

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المرجع/..... : 2017

القسم : علوم التسيير

الميدان : علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

الشعبة : علوم التسيير

التخصص : مالية وبنوك

مذكرة بعنوان :

مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري
بمؤسسات التعليم العالي
دراسة حالة بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص مالية وبنوك

إشراف الأستاذ :

بوالريحان فاروق

إعداد الطالبة :

جنحي رانيا

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	إسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي - ميله	أ. لطرش جمال
مناقشا	المركز الجامعي - ميله	أ. بوركوة عبدالمالك
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي - ميله	أ. بوالريحان فاروق

السنة الجامعية 2017/2016



شكر وتقدير

بعد حمد الله سبحانه وتعالى وشكره والصلاة والسلام على
نبيه محمد صلى الله عليه وسلم

أتقدم بخالص الشكر والتقدير وجلي العرفان والامتنان الى
أستاذي الفاضل:

" بو الريحان فاروق "

على قبوله الاشراف على هذه المذكرة وعلى توجيهاته
ونصائحه المستمرة لإتمام هذا العمل كما اشكره على صبره
وعلى نصائحه التي افادتني في حياتي العملية والشخصية
اسأل الله ان يجزيه عني كل خير

وفي الأخير أتقدم بالشكر لكل من ساهم وساعد على
النجاح وإتمام هذه الرسالة

الإهداء

اهدي هذا العمل:

الى والدي العزيزين اللذين لم يبخلا على بالعطاء والدعاء
اسأل الله ان يحفظهما ويمدّهما بالصحة والعافية على كل
ما قدماه لي من حب ورعاية وتشجيع.

الى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكرهم قلبي الى من
عاشوا معي الحياة حلوها ومرها الى من أرى التفاؤل والامل
بعيونهم اخوتي: حسام، هشام، صالح، واختي نسرين ولا
أنسى بالذكر اختي الصغيرة فاطيمة.

الى استاذي الفاضل بو الريحان فاروق الذي كان نعم
المعين والسند ونعم الأستاذ.

الى كل الاهل والأقارب.

الى كل زميلات الدراسة من بينهم: سهيلة، صليحة، نوال،
شيماء، سميرة، امينة، بشرى.....

الى كل من وقف معي في لحظات الصعاب وساعدني ولو
بكلمة رفعت من معنوياتي.

رانيا

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	البسمة
	الشكر والتقدير
	الاهداء
I-III	فهرس المحتويات.....
V-VI	قائمة الجداول.....
I	قائمة الاشكال
أ-ث	المقدمة العامة
	الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية
02	تمهيد.....
03	المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية.....
03	المطلب الأول: اساسيات الإدارة الإلكترونية.....
08	المطلب الثاني: وظائف واهداف الإدارة الإلكترونية.....
11	المطلب الثالث: عناصر وفوائد الإدارة الإلكترونية.....
14	المبحث الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.....
14	المطلب الأول: المتطلبات الإدارية والفنية
18	المطلب الثاني: المتطلبات المالية والبشرية
19	المطلب الثالث: المتطلبات المتعلقة بالأمن والشبكات.....
23	المبحث الثالث: التحول للإدارة الإلكترونية.....
23	المطلب الأول: أسباب التحول للإدارة الإلكترونية.....
24	المطلب الثاني: مميزات وسمات التحول للإدارة الإلكترونية.....
25	المطلب الثالث: معوقات التطبيق للإدارة الإلكترونية.....
28	خلاصة الفصل.....
	الفصل الثاني: تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي
30	تمهيد.....
31	المبحث الأول: مؤسسات التعليم العالي
31	المطلب الأول: ماهية مؤسسات التعليم العالي.....

33	المطلب الثاني: دور مؤسسات التعليم العالي.....
35	المطلب الثالث: النظام الهيكلي لمؤسسات التعليم العالي
37	المبحث الثاني: العمل الإداري.....
37	المطلب الأول: تعريف العمل الإداري.....
37	المطلب الثاني: وظائف العمل الإداري.....
40	المطلب الثالث: إجراءات العمل الإداري القابلة لتطوير.....
40	المبحث الثالث: التطوير الإداري.....
40	المطلب الأول: أساسيات حول التطوير الإداري.....
43	المطلب الثاني: طرق ومراحل التطوير الإداري.....
45	المطلب الثالث: معوقات التطوير الإداري.....
47	خلاصة الفصل.....
	الفصل الثالث: واقع مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف - ميلة
49	تمهيد.....
50	المبحث الأول: عرض المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة.....
50	المطلب الأول: تقديم بمؤسسة الدراسة.....
51	المطلب الثاني: الهيكل الإداري للمركز الجامعي.....
51	المطلب الثالث: مرافق المركز الجامعي.....
54	المبحث الثاني: وصف واقع متغيرات الدراسة.....
54	المطلب الأول: عناصر الإدارة الإلكترونية بالمركز الجامعي.....
56	المطلب الثاني: التطوير الإداري بالمركز الجامعي.....
56	المطلب الثالث: مشروع رقمنة المعهد بالمركز الجامعي.....
59	المبحث الثاني: الاستبيان ومجال الدراسة.....
59	المطلب الأول: الاستبيان و محاوره.....
60	المطلب الثاني: حدود الدراسة وتصميم الاستبيان
62	المطلب الثالث: اختبار الاستبيان.....
63	المطلب الرابع : وصف عينة الدراسة
70	المبحث الثالث: تحليل إجابات افراد العينة واختبار الفرضيات.....
70	المطلب الأول: عرض وتحليل إجابات افراد العينة حول أسئلة المحور الثاني.....

73	المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات افراد العينة على أسئلة المحور الثالث.....
76	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات.....
85	خلاصة الفصل.....
87	الخاتمة العامة.....
90	قائمة المراجع.....
99	قائمة الملاحق.....

قائمة الجداول

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مقياس ليكرث الخماسي	61
02	أسماء أساتذة محكمي الاستبيان الأولي	62
03	قيمة افراد الثبات ألفاكرونباخ للاستبيان النهائي	63
04	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس	63
05	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	65
06	توزيع افراد عينة الدراسة حسب مستوى التعليم	66
07	توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستويات الإدارية	67
08	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	69
09	الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات مؤشر مدى توفر عتاد الحاسوب	70
10	الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات مؤشر مدى توفر برامج الحاسوب	71
11	الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات مؤشر مدى توفر شبكات الاتصال	72
12	الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات مؤشر مدى توفر الموارد البشرية	72
13	الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات مؤشر مدى شمولية عملية التطوير الإداري	73
14	الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات مؤشر استمرارية عملية التطوير الإداري	74
15	الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات مؤشر مدى التدخل المخطط في عملية التطوير الإداري	74
16	الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات مؤشر رفع كفاءة و فعالية المنظمة لتحقيق التطوير الإداري	75
17	الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لعبارات مؤشر المشاركة في عملية التطوير الإداري	76
18	معاملات الارتباط لعبارات مؤشر مدى توفر عتاد الحاسوب و مؤشرات تطوير العمل	77

قائمة الجداول

	الإداري	
78	ارتباط مؤشر مدى توفر عتاد الحاسوب و مؤشرات تطوير العمل الاداري	19
79	معاملات الارتباط لعبارات مؤشر مدى برامج الحاسوب و مؤشرات تطوير العمل الإداري	20
80	ارتباط مؤشر مدى توفر برامج الحاسوب و مؤشرات تطوير العمل الاداري	21
81	معاملات الارتباط لعبارات مؤشر مدى شبكات الاتصال و مؤشرات تطوير العمل الإداري	22
82	ارتباط مؤشر مدى توفر شبكات الاتصال و مؤشرات تطوير العمل الاداري	23
83	معاملات الارتباط لعبارات مؤشر مدى توفر الموارد البشرية و مؤشرات تطوير العمل الإداري	24
84	ارتباط مؤشر مدى توفر الموارد البشرية و مؤشرات تطوير العمل الاداري	25

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	خصائص الإدارة الالكترونية	04
02	خطوات تنفيذ الإدارة الالكترونية	06
03	العلاقة بين الإدارة الالكترونية وبين المصطلحات الالكترونية الأخرى	07
04	وظائف الإدارة الالكترونية	01
05	عناصر الإدارة الالكترونية	21
06	الشبكة الخطية	61
07	شبكة النجمة	71
08	شبكة الحلقة	81
09	شبكات المنظمة Internet & Extranet	22
10	مكونات نظام العملية التعليمية	63
11	وظائف الإدارة الأساسية	39
12	الهيكل الإداري للمركز الجامعي	15
13	تصور حول مشروع رقمنة المعهد	85
14	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس	46
15	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	56
16	توزيع افراد عينة الدراسة حسب مستوى التعليم	66
17	توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستويات الادارية	86
18	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	69

المقدمة العامة

تمهيد:

أثرت التقنيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على ميادين الحياة ودفعت إلى إحداث تغيرات هائلة دفعتها إلى التحول نحو التوجه الإلكتروني، الذي أصبح سمة من سمات العصر الحديث حيث برز ما يعرف بالإدارة الإلكترونية كمدخل معاصر للتطوير وتحديث الإدارة والقضاء على مشكلاتها التقليدية.

فالحاجة إلى استخدام الورق تناقصت نوعاً ما وأصبح المسير يمارس أنشطته في أي وقت وفي أي مكان وبكفاءة عالية مما كان في السابق، وعليه فالإدارة الإلكترونية في المدرسة الأحدث حسب الفكر الحديث تعود فكرتها إلى سنة 1973م في الولايات المتحدة الأمريكية فهي تعتمد أساساً على استخدام خليط من تكنولوجيا المعلومات وخاصة الانترنت والانترانت والاكسترانت، تزايد استخدام الحاسب الآلي للقيام بجميع العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة الكترونياً، وأصبح العمل الإداري يواجه تحديات وتغيرات سريعة ومتعددة نتيجة غزو تكنولوجيا المعلومات على مختلف جوانب العمل الإداري في جميع المؤسسات، لاسيما في مؤسسات التعليم العالي والتي لها أهمية كبيرة في توجيه تقنيات التكنولوجيا من خلال المورد البشري وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي لميلة وتم بلورة إشكالية للدراسة .

أولاً - الإشكالية:

لدراسة هذا الموضوع تم بلورة إشكالية البحث في السؤال الرئيسي التالي :

هل تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -

لميلة؟

ويتفرع عن هذا السؤال عدة أسئلة فرعية نحاول الإجابة عليها وهي :

- ❖ هل لعتاد الحاسوب علاقة بتطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي لميلة؟
- ❖ هل للبرمجيات علاقة بتطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي لميلة؟
- ❖ هل لشبكات الاتصال علاقة بتطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي لميلة؟
- ❖ هل لصناع المعرفة (المورد البشري) علاقة بتطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي لميلة؟

ثانياً - فرضيات الدراسة :

كإجابة مؤقتة على إشكالية الدراسة يمكن وضع الفرضية الرئيسة التالية:

الفرضية الرئيسية : نعم تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة.

الفرضية الفرعية الأولى : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والمعدات وتطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي لميلة.

مقدمة عامة

الفرضية الفرعية الثانية : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرمجيات وتطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي لميلة.

الفرضية الفرعية الثالثة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام شبكات الاتصال وتطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي لميلة.

الفرضية الفرعية الرابعة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام صناع المعرفة وتطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي لميلة.

ثالثا - أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى:

- معرفة العلاقة التي تربط عتاد الحاسوب بتطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف لميلة.

- معرفة العلاقة التي تربط البرمجيات بتطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف لميلة.

- معرفة العلاقة التي تربط شبكات الاتصال بتطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف لميلة.

- معرفة العلاقة التي تربط الموارد البشرية بتطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف لميلة.

رابعا - أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

- الموضوع يعتبر مهم يعالج إشكالية حديثة تواجه كل المؤسسات.

- محاولة اثراء المكتبة التي تعاني من نقص في هذا المجال.

- الموضوع يعالج عملية التطوير الإداري على أساس الإدارة الالكترونية، والذي يعتبر مدخلا يعالجهم الدراسات الحديثة.

الأهمية العملية:

- أهمية تقديم إضافة فيما يخص تطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي.

- الوصول الى النتائج وتقديم توصيات قد تفيد القائمين على عملية الرقمنة في المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف -ميلة

خامسا -المنهج المستخدم:

المنهج المستخدم في هذا الموضوع هو المنهج الوصفي التحليلي والذي يستخدم في وصف وتحليل الظاهرة عينة الدراسة، والتعريف بمختلف المفاهيم التي لها علاقة بها.

مقدمة عامة

أما في الجانب التطبيقي استخدمنا الاستبيان لجمع البيانات، والتحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS. كذلك تم اعتماد المقابلة و التي تعتبر من احدى أدوات البحث العلمي.

سادسا - حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: يقتصر موضوع الدراسة حول مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي.

الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف-ميلة-.

الحدود الزمانية: السداسي الثاني من السنة الدراسية 2016/2017.

سابعا - صعوبات الدراسة:

- ضيق الوقت المخصص لإنجاز هذه الدراسة.

- عدم المام الطالبة باستخدام الاستبيان و برنامج الspss.

ثامنا - هيكل الدراسة:

بهدف الإجابة على الإشكالية وتسهيل دراسة الموضوع قسمنا هذه الدراسة إلى الفصول التالية:

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية.

الفصل الثاني: تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي.

الفصل الثالث: واقع مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف -ميلة.

تاسعا-الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى:هي عبارة عن دراسة قدمت للحصول على شهادة ماجستير في العلوم الإدارية

بعنوان المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية لسعيد بن معلا العمري، جامعة نايف

العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، وكانت الإشكالية كالآتي: ما المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق

الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العامة للموانئ؟ وما أهم المعوقات والصعوبات التي تعيق ذلك؟

ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث هي أهم المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة

الإلكترونية في المؤسسة العامة للموانئ هي توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتعليم والتدريب

والتوعية والتنقيف وإصدار التشريعات بالإضافة إلى أن المعوقات التي تعرقل التحول نحو الإدارة

الإلكترونية مع المعوقات التكنولوجية وجاءت في المرتبة الأولى..وقد أفادت هذه الدراسة بحثي بصفة

عامة في معرفة المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية و المعوقات الادارية التي تعيق

ذلك.

مقدمة عامة

الدراسة الثانية: دراسة قدمت للحصول على شهادة ماجستير في إدارة الأعمال بعنوان مدى إمكانية تطبيق الادارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين لمحمد جمال أكرم عمار، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، وكانت الإشكالية كالآتي: ما مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي؟ وما دورها في تحسين أداء العاملين؟

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الوكالة تتوفر على الإمكانيات المالية والتقنية والبشرية والمتطلبات الإدارية على الإمكانيات الإلكترونية وكذلك الأبعاد الأمنية واستخدام الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة، وقد أفادت هذه الدراسة بحثي بصفة عامة في معرفة المتطلبات البشرية والمالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

الدراسة الثالثة: دراسة قدمت للحصول على شهادة ماجستير في الإدارة التربوية بعنوان تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، لساري عوض الحسنات، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2010، وكانت الإشكالية كالآتي: ما أهم معوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة الإسراع في التحول للإدارة الإلكترونية والتخلي عن الإجراءات الروتينية وتوفير البنية التحتية لتطبيقها من خلال توفير كافة الإمكانيات الفنية والتقنية لدعم استخدام تطبيقاتها والتغلب على معوقات المالية بتواصل مع مؤسسات القطاع الخاص للقيام بتطبيق الإدارة الإلكترونية وتغطية احتياجاته والتغلب على المعوقات البشرية من خلال وضع برامج تدريبية تعمل على رفع كفاءة الإداريين وتأهيلهم على النحو المناسب. وقد أفادت هذه الدراسة بحثي بصفة عامة في معرفة وظائف الإدارة الإلكترونية و أهم عناصرها.

الدراسة الرابعة: دراسة قدمت للحصول على شهادة ماجستير بعنوان دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية لإيهاب فاروق مصباح العاجز، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011 وكانت الإشكالية كالآتي: ما دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن عناصر الثقافة التنظيمية توجد علاقة دلالة إحصائية وهي القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية، الأعراف التنظيمية، التوقعات التنظيمية، وبيت تفعيل الإدارة الإلكترونية كما أن الموظف لا يتخذ القرارات المتعلقة بعمله دون الرجوع إلى رئيسه مباشرة ولا يتم إعطاء الموظفين فرصة المشاركة في تطوير نظم وآليات العمل بالبرنامج الإلكتروني.، وقد أفادت هذه الدراسة بحثي بصفة عامة في معرفة شبكات الإدارة الإلكترونية.

الفصل الأول

الإطار النظري

لإدارة الإلكترونية

تمهيد:

في ظل التطور الهائل في التقنيات الحديثة والثورة المعلوماتية وتوفر شبكة الانترنت وشبكات الاتصال الأخرى أصبح من الضروري على كل المنظمات الاستفادة من تلك التقنية، لضمان جودة الأداء والإنتاج وتطور أساليب العمل، وتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة عالية باعتبارها القوة الدافعة للتحويلات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية على المستوى العالمي.

وبذلك ظهرت الإدارة الإلكترونية كثمرة من ثمار التطور في وسائل التقنية المختلفة وحقت فوائد جمة في جميع المجالات. وسنحاول في هذا الفصل تقديم إطار نظري للإدارة الإلكترونية من خلال المباحث التالية:

- ✓ المبحث الأول: أساسيات الإدارة الإلكترونية
- ✓ المبحث الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
- ✓ المبحث الثالث: التحول للإدارة الإلكترونية

المبحث الأول: أساسيات الإدارة الإلكترونية

سنتناول في هذا المبحث ماهية الإدارة الإلكترونية وأهم وظائفها وأهدافها مع التطرق إلى عناصر وفوائد الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية:

ولها عدة تعريفات نذكر منها ما يلي:

" هي أداة العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تقنية معلوماتية متقدمة من أجل زيادة كفاءة وفعالية الأداء " [محمد الحسن، 2011، ص:40]

" والمفهوم الشائع للإدارة الإلكترونية على أنها الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً" [السالمي، 2009، ص:32]

"وقد عرفت أيضا على أن الإدارة الإلكترونية هي: نظام إلكتروني ذو تقنية شاملة لجميع المجالات الإنسانية والاجتماعية، والإنتاجية والتطويرية من أجل تقديم الخدمات بصورة أفضل للجمهور". [شعبان العاني ناجي جواد، 2014، ص:33]

"ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية تعريفا إجرائيا بأنها العملية الإدارية القائمة على الموارد والقدرات الجوهرية لشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة". [عبود نجم، 2009، ص:158]

ومما سبق يمكن استخلاص أن الإدارة الإلكترونية هي قدرة المنظمة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل إلكترونية ببسر وسهولة بأقل تكلفة وجهد.

الفرع الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية

تتميز الإدارة الإلكترونية بالآتي: [عبود نجم، 2009، ص:159]

أولاً- أنها عملية إدارية: وهذا يعني أنها لا تخرج عن نطاق خبرتنا الواسعة في الإدارة سواء في تحديد الأهداف ورسم السياسات وتوجيه الموارد وفق خيارات استراتيجية وعملية الرقابة عليها.

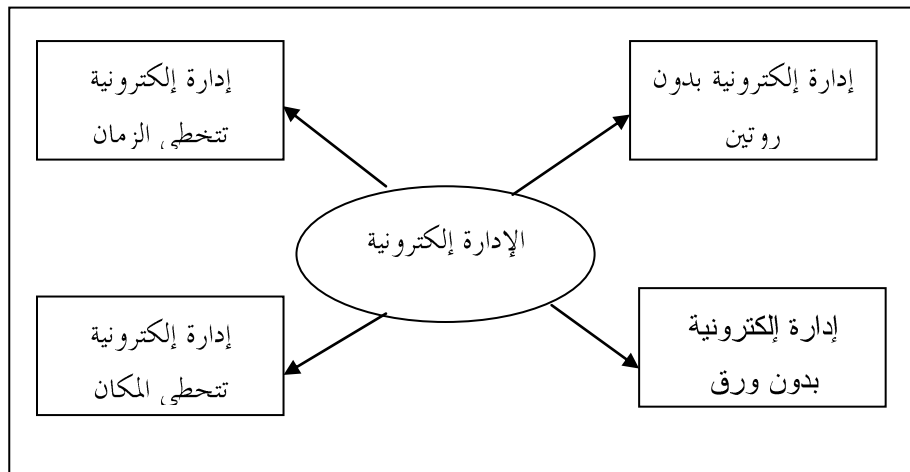
ثانياً- الإمكانيات المتميزة وشبكات الأعمال: وتفسر البعد الإلكتروني في مصطلح الإدارة الإلكترونية.

الإدارة الإلكترونية حققت خصائص مهمة موضحة في شكل رقم (01) وتتركز في الآتي: [شعبان

العاني، ناجي جواد، 2014، ص:187]

- إدارة إلكترونية دون أوامر وروتين تقليدي والتي تعتمد على الشبكات الحاسوبية وشبكات اللاسلكية والتقنيات الذكية في إدارة صنع القرار.
- إدارة إلكترونية تتخطى حدود الزمان، فبإمكانك مواصلة العمل على مدار اليوم أي خلال 24/24 ساعة من اليوم الواحد، وبتواصل حيث إن عامل الزمن مهم جدا هنا لإتمام الصفقات والعمليات الكبيرة والكثيرة حول العالم نظرا لاختلاف التوقيتات فيما بين دول العالم.
- إدارة تتخطى حدود المكان مواصلة العمل مع أي مكان حول العالم من خلال تقنيات الاتصالات الحديثة والتي أصبحت موجودة في كل بقعة من بقاع الأرض وأصبح العالم عبارة عن قرية صغيرة بحكم هذا التطور التكنولوجي الهائل.

الشكل رقم (01): يوضح خصائص الإدارة الإلكترونية



المصدر: [شعبان العاني، ناجي جواد، 2014، ص:187]

الفرع الثالث: أهمية الإدارة الإلكترونية

تتضح أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات حيث يمكن تسميتها بالثورة المعلوماتية المثمر، أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة فضلا عن ذلك تمثل الإدارة الإلكترونية نوعا من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرين، وتتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على التعامل بفاعلية وكفاءة مع المتغيرات التي يمر بها عصرنا الحاضر. [ين خليفة، 2008، ص: 19]

ويمكن تلخيصها فيما يلي: [محمد الحسن، 2011، ص: 68]

- وكذلك تتسم الإدارة الإلكترونية في فتح أسواق جديدة محليا وعالميا، كما تعين على زيادة قدرة شركاتها ومؤسساتها للوصول إلى تلك الأسواق وطرح منتجاتها

- تتمتع الإدارة الإلكترونية بفعالية عالية في تخفيض النفقات الطائلة التي تتكبدها الشركات والمؤسسات على تجهيز المتجر، وعلى رواتب العاملين وعلى المخزون السلعي، وهذا الترشيح في النفقات الذي تحققه الإدارة الإلكترونية لمؤسساتها يضاف إلى صافي الأرباح

- تعين الإدارة الإلكترونية المؤسسات على التخلص من أعباء التعامل الورقي وما يترتب عليه من إهدار الوقت والجهد وما يتكبده ذلك من تكاليف زائدة.

- تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ وترشيح استخدام الأوراق في المعاملات الإدارية مما سيوفر تخزين أطنان من الأوراق وتجميع البيانات والمعلومات.

- انبثاق المعلومات والمعرفة حيث إننا نعيش عصر انفجار المعلومات والمعرفة وكذلك انبثاق العالم الرقمي والتطور في شبكات الاتصالات وصناعة الثقافة والبث الفضائي المباشر وتحول العالم قرية كونية صغيرة. [سعد غالب ياسين، 2005، ص:28]

إن للإدارة الإلكترونية أهمية سواء بالنسبة للمنظمات أو على المستوى القومي، تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية فيما يأتي: [سميره مطر المسعودي، ص:28]

- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة.
- تحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية.
- تلافي مخاطر التعامل الورقي.
- إيجاد فرص جديدة للعمل الحر والاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة.

الفرع الرابع: خطوات تنفيذ الإدارة الإلكترونية

عند تطبيق الإدارة الإلكترونية لابد من القيام بها: [رفيدة خطاب، 2016، ص: 27-28]

أولاً: إعداد الدراسة الأولية: عمل فريق عمل للوصول إلى القرارات التالية:

- 1- هل تحتاج الإدارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية؟
2. هل توجد تكنولوجيا معلومات سابقة وتحتاج إلى التطوير؟
3. ماذا ينسجم مع آخر التطورات الحديثة واستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة لغرض تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

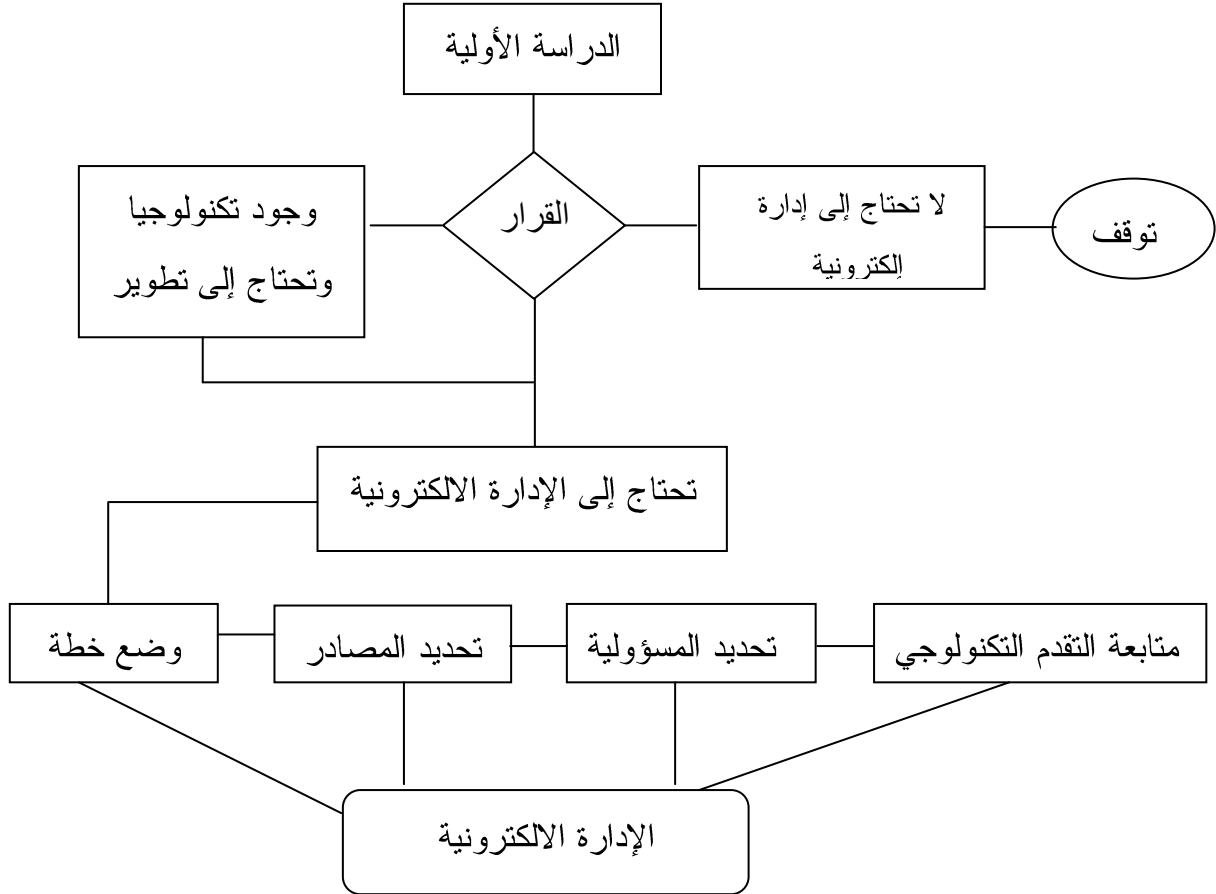
4. هل تتعد الحاجة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

ثانياً: وضع خطة التنفيذ: عند إقرار توصية الفريق لتطبيق الإدارة الإلكترونية يجب إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مراحل التنفيذ.

ثالثاً: تحديد المصادر: ومن هذه المصادر (الكوادر البشرية، الأجهزة، والمعدات والبرمجيات المطلوبة) أي تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

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

الشكل رقم (02): يوضح خطوات تنفيذ الإدارة الإلكترونية



المصدر: [السالمي، 2009 ، ص: 66]

التعليق:

يوضح لنا هذا الشكل ان الدراسة الأولية تكون عن طريق اتخاذ القرار إذا كنا لا نحتاج إلى إدارة إلكترونية يتم التوقف، أما في حالة وجود تكنولوجيا نحتاج إلى تطوير الإدارة الإلكترونية وتحتاج هذه الإدارة إلى وضع خطة، تحديد المصادر، تحديد المسؤولية، متابعة التقدم التكنولوجي وبالتالي تحقيق الإدارة الإلكترونية.

الفرع الخامس: التفريق بين الأعمال الإلكترونية والإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية

أولاً- الإدارة الإلكترونية: هي منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً عبر الشبكات.

الإدارة الإلكترونية تتكون من بعدين رئيسيين هما: الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية [أبو أمونه، 2009، ص: 29]

ثانيا- **الحكومة الإلكترونية**: هو انتقال الحكومات من تقديم الخدمات العامة والمعاملات من شكلها الروتيني التقليدي إلى شكل إلكتروني عبر الأنترنت [صفوان المبيضين، 2011، ص: 13]

ثالثا- **التجارة والإعمال الإلكترونية**: ويمكن تفصيلها فيمايلي. [أبو أمونه، 2009، ص: 29]

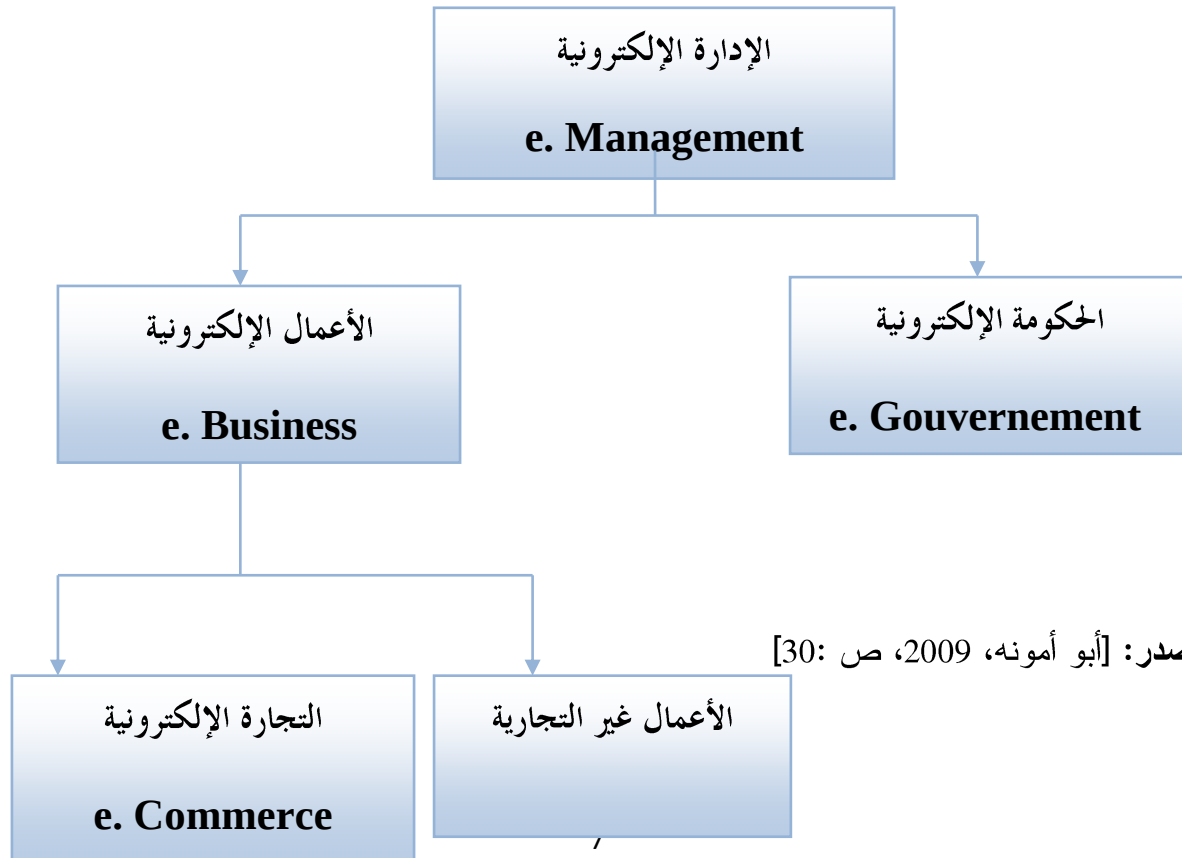
1- **التجارة الإلكترونية**: تعرف بأنها وسيلة توصيل المعلومات والخدمات وتسويق المنتجات والخدمات للمستفيدين في المبادلات التجارية في القطاع الخاص.

2- **الأعمال الإلكترونية**: يعني إدارة الأعمال الإلكترونية على مستوى المشروعات أو المنظمات الخاصة وينقسم إلى التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية غير التجارية

إن التجارة الإلكترونية بالمعنى الضيق يمكن قصرها على صفقات البيع والشراء بوسائل إلكترونية في حين أنها بالمعنى الواسع تعني الأعمال الإلكترونية. [عبود نجم، 2009، ص: 58]

ومما سبق نتوصل إلى أن الإدارة الإلكترونية هي المفهوم الأشمل الذي يندرج تحته الحكومة الإلكترونية والإعمال الإلكترونية. والشكل رقم (03) يوضح وضعية العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وبين المصطلحات الإلكترونية السابقة وأبعاد كل منه

الشكل رقم (03): يوضح العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وبين المصطلحات الإلكترونية الأخرى



المصدر: [أبو أمونه، 2009، ص: 30]

المطلب الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: وظائف الإدارة الإلكترونية

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية تمثل مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري، وتغيرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية وتشمل هذه الوظائف ما يلي: [عاشور عبد الكريم، 2010، ص:30]

أولا- التخطيط الإلكتروني: يختلف التخطيط الإلكتروني عن التخطيط التقليدي في ثلاث سمات:

- ✓ إن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد والتطور المستمر والمتواصل.
- ✓ أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.
- ✓ أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني، انطلاقا مما يميز البيئة الرقمية من التغير بسرعة عبر الشبكات المحلية، والعالمية والخدمات غير الموجودة، وهذا ما يعطي الأسواق والمنتجات والخدمات غير الموجودة، وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب شكل تقليدي.

ثانيا- التنظيم الإلكتروني: هو الإطار الواسع لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية الأفقية التي يحقق التنسيق الآني وفي كل مكان من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم. أنه يتعامل مع مديرين وعاملين (إلكترونيين) في داخل المنظمة وزبائن وموردين (إلكترونيين) خارج المنظمة. فهو يعتمد على البريد الإلكتروني وقاعدة أو مستودع البيانات المشتركة وإدارة علاقات العاملين على أساس شبكي داخل الشركة وإدارة العلاقات الزبونية المتعلقة بالزبائن الإلكترونيين. [عبود نجم، 2009، ص: 315]

ويتطلب الانترنت القيام بالأعمال بطريقة ديناميكية، من خلال مراكز قرار متعددة لا تتلاءم مع خصائص التنظيم التقليدي القائم على الهيكل التنظيمي الصلب والهرمية الرسمية وغيرها ما يحد من المرونة وعدم القدرة على الاستجابة الفائقة التي تتوافق مع التشبيك الفائق للانترنت. فمع الانترنت يتم التحول من منظمة التركيز على الهياكل والخصائص التنظيمية الرسمية إلى منظمة التركيز على الهدف الواحد المتقاسم. [مصباح العاجز، 2011، ص: 60]

إن الإدارة الإلكترونية للمنظمات المعاصرة تتطلب أن يتضمن التنظيم الإداري لهذه المنظمات العديد من الوحدات الإدارية الجديدة، والتي يتمثل أهمها بصفة أساسية في الوحدات التالية: [عبد ربه السميري، 2009، ص: 80]

- 1- إدارة قواعد البيانات والمعلومات والمعرفة الإلكترونية.
- 2- إدارة الدعم التقني للعميل.

3- إدارة علاقات العملاء إلكترونيا

ثالثا- القيادة الإلكترونية:

واجهت القيادة الإلكترونية في السابق تحديين أساسيين هما: المهام والعاملون، وقد تقاسم هذان التحديان اهتمام الإدارة، ولقد نتج عن ذلك مع تطور الفكر الإداري ظهور مدخلين: [بن خليفة المسعود، 2008، ص:37]

✓ المدخل الأول المرتكز على المهام: وهو المدخل المرتكز على قوة المركز الإداري القوة الشرعية المرتبطة بالسلطة الرسمية، وهذه القيادة الإجرائية، التي تركز على المهام وتقوم بصفة تبادل العوائد مقابل الأداء.

✓ المدخل الثاني المرتكز على العاملين: وهذا المدخل المرن القائم على القوة الشخصية وقوة العلاقة بين القائد والمرؤوسين وقبول المرؤوسين لقائدهم وتأثيره فيهم، وهو القائد الأقرب للعاملين بوصفهم مصدر الأداء المتوقع من المنظمة، وهذا المدخل الموجه إلى الفاعلية أي القيام بالأعمال الصحيح. [مهدي حمدي، 2008، ص: 45]

فعصر الأنترنت وتكنولوجيا المعلومات، فلا بد أن يؤثر ذلك على إدارة المنظمة وطبيعة علاقتها مع البيئة الداخلية والخارجية وتغير نمط القيادة التقليدية إلى إلكترونية، ويظهر ذلك في تكون قيادات ذات حس تكنولوجي، ووجود قائد قادر على تحسس أبعاد هذا التطور والعمل على توظيف مزاياه لتكون جزءا من الميزة التنافسية للمنظمة.

إن القيادة الإلكترونية قائمة على البعد البشري تتسم بالتالي: [أبو مونه، 2009، ص: 59-58]

1- القائد الزبوني: الزبون الذي أصبح يستخدم تسهيلات الانترنت من أجل البحث عن السعر الأقل، المعلومات الأكثر، الجودة الأفضل، الخصوصية الأكثر أمانا والاستجابة.

2- قائد عمال ومهني المعرفة: هو الذي يوجد علاقة متميزة مع العاملين سواء كانوا يعملون للشركة من قرب أو من بعد.

3- القائد التنافسي: إن بيئة الأعمال اليوم على بيئة المنافسة الفائقة.

4- القائد الإلكتروني والخصائص الأكثر ملائمة: إن الذين يقودون الشركات الجديدة يظهرون خصائص ملائمة تتسجم على بيئة الأعمال الإلكترونية.

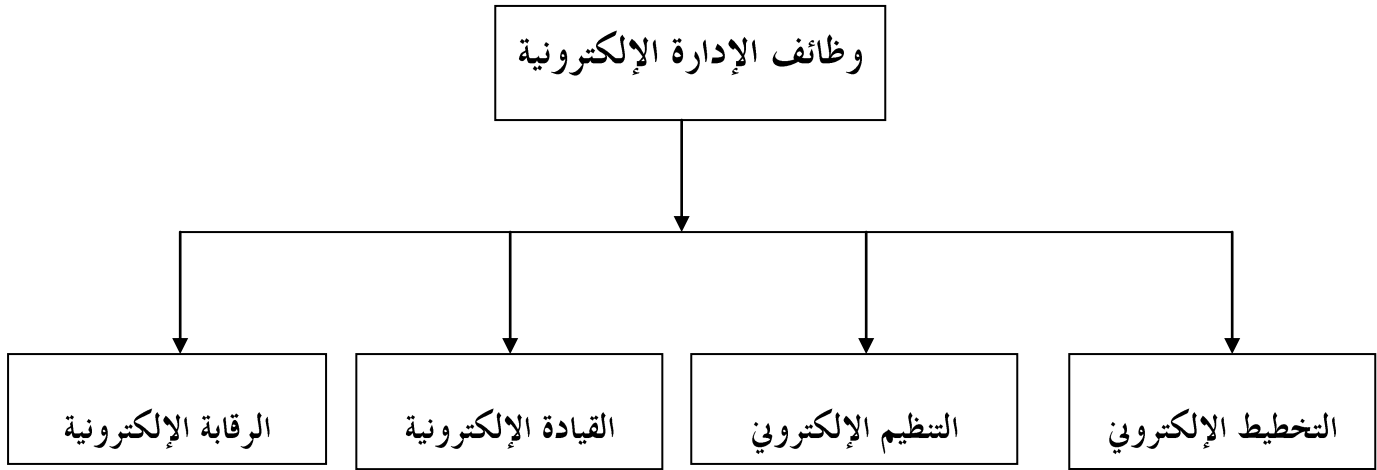
5- القيادة الذاتية: إن قيادات الذات في الأكثر بروزا في إدارة الأعمال عبر الانترنت لأن القائد الإلكتروني مطلوب منه أن يتخذ قرارات سريعة وفورية لما هو مطلوب الآن وفي كل مكان.

رابعاً- الرقابة الإلكترونية:

إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو خطأ، وعملية تصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولاً بأول من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني سواء بين العاملين والإدارة، أو بين المستفيدين والإدارة مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة. [عاشور عبد الكريم، 2010، ص:31]

الرقابة الإلكترونية تعتمد على تقنية المعلومات الإدارية فإنها أصبحت أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول والوقت الحقيقي فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير بشكل فوري مما يمكنه من معرفة التغيرات قبل أو عند التنفيذ. [بن خليفة المسعود، 2008، ص: 27]

الشكل رقم (04): يوضح وظائف الإدارة الإلكترونية



المصدر: [من إعداد الباحثة]

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية

إن أهداف الإدارة الإلكترونية عديدة جذن وكلها تنصب في زيادة كفاءة وفعالية المنظمة من جهة، وتخفيض التكاليف من جهة أخرى ونستعرض الأهداف بشكل مجمل: [أبو امونه، 2009، ص: 33]

1- تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة والتي من شأنها تطوير العمل الإداري.

2- محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية.

3- توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بسرعة وفي الوقت المناسب ورفع مستوى العملية الرقابية.

4- تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة والذي من شأنه تقديم خدمات أفضل.

5- إدارة ومتابعة المقار المختلفة بالمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.

6- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها وإعطاء دعم أكبر في مراقبتها.

7- تجميع البيانات من مصدرها الأصلي بصورة موحدة.

8- تقليل معوقات اتخاذ عن طريق توفير البيانات وربطها.

9- تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.

10- تقليل كلفة التشغيل وتحسين متواصل لمعدات الإنتاج. [سميره مطر المسعودي، ص:27]

11- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد. [القحطاني، 2006، ص:15]

12- توظيف تكنولوجيا المعلومات في دعم وبناء ثقافة مؤسسة إيجابية لدى كافة العاملين.

13- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية

14- التعلم المستمر وبناء المعرفة. [القرني، 2007، ص:18]

وبعض أهداف الإدارة الإلكترونية: [سالمي، 2009، ص:39-40]

1- إدارة الملفات بدلا من حفظها.

2- استعراض المحتويات بدلا من القراءة.

3- مراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.

4- البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.

5- الإجراءات التنفيذية بدلا من محاضر الاجتماعات.

6- الإنجازات بدلا من المتابعة.

7- اكتشاف المشاكل بدلا من المتابعة.

8- التجهيز الناجح للاجتماعيات.

المطلب الثالث: عناصر وفوائد الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: عناصر الإدارة الإلكترونية

أولا- عتاد الحاسوب والبرامج: ويمكن ان نفصلها فيمايلي: [محمد الحسن، 2011، ص: 70]

1- عتاد الحاسوب: يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاتها، ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما:

- توفير تكاليف التطور المستمر وتكاليف الصيانة.
- ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

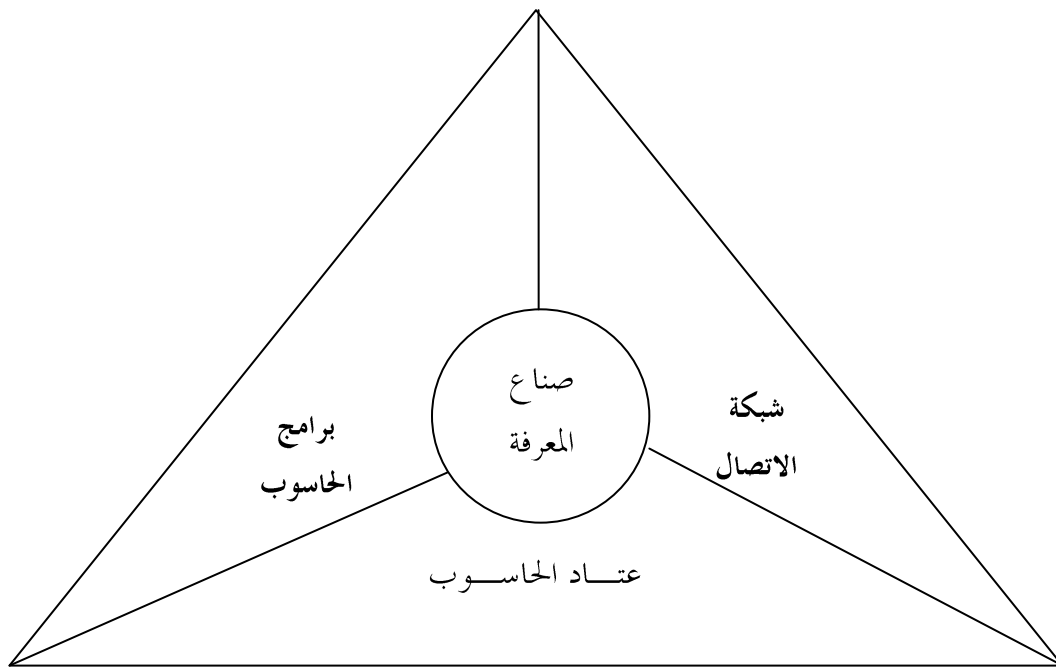
2 - البرامج: تختار كل إدارة الى قائمة من البرامج التي تناسبها من بين آلاف البرامج الحاسوبية وربما تعتمد بعض الجهات المختصة بتصميم برنامج خاص تحتاج إليه بحكم طبيعة عملها وهكذا فإن قائمة البرامج التي تعتمد عليها الإدارة هي برامج عامة محملة على معظم أجهزة الحاسوب مثل: نظم التشغيل وبرامج خاصة والتي لا يتم تحميلها على أجهزة الحاسوب في شركات البيع بل تحمل بناءا على طلب المستخدم.

ثانيا-شبكات الاتصال وصناع المعرفة: و يمكن تفصيلها فيمايلي: [مصباح العاجز، 2011، ص:47]

1-شبكات الاتصال: وهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي شبكات الأنترنت والإكسترنات والأنترنت والتي تمثل شبكة القيمة للمنظمة وإدارتها.

2- صناع المعرفة: وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية، ويقع في قلب هذه المكونات، ويتكون من القيادات الرقمية، والمديرون والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المنظمة.

الشكل رقم(05) : يوضح عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: [أبو أمونة، 2009، ص: 36]

بالإضافة إلى عناصر الإدارة الإلكترونية المذكورة سابقا توجد عناصر أخرى نذكر منها:

ثالثا- الأنظمة الداعمة: ويقصد بها العوامل والأسس التي يقوم عليها مشروع الإدارة الإلكترونية نفسه والضوابط التي تحكم هذا المشروع، ويستمد منها مشروع الإدارة صلاحيته واستمراريته، وتشمل الأنظمة القاعدية والسياسية، الاقتصادية ولا يمكن للإدارة أن تبدأ عملا تؤمل فيه النجاح أو تراهن عليه قبل أن تستقر على تلك الأنظمة. [محمد الحسين، 2011، ص: 74]

رابعا- الشبكات الداخلية والخارجية: ويمكن تفصيلها فيمايلي: [عبود نجم، 2009، ص ص : 45-46]

1-الشبكات الداخلية: هي بمثابة الويب الداخلي وهي عبارة عن شبكة مصممة لخدمة الحاجة إلى المعلومات باستخدام الويب وقدرات الانترنت وبخاصة التصفح السمل وغير المكلف فهي شبكة صلات يستطيع العاملون في الشركة أن يطلعون على القرارات، الخطط، الاستفسارات وطلب المعلومات واسترجاع البيانات من قاعدة بيانات الشركة. كما أن الشبكة الداخلية تقدم نظام البريد الإلكتروني العالمي والوصول عن بعد أدوات التشارك الاجتماعي وأنظمة تقاسم برمجيات التطبيق.

2-الشبكة الخارجية: تمكن الزبائن والموردين من تقاسم قواعد ومستودعات بيانات الشركة من أجل مساهمة في تطوير أعمالها، ولها عدة مزايا أدت إلى الاستخدام الأكثر للشبكة الخارجية المرتبطة بالتطور الكبير في البرمجيات التي تحقق الأمن والسيطرة المتزايدة على قواعد البيانات من قبل الأطراف المرخصين.

الفرع الثاني: فوائد الإدارة الإلكترونية

إن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات الإدارية وجد فوائد كبيرة حصلت ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها ومن أهم الفوائد هي: [السالمي، 2009، ص ص: 37-38]

- 1- تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات وينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين كما تكون نوع الخدمات المقدمة أكثر جودة.
- 2- اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- 3 -الدقة والموضوع في العمليات الانجازية المختلفة داخل المؤسسة.
- 4- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.
- 5- إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح ستقلل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة.

6- كما أن تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن خزن حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.

المبحث الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

سنتناول في هذا المبحث المتطلبات الإدارية والفنية للإدارة الإلكترونية وكذلك المتطلبات البشرية والمالية إضافة إلى المتطلبات المتعلقة بالأمن والشبكات.

المطلب الأول: المتطلبات الإدارية والفنية

الفرع الأول: المتطلبات الإدارية

عند تطبيق الإدارة الإلكترونية لابد لها من توفير المتطلبات الإدارية الآتية:

أولاً- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: يتطلب وضع استراتيجيات وخطط التأسيس تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية، والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للدراسة، ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة، وتحديد منافذ الإدارة الإلكترونية، أيضا الاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض مراحل المشروع. ولكي يحظى إدخال الخطط حيز التنفيذ لابد من دعم تأييد الإدارة العليا في التنظيم الإداري، مع وضع تقديرات للاحتياجات والمخصصات المالية الكافية لإجراء التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ويتطلب وضع استراتيجيات وخطط التأسيس إلى وجود الرؤية الاستراتيجية. [احمد المير، 2007، ص: 25-26]

ثانياً- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: ويشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون مكتملة وجاهزة للاستخدام مستوعبة لذلك الكم الهائل من الاتصالات في أن واحد بمعنى أنها تحقق الهدف من استخدام شبكة الأنترنت كذلك تشمل البنية التحتية توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات حاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد بيانات وبرامج. وكذلك توفير خدمات البريد الورقي جعل كل ذلك متاح للاستخدام الفردي والمؤسسي على أوسع نطاق ممكن. [معلا العمري، 2003، ص: 19]

ثالثاً- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي: يشمل تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب الحكومية بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية، ويتحقق ذلك من خلال استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج لبعض الإدارات مع بعضها بما يكفل تفعيل نحو إدارة إلكترونية تتميز بالكفاءة والفعالية وسرعة الإنجاز، على أن يتم هذا التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطويرية. [أحمد المير، 2007، ص: 30].

رابعاً- تعليم وتدريب العاملين، توعية وتثقيف المتعاملين: تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها، وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساسيات التعليمية والتدريبية على كافة المستويات.

خامساً- وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقاً للمستجدات: أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو إدارة إلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأة في بيئة تقليدية، ولذا فإنها أسست لأداء العمل وفقاً لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة وبالطبع فإن التحول للإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة. [عبد الناصر، محمد قرشي، 09، ص: 90-91]

الفرع الثاني: المتطلبات الفنية

تتركز المتطلبات الفنية في توافرها جانبين هما: [مصطفى خروف، 2010، ص: 25]

أولاً- الجانب البرمجي:

يتركز الجانب البرمجي بالدرجة الأولى في

1 -نظام إدارة قواعد البيانات: [سعد غالب ياسين، 2008، ص: 152]

نظام إدارة قواعد البيانات هو برنامج يقوم بإدارة وتنفيذ أنشطة تكوين قاعدة البيانات وتخزين البيانات معالجة البيانات، استرجاع البيانات وتحديث البيانات في قاعدة البيانات لتلبية احتياجات المستخدمين.

2-تصميم قاعدة البيانات: [مصطفى خروف، 2010، ص ص25-26]

يتطلب تطبيق النظام تصميم قاعدة البيانات الخاصة به، لكي تغطي احتياجاته من البيانات المتعلقة بأنشطة المنظمة المعنية والمنظمات ذات العلاقة بها، كما تعتمد هذه القاعدة في عملها على شبكة الحواسيب، وعليه فإن قاعدة البيانات تعني: "الملفات الموجودة في وعاء افتراضي إلكتروني" ولهذا تبدأ عملية تصميم قاعدة البيانات بتحليل ماهية المعلومات الواجب إدراجها في قاعدة البيانات أولاً، ومن ثم تحديد العلاقة بين المكونات المختلفة لهذه المعلومات. لذلك تتكون قاعدة البيانات من:

أ-الملفات: هي مجموعة من السجلات التي تحتوي على بيانات تفصيلية سواء أكانت عن شخص، أم عن حدث، أم عن شيء آخر

ب-العلاقات: هي دالة (Mapping) أو ربط (Linkage) بين مجموعة من المعلومات أو أكثر.

ثانياً- الجانب المادي:

يتضمن الجانب المادي من المتطلبات الفنية تصميم الشبكات وأنواعها وفيما يأتي توضيح مفصل:

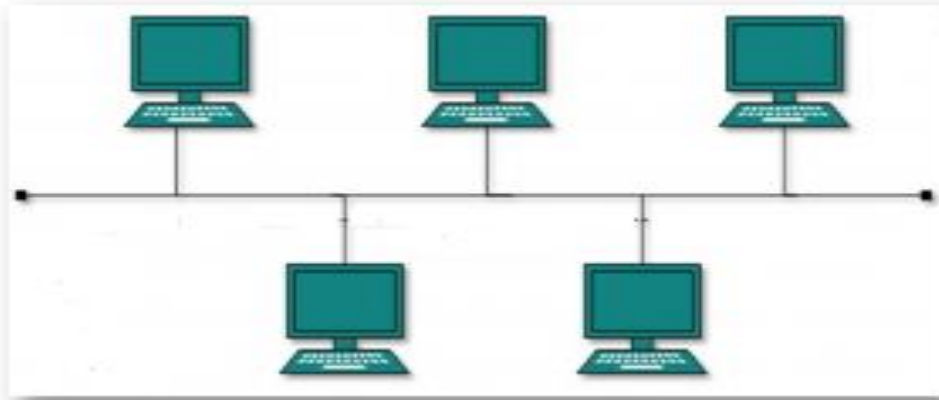
أولاً: تصميم الشبكات وأنواعها: [سعد غالب ياسين، 2008، ص161]

تشكل شبكة الحاسوب من ربط مجموعة أجهزة حاسوب باستخدام وسائل الاتصال لتكوين شبكة تتبادل البيانات والمعلومات بين الحاسوب المرتبط في الشبكة. وتعرف عملية تبادل وتوزيع البيانات بين نظم الحاسوب عبر الشبكة بتراسل البيانات واتصالات البيانات. ومن أنواع هذه الشبكات:

أ- الشبكة الخطية:

تستخدم الشبكة الخطية خط اتصال واحد لنقل البيانات ترتبط به جميع أجهزة الحاسوب المرتبطة بالشبكة كما في الشكل رقم (06) ومن أهم مميزات أنها تتمتع بدرجة عالية من الوثوق في الأداء حيث إذا تعطل أحد أجهزة هذه الشبكة فإن باقي الأجهزة تبقى عاملة. [أكرم عمار، 2009، ص:47]

الشكل رقم(06) : يوضح الشبكة الخطية

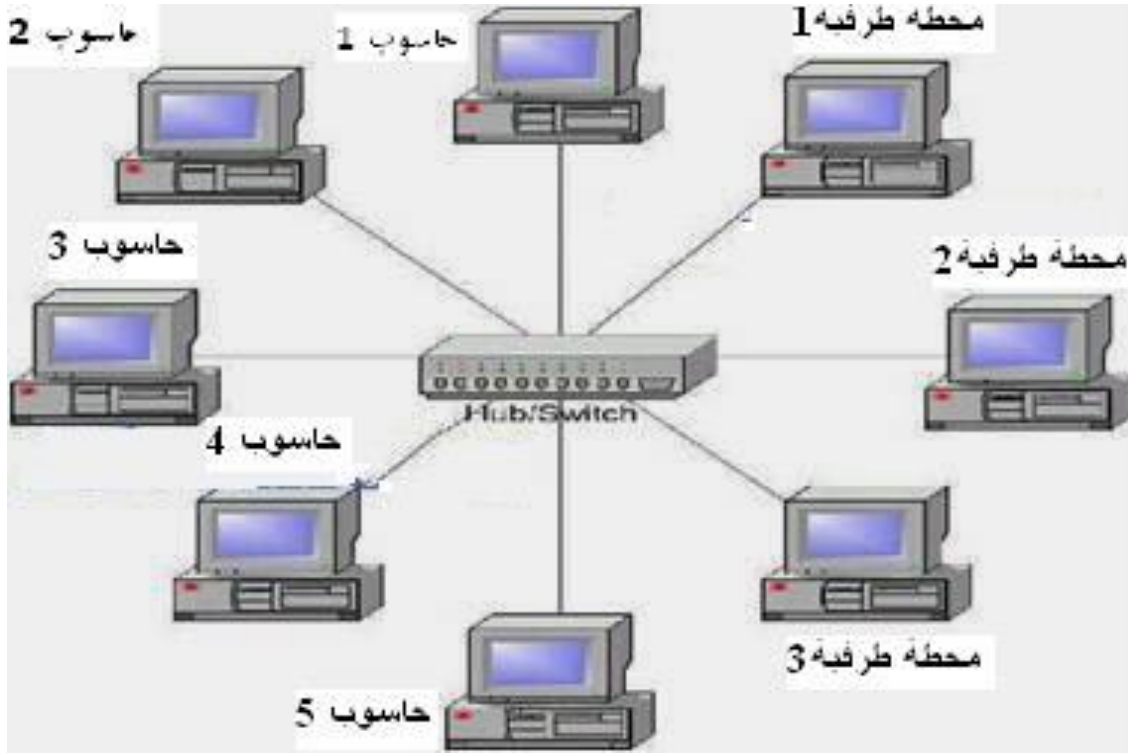


المصدر: [أكرم عمار، 2010، ص:47، بتصرف]

ب- الشبكة النجمية:

في هذه الحالة ترتبط الحواسيب المختلفة مع حاسوب مركزي يطلق عليه الخادم server ويستطيع أي حاسوب آخر من خلال الحاسوب المركزي الذي يرتبط به عادة وحدات التخزين والطابعة التي يمكن استخدامها من قبل أي حاسوب آخر في الشبكة. إن تعطل أي من الحواسيب في هذا النوع من الشبكات لا يؤثر في الحواسيب الأخرى، أما إذا تعطل الحاسوب المركزي فسوف تتعطل الشبكة بأكملها [رحيمة محسن وآخرون، 2011، ص: 100]

الشكل رقم (07): يوضح شبكة النجمة

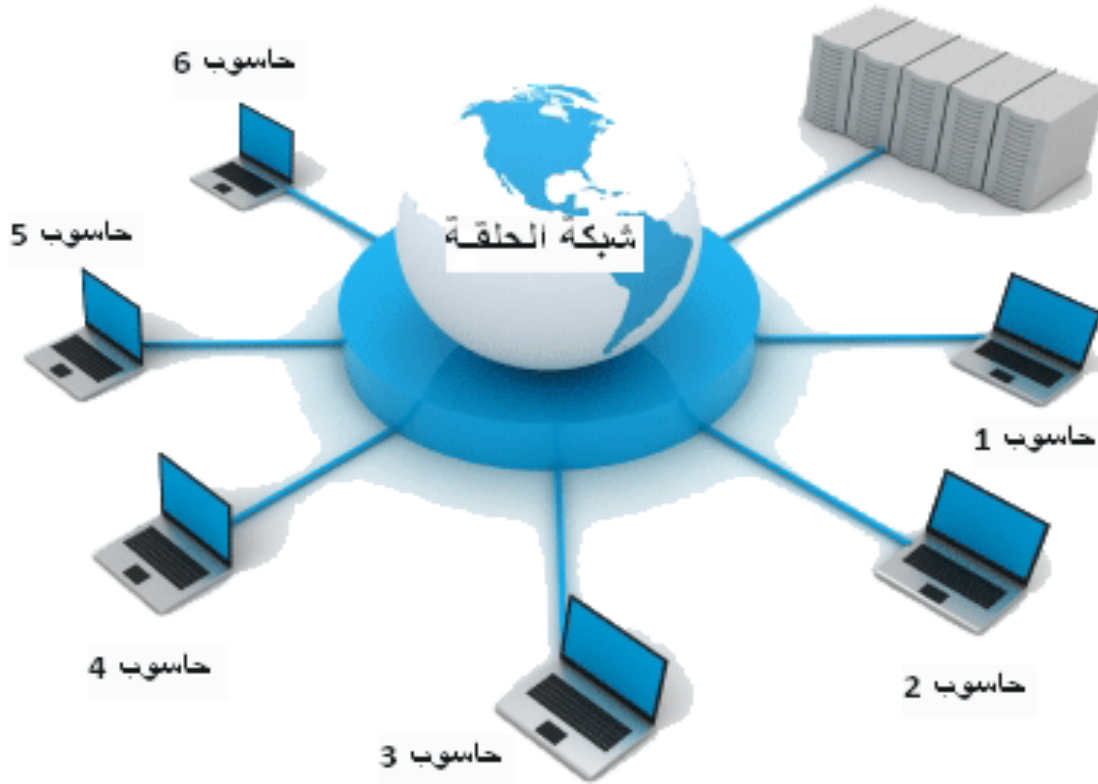


المصدر: [رياض سلطان علي، 2012، ص: 232، بتصرف]

ج-- الشبكة الحلقية:

ترتبط جميع الحواسيب في الشبكة الحلقية بواسطة دائرة مغلقة (closed loop) مع بعضها البعض مباشرة على شكل حلقة من حاسوب إلى آخر دون الحاجة إلى وجود حاسب مركزي، وليس بالضرورة أن تتعطل الشبكة إذا عجز أحد الحواسيب في الدخول إلى الشبكة نظرا لوجود خط اتصال بديل عن الخط المتعطل. فعندما يقوم أحد الأجهزة بإرسال بيانات عبر الشبكة، فإنها تنتقل من خلال سلك التوصيل إما باتجاه عقارب الساعة أو بعكس عقارب الساعة وباتجاه الهدف ومرورا بكافة الأجهزة التي تشكل هذه الحلقة [جمعة النجار، 2010، ص: 236]

الشكل رقم (08): يوضح شبكة الحلقة



المصدر: [سلطان علي، 2012، ص: 234، بتصرف]

المطلب الثاني: المتطلبات البشرية والمالية في مؤسسات التعليم العالي

الفرع الأول: المتطلبات البشرية

يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المنظمات إذ بدون هذا العنصر لن تتمكن مؤسسات التعليم العالي من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة، لذا لابد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلاً جيداً وعلى مستوى عالي من الكفاءة، ويمكن إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية والتي تساعد في إعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة لمواكبة التطور التقني ولتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية. [عوض الحسنات، 2011، ص59]

لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري، فهم الخبراء والمختصين العاملون في حقل المعرفة، الذين يمثلون البنية الإنسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة، يتولون التعاضد

الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية ومنهم المديرون والوكلاء والمساعدون، المبرمجون، ضباط البيانات والمشغل أو المحرر. [عبد الناصر، محمد قشي، 09، ص: 91]

وهناك جملة من المتطلبات البشرية حددت فيما يلي: [عوض الحسنات، 2011، ص: 59]

- تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الانترنت.

- استقطاب أفضل الخريجين المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات.

- إيجاد نظم فعالة للمحافظة على الإداريين وتطويرهم وتحفيزهم.

- التمكين الإداري للأفراد من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع في البيئة التكنولوجية.

الفرع الثاني: المتطلبات المالية

يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة، لكي تضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة. من تحسين مستوى البنية التحتية، وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية، وتحديثها من وقت لآخر، وتدريب العناصر البشرية باستمرار.

لذلك لابد من توفير التمويل الكافي لهذا المشروع، ضرورة وجود متطلبات مالية تختلف في نوعها وحجمها عن المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق نظم وأساليب الإدارة التقليدية.

ضرورة رصد ميزانية مستقلة للمشروع بحيث تكون تحت المراجعة دورياً لعرض ديمومة بالتمويل المستمر له. [سميرة مطر المسعودي ص: 44-45]

كما يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الجامعة توفير الدعم المالي اللازم لما يلي: [عوض الحسنات، 2011، ص: 60]

- 1- لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة، وإنشاء المواقع وربط الشبكات.
- 2- لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في إدارة الجامعة.
- 3- الاستعانة بالمدرسين المؤهلين لتدريب القوى البشرية في الجامعة.
- 4- لصيانة الأجهزة والبرامج.
- 5- لتحديث الأجهزة والبرمجيات.

المطلب الثالث: المتطلبات المتعلقة بالأمن والشبكات

الفرع الأول: المتطلبات المتعلقة بالأمن

من أهم الإجراءات التي تتطلبها الإدارة الإلكترونية لتحقيق أمن المعلومات وتقليل التأثيرات السلبية لاستخدام شبكة الانترنت من خلال وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت ومن ثم وضع القوانين واللوائح التنظيمية والعقوبات وفق ما ينص عليه القانون التي تحد من السطو

الالكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الالكترونية إضافة الى تطوير أدوات تشفير البرمجيات الحديث للمحافظة على الخصوصية وخاصة البرمجيات المتعلقة بخدمة الانترنت لتمكين المستخدم من المحافظة على سرية شخصيته وتعاملاته عبر الشبكة. [طالب بسيسو، 2010، ص: 21]

أما بخصوص أمنية الشبكات فهي تربط جميع الأعمال والحكومة والتنظيمات الأكاديمية بياناتها وأجهزة معالجتها مع مجموعة من الشبكات المترابطة داخليا مثل هذا التجمع يشار له عادة على انه انترنت. بالحقيقة ليس هناك جدوة بين هذين الشكليين من الأمنية (الحاسوب والشبكة) كمثال فإنه واحد من أبرز أنواع الهجوم على أنظمة المعلومات هو فيروس الحاسوب، يمكن نقل الفيروس إلى النظام من خلال إدخال قرص من الحاسوب والنتيجة أنه يتم نقل البيانات من القرص إلى الحاسوب لذلك يمكن أن تنتقل الفيروسات من خلال الانترنت في كلتا الحالتين طالما يقيم الفيروس في نظام الحاسوب فإن أدوات أمانة الحاسوب الداخلية تكون من أجل كشف الفيروس وإرجاع النظام إلى حالته الطبيعية.

تتكون أمانة الشبكات من إجراءات الكشف والمنع وتصحيح الانتهاكات الأمنية التي تحدث خلال تراسل المعلومات. [علاء الحمامي، غصون السعدون، 2016، ص: 154]

الفرع الثاني: المتطلبات المتعلقة بالشبكات

تحتاج الإدارة الالكترونية عند التأسيس إلى:

أولاً- شبكة الانترنت: ويطلق عليها شبكة الشبكات- حيث تتكون شبكة الانترنت من عدد كبير من الحاسبات المترابطة والمتناثرة في أنحاء كثيرة من العالم وبحكم ترابط تلك الأجهزة وتحادثها بمجموعة بروتوكولات موحدة تسمى: بروتوكولات تراسل الانترنت [يومي حجازي، 2008، ص: 41]

تحمل الانترنت اليوم قدرا عظيما من البيانات والمعلومات والبرمجيات وتقدم الخدمات المختلفة، ومن أكثر الخدمات شيوعا اليوم ما تقدمه الشبكة من صفحات النصوص الفاتحة والمنشورة على الويب. كما تحمل الشبكة خدمات وتطبيقات أخرى مثل: البريد الإلكتروني وخدمات التخاطب الفوري، وبروتوكولات نقل الملفات وتفعيل الاتصال الصوتي والاتصال المرئي وغيرها الكثير من الخدمات. [شعبان العاني، ناجي جواد، 2014، ص: 131]

ثانيا- شبكة الأنترنت: هي مجموعة من أنظمة توزيع المعلومات (information distribution système) تقوم بتنظيم تكنولوجيا الأنترنت والمعايير الخاصة بها عبر شبكة محلية داخلية للشركة أو المؤسسة، بحيث تربط كل مصادر الشركة من معلومات وملفات وقواعد بيانات وأجهزة، وإن شبكة الأنترنت تعتبر طريقة متتالية لأداء العمل الجماعي بطريقة سهلة وسريعة. والأنترنت ما هي إلا مشروع للاتصالات بين الطرفين في الشركات وفي مختلف الأقسام والفروع المختلفة للشركة. [خضر مصباح الطيطي، 2012، ص: 45]

وتستخدم شبكة الانترنت بصورة واسعة من قبل الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم ولذلك بهدف اكتساب مزايا جديدة توفرها هذه الشبكة من هذه المزايا: [أكرم عمار، 2009، ص: 49]

1- الاقتصاد في تكاليف الحوسبة.

2- توفير الوقت والسرعة

3- الاستقلالية والمرونة.

4- توفير خدمات الانترنت.

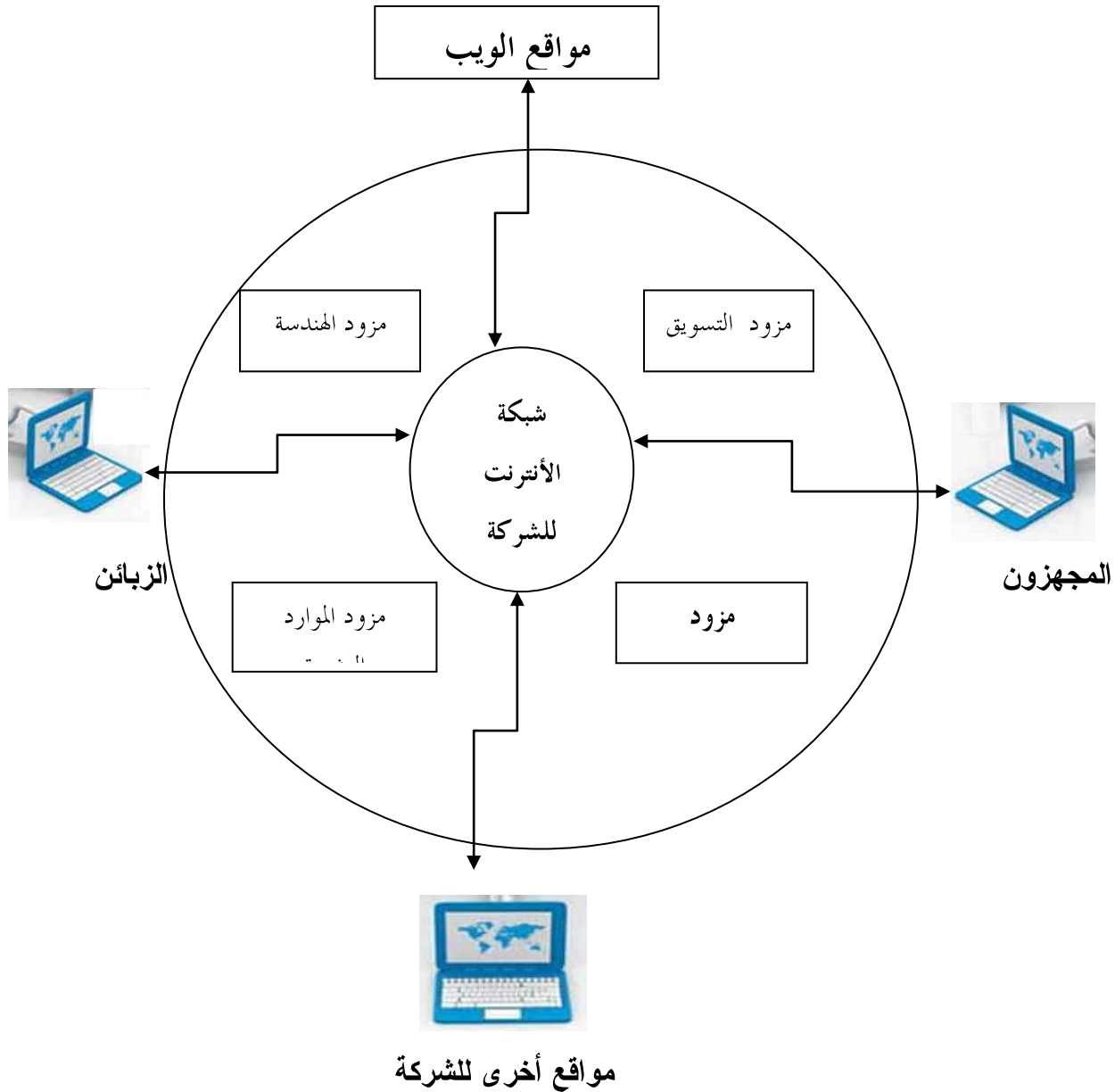
ثالثاً- شبكة الإكسترنانت: بما أن إتاحة استخدام قواعد البيانات يتم فقط للعاملين في المؤسسة فقط فإنه بموجب الإكسترنانت يمكن للأفراد أو الهيئات والجهات من خارج المؤسسة من استخدام شبكتها الداخلية والوصول إلى معلومات هؤلاء الأفراد.

وتبقى الإكسترنانت طريقة جيدة لبناء نموذج جيد لأي تطبيق من تطبيقات الانترنت فهو يقوم بعمل جيد عبر سماحه لأي شخص مخول (بائع، زبون، موزع، authorized user) الدخول إلى شبكة الأنترنت الداخلية من خلال استعمال كلمات مرور سرية ومن تم تبادل المعلومات والملفات بينهما، وبموجب نظام التحويل هذا يتم التحقق باستمرار من هوية المستخدمين من خارج المؤسسة بمقارنتهم مع قائمة المستخدمين المعروفين لديها.

تحتل شبكة الإكسترنانت موقعها المهم في منظمة الشبكات في المنشأة ما بين الأنترنت شبكة الأنترنت. وتهدف إلى ربط الشبكة مع الشركاء التجاريين للمنشأة ومع عملائها والمجهزين والشركات الأخرى. [سلطان علي، 2012، ص: 223]

ومما سبق يتضح أن شبكتي الانترنت والإكسترنانت تستخدم تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمنظمة إلى مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية في بيئتها الداخلية وفي إدارة علاقتها مع بيئتها الخارجية ففي الوقت الذي تربط شبكة الانترنت أوصال المنظمة في الداخل كما هو موضح في الشكل رقم (09) فإن شبكة الإكسترنانت تستخدم لبناء وربط اتصالات إلكترونية مباشرة وفورية مع الزبائن من جهة والمجهزين من جهة أخرى. [غالب ياسين، 2005، ص: 68-69]

الشكل رقم (09): يوضح شبكات المنظمة internet & extranet



المصدر: [سعد غالب ياسين ، 2005 ، ص:69]

المبحث الثالث: التحول للإدارة الإلكترونية

سنتناول في هذا المبحث أسباب التحول للإدارة الإلكترونية وأهم مميزات وسمات التحول للإدارة الإلكترونية ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: أسباب التحول للإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت. ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية: [رأفت رضوان، 2007، ص: 05]

- 1- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- 2- القرارات والتوصيلات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- 3- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- 4- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- 5- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- 6- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- 7- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
- 8- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل

الفرع الثاني: أسباب التوجه نحو الإدارة الإلكترونية

وإن من أسباب التوجه نحو الإدارة الإلكترونية: [محمد الكبيسي، 2008، ص: 15]

أولاً- تسارع التقدم العلمي والتطور التكنولوجي: أدت الثورة التكنولوجية إلى إظهار مزايا نسبية عديدة لتطبيقاتها العملية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية بما في ذلك نوعية الخدمات والسلع التي توفرها المؤسسات العامة والخاصة على السواء للمجتمع.

ثانيا- ترابط المجتمعات الإنسانية في ظل الانفتاح العالمي المتزايد: ساهمت التوجهات العالمية المتزايدة نحو الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة في نشوء ما يعرف اليوم بظاهرة العولمة كفلسفة جديدة للعلاقات الكونية لها أبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية وإدارية وقانونية وبيئية متكاملة.

ثالثا- الاستجابة لمطالبات البيئة المحيطة والتكيف معها: إن انتشار مفهوم الإدارة الإلكترونية في الكثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلومات، والتنافس في تقديم الخدمات والسلع بناء على المعايير والسهولة والفعالية والكفاية والنوعية والكمية الملائمة

رابعا- التحولات الديمقراطية وما رفقها من متغيرات وتوقعات اجتماعية: [عبد العزيز فهد المغير، 2010، ص ص: 24-25]

ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغييرات في البناء المجتمعي عموماً وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية على وجه الخصوص، وقد رافق تلك التغييرات ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات الشعبية بما في ذلك نشوء رؤى جديدة للقطاع العام بكافة أبعاده ويأتي في مقدمة تلك الرؤى ضرورة تحسين مستوى الأداء الكلي لمؤسسات القطاع العام السياسية والإدارية والقضائية

المطلب الثاني: مميزات وسمات التحول للإدارة الإلكترونية

تتلخص أهم مميزات وسمات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في المفاهيم التالية:
الإدارة التقليدية:

تتميز بكونها تنظيمات جامدة، لها مكان مجمد ومعين وأنها تعمل في زمن محدد البداية والنهاية وتعتمد في الأول على الأوراق ثم الأوراق

الإدارة الإلكترونية: [حامد مختار، 2007، ص ص: 48-49]

- بعدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي العملية.
- عدم وجود وثائق ورقية بل وجود وثائق إلكترونية .
- إمكانية تنفيذ كافة المعاملات إلكترونياً.
- الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحويلها لتكون الوسيط الأساسي أما مزايا إقامة الإدارة الإلكترونية فيمكن تحديدها في التالي: [سحر قدوري، 2014، ص 162]
- إنشاء قنوات اتصال إضافية بين الزبائن ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المختلفة من جهة والحكومة من جهة أخرى.
- توفير المعلومات للزبائن داخل الوطن وخارجه.

- تسويق الخدمات والمنتجات محليا وعالميا.
- اجتذاب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة.
- تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات وما يصاحبها من إجراءات متعددة.
- تبسيط العمليات والإجراءات الإدارية والتخلص من بيروقراطية الأداء.
- التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة.
- التأهيل والتنمية المهنية والتدريب والتعلم المستمر مدى الحياة.

المطلب الثالث: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: المعوقات الإدارية:

ونقصد بها المعوقات المتعلقة بالجوانب الإدارية من حيث الوظائف والسياسات والمبادئ ورسم الخطط وتحديد الأهداف وتنفيذها والهياكل التنظيمية وأساليب العمل بها. [سميرة مطر المسعودي، 2010، ص:18]

المعوقات الإدارية وتتمثل فيمايلي: [قيلان آل فطيح، 2008، ص:49، 45]

- 1- ضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- 2- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية
- 3- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية من إضافة أو دمج بعض الإدارات أو التقسيمات وتحديد السلطات والعلاقة بين الإدارات وتدفق العمل بينها.
- 4- اختلاف نظم وأساليب الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة.
- 5- غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية.
- 6- ضعف الدعم السياسي من القيادات السياسية العليا لمشروع الإدارة الإلكترونية.
- 7- ضعف اهتمام الإدارة العليا بتقييم ومتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية. [سعد القرني، 2007، ص:42]
- 8- غياب التنسيق بين الإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط المنظمة حتى تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات. [معلا العمري، 2003، ص:22]

الفرع الثاني: المعوقات البشرية

نقصد بها المعوقات التي تمس العنصر البشري المساهم في الإدارة الإلكترونية تتمثل في التالي:

[محمد المالك، 2008، ص:14]

- 1- قلة عدد الموظفين الذين لديهم الإلمام بالمهارات الأساسية لاستخدامها الحسابات الآلية وشبكة الانترنت.

- 2- قلة برامج التدريب في مجال التقنية الحديثة المتطورة.
- 3- ضعف مهارة اللغة الإنجليزية لدى بعض الموظفين والتهيب من التعامل مع الأجهزة الإلكترونية
- 4- ضعف دور الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية على التطوير ومتابعة التعليم والتدريب
- 5- عدم توافر الأعداد المطلوبة من الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدامات الحاسوب والإنترنت.
- 6- غياب الدورات التكوينية ورسملة موظفي الإدارة، والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الإلكترونية.
- 7- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه (فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها)، أدى إلى زيادة حدة التفرق وأضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية.

الفرع الثالث: المعوقات الأمنية

- إن شبكة الأنترنت كشبكة معلوماتية ينطبق عليها النموذج المعروف لأمن المعلوماتي ذو الإبعاد الثلاثة وقد لخصها في التالي: [أياد خالد عدوان، 2007، ص ص: 62-61]
- 1- **سرية المعلومات:** وذلك يعني ضمان حفظ المعلومات المخزنة في أجهزة الحاسبات أو المنقولة عبر الشبكة وعدم الاطلاع عليها إلا من قبل الأشخاص المخولين بذلك.
 - 2- **سلامة المعلومات:** يتمثل ذلك في ضمان عدم تغيير المعلومات المخزنة على أجهزة الحاسب أو المنقولة عبر المخولين بذلك.
 - 3- **وجود المعلومات :** وذلك يتمثل في عدم حذف المعلومات المخزنة على أجهزة الحاسب إلا من قبل الأشخاص المخولين بذلك. إن جرائم الأنترنت ليست محصورة في هذا النموذج. بل ظهرت جرائم لها صور أخرى متعددة تختلف باختلاف الهدف المباشر في الجريمة.
- يعد الأمن المعلوماتي من أهم المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية حيث أن هناك مجموعة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم. [محمد المالك، 2007، ص 43]
- وجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يركز على ثلاث عناصر أساسية هي: [عاشور عبد الكريم، 2010، ص 40]

- ✓ **العنصر المادي:** من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.
- ✓ **العنصر التقني:** باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.
- ✓ **العنصر البشري:** بالعمل على تنمية مهارات، ورفع قدرات وخبرات العاملين في هذا المجال.

الفرع الرابع: المعوقات الفنية والتقنية

أولاً- المعوقات الفنية: تتمثل هذه المعوقات فيما يلي: [عبد العزيز الضافي، 2006، ص:38]

- صعوبات ومشكلات تشغيل الحاسبات الآلية.
- الافتقار إلى مهارات صيانة أجهزة الحاسبات الآلية وتطويرها.
- عدم مناسبة بعض تقنيات نظم المعلومات لاستخدامها اللغة العربية.
- عدم توفر مواصفات ومعايير محددة لتحديث الأجهزة والبرامج في مجال تقنية المعلومات.

ثانياً-المعوقات التقنية: تتمثل هذه المعوقات فيما يلي: [عباس قنبر، عدنان حامد، 2010، ص ص:

328-329]

- صعوبات ومشكلات تتعلق بتشغيل الحاسوب الآلي في البيانات التعليمية.
- ندرة وجود مواصفات ومعايير موحدة للأجهزة المستعملة حتى داخل الجامعة الواحدة.
- تقادم أجهزة وبرامج الحاسب الآلي المستعملة في البيئة نظراً للتطور السريع الذي يشمل جميع نواحي الحياة.
- ضعف البنية التحتية لكثير من المؤسسات ونقص جاهزيتها لاستقبال مثل هذه التقنية.
- ضعف البنية التحتية لشبكات الاتصال في بعض المناطق.
- ضعف قطاع التقنيات الحديثة في الدول النامية كمحدودية القدرة التصنيعية وقلة الخبرات الفنية المؤهلة أو هجرتها.
- خوف المتعاملين من أثر سلبيات التقنية الحديثة على مصالحهم وما يترتب عليها من تقليص العمالة وانخفاض الحوافز

خلاصة الفصل

احتلت الإدارة الإلكترونية أهمية كبيرة في مختلف المجالات الإدارية والحكومية والكثير من الإدارات في العالم قد وصلت إلى قناعة لم تعد قابلة لتراجع عنها بان التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية وتطبيقها بشكل فعال وكأنها وحدة مركزية وتطبيق الإدارة الإلكترونية يوفر الجهد والوقت وكذلك التكاليف وذلك من خلال الاستعمال الواسع لخدمات الانترنت وغيرها من التقنيات المتطورة وبالتالي فان الإدارة الإلكترونية تعتبر مطمح كل المؤسسات لاسيما مؤسسات التعليم العالي التي تسعى الي تحقيق الكفاءة والفاعلية والمساهمة في تطوير البناء بينها وبين المجتمع للوصول الى اهم النتائج بأقل جهد وتكلفة.

الفصل الثاني

تطوير العمل الإداري

بمؤسسات التعليم العالي

تمهيد

تحظى مؤسسات التعليم العالي باهتمام متزايد في معظم المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء باعتبارها المنبع الذي يغذي المجتمع بكل احتياجاته فهي بحاجة الى التطوير المستمر لكافة جوانب العملية الإدارية وتعد الإدارة الالكترونية أحد الممارسات الحديثة المطروحة على الساحة الإدارية والتي تسعى كثير من المؤسسات لتبنيها وتطبيقها، وفي هذا السياق تسعى مؤسسات التعليم العالي الى التحسين و التطوير المستمر لكافة العملية الإدارية و ذلك لما لها من دور كبير في مجتمعاتها بوصفها رائدة لقطاعات المجتمع في التطوير والتنمية كمؤسسات علمية و بحثية .وفي هذا الفصل سنتناول المباحث التالية:

✓ المبحث الأول: مؤسسات التعليم العالي

✓ المبحث الثاني: العمل الإداري

✓ المبحث الثالث: التطوير الإداري

المبحث الأول: مؤسسات التعليم العالي

ستناول في هذا المبحث ماهية مؤسسات التعليم العالي والدور الذي تقوم به هذه المؤسسات والنظام الهيكلي للتعليم العالي

المطلب الأول: ماهية مؤسسات التعليم العالي

الفرع الأول: تعريف مؤسسات التعليم العالي

من بين التعاريف التي قدمت لمؤسسات التعليم العالي أو الجامعات نجد:

مصطلح الجامعة (University) بأنه يعود إلى اللغة اللاتينية وهو مشتق من مصطلح (Universitas)، الذي يعني الاتحاد والتجمع، وقد استعمل هذا المصطلح لأول مرة الذي يعني الاتحاد والتجمع، وقد استعمل هذا المصطلح في القرن الثالث عشر سنة 1218هـ، وكان يعني الاتحاد (Consolidation) أي كل مجموعة منظمة، فأساس فكرة الجامعة هو الاتحاد الذي يعني التنظيم في جامعة معينة، وفي العربية يعد المصطلح ترجمة حقيقية لمصطلح (Universitu). [يشري ناموس، 2016، ص: 17].

كما عرفت الجامعة " تلك المنظمة التي تحتوي على عدد هائل من المعاهد التعليمية العليا وتقديم برنامجنا للدراسات العليا، ولها قدرة منح الدرجات العلمية في مختلف مجالات الدراسة. [بن عيسى ليلي، 2016، ص: 85].

تعرف على أنها مؤسسة اجتماعية تمثل آخر مراحل النظام التعليمي وتكون الشباب الجامعي علميا، ثقافيا، فكريا وجدانيا، وهي تمد المجتمع بإطارات مختلفة الاختصاصات الفنية، المهنية، الاقتصادية، السياسية، الادارية، الثقافية الفكرية. [بن زايد كنزة، 2014، ص: 37].

كما يمكن تعريفها أنها " المؤسسة التربوية الأكاديمية العلمية التي تقع في قمة السلم التعليمي في المجتمع، ومركزا مهما للعلم والمعرفة ومجالا واسعا للبحث والتقصي والجامعات في محاضن العلم وهي معادل العلماء والمبدعين وصانعي الأفكار [ناموس وافية، 2015، ص: 40].

ومن التعاريف السابقة يمكن استنتاج تعريف إجرائي لمؤسسات التعليم العالي او الجامعات. الجامعة هي شبه مؤسساتية متميزة تعمل على تهيئة الأفراد بأساليب بيداغوجية وبحثة عالية نظرية وتطبيقية للحصول على رتب علمية متفاوتة [يشري ناموس، 2016، ص: 17].

الفرع الثاني: خصائص مؤسسات التعليم العالي

نظرا لاختلاف وظائفها وأهدافها، تتميز الجامعات ومؤسسات التعليم العالي عموما عن غيرها من المؤسسات بما يلي: [سمية الزاحي، 2014، ص: 63].

✓ نشاط المؤسسة الجامعية ذو سمة علمية أكاديمية بالدرجة الأساسية مضمونها التعليم والبحث العلمي.

- ✓ هي الحلقة المجتمعة الأكثر تماشياً مع معطيات العلوم والمعارف والتطورات في ميادين واختصاصاتها واهتماماتها.
 - ✓ تعد الموقع الأكثر حساسية مع رسم معالم مستقبل موطنها الذي تمده بالإطارات البشرية والكفاءات والمهارات من خلال مخرجاتها.
 - ✓ يعد الاستثمار في الجامعة استثماراً طويلاً الأجل لا تظهر نتائجه في الأمر القصير، كما يصعب قياسها وفق آليات حساب الاستثمارات الأخرى.
 - ✓ تضم كمّاً نوعياً من الأطر البشرية المؤهلة لنقل المعارف والمهارات لتغيريها.
 - ✓ ترتبط الجامعة بنظيرتها من الجامعات الأخرى بصلات ذات طبيعة خاصة، تميل في العادة إلى التعاون ولا تخلو أحياناً من المنافسة، سواء كانت تلك الجامعات وطنية أو أجنبية.
 - ✓ تضم الجامعة إلى جانب العاملين فيها من خدماتها المباشرة وهم الطلبة الذين يعدون ثروة بشرية ثمينة عليها بذل عناية شديدة مع إعدادهم علمياً وتربوياً.
 - ✓ يعد الإنتاج المباشر للمؤسسة الجامعية فكراً ومعارف مهارات خاضعا لأصول مع تسويقه.
- وترتبط مؤسسات التعليم العالي بنظيرتها من المؤسسات الجامعية ذات طبيعة خاصة تميل في العادة إلى التعاون ولا تخلو أحياناً من المنافسة سواء كانت تلك المؤسسات وطنية أو جنبية ويتمثل إنتاجها مع البحوث العلمية والمعارف والمهارات والتجارب العلمية. [بشرى ناموس، 2016، ص: 18]

الفرع الثالث: بنية مؤسسات التعليم العالي

يشكل قطاع التعليم من مجموعة من الهيئات والمؤسسات والموارد الكبرى على المؤسسات التي تحمل على عاتقها وظيفتي التعليم والبحث، قد تختلف تشكيلية مؤسسات التعليم العالي من بلد لآخر، لكنّها جميعاً تتحد في احتوائها للمكونات الثلاثة التالية: [سمية الزاحي، 2014، ص: 65-66]

أولاً- الجامعة: الجامعة ممثلة بكلياتها ومراكزها العلمية والإدارية نظاماً تربوياً بالدرجة الأولى، يستمد أهدافه من الفلسفة السائدة مع بيئته السياسية والاجتماعية والقيمية، ويمارس أنشطته من خلال جهاز أكاديمي وإداري وخدمي متكامل.

فالجامعات مؤسسات ذات أثر فاعل وحيوي في المجتمع فمع تمثل " الركيزة الأساسية للتعليم العالي حيث تساهم في بناء الإنسان معرفياً وثائقياً وخلقياً ومهارياً، على النحو الذي يساعد على تنمية الموارد البشرية مع كافة التخصصات التي تحتاجها خطط التنمية المستدامة.

ثانياً- الكلية: تعد الكلية الحلقة الأكاديمية الأوسع مع نطاق التخصص العام أو الاتجاه العلمي، حيث تضم عدداً من الأقسام العلمية تختلف مع مهامها العلمية، والأكاديمية تكفل تفاعل وتكامل أنشطتها بهدف ضمان أفضل أداء لمهامها.

ثالثاً- القسم: يعد القسم مع غالبية هياكل المؤسسات التعليمية العالي أصغر وأهم مكون يساهم مع أداء الجامعة لأدوارها ورسالتها، حيث أن الأعراف الأكاديمية تؤكد أن القسم العلمي عنواننا ومضمونا يمثل تخصصا في أعلى مستوياته العلمية والفكرية وبالتالي فإن المعنيين المباشرين بهذا التخصص هم الأقدر والأكفأ على تصريف شؤون الاختصاص وعليه فإن تمكين القسم ممثلا بقيادته الإدارية والعلمية، يجب أن ينطلق من قناعة الإدارة الجامعية بضرورة توافر الاستقلالية الأكاديمية بالدرجة الأولى، يتبعها القدر المناسب من الاستقلالية المالية والإدارية كي تتمكن تلك الأقسام من أداء أدوارها بسهولة دون إعادة تقود إلى التخلف .

وبالتالي فالقسم العلمي هو الوحدة الأكاديمية القاعدية مع الهرم الجامعي وعليه فإن مدى فاعلية دوره وقدرته على ممارسة مهامه العلمية، يحدد بالضرورة مدى فاعلية الكلية والجامعة.

المطلب الثاني: دور مؤسسات التعليم العالي

الفرع الأول: تطور دور الجامعات

مر التعليم العالي بمراحل عدة عبر العصور ففي العصور الوسطى كانت الجامعات تهتم بشكل أساسي بالدراسات الفلسفية واللاهوتية تكاد تكون منفصلة تماما عن قضايا المجتمع. ثم بدأت الجامعات في عصر النهضة والاكتشافات الجغرافية، تهتم بالبحث مع علوم الطبيعة وحياء الفنون القديمة وتطويرها، وفي مرحلة الثورة الصناعية والتكنولوجية ومواكبتها من قضايا اجتماعية واقتصادية وسياسية ظهرت الحاجة إلى الاهتمام بالدراسات الهندسية والطبية والإنسانية وغير ذلك وتحولت الجامعات من العناية بفكر الرجل الحر إلى الجامعات تعنى بالإعداد للمهن الرفيعة المختلفة ومراكز للآداب والعلوم والدراسات الاجتماعية والقانونية والاقتصادية.

وفي المرحلة المعاصرة برزت الحاجة لبناء علاقة بين الجامعة والمجتمع فرضتها العديد من الظروف والتغيرات العالمية والمحلية بحيث بات المجتمع يواجه الحاجات تتعلق بمشاكل البيئة وقطاع الإنتاج والخدمات بالإضافة إلى الحاجات الفردية الخاصة، ولا يقتصر دور الجامعة وخدماتها على طلبتها فقط، بل تمتد خدماتها لمختلف أطياف المجتمع ومكوناته وتتداخل فيه فنجد في رحابها العلم والثقافة والمعالجة العلمية للمشكلات والقضايا

في هذه المرحلة يناط بمؤسسات التعليم العالي وظائف رئيسية ثلاث هي: التعليم وإعداد الموارد البشرية، والبحث العلمي وخدمة المجتمع [علي إسماعيل وآخرون، 2009، ص ص: 6-7].

الفرع الثاني: مهام الجامعة

✓ لم يعد دور الجامعة يقتصر على تقديم المعرفة وصنعها ونقلها والبحث والتجديد فحسب، بل باتت أحد القوى الموجهة للنمو الاقتصادي وأداة رئيسية في نقل الخبرة الأساسية المرقمة والثقافية والعلمية ويزاد مع الاقتصاد تأثير التجديد والتعليم التكنولوجي بنحو متنامي على مستوى الكفاءات والدراسات ومن هذا المنطق يتطلب على الجامعات التعليمية أن تعمل كما يلي: [كيارى فاطمة الزهراء، 2012، ص 76].

✓ إحداث تطوير جوهري مع كليات الأقسام الجامعات بما يحقق لهذه الأقسام والكليات تفوق واضح وكبير وليست على المستوى الوطني والقومي بل على المستوى العالي لتكون قادرة على التنافس والابداع.

✓ توظيف البحث العلمي الجامعي مع خدمة قطاعات الانتاج والتنمية وربط مؤسسات البحث العلمي بمؤسسات الدولة.

✓ تطوير قواعد البيانات للأبحاث العلمية والباحثين مع الجامعات والتنسيق والتعاون بين مؤسسات البحث العلمي في هذه الجامعات واستخدام وسائل الاتصال الحديثة.

✓ استخدام كل المبتكرات والتقنيات الجديدة والحرص على المشاركة والمساهمة في صنع القرار العلمي والتواصل معه.

✓ الولوج في المفاهيم الحديثة والمتجددة للعلوم واستحداث أقسام علمية لمواكبة دراستها في عمليات البحث العلمي.

تطوير عميق مع مناهج التعليم والعلوم بما يتوافق مع حاجات الأمة. و يركز مقياس تقويم المؤسسات الجامعية على القدرة على إعداد كفاءات وفق المواصفات المقبولة على المستوى الدولي ومع مختلف اتجاهات المعرفة، والتجاوب مع حاجات المجتمع الآنية والمستقبلية بما تنتجه من بحوث ودراسات كلا من الواقع الإنتاجي وسوق العمل وتكون في الوقت ذاته عامل تطوير وارتقاء لكل الواقع المجتمعي من خلال ما تقدمه من حلول لمشاكل التنمية، وللوصول إلى الأهداف المنشودة يجب الأخذ بسياسة تعليمية شاملة تنطلق من الواقع الفعلي وتتحرك مع مسارات الهيكل المؤسسي للتعليم العالي والمتمثل في الأستاذ - الطالب - البنية التحتية للإدارة [علي إسماعيل وآخرون، 2009، ص 07] .

المطلب الثالث: النظام الهيكلي لمؤسسات التعليم العالي

الفرع الأول: أنماط مؤسسات التعليم العالي

هناك ثلاث أنماط رئيسية لمؤسسات التعليم العالي: [محمد السعيد بن غنيمه، 2015 ، ص: 17-18] أولاً- الجامعات: وهي أكثر الأنماط انتشاراً، وتضم مجموعة من المعاهد والكليات والتي بدورها تضم مجموعة من الأقسام تمتد الدراسة فيها عموماً إلى أربع سنوات، ما عدا كليات الطب والعلوم الهندسية التي تتجاوز فيها الدراسة هذه المدة.

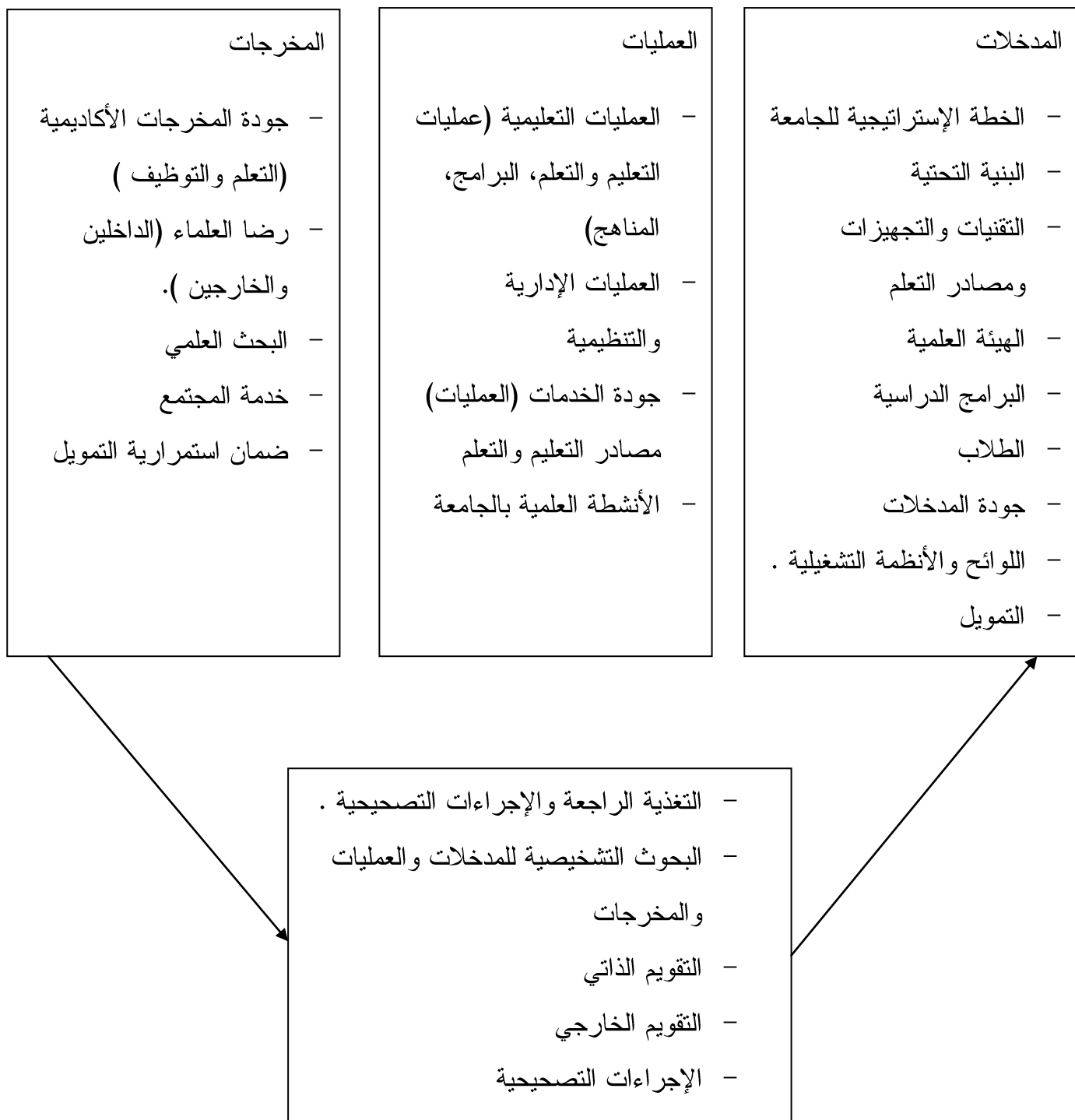
ثانياً - المدارس العليا: وهي نمط من مؤسسات التعليم العالي، تعني بإعداد القوى العاملة لمدة تتراوح بين أربع إلى خمسة سنوات، ما بعد المرحلة الثانوية ليتم الحصول منها على شهادة نجاح تعادل شهادة الجامعة.

ثالثاً- المعاهد والكليات: ويتم فيها التكوين لمدة تتراوح ما بين سنتين إلى أربع سنوات، وفقاً لطبيعة التخصص وتختلف هذه المؤسسات باختلاف البرامج التي تقدمها فبعضها كليات متخصصة لإعداد المعلمين وبعضها الآخر متعدد التخصص.

الفرع الثاني: مكونات نظام التعليم العالي

في النظام التعليمي فلا شك أن خصوصية النظام تلعب دوراً أساسياً في تحديد المدخلات مما ينعكس حتماً على طبيعة المخرجات أيضاً، وأن النظام التعليمي يجب أن يتحكم في مدخلاته على ضوء المخرجات التي تهدف إلى تحقيق لكونها تؤثر تأثيراً مباشراً في مستوى كفاءتها، كما أن عملية المعالجة ومستوى كفاءتها قد يؤدي إلى حدوث تغير سلبي إيجابي في جودة المخرجات وبشكل عام فإن مكونات النظام التعليمي بمفهومه التقليدي يمكن أن يحتوي على عدة عناصر كما موضح في الشكل رقم (10)

الشكل رقم (10): يوضح مكونات نظام العملية التعليمية



المصدر : [محسن الضالمي وآخرون، 09، ص: 152].

المبحث الثاني: العمل الإداري

إن العمل الإداري يستحوذ على الاهتمام مختلف المستويات الإدارية في المؤسسات وأن تطوير العمل الإداري الكترونياً يؤدي إلى تطوير تلك المؤسسات وبهذا الصدد سنتطرق إلى تعريف العمل الإداري ومختلف وظائفه وذكر إجراءات العمل الإداري القابلة للتطوير.

المطلب الأول: تعريف العمل الإداري

الإدارة عملية تعبير عن تفاعل النظام الإداري، ويعني الخارجية والداخلية والموارد البشرية والمادية ألا وهي التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة. [هاشم حمدي رضا، 2014، ص 15]

العمل الإداري هو محاولات جادة ومخططة، تهدف إلى تحقيق إنجازات أو أهداف باستخدام أفضل الموارد، بإتباع سياسات وبرامج في ظل ظروف وبيئة معينة تفرض على الإدارة بعض القيود والتي في ضوءها يتم اتخاذ القرارات المناسبة. [أسامة خيري، 2013، ص 39]

يقصد بالعمل الإداري جميع المهام والإجراءات الإدارية والوظائف التي يقوم بها الموظف في عمله اليومي من تخطيط ورقابة وتنسيق وتوجيه وصنع قرار. [عبد العزيز فهد المغيرة، 2010، ص 10]

العمل الإداري هو جميع الأعمال التي يقوم بها مديري المدارس الحكومية لتسيير أعمال المدرسة من مختلف جوانبها الإدارية والتنظيمية والطلابية. [عائشة مزيد مطلق الرشدي، 2008، ص 11]

ومما سبق نخلص إلى تعريف إجرائي للعمل الإداري بحيث نعرفه على أنه: جميع النشاطات والوظائف التي تقوم بها الإدارة من تخطيط وتنظيم ورقابة وتوجيه واتخاذ القرار.

المطلب الثاني: وظائف العمل الإداري

الفرع الأول: التخطيط والتنظيم الإداري

أولاً - التخطيط الإداري: تعيش منظمات الأعمال في وقتنا الحالي في ظروف دائمة التغيير، فأذواق المستهلكين ورغباتهم في تطور مستمر، وطرق وأساليب العمل في تطور دائم، وعليه فإذا تركت المؤسسة أمورها تسير حيثما اتفق وفق للصدفة، في مثل هذه الظروف فإن الفشل مصيرها لا محالة.

من هنا فإنه من الضروري أن تهتم الإدارة أي مؤسسة مهما كان نوعها بدراسة موقفها الحالي وماذا تريد أن تحقق في المستقبل القريب والبعيد، وتختار أسس الطرق التي يمكن أن توصلها إلى ذلك. هذا كله لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال عملية التخطيط وإذا نظرنا من الوجهة العملية نجد أن التخطيط يسبق منطقياً باقي الوظائف الإدارية الأخرى، فالتخطيط يتضمن التحديد الواضح والدقيق للأهداف التي ينبغي أن توجه إليها جهود المنظمة والكيفية التي يمكن أن تتحقق بها.

ويعرف "هنري فايول" التخطيط بأنه عملية التنبأ بما سيكون عليه، وتسعى منظمات الأعمال في وقتنا الحالي إلى التمييز في الأداء والبحث عن الأساليب المثلى التي يمكنها من التكيف مع كافة المتغيرات على الصعيدين العالمي والمحلي، واللاحق بالتطورات التكنولوجية الحديثة في أساليب الإنتاج والتسويق، ومواجهة المنافسة الداخلية والخارجية، وتحقيق أهداف البقاء والاستمرار والنمو. [موسى عبد الناصر، محمد قريشي، 09، ص: 92]

ثانياً- التنظيم الإداري: تأتي هذه الوظيفة الثانية بعد التخطيط حيث تأتي وظيفة التنظيم لتقييد الأهداف التي خطط لها من خلال تحديد المسؤوليات وتوزيع الأدوار وبيان خطوط السلطة والمسؤولية للعاملين داخل هذا التنظيم [صفوان المبيضين، 2011، ص: 13]

يعني التنظيم الإداري هيكله النشاط الخاص بالجهاز الإداري سواء كان جهازاً عاماً أو خاصاً إلى عدة قطاعات وإدارات وأقسام بهدف القيام بذلك النشاط بسهولة ويسر وترتيب من ثم تحقيق الأهداف التي

يطمح الجهاز الإداري الوصول إليها. [رائد محمد عبد ربه، 2013، ص: 65]

الفرع الثاني: التوجيه والقيادة والرقابة الإدارية

ثالثاً- التوجيه والقيادة الإدارية: التوجيه ويقصد به قدرة المدراء على إدارة العمل البشري من خلال المهارات التي يمارسها هؤلاء المدراء مثل اتخاذ القرارات والتحضير والتخطيط الاستراتيجي والاتصال وإدارة الاجتماعات والوقت وغيرها من المهارات. [صفوان المبيضين، 2011، ص 14]

والقيادة هي جوهر وظيفة التوجيه، وبالتالي يمكن 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. [عبد الناصر، محمد قريشي، 09، ص: 92]

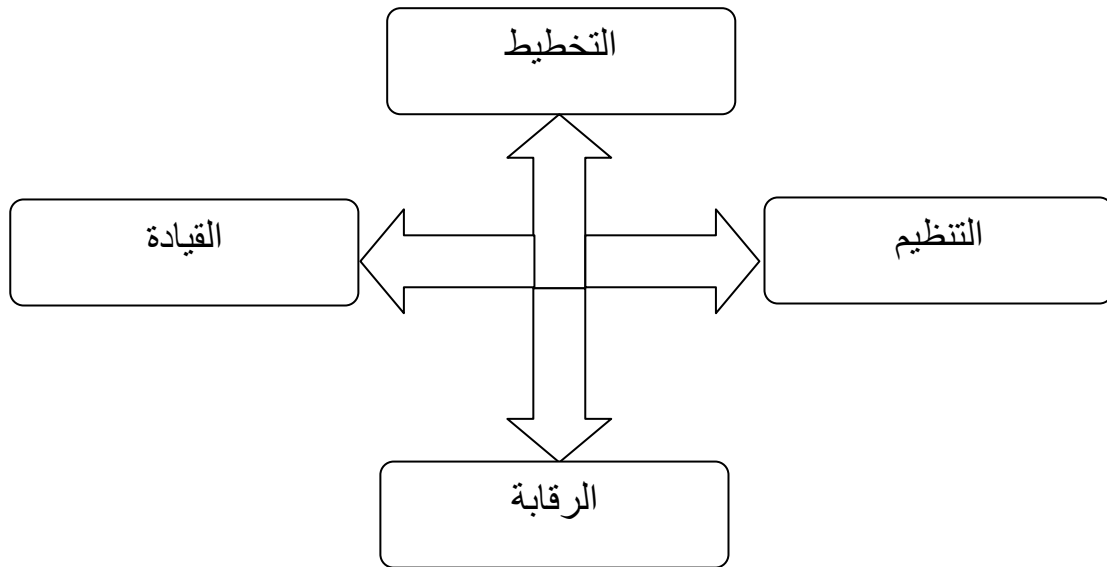
رابعاً- الرقابة الإدارية: وهي الوظيفة الإدارية التي تعمل من أجل التأكد مما إذا كانت وظائف الإدارة السابقة الذكر يجري تنفيذها وفق ما هو مخطط لها أن تتم، كما تقوم الرقابة بدور الكشف عن الانحرافات السلبية في العمل ومعالجتها، والتعرف على الانحرافات الإيجابية وتدعيمها وهي بذلك إنما تهدف إضافة لما سبق إلى الاستخدام الفعال للموارد والبشرية والمادية ورفع الكفاءة الإنتاجية. [علي عباس، 2014، ص 25]

أن عملية الوقاية يجب أن تكون مستثمرة، ومستندة في ذلك على معايير محددة تم تطويرها أثناء عملية التخطيط كما لا بد أن تكون بعيدة تصيد الأخطاء من أجل معاقبة مرتكبيها، وأن يكون أقرب للمتابعة التي تهئ ظروف العمل بشكل يحول دون الوقوع في الأخطاء إلى حد ما. [حاتم عبد الله شحادة، 2008، ص 18]

إضافة الي وظيفة اتخاذ القرار و التي تمثل احد الأنشطة الرئيسية للقادة الإداريين وهذه العملية تتضمن الاختيار بين البدائل، فهي شريان الحياة لأي مؤسسة وإذا توقف هذا الشريان عن العمل تعرضت حياة المؤسسة للخطر، فعملية اتخاذ القرار هي نشاط له صفة الاستثمارية يعتمد بالدرجة الأولى على المعلومات المتاحة عن الظروف والأوضاع المحيطة، اضافة إلى ذلك فإن عملية اتخاذ القرار هي عملية متغلغلة في الرئيسية التالية:

التخطيط، التنظيم، التوجه، الرقابة، حيث نجد أن كل وظيفة من هذه الوظائف لا يمكن لها أن تتم أو يمارسها الأفراد دون الاعتماد على عملية اتخاذ القرار. [عبد الناصر، محمد قريسي، 09، ص 93:]

الشكل رقم (11): يوضح وظائف الإدارة الأساسية



المصدر: [شعبان العاني، ناجي جواد، 2014، ص: 86]

المطلب الثالث: إجراءات العمل الإداري القابلة للتطوير

ان تطبيق الإدارة الالكترونية في إجراءات العمل الإداري أصبح عنصراً هاماً في نجاح المنظمة مما يكسبها ميزة نوعية تستطيع من خلالها منافسة المنظمات الأخرى واهم تلك المزايا التحول من الأساليب التقليدية الى الأساليب الالكترونية. [فهد المغيره، 2010، ص: 03] ان الإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لأجراء الاتصالات بين الأطراف التعامل المختلفة الإدارة في ظل المفهوم التقليدي للإدارة تكون علاقاتها بين أطراف التعامل مباشرة [سميره مطر المسعودي. ص ص: 25-24]

- ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة ان التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطيء النسبي حيث تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية
- وجود صعوبات في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية
- توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة وجود خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقاً لمواعيد عمل المنظمات
- تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال.

وترى الباحثة ان من بين الإجراءات التي يمكن تطويرها هي :

- وجود ايدي عاملة زائدة.
- فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة تخطط وعمال الخط الامامي ينفذون.
- كذلك مشكلة استخدام الورق ووجودها بكمية كبيرة وهي المشكلة التي تعاني منها اغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق.
- بطيء إيصال المعلومات في الوقت المناسب وبالشكل الواضح.

المبحث الثالث: التطوير الإداري

سنتناول في هذا المبحث اساسيات حول التطوير الإداري وطرق ومراحل التطوير الإداري ومع التطرق الى معوقات التطوير الإداري

المطلب الأول: أساسيات حول التطوير الإداري

الفرع الاول: تعريف التطوير الإداري

التطوير الإداري ليس عملية وقتية فهو عملية مستمرة تتغير مع تغير الظروف البيئية فلهذا فإن تطوير الجهاز الإداري لا يتوقف على الإلمام بالمكينزمات الداخلية لهذا الجهاز فحسب بل يقتضي بالإضافة إلى ذلك معرفة بالبيئة الخارجية التي تعمل في محيطها. [علي الفرجاني، 2008، ص: 31]

يعرف بأنه: " تلك المجهودات والأنشطة التي تبذل من أجل التخلص من أسباب عجز الجهاز الإداري، عن أداء وظيفته في قيادة عملية التنمية الاجتماعية والاقتصادية بكفاءة [ين سعيد آل دحوان، 2008، ص: 13]

ويعرف أيضا بأنه: "الجهد المخطط الذي يهدف إلى زيادة كفاءة وفعالية الجهاز الإداري للوكليات التقنية إلى وضع أفضل وأحسن مما هو عليه حسب الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة". [بن علي التمام، 1428، ص: 24]

كما يعرف أيضا على أنه: "هو عملية ميكانيكية تنصب على تطوير النظام الإداري من أنظمة وهياكل وطرق وأساليب وتقنيات". [معاذ مصطفى فراج، 2014، ص: 127]

يعرف كذلك على أنه: "مجموعة من الأساليب والطرق المستوحاة بشكل عام من العلوم السلوكية التي تصمم لتزيد من قدرة المنظمة على تقبل التغيير وزيادة فعاليتها. [رفيق بن مرسل، 2011، ص: 27]

ومما سبق فإن المقصود بالتطوير الإداري هو تلك العملية الجماعية المستثمرة والمخططة التي تقوم بإحداث تغيير إيجابي وتطوير في جميع جوانب المنظمة ككل " الجوانب الاستراتيجية، الجوانب الهيكلية، الجوانب الإجرائية، الجوانب التقنية، الجوانب البشرية" للتجاوب ذاتيا مع البيئة المحيطة بها بهدف رفع كفاءة وفعالية المنظمة. [محمد القحطاني، 2010، ص: 66]

الفرع الثاني: خصائص التطوير الإداري

من أهم خصائص التطوير الإداري ما يلي: [علي عسيري، 2009، ص: 61]

أولا - الشمولية: إن اعتبار التطوير الإداري عملي شاملة، يجعله يتعامل مع المنظمة باعتبارها نظاما كاملا، وهذا يتطلب إدراك أن كل جزء من المنظمة مرتبط بالأجهزة وأن التنظيم ككل مرتبط بالبيئة المحيطة ويؤثر ويتأثر بها

ثانيا- الاستمرارية: إن التطوير الإداري يتطلب الديمومة ولاستمرار كما أنه يهدف إلى الفعالية التنظيمية وتحسين المناخ العامل بشكل دائم.

ثالثا- التدخل المخطط: لا يمكن أن يتم التطوير الإداري دون وضع خطط مسبقة مناسبة، بعد تشخيص المشكلات الإدارية بدقة وتهيئة العاملين للتطوير والاستفادة من الجهود

رابعا-رفع كفاءة وفعالية المنظمة: إن عملية التطوير الإداري على هادفة يجب أن تؤدي في النهاية إلى رفع كفاءة وفعالية المنظمة، أي أهدافها بكل كفاءة وأقل تكلفة وفي أقصر وقت

خامسا-المشاركة: مشاركة العاملين في التطوير الإداري توفر لهم الثقة، وتعد خطوة لنجاح التطوير، والقضاء على مقاومته أو تخفيضها على الأقل، ومن الأفضل ألا تقتصر عملية المشاركة على المستويات العليا للإدارة، بل لابد من مشاركة المستويات التنفيذية والدنيا.

سادسا- الاستعانة بالنظريات السلوكية: إن المنظمة تتكون من الأفراد ذوي الأهداف والدوافع والطموح والقيم والاتجاهات المختلفة والمتضاربة ولابد للتطوير الإداري من أن يستعين بالنظريات

والدراسات في العلوم السلوكية، وما تقدمه هذه النظريات من تفسير لسلوك الأفراد والعوامل البيئية والشخصية التي تؤثر في دوافعهم واتجاهاتهم وطرق تكوينها وتطويرها.

الفرع الثالث: أهمية التطوير الإداري

يمثل التطوير الإداري أهمية بالغة للمنظمات بصفة عامة وللمنظمات اليوم بصفة خاصة، حيث حاجتها الماسة والشديدة إلى أن ترقى بمستوى أدائها أن تكون في حالة استنفار دائمة من التطوير والتنظيم والتغيير، نظرا لشدة المنافسة في السوق من جهة، والسرعة الهائلة في التقدم العلمي بجميع المستويات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية.

وتكمن أهمية التطوير الإداري في أسباب عديدة ذكرها العديد من المؤلفين وهي كما يلي: [بن سعيد آل دحوان، 2008، ص ص: 14-15].

- 1- تحقيق الاستفادة القصوى من الإمكانيات المادية والبشرية للمنظمات للعمل على تحقيق الأهداف المرسومة لمقابلة الطلب على السلع والخدمات المطلوبة إنتاجها وتوفيرها على أن يكون حجم المنتج من السلع والخدمات يقابل ما تملكه المنظمات من إمكانيات مادية وبشرية.
- 2- التبعات المترتبة على الزيادة المستمرة في أعداد السكان زادت من أهمية التطوير الإداري بالنسبة للمنظمات، لتكون قادرة على مواجهة وإتباع حاجات الجمهور العامة وتطلعاتهم نحو الأفضل والأحسن من السلع والخدمات المطلوبة.
- 3- قيام معظم الأجهزة الإدارية في الدول النامية منذ فترات زمنية طويلة يختلف عن الفترة المعاصرة في الأهداف والمعطيات البيئية، حيث أن البيئة التي نشأت فيها تلك المنظمات والأجهزة لها خصائص ومعطيات تختلف في طرق وسائل وآلية عمل المنظمة وفقا لمعطيات البيئة الجديدة.
- 4- اتجاه الدول النامية التي تبني أهداف تنموية جديدة أدى إلى ضرورة التطوير وإعادة النظر في مكونات أجهزتها الإدارية لتكون قادرة على تحقيق تلك الأهداف وإعادة النظر في مكونات أجهزتها الإدارية لتكون قادرة على تحقيق تلك الأهداف.

الفرع الرابع: أهداف التطوير الإداري

ان أهداف التطوير الإداري تتمثل فيما يلي: [سيد سالم عرفه، 2012، ص: 85]

- 1- تحسين أداء المنظمة وضمان نموها في المدى البعيد
- 2- رفع مستويات أداء العاملين بالتأكيد على إلمامهم بمسؤولياتهم والاتفاق معهم على أهداف رئيسية محددة يتم على ضوءها تقويم لأدائهم بصورة منتظمة.
- 3- تعيين المديرين الذين يتمتعون بمقدرات كافية والتأكيد من إتاحة الفرصة لهم للتطوير والتدريب.
- 4- اكتساب الخبرات لإعدادهم لوظائف أعلى في مواقعهم ووحداتهم داخل المنظمة.

5- مساعدة المديرين العاملين والمديرين التنفيذيين في المنظمة لتوفير الترتيب المناسب للتعاقد الإداري، وخلق نظام يراجع هذا الترتيب بصورة منتظمة.

ولتحقيق هدف التطوير الرئيسي تحتاج عملية التطوير إلى أن تهتم بالركائز الأساسية في المنظمة، وفي الهيكل والتقنية والعاملون ووظائفهم وقد تم تناول أهداف التطوير من زوايا مختلفة على النحو التالي: [عبد الله بن سعيد آل دحوان، 2008، ص: 15-18]

الهدف الأساسي للتطوير الإداري هو تحسين وتطوير وسائل وطرق قيام المنظمات نجد هنا أن هدف التطوير يتم تناوله من زاوية الهيكل التنظيمي والتقنية وتبسيط الإجراءات كونها أحد وسائل وطرق قيام المنظمات بأعمالها، على حين لم يرد ذكر الاستهداف العاملين ووظائفهم إن الهدف الرئيسي للتطوير الإداري "هو الإحساس بالالتزام، والتوجه والوقاية الذاتية بين العاملين والاعتراف بالمشكلات القائمة في المنظمة، ومن ثم الطرق الكفيلة بحل هذه المشكلات وتأييد هذه الحلول "وهنا نجد أن أهداف التطوير من زاوية العاملين من خلال الحديث عن الالتزام والتوجه والرقابة الذاتية بين العاملين وأيضاً من زاوية الهيكل التنظيمي والتقنية والإجراءات من خلال الاعتراف بالمشكلات والطرق الكفيلة بحلها، إن الأهداف الشائعة للتطوير الإداري تتمثل في الارتقاء بمستوى عال من الأداء والدافعية والتعاون ووضوح أساليب الاتصال، وخفض معدلات الغياب ودوران العمل والحد الأدنى من الصراع والتكاليف

المطلب الثاني: طرق ومراحل التطوير الإداري

الفرع الأول: طرق التطوير الإداري

إن التطوير الإداري يجب أن يعامل كسلسلة من الأنشطة المرتبطة بعضها ببعض بدلاً من أن يكون برنامجاً واحداً، واستخدام كلمة برنامج لوصف عملية التطوير الإداري تأخذ أصولها من المنهج الميكانيكي للتطوير، وهذا يعني أنه ليس من الضروري عمل ترتيبات منظمة لهذا العرض، وذلك نسبة لأن العديد من المديرين يعملون في وظائف روتينية ويجب تطويرهم حسب طبيعة هذه الوظائف لأن لا يمكن للمنظمات النجاح والاستمرار برد الفعل على لأحداث التي تطرأ من وقت لآخر.

ويجب أن يتوفر فهم متكامل للمناهج أو الأساليب التي يمكن استخدامها لتطوير المديرين الحاليين وتحديد مدى أن مقدراتهم وإعدادهم تفي باحتياجات المنشأة، كما يجب إعداد خطط لتطوير هؤلاء المديرين باختيار أنسب الوسائل المتوفرة، ولكن يجب عدم النظر إلى هذا الأمر على أنه برنامج يحتوي على سلسلة من أساليب التدريب الإداري والتطوير الشاملة والمتكاملة والتي يتم تطبيقها بصورة جامدة. فأنشطة الإداري المطلوبة تعتمد على طبيعة المنظمة: كالتكنولوجيا المستخدمة، البيئة التي تعمل فيها المنظمة فلسفتها... الخ.

فالمنظمات البيروقراطية كالمصالح الحكومية أو شركات تصنيع كبيرة الحجم عادة ما تميل لتبني منهج روتيني مبرمج ومكتمل، بما في ذلك كورشات واحتياجات أخرى وخطط تدرج وظيفي ونظم مراجعة، قائمة على الإدارة بالأهداف.

وبالمقابل فإن المنظمات قد لا تستخدم أي من هذه الطرق وبدلاً من ذلك فإنها تركز على توفير الفرص والتحدي والتوجيه لمديرها. [سيد سالم عرفه 2012، ص: 85-86].

هناك عدة طرق للقيام بعملية التطوير وهي إما أن تقوم الإدارة بنفسها بالتطوير أو تعتمد على مستشار خارجي أو الاعتماد على طريقتين في نفس الوقت، وعلى المنظمة هنا أن تعدد دورها نحو التطوير، ومدى تدخل المستشار الخارجي ودوره نحو هذا التطوير. [بن منصور الشريف ، 2013، ص: 19].

الفرع الثاني: مراحل التطوير الإداري

إن التطوير له نظريته الشمولية للمنظمة بصفاتها كياناً متكاملًا يتكون من مجموعة من الأنظمة الفرعية والمتفاعلة والمتداخلة ويرى وضع برنامج للتطوير وينفذ على عدة مراحل: [علي عسيري، 2009، ص: 50-51]

أولاً- مرحلة الشعور بالحاجة إلى أحداث التغيير: قبل تنفيذ أي برنامج للتطوير الإداري يجب أن يكون هناك شعوراً حقيقياً داخل المنظمة، وهناك حاجة ذاتية للأحداث تغيير ما، لأن برامج التطوير لا تفرض على المنظمات ما لم يكن هناك حاجة للتطوير.

ثانياً- مرحلة تحديد العلاقة بين المنظمة ومستشار التغيير: في هذه المرحلة توضع صيغة دقيقة للعلاقة بين المنظمة التي ترغب في تطبيق برنامج التطوير الإداري وبين مستشار التغيير من خلال الوصول إلى إتقان حول برنامج وطريقة عمل المستشار وتكاليفه، بالطبع هذا بعد موافقة وقناعة القيادات الإدارية في المنظمة بجدوى معاونته المستشار في إطلاق طاقات العاملين وتشجيعهم لإيجاد الحلول المناسبة لمشاكلهم.

ثالثاً- مرحلة التشخيص: في هذه المرحلة يقوم مستشار التغيير بمعاونة أفراد التنظيم بجمع البيانات والمعلومات اللازمة عن الوضع الحالي لجميع مكونات المنظمة للتوصل إلى المشكلات الحقيقية والمراد حلها، وبعد ذلك وصف وتعريف تلك المشكلات وتحديد حجمها ومظاهرها وأسبابها وأثارها.

رابعاً- مرحلة وضع خطة التطوير: في هذه المرحلة يتم وضع خطة العمل والتي تتكون من خطوات توضح كيفية سير تنفيذ الخطة، والتي تتضمن بصفة رئيسية الهدف من التطوير وأساليب المتابعة، والإدارات والأقسام التي يتم فيها التطوير والقيم والسياسات التي سيشملها التطوير، والوقت المحدد لبدء برنامج التطوير، والجدول الزمني لمراحل التطوير المختلفة، وتاريخ الانتهاء من البرنامج، ونتائجه المتوقعة وتكاليفه وعوائده، والأمكنة التي يتم فيها التطوير داخل المنظمة وخارجها، ومجموعة الخبراء والمستشارين الذين يستعان بهم، والجهاز الإداري التي سيتولى متابعة عملية التطوير.

خامسا- مرحلة التهيئة للتطوير: هذه المرحلة يتم فيها إعداد العاملين في المنظمة لاستقبال التطورات الجديدة، والتخطيط لعملية التطوير تأخذ بالاعتبار كافة المتغيرات ذات العلاقة بالعملية التطويرية، وفي هذه المرحلة يتم تحديد العوامل المساندة لعملية التطوير أو المضادة لها، وتحديد درجة فاعلية وتأثير كل قوة من هذه العوامل، وتحديد الأسباب التي تقف وراءها والتعامل معها لرفع درجة القوى المساعدة وتعزيزها، وتخفيف تأثير القوى المعارضة وإضعافها، وتحديد الأساليب الملائمة لإدخال التطورات المناسبة.

سادسا- مرحل تنفيذ خطة التطوير: يبدأ تنفيذ خطة التطوير بعد إقرارها من الإدارة، وللمدير دور رئيسي ومؤثر في نجاح عملية التنفيذ، فبعد أن يصدر أمر البدء في التنفيذ يجب أن يعمل المدير على توفير مقومات استمرار التنفيذ من الموارد البشرية والمالية والمشاركة في حل المشكلات التي تواجه التنفيذ، كما يجب على المدير اقناع العاملين بأهمية التطوير وفوائده وكسب تعاونهم في تنفيذه، وتبديد مخاوفهم وقلقهم بخصوصه.

سابعا- مرحلة التقييم: بعد الانتهاء من مرحلة تنفيذ خطة التطوير يتم تقييم عملية تنفيذ خطة التطوير التي تمت، وذلك بالتأكد من سيرها وفق ما خطط له، وأنها حققت النتائج المرجوة منها، وأجراء التعديلات اللازمة من خلال قياس مدى تحقق الأهداف المحددة سلفا مع خطة التطوير، كما يتم في هذه المرحلة القيام بالأنشطة التي من شأنها المساهمة في تثبيت واستقرار التطوير المرغوب.

المطلب الثالث: معوقات التطوير الإداري

عملية التطوير غالبا ما يصاحبها شيء من التغيير بل أنه يركز عليه في بعض الأحيان، وغالبا ما يقابل ذلك التغيير شيء من المقاومة التي تأخذ أشكالا مختلفة، اضافة إلى بعض العوامل التي تشكل عائقا دون نجاح عملية التطوير أو تقلل من فاعليتها وهي: [محمد القحطاني، 2010، ص: 74-75].

1- وجود فجوة بين السلوك الفعلي للإدارة وما تدعو إليه من مبادئ وقيم: وهذا من أشد ما يفتك بعملية التطوير الإداري، وما يجعل العاملين يفقدون المصداقية في الإدارة العليا وهم من يتبنى التطوير، وحينها لن يكون هناك رغبة ولا تبني لعملية التطوير، وقد ينتج عن ذلك مقاومة لعملية التطوير من شأنها أن تؤخر عملية التطوير أو تجعلها فاشلة.

2- عدم وجود نظام أو رابط بحكم المجهودات والأنشطة التي تهدف إلى التطوير.

3- خوف المديرين من التغيير وما يترتب عليه من نتائج: قد تقابل عملية التطوير والتغيير في بعض الأحيان بشيء من الخوف مما يترتب عليه مقاومة، وهذه الفئة التي يمتلكها الخوف من التغيير والتطوير هي في الحقيقة لا تعي أهمية ولا تدرك أن التغيير والتطوير أمر ضروري ولا يلزم منه المساس بهم أو بوظائف طالما أنهم قادرين على تحقيق أهدافه/ ويمكن الحل في إشراك العاملين في عملية التغيير والتطوير وشرح أهدافه لهم بشكل جيد، وهذا يؤدي بهم إلى تبنيه وعدم مقاومته.

4- التخطيط غير السليم لعملية التطوير أو عدم جمع المعلومات اللازمة للعملية التطويرية بالشكل الصحيح: يعد التخطيط الوظيفة الأولى من وظائف الإدارة، وأي عملية تطويرية تقفز التخطيط إلى ما بعده أو لا تخطط بشكل سليم مبني على تشخيص صحيح ودقيق لن يكتب لها النجاح وإن حققت شيئاً من ذلك فإنه يبقى نجاحاً منقوصاً.

5- ويصنف الباحث ما اشار عليه الكثير من كتاب الغدارة أمرا في غاية الأهمية وهو نقص الكوادر البشرية المتخصصة، إذ إن الكوادر البشرية المتخصصة والمدرّبة تدريباً جيداً تعد الركيزة الأساسية في العملية التطويرية، ووجودها يجعل العملية التطويرية تقوم وفق الأسس العلمية وبعد أمرا في غاية الأهمية لنجاح عملية التطوير.

وهناك بعض المعوقات التي تحول دون تحقيق التطوير الإداري منها: [بن منصور الشریف، 2013، ص: 22]

- تركيز السلطات واحتكارها بيد المدير.
- السياسات الكيدية وتضييق الخناق على المبدعين.
- تكريس قيم الاجتماعية، حيث حلت قيمة جمع الثروة محل قيم الأمانة أيضاً ترى الباحثة أن هناك العديد من المعوقات الأخرى منها: نقص التأهيل لدى العاملين، مقارنة العاملين للتغير في حالة عدم مشاركتهم وأحد آراءهم، عدم التدرج في تطبيق التطوير.

خلاصة الفصل

مما تقدم يمكن القول ان عملية التطوير الإداري تعد ميزة تطمح لتحقيقها مؤسسات التعليم العالي باعتبارها مركزا مهما للعلم والمعرفة وتعد قوة موجهة لنمو الاقتصادي نظرا للخدمات التي تقدمها فبظهور تقنية الإدارة الالكترونية لم يختلف أحد من علماء الإدارة ومفكرها حول الإسراع الى التحول الى هذه التقنية وتطبيقها نظرا للفوائد التي تقدمها على ارض الواقع وتعميمها على سائر العملية الإدارية واعتمادها كرابط بين كل الإدارات.

الفصل الثالث

واقع مساهمة الإدارة الإلكترونية في

تطوير العمل الإداري

بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله

تمهيد:

تم تخصيص هذا الفصل للدراسة التطبيقية بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف حيث تعتمد هذه الدراسة على معرفة مدى الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري وذلك من خلال تسليط الضوء على عناصر الإدارة الالكترونية بالمركز الجامعي، وستكون محاولة لتجسيد ما تم دراسته في الجانب النظري من خلال اختبار عينة من المجتمع الكلي للدراسة بغرض الوصول الى نتائج وتوصيات لما تم دراسته نظريا ومعرفة واقعه بالمركز الجامعي لميلة وقد تم تقسيم هذا الفصل الى المباحث التالية:

✓ المبحث الأول: عرض المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف لميلة

✓ المبحث الثاني: وصف واقع متغيرات الدراسة

✓ المبحث الثالث: الاستبيان ومجال الدراسة

✓ المبحث الرابع: تحليل إجابات افراد العينة واختبار الفرضيات

المبحث الأول: عرض المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف بميلة

تعتبر الجامعة في الجزائر المؤسسات العمومية العلمية التي تعتبر أساس تقدم وازدهار البلاد لذلك فإن تطوير التعليم العالي الجامعي وزيادة العملية التعليمية من أهم أهداف الجامعات وأنها تحت وصايا الدولة في خدمة الأهداف السياسية الاقتصادية والثقافية انطلاقا من هذا سأحدث عن المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف-ميلة -

المطلب الأول: التقديم بمؤسسة الدراسة

الفرع الأول: نشأة المركز الجامعي

المركز الجامعي لميلة هو مؤسسة عمومية ذات طابع علمي ثقافي يتمتع بالاستقلال المعنوي والمالي يهدف إلى توفير تكوين علمي ونوعي للطلبة في ميادين مختلفة، تم إنشائه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-204 المؤرخ في 09 جويلية 2008، فتح أبوابه خلال الموسم الجامعي 2008-2009 لأكثر من 1000 طالب ليكون أول مؤسسة ينطلق بها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في ولاية ميلة. يوفر المركز الجامعي لطلبته تكوينا نوعيا في الميادين التالية:

- ✓ الليسانس
- ✓ مرحلة الماستر
- ✓ الدكتوراه (في بعض التخصصات)

الفرع الثالث: مهام المركز الجامعي

يوفر عدة مهام رئيسية سواء في مجال التكوين العالي أو في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي نذكر منها:

- تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين عن طريق البحث.
- المساهمة في إنتاج ونشر معهد للعلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها.
- المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- تثمين نتائج البحوث ونشر الإعلام العلمي والتقني.
- المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافة الدولية في تبادل المعارف وإثرائها

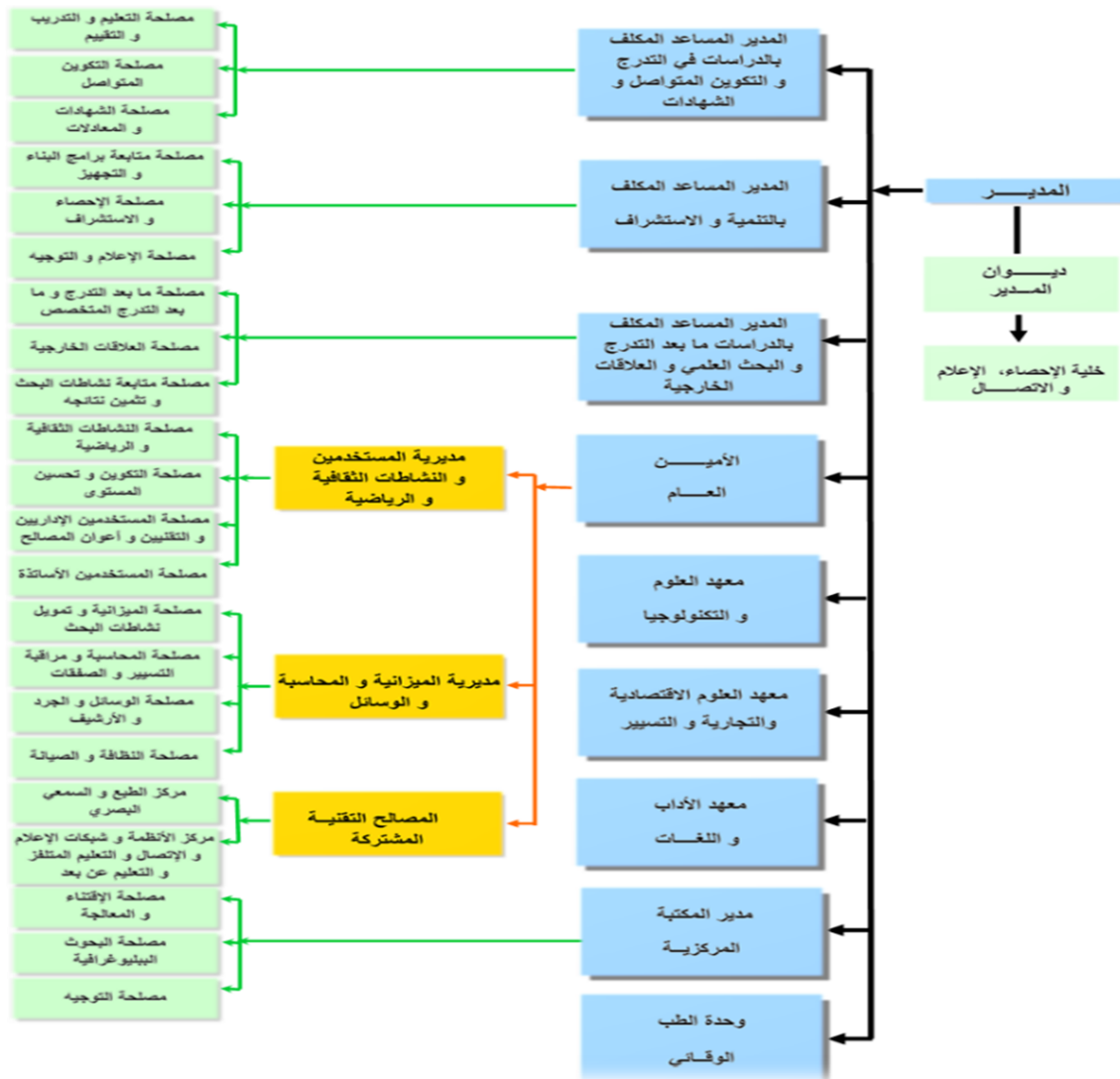
الفرع الثالث: الموقع والمساحة

يقع المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة على بعض خمسة كيلومترات عن وسط المدينة على الطريق الرابط بين بلدي ميلة وزغاية، ويتربع على مساحة إجمالية قدرها 87 هكتار.

المطلب الثاني: الهيكل الإداري للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة

نقدم الهيكل الإداري للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة

الشكل رقم (12): يوضح الهيكل الإداري للمركز الجامعي



المصدر: [Www.Centre-Univ-Mila-dz,06/05/2017، 17 :34 h]

المطلب الثالث: مرافق المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة

سنتطرق إلى معاهد ومكتبات المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة

الفرع الأول: المعاهد

يتوفر المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف لميلة على ثلاثة معاهد مع إنشاء المركز الجامعي بموجب المرسوم التنفيذي 08-09 المؤرخ في جويلية وهي:

- ✓ معهد العلوم وتكنولوجيا ويضم ثلاثة أقسام:
 - قسم الرياضيات والإعلام الآلي.
 - قسم علوم الطبيعة والحياة.
 - قسم علوم وتقنيات.
- ✓ معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ويضم قسمين:
 - قسم العلوم الاقتصادية والتجارية
 - قسم علوم التسيير.
- ✓ معهد الآداب واللغات يضم قسمين:
 - قسم اللغة والأدب العربي.
 - قسم اللغات الأجنبية.

الفرع الثاني: المكتبات

أولا-مكتبة الشهيد دميري عبد الرحمان: هي أحد مكتبات المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف لميلة، وهي تحفة معمارية فتحت أبوابها مع الافتتاح الرسمي للموسم الجامعي 2008-2009 في 18 أكتوبر 2008، بطاقة استيعاب تقدر بـ 500 مقعد وتضم كتباً ومراجع في الميادين التالية: الرياضيات والإعلام الآلي العلوم والتقنيات وعلوم الطبيعة والحياة، وهي في خدمة الأساتذة والطلبة يوميا من الساعة الثامنة إلى الساعة الرابعة والنصف مساء وتتكون المكتبة من الأقسام التالية:

- قسم المطالعة للطلبة.
- قاعة المطالعة الأساتذة.
- قاعة المذكرات.
- قسم الإعارة الخارجية.
- قسم الإعارة الداخلية.
- قسم الانترنت.
- مصلحة المعالجة التقنية.

- مصلحة الشؤون الإدارية.

ثانياً-مكتبة المجاهد بن دكير محمد الصالح: هي إحدى مكاتب المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف لميلة، وهي معمارية ثانية فتحت أبوابها مع مطلع سنة 2011 بطاقة استيعاب تقدر بـ 250 مقعد بيداغوجي. تضم المكتبة الجديدة للمركز كتباً ومراجع في الميادين التالية: اللغة الانجليزية، الأدب العربي والاقتصاد وهي في خدمة الأساتذة والطلبة يوميا من الساعة الثامنة إلى الساعة الرابعة والنصف مساء.

وهي كذلك تضم الأقسام التالية:

- قسم الإعارة الخارجية.

- قسم الإعارة الداخلية.

- قاعة الأنترنت.

- قاعة المطالعة للطلبة.

- قاعة المطالعة ماستر.

- قاعة الانترنت ماستر.

المبحث الثاني: وصف واقع متغيرات الدراسة

المطلب الأول: عناصر الإدارة الالكترونية بالمركز الجامعي

الفرع الأول: عتاد الحاسوب

أولاً- أنواع الحواسيب: وتتمثل فيمايلي:

- 1- جهاز الحواسيب العادية: وهي عبارة عن أداة أو آلة تستخدم في عملية المعالجة والحساب ولها عدة أحداث...إدخال وإخراج ومعالجة وتخزين وغيرها، ويبلغ عددها تقريبا 250 حاسوب يضم شاشة ووحدة معالجة مركزية، فأرة، لوحة مفاتيح، مخزن الطاقة الخ.
- 2- جهاز الحواسيب الخادمة: وهي حاسبات قوية جدا، توضع فيها البرمجيات والمواقع الالكترونية حيث أن البرمجيات هي برامج تسير قاعدة بيانات واحدة موجودة على مستوى الخادم يتم تسييرها من عدة حواسيب.

ثانيا -ملحقات الحاسوب (طابعات) وهي:

- 1- طابعات ليزيرية.
- 2- طابعات المصفوفة.
- 3- طابعات الحبر.

ثالثا-عتاد الشبكة: وتتمثل فيمايلي:

- 1-Switch : وهو عبارة عن جهاز مركزي يستخدم في التشبيك النجمي يقوم بتوزيع المعلومات على عدد معين من أجهزة الحاسوب المربوطة ببعض البعض.
- 2-Routeur: وهو الجهاز الذي يسمح لنا بالدخول إلى شبكة الانترنت.
- 3-Pare-feu: (جهاز الجدار الناري) وهو جهاز يقوم بالتصدي لهجمات الفيروسات ويحمي الجهاز من اختراق الشبكة الداخلية.
- 4-Point access : (موزع لا سلكي للشبكة) وهو عبارة عن جهاز مركزي يستخدم لإرسال واستقبال الإشارة في شبكات Wireless

الفرع الثاني: البرامج

يتواجد بالمركز الجامعي مجموعة من البرامج من أهمها:

- أولاً-الشبكة الداخلية ومنتدى المركز الجامعي (Intranet): وهي الموقع الالكتروني داخل المركز يعتبر فضاء للتواصل بين كافة فئات الأسرة الجامعية يقدم عدة خدمات منها: الإعلانات والمستجدات، البرمجيات، تعليمات الإدارية، دليل الهاتف ويكون داخلي.

ثانيا- البريد الالكتروني الداخلي (Messagerie interne): يسمح تبادل الرسائل الالكترونية داخل المركز حيث يعمل كل واحد في مصلحة.

ثالثا-برنامج تسيير المخزن: يهدف هذا البرنامج إلى متابعة وضعية المخازن حيث يسهر على تسجيل عملية شراء التجهيزات بمختلف أنواعها واستخراج بطاقة المخزون Fiche de stock التي تسمح بمعرفة وضعية المخزون في أي لحظة كما ونوعا وبالتالي متابعة استهلاك للمخزون.

رابعا-برنامج تسيير المستخدمين (الإداريين والأساتذة): عبارة عن برنامج يضم قاعدة بيانات تحتوي جميع المعلومات التي تخص الحياة المهنية للموظف والأساتذة (التعيين، الترسيم، ترقية، استقالة، العطل...).

خامسا-موقع التعليم عن بعد: يسمح بتقديم الفروض والامتحانات وكل ما يخص بيداغوجية التعليم عن بعد.

سادسا-برنامج تسيير المهام الإدارية: برنامج متخصص في متابعة الأنشطة والمهام الإدارية واستخراج الوثائق الخاصة بها.

سابعا-برنامج عرض نتائج الامتحانات: وهو موقع في الأصل يسمح بنشر نتائج الامتحانات في الموقع الالكتروني للمركز.

ثامنا-الموقع الالكتروني للمركز: هو فضاء للتواصل فئات الأسرة الجامعية من أساتذة وطلبة وإداريين يقدم عدة خدمات من بينها: نظام نشر نتائج الامتحانات، برنامج توزيع الجدول الزمني، المجلة الالكترونية للمركز، موقع المكتبة المركزية، ونظام التعلم عن بعد.

الفرع الثالث: الشبكات

توجد بالمركز الجامعي شبكتين:

أولا-الشبكة المحلية LAM (Local area net Works): تكونت الشبكات في بداية الأمر من ربط عدد قليل من الأجهزة متصل معها جهاز طابعة، بالرغم من أن التقنية الحالية تسمح للشبكات المحلية بالتكيف والتعامل مع عدد كبير من المستخدمين إلا أنها ما زالت تعمل ضمن مساحة محدودة وهي عادة يكون محتواه داخل مكتب أو مجموعة مكاتب داخل بناية واحدة، تقدم خدمة سريعة لتبادل البيانات والموارد.

ثانيا-الشبكة الواسعة: (world Wide net): إن شبكة الأنترنت تنتمي إلى الشبكات الواسعة وهي تستعمل كلا من وسائل الاتصال العامة وخاصة (خطوط الهاتف) وتوجد عدة طرق لربط الشبكة وتعد الأنترنت أكبر شبكة واسعة.

خامسا-صناع المعرفة (المورد البشري): يوجد بالمركز الجامعي موارد بشرية لها علاقة بالحاسوب ويبلغ عددها (200) مورد بشري.

المطلب الثاني: التطور الإداري بالمركز الجامعي

من الجوانب التي يتم تطويرها حاليا في المركز الجامعي ما يلي:

- برنامج التوقيت الزمني.
- برنامج المتابعة البيداغوجية.
- موقع التعليم عن بعد.
- الموقع الرسمي للمركز الجامعي.
- الشبكة الداخلية للمركز.
- وهناك برامج يتم تطويرها على مستوى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وموجودة بالمركز الجامعي.

• نظام معلومات مدمج (SIT PROGREJ):

- إدارة التسجيلات الجامعية والتحويلات. إدارة الامتحانات، النقاط ...
- إدارة الطلبة.
- إدارة الشهادات.

المطلب الثالث: مشروع رقمنة المعاهد بالمركز الجامعي

الفرع الأول: مركز الأنظمة والشبكات

يتكفل مركز الأنظمة وشبكات الاعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد بمايلي: [الجريدة الرسمية، المادة 12]

- استغلال الشبكات وادارتها وتسييرها.
- استغلال تطبيقات الاعلام الالي لتسيير البيداغوجية وتطويرها.
- متابعة مشاريع التعليم المتلفز والتعليم عن بعد وتنفيذها.
- الدعم التقني لتصميم وانتاج الدروس عن طريق الاعلام الالي.
- ويشمل الفروع التالية:
- فرع الأنظمة.
- فرع الشبكات.
- فرع التعليم المتلفز والتعليم عن بعد.

الفرع الثاني: نيابة المديرية للبيداغوجية

وتتضمن كل من:

✓ معهد الآداب واللغات ويتفرع الى:

- قسم الآداب واللغات الأجنبية

- قسم اللغة والادب

✓ معهد العلوم والتكنولوجيا ويتفرع الي:

- قسم علوم الطبيعة والحياة

- قسم رياضيات والاعلام الالي

- قسم العلوم التقنية

✓ معهد العلوم الاقتصادية، التجارية، التسيير

- قسم التسيير

- قسم الاقتصاد

- مناهج الدراسة الأساسية السنة الأولى

وفيما يخص مشروع رقمنة المعاهد (المحاضرات، العمل الإداري، المتابعة البيداغوجية) حيث تم

تطويره في بيداغوجية بالتعاون مع مصلحة الأنظمة والشبكات ويمكن من خلاله:

- توضيح المواد التي تدخل ضمن التخصص الذي يتم دراسته

- التعرف على المواد الموجودة داخل التخصص والأساتذة الذين يتخصصون في المجال ومعرفة أوقات

تدريس تلك المواد وعدد الساعات

- حساب الحجم الساعي لكل استاذ آليا حيث يتم حساب عدد الساعات التي درسها دون النظر الي المبلغ

الذي يتقاضاه.

- امداد الاستاذ بالمعلومات ليصبح على دراية ومعرفة بالقاعات الفارغة التي يمكن له التدريس فيها.

- تجنب مشكل الخلط عند إعطاء قاعة لتدريس الي تخصصين

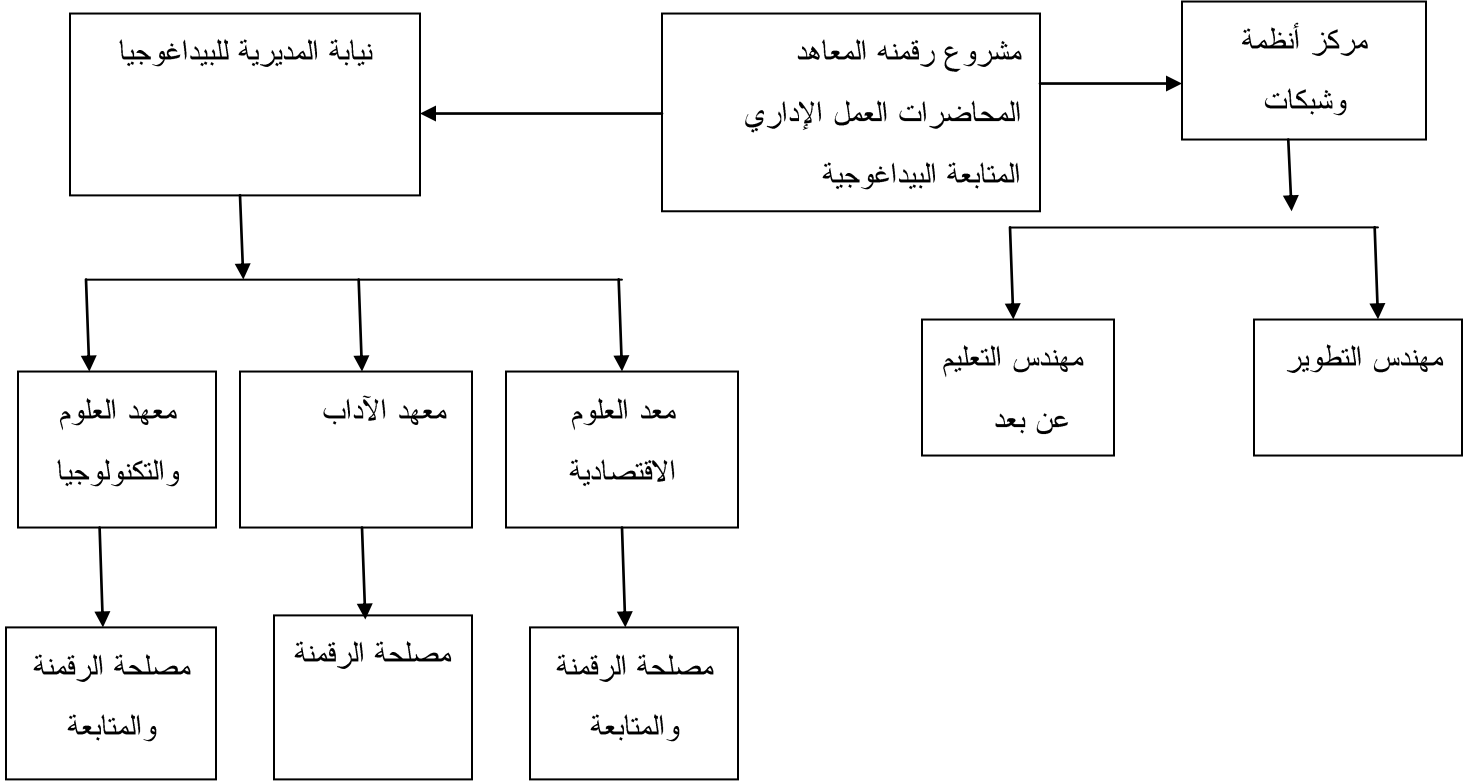
- القضاء على مشكل تقسيم المدرجات لتدريس وتجنب الخلط فقد اصبح التقسيم الالكتروني

- تسهيل عملية تحديد ساعة لتدريس وفق ما يساعد الاستاذ

- تخصيص قائمة للأساتذة الدائمين وقائمة آخر للأساتذة المؤقتين

- يمكن لأي طالب الدخول الى الموقع واختيار تخصص الدراسة، محاضرات والفوج الذي يدرس فيه

الشكل رقم (13): يوضح تصور حول مشروع رقمنة المعاهد



المصدر: [مجلس المديرية للمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف -ميلة-]

التعليق:

يوضح الشكل مشروع رقمنة المعاهد الذي يتبناه كل من نيابة المديرية للبيداغوجيا ومركز الأنظمة والشبكات حيث تدير نيابة المديرية المعاهد (معهد العلوم الاقتصادية، معهد الآداب، معهد العلوم والتكنولوجيا) وكلها لديها مصلحة رقمنة ومتابعة، أما بخصوص مركز الأنظمة والشبكات يختص فيه مهندس التطوير ومهندس التعليم عن بعد والهدف منه هو تحويل العمل الورقي إلى عمل إلكتروني.

المبحث الثالث: الاستبيان ومجال الدراسة

المطلب الأول: الاستبيان ومحاوره

يسر القيام بهذا البحث الميداني من خلال البيانات المساعدة والتي تم جمعها من خلال:

- تحديد الأبعاد الرئيسية للاستثمار
- مراعاة أن تكون معظم الأسئلة واضحة وذات نهاية مغلقة لسهولة وسرعة الإجابة عليها
- إعداد الاستثمار في صورتها الأولية
- تحكيم الاستثمار
- إعداد الاستثمار في صورتها النهائية
- توزيع الاستثمار شخصيا على عينة الدراسة وذلك لشرح أي غموض فيها ومراعاة الجدية في الإجابة عليها وتتضمن الاستثمار ما يلي:
- **الصفحة التعريفية:** وتتضمن تعريف بموضوع الدراسة باختصار، وطمأنة للمبحوثين حول سرية المعلومات وتخصيصها للبحث العلمي فقط، وإرشادات حول طريقة الإجابة على أسئلة الاستثمار.
- المحور الأول:** ويشمل البيانات الشخصية المتعلقة بعينة الدراسة، وتمثل تلك البيانات في : الجنس، الفئة العمرية، مستوى التعليم، المستويات الإدارية، الخبرة المهنية
- المحور الثاني:** يتضمن مؤشرات تتعلق بقياس مدى توفر عناصر الإدارة الالكترونية وكل مؤشر يحتوي على مجموعة من العبارات وتمثل تلك المؤشرات في:

- مدى توفير عتاد الحاسوب.

- مدى توفر برامج الحاسوب.

- مدى توفر شبكات الاتصال.

- مدى توفر البشرية (صناع المعرفة).

المحور الثالث: يحتوي على مؤشرات تقيس عملية تطوير العمل الإداري وكل مؤشرات يحتوي على

مجموعة من العبارات وتشمل تلك المؤشرات فيما يلي:

- مدى شمولية عملية التطوير الإداري.
- مدى استمرارية عملية التطوير الإداري.
- التدخل المخطط في عملية التطوير الإداري.
- رفع كفاءة وفعالية المنظمة لتحقيق التطوير الإداري.
- مدى المشاركة في عملية التطوير الإداري.

من خلال هذه المحاور تم جمع البيانات الضرورية والمساعدة على معرفة مدى توفر عناصر الإدارة الالكترونية بالمركز الجامعي ومساهمتها في تطوير العمل الإداري ومعرفة آراء الموظفين الإداريين بالمركز في الإدارة الالكترونية والعلاقة التي تربطها بالعمل الإداري وكيف تساهم في تطويره.

المطلب الثاني: حدود الدراسة وتصميم الاستبيان

الفرع الأول: حدود وعينة الدراسة

تقتصر هذه الدراسة على محاولة معرفة مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري على مستوى المركز الجامعي محل الدراسة أما أفراد مجتمع الدراسة فيتمثلون في الموظفين الإداريين ذوي المستويات العليا، الوسطى، وتنفيذ، وتم استخدام العينة الطبقية لأن مجتمع الدراسة يتكون من ثلاث طبقات ونظرا لتقارب الدور الذي يلعبه كل موظفين الإدارة العليا، والإدارة الوسطى وإدارة التنفيذ وعملهم في ظروف جد متقاربة تمكننا من الاعتقاد بأنهم على دراية بالدور الذي تساهم به الإدارة الالكترونية في تطوير عملهم الإداري حيث يتكون المجتمع الكلي للدراسة من (200) موظف إداري على مستوى المصلحة بنسبة (25%) قد تم اختيار 50 موظف إداري من خلال توزيع عليهم 50 استمارة وقد تم استرجاعها وكانت كلها صالحة وتكون عينة الدراسة كما يلي :

الفرع الثاني: تصميم الاستبيان

يتم هنا شرح جميع الخطوات التي تم إتباعها لإعداد الاستبيان وتقديمه في صورته النهائية، فبعدما تم ضبط محاور الاستبيان، شرع في وضع الأسئلة اللازمة لكل محور في شكل عبارات واضحة ومختصرة للإجابة عن تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها، حيث تضمن الاستبيان تعريف بموضوع الدراسة، وحث أفراد العينة على التعاون المدرك والواعي لمأ استمارة الاستبيان بدقة وموضوعية حتى تتصف هذه الدراسة بالموضوعية والصدق.

حيث تضمن المحور الأول: أسئلة حول البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة البحث والمتمثلة في: الجنس، الفئة العمرية، مستوى التعليم، المستويات الإدارية، الخبرة المهنية. أما المحور الثاني فيحتوي على مجموعة من المؤشرات لقياس مدى توفر عناصر الإدارة الالكترونية بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة- وبه (13) عبارة متضمنة في مجموعة من المؤشرات، وهذه المؤشرات هي:

- مدى توفر عتاد الحاسوب: ويعتمد في القياس على العبارات: (1)، (2)، (3)، (4) مدى توفر برامج الحاسوب: ويعتمد في القياس على العبارات: (5)، (6)، (7).
- مدى توفر شبكات الاتصال: ويعتمد القياس على العبارات: (8)، (9)، (10).
- مدى توفر الموارد البشرية: ويعتمد في القياس على العبارات: (11)، (12)، (13).

ويتضمن المحور الثالث مجموعة مؤشرات تقيس عملية التطوير الإداري بالمركز الجامعي وبه (14) عبارة متضمنة في مجموعة من المؤشرات وهذه المؤشرات هي:

- مدى شمولية عملية التطوير الإداري: ويشمل العبارات (14)، (15)، (16).
 - مدى استمرارية عملية التطوير الإداري: ويشمل العبارات (17)، (18).
 - التدخل المخطط في عملية التطوير الإداري: ويشمل العبارات (19)، (20)، (21).
 - رفع كفاءة وفعالية المنظمة لتحقيق التطوير الإداري ويشمل العبارات (22)، (23)، (24).
 - مشاركة في عملية التطوير الإداري ويشمل العبارات: (25)، (26)، (27).
- وتم تركيب خيارات الإجابة على عبارات الاستبيان وفق معيار ليكرث ذو خمسة درجات التي تتدرج أوزانه بين (أوافق بشدة +5) و(لا أوافق بشدة +1) كما يلي:

الجدول رقم (01): يوضح مقياس ليكرث الخماسي

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
5+	4+	3+	2+	1+

ويتم استخراج المدى وفق الطريقة التالية:

المدى: وهو الفرق بين أعلى وأقل درجة بالقياس، ويساوي: $4-1=5$ ويمكننا تحديد فئات المقياس على النحو التالي:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{المدى}}{\text{عدد الفئات ويساوي}} = \frac{4}{5} = 0,8$$

ويمكننا تحديد فئات المقياس على النحو التالي:

- فئة لا أوافق بشدة تتراوح درجاتها بين 1 - 1,8 وتدل على درجة ضعيفة جدا.
- فئة لا أوافق تتراوح درجاتها بين 1,81 - 2,60 وتدل على درجة ضعيفة.
- فئة محايد تتراوح درجاتها بين 2,61 - 3,20 وتدل على درجة متوسطة
- فئة أوافق تتراوح درجاتها بين 3,20 - 3,41 وتدل على درجة مرتفعة جدا
- فئة أوافق بشدة تتراوح درجاتها بين 4,21 - 5 وتدل على درجة مرتفعة جدا.

المطلب الثاني: اختبار الاستبيان

الفرع الأول: الصدق الظاهري للاستبيان

بعد إتمام الخطوة الأولى من إعداد الاستبيان وتطويره في ضمن المراجعة أصبح جاهزا لغرضه في صورته الأولى (انظر الملاحق) على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والمعرفة في مجال البحث العلمي، حيث طلب منهم إبداء الرأي في مدى وضوح عبارة أداة الدراسة ومدى مناسبة العبارة وضعت له وكناية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة، وفي ضوء التوجيهات التي أبداها المحكمون تم إجراء التعديلات أو حذف العبارات التي اتفق عليها أغلب المحكمين الآتية أسماؤهم.

الجدول رقم (02): يوضح أسماء الأساتذة محكمي الاستبيان الأولي

الرقم	الاسم واللقب	الوظيفة
01	لطرش جمال	أستاذ بمعهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية
02	بوركو عبد المالك	أستاذ بمعهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية
03	بوجنانة فؤاد	أستاذ بمعهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية
04	رملي حمزة	أستاذ بمعهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية
05	محجوب فاطمة	أستاذة بمعهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية

المصدر: [من اعداد الطالبة]

وبعد التعديل أصبح الاستبيان في صورته النهائية، وذلك بعد حذف واختصار وتعديل بعض أسئلة المحورين الثاني والثالث بهدف تجنب الوقوع في مشاكل ملل المستجوبين نتيجة كثرة عدد الأسئلة بينما تتم المحافظة على أسئلة المحور الأول وهكذا حصلنا على استمارة استبيان في صورتها النهائية (انظر الملاحق).

الفرع الثاني: الصدق البنائي للاستبيان

بعد التصميم النهائي لأداة الدراسة والتأكد من الصدق الظاهري لها يتم التأكد من الصدق البنائي للاستبيان من خلال توزيع نسخ من الاستبيان على عينة الدراسة (50 موظف إداري) وبالاتماد على ذلك تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات وتجانس أداة الدراسة لـ 50 استمارة انصفت بكامل البيانات والمتضمنة 27 سؤال منا يوضحه الجدول أدناه:

الجدول رقم (03): يوضح قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستبيان النهائي

عدد الأسئلة	معامل الثبات
27	0,896

المصدر: [من إعداد الطالبة بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج الـSPSS] يتضح من الجدول أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستبيان النهائي لكافة فقرات الاستمارة بلغت 0,896 ونسبة ثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة. ولتسهيل اختبار الفرضيات والقيام بالحسابات اللازمة ومعالجة البيانات بسرعة ودقة أكبر، تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS). (statistical package for social sciences)

وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية تدرج من الإحصاء الوظيفي كالتكرار والوسط الحسابي والانحراف المعياري إلى الإحصاء الاستدلالي الأكثر تعقيدا مثل تحليل التباين والانحدار.

المطلب الثالث: وصف عينة الدراسة

يتم وصف عينة الدراسة من خلال عرض البيانات الشخصية المتعلقة بالأفراد الذين تم استجوابهم، وتوضيح خصائصهم من حيث: الجنس، الفئة العمرية، مستوى التعليم، المستويات الإدارية، الخبرة المهنية.

الفرع الأول: الجنس

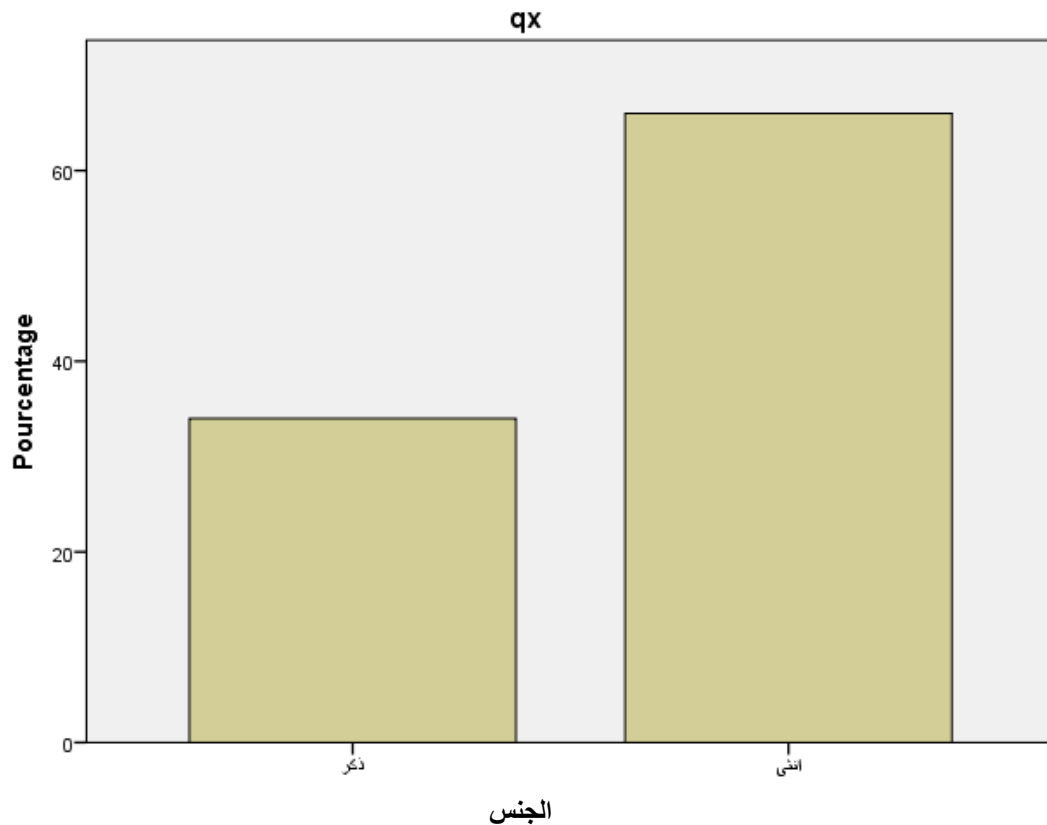
فيما يلي يتم عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس مع توزيع النسبة المئوية والنسبة التراكمية.

الجدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
ذكر	17	%34	%34
أنثى	33	%66	%100
المجموع	50	%100	

المصدر: [من إعداد الطالبة بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج الـSPSS]

الشكل رقم (14): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: [من إعداد الطالبة بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج الـ SPSS]
التعليق:

يتضح من الجدول رقم (04) والشكل رقم (14) أن (33) من أفراد العينة إناث يمثلون ما نسبته 66% من إجمالي عينة الدراسة مقابل 34% من الذكور أي (17) فرد.

الفرع الثاني: الفئة العمرية

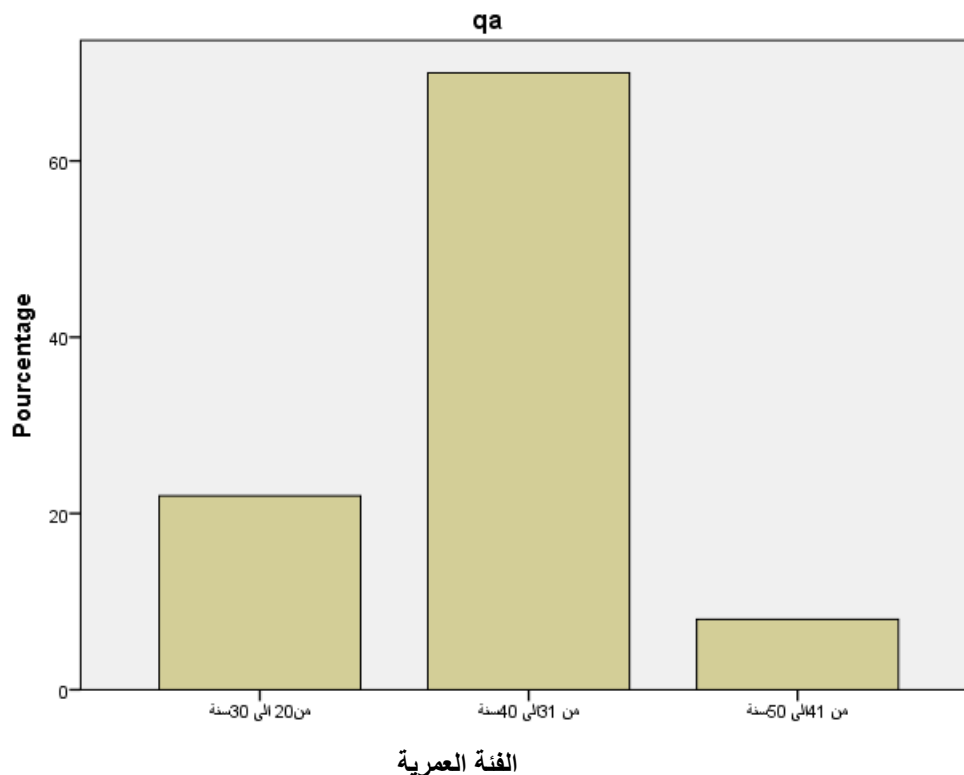
فيما يلي يتم عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية.

الجدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	العدد	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
من 20 إلى 30 سنة	11	%22	%22
من 31 إلى 40 سنة	35	%70	%92
من 41 إلى 50 سنة	4	%8	%100
المجموع	50	%100	

المصدر: [من إعداد الطالبة بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج الـ SPSS]

الشكل رقم (15): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية



المصدر: [من إعداد الطالبة بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج الـ SPSS]

التعليق:

يتضح من الجدول رقم (05) والشكل رقم (15) أن (35) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم من 31 إلى 40 سنة بنسبة %70 من إجمالي العينة في أن 11 من أفراد العينة يمثلون ما نسبته %22

وتتراوح أعمارهم من 20 إلى 30 سنة، أما الذين تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة تتمثل أدنى فئة بنسبة 8%.

الفرع الثالث: مستوى التعليم

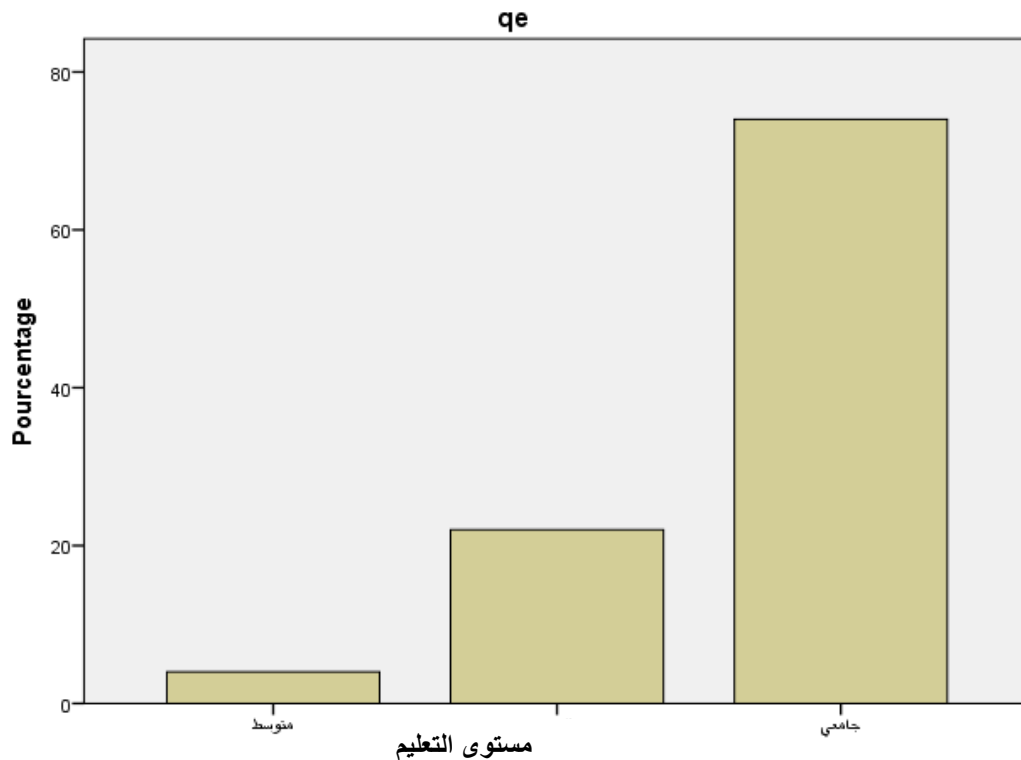
فيما يلي يتم عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستوى التعليم مع النسبة المئوية والنسبة التراكمية.

الجدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستوى التعليم

مستوى التعليم	العدد	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
متوسط	2	4%	4%
ثانوي	11	22%	26%
جامعي	37	74%	100%
الموضوع	50	100%	

المصدر: [من إعداد الطالبة بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS]

الشكل رقم (16): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستوى التعليم



المصدر: [من إعداد الطالبة بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج SPSS]

التعليق:

يتضح من الجدول رقم (06) والشكل رقم (16) أن 37 من أفراد العينة مستواهم التعليمي جامعي ويمثلون ما نسبته 74% من اجمالي العينة و11 من أفراد العينة يمثلون ما نسبته 22% مستواهم التعليمي ثانوي في حين أن فردين مستواهم التعليمي متوسط يمثلون ما نسبته 4%.

الفرع الرابع: المستويات الإدارية

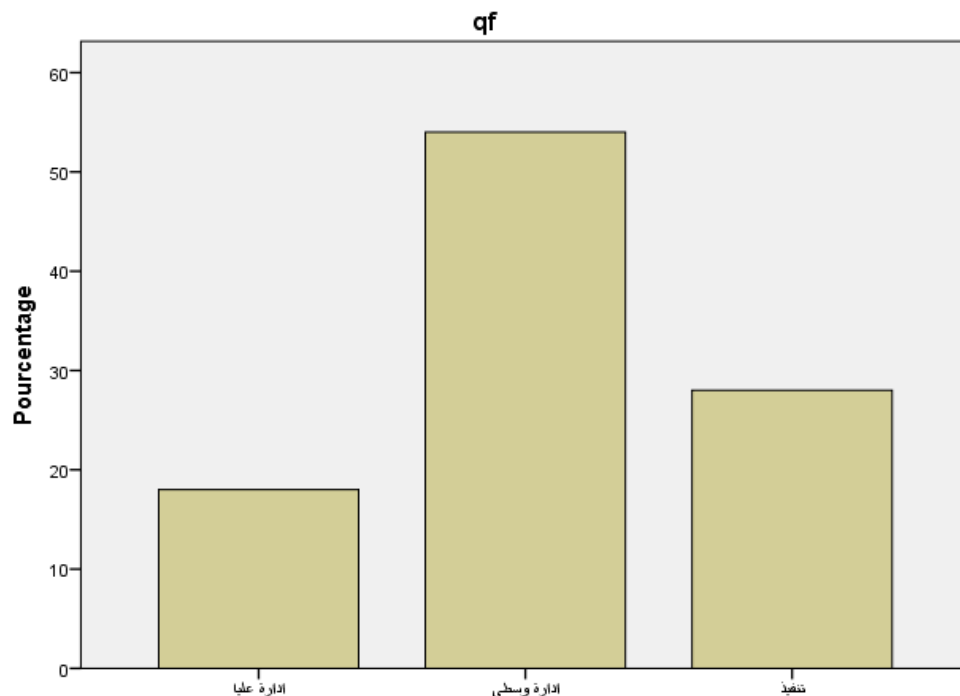
فيما يلي يتم عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستويات الإدارية مع توضيح النسبة المئوية والنسبة التراكمية.

الجدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستويات الإدارية

المستويات الإدارية	العدد	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
إدارة عليا	8	18%	17%
ادارة وسطى	27	54%	22%
تنفيذ	14	28%	100%
المجموع	50	100%	

المصدر: [من إعداد الطالبة بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج الـSPSS]

الشكل رقم (17): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستويات الإدارية



المستويات الادارية

المصدر: [من إعداد الطالبة بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج الـ SPSS]

التعليق:

يتضح من الجدول رقم (07) والشكل رقم (17) أن 27 من أفراد العينة يمثلون ما نسبته 54% من إجمالي العينة يعملون على مستوى الإدارة الوسطى ويمثلون الأغلبية في حين أن 14 من أفراد العينة يمثلون ما نسبته 28% يعملون على مستوى إدارة التنفيذ بينما ومن أفراد العينة يعملون على مستوى الإدارة العليا يمثلون ما نسبته 18%.

الفرع الخامس: الخبرة المهنية

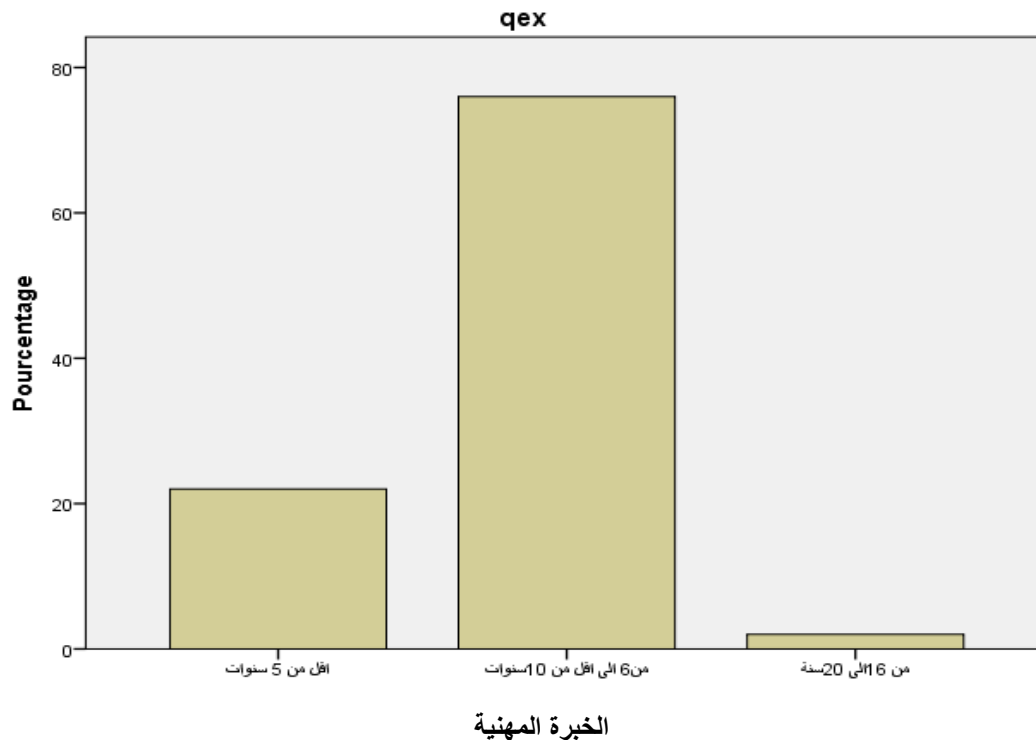
فيما يلي عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية مع توضيح النسبة المئوية والنسبة التراكمية.

الجدول رقم (08): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	العدد	النسبة المئوية	النسبة المتراكمة
أقل من 5 سنوات	11	%22	%22
من 6 إلى أقل من 10 سنوات	38	%76	%98
من 16 إلى 20 سنة	1	%2	%100
المجموع	50	%100	

المصدر: [من إعداد الطالبة بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج الـSPSS]

الشكل رقم (18): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية



المصدر: [من إعداد الطالبة بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج الـSPSS]

التعليق:

يتضح من الجدول رقم (08) والشكل رقم (18) إن جل أفراد العينة (36 فرد) تتراوح خبرتهم المهنية من 6 إلى أقل من 10 سنوات يمثلون ما نسبته %76 من إجمالي العينة و 11 فرد وذوي الخبرة

المهنية الأقل من 5 سنوات يمثلون ما نسبته 22% بينما يوجد فرد واحد تتراوح خبرته المهنية من 16 إلى 20 سنة تمثل ما نسبته 2%.

المبحث الرابع: تحليل إجابات أفراد العينة واختبار الفرضيات

سيتم من خلال هذا المبحث عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول المحور الثاني والمحور الثالث بعد ذلك يتم اختيار الفرضيات وهذا كما يلي:

المطلب الأول: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على أسئلة المحور الثاني

سيتم عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول أسئلة المحور الثاني المتعلق بمؤشرات قياس مدى توتر عناصر الإدارة الالكترونية والعمل يكون من خلال مخرجات برنامج الـ spss انطلاق من المدخلات المستمدة من إجابات أفراد العينة المحصلة عن طريق استمارة الاستبيان والتحليل كما يلي:

الفرع الأول: تحليل إجابات أفراد العينة حول مؤشر مدى توفر عتاد الحاسوب

الجدول رقم (09): يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مدى توفر عتاد الحاسوب

الرقم	العبارات	عدد الإجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	يتوفر المركز الجامعي على خوادم التخزين والاتصال	50	3,76	0,893
02	يستطيع المركز الجامعي أن يتخلى على الأعمال الورقية والتحول إلى العمل الالكتروني	50	3	1,309
03	هناك عدد كافي من المساحات الضوئية الطابعات وعارضات البيانات data show لانجاز الأعمال والمهام الإدارية بكفاءة عالية	50	50	1,261
04	تحرص الإدارة العليا على مواكبة المستجدات التقنية في مجال الحاسب الآلي	50	3,36	1,102
	جميع العبارات	50	3,28	

المصدر: [من إعداد الطالبة بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج الـ SPSS]

التعليق:

يتضح من الجدول رقم (09) ان الوسط الحسابي لمؤشر مدى توفر عتاد الحاسوب الذي تم قياسه بأربع عبارات (1,2,3,4) وقد بلغ (3,76، 3، 3، 3,36) على التوالي، بلغ الوسط لجميع العبارات قيمة (3,28) وهذا يدل على أن عتاد الحاسوب يتوفر بدرجة متوسطة.

الفرع الثاني: تحليل إجابات أفراد العينة حول مؤشر مدى توفر برامج الحاسوب.

الجدول رقم (10): يوضح الوسط الحسابي، الانحراف المعياري لعبارات مؤشر مدى توفر برامج الحاسوب.

الرقم	العبارة	عدد الإجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
05	يتوفر لدى المركز الجامعي برامج لتبادل المعلومات والبيانات	50	3,92	0,695
06	يوجد بالمركز الجامعي برامج متطورة للاتصال بالإنترنت .	50	3,02	0,999
07	يتم استخدام البريد الالكتروني في العمل داخل المركز الجامعي	50	4,02	0,880
	جميع العبارات	50	3,65	

المصدر: [من إعداد الطالبة بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج الـ SPSS]

التعليق:

يتضح من الجدول رقم (10) ان الوسط الحسابي لمؤشر مدى توفر برامج الحاسوب وقد تم قياسه بثلاث عبارات (5,6,7) قد بلغ (3,92، 3,02، 4,02) على التوالي، وبلغ لجميع العبارات (3,65)، وهذا يدل على أن برامج الحاسوب تتوفر بشكل مرتفع.

الفرع الثالث: تحليل إجابات أفراد العينة حول مؤشر مدى توفر شبكات الاتصال

الجدول رقم (11): يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمؤشر مدى توفر شبكات الاتصال

الرقم	العبارة	عدد الإجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
08	يملك المركز الجامعي شبكة اتصال داخلية بين مختلف المصالح يعتمد عليها لتسهيل نقل الأفكار والمعلومات	50	4,2	0,832
09	هناك سهولة للولوج إلى الموقع الالكتروني للمركز الجامعي على شبكة الانترنت	50	3,94	0,842
10	يتوفر المركز الجامعي على خدمة شبكة الاكسترنات	50	3,54	1,014
	جميع العبارات	50	3,89	

المصدر: [من إعداد الطالبة بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج الـ SPSS]

التعليق: تم قياس مدى توفر شبكات الاتصال بالعبارات (8,9,10) من الاستبيان، ويتضح من الجدول رقم (11) أن الوسط الحسابي للإجابات أفراد عينة الدراسة بلغ (4,2، 3,94، 3,54) على التوالي وبلغ لجميع العبارات قيمة 3,89 وهذا يدل على أن شبكات الاتصال تتوفر بدرجة مرتفعة.

الفرع الرابع: تحليل أفراد العينة حول مؤشر مدى توفر الموارد البشرية

الجدول (12): يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمؤشر مدى توفر الموارد البشرية

الرقم	العبارة	عدد الإجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
11	توجد موارد بشرية تحسن استخدام العمل الالكتروني	50	3,62	1,007
12	يتوفر الدعم المالي اللازم للتدريب وتأهيل الموظفين على تطبيق آلية العمل الالكتروني	50	2,44	1,090
13	يتم تدريب الموظفين على تقنية المعلومات	50	2,58	1,070
	جميع العبارات	50	2,88	

المصدر: [من إعداد الطالبة بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج الـ SPSS]

التعليق:

تم قياس مدى توفر الموارد البشرية من خلال العبارات (11، 12، 13) من الاستبيان، ويتضح من الجدول رقم (12) أن الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة (2,44، 2,58) على التوالي وقد بلغ لجميع العبارات قيمة (2,88) وهذا يدل على توفر الموارد البشرية بدرجة متوسطة.

المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول عبارات المحور الثالث

سيتم عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول أسئلة المحور الثالث المتعلق بمؤشرات قياس عملية التطوير الإداري والعمل يكون من خلال مخرجات برنامج الـ spss.

الجدول رقم (13): يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر مدى شمولية عملية التطوير الإداري

الرقم	العبرة	عدد الإجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
14	تعتبر عملية التطوير التي يقوم بها المركز الجامعي عملية شاملة وهادفة	50	2,98	0,958
15	يعتمد المركز الجامعي على أساليب لتحسين وتطوير وتبسيط إجراءات العمل	50	3,06	0,998
16	تنظر إدارة المركز الجامعي إلى عملية التطوير على أنها نظام متكامل	50	3,12	1,042
	جميع العبارات	50	3,05	

المصدر [من إعداد الطالبة بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج الـ SPSS]

التعليق:

يتضح من الجدول رقم (13) قياس مؤشر مدى شمولية عملية التطوير الإداري وذلك من خلال العبارات (14، 15، 16) حيث بلغ الوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة (2,98، 3,06، 3,12) على التوالي، وبلغ المجموع لجميع العبارات (3,05) وهذا يدل على أن شمولية عملية التطوير الإداري متوسطة.

الفرع الثاني: تحليل إجابات أفراد العينة حول مؤشر استمرارية عملية التطوير الإداري

الجدول رقم (14): يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مؤشر مدى استمرارية

عملية التطوير الإداري

الرقم	العبرة	عدد الإجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
17	يوفر التطوير الإداري الفاعلية التنظيمية ويحسن المناخ العام بشكل دائم	50	3,38	1,176
18	يعمل المركز الجامعي بشكل مستمر لتحقيق الفاعلية في العمليات الإدارية	50	0,32	0,957
	جميع العبارات	50	3,35	

المصدر: [من إعداد الطالبة بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج الـSPSS]

التعليق:

يتضح من الجدول رقم (14) قياس مؤشر مدى استمرارية عملية التطوير الإداري وذلك من خلال العبارتين (17، 18) وبلغ أفراد العينة (3,38، 3,32) على التوالي وقد بلغ المجموع لجميع العبارات 3,35 وهذا يدل على الاستمرارية في عملية التطوير متوسطة نسبياً.

الفرع الثالث: تحليل إجابات أفراد العينة حول مؤشر التدخل المخطط في عملية التطوير الإداري

الجدول رقم (15): يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري للتدخل المخطط في عملية التطوير

الإداري

الرقم	العبرة	عدد الإجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
19	يساهم التطوير الإداري في تبسيط إجراءات العمل كي تتلائم مع متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية	50	3,7	0,952
20	توجد إدارة متخصصة في إعداد الخطط والدراسات والهياكل للتطوير الإداري	50	2,8	1,195
21	يتم تهيئة العاملين والاستفادة من جهودهم	50	2,68	1,185
	جميع العبارات	50	3,06	

المصدر: [من إعداد الطالبة بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج الـSPSS]

التعليق:

يتضح من الجدول رقم (15) الذي يقيس مؤشر تدخل المخطط في عملية التطوير الإداري وذلك من خلال العبارات (19، 20، 21) بلغ الوسط الحسابي للإجابات (2,8، 2,68، 3,7) على التوالي وقد بلغ لجميع العبارات 3,06 وهذا ما يدل على أن تدخل المخطط في عملية التطوير يتوفر بدرجة متوسطة نسبياً.

الفرع الرابع: تحليل إجابات أفراد العينة حول مؤشر رفع كفاءة وفعالية المنظمة لتحقيق التطوير الإداري

الجدول رقم (16): يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لرفع كفاءة وفعالية المنظمة

لتحقيق التطوير الإداري.

الرقم	العبارة	عدد الإجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
22	تؤدي عملية التطوير الإداري إلى رفع وكفاءة وفعالية المركز الجامعي	50	3,82	0,918
23	يتوفر نظام اتصال فعال بين المستويات الإدارية والعاملين المختصين بالعمل الإداري .	50	2,9	1,054
24	يحقق المركز الجامعي أهدافه بكل كفاءة وفي الوقت المحدد .	50	3,02	1,097
	جميع العبارات	50	3,24	

المصدر: [من إعداد الطالبة بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج الـSPSS]

التعليق:

يتضح من الجدول رقم (16) قياس رفع كفاءة وفعالية المنظمة لتحقيق التطوير الإداري من خلال العبارات (22، 23، 24) وبلغ الوسط الحسابي للإجابات (3,82، 2,9، 3,02) على التوالي وبلغت قيمته لجميع العبارات 3,24 وهذا يدل على أن رفع الكفاءة والفاعلية لتحقيق التطوير الإداري مرتفعة جداً.

الفرع الخامس: تحليل إجابات أفراد العينة حول مؤشر المشاركة في عملية التطوير الإداري

الجدول رقم (17): يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمؤشر المشاركة في عملية التطوير

الإداري

الرقم	العبارة	عدد الإجابات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
25	هناك مشاركة بين الإدارة العليا والعاملين في إدارة التطوير .	50	2,84	1,037
26	توجد مشاركة للعاملين في التطوير الإداري توفر لهم الثقة والتي تعد خطوة لنجاح التطوير .	50	2,7	1,164
27	يوفر التطوير فرصة المشاركة في الندوات الخاصة بالإدارة الالكترونية .	50	2,96	1,029
	جميع العبارات	50	2,83	

المصدر: [من إعداد الطالبة بالاعتماد على إجابات أفراد العينة ومخرجات برنامج الـ SPSS]

التعليق:

فيما يخص قياس مؤشر المشاركة في عملية التطوير الإداري يتضح من الجدول رقم (17) أن الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة هذا المؤشر (25، 26، 27) فقد بلغ (2,84، 2,7، 2,96) على التوالي وبلغ لجميع العبارات 2,83 وهذا يدل على ان نسبة المشاركة في عملية التطوير متوسطة

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

من خلال هذا المطلب يتم اختبار فرضيات الدراسة الأربعة بناء على البيانات التي تم تفريغها ثم تحليلها للتوصل الى النتائج، وذلك كمايلي:

الفرع الأول: اختبار الفرضية الأولى

يتم اختبار الفرضية الأولى والقائلة: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة والمعدات وتطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي لميلة ."

حيث يتم اختبار هذه الفرضية عن طريق حساب معامل الارتباط بين مؤشر مدى توفر عتاد الحاسوب ومؤشرات تطوير العمل الإداري كما يلي :

الجدول رقم (18): يوضح معاملات الارتباط لعبارات مؤشر مدى توفر عتاد الحاسوب ومؤشرات تطوير العمل الإداري

رقم العبارة	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
1	-	-	-	-	0,306*	-	-	-	-	0,321*	-	-	0,302*	-	0,3335
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	-	0,502**	-	-	-	-	-	-	-	0,414**	0,295*	-	-	-	0,4036
4	** 0,490	0,481**	-	-	0,372*	-	-	-	0,287*	0,435**	-	0,391**	0,340*	0,301*	0,3871
	المجموع														0,37

* الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,05

** الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,01

المصدر: [من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS]

ولتسهيل اختبار هذه الفرضية نستخلص الجدول ادناه

الجدول رقم (19): يوضح الارتباط بين مؤشر مدى توفر عتاد الحاسوب ومؤشرات العمل الاداري

مؤشرات تطوير العمل الإداري	
0,37*	مؤشر مدى توفر عتاد الحاسوب

*الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,05

**الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوي 0,01

المصدر: [من الاعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS]

يتضح من الجدول رقم (19) أعلاه انه توجد علاقة ارتباط لمؤشر مدى وفر عتاد الحاسوب مع

كل من مؤشرات الشمولية، الاستمرارية، رفع الكفاءة والفعالية، والمشاركة في عملية التطوير الاداري

بقيمة ارتباط (0,37) عند مستوى دلالة 0,05 بينما لا يرتبط هذا المؤشر مع مؤشرات التدخل المخطط

في عملية التطوير الإداري وبالتالي يمكن قبول الفرضية الأولى

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الثانية

يتم اختبار الفرضية الثانية والقائلة: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرمجيات

وتطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي لميلة".

حيث يتم اختبار هذه الفرضية عن طريق حساب معامل الارتباط بين مؤشر مدى توفر برامج الحاسوب

ومؤشرات تطوير العمل الإداري كمايلي:

الجدول رقم (20): يوضح معاملات الارتباط لعبارات مؤشر مدى توفر برامج الحاسوب ومؤشرات تطوير العمل الإداري

رقم العبارة	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
05	0,335*	-	-	0,306*	-	-	-	-	-	-	-	-	0,302*	-	0,3335
06	0,448**	0,551**	0,307**	0,462**	0,398**	0,285*	-	-	-	-	0,316*	-	0,443**	0,378**	0,4056
07	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,324	0,324
	المجموع														0,35

*الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,05

**الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,01

المصدر: [من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات ال SPSS]

ولتسهيل اختبار هذه الفرضية نستخلص الجدول ادناه

الجدول رقم (21): يوضح الارتباط بين مؤشر مدى توفر برامج الحاسوب ومؤشرات العمل الإداري

مؤشرات تطوير العمل الإداري	
0 ، 35*	مؤشر مدى توفر برامج الحاسوب

*الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,05

المصدر: [من الاعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال[SPSS]

التعليق:

يتضح من الجدول رقم (21) أعلاه بأنه توجد علاقة ارتباط لمؤشر مدى توفر برامج الحاسوب مع كل من مؤشرات الشمولية والاستمرارية والتدخل المخطط ورفع كفاءة وفعالية والمشاركة في عملية التطوير الإداري بقيمة ارتباط (0,35) عند مستوى دلالة وبالتالي يمكن قبول الفرضية الثانية

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الثالثة

يتم اختبار الفرضية الثالثة والقائلة: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام شبكات الاتصال وتطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي لميلة".

حيث يتم اختبار هذه الفرضية عن طريق حساب معامل الارتباط بين مؤشر مدى توفر شبكات الاتصال ومؤشرات تطوير العمل الإداري كما يلي:

الجدول رقم (22): يوضح معاملات الارتباط لعبارات مؤشر مدى توفر شبكات الاتصال ومؤشرات تطوير العمل الإداري

رقم العبرة	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
8	-	0,353*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,343*	0,348
9	0,327*	-	0,333*	-	-	-	-	-	-	-	0,399**	-	-	-	0,353
10	0,368**	-	-	-	0,281*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,3245
	المجموع														0,34

* الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,05

** الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,01

المصدر: [من الاعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج الSPSS]

ولتسهيل اختبار هذه الفرضية نستخلص الجدول ادناه

الجدول رقم (23): يوضح الارتباط بين مؤشر مدى توفر شبكات الاتصال ومؤشرات العمل الإداري

مؤشرات تطوير العمل الإداري	مؤشر مدى توفر شبكات الاتصال
0,34*	

* الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,05

المصدر: [من الاعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج الSPSS]

التعليق:

يتضح من الجدول رقم (22) أعلاه بأنه توجد علاقة ارتباط لمؤشر مدى توفر شبكات الاتصال مع كل من مؤشرات الشمولية والاستمرارية ورفع كفاءة وفعالية والمشاركة في عملية التطوير الإداري بقيمة ارتباط (0,34) عند مستوى دلالة بينما لا يرتبط هذا المؤشر مع مؤشر التدخل المخطط في عملية التطوير الإداري وبالتالي يمكن قبول الفرضية الثالثة

الفرع الرابع: اختبار الفرضية الرابعة

يتم اختبار الفرضية الثالثة والقائلة: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام صناع المعرفة وتطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي لميلة". حيث يتم اختبار هذه الفرضية عن طريق حساب معامل الارتباط بين مؤشر مدى توفر الموارد البشرية (صناع المعرفة) ومؤشرات تطوير العمل الإداري كميالي :

الجدول رقم (24): يوضح معاملات الارتباط لعبارات مؤشر مدى توفر الموارد البشرية ومؤشرات تطوير العمل الإداري

رقم العبارة	14	15	16	$\frac{1}{7}$	18	$\frac{1}{9}$	20	21	22	23	24	25	26	27	
11	-	0,348*	0,355*	-	-	-	-	0,306*	-	0,309*	0,376*	-	-	-	0,338
12	**	**	*	-	-	-	**	0,300*	-	0,412**	-	0,280*	0,283*	0,307*	0,362
13	**	**	**	-	**	-	**	0,395*	0,294*	0,399**	0,424**	0,453**	0,420**	0,429**	0,418
	المجموع														0,37

*الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,05

**الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,01

المصدر: [من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج الSPSS]

ولتسهيل اختبار هذه الفرضية نستخلص الجدول أدناه

الجدول رقم (25): يوضح الارتباط بين مؤشر مدى توفر الموارد البشرية ومؤشرات العمل الإداري

مؤشرات تطوير العمل الإداري	
0,37*	مؤشر مدى توفر الموارد البشرية

*الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,05

المصدر: [من الأعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج الSPSS]

التعليق

يتضح من الجدول رقم (25) أعلاه بأنه توجد علاقة ارتباط لمؤشر مدى توفر الموارد البشرية مع كل من مؤشرات الشمولية، الاستمرارية، التدخل المخطط، رفع كفاءة وفعالية والمشاركة في عملية التطوير الإداري بقيمة ارتباط (0,37) عند مستوى دلالة وبالتالي يمكن قبول الفرضية الرابعة. من خلال اختبار الفرضيات الفرعية الأربعة تم التأكد من صحة الفرضية الرئيسية والتي تنص على: " نعم تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي لميلة " ومنه فإن الفرضية الرئيسية مقبولة

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم التعرف على المركز الجامعي لميلة محل الدراسة بفضل المعطيات التي تم الحصول عليها بمساعدة موظفي الإدارة بالمركز الجامعي والمعلومات التي احتواها موقع المركز الجامعي على شبكة الانترنت وكانت الزيارات والتي تم القيام بها لإدارة المركز بمثابة إطلالة على واقع الحقيقي للمركز بخلفية نظرية عن موضوع الإدارة الالكترونية وتطوير العمل الإداري بحيث كانت محاولة للتماس بواقع الإدارة الإلكترونية في المركز ومدى مساهمتها في تطوير عمل الإدارة فبعد جمع المعلومات وتبويبها وترتيبها وفق متطلبات الدراسة بمساعدة إحصائيات برامج ال SPSS ومن خلال الوسط الحسابي ومعامل الارتباط تم التوصل الى انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية والعمل الإداري.

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة

من خلال هذه الدراسة والتي كان الهدف منها معرفة مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري تم التوصل الى نتائج نظرية ونتائج تطبيقية نجزيها فيما يلي:

نتائج الدراسة النظرية:

- تتوفر الإدارة الالكترونية على مجموعة من العناصر وهي: "عتاد وبرامج الحاسوب، شبكات الاتصال، الموارد البشرية " والتي تساعد الإدارة على القيام بوظائفها المختلفة.
- الإدارة الالكترونية تهدف للقضاء على المشاكل التي تعاني منها الإدارة وتقديم الخدمات الكترونيا في أي مكان وزمان مما يؤدي الى سرعة التنفيذ وبتكلفة اقل.
- لتطبيق الإدارة الالكترونية لابد من توفر مجموعة من المتطلبات منها: المتطلبات الإدارية والفنية ومتطلبات المالية والبشرية إضافة الى المتطلبات المتعلقة بالأمن والشبكات
- ان استخدام الإدارة الالكترونية بشكل صحيح سيقول من استعمال الورق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجابيا على المؤسسة.
- الدور الأساسي للإدارة الالكترونية هو التخلص من البيروقراطية والتحول نحو شفافية الأداء
- تطوير العمل الإداري يرتكز بالأساس على توفر عناصر الإدارة الالكترونية.

نتائج الدراسة التطبيقية:

- من خلال الدراسة التطبيقية على مستوى المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة تم التوصل إلى النتائج التالية:
- ان اغلب موظفين الإداريين الذين لهم علاقة بالإدارة الإلكترونية على مستوى المركز الجامعي هم اناث، وأن أغلبهم يعملون على مستوى الإدارة الوسطى وهم من ذوي الخبرة المتوسطة، ويتمتع أغلبهم بمستوى جامعي، وهذا يدل على ان المركز يوظف الافراد ذوي الكفاءة لتحقيق متطلبات العمل والتطوير الإداري.
 - يتوفر المركز الجامعي على عتاد الحاسوب وبرامج الحاسوب وشبكات الاتصال وصناع المعرفة.
 - يتم القيام بالتطوير الإداري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة.
 - توجد علاقة ذات دالة إحصائية بين عتاد الحاسوب وتطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة.
 - توجد علاقة ذات دالة إحصائية بين برامج الحاسوب وتطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة.
 - توجد علاقة ذات دالة إحصائية بين شبكات الاتصال وتطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة.

الخاتمة العامة

- توجد علاقة ذات دالة إحصائية بين الموارد البشرية وتطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف بميلة
- ان جميع علاقات الارتباط بين عناصر الإدارة الالكترونية وتطوير العمل الإداري كانت كلها موجبة وذات دالة معنوية.

الاقتراحات والتوصيات:

- توفير الأجهزة والمعدات الحديثة بشكل كافي واحلالها محل الأجهزة القديمة.
- العمل على تحسين البنية التحتية للإدارة الالكترونية.
- مشاركة الموارد البشرية في عملية التطوير الإداري من خلال تشجيعهم على استخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية.
- جذب الموارد البشرية ذات الكفاءة والتميزة في مجال الإدارة الالكترونية من مديرين وخبراء للاستفادة من جهودهم في تطوير العمل الإداري بالمركز.
- تطوير نظم العمل واساليبه.
- البحث عن سبل لتطوير العمل الإداري بالمركز من خلال توظيف الإدارة الالكترونية.

افاق الدراسة:

- يمكن فتح البحث واجراء المزيد من الدراسات والبحوث المستقبلية في:
- دراسة التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في مختلف إدارات المركز الجامعي لميلة.
- دراسة معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر الموظفين الإداريين بالمركز الجامعي لميلة.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المراجع

أولا - الكتب:

- 1- أسامة خيرى : الجديد في الإدارة الإدارية، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
- 2- حسين محمد الحسن : الإدارة الالكترونية : المفاهيم الخصائص المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 3- خضر مصباح الطيطي : إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار حامد للنشر والتوزيع الأردن، عمان، 2012.
- 4- رافت رضوان : الإدارة الالكترونية مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء القاهرة 2007.
- 5- رائد محمد عبد ربه : الإدارة العامة الحديثة، دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2013.
- 6- رفيدة خطاب : إدارة الاعمال الالكترونية، دار احمد للنشر والتوزيع، عمان، طبعة الأولى، 2016.
- 7- رياض سلطان علي: نظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها على الصناعة التنظيم والتكنولوجيا النظرية والتطبيق، دار زهران للنشر والتوزيع، 2012
- 8- سعد غالب ياسين : اساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008.
- 9- سعد غالب ياسين : الإدارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة فهرس مكتبة فهد الوطنية اثناء النشر، الرياض، 2005.
- 10- سيد سالم عرفه : الاتصالات التسويقية، دار الراية لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، طبعة الأولى، 2012.
- 11- صباح رحمة محسن، عبد المفتاح إبراهيم زربية، فتحي احمد الشيباني : نظم المعلومات المالية أسسها النظرية وبناء قواعد بياناتها، مؤسسة وراق للنشر والتوزيع، عمان، طبعة الأولى، 2011.

قائمة المراجع

- 12- صفوان المبيضين: الحكومة الالكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، دار اليازوري للنشر و التوزيع ،الأردن ،عمان ،2011.
- 13- صفوان المبيضين : تطبيقات الإدارة في منظمات الاعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان ،2011.
- 14- عبد الفتاح بيومي حجازي : الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح دراسة متأصلة مع شأن الإلكترونية التنظيم البناء الأهداف المعوقات الحلول، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى ،2008
- 15- علاء الحمامي غصون السعدون : تطبيقات تكنولوجيا المعلومات مع الاعمال الإلكترونية النظرية والتطبيق، دار زهران للنشر والتوزيع، 2012.
- 16- علاء عبد الرزاق السالمي : الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان ، 2009.
- 17- علي عباس : اساسيات علم الإدارة، دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة، عمان ،2014.
- 18- فايز جمعة صالح النجار : نظم المعلومات الإدارية منظور اداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 19- مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد: الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2009.
- 20- مصطفى فراج : اساسيات الإدارة بين النظرية والتطبيق، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، 2014.
- 21- نجم عبود نجم : الإدارة والمعرفة الاستراتيجية الوظائف المجالات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2009.
- 22- هاشم حمدي رضا: الإدارة بالأهداف، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، طبعة الأولى، 2014 ،اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2011.

قائمة المراجع

ثانيا - الرسائل والمذكرات:

- 1- أحمد علي عسيري، متطلبات تطبيق أسلوب سيجما ستة لتطوير العمل الإداري بإمارة منطقة عسير، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2010.
- 2- إياد خالد عدوان: مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، 2007.
- 3- إيمان حسن مصطفى خلوف، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين و المديرات، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، فلسطين، 2010.
- 4- يهاب خميس أحمد المير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية، الرياض، 2007.
- 5- إيهاب فاروق مصباح العاجز، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير في إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، 2011.
- 6- العمري سعيد بن معلا، المتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2003.
- 7- بدر بن محمد المالك: الأبعاد الأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2008.
- 8- بشرى ناموس: تطوير لوحة القيادة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2016.
- 9- بن زايد كنزة: واقع تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير بالمركز الجامعي، ميلة، 2014.

قائمة المراجع

- 10- بن عيسى ليلي: أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2006.
- 11- حاتم عبد الله شحادة: واقع الممارسات الإدارية لمديري التربية و التعليم في محافظات قطاع غزة في ضوء معايير الإدارة الإستراتيجية و سبل تطويرها، رسالة ماجستير في أصول التربية، الجامعة الإسلامية، 2008.
- 12- حامد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2007.
- 13- حمد قبلان آل فطيح، دور الإدارة الإلكترونية تطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2008.
- 14- خليفة بن صالح بن خليفة المسعود، المتطلبات البشرية و المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية، رسالة ماجستير في إدارة التربية و التخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008.
- 15- رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير و معوقات التطبيق، رسالة ماجستير، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011.
- 16- ريم بنت عمر بن منصور الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد و الإدارة، 2013.
- 17- ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير في الدراسات التربوية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2011.

قائمة المراجع

- 18- سمية الزاحي، مكانة المكتبة الجامعية في سياسات التعليم العالي في الجزائر، أطروحة
مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم المكتبات، جامعة قسنطينة، 2014.
- 19- سميرة مطر المسعودي، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية
بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، الجامعة
الافتراضية الدولية، المملكة المتحدة.
- 20- شائع بن سعد القحطاني، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في
السجون، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2006.
- 21- صالح بن محمد القحطاني، تطبيق الحكومة الإلكترونية و دورها في التطوير الإداري
بالمديرية العامة للدفاع المدني، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، الرياض، 2010.
- 22- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات
المتحدة الأمريكية و الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة الجزائر، 2010
- 23- عائشة مزيد مطلق الرشدي، اتجاهات مديري ومديرات المدارس الحكومية بدول الكويت
نحو استخدام الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري، رسالة ماجستير، جامعة الأردنية، 2008.
- 24- عبد الرحمان سعد القرني، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية، رسالة
ماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية، الرياض، 2003.
- 25- عبد العزيز الضافي، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة
للحجوزات، الرياض، 2006.
- 26- عبد العزيز فهد المغيرة: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الفردي من
وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية، السعودية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، الرياض،
2010.

قائمة المراجع

- 27- عبد الفتاح على الفرجاني، واقع استراتيجيات الإصلاح الإداري ودورها في تعزيز أمن المجتمع الفلسطيني، رسالة ماجستير الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008.
- 28- عبد الله بن سعيد آل دحوان، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، كلية إدارة الأعمال، الرياض، 2008.
- 29- عبد الله بن علي التمام، الإدارة الإلكترونية كمدخل للتطوير الإداري، أطروحة دكتوراه في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية، 1428.
- 30- كيارى فاطمة الزهراء، تقييم نفقات التعليم العالي في المؤسسة الجامعية، رسالة ماجستير في تسيير المالية العامة، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2012.
- 31- محمد السعيد بن غنيمه: أثر سياسات الإنفاق العام على قطاع التعليم العالي في الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2015.
- 32- محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، قطر، 2008.
- 33- محمد جمال أكرم عمار، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوت وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، غزة، فلسطين، 2009.
- 34- محمد طالب بسيسو، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، رسالة ماجستير الجامعة الإسلامية غزة، 2010.
- 35- مريم عبد ربه السيمري، درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية، رسالة ماجستير في أصول التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.

قائمة المراجع

- 36- موسى بن عبد الله، محمد مهدي حمدي، الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية، رسالة ماجستير في علوم التربية والتخطيط، جامعة أم القرى، الرياض، 2008.
- 37- ناموس وافية، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، المركز الجامعي ميلة، 2015.
- 38- يوسف أبو أمونه: واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، غزة، فلسطين، 2009.

ثالثا-المجلات:

- سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، عدد 14، الجزء الأول 2010.
- 1- محسن الضالمي، أحمد الإمارة، أفنان عبد علي الأسدي، قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة الرابعة والثلاثون، العدد التسعون، 2012.
- 2- موسى عبد الناصر، محمد قرشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث عدد 09، بسكرة، الجزائر، 2011.
- 3- هدى عباس قنبر، ميسون عدنان حامد، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية، مجلة الأستاذ، العدد 210، المجلد الثاني 2014

قائمة المراجع

رابعاً-المؤتمرات:

- علي إسماعيل وآخرون: تطوير وتحديث خطط برامج التعليم العالي لمواكبة حاجات المجتمع،
المؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي بيروت 06 -
10 ديسمبر، 2009.

خامساً-الهيئات:

_ مجلس المديرية للمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميله

سادساً-الجرائد:

_ الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد، 30، 2006

سابعاً-مقابلات:

-مقابلة مع السيد: بومعالي فوضيل مهندس رئيسي في الإعلام الآلي ومسؤول مركز الأنظمة و
الشبكات بالمركز الجامعي.

-مقابلة مع الأستاذ: بوالمرقة عيسى، مكلف بالمتابعة البيداغوجية نيابة المديرية للبيداغوجيا
بالمركز الجامعي.

ثامناً-الموقع الالكتروني للمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف -ميله:

Www.Centre-Univ-Mila.dz

الملاحق

أداة الدراسة في صورتها الأولى

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف - ميلة-

معهد: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

استمارة الاستبيان الأولي حول موضوع:

مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم

العالي دراسة حالة: المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف

استمارة بحث مكمل لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص مالية وبنوك

إشراف الأستاذ:

بوالريحان فاروق

إعداد الطالبة:

جنحي رانيا

سيدي الكريم، سيدتي الكريمة، لقد تم إعداد هذا الاستبيان خصيصا للحصول على البيانات التي تخدم مباشرة البحث العلمي ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال.

أمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بدقة وموضوعية. علما أن المعلومات الواردة ستعامل بسرية تامة وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

بيانات عامة لملأ الاستمارة:

- 1- لا تكتب الاسم واللقب.
 - 2- ضع إشارة (x) داخل المربع الذي يمثل رأيك في جميع محاور الاستبيان.
 - 3- حدد بصراحة رأيك في الإجابة عن الأسئلة المقترحة.
 - 4- تأكد من الإجابة على كافة الأسئلة.
- أشكركم جزيل الشكر على حسن التعاون والتجاوب معنا وتقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير

السنة الجامعية: 2017/2016

الملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية

يرجى وضع علامة (x) في المكان المناسب

1- الجنس :

ذكر ☐ أنثى ☐

2- الفئة العمرية :

30-20 سنة ☐ 40-31 سنة ☐ 50-41 سنة ☐ 50 سنة فأكثر ☐

3- المستوى التعليمي :

متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4- المستويات الإدارية :

إدارة عليا ☐ إدارة وسطى ☐ تنفيذ ☐

5- الخبرة المهنية :

أقل من 5 سنوات ☐ من 6 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى أقل من 15 سنة ☐
من 16 إلى 20 سنة ☐ من 21 إلى 25 سنة ☐ من 26 سنة فأكثر ☐

الملاحق

المحور الثاني: يتم في هذا المحور قياس عناصر الإدارة الالكترونية بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة

الرقم	العبارة	مدى وضوح العبارة		مدى مناسبة العبارة لما وضعت له	
		واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة
مؤشر يقيس مدى توفر عتاد الحاسوب					
1	يتوفر المركز الجامعي على احدث الأجهزة الالكترونية				
2	يستطيع المركز الجامعي أن يتخلى على الأعمال الورقية و التحول إلى العمل بشكل إلكتروني				
3	هناك عدد كافي من الماسحات الضوئية ، الطابعات وعارضات البيانات show data لإنجاز الأعمال و المهام الإدارية بكفاءة عالية				
4	تحرص الإدارة العليا على مواكبة المستجدات التقنية في مجال الحاسب الآلي				
مؤشر يقيس توفر برامج الحاسوب					
5	يتوفر لدى إدارة المركز الجامعي برامج خاصة بالاتصالات الإدارية الالكترونية				
6	يوجد بالمركز الجامعي برامج متطورة التي تمكنه من دخول العالم الافتراضي .				
7	يتم استخدام البريد الالكتروني في العمل داخل المركز الجامعي				
مؤشر يقيس مدى توفر شبكات الاتصال					
8	يوجد بالمركز الجامعي شبكة اتصال داخلية بين الأقسام و الإدارات يعتمد عليها لتسهيل نقل الأفكار والمعلومات				
9	يوجد موقع الالكتروني للمركز الجامعي على شبكة الانترنت				
10	يتوفر المركز الجامعي على خدمة شبكات الانترنت والاكسترانت والانترانت				
مؤشر يقيس مدى توفر الموارد البشرية					
11	تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين الموارد البشرية				
12	يتوفر الدعم المالي اللازم للتدريب و تأهيل الموظفين على تطبيق الية العمل الالكتروني				
13	يوجد مديرين مؤهلون لتدريب الموظفين على تقنية المعلومات				

الملاحق

المحور الثالث: يتم في هذا المحور قياس عملية تطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة

الرقم	العبرة	مدى وضوح العبرة		مدى مناسبة العبرة لما وضعت له	
		واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة
مؤشر مدى شمولية عملية التطوير الاداري					
14	تعتبر التطوير الإداري عملية شاملة وهادفة				
15	يتخذ المركز الجامعي على أساليب و أولويات لغرض التحسن والتطوير بشكل جذري من اجل تبسيط إجراءات العمل				
16	يتعامل التطوير الإداري مع إدارة المركز الجامعي على اعتبارها نظاما متكاملا				
مؤشر مدى استمرارية عملية التطوير الاداري					
17	يتطلب التطوير الإداري الديمومة و الاستمرارية				
18	يوفر التطوير الإداري الفاعلية التنظيمية ويحسن المناخ بشكل دائم				
19	يعمل المركز الجامعي بشكل مستمر لتحقيق الفعالية في العمليات الإدارية				
مؤشر التدخل المخطط في عملية التطوير الاداري					
20	يساهم التطوير الإداري في تبسيط اجراءات العمل لكي تتلاءم مع متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية				
21	توجد إدارة متخصصة بإعداد الخطط و الدراسات و الهياكل للتطوير الاداري				
22	يتم تهيئة العاملين و الاستفادة من جهودهم				
مؤشر رفع الكفاءة وفعالية المنظمة لتحقيق التطوير الاداري					
23	تؤدي عملية التطوير الإداري الى رفع كفاءة و فاعلية المركز الجامعي				
24	يتوفر نظام اتصال فعال بين المستويات الإدارية و العاملين المختصين بالعمل الاداري				
25	يحقق المركز الجامعي أهدافه بكل كفاءة و اقل تكلفة				

الملاحق

				واقصر وقت	
مؤشر مدى المشاركة في عملية التطوير الإداري					
				وجود مشاركة بين الإدارة العليا و العاملين في عملية التطوير	26
				وجود مشاركة في التطوير الإداري بالإدارة يوفر لهم الثقة والتي تعد خطوة لنجاح التطوير	27
				يوفر التطوير الإداري فرصة مشاركة في الندوات الخاصة بالإدارة الالكترونية	28
مؤشر الاستعانة بالنظريات السلوكية					
				يساهم التطوير الإداري في تحسين الأداء و ضمان النمو في المدى البعيد	29
				مصادر التطوير الإداري تقوم على النظريات و تقنيات العلوم السلوكية	30
				وجود افراد ذوي الأهداف و الدوافع و الطموح و القيم و الاتجاهات المختلفة و المتضاربة	31

أداة الدراسة في صورتها النهائية

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي البحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف - ميلّة-

معهد: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

استمارة الاستبيان النهائي حول موضوع:

مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم

العالي دراسة حالة: المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف

استمارة بحث مكملّة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص مالية وبنوك

إشراف الأستاذ:

بوالريحان فاروق

إعداد الطالبة:

جنحي رانيا

سيدي الكريم. سيدتي الكريمة، لقد تم إعداد هذا الاستبيان خصيصا للحصول على البيانات التي تخدم

مباشرة البحث العلمي ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال.

أمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بدقة وموضوعية. علما أن المعلومات الواردة

ستعامل بسرية تامة وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

بيانات عامة لملا الاستمارة:

- 1- لا تكتب الاسم واللقب.
 - 2- ضع إشارة (x) داخل المربع الذي يمثل رأيك في جميع محاور الاستبيان.
 - 3- حدد بصراحة رأيك في الإجابة عن الأسئلة المقترحة.
 - 4- تأكد من الإجابة على كافة الأسئلة.
- أشكركم جزيل الشكر على حسن التعاون والتجاوب معنا وتقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير

السنة الجامعية: 2017/2016

الملاحق

المحور الأول: البيانات الشخصية

يرجى وضع علامة (x) في المكان المناسب

1- الجنس:

ذكر ☐ أنثى ☐

2- الفئة العمرية:

30-20 سنة ☐ 40-31 سنة ☐ 50-41 سنة ☐ 50 سنة فأكثر ☐

3- المستوى التعليمي:

متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4- المستويات الإدارية:

إدارة عليا ☐ إدارة وسطى ☐ تنفيذ ☐

5- الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات ☐ من 6 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى أقل من 15 سنة ☐
من 16 إلى 20 سنة ☐ من 21 إلى 25 سنة ☐ من 26 سنة فأكثر ☐

الملاحق

المحور الثاني: يتم في هذا المحور قياس مدى توفر عناصر الإدارة الإلكترونية بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يتوفر المركز الجامعي على خوادم التخزين والاتصال					
2	يستطيع المركز الجامعي أن يتخلى على الأعمال الورقية و التحول إلى العمل الإلكتروني					
3	هناك عدد كافي من الماسحات الضوئية ، الطابعات و عارضات البيانات data show لإنجاز الأعمال و المهام الإدارية بكفاءة عالية					
4	تحرص الإدارة العليا على مواكبة المستجدات التقنية في مجال الحاسب الآلي					
5	يتوفر لدى المركز الجامعي برامج لتبادل المعلومات والبيانات					
6	يوجد بالمركز الجامعي برامج متطورة للاتصال بالانترنت					
7	يتم استخدام البريد الإلكتروني في العمل داخل المركز الجامعي					
8	يملك المركز الجامعي شبكة اتصال داخلية بين مختلف المصالح يعتمد عليها لتسهيل نقل الأفكار والمعلومات					
9	هناك سهولة للولوج إلى الموقع الإلكتروني للمركز الجامعي على شبكة الانترنت					
10	يتوفر المركز الجامعي على خدمة شبكة الاكسترا نت والانترانت					
11	توجد موارد بشرية تحسن استخدام العمل الإلكتروني					
12	يتوفر الدعم المالي اللازم للتدريب و تأهيل الموظفين على تطبيق الية العمل الإلكتروني					
13	يتم تدريب الموظفين على تقنية المعلومات					

الملاحق

المحور الثالث: يتم في هذا المحور قياس عملية تطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ
بوالصوف ميلة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
14	تعتبر عملية التطوير التي يقوم بها المركز الجامعي عملية شاملة وهادفة					
15	يعتمد المركز الجامعي على أساليب لتحسين وتطوير وتبسيط إجراءات العمل					
16	تتظر إدارة المركز الجامعي إلي عملية التطوير الإداري على أنها نظام متكامل					
17	يوفر التطوير الإداري الفاعلية التنظيمية و يحسن المناخ العام بشكل دائم					
18	يعمل المركز الجامعي بشكل مستمر لتحقيق الفاعلية في العمليات الإدارية					
19	يساهم التطوير الإداري في تبسيط إجراءات العمل لكي تتلاءم مع متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية					
20	توجد إدارة متخصصة بإعداد الخطط والدراسات والهياكل للتطوير الإداري					
21	يتم تهيئه العاملين والاستفادة من جهودهم					
22	تؤدي عملية التطوير الإداري إلى رفع كفاءة وفاعلية المركز الجامعي					
23	يتوفر نظام اتصال فعال بين المستويات الإدارية والعاملين المختصين بالعمل الإداري					
24	يحقق المركز الجامعي أهدافه بكل كفاءة و في الوقت المحدد					
25	هناك مشاركة بين الإدارة العليا و العاملين في إدارة التطوير					
26	توجد مشاركة للعاملين في التطوير الإداري توفر لهم الثقة و التي تعد خطوة لنجاح التطوير					
27	يوفر التطوير فرصة المشاركة في الندوات الخاصة بالإدارة الالكترونية					

الملحق رقم 03: مخرجات برنامج الـ SPSS

RELIABILITY

```
/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18 q19 q20 q21 q22 q23 q24 q25 q26 q27
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

[Ensemble_de_données1] C:\Users\User\Documents\SPSS.sav

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	50	100.0
Exclus ^a	0	.0
Total	50	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.896	27

```
FREQUENCIES VARIABLES=qx qa qe qf qex
/STATISTICS=STDDEV VARIANCE MINIMUM MAXIMUM MEAN SUM
/BARCHART PERCENT
/ORDER=ANALYSIS.
```

Effectifs

[Ensemble_de_données1] C:\Users\User\Documents\SPSS.sav

Statistiques

	qx	qa	qe	qf	qex
N Valide	50	50	50	50	50
Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne	1.6600	1.8600	2.7000	2.1000	1.8200
Ecart-type	.47852	.53490	.54398	.67763	.52255
Variance	.229	.286	.296	.459	.273
Minimum	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Maximum	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00
Somme	83.00	93.00	135.00	105.00	91.00

Tableau de fréquences

qx

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	17	34.0	34.0	34.0
انثى	33	66.0	66.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

qa

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide من 20 الى 30 سنة	11	22.0	22.0	22.0
من 31 الى 40 سنة	35	70.0	70.0	92.0
من 41 الى 50 سنة	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

qe

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide متوسط	2	4.0	4.0	4.0
ثانوي	11	22.0	22.0	26.0
جامعي	37	74.0	74.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

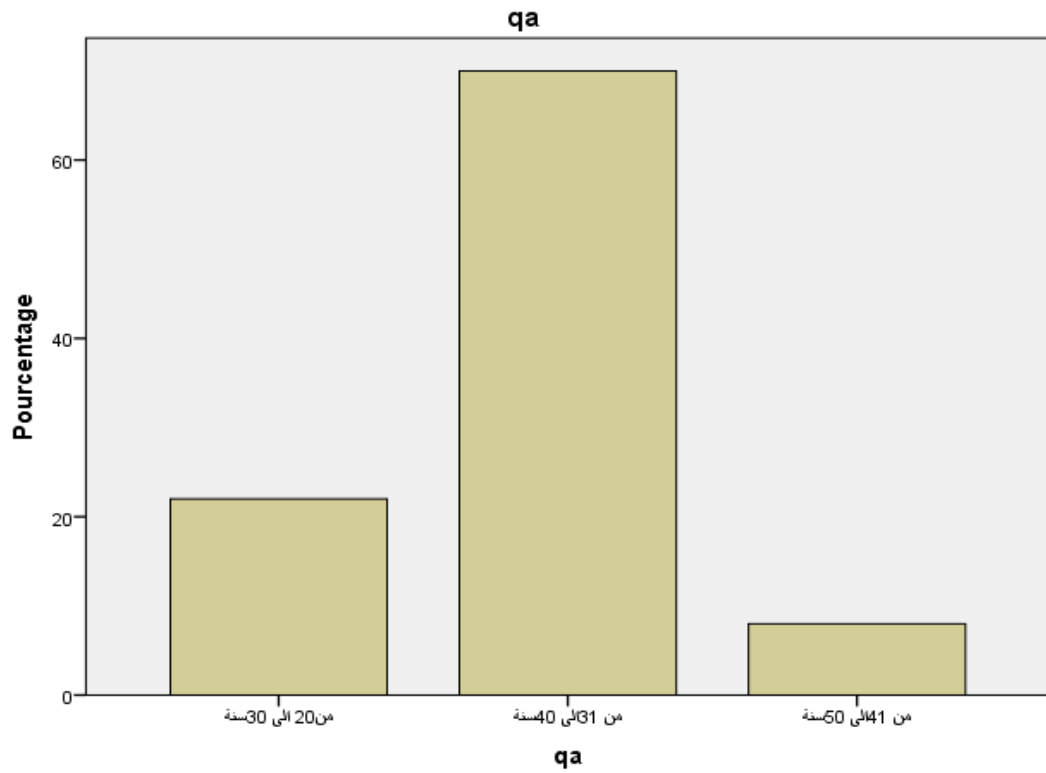
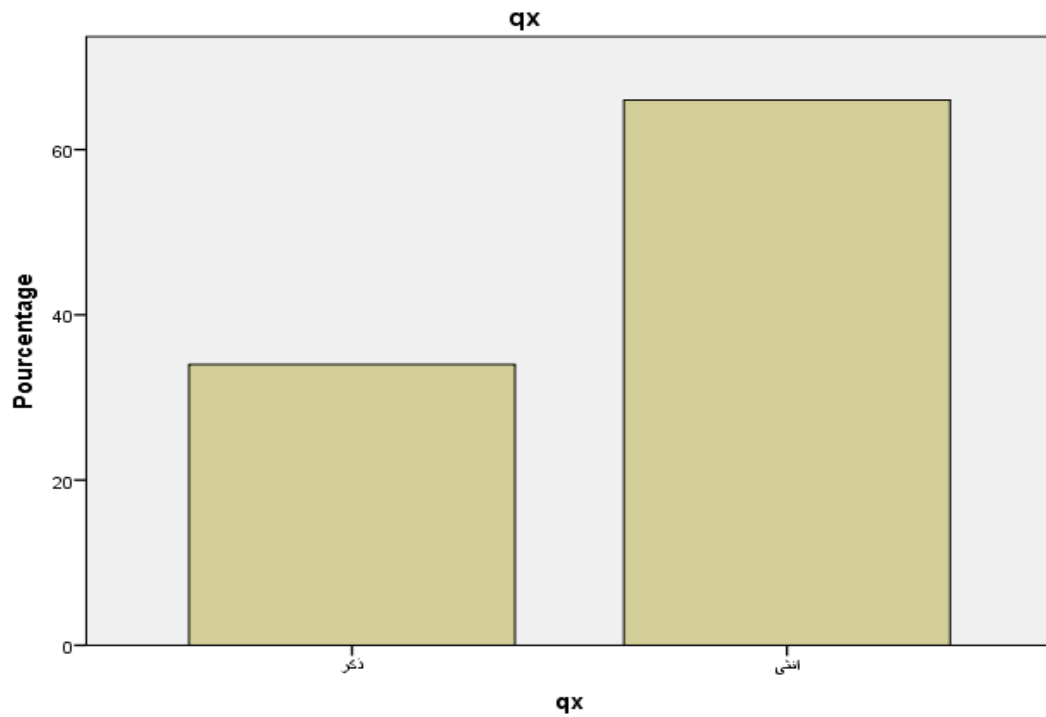
qf

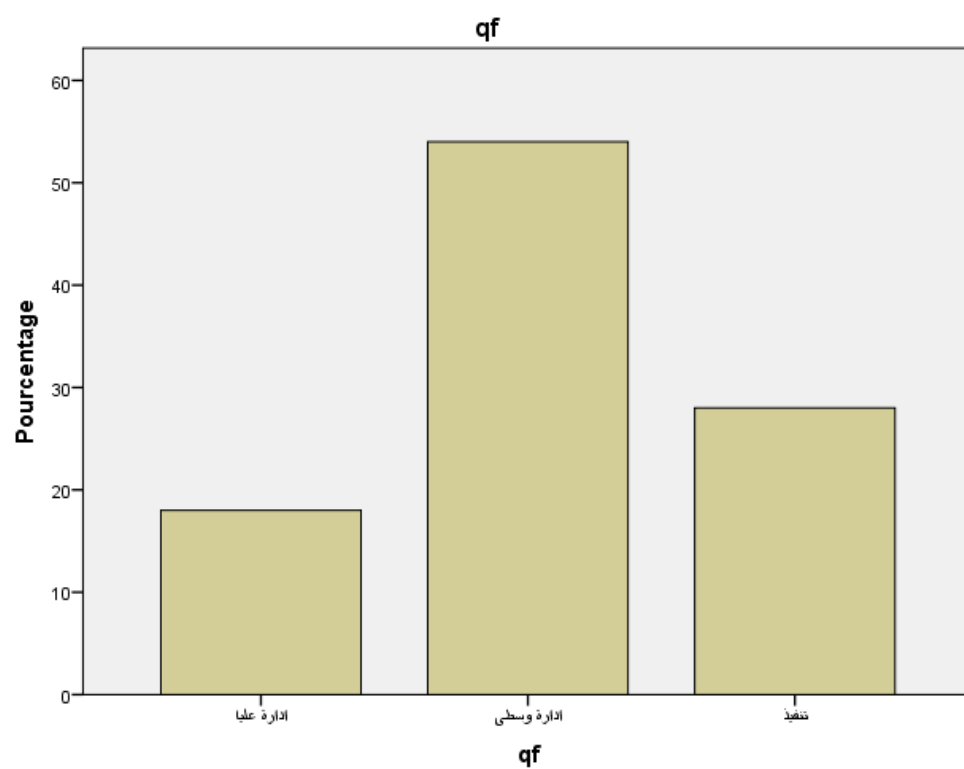
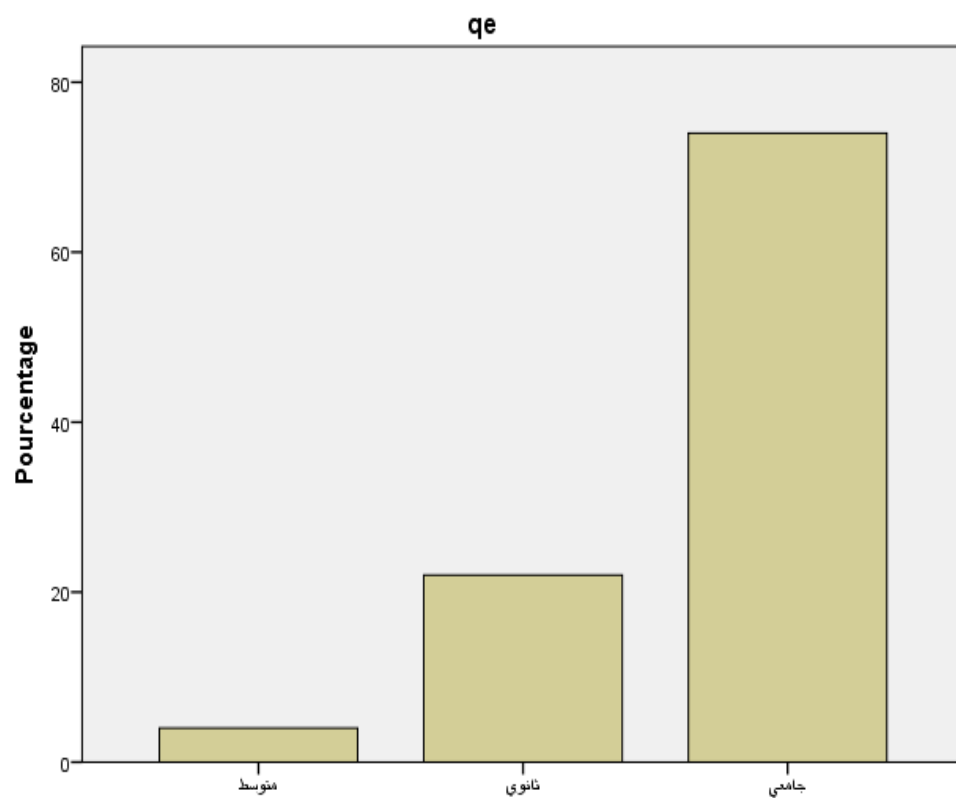
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ادارة عليا	9	18.0	18.0	18.0
ادارة وسطى	27	54.0	54.0	72.0
تنفيذ	14	28.0	28.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

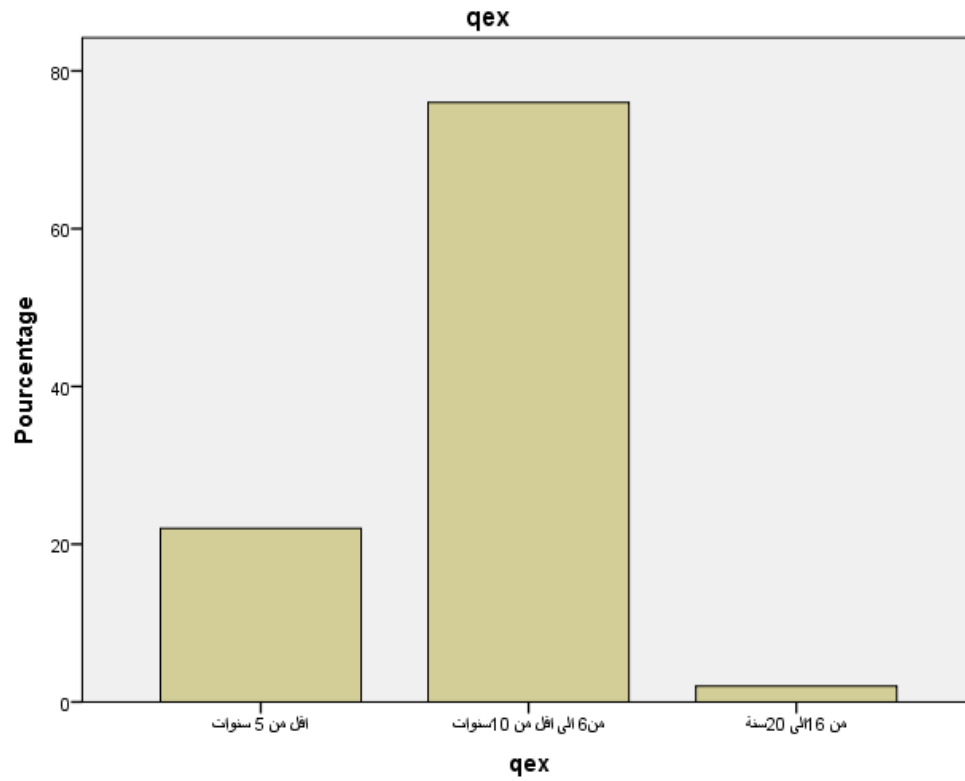
qex

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide اقل من 5 سنوات	11	22.0	22.0	22.0
من 6 الى اقل من 10 سنوات	38	76.0	76.0	98.0
من 16 الى 20 سنة	1	2.0	2.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Diagramme en bâtons







CORRELATIONS

```

/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17 q18
q19 q20 q21 q22 q23 q24 q25 q26 q27
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/STATISTICS DESCRIPTIVES XPROD
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Corrélations

[Ensemble_de_données1] C:\Users\User\Documents\SPSS.sav

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
q1	3.7600	.89351	50
q2	3.0000	1.30931	50
q3	3.0000	1.26168	50
q4	3.3600	1.10213	50
q5	3.9200	.69517	50
q6	3.0200	.99980	50
q7	4.2000	.88063	50
q8	4.2000	.83299	50
q9	3.9400	.84298	50
q10	3.5400	1.01439	50
q11	3.6200	1.00793	50
q12	2.4400	1.09096	50
q13	2.5800	1.07076	50
q14	2.9800	.95810	50
q15	3.0600	.99816	50
q16	3.1200	1.04276	50
q17	3.3800	1.17612	50
q18	3.3200	.95704	50
q19	3.7000	.95298	50
q20	2.8000	1.19523	50
q21	2.6800	1.18563	50
q22	3.8200	.91896	50
q23	2.9000	1.05463	50
q24	3.0200	1.09712	50
q25	2.8400	1.03726	50
q26	2.7000	1.16496	50
q27	2.9600	1.02936	50

الملاحق

		q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	
q1	Corrélation de Pearson	1	-.087-	.344*	.400**	.494**	.394**	.140	
	Sig. (bilatérale)		.547	.014	.004	.000	.005	.332	
	Somme des carrés et produits croisés	39.120	-5.000-	19.000	19.320	15.040	17.240	5.400	1
	Covariance	.798	-.102-	.388	.394	.307	.352	.110	
	N	50	50	50	50	50	50	50	
q2	Corrélation de Pearson	-.087-	1	.062	-.042-	-.067-	.047	-.142-	
	Sig. (bilatérale)	.547		.670	.770	.643	.747	.327	
	Somme des carrés et produits croisés	-5.000-	84.000	5.000	-3.000-	-3.000-	3.000	-8.000-	-6
	Covariance	-.102-	1.714	.102	-.061-	-.061-	.061	-.163-	
	N	50	50	50	50	50	50	50	
q3	Corrélation de Pearson	.344*	.062	1	.338*	.279*	.421**	.202	
	Sig. (bilatérale)	.014	.670		.017	.050	.002	.159	
	Somme des carrés et produits croisés	19.000	5.000	78.000	23.000	12.000	26.000	11.000	1
	Covariance	.388	.102	1.592	.469	.245	.531	.224	
	N	50	50	50	50	50	50	50	
q4	Corrélation de Pearson	.400**	-.042-	.338*	1	.278	.549**	-.034-	
	Sig. (bilatérale)	.004	.770	.017		.051	.000	.817	
	Somme des carrés et produits croisés	19.320	-3.000-	23.000	59.520	10.440	29.640	-1.600-	
	Covariance	.394	-.061-	.469	1.215	.213	.605	-.033-	
	N	50	50	50	50	50	50	50	
q5	Corrélation de Pearson	.494**	-.067-	.279*	.278	1	.413**	.260	
	Sig. (bilatérale)	.000	.643	.050	.051		.003	.068	
	Somme des carrés et produits croisés	15.040	-3.000-	12.000	10.440	23.680	14.080	7.800	1
	Covariance	.307	-.061-	.245	.213	.483	.287	.159	
	N	50	50	50	50	50	50	50	
q6	Corrélation de Pearson	.394**	.047	.421**	.549**	.413**	1	.250	
	Sig. (bilatérale)	.005	.747	.002	.000	.003		.080	
	Somme des carrés et produits croisés	17.240	3.000	26.000	29.640	14.080	48.980	10.800	1
	Covariance	.352	.061	.531	.605	.287	1.000	.220	
	N	50	50	50	50	50	50	50	
q7	Corrélation de Pearson	.140	-.142-	.202	-.034-	.260	.250	1	
	Sig. (bilatérale)	.332	.327	.159	.817	.068	.080		
	Somme des carrés et produits croisés	5.400	-8.000-	11.000	-1.600-	7.800	10.800	38.000	1
	Covariance	.110	-.163-	.224	-.033-	.159	.220	.776	
	N	50	50	50	50	50	50	50	
q8	Corrélation de Pearson	.422**	-.112-	.252	.076	.592**	.314*	.445**	
	Sig. (bilatérale)	.002	.438	.077	.602	.000	.027	.001	
	Somme des carrés et produits croisés	15.400	-6.000-	13.000	3.400	16.800	12.800	16.000	3
	Covariance	.314	-.122-	.265	.069	.343	.261	.327	
	N	50	50	50	50	50	50	50	
q9	Corrélation de Pearson	.197	.351*	.326*	.134	.235	.244	.181	
	Sig. (bilatérale)	.170	.012	.021	.355	.100	.088	.207	
	Somme des carrés et	7.280	19.000	17.000	6.080	6.760	10.060	6.600	

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميله، وذلك من خلال طرح الإشكالية التالية:

هل تساهم الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف- ميله.

وبهدف الإجابة على هذه الإشكالية قسمت الدراسة الى ثلاث فصول، حيث تناول الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الالكترونية، اما الفصل الثاني فخصص لتطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، اما الفصل الثالث فكانت فيه محاولة لدراسة واقع مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي لميله، وقد تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستمارة كأداة لجمع البيانات.

وبعد اختبار الفرضيات الأربعة تم قبولها، وبالتالي قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على أن الإدارة الالكترونية فعلا تساهم في تطوير العمل الإداري بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف بميله.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، العمل الاداري، التطوير الاداري.

Résumé:

Cette étude visait à identifier la réalité de la contribution de la E-administration au développement du travail administratif au niveau du centre universitaire Abdelhafid BOUSSOUF Mila, pour ça nous introduisant la problématique suivant:

Est-ce que la E-administration contribuent au développement du travail administratif au niveau du centre universitaire Abdelhafid BOUSSOUF Mila.

Pour répondre à cette problématique nous avons divisées le travail sur trois chapitres, le premier chapitre portait sur le cadre théorique de la E-administration, tandis que le second chapitre consacre au développement du travail administratif dans les établissements d'enseignement supérieur, et le troisième a été étudier la réalité de la contribution de l'E-administration au le développement du travail administratif au niveau du Centre universitaire Abdelhafid BOUSSOUF Mila, était l'approche descriptive et analytique et utiliser le formulaire ci-dessous comme outil de collecte de données.

Après avoir testé les quatre hypothèses, nous avons toutes acceptée, et donc accepter l'hypothèse principale, qui stipule que la E-administration contribue effectivement au développement du travail administratif au niveau du centre universitaire Abdelhafid BOUSSOUF Mila.

Mots-clés: E-administration, travail administratif, développement administratif.