل العتاد على سير العمل	47
99	يوضح تأثير مشاكل البرمجيات على إنجاز المهام	48
100	يوضح تأثير مشكلة الشبكات على العملية الاتصالية وتبادل المعلومات	49
101	يوضح وجود تأخر في صيانة الأعطال	50
102	يوضح احتمالية وجود تخوف من الفشل في استخدام التقنيات والآليات	51

	الحديثة	
104	يوضح احتمالية وجود مقاومة للتغيير والتطوير	52
105	يوضح احتمالية وجود نقص في مستوى اللغات الأجنبية التي تستخدم في الأجهزة والبرمجيات	53
106	يوضح وجود نقص في التقنيين المختصين في الإعلام الآلي	54

فهرس الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب متغير النوع	40
02	يوضح توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب متغير السن	41
03	يوضح توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي	42
04	يوضح تصنيف المبحوثين حسب سنوات الخبرة في العمل	44
05	يوضح توزيع المبحوثين حسب الوظيفة	45
06	يوضح توفر الكلية على أجهزة الحاسوب المناسبة لحجم وطبيعة العمل	47
1-07	يوضح توفر الكلية على أجهزة المسح الضوئي	47
2-07	يوضح استعمالات المسح الضوئي	48
08	يوضح توفر الكلية على وسائل إلكترونية لإثبات الحضور	49
1-09	يوضح استخدام الهاتف الذكي والجهاز اللوحي لأداء المهام الإدارية	50
2-09	يوضح استخدامات الهاتف الذكي والجهاز اللوحي في أداء المهام الإدارية	51
10	يوضح توفر الكلية على وسائل العرض السمعية البصرية الحديثة	52
11	يوضح منح البريد الإلكتروني في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية	53
12	جدول يوضح استخدام البريد الإلكتروني في المعاملات الادارية	54
13	يوضح دعم الكلية للاتصالات والاجتماعات عن بعد	55
1-14	يوضح توفر الكلية على أنظمة معلوماتية لأداء المهام الخاصة بالعمل	56
2-14	يوضح الأنظمة المعلوماتية المستعملة لأداء المهام الخاصة بالعمل	57
15	يوضح توفر أجهزة الحاسوب على برامج الحماية لأنظمة المعلومات	58
16	يوضح طرق تخزين المعلومات والأعمال المنجزة	59

60	يوضح الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني في تخزين واسترجاع المعلومات	17
61	جدول يوضح مدى توفر الكلية على خدمات مكتبية إلكترونية	1-18
62	يوضح الخدمات المكتبية الإلكترونية المستعملة في الكلية	2-18
63	يوضح توفر الكلية على بنك للمعلومات	19
64	يوضح توفر الكلية على الشبكات الإلكترونية	1-20
65	يوضح الشبكات الإلكترونية المتوفرة في الكلية	2-20
66	يوضح توفر الكلية على منصة إلكترونية على شبكة الانترنت	21
67	يوضح توفر الكلية على صفحات رسمية خاصة بها على مواقع التواصل الاجتماعي	1-22
67	يوضح متابعة الصفحات الرسمية الخاصة بالكلية على مواقع التواصل الاجتماعي	2-22
68	يوضح مساعدة تقنيات وآليات الإدارة الإلكترونية على أداء المهام الإدارية	1-23
69	يوضح مجالات مساعدة تقنيات وآليات الإدارة الإلكترونية على أداء المهام الإدارية	2-23
71	يوضح إيجابيات استخدام الهاتف النقال والجهاز اللوحي	24
72	يوضح إيجابيات استخدام أنظمة المعلومات	25
73	يوضح استخدامات الأرشيف الإلكتروني	26
74	يوضح دور استخدام الشبكات الاتصالية في تسهيل تدفق المعلومات بين مستويات الإدارة الداخلية والخارجية	27
75	يوضح استخدام الشبكات الإلكترونية في جمع المعلومات اللازمة لأداء العمليات الإدارية	1-28
76	يوضح طرق الاستفادة من الشبكات الإلكترونية	2-28
77	يوضح مساهمة البريد الإلكتروني في إيصال المعلومات الخاصة بالعمل	29
78	يوضح دور آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية في التشجيع على الإبداع	30
79	يوضح توفير الإدارة العليا لدورات تدريبية في استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية	31
80	يوضح وجود التطور في المعارف والأداء الوظيفي	1-32

81	يوضح وجود التطور في المعارف والأداء الوظيفي	2-32
82	يوضح إيجابيات استخدام آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية	33
83	يوضح دور تقنيات ووسائل الاتصال الحديثة في سلاسة الاتصال بين الإدارة والأساتذة والطلبة	1-34
83	يوضح التقنيات والوسائل الاتصالية الحديثة المستعملة في الاتصال بين الإدارة والأساتذة والطلبة	2-34
84	يوضح دور المنشورات الإلكترونية الخاصة بالطلبة في تخفيف الضغط على الإدارة	1-35
85	يوضح طبيعة المنشورات الإلكترونية الموجهة للطلبة	2-35
86	يوضح مساعدة صفحات مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالكلية في تلقي التغذية الراجعة	36
87	يوضح إيجابيات إقامة التظاهرات العلمية بتقنية الاتصالات والاجتماعات عن بعد (ZOOM, GOOGLEMEET)	37
88	يوضح مساعدة تقنيات وآليات الإدارة الإلكترونية في خلق جو ملائم للبحث العلمي	38
89	يوضح مساعدة الفهارس الإلكترونية في تقليل وقت وجهد البحث	39
90	يوضح مزايا توفر الكلية على مكتبة إلكترونية	40
91	يوضح مساعدة شبكات الاتصال (اكسترانت، انترنت) على الوصول للمكتبات المحلية والعالمية	41
93	يوضح مساهمة توفير الخدمات المكتبية الإلكترونية في تحسين جودة الانتاج العلمي	42
94	يوضح صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	43
95	يوضح غياب التنسيق بين مستويات الادارة	44
97	يوضح احتمالية وجود تأخر لدى الإدارة العليا في الاستجابة لمطالب التطوير في تطبيق الإدارة الإلكترونية	45
98	يوضح احتمالية غياب الرؤية الواضحة لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى مراكز صنع القرار	46

99	يوضح تأثير مشاكل العتاد على سير العمل	47
100	يوضح تأثير مشاكل البرمجيات على إنجاز المهام	48
101	يوضح تأثير مشاكل الشبكات على العملية الاتصالية وتبادل المعلومات	49
102	يوضح وجود تأخر في صيانة الأعطال	50
103	يوضح احتمالية وجود تخوف من الفشل في استخدام التقنيات والآليات الحديثة	51
104	يوضح احتمالية وجود مقاومة للتغيير والتطوير	52
105	يوضح احتمالية وجود نقص في مستوى اللغات الأجنبية التي تستخدم في الأجهزة والبرمجيات	53
106	يوضح وجود نقص في التقنيين المختصين في الإعلام الآلي	54

مقدمة

زاد في العقد الأخير من القرن العشرين الاهتمام بالدور الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي أصبحت تشكل دعامة أساسية لنجاح أي مجتمع، والذي يرتبط نجاحه كذلك بفعالية منظماته والتي تعتبر العجلة المحركة لتنميته المستمرة، وتعتبر المعلومات المادة الخام لسير مختلف الأنشطة اليومية سواءً من حيث استغلالها، معالجتها أو التعامل معها، وعليه أتت التكنولوجيا الحديثة بعنادها وبرمجياتها وشبكاتهما لتبسيط العمليات والإجراءات المتبعة للاستغلال الأمثل لهذه المعلومات من قبل الأفراد.

وفي ظل الثورة المعلوماتية أصبحت الأعمال تقدّم في وقت وجيز وبجودة وكمية عالية تتناسب مع متطلبات المجتمع، وضمن هذا الصدد تحوّلت الإدارات من طابعها التقليدي إلى الطابع الإلكتروني الذي تقوم نشاطاته على الآليات الجديدة التي تساهم في تفعيل العمليات الإدارية المختلفة من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية المسطرة.

وعلى غرار باقي دول العالم توجهت الجزائر نحو رقمنة أنشطتها شيئاً فشيئاً من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية المستمرة، بغرض تحسين وترقية خدماتها الاقتصادية، السياسية، الثقافية بصفة عامة، والإدارية بصفة خاصة داخل مؤسساتها على اختلاف أنواعها، ومن بين هذه المؤسسات نجد مؤسسات التعليم العالي والتي تسهم مخرجاتها بشكل كبير في ترقية المجتمع وضمّان فعاليته من خلال ما تفرزه من الإنجازات العلمية التي من شأنها أن تحقق مبدأي التطوير والتغيير الاجتماعي، وعليه نجد أن هذه المؤسسات تسعى إلى تبني الآليات والتقنيات الإلكترونية الحديثة واستغلالها في أداء مهامها وزيادة جودة خدماتها وكفاءتها من أجل تحقيق فعالية تنظيمها.

وعلى هذا الأساس نجد أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتبسة تسعى كغيرها من مؤسسات التعليم العالي إلى تطوير أساليبها المنتهجة واستبدال تلك الطرق التقليدية من أجل تحقيق معيار الجودة الخدماتية والذي يعتبر محددًا أساسيًا من محددات الفعالية التنظيمية، فمن خلال استغلال نهج الإدارة الإلكترونية تطمح الكلية محل الدراسة إلى تحقيق قفزة في كل من المجالات الإدارية والتعليمية والمكتبية عن طريق دمج مختلف التكنولوجيات الحديثة في كل المعاملات لتقليل وقت وجهد العمل الإداري وتسهيل العملية التعليمية ودعم البحث العلمي، وهذا ما سعينا إلى معرفته من خلال دراستنا.

في ظل ما سبق قمنا بتقسيم دراستنا إلى ثلاث فصول، فصل منهجي وفصل نظري وآخر تطبيقي وقد جاءت مضامين هذه الفصول كالآتي:

بالنسبة للفصل الأول تم تخصيصه للجانب المهجي للدراسة وقد قُسم إلى شطرين، يتضمن الشطر الأول إشكالية الدراسة مرفقة بتساؤلاتها الفرعية وأسباب اختيار الدراسة والأهداف التي ترمي إليها وكذلك الأهمية العلمية التي تكتسبها، إضافة إلى أهم المفاهيم والمصطلحات التي تندرج ضمن الموضوع، ومن ثم الدراسات السابقة والمدخل النظري الذي يتضمن نظريتي انتشار المبتكرات والعمليات الداخلية، في حين تضمن الشطر الثاني لهذا الفصل الإجراءات والخطوات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة والمتمثلة في منهج البحث وأداة جمع البيانات إضافة إلى مجتمع البحث وإطار الدراسة الزماني والمكاني.

أما الفصل الثاني: الخاص بالإطار النظري ويحتوي على مبحثين، المبحث الأول تناول الإدارة الإلكترونية: وذكرنا خصائصها ومميزاتها، ثم أهدافها، وظائفها، إضافة إلى متطلبات تطبيقها، وكذلك المعوقات التي تواجهها. بينما تمحور المبحث الثاني حول الفعالية التنظيمية وتم التطرق في هذا المبحث إلى: خصائص الفعالية التنظيمية، ثم أهميتها، إضافة إلى متطلبات زيادتها، وكذلك معوقات تطبيقها.

أخيرا الفصل الثالث: تم فيه تفريغ البيانات وتحليل نتائج الدراسة وتفسيرها إضافة إلى الاستنتاجات في ظل كل من تساؤلات الدراسة والدراسات السابقة وكذا نظريات الدراسة، كما قمنا بإعطاء بعض التوصيات والمقترحات.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: موضوع الدراسة وإشكالياتها:

1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها.

2- أسباب اختيار الموضوع.

3- أهدافه الدراسة.

4- أهمية الموضوع.

5- تحديد المصطلحات.

6- الدراسات السابقة.

7- النظريات المعتمدة في الدراسة.

ثانياً: إجراءات الدراسة المنهجية:

1- منهج البحث.

2- أدوات جمع البيانات.

3- مجتمع البحث.

4- المجال الزمني والمكاني للدراسة.

أولاً: موضوع الدراسة وإشكالياتها

1- إشكالية الدراسة:

تتأثر المؤسسات كغيرها من أنساق المجتمع الانساني بالتغيرات والتحويلات الحاصلة على الفرد والبيئة المحيطة، حيث بات استمرارها متوقفا على مدى مرونتها في التفاعل مع المشكلات والعقبات وطريقتها في التأقلم مع المستجدات خاصة التكنولوجية منها، فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تستخدم في شتى المجالات ويعتمد عليها بشكل كبير في أداء المهام والعمليات المطلوبة، الأمر الذي جعل الإدارة تستجيب للتحويلات الحاصلة وذلك بتغيير ممارساتها التقليدية عن طريق دمج التقنيات الحديثة ضمن وظائفها، والاستفادة منها بأكبر قدر ممكن.

وعليه جاءت الإدارة الالكترونية كأحد النماذج الحديثة التي تهدف لحل مشكلات الإدارة التقليدية وإعطاء مفهوم جديد للممارسات الإدارية، وأتت كتجسيد لمساعي عصرنة الإدارة بتقديم الخدمات في أسرع وقت وبأقل جهد وتكلفة، بالإضافة إلى اختزال عمليات تخزين البيانات واسترجاعها وكذا توفير الخدمات في كل زمان ومكان، كما تسعى الإدارة الإلكترونية إلى إعادة صياغة مختلف العمليات الادارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة بطريقة إلكترونية، الشيء الذي أدى لبناء ثقافة اتصالية قائمة على التكنولوجيا والتفاعلات المرنة بين مختلف وحدات النظام، وهذا ما يعطي المؤسسة ميزة تنافسية تسمح بالحفاظ على مكانتها بين المؤسسات وتدفع بعجلة التطوير والإبداع.

وبهذا فإن تطوير الأداء والعمليات الإدارية واستغلال الوسائل الحديثة لخلق مناخ ملائم للعمل أصبح ضرورة ملحة لتحقيق "الفعالية التنظيمية" التي ترتبط ببيئة المؤسسة الداخلية وتفاعلها المستمر مع البيئة الخارجية، ويهدف رفع هذه الفعالية إلى ضمان البقاء والمنافسة إضافة إلى ترقية أداء العاملين كونهم مورد استراتيجي مهم، ما يترتب عنه تحسين في جودة المخرجات وتغذية راجعة إيجابية، وعليه فالفعالية التنظيمية عنصر فارق بين المؤسسات.

وباعتبار أن مؤسسات التعليم العالي من بين أهم المؤسسات الأكثر تعاملًا مع المعرفة بل والمنتج الأول لها، فهي أحوج لانتهاج أساليب جديدة تسمح بتطوير وظائفها والاستفادة من التكنولوجيات الحديثة والنظريات الإدارية المعاصرة، بما يسهل إدارة المعلومات وتدفعها وكذا انسيابية العمليات الداخلية بين مستويات المنظمة لتحقيق الاستقرار والفعالية التنظيمية.

وبالرغم من أن جهود مؤسسات التعليم العالي الجزائرية نحو رقمنة الأنشطة والأعمال أثر بشكل ملحوظ على أداء الجامعات، إلا أنها وفي الوقت الحالي لازالت تعاني من بعض التخلف التكنولوجي مقارنة بنظيراتها من

الجامعات العالمية، كما لا ينفى هذا محاولاتها مواكبة التطور ومجاراة الطلبات المتزايدة للخدمات والمعاملات الرقمية.

استنادا لما سبق من القيمة التي يمكن أن تضيفها الإدارة الإلكترونية إلى الفعالية التنظيمية في ظل التغيرات والتحولت السريعة الحاصلة، تتجلى لنا مشكلة الدراسة من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:
كيف تساهم الادارة الإلكترونية في تحقيق الفعالية التنظيمية في جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة؟

اندرجت تحت هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- 1- ما هي آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية المستخدمة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة؟
- 2- كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق الفعالية التنظيمية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في المجالات (الإدارية، التعليمية، المكتبية) بجامعة تبسة؟
- 3- ماهي العوائق التي تحول دون تكريس الإدارة الإلكترونية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة؟

2- أسباب اختيار الموضوع:

يأتي اختيار الموضوع عند الباحث من احساسه بالمشكلة، ومن ثم تتولد لديه الرغبة في إيجاد حل لهذه المشكلة وعليه فاختيار الموضوع لا يأتي بصفة عشوائية وإنما يبني على مجموعة من الدوافع الحقيقية والتي تعطي للباحث دافعا قويا في الدراسة وتشكل حافزا مهما له من أجل العمل والبحث. كما أن للباحث أسبابه التي أدت به لاختيار موضوع ما دون غيره، ويرجع سبب اختيارنا لهذا الموضوع إلى:

- يرجع سبب اختيارنا لهذا الموضوع إلى اهتمامنا بالجانب التكنولوجي ومعرفتنا بأنه المستقبل الواعد والطريقة الأمثل لتسهيل الحياة وحل الكثير من المشاكل الراهنة خاصة الإدارية منها.

- كما نعلم أن جميع المؤسسات الجزائرية على اختلاف أنواعها تتوجه إلى رقمنة أعمالها الإدارية بشكل فعلي، الأمر الذي أثر في طبيعة وشكل أدائها، وهو ما صرف انتباهنا نحو مؤسسات التعليم العالي بصفتنا طلبة ننتهي لهذا القطاع، وأخذنا للتساؤل عن وضع هذه المؤسسات في خضم التنمية والتطوير الإداري.

- من ملاحظتنا للإدارة الجامعية وكيفية أداءها للوظائف باستخدام التكنولوجيا الحديثة، تبين لنا أن هناك فرقا ملحوظا في الفعالية عما سبق بالرغم من أن استخدامها لم يكن شاملا لكافة أعمال الإدارة. وهذا ما أثار فضولنا للتعمق في التفاصيل ومعرفة الدور الذي يمكن أن تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحقيق الفعالية التنظيمية داخل مؤسساتنا الجامعية، بالإضافة إلى معرفة ما قد تمر به من صعوبات وعقبات جديدة في تطبيقاتها وبلوغ أهدافها.

- يرجع اختيارنا لهذا الموضوع بالضبط كونه يكتسي أهمية علمية ومن المواضيع الجديدة والجديرة بالدراسة ناهيك عما قد يعكسه من فائدة على الجانب الأكاديمي والعملي.

3- أهداف الدراسة:

يكمن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الفعالية التنظيمية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية بالضبط في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة تبسة.

- التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية كونه مصطلح قديم فكريا لكنه حديث تطبيقيا.

- التعرف على جوانب وأبعاد الإدارة الإلكترونية وقياس تأثيرها على الفعالية التنظيمية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

- الوقوف على أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة.

- تحديد الرؤى المستقبلية وطموحات مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ومنه كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة بخصوص تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعلي.
- معرفة طبيعة العوائق الحائلة دون بلوغ التطبيق الكلي للإدارة الإلكترونية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة تبسة.

4- أهمية الدراسة:

تظهر أهمية دراستنا في كونها تناولت موضوعا من مواضيع الإدارة المعاصرة وكون موضوع الإدارة الإلكترونية موضوع متجدد باستمرار بتجدد التقنيات والبرمجيات، وبما أن مؤسسات التعليم العالي في الجزائر تعتبر من أكثر المؤسسات الحيوية في المجتمع والتي تلعب دورا هاما في انتاج نخبة من الطلبة والباحثين والعمال، فانه من المحتم عليها رفع كفاءتها وأداء وظائفها، الشيء الذي دفعها هي أيضا لاستخدام الإدارة الإلكترونية كباقي المؤسسات في الجزائر.

تعد هذه الدراسة كذلك بوابة لمعرفة مواطن القوة في تطبيق الإدارة الإلكترونية ولو أن تطبيقها يتم بشكل جزئي، وكذلك وتسليطا للضوء على الدور الذي تلعبه في تحقيق الفعالية التنظيمية، بالإضافة الى محاولة معرفة مستقبلها وما ستؤول اليه وإعطاء صورة أوضح عن أهمية تعميمها على كامل الممارسات الإدارية.

وتعتبر هذه الدراسة أيضا إضافة للتراكمية العلمية وتحديث للمعلومات حول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الجزائرية منذ بدئها في عصرنة الادارات.

5- تحديد المصطلحات:

1/ الإدارة

لغة:

تعود كلمة إدارة في أصل اشتقاقها اللغوي إلى دار دوراننا أي تحرك وعاد إلى حيث كان أو ما كان عليه، وما دار الأمر هو ما يجري عليه في الغالب، وقول أدار الأم أي أحاط به وأدار الشيء تعاطاه، وداور على الأمر عالجه، ومن القول مداورة الشؤون أي معالجتها، والإدارة هي الاسم والمصدر من أدار، والمدير هو من يتولى النظر في الشيء.¹

¹ عبد اللطيف قطيش: الإدارة العامة من النظرية الى التطبيق، منشورات حقوقية، بيروت، 2013، ص 11.

تعرف على أنها نشاط ذهني يقوم على التأليف بين عناصر العمل المختلفة وهي رأس المال، العمال، عناصر الإنتاج وعنصر التنظيم وللوصول إلى الهدف المنشود بأقل جهد وأقل التكاليف وأحسن أداء وأكبر كفاية ممكنة.¹

يعرفها الدكتور علي السلمي في كتابه "الإدارة المعاصرة" على أنها: "عملية تهدف إلى تحقيق نتائج محددة باستخدام الموارد المتاحة للمنشأة بأعلى درجة من الكفاءة والفعالية في ظل الظروف الموضوعية المحيطة".² أما هنري فايول فقد عرف الإدارة قائلاً: "أن تقوم بالإدارة معناها تتنبأ وأن تخطط وأن تنظم وأن تصدر الأوامر وأن تراقب".³

2/ الإدارة الالكترونية:

تعرف الإدارة الالكترونية بأنها منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنية الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة.⁴

عرفها نجم عبود نجم بأنها: "تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية، أو الإجراءات المعقدة باستخدام الورق إلى أعمال إلكترونية تتخذ بسرعة عالية ودقة متناهية".⁵

ويعرفها عبد الله سليمان العمار على أنها: "عبارة عن منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب الآلي وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري في أسرع وقت وبأقل التكاليف وذلك من خلال الاستعانة بشبكات الحاسب الآلي".⁶

وقد عرفها كل من محمد وحسين السالمي على أنها: "عملية ممكنة جميع المهام والنشاطات الإدارية للمؤسسة بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة المتمثلة في تقليل

¹ علاء فرج الطاهر: إدارة المعلومات والمعرفة، دار الرياء للنشر، عمان، 2010، ص 151.

² علي السلمي: الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 1990، ص 16.

³ زيد منير عبودي: الإدارة واتجاهاتها المعاصرة، دار المسيرة للنشر، عمان، 2007، ص 19.

⁴ العياشي زرزار: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج 15، ع 1، جامعة 20 أوت 1955، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير سكيكدة، الجزائر، 2013 ص 30.

⁵ نجم عبود نجم: الإدارة الالكترونية (الاستراتيجية والوظائف والمشكلات)، دار المريح للنشر، السعودية، 2004، ص 120.

⁶ عبد الله سليمان العمار: الإدارة الالكترونية والتحول الإلكتروني، مكتبة فهد الوطنية، السعودية، 2008، ص 191.

استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين مع أداء سريع ودقيق للمهام والمعاملات، لتكون كل إدارة جاهزة للربط بالحكومة الالكترونية لاحقاً".¹

التعريف الاجرائي للإدارة الالكترونية:

من خلال ما تم التطرق إليه من التعريفات السابقة يمكننا صياغة تعريف إجرائي للإدارة الإلكترونية على أنها: جل العمليات الإدارية القائمة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حواسيب وأنظمة معلوماتية وشبكات، بغية تحقيق الأهداف والرفع من الكفاءة وجودة الخدمات.

3/الفعالية:

تعرف الفعالية على أنها: قدرة المنظمة أو الفرد على إنجاز الأهداف المخططة وفق معايير النوعية والقياسية للأهداف المماثلة وبأفضل شكل، وغالبا ما تستخدم لتأثير طبيعة استخدام المخرجات، ويعتمد على الأغلب في تحديد معايير تخطيطية ورقابية لسير عمليات مخرجات العملية الإنتاجية.²

كما تعرف الفعالية في المعجم الإداري بأنها: "مقياس لمدى تحقيق المشروع لأغراضه عند الهدف أو عند المستوى المقصود أي المدى الذي يبلغه أو يتوقع ان يبلغه النشاط الإنمائي في تحقيق أغراضه بكفاءة وبطريقة مستدامة".³

يقصد بالفعالية التنظيمية مدى تحقيق أهداف النظام، وهناك من يعرفها بأداء الأعمال الصحيحة فالفعالية تتحقق عندما يكون هناك رؤية واضحة وأهداف واستراتيجيات محددة.⁴

4/التنظيم:

لغة:

هو من نظم، ينظم، تنظيما، ومنها كلمة "التنظيم" ويقصد به ترتيب الأمور ووضعها في صورة منطقية معقولة، وتحديد الاعمال وتوزيعها، على الأفراد في سبيل الوصول إلى الأهداف المسطرة.⁵

¹ محمد السالمي علاء عبد الرزاق، حسين السالمي علاء عبد الرزاق: شبكات الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص235.

² طارق شريف يونس: معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبة للإنترنت، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص42.

³ سمير الشكوي: المعجم الإداري، دار أسامة المشرق الثقافي، عمان، 2006، ص230.

⁴ طوطاوي زوايخية: فعالية الأنظمة التربوية ومؤشرات قياسها، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، مج1، ع1، جامعة الوادي، سبتمبر 2013، ص156.

⁵ غياث بوفلجة: فعالية التنظيمات (تشخيص وتطوير)، دار الغرب للنشر، الجزائر، 2003، ص5.

يطلق اسم التنظيم على كل مؤسسة أو هيئة سواء كانت صناعية أو فلاحية أو إدارية أو مصالح للخدمات شرط أن يكون هناك تنسيق بين عناصرها لتحقيق أهداف مشتركة.¹

قدم تالكوت بارسونز T. Parsons تعريفا للتنظيمات بأنها: "أحداث اجتماعية تقام وفقا لنموذج بنائي معين لكي تحقق أهدافا محددة".²

أما "كونتر" فهو يعرف التنظيم بأنه: "تجميع الأنشطة الضرورية لتحقيق أهداف المنظمة، واسناد كل مجموعة من مجموعات النشاط إلى مدير يملك السلطة المناسبة لتحقيق أداء هذا النشاط"، لذا فالتنظيم يعتمد بالأساس على تحديد واضح للعلاقات أي علاقات السلطة مع ضرورة التنسيق بينها عموديا وأفقيا في المنظمة.³

5/ الفعالية التنظيمية:

يعتبر برنارد Barnard أول من حاول أن يقدم تعريفا للفعالية التنظيمية معتمدا على عنصر الهدف كمؤشر رئيسي للفعالية، حيث عرفها بأنها: "الدرجة التي تستطيع فيها المؤسسة تحقيق أهدافها" وبمعنى أكثر وضوحا فان المؤسسة تتسم بالفعالية حينما تستطيع تحقيق أهدافها، أما إذا فشلت المؤسسة في ذلك، فإنها تتصف بعدم الفعالية، وهكذا فان الفعالية وفق هذا المفهوم يرتبط أساسا بقدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها وبدرجات متفاوتة.⁴

يرى كاتز وكان Kahn et Katz أن الفعالية التنظيمية يمكن تعريفها وفهمها من خلال العديد من الأبعاد والجوانب: "الفعالية تعني تعظيم معدل العائد على الاستثمار بكافة الطرق، كما أنها تعني تعظيم عوائد الأفراد والإسهام في رفع كفاءة المؤسسة ككل، كما تشير أيضا إلى القدرة على البقاء والاستمرار والتحكم في البيئة".⁵

¹ غياث بوفلجة: مقدمة في علم النفس التنظيمي، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 2006، ص14.

² محمد علي محمد: علم اجتماع التنظيم مدخل للتراث والمشكلات والموضوع والمنهج، ط3، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص16.

³ لخضر حلباوي: تفويض السلطة وعلاقتها بتحقيق الفعالية التنظيمية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 02، 2011، ص19.

⁴ خليل محمد حسين الشماخ: نظرية المنظمة، ط3، دار المسيرة للنشر، عمان، 2007، ص327.

⁵ أبو قحف عبد السلام: اقتصاديات الأعمال، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1993، ص92.

أما (ETZIONI) فقد عرّف الفعالية التنظيمية "بأنها الدرجة التي تدرك أو تحقق بها المؤسسة أهدافها".¹

التعريف الإجرائي للفعالية التنظيمية: من خلال ما سبق يمكننا تعريف الفعالية التنظيمية بأنها قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة سواء موارد بشرية، مادية، برمجية، شبكية بما يتماشى مع متطلبات البيئة الخارجية وجودة المخرجات، وهي أيضا القدرة على الحفاظ على نظام فعال للأنشطة والعمليات الداخلية لتحقيق الأهداف بأكبر قدر ممكن.

7/ المؤسسة

لغة:

حسب القاموس العربي الشامل: "المؤسسة وجمعها مؤسسات وتعني جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية اجتماعية أو خيرية أو اقتصادية".²

اصطلاحا:

المؤسسة هي جملة من الوسائل تتشكل من مجموعة عناصر تكون مادية ومعنوية تستثمر من طرف مجموعة من الأشخاص، بغرض الوصول الى هدف اقتصادي واجتماعي.³

عرفها عبد الرزاق بن حبيب بأنها: "الوحدة الاقتصادية التي تمارس النشاط الإنتاجي والنشاطات المتعلقة به من تخزين وشراء وبيع، من أجل تحقيق الأهداف التي أوجدت المؤسسة من أجلها".⁴

9/ مؤسسات التعليم العالي:

يقصد بها تلك المؤسسات التي تساهم في تحقيق الأهداف العامة للمرحلة الجامعية ورفع مستوى التعليم والبحث العلمي وتوفير التخصصات العلمية المناسبة بعد مرحلة التعليم الثانوي، مثل: الجامعات، المعاهد والمدارس العليا... الخ.⁵

¹ مؤيد سعيد السالم: نظرية المنظمة (الهيكل والتصميم)، ط3، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص41.

² أمل عبد العزيز محمود: الأداء (القاموس العربي الشامل)، دار الراتب الجامعية، بيروت، 1889، ص119.

³ عبد الرزاق بن حبيب: اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2000، ص25.

⁴ عبد الرزاق بن حبيب: اقتصاد وتسيير المؤسسة، ط2، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2010، ص10.

⁵ سمير عماري: دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2018، ص22.

6- الدراسات السابقة:

1/ الدراسات الجزائرية:

الدراسة الأولى:

دراسة لجمال ددير بعنوان الإدارة الالكترونية وفعالية الاتصال في المؤسسات الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر 2017.¹

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة الى محاولة التعرف على طبيعة التأثير الذي يمكن لتطبيق الإدارة الالكترونية أن يحدثه على فعالية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر محل الدراسة ومن خلالها في مختلف المؤسسات الجزائرية، وذلك حتى يمكن التعرف على إمكانية الاعتماد على تطبيق الإدارة الالكترونية لتحسين فعالية الاتصال في المؤسسات الجزائرية عموما أم أن التحول الى بيئة الإدارة الالكترونية سيؤثر سلبيا على فعالية الاتصال في المؤسسات الجزائرية.

التساؤل الرئيسي: كيف يؤثر تطبيق الإدارة الالكترونية على فعالية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر وفقا لنظرة موظفي المؤسسة؟

مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف الثابت. تم استخدام المسح بالعينة عن طريق اختيار عينة عرضية يمثل أفرادها عمال مؤسسة اتصالات الجزائر الذين استطاع الباحث الوصول إليهم وقاموا بالإجابة على استمارة الاستبيان الخاصة بالدراسة وقد بلغ عدد مفردات العينة النهائية التي شملتها الدراسة فعليا 349 مفردة.

منهج الدراسة: في هذه الدراسة تم الاعتماد على منهج المسح والمنهج الاحصائي.

أدوات جمع البيانات: الاستبيان، البحث التوثيقي، الملاحظة.

نتائج الدراسة: يوجد تأثير إيجابي وقوي للإدارة الالكترونية باعتبارها منظومة إدارية وتقنية متكاملة مبنية على مجموعة من الابعاد المختلفة على فعالية الاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر، اذ تبين من خلال الفرضية

¹ جمال ددير: الإدارة الالكترونية وفعالية الاتصال في المؤسسات الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، دكتوراه، تخصص اتصال مؤسسي كلية علوم الاعلام والاتصال جامعة الجزائر 03، 2017.

الرئيسية للدراسة ان الإدارة الالكترونية استطاعت أن تؤثر وتفسر ما نسبته 27% من التغيرات الحاصلة في فعالية الاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر محل الدراسة.

- البعد البشري للإدارة الالكترونية جاء في المرتبة الأولى من حيث تأثير أبعاد الإدارة الالكترونية على فعالية الاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر إذ ان البعد البشري (صناع المعرفة) من مصممي ومسيري ومستخدمي منظومة الإدارة الالكترونية يمثلون النواة الأساسية لأي تحول الى بيئة التعاملات الالكترونية.

- يوجد تأثير إيجابي وقوي للبعد الشبكي للإدارة الالكترونية والمتمثل في استخدام الشبكات الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر على فعالية الاتصال في المؤسسة، حيث جاء البعد الشبكي في المرتبة الثانية من حيث درجة التأثير فباستخدام الشبكات الالكترونية يعطي للإدارة الالكترونية ككل قيمتها الاتصالية وهو ما يؤثر مباشرة على تحقيق فعالية الاتصال بالمؤسسة الجزائرية التي تتبنى وتطبق الإدارة الالكترونية بأبعادها المختلفة وتوفر لعمالها القدرة على التواصل وتبادل المعلومات من خلال الشبكات الالكترونية.

- لقد حل البعد البرمجي للإدارة الالكترونية والمتمثل في استخدام نظم المعلومات من قبل مؤسسة اتصالات الجزائر في المرتبة الثالثة من حيث قوة التأثير على فعالية الاتصال ومنه أن البعد البرمجي للإدارة الالكترونية له تأثيره أيضا في فعالية الاتصال.

- ان البعد المادي للإدارة الالكترونية والمتمثل في استخدام الحواسيب والتكنولوجيا المادية المساعدة لا يؤثر على فعالية الاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر رغم وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين محل الدراسة، ويمكن ارجاع هذه النتيجة الى سببين رئيسيان، أولهما أن الضعف المسجل في استخدام التكنولوجيات المادية المساعدة من قبل المؤسسات الجزائرية أو عدم تعميمها على مختلف أقسامها وفروعها كما هو الحال مع مؤسسة اتصالات الجزائر ما يجعل تأثيرها محدودا للغاية أو منعدما، أما السبب الثاني فهو أن استخدام الحواسيب يبقي العمل في طابعه الفردي ما لم يتم الاعتماد على نظم المعلومات و التطبيقات التعاونية ومختلف الشبكات الالكترونية وهو ما يعني أن البعد المادي لا يؤثر لوحده على فعالية الاتصال وإنما يبقى تأثيره مرهونا بتكامل أبعاد الإدارة الالكترونية ككل.

الدراسة الثانية: من إعداد الطالبتان خمسين يسمينة و اقليمين سامية بعنوان "الإدارة الإلكترونية والفعالية التنظيمية" دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة جيغل 2016¹.

التساؤل الرئيسي للدراسة: هل هناك علاقة بين الإدارة الإلكترونية والفعالية التنظيمية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة جيغل؟

هدف الدراسة: يكمن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة في الكشف عن دور الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالفعالية التنظيمية.

منهج الدراسة: في هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي.

مجتمع وعينة الدراسة: تمثل مجتمع هذه الدراسة في 149 عامل وعاملة بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، وتم اخذ عينة قدرت ب 57 عامل يعتمدون على أجهزة الإعلام الآلي.

أدوات جمع البيانات: أُعتمد في هذه الدراسة كل من الملاحظة والمقابلة والاستبانة، إضافة إلى الوثائق والسجلات.

نتائج الدراسة: توصلت هذه الدراسة إلى نتيجة أساسية مفادها أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحقق الفعالية التنظيمية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بوكالة جيغل، نظرا لما تقدمه هذه التكنولوجيا من مزايا تسمح بتطوير أساليب الأداء لدى العمال بالمؤسسة في ظل التقدم العلمي المتواصل على مستوى أساليب الإدارة والتسيير.

- يساهم استخدام الكمبيوتر في رفع أداء العمال بالصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة جيغل.

- تساهم الرقابة الإلكترونية في انضباط العمال بالصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي للعمال الاجراء وكالة جيغل، بحيث تعتبر هذه المنظومة أفضل السجلات الورقية حيث تقلل الجهد وتقلل من الوقت المستغرق في إجراءات تسجيل الدوام.

¹ يسمينة خمسين، سامية اقليمين: الإدارة الإلكترونية والفعالية التنظيمية "دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة جيغل"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، جامعة جيغل، 2016.

- العمل الإداري الإلكتروني يحقق الرضا الوظيفي حيث أكد أغلبية العاملين أنهم راضون عن عملهم الإلكتروني نظرا للمزايا التي تتمتع بها الإدارة الإلكترونية، كتوفير الجهد والدقة في العمل، وأن المؤسسة موضع الدراسة تتميز بإدارة إلكترونية فعالة من حيث جو العمل المناسب وهذا ما أدى إلى إحساس العمال بالانتماء وتسعى جاهدة لتقديم أفضل الخدمات لزيائنها وبالتالي لا يواجهون مشاكل مع المستفيدين من خدماتهم.

الدراسة الثالثة:

للأستاذين موسي عبد الناصر ومحمد قريشي بعنوان "مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسه التعليم العالي" دراسة حاله كليه العلوم والتكنولوجيا 2011.¹

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة الى معرفه مدى مساهمه الادارة الالكترونية في تطوير وفعالية العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر وكذا واقع الادارة الالكترونية بالمؤسسة محل الدراسة.

التساؤل الرئيسي: ما مدى مساهمه الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية؟

مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع البحث المستهدف من العاملين الاداريين في كليه العلوم والتكنولوجيا البالغ عددهم 142 عامل.

مجتمع وعينة الدراسة: اعتماد العينة العشوائية في اختيار عينه البحث البالغ حجمها 50 عاملا وقد تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارات ميدانية لأفراد عينه البحث.

منهج الدراسة: في هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

أداة جمع البيانات: تم استخدام الملاحظة والمقابلة واستمارة الاستبيان.

نتائج الدراسة: إن اعتماد المؤسسة محل الدراسة على الاجهزة والمعدات والبرمجيات يساهم بشكل كبير في تخفيض كثافه العمل والتكاليف وكذا المعالجة الالكترونية للمعلومات الذي من شأنه ان يدعم بيئة عمل مرنة تواكب جميع التغيرات والتطورات ما يجعلها قادره أكثر على ترتيب مواردها ونشاطاتها التي تسهم في تحقيق اهدافها مقابل دور الهام لصناع المعرفة في تحقيق اهداف المؤسسة.

¹ موسي عبد الناصر، محمد قريشي: مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسه التعليم العالي "دراسة حاله كليه العلوم والتكنولوجيا جامعة بسكرة"، مجلة الباحث، مج 09، ع 09، جامعة ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2011.

- استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت، أمن المعلومات، حواجز المكان والزمان وغيرها.

- تساهم البرمجيات في تطوير وتفعيل العمل الإداري بالكلية محل الدراسة وذلك من خلال المعالجة الإلكترونية لمختلف بياناتها.

- تساهم شبكات الاتصال في تطوير العمل الإداري بالكلية محل الدراسة.

- صناع المعرفة يساهمون بشكل فعال في عملية التخطيط ووضع الأهداف والتنبؤ بها.

الدراسة الرابعة:

عاشور عبد الكريم بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية 2010.¹

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة الى محاولة التعرف على استراتيجيه الخدمات العامة وكيف اثرت الياتها في الوصول الى الخدمة العامة الرشيدة من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها من الدول النامية.

التساؤل الرئيسي: الى اي مدى شكلت الادارة الالكترونية آليه محوريه في ترشيد الخدمة العمومية من خلال تطبيقات النموذج الامريكى والتجربة الجزائرية.

منهج الدراسة: في هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي اضافة الى منهج تحليل المضمون ومنهج دراسة الحالة وكذا المنهج التاريخي.

أدوات جمع البيانات: الملاحظة بالمشاركة، المقابلات الحرة.

نتائج الدراسة: تعتبر الإدارة الإلكترونية بمثابة آلية هامة في بناء وترقية هيكلية من الخدمات العامة الإلكترونية، بما يحقق الشفافية والمساءلة، النزاهة، الرقابة، وسرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة لجمهور المواطنين، وتقريبها من المواطنين لتغيير نظرتهم السلبية عنها. غير أن نجاح هذا النموذج مرتبط إلى حد بعيد ببيئة وخصوصية كل مجتمع فنجاحها في بيئة ما لا يعني بالضرورة نجاحها في أخرى.

- تؤثر الإدارة الإلكترونية على الإدارة العامة من خلال آلياتها المتمثلة في الإنترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجيا.

¹ عاشور عبد الكريم: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.

- استخدام الإدارة الالكترونية يصعب الأداء الوظيفي بجملة من القيم مثل: الشفافية، الديمومة، السرعة، ربح الوقت، الدقة، وخلق القيمة المضافة.

- الإدارة الالكترونية مصححة لمجموعة من الجوانب من خلال استخدام واستغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين الخدمة العامة وكذا تسهم في عملية اتخاذ القرار وما تضيفه من رشاده وحكمانية في اتخاذه.

2/ دراسات في الوطن العربي:

الدراسة الأولى:

يسرى عبد العزيز محمد بعنوان تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على فاعلية المنظمة دراسة ميدانية في جامعة الفلوجة العراق 2019.¹

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى عرض وتحليل واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الفاعلية في المنظمة المبحوثة وقياس علاقة وأثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الفاعلية المميزة في هذه المنظمة.

التساؤل الرئيسي: ما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الأداء المنظمي للجامعة المبحوثة؟ مجتمع وعينة الدراسة: لمبررات موضوعية ترتبط بمتغيرات الدراسة فقد تم التركيز على أعضاء الهيئة التدريسية، باعتبارهم الفئة ذات العلاقة المباشرة بتحقيق فاعلية وأهداف الجامعة والموظفين كمجتمع للدراسة، وشملت العينة 42 شخصا تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

أدوات جمع البيانات: تم الاعتماد في هذه الدراسة على المقابلة والاستبانة كأدوات لجمع البيانات.

نتائج الدراسة: أوضحت النتائج أهمية استخدام الاجهزة التقنية الحديثة في تحسين مركز الجامعة التنافسي.

- الارتباط بين متغيري البحث الرئيسيين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية المنظمة كان متوسطا وذا تأثير مما يعني أن استثمار هذه العلاقة والتأثير سيؤدي إلى رفع أداء الجامعة.

¹ يسرى عبد العزيز محمد: تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على فاعلية المنظمة دراسة ميدانية في جامعة الفلوجة كلية الطب، مجلة الدراسات الإدارية والاقتصادية، مج01، ع16، كلية الإدارة والاقتصاد الجامعة العراقية، العراق، 2019.

- أشارت النتائج إلى ضعف الإمكانيات المادية للجامعة وصعوبة الحصول على الموارد المالية مما يؤكد حاجة الجامعة المبحوثة إلى الدعم المالي وضرورة البحث عن مصادر تمويل ذاتية أو خارجية.

الدراسة الثانية:

دراسة ساري عوض الحسنات بعنوان: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية 2011.¹
هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى رصد واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة، والكشف عن المعوقات التنظيمية والتقنية والبشرية والمادية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، واقتراح الحلول المناسبة للحد من هذه العقبات.

أسئلة الدراسة: ارتكزت هذه الدراسة على مجموعة من الأسئلة:

- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية؟ وما سماتها وأسسها ومتطلبات تطبيقها في الجامعات؟

- ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية؟

- ما أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية؟

- ما سبل التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة الفلسطينية؟

مجتمع وعينة الدراسة: وتكونت عينة الدراسة من الموظفين المكلفين بالعمل الإداري بالجامعات الفلسطينية محافظة غزة، محل الدراسة وعددهم 220 فرداً.

منهج الدراسة: في هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي المسحي.

أداة جمع البيانات: استمارة الاستبيان.

نتائج الدراسة: هناك محاولات جادة من قبل الجامعات الفلسطينية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بإداراتها المختلفة لتسهيل وتحسين جودة الأداء الإداري.

- وجود معوقات تقنية تتمثل في: عدم تكامل القاعات الدراسية والإدارية بما يتناسب مع تقنيات الإدارة الإلكترونية، ونقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

¹ ساري عوض الحسنات: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير في الدراسات التربوية، تخصص إدارة تربوية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2011.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- وجود معوقات تنظيمية تتمثل في الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية، وضعف دعم وزارة التربية والتعليم العالي لسياسات تطبيق الإدارة الالكترونية، ونقص التشريعات اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية.

- وجود معوقات بشرية تتمثل في ضعف مهارات اللغة الإنجليزية، نقص الوعي بأهمية الإدارة الالكترونية، والنقص في الدورات التدريبية.

- وجود معوقات مالية تتمثل في ضعف الدعم الحكومي لتطبيقات الإدارة الالكترونية، ندرة وجود حوافز مالية للمتميزين في مجال العمل الالكتروني، محدودية دور القطاع الخاص في المساهمة المالية والعينية.

التعقيب على الدراسات السابقة وأوجه الاستفادة منها:

الدراسات السابقة وكما دراستنا قامت على هدف معرفة الدور الفعال للإدارة الإلكترونية في العمل الإداري في المؤسسات على اختلاف أنواعها.

وهناك توافق بين الدراسات السابقة في المنهج المستخدم حيث اعتمدت أغلبها على المنهج الوصفي التحليلي مثل دراسة ساري عوض، عاشور عبد الكريم، موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، أما في دراستنا اعتمدنا على المنهج المسحي الذي يندرج ضمن الدراسات الوصفية.

كما اتفقت دراستنا مع الدراسات السابقة في إبراز الدور الفعال للإدارة الإلكترونية من خلال معادتها برمجياتها، شبكاتهما في العمل الإداري وفي المؤسسات على اختلاف أنواعها كدراسة دريد جمال، يسمينة وإقليمين.

اتفقت أغلب الدراسات السابقة مع دراستنا في استخدام أداة الاستبيان لجمع المعلومات كما أضاف البعض منهم المقابلة كأداة إضافية لجمع البيانات، كدراسة دريد جمال، ساري عوض، ما عدا دراسة عاشور عبد الكريم بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية" والتي لم يعتمد فيها على أداة الاستبيان لجمع المعلومات بل اعتمد على المقابلة.

هناك اختلاف في العينة المعتمدة في الدراسات حيث اعتمدت الدراسات السابقة على عينات مختلفة تتناسب وكل دراسة، فنرى أن الباحث دريد جمال اعتمد على العينة العرضية، واستخدم كل من موسى عبد الناصر، محمد قريشي ويسرى عبد العزيز على العينة العشوائية، واعتمدا الباحثان خمسين يسمينة وإقليمين سامية على العينة القصدية وهذا ما يختلف مع دراستنا التي لم نستخدم فيها عينة محددة وإنما قمنا بحصر شامل لجميع موظفي الإدارة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة تبسة.

تتفق دراستنا مع دراسة خمسين يسمينة وإقليمين ياسمين في ربطنا لمتغير الإدارة الإلكترونية بمتغير الفعالية التنظيمية، بينما اختلفنا في إسقاطنا لهذا الموضوع حيث قمنا بدراسته على مؤسسات التعليم العالي خاصة.

تعتبر دراستنا إضافة للدراسات السابقة حيث ربطنا أبعاد الإدارة الإلكترونية (عتاد، برمجيات، شبكات) بالجانبين التعليمي والمكتبي على غرار الجانب الإداري.

اتفقت دراستنا مع دراسة ساري عوض الحسنات في تصنيف معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشكل الآتي: معيقات تنظيمية، معيقات تقنية، ومعيقات بشرية.

اعتمدنا على الدراسات السابقة باختلافها في جوانب عديدة حيث ساعدتنا على بناء خطة البحث وبعض الأفكار المطروحة في استمارة الاستبيان، كما استندنا إليها في معرفة أهم الأبعاد التي يجب قياسها ودراستها في الجانب التطبيقي ودعمنا بها بعض النتائج في الدراسة.

7- النظريات المعتمدة في الدراسة

1/ نظرية انتشار المبتكرات:

يعرّف روجرز الانتشار على أنه عبارة عن انتقال الأفكار والتكنولوجيا والممارسات الجديدة من مصادر ابتكارها إلى الناس أما الابتكارات فهي أفكار يدركها الفرد بوصفها شيئاً جديداً.¹
مراحل تبني الأفكار والأساليب المستحدثة:

يعرّف روجرز أيضاً عملية تبني الأفكار الجديدة والمستحدثات بوجه عام بأنها: "العملية العقلية التي يمر خلالها الفرد من وقت سماعه أو عمله بالفكرة أو الابتكار حتى ينتهي به الأمر إلى أن يتبناها".
وتمر هذه العملية بخمس مراحل أساسية:²

1- مرحلة الوعي بالفكرة: في هذه المرحلة يسمع الفرد أو يعلم بالفكرة الجديدة لأول مرة، وهذه المرحلة هي بوابة المراحل التالية في عملية التبني.

2- مرحلة الاهتمام: في هذه المرحلة يتولد لدى الفرد رغبة في التعرف على وقائع الفكرة، والسعي إلى مزيد من المعلومات بشأنها.

¹ كمال الحاج: نظريات الاعلام والاتصال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020، ص 107.

² حسن عماد مكاوي ولبلى حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998، ص 254...260.

3- مرحلة التقييم: في هذه المرحلة يزن الفرد ما تجمع لديه من معرفة ومعلومات عن الفكرة المستحدثة أو الابتكار وينتهي به الأمر إلى أن يقرر إما رفض الفكرة أو إخضاعها للتجريب العملي.

4- مرحلة التجريب: يستخدم الفرد الفكرة المستحدثة على نطاق ضيق (كلما كان ذلك ممكناً) على سبيل التجربة لكي يحدد فائدتها في نطاق ظروفه الخاصة.

5- مرحلة التبني: تتميز هذه المرحلة بالثبات النسبي، فالفرد قد انتهى إلى قرار يتبنى الفكرة المستحدثة بعد اقتناع بجدواها. يجب الذكر أنه يمكن ان يتخلى الفرد على الفكرة المستحدثة في أي مرحلة من مراحل التبني.

وحسب النظرية ينقسم الأفراد على أساس الوقت الذي يتم فيه تبنيهم للفكرة المستحدثة إلى خمس فئات

1- المبتكرون.

2- المتبنون الأوائل.

3- الغالبية المتقدمة.

4- الغالبية المتأخرة.

5- المتقاعسون.¹

علاقة نظرية انتشار المبتكرات بالدراسة:

تكمن علاقته هذه النظرية بدراستنا كون الإدارة الإلكترونية وما تعتمد من التكنولوجيا الحديثة عبارة عن مبتكرات مستحدثة وأساليب متجددة أفرزتها الثورة المعلوماتية، وتسعى المؤسسات لتبنيها بشكل تدريجي وعبر مراحل متعددة حسب ثقافتها وهيكلتها، حيث جاءت هذه النظرية لتسليط الضوء على أهمية التجديد والتحول التدريجي الإداري من خلال انتهاج الأساليب الإلكترونية التي تعمل على اختزال الوقت والمكان والجهد، وتطوير التعاملات الإدارية الكلاسيكية التي تقوم على الإجراءات والوسائل التقليدية والتي تستهلك كل من الجهد والوقت، إضافة إلى ضرورة وحتمية العلاقات الرسمية المباشرة بين أطراف العمل، وعلى عكس الأساليب الحديثة التي جعلت الإدارة تتخلص من تلك القيود الزمنية والمكانية وكذا هرمية التنظيم المعيقة لانتقال المعلومات، لتصبح العمليات فيها أكثر ملائمة والاتصالات أكثر أفقية بما يكفل تبسيط الإجراءات

¹ عبد الأمير الفيصل: الإشاعات المحققة عبر الإنترنت وعلاقتها بالابتعاد الأسري، مجلة مداد الآداب، مج 1، ع 13، كلية الإعلام، جامعة بغداد، 2017، ص 561.

الإدارية وتسهيلها والتركيز على إنجاز المهام بانسيابية ومرونة لتقديم أفضل الخدمات في أفضل الظروف وبأفضل طريقة ممكنة.

2/ مدخل العمليات الداخلية:

يركز هذا النموذج على سلامة وكفاءة التنظيم الداخلي للمنظمة، ومدى تكيف وتناسق عملياته مع بعضها البعض في ظل هذا النموذج تعتبر المنظمة فعالة إذا حققت ما يلي:

- تقليل التوتر والاجهاد داخل المنظمة.

- التكامل بين أهداف الأفراد وأهداف المنظمة.

- تدفق المعلومات بسهولة رأسيا وأفقيا داخل المنظمة.

- الاستفادة من طاقات الأفراد والجماعات داخل المنظمة.

ووفقا لهذا المدخل فإن الفعالية التنظيمية مرتبطة ارتباطا كليا بما يجري داخل التنظيم من عمليات وأنشطة ومن تكامل أعضاء وعناصر التنظيم مع بعضها وانسجامها مع النظام، غياب أي علامة من علامات التوتر، وسريان مختلف الإجراءات بصورة سلسة، وانخفاض معدل الشكاوى ودوران العمل، حدة التدمر، توفر الثقة المتبادلة فيما بين الإدارة والعاملين، تدفق المعلومات الأساسية بسهولة ويسر ووضوحها بين مختلف المستويات التنظيمية، كل ذلك يعتبر مقياسا لفعالية المنظمة وجودة أداؤها.¹

يهتم هذا المدخل أيضا بمدى كفاءة العمليات التشغيلية الداخلية في المنظمة، ووجود المناخ النفسي الملائم بين العاملين فيها.

وتعتبر المنظمة فعالة وفقا لهذا المدخل إذا اتصفت عملياتها الداخلية باليسر والسلاسة وعدم وجود معوقات، وارتفاع درجة رضا العاملين عن عملهم، والعنصر الهام في الفعالية وفقا لهذا المدخل هو ما تفعله المنظمة بما توفر لديها من موارد.²

¹ عبد الستار حبي، حورية ترزولت عمروني: الفعالية التنظيمية دراسة تحليلية لأهم مداخلها الأساسية في المنظمات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج 12، ع2، مخبر علم النفس وجودة الحياة، جامعة ورقلة، 2020، ص 552.

² سومية سعال: الفعالية التنظيمية في ظل التوجهات الإدارية الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج10، ع35، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر، 2018، ص82.

علاقة مدخل العمليات الداخلية بالدراسة:

يشير هذا النموذج الذي وضعه كل من (steers & pfeffe) إلى أن الفعالية التنظيمية يرتبط تحقيقها بالصحة التنظيمية وجودة العمليات والإجراءات الداخلية ويركز تركيزاً كاملاً على آلية العمل داخل المؤسسة وكيفية الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة من أجل ضمان الانسيابية في أداء العمليات وتوفير المناخ الإيجابي للعمل¹. وعلى هذا الأساس تعتمد المؤسسة على الآليات والتقنيات الإلكترونية التي تختصر على الموظفين أداء مهامهم وأعمالهم المختلفة من حيث الوقت والجهد، مما يزيد من جودة تقديم تلك الأعمال، كما تساهم البرمجيات الإلكترونية في ضمان تدفق المعلومات بين المستويات الداخلية للتنظيم، هذه المعلومات التي تعد المادة الخام التي يعتمد عليها الموظفون في أداء مختلف العمليات، وعليه فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم بدرجة كبيرة في توفير المناخ الملائم لتنفيذ العمليات والإجراءات التنظيمية اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة.

ثانياً: إجراءات الدراسة

1- منهج الدراسة:

تندرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية التي تسعى إلى وصف ما هو كائن وتفسيره وتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع كما تهتم بتحديد الممارسات الشائعة أو السائدة والتعرف على المعتقدات والاتجاهات عند الأفراد والجماعات وطرائقها في النمو والتطور²، فلا نستطيع كباحثين أن نحل مشكلة متعلقة بالإدارة والتنظيمات ما لم يتوافر لدينا أوصاف لهذه الظاهرة.

ويعرفها الباحث سمير محمد حسن بأنها تلك البحوث التي تركز على وصف طبيعة وسمات حدوث الظاهرة³، وهذا ما يتوافق مع دراستنا حيث نقوم بوصف واقع الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي عامة وفي جامعة تبسة خاصة وعلاقتها بالفعالية التنظيمية لهذه الأخيرة.

وقبل التطرق لمنهج الدراسة المستخدم لابد من تعريف بسيط للمنهج والذي يعرف بأنه: الطريق أو الطرق المتبعة والموظفة في البحث والذي يشتمل على الموجهات التحليلية والتفسيرية التي توجه البحث والمعارف المتوفرة وكذا الوسائل والتقنيات⁴، وعلى هذا الأساس اعتمدنا على المنهج المسحي كمحدد لدراستنا والذي

¹ مازري منيرة: أثر تكامل إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة على الفعالية التنظيمية، دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2018، ص 187.

² جابر عبد الحميد جابر، أحمد خيري كاظم: مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار النهضة العربية، القاهرة، 2017، ص 134.

³ جودت عزة عطوي: أساليب البحث العلمي، مفاهيمه وأدواته وطرقه الإحصائية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 43.

⁴ محمد عبد السلام: مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، مكتبة نور noor-book.com/b8liva، 2020، ص 9.

عرفه الباحث محمد زيان عمر بأنه "دراسة الظاهرة في وضعها الطبيعي دون أي تدخل من قبل الباحث، أي دراسة الظاهرة تحت الظروف الطبيعية غير الاصطناعية، و عليه يمكن القول أن المنهج المسحي هو الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة من حيث العوامل المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها كما هي في الحيز الواقعي وضمن ظروفها الطبيعية¹، ومن خلال الاعتماد على هذا المنهج في دراستنا سنحاول التعرف على الإدارة الإلكترونية بأبعادها المختلفة ومساهمتها في تحقيق الفعالية التنظيمية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وبالضبط جامعة تبسة في كل من المجالات الإدارية والتعليمية والمكتبية.

واتبعنا عدة خطوات في ذلك من خلال تحديد ما نرغب في مسحه من معلومات وبيانات تحديدا دقيقا على مستوى طرح الإشكالية وتسطير الأهداف، ثم وضع خطة التنفيذ والتي تشمل تحديد مجتمع البحث والحيز المكاني والزمني الذي ينتهي إليه، إضافة إلى ضبط عملية جمع المعلومات من خلال شرح الأسباب العلمية التي كانت وراء توظيفنا لأداة البحث، يلها توضيح نقطة تحليل البيانات تحليلا كميًا إحصائيا وتفسيرها، وأخيرا التوصل إلى استخلاص النتائج النهائية².

2- أدوات جمع البيانات:

يتوقف تحقيق أهداف الدراسة لحد كبير على اختيار أدوات لجمع البيانات والمعلومات، تحددتها طبيعة ونوع الموضوع المدروس وكذا حجم العينة وطبيعتها، التي من شأنها أن تقودنا نحو أحكام موضوعية صادقة ونتائج علمية دقيقة، وتعد أداة الاستبيان من أكثر هذه الأدوات استخداما في الدراسات الوصفية، وهي وسيلة تساعد على الحصول على بيانات من عدد كبير من الأفراد خلال مدة قصيرة³.

وقد استخدمنا في دراستنا لموضوع "دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الفعالية التنظيمية في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر" أداة الاستبيان" بغرض جمع الحقائق والمعلومات الدقيقة من المبحوثين بناء على عدد من القراءات لمجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع وانطلاقا من التساؤلات الفرعية للدراسة التي تشكل بدورها محاورا لهذا الاستبيان والمتمثلة في:

¹ احمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 286.

² نفس المرجع، ص 291.

³ صابر بحري، منى خرموش: الاستبيان كأحد أدوات جمع البيانات بين دواعي الاستخدام ومعيقات التطبيق في الدراسات الاجتماعية، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، د.م، ع 4، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2018، ص 343.

المحور الأول: محور البيانات الشخصية والمتعلقة بعينة الدراسة، وقد ضم 05 أسئلة شملت: (النوع، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، الوظيفة)

المحور الثاني: يوضح آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية المستخدمة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة، وقد احتوى على 17 سؤالاً.

المحور الثالث: يوضح مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق الفعالية التنظيمية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة في كل من المجالات الإدارية، التعليمية والمكتبية، ضم 20 سؤالاً.

المحور الرابع: يظهر العوائق التي تواجه الإدارة الإلكترونية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة، وتضمن 8 أسئلة.

3- مجتمع البحث:

مجتمع البحث حسب موريس أنجرس مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث والتقصي.¹

اعتمدنا في دراستنا أسلوب المسح الشامل لتغطية كل مفردات مجتمع الدراسة المتمثل في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة، والباحثون يستخدمون أسلوب المسح الشامل لكل مفردات مجتمع الدراسة عندما يكون المجتمع صغير الحجم والباحث لديه من الوقت والجهد والإمكانات المادية الكافية للقيام بعملية دراسة ومسح كل مفردات مجتمع الدراسة، ويشترط كذلك أن تكون مفردات المجتمع غير مشتتة في مناطق بعيدة يصعب الوصول إليها، فإذا كان المجتمع صغير يجب على الباحث القيام بمسح كل مفرداته دون اللجوء إلى أسلوب العينات.

وتجدر الإشارة إلى أن هناك بعض المبحوثين من مجتمع الدراسة امتنعوا منعاً باتاً عن التجاوب معنا ورفضوا الإجابة على استمارة الاستبيان.

4- المجال الزماني والمكاني للدراسة:

المجال الزماني:

¹ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006، ص 298.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

بدأت دراستنا في شهر نوفمبر 2022 عند تواصلنا مع الأستاذة المشرفة وبعد ضبط موضوع الدراسة تمت مباشرة الإجراءات المنهجية، وعند الانتهاء من الجانب المنهجي تم الشروع في إعداد استمارة الاستبيان والتي اتخذناها كأداة لجمع البيانات وكان ذلك بداية من شهر ديسمبر إلى أواخر شهر فيفري، ومن ثم انطلقنا في عملية توزيع هذه الاستمارات من بداية شهر مارس إلى غاية شهر أفريل ومن ثم استرجاعها وتفريغها وتحليلها وتفسيرها، وبعد ذلك تم إعداد وضبط الجانب النظري وإتمام الخطوات الميدانية والمنهجية المتبقية وإجراء بعض التعديلات اللازمة وكان ذلك في شهر ماي.

المجال المكاني:

تم إجراء هذه الدراسة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة من خلال توزيع استمارات الاستبيان والتي تحكمت طبيعة أسئلتها في الأفراد المعنيين بالإجابة عليها، فتم توزيع الاستبيان على إداري الكلية إضافة لإداري مكتبة الكلية من أجل الإحاطة بكل الجوانب المراد دراستها.

الفصل الثاني:

الإدارة الإلكترونية والفعالية التنظيمية

أولاً: الإدارة الإلكترونية:

- 1- خصائص الإدارة الإلكترونية.
- 2- أهداف الإدارة الإلكترونية.
- 3- وظائف الإدارة الإلكترونية.
- 4- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- 5- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ثانياً: الفعالية التنظيمية:

- 1- خصائص الفعالية التنظيمية.
- 2- أهمية الفعالية التنظيمية.
- 3- متطلبات زيادة الفعالية التنظيمية.
- 4- معوقات الفعالية التنظيمية.

أولاً: الإدارة الإلكترونية

1- خصائص الإدارة الإلكترونية:

- مع نهاية القرن الماضي وبداية القرن الحالي، وفي ضوء العولمة وانتشار الاقتصاد الشبكي، وتزايد حدة المنافسة وتزايد الضغوط على المنظمات لتحسين الأنماط الإدارية والأنظمة التي تستخدمها، تزايدت أهمية الإدارة الإلكترونية والتي تتميز بالعديد من الخصائص ومنها:
- 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 والتعامل مع المؤسسات الافتراضية (Virtual).
 - 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 والمعرفة.
 - إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة.
 - استخدام البريد الإلكتروني والصوتي بدلا من الصادر والوارد.
 - تتميز بالابتكارية والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.
 - تحتاج إلى أنظمة الكترونية مثل أنظمة التحصيل المجمعة والخدمة عن بعد والشراء الإلكتروني وأنظمة لمتابعة الفورية وأنظمة تخطيط الموارد ونقاط البيع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية...
 - تهتم باكتشاف المشاكل بدلا من حلها.
 - التركيز على الإجراءات التنفيذية والإنجازات¹.
 - إدارة بلا تنظيمات جامدة: حيث تسهم في خلق التميز التنظيمي من خلال تيسيرها لتحويلات أساسية في أنماط تنظيم العمل وتنفيذ العمليات بالمنظمة، والتحول من الهياكل التنظيمية المبنية على أساس وظيفي تتصف بالتجزؤ والانعزالية إلى هياكل مصممة على أساس التدفقات المعلوماتية تتمتع بالتواصل والاندماجية².
 - عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة.

¹ محمود عبد الفتاح رضوان: الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012، ص 20-21.

² حسين مصطفى هلاي وآخرون: الإدارة الإلكترونية، دار السحاب، القاهرة، 2010، ص 75.

- الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحويلها لتكون الوسط الأساسي للعمل.¹

2- أهداف الإدارة الإلكترونية:

إذا كان تحقيق عوامل النجاح لأي منشأة يتم في بداية المشروع، فإن الثمرة التي يجنيها المسؤولون في المنشأة في نهاية المشروع. ويمكن تلخيص أهدافها فيما يلي:

- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية.

- صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الإلكترونية.

- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وتكلفة مالية مناسبة.

- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.

- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.

- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.

- زيادة حجم الاستثمارات التجارية.

- الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.²

- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.

- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أنّ قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.

- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

- إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في اقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.

- إلغاء تأثير الزمان ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة وفكرة أخذ العطل أو الاجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية ثم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.

- التأكيد على أهداف الجودة الشاملة.³

¹ مصطفى يوسف كافي: الإدارة الإلكترونية-إدارة بلا أوراق...-، دار رسلان، دمشق، 2011، ص 75.

² محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، عمان، 2009، ص 73.

³ فداء حامد: الإدارة الإلكترونية-الأسس النظرية والتطبيقية-، دار الكندي، عمان، 2015، ص 228-229.

3- وظائف الإدارة الإلكترونية:

وتتمثل وظائف الإدارة الإلكترونية التي اتجهت إليها جل الدراسات فيما يلي:

1.3- التخطيط الإلكتروني: هو أول خطوة تقوم بها المنظمة حيث يبني على معطيات ودراسات الماضي والحاضر والمستقبل من خلال تحديد الخطوات العريضة وكذا التفاصيل وتحديد الاتجاه والطريق المناسبين للوصول إلى الغاية المنشودة، والتخطيط الإلكتروني يعتمد على النظرة الإستراتيجية بالاعتماد على مقررات الثورة التكنولوجية من نظم وأطر جديد للمعرفة كنظم دعم القرارات الإدارية، فالتخطيط في الإدارة الإلكترونية يتم بشكل أفقي حيث يتفاعل كل من الإدارة والموظفين في رسم سياسة التخطيط وكلاهما يكون له تأثير في التخطيط على عكس التخطيط في الإدارة التقليدية حيث يتم بشكل عمودي بمعنى أن المستخدمين ينحصر دورهم في تطبيق أوامر الإدارة العليا منجزة التخطيط.

فالتخطيط الإلكتروني: هو عملية تخضع لديناميكية في جميع وظائف التخطيط، نظرا للمتغيرات الحاصلة التي تمتاز بالتغير والتحول وعدم الاستقرار من حيث القوانين أو وسائل التكنولوجيا أو المتغيرات السياسية وغيرها مما يجد صناع التخطيط أنفسهم أمام خيارات معقدة ومحتملة وغير محتملة للخروج براى صواب وقرار راشد.¹

2.3- التنظيم: هو تقسيم الأعمال الإدارية بشكل يحقق أهداف المنظمة، ويكون التقسيم على أساس التخصص حسب الإدارات والأفراد مما يعطي للمؤسسة شخصيتها وميزتها الإدارية. والتنظيم الإلكتروني هو أكثر مرونة كونه يأخذ بالتنظيم الشبكي الذي يتماشى وطبيعة الأسلوب الإداري، ويشمل التنظيم العناصر الآتية:

تقسيم العمل: وهو تكليف كل شخص في المنظمة بمهمة معينة.

تحديد المسؤوليات: تتمثل في تحديد المسؤوليات والسلطات الملائمة للقيام بالواجبات خلال تنسيق الجهود الجماعية داخل المنظمة.

تنمية الهيئات الإدارية: هنا يتم الأخذ بعين الاعتبار المركز القانوني للمسؤولين والمواطنين داخل المنظمة، وكذلك ما يتطلبه المسؤول أو المستخدم من تكوين وترقية وتدريب وتعيين وغيرها.²

3.3- التوجيه: هو إجراء عمودي من الرئيس للمرؤوس وهو تلك الأوامر والتعليمات التي تصدر من الرؤساء من شأنها تنفيذ المهام والأعمال المتعلقة بالمنظمة، ولابد أن يكون التوجيه بلغة واضحة وسليمة عند توجيه

¹ فاطمة موساوي: الإدارة الإلكترونية مدخل لتحسين الخدمة العمومية، مداخلة: انعكاسات تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية للمرافق

العامية على تحسين الخدمة العمومية (الجودة التكلفة السرعة)، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019، ص 8.

² نجم عبود نجم: الإدارة والمعرفة الإلكترونية-الاستراتيجيات الوظائف المشكلات-، عمان، دار اليازوري، 2017، ص 233..235.

المؤوسين، وكذا إتباع رفع المعنويات وتحفيزهم والدفع بهم لنشاط أكثر فاعلية وأداء.¹

4.3- القيادة الإلكترونية: لا يمكن تصور نجاح خطة معينة من دون أن تتناولها العقول والأيدي والآلات لتنفيذها على وفق مراحلها المحددة وصولاً إلى أهدافها المقررة، وتلك الأعمال تتطلب وجود الإداري القائد الفعال الذي يوجهها ويأخذ بيدها وينسق بينها ويتواصل مع جمهورها ويشجعها على التعاون والتنافس لكي يرتقي بتلك الأعمال إلى تحقيق أهداف المنظمة، والقيادة هي جوهر التوجيه ويمكن تعريفها على أنها عملية التأثير على الأفراد باتجاه تحقيق أهداف المؤسسة، والنقطة الأساسية التي يجب التركيز عليها هي أن المؤسسات بحاجة للقيادة القوية والنظام الإداري القوي وهذا لتحقيق الفعالية ومواجهة كافة التحديات الراهنة، وإيجاد رؤى مستقبلية، وخلق التركيب التنظيمي الكفاء، والإشراف على العمليات اليومية، فالقيادة الإلكترونية هي عملية تأثير اجتماعي تتخللها علاقة تعاونية بين التقنيات والتكنولوجيا لإحداث تغيير على مستوى كل من المواقف المشاعر التفكير السلوك، أداء الفرد أو الجماعة، وحتى على مستوى المنظمة ككل، فالقيادة الإلكترونية تشير إلى تحدي المعوقات التقليدية وخلق طرق جديدة وتحفيز الموظفين.

5.3- الرقابة الإلكترونية: الرقابة بشكل عام تعبير عن عملية عقلانية مدروسة أو عفوية ترتبط بكل مسعى إنساني ينشد تحقيق هدف أو أهداف معينة فعندما يضع المرء لنفسه هدفاً محدداً ويسعى لتحقيقه فلا بد أن يقوم بصفة دورية بمراجعة تقدمه نحو هذا الهدف وإذا وجد انحرافاً عن الهدف أو عثر على عقبات في طريق الوصول إليه فإنه يحاول تصحيح اتجاهه وإزالة العقبات المختلفة ليتمكن من متابعة السير في اتجاه الهدف المنشود وفي إطار التغيير في النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني في المؤسسات تعرضت وظيفة الرقابة إلى تغيير وأصبحت تعرف بـ الرقابة الإلكترونية، التي تعد بأنها: "إحدى الوسائل الحديثة لحل المشكلات التي أفرزتها التطورات التكنولوجية الحديثة في كشف الإساءة الوظيفية وتسريب البيانات"، وتستخدم الرقابة الإلكترونية الوسائل الإلكترونية الحديثة لمراقبة الأنشطة والمعاملات داخل المنظمة بما يحقق الاقتصاد في الجهد والوقت والتكلفة للوصول إلى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من المخاطر، ويفترض أن الرقابة الإلكترونية أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول، من خلال رصدها للانحرافات، خلال التنفيذ، وإطلاع الإدارة عليها، ما يمكنها من التعرف على مواطن الخلل قبل وخلال التنفيذ، واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة، إذ تسهم الشبكة الداخلية التي تعمل كوسيلة أنية

¹ فاطمة موساوي، مرجع سابق، ص 9.

لنقل المعلومات بشكل فوري، على تجاوز فجوة الأداء المتوقعة، مما يمكن من معرفة التنفيذ والاطلاع بالتالي على اتجاه النشاط خارج السيطرة لاتخاذ ما يلزم من إجراءات التصحيح في نفس الوقت.¹

4- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

حسب بعض التصنيفات يوجد ست متطلبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية وهي:

1.4- التكنولوجيا الرقمية (الإلكترونية) e-Technology:

ترتبط الإدارة الإلكترونية وأنشطة الأعمال الإلكترونية بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات، وليس كما يشاع من ارتباط الإدارة الإلكترونية بشبكة الإنترنت والويب فقط. إن التكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية، كما تتنوع أنماطها وأجيالها باستمرار، مما يضع خيارات دائمة ومفتوحة أمام الإدارة. وهي في صدد بناء معمار الأعمال الإلكترونية. ومن هذه الخيارات التقنية المهمة خيار ربط بعض أنشطة الأعمال بخدمات الأكواد التفاعلية Interactive Kiosks، Interactive TV خدمات الهاتف الخليوي المتكاملة مع الإنترنت Mobile Internet وبروتوكول الاتصال بالإنترنت Wireless Application Protocol الذي يمكن مستعمل الهاتف الخليوي من الدخول إلى موقع المنظمة على شبكة الويب، وتكنولوجيا شبكة الإنترنت اللاسلكية The Wireless Internet والوسائط المعلوماتية الرقمية الأخرى.

2.4- العمليات الإلكترونية e-Operations:

تولد العمليات الإلكترونية من تحويل الارتباطات المادية والمهام الجزئية المجمعة في بنية العملية العادية إلى سلسلة قيمة من الأنشطة الرقمية المصممة على أساس تدفق جديد للمعلومات والعمليات من خلال استخدام Extranet، Internet، Intranet، بعبارة أخرى، تظهر العملية الإلكترونية كنتاج لجهود إعادة تصميم العملية الإدارية من جديد باستخدام أدوات ونظم تكنولوجيا المعلومات، وذلك من أجل تحقيق تلاؤم بين العملية الجديدة وبيئة الإنترنت.²

3.4- الاستراتيجية الإلكترونية e-Strategy:

تغطي الاستراتيجية الإلكترونية أنشطة التحليل لبيئة الأعمال، التصميم والاختيار الاستراتيجي وتطبيق استراتيجية الأعمال الإلكترونية، كما تتضمن تحديد مصادر التمييز عن المنافسين المرتبطة بخيارات مختلفة تبني على أساسها سلاسل قيمة.

¹ إلهام شيلي: واقع تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، مج 12، ع1، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2019، ص 471-472.

² سعد غالب ياسين: الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري، عمان، 2019، ص 250-251.

4.4- التسويق الإلكتروني e-Marketing:

يتطلب التسويق الإلكتروني بناء وتطوير نظم للشراء الإلكتروني والبيع الإلكتروني وتقديم الخدمات الإلكترونية على الخط، وتحديد أنواع المنتجات التي يمكن نقلها وتوزيعها من خلال موقع المنظمة على شبكة الويب، وتطبيق نظم فعالة لحماية سرية البيانات والمعاملات الفورية.

5.4- الهيكل الإلكتروني e-Structure:

فالإدارة الإلكترونية تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة، أفقية وعمودية باتصالاتها، وقبل ذلك بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة، وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة والريادة في الأداء وإنجاز الأعمال بكفاءة وفعالة.

6.4- القيادة الإلكترونية e-Leadership:

ويمكن من خلال القيادة الإلكترونية استثمار الأصول الإنسانية الثمينة الخفية للمنظمة، وبصورة خاصة رأس المال الفكري والإنساني وإدارته لتحقيق الميزة التنافسية. القيادة الإدارية الإلكترونية تمثل باختصار الكفاءات الجوهرية القادرة على الابتكار والتحديث وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية، وصنع المعرفة وإدارة عملية التعلم التنظيمي في منظمة ساعية للتعلم بصفة مستمرة ومؤكدة.¹

5- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

- من بين المسلمات أن أي مشروع يقام يصاحبه بعض المعوقات قد تكون في سوء التخطيط وفي عشوائية التنفيذ. ومن تلك المعوقات التي قد تصاحب الإدارة الإلكترونية ما يلي:
- التخبط السياسي والذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة مبادرة "الإدارة الإلكترونية" وفي بعض الأحيان تبديل وجهتها، ويشكل هذا العنصر خطراً كبيراً على مشروع الإدارة الإلكترونية.
- عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة "الإدارة الإلكترونية" لاسيما في حال تدني العائدات المالية الحكومية.
- تأخير متعمد أو غير متعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساساً لأي عملية تنفيذ "للإدارة الإلكترونية".²
- الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع إقليمي والتي يمكنها تعطيل البنية التحتية لفترة من الزمن مما من شأنه أن يعيق تنفيذ استراتيجية الإدارة الإلكترونية.

¹ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص 108-109.

² فداء حامد، مرجع سابق، ص 235-236.

- مقاومة هائلة للتغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية.
- عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية والاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الإنترنت نظراً للأزمات الاجتماعية. الاقتصادية خاصة إذا كانت هذه العملية مكلفة مادياً.
- نقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محلياً أو دعم غير كاف من قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولي للجهود الحكومية الرامية إلى تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية.¹
- الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية وعدم استيعاب أهدافها.
- النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليلها للعنصر البشري.
- وجود الفجوة الرقمية بين الناس متخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يفقهون شيئاً من إيجابياتها.²

¹ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق، ص 87.

² محمد سمير أحمد، مرجع سابق، ص 74.

ثانيا: الفعالية التنظيمية

1- خصائص الفعالية التنظيمية:

ارتبطت فعالية التنظيم بالقدرة على تحقيق الاهداف، وتعدت ذلك لترتبط بإيجاد نوع من التكيف مع البيئة المحيطة به والنمو البقاء، لذلك يمكن القول أن هناك إطار محياه خصائص معينة يشمل التنظيمات الصحية، وهذه التنظيمات تختلف في حدود هذا الاطار من حيث درجات الصحة والفعالية وأهم هذه الخصائص ما يلي:¹

- 1.1- توفير السلامة المهنة: ويكون هذا بتوفر ظروف العمل الطبيعية التي تشكل الوسط الطبيعي للعمل.
- 2.1- المناخ الاجتماعي الفعال: وذلك بتوفير بيئة تنظيمية يحفز فيها الأفراد على العمل بكل طوعية وفعالية.
- 3.1- الاستغلال الفعال لقدرات الأفراد: وذلك بإيجاد أساليب عمل ملائمة تتصف بالمرونة التنظيمية، وتنظم عمل فرص الوظيفي وفرص أوسع لممارسة السلطة والمسؤولية.
- 4.1- تحديد الأهداف بدقة: أي وجود هدف أو أهداف محددة ومتفق عليها يعرفها الأفراد والمديرون، كما توفر التوجيهات اللازمة للوصول إلى هذه الأهداف.
- 5.1- وجود معيار موضوعي: حيث يتم تحديد الخريطة التنظيمية وطرق العمل وتوجيه الموارد وتوزيع مراكز اتخاذ القرارات بناء على معيار موضوعي هو طبيعة العمل ومتطلباته وليس رغبات الاشخاص.
- 6.1- مراكز اتخاذ القرارات الفعالة: ويكون ذلك بإيجاد مراكز لاتخاذ القرارات، حيث توجد المعلومات الملائمة وترتبط بالضرورة بمواقع الاشخاص على الهيكل التنظيمي.
- 7.1- وجود توازن بين المكافآت المادية المعنوية: حيث أن هناك عائدا لقاء العمل المنجز، وهذا لا يجعل العامل في غنى عن المكافآت المعنوية وخاصة ما تعلق منها بطبيعة العمل، وحاجات الاحترام والاستقلال وإثبات الذات.
- 8.1- نظرة ايجابية للأفراد: ويكون ذلك بالتعرف على دوافع الأفراد ومن ثم حسن توجيه طاقاتهم وتأكيد مفهوم العضوية والالتزام.
- 9.1- تشجيع التعاون بين الافراد: حيث انه في إطار تحقيق أهداف التنظيم يتم تشجيع التعاون بين الافراد والمنافسة البناءة، لتحقيق أهداف التنظيم والتصدي للنزاع والت واتخاذ العلاج السريع.

¹ فريال سيفون: الفعالية التنظيمية، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات والمناجمنت، مج 3، ع 6، جامعة الجزائر 2، 2015، ص 44-

10.1- قياس الانجازات بسرعة: فالقياس الدقيق من شأنه الكشف عن نواحي القوة والضعف وتحليل الأسباب وتطبيق الاجراء المناسب.

تطلع التنظيم إلى فرض التحسين وذلك بالبحث عن الجديد وتشجيع الابتكار وانتشار الاكتشاف والمغامرة المحسوبة أو المخططة، وتطبيق الحلول غير تقليدية وحل المشكلات.

من الناحية النظرية نجد أن كل هذه الخصائص لها أثر في زيادة درجة الفعالية إلا أن ذلك يبقى مرتبط بخصومية كل تنظيم وطبيعته وأهدافه ونشاطه وحجمه وعلاقته مع بيئته المحيطة به وهذا ما يتطلب متابعة ميدانية لهذه العناصر بإشباع أساليب قياسية مختلفة.

2- أهمية الفعالية التنظيمية:

تحتاج المجتمعات الحديثة بمختلف أنواعها ونظمها السياسية والاقتصادية والاجتماعية إلى المنظمات لسبب رئيسي وهام وهو أن هذه المنظمات تمكننا من تحقيق الأهداف التي نعجز عن تحقيقها كأفراد، فالمنظمات إنما تنشأ وتنمو لتأدية رسالة معينة والقيام بوظيفة محددة نيابة عن المجتمع الذي يولمها في مقابل هذا كل ما تحتاج إليه من دعم مادي وأدبي يبقى على حياتها ويساعدها على النمو والتطور ، ومن البديهي أن مجتمع أي مؤسسة – أو جمهورها – عندما يعترف بوجودها ويمنحها الدعم الذي تحتاجه فإنه يتوقع منها أن تكون على مستوى عال من الفعالية فتقوم بكل ما عهد به إليها على أكمل وجه ، فإذا ما عجزت تلك المؤسسات عن القيام بدورها وأهملت تأدية رسالتها تكون فاعليتها منخفضة، فإن ذلك يؤثر بدوره على المجتمع ككل إذ أن فاعلية المجتمع رهن فاعلية المؤسسات العاملة فيه¹.

3- متطلبات زيادة الفعالية التنظيمية:

إن تطبيق المعارف الجديدة تتطلب سنوات من التحري وبحوث التطوير، وقدر كبير من الخيال المبدع من جانب الإدارة لكشف كيف يمكن تطبيق هذه المعرفة النامية لتنظيم الجهود البشرية داخل المنظمات وعلى كل فهناك عدة خطوات تستخدم من أجل زيادة الفعالية التنظيمية منها:

1.3- اللامركزية والتفويض: وهما طريقتان لتحرير العاملين من الرقابة المشددة في المؤسسات التقليدية ومنحهم درجة من الحرية في توجيه أنشطتهم الخاصة وتحمل المسؤولية، والأهم من ذلك إشباع حاجاتهم الاجتماعية والنفسية، وفي هذا تقدم مؤسستي سيزر رويك" وشركائهم (robucket company sears) مثلاً مهما: فهما تفرضان الإدارة بالأهداف وتضخمان عدد العاملين الذين يراجعون المدير كي لا يبقى لديه وقت لمراجعتهم أو توجيههم.

¹ سومية سعال: الفعالية التنظيمية في ظل التوجهات الادارية الحديثة، مركز البحث في العلوم الاسلامية والحضارة الأغواط، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، الجزائر، مج 10، ع 35، الاغواط، 2018، ص 89.

2.3- توسيع العمل: رواده شركتي "أي بي أم (IBM)" و "ديترويت إديسون" فهما تشجعان تقبل المسؤولية لدى أدنى مستوى التنظيم، ويوفر الفرصة لإشباع الحاجات الاجتماعية والنفسية.

3.3- تقييم الأداء: إن البرامج التقليدية لتقييم الأداء تميل إلى معاملة الفرد وكأنه منتج خاضع للتفتيش والمراقبة، بينما البرامج الحديثة تتبع مناهج تشترك الفرد في وضع أهداف لنفسه، كما أن التأثيرات المصاحبة لهذا المنهج على حاجات تحقيق الذات كبيرة جدا، ومن أمثلة الشركات التي تتبع مثل هذه المناهج شركة "جنرال ميلز" وشركة "أنسول للكيماويات".

4.3- الإدارة بالاستشارة والمشاركة: توفر الإدارة بالاستشارة والمشاركة الظروف الملائمة لتشجيع العاملين كي يقوموا بتوجيه طاقاتهم نحو تحقيق أهداف المؤسسة، فإفساح المجال لهم للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات التي تهمهم يوفر فرصة مهمة لإشباع حاجاتهم الاجتماعية والنفسية.

5.3- زيادة فعالية الاتصال: يمكن القيام بعدة إجراءات لتحسين الاتصالات داخل التنظيم منها:

- إنشاء قنوات إضافية لتسهيل سيولة المعلومات في مختلف الاتجاهات والمستويات.
- إنشاء لجان مشتركة تضم عناصر وممثلين من مختلف مصالح ومستويات الهيكل التنظيمي لمناقشة مختلف الأفكار والتعليمات والقرارات وتسهيل انتشارها.
- تنظيم جمعيات عامة دوريا، تعقد كلما دعت الحاجة إلى ذلك، تناقش خلالها قضايا التنظيم التي يسودها الغموض وتقديم شروحات وتوضيحات.
- الاعتماد على مسيرين أكفاء في مواقع العمل التي تعتمد في تنفيذها على الاتصالات.¹

4- معوقات الفعالية التنظيمية:

هناك بعض السلوكيات والعوامل التي تعيق فعالية المؤسسة، وقد ترتبط تلك المعوقات بالمسؤول (المدير) ذاته أو بنمطه الإداري، أو قد ترتبط بالبيئة التي تتفاعل معها المؤسسة، ويمكن تصنيف تلك المعوقات وفق ثلاثة أصناف وهي:

1.4- المعوقات الشخصية: وهي معوقات متداخلة ترتبط بذات المدير، وتشمل: التردد في اتخاذ القرار الركون إلى التقليد والتفكير التقليدي، الخوف من الفشل، عدم الثقة بالنفس، قلة المعرفة ونقص الخبرة، الخوف من الجديد، صراع الأدوار، عدم القدرة على مواجهة المشكلات، التولي والتراجع، عدم الطموح، الإحباط واليأس، القلق وعدم الاستقرار النفسي، والضغط النفسي.

¹ لحسن لعزيز، يوسف بزنيان: مبررات التمكين الإداري لتحسين الفعالية التنظيمية (دراسة نظرية)، مجلة مفاهيم للدراسات الفلسفية والإنسانية المعمقة، مج 2، ع 6، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2019، 61-62.

2.4- المعوقات التنظيمية: وهي معوقات متشابكة ومتداخلة ومرتبطة بالتنظيم والأساليب الإدارية، وتشمل نمط الإدارة التسلطي، سوء الصحة التنظيمية، المركزية، المناخ التنظيمي السلبي، سوء نظام الاتصال، غياب التخطيط، المغالاة أو التعسف في تطبيقات التعليمات واللوائح والقوانين الإدارية، غياب تدفق المعلومات وسهولة انسيابها، عدم وضوح الواجبات والمسؤوليات، عدم توازن السلطات مع المسؤوليات وتضاربها.

3.4- المعوقات الاجتماعية: وهي معوقات مرتبطة بالاتجاهات والقيم والنظم السائدة في بيئة المؤسسة، وتشمل؛ عدم احترام شروط النظافة، قلة الانضباط، العشوائية، الفساد الأخلاقي، الأنانية، سوء استخدام الوقت، المحسوبية، انعدام ثقة المجتمع بالمؤسسة.¹

¹ خالد بوشارب بولوداني، عبد الوهاب عقون: الفعالية التنظيمية - المؤشرات والنماذج النظرية المفسرة-، مجلة الراصد لدراسات العلوم الاجتماعية، مج 1، ع 1 جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2021، ص 107.

الفصل الثالث:

عرض نتائج الدراسة الميدانية

- عرض نتائج المحور الأول: البيانات السوسيو ديموغرافية
- عرض نتائج المحور الثاني: آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية المستخدمة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتبسة
- عرض نتائج المحور الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق الفعالية التنظيمية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في كل من المجالات الإدارية، التعليمية والمكتبية
- عرض نتائج المحور الرابع: العوائق التي تواجه الإدارة الإلكترونية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة

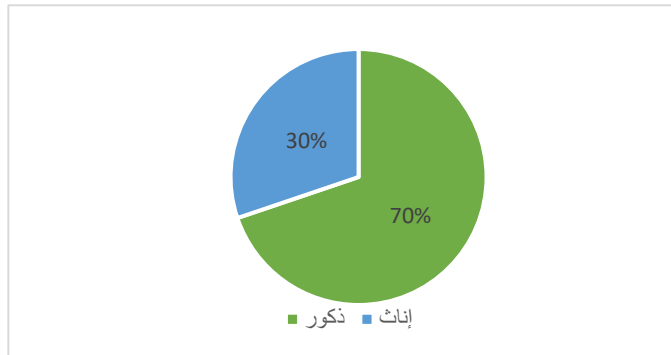
عرض نتائج البيانات الميدانية:

المحور الأول: عرض نتائج البيانات السوسيو ديموغرافية

تساعد البيانات الشخصية الباحث في التعرف على ملامح وخصائص المبحوثين وخلفياتهم وكثيرا ما يعتمد عليها كمؤشرات في تحليل البيانات والمعطيات حسب ما تقتضيه متغيرات الدراسة وأهدافها، ومن هذا المنطلق اشتملت استمارة هذه الدراسة على محور خاص بالبيانات الشخصية: والذي يضم (05) أسئلة تتعلق بـ (بمتغير النوع، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة). الجدول رقم (01): يوضح توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب متغير النوع.

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	30	69.8 %
إناث	13	30.2 %
المجموع	43	100 %

الشكل رقم (01): يوضح توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب متغير النوع.



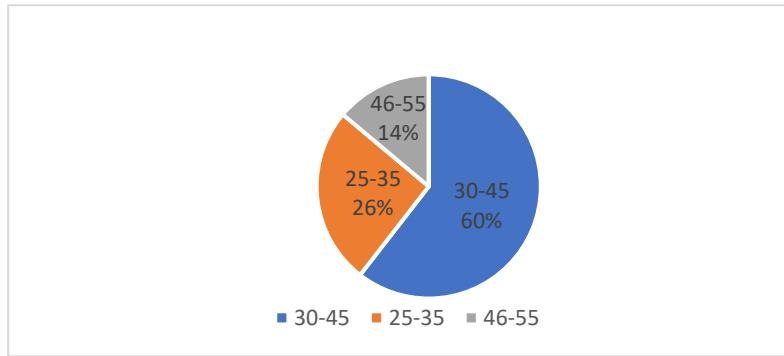
نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) الذي يوضح تصنيف افراد العينة حسب النوع ان نسبة الذكور في موظفي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والمقدرة بـ 69.8% أكبر من نسبة الإناث المقدرة بـ 30.2% وهذا راجع لتباين الأدوار والاهتمامات بين الجنسين، فالرجال عادة يميلون إلى تفضيل الأدوار القيادية والمناصب الحساسة التي تتجنبها النساء، بينما تلجأ المرأة إلى المؤسسات التعليمية قصد التدريس أكثر من الاهتمام بالوظيفة في الإدارة، ويمكن القول أن تعدي نسبة الذكور نسبة الاناث في الادارة أمر مألوف داخل الإدارات في مؤسسات أخرى.

توافقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة يسرى عبد العزيز بعنوان "تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على فاعلية المنظمة" حيث وجدت أن هناك تدني في عدد الإناث العاملين في الجامعة نسبة لأعداد الذكور وقد أرجعته لوجود عوامل بيئية وظروف اجتماعية¹.

الجدول رقم (02): يوضح توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب متغير السن.

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
% 60.5	26	45-36
% 25.6	11	35-25
% 13.9	6	55-46
% 100	43	المجموع

الشكل رقم (02): يوضح توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب متغير السن.



يتضح لنا من خلال الجدول الذي يبين تصنيف افراد العينة حسب متغير السن أن الفئات العمرية مختلفة ومتفاوتة النسب في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، حيث جاءت في المرتبة الأولى الفئة العمرية من 45-36 سنة بنسبة 60.5%، تليها الفئة من 35-25 سنة بنسبة 25.6%، ثم الفئة الأخيرة من 55-46 سنة بنسبة 13.9% كما نلاحظ انعدام الفئات العمرية الأكثر من 55 سنة. يعتبر هذا التنوع في الفئات العمرية أمر إيجابي فالإدارة تحتاج الى فئة شابة تتسم بالطموح والاندفاعية نحو تجربة أساليب جديدة واكتساب خبرة تمكنها من ارتياد مناصب عليا فما يمكن ملاحظته من النسب أن هناك اداريين حديثي العهد بالتخرج ومع هذا فقد تمكنوا من افتكاك مناصب عمل في إدارة الجامعة ولهذا عددهم قليل مقارنة بالفئة الأولى،

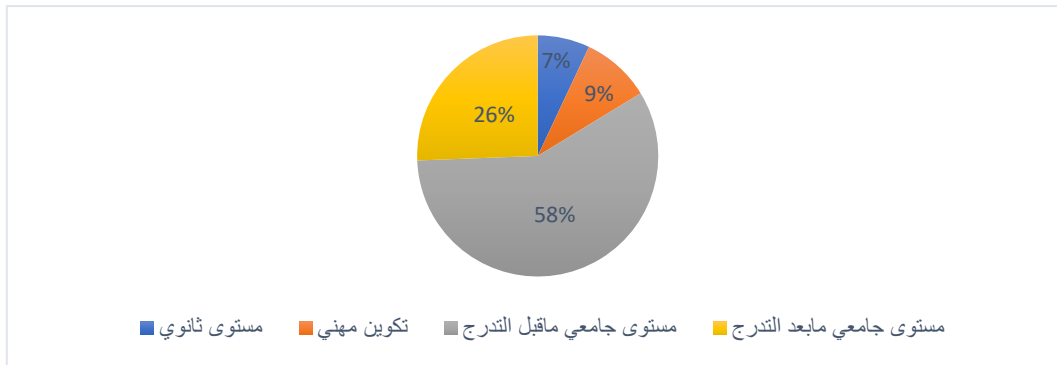
¹ يسرى عبد العزيز محمد: مرجع سابق، ص 390.

وكل مؤسسة تحتاج إدارة الكلية لفئة كالفئة الثالثة ذات الخبرة الطويلة والمعرفة المعمقة بطبيعة العمل وسيهره والتي تساعد باقي الفئات العمرية على التأقلم والتعلم بسرعة، ومنه يمكن القول أن موظفي الإدارة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية أغلبهم شباب ومن الفئة العمرية المتوسطة ما يعني أن الطاقم الإداري فتي وأن إدارة الكلية متوازنة من ناحية الاحتياجات العمرية.

الجدول رقم (03): يوضح توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
58.1%	25	مستوى جامعي ما قبل التدرج
25.6%	11	مستوى جامعي ما بعد التدرج
9.30%	4	تكوين مهني
7%	3	مستوى ثانوي
100%	43	المجموع

الشكل رقم (03): يوضح توزيع مفردات مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي.



يوضح الجدول رقم (03) تصنيف أفراد العينة حسب المستوى التعليمي في الكلية، نلاحظ من خلال المعطيات الجدولية أن إدارة الكلية تحتوي على موظفين من مختلف المستويات التعليمية، حيث نجد النسبة الأكبر من ذوي المستوى الجامعي ما قبل التدرج و المقدره بـ 58.1% تلمها عينة ما بعد التدرج بنسبة 25.6% ، ثم أصحاب شهادات التكوين المهني و المقدر عددهم بـ 4 افراد بنسبة 9.30% ، يليهم ذوي المستوى الثانوي بأقل نسبة و المقدره بـ 7% ، هذا الاختلاف راجع لـ تعدد متطلبات المستويات الإدارية وتنوع المهام ففي نسبة الأكبر (المستوى الجامعي ما قبل التدرج) هي نسبة من إداريين توظفوا بمستواهم مباشرة أو إداريين قاموا بترقية مستواهم العلمي بما يتماشى مع طبيعة المؤسسة، أما بالنسبة للنسبة الثانية الخاصة

بالمستوى التعليمي ما بعد التدرج راجع لتطلب بعض المناصب (الأساتذة الإداريون) لهذا المستوى التعليمي. أما في النسبة الأدنى الخاصة بمستوى التكوين المهني والثالث ثانوي هي نسبة متناسبة مع طبيعة المناصب الثانوية المكتملة للمناصب الرئيسة التي تعد وظائف مهمة لا غنى عنها خاصة ما يساهم به قطاع التكوين المهني في تلبية الاحتياجات الوظيفية بما يتطلبه سوق العمل من معارف ومهارات تساعد في تطوير الأداء الوظيفي.

ومنه فإن إدارة الكلية تحتوي على مستويات تعليمية وقامات علمية تتناسب وطبيعة الأعمال وأهداف المؤسسة التعليمية.

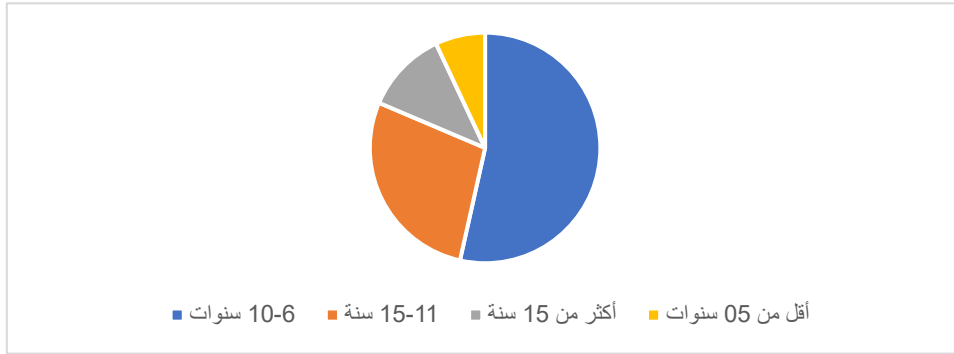
وهذا ما يتوافق مع دراسة خمسين يسمينة وإقليمين سامية بعنوان "الإدارة الإلكترونية والفعالية التنظيمية"¹ والتي خلصت إلى أن عدد كبير من الأفراد المبحوثين من ذوي المستوى الجامعي بنسبة 49.12% وهذا راجع لطبيعة العمل تتطلب مستوى عالٍ ومؤهل علمي يساهم في الرفع من المستوى الإداري.

الجدول رقم (04): تصنيف المبحوثين حسب سنوات الخبرة في العمل.

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
53.5 %	23	10-6 سنوات
27.9 %	12	15-11 سنة
11.6 %	5	أكثر من 15 سنة
7 %	3	أقل من 05 سنوات
100 %	43	المجموع

¹ يسمينة خمسين وسامية إقليمين: مرجع سابق، ص 152.

الشكل رقم (04): يوضح تصنيف المبحوثين حسب سنوات الخبرة في العمل.



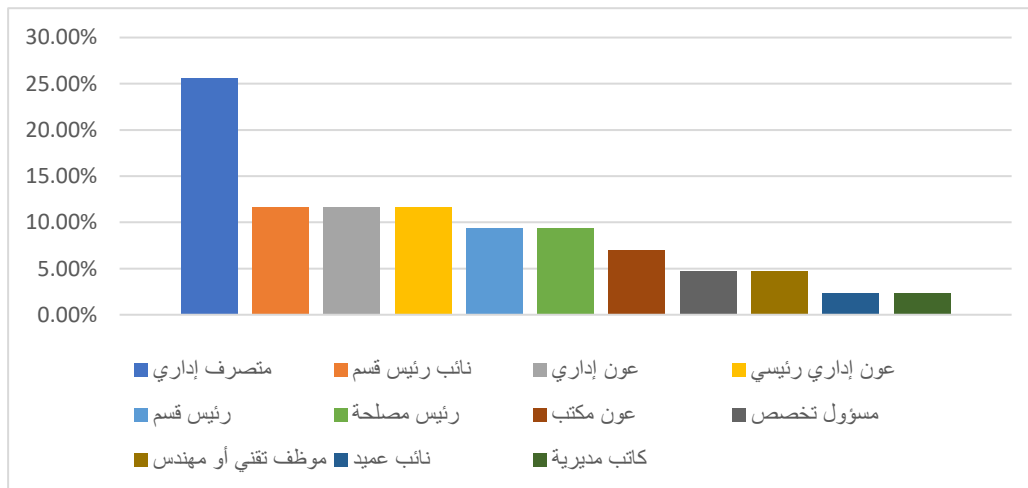
يبين الجدول رقم (4) تصنيف أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في العمل فنجد الفئة الغالبة ذات الخبرة المتراوحة بين 6 إلى 10 سنوات بنسبة قدرها 53.5% تليها الفئة من 11 إلى 15 سنة بنسبة 27.9%، ثم فئة الخبرة الأكثر من 15 سنة بنسبة 11.6% وأقلها عند الفئة ذات الخبرة الأقل من 5 سنوات بنسبة 7%، من خلال هذه المعطيات يتضح لنا أنه بمعدل 81.4% من موظفي الكلية هم أصحاب خبرة في المجال الإداري وهذا راجع لأقدمية التوظيف والتي تسمح لهم باكتساب مهارات وقدرات مهنية من خلال التجربة وطول مدة العمل لتنعكس على المردود والأداء الوظيفي للإدارة، هذه الخبرة تسمح للموظفين بالارتقاء إلى مناصب أعلى خاصة عند ذوي الخبرة الأكثر من 15 سنة، أما نسبة 7% للأفراد الذين لا تتجاوز سنوات خبرتهم الإدارية 5 سنوات تشير لأنه هناك تجديد دوري ونسبي في المؤسسة من أجل استقطاب موظفين جدد ذوي مؤهلات وقدرات تساعد على تقديم إضافة لإدارة الكلية.

يمكننا تفسير ما سبق استنادا على نموذج العمليات الداخلية والذي يركز على سلامة وكفاءة التنظيم الداخلي للمنظمة ومدى تناسق عملياته مع بعضها البعض انطلاقا من تحقيق عدة نقاط من بينها الاستفادة من طاقات الأفراد والجماعات داخل المنظمة والتي يمكن ملاحظتها من خلال معطيات الجدول، حيث نجد تنوع في سنوات الخبرة يمكن الاستفادة منه على اختلاف الفئات، فالإداريين الجدد تستفيد الإدارة من طاقاتهم وحجهم للتغيير والتي يتم توجيهها من خلال ذوي الخبرة الطويلة لتصب في صالح المنظمة، فالإدارة تحتاج جميع الفئات لضمان توازن العمليات الداخلية واستمرارها.

الجدول رقم (05): يوضح توزيع المبحوثين حسب الوظيفة.

النسبة المئوية	التكرار	توزيع المبحوثين حسب الوظيفة
% 25.6	11	متصرف إداري
% 11.6	5	نائب رئيس قسم
% 11.6	5	عون إداري
% 11.6	5	عون إداري رئيسي
% 9.3	4	رئيس قسم
% 9.3	4	رئيس مصلحة
% 7	3	عون مكتب
% 4.7	2	مسؤول تخصص
% 4.7	2	موظف تقني أو مهندس
% 2.3	1	نائب عميد
% 2.3	1	كاتب مديرية
% 100	43	المجموع

الشكل رقم (05): يوضح توزيع المبحوثين حسب الوظيفة.



تبين معطيات الجدول الموضحة أعلاه أن الإداريين في الكلية يشغلون عدة مناصب تختلف درجتها حسب الخبرة والشهادات والمستوى التعليمي موزعة على كل مستويات الإدارة، أكثرهم المتصرفين الإداريين بـ 11

إداري بنسبة 25.6% ذلك أنهم يمارسون مهاماً بين نشاطات الدراسة والرقابة والتقييم والتنظيم وغيرها في عدة مصالح سواء على مستوى الإدارة العامة (الوسائل، الميزانية...) أو على مستوى مصلحة الموظفين لهذا نجد نسبتهم مرتفعة في كل الإدارات مقارنة بالإداريين الآخرين، يليهم نواب رؤساء الأقسام بنسبة 11.6% و المتساوية نسبتهم مع الأعوان الإداريين والأعوان الرئيسيين بعدد 5 افراد في كل منصب، ومن ثم رؤساء الأقسام ورؤساء المصالح بنفس النسبة والمقدرة ب 9.3%، كما يوجد هناك 3 اعوان مكاتبين بنسبة مقدرة ب 7% ، كما يبلغ عدد مسؤولي التخصص فردين بنسبة تقدر ب 4.7% وتتساوى هذه النسبة مع نسبة الموظفين التقنيين أو المهندسين، وأقل المناصب تواجد على مستوى الكلية هما منصب نائب عميد الكلية وكتاب المديرية بفرد واحد في كل منصب بنسبة 2.3% وهذا أمر طبيعي فالوظائف القيادية تكون أقل مقارنة بالوظائف الأخرى.

يمكن تفسير النسب السابقة المتفاوتة بخصوصية نظام التعليم العالي الذي يتطلب مناصب محددة من جهة وطبيعة الهيكل التنظيمي من جهة أخرى والذي بدوره يتغير حسب احتياجات الإدارة وكبر الكلية وكثرة تخصصاتها المتاحة.

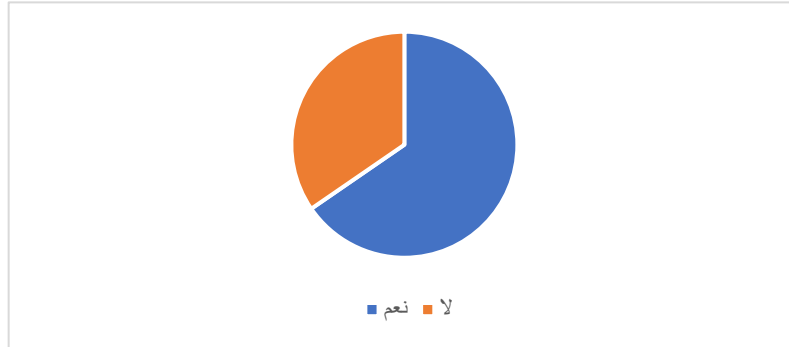
المحور الثاني: عرض النتائج الخاصة بآليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية المستخدمة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتبسة.

المعدات والأجهزة:

الجدول رقم (06): جدول يوضح توفر الكلية على أجهزة الحاسوب المناسبة لحجم وطبيعة العمل.

النسبة	التكرار	توفر أجهزة الحاسوب
62.8 %	27	نعم
37.2 %	16	لا
100 %	43	المجموع

الشكل رقم (06): يوضح توفر الكلية على أجهزة الحاسوب المناسبة لحجم وطبيعة العمل.

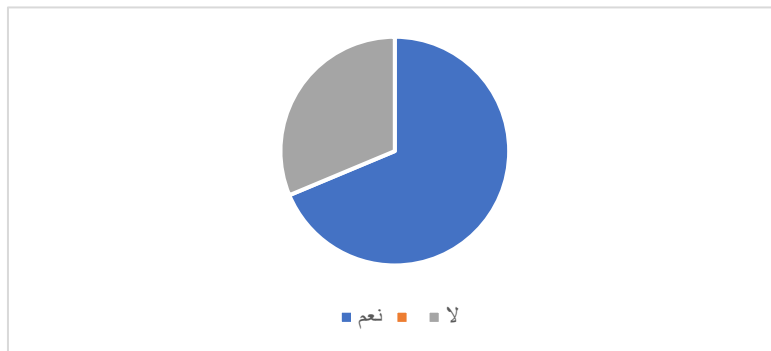


يبين الجدول رقم (06) توفر الكلية على أجهزة الحاسوب المناسبة لطبيعة العمل، وحسب الأغلبية نسبة 62.8% فإن الكلية تتوفر على أجهزة حاسوب تتناسب مع حجم وطبيعة العمل، بينما كان لنسبة 37.2% رأي مخالف، يمكن إرجاع هذا الاختلاف لتباين صعوبة أداء المهام ومتطلباتها بتباين الوظائف وقد يرجع أيضا لأن بعض الأجهزة لم تتم صيانتها أو تجديدها، ومنه يمكن القول أن إدارة الكلية تتوفر على نسبة لا بأس بها من أجهزة الحاسوب المناسبة لحجم وطبيعة العمل داخلها.

الجدول رقم (1-7): جدول يوضح توفر الكلية على أجهزة الماسح الضوئي.

النسبة	التكرار	توفر أجهزة الماسح الضوئي
68.7%	28	نعم
31.3%	15	لا
100%	48	المجموع

الشكل (1-7): يوضح توفر الكلية على أجهزة الماسح الضوئي.

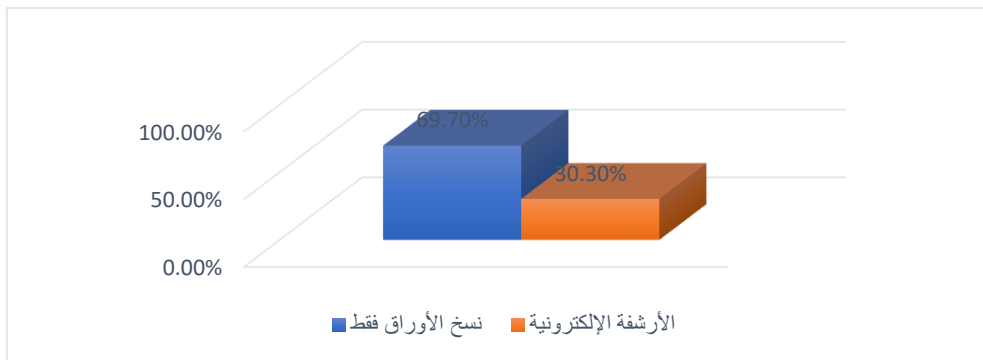


حسب الجدول رقم (07) الذي يبين توفر الكلية على أجهزة الماسح الضوئي يتضح أن الكلية تتوفر على هذه الأجهزة بنسبة 68.7% حسب 28 إجابة بنعم، فهي تعد من بين أهم الأدوات التي تعمل على رقمنة البيانات بدقة وكفاءة عاليين ووجودها ضروري في أي مؤسسة، بينما كان لـ 15 موظف أجاب بـ لا نسبة 31.3% رأيا معاكسا حيث نفوا توفر هذه الأجهزة على مستوى مكاتب الكلية، وذلك لأن هناك مكاتب لا تتوفر على جهاز الماسح الضوئي بسبب اختلاف المهام حيث يتم استخدامه في مكاتب دون أخرى.

جدول رقم (2-7): يوضح استعمالات الماسح الضوئي.

النسبة	التكرار	استعمالات الماسح الضوئي
69.7%	23	نسخ الأوراق
30.3%	10	الأرشفة الإلكترونية
100%	33	المجموع

الشكل رقم (2-7): يوضح استعمالات الماسح الضوئي.



حسب معطيات الجدول فالموظفين الذين يستخدمون الماسح الضوئي تزوج استخدامهم له بين نسخ الأوراق والأرشفة الإلكترونية حيث بلغت نسبة استخدام الماسح الضوئي في النسخ بـ 69.7% أما الأرشفة الإلكترونية فقد بلغت نسبتها 30.3%، وهذا راجع لمتطلبات كل وظيفة، كما أن استخدام الماسح الضوئي للأرشفة الإلكترونية يعتبر خطوة نحو الأمام لتحقيق الإدارة لمبدأ الصفر ورقة.

الجدول رقم (08): جدول يوضح توفر الكلية على وسائل إلكترونية لإثبات الحضور.

النسبة المئوية	التكرار	توفر وسائل الاللكترونية لإثبات الحضور
90.7 %	39	لا
9.3 %	4	نعم
100 %	43	المجموع

الشكل رقم (08): يوضح توفر الكلية على وسائل إلكترونية لإثبات الحضور.

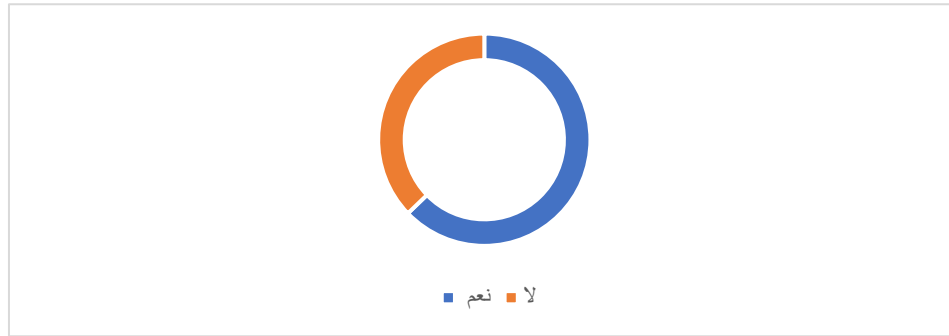


تبين الشواهد الرقمية للجدول (08) أن الكلية لا تتوافر على أجهزة إلكترونية لإثبات الحضور حيث أكد ذلك 39 موظفاً وبنسبة 90.7%، بينما تعود النسبة المتبقية المقدرة بـ 9.3% لأربعة موظفين أجابوا بأن هذه الأجهزة متواجدة فعلاً على مستوى الكلية، يرجع هذا الاختلاف كون جهاز إثبات الحضور البيومتری عن طريق بصمة الاصبع تم اضافته حديثاً بعد قيامنا بتوزيع الاستمارات على المبحوثين، ومنه يمكن القول أن الكلية قد خطت خطوة للأمام في مجال الرقابة ورقمنة الوظائف الإدارية.

الجدول رقم (9-1): يوضح استخدام الهاتف الذكي والجهاز اللوحي لأداء المهام الإدارية.

النسبة المئوية	التكرار	استخدام الهاتف الذكي والجهاز اللوحي لأداء المهام الإدارية
62.8 %	27	نعم
37.2 %	16	لا
100 %	43	المجموع

الشكل رقم (9-1): يوضح استخدام الهاتف الذكي والجهاز اللوحي لأداء المهام الإدارية.

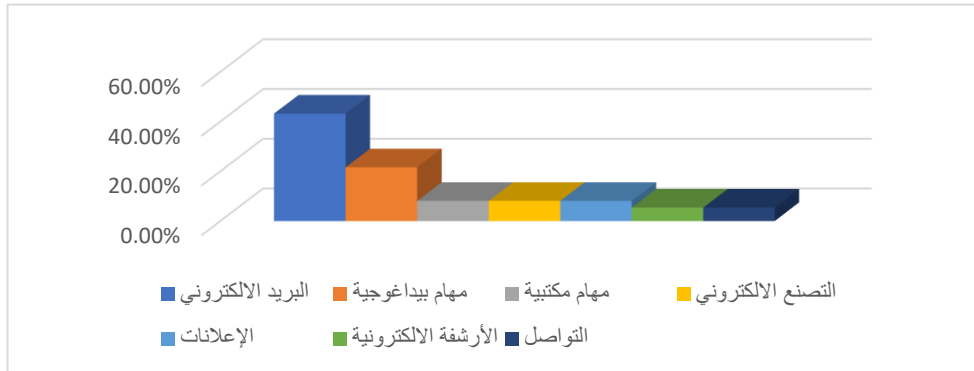


تشير معطيات الجدول إلى أن نسبة 62.8% بمعدل 27 من إداريي الكلية يستخدمون الهاتف النقال والجهاز اللوحي في أداء مهامهم وهذا من خلال ما تقدمه من ميزات كسهولة الحمل وإمكانية التواصل وتبادل المعلومات من أي زمان ومكان بين مختلف المستويات التنظيمية، بينما 16 إداري بنسبة 37.2% لا يستخدمون الهاتف النقال والجهاز اللوحي لأداء مهامهم، يمكن ارجاع ذلك إلى اكتفائهم بالأساليب التقليدية والأجهزة الالكترونية الأخرى.

جدول رقم (9-2) يوضح استخدامات الهاتف الذكي والجهاز اللوحي في أداء المهام الإدارية.

النسبة	التكرار	استخدامات الهاتف الذكي والجهاز اللوحي في أداء المهام الإدارية
43.2%	16	البريد الالكتروني
21.6%	8	مهام بيداغوجية
8.1%	3	مهام مكتبية
8.1%	3	التصفح الالكتروني
8.1%	3	الإعلانات
5.4%	2	الأرشفة الالكترونية
5.4%	2	التواصل
100%	37	المجموع

الشكل رقم (9-2): يوضح استخدامات الهاتف الذكي والجهاز اللوحي في أداء المهام الإدارية.



يوضح الجدول السابق المهام الادارية المنجزة من طرف إداريي الكلية عن طريق الهاتف النقال والجهاز اللوحي والتي تتمثل في استخدام البريد الإلكتروني بأكثر نسبة حيث بلغت 43.2% وذلك لسهولة استخدامه وما يحتويه من مميزات كإرسال جميع صيغ الملفات مع الحفاظ على جودتها خاصة الصور، تليها مباشرة نسبة 21.6% للمهام البيداغوجية حيث يستخدم الإداريين الهاتف النقال والجهاز اللوحي في نشر النقاط واعداد القوائم للطلبة وأيضاً استخدام بروغراس، تأتي المهام المكتبية بعدها بنسبة 8.1% حيث يقوم بعض الإداريين منهم الأساتذة الاداريون وعمال المكتبة بالبحث البيبليوغرافي، والولوج للمكتبات والمستودعات الرقمية باستخدام الهاتف النقال والجهاز اللوحي، كما تتساوى هذه النسبة مع كل من التصفح الإلكتروني والإعلانات لتبليغ التعليمات الجديدة ومعرفة المستجدات، يستخدم أيضاً إداريي الكلية الهاتف الذكي والجهاز اللوحي في مهتمتي الأرشفة الإلكترونية والتواصل حيث تساوت نسبتهما بـ 5.4% فنجد الإداريين يستعملون أجهزتهم الخاصة للبقاء على اتصال دائم مع زملاء العمل والبعض منهم يستخدمها لمسح الوثائق وأرشفتها باستعمال تطبيقات الهاتف.

الجدول رقم (10): يوضح توفر الكلية على وسائل العرض السمعية والبصرية الحديثة.

توفر وسائل العرض السمعية والبصرية	التكرار	النسبة المئوية
لا	24	55.8%
نعم	19	44.2%
المجموع	43	100%

الشكل رقم (10): يوضح توفر الكلية على وسائل العرض السمعية البصرية الحديثة.



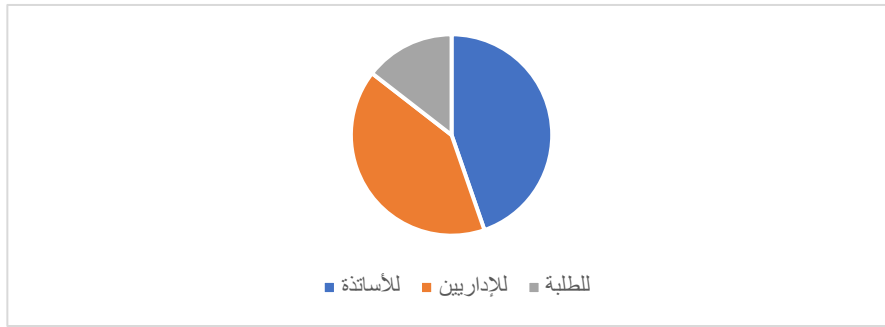
يكشف الجدول (10) أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لا تتوافر على وسائل العرض السمعية البصرية وذلك حسب 24 إداري بنسبة قدرها 55.8% يمكن ارجاعها لقلة الأجهزة التي لا تلي احتياجات العمل رغم أن طبيعة العمل في مؤسسات التعليم العالي تتطلب هذا النوع من الأجهزة سواء في مجال التدريس والعروض التقديمية الخاصة بالطلبة وغيرها، تتوفر هذه الوسائل بالكلية حسب 19 إداري بنسبة 44.2% فالأرجح أنها تستخدم الا للضرورة خاصة في الملتقيات الوطنية والدولية أو الاجتماعات على مستوى عالي.

البرمجيات:

الجدول رقم (11): يوضح منح البريد الإلكتروني في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

النسبة المئوية	التكرار	منح البريد الإلكتروني
44.7 %	34	للأساتذة
40.8 %	31	للإداريين
14.5 %	11	للطلبة
100 %	76	المجموع

الشكل رقم (11): يوضح منح البريد الإلكتروني في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.



يتضح من خلال هذا الجدول أن منح البريد الإلكتروني شمل كل من في الكلية بصفة متفاوتة من إداريين وأساتذة وطلبة، وحسب معطيات الجدول فالأساتذة هم أكثر من يمتلكون بريدا إلكترونيا بنسبة 44.7% يليهم الإداريون بنسبة 40.8% ثم الطلبة الجامعيون بنسبة 14.5%، ويرجع هذا لأن فئة الأساتذة هم الأكثر استعمالا للبريد الإلكتروني في التواصل مع الإدارة والطلبة وكذا ضرورته في مساهمهم العلمي والمهني اذ يعتبر أكثر رسمية ومهنية في التعامل، ولا يقل هذا أهمية عند فئة الإداريين الذين تتعدد استخداماتهم للبريد الإلكتروني، أما بالنسبة لفئة الطلبة فتخلف عملية حصولهم على البريد الإلكتروني من طرف الإدارة راجع لتعرقل عملية انشاء البريد الالكتروني بين معاملات إدارة الكلية والإدارة المسؤولة عن انشاء البريد الإلكتروني في الجامعة المركزية.

وهذا ما يمكن تفسيره بالاعتماد على نظرية انتشار المبتكرات، حيث أن استخدام البريد الإلكتروني من قبل كان مقتصرًا على بعض التعاملات البسيطة كاستخدامه في إنشاء حسابات إلكترونية على مواقع الإنترنت أو تبادل بعض المعلومات الضرورية وبصفة قليلة، لكن وبعد الأزمة الوبائية العالمية "كوفيد 19" صار استخدام البريد الإلكتروني كوسيلة اتصالية أساسية للتعاملات الإدارية المختلفة أمرا ضروريا، سواء بين الإدارة والأساتذة أو بين الإدارة والطلبة أو بين الطلبة وأساتذتهم، نظرا لما يتيح من مزايا تسهل على مستخدميه تبادل المعلومات والتواصل في أي وقت وفي كل مكان، حيث يمكن من خلاله تبادل المراسلات الإدارية وكذلك نشر التعليمات ورفع التقارير بين الإداريين والأساتذة بكل سهولة ودون الحاجة إلى التواصل المباشر وجهًا لوجه، كما يمكّن الطلبة من التواصل المستمر سواء مع الإدارة للاستفسار وطرح بعض الانشغالات، أو مع الأساتذة لتقديم بعض الأعمال الموجهة والبحوث الإلكترونية.

الجدول رقم (12): يوضح استخدام البريد الإلكتروني في المعاملات الادارية.

النسبة المئوية	التكرار	استخدام البريد الالكتروني في المعاملات الإدارية
53.5%	23	أحيانا
46.5%	20	دائما
100%	43	المجموع

الشكل رقم (12): يوضح استخدام البريد الإلكتروني في المعاملات الادارية.

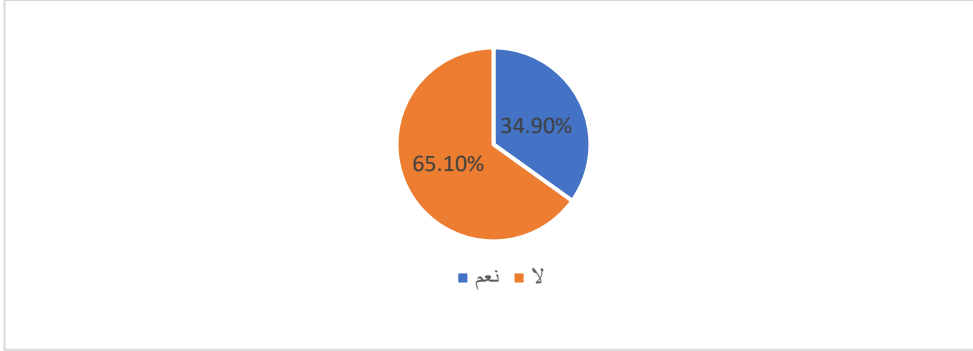


يظهر من خلال بيانات الجدول (12) نجد أن الإجابة بـ أحيانا جاءت في المرتبة الأولى بنسبة قدرها 53.5% تليها الإجابة بـ دائما بنسبة 46.5%، ما يمكن ملاحظته مبدئيا هو تقارب نسب الإجابة بين دائما وأحيانا وانعدام نسبة الإجابة بـ أبدا هذا ما يدل على أن كل إداري الكلية يستخدمون البريد الالكتروني في معاملاتهم الإدارية قصد التواصل أو امداد الموظفين بأهم التحديثات المتعلقة بنظام العمل أو توزيع المهام أو ابلاغ المهام الإضافية وشتى الإجراءات المختلفة، ويرجع استخدام البريد الالكتروني أحيانا وليس دائما الى طبيعة المعاملات الإدارية هل تقتضي استخدام البريد الالكتروني ام لا.

الجدول رقم (13): يوضح دعم الكلية للاتصالات والاجتماعات عن بعد.

النسبة المئوية	التكرار	دعم الكلية للاتصالات والاجتماعات عن بعد
65.1%	28	لا
34.9%	15	نعم
100%	43	المجموع

الشكل رقم (13): يوضح دعم الكلية للاتصالات والاجتماعات عن بعد.



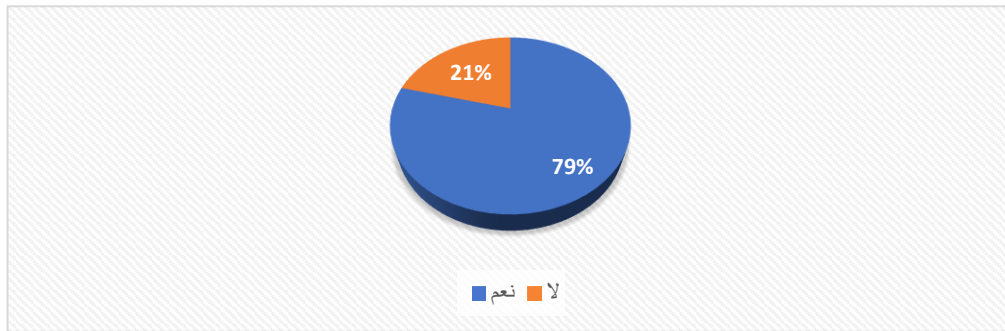
من خلال المعطيات الجدولية يتبين لنا ان الكلية لا تدعم الاتصالات والاجتماعات عن بعد حسب 28 إداري بنسبة 65.1%، وأكد 15 إداري بنسبة 34.9% دعم الكلية لذلك فقد تعزز هذا في ظرف الجائحة الوبائية الأمر الذي استدعى الإدارة للإقامة بعض الاجتماعات رغم قلتها كاجتماع لجنة الصفقات بالإضافة الى حضور الأساتذة الإداريين عقد الملتقيات الوطنية والدولية في عدة تخصصات، ويعود اختلاف النسبتان السابقتان إلى مشاركة بعض الإداريين دون غيرهم في هذه الاجتماعات المقامة عن بعد نظرا لخصوصيتها، كما أن طبيعة عمل بعض الإداريين لا تستدعي إقامة اجتماعات عن بعد.

وحسب نظرية انتشار المبتكرات يمكن القول أن أسلوب الاجتماعات المستحدث (الاجتماعات عن بعد) لم يجتز مرحلة التجريب وحتى التقييم عند أغلب الإداريين فمن خلال النسب نجد أن هناك وعيا بالمبتكر وانتشاره الضئيل في الكلية رافقه اهتمام وجمع المعلومات حول كيفية أداء الاجتماعات عن بعد ومحاولة تقييم مدى فعالية هذه الاجتماعات في ضمان استمرار العمل الإداري لدى المستخدمين ومن سبق وجرب هذا النوع من الاجتماعات من كليات وجامعات أخرى، وقد تبع هذا التقييم توجه بعض الإداريين (الأقلية التي أجابت باعتماد الكلية للاجتماعات عن بعد) لتجربة الاجتماعات عن بعد خاصة خلال الأزمة الصحية الفارطة، لكن لم يصل هذا الأسلوب المستحدث لمرحلة التبني الفعلي 100% داخل الكلية رغم اعتماد الإدارة العليا لنظام التعليم عن بعد موازيا لنظام التعليم الحضوري. هذا ما يوافق نظرية انتشار المبتكرات والتي تقول بأن عملية التبني يمكن أن تتوقف في أي مرحلة من المراحل.

الجدول رقم (1-14): يوضح توفر الكلية على أنظمة معلوماتية لأداء المهام الخاصة بالعمل.

النسبة المئوية	التكرار	توفر الكلية على أنظمة معلوماتية لأداء المهام الخاصة بالعمل
% 79.06	34	نعم
% 20.93	9	لا
% 100	43	المجموع

الشكل رقم (1-14): يوضح توفر الكلية على أنظمة معلوماتية لأداء المهام الخاصة بالعمل.

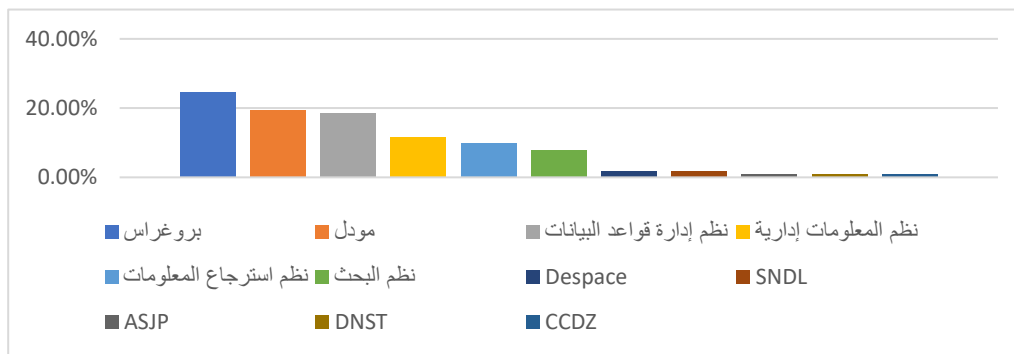


تبين المعطيات الجدولية أنه حسب 34 مبحوث بنسبة 79.1% فإن الكلية تتوافر على أنظمة معلوماتية مختلفة بينما أجاب 9 افراد بنسبة 20.9% بعدم توفر أي نظام من الأنظمة المعلوماتية على مستوى الكلية. تدل المعطيات السابقة على أن الكلية تتوفر على العديد من الأنظمة المعلوماتية يعتمد عليها الإداريون في إنجاز مهامهم لما توفره من ميزات، بينما لا يحتاج بعض الإداريين استخدام الأنظمة المعلوماتية في أداء مهامهم.

الجدول رقم (2-14): يوضح الأنظمة المعلوماتية المستعملة لأداء المهام الخاصة بالعمل.

النسبة	التكرار	الأنظمة المعلوماتية المستعملة لأداء المهام الخاصة بالعمل
26.5%	30	بروغراس
19.46%	22	مودل
18.58%	21	نظم إدارة قواعد البيانات
11.5%	13	نظم المعلومات إدارية
9.73%	11	نظم استرجاع المعلومات
7.96%	9	نظم البحث
1.76%	2	Despace
1.76%	2	SNDL
0.88%	1	ASJP
0.88%	1	DNST
0.88%	1	CCDZ
100%	113	المجموع

الشكل رقم (2-14): يوضح الأنظمة المعلوماتية المستعملة لأداء المهام الخاصة بالعمل.



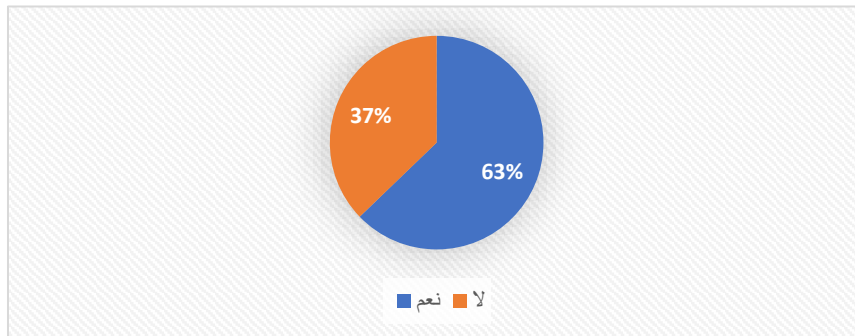
حسب الجدول (2-14) نلاحظ أن الكلية تتوفر على العديد من أنواع الأنظمة المعلوماتية التي تساعد على أداء المهام الإدارية، أكثرها استخداما نظام البروغراس بنسبة 26.5% فهو نظام معلومات شامل لتسيير كل شؤون الكلية وأعضائها من طلبة وأساتذة وموظفين فهو يشمل العديد من المعاملات والمهام الإدارية الخاصة بالجانب الإداري والتعليمي الذي يعتبر تسييره جيدا الهدف الرئيسي لإدارة الكلية إذ سهل الكثير

وبفضله تم تحسين العديد من الخدمات لصالح الأسرة الجامعية، يلي بروغراس منصة مودل بنسبة 19.46% التي تم الاعتماد عليها بشكل كبير خلال جائحة كورونا في توفير فضاء يساعد على استمرار المهام التعليمية، تأتي نظم المعلومات الأخرى كنظم إدارة قواعد البيانات بـ 18.58% لتقل النسبة عند نظم المعلومات الإدارية المقدرة بـ 11.5%، تليها نظم استرجاع المعلومات بنسبة 9.73% ثم نظم البحث بـ 7.96% وقد كان لبعض الإداريين نظم معلومات أخرى متواجدة مثل d'espace و SNDL بنسبة 1.76% وكذلك ASJP و DNST و CCDZ بنسبة 0.88%، كل هذه النظم المعلوماتية تعتبر أنظمة معلوماتية ثانوية تستعمل أحيانا وهي نظم مكتملة للأنظمة المعلوماتية الرئيسية المستخدمة بكثرة فيتم استخدامها من قبل الموظفين لأداء المهام كل ووظيفته حسب المصلحة الموجودة فيها سواء من أجل النشر والجمع ووضع النماذج القابلة للطباعة أو من أجل المعالجة وحفظ وتسيير العمليات الإدارية بشكل يمكن من الاستفادة من خدمات الإدارة الإلكترونية.

الجدول رقم (15): يوضح توفر أجهزة الحاسوب على برامج الحماية لأنظمة المعلومات.

النسبة المئوية	التكرار	توفر أجهزة الحاسوب على برامج الحماية لأنظمة المعلومات
62.8%	27	نعم
37.2%	16	لا
100%	43	المجموع

الشكل رقم (15): يوضح توفر أجهزة الحاسوب على برامج الحماية لأنظمة المعلومات.



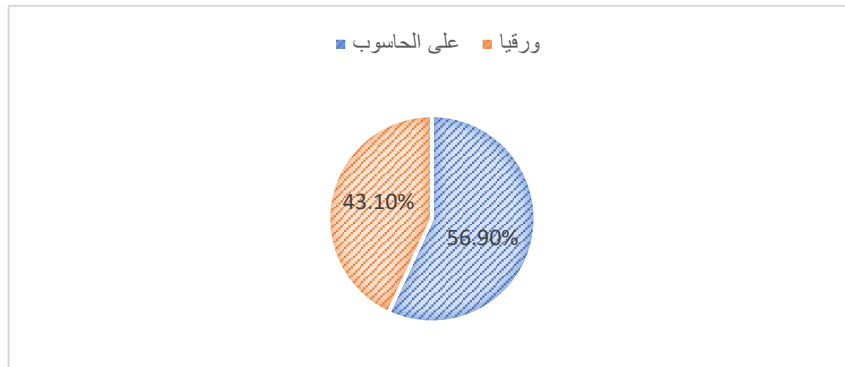
كما هو ظاهر في الجدول (15) فقد أكد 27 فردا من المبحوثين بنسبة 62.8% أن هناك برامج حماية لأنظمة المعلومات في أجهزة الحاسوب المتواجدة في الكلية، بينما 16 فردا بنسبة 37.2% نفوا توفر هذه البرامج، يرجع نفي وجود برامج حماية أنظمة المعلومات في حواسيب الإدارة الى عدم تثبيتها في بعض الحواسيب في بعض المصالح أو انتهاء صلاحيتها، ومنه يمكن القول أن معلومات وبيانات الكلية محمية بنسبة كبيرة نظرا

لوجود برامج حماية في أغلب الحواسيب التي تعمل على الحفاظ على كل المعلومات اللازمة لأداء المهام والتقليل من مخاطر اختراق البيانات والمعلومات الحساسة وكذلك منع تعطيل الخدمات خاصة الأنظمة المعلوماتية التي تستخدم بكثرة مثل: "بروغراس" و "المودل" ونظم إدارة قواعد البيانات هذا لأن مؤسسات التعليم العالي تعد من أكثر المؤسسات تعاملًا وانتاجًا للمعرفة ولهذا وجب عليها التعامل بحذر مع كافة الأنظمة المعلوماتية.

الجدول رقم (16): يوضح طرق تخزين المعلومات والأعمال المنجزة.

طرق تخزين المعلومات والأعمال المنجزة	التكرار	النسبة المئوية
على الحاسوب	41	56.9%
ورقيا	31	43.1%
المجموع	72	100%

الشكل رقم (16): يوضح طرق تخزين المعلومات والأعمال المنجزة.



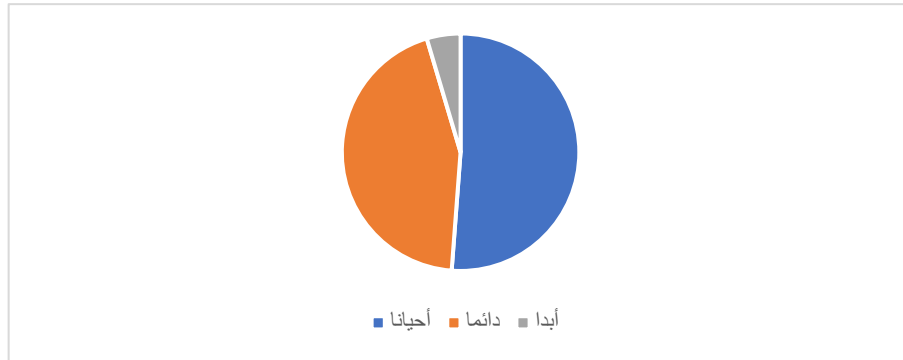
تبين الشواهد الرقمية للجدول (16) أن إدارة الكلية تعتمد في تخزين المعلومات والأعمال على الطريقتين التقليدية والإلكترونية تتغلب فيه هذه الأخيرة بنسبة 56.9%، فحسب النسب يمكن القول أن الكلية تحاول الانتقال من الطريقة اليدوية الورقية إلى الاعتماد المكثف على الحواسيب في تخزين المعلومات والأعمال المنجزة فجميع المؤسسات منها مؤسسات التعليم العالي عرفت تغيرات هائلة في كيفية جمع البيانات وتخزينها من التقليدي إلى الحديث قفزت خطوات للأمام في مجال التكنولوجيا والتقنية، وهذا لتحقيق أكبر قدر من المرونة والسرعة في الإنجاز وقابلية الوصول إلى المعلومات المخزنة بكل سهولة لكن في نفس الوقت لم تستغن عن التخزين الورقي نهائيا بل بقيت محافظة عليه رغم استغراقه لوقت أطول وجد أكبر.

وهذا ما يتوافق مع دراسة "جمال دريد" الإدارة الإلكترونية وفعالية الاتصال في المؤسسات الجزائرية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر¹، والذي وجد أن الحاسوب يساعد العمال في استرجاع المعلومات بسهولة، وأن المبحوثين يحتفظون بالأعمال التي يقومون بإنجازها في ذاكرة الحاسوب والذاكرة الخارجية، حيث أكد على أهمية الحاسوب في تخزين واسترجاع المعلومات التي يحتاجها العمال.

الجدول رقم (17): يوضح الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني في تخزين واسترجاع المعلومات.

النسبة المئوية	التكرار	الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني في تخزين واسترجاع المعلومات
51.2 %	22	أحيانا
44.2 %	19	دائما
4.6 %	2	أبدا
100 %	43	المجموع

الشكل رقم (17): يوضح الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني في تخزين واسترجاع المعلومات.



من خلال بيانات الجدول (17) فإن الأغلبية الساحقة للإداريين وبنسبة بلغت 95.4% تعتمد على الأرشيف الإلكتروني في تخزين واسترجاع المعلومات نظرا للمزايا العديدة التي يوفرها مقارنة بالأرشيف التقليدي خاصة أنه يساعد على زيادة السيطرة على الوثائق وتحسين وسائل ادارتها بطريقة الكترونية بحتة دون استخدام الورق، والأرشيف الإلكتروني ينعكس بطريقة إيجابية على حسن تسيير المؤسسة مهما كان مجال تخصصها، كما انه يساعد الآخرين على الاطلاع على المعلومات والوثائق الرسمية دون عناء البحث في

¹ جمال دريد: مرجع سابق، ص 309.

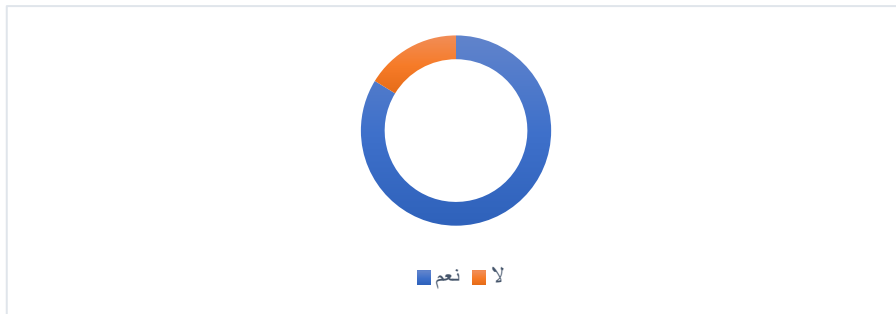
الورق، أما النسبة المتبقية 4.6% والمتمثلة في فردين فقط عبرت عن عدم استخدامها للأرشيف الإلكتروني وهذا ما يدل على محافظتها على الأرشيف الإلكتروني التقليدي الورقي.

يمكن القول أن اعتماد إداري الكلية على الأرشيف الإلكتروني في تخزين واسترجاع المعلومات يعتبر اعتماداً متوسطاً حسب اختلاف وتفاوت الاستعمال بين الإداريين وذلك باختلاف طبيعة التخزين الذي يمكن أن يكون إلكترونياً أو تقليدياً أو الإثنين معاً.

الجدول رقم (1-18): يوضح مدى توفر الكلية على خدمات مكتبية إلكترونية.

النسبة المئوية	التكرار	توفر الكلية على خدمات مكتبية إلكترونية
83.73%	36	نعم
16.27%	7	لا
100%	43	المجموع

الشكل رقم (1-18): يوضح توفر الكلية على مدى توفر الكلية على خدمات مكتبية إلكترونية.



يبين الجدول (1-18) أنه حسب 36 إداري بنسبة 83.73% فإن الكلية تتوفر على مجموعة من الخدمات المكتبية الإلكترونية، بينما وحسب 7 إداريين بنسبة تقدر بـ 16.27% فإن هذه الخدمات المكتبية الإلكترونية لا تتوفر ضمن خدمات الكلية.

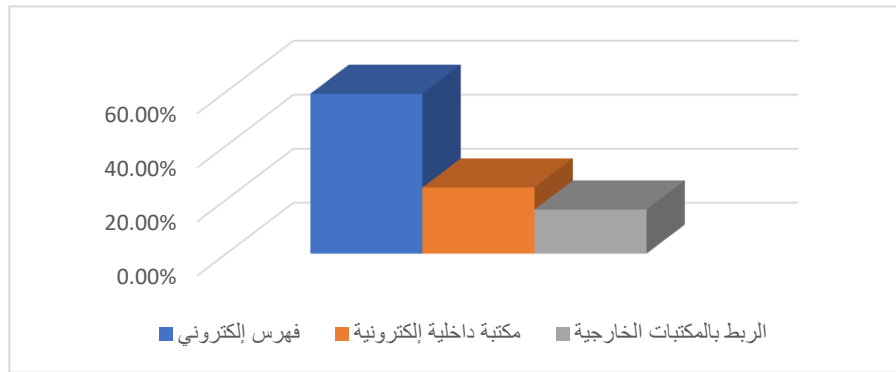
ويمكن تفسير النسب السابقة إلى أن الكلية تسعى نحو رقمنة نشاطاتها المكتبية بنسبة كبيرة نظراً لضرورة توفر خدمات حديثة تسهل على المكتبيين مهامهم وعلى الطلبة بحوثهم.

بينما يمكن إرجاع نفي وجود الخدمات المكتبية الإلكترونية لعدم علمهم بوجودها لبعدها وظائفهم عن الخدمات المكتبية بصفة عامة.

الجدول رقم (18-2): يوضح الخدمات المكتبية الالكترونية المستعملة في الكلية.

النسبة المئوية	التكرار	الخدمات المكتبية الالكترونية المستعملة
59.18 %	29	فهرس إلكتروني
24.48 %	12	مكتبة داخلية إلكترونية
16.32 %	8	الربط بالمكتبات الخارجية
100 %	49	المجموع

الشكل رقم (18-2): يوضح الخدمات المكتبية الالكترونية المستعملة في الكلية.



من خلال إجابات ونسب الجدول (18-2) يتضح لنا أن الكلية تتوفر على خدمات مكتبية إلكترونية بنسبة كبيرة

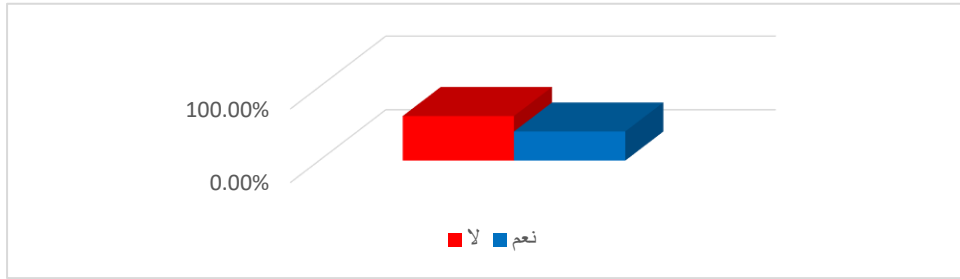
تتمثل في خدمات الفهارس الإلكترونية والمكتبات الداخلية الإلكترونية والربط بالمكتبات الخارجية، فقد جاء في المرتبة الأولى الفهرس الإلكتروني بنسبة 59.18% وهذا من أجل تسهيل البحث على مختلف المراجع المتوفرة في المكتبة للجميع ولاختصار الوقت وعدم بذل الجهد كما يساعد الفهرس الإلكتروني على البحث الانتقائي للمعلومات إما بكتابة العنوان المراد البحث عنه كاملاً أو وضع كلمات مفتاحية فيجد الباحث كما هائلاً من المراجع، استناداً على هذا يمكننا القول أن صورة المكتبة تكمن في فهرستها فهي الواجهة التي يتعامل معها روادها وزوارها، يلي الفهارس الإلكترونية المكتبة الداخلية الإلكترونية بنسبة 24.48% والتي تساعد في توفير البحث الببليوغرافي وتشمل الكتب والقواميس والموسوعات الإلكترونية، وكذلك جمع مذكرات الطلبة المتخرجين في جميع التخصصات والنتائج العلمي للجامعة بصفة عامة، كما توفر البحث في قواعد البيانات الداخلية الخاصة بالمكتبة أو الخارجية أو مفتوحة المصدر (المجانية)؛ على العموم نجد بأن أغلب المكتبات الجامعية لديها مصادر إلكترونية متنوعة لكنها داخلية فقط ولا تحسن استغلالها عن بعد،

وفي المرتبة الثالثة خدمة الربط بالمكتبات الخارجية بنسبة 16.32% وهذا في اطار التبادل والتعاون بين الجامعات قصد توفير المراجع المهمة التي من شأنها أن تساعد في عملية الارتقاء بالبحث العلمي. تؤكد النسب الموضحة في الجدول أن الكلية توفر مجموعة من الخدمات الإلكترونية المكتبية تسهل الوصول لمصادر المعلومات وتوفر أكبر عدد ممكن من المصادر والمراجع التي من شأنها أن ترفع جودة البحث العلمي والأكاديمي وتساعد في نشره.

الجدول رقم (19): يوضح توفر الكلية على بنك للمعلومات.

النسبة المئوية	التكرار	توفر الكلية على بنك للمعلومات
60.5 %	26	لا
39.5 %	17	نعم
100 %	43	المجموع

الشكل رقم (19): يوضح توفر الكلية على بنك للمعلومات.



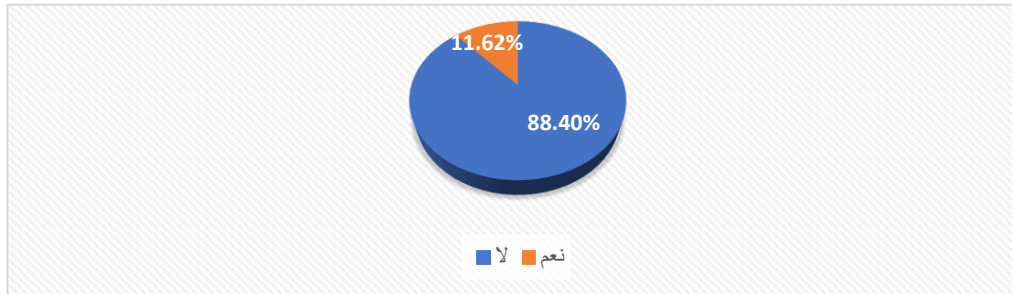
تبين لنا من خلال الجدول (19) أن الأغلبية نفوا توفر الكلية على بنك للمعلومات وذلك بنسبة 60.5% على غرار 39.5% أكدوا توفر بنك للمعلومات بإدارة الكلية، يرجع هذا الاختلاف إلى أن الجامعة الجزائرية بصفة عامة تتوفر على بنك معلومات وحيد بعدة لغات يحتوي كل التخصصات ويتضمن مختلف العناوين والكتب من مختلف دول العالم والحقيقة أن الولوج للبنك يكون من خلال رمز فقط وبالمجان سواء للطلبة والأساتذة لكن إدارة الكلية لا تتوفر على بنك للمعلومات وإنما تتوفر على أنظمة للمعلومات.

الشبكات:

الجدول رقم (20-1): يوضح توفر الكلية على الشبكات الإلكترونية.

النسبة المئوية	التكرار	توفر الكلية على الشبكات الإلكترونية
% 88.4	38	نعم
% 11.6	5	لا
% 100	43	المجموع

الشكل رقم (20-1): يوضح توفر الكلية على الشبكات الإلكترونية

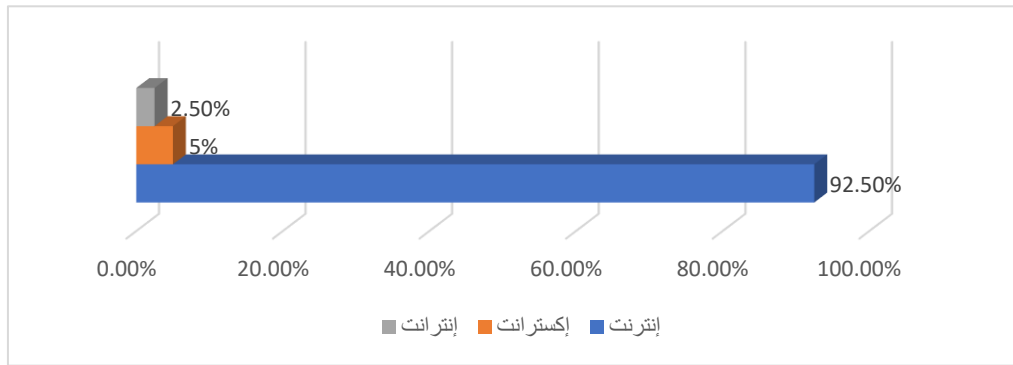


تشير معطيات الجدول الموضح أعلاه أنه حسب الأغلبية بنسبة تقدر ب 88.4% بمعدل 38 إداريا فالكلية تتوفر على الشبكات الإلكترونية والتي تعد أحد العناصر الأساسية في الإدارات الحديثة لما توفره من مزايا مختلفة وزيادة في سلاسة التواصل بين أعضاء الهيئة التدريسية والإدارة والطلبة، كذلك تحسين الجودة التعليمية عبر تسهيل الوصول للمصادر والمراجع التي يحتاجها الطلبة لإنجاز بحوثهم الأكاديمية، كما تسهّل على الإداريين أداء مهامهم من خلال توفير المعلومات الحديثة والصحيحة وضمن تدفقها عبر كل المستويات، وقد كان لـ 5 أفراد من الإداريين المبحوثين المقدرة نسبتهم ب 11.6% رأياً معاكساً بعدم توفر هذه الشبكات على مستوى الكلية يمكن ارجاعها لضعف البنية التحتية والتي لا تسمح بتفعيل هذه الشبكات والاستفادة منها بالطريقة المثلى، أو كون هؤلاء الإداريين يميلون الى العمل بالطرق التقليدية ولا يرون ضرورة للاعتماد على الطرق الإلكترونية المعقدة في نظرهم.

الجدول رقم (20-2): يوضح الشبكات الإلكترونية المتوفرة في الكلية.

النسبة المئوية	التكرار	الشبكات الإلكترونية المتوفرة في الكلية
92.5 %	37	إنترنت
5 %	2	إكسترنانت
2.5 %	1	إنترانت
100 %	40	المجموع

الشكل رقم (20-2): يوضح الشبكات الإلكترونية المتوفرة في الكلية.

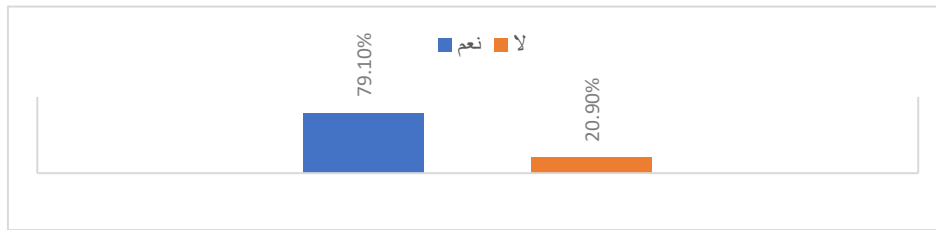


توضح معطيات الجدول أن إدارة الكلية تستفيد من الخدمات الشبكية الإلكترونية بدرجات مختلفة فنجد أن الأغلبية الساحقة والمقدرة نسبتها بـ 92.5% تعتمد على شبكة الإنترنت وهذا أمر طبيعي نظرا لكونها أقدم وأول الشبكات استخداما، نظرا لما تتيحه من تسهيل التواصل واسع النطاق، كما أن لها دورا فعالا في الجانب التعليمي والأكاديمي من خلال الولوج للمصادر الأكاديمية بسرعة وسهولة، كما تفتح المجال أمام التعليم عن بعد بحيث تمكن شبكة الإنترنت الطلبة من الدراسة في أي مكان وفي أي وقت، تلي شبكة الإنترنت شبكة الإكسترنانت بنسبة 5% حيث تعمل على التشبيك الخارجي بين الكلية والكليات الأخرى داخل وخارج الجامعة وهذا التشبيك من شأنه أن يرفع من كفاءة وفعالية الأنشطة الإدارية برفع جودة الأبحاث العلمية عن طريق تمكين الوصول إلى قواعد البيانات العلمية ما يزيد من إثراء الدراسات الأكاديمية، يليهما شبكة الإنترنت بنسبة 2.5% والتي يتم من خلالها الربط والتنسيق بين الأقسام والمصالح والمكاتب الداخلية للكلية بتسهيل مشاركة المعلومات والملفات.

الجدول رقم (21): يوضح توفر الكلية على منصة إلكترونية على شبكة الانترنت.

النسبة المئوية	التكرار	توفر منصة إلكترونية
79.1 %	34	نعم
20.9 %	9	لا
100 %	43	المجموع

الشكل رقم (21): يوضح توفر الكلية على منصة إلكترونية على شبكة الانترنت.

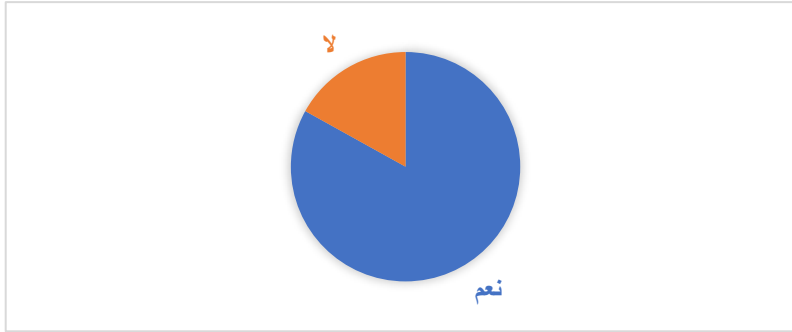


وفقا للمعطيات الموضحة في الجدول رقم (21) يتبين لنا أنه حسب 79.1% من المبحوثين المقدر عددهم بـ 34 فردا فإن الكلية تتوفر على منصة إلكترونية على شبكة الإنترنت حيث نجد لكل كلية فضاء خاص بها داخل موقع الجامعة تقوم فيه كل كلية بالتعريف بكيانها الإداري والتخصصات الموجودة فيها بالإضافة الى نشر الأخبار حول الكلية من تظاهرات ومناسبات ومواعيد، وحسب تسعة افراد بنسبة 20.9% نفوا توفر منصة إلكترونية خاصة بالكلية وهذا يرجع إلى عدم معرفتهم بها وندرة استخدامها بسبب محدودية المهام الإدارية المتعلقة بالمنصة، ومما سبق يمكن القول أن إدارة الكلية لديها القابلية لتوفير خدمات إلكترونية متنوعة عبر هذه المنصة يستفيد منها كل من الاداريين والطلبة والأساتذة وحتى زوار موقع الجامعة سواء كان من الأسرة الجامعية أم لا.

الجدول رقم (22): يوضح توفر الكلية على صفحات رسمية على مواقع التواصل الاجتماعي.

النسبة المئوية	التكرار	توفر الكلية على صفحات رسمية على مواقع التواصل الاجتماعي
81.4 %	35	نعم
18.6 %	8	لا
100 %	43	المجموع

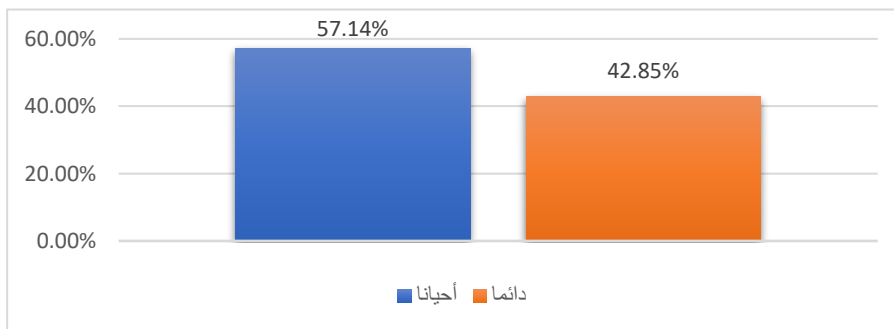
الشكل رقم (1-22): يوضح توفر الكلية على صفحات رسمية خاصة بها على مواقع التواصل الاجتماعي.



تبين الشواهد الرقمية للجدول (1-22) أنه حسب 81.4% فإن الكلية تتوفر على صفحات رسمية خاصة بها على مواقع التواصل الاجتماعي، وأغلب الإداريين على علم بها ويتم استخدامها للاطلاع على كل المستجدات التي تخص الكلية ويتفاعلون معها، وحسب 8 أفراد بنسبة 18.6% الكلية لا تتوفر على هذه الصفحات ويرجع هذا إلى عدم استخدامهم لمواقع التواصل الاجتماعي بصفة عامة أو عدم إقرارهم برسميتها. الجدول رقم (2-22): يوضح متابعة الصفحات الرسمية الخاصة بالكلية على مواقع التواصل الاجتماعي.

متابعة الصفحات على مواقع التواصل الاجتماعي	التكرار	النسبة المئوية
أحيانا	20	57.15%
دائما	15	42.85%
المجموع	35	100%

الشكل رقم (2-22): يوضح متابعة الصفحات الرسمية الخاصة بالكلية على مواقع التواصل الاجتماعي.



تشير معطيات الجدول (2-22) الى اختلاف درجة متابعة الصفحات الرسمية المتواجدة على مواقع التواصل الاجتماعي حيث نجد أن 20 اداريا يتابع هذه الصفحات أحيانا بنسبة 57.15% ويمكن ارجاع ذلك الى انشغالهم ببعض المهام الأخرى التي لا تسمح لهم بالولوج لهذه الصفحات الا في اوقات محددة فقط بينما وحسب 15 اداري بنسبة 42.85% هم من المتابعين الأوفياء لهذه الصفحات والذين يتابعونها دائما نظرا لاهتمامهم البالغ بمحتواها وما توفره من الأخبار والمعلومات التي تهتمهم وتزودهم بالمستجدات أولا بأول. من خلال ما سبق يمكن القول أن ادارة الكلية تتوفر على صفحات رسمية يتابعها الاداريون بكثرة ويستفيدون من خدماتها.

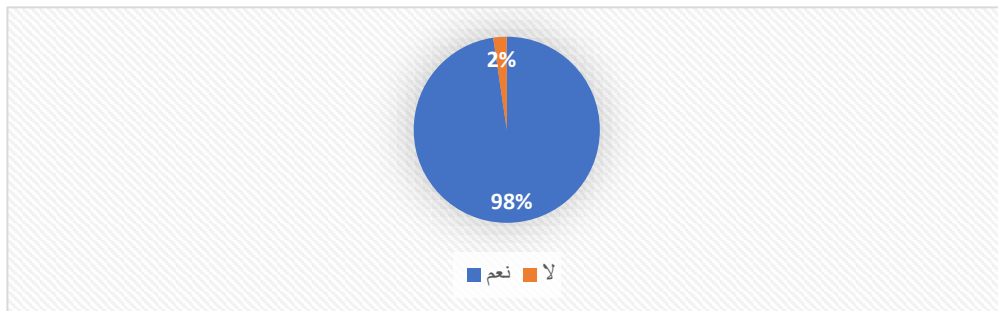
المحور الثالث: عرض النتائج الخاصة بمساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق الفعالية التنظيمية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في كل من المجالات الإدارية، التعليمية والمكتبية.

إداريا:

الجدول رقم (1-23): يوضح مساعدة تقنيات وآليات الإدارة الإلكترونية على أداء المهام الإدارية.

النسبة المئوية	التكرار	مساعدة تقنيات وآليات الإدارة الإلكترونية على أداء المهام الإدارية
97.67%	42	نعم
2.33%	1	لا
100%	43	المجموع

الشكل رقم (1-23): يوضح مساعدة تقنيات وآليات الإدارة الإلكترونية على أداء المهام الإدارية.



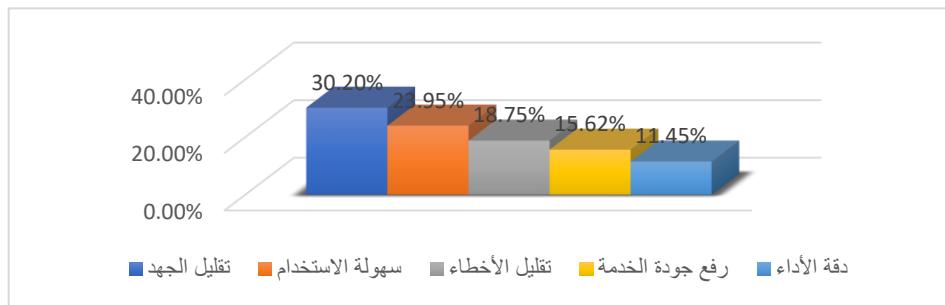
تشير المعطيات الجدولية إلى أن تقنيات وآليات الإدارة الإلكترونية تساعد تقريبا كل الإداريين في أداء مهامهم والذين بلغت نسبتهم 97.7% يمكن تفسير هذه النسبة بأن أغلب الإداريين كانت تجربتهم إيجابية في

استعمال التقنيات والآليات نتيجة تطوير العمليات الإدارية وتحسين نوعية الأداء الوظيفي، بينما وحسب فرد واحد بنسبة 2.3% فهذه التقنيات والآليات الإلكترونية لا تساعده في أداء مهامه، ربما يرجع ذلك لوجود صعوبة في استخدامه للتكنولوجيا الحديثة.

الجدول رقم (2-23): يوضح مجالات مساعدة تقنيات وآليات الإدارة الإلكترونية على أداء المهام الإدارية.

النسبة المئوية	التكرار	مجالات مساعدة تقنيات وآليات الإدارة الإلكترونية على أداء المهام الإدارية
30.20%	29	تقليل الجهد
23.95%	23	سهولة الاستخدام
18.75%	18	تقليل الأخطاء
15.62%	15	رفع جودة الخدمة
11.45%	11	دقة الأداء
100%	96	المجموع

الشكل رقم (2-23): يوضح مجالات مساعدة تقنيات وآليات الإدارة الإلكترونية على أداء المهام الإدارية.



نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن الإدارة الإلكترونية تساعد الإداريين في جوانب عدة تختلف من مهمة لأخرى، فالإدارة الإلكترونية حسب الأفراد المبحوثين تقلل الجهد بالدرجة الأولى بنسبة 30.2% وذلك من خلال اختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وبالدرجة الثانية سهولة الاستخدام بنسبة قدرها 23.95% وهذا بالتخلي عن الأساليب الإدارية التقليدية التي تتطلب الكثير من الوقت والجهد والبحث في الأوراق، وتعويضها بالأساليب الحديثة التي تتسم بالمرونة والفعالية كالتخزين الإلكتروني، كما تساعد التقنيات والآليات على تقليص الأخطاء بنسبة 18.75% وذلك بالاستعانة بالبرمجيات والأجهزة التي تنبه

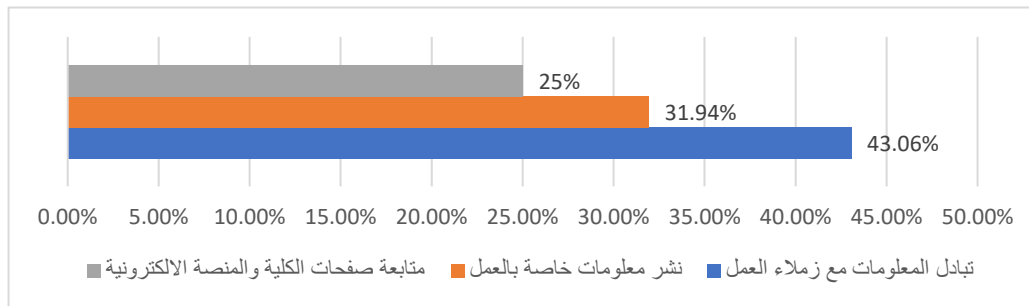
المستخدم بوجود خطأ في البيانات المدخلة واقتراح تصحيحات بالإضافة الى سرعة التعديل وتدارك الأخطاء، وكما تساهم هذه التقنيات والآليات في رفع جودة الخدمات حسب نسبة 15.62% من إداري الكلية فالعمل من خلال الادارة الالكترونية لا يركز على التنظيمات الجامدة ولا الإجراءات المعقدة فهي تساعد على تبسيط الإجراءات وتطوير النظام الاداري الذي ينعكس ايجابا على نوع الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة، وكما نلاحظ تأكيد إداري الكلية بنسبة 11.45% ان تقنيات وآليات الإدارة الالكترونية تزيد من الدقة في الأداء من خلال تفادي الأخطاء وتنظيم العمل الإداري ككل من ادخال المعلومات والمعالجة الى النتيجة النهائية (المخرجات).

مما سبق نقول أن آليات وتقنيات الإدارة الالكترونية تساعد الإداريين في أداء مهامهم المختلفة اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة المتمثلة في ضمان سير العمر وجودته العنصر الأساسي في الفعالية التنظيمية. تتفق نظرية العمليات الداخلية بشكل كبير مع تفسيرنا وذلك لأن المهام الإدارية تعتمد على استخدام التكنولوجيا الحديثة لإدارة وتحسين العمليات الداخلية، فمن خلال البرامج الإلكترونية والتطبيقات المخصصة، يمكن للإدارة تحليل البيانات والمعلومات بسرعة وفعالية، واتخاذ القرارات الاستراتيجية والتكتيكية بشكل أكثر دقة، بالإضافة إلى ذلك تمكن تقنيات آليات الإدارة الإلكترونية من تحديد وتحليل العمليات المختلفة داخل المنظمة وتطويرها لتحقيق الأداء المثالي، كما تتيح للمنظمات توفير المزيد من الوقت والجهد وأيضا الموارد، وعلاوة على ذلك تمكن آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية من تعزيز التواصل والتعاون بين الأفراد داخل المنظمة، وذلك عن طريق استخدام البريد الإلكتروني والدرشة الفورية ووسائل الاتصال الأخرى، بالتالي تساعد الوظائف الإدارية الإلكترونية بشكل كبير في نجاح العمليات الداخلية، وتساعد في تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف المحددة من خلال تحليل العمليات وتحسينها باستخدام التكنولوجيا الحديثة.

الجدول رقم (24): يوضح إيجابيات استخدام الهاتف النقال والجهاز اللوحي.

النسبة المئوية	التكرار	إيجابيات استخدام الهاتف النقال والجهاز اللوحي
43.1%	31	تبادل المعلومات مع زملاء العمل
31.9%	23	نشر معلومات خاصة بالعمل
25%	18	متابعة صفحات الكلية والمنصة الالكترونية
100%	72	المجموع

الشكل رقم (24): يوضح إيجابيات استخدام الهاتف النقال والجهاز اللوحي.



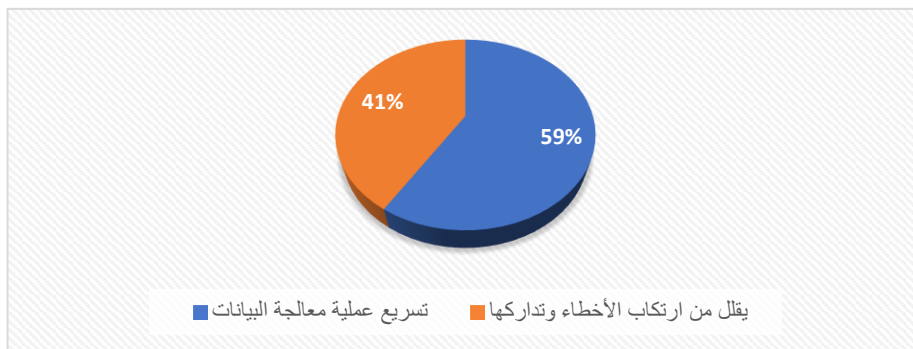
توضح المعطيات المبينة في الجدول أعلاه (24) أن الأفراد المبحوثين يستخدمون الهاتف النقال والجهاز اللوحي في مهامهم من خلال تبادل المعلومات مع زملاء العمل بنسبة 43.1% بسبب سهولة الاتصال بين مختلف المستويات من خلالهما دون الحاجة الى التواصل المباشر وجها لوجه وهذا في حد ذاته يؤدي الى حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين مهما اتسع نطاق العمل، وحسب المبحوثين بنسبة 31.9% يستعمل الهاتف الذكي والجهاز اللوحي في نشر المعلومات الخاصة بالعمل باستخدامهم لمواقع التواصل الاجتماعي والمنصات المختلفة لنشر كل التعليمات والمواعيد وكذا الصفقات وغيرها من المنشورات، تلي هذه النسبة متابعة صفحات الكلية والمنصة الالكترونية بنسبة قدرها 25% حيث يتابع الاداريون ما يتم نشره حول شؤونهم والاضافات الجديدة داخل الكلية.

من خلال ما سبق يمكننا القول بأن استخدام الأجهزة الإلكترونية كالهاتف النقال والجهاز اللوحي ساعد في تحقيق مفهوم المرونة الاتصالية بين مختلف المستويات الداخلية والخارجية ما يسمح بنقل وتبادل المعلومات مع اختزال المكان والزمان لاسيما وأن هذه الأجهزة في تطور مستمر نظيرا للتطبيقات الحديثة التي تحتويها بحيث يمكن تشغيل أكثر من تطبيق في آن واحد كما يمكن مزامنة عدة حسابات كالبريد الإلكتروني وغيرها.

الجدول رقم (25): يوضح ايجابيات استخدام أنظمة المعلومات.

النسبة المئوية	التكرار	ايجابيات استخدام أنظمة المعلومات
59%	33	تسريع عملية معالجة البيانات
41%	23	يقلل من ارتكاب الأخطاء وتداركها
100%	56	المجموع

الشكل رقم (25): يوضح ايجابيات استخدام أنظمة المعلومات.



تبين المعطيات الجدولية أن استخدام أنظمة المعلومات يساعد في تسريع عملية معالجة البيانات بنسبة قدرها 59% ويقلل من ارتكاب الأخطاء وتداركها بنسبة قدرها 41%، يرجع هذا الى الإمكانيات التي تتيحها الأنظمة المعلوماتية حيث تتسم بالبساطة وسلاسة الاستخدام وكذا ضمان تخزين البيانات ومعالجتها والتعديل عليها دون التخوف من تلف برمجيات الحاسوب أو الحاسوب في حد ذاته، وهذا ما يسمح باستمرار المهام الإدارية على أكمل وجه وفعالية.

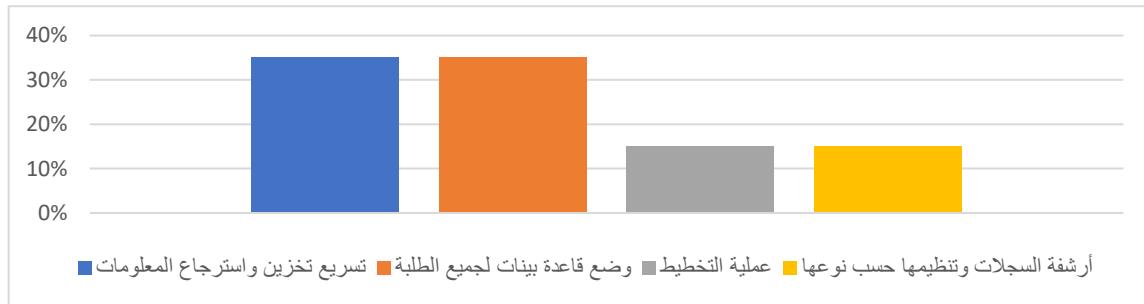
هذا ما يتفق مع دراسة يسرى عبد العزيز محمد "تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على فاعلية المنظمة دراسة ميدانية في جامعة فلوجة"¹ حيث خلصت الى أن البرمجيات تمتاز بالمرونة اذ يسهل اجراء التعديلات عليها وبذلك فهي تساهم في تدارك الأخطاء.

¹ يسرى عبد العزيز محمد: مرجع سابق، ص 393.

الجدول رقم (26): يوضح استخدامات الأرشيف الإلكتروني.

النسبة المئوية	التكرار	استخدامات الأرشيف الإلكتروني
35 %	28	تسريع تخزين واسترجاع المعلومات
35 %	28	وضع قاعدة بيانات لجميع الطلبة والموظفين
15 %	12	عملية التخطيط
15 %	12	أرشفة السجلات وتنظيمها حسب نوعها
100 %	80	المجموع

الشكل رقم (26): يوضح استخدامات الأرشيف الإلكتروني.

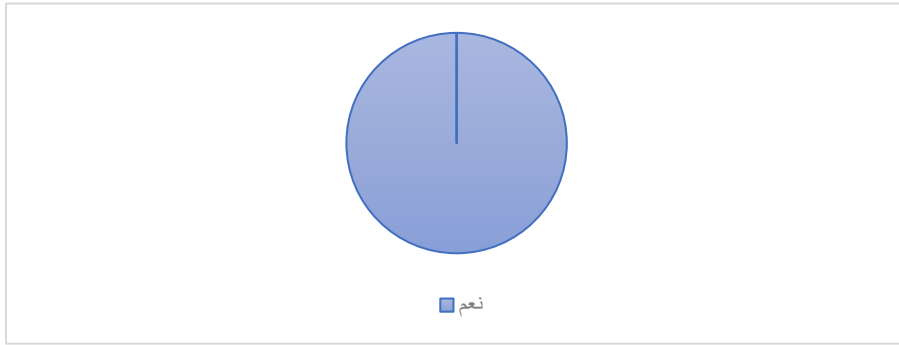


تبين لنا القراءة الرقمية للجدول أعلاه أهمية الأرشيف الإلكتروني في العمل الإداري نظراً للمزايا التي يقدمها حيث أكد أكثر من نصف العينة أن أهم ميزة وخدمة يقدمها الأرشيف الإلكتروني هي تسريع تخزين واسترجاع البيانات والمعلومات، وكذلك المساعدة في وضع قاعدة بيانات لجميع الطلبة والموظفين حيث جاءت هاتان الفئتان في المرتبة الأولى وبنسب متساوية قدرت بـ 35% وذلك لكثرة استخدام الأرشيف الإلكتروني في هاتان المهمتان حيث يمكن من خلاله استبدال التخزين الورقي بالتخزين الإلكتروني الذي يعمل على اختصار الوقت والجهد وكذا توفير المساحة داخل المكاتب ويجعل من عملية البحث عن المعلومات أكثر يسر وفعالية. كما يساعدنا في تسهيل إدراج وحفظ المعلومات الشخصية والبيداغوجية الخاصة بالطلبة وكل الموظفين وتنظيمها في قوائم يمكن الرجوع إليها في أي وقت؛ يليها في المرتبة الثانية وظيفة التخطيط وعملية أرشفة السجلات وتنظيمها حسب نوعها بنسبة متساوية تقدر بـ 15% حيث يمكن من خلال الأرشيف الإلكتروني الوصول للمعلومات الدقيقة والحديثة في وقت قياسي الأمر الذي يعتبر ركيزة أساسية يتم من خلالها بناء خطة تتوافق مع مستجدات الكلية بما فيها التخطيط للتحويل الرقمي للإدارة الذي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالنسبة الثانية حيث أن تنظيم السجلات إلكترونياً يسمح بتجنب اختلاط المعلومات وتيسير البحث عنها ويعمل على تقوية الخدمات الإدارية وتعزيزها بإضافات جديدة.

الجدول رقم (27): يوضح دور استخدام الشبكات الاتصالية في تسهيل تدفق المعلومات بين مستويات الإدارة الداخلية والخارجية.

النسبة المئوية	التكرار	استخدام شبكات الاتصال
% 100	43	نعم
%100	43	المجموع

الشكل رقم (27): يوضح دور استخدام الشبكات الاتصالية في تسهيل تدفق المعلومات بين مستويات الإدارة الداخلية والخارجية.



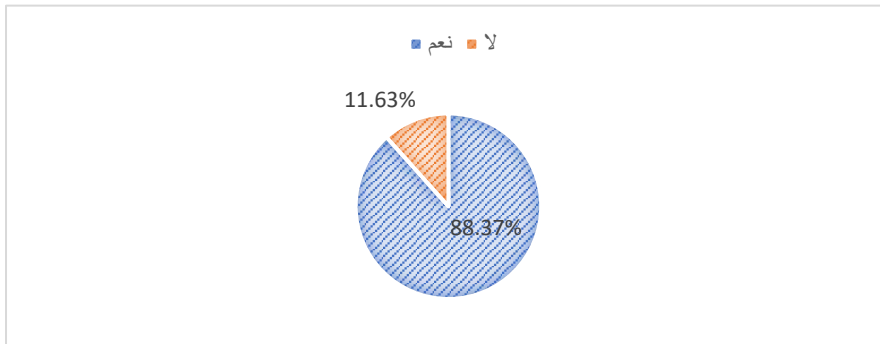
حسب الشواهد الرقمية للجدول (27) يتضح أن الإداريين في الكلية بنسبة 100% اتفقوا على ضرورة وأهمية الشبكات الاتصالية لتدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة وهذا من اجل تحقيق الاتصال الفعال من خلال ما تتيحه الشبكات من مشاركة للمعلومات عبر قنوات عديدة تضمن انتقالها بشكل أفضل وأسرع وبطريقة منظمة فكل مكتب داخل الكلية متصل بمجموعة أخرى من المكاتب الأمر الذي يفرض إقامة شبكات اتصالية فعالة تساعد في إنجاح العمليات الاتصالية بين هذه المكاتب. ويتوافق هذا التفسير مع نموذج العمليات الداخلية والذي يرى أن فعالية المنظمة ترتبط في جانب من جوانبها بتدفق المعلومات بسهولة رأسياً وأفقياً داخل المنظمة وهذا ما تتيحه شبكات الاتصال المتوافرة داخل الكلية من:

تسهيل التواصل بين أفراد الجامعة وبين الأقسام والإدارات المختلفة إضافة الى تمكين الطلبة والموظفين من الوصول والتبادل السريع للمعلومات المتعلقة بالجامعة والبرامج الأكاديمية والأنشطة المختلفة كما تساعد الشبكات الالكترونية على تحسين العملية التعليمية والبحثية من خلال توفير ضمان التواصل الدائم في كل الأماكن والأوقات.

الجدول رقم (1-28): يوضح استخدام الشبكات الالكترونية في جمع المعلومات اللازمة لأداء العمليات الإدارية.

النسبة المئوية	التكرار	استخدام الشبكات الالكترونية في جمع المعلومات اللازمة لأداء العمليات الإدارية
% 88.37	38	نعم
% 11.63	5	لا
% 100	43	المجموع

الشكل رقم (1-28): يوضح استخدام الشبكات الالكترونية في جمع المعلومات اللازمة لأداء العمليات الإدارية.

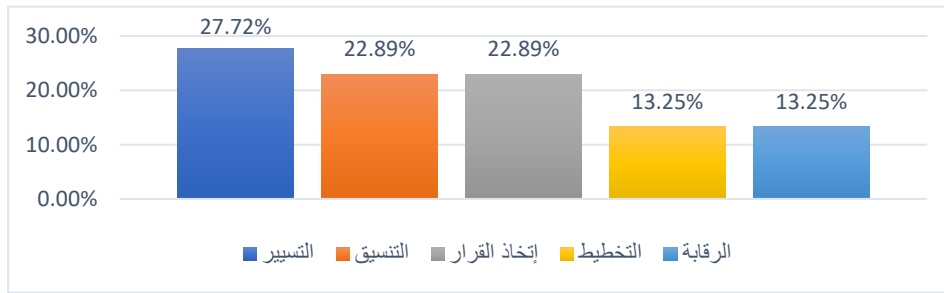


توضح معطيات الجدول (28) أن أغلب الإداريين في الكلية والذين بلغت نسبتهم 88.37% يستخدمون الشبكات الإلكترونية في جمع المعلومات اللازمة للعمليات الإدارية هذا لأن أداء هذه العمليات يعتمد أساساً على الكم المعلوماتي الذي توفره الشبكات الإلكترونية بالحجم والدقة اللازمة، بينما وحسب 5 إداريين بنسبة 11.63% فهذه الشبكات الإلكترونية لا تساعدهم في أداء هذه العمليات الإدارية المختلفة، وهذا راجع لأن هؤلاء الإداريين غير راضين عن مستوى الخدمات الشبكية المتوفرة في الكلية والتي حسب وجهة نظرهم لا تسمح بتدفق المعلومات اللازمة للعمليات الإدارية المختلفة.

الجدول رقم (2-28): يوضح طرق الاستفادة من الشبكات الالكترونية.

النسبة المئوية	التكرار	طرق الاستفادة من الشبكات الالكترونية
27.72 %	23	التسيير
22.89 %	19	التنسيق
22.89 %	19	اتخاذ القرار
13.25 %	11	التخطيط
13.25 %	11	الرقابة
100 %	83	المجموع

الشكل رقم (2-28): يوضح طرق الاستفادة من الشبكات الالكترونية.



حسب بيانات الجدول أعلاه نلاحظ أن الشبكات الالكترونية تساعد في عملية التسيير بالدرجة الأولى بنسبة 27.2% من خلال توفير الاتصال المستمر داخل الكلية وخارجها الذي يساعد قسم الموارد البشرية والمالية معرفة الاجراءات اللازمة بما يتماشى مع الوضع الراهن؛ تأتي في المرتبة الثانية كل من عمليتي التنسيق واتخاذ القرار بنسبة متساوية بلغت 22.89% وترجم فائدة الشبكات الالكترونية في الزيادة من مرونة تدفق المعلومات وتجاوز صعوبات هرمية الهيكل التنظيمي وصولاً إلى هيكل تنظيمي أقل مستويات ويميل أكثر للأفقية ما يعزز عملية التنسيق المشترك بين المصالح والربط بين الخدمات والأعمال المشتركة التي تساعد بدورها في اتخاذ قرارات صائبة ومدروسة؛ تأتي في المرتبة الثالثة عمليتي التخطيط والرقابة بنسبة 13.25% حيث تساهم الشبكات الالكترونية في وضع الخطط بالاعتماد على المعلومات التي تمت مشاركتها وتبادلها بين مستويات الإدارة عن طريق هذه الشبكات والتي يتم تحويلها لأداة تستعمل لبناء خطة شاملة لكل المرافق الداخلية وكذا علاقاتها الخارجية، وهذا يهدف تحويل الخدمات الإدارية إلى خدمات إلكترونية بحتة

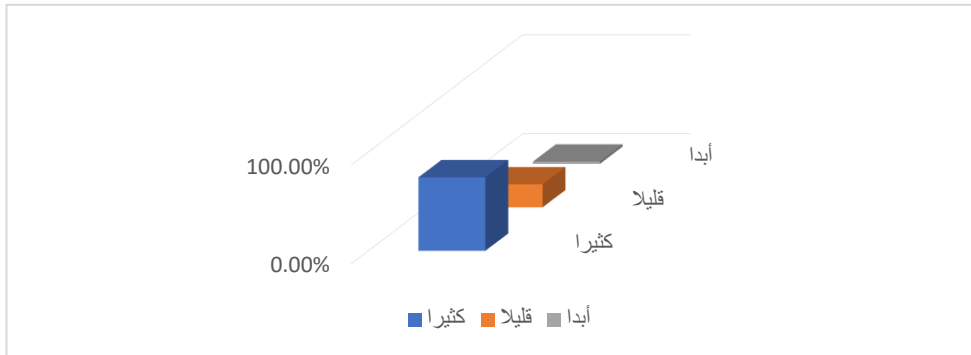
وكما تمكن الشبكات الالكترونية من مراقبة هذه العمليات بصفة فورية الأمر الذي يقلص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه.

يتضح مما سبق أن للشبكات الالكترونية دور فعال في ربط مستويات الإدارة وتوفير المعلومات اللازمة لأداء العمليات الإدارية بطريقة فعالة.

الجدول رقم (29): يوضح مساهمة البريد الالكتروني في ايصال المعلومات الخاصة بالعمل.

النسبة المئوية	التكرار	مساهمة البريد الالكتروني
74.4 %	32	كثيرا
23.3 %	10	قليلا
2.3 %	1	أبدا
100 %	43	المجموع

الشكل رقم (29): يوضح مساهمة البريد الالكتروني في ايصال المعلومات الخاصة بالعمل.



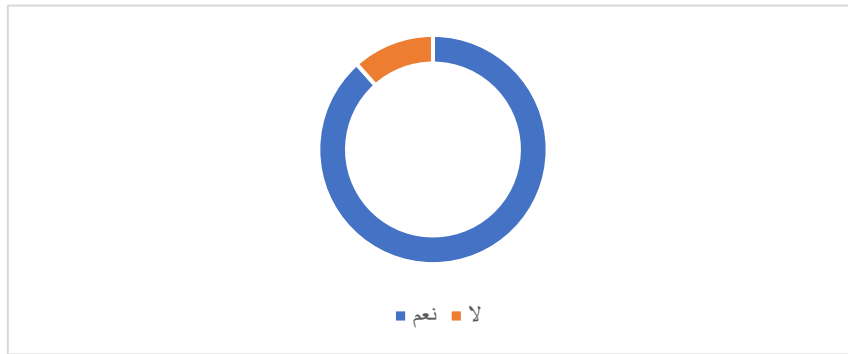
نلاحظ من خلال الجدول رقم (29) ان إداريي الكلية يستخدمون البريد الالكتروني في ايصال المعلومات الخاصة بالعمل وذلك بدرجات تختلف من فرد الى اخر فقد اجاب 32 فردا بنسبه 74.4% ان البريد الالكتروني يساهم في ايصال المعلومات الخاصة بالعمل بدرجة كبيرة نتيجة استخدامهم المكثف للمراسلات الالكترونية، كما أجاب عشر من الاداريين بنسبة 23.3% بأن البريد الالكتروني يساهم في ايصال المعلومات الخاصة بالعمل بدرجة أقل نظرا لمواجهة بعض العراقيل الفنية والتقنية عند استخدامه، بينما كان لموظف واحد بنسبة 2.3% رأي مخالف بأن البريد الالكتروني لا يساهم أبدا في ايصال المعلومات الخاصة بالعمل ويمكن أن نفسرها بعدم استخدامه للبريد الالكتروني أو عدم اقتناعه برقمنة المراسلات واعتماده على المراسلات الورقية التقليدية.

من خلال النسب السابقة يمكننا القول بأن البريد الإلكتروني يساهم بنسبة كبيرة في إيصال المعلومات الخاصة بالعمل وذلك لبساطة استخدامه وتوفره لدى الجميع، حيث يمكن إرسال نفس الرسالة إلى العديد من الإداريين بنقرة واحدة فقط.

الجدول رقم (30): يوضح دور آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية في التشجيع على الإبداع.

النسبة المئوية	التكرار	تشجيع آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية على الإبداع
88.4 %	38	نعم
11.6 %	5	لا
100 %	43	المجموع

الشكل رقم (30): يوضح دور آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية في التشجيع على الإبداع.



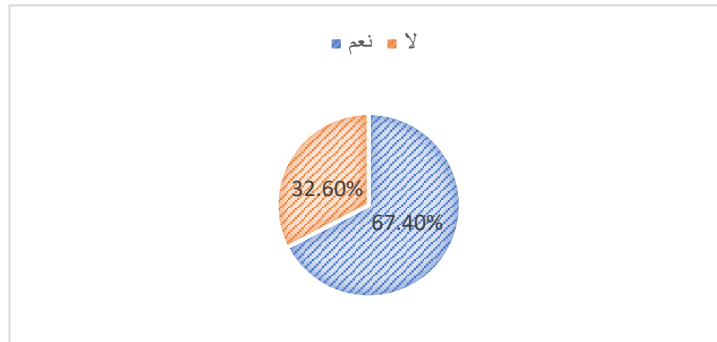
تبين المعطيات الرقمية لهذا الجدول أنه حسب أغلب الأفراد المبحوثين الذين بلغ عددهم 38 فرداً بنسبة 88.4% فإن آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية تشجع على الإبداع، وحسب 5 أفراد آخرين بنسبة 11.6% فإن هذه الأخيرة لا تشجع على الإبداع.

يمكن تفسير هذا بأن تقنيات وآليات الإدارة الإلكترونية تسمح بإنجاز المهام الإدارية بعدة طرق حسب خبرة وذهنية مستخدميها كما أن ما توفره هذه التقنيات والآليات من جهد ووقت يمنح الإداريين الراحة والجو الملائم لإنتاج أفكار جديدة عكس الطرق التقليدية التي تمك الإداريين وتعيق الإلهام وعملية العصف الذهني.

الجدول رقم (31): يوضح توفير الإدارة العليا لدورات تدريبية في استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية.

النسبة المئوية	التكرار	توفير الإدارة العليا لدورات تدريبية في استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية
67.4 %	23	نعم
32.6 %	14	لا
100 %	43	المجموع

الشكل رقم (31): يوضح توفير الإدارة العليا لدورات تدريبية في استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية.



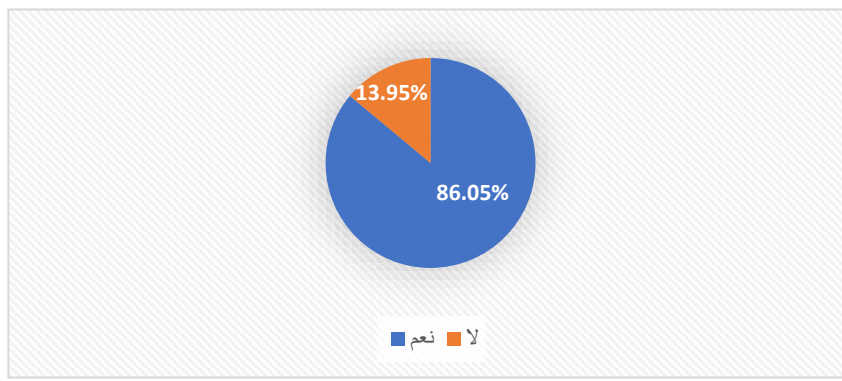
يبين الجدول الموضح أعلاه أن الإدارة العليا تعمل على توفير دورات تدريبية في استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية وذلك حسب 29 إداري استفادوا من هذه الدورات بنسبة بلغت 67.4%، بينما كان هناك 14 إداري لم يستفيدوا من هذه الدورات التدريبية قدرة نسبتهم بـ 32.6% يرجع هذا لأن هناك فئات محددة فقط معنية بالدورات التدريبية حسب مناصب العمل حيث لا تستدعي بعض الوظائف دورات تدريبية لبساطتها بينما الأخرى تحتاج للتكوين ومواكبة التغيرات والمستجدات خاصة الإداريين ذوي المناصب الحساسة.

يمكننا القول أن إدارة الكلية تولي اهتماما بالدورات التدريبية وتعي جيدا أهمية وجود هذه الدورات التدريبية التقنية على مستوى الكلية وذلك لما تضيفه على الفرد من مهارات فنية تساعد الإدارة على التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومجارات التطورات المستمرة في المجال التكنولوجي.

الجدول رقم (1-32): يوضح وجود التطور في المعارف والأداء الوظيفي.

النسبة المئوية	التكرار	احتمالية وجود تطور في المعارف والأداء الوظيفي
86.05 %	37	نعم
13.95 %	6	لا
100 %	43	المجموع

الشكل رقم (1-32): يوضح وجود التطور في المعارف والأداء الوظيفي.

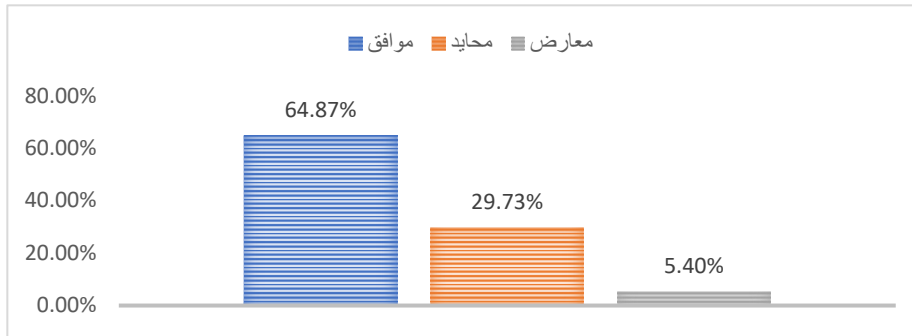


نلاحظ من خلال الجدول رقم (1-32) أن أغلب الإداريين لاحظوا تطورا في المعارف والاداء الوظيفي لديهم بنسبة تقدر بـ 86.05 %، بينما كان لـ 6 أفراد بنسبة 13.95% رأيا مخالفا بعدم ملاحظة أي تطور في المعارف والأداء الوظيفي لديهم يمكن إرجاع هذا لتشبيهم بالأساليب والمعارف القديمة عكس البقية من الإداريين الذين توجهوا الى تعلم أساليب جديدة تسهل عليهم المهام الإدارية وتطور من أدائهم.

جدول رقم (2-32): يوضح تقييم التطور في المعارف والأداء الوظيفي.

النسبة المئوية	التكرار	تقييم التطور في المعارف والأداء الوظيفي
64.87 %	24	موافق
29.73 %	11	محايد
5.4 %	2	معارض
100 %	37	المجموع

الشكل رقم (2-32): يوضح تقييم التطور في المعارف والأداء الوظيفي.

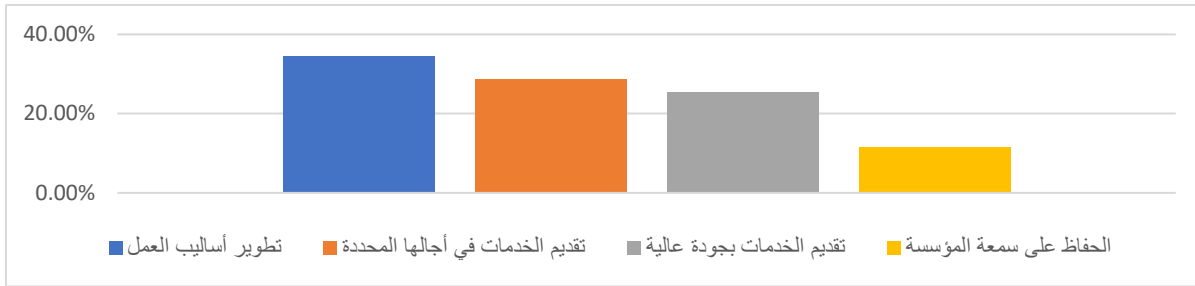


تشير معطيات الجدول إلى أن تطور المعارف والأداء الوظيفي لدى الإداريين المبحوثين يختلف من فرد إلى آخر وذلك نتيجة تحصيل سنوات العمل من تبادل المعارف واكتساب الخبرات، فمن بين 86.05% من الإداريين الذين لاحظوا تطوراً في أدائهم أرجع أغلبهم المقدره نسبتهم 55.8% سبب تطور المعارف والأداء الوظيفي لديهم إلى تطبيقات الإدارة الإلكترونية وهذا لما توفره من طرق جديدة وأساليب لأداء المهام، حيث أن استغلال الوسائل الحديثة المتاحة للتكنولوجيا والاتصال ساهم في ممارسة كافة الاعمال بتعقيدها بأفضل وأحدث الطرق التي لم تكن متاحة من قبل مع وسائل العمل التقليدية الأمر الذي أدى إلى التطور السريع في المعارف وكذا أساليب وتقنيات العمل؛ بينما أرجع 29.73% من الإداريين السابقين أن تقدم أدائهم ومعارفهم لم يقتضي فقط على آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية، ما يمكن تفسيره بأن هنالك عوامل أخرى ساعدت على تطور أدائهم ومعارفهم قد تكون عوامل متعلقة بالبيئة الوظيفية أو سنوات الخبرة وغيرها من العوامل تختلف باختلاف الفرد والوظيفة وكذا المؤهل العلمي؛ وقد نفي 5.4% من الإداريين السابق ذكرهم أن هناك علاقة بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية والتطور في المعارف والأداء الوظيفي لديهم، يرجع سببه لقدرتهم على التعلم الذاتي والابداع وتوفير شرط الاقدمية والخبرة المهنية.

الجدول رقم (33): يوضح إيجابيات استخدام آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية.

النسبة المئوية	التكرار	إيجابيات استخدام آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية
34.5%	30	تطوير أساليب العمل
28.7%	25	تقديم الخدمات في آجالها المحددة
25.3%	22	تقديم الخدمات بجودة عالية
11.5%	10	الحفاظ على سمعة المؤسسة
100%	87	المجموع

الشكل رقم (33): يوضح إيجابيات استخدام آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية.



تبين الشواهد الرقمية للجدول رقم 33 ان هناك عده ايجابيات لاستخدام اليات وتقنيات الادارة الالكترونية وحسب الافراد المبحوثين فان اول ايجابيه هي تطوير اساليب العمل بنسبه 34.5% يلها تقديم الخدمات في آجالها المحددة بنسبه 28.7% ثم تقديم الخدمات بجوده عالية بنسبه 25.3% وكذلك الحفاظ على سمعه المؤسسة بنسبه 11.5%.

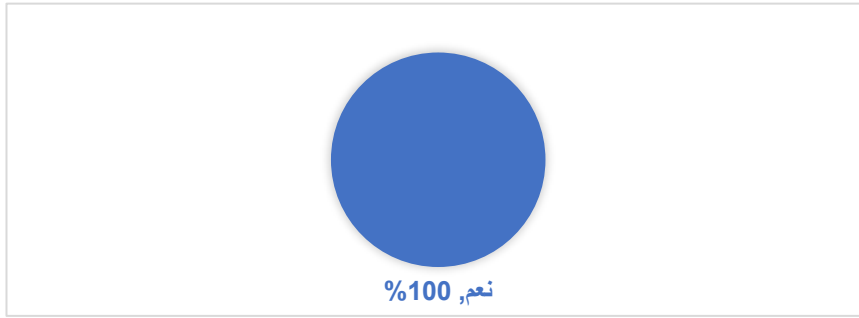
ويمكن تفسير المعطيات السابقة بأن آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية تساعد على تطوير أساليب العمل من خلال استبدال الأساليب التقليدية التي تأخذ الكثير من الوقت والجهد بالأساليب الإلكترونية الحديثة التي تسهل أداء المهام في وقت أقصر ومجهود أقل وبفعالية أكبر، ومن خلال استخدام الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات والأنظمة المعلوماتية والشبكات المختلفة يمكن تقديم الخدمات في أسرع وقت ممكن دون تأخير وبجودة عالية مما يساعد الكلية على تحقيق أهدافها المرجوة بأفضل طريقة ممكنة من أجل الحفاظ على سمعتها، خاصة مع ازدياد المنافسة بين المؤسسات لهذا وجب توفر آليات تكفل التميز لهذه الأخيرة.

تعليمياً: (خاصة بالأساتذة الإداريين)

الجدول رقم (1-34): يوضح دور تقنيات ووسائل الاتصال الحديثة في سلاسة الاتصال بين الإدارة والأساتذة والطلبة.

النسبة المئوية	التكرار	دور تقنيات ووسائل الاتصال الحديثة في سلاسة العملية الاتصالية
100 %	11	نعم
100 %	11	المجموع

الشكل رقم (1-34): يوضح دور تقنيات ووسائل الاتصال الحديثة في سلاسة العملية الاتصالية.

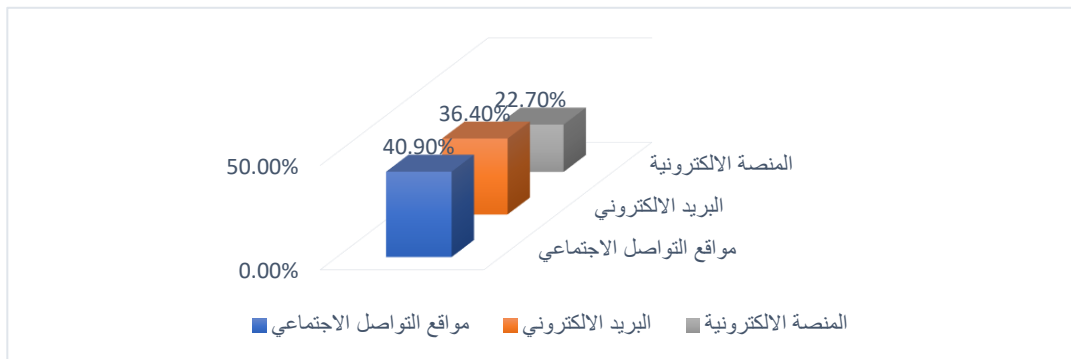


يوضح الجدول أنه حسب كل الأساتذة الإداريين المبحوثين فإن تقنيات ووسائل الاتصال الحديثة تزيد من سلاسة العملية الاتصالية بين الإدارة والطلبة والأساتذة وذلك من خلال ما توفره التقنيات الحديثة من أساليب أسرع في الاتصال تغطي كل جوانب العملية الاتصالية.

جدول رقم (2-34) يوضح التقنيات والوسائل الاتصالية الحديثة المستعملة في الاتصال بين الإدارة والأساتذة والطلبة.

التقنيات والوسائل الاتصالية الحديثة المستعملة	التكرار	النسبة المئوية
مواقع التواصل الاجتماعي	9	40.9%
البريد الإلكتروني	8	36.4%
المنصة الإلكترونية	5	22.7%
المجموع	22	100%

الشكل رقم (2-34): يوضح التقنيات والوسائل الاتصالية الحديثة المستعملة في الاتصال بين الإدارة والأساتذة والطلبة.



نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه أن هناك عدة وسائل تستعمل لتسهيل العملية الاتصالية، منها مواقع التواصل الاجتماعي بأعلى نسبة مقدرة بـ 40.9% يليها البريد الإلكتروني بنسبة 36.4% ومن ثم المنصة

الإلكترونية بنسبة 22.7% ويمكن تفسير النسب السابقة بأن مواقع التواصل الاجتماعي تساعد في العملية الاتصالية بين الطلبة والأساتذة والإدارة نظرا لرواج استخدامها وسهولة التواصل وتبادل المعلومات من خلالها على عكس البريد الإلكتروني رغم ازدياد استخدامه في الفترة الأخيرة، أما بالنسبة للمنصة الإلكترونية فهي أقل استخداما من مواقع التواصل والبريد الإلكتروني نظرا لحدوثها في النظام التعليمي وكذلك صعوبتها مقارنة بالوسائل السابقة وهذا ما يجعل نسبة الولوج إليها أقل.

ومنه يمكن القول أن تقنيات ووسائل الاتصال الحديثة ساعدت في تحقيق الفعالية الاتصالية.

الجدول رقم (1-35): يوضح دور المنشورات الإلكترونية الخاصة بالطلبة في تخفيف الضغط على الإدارة.

النسبة المئوية	التكرار	مساهمة المنشورات الإلكترونية الخاصة بالطلبة في تخفيف الضغط على الإدارة
100%	11	نعم
100%	11	المجموع

الشكل رقم (1-35): يوضح دور المنشورات الإلكترونية الخاصة بالطلبة في تخفيف الضغط على الإدارة.

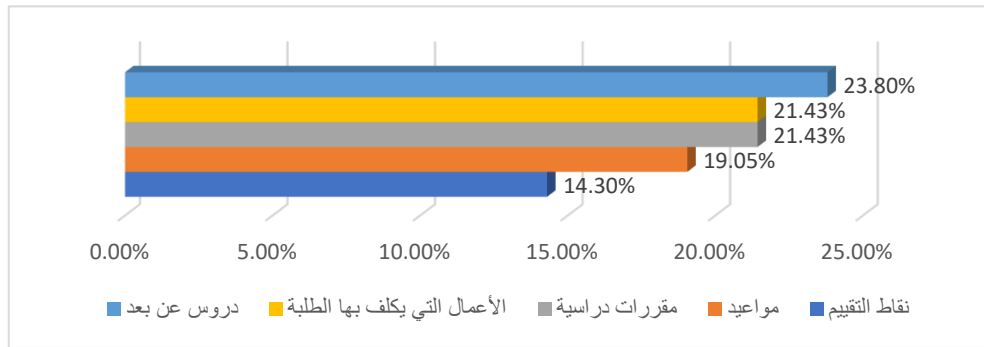


تبين المعطيات الخاصة بالجدول (1-35) أن كل الأساتذة الإداريين المبحوثين أجمعوا على أن الاعتماد على النشر الإلكتروني لكل ما يخص الطلبة يخفف الضغط على الإدارة، وهذا ما يكد الدور الفعال الذي تلعبه المنشورات الإلكترونية في نقل المعلومة ورسميتها وكذا دورها في توفير بيئة عمل أكثر ملائمة للإبداع.

الجدول رقم (2-35): يوضح طبيعة المنشورات الإلكترونية الموجهة للطلبة.

النسبة المئوية	التكرار	المنشورات الإلكترونية الخاصة بالطلبة
23.8 %	10	نقاط التقييم
21.43 %	9	مواعيد
21.43 %	9	مقررات دراسية
19.05 %	8	الأعمال التي يكلف بها الطلبة
14.3 %	6	دروس عن بعد
100 %	42	المجموع

الشكل رقم (2-35): يوضح طبيعة المنشورات الإلكترونية الموجهة للطلبة.



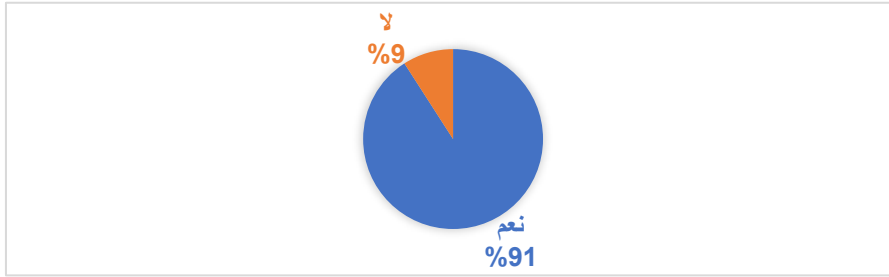
توضح المعطيات الرقمية للجدول (2-35) بأن الكلية تعمل على نشر كل ما يخص الطلبة بشكل إلكتروني وتأتي هذه المناشير بنسب متقاربة أكثرها نقاط التقييم بنسبة 23.8% ثم المواعيد والمقررات الدراسية بنسبة متماثلة 21.43%، تليها الأعمال التي يكلف بها الطلبة بنسبة 19.05% وأقلها نسبة نشر الدروس عن بعد المقدر بـ 14.3%، ويمكن القول أن هذه المنشورات الإلكترونية تقلل من عمليات تنقل الطلبة نحو الجامعة والتجمع عند المكاتب للاطلاع والاستفسار حول شؤونهم، وبالتالي الحفاظ على الجو الملائم للعمل والتركيز الذي من خلاله يتم تحقيق فعالية أكبر في أداء المهام.

ومن خلال هذا يمكن القول أن إدارة الكلية حققت شرط من شروط الفعالية التنظيمية من نموذج العمليات الداخلية والمتمثل في تقليل التوتر والجهد داخل المنظمة وخلق مناخ ملائم للعمل.

الجدول رقم (36): يوضح مساعدة صفحات مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالكلية في تلقي التغذية الراجعة.

النسبة المئوية	التكرار	تلقي التغذية الراجعة
% 90.9	10	نعم
% 9.1	1	لا
% 100	11	المجموع

الشكل رقم (36): يوضح مساعدة صفحات مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالكلية في تلقي التغذية الراجعة.

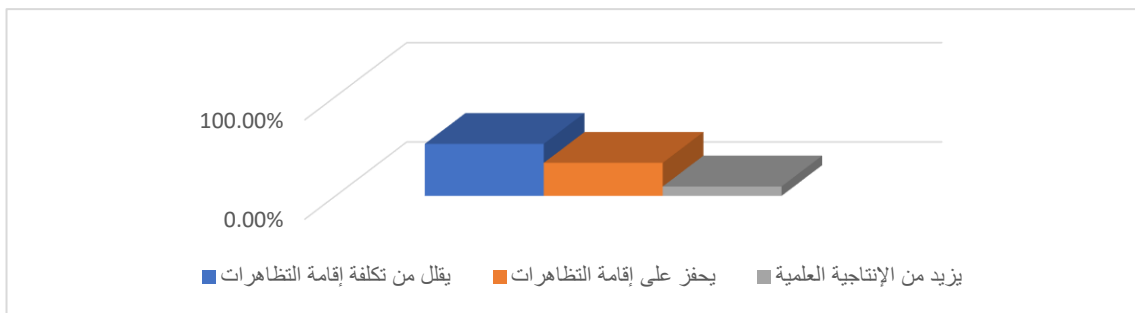


نلاحظ من خلال المعطيات الجدولية أن صفحات مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالكلية تساعد على تلقي التغذية الراجعة وذلك حسب 10 أساتذة إداريين الذين تقدر نسبتهم بـ 90.9%، بينما خالفهم أستاذ إداري واحد بنسبة 9.1% بالرأي المعاكس الذي يقول بأن هذه الصفحات لا تساعد على تلقي التغذية الراجعة، و يمكن تفسير ما سبق بأن صفحات الكلية المتواجدة على مواقع التواصل الاجتماعي تساعد على تلقي التغذية من خلال التفاعل الذي تلقاه المنشورات الخاصة بالكلية من طرف الطلبة والأساتذة عن طريق التعليقات والرسائل المعبرة عن الانشغالات والآراء المختلفة ما يسمح بإنشاء أرضية مشتركة بين الإدارة والمنتسبين إليها مما يساعد على تقليل الانحراف وتداركه وضمان استمرارية العملية الإدارية.

الجدول رقم (37): يوضح إيجابيات إقامة التظاهرات العلمية بتقنية الاتصالات والاجتماعات عن بعد (ZOOM, GOOGLEMEET).

النسبة المئوية	التكرار	إيجابيات إقامة تظاهرات عن بعد
57.2%	12	يقلل من تكلفة إقامة التظاهرات
33.3%	7	يحفز على إقامة التظاهرات
9.5%	2	يزيد من الإنتاجية العلمية
100%	21	المجموع

الشكل رقم (37): يوضح إيجابيات إقامة التظاهرات العلمية بتقنية الاتصالات والاجتماعات عن بعد.

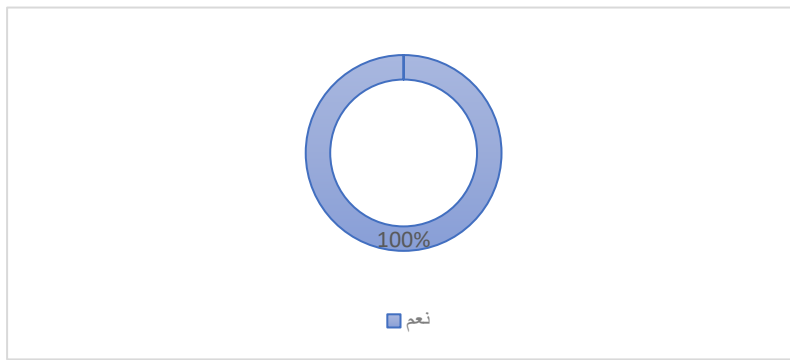


تشير معطيات الجدول إلى أنه حسب الأساتذة الإداريين فإن إقامة التظاهرات العلمية بتقنيات الاتصالات عن بعد لها عدة إيجابيات مرتبة من تنازليا حسب نسبها، بداية بالتقليل من تكلفة إقامة التظاهرات بنسبة 57.2% كون التظاهرات تكون عبر شبكة الإنترنت مما يجنب الإدارة دفع تكاليف إقامة الأساتذة وتجهيز قاعة التظاهرة ناهيك عن تكاليف الغذاء والمشروبات وما تبعها، فالباحث هنا بإمكانه المشاركة في أي تظاهرة وهو في منزله أو مقر عمله أو حتى سيارته وفي مدة لا تتجاوز 10 أو 15 دقيقة؛ ثانيا جاء التحفيز على إقامة تظاهرات أكثر بنسبة 33.3% هذا بسبب سهولة الاجراءات ووقتها القياسي مقارنة بالتظاهرات الحضورية التي تأخذ الكثير من الوقت ما يبطل من سيرورة بعض المهام الادارية وزيادة الانشغالات والأعباء على الإدارة؛ ثالثا وحسب 9.5% من الأساتذة الإداريين فإن هذه التظاهرات تزيد من الإنتاجية العلمية وهذا من خلال حضور ومشاركة عدد كبير من الافراد من مختلف الأماكن والدرجات العلمية لتبادل الخبرات والاستفادة من أفكار بعضهم البعض فبمجرد أن يعرف الباحث أن التظاهرة عن بعد يتشجع ويشارك فيقدم مداخلاته وأبحاثه في حين معرفته انها حضوريا قد يثقل عليه الأمر خاصة وإن كان مكان عقدها بعيد عن مقر اقامته ما يجعله يرفض المشاركة نهائيا خاصة العنصر النسوي.

الجدول رقم (38): يوضح مساعدة تقنيات وآليات الإدارة الإلكترونية في خلق جو ملائم للبحث العلمي.

النسبة المئوية	التكرار	مساعدة تقنيات وآليات الإدارة الإلكترونية في خلق جو ملائم للبحث العلمي
%100	11	نعم
% 100	11	المجموع

الشكل رقم (38): يوضح مساعدة تقنيات وآليات الإدارة الإلكترونية في خلق جو ملائم للبحث العلمي.



تبين معطيات الجدول أعلاه أنه وحسب الأساتذة الإداريين للكلية فإن تقنيات وآليات الإدارة الإلكترونية تساعد في خلق جو ملائم للبحث العلمي وذلك بنسبة 100% حيث لم ينف أي فرد من الأساتذة الإداريين هذا الأمر، وهذا كون هذه الآليات والتقنيات من بريد إلكتروني وأجهزة الحواسيب والهواتف الذكية تحسن من تجربة البحث العلمي وتختصر الكثير حيث تتيح التواصل وتزيد من ثقافة التعاون بين الباحثين والمؤسسات العلمية المحلية والدولية كما تحفز الابداع من خلال استغلال ميزات التكنولوجيا الحديثة والتطبيقات الذكية، وهذا ما يساعد الأساتذة الإداريين على إيجاد الوقت للبحث العلمي.

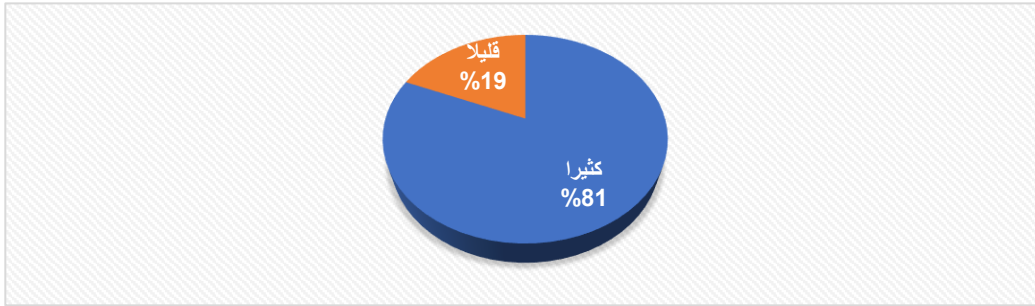
وبشكل عام تساعد تقنيات وآليات الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء وتحسين العمليات داخل المؤسسة، وذلك من خلال توفير الأدوات والتقنيات المناسبة للعمل، وتوفير بيئة عمل مناسبة وشفافة وأمنة، وتوفير الدعم الفني اللازم لضمان تحقيق أهداف المؤسسة وكذا خلق جو ملائم للبحث العلمي.

مكتبيا:

الجدول رقم (39): يوضح مساعدة الفهارس الإلكترونية في تقليل وقت وجهد البحث.

النسبة المئوية	التكرار	مساعدة الفهارس الإلكترونية في تقليل وقت وجهد البحث
% 81.4	35	كثيرا
% 18.6	8	قليلًا
% 100	43	المجموع

الشكل رقم (39): يوضح مساعدة الفهارس الإلكترونية في تقليل وقت وجهد البحث.



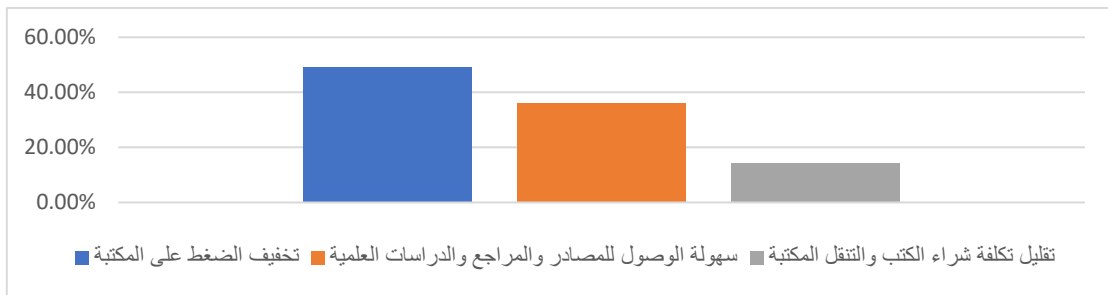
تشير إحصائيات الجدول (39) أن الفهارس الإلكترونية تساعد في تقليل الجهد والوقت في عملية البحث وذلك حسب كل الإداريين في الكلية بنسبة 100% وتختلف درجة هذه المساعدة حسب الأفراد المبحوثين، حيث أجاب 35 منهم بنسبة 81.4% بأن الفهارس الإلكترونية تساعد كثيرا في تقليل جهد ووقت البحث كثيرا، بينما أجاب 8 أفراد بنسبة 18.6% بأن هذه الفهارس تساعد في تقليل وقت وجهد البحث بشكل قليل. ترجع مساعدة الفهارس الإلكترونية للأغلبية بكم كثير إلى اكتفائهم بالفهرس الإلكتروني فقط وما توفره بينما ساعدت هذه الفهارس الأقلية بكم قليل تبعاً لتجربتهم الخاصة التي قد تكون صاحبها مشاكل تقنية وعدم توفر بعض المراجع في الفهارس الإلكترونية.

ومنه تساعد الفهارس الإلكترونية على تحسين كفاءة البحث وتقليل وقت وجهد البحث، نظرا لما توفره من قواعد بيانات إلكترونية تحتوي على معلومات مهمة ومفصلة حول المراجع المتاحة في المكتبة. وعند البحث عن معلومات معينة، يمكن للمستخدم الدخول إلى الفهرس الإلكتروني وإدخال كلمات البحث، وسيعرض الفهرس قائمة بالوثائق والملفات المتعلقة بالموضوع المطلوب، مما يقلل من وقت البحث ويوفر جهد المستخدم. كما أن هذه الفهارس الإلكترونية تعمل على تسهيل عملية تنظيم المراجع وتصنيفها وفهرستها

بشكل مناسب، وهذا يساعد على سهولة العثور على المعلومات المطلوبة في أي وقت دون الحاجة إلى البحث الطويل في الفهرس الورقي، وبالتالي يمكن تحسين العملية البحثية.
الجدول رقم (40): يوضح مزايا توفر الكلية على مكتبة إلكترونية.

النسبة المئوية	التكرار	مزايا توفر الكلية على مكتبة إلكترونية
49.3%	34	تخفيف الضغط على المكتبة
36.2%	25	سهولة الوصول للمصادر والمراجع والدراسات العلمية
14.5%	10	تقليل تكلفة شراء الكتب والتنقل المكتبة
100%	63	المجموع

الشكل رقم (40): يوضح مزايا توفر الكلية على مكتبة إلكترونية.



نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه بأنه حسب المبحوثين فإن المكتبة الإلكترونية توفر عدة خدمات ومزايا مكتبية على رأسها ميزة تخفيف الضغط على المكتبة بنسبة 49.3% حيث يمكن للأشخاص الوصول إلى المكتبة الإلكترونية بسهولة من أي مكان وفي أي وقت، بدلاً من الذهاب إلى مكتبة الكلية والبحث عن المراجع المطلوبة، ومن جانب آخر يمكن توفير مساحة التخزين حيث لا يتطلب استخدام المكتبة الإلكترونية التخزين المادي للكتب والمواد الأخرى، مما يتيح توفير المساحة في مكتبة الكلية للاستفادة منها في أغراض أخرى.

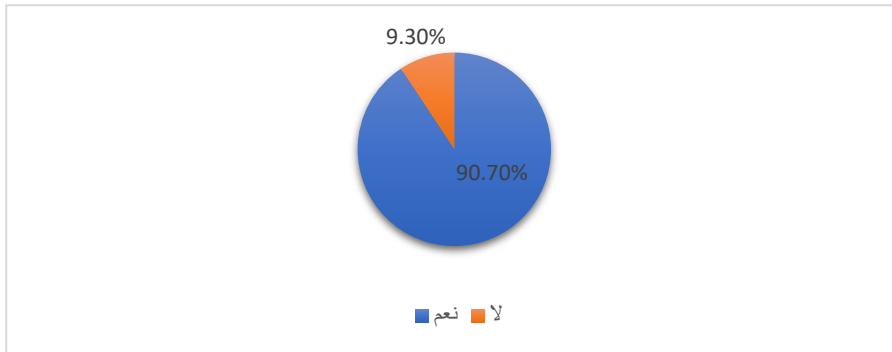
تليها تسهيل الوصول للمصادر والمراجع بـ 36.2% حيث يوفر البحث الإلكتروني فرصة العثور على المصادر المطلوبة بسرعة وسهولة، وذلك بفضل وجود خيارات البحث المتقدمة والكشف عن المفردات والموضوعات والكاتبين المرتبطين بالمصادر، كما يمكن حفظ الكتب والمقالات الإلكترونية على أجهزتهم الشخصية للاستخدام فيما بعد، كما يتيح ذلك لهم الاحتفاظ بالمصادر الضرورية لأبحاثهم وأعمالهم الأكاديمية.

وأخيراً، تقليل تكلفة شراء الكتب والتنقل للمكتبة بنسبة 14.5% حيث يتم توفير تكاليف الشحن والتوزيع والتخزين للكتب والمواد الأخرى المطبوعة. كما أن الأشخاص الذين يستخدمون المكتبة الإلكترونية يمكنهم توفير التكاليف التي يتحملونها لشراء الكتب أو من أجل الذهاب إلى مكتبة الكلية.

الجدول رقم (41): يوضح مساعدة شبكات الاتصال (اكسترنات، انترنت) على الوصول للمكتبات المحلية والعالمية.

النسبة المئوية	التكرار	مساعدة شبكات الاتصال (اكسترنات، انترنت) على الوصول للمكتبات المحلية والعالمية
90.7%	39	نعم
9.3%	4	لا
100%	43	المجموع

الشكل رقم (41): مساعدة شبكات الاتصال (اكسترنات، انترنت) على الوصول للمكتبات المحلية والعالمية.



تبين المعطيات الرقمية في هذا الجدول أن شبكات الاتصال الخارجية المتمثلة في الإكسترنات والإنترنت تساعد على الوصول للمكتبات المحلية والعالمية وذلك حسب أغلبية الإداريين المقدر عددهم بـ 39 إداري بنسبة 90.7%، وكان لبعض الإداريين المقدر عددهم بـ 4 أفراد نسبة 9.3% رأياً مخالفاً بأن هذه الشبكات الخارجية لا تساعد على الوصول لهذه المكتبات.

ويرجع رأي الأغلبية إلى أن شبكات الاتصال الخارجية تساعد في الوصول إلى المكتبات المحلية والعالمية عن طريق توفير الاتصال بين المكتبات والباحثين. فمن خلال هذه الشبكات، يمكن للمستخدمين البحث عن الموارد المتاحة فيها والوصول إليها، كما يمكن للمكتبات المحلية والعالمية إتاحة مختلف المواد العلمية

للباحثين عبر شبكات الاتصال الخارجية؛ إضافة إلى ذلك يمكن للمكتبات استخدام الانترنت والاكسترنات لتوفير المواد التي لا تتوفر في مكتباتها المحلية من مكتبات أخرى في أنحاء العالم، وبهذه الطريقة يمكن للباحثين الحصول على المواد التي يحتاجون إليها بسرعة ما يعزز البحث العلمي والتعليم في المجتمع.

يمكن تفسير عدم مساعدة شبكات الاتصال الخارجية (الإنترنت والإكسترنات) للبعض على الوصول إلى المكتبات المحلية والعالمية لعدة أسباب محتملة من بينها، أنه قد لا تتوفر لديهم أجهزة الكمبيوتر أو الأجهزة الذكية أو الاتصال بالإنترنت للوصول إلى هذه المكتبات، وقد ينتمي هؤلاء الباحثين إلى مناطق تعاني من ضعف التغطية، أين يكون الاتصال بالإنترنت غير متوفر أو غير مستقر، وقد يكون لدى بعض الباحثين عدم الوعي بالفوائد الكبيرة التي يمكن الحصول عليها من خلال هذه المكتبات، وبالتالي لا يرون الحاجة إلى الوصول إليها، فمن المهم فهم هذه الأسباب والتعامل معها بحكمة لتعزيز وصول الجميع للمكتبات المحلية والعالمية، وتوفير فرص المعرفة والتعلم للجميع.

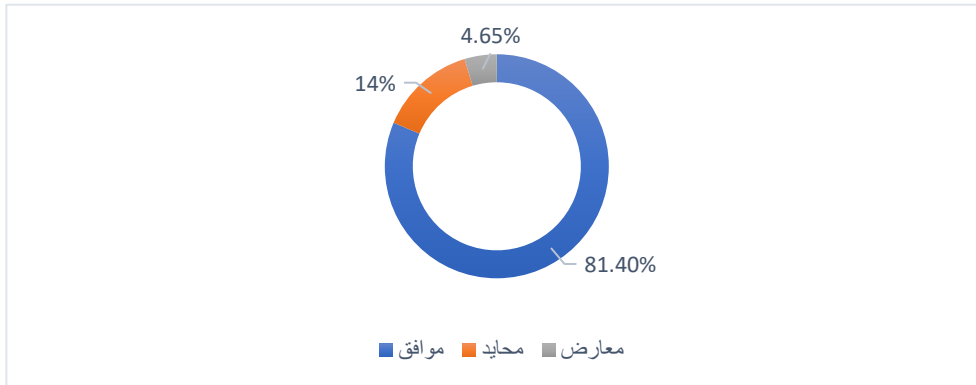
تساعد شبكات الاتصال الخارجية بشكل كبير في تحسين الفعالية التنظيمية في مكتبة الكلية، فهي توفر وصولاً سهلاً وسريعاً إلى الموارد المعرفية من مصادر متعددة محلية وعالمية، كما تساعد أيضاً المكتبات على تحسين جودة الخدمات التي تقدمها.

كما ان استخدام هذه الشبكات يساعد على تعزيز التعاون بين المكتبات المختلفة وتبادل الخبرات والمعلومات وكذا المصادر، وتساعد أيضاً في تحسين عمليات الإدارة والتنظيم داخل المكتبات، حيث يمكن للمكتبات الجامعية استخدام تقنيات الاتصال الحديثة لتبسيط العمليات وتوفير الوقت والجهد المبذولين في جمع وتنظيم المعلومات، وهذا يساعد المكتبات الجامعية على تعزيز الأبحاث الأكاديمية وتحسين جودة التعليم والتدريس.

الجدول رقم (42): يوضح مساهمة توفير الخدمات المكتبية الالكترونية في تحسين جودة الانتاج العلمي.

النسبة المئوية	التكرار	مساهمة توفير الخدمات المكتبية الالكترونية في تحسين جودة الانتاج العلمي
81.4 %	35	موافق
14 %	6	محايد
4.6 %	2	معارض
100 %	43	المجموع

الشكل رقم (42): يوضح مساهمة توفير الخدمات المكتبية الإلكترونية في تحسين جودة الانتاج العلمي.



حسب المعطيات الموضحة في الجدول والتي توضح تباين واختلاف آراء ووجهات نظر الإداريين المبحوثين حول مساهمة الخدمات المكتبية الإلكترونية في تحسين جودة الإنتاج العلمي، فكان 35 مبحوثاً بنسبة 81.4% موافقين لهذه الفكرة، بينما اكتفى 6 آخرون بنسبة 14% بحيادهم لنفس الفكرة، وعارض فردان آخراً بنسبة 4.6% فكرة مساهمة هذه الخدمات المكتبية الإلكترونية في تحسين جودة الإنتاج العلمي.

ويمكن تفسير موافقة وحياد ومعارضة بعض المبحوثين حول دور الخدمات المكتبية الإلكترونية في زيادة جودة الإنتاج العلمي في الجامعات بـ:

الموافقة: ترجع لأن خدمات المكتبة الإلكترونية توفر للباحثين الوصول السهل والسريع إلى المصادر الأكاديمية والبحثية وتسهل عليهم عملية البحث والتحليل والكتابة، كما أنها تعزز تفاعل الباحثين مع الأبحاث الأخرى وتعزز الإنتاجية العلمية.

الحياد: بعض المبحوثين يرون أن هذه الخدمات لها بعض المزايا ولكنها ليست الحل النهائي لزيادة جودة الإنتاج العلمي، فقد يكون هناك عوامل أخرى مثل الدعم المالي والإداري التي تؤثر بدورها على الإنتاجية العلمية.

المعارضة: يمكن أن يكون بعض المعارضين لدور الخدمات المكتبية الإلكترونية في زيادة جودة الإنتاج العلمي في الجامعات، أنهم يرون أنها قد تسبب تدنياً في جودة الإنتاج العلمي والإبداعية، نظراً لأنها تعتمد على البحث والمصادر الإلكترونية بشكل كبير وقد تزيد من نسبة السرقات العلمية، وكما تحرم الباحثين من التعرف على المصادر التقليدية والتفاعل المباشر مع الأساتذة والطلبة، كما أنها قد تزيد من تكرار الأبحاث وتفتقر إلى الإبداعية والابتكار في بعض الأحيان، وبشكل عام فإن موافقة وحياد ومعارضة بعض الباحثين حول دور الخدمات المكتبية الإلكترونية في زيادة جودة الإنتاج العلمي في الجامعات تعتمد على العوامل

المختلفة مثل تخصص الباحث وخلفيته الأكاديمية والتقنية والثقافية ومدى تجربته في استخدام هذه الخدمات.

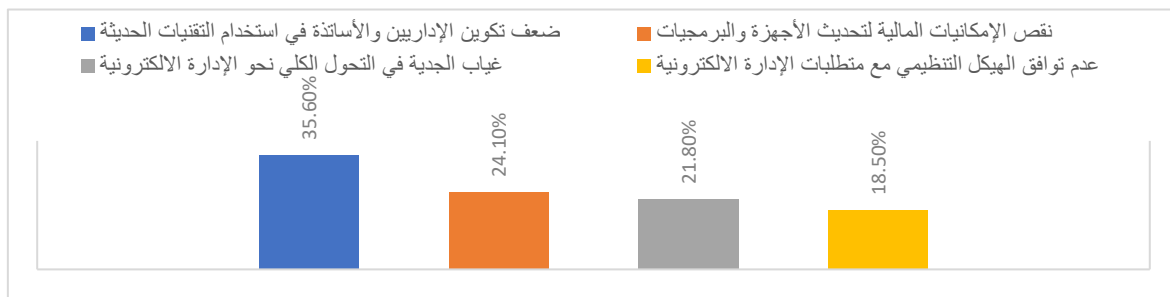
المحور الرابع: عرض النتائج الخاصة بالعوائق التي تواجه الإدارة الإلكترونية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة.

العوائق التنظيمية:

الجدول رقم (43): يوضح صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	التكرار	النسبة المئوية
ضعف تكوين الإداريين والأساتذة في استخدام التقنيات الحديثة	31	35.6%
نقص الإمكانيات المالية لتحديث الأجهزة والبرمجيات	21	24.1%
غياب الجدية في التحول الكلي نحو الإدارة الإلكترونية	19	21.8%
عدم توافق الهيكل التنظيمي مع متطلبات الإدارة الإلكترونية	16	18.5%
المجموع	87	100%

الشكل رقم (43): يوضح صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.



يوضح الجدول رقم (43) صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية حسب الإداريين الباحثين مرتبة تنازليا بداية بضعف تكوين الإداريين والأساتذة في استخدام التقنيات الحديثة بنسبة 35.6% حيث يعد أكثر عائق يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الكلية وذلك لأن العامل البشري هو الذي يتعامل مع هذه التقنيات والأساليب الحديثة فإذا لم يكن هناك تكوين وتدريب جيد للإداريين حول كيفية التعامل مع هذه التقنيات وكيفية استخدامها بالطريقة الصحيحة للاستفادة منها فلا يمكن تبني أي منها.

يلمها نقص الامكانيات المالية لتحديث الأجهزة والبرمجيات بنسبة 24.1% وهو كذلك من المعوقات المؤثرة بقوة في تطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك لأن التقنيات الحديثة باهظة الثمن وتحتاج معالجة وصيانة دورية لذلك لابد من توفر ميزانية مالية تغطي الاحتياجات.

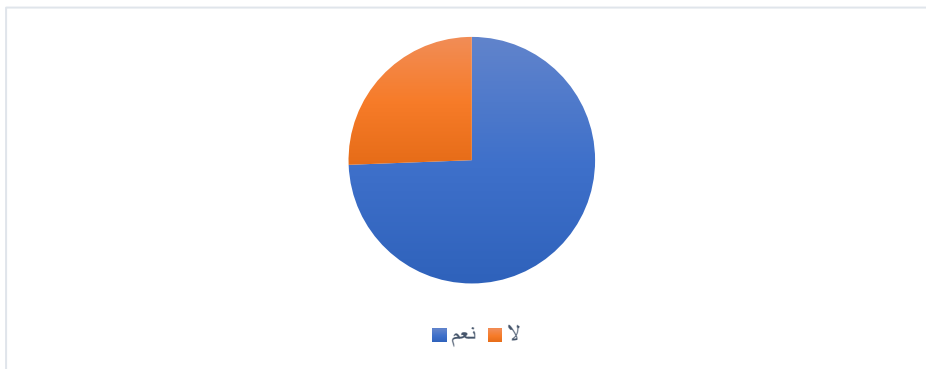
يأتي في المرتبة الثالثة غياب الجدية في التحول الكلي نحو الإدارة الإلكترونية بنسبة 21.8% يمكن ارجاعه إلى أن هناك ملاحظة من قبل بعض الإداريين، وهذا ما أثبتته جائحة كورونا حيث استطاعت الجامعة أن تغير العديد من أساليبها عند حتمية الظروف، ويمكن أيضا تفسير ذلك بتخوف هذه الفئة من الفشل في حال استبدال هذه الأساليب بأخرى أحدث، وكما يمكن ربطها بغياب حملات التحسيس بأهمية هذا التحول التكنولوجي وتبني أفكار جديدة.

وآخر عائق يتعلق بالهيكل التنظيمي بنسبة 18.5% يمكن أن يؤدي عدم توافقه مع متطلبات الإدارة الإلكترونية إلى صعوبة تنفيذها بشكل فعال، وهذا لأن هذه الاخيرة تتطلب تغييراً في الثقافة التنظيمية والهيكلية للجامعة، وهذا الأمر صعب التحقيق إذا كان الهيكل التنظيمي الحالي لا يتوافق مع متطلباتها، حيث تتناقض المركزية في اتخاذ القرار مع فلسفة الإدارة الإلكترونية التي تهدف إلى تبسيط وتسريع العمليات الإدارية باختزال وقت تحويل القرارات بين مستويات الإدارة.

الجدول رقم (44): يوضح غياب التنسيق بين مستويات الادارة.

غياب التنسيق بين مستويات الادارة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	74.4 %
لا	11	25.6 %
المجموع	43	100 %

الشكل رقم (44): يوضح غياب التنسيق بين مستويات الادارة.



تشير معطيات الجدول إلى أنه حسب 32 فردا من الأفراد المبحوثين بنسبة 74.4% فإن هنالك غيابا في التنسيق بين مستويات الإدارة في الكلية، وحسب 11 إداري بنسبة 25.6% فإن الكلية تحرص على التنسيق بين مستوياتها.

ويرجع اجماع الأغلبية لغياب التنسيق بين مستويات الإدارة إلى فروق الثقافية والتنظيمية بين المستويات الإدارية المختلفة، وهذا يؤدي إلى صعوبة في التواصل وتبادل المعلومات بشكل فعال، بالإضافة إلى قلة الخبرة في استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية، مما يؤدي إلى صعوبة في تنسيق العمليات الإدارية بين المستويات المختلفة.

كما يمكن ارجاعها أيضا للقيادة الإدارية فعدم وجود قيادة فعالة تعمل على تعزيز التنسيق بين المستويات المختلفة يؤدي إلى انعدام الاتجاه والرؤية الموحدة في الكلية ما ينتج عنه غياب الإجراءات والسياسات الملائمة لتحسين التنسيق بين المستويات المختلفة، وهذا يؤدي إلى عدم وجود أدوات وإجراءات لتعزيز التنسيق وتحسينه.

ترجع إجابة الأقلية بـ لا لأنهم من خلال تجربتهم فإدارة لا تواجه مشاكل في عملية التنسيق حيث تتوفر لديهم كل المعلومات اللازمة لأداء المهام إضافة إلى عدم وجود صعوبات في الاتصال بين المكاتب المرتبطين بها وهذا ما يأخذنا لاستنتاج أن هناك تباين في عملية التنسيق داخل إدارة الكلية وأن هناك مكاتب تنسق جيدا فيما بينها عكس مكاتب أخرى.

الجدول رقم (45): يوضح احتمالية وجود تأخر لدى الإدارة العليا في الإستجابة لمطالب التطوير في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

النسبة المئوية	التكرار	احتمالية وجود تأخر لدى الإدارة العليا
93 %	40	نعم
7 %	3	لا
100 %	43	المجموع

الشكل رقم (45): يوضح إحصائية وجود تأخر لدى الإدارة العليا في الإستجابة لمطالب التطوير في تطبيق الإدارة الإلكترونية.



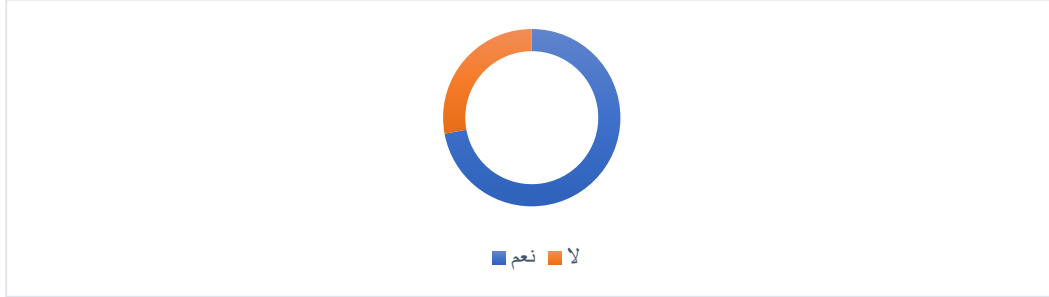
وضح الجدول (45) تأثير تأخر الإدارة العليا في الاستجابة لمطالب التطوير على تطبيق الإدارة الإلكترونية فحسب 40 فردا من المبحوثين بنسبة 93% فإن تأخر الإدارة العليا في الاستجابة لمطالب التطوير يشكل عائقا أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك لأنهم لا يدركون أهمية عامل الوقت والسرعة في مواكبة التطور التقني المستمر وصعوبة لحاق الركب في حال اتساع الفجوة التكنولوجية.

وحسب ثلاثة أفراد بنسبة 7% فإن تأخر الإدارة العليا في الاستجابة لمطالب التطوير لا يشكل عائقا أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية، يمكن تفسير هذا بوجود اهتمام من قبل الإدارة العليا حيث تحاول جاهدة تلبية المطالب المرفوعة إليهما، بالإضافة الى أن تعطل تطبيق الإدارة الإلكترونية لا يقتصر على تأخر الإدارة العليا فقط بل تشترك فيه كل من الإدارة العليا والإدارات الأقل منها مستوى ومسؤولية.

الجدول رقم (46): إحصائية غياب الرؤية الواضحة لدى مراكز صنع القرار لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

النسبة المئوية	التكرار	غياب الرؤية الواضحة لدى مراكز صنع القرار لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
72.1%	31	نعم
27.9%	12	لا
100%	43	المجموع

الشكل رقم (46): احتمالية غياب الرؤية الواضحة لدى مراكز صنع القرار لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.



تُظهر إحصائيات الجدول أنه حسب أغلب الإداريين المبحوثين الذين بلغ عددهم 31 فردا بنسبة 72.1% فإن هناك غياب للرؤية الواضحة لدى مراكز صنع القرار لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الكلية، بينما أكد 12 فردا بنسبة 27.9% بوجود الرؤية الواضحة لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مراكز صنع القرار.

ويمكن ارجاع إجابة الأغلبية بنعم الى أن مراكز صنع القرار تفتقر الى ثقافة تكنولوجيا المعلومات والعلم بإيجابياتها وما الذي يمكن أن تضيفه الى قطاع التعليم العالي، وقد تكون رؤى مراكز صنع القرار تغلب عليها السلبية والجمود التنظيمي.

بينما يرجع رأي الأقلية المؤيد لوجود الرؤية الواضحة لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مراكز صنع القرار الى أن هذه الأخيرة على علم بتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال الإيجابي وأهميتها الا ان تطبيقها يتطلب توفر شروط عديدة كالبنية التحتية والغلاف المالي الكافي الذي لا يتوفر دائما في الجامعة وإن توفر فإنه ينفق على تبعات البحث العلمي وتطويره وترقيته.

هذا ما يتوافق مع دراسة ساري عوض الحسنات "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية" حيث أكدت أن من الأسباب التي تحول دون التطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية هي ضعف الوعي بأهميتها ونقص التشريعات اللازمة لتطبيقها كما أنه لا يوجد دعم كافي لمشروع الإدارة الإلكترونية من قبل القيادات الجامعية.¹

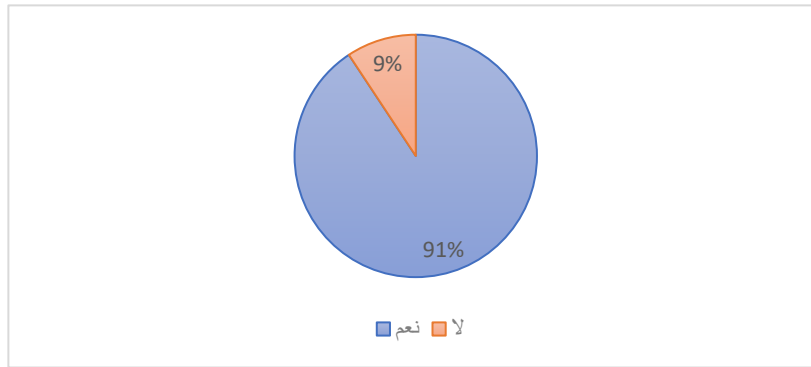
¹ ساري عوض الحسنات: مرجع سابق، ص 115.

عوائق تقنية:

الجدول رقم (47): يوضح تأثير مشاكل العتاد على سير العمل.

النسبة المئوية	التكرار	تأثير مشاكل العتاد على سير العمل
% 90.7	39	نعم
% 9.3	4	لا
% 100	43	المجموع

الشكل رقم (47): يوضح تأثير مشاكل العتاد على سير العمل.



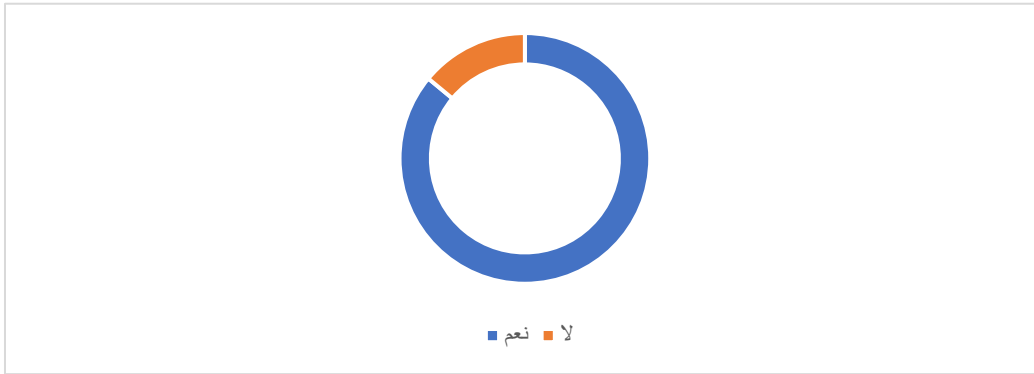
تبين الشواهد الرقمية للجدول الموضح أعلاه أن وجود مشكلة في العتاد يعطل سير العمل وذلك حسب الأغلبية الساحقة للإداريين الذين بلغ عددهم 39 فردا بنسبة 90.7% بينما خالفهم 4 إداريين بنسبة 9.3% في أن هذه المشاكل لا تعطل سير العمل.

يرجع اجماع الأغلبية لتعطل الأعمال بسبب مشاكل وأعطال العتاد لمدى أهميته واعتمادهم عليه في سير الأعمال، بينما مخالفة الأقلية راجعة لقلة استعمالهم له في أداء المهام للبعض والبعض الآخر لوجود بديل لإنجاز المهام.

الجدول رقم (48): يوضح تأثير مشاكل البرمجيات على إنجاز المهام.

النسبة المئوية	التكرار	تأثير مشكلة البرمجيات على إنجاز المهام
% 86	37	نعم
% 14	6	لا
% 100	43	المجموع

الشكل رقم (48): يوضح تأثير مشاكل البرمجيات على إنجاز المهام.



نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه أن وجود مشكلة في البرمجيات يؤثر بشكل مباشر على إنجاز المهام وذلك حسب رأي الأغلبية الذين بلغ عددهم 37 فرداً بنسبة 86% ويعود ذلك إلى أن البرمجيات تجمع بين العتاد والشبكات وتتيح الاستفادة منها، وأغلب المهام خاصة التعليمية منها تعتمد اعتماداً كلياً على البرمجيات.

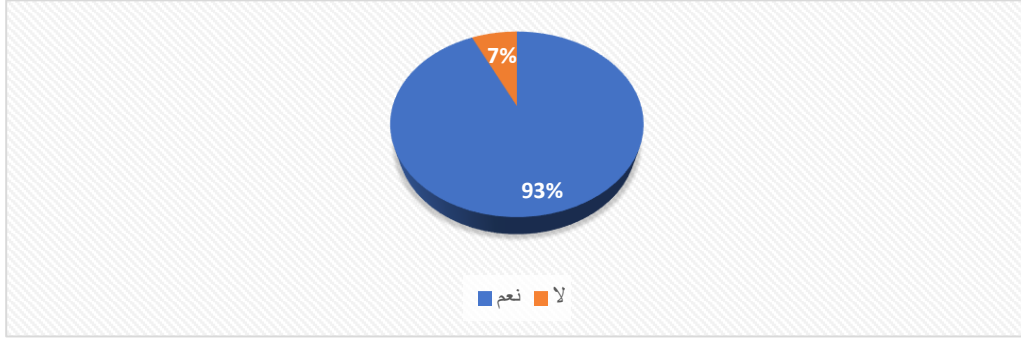
بينما رأى بعض الإداريين والذين بلغ عددهم 6 أفراد بنسبة 14% أن حدوث مشكلة في البرمجيات لا يؤدي بالضرورة إلى خلل في إنجاز المهام، وهذا راجع لأنهم لا يستعملون البرمجيات وأجهزة الحواسيب في مان عملهم.

نجد بأن الاختلاف في الرأي ناتج عن فهم مختلف للتأثيرات التي يمكن أن تحدثها مشكلات البرمجيات. فعلى سبيل المثال، قد يعتقد بعض الإداريين أن حدوث مشكلة في البرمجيات قد يؤثر على سرعة الأداء أو جودة العمل، بينما يرى آخرون أن هذه المشكلات لا تشكل توتقاً كاملاً للعمليات.

الجدول رقم (49): يوضح تأثير مشكلة الشبكات على العملية الاتصالية وتبادل المعلومات.

النسبة المئوية	التكرار	تأثير مشكلة الشبكات على العملية الاتصالية وتبادل المعلومات
93%	40	نعم
7%	3	لا
100%	43	المجموع

الشكل رقم (49): يوضح تأثير مشكلة الشبكات على العملية الاتصالية وتبادل المعلومات.



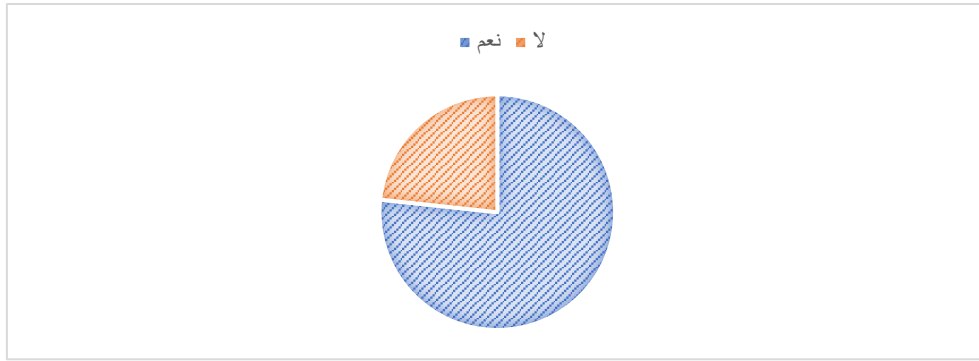
تبين معطيات هذا الجدول أنه وحسب 40 فردا من الإداريين المبحوثين بنسبة 93% فإن وجود مشكلة في الشبكات المتواجدة على مستوى الكلية يؤثر على العملية الاتصالية وتبادل المعلومات داخلها وهذا أمر يديهي فالعملية الاتصالية تتأثر بحدوث مشكلة في الشبكات لأن غياب هذه الأخيرة وتعطلها يضيق من قنوات الاتصال ويبطئ من سرعة تبادل المعلومات ومنه بطء في أداء المهام فيفقد الاتصال فاعليته والمعلومة قيمتها مع مرور الزمن.

بينما يرى 3 إداريين بنسبة 7% أن وجود مشكلة في الشبكات لا يؤثر على العملية الاتصالية وتبادل المعلومات، كونهم يفضلون الاتصالات المباشرة وجها لوجه على الاتصالات المعتمدة على الشبكات، ولهذا لا يعد وجود عطل عائقا بالنسبة لهم أو مشكلا كبيرا.

الجدول رقم (50): يوضح وجود تأخر في صيانة الأعطال.

وجود تأخر في صيانة الأعطال	التكرار	النسبة المئوية
نعم	33	76.7 %
لا	10	23.3 %
المجموع	43	100 %

الشكل رقم (50): يوضح وجود تأخر في صيانة الأعطال.



تشير الإحصائيات الجدولية الموضحة أعلاه بأنه وحسب 33 إداري بنسبة 76.7% فإن الكلية تتأخر في صيانة الأعطال، بينما أكد 10 إداريين بنسبة 23.3% بوجود صيانة الأعطال على مستوى مكاتب الكلية المختلفة. يرجع هذا التباين في الآراء لأن هناك إداريين يحضون بالاهتمام أكثر من غيرهم لأن دورهم ووظيفتهم التي يقومون بها على قدر كبير من الأهمية وأي تأخر في إنجاز المهام يسبب مشاكل كثيرة على مستوى التنظيم والتسيير لهذا وجب الحرص على أدائهم لأعمالهم بشكل جيد ومنه خدمة الأعطال أولاً بأول حتى لا تتأخر مصالح جميع الأطراف بسببها.

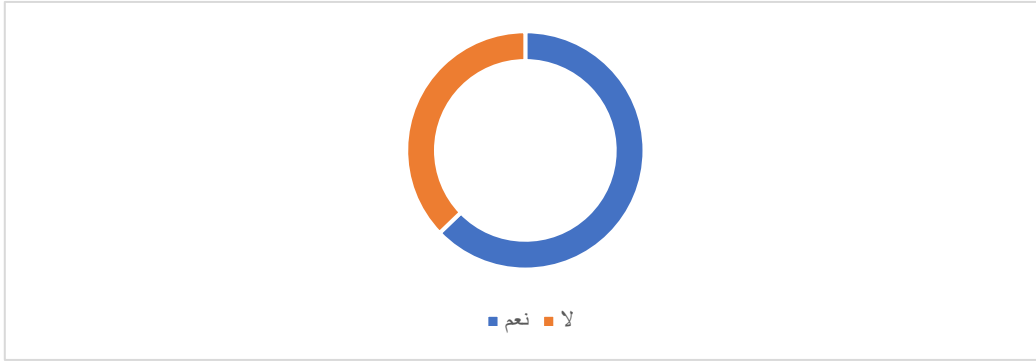
الدلالات:

أولاً: الكلية لا توفر صيانة دورية للأعطال التي تتعرض لها التقنيات والأليات الإلكترونية الموجودة وهذا يعرقل عملية إنجاز المهام وينقص من فعاليتها التنظيمية. ثانياً: يمكن ان يدل هذا ايضا على أن هناك نقص في الخبراء والمختصين التقنيين لصيانة هذه الأعطال. عوائق بشرية:

الجدول رقم (51): يوضح احتمالية وجود تخوف من الفشل في استخدام التقنيات والأليات الحديثة.

النسبة المئوية	التكرار	احتمالية وجود تخوف من الفشل في استخدام التقنيات والأليات الحديثة
62.8%	27	نعم
37.2%	16	لا
100%	43	المجموع

الشكل رقم (51): يوضح احتمالية وجود تخوف من الفشل في استخدام التقنيات والآليات الحديثة.



تشير المعطيات الرقمية الموضحة في الجدول إلى أنه حسب 27 إداريا بنسبة 62.8% فهناك تخوف من الفشل في استخدام التقنيات والآليات الحديثة، بينما أجاب 16 إداريا بنسبة 37.2% بأنه لا يوجد تخوف لديهم من الفشل في استخدام هذه التقنيات والآليات الحديثة.

يرجع تخوف الإداريين من الفشل في استخدام التقنيات والآليات الحديثة إلى قلة الخبرة بالأمور التقنية وكذا التعود على الأساليب التقليدية ما ينتج عنه صعوبة في التأقلم مع ما هو جديد والخوف مما يحمله من غموض، وبالرغم من توفير دورات تدريبية من طرف الإدارة العليا إلا أنه لا تزال هناك نقائص وتخوفات في مجال الأمور التقنية الخاصة بالإدارة الالكترونية.

يمكن ارجاع التخوف أيضاً إلى عدم الاستعداد الكافي للتكيف مع التغييرات السريعة التي تطرأ على العالم التكنولوجي، وقد يشعر الإداريون بالقلق من الاضطرار إلى القيام بتغييرات كبيرة في طريقة أداء المهام الإدارية وقد يخشى الإداريون أيضاً من عدم الحصول على الدعم المالي الكافي لتحديث التقنيات والآليات.

وتعتبر هذه الفئة هي "الغالبية المتأخرة" حسب تقسيم روجرز والتي تستعمل الابتكارات بعد استخدامها من قبل أغلب المجتمع كما يقتربون من المبتكرات بدرجة عالية من الشك والتخوف.¹

يمكن تفسير عدم تخوف بعض الإداريين في الكلية من تجربة الآليات والتقنيات الحديثة إلى الخبرة السابقة حيث ان بعض الإداريين عملوا بالتقنيات الحديثة من قبل وأدركوا الفوائد التي توفرها هذه التقنيات فيما يتعلق بزيادة الإنتاجية وتحسين كفاءة العمل وأيضاً قد يتوافق نوع التقنيات الحديثة المستخدمة في الكلية مع بيئة العمل وطبيعة العمل المطلوبة من الإداريين، مما يزيد من قدرتهم على استخدامها بكفاءة،

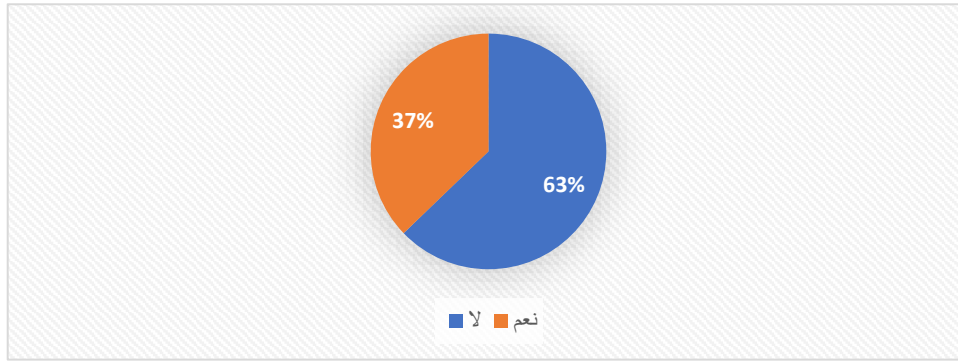
¹ عبد الأمير الفيصل، مرجع سابق، ص 561.

بالإضافة الى وجود أشخاص داعمين يمكنهم الاستعانة بهم في حال وجود أي مشاكل أو تحديات في استخدام التقنيات الحديثة.

الجدول رقم (52): يوضح احتمالية وجود مقاومة للتغيير والتطوير.

النسبة المئوية	التكرار	احتمالية وجود مقاومة للتغيير والتطوير
62.8 %	27	لا
37.2 %	16	نعم
100 %	43	المجموع

الشكل رقم (52): يوضح احتمالية وجود مقاومة للتغيير والتطوير.



تشير المعطيات الرقمية الموضحة في الجدول إلى أنه حسب 27 إداريا بنسبة 62.8% فلا توجد مقاومة للتغيير والتطوير لدى إداري الكلية، بينما أجاب 16 إداري بنسبة 37.2% بأن هناك مقاومة.

يمكن تفسير هذا في ظل السؤال السابق بعدة عوامل منها:

الفروق الفردية: حيث يتمتع بعض الأفراد بشخصيات أكثر مرونة واستجابة للتغييرات، حتى لو كانوا يشعرون بالتخوف منها، كما قد يتمتع بعض الأفراد بمهارات التكيف العالية مع التغييرات الجديدة.

أيضا الحاجة للتغيير: قد يشعر بعض الأفراد بالحاجة الى التغيير والتحدي الجديد في عملهم، وهذا يدفعهم إلى التكيف بشكل أسرع مع التغييرات المطلوبة.

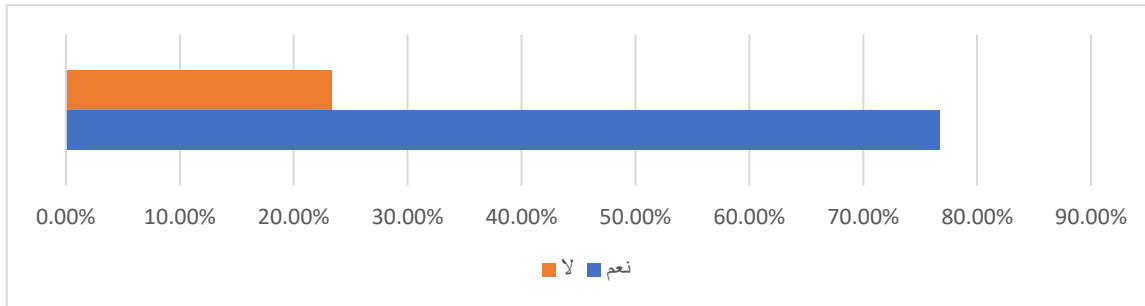
أما بالنسبة للدعم الاجتماعي: فيمكن أن يساعد المقدم من قبل الزملاء في تقليل التخوف من التغيير وتحسين قبول الأفراد له.

بشكل عام، يمكن أن تتفاعل هذه العوامل معاً لتشكيل سبباً لعدم المقاومة للتغيير رغم وجود التخوف منه، وهذا يشير إلى أن الأفراد يمكنهم التكيف مع التغييرات بشكل إيجابي إذا تم توفير الظروف المناسبة للقبول والتكيف.

الجدول رقم (53): يوضح احتمالية وجود نقص في مستوى اللغات الأجنبية التي تستخدم في الأجهزة والبرمجيات.

النسبة المئوية	التكرار	احتمالية وجود نقص في مستوى اللغات الأجنبية التي تستخدم في الأجهزة والبرمجيات
76.7 %	33	نعم
23.3 %	10	لا
100 %	43	المجموع

الشكل رقم (53): يوضح احتمالية وجود نقص في مستوى اللغات الأجنبية التي تستخدم في الأجهزة والبرمجيات.



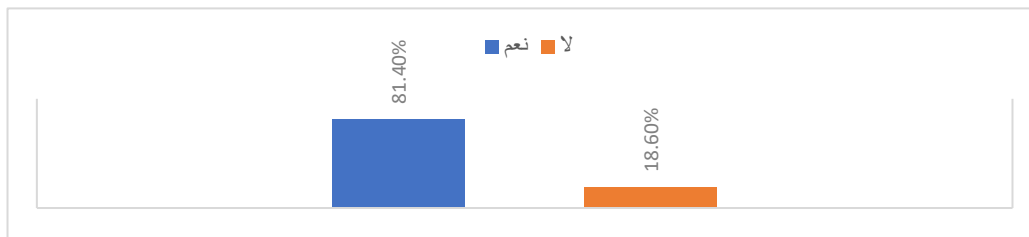
يُشير الجدول الموضح أعلاه بأن هناك نقصاً في مستوى اللغات الأجنبية المستخدمة في الأجهزة والبرمجيات وذلك حسب 33 مبحوثاً بنسبة 76.7%، في حين أدلى 10 مبحوثين بنسبة 23.3% برأي معاكس. يرجع النقص الموجود في اللغات الأجنبية المستخدمة في الأجهزة والبرمجيات إلى ضعف تكوين الإداريين في اللغات الأجنبية بصفة عامة والتقنية بصفة خاصة، بالإضافة لغياب مبدأ التعلم الذاتي والرغبة في تطوير مستوى اللغات لدى الإداريين.

فيما يخص عدم وجود نقص في اللغات الأجنبية لدى قلة من الإداريين راجع إلى التعليم السابق فقد يكون الفرد قد درس اللغة في الماضي دون أن ننسى عامل الخلفية الثقافية فهناك تعرض أكثر للغة في بعض المناطق مقارنة مع غيرها.

الجدول رقم (54): يوضح وجود نقص في التقنيين المختصين في الإعلام الآلي.

وجود نقص في التقنيين المختصين في الإعلام الآلي	التكرار	النسبة المئوية
نعم	35	81.4 %
لا	8	18.6 %
المجموع	43	100 %

الشكل رقم (54): يوضح وجود نقص في التقنيين المختصين في الإعلام الآلي.



توضح معطيات هذا الجدول إلى أنه هناك نقص في عدد التقنيين المختصين في الإعلام الآلي على مستوى الكلية وذلك حسب إجابة 35 فردا من الإداريين المبحوثين بنسبة 81.4% وذلك بسبب اغفال أهمية التقنيين في إنجاح مشروع الإدارة الالكترونية وضمان سير عملياتها. بينما وحسب 8 افراد من بنسبة 18.6% فهناك عدد كافي من هؤلاء المختصين، وهذا راجع لكونهم ذوي خبرة في المجال التقني فلا يحتاجون بذلك مختصين في الاعلام الآلي.

الاستنتاجات ومناقشة التساؤلات

الاستنتاجات ومناقشة التساؤلات:

يمثل هذا الجزء عرضاً لنتائج الدراسة التي وصلنا إليها من خلال جمع وتحليل بيانات استمارة الاستبيان، وهذه النتائج تتمثل في التالي:

الاستنتاجات العامة التي توصلت إليها الدراسة الميدانية في ظل البيانات السوسيو ديموغرافية:

- أثبتت نتائج الدراسة أن نسبة الإداريين الذكور في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتبسة أكبر من نسبة الإناث نظراً لتباين الأدوار والاهتمامات بين الجنسين.

- كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن الطقم الإداري لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية فتي نظراً لارتفاع نسبة الفئات الشبانية المتراوحة أعمارهم بين 25 إلى 45 سنة.

- وقد أظهرت نتائج الدراسة أن إدارة الكلية تحتوي على أفراد ذوي مستويات تعليمية وقامات علمية متنوعة تناسب وطبيعة المؤسسة، أكثرها ذوي المستوى الجامعي إضافة إلى المستوى الثانوي والتكوين المهني.

- وكما توصلت نتائج الدراسة إلى أن أغلب إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية هم أصحاب خبرة مهنية تفوق الخمس سنوات، وأن هؤلاء الإداريين يشغلون مناصب متنوعة أكثرها المتصرفون الإداريون بنسبة 25.6%.

الاستنتاجات العامة التي توصلت إليها الدراسة الميدانية في ظل التساؤلات:

بالنسبة للتساؤل الأول: ما هي آليات وتقنيات الإدارة الالكترونية المستخدمة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة؟

• أظهرت نتائج الدراسة أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة تتوفر على الآليات والتقنيات الخاصة بالإدارة الالكترونية على النحو التالي:

- تتوفر الكلية على مجموعة من الأجهزة والمعدات تتمثل في أجهزة الحاسوب التي تتناسب مع حجم وطبيعة العمل وذلك بنسبة 62.8%، كما تحتوي مكاتبها على أجهزة الماسح الذي تستخدمه الإدارة في عمليتي نسخ الأوراق والأرشفة الالكترونية بنسبة بلغت 68.7%، وتتوفر الكلية أيضاً على جهاز بيومتري لإثبات الحضور عن طريق بصمة الاصبع تم اضافته حديثاً، وقد اثبتت نتائج الدراسة وجود نقص على مستوى أجهزة العرض السمعية والبصرية حيث أن الأجهزة المتوفرة لا تلي احتياجات العمل وذلك بنسبة قدرها 55.8%، إضافة لهذه الأجهزة يستخدم الإداريون أجهزتهم الخاصة من هواتف ذكية وأجهزة لوحية في أداء بعض

المهام الإدارية كتلقي الرسائل من البريد الإلكتروني ونشر النقاط واعداد القوائم للطلبة بالإضافة الى بعض المهام المكتبية، وذلك بنسبة قدرها 62.8%.

- تتوفر الكلية أيضا على مجموعة من التقنيات والآليات في الجانب البرمجي تتمثل في: منح بريد إلكتروني لكل من الأساتذة والاداريين والطلبة وذلك بنسب متفاوتة أعلاها لدى الأساتذة بنسبة بلغت 44.7%، حيث يستخدم هذا الأخير بشكل رسمي في أداء المهام بمعدل عالي يختلف باختلاف الفئة وطبيعة العمل ومقتضياته، زيادة على ذلك تتوفر الكلية على مجموعة من الأنظمة المعلوماتية المختلفة وذلك بنسبة مقدرة ب 79.1% يعتمد عليها الإداريين بشكل كبير خاصة منصة بروغراس، توفر الكلية لهذه الأنظمة برامج حماية بنسبة مقدرة ب 62.8% لحماية البيانات والمعلومات الحساسة اللازمة لأداء المهام والتقليل من مخاطر القرصنة والاختراق، وتعتمد الكلية في تخزين واسترجاع هذه المعلومات على الأرشيف الإلكتروني بنسبة 95.4%، والذي يقلص من جهد التخزين والبحث في الأوراق.

- وتتوفر الكلية على مجموعة من الخدمات المكتبية الإلكترونية بنسبة تقدّر ب 73.83% تندرج ضمنها خدمة الفهرس الإلكتروني والذي بلغت نسبته 59.18% والذي تسهل من خلاله عملية البحث على مختلف المصادر والمراجع، وخدمة المكتبة الداخلية الإلكترونية بنسبة 24.48% والتي تسهل البحث في قواعد البيانات الداخلية، وكذلك خدمة الربط بالمكتبات الخارجية بنسبة 16.32% والتي تعمل على تبادل المصادر والمراجع بين الجامعات، كما لمسنا قلة دعم الكلية للاتصالات والاجتماعات المقامة عن بعد والتي تلجأ لها عند الضرورة والظروف الطارئة فقط.

- كما تتوفر الكلية على مجموعة من الشبكات الإلكترونية وذلك بنسبة إجمالية مقدّرة ب 88.4%، تندرج ضمنها شبكة الإنترنت بنسبة 92.5% تُوفّر الكلية من خلالها منصة إلكترونية وذلك بنسبه 79.1% والتي تتيح مجموعة من الخدمات الإلكترونية المتنوعة، كما تُوفّر الكلية عن طريق شبكة الإنترنت مجموعة من الصفحات الرسمية الخاصة بها وذلك بنسبة 81.4% ينشر فيها كل ما يهم الكلية من اخبار وإعلانات تخصها وتخص موظفيها. اضافه الى استفادة الكلية من خدمات شبكة الإنترنت التي تعمل على التشبيك الداخلي بين مستويات وأقسام الكلية، وشبكة الإكسترانت التي تساعد الكلية في نقل وتبادل المعلومات مع الكليات والمؤسسات الخارجية.

بالنسبة للتساؤل الثاني: كيف تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق الفعالية التنظيمية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في المجالات (الإدارية، التعليمية، المكتبية) بجامعة تبسة؟

• أظهرت نتائج الدراسة أن الإدارة الالكترونية تساهم في تحقيق الفعالية التنظيمية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة وذلك على النحو التالي:

ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحقيق الفعالية التنظيمية في المجال الإداري من خلال:

- مساعدة تقنيات وآليات الإدارة الإلكترونية في أداء المهام الإدارية بنسبة تقدر بـ 97.67% وذلك عن طريق تقليل الجهد والأخطاء وسهولة وجودته الاستخدام ورفع دقة وجودة أداء المهام اللازمة لتحقيق اهداف المؤسسة والمتمثلة في ضمان سير العمل العنصر الاساسي في الفعالية التنظيمية.
- يساعد الهاتف النقال والجهاز اللوحي في تبادل المعلومات ونشرها مع زملاء من خلال استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ومتابعة صفحات الكلية والموقع الإلكتروني مما يحقق مفهوم المرونة الاتصالية.
- تعمل أنظمة المعلومات على تسريع عملية معالجة البيانات وتقلل من ارتكاب الأخطاء وتداركها فتساهم بذلك في استمرار المهام الإدارية دون تعطل وعلى أكمل وجه وفعالية.
- يساعد الأرشيف الإلكتروني على تسريع تخزين واسترجاع المعلومات وكذا وضع قاعدة بيانات لجميع الطلبة بنسبة فيمكن من خلاله اختصار الوقت والجهد ومكان التخزين، إضافة إلى مساهمته كذلك في عملية التخطيط وأرشفة السجلات وتنظيمها بتوفير المعلومات إلكترونيا فيسهل الوصول إليها في وقت قياسي مما يزيد من فعالية الخدمات الإدارية.
- تعمل الشبكات الإلكترونية على تسهيل تدفق المعلومات بين مستويات الإدارة الداخلية والخارجية بنسبه 100% من خلال ما تتيحه من قنوات اتصال عديدة تضمن انتقال المعلومة بشكل أسرع وأكثر أمانا، كما تساعد في جمع البيانات اللازمة لأداء العمليات الإدارية بنسبة مقدرة بـ 88.37% من خلال توفير الكم والنوع المعلوماتي اللازم لنجاح عمليات التخطيط والتنسيق والتسيير واتخاذ القرار والرقابة.
- يساهم البريد الإلكتروني في إيصال المعلومات الخاصة بالعمل بنسبة 74.4% نظرا لبساطة استخدامه وتوفره لدى الجميع.
- تشجع آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية على الإبداع وذلك بنسبة مقدرة بـ 88.4% من خلال توفير الجهد والوقت والتكلفة الأمر الذي يمنح الإداريين وقت إضافي للراحة والتعافي من أتعاب العمل ويخلق بيئة أكثر ملائمة لإنتاج أفكار جديدة تزيد من فعالية التنظيم.
- من خلال الدورات التدريبية التقنية التي توفرها الكلية يكتسب الإداريين مجموعة من المهارات والقدرات الفنية والتقنية تساعدهم في أداء مهامهم وتسرع من وتيرة التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة.
- تساعد تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير المعارف والأداء الوظيفي بالحث على تعلم أساليب جديدة لأداء المهام الإدارية وبطريقة إلكترونية.

- يساعد استخدام آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية على تطوير أساليب العمل وتقديم الخدمات في آجالها المحددة وبجوده عالية وكذلك الحفاظ على سمعة المؤسسة وذلك من خلال الأجهزة والبرمجيات والشبكات التي تقلص الجهد والوقت وتزيد من الجودة والفعالية في العمل من أجل بلوغ الأهداف التنظيمية.

وتساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق الفعالية التنظيمية في المجال التعليمي من خلال:

- ساهمت في زيادة سلاسة العملية الاتصالية بين الإدارة والأساتذة والطلبة بالإضافة الى تخفيف الضغط على الإدارة وذلك بنسب متساوية مقدرة بـ 100% وذلك من خلال مواقع التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني وكذا المنصة الإلكترونية، وما تتيحه من قنوات اتصال تساعد في نشر كل ما يخص الطلبة، وتساهم الإدارة الإلكترونية كذلك من خلال مواقع التواصل الاجتماعي في تلقي التغذية الراجعة بنسبة عالية بلغت 90.9% من اجمالي الأساتذة الإداريين.

- ساهمت التظاهرات والمكتبيات باستخدام تقنية الاتصالات والاجتماعات عن بعد وباقي وسائل الإدارة الإلكترونية في اثناء الإنتاج العلمي وخلق جو ملائم له وذلك من خلال تقليل تكلفة واجراءات التظاهرات والمكتبيات العلمية باختزال حاجز المكان والزمان والمصاريف الباهظة المبذولة لإقامة هكذا مناسبات حضوريا، كما تساهم تقنيات الإدارة الإلكترونية في زيادة ثقافة التعاون بين الباحثين والمؤسسات العلمية محلية كانت أو دولية بالإضافة الى التحفيز على الابداع من خلال المزايا العديدة المتوفرة في الوسائل التكنولوجية الحديثة والتطبيقات الذكية.

وتساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق الفعالية التنظيمية في المجال المكتبي من خلال:

- تساهم الفهارس الإلكترونية في تقليل وقت وجهد البحث بنسبة عالية 81.4% حيث توفر قواعد بيانات إلكترونية تتيح الوصول للمواد العلمية المختلفة عن طريق العناوين أو الكلمات المفتاحية فقط.

- تعمل المكتبة الإلكترونية على تخفيف الضغط على مكتبة الكلية ورفع جودة خدماتها بإتاحة المراجع على شبكة الانترنت ما يغني الباحثين عن التنقل للمكتبة.

- تساعد شبكات الاتصال المتمثلة في الإنترنت والإكسترنات على الوصول للمكتبات المحلية والعالمية بنسبة 90.7% من خلال الربط بينها وبين الباحثين عبر مستويات ونطاقات مختلفة.

بالنسبة للتساؤل الثالث: ماهي العوائق التي تحول دون تكريس الإدارة الإلكترونية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة؟

• أظهرت نتائج الدراسة أن هناك عوائق تحول دون تكريس الإدارة الإلكترونية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تبسة وذلك على النحو التالي:

أكدت نتائج الدراسة أن هناك معيقات تنظيمية تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية تمثلت في:

- حسب دراستنا تعاني كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية من ضعف في تكوين الإداريين في استخدام الآليات والتقنيات الحديثة العنصر الأساسي الذي يتعامل مع التقنية، بجانب هذا لمسنا نقص في الإمكانيات المالية لتطوير التقنيات خاصة الشبكيات، صاحبه غياب الجدية في الانتقال الى الإدارة الالكترونية.

- تجد إدارة الكلية صعوبة في التنسيق داخليا فيما بينها حيث اتضح من خلال دراستنا أن هناك تبيان في عملية التنسيق داخل الإدارة غلب عليها ضعف التنسيق بسبب الفروقات الثقافية والتنظيمية وكذلك الخبرة في التعامل مع الأجهزة والتقنيات.

- تتشارك الإدارة العليا مع الجامعات في المستوى الحالي من تطبيق للإدارة الالكترونية من خلال الاستجابة المتأخرة للمستجدات التقنية وروح المبادرة، كما أن الصورة الفعلية للإدارة الالكترونية لا تزال غير واضحة وأن مراكز اتخاذ القرار لا تدعم هذا المشروع بالشكل الكافي.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك معيقات تقنية تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تتمثل في:

- وجود مشاكل في الآليات والتقنيات من عتاد وبرمجيات وشبكات مما يعيق سيرورة العمل خاصة في المكاتب التي لا تتوفر على بدائل، فحسب أغلبية المبحوثين فإن مهامهم الإدارية تتأجل وتتراكم عند حدوث الأعطال وأكثر عندما تتأخر أشغال الصيانة.

كما أظهرت نتائج دراستنا أن هناك معيقات بشرية تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وتتمثل في:

- وجود تخوف من الفشل في استخدام التقنيات والآليات الحديثة بسبب قلة الخبرة التقنية وارتباط هذا الشعور بالخلفيات المادية والنفسية للإداريين، إضافة إلى النقص الملموس في مستوى اللغات الأجنبية التي تُستخدم في الأجهزة والبرمجيات بسبب ضعف تكوين الإداريين في جانب اللغات وعدم مبادرتهم لتعلمها ذاتيا خاصة وأن المحتويات التعليمية متوفرة بكثرة في مدارس تعليم اللغة أو على الانترنت.

- تعاني الكلية من نقص في التقنيين المختصين في الإعلام الآلي وذلك بنسبة تقدر ب 81.4% بالرغم من أهمية وحساسية دورهم على مستوى الكلية.

- تغيب عن الكلية مقاومة التغيير والتطوير والتي تشير إلى أن الإداريين يحسنون التكيف مع المتغيرات والتطورات الطارئة.

- بالنسبة للتساؤل الرئيسي: كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق الفعالية التنظيمية في جامعة تبسة؟

- ساهمت الإدارة الإلكترونية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تبسة بتحويل الممارسات الإدارية من نمطها التقليدي إلى ممارسات إلكترونية تختصر الكثير من الإجراءات والأعباء وتخفف من الجهد المبذول في العمل فتخلق بذلك جو ملائم للعمل والإنتاج العلمي ذو الجودة العالية، كما تربط المستويات الإدارية ببعضها أكثر فأكثر وتزيد من تدفق المعلومات خلالها، محققة بذلك نسب أعلى من أهداف المؤسسة إضافة إلى الحفاظ على سمعتها ومركزها التنافسي بين الجامعات.

- من خلال نتائج الدراسة يتبين لنا أن للإدارة الإلكترونية دور هام في تحقيق الفعالية التنظيمية التي يتطلب تفعيلها اعتماد الأساليب والتقنيات التي تزيد من جودة ونوعية الأداء، وعلى هذا الأساس تعمل إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتبسة على رقمنة أنشطتها إدارية كانت أو تعليمية ومكتبية من خلال الأجهزة والبرمجيات والشبكات الإلكترونية المتاحة، والتي تختصر الكثير من الإجراءات والأعباء وتخفف من الجهد المبذول في أداء المهام فتخلق بذلك جو ملائم للعمل والإنتاج العلمي، كما تربط المستويات الإدارية ببعضها أكثر فأكثر وتزيد من تدفق المعلومات خلالها، محققة بذلك أكبر قدر من أهداف المؤسسة إضافة إلى حفاظها على سمعة الكلية ومركزها التنافسي بين الجامعات.

عرض نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

من خلال ما توصلت إليه الدراسات السابقة حول موضوع الدراسة في مختلف البيئات والمؤسسات سنتطرق لبعض المشتركة بين نتائج دراساتنا.

✓ أظهرت نتائج دراستنا أن إداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة تبسة أغلبيهم ذكور وأن الإناث في هكذا مؤسسات تتجنب الوظائف الإدارية وتميل إلى الوظائف التعليمية عكس الذكور الذين يميلون إلى تقلد المناصب ذات الطابع الإداري، وهذا ما يتوافق مع دراسة يسرى عبد العزيز بعنوان "تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على فاعلية المنظمة".

✓ توصلت نتائج الدراسة إلى أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتبسة تعتمد على العتاد والبرمجيات والشبكات في أداء المهام نذكر منها اعتمادها على أجهزة الحاسوب بجانب المساح الضوئي في تخزين المعلومات وتحويل المعاملات من الورقي إلى طابعها الإلكتروني إضافة إلى انتشار استخدام أنظمة المعلومات عند أغلب الموظفين والاعتماد على الشبكات في العمليات الاتصالية، وهذا ما يتوافق مع نتائج دراسة جمال دريد بعنوان "الإدارة الإلكترونية وفعالية الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر".

✓ ثبتت نتائج الدراسة أن آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاث (العتاد، البرمجيات، الشبكات) تساهم في تحقيق الفعالية التنظيمية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتبسة، وذلك من خلال ما توفره هذه الأخيرة من مزايا، وتشترك هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة خمسين يسمينة وإقليمين سامية بعنوان "الإدارة الإلكترونية والفعالية التنظيمية".

✓ أظهرت نتائج دراستنا أن هناك معيقات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تتمثل في معيقات تنظيمية حيث لمسنا تأخر الإدارة العليا في الاستجابة لمطالب التطوير ونقص في دعم مشروع الإدارة الإلكترونية ماليا وهذا ما وافق كل من دراسة ساري عوض الحسنات "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية" ودراسة يسرى عبد العزيز محمد "تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على فاعلية المنظمة (جامعة الفلوجة العراق)". كما وافقنا أيضا ساري عوض في المعوقات البشرية حيث اشتركت كلا دراستنا في نقص مستوى اللغات الأجنبية.

عرض النتائج في ضوء نظريات الدراسة:

أولا: نظرية انتشار المبتكرات

تركز هذه النظرية على أن الانتشار عبارة عن انتقال الأفكار والتكنولوجيا والممارسات الجديدة من مصادر ابتكارها إلى الناس وأن الابتكارات هي أفكار يدركها الفرد بوصفها شيئا جديدا، وقد ركّز روجرز على أن عملية تبني هذه الأفكار الجديدة تمر بخمس مراحل أساسية انطلاقا من مرحلة الوعي بالفكرة وصولا لمرحلة تبني المبتكر، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى تحقيق هذه الفكرة التي أتى بها روجرز وهذا من خلال الجدول رقم 11 والذي أثبتت نتائجه اعتماد الكلية مؤخرا على البريد الإلكتروني في التواصل وتبادل المعلومات وفي أداء مختلف العمليات الإدارية، الشيء الذي لم يكن موجودا من قبل والذي كان لجائحة كورونا دورا كبيرا في نشره وتوجيه الإدارات نحو أداء المهام عن بعد، إضافة إلى الجدول رقم (26) والذي أظهر استخدام الأرشيف الإلكتروني من قبل إداريي الكلية في عمليتي التخزين واسترجاع المعلومات في وقت قياسي و كذلك أرشفة السجلات وتنظيمها حسب نوعها لتوفير جهد البحث، وكذلك الجدول رقم (18_2) والذي أظهر توفر الخدمات المكتبية الإلكترونية الحديثة على مستوى الكلية والمتمثلة في الفهارس الإلكترونية، المكتبة الداخلية الإلكترونية والربط بالمكتبات الخارجية، وكما توصلت النتائج إلى أن الكلية لم تحقق التبني الكلي للاتصالات والاجتماعات المقامة عن بعد والتي أشار لها الجدول رقم 13، ولقد توافقت الدراسة أيضا مع هذه النظرية في تقسيمها لتبني المبتكر حسب فترات التبني فنجد في الجدول 51 أن هنالك "الأغلبية المتأخرة" التي تتبنى المبتكر بعد أن يستعمله أغلب المجتمع.

ثانياً: نظرية العمليات الداخلية

يركز هذا النموذج على سلامة وكفاءة التنظيم الداخلي للمنظمة ومدى تكيف وتناسق عملياته مع بعضها البعض، وترتبط فعالية المنظمة حسب هذا النموذج بتحقيق بعض الشروط والتي توافقت مع دراستنا وتمثل في:

تقليل التوتر والجهد داخل المنظمة: وهذا ما وافقه الجدول رقم (2-35) والذي أثبت أن الكلية تلجأ للمنشورات الإلكترونية بغية تخفيف الضغط والجهد على الإدارة ولتوفير جو ملائم للعمل. التكامل بين أهداف الأفراد وأهداف المنظمة: وهذا ما أشار إليه الجدول رقم (2-23) من خلال إبراز مساهمة الإدارة الإلكترونية بتقنياتها وألياتها في أداء المهام اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة والمتمثلة في ضمان سير العمل وجودته.

تدفق المعلومات بسهولة رأسياً وأفقياً داخل المنظمة: والذي أكدته الجدول رقم (27) في اعتماد الكلية على شبكات الاتصال في تبادل ونقل المعلومات بسرعة واستمرارية عبر مختلف المستويات التنظيمية. الاستفادة من طاقات الأفراد والجماعات داخل المنظمة: والذي تحقق من خلال الجدول رقم (04) الذي أكد أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتبسة تستفيد من طاقات موظفيها على اختلاف سنوات خبرتهم المهنية لضمان توازن واستمرار عملياتها الداخلية.

خاتمة

اتضح من خلال الدراسة أن للتكنولوجيا الحديثة استخدامات عديدة تغلغت في أغلب العمليات والمهام الإدارية حيث أصبحت ركيزة أساسية في كل إدارة تسعى الى تطوير أساليبها وتحسين أدائها، والجامعة حالها كحال باقي المؤسسات تهدف إلى تقديم خدماتها بجودة عالية وبأقل جهد، من هذا المنطلق وبناء على ما تم التطرق له في الجانبين (النظري والتطبيقي) خلصنا إلى أن آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية أضحت تشكل عنصراً أساسياً من عناصر المؤسسات التعليمية، تعتمد عليه في تقديم الخدمات الإدارية، التعليمية والمكتبية كذلك، حيث سهلت الأجهزة الإلكترونية إنجاز المهام الإدارية في حين فتحت البرمجيات والشبكات الإلكترونية آفاق الإنتاج العلمي والأكاديمي من خلال ما توفره من وصول لقواعد البيانات الداخلية والخارجية التي تعمل على توفير مصادر ومراجع يستند عليها الباحثون في دراساتهم وبحوثهم، إضافة إلى مساهمتها في تفعيل العمليات الاتصالية المختلفة بين الإدارة والأساتذة والطلبة، والجدير بالذكر هنا أن مشروع الإدارة الإلكترونية يواجه مجموعة من المعوقات التنظيمية وبشرية وأيضاً تقنية.

في الأخير تبقى هذه الدراسة مجرد محاولة لتسليط الضوء على جانب ضيق من موضوع واسع ومتشعب يتمثل في التحول الإلكتروني للإدارة وتحقيق الفعالية التنظيمية والذي تبقى نتائجه في تغير مستمر، ما يفسح المجال لإجراء دراسات وبحوث أخرى حوله والتي قد تسفر عن نتائج أخرى.

التوصيات والاقتراحات:

- على ضوء ما ورد في هذه الدراسة ومن خلال النتائج المتوصل إليها نقترح جملة من النقاط التي نأمل أن يُستفاد منها:
- تهيئه البنية التحتية المناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في كل من المجال الإداري، والتعليمي، وكذلك المكتبي.
 - العمل على توفير الميزانية الكافية لاقتناء الأجهزة وتكاليف الصيانة الدورية وإصلاح الأعطال.
 - الاهتمام بالعنصر البشري من خلال توفير دورات تدريبية بحجم كافٍ من أجل تسهيل التعامل مع التقنيات والأليات الإلكترونية، والعمل على استقطاب أكثر للمختصين في مجال الاعلام الالي وعمال الصيانة.
 - التحسيس بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين للقضاء على التخوف من الفشل في استخدام آلياتها وتقنياتها.
 - العمل على تطوير برامج الحماية من أجل الحفاظ على البيانات والمعلومات الضرورية واللازمة لأداء مختلف المهام.
 - العمل على تطوير الشبكات الإلكترونية والمتمثلة في الإنترنت والشبكة الداخلية intranet إضافة إلى الشبكة الخارجية extranet وتعزيز استخدامها.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

القواميس والمعاجم:

- 1- أمل عبد العزيز محمود: الأداء (القاموس العربي الشامل)، دار الراتب الجامعية، بيروت، 1889.
- 2- سمير الشكيوي: المعجم الإداري، دار أسامة المشرق الثقافي، عمان، 2006.
- 3- طارق شريف يونس: معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبة للإنترنت، دار وائل للنشر، عمان، 2005.

الكتب:

- 1- أبو قحف عبد السلام: إقتصاديات الأعمال، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1993.
- 2- أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
- 3- جابر عبد الحميد جابر، أحمد خيرى كاظم: مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار النهضة العربية، القاهرة، 2017.
- 4- جودت عزة عطوي: أساليب البحث العلمي، مفاهيمه وأدواته وطرقه الإحصائية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 5- حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998.
- 6- حسين مصطفى هلاي وآخرون: الإدارة الالكترونية، دار السحاب، القاهرة، 2010.
- 7- خليل محمد حسين الشماع: نظرية المنظمة، ط3، دار المسيرة للنشر، عمان، 2007.
- 8- زيد منير عبودي: الإدارة واتجاهاتها المعاصرة، دار المسيرة للنشر، عمان، 2007.
- 9- سعد غالب ياسين: الإدارة الالكترونية، دار اليازوري، عمان، 2019.
- 10- سمير الشكيوي: المعجم الإداري، دار أسامة المشرق الثقافي، عمان، 2006.
- 11- عبد الرزاق بن حبيب: إقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2000.
- 12- عبد اللطيف قطيش: الإدارة العامة من النظرية الى التطبيق، منشورات حقوقية، بيروت، 2013.
- 13- عبد الله سليمان العمار: الإدارة الالكترونية والتحول الإلكتروني، مكتبة فهد الوطنية، السعودية، 2008.
- 14- علاء فرج الطاهر: إدارة المعلومات والمعرفة، دار الراية للنشر، عمان، 2010.

- 15- علي السلمي: الإدارة المعاصرة، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 1990.
- 16- غياث بوفلجة: فعالية التنظيمات (تشخيص وتطوير)، دار الغرب للنشر، الجزائر، 2003.
- 17- غياث بوفلجة: مقدمة في علم النفس التنظيمي، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 2006.
- 18- فداء حامد: الإدارة الالكترونية-الأسس النظرية والتطبيقية-، دار الكندي، عمان، 2015.
- 19- محمد السالمي علاء عبد الرزاق، حسين السالمي علاء عبد الرزاق: شبكات الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2005.
- 20- محمد سمير أحمد: الإدارة الالكترونية، دار المسيرة، عمان، 2009.
- 21- محمد عبد السلام: مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، مكتبة نور noor-book.com/b8liva، 2020.
- 22- محمد علي محمد: علم اجتماع التنظيم مدخل للتراث والمشكلات والموضوع والمنهج، ط3، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003.
- 23- محمود عبد الفتاح رضوان: الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2012.
- 24- مصطفى يوسف كافي: الإدارة الالكترونية-إدارة بلا أوراق...-، دار رسلان، دمشق، 2011.
- 25- موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2006.
- 26- مؤيد سعيد السالم: نظرية المنظمة (الهيكل والتصميم)، ط3، دار وائل للنشر، عمان، 2008.
- 27- نجم عبود نجم: الإدارة الالكترونية (الاستراتيجية والوظائف والمشكلات)، دار المريخ للنشر، السعودية، 2004.
- 28- نجم عبود نجم: الإدارة والمعرفة الالكترونية-الاستراتيجيات الوظيفية للمجالات-، دار اليازوري، عمان، 2017.

المجلات:

- 1- إلهام شيلي: واقع تطبيق وظائف الإدارة الالكترونية في المؤسسات الاقتصادية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، مج 12، ع1، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2019.

- 2- خالد بوشارب بولوداني، عبد الوهاب عقون: الفعالية التنظيمية - المؤشرات والنماذج النظرية المفسرة-، مجلة الراصد لدراسات العلوم الاجتماعية، مج 1، ع 1، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2021.
- 3- سومية سعال: الفاعلية التنظيمية في ظل التوجهات الادارية الحديثة، مركز البحث في العلوم الاسلامية والحضارة الأغواط، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج 10، ع 35 جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، الاغواط، 2018.
- 4- سومية سعال: الفاعلية التنظيمية في ظل التوجهات الإدارية الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج 10، ع 35، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر، 2018.
- 5- صابر بحري، منى خرموش: الاستبيان كأحد أدوات جمع البيانات بين دواعي الاستخدام ومعوقات التطبيق في الدراسات الاجتماعية، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، د.م، ع 4، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2018.
- 6- طوطاوي زوايخية: فعالية الأنظمة التربوية ومؤشرات قياسها، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، مج 1، ع 1، جامعة الوادي، سبتمبر 2013.
- 7- عبد الأمير الفيصل: الإشباع المحققة عبر الإنترنت وعلاقتها بالابتعاد الأسري، مجلة مدار الآداب، مج 1، ع 13، كلية الإعلام، جامعة بغداد، 2017.
- 8- عبد الستار حمي، حورية ترزولت عمروني: الفعالية التنظيمية دراسة تحليلية لأهم مداخلها الأساسية في المنظمات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج 12، ع 2، مخبر علم النفس وجودة الحياة، جامعة ورقلة، 2020.
- 9- العياشي زرار: أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج 15، ع 1، جامعة 20 أوت 1955، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير سكيكدة، الجزائر، 2013.
- 10- فريال سيفون: الفعالية التنظيمية، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات والمناجمنت، مج 3، ع 6، جامعة الجزائر 2، 2015.
- 11- لحسن لعزيز، يوسف بزنيار: مبررات التمكين الإداري لتحسين الفعالية التنظيمية (دراسة نظرية)، مجلة مفاهيم للدراسات الفلسفية والإنسانية المعمقة، مج 2، ع 6، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2019.

- 12-موسي عبد الناصر، محمد قريشي: مساهمه الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسه التعليم العالي "دراسة حاله كليه العلوم والتكنولوجيا جامعة بسكرة"، مجلة الباحث، مج 9، ع 9، جامعة ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2011.
- 13-يسرى عبد العزيز محمد: تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على فاعلية المنظمة "دراسة ميدانية في جامعة الفلوجة كلية الطب"، مجلة الدراسات الإدارية والاقتصادية، مج 1، ع 16، كلية الإدارة والاقتصاد الجامعة العراقية، العراق، 2019.

الأطروحات:

- 1- جمال دريد: الإدارة الالكترونية وفعالية الاتصال في المؤسسات الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص اتصال مؤسساتي كلية علوم الاعلام والاتصال جامعة الجزائر 3، 2017.
- 2- ساري عوض الحسنات: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير في الدراسات التربوية، تخصص إدارة تربوية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2011.
- 3- سمير عماري: دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018.
- 4- عاشور عبد الكريم: دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.
- 5- لخضر حلباوي: تفويض السلطة وعلاقتها بتحقيق الفعالية التنظيمية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 02، 2011.
- 6- مازري منيرة: أثر تكامل إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة على الفعالية التنظيمية، دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2018.
- 7- يسمينة خمسين، سامية اقليمين: الإدارة الإلكترونية والفعالية التنظيمية "دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة جيغل"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، جامعة جيغل، 2016.

- 1- فاطمة موساوي: مداخلة: الإدارة الالكترونية مدخل لتحسين الخدمة العمومية، انعكاسات تطبيق تقنيات الإدارة الالكترونية للمرافق العامة على تحسين الخدمة العمومية (الجودة التكلفة السرعة)، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة



كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم: الاعلام والاتصال

تخصص اتصال تنظيمي

استمارة استبيان حول

دور الإدارة الالكترونية في تحقيق الفعالية التنظيمية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية

دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة تبسة

إشراف الأستاذة:

إعداد الطالبين:

عطوي نعيمة

عيدودي صلاح الدين

مريم دورصاف

ملاحظة: بيانات هذا الاستبيان ستستخدم للبحث العلمي فقط، نرجو منكم الإجابة على أسئلة

هذا الاستبيان فالرجاء وضع العلامة (X) في الخانة المناسبة.

السنة الجامعية 2023/2022

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- النوع: ذكر أنثى
- 2- السن: من 25 إلى 35 من 36 إلى 45 من 46 إلى 55 من 56 فما فوق
- 3- المستوى التعليمي: ثانوي تكوين مهني جامعي دراسات عليا
- 4- سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات من 11 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة
- 5- الوظيفة: عون إداري رئيسي عون إداري متصرف إداري موظف تقني أو مهندس
- أخرى تذكر (رئيس قسم، نائب رئيس قسم، نائب عميد...):

المحور الثاني: الآليات والتقنيات المستخدمة في الإدارة الإلكترونية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة.

المعدات والأجهزة:

- 6- هل تتوفر الكلية على أجهزة حاسوب كافية تتناسب مع حجم وطبيعة العمل؟ نعم لا
- 7- هل تتوفر الكلية على أجهزة الماسح الضوئي؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة ب نعم هل يتم استخدامه في: نسخ الأوراق الأرشفة الإلكترونية
- 8- هل تتوفر الكلية على وسائل الكترونية لإثبات الحضور؟ نعم لا
- 9- هل تستخدم الهاتف الذكي والجهاز اللوحي لأداء بعض المهام الإدارية؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه المهام:

- 10- هل تتوفر الكلية على وسائل العرض السمعية والبصرية الحديثة؟ نعم لا

البرمجيات:

- 11- هل يتم منح بريد إلكتروني؟ للإداريين للأساتذة للطلبة

- 12- هل تستخدم البريد الإلكتروني في المعاملات الإدارية؟

دائما

أحيانا

أبدا

13- هل تدعم الكلية الاتصالات والاجتماعات عن بعد (ZOOM, GOOGLEMEET)؟ نعم لا

14- هل تتوفر الكلية على أنظمة معلوماتية لأداء المهام الخاصة بالعمل؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم هل تتمثل في:

نظم معلومات إدارية نظم إدارة قواعد البيانات نظم البحث

نظم استرجاع المعلومات (نظام معلومات بيليوغرافي) بروغراس مودل

أخرى تذكر:

15- هل تتوفر أجهزة الحاسوب على برامج حماية لأنظمة المعلومات؟ نعم لا

16- هل يتم تخزين المعلومات والأعمال المنجزة؟ ورقيا على الحاسوب

17- هل تعتمد على الأرشيف الالكتروني في تخزين واسترجاع المعلومات؟

دائما أحيانا أبدا

18- هل تتوفر الكلية على خدمات مكتبية إلكترونية؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم هل تتمثل في:

فهرس إلكتروني مكتبة داخلية إلكترونية الربط بالمكتبات الخارجية

19- هل تتوفر الكلية على بنك للمعلومات؟ نعم لا

الشبكات:

20- هل تتوفر الكلية على الشبكات الالكترونية (إنترنت، إنترانت، إكسترانت)؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم ماذا تستخدم: إنترنت إنترانت إكسترانت

21- هل تمتلك الكلية منصة إلكترونية على شبكة الانترنت؟ نعم لا

22- هل تتوفر الكلية على صفحات رسمية خاصة بها على مواقع التواصل الاجتماعي؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم هل تتابعها؟

دائما أحيانا أبدا

المحور الثالث: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق الفعالية التنظيمية بكلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية في كل من المجالات الإدارية، التعليمية والمكتبية بجامعة تبسة.

إداريا:

- 23- هل تساعد تقنيات وآليات الإدارة الإلكترونية على أداء المهام الادارية؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة ب نعم فذلك من خلال: تقليل الجهد سهولة الاستخدام رفع جودة الخدمة
- دقة الأداء تقليص الأخطاء
- 24- هل استخدامك للهاتف النقال والجهاز اللوحي يسهل عليك: تبادل المعلومات مع زملاء العمل
- نشر المعلومات الخاصة بالعمل متابعة صفحات الكلية والمنصة الالكترونية
- 25- هل استخدام أنظمة المعلومات يساهم في؟
- تسريع عملية معالجة البيانات
- يقلل من ارتكاب الأخطاء في العمل وتداركها
- 26- هل يساعد الأرشيف الالكتروني على؟ عملية التخطيط
- تسريع تخزين واسترجاع المعلومات وضع قاعدة بيانات لجميع الطلبة والموظفين
- أرشفة السجلات وتنظيمها حسب نوعها (أجور، تحويل، طعون، صادرات، واردات...)
- أخرى تذكر:
- 27- هل استخدام الشبكات الاتصالية يسهل الاتصال وتدفق المعلومات بين مستويات الإدارة داخليا وخارجيا؟
- نعم لا
- 28- هل تستفيد من خدمات الشبكات الالكترونية في جمع المعلومات اللازمة لأداء العمليات الادارية؟
- نعم لا
- إذا كانت الإجابة ب نعم هل تستفيد منها في:
- التخطيط اتخاذ القرار التنسيق التسيير الرقابة
- 29- هل يساهم البريد الالكتروني في ايصال المعلومات الخاصة بالعمل (تعليمات، تقارير...)?

كثيرا قليلا أبدا

30- هل استعمال آليات وتقنيات الإدارة الالكترونية يشجع على الابداع؟ نعم لا

31- هل توفر الإدارة العليا دورات تدريبية في استخدام التقنيات والآليات الحديثة للإدارة الالكترونية؟

نعم لا

32- هل ترى تتطورا في المعارف والأداء الوظيفي لديك؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة ب نعم فهذا راجع إلى تطبيقات الإدارة الالكترونية

موافق محايد معارض

33- هل استخدام آليات وتقنيات الإدارة الالكترونية ساعد على؟ تطوير أساليب العمل

تقديم الخدمات في آجالها المحددة تقديم الخدمات بجودة عالية الحفاظ على سمعة المؤسسة

أخرى تذكر:

تعليميا: (خاصة بالأساتذة الإداريين)

34- هل تقنيات ووسائل الاتصال الحديثة تزيد من سلاسة العملية الاتصالية بين الإدارة والأساتذة والطلبة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة ب نعم فما هي أكثر وسيلة تتيح ذلك:

البريد الالكتروني المنصة الإلكترونية مواقع التواصل الاجتماعي

35- هل نشر كل ما يخص الطلبة إلكترونيا يخفف الضغط على الإدارة؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه المنشورات: مواعيد مقررات دراسية نقاط التقييم

دروس عن بعد الأعمال التي يكلف بها الطلبة

أخرى تذكر:

36- هل صفحات مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالكلية تساعد على تلقي التغذية الراجعة؟

نعم لا

37- هل إقامة التظاهرات العلمية بتقنية الاتصالات والاجتماعات عن بعد (ZOOM, GOOGLEMEET)؟

- يقلل تكلفة إقامة التظاهرات
- يحفز على اقامات تظاهرات أكثر
- يزيد من الإنتاجية العلمية

أخرى تذكر:

38- هل تقنيات وآليات الإدارة الالكترونية تساعد في خلق جو ملائم للبحث العلمي؟ نعم لا مكتبيا:

39- هل خدمة الفهارس الالكترونية تساعد في تقليل وقت وجهد البحث؟

- كثيرا قليلا أبدا

40- هل توفر مكتبة إلكترونية ساعد على؟ سهولة الوصول للمصادر والمراجع والدراسات العلمية تخفيف الضغط على المكتبة تقليل تكلفة شراء الكتب والتنقل المكتبة

41- هل يساعد توفر شبكات الاتصال (إكسترنات، إنترنت) على الوصول للمكتبات المحلية والعالمية؟

- نعم لا

42- هل توفير الخدمات المكتبية الالكترونية يساهم في تحسين جودة الانتاج العلمي؟

- موافق محايد معارض

المحور الرابع: العوائق التي تواجه الإدارة الإلكترونية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة.

عوائق تنظيمية:

43- هل صعوبة تطبيق الإدارة الالكترونية راجعة ل:

- ضعف تكوين الإداريين والأساتذة في استخدام التقنيات الحديثة
- عدم توافق الهيكل التنظيمي مع متطلبات الإدارة الالكترونية
- نقص الإمكانيات المالية لتحديث الأجهزة والبرمجيات
- غياب الجدية في التحول الكلي الى الإدارة الالكترونية

- 44- هل هناك غياب في التنسيق بين مستويات الإدارة؟ نعم لا
- 45- هل تأخر الإدارة العليا في الاستجابة لمطالب التطوير يشكل عائقا أمام تطبيق الإدارة الالكترونية؟

نعم لا

- 46- هل هناك غياب للرؤية الواضحة لدى مراكز صنع القرار لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

نعم لا

عوائق تقنية:

- 47- هل وجود مشكلة في العتاد يعطل سير العمل؟ نعم لا
- 48- هل وجود مشكلة في البرمجيات يوقف إنجاز المهام؟ نعم لا
- 49- هل وجود مشكلة في الشبكات يعيق العملية الاتصالية وتبادل المعلومات؟ نعم لا
- 50- هل هناك تأخر في صيانة الأعطال؟ نعم لا

عوائق بشرية:

- 51- هل هناك تخوف من الفشل في استخدام التقنيات والآليات الحديثة؟ نعم لا
- 52- هل هناك مقاومة للتغيير والتطوير؟ نعم لا
- 53- هل هناك نقص في مستوى اللغات الأجنبية التي تستخدم في الأجهزة والبرمجيات؟ نعم لا
- 54- هل هناك نقص في التقنيين المختصين في الاعلام الآلي؟ نعم لا

شكرا على تعاونكم

ملخص الدراسة:

تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية وهدفت أساسا لمعرفة مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق الفعالية التنظيمية في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وكان هذا انطلاقا من التساؤل الرئيسي والمتمثل في: كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق الفعالية التنظيمية في جامعة تبسة؟، وللتعمق في حيثيات هذا الموضوع اعتمدنا على المنهج المسحي وأداة الاستبيان لجمع المعلومات المتعلقة بهذا الموضوع واستنادا على أسلوب المسح الشامل لإداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتبسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الإدارة الإلكترونية بعنادها وبرمجياتها وشبكاتها تساهم في تحقيق الفعالية التنظيمية في كل من المجالات الإدارية، التعليمية، والمكتبية، وقد أثبتت نتائج الدراسة كذلك أن هناك مجموعة من المعوقات التنظيمية، التقنية والبشرية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتبسة.

الكلمات المفتاحية:

الإدارة، الإدارة الإلكترونية، الفعالية، الفعالية التنظيمية، مؤسسات التعليم العالي.

Abstract:

This study falls under descriptive research and aimed primarily to determine the contribution of electronic management in achieving organizational effectiveness in Algerian higher education institutions. The main question was: How does electronic management contribute to achieving organizational effectiveness in Algerian higher education institutions? To delve into the details of this topic, we adopted the survey method as a guide for this study and through relying on the questionnaire tool to collect information related to this topic and based on the comprehensive survey method for administrators of the Faculty of Humanities and Social Sciences in Tebessa, a set of results were reached, most notably: that electronic management with its equipment, software and networks contributes to achieving organizational effectiveness in all administrative, educational and office fields. The study also proved that there are a set of organizational, technical and human obstacles that prevent the application of electronic management at the level of the Faculty of Humanities and Social Sciences in Tebessa.

Keywords:

Management, e-management, effectiveness, organizational effectiveness, higher education institutions.