



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

المرجع :/2015

القسم: علوم التسيير

الميدان : علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص : مالية و بنوك

مذكرة بعنوان :

**إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية
حالة: المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة-**

مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص مالية و بنوك

إشراف الأستاذ:

من إعداد الطالبة:

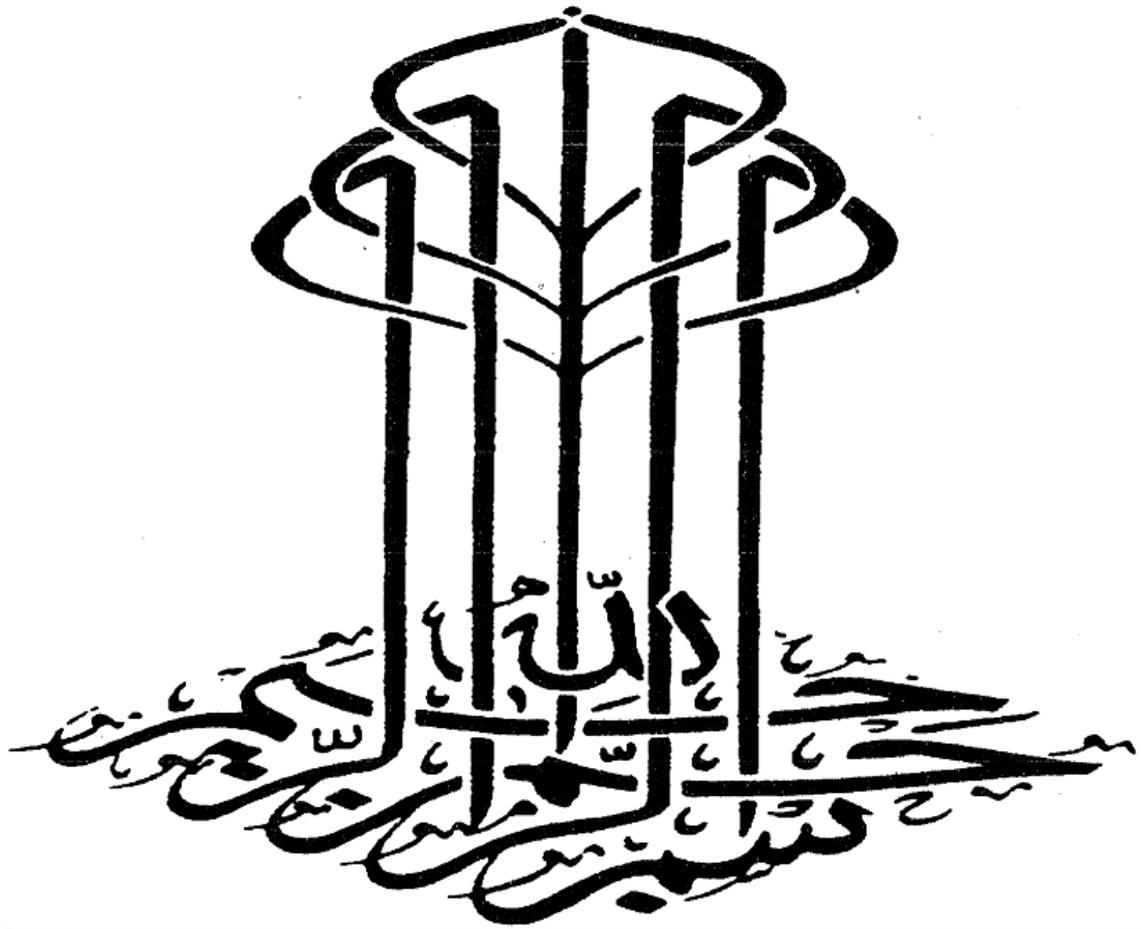
- بوالريحان فاروق

- ناموس وافية

لجنة المناقشة:

الرقم	اسم و لقب الأستاذ	الجامعة	الصفة
1	غيشي عبد العالي	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة	رئيسا
2	قرين الربيع	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة	مناقشا
3	بوالريحان فاروق	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة	مشرفا و مقرا

السنة الجامعية: 2014/2015



شكر وتقدير

نشكر الله عز وجل ونحمده حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه ملء السموات وملء الأرض الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا في انجاز هذا العمل من أجل المواصلة، ونصلي ونسلم ونبارك على الحبيب المصطفى محمد النبي الأمي الذي علم الأمم . أتوجه بالشكر والتقدير مقرونا بخالص الدعاء إلى الله سبحانه وتعالى أن يجزي خير الجزاء كل من:

الأستاذ المشرف بوالريحان فاروق لما بدله من جهد واهتمام في متابعة هذه الدراسة، وما قدمه من توجيه وتشجيع كان له بالغ الأثر في إتمام هذا العمل على النحو الذي هو عليه.

كما أتقدم بالشكر والامتنان إلى أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبولهم مناقشة هذه الدراسة.

وأتوجه بالشكر الجزيل إلى جميع الأساتذة الأفاضل الذين شاركوا في تحكيم أداة هذه الدراسة لما قدموه من آراء وأفكار بناءة ساهمت في تصميم الإستبانة بشكلها النهائي.

وأتوجه بالشكر الجزيل إلى الأستاذين جادلي سمير و قرين الربيع اللذين أمداني بالمراجع لإتمام هذا العمل وكل أساتذة وموظفي المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف خاصة مصلحة المستخدمين والوسائل.

أخيرا وليس بآخر أتقدم بالشكر الجزيل لكل أولئك الذين تعاونوا معي بشكل أو بآخر لإتمام هذه الدراسة ولو بكلمة طيبة.

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم
" و ما أوتيتم من العلم إلا قليلا "
صدق الله العظيم

ما تعلمنا إلا قليلا، هذا القليل كان دليلا، دليل جيد جعلناه نجاحا عظيما'
فالحمد لله بكرة وأصيلا
وباسم الله وضعنا حجر الأساس
و نشكر الله من أعماق الأنفاس

و بالحمد لله أهدي نجاحي إلى أعز الناس إلى الذين قال فيهما ربي
'و اخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني
صغيرا'

إلى أبي أطال الله في عمره، وزاد الله رزقه إن شاء الله .
إلى أمي أدامها الله ، وجعل الجنة تحت أقدامها ، وحفظ الله صحتها
إلى إخوتي الأعراء لبنى، سفيان، إحسان، أنور ، حسين وزوجته
نصيرة، إلى مفيدة وزوجها كمال وأبناؤها آدم وصهيب، حفظهم الله
وزادهم رزقا.

إلى من جمعتني بهم أحلى الذكريات وقضيت معهم أمتع اللحظات ورسمنا
معا أجمل الأمنيات صديقاتي الحبيبات: وفاء، أمينة، وسام، الطاووس،
خديجة، لمياء، زينب، زهرة، أسماء، ياسمينية.

وإلى الغالية والحبيبة والرفيقة: مريم

والى كل من ساعدني جهدا و دعاءا صالحا بأن يجعله الله دائما ناجحا.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	البسمة
	الشكر والتقدير
	الإهداء
II	فهرس المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
أ- و	المقدمة العامة
	الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية
02	تمهيد
03	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
03	المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية
08	المطلب الثاني: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية
10	المطلب الثالث: عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية
15	المطلب الرابع: دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية
17	المبحث الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
17	المطلب الأول: المتطلبات المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية
20	المطلب الثاني: المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية
21	المطلب الثالث: المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية
23	المطلب الرابع: المتطلبات المكملة
26	المبحث الثالث: منهجية تطبيق الإدارة الإلكترونية
26	المطلب الأول: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية
29	المطلب الثاني: تقييم أداء الإدارة الإلكترونية

31	المطلب الثالث: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية	
33	المطلب الرابع: بعض تجارب تطبيق الإدارة الإلكترونية	
37	خلاصة الفصل	
	الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للإدارة الجامعية	
39	تمهيد	
40	المبحث الأول: ماهية الجامعة	
40	المطلب الأول: مفهوم الجامعة	
44	المطلب الثاني: أهداف الجامعة	
45	المطلب الثالث: الأدوار الرئيسية للجامعة	
47	المطلب الرابع: نظام الجامعة	
50	المبحث الثاني: أساسيات حول الإدارة الجامعية	
50	المطلب الأول: تعريف الإدارة الجامعية	
51	المطلب الثاني: وظائف الإدارة الجامعية	
54	المطلب الثالث: أنماط الإدارة الجامعية	
56	المطلب الرابع: بناء وهيكلية الإدارة الجامعية	
58	المبحث الثالث: تطوير الإدارة الجامعية	
58	المطلب الأول: أسس تطوير الإدارة الجامعية	
59	المطلب الثاني: الاتجاهات الحديثة في الإدارة الجامعية	
61	المطلب الثالث: إدارة الجامعة الإلكترونية	
62	المطلب الرابع: نماذج عن إدارة الجامعة الإلكترونية	
65	خلاصة الفصل	
	الفصل الثالث: واقع إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة	
67	تمهيد	
68	المبحث الأول: التعريف بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف	

	بميله	
68	المطلب الأول: تقديم المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميله	
69	المطلب الثاني: التنظيم الإداري للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة	
75	المطلب الثالث: تعداد المستخدمين الإداريين والتقنيين والعاملين بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-	
78	المبحث الثاني: تصميم الدراسة الميدانية	
78	المطلب الأول: منهج الدراسة	
80	المطلب الثاني: اختبار الاستبيان	
83	المطلب الثالث: وصف عينة الدراسة	
90	المبحث الثالث: تحليل إجابات أفراد العينة واختبار الفرضيات	
91	المطلب الأول: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة	
94	المطلب الثاني: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على أسئلة المحور الثاني	
96	المطلب الثالث: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على أسئلة المحور الثالث	
98	المطلب الرابع: اختبار الفرضيات	
102	خلاصة الفصل	
104	الخاتمة	
109	المراجع	
117	الملاحق	

قائمة الجداول والأشكال

أولاً: قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	إيرادات صناعة المعلومات والاتصالات	34
02	أمثلة لتاريخ نشأة بعض الجامعات في دول مختارة	42
03	الرقابة حسب المستويات الإدارية	53
04	تطور عدد الموظفين (الإداريين + التقنيين +أعوان المصالح+ الأعوان المتعاقدين)	75
05	توزيع الموظفين حسب رتبهم في المركز الجامعي لميلة	75
06	توزيع إشارات المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-	77
07	أسماء الأساتذة محكمي الاستبيان الأولي	80
08	يبين قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ للعينة التجريبية (10 أفراد)	81
09	يبين قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستبيان النهائي	81
10	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	83
11	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	84
12	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	85
13	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية	87
14	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان الانتماء في الوظيفة	88
15	النسب المئوية والتباين والانحراف المعياري لعبارات وضع إستراتيجية وخطط التأسيس.	90
16	النسب المئوية والتباين والانحراف المعياري لعبارات تطور التنظيم والخدمات والمعاملات.	92
17	النسب المئوية والتباين والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول المتطلبات الإدارية.	93
18	النسب المئوية والتباين والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني	94
19	النسب المئوية والتباين والانحراف المعياري لعبارات المحور الثالث	96

ثانياً: قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	أبعاد التطور التكنولوجي باتجاه الإنترنت والإدارة الإلكترونية	05
02	خصائص الإدارة الإلكترونية	07
03	عناصر الإدارة الإلكترونية	11
04	وظائف الإدارة الإلكترونية	14
05	نسبة مستخدمي الإنترنت في الإمارات	35
06	نظام الجامعة	47
07	الهيكل التنظيمي لبيئة الجامعة	51
08	الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة-	70
09	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	83
10	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	84
11	ترتيب أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	86
12	ترتيب أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية	87
13	ترتيب أفراد عينة الدراسة حسب مكان الانتماء في الوظيفة	89

ثالثاً: قائمة الملاحق:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الاستبيان في صورته الأولية	117
02	الاستبيان في صورته النهائية	122
03	قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ للعينة التجريبية (10 أفراد)	126
04	قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستبيان النهائي	128
05	وصف العينة حسب البيانات الشخصية	130
06	تحليل إجابات أفراد العينة بالنسبة المئوية على أسئلة الاستبيان	133

المقدمة العامة

شهد العالم نهاية القرن العشرين تطورات سريعة في عدة قطاعات، ولعل أكثر هذه التطورات شيوعاً تلك الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فقد أثرت التقنيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على ميادين الحياة، ودفعت إلى إحداث تغيرات هائلة ومؤثرة حملتها للتحويل نحو النمط الإلكتروني وبرز ما يعرف بالإدارة الإلكترونية. هذه الإدارة تعود فكرتها إلى سنة 1973م في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث أنها تعتمد أساساً على استخدام خليط من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للقيام بجميع العمليات الإدارية لاسيما بعد استخدام شبكة الانترنت، حتى أصبح الآن الكثير من المؤسسات ومن بينها الجامعات تدير أنشطتها المتنوعة دون استخدام الأساليب الروتينية المختلفة وذلك بهدف تحسين أدائها وتعزيز مركزها، وهذا ما يضمن عدم إرهاق المواطن من جهة وسلامة أداء الموظف من جهة ثانية، لذلك إنطلقت العديد من الدول كالجزائر لسلك هذا النهج وإرساء مبادئه كبدائية لتحقيق العصرية ومواكبة التطورات الهائلة بتطبيق الإدارة الإلكترونية خاصة في الجامعات الجزائرية التي تسعى لمنافسة الجامعات الدولية الأخرى وتحقيق نتائج جيدة.

أولاً- إشكالية الدراسة:

باعتبار الإدارة الإلكترونية لها وقعها في تغيير الجامعات الجزائرية وبالتالي على نمط العلاقة بينها وبين تقديم الخدمة والتي إنتقلت من شكل تقليدي إلى شكل معاصر ورشيد، ويمكننا طرح الإشكالية التالية:

ما مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بموصوف بميله ؟

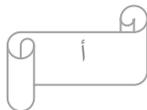
ولمعالجة الإشكالية نقوم بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ❖ هل يقوم المركز الجامعي لميله بتطبيق الإدارة الإلكترونية ؟
- ❖ هل يتوفر المركز الجامعي لميله على المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ؟
- ❖ هل يتوفر المركز الجامعي لميله على المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ؟
- ❖ هل تتوفر الموارد المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي لميله ؟
- ❖ هل هناك معوقات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي لميله ؟

ثانياً - فرضيات الدراسة:

يمكن وضع الفرضية الرئيسية التالية:

"هناك إمكانية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي لميله."



ويندرج تحت هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- ❖ يتوفر المركز الجامعي لميلة على المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ❖ يتوفر المركز الجامعي لميلة على المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ❖ هناك نقص في الموارد المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي لميلة.
- ❖ هناك معوقات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي لميله والمتمثل في غياب دورات تدريبية ودعم مالي كافي لتأهيلهم على تطبيق آلية العمل الإلكتروني.

ثالثاً- الدراسات السابقة: وقد تم تصنيف هذه الدراسات حسب عامل الزمن من الأحدث إلى الأقدم.

الدراسة الأولى:

وهي عبارة عن دراسة قدمت للحصول على شهادة الماجستير في الإدارة التربوية بعنوان " معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية " لساري عوض الحسنات، وقد أنجزت هذه الدراسة بجامعة الدول العربية بالقاهرة سنة 2010م، وكانت إشكالية هذه الدراسة حول أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية؟ وهي دراسة هدفت إلى تسليط الضوء على أهم معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية والآليات التي من خلالها يمكن الحد أو القضاء على هذه المعوقات أما عن مجتمع الدراسة فيتكون من أعضاء وموظفي الهيئة الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، وقد بلغ عدد الجامعات أربع جامعات بفرعها المختلفة، حيث بلغ العدد الإجمالي لمفردات الدراسة (577) فرداً، واستخدم المنهج الوصفي وقام ببناء إستبانة لتحديد واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية والمعوقات التي تواجهها. وقد توصلت هذه الدراسة إلى الإسراع في التحول نحو الإدارة الإلكترونية والتخلي عن الإجراءات الروتينية وتوفير البنية التحتية الملائمة لتطبيقها وهذا التغلب على المعوقات التقنية وتطوير مهارات الموظفين وتأهيل عدد من منتسبي الجامعة من خلال البعثات العلمية والدورات التدريبية وهذا لمقاومة المعوقات البشرية، أما فيما يخص المعوقات المالية وعن مواجهتها فقد توصلت الدراسة إلى توفير الدعم المالي لتلبية إحتياجات الإدارة الإلكترونية أو إعطاء مشروع تطبيقها للقطاع الخاص للقيام بتنفيذه وتغطية إحتياجاته.

الدراسة الثانية:

هي عبارة عن دراسة قدمت للحصول على شهادة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط بعنوان " معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة " لمنى عطية البشري، وقد أنجزت هذه الدراسة بجامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية سنة 2009م، ودارت إشكالية هذه الدراسة حول ما معوقات تطبيق

الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس؟ وهي دراسة هدفت للتعرف على معوقات تطبيق الإدارة في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة وتتمثل في المعوقات الإدارية، التقنية، البشرية، المالية، والتعرف على أبرز الآليات المقترحة للتغلب على تلك المعوقات من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس المكلفات بالعمل الإداري في إدارات جامعة أم القرى بمكة المكرمة والبالغ عددهم (411)، وقد استخدمت الدراسة النهج الوصفي التحليلي، كما تم الاستعانة بالإستبانة كأداة لجمع المعلومات وقد توصلت الدراسة إلى نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية، وضع برامج تدريبية تعمل على رفع كفاءة الإداريات وتأهيلهن للتعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية، والتواصل مع مؤسسات القطاع الخاص للحصول على الدعم المالي والتقني المناسب لتلبية احتياجات الإدارة الإلكترونية.

الدراسة الثالثة:

هذه الدراسة قدمت لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، تحت عنوان " إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين) " لمحمد بن سعيد محمد العريشي، وقد أنجزت هذه الدراسة في جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية سنة 2008م، وقد دارت إشكالية هذه الدراسة حول ما إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)؟ وهي دراسة هدفت إلى التعرف على درجة إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للتربية و التعليم بالعاصمة المقدسة (بنين) والبالغ عددهم (428)، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة توفير خدمة الإنترنت لكافة الإدارات والأقسام التابعة للإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة وكذلك تشجيع العاملين في مجال الإدارة وتهيئتهم للتحول نحو الإدارة الإلكترونية من خلال رصد أنظمة جيدة للحوافز للتغلب على المقاومة التي يبديها البعض لعملية التغيير وكذلك عقد الدورات التدريبية اللازمة لتتقيفهم.

الدراسة الرابعة:

هذه الدراسة قدمت لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط بعنوان "المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس " لخليفة بن صالح بن خليفة المسعود، وقد أنجزت هذه الدراسة في جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية سنة 2008م وقد دارت إشكالية هذه الدراسة حول ما المتطلبات البشرية والمادية اللازم توافرها لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية وذلك من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها في محافظة الرس؟ وهي دراسة هدفت لمعرفة المتطلبات البشرية والمادية اللازم توافرها في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها، أما عن مجتمع الدراسة فيتكون من

جميع مديري المدارس الحكومية ووكلائها في المدن والقرى والهجر التابعة لإدارة التربية والتعليم بمحافظة الرس وعددهم 238 مديرا ووكيلا، وقد استخدم الباحث المنهج الوصف المسحي، وتوصلت الدراسة إلى أن تعمل الجهات المختصة في وزارة التربية والتعليم على إستقطاب العناصر البشرية وتوفير البنية التحتية اللازمة من أجهزة حاسوبية وتوفير شبكات الاتصال، والبرامج الحاسوبية التي تساهم في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس.

وتتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في التأكيد على تناول ما يلي:

- ❖ الأسس النظرية للإدارة الإلكترونية، وأهمية تطبيقها في الجامعات واختصارها للوقت والجهد والمال.
- ❖ المتطلبات اللازمة (البشرية، المالية، التقنية، المادية) لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ❖ تشابهت كذلك في المعوقات والعقبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات.

رابعا- أهداف الدراسة:

نسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ❖ التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات.
- ❖ تسليط الضوء على واقع توفر الموارد المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات.
- ❖ إبراز أهم معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات ومحاولة إعطاء اقتراحات لمعالجتها.

خامسا- أهمية الدراسة:

(أ) الأهمية العملية:

- ❖ تتضح أهمية البحث من تناولنا موضوع يتعلق بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لصالح تطوير العمل الإداري في الجامعة.
- ❖ كما تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول موضوع الجامعات الذي يعد مصدراً للمهارات والكفاءات التي تطور المجتمع من جهة والدولة من جهة أخرى.
- ❖ مواكبة آخر التطورات وتسخيرها بما يخدم مجتمعنا، ومحاولة تعميم الوظائف الإدارية المختلفة المستخدمة بشكل إلكتروني، في محاولة للوصول إلى المفهوم الأوسع الذي يحوي الإدارة الإلكترونية.

ب) الأهمية العلمية:

- ❖ سد بعض النقص في أدبيات الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية حيث يضيف هذا البحث معرفة جديدة تساهم في تقدم الإدارة في المؤسسات.
- ❖ يمكن أن تكون هذه الدراسة نواة لدراسات أخرى تقيس متطلبات الإدارة الإلكترونية ودراسة متغيرات أخرى غير المتغيرات التي تناولتها الدراسة الحالية.

سادسا- أسباب إختيار الموضوع:

ينبع إختيار الطالبة لهذا الموضوع للأسباب الآتية:

أ) أسباب موضوعية:

- ❖ نجاح الإدارة الإلكترونية على المستوى الإقليمي والعالمي بالرغم من وجود أوجه إختلاف كبيرة بين بلدان وشعوب العالم.
- ❖ ولعل أهم سبب لإختيار موضوع الدراسة هو الحدائة النسبية لهذا الموضوع وأهميته البالغة في عالم اليوم.

ب) أسباب ذاتية:

- ❖ يمكن إدراج سبب ذاتي وهو إهتمام الطالبة بكل ماله علاقة بالإدارة الإلكترونية ومدى تطبيقها في الجامعات.

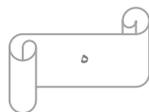
سابعا- حدود الدراسة:

- ❖ الحدود الموضوعية: يقتصر موضوع الدراسة حول إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية.
- ❖ الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة.
- ❖ الحدود الزمانية: السداسي الثاني من السنة الدراسية 2014/2015.

ثامنا- المنهج المستخدم:

تمت الإستعانة ب:

- المنهج الوصفي التحليلي: وذلك بإعتباره المنهج الملائم والمناسب لهذا الموضوع وذلك من خلال تقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع، هذا بالنسبة للجانب النظري كما إعتدنا عليه في الجانب التطبيقي عن طريق جمع البيانات من خلال الإستبانة والتي تعد أداة البحث الأساسية المتعلقة بإختبار الفرضيات وقياس وجهات النظر والاتجاهات.
- وإستخدما الإستبيان بغرض تجسيد الجانب النظري في الجانب التطبيقي وذلك بإختيار حالة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف- ميلة-.



ثامنا - هيكله الدراسة:

ونحن في صدد معالجة هذا الموضوع فإننا إرتأينا لتقسيم الدراسة إلى:

الفصل الأول وهو بعنوان الإدارة الإلكترونية سنتطرق فيه إلى ماهية الإدارة الإلكترونية، عناصرها، متطلباتها ومعوقاتنا... الخ.

الفصل الثاني بعنوان الإطار المفاهيمي للإدارة الجامعية وسنتطرق فيه إلى مفهوم الجامعة، الإدارة الجامعية وظائفها، وكذلك تطورها... الخ.

الفصل الثالث سنتطرق فيه إلى واقع إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي لميله مع إبراز المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وأهم المعوقات التي تحول دون تطبيقها.

الفصل الأول

الإدارة الإلكترونية

مباحث الفصل

← تمهيد

← المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

← المبحث الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

← المبحث الثالث: منهجية تطبيق الإدارة الإلكترونية

← خلاصة الفصل

تمهيد:

تتمثل أهم السمات التي تميز العصر الذي نعيشه - القرن الحادي والعشرين - في ميلاد المعلومات من حولنا، وازدياد استخدامنا لهذه المعلومات، ويتمثل ذلك بصورة جلية في نمو شبكة الإنترنت وازدياد الاعتماد على البريد الإلكتروني، وازدياد المواقع التي تقدم خدماتها على الشبكة العالمية، فبدأ الإنسان ينتقل إلى الحياة الرقمية بعد أن أدخلت التقنيات الرقمية إلى كل مجالات الحياة.

وفي ظل هذا التقدم العلمي وظهور ما يسمى التقنية الرقمية أو الإلكترونية، كان لابد لدول العالم أن تتجه نحو الاستفادة من هذه التقنية في كافة المجالات، بما في ذلك المجالات الإدارية، كما دخلت هذه التقنية الرقمية في الحكومة الإلكترونية وكذا في مجال الإدارة الإلكترونية، حيث تسعى الدول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية على كافة تعاملاتها.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية من الأساليب المعاصرة التي تسعى لتحويل بعض المؤسسات إلى مؤسسات إلكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إنجاز أعمالها ووظائفها الإدارية.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

نظرا لإعتماد الإدارة الحديثة حاليا على التقنية المتطورة التي تساعدها على إنجاز أعمالها، نجد من الضروري التطرق إلى مفهومها الشائع بكثرة هذه الأيام في الكثير من دول العالم والتي يطلق عليها الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية (e-management) من المصطلحات العلمية المستحدثة تماما في مجال العلوم العصرية والتي أشير إليها بالعديد من التعاريف ومن أهمها :

الإدارة الإلكترونية هي عملية تحويل ونقل وتغيير شكل الأعمال والخدمات التقليدية وجعلها أعمالا تنفذ عبر الأجهزة الإلكترونية ومن خلال الاستعانة بالبرمجيات المساندة، بمعنى الاستغناء عن الإدارة وبالأسلوب الورقي التقليدي. [شعبان العاني وآخرون، 2011، ص: 33].

ويذهب [محمد الحسن، 2011، ص: 41] إلى أن الإدارة الإلكترونية " منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر ومن الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية مثل: البريد الإلكتروني (Email) والتحويلات الإلكترونية (Electronic funds transfer) والتبادل الإلكتروني للمستندات (EDI) أو الفاكس والنشرات الإلكترونية."

وعرفها روكس (Roux) على أنها: " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولاسيما شبكة الإنترنت كأداة لتطوير إدارة أفضل وتحقيق جودة للمواطنين" [Roux, 2010, P:21].

كما تعرف على أنها: "إستخدام وسائل الإتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تسيير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من إستخدام وسائل الإتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة". [مختار، 2007، ص: 05].

ومما سبق يمكن إستخلاص التعريف الإجرائي التالي: بإختصار يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري من إدارة يدوية إلى إدارة بإستخدام الحاسب وذلك بالإعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف.

الفرع الثاني: نشأة الإدارة الإلكترونية

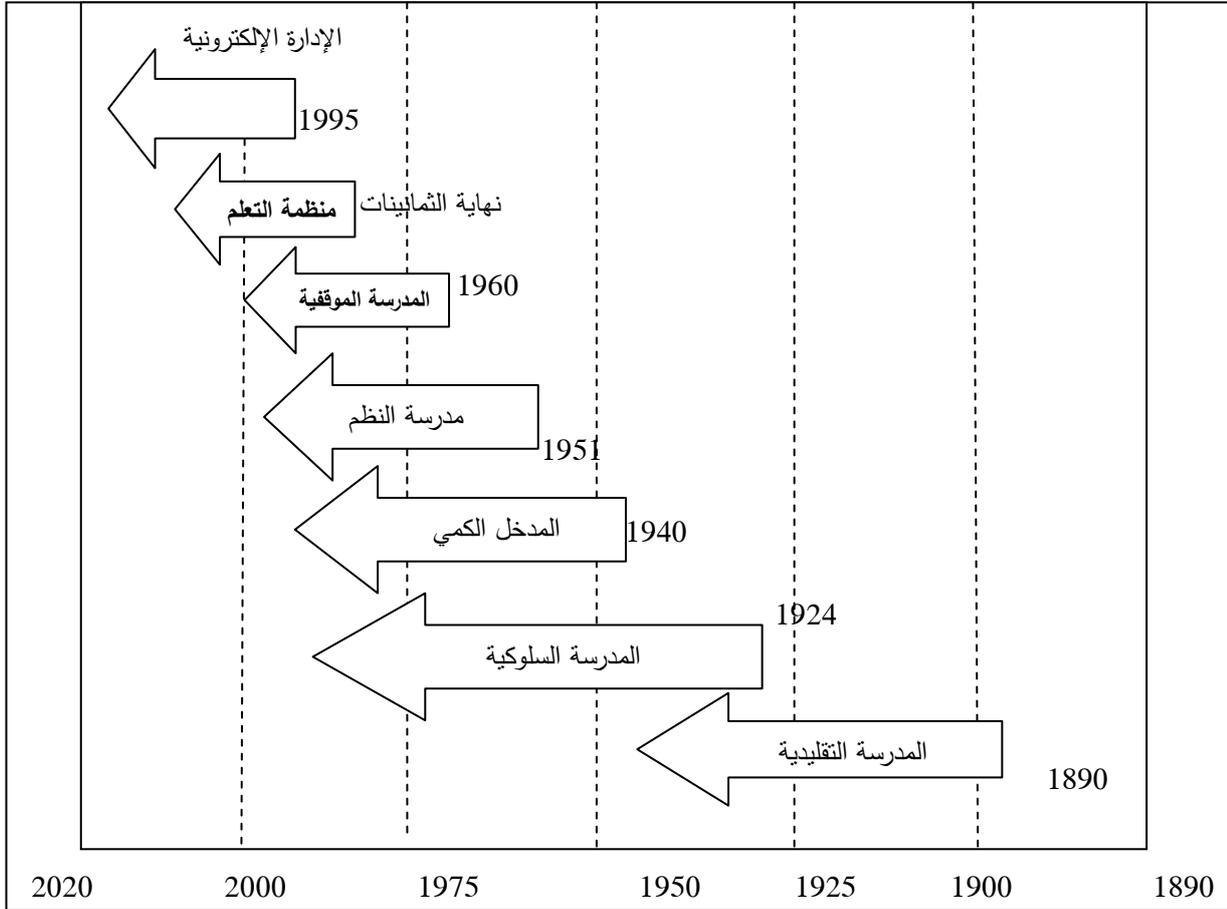
تطورت فكرة توظيف المعلومات في الإدارة تطورا كبيرا، حيث أصبح الاعتماد على التقنية متمثلا في ثورة تخطت فكرة الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة، واستخدامها في توجيه سياسات وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية، والتي سميت بالإدارة الإلكترونية وتعد من المصطلحات الحديثة التي نتجت عن الثورة المعلوماتية وبدأت مع بداية القرن العشرين. [محمد مالك، 2008، ص:11].

وبدأ استخدام تقنيات الحاسبات والمعلومات عام 1900م ابتداء من التلغراف والراديو والهواتف والتلفاز إلى الحاسوب والبرمجيات ثم القمار الصناعية والتقنيات الرقمية (Digital) بالإضافة إلى شبكات المعلومات. وقد سبقت أتمتة المكاتب وجود الحاسوب بأكثر من عقدين من الزمن، وعرفت الإدارة بعض أنماط إستخدام الآلات في ربط دوائرها منها آلات الهاتف والفاكس والميكروفيلم وغيرها، لكن الثورة الحقيقية لتطوير الإدارة ارتبطت بقوة ببداية ظهور الحاسوب الذي كان نقلة كبرى. [أحمد أبو هاشم الشريف، 2013، ص:64].

إن بدايات الإدارة الإلكترونية (أتمتة المكاتب) بدأت منذ 1960م عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح معالج الكلمات فعاليات طابعاتها الكهربائية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب وإستخدام معالج الكلمات (Word Processing)، وأن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر سنة 1964م عندما أنتجت هذه الشركة جهاز طرحته في الأسواق أطلق عليه إسم MT/ST (الشريط الممغنط / أو جهاز الطباعة المختار). [عبد الرزاق السالمي، 2008، ص:32].

وقد حدد المختصون في الإدارة مسارًا تاريخيًا متصاعدًا لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمن، فمن المدرسة الكلاسيكية إلى مدرسة العلاقات الإنسانية والتي تنامت وتوجت في المدرسة السلوكية، وإلى المدخل الكمي ثم مدرسة النظم في بداية الخمسينات ثم المدرسة الموقفية فمدخل منظمة التعلم في الثمانينات لتنتج مسيرة التطور في منتصف التسعينات بصعود الإدارة الإلكترونية. [عبود نجم، 2009، ص:161].

الشكل رقم (01): أبعاد التطور التكنولوجي باتجاه الانترنت وإدارة الإلكترونية



المصدر: [عبود نجم، 2009، ص:162].

الشكل أعلاه يبين أن الإدارة الإلكترونية هي امتداد التطور التكنولوجي، بحيث كانت المدارس الإدارية كالمدرسة التقليدية، السلوكية... الخ، على مدى قرن من الزمن تحاول تبسيط وتسهيل العمل الإداري إلى أن توجت بالإدارة الإلكترونية، وهذه الأخيرة ذات أبعاد تكنولوجية أكثر من أي مرحلة تاريخية تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا.

الفرع الثالث: خصائص الإدارة الإلكترونية

يمكن حصر أهم الخصائص التي تميز الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

- ❖ ممارسات الإدارة الإلكترونية تشير إلى إنجاز كل الأعمال والمعاملات بين أطراف التعامل من وسيط إلكتروني.
- ❖ تتم عملية معالجة المشاكل في الإدارة الإلكترونية باستخدام الكمبيوتر عبر المسافات البعيدة مما يؤدي إلى استبعاد الكثير من الأحوال المادية والبشرية أو التقليل من استخدامها إلى أقل قدر ممكن.
- ❖ هي إدارة بلا أوراق حيث تتكون من الأرشيف، البريد، المفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية.
- ❖ هي إدارة بلا مكان تعتمد على التليفون المحمول والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد.
- ❖ هي إدارة بلا زمان تعمل 24 ساعة على 24 ساعة 07 أيام على 07 أيام، فحن وشعوب أخرى تعمل، لذلك يجب العمل المتواصل لمدة 24 ساعة. [بلقيوم، 2013، ص:180].

وتقدم الإدارة الإلكترونية وجهاً آخر مغاير لوجه الإدارة التقليدية، نظراً لسلسلة أدائها وإيقاعها السريع، إذن فهي تتميز [محمد الحسن، 2009، ص ص:19،21]:

1- بالسرعة والوضوح: ففي ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل، وحفظها وإرسالها إلى الجهة التي ستبث في أمرها، ثم انتظار عودتها وإمكان تكرار ذلك مرات ومرات في حال وقوع خطأ ما، وهي مشكلات أصبح في الإمكان الاحتراز منها كلياً في ظل سيطرة الإدارة الإلكترونية التامة على معلوماتها ومعاملاتها.

2- المرونة: الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجارب معها، متعددة بذلك حدود الزمن والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة في ظل الإدارات التقليدية.

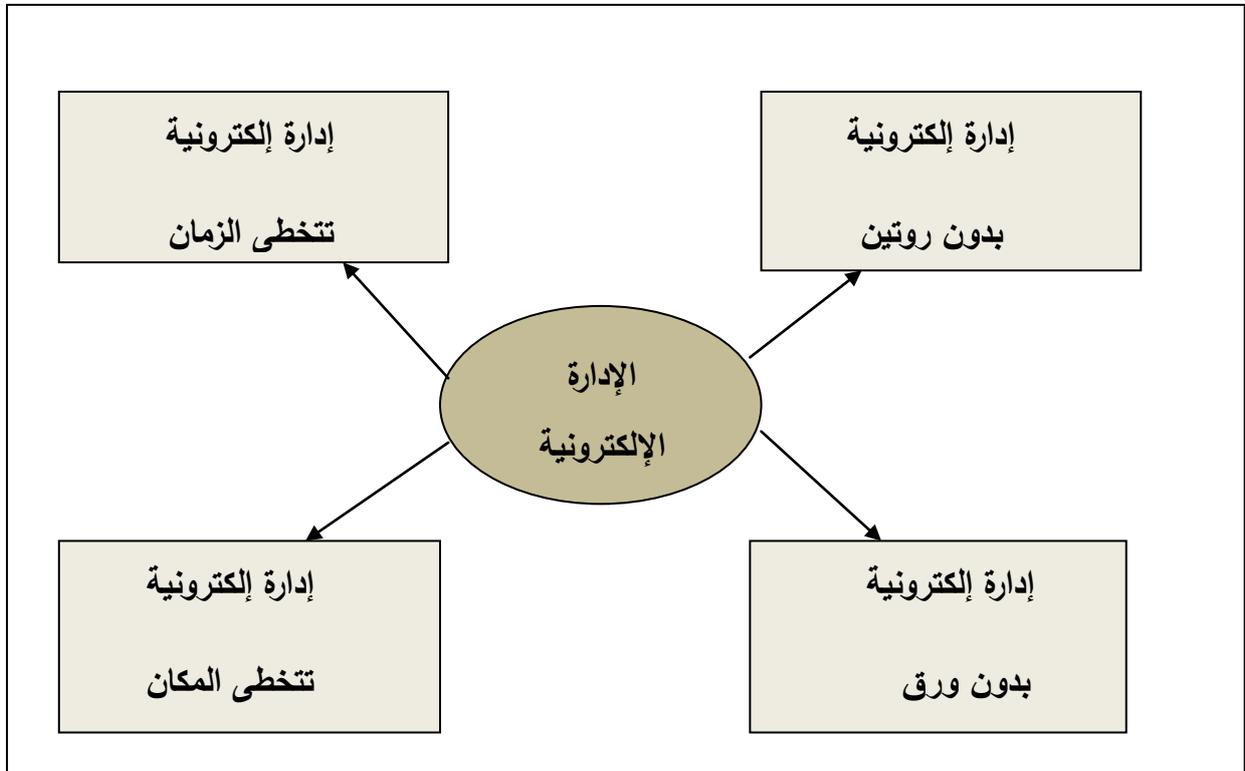
3- الرقابة المباشرة والصادقة: ومن خصائص الإدارة الإلكترونية أيضاً؛ أنه أصبح بإمكانها تتابع مواقع عملها المختلفة والشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية.

إلى ما سبق من خصائص الإدارة الإلكترونية يمكن ذكر [مصطفى كنانة، 2009، ص:292]:

- ❖ تتيح الإدارة الإلكترونية إمكانية التفاعل مع أكثر من مصدر في وقت واحد.
- ❖ إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية الإدارية بما فيها تسليم الخدمة أو السلعة غير المادية عبر الشبكة الإلكترونية.
- ❖ تخفيض مستوى التعقيدات واختزالها بوجود تقنية المعلومات والاتصالات.

والشكل التالي يوضح أهم الخصائص التي تتميز بهم الإدارة الإلكترونية.

الشكل (02): خصائص الإدارة الإلكترونية



المصدر: [شعبان العاني، ناجي جواد، 2014، ص:189].

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية

لقد أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة وركيزة أساسية لمنظمات العصر، وهذا بما تحقّقه من أهداف وما تكتسيه من أهمية.

الفرع الأول: أهمية الإدارة الإلكترونية

تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور الكمي والنوعي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، وهي كذلك تمثل نوعاً من الإستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين الذي تختصر العولمة والقضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- ❖ انبثاق ثورة المعلومات والمعرفة: حيث أننا نعيش عصر انفجار المعلومات والمعرفة وكذلك ثورة انبثاق العالم الرقمي والتطور في شبكة الاتصالات وصناعة الثقافة والبث الفضائي المباشر وتحول العالم قرية كونية صغيرة. [غالب ياسين، 2005، ص:28].
- ❖ تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا يعكس إيجابياً على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، ومنه اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعلومات الإدارية المختلفة.
- ❖ تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري، والإدارة القائمة على الفريق وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية هي القلب النابض للمؤسسات. [مصطفى أبو عاشور، جميل النمري، 2013، ص:200].
- ❖ وكذلك تسهم الإدارة الإلكترونية في فتح أسواق جديدة محلياً وعالمياً، كما تعين على زيادة قدرة شركاتها ومؤسساتها للوصول إلى تلك الأسواق وطرح منتجاتها.
- ❖ تتمتع الإدارات الإلكترونية بفعالية عالية في تخفيض النفقات الطائلة التي تتكبدها الشركات والمؤسسات على تجهيز المتاجر، وعلى رواتب العديد من العاملين وعلى المخزون السلعي، وهذا الترشيح في النفقات الذي تحقّقه الإدارات الإلكترونية لمؤسساتها يضاف إلى صافي أرباحها.
- ❖ 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 وترشيد استخدام الأوراق في المعاملات الإدارية، مما سيوفر تخزين أطنان من الأوراق وتجميع البيانات والمعلومات، إضافة إلى دعم الثقة التنظيمية لدى العاملين وزيادة الترابط بين الإدارة العليا والإدارة الوسطى والعاملين، إضافة إلى الحد من معوقات اتخاذ القرار. [محمد الحسن، 2011، ص: 68].

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات، والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها نذكر منها بغض النظر عن الأهمية والأولية [محمد الكبيسي، 2008، ص ص: 39، 40] ما يلي:

❖ استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد، إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في الكثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.

❖ إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة وفي أقل وقت ممكن.

❖ القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.

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

❖ تحسين الخدمات عن طريق: خفض التنقل، التوصيل في أي وقت وفي أي مكان، وسهولة الوصول للمعلومات.

❖ خفض المصاريف من خلال تكامل نظم المعلومات لدعم الإجراءات الداخلية والخارجية.

❖ تطوير الإدارة وهذا بخفض الأعمال المعتمدة على الورق وإعادة الحلول الإلكترونية.

المطلب الثالث: عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية

العمل بالإدارة الإلكترونية يعني تخطيط وتنظيم وتنفيذ التحول الإلكتروني من النموذج التقليدي القائم للأعمال في المنظمة إلى نموذج جديد للأعمال يستند إلى موارد الإنترنت والمعرفة.

الفرع الأول: عناصر الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية هي: عتاد الحاسوب، والبرمجيات، وشبكة الاتصالات (Communication Network)، ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية.

أولاً- عتاد الحاسوب:

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

❖ توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.

❖ ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

وبطبيعة الحال يرافق الأجهزة معدات كثيرة أساسية وأخرى كمالية، كالطابعات، الكاميرات، أجهزة الصوت، المساحات الضوئية، عارض المعلومات، وسائط التخزين وغيرها. [محمد يوسف أبو أمونة، 2009، ص:37].

ثانياً- البرمجيات والشبكات:

(أ) البرمجيات هي عبارة عن مجموعة من البرامج التي تدير جهاز الحاسوب، ونقصد بإدارة جهاز الحاسوب التحكم بالمكونات المادية له.

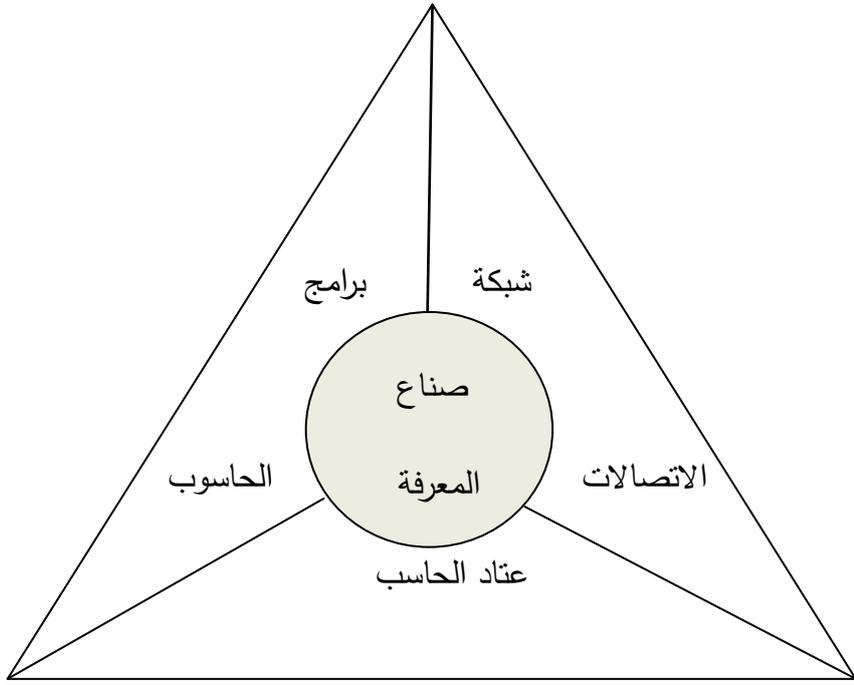
(ب) بينما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج إتصالي لشبكات الإنترنت، الإكسترانت، وشبكة الإنترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة وإدارتها الإلكترونية. [سمير لافي، 2006، ص:19].

ثالثاً - صناع المعرفة:

وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية (Digital Leaderships)، والمديرين والمحليين للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة، ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاقد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى. [غالب ياسين، 2005، ص:25].

وهذا ما يمكن توضيحه في الشكل التالي:

الشكل رقم (03): عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: [غالب ياسين، 2005، ص:25].

إن جوهر عمل الإدارة الإلكترونية يركز على صناع المعرفة في تحقيق التعاقد البنوي بين عناصر وعتاد الحاسوب، والبرامج، وشبكات الاتصال، وذلك من أجل تحقيق أكبر قدر ممكن من الحوسبة والتلقائية في تدفق أنشطة وعمليات المنظمة في الداخل والخارج.

الفرع الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية (e-management) نمط جديد من الإدارة لها آثار واسعة على مجالات عملها وخاصة عمليات التهيئة أو إصلاح البنية التنظيمية مما يعكس عمق التغيير الجذري الذي تحمله تطبيقات الإدارة الإلكترونية على إستراتيجياتها، ووظائفها الرئيسية التالية:

أولاً- التخطيط الإلكتروني:

إن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد، والقابلة للتجديد والتطوير المستمر، خلافاً للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في سنوات قادمة، وعادة ما يؤثر تغيير الأهداف سلباً على كفاية التخطيط.

كذلك فإن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة التخطيط والقائمين بأعمال التنفيذ يتم تجاوزها في ظل الإدارة الإلكترونية، فجميع العاملين يساهمون بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تنشأ في كل موقع، وفي كل وقت لكي تتحول إلى فرص عمل، والتخطيط التقليدي في جوهره تخطيط أفقي في إطاره العام، ومتداخل بشكل كبير بين الإدارة والعاملين. [نجم، 2009، ص:297].

ثانياً- التنظيم الإلكتروني:

إنصب جوهر التطور الحقيقي في مجال الإدارة في وظيفة التنظيم، وهو يعتبر الأكثر ارتباطاً بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي من أي وظيفة أخرى من وظائف الإدارة، والتنظيم هو ترتيب الأنشطة بطريقة تسهم في تحقيق الأهداف المحددة، وهذا ما يظهر من خلال المكونات الأساسية للتنظيم التي يمكن تحديدها في الآتي:

- ❖ الهيكل التنظيمي: وهو الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد وتجميعها في أقسام وإدارات.
- ❖ التقسيم الإداري: وهو قاعدة تجميع المراكز والأنشطة والوظائف في إدارات وأقسام، فعلى جميع العاملين الإلتزام بالتقسيم الإداري ومتطلباته.
- ❖ سلسلة الأوامر: وهي ما يمثل خط السلطة المستمرة الذي يمتد من المستويات العليا في التنظيم إلى المستويات الدنيا في التنظيم.
- ❖ الرسمية: وهي تتمثل في مجموعة من اللوائح والسياسات والقواعد والإجراءات المكتوبة التي توجه العاملين وتحدد طرق تأدية أعمالهم.

❖ المركزية واللامركزية: المركزية هي تركيز إتخاذ القرارات في المستويات العليا للتنظيم، وأما المركزية هي إعادة توزيع السلطة للإقتراب من المستويات التنظيمية الدنيا.

ولقد شهدت هذه المكونات تطوراً كبيراً مع دخول تقنية المعلومات الحديثة، حيث أصبح من السهولة الحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة واللازمة. [خليفة المسعود، 2008، ص ص:34،36].

ثالثاً - القيادة الإلكترونية:

يمكن تعريف القيادة [محمد الحسن، 2011، ص ص: 93، 99] بأنها: " فن التأثير على الناس لكي يمارسوا أعمالهم الكاملة لتحقيق أهداف الجماعة". وينبغي للقائد الناجح أن يكون على معرفة واسعة بالخصائص الفردية لمروؤوسيه، وهذا من أجل الوصول إلى أكبر إنجاز ممكن من خلالهم.

وتعتبر القيادة حجر الزاوية في نجاح الإدارة الإلكترونية، ولكن ليس من منطلقات الإدارة التقليدية التي تجعل من المدير فلكا تدور فيه الإدارة، بل من منطلق القيادات المتعددة المطلعة على كل جديد، المنطلقة دائماً إلى آفاق تتجاوز فيها واقعها مع القيادات القابلة للتطور تماشياً مع مسيرة التقنية، ولقد أصبحت القيادة وظيفة أساسية في الإدارة الإلكترونية، ومن مسؤوليات كل قائد من موقعه أن يقوم بمهمة الإتصالات سواءً كانت داخلية أو خارجية، أفقية أو عمودية، بما يتاح له من مناخ مناسب يوفر له إيصال وسائل للمعنيين عبر شبكة الإتصالات الإلكترونية البسيطة والسريعة، وهذا للوصول إلى الأهداف.

رابعاً- الرقابة الإلكترونية:

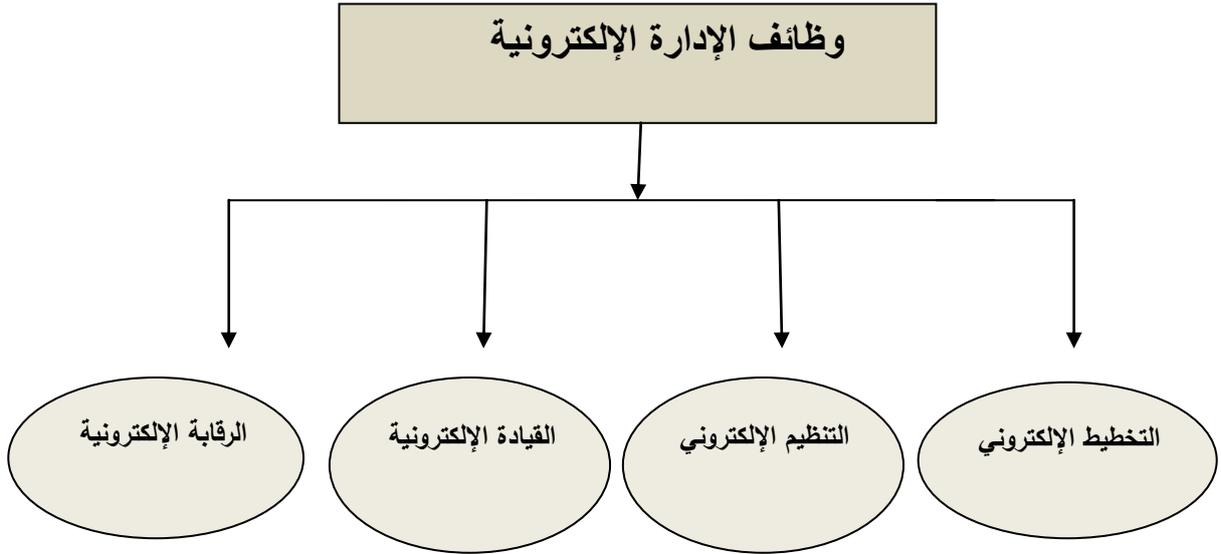
الرقابة هي تلك الوظيفة التي بموجبها مراجعة الأداء والمهام المنجزة للتعرف على ما تم تنفيذه بالمقارنة لما خطط ونظم في ظل الرؤية والمهمة والاستراتيجيات المرسومة مسبقاً واتخاذ الإجراء اللازم في حال وجود تفاضل أو إختلاف.

حيث تأتي الرقابة بعد التخطيط والتنفيذ وتهتم بالمقارنة بين الأهداف والمعايير المحددة من ناحية والأداء من ناحية أخرى، لتحديد الفجوة واكتشاف الانحراف وتصحيحه، هذا فيما يخص الرقابة التقليدية أما الرقابة الإلكترونية فتسمح بالرقابة الفورية لمساعدة الشبكة الداخلية للمؤسسة، ومن ثم تقليص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه، كما أنها عملية مستمرة ومتجددة تكشف عن الانحراف، من خلال تدفق المعلومات، وهذا ما يزيد من قدرة الرقابة الإلكترونية على توفير إمكانية متابعة العمليات المختلفة وسير القرارات

المتنوعة وتصحيح الأخطاء، وهذا ما ينمي الاتجاه المتزايد نحو التأكيد على الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني سواءً بين العاملين والإدارة أو بين المستخدمين والإدارة. [محمد العريشي، 2008، ص:60].

مما سبق يمكن تلخيص وظائف الإدارة الإلكترونية في الشكل التالي:

الشكل(04): وظائف الإدارة الإلكترونية



المصدر: [من إعداد الطالبة].

المطلب الرابع: دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درياً 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 ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية:

- ❖ الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- ❖ القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- ❖ ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- ❖ صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- ❖ ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- ❖ التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- ❖ إزدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
- ❖ حتمية تحقيق الإتصال المستمر بين العاملين على إتساع نطاق العمل. [حسين الوادي محمود الوادي، 2011، ص:293].

إن هذا التحول ليس عملية سهلة بل شاقة تعتمد أساليب علمية وتقنيات تتطلب خبرات وتخصصات رائدة، وتستغرق وقتاً في الإعداد والتخطيط ينبغي أن تتيح القيادات الإدارية العليا بصبر وتوفر للقائمين عليها الإمكانيات المادية والمالية اللازمة وفق المقومات الموضوعية المقررة في تلك المشروعات.

إلى جانب دوافع أخرى للتحول نحو الإدارة الإلكترونية وتتمثل فيما يلي:

- ❖ تحسين مستوى الخدمة.
- ❖ ترشيد استخدام الموارد، حيث يمثل التحول إلى التعامل إلكترونياً عاملاً مهماً في تحسين مستوى الخدمة للمواطنين وترشيد استخدام الموارد والضبط الأداء وفق المواصفات الفنية والقانونية والنظم الإدارية المعتمدة. [السالمي، 2008، ص: 59-61].

وتورد كذلك أسباب أخرى لهذا التحول وهي كالتالي:

1- تطور المنظمات خلال القرن العشرين بشكل متجدد شمل:

❖ الهياكل التنظيمية الوظيفية.

❖ الهياكل التنظيمية البيروقراطية.

❖ الهياكل التنظيمية بالمصفوفات.

❖ الهياكل التنظيمية المنظومية.

2- أدى الاهتمام بتطبيقات الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات إلى تطبيق:

❖ قواعد البيانات.

❖ نظم معلومات القرارات.

❖ النظم الخبيرة.

❖ الذكاء الاصطناعي.

ونظرا للتوسع في تطبيقات ICT في المنظمات وبعد تطبيقات الإنترنت، زاد الاهتمام بتحويل

جميع الأعمال الورقية إلى إلكترونية. [يوسف أبو أمونة، 2009، ص:31].

المبحث الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية مرتبط بضرورة توفير مجموعة من المتطلبات اللازمة له، من مستلزمات بشرية ومالية وتنظيمية وبرمجية، كما أنه لا بد من تكوين صورة متكاملة وشاملة للواقع من حيث توافر تكنولوجيا المعلومات، والبنى التحتية المناسبة، والموارد البشرية، والدعم المالي اللازم للإستفادة القصوى من هذه الثورات التقنية.

المطلب الأول: المتطلبات المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الإتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للإستخدام وإستيعاب الكم الهائل من الإتصالات في أن واحد، لكي تحقق الهدف من إستخدام شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير كل ذلك بالإستخدام الفردي أو الجماعي على أوسع نطاق ممكن.

الفرع الأول: البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية

وتتمثل في كل التوصيات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونياً. [عبود نجم، 2009، ص: 68].

ويمكن تعريف الحاسوب بأنه: "آلة إلكترونية يمكن برمجتها لكي تقوم بمعالجة البيانات وتخزينها وإسترجاعها وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية، وجهاز الحاسوب يقوم بتحليل وعرض ونقل المعلومات بإشكالها المختلفة". [محمد العريشي، 2008، ص: 69].

وتتكون البنية التحتية الصلبة من العناصر الرئيسية التي يتكون منها الجزء المادي وهي كالأتي:

- ❖ وحدة المعالجة المركزية: أحد العناصر الهامة داخل الكمبيوتر وأقرب لعقل الجهاز .
- ❖ وحدة التحكم (Control Unit): تعمل على توجيه وحدات الكمبيوتر التي تحصل على التعليمات من منطقة تخزين البرامج الموجودة في وحدة التخزين الرئيسية ويتم تفسيرها ثم تقوم وحدة التحكم بإرسال توجيهات إلى باقي الوحدات لتقوم بأداء المهام المكلفة بها وتوزيع الإختصاصات عليها.
- ❖ وحدة الحساب والمنطق (Arithmetic Logic Unit) (ALU): تقوم بأداء جميع العمليات الحسابية وعمليات المقارنة بمجرد تغذية البيانات عن طريق وحدات الإدخال إلى وحدة التخزين الرئيسية. [أبو هاشم الشريف وآخرون، 2013، ص: 93].

❖ وحدة التخزين الرئيسي: التي تقوم بالتخزين المؤقت للبيانات والتعليمات.

❖ وحدة التخزين الثانوي: كالقرص الممغنط والقرص الضوئي والأشرطة الممغنطة.

❖ وسائل الإدخال (إدخال البيانات): مثل لوحة المفاتيح وفأرة الحاسوب ولمس الشاشة ومعدات إدخال أخرى.

❖ وسائل الإخراج (إخراج المعلومات): مثل شاشات العرض والطابعات والراسمات، والمخرجات الصوتية.

❖ أجهزة ووسائل الإتصال: التي تسيطر على مرور البيانات والمعلومات من وإلى شبكة الإتصال. [إبراهيم قنديلجي، عبد القادر الجنابي، 2008، ص: 242].

الفرع الثاني: البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية

وتشمل مجموع الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية. [عبد الناصر، قريشي، 2011، ص: 91].

ويعني مصطلح برمجيات مجموعة الإيعازات الخاصة بمعالجة البيانات، ولكن هذا المصطلح لا يشمل فقط البرامج التي توجه وتدير المكونات المادية للحاسوب ولكنه يشمل مجموعة الإيعازات التي يحتاجها الأفراد لمعالجة البيانات التي تسمى الإجراءات ومن البرمجيات:

❖ **برمجيات المنظومة (System soft ware)** : مثل نظام التشغيل الذي يدير ويدعم عمليات منظومة الحاسوب.

❖ **البرامج التطبيقية (Application soft ware)** : وهي برامج توجه المعالجة لإستخدام معين للحاسب الآلي من قبل المستخدم النهائي، ومن أمثلة نظام السيطرة على الخزن، ونظام الرواتب ونظم معالجة النصوص.

❖ **الإجراءات (Procedures)**: هي توجيهات تشغيلية للأفراد الذين سيستخدمون نظام المعلومات ومن أمثلة التوجيهات الخاصة بملأ الإستمارات أو إستخدام حزمة برمجيات معينة. [الصيرفي، 2009، ص: 199].

ومن أمثلتها كذلك :

❖ **برامج معالج النصوص**: وهي مجموعة برامج المكتب وتسمى مايكروسوفت أوفيس (Microsoft office) وتتكون من خمس برامج أساسية هي:

- ✓ مايكروسوفت وورد (Microsoft Word).
- ✓ مايكروسوفت إكسيل (Microsoft Excel).
- ✓ مايكروسوفت أكسس (Microsoft Access).

✓ مايكروسوفت أوت لوك (Microsoft Outlook).

✓ مايكروسوفت باور بوينت (Power Point).

الفرع الثالث: شبكات الإتصال

تعني كلمة شبكة هنا توصيل مجموعة من الحاسبات معاً بواسطة سلك أو كيبيل بشكل مباشر، أو عن طريق الأقمار الصناعية، بغرض الحصول على المعلومات والبيانات وتبادلها فيما بين هذه الحاسبات، وفيما يلي توضيح لأهم أنواع الشبكات.

❖ **شبكة الإنترنت (Internet):** هي الشبكة العنكبوتية العالمية (World Wide Web) ورغم

كبر حجم الكرة الأرضية وامتدادها الجغرافي إلا أنها باتت تغطي أجزاء كبيرة منها وهي مفتوحة لأي شخص في العالم. [عوض الحسنات، 2011، ص:58].

❖ **شبكة الإنترنت (Intranet):** هي عبارة عن شبكة داخلية في المؤسسة تستطيع أن تؤمن

وصولاً وحصولاً على البيانات، ويستخدم الإنترنت الركائز والبنية التحتية لشبكة المؤسسة، بالإضافة إلى وسائل الربط المعيارية المستخدمة في الإنترنت، والفرق الرئيسي بينها وبين شبكة الإنترنت، هو أن الأخيرة مفتوحة لأي شخص في العالم، بينما الأولى خاصة فقط بالمنتسبين للمؤسسة وتحمي بما يسمى بالجدار الناري للغرباء. [العلي وآخرون، 2009، ص:239].

❖ **شبكة الإكسترنات (Extranet):** هي الشبكة المكونة من مجموعة شبكات إنترنت ترتبط

ببعضها البعض عن طريق الإنترنت، وتحافظ على خصوصية كل شبكة إنترنت من منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها، أي أن شبكة الإكسترنات هي شبكة حاسبات مقصورة على مؤسسة ما ولكنها تستخدم نفس أسلوب عمل الإنترنت، ومتصلة بالإنترنت مع وجود وحدة حماية تسمى الجدران النارية وتحمي الشبكة من القرصنة والمتسللين على الشبكات. [الصيرفي، 2006، ص:129].

إذ ينبغي على المستخدمين لشبكة الإكسترنات تقديم كلمة المرور (Pass Word)، لان خدماتها لا توجه إلى كل الناس بقدر ما أن استخدامها مخصص لفئة معينة. مما سبق يمكن القول أن الشبكات الثلاثة الإنترنت، الإنترنت، الإكسترنات هي شبكات تعمل بالتوازي، وتتوفر على عنصر التكامل فشبكة الإنترنت لها إرتباط بشبكة المؤسسة الخارجية، كما أن شبكة الإنترنت تعتبر حجر الأساس ونقطة الإنطلاق ومن شبكتي الإنترنت و الإكسترنات يتم الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات للانتقال إلى مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية. [عبد الكريم، 2010، ص:28].

المطلب الثاني: المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب تغيرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها وهذا يعني ضرورة إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك الخطط والبرامج والأساليب والمصادر التعليمية والتدريبية على كافة المستويات. ويعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي إكتشفها ومن ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه. [طالب سسو، 2010، ص:20].

الفرع الأول: تأهيل وتدريب العناصر البشرية

من أهم مقومات وعناصر الإدارة الإلكترونية الرئيسة وجود العنصر البشري، والذي يرتبط بوجود فريق عمل متكامل مؤهل تتوفر فيه سمات وإمكانات خاصة، فضلاً عن توافر الشروط العامة للتعين في الوظائف العامة، كأن يشترط توافر الخبرة المعلوماتية، بأن يكون متخصص في علوم الحاسب الآلي، وهذا يعني القدرة على العمل مع أحدث التطورات في مجال التقنية والتكنولوجيا المعلوماتية. وبالإهتمام بالعنصر البشري يجب أن يتجاوز مرحلة الإختبار والتدريب إلى وجود مراكز أبحاث متخصصة تسهم في سد فجوة نقص المعلومات، وذلك لقدرتها على إذكاء جيل مثقف يستند على بحوث مجال تقنية المعلومات لتسهيل على العنصر البشري القدرة على اتخاذ القرار. [بيومي حجازي، 2008، ص:175].

الفرع الثاني: طرق تأهيل العناصر البشرية

لضمان إستيعاب جميع أفراد المجتمع لمفاهيم وتطبيقات الإدارة الإلكترونية يتطلب تهيئتهم لهذا التحول بما يمكنهم من إستيعاب هذه النقلة النوعية من الغدرة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وللمساعدة في تحقيق ذلك لابد من إتباع ما يلي:

- ❖ عقد المحاضرات والندوات عن تقنية المعلومات لجميع أفراد المجتمع.
- ❖ إدخال التقنيات الإلكترونية كأحد الموارد المقررة في المناهج التربوية والتعليمية للطلاب والطالبات.
- ❖ إجراء ودعم الدراسات والبحوث المتعلقة بالإستفادة من التقنيات المعلوماتية.
- ❖ إطلاق برامج إعلامية لتثقيف جميع أفراد المجتمع، كما تلعب الثقافة التنظيمية بالإدارة الإلكترونية دوراً بارزاً في ضمان نجاح المشروع.

❖ المشاركة الجدية للأطراف المستفيدة من مشروع الإدارة الإلكترونية (الجمهور، الموظفين، وأي جهة أخرى مساهمة)، وهو ما يعطيها الدعم ويساعد على نجاحها. [مبارك القحطاني، 2006، ص:32].

الفرع الثالث: أهمية تدريب العنصر البشري في الإدارة الإلكترونية

القائد الذي لا ينمو ولا يتعلم من غيره سوف يصبح جامداً في عالم كله متغير، ولن يكون مصيره إلى الفشل بل قد يتسبب في ضياع مؤسسته إذا طال به العهد. وتزداد أهمية التدريب في مجال الإدارة الإلكترونية والتعامل مع التقنيات الإلكترونية في تدريب العاملين في نظم المعلومات الإدارية وهو ما يختلف عن التدريب في المجالات الأخرى، بخاصة أن المعرفة بنظام المعلومات تتسم بسرعة التغير وبالطابع التقني العالي، إن تركيز إهتمام إدارات أنظمة المعلومات الإدارية عند سعيها لتطوير هذه الأنظمة على التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والتحول نحو استخدام الحاسبات الإلكترونية الجديدة وأنظمة معالجة البيانات وأنظمة قواعد المعلومات يحتمل على الإدارة الإهتمام بتدريب العاملين بنفس درجة الإهتمام بتلك التطورات وذلك لأجل إعادة تأهيل وتجديد خبرات هؤلاء العاملين بشكل يساعدهم على مواكبة تلك التطورات واستخدام تلك المبتكرات. [محمد مهدي حمدي، 2008، ص:62].

المطلب الثالث: المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

إن الوعي بنماذج وأساليب إدارة المنظمة بطريقة كفؤة وفعالة ومعرفة الصلاحيات والمستويات الإدارية يساعد كثيراً في تخطيط وتطبيق نظم وأدوات الإدارة الإلكترونية، وعلى العكس من ذلك يكون من نتائج غياب الوعي بنماذج وأساليب إدارة المؤسسة والفشل في إدارتها بطريقة كفؤة وفعالة مما يؤدي إلى حدوث فجوة كبيرة بين تطوير مشروع الإدارة الإلكترونية والصلاحيات الممنوحة للعاملين، وبما يزيد من مقاومة الأفراد العاملين لهذا التغير الجذري الجديد، وهذا ما قد يؤدي إلى إنحدار المؤسسة. [وحيد الدايني، 2010، ص:23].

الفرع الأول: وضع استراتيجيات وخطط التأسيس

إن أول خطوة في تطبيق الإدارة الإلكترونية هي وضع إستراتيجيات وخطط التأسيس عن طريق تشكيل نظام وطني للمعلومات لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع خطط مشروع الإدارة الإلكترونية. [سعد العتيبي، 2006، ص:20].

كما يحتاج تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى وجود رؤية إستراتيجية مشتركة وواضحة حول مشروع التحول للعمل الإلكتروني، بما في ذلك من أهداف ومهام تتناسب مع النظرة الوطنية المنبثقة من رسالة الدولة ومنهجها الفكري والسياسي على المستويين الداخلي والخارجين حيث إن وضوح الرؤية من الأمور المهمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، نظراً لتحديد الكيفية التي سيكون عليها مشروع الإدارة الإلكترونية في فترة مستقبلية والوضعية المناسبة للتحول للعمل إلكترونيا. [سعد القرني، 2007، ص:20].

الفرع الثاني: خطوات وضع استراتيجيات وخطط التأسيس

يتطلب وضع هذه الإستراتيجيات وخطط التأسيس وجود رؤية مستقبلية ويتم ذلك من خلال الخطوات التالية:

- ❖ إصلاح العملية الإدارية: فليست العملية مجرد أتمتة العمليات أو معالجة التصرفات والأفعال القائمة في الأعمال المؤسسية بالمصالح والأجهزة المختصة، بل تختص الإدارة الإلكترونية بتكوين عمليات وعلاقات جديدة بين المؤسسة والمستفيدين.
- ❖ تشكيل إدارة أو هيئة أو قطاع لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط الفرعية لمشروع الإدارة الإلكترونية.
- ❖ الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للدراسة وذلك لطبيعة مشروع الإدارة الإلكترونية حيث يدخل في مجالات وتخصصات عملية متعددة.
- ❖ تحديد منافذ الإدارة الإلكترونية والتي تعد بمثابة موقع موحد للجميع باختلاف التخصصات.
- ❖ وضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالخبراء لتنفيذ بعض مراحل المشروع. [محمد مالك، 2008، ص:30].

الفرع الثالث: تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات تدريجياً

يحتاج تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب الحكومية، بحيث تتناسب مع مبادئها سواء باستحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الغدارات مع بعضها، مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطويرية. [سعد العتيبي، 2006، ص:37].

وأهم الجوانب التي يجب مراعاتها لتطوير التنظيمات الإدارية قبل الشروع في تطبيق الإدارة الإلكترونية:

❖ **دعم ومساندة المستويات الإدارية العليا:** وذلك عن طريق دعم القيادة السياسية والقيادة التنفيذية

لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

❖ **القيادة السياسية:** تتولى وضع السياسات العامة للمؤسسات الحكومية وتحديد الخطوط

الإستراتيجية العريضة لها.

❖ **القيادة التنفيذية:** تتولى وضع السياسات العامة للمؤسسات موضع التنفيذ ويقع على عاتقها

وضع مشروع الإدارة الإلكترونية في نطاق التنفيذ الفعلي عن طريق تحديد الأدوار. [سعد

القرني، 2007، ص:33].

المطلب الرابع: المتطلبات المكملة

الإدارة الإلكترونية عملية معقدة تمثل تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات، فإلى جانب المتطلبات المادية والبشرية والإدارية هناك متطلبات أخرى كالمتطلبات المالية والأمنية وغيرها....الخ.

الفرع الأول: 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، والتي تختلف في نوعها وحجمها عن المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق نظم وأساليب الإدارة التقليدية، لذلك يجب على صناع القرار التخطيط المالي الرشيد، ورصد المخصصات الكافية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية، مما يقتضي إعادة النظر في نظام الأولويات وتوفير الأموال الكافية لإجراء التحول المطلوب وضمان ديمومة التمويل المستمر.

كما يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية توفير الدعم المالي اللازم لما يلي:

❖ لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة، وإنشاء المواقع، وربط الشبكات.

❖ لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.

- ❖ للاستعانة بالمدرّبين المؤهلين لتدريب القوى البشرية.
- ❖ لصيانة الأجهزة والبرامج الإلكترونية.
- ❖ لتحديث الأجهزة والبرمجيات.

هذا يعني أن جميع متطلبات الإدارة الإلكترونية التنظيمية والتقنية والبشرية تعتمد على المتطلب المالي بشكل كبير، فبدون توفير المال لن تتحقق هذه المتطلبات. [عوض الحسنات، 2011، ص: 59].

الفرع الثاني: المتطلبات الأمنية

تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الإلكتروني بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونياً، لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها، حيث يجب توفر الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية من أي عبث والتركيز على أمن الأفراد إما بوضع الأمن في البرمجيات، البروتوكول للشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة مرور. [أحمد محمد الحسن، 2010، ص: 25].

ولتحقيق أمن المعلومات وتقليل التأثيرات السلبية على استخدام شبكة الانترنت فإن الإدارة الإلكترونية تتطلب القيام ببعض الإجراءات منها:

- ❖ وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت.
 - ❖ تبني إستراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص.
 - ❖ وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.
- وهناك عدة متطلبات أخرى لحماية أمن نظم المعلومات وهي:
- ❖ يجب على الإدارة العليا في المؤسسة دعم أمن نظم المعلومات لديها، وأن تكل هذه المسؤولية لأشخاص محددين.
 - ❖ تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة.
 - ❖ تحديد آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية.
 - ❖ الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن.
 - ❖ تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط. [عبد الناصر، قرشي، 2011، ص: 92].

الفرع الثالث: المتطلبات التكنولوجية

والتي تشمل على البرامج والتي تساعد على تطبيق الإدارة الإلكترونية والمتمثلة في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تمتلكها المؤسسة، واستخدام شبكة الإنترنت وتطور صناعة البرامج وخدمات تكنولوجيا المعلومات، حيث أن ضعف البنية التحتية للاتصالات سيؤثر سلباً على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدمين والأعمال، وسوف يعيق بالتأكد برامج تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية في الدول العربية بالخصوص التي لم تستثمر أموالاً كافية في بناء وتطوير البنية التحتية التقنية لشبكة الاتصالات المحلية والدولية، والنتيجة النهائية؛ فإن الأثر المباشر لوجود بنية تكنولوجية ضعيفة هو البطء في نقل المعلومات على شبكة الإنترنت وأنماط التكنولوجيا الشبكية الأخرى المرتبطة بها. [وحيد الدايني، 2010، ص:24].

المبحث الثالث: منهجية تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية في سياقها الصحيح تستثمر التكنولوجيا لتحقيق الإصلاح، من خلال إزالة المسافات والفجوات الأخرى، حيث أنه ليس من الحكمة أن يتم مشروع الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة بل من الأسلم أن يتم تنفيذها بشكل مرحلي من ناحية التطبيق، ويسهم التطبيق المرحلي في ضمان فرص أكبر للنجاح وتجنب المشاكل والمعوقات.

المطلب الأول: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية

توجد عدة تصنيفات لمراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية تقدم بها الباحثين والمتخصصين في هذا المجال، إلى أنهم يشتركون في عدد من المراحل التي لا يمكن لتنفيذ الإدارة الإلكترونية الإستغناء عنها وهي:

الفرع الأول: مرحلة الظهور

في هذه المرحلة تقوم الوزارات والدوائر الحكومية بوضع المعلومات الكاملة عن نفسها على شبكة الإنترنت، وذلك من أجل أن يطلع عليها المواطنون ورجال الأعمال وتسمى كذلك هذه المرحلة بمرحلة الاتصال الأحادي الجانب. الفصل الأول مفهوم الإدارة الإلكترونية ومنهجية تطبيقها. وترتبط هذه المرحلة بإتاحة النماذج وإمكانية طباعتها وإعادة إرسالها بالبريد أو التسليم المباشر دون الحاجة إلى التنقل أو السفر للوصول إلى الوزارات أو المؤسسات الحكومية والوقوف على الطوابي، وفي أسلوب ثاني يمكن نشر نفس الخدمات من خلال شبكات الهاتف ولكن بصورة صوتية وباستخدام أرقام الهاتف، ويتطلب ذلك بناء قاعدة بيانات صوتية وإتاحتها لأكبر عدد ممكن من المشتركين في نفس الوقت، أو استخدام أكشاك خدمات يتم توصيلها إما بشبكة الإنترنت أو من خلال استخدام اسطوانات مسجل عليها نفس البيانات. [مرسلي، 2011، ص:137].

وهناك إجراءات لازمة لمرحلة الظهور تتمثل فيما يلي:

- ❖ تطوير البنية التحتية التي تشتمل البني الأساسية لنظم الاتصالات والاستثمار في بنية تحتية توفر تنافلا سريعا للبيانات مما يمكن من زيادة عدد الهواتف الثابتة والمحمولة والمستخدم في المجتمع.
- ❖ تشجيع الأفراد والمؤسسات على استخدام الهواتف بشكل أكبر من خلال خفض أسعار الاتصالات الهاتفية.
- ❖ العمل على دعم أسعار الحواسيب حتى تشجع أسعارها جميع فئات المجتمع على اقتناء هذه الأجهزة.

- ❖ اتخاذ التدابير والإجراءات المساعدة على زيادة المنافسة بين الشركات التي تقدم خدمات الإنترنت ، مما يعكس بالطبع على تخفيض أسعار الاشتراكات في الإنترنت.
- ❖ تشجيع التنافس في تقديم الخدمات بواسطة الإنترنت.
- ❖ تقليص الفجوة الرقمية بين شرائح المجتمع وما بين المناطق الحضرية والريفية لتحقيق الوصول الشامل لخدمات الاتصالات.
- ❖ البدء بوضع خطة زمنية محددة للتواريخ في نشر المعلومات على شبكة الإنترنت. [مختار 2007، ص:27].

الفرع الثاني: مرحلة التعزيز

وتشمل هذه المرحلة أن تكون هذه المواقع بمثابة وسائل اتصال ثنائية، أي أن الدوائر والمؤسسات الحكومية تقوم بوضع المعلومات عن نفسها وفي نفس الوقت تقوم هذه المواقع باستقبال استفسارات من المواطنين، حيث يستطيع المواطن أن يرسل إلى هذه الدوائر معلومات مثل تغيير عنوان الشخص بدل الكتابة أو استعمال الهاتف لإيصال هذه المعلومة، بالإضافة إلى تلقي الإجابات عن أسئلة من قبل الدوائر المختصة مما يتيح للأفراد التفاعل مع الأجهزة الإدارية الحكومية عبر التواصل المستمر من خلال معلومات التغذية العكسية، والتي تتم من خلال نماذج صممت لهذا الغرض، وعبر رسائل البريد الإلكتروني، وبهذا يتم التأكد من أن تلك المعلومات والنماذج المنشورة في المواقع هي قيد الاستخدام وتلقى قبولا من المواطنين لأن الهدف هو تفاعل المواطنين مع الخدمات التي تقدم لهم عبر الإنترنت التي تعتبر بمثابة الأداة المشغلة لمفهوم الإدارة الإلكترونية، إذ دفعت التكنولوجيا الجديدة عملية تأمين إنجاز المهام والمعاملات الخدمية والتجارية والمالية المختلفة عبر شبكة الإنترنت، كما أصبحت هذه الشبكة طريقًا واضحًا لنقل البيانات والمعلومات بين الأفراد والهيئات والدول إلكترونياً. [مرسلي، 2011، ص: 138].

وهناك إجراءات لازمة لمرحلة التعزيز والتي تتمثل في:

- ❖ توفير المعلومات والبيانات واعتبارها ملكية عامة تحميها تشريعات وقوانين تتناسب وتطورات الحياة في عصر المعلوماتية.
- ❖ تمويل برامج تدريبية لكل المدرسين حول استخدامات وتكنولوجيا المعلومات.
- ❖ توفير الإمكانيات المادية المطلوبة لكافة العمليات بدءًا بالتصميم والنشر والتحديث الدائم والصيانة المستمرة للمواقع.
- ❖ ضمان مواقع النشرات ومعلومات عن الفرص الاستثمارية والخطط التنموية بلغات أجنبية وذلك بجلب المستثمرين الأجانب. [مختار 2007، ص:29].

الفرع الثالث: مرحلة التفاعل

وتتم هذه المرحلة بتنفيذ المعاملات الإدارية على الإنترنت والهدف من ذلك هو إنهاء المعاملات أو جزء منها مباشرة من خلال شبكة الإنترنت أو شبكة الهاتف وذلك عن طريق التحول بشكل جذري وجددي من العمل التقليدي اليدوي إلى العمل الإلكتروني، وما يصاحب ذلك من تغيير في الإجراءات والهياكل والتشريعات وكذلك وضع نظم تضمن المحافظة على سرية المعاملات المالية وسلامتها لتلبية احتياجات الإدارة الإلكترونية بشكل آمن، وانتهاج برنامج الإصلاح الشامل للإدارة العامة من خلال إعادة النظر في الأساليب والممارسات الإدارية. [مرسلي، 2011، ص: 140].

وهناك إجراءات لازمة لمرحلة التفاعل وتتمثل في:

❖ وضع نظم تضمن المحافظة على سرية المعاملات المالية وسلامتها لكي ترقى لتلبية احتياجات الحكومة الإلكترونية بشكل آمن.

❖ الإصلاح الشامل للإدارة العامة من خلال إعادة النظر بالأساليب والممارسات الإدارية.

❖ أن تتم مخاطبة المستفيدين الذين لهم علاقة مباشرة بالخدمات المقدمة من الجهات الحكومية

المباشرة على الشبكة (On line). [مختار، 2007، ص: 30].

الفرع الرابع: مرحلة المعاملات الإجرائية ومرحلة التكامل

حيث تمثل المرحلتين الأخيرتين من مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية وهما كالأتي:

أولاً: مرحلة المعاملات الإجرائية

حيث تقوم المواقع الإلكترونية للدوائر والإدارات العامة في هذه المرحلة بطريقة رسمية بتبادل المعلومات والاتصال المتبادل بينها وبين المواطنين حيث يستطيع مثلاً المواطنون دفع ما يستحق عليهم من مبالغ مالية للدوائر الحكومية أو تلقي الخدمات الحكومية بطريقة إلكترونية، إنها مرحلة التكامل الرأسي، حيث يستطيع طالب الخدمة إنهاء كافة معاملاته مع جهة واحدة بالرغم من تعدد وحداتها.

تتميز هذه المرحلة بتركيز الدولة إهتمامها نحو إنشاء أنظمة فعالة ضمانا لسرية المعلومات الخاصة بالأفراد والمؤسسات، وسن القوانين والتشريعات الرادعة للمتطفلين على سرية الإدارة الإلكترونية. [مرسلي،

2011، ص: 139].

ثانياً: مرحلة التكامل

في هذه المرحلة يتم تصميم الموقع أو ما يسمى بالواجهة الذي يعمل على تكامل الخدمات الحكومية الإلكترونية معتمداً على حاجة الشخص واختصاصه أو وظيفة الدائرة التي تقدم الخدمة، وهي مرحلة التكامل الأفقي وهي مرحلة معقدة تتطلب قواعد بيانات عملاقة عن كافة الأفراد والمؤسسات. والهدف من هذه المرحلة هو تحقيق الربط الإلكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية وإتمام جميع المعاملات والخدمات مباشرة من خلال ذلك الربط، استكمال بناء النظم وقواعد البيانات والمصالح التي تقدم خدمات جماهيرية.

- ❖ توفير الإمكانيات البشرية المدربة لتقديم الدعم المستمر للمستخدمين وترد على استفساراتهم.
- ❖ يجب مراعاة أن عملية تطبيق الحكومة الإلكترونية في هذه المرحلة سوف يتطلب الكثير من المال والجهد.
- ❖ يجب أن يكون تطبيق الإدارة الإلكترونية ضمن حركة تغيير مستمرة وشاملة. [مختار، 2007، ص: 32].

المطلب الثاني: تقييم أداء الإدارة الإلكترونية

بفضل القائمون على مشروع الإدارة الإلكترونية دراسة تجارب دول سبقتهم في تنفيذ المشروع، وتقادي العوامل المؤدية للفشل، وتحديد الإيجابيات والاستفادة منها، والسلبيات للتقليل من آثارها، والمخاطر التي تهدد المشروع.

الفرع الأول: عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية

على المسؤولين في المؤسسات الذين يرغبون في التحول إلى الإدارة الإلكترونية أن يأخذوا في الاعتبار هذه عوامل لتحقيق النجاح في المنشأة، ومن هذه العوامل جاء إهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات وهذا التسابق في التطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي [القدوة، 2010، ص ص: 109-110]:

- ❖ وضوح الرؤية الإستراتيجية للمسؤولين في المنشأة، والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ وتشغيل وتطوير.
- ❖ الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمنشأة، والبعد عن الإتكالية والإرتجالية في معالجة الأمور.
- ❖ التطوير المستمر لإجراءات العمل، ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها، وفهم أهدافها، مع التأكد على تدوينها وتصنيفها.
- ❖ التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه.
- ❖ التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الإتصال.

- ❖ تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية.
- ❖ تأمين سرية المعلومات للمستخدمين.
- ❖ الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء.
- ❖ التعاون الإيجابي بين الأفراد والإدارات داخل المنشأة وترك الإعتبارات الشخصية.

الفرع الثاني: إيجابيات وسلبيات الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية فوائد وسلبيات نذكرها كالاتي:

أولاً: فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية

- إن إهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات الإدارية لم يأت من فراغ بل وجد فوائد كبيرة ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها ومن أهم هذه الفوائد هي:
- ❖ تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات وينعكس إيجاباً على مستوى الخدمات التي تقدم كما تكون نوع الخدمات المقدمة أكثر جودة.
 - ❖ إختصار وقت وتنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
 - ❖ إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح ستقلل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجابياً على عمل المؤسسة. [السالمي، 2009، ص:37].
- إلى جانب فوائد ومكاسب أخرى وهي:
- ❖ إدارة ومتابعة الإدارة المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
 - ❖ تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
 - ❖ تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
 - ❖ توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة إيجابية لدى كافة العاملين.
 - ❖ توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية.
 - ❖ التعلم المستمر وبناء المعرفة.
 - ❖ زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة إدارة كافة الموارد.
 - ❖ تخفيض الأخطاء إلى أقل ما يمكن فالنظام الإلكتروني أقل عرضة للأخطاء. [خميس أبو حبيب، 2009، ص ص: 08-09].

ثانياً: سلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية

بالرغم من الإيجابيات العديدة للإدارة الإلكترونية إلا أن هناك بعض السلبيات لا بد أن نذكرها والتي تزداد مع زيادة تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومن أهم السلبيات:

البطالة: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى زيادة نسبة البطالة نتيجة الإستغناء عن خدمات، وعدم الحاجة إلى تعيين عاملين جدد في ظل السهولة والبساطة والسرعة في إنجاز العمل التي توفرها الإدارة الإلكترونية.

فقدان الأمان: يؤدي التعامل الإلكتروني إلى فقدان تماماً في كثير من التعاملات والتي من أهمها التحويلات الإلكترونية، والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان. [سعد القرني، 2007، ص: 31-32].

إلى جانب ما ذكر سابقاً هناك سلبيات أخرى:

التجسس الإلكتروني: عندما تعتمد إحدى المؤسسات على نظم الإدارة الإلكترونية فإنها ستحول أرشيفها إلى أرشيف إلكتروني وهو ما يعرضه لمخاطر تكمن في التجسس على هذه الوثائق وكشفها ونقلها وحتى إتلافها.

زيادة التبعية للخارج: إن الإدارة الإلكترونية تعتمد بمعظمها على نقل التكنولوجيا الغربية وهذا ما سيزيد من مظاهر تبعية الدول المستهلكين للدول الصناعية الكبرى وهو ما له انعكاسات سلبية في المجال الأمني للإدارة الإلكترونية.

شلل الإدارة: إن التطبيق غير السوي والدقيق لمفهوم الإدارة الإلكترونية والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي إلى الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل والدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة. [الكبيسي، 2008، ص: 44، 47].

المطلب الثالث: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية من المصطلحات التي ظهرت في العصر الحديث، نتيجة التطورات التقنية والعلمية الهائلة التي عمت جميع جوانب الحياة، ولذلك فهي مازلت قيد التجربة الحديثة، وبالتالي ظهرت بعض المعوقات التي تعيق تقدمها.

الفرع الأول: المعوقات التقنية والمالية

وتتلخص فيما يأتي [عوض الحسنات، 2011، ص: 54]:

- ❖ صعوبات ومشكلات تشغيل الحاسب الآلي في البيئات العملية أو التعليمية.
- ❖ ندرة وجود مواصفات ومعايير موحدة للأجهزة المستخدمة حتى داخل المؤسسة.
- ❖ تقادم أجهزة وبرامج الحاسب الآلي المستخدمة، نظراً للتطور السريع الذي يشمل جميع جوانب الحياة.
- ❖ ضعف البنية التحتية لشبكات من المؤسسات ونقص جاهزيتها لإستقبال مثل هذه التقنية.
- ❖ ضعف البنية التحتية لشبكات الإتصال في بعض المناطق.
- ❖ ضعف قطاع التقنيات الحديثة في الدول النامية، كمحدودية القدرة التصنيعية وقلة الخبرات الفنية المؤهلة أو هجرتها.
- ❖ حزن المتعاملين من أثر سلبيات التقنية الحديثة على مصالحهم، وما يترتب عليها من تقليص العمالة وانخفاض الحوافز.

- ❖ ضعف قدرة بعض الأفراد لشراء الأجهزة الإلكترونية لضعف الجانب المادي الذي يعانون منه.
- ❖ التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الإلكترونية.
- ❖ قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وبخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج.
- ❖ قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفرع الثاني: معوقات بشرية

وتتمثل في الآتي:

- ❖ قلة عدد الموظفين الذين لديهم الإلمام بالمهارات الأساسية لإستخدامات الحاسبات الآلية وشبكة الإنترنت.
- ❖ قلة برامج التدريب في مجال التقنية الحديثة المتطورة.
- ❖ ضعف مهارة اللغة الإنجليزية لدى بعض الموظفين والتهيب من التعامل مع الأجهزة الإلكترونية.
- ❖ ضعف دور الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية على التطوير ومتابعة التعليم والتدريب. [معلا العمري، 2003، ص:23].
- ❖ عدم توافر الأعداد المطلوبة من الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لإستخدامات الحاسوب والإنترنت.
- ❖ غياب الدورات التكوينية، ورسكلة موظفي الإدارة، والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الإلكترونية.
- ❖ تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه (فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها)، أدى إلى زيادة حدة التفرق وأضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية. [محمد المالك، 2008، ص:41].

الفرع الثالث: المعوقات الأمنية

تتمثل هذه المعوقات في الآتي [عبد الكريم، 2010، ص :40]:

- ❖ التخوف من التقنية وعدم الإقتناع بالتعاملات الإلكترونية، خوفا من ما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية، ويمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية، مثل التحويلات الإلكترونية، حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها.

وجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي:

- ❖ 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.

المطلب الرابع: بعض تجارب تطبيق الإدارة الإلكترونية

لقد اختلفت الدول في تناولها للإدارة الإلكترونية طبقاً لإمكاناتها، فهناك الدول التي تتوفر لديها القاعدة التقنية القوية والدعم المالي، وهناك الدول التي تفتقر إلى هذا كله.

الفرع الأول: بعض تجارب الدول الأجنبية

تسعى الدول الأجنبية جاهدة لتطبيق التقنية الإلكترونية ومن أهم تجارب الدول الأجنبية نذكر:

أولاً: تجربة الولايات المتحدة الأمريكية

تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية من أكبر دول العالم في مجال التقنية الإلكترونية، حيث أنها إتخذت خطوات إجرائية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك على النحو التالي:

- ❖ بوابة إلكترونية واحدة لتقديم خدمات الولايات المتحدة الأمريكية.
- ❖ تقديم اعتمادات كبيرة لإزالة خط التقسيم الرقمي بين الولايات الكبرى والصغرى.
- ❖ إتاحة الوصول إلى الشبكة الدولية لجميع المواطنين أي كانت مواقعهم الجغرافية ومستوياتهم المعيشية.

- ❖ التوقف عن فرض رسوم إضافية، من أجل استخدام الإدارة الإلكترونية.
- ❖ توفير أمن المعلومات بإضفاء الشرعية، وضمان السرية والخصوصية. [محمد مهدي، 2008، ص:51].

ثانياً: تجربة الإدارة الإلكترونية الألمانية

نجحت الحكومة الألمانية في إعداد تكامل مميز للإدارات الإلكترونية فيما يخص تقديم الخدمات المختلفة للمواطن نظراً لكثرة الدراسات التطويرية المختلفة التي سبق إقامة هذه الإدارات والتي اعتمدت على التكنولوجيا الحديثة، وتميزت هذه التجربة بتوفير ما يمكن توفيره للمواطن من خدمات تتسم بسهولة الإنجاز والتعامل معها، كما توفر الدولة العديد من الأدلة الإرشادية والتوعية للمواطن عن كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية. [السالمي، 2008، ص:371].

ثالثاً: تجربة سنغافورة في الإدارة الإلكترونية

تعتبر تجربة سنغافورة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية من بين التجارب الرائدة المهمة في الدول النامية المتطورة وقد ساعد في نجاح هذه التجربة موقع سنغافورة المهم وتوفر البنية التحتية لوجيستية ووجود مؤسسات مالية تعمل بمعايير عالية، وسوق للاتصالات مفتوح، بالإضافة إلى توفر إستراتيجيات تقوم على التفكير بسرعة، والعمل للسوق الكوني من خلال توظيف مزايا تكنولوجيا المعلومات والموارد الفكرية والمعرفية المتاحة. [غالب ياسين، 2010، ص:368]. ويوضح الجدول الآتي الإيرادات المتحققة من صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سنغافورة للسنوات ما بين 1998 و 2002.

الجدول(01): إيرادات صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (بالملايين \$).

2002	2001	2000	1999	1998	نوع النشاط
10.781	10.138	9.828	8.969	7.775	تجارة التجزئة للعتاد
3.310	3.127	2.841	2.466	2.211	البرامج
4.207	3.898	3.549	2.012	2.536	خدمات تكنولوجيا المعلومات
9.619	9.999	9.120	8.364	7.432	وسائل الاتصالات الإلكترونية
820	483	210	100	N/A	الوسائط الرقمية الفورية
410	4.1	379	221	N/A	أنشطة أخرى
29.153	28.026	25.932	23.341	19.954	الإجمالي

المصدر: [غالب ياسين، 2010، ص:369].

الفرع الثاني: بعض تحارب الدول العربية

تسعى الدول العربية جاهدة للحاق بالدول المتقدمة للحصول على التكنولوجيا لتطبيق الإدارة الإلكترونية ومن بين هذه الدول نستعرضها فيما يأتي:

أولاً: تجربة إمارة دبي في الإدارة الإلكترونية

دشنت التجربة عام 2002م، وقد وضعت الإمارة نوعين من الأهداف:

1) الأهداف قريبة المدى:

❖ تهيئة البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية.

❖ توفير عدد من خدمات الدائرة الإلكترونية الخاصة للأفراد والمؤسسات عبر شبكة الإنترنت.

2) الأهداف بعيدة المدى:

❖ توفير عدد أكبر من الخدمات عبر الإنترنت.

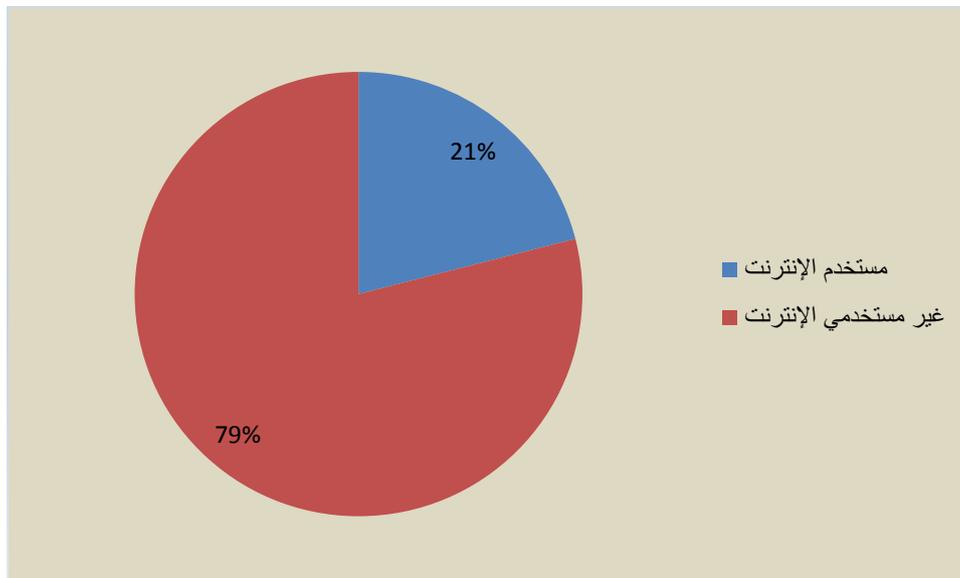
❖ العمل على توعية وتهيئة العملاء والموظفين ودفعهم نحو الإستفادة من الخدمات الإلكترونية.

و قد حصلت دولة الإمارات على المركز (26) عالمياً بوصفها أفضل البلدان في العالم على صعيد تقديم الخدمات الإلكترونية وكذلك يؤكد تقرير الأمم المتحدة للتنمية حول التنمية لعام 2007-2008 بأن إمارة دبي جاءت الأولى عربياً في مجال الشبكة العنكبوتية. [محمد العريشي، 2008، ص:99].

❖ وقد بلغ عدد مستخدمي الإنترنت في الإمارة مليون مستخدم من أجل 3.754 مليون (أي ما يقارب 21 % من عدد السكان).

❖ عدد أجهزة الحاسب الشخصي هي 400 ألف جهاز. [المبيضين، 2011، ص:180].

الشكل (05): نسبة مستخدمي الإنترنت في الإمارات



المصدر: [من إعداد الطالبة بالإعتماد على: المبيضين، 2011، ص:180].

ثانياً: تجربة المملكة الأردنية الهاشمية

قامت الحكومة الأردنية بتطبيق الإدارة الإلكترونية بهدف تحسين الخدمات العامة في الدولة ومواكبة التقدم التكنولوجي والمعرفي، حيث قامت بتشكيل لجنة خاصة بتشكيل لجنة خاصة خلال عام (2000م) لإجراء الدراسات حول واقع الخدمات الحكومية ووضع إقتراحات مستقبلية لتشكيل أسس استراتيجية شاملة تسعى لتطوير العمل بأسلوب الحكومة وتألقت اللجنة من مجموعة المتخصصين في مجال الإدارة والمعلوماتية وقامت بعد مبادرات وطنية منها:

❖ إنشاء مشروع شركة الإتصالات الأردنية والبالغ قيمته سبعة ملايين دينار، وتم تنفيذه في نهاية عام (2001م) لإرساء قواعد الإتصالات للأردن بكاملها. [حرحوش المفرجي وآخرون، 2007، ص:143].

والأردن يتمتع بالعديد من المقومات مثل البنية التحتية المعلوماتية وتوافر الموارد البشرية المؤهلة والمدربة. ويتم في الوقت الحالي تحديد أسماء الموظفين من قبل الوزارات والمؤسسات الحكومية الذين يستكلفون بمهام توفير وتحديث المعلومات والمحتوى على موقع البوابة الإلكترونية مع تحديد مهام ومسؤوليات كل منهم والصلاحيات التي يرغبون بها وبحسب مستويات الصلاحية.

وهناك أربع شبكات حكومية رئيسية هي:

- ❖ مركز المعلومات الوطني.
- ❖ شبكة الدفاع الجوي.
- ❖ شبكة القوات المسلحة.
- ❖ شبكة الأمن العام.

كما تقوم الدولة بتنسيق جهود الجهات المختلفة ودعمها بالمنهجيات الحديثة والخبرات البشرية في مجالات متعددة. [غالب ياسين، 2005، ص:288].

ثالثاً: التجربة الفلسطينية في الإدارة الإلكترونية

إن فلسطين لها خصوصية شديدة في الإدارة الإلكترونية، فنظراً للحالة التي يعاني منها الشعب الفلسطيني في ظل الاحتلال، كان البحث عن مجالات الإتصال بجمهور المتعاملين والعالم أمراً ضرورياً، وأن الخيار الإلكتروني هو الحل، وتركزت جهود كل المؤسسات والقطاع الخاص في إختراق جوانب الحصار والإتصال عبر العالم ومع جهود فلسطين في كل المؤسسات. [السالمي، 2008، ص: 346].

وقد أجريت دراسة على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الوزارات الفلسطينية شملت 241 مؤسسة منها 12 وزارة و45 مؤسسة حكومية، وقد وضعت الوزارة إستراتيجية عالية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين لتحقيق عدة أهداف من بينها:

- ❖ تطوير وتحسين مستوى الكفاءة الإنتاجية.
- ❖ تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل.
- ❖ تقليل التعامل بالأفراد والنماذج اليدوية. [خميس أبو حبيب، 2009، ص:23].

خلاصة الفصل:

يمكن لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية أن يوفر سهولة متابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وإداراتها وكأنها وحدة مركزية وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات اللازمة لذلك بشكل مستمر، بالإضافة إلى توظيف تقنية المعلومات من أجل بناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين وزيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، كما بدأت التجارب الإدارية الأولى مع التقنية بباقة من الفوائد، يمكن للإدارات جني مقدراتها بخوض غمار التجربة التي عممها كثير من دول العالم المتقدم وبالتالي إتساع الفجوة الرقمية، بينه وبين دول العالم، باعتبار أنها أصبحت جسراً تعبر عليه المجتمعات الراضية للبيروقراطية للحاق بمجتمعات العالم المتقدم.

الفصل الثاني

الإطار المفاهيمي للإدارة الجامعية

مباحث الفصل

← تمهيد

← المبحث الأول: ماهية الجامعة

← المبحث الثاني: أساسيات حول الإدارة الجامعية

← المبحث الثالث: تطوير الإدارة الجامعية

← خلاصة الفصل

تمهيد:

لقد احتلت الإدارة الجامعية أهمية كبيرة في الدول المتقدمة والنامية على حد السواء، وخاصة في العقود الأخيرة من القرن العشرين لما لها من دور كبير في تطوير الجامعات، ولما للجامعات من دور كبير في مجتمعاتها بوصفها رائدة لقطاعات المجتمع في التطوير والتنمية كمؤسسات علمية وبحثية. لقد تركزت الاهتمامات ومنذ بداية عقد الستينات على توفير نظام المعلومات خاصة لإدارات الكليات والجامعات، وقد صدرت عدة دراسات تتحدث عن أهمية الإدارة الإلكترونية وتزايد الحاجة لنظام إلكتروني يسهم في تطوير الإدارة الجامعية لغرض تحقيق الكفاءة في استخدام الموارد والتوزيع الأفضل لها، وأيضا تحقيق الفاعلية والمساهمة في تطوير البناء بين الجامعة والمجتمع وبالتالي الوصول إلى أفضل النتائج وبأقل جهد وتكلفة.

المبحث الأول: ماهية الجامعة

تعد الجامعة الركيزة الأساسية لتطور وازدهار الشعوب، ومصنع العقول التي تنتج وتبدع فهي تصنع الحضارة والتقدم والرخاء وهذا بفضل النظام التعليمي التي تقدمه للمجتمع.

المطلب الأول: مفهوم الجامعة

تعتبر الجامعة من المؤسسات التربوية المهمة التي لها أثر إيجابي على تطور المجتمع، وفيما يلي سيتم عرض تعريفها ونشأتها وخصائصها.

الفرع الأول: تعريف الجامعة

إن البحث في أصل مصطلح "جامعة" (University)، مكن من استنتاج أنه يعود إلى اللغة اللاتينية، وهو مشتق من مصطلح (Universitas)، الذي يعني الإتحاد والتجمع، وقد استعمل هذا المصطلح لأول مرة في القرن الثالث عشر نح سنة 1218م، وكان يعني الإتحاد(Consolidation)، أي كل مجموعة منظمة، فأساس فكرة الجامعة هو الإتحاد الذي يعني التنظيم في جماعة معينة، وفي العربية يعد المصطلح ترجمة حقيقية لمصطلح (University). [زراولة، 2002، ص: 103].

وكذلك الجامعة هي مؤسسة تعليمية ومركز للإشعاع الثقافي ونظاما ديناميكيا متفاعل العناصر، تنطبق عليه مواصفات المجتمع البشري، حيث يؤثر مجتمع الجامعة في الظروف المحيطة ويتأثر بها في نفس الوقت. [حمد الربيعي، 2008، ص: 79].

كما يمكن تعريفها على أنها " المؤسسة التربوية الأكاديمية العلمية التي تقع في قمة السلم التعليمي في المجتمع، ومركزا مهما للعلم والمعرفة ومجالا واسعا للبحث والتقصي والجامعات هي محاضن العلم وهي معاقل العلماء والمبدعين وصانعي الأفكار". [عليوي الزيايدي، 2014، ص: 147].

ويعرفها أيضا [فوزي العبادي، حليم الطائي، 2011، ص: 285] على أنها " مؤسسة تعليمية يلتحق بها الطلاب بعد إكمال دراستهم بالمدرسة الثانوية، والجامعة أعلى مؤسسة معروفة في التعليم العالي وتطلق أسماء أخرى على الجامعة وبعض المؤسسات التابعة لها مثل: الكلية، المعهد، الأكاديمية، مجمع الكليات التقنية، المدرسة العليا. وهذه الأسماء تسبب اختلاطا في الفهم، لأنها تحمل معاني مختلفة من بلد لآخر".

إنّ الجامعة هي مؤسسة علمية مستقلة ذات هيكل تنظيمي معين، تقوم بصورة رئيسية على توفير تعليم متقدم للأشخاص على درجة من النضج، ويتصفون بالقدرة العقلية والاستعداد النفسي على متابعة دراسات متخصصة في مجال أو أكثر من مجالات المعرفة.

الفرع الثاني: لمحة تاريخية عن نشأة الجامعة

تعتبر الحضارة الإسلامية بمثابة اللبنة التي انبثقت منها الجامعة، ويعد بناء السجد النبوي الشريف في المدينة المنورة النواة الحقيقية للمدرسة العربية الإسلامية، التي تطورت عنها الجامعة الحديثة بمفهومها العصري في أوروبا.

فقد تطورت هذه المدارس لتصبح جامعات، كمثل جامعة غرناطة بالأندلس، وجامعة القرويين في فاس (245هـ)، والقيروان في تونس والأزهر في مصر (360هـ)، وجامعات أخرى ببغداد ودمشق وقرطبة وطليلة. [دليو وآخرون، 2008، ص:74].

وفي الوقت الذي كانت الجامعة الإسلامية تجمع بين التعليم الروحي والمادي وتلقن طلابها المعارف الدينية والدينية، فإن شأن الجامعات الأوروبية ارتبطت بالفلسفة الإسلامية، وبمناهج التعليم في الشرق الإسلامي، وقد انتقلت العلوم والمعارف إلى أوروبا عبر بوابات رئيسية هي: ترجمة ونقل العلم الإسلامي الذي تم عن طريق إسبانيا، وجنوب إيطاليا والقسطنطينية، وأثر القوافل التجارية وكذلك الحروب الصليبية.

وترجع نشأة الجامعات في أوروبا خلال القرن الثاني عشر الميلادي لأصول اقتصادية واجتماعية وسياسية، وخلال القرون اللاحقة التي تلت نشأة الجامعات الأوروبية طورت أوروبا مجموعة من المفاهيم المتعلقة بالوظيفة الجامعية، وكذلك إرساء مجموعة من التقاليد أصبحت نموذجاً يحتدى به. [فوزي دباس العبادي وآخرون، 2009، ص: 72].

وبالرغم من الدلائل على وجود معاهد تعليمية عليا في العهد الفرعوني، وكذلك في العهود اليونانية والرومانية إلا أن النموذج التاريخي للجامعات كما يعرفه العالم اليوم يعود على العصور الوسطى، وبميل المؤرخون على اعتبار جامعة بولونيا الإيطالية التي تم إنشاؤها في أواخر القرن الثاني عشر كأول جامعة في الغرب، ويعتبر الجامع الأزهر أقدم جامعة إسلامية في الشرق العربي الإسلامي، وهكذا تطور ظهور الجامعات في عدد من الدول. [عجال، 2010، ص: 74]. وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (02): أمثلة لتاريخ نشأة بعض الجامعات في دول مختارة.

اسم الجامعة	مكان الإنشاء	تاريخ الإنشاء
بادو نابولي	إيطاليا	القرن الخامس عشر
باريس (السور بون حاليا)	فرنسا	القرن الخامس عشر
تولوز وأليانز	فرنسا	القرن الثالث عشر
أكسفورد	انجلترا	1180م
كامبريدج	انجلترا	1209م
سانت أندروز	اسكتلندا	القرن الثالث عشر
جلاسكو وأبريدن	اسبانيا	القرن العاشر
قرطبة	اسبانيا	1220م
أشبيلية	اسبانيا	1254م
فيينا	ألمانيا	1365م
براغ	تشيكوسلوفاكيا	1348م
الكلية السريانية والبروتستانتية (ج. الأمريكية حاليا)	لبنان	1866م
الجامعة الأهلية (ج. القاهرة حاليا)	مصر	1908م

المصدر: [عجال، 2010، ص:75].

الفرع الثالث: خصائص الجامعة

تمتاز المؤسسة الجامعية عن غيرها من المؤسسات بعدة خصائص أهمها [خوالد، نانيت مرزوق، 2012، ص: 07،08] ما يلي:

- ❖ يتسم محور نشاط الجامعة بأنه ذو سمة أكاديمية بالدرجة الأساسية، مضمونها التعليم والبحث العلمي.
- ❖ تعد الجامعة الحلقة المجتمعية الأكثر تماسا مع معطيات العلوم والمعارف والتطورات في ميادين اختصاصاتها واهتماماتها.
- ❖ تعتبر الجامعة الموقع الأكثر حساسية في رسم معالم مستقبل موطنها، الذي تمده بالأطر البشرية والمهارات والكفاءات من خلال مخرجاتها، لذلك يقال إن أردت أن تنزع سلاح دولة ما فانزع سلاح تعليمها.
- ❖ يمثل الاستثمار في التعليم الجامعي استثمارا طويل الأجل لا تظهر نتائجه في الأمد القصير، كما يصعب قياسها وفق آليات حساب إيرادات الاستثمار الأخرى، فعلى سبيل المثال يتطلب إعداد طبيب مدة زمنية لا تقل عن 7 سنوات أما العوائد الناتجة عن تكوينه فلا يمكن حسابها بسهولة.
- ❖ لا يعد الربح بمفهومه التجاري محور اهتمام الجامعة، خاصة إذا كان تمويلها حكوميا أو من طرف جهات لا تهدف إلى تحقيق الربح.
- ❖ تضم الجامعة إلى جانب العاملين فيها، المستفيدين من خدماتها المباشرة وهم الطلبة الذين يعدون ثروة بشرية ثمينة فعليها بذل جهد كبير في إعدادهم علميا وتربويا.
- ❖ ترتبط الجامعة بنظيراتها من المؤسسات الجامعية الأخرى بصلات ذات طبيعة خاصة، تميل في العادة إلى التعاون ولا تخلو أحيانا من المنافسة سواء كانت تلك الجامعات وطنية أو أجنبية.
- ❖ يعد الإنتاج المباشر للجامعة أفكار ومعارف ومهارات، خاضعة لأصول مختلفة في تسويقها، وقبل ذلك في إنتاجها عند المقارنة مع المؤسسات الأخرى.

المطلب الثاني: أهداف الجامعة

1-الأهداف العامة للجامعة:

يحدد بعض المختصون أهداف الجامعة إلى ثلاث فئات، كما يلي:

❖ **أهداف معرفية:** وتتناول كل ما يرتبط بالمعرفة من تعليم الأفراد مختلف المهارات

وتطوير المعرفة.

❖ **أهداف اجتماعية:** تعمل على خدمة المجتمع واستقراره وحل مشاكله.

❖ **أهداف اقتصادية:** تعمل على تقوية اقتصاد المجتمع عن طريق البحث العلمي وتزويده بما يحتاج

إليه من إطارات وكفاءات للتغلب على مختلف المشكلات الاقتصادية.

2-الأهداف البيداغوجية: وتضم التكوين، وهي أهداف المحتوى البيداغوجي المتعلق بالكفاءات،

المعارف، التقنيات، مميزات تكوين كل مرحلة.

3-أهداف البحث العلمي: هي في علاقة مع الأهداف البيداغوجية من حيث تكييف محتوى البرامج

التعليمية، تطوير وتحسين المؤسسة لربطها ببيئتها الخارجية.

4- أهداف تسيير هيئة الموظفين: وترتبط بالأساتذة وهي:

❖ أهداف النوعية والكمية مع تحديد الكفاءات للاندماج في المؤسسة.

❖ أهداف خاصة بالتكفل بظروف العمل، سياسة وإجراءات الترقية، وضعية الأجور، الوسائل

البيداغوجية مكيفة نوعية وكمية الخدمات المقدمة، كما ترتبط هذه الأهداف بتسيير الإداريين

والعمال.

5- أهداف التعيين والانتقاء: ولها ثلاث جوانب:

❖ **الجانب النوعي:** المطلوب اكتسابه من الطلبة.

❖ **الجانب الكمي:** يتعلق بحجم المؤسسة والحاصلين على الشهادات ومجالات العمل الممكنة.

❖ **جانب الانتقاء:** للدخول والانتقال من مرحلة إلى أخرى.

هـ - أهداف التمويل: وضوح سياسة التمويل التي تدعم العلاقات بين الهيئة الوصية والمصالح

الاقتصادية والاجتماعية، وأهداف العلاقات الاجتماعية للمؤسسة. وتتضمن ما يلي:

❖ **أهداف العلاقات الاجتماعية الداخلية:** تغطي ظروف العمل، الإعلام، المشاركة في القرارات،

أجهزة المتعاونين والسلطة، أجهزة الإعلام.

❖ **أهداف العلاقات الاجتماعية الخارجية:** والتي تتطلب تحديد مساهمات المؤسسة عن طريق نظام

اتصال فعال وبعض الهيئات الأخرى. [بن حمد الربيعي، 2008، ص ص: 92-94].

المطلب الثالث: الأدوار الرئيسية للجامعة

تؤدي الجامعة دورها بصورة فعالة حيث تتوفر لديها الموارد البشرية والمادية اللازمة فلا جدوى من إنشاء جامعة ومن ثم حرمانها من أسباب الدعم الضروري لها، ويمكن النظر إلى المساهمات أو الأدوار التي تؤديها الجامعة من خلال ما يلي:

أولاً: دور الجامعة في البحث العلمي

بدأ هذا الدور في الجامعات الألمانية في بداية القرن التاسع عشر، ويمكن القول بأن الجامعات الألمانية كان لها تأثير في فلسفة التعليم العالي حتى الآن من ناحية:

- ❖ الجامعة مركز البحث العلمي الأكاديمي.
- ❖ العمل بقدر الإمكان الارتقاء بالبحث العلمي من خلال هذه المؤسسات التي تضم الأساتذة وال علماء والمفكرين.
- ❖ مفهوم حرية التعلم والذي يتضمن حرية الطالب في اختياره لمجال الدراسة وفي العيش مستقبلاً داخل الجامعة وحقه بالانتقال من جامعة إلى أخرى.
- ❖ مفهوم حرية التدريس والذي يتضمن حرية الأستاذ في الكشف عن الحقيقة.
- ❖ إن البحث العلمي قد يأخذ الطابع النظري أو التطبيقي أو الجانبين معاً، وقد تتم الدراسة على مختلف القطاعات (زراعة، صناعة، تجارة، إدارة... الخ) باعتبار أن الجامعة هي مجال للتخصصات مختلفة في كل ميادين المعرفة الأدبية والعلمية. [منير مرسي، 2002، ص: 29].
- ❖ فالبحث العلمي يعتبر نشاطاً أساسياً من نشاطات الجامعة حتى أنه يمكن القول بأن البحث العلمي، يشكل الخاصية الرئيسية التي تميز الجامعة عن غيرها من مؤسسات التعليم العالي الأخرى، ومع أن جميع مؤسسات التعليم العالي معنية بتقبل المعرفة إلا أن عملية تعميق وتوسع المعرفة تعتبر من صميم عمل الجامعة. [الخطيب، 2006، ص: 322].

ثانياً: دور الجامعة في خدمة المجتمع

برز هذا الدور بداية انتشار التعليم العالي في أمريكا نتيجة مناخ فكري واجتماعي وثقافي خاص بهذا المجتمع، ولقد أقيمت العديد من الجامعات على وفق هذا الدور وأصبحت تقوم بعدة أنشطة فرعية إلى جانب أدوارها الأساسية في إنتاج المعرفة ونقلها وتطبيقها ويشار لبعض المؤشرات التي توضح دور الجامعة في خدمة المجتمع ومنها:

- ❖ ربط التخصصات المختلفة في الجامعات العربية باحتياجات المجتمع المحيط بها.
- ❖ ربط البحث العلمي بمشكلات المجتمع بغية إيجاد الحلول لها.
- ❖ التفاعل بين الجامعة بمواردها البشرية والبحثية والفكرية وبين المجتمع وبقطاعاته الإنتاجية والخدمية.

❖ لا يتوقف العطاء على تقديم الخريجين وإجراء البحوث وإنما يمتد ليغوص في أعماق المجتمع قيمه وثقافته وسلوكياته ويرتقي بها ويعمل على تطويرها. [فوزي العبادي، حجيم الطائي، 2011، ص: 300-302].

ثالثاً: إعداد القوى البشرية

تعتبر هذه الوظيفة من أهم الوظائف التي ارتبطت بالتعليم الجامعي منذ نشأته في العصور الوسطى، حيث أسندت لها مهمة الإعداد للمهن المختلفة في الآداب والطب والقانون ومع تطور العلوم وتطورت التخصصات في الجامعة، وبالتالي فهي مؤسسة إنتاجية يمكنها إمداد المجتمع بالقوى البشرية المدربة والمؤهلة تأهيلاً عالياً، والعقول المفكرة، والقيادات التي تتحمل المسؤولية في المجتمع ومن ثم فهي مؤسسة استثمار للموارد البشرية. [محمد دياب، 2008، ص: 22].

رابعاً: التنشئة الوطنية والإنسانية

إن دور الجامعة يتلخص في تكوين " السلوك الجامعي " باعتباره غاية الغايات، والمحصلة النهائية لكل عمل جامعي والتي لا تظهر في الإنتاجيين العلمي والتعليمي فقط، بل في السيرة النقية الصافية التي تقوم في الصلات بين الناس، ويمكن القيام بهذا الدور من خلال الأنشطة التربوية والتعليمية المتنوعة والمتجددة، وكتشجيع السياحة التاريخية من خلال الرحلات الطلابية التي تنمي كثيراً من القيم الوطنية والإنسانية مثل الانتماء، والولاء للوطن، والاعتزاز به والعمل بروح الفريق. [دليو وآخرون، 2008، ص: 29].

إضافة إلى ما تقدم أعلاه، يتوجب على الجامعات تعزيز الروابط بينها وبين المجتمع والإسهام في حل مشكلاته، ومواكبة التكنولوجيا المتقدمة وتوظيف ما يتاح من إمكانياتها سواء في الإدارة أو التدريس أو البحث أو في تنمية المجتمع تنمية شاملة ومستدامة في جميع المجالات، وتخرج أجيال قادرة على مواجهة المستقبل بما فيه من تحديات وتغيرات. [عطية البشري، 2009، ص: 96].

خامساً- الدور الجديد للجامعة

لم يعد دور الجامعة يقتصر على تقديم المعرفة وصنعها ونقلها، والبحث والتجديد فحسب، بل باتت أحد القوى الموجهة للنمو الاقتصادي وأداة رئيسة في نقل الخبرة الأساسية المتراكمة، الثقافية والعلمية، ويزداد في الاقتصاد تأثير التجديد والتقدم التكنولوجي بنحو متنام على مستوى الكفاءات والدراسات. [إسماعيل وآخرون، 2009، ص: 07].

ومن هذا المنطلق يتطلب من الجامعات التعليمية أن تعمل بما يلي:

- ❖ تطوير قواعد البيانات للأبحاث العلمية والباحثين في الجامعات والتنسيق والتعاون بين مؤسسات البحث العلمي واستخدام وسائل الاتصال الحديثة.
- ❖ استقدام كل المبتكرات والتقنيات الجديدة والحرص على المشاركة والمساهمة في صنع القرار العملي والتواصل معه.

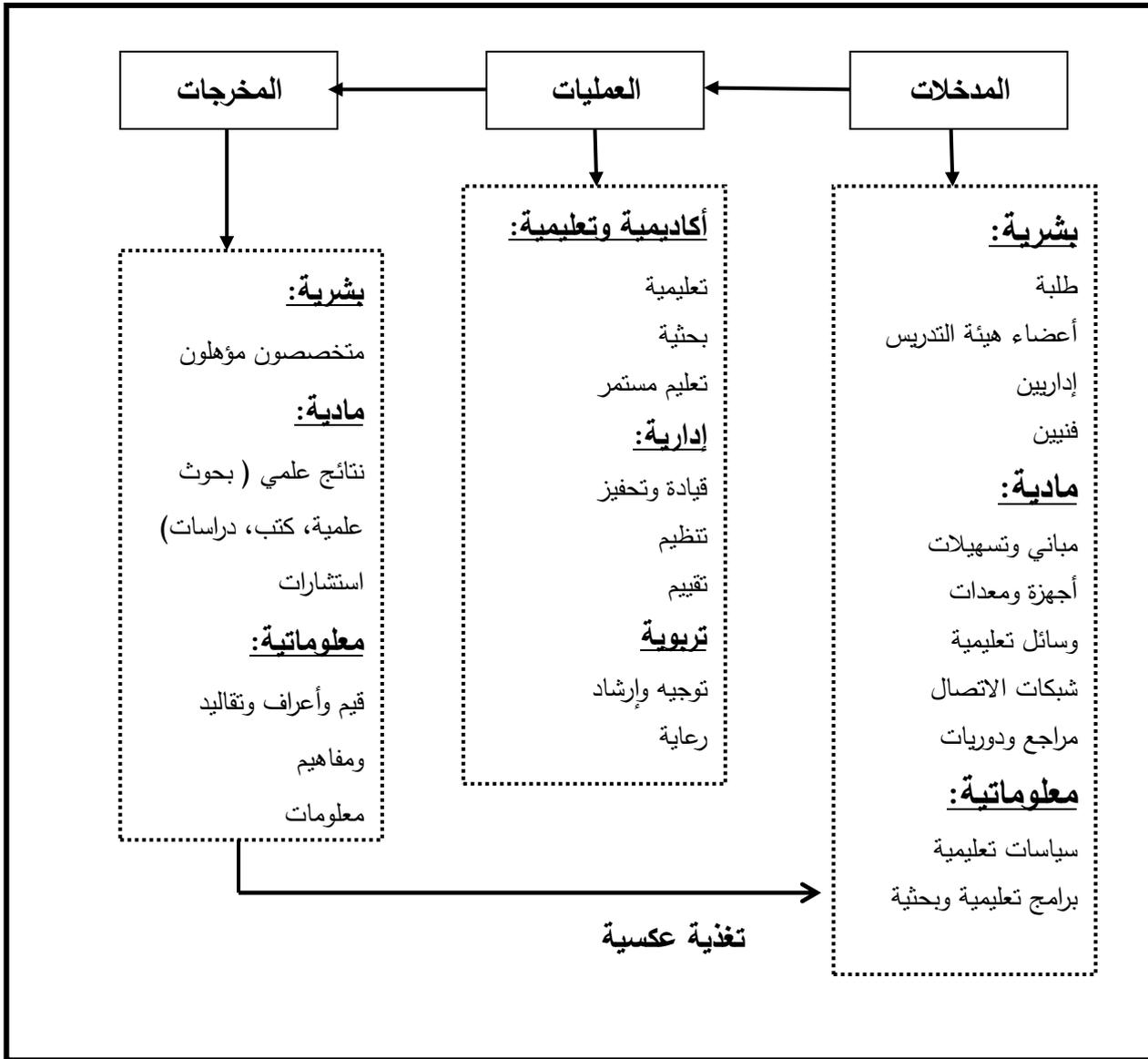
❖ الولوج في المفاهيم الحديثة والمتجددة للعلوم واستحداث أقسام علمية لمواكبة دراستها في عمليات البحث العلمي. [كياري، 2012، ص:76].

المطلب الرابع: نظام الجامعة

إن دراسة التنظيمات الإدارية للجامعة يعتمد بشكل أساسي على استخدام طرق وتقنيات فعالة لتحقيق فهم أفضل للعملية الإدارية، وهذه الدراسة تترتب عليها النظر إلى الجامعة على أساس أنها نظام تتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية هي: المدخلات، العمليات والمخرجات.

ويمكن تجسيد هذا النظام في الشكل التالي:

الشكل رقم (06): نظام الجامعة
المجتمع (البيئة)



المصدر: [فيصل محجوب، 2003، ص:66].

من الشكل السابق نستخلص أهم عناصر نظام الجامعة:

أولاً- المدخلات:

تضم المدخلات، كما هو مبين في الشكل أعلاه، الموارد البشرية والمادية والمعلوماتية، وقد وجدت كل هذه الموارد، خصيصاً لصالح الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين وباقي العاملين، باعتبارهم عملاء داخليين بالجامعة، وتشمل المدخلات: وتشمل المدخلات: الموارد البشرية؛ وهم جميع الموارد البشرية التي تعمل في جسم النظام، من قيادات (رؤساء، جامعة، عمداء ونوابهم، رؤساء أقسام...الخ)، وأعضاء هيئة التدريس، وطلبة، وموظفين إداريين وباقي العاملين، بحيث تعمل هذه الأخيرة ككل متكامل، لهدف واحد، وهو تحقيق رسالة الجامعة، وأما الموارد المادية فهي تشمل المباني بكل مرافقها، بحيث لا بد أن تكون وفق مقاسات معتمدة ، وأما فيما يخص الموارد المعلوماتية، فهي تضم السياسات التعليمية، وهي جميع ما يصدر من طرف الإدارات، من تعليمات إدارية خاصة بالطلبة أو بأعضاء هيئة التدريس، كما تضم الموارد المعلوماتية كذلك، البرامج التي تقوم بإعدادها أعضاء هيئة التدريس وفق المناهج التعليمية ، بحيث تكون هذه الأخيرة مواكبة للتطورات والمستجدات العلمية والثقافية، وأن تتلاءم مع متطلبات البيئة والمجتمع. [فيصل محجوب، 2003، ص:67].

ثانياً- العمليات:

تنقسم العمليات إلى أدوار أكاديمية وأدوار إدارية، ويتضح من الشكل أعلاه أن العمليات الرئيسية للجامعة هي على النحو التالي:

- ❖ عمليات قبول وتسجيل الطلاب.
- ❖ استقطاب وتعيين أعضاء هيئة التدريس.
- ❖ التسهيلات الطلابية والتعليمية وتسهيلات البحث العلمي.
- ❖ الخدمات الطلابية (خدمات التوجيه والإرشاد والخدمات النفسية والاجتماعية والصحية...الخ).
- ❖ التدريس.
- ❖ البحوث العلمية.
- ❖ خدمة المجتمع.[الخطيب، 2006، ص: 326].

وأحيانا تسند عددا من المهام الإدارية للجامعة أو للكلية، كإسكان الطلبة وإدارة مطاعمهم، وتوفير العناية الصحية لهم، وغالبا ما تعرف المهام الخاصة بشؤون الطلبة بالأدوار البيداغوجية. أما فيما يخص الأدوار التربوية، فيعد عضو هيئة التدريس نموذجا تربويا يمارس تأثيره على الطلبة، الذين عادة ما ينظرون إليه كقدوة لهم، وربما يرغبون في اكتساب سماته، وعليه فإن بناء شخصيته المزودة بالمثل والقيم السامية لجيل الطلبة، أمر لا يفترق عن مسؤولية الجامعة في إعدادهم المعرفي والمهاري.[فيصل محجوب، 2003، ص:95].

ثالثاً - المخرجات:

تضم المخرجات، الموارد البشرية وبالأخص الطلبة، بحيث يكونوا على قدر كاف من التأهيل العلمي والمعرفي، اللازمين لميادين العمل التي أعدوا لها، وهذا يعني أن تكون برامج الإعداد تتوافق وما يتمشى والنواحي العلمية والمهنية والسلوكية. وتضم المخرجات كذلك الموارد المادية على شكل نتاج علمي. وتضم ما تنتجه الجامعة من بحوث علمية كرسائل الماجستير والدكتوراه، وما يتم إصداره من مقالات أو أبحاث، من خلال ما جاء في المؤتمرات والندوات وغيرها. وفيما يخص الموارد المعلوماتية، فمن بين ما تتضمنه، كل ما يستطيع أن يكتسبه الفرد الطالب بالإضافة إلى المعلومات، كالقيم الأخلاقية، والضمير الحي، الذي يدفعه إلى الإخلاص في العمل، والتفاني فيه، وإنجازه على الوجه الأكمل والولاء، وعدم التفريط في حقوقه... الخ. [رزق الله، 2010، ص: 95].

رابعاً - البيئة أو المجتمع والتغذية العكسية:

باعتبار الجامعة نظام مفتوح، فهي تتأثر ببيئتها وتؤثر فيها، ويظهر ذلك من خلال ما تنتجه من خريجين وما يطلبه سوق العمل، هؤلاء الخريجين وطبيعة تخصصهم، وقد تتوافق أو لا تتوافق وسوق العمالة، وهنا تظهر ضرورة إعادة النظر في البرامج المنتهجة، وهي تعد تغذية عكسية. [رزق الله، 2010، ص: 95].

المبحث الثاني: أساسيات حول الإدارة الجامعية

إن الإدارة الجامعية هي جزء لا يتجزأ من الجامعة باعتباره العضو المحرك لها والدماغ المدبر لسير عملها في أحسن حال.

المطلب الأول: تعريف الإدارة الجامعية

يمكن تعريف الإدارة الجامعية بأنها: " الإدارة التي تهتم بدراسة كل المتطلبات وطرق وقوانين وأساليب الدراسة والتعليم الجامعي وكيفية التعامل مع الطلاب في المرحلة الجامعية كما تركز الإدارة الجامعية على مخططات وقوانين الجامعات الحكومية والأهلية، وتقوم الإدارة الجامعية بدراسة كل أقسام الوحدات والفروع الإدارية المختلفة في الجامعات". [سرور الحريري، 2013، ص: 63].

كذلك تعرف على أنها: "مجموعة من الإدارات والوحدات والأقسام التي تعمل بشكل متكامل وفق آلية منظمة وإستراتيجية محددة لتلبية احتياجات الجامعة وتطوير البنية التحتية لها بجميع صورها إضافة إلى الجوانب الإعلامية والعلاقات المحلية والدولية، وغير ذلك مما يخدم منسوبي وطلاب وطالبات الجامعة، ويضمن سير العمل في الجامعة على الوجه المطلوب". [http://ksu.edu.sa/ar/ksu.admin,2015]

كما عرفها [عبد القادر صبري، 2009، ص: 155] بأنها: "عنصر الإنسان والبيئة التنظيمية والنظم والقدرات التي تحكم العمل الإداري في جميع المستويات".

ويعرفها آخرون " هي إحدى فروع الإدارة التربوية التي تهتم في إدارة وتوجيه الأنشطة الخاصة بالسياسات والتنظيم والتخطيط وأساليب التقويم الجامعية من خلال مجموعة من الأفراد والقيادات المكلفة بتسيير الأعمال الجامعية مستخدمة في ذلك الوظائف من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وإتخاذ قرار لتحقيق أهداف الجامعة بأفضل الطرق وأيسر السبل والتكاليف". [سليمان الرحيلي، 2009، ص: 40].

أما [جادلي، 2012، ص: 22] فعرفها على أنها " مؤسسة تعليمية تضم عموماً المجلس الإداري للجامعة، طبيعة القيادة وعمليات التخطيط، العلاقة بين الأقسام والكليات، السياسات واللوائح التنظيمية، مناخ العمل، المؤسسات المرتبطة بالجامعة والوحدات التابعة لها".

إذن فالإدارة الجامعية هي: مجموعة الجهود والممارسات التي يقوم بها المسؤولون عن تسيير شؤون التعليم الجامعي على مستوى الجامعة والكلية والقسم، والتي تتضمن التخطيط للتعليم الجامعي وتنظيمه ومتابعته وتقويمه.

المطلب الثاني: وظائف الإدارة الجامعية

للإدارة الجامعية وظائفها مثلته مثل الإدارة التقليدية لأي مؤسسة أخرى وفيما يلي سيتم عرض الوظائف التالية:

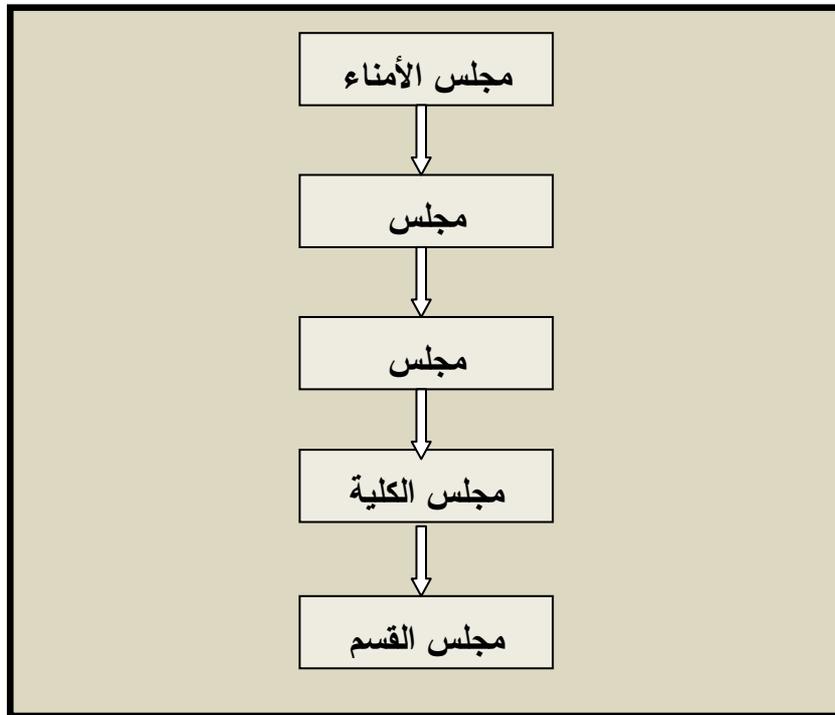
أولاً: التخطيط الجامعي

يمكننا أن نعرف التخطيط الجامعي بأنه مرحلة التفكير التي تسبق عملية إتخاذ القرارات اتجاهاً باختيار مجموعة من الأهداف الواجب تحقيقها والعناصر الواجب استخدامها مادية كانت كالأموال والقاعات والعدد وغيرها أو بشرية كالتدريسيين والموظفين والعمداء وغيرهم وكذلك مجموعة القرارات التي تواجه سير عمل الجامعة والإجراءات التفصيلية مع وضع البرامج الزمنية اللازمة لها. [الخطيب، 2006، ص: 258].

ثانياً: التنظيم الجامعي

يعد التنظيم الجامعي الوظيفة الثانية بعد التخطيط من الوظائف الإدارية لذا يمكن تعريف التنظيم الجامعي بأنه عبارة عن عملية تحديد المسؤوليات والسلطات وتقسيم الأعمال بين الموظفين وتعاونهم جميعاً من أجل تنفيذها بغية تحقيق أهداف التنظيم المرسومة مسبقاً، وتتكون الجامعة من تنظيم أكاديمي حيث يكون للجامعة بيئة أكاديمية ويوضح لكل مركز في البيئة وصف وظيفي وفقاً للأسس العامة فمثلاً من مجلس الأمناء إلى مجلس القسم. كما هو موضح في الشكل الآتي:

الشكل رقم (07): الهيكل التنظيمي لبيئة الجامعة



المصدر: [فوزي دباس العبادي وآخرون، 2009، ص: 139].

ثالثا: القيادة الجامعية

في الوقت الراهن أصبحت الدول التي تقاس بالتقدم العلمي وما تملكه من جامعات وكليات وصروح علمية وثقافية، ويقصد هنا بالقيادة الجامعية: هي التي تتصل اتصالا وثيقا بكل ما في البيئة المحيطة بالتعليم والتربية، فالتعليم العالي مسؤولية قومية، واجتماعية، وإدارية فهي دور قيادي ودور إنساني له ما يستلزمه من مؤهلات علمية وأكاديمية، فضلا عن الأطراف المؤهلة الشخصية والمهارات والخبرات الإدارية.

ومن هنا يتضح أن القيادة الجامعية تتجاوز مضامينها سمات القادة وخصالهم، وتتطلب القيادة الجامعية في المجتمع الأكاديمي فهما خاصا للباحثين والعلماء والأساتذة، فإن أخذ اهتمامات هؤلاء في الاعتبار هو الطريق للبقاء الجامعي واستمراريته. [سليمان الرحيلي، 2009، ص: 41].

رابعا: رقابة الإدارة الجامعية

ويقصد بها رقابة أفراد جماعات العمل على بعضهم البعض وفق القيم والأعراف والتقاليد السائدة فيما بينهم. وتتفاوت الرقابة حسب المستوى الجامعي والمتعارف عليه وهناك ثلاث مستويات أساسية في الجامعة، المستوى الأول العليا والمتمثل برئيس الجامعة ومساعديه والمستوى الوسيط والمتمثل بالعمداء ومعاونيه، والمستوى الأدنى والمتمثل برئيس القسم العملي والمقرر ويمكن توضيح ذلك في الجدول الآتي:

الجدول رقم(03): الرقابة حسب المستويات الإدارية.

المستوى الإداري	منظومة الرقابة	طبيعة الرقابة	طرق الرقابة
العليا: رئيس الجامعة ومساعديه	منظمية	خطط إستراتيجية طويلة الأجل، الأهداف العامة.	التقارير التي تغطي الجامعة ككل وتتميز بالدقة والموضوعية ولأجل أطول.
الوسطى: العمداء ومعاونيهم	حسب التعليمات	أداء الأقسام، الأهداف الفرعية، البرامج والموازنات.	التقارير التي تغطي مجموعة أقسام علمية وتتميز بالموضوعية والأجل المتوسط.
الدنيا: رؤساء الأقسام والمقررين	الإشرافية	الخطط التشغيلية، الجداول والفعاليات.	مهام التدريس متابعة المناهج، البحث العلمي، المشاهدات الميدانية.

المصدر: [فوزي دباس العبادي وآخرون، 2009، ص:213].

المطلب الثالث: أنماط الإدارة الجامعية

إن الإدارة بصفة عامة هي واحدة من ستة عناصر هامة في الكيان الجامعي وهي:

- ❖ سوق العمل بالنسبة للخريجين.
- ❖ التقنية المطلوبة لإعداد الخريجين.
- ❖ الجهاز التنفيذي.
- ❖ رأس المال اللازم لتمويل العملية التعليمية في جوانبها.
- ❖ التنظيم الذي يربط بين العناصر السابقة.
- ❖ الجهاز الإداري المسؤول عن وضع رسالة المؤسسة الجامعية موضع التنفيذ من خلال رؤية واضحة ومبادئ إرشادية.

وفيما يلي مختلف الأنماط الإدارية التي تدار من خلالها أي مؤسسة علمية كانت أو غير لك:

أولاً- الإدارة بالأساليب: (Management Methods)

وفي هذه الإدارة يهتم الجهاز الإداري بالأساليب على حساب الأهداف، ويغلب الشكل على المضمون بشكل يحمل القبيح ويخفي المشاكل رغم وجودها، وقد تصل درجة الاهتمام بالشكل إلى التضليل وإخفاء الحقائق، وفي الإدارة بالأساليب يتحول الجهاز التنفيذي إلى جهاز خدمي يخدم أهداف الإدارة العليا دون النظر إلى أهداف المؤسسة الجامعية فعلى سبيل المثال تعقد العديد من المؤتمرات العلمية دون التركيز الموضوعي والأكاديمي على مضمون المؤتمر وأهمية موضوعاته، وعليه فتصبح بعض المؤتمرات غاية وليست وسيلة بالأساليب على حساب الأهداف والرؤى وتكلف جامعاتنا الكثير من الجهد والمال. [فوزي العبادي، حجيم الطائي، 2011، ص: 415].

ثانياً- الإدارة بالأهداف: (Management by Objectives)

إن الإدارة بالأهداف من الأساليب الإدارية الحديثة والفعالة وهي كذلك أداة تحفيزية للعاملين للمشاركة بأرائهم في طرائق العمل، وتعد الإدارة بالأهداف تطبيقاً مباشراً لنظرية تحديد الهدف في التحفيز، وتتطوي الإدارة بالأهداف في جوهرها على تطبيق مبدأ مشاركة العاملين في وضع أهداف محددة وقابلة للقياس وذلك بقصد تحفيز العاملين، وهكذا يتضمن برنامج الإدارة بالأهداف تحديداً لأهداف واضحة لفترة زمنية

قادمة بالاعتماد على مبدأ المشاركة للعاملين وتزويدهم بالتغذية العكسية حول مدى تقدمهم باتجاه تحقيقها. [قوي، 2005، ص:15].

وينظر إلى الإدارة بالأهداف على أنها أسلوب يتم به تحميل المناصب الإدارية بأهداف وربط أهداف المناصب بعضها ببعض وبأهداف الشركة ككل، في إنشاء مجالات فعالية ومعايير فعالية للمناصب الإدارية وتحويلها دورياً إلى أهداف قابلة للقياس محددة زمنياً ومرتبطة ببعضها البعض أفقياً ورأسياً مع التخطيط في المستقبل. [الهواري، 1999، ص: 24].

ثالثاً – الإدارة بالرؤية المشتركة: (Management Common Vision)

وهذا الأسلوب الإداري بسيط في متطلباته، عميق في آثاره. فالإدارة بالرؤية أو الإدارة على المكشوف هي الإدارة التي تتم فيها الاهتمام بالوسائل والأهداف بشكل شمولي بحيث تنتقل رؤية المؤسسة الجامعية إلى عقل ووجدان القائمين على رسالتها على اختلاف مستوياتهم التنفيذية والإدارية، وفي هذه الحالة لا تقسم الأهداف الإستراتيجية ولكن تقسم أدوار وأدوات الوصول إلى هذه الأهداف، وتطلق الطاقات وتعطي الحريات لكل العاملين بالمؤسسة الجامعية للعمل حسبما يتراءى لهم بهدف الوصول إلى الهدف الأسمى المنشود.

والإدارة على المكشوف ليست تنازلاً عن السلطة ولكنها مشاركة في استخدام الأدوات وتسلم الأدوار للوصول إلى هدف يراه الجميع واضحاً. [كيارى، 2012، ص:78].

رابعاً – الإدارة المرئية: (Visual Management)

يعتبر هذا النمط الإداري وليد التجربة اليابانية ونرى زيادة أهميته في دول العالم النامية، والتي تزداد فيها درجات التشويش المؤسسي، والإدارة المرئية أسلوب إداري معروف ويعتبر من أهم أسباب نجاح التجربة اليابانية، وتسم الإدارة في اليابان (جامبا كايزن) (Gamba Kaizen) وهي كلمة بسيطة تعني إدارة المشكلة من المكان حتى يمكن إدارة الوقت بالدقة والسرعة المناسبين للتخلص من جذور هذه المشكلة والعمل على منع تكرارها في المستقبل وعليه فهي أسلوب مستمر يستمد قيمته من أرض الواقع وبهذا الشكل تكتمل عناصر الإدارة وهي: التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتطوير. [فوزي العبادي، حجيم الطائي، 2011، ص:87].

المطلب الرابع: بناء وهيكلة الإدارة الجامعية

الجامعة باعتبارها منظمة المعرفة بحاجة إلى تنظيم وهيكلة والذي يمثل الخريطة التنظيمية التي تتبناها هذه الأخيرة، والتي تبرز من خلال المسؤوليات وحدودها، السلطة ونفوذها، والعلاقات التنظيمية بين مختلف مكوناتها. وتتم إدارة الجامعة من خلال نوعين من الأجهزة: الجهاز الأكاديمي والجهاز الإداري، ويمثل الجهاز الأكاديمي في: المجالس الجامعية ورؤسائها، فالجامعة يتم إدارتها عن طريق مجلس الجامعة ورئيسها والكلية تتم إدارتها عن طريق مجلس الكلية وعميدها.

الفرع الأول: أجهزة التسيير التشاركي

تتكون أجهزة التسيير التشاركي للجامعة من ثلاث مجالس:

أولاً- مجلس الجامعة:

يتشكل مجلس الجامعة من الرئيس الأعلى للجامعة كرئيس، مدير الجامعة، عمداء الكليات، ومجلس الجامعة أن يستعين بلجان فنية يشكلها من بين أعضائه ومن غيرهم من أعضاء هيئة التدريس و المتخصصين، لبحث الموضوعات التي تدخل في اختصاصه، واقتراح ما يلزم بشأنها، ومن هذه اللجان لجنة المختبرات والأجهزة العلمية، ولجنة المكتبات الجامعية ولجنة المنشآت الجامعية. [عبد الوهاب، 2005، ص:42].

ثانياً- مجلس الشؤون العلمية:

يضم هذا المجلس في تشكيله من: مدير الجامعة كرئيس، ونائب مدير الجامعة، عمداء الكليات والمعاهد، عدد من رؤساء الأقسام العلمية، وعدد آخر من أعضاء هيئة التدريس في الكليات والمعاهد. ويختص هذا المجلس بالنظر في الخطط ومناهج الدراسة وتطويرها، وفي خطط البحث العلمي والخدمات المجتمعية. [لرقط، 2009، ص:84].

ثالثاً- مجلس الشؤون الإدارية والمالية:

يتكون هذا المجلس من: مدير الجامعة كرئيس، الأمين العام للجامعة كنائب للرئيس، والأمين العام المساعد، رئيس دائرة التنسيق التربوي والجامعي، ومدير الإدارات المختلفة بالجامعة كأعضاء. يختص هذا المجلس بالنظر في جميع الجوانب الإدارية والمالية والفنية، مما لا يدخل في اختصاص مجلس الشؤون العلمية والتعليمية والتنسيق بين إدارات الجامعة المختلفة. [زراولة، 2002، ص:156].

الفرع الثاني: التنظيم الإداري لرئاسة الجامعة

تتشكل رئاسة الجامعة من:

أولاً- مدير الجامعة:

يتولى إدارة الشؤون العلمية، التعليمية الإدارية والمالية في المؤسسة طبقاً لما يقرره مجلس الجامعة، وبما يتفق مع السياسة العمدة التي ترسمها الدولة.

ثانياً- الأمين العام للجامعة:

للأمين العام جميع الصلاحيات المخولة لوكيل الوزارة في القوانين واللوائح المعمول بها في الدولة، وأنه يساعده المدير في متابعة تنفيذ الخطة اللازمة لاستكمال المنشآت والأبنية الجامعية المقررة.

ثالثاً- الأمين العام المساعد:

للجامعة أمين عام مساعد أو أكثر وهو يعاون الأمين العام في مهامه ومسؤولياته/ وينوب عنه في حالة غيابه.

رابعاً- إدارات الجامعة:

تعمل على تقديم الخدمات المختلفة التي تضمن السير الحسن للجامعة وتتمثل فيما يلي:

- ❖ إدارة الشؤون المالية.
- ❖ إدارة الخدمات العامة.
- ❖ إدارة شؤون الأفراد.
- ❖ إدارة العلاقات العمدة والثقافية.
- ❖ إدارة العقود والمشتريات.
- ❖ إدارة القبول والتسجيل.
- ❖ إدارة الوسائل التعليمية والمختبرات.
- ❖ إدارة المكتبات. [زراولة، 2002، ص ص: 156-157].

المبحث الثالث: تطوير الإدارة الجامعية

لقد بدأت الإدارة الجامعية تبحث عن المفاهيم بأطر جديدة ولم تقتصر على الأنماط التقليدية مبدأ للفاعلية، ويبدو أن مجمل التغييرات كانت ورائها دوافع تدفعها باتجاه التطوير .

المطلب الأول: أسس تطوير الإدارة الجامعية

الجامعة هي المكان التي تتفاعل فيه مدخلات التعليم الجامعي بعملياته المختلفة وصولاً إلى مخرجاته التي يرجى أن تكون بمستويات ومعايير محددة مسبقاً، فلم تعد مؤسسات التعليم الجامعي وإدارتها مجرد أجهزة ومؤسسات مسئولة ومؤتمنة على التراث الثقافي ونقله للأجيال الصاعدة، بل أصبحت أجهزة فعالة في تطوير المعرفة وتنمية المجتمع وتطويره ومساعدته في مواجهة التحديات والصعوبات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ومن أهم الخصائص التي تميز أي مجتمع عن غيره من المجتمعات هو قدرته على إدارة مؤسساته وبرامجه الحيوية، ليس فقط بفاعلية وكفاءة بل بعدالة وابتكار بحيث يرتبط نجاح أية مؤسسة بنجاح الإدارة فيها. [عبد الرزاق إبراهيم ويح، نصحي أنيس الشرييني الباز، 2012، ص: 880].

ولضمان التطوير للجامعة من الضروري تدعيم إدارة التعليم العالي وذلك من خلال:

- ❖ يجب أن يتحلى المسؤولون عن إدارة التعليم العالي بروح التجاوب، والكفاءة وأن يكونوا قادرين على القيام بعمليات تقويم منتظم من خلال آليات داخلية وخارجية لمدى فاعلية الإجراءات واللوائح الإدارية.
- ❖ يجب إعطاء مؤسسات التعليم العالي استقلالاً ذاتياً في تدبير شؤونها الداخلية مع الاستجابة الواضحة للمساءلة أمام الحكومة.
- ❖ ينبغي أن يكون الهدف النهائي للإدارة التعليم العالي في تعزيز المهمة المؤسسية من خلال توفير الجودة العالمية في التعليم والتدريب والبحوث وفي الخدمات المقدمة للمجتمع.
- ❖ تهيئة الأطر الإدارية وتطوير نظم الإدارة.
- ❖ ضرورة تسليح الإدارة الجامعية بشمولية التصور والنظر إلى الظواهر بصفاتها الديناميكية، وأن يكون بها تصور مرن للمستقبل.
- ❖ تطوير آلية تعزيز ربط الجامعة بالمجتمع من خلال إدخال المعلوماتية في كل قطاعات الإدارة الجامعية، وكذلك وضع معايير دقيقة لانتقاء الجهاز الإداري بجميع مستوياته. [محمد عشير طرابلسية، 2003، ص: 50].

المطلب الثاني: الاتجاهات الحديثة في الإدارة الجامعية

لا يبدو غريبا تحسس الجامعات بصفقتها خط التماس المباشر مع التطور وتداعياتها، لمتطلبات أخذ زمام المبادرة في التعبير عن دورها، لذلك فإن إدراك الكل يعني إدراك الجزء ونطلق من العام إلى الخاص لنتناول الجامعات في الآتي.

الفرع الأول: الجامعة الرقمية

تعد المعلومات شرطا حاسما لتمكن أي إدارة من إتخاذ القرارات المناسبة على وفق أهدافها، إذ قادت الحاجة للمعلوماتية إلى تطوير عدد من النظم ذات الصلة، ومنها وجه الخصوص نظم معالجة البيانات، ونظم المعلومات الإدارية، ونظم دعم القرارات، ونظم دعم الإدارة ومكانتها للعمل الإداري وصولا لنظم الإدارة الإلكترونية، فإن نمو المعلومات الإدارية وتعقدتها يعد الكفة الثانية للمعادلة، ومضمونها إستراتيجية الانتقال نحو الإدارة الرقمية وحسبنا بذلك الإدارة الجامعية،

إن إقامة متطلبات الانتقال باتجاه الإدارة الجامعية الرقمية تتطلب إقامة شروطها الأساسية التي نجتهد بالإشارة إليها وفق الآتي:

أولاً- التقنيات:

تتصرف إلى توفر شبكة الاتصال الممثلة بإقامة بنية تحتية مناسبة تتيحها بنية معلوماتية وطنية، فضلا عن متطلباتها متمثلة بأجهزة التقسيم والتوزيع والبت والطرفيات وأجهزتها ومعدات نقل الإشارات بينها.

ثانياً- السلوكيات:

تتصرف إلى الخصائص الفردية للقيادات والإدارات الجامعية وأنماط سلوكياتها وبناءها القيمي والثقافي وكذلك المعرفي، وعليه فإن مدى استعداد تلك الإدارات لحلب تقنيات المعومات والتعامل معها واستخدامها، يرتبط عمليا بطبيعة مقومة التغيير حجما ونوعا، فالمقاومة لا تستهدف التقنيات بحد ذاتها بل تتجه نحو الممارسات والأفكار وطرائق العمل المرافقة لها والتي تتقمصها عمليا.

تأسيسا على ما تقدم، فإن منهج التحول الرقمي القائم على اقتناء وتشغيل وإدارة تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات والمعلومات بهدف تطوير منهجية الإدارة ونظم إتخاذ القرارات يعد خيارا مصيريا يمكن الإدارات الجامعية من تطوير أنشطتها ومسعاها المحوري الهادف إلى تحسين أدائها. [فيصل محجوب، 2004، ص ص: 19-20].

الفرع الثاني: الجامعة الرشيقة:

تعد الجامعة الرشيقة - كمفهوم وتطبيقات - خيارا إستراتيجيا للإدارات الجامعية، لتمثل استجابة واضحة لمعطيات البيئة العامة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية التي تقود إلى تغيرات بيئة المهمة. حيث أن هناك الزبائن والمنافسين والمالكين والحكومة والجماعات الضاغطة، وبالتالي فإن إعادة النظر إلى أهدافها ورسالتها وأسبقياتها وطرائق وأساليب عملها باتت ضرورة حاسمة كي تمتلك الاقتدار المتميز، وهو سبيلها إلى الاستمرار.

لقد وجدنا في فكرة الجامعة الرشيقة إبراز أسس العمليات في ريم إستراتيجية الجامعة، ومنشأ هذا التصوري يقوم على ما يمكن أنن تقدمه العمليات بفعل خصائصها المعروفة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية، وحسب الأتي:

- ❖ تعد العمليات تعبيراً حقيقياً عن مضامين القرارات الإستراتيجية من حيث اتجاهها وطبيعتها.
- ❖ تتولى العمليات توفير مستلزمات تنفيذ القرارات الإستراتيجية، تتقدم تلك السياسات والخطط والبرامج المناسبة.
- ❖ تهتم العمليات بتهيئة وسائل وأدوات تنفيذ القرارات الإستراتيجية، وهي المعنية بطرائق استخدامها وتوظيفها باتجاه تلك القرارات.

إن الجامعة الرشيقة على وفق ما تقدم، يمكن أن تتسم بالخصائص التالية:

- ❖ امتلاك نظم تعليمية سريعة الاستجابة للتطورات التكنولوجية، تقدمها تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات ومرونة عالية في إعادة تصميم مناهجها الدراسية ومساراتها العلمية على وفق تلك التطورات.
- ❖ الاستجابة المرنة لمتغيرات الطلب على مخرجاتها لنوع وكم المعارف والمهارات ذات الصلة.
- ❖ إمكان التحكم في أزمنة تنفيذ البرامج التعليمية على وفق المواصفات المطلوبة لمستوى الإعداد المعرفي. [فيصل محجوب، 2004، ص ص: 27-28].

الفرع الثالث: الجامعة الافتراضية

الجامعة الافتراضية هي مؤسسة تعليمية تقدم خدماتها عن بعد متجاوزة الحدود المكانية والزمانية، ومنشأها الجامعة التقليدية وبيئتها التعليمية افتراضية، ومقرها الافتراضي شبكة الإنترنت، ومنها ظهر التعليم عن بعد وهو مجال تعليمي يركز على التكنولوجيا والنظم التي تهدف إلى توصيل التعليم إلى الطلاب غير الحاضرين فعليا، إلا أن حضور البرامج التعليمية بعد شخصي، حيث أن تواصل المعلمين والطلاب يكون بحسب أوقاتهم المتاحة بواسطة تبادل المطبوعات والوسائط الإلكترونية عبر التكنولوجيا دون التقييد بحدود المكان والزمان.

ولتحقيق ما تقدم تستخدم الجامعة الافتراضية الوسائل المناسبة من البرمجيات والتسهيلات الحاسوبية والطابعات الماسحة الرقمية، إلى جانب بيئتها وما تتطلبه من بنية تحتية، عمادها وسائل الاتصال بالشبكات المحلية العالمية، الأمر إلي يؤكد أن ميادين الجامعة توفر تطبيقات نموذجية ومبدعة لفكرة الافتراضية التي تقود لتحويل المهام والأنشطة التقليدية للجامعة على وفق نفس مضامينها وأهدافها. [بنت محمد بن خلف الزائدي، 2009، ص: 12].

المطلب الثالث: إدارة الجامعة الإلكترونية

إن الإدارة الجامعية هي حلقة الوصل بين عناصر العملية التعليمية الجامعية والمنهج التعليمي فبتطور الجامعة التقليدية إلى الجامعة إلكترونية وهذا يعني بالضرورة تحويل إدارة الجامعة التقليدية إلى جامعة إلكترونية.

فالجامعة الإلكترونية: جامعة مؤسسة على الإنترنت وهي مؤسسة تعليمية عند بعد تحتوي على أقل ما يمكن من المكونات المادية من المباني الجامعية، إن الجزء المادي من الجامعة الإلكترونية ممكن أن يكون مكتبا مجهزا بالإمكانات الكاملة للاتصال بالإنترنت واستخدام خدماتها المختلفة.

حيث أن نجاح الجامعة الإلكترونية يتطلب التزامات من القيادة وفاعلية إدارية وحكمة وكفاءة في الإشراف على جميع أنشطة الجامعة. فلاعتماد المتزايد على تقنيات الحاسوب وبرامجه على تقنية الاتصالات أمر لا مفر منه إذ أن بيانات الطلبة والإشراف على التدريس الخاص وتوزيع المواد، وإعلان الجداول، وعقد الامتحانات وتسجيل الطلبة من بعد كل لك جزء من العمل اليومي الرتيب للجهاز الإداري ولعل من حسن طالع الجامعات الإلكترونية مقدرتها على استقطاب مديري أكفاء ذوي رؤيا بعيدة من البداية ولعل التحديات التي تواجه القائمين على إنشاء جامعة إلكترونية جديدة هو استخدام مديريين لديهم روح الريادة التي تميز بها المدراء الحاليون. [صادق طيب وآخرون، 2005، ص: 101].

أن الجامعة مطالبة بمواكبة التطور الحاصل بفعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي استعملت الورق والأسطوانات الضوئية والكتب الإلكترونية، وإن تنتج بنوك معلوماتية متخصصة، أي أن تقدم الجامعة من خلال التعليم والبحث العلمي باستخدام التكنولوجيا والمعلوماتية لإنتاج المعرفة التي يمكن أن تساهم بها في تنمية المجتمع والمساهمة في الدخول إلى مجتمع المعرفة.

وهذا ما جعل العديد من دول العالم أن تسعى جاهدة إلى تطبيق التعليم الإلكتروني، الذي يمنح الفرصة لكافة الأعمار القادرة على اختيار ما يرغبون أو يحتاجون لتعلمه بالكيفية التي تناسبهم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسب آلي وشبكات ووسائله المتعددة من صوت وصورة، وآلية بحث ومكتبات إلكترونية وكذلك بوابات إنترنت سواء كان عن بعد أم في قاعات الدراسية، وهذا لتوصيل المعلومة للمتعلم بأقصر جهد وأكبر فائدة وأقل تكلفة. [أحمد عبد الحي، 2005، ص:117].

المطلب الرابع: نماذج عن إدارة الجامعة الإلكترونية

حتى تتمكن إدارة الجامعة من التعامل مع فروعها المختلفة باستخدام التكنولوجيا لا بد من أن تكون الجامعة ذات طابع إلكتروني، وفيما يلي عرض عن بعض الجامعات الإلكترونية.

الفرع الأول: نماذج عن الجامعات الإلكترونية الأجنبية

ويمكن تلخيص أهم هذه النماذج فيما يلي:

أولاً-: جامعة كونيستاند باستراليا:

تم تنفيذ مشروع الجامعة الإلكترونية بجامعة كونيستاند باستراليا (USQ) وتهدف هذه الجامعة إلى:

- ❖ توفير فرص للطلاب يحصلوا من خلالها على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ❖ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعاملات الإدارية مع الطلاب كأدوات للحياة.
- ❖ توفير فرص للطلاب حتى يتعلموا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقها في مجال تخصص الطالب.

- ❖ تقديم دورات متخصصة في المجالات العالمية الإلكترونية.
- ❖ توفير النشر الإعلاني المتعدد لكتاب اليد، ومعلومات عن الدورات ومتطلبات القيد والقبول بالجامعة كل ذلك أصبح يتم الآن بواسطة الجامعة الإلكترونية باستراليا.

ومن مميزات هذه الجامعة أنها تضع المعالم الأساسية لمحتوى مادة الموضوع الخاضع للبحث، وتضع قائمة بعدد المراجع النموذجية، والمراجع هنا إلكترونية ومتصلة مباشرة عبر خطوط (URL)، وعلاوة على ذلك فإن الطلاب أحرار في استقبال الشبكة من أجل مواد التدريس أو مواد التعلم الإضافية والتي تفي

بحاجاتهم الخاصة، وهم أيضا من خلال الجامعة الإلكترونية قادرين على زيادة أو تقليل الدروس والواجبات وفقا لجودتها. [عبد الرؤوف عامر، 2007، ص ص: 20-21].

ثانيا - جامعة سيتي الأمريكية:

جامعة سيتي (City University): جامعة خاصة غير ربحية ومعتمدة أكاديمياً وقد أنشئت في مدينة نيويورك عام 1973م، ولها عدة مواقع للتدريس عن بعد في دول مختلفة ولها فروع خارج الولايات المتحدة الأمريكية، بما في ذلك فروع في العالم العربي، وتشمل مناهج الجامعة عبر شبكة الإنترنت العلوم الإنسانية وإدارة الأعمال والحقوق والمحاسبة حيث يدرس الطالب فيها عدداً من المقررات يحرز بعد إتمامها درجة البكالوريوس في مجال تخصصه، والجامعة تستخدم في التعليم الإلكتروني نظام

التعلم على السبورة (Blackboard Learning Management System) لتوصيل المواد الدراسية للطلبة مباشرة على الويب؛ كما يسمح النظام التبادل والشراكة بين الأساتذة والطلبة مباشرة. [صادق طيب وآخرون، 2005، ص: 154].

الفرع الثاني: نماذج عن الجامعات الإلكترونية العربية

ويمكن ذكر ابرز هذه الجامعات فيما يأتي:

أولاً- الجامعة الأردنية:

يسعى الأردن إلى مواكبة التطورات التكنولوجية والاتصالية التي باتت سمات العصر، ويتابع المتخصصون فيه ما يستجد من تطورات معلوماتية على جميع الأصعدة وخاصة على صعيد التعليم، وهناك خطوات جادة يتدارسها المعنيون في تطوير التعليم الجامعي والعالي في الأردن لإعطاء التعليم عن بعد الاهتمام الذي يستحقه.

ومن أهم هذه الخطوات إنشاء شبكة التنمية عن بعد (أثير) الذي افتتح سنة 2001م في المؤسسة الجامعية الأردنية والذي يعتبر خطوة جادة تضاف إلى باقي الجهود التي تبذلها العديد من الجهات التعليمية في الأردن للنهوض بالتعليم ومواكبة التطورات في هذا المجال، ويعتبر مركز أثير جزءاً من شبكة عالمية يرتبط معها أكثر من ثلاثين مركزاً منتشرة في القارات الخمس، ويسعى هذا المركز للخروج من القالب التقليدي للتعليم الذي استمر في كل المجتمعات منذ قرون طويلة، خاصة فيما يتعلق بإمكانية اعتماد تبادل الحوارات والمحاضرات عبر منظومة الإنترنت للتعليم عن بعد، كمواد دراسية يتم بعدها منح درجة جامعية علمية، حيث يقوم المركز بتلقي مواد تدريسية عبر منظومة الإنترنت أو عبر الأقراص المدرجة من خلال مختبر يتخطى بمعداته حدود الزمان والمكان، ويمنح للمستخدم فرصة الاستفادة المباشرة من أية معلومة جديدة لدى أساتذة مؤسسات جامعية معروفة.

كما سيتم ربط مركز أشير مع الشبكة الاتصالية المحلية داخل حرم المؤسسة الجامعية الأردنية من أجل تعظيم الفائدة وزيادة إمكانية فرص اتصال طلاب المؤسسة الجامعية الأردنية من خلال كلياتهم المختلفة].
بوالريحان، قرين، 2014، ص: 239].

ثانياً- تأسيس نظم للمعلومات الإدارية الإلكترونية بالجامعات المصرية

يأتي هذا المشروع بتمويل من مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي يهدف إلى رفع كفاءة البنية الأساسية لشبكات معلومات الجامعات وشبكة الجامعات المصرية بالمجلس الأعلى للجامعات، واستكمال مقومات وتطبيقات الحكومة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي، ورفع قدرات ومهارات الجهاز الأكاديمي والإداري بهذه المؤسسات في التعامل مع تقنيات المعلومات والاتصالات.

ويسعى المشروع إلى إنشاء مركز معلومات إداري متخصص بكل جامعة ووجهز بالأجهزة والكوادر الفنية المدربة وتم التعاقد مع إحدى الشركات المتخصصة في مارس 2007م على تطوير نظم المعلومات الإدارية الخاصة بشؤون الطلاب والدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس.

وقامت الشركة بالفعل بتوريد هذه التطبيقات وتشغيلها في 252 كلية داخل 15 جامعة، كما تم التعاقد مع جامعة المنصورة لتوريد نظام المدن الجامعية وتم بالفعل تشغيله في الجامعات.

وكانت الرؤية العامة للمشروع منذ 2005م، ومن أهم التطبيقات والخدمات التي يوفرها المشروع: شؤون الطلاب والامتحانات، والدراسات العليا، وشؤون أعضاء هيئة التدريس، وإعداد الجداول الدراسية، والبريد الإلكتروني، والمدن الجامعية، واستخراج شهادات التخرج والإفادات الجامعية، كل هذا يتم بطريقة إلكترونية لتسهيل تقديم الخدمات في أقصر وقت وبأقل تكلفة. [عبد الفتاح سلامة، 2011، ص: 32].

خلاصة الفصل:

تعد الجامعة معهد العلم والمعرفة، فإلى جانب ظهور التكنولوجيا والرقميات المختلفة، انتقلت الجامعة من شكلها التقليدي الورقي إلى شكل آخر مستخدمة التكنولوجيا في مختلف معاملاتها، وأصبحت الإدارة الجامعية تتعامل إلكترونياً بين جميع مستويات الجامعة وهذا ما أدى لظهور الجامعات الإلكترونية التي تقدم خدمات للطلاب كالتعليم الإلكتروني، وبفضل هذه القفزة النوعية أصبح بإمكان الإدارة الجامعية من تحقيق أهدافها في أقصر وقت وبأقل تكلفة، وبفاعلية أكبر مما كانت عليه.

الفصل الثالث

واقع إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز
الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة

مباحث الفصل

← تمهيد

← المبحث الأول: التعريف بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة

← المبحث الثاني: تصميم الدراسة الميدانية

← المبحث الثالث: تحليل إجابات أفراد العينة واختبار الفرضيات

← خلاصة الفصل

تمهيد:

في ظل المتغيرات والتحديات الداخلية والخارجية التي تفرضها علينا العولمة وثورة المعلومات والتكنولوجيا المتطورة، لذا يستلزم على الجزائر النهوض بالجامعة وأن يكون لها دور وإسهام في عملية التنمية، من خلال تطوير إدارتها وإصلاحها، وإضفاء مزيد من الديمقراطية والشفافية، ويتم ذلك من خلال توفير المتطلبات اللازمة لتطبيق الإلكترونيات ومحاولة إصلاح المعوقات التي تحول دون تطبيقها. ومن بين الجامعات في الجزائر المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة والذي نحاول من خلاله التعرف على مدى توافر المتطلبات الإدارية والتقنية والمالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وكذلك على المعوقات التي تحد من تطبيقها، فمن خلال معرفة الخلل يمكننا تصحيحه ومعالجته وبالتالي الوصول إلى النتائج المطلوبة التي تتماشى مع متطلبات العصر.

المبحث الأول: التعريف بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميله

الجامعة في الجزائر هي مؤسسة عمومية ذات طابع علمي ثقافي، تساهم في تعميم نشر المعارف وإعدادها وتطويرها، وتكوين الإطارات اللازمة لتنمية البلاد وهي تحت وصاية الدولة في خدمة الأهداف السياسية والاقتصادية والثقافية المحددة من طرفها، وحتى يتسنى معرفة المزيد عن هذه الهيئة سنتطرق في هذا المبحث إلى تقديم المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميله وهيكله التنظيمي.

المطلب الأول: تقديم المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميله

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى تقديم المؤسسة محل الدراسة وأهم المهام التي تقوم بها.

الفرع الأول: التقديم بمؤسسة الدراسة

أولاً: نشأة المركز الجامعي

المركز الجامعي لميله هو مؤسسة عمومية ذات طابع علمي ثقافي، يتمتع بالاستقلال المعنوي والمالي ويهدف إلى توفير تكوين علمي ونوعي للطلبة في ميادين مختلفة، تم إنشاؤه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 204-08- المؤرخ في 18 أكتوبر 2008، فتح أبوابه خلال الموسم الجامعي 2008-2009 لأكثر من 1000 طالب ليكون بذلك أول مؤسسة جامعية ينطلق بها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في ولاية ميلة.

ويوفر المركز الجامعي لطلبته تكويناً نوعياً في الشهادات التالية:

❖ الليسانس

❖ مرحلة الماستر

ثانياً: الموقع والمساحة

يقع المركز الجامعي لميله على بعد خمس كيلومترات عن وسط المدينة على الطريق الرابط بين بلديتي ميلة وزغاية ويتربع على مساحة إجمالية قدرها 87 هكتارا.

الفرع الثاني: مهام المركز الجامعي

تتمثل المهام الرئيسية للمركز الجامعي لميلة في مجال التكوين العالي، على الخصوص فيما يلي:

- ❖ تكوين الإطارات الضروري للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للبلاد.
- ❖ تلقين الطلبة مناهج البحث وترقية التكوين عن طريق البحث.
- ❖ المساهمة في إنتاج ونشر معهد للعلم والمعارف وتحصيلها وتطويرها.
- ❖ المشاركة في التكوين المتواصل.

تتمثل المهام الأساسية للمركز الجامعي في مجال البحث العلمي والتطوير التكنولوجي على

الخصوص فيما يلي:

- ❖ المساهمة في الجهد الوطني للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
- ❖ المساهمة في ترقية الثقافة الوطنية ونشرها.
- ❖ المشاركة في دعم القدرات العلمية والوطنية.
- ❖ تميم نتائج البحوث ونشر الإعلام العلمي والتقني.
- ❖ المشاركة ضمن الأسرة العلمية والثقافية الدولية في تبادل المعارف وإثرائها.

المطلب الثاني: التنظيم الإداري للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي وطبيعة مصالحه التقنية

المشتركة.

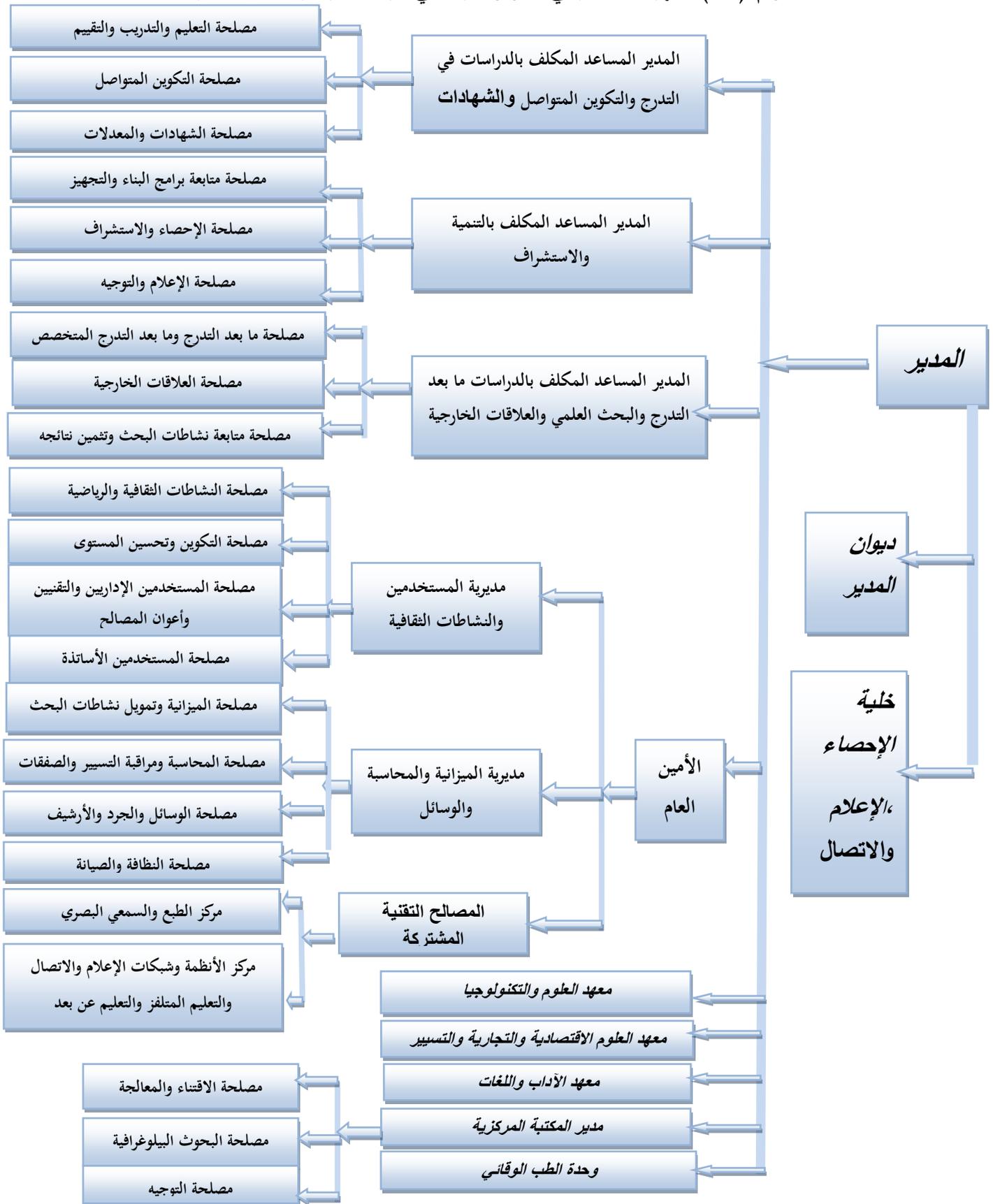
الفرع الأول: الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي

من خلال الشكل رقم (08) يتكون المركز الجامعي لميله من مجموعة من المصالح بعضها تسعى إلى

إنجاح الموسم الدراسي الجامعي من خلال القيام بمختلف المهام الخاصة بالطلبة والأساتذة والموظف

والعامل في المؤسسة والمكونات المادية للمركز الجامعي.

الشكل رقم (08): الهيكل التنظيمي للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف-ميلة-



من خلال الهيكل التنظيمي الموضح في الشكل رقم (08) نلاحظ أن المركز الجامعي يسير بهيكل إداري متكون من:

مديرية المركز الجامعي:

- توضع مديرية المركز الجامعي تحت مسؤولية المدير الذي يساعده كل من :
 - ❖ مدير مساعد للدراسات في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات.
 - ❖ مدير مساعد لما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية.
 - ❖ مدير مساعد للتنمية والاستشراف.
 - ❖ أمين عام.
 - ❖ مدير المكتبة المركزية.
 - ❖ مدراء المعاهد.

أولاً- المديرون المساعدون:

- 1- يتكفل المدير المساعد للدراسات في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات بما يأتي:
 - ❖ متابعة المسائل المتعلقة بسير التعليم والتدريب.
 - ❖ متابعة نشاطات التكوين عن بعد وترقية نشاطات التكوين المتواصل ويساعده كل من:
 - ✓ رئيس مصلحة التعليم والتدريب والتقييم.
 - ✓ رئيس مصلحة التكوين المتواصل.
 - ✓ رئيس مصلحة الشهادات والمعدلات.
- 2- يتكفل المدير المساعد لما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية بما يأتي:
 - ❖ متابعة المسائل المرتبطة بسير التكوين لما بعد التدرج وما بعد التدرج المتخصص والسهر على تطبيق التنظيم المعمول به في هذا المجال.
 - ❖ ترقية علاقات المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة- مع محيطه الاجتماعي والاقتصادي والمبادرة ببرامج الشراكة.
- 3- يتكفل المدير المساعد للتنمية والاستشراف بما يأتي:
 - ❖ جمع العناصر الضرورية لإعداد مخططات التنمية للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-.

ويساعده كلا من:

- ✓ رئيس مصلحة الإحصاء والاستشراف.
- ✓ رئيس مصلحة الإعلام والتوجيه.
- ✓ رئيس مصلحة متابعة برامج البناء والتجهيز.

ثانياً - الأمين العام:

يتكفل الأمين العام بما يأتي:

- ❖ السهر على متابعة تسيير المسار المهني لمستخدمي المركز الجامعي.
- ❖ تحضير مشروع ميزانية المركز الجامعي والمصالح التقنية المشتركة بوسائل السير والصيانة.

ويساعده كلا من:

✓ نائب مدير المستخدمين والتكوين والنشاطات الثقافية والرياضية والذي يساعده بدوره كلا

من:

- رئيس مصلحة المستخدمين والأساتذة.
- رئيس مصلحة الإداريين والتقنيين وأعاون المصالح.
- رئيس مصلحة التكوين وتحسين المستوى.
- رئيس النشاطات الثقافية والرياضية.

✓ نائب مدير الميزانية والمحاسبة والوسائل ويساعده هو الآخر كلا من:

- رئيس مصلحة الميزانية وتمويل نشاطات البحث.
- رئيس مصلحة المحاسبة ومراقبة التسيير والصفقات.
- رئيس مصلحة الوسائل والجرد والأرشيف.
- رئيس مصلحة النظافة والصيانة.

ثالثاً - المصالح التقنية المشتركة:

تتكون المصالح التقنية المشتركة للمركز الجامعي مما يأتي:

- ❖ مركز الطبع والسمعي البصري.
- ❖ مركز الأنظمة وشبكات الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد.

الفرع الثاني: مرافق المركز الجامعي لميلة

وهنا سنتطرق إلى معاهد ومكتبات المركز الجامعي لميله.

أولاً: المعاهد

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

1- معهد العلوم والتكنولوجيا ويضم ثلاثة أقسام:

❖ قسم الرياضيات والإعلام الآلي.

❖ قسم علوم الطبيعة والحياة.

❖ قسم علوم وتقنيات.

2- معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير يضم قسمين:

❖ قسم العلوم الاقتصادية والتجارية.

❖ قسم علوم التسيير.

3- معهد الآداب واللغات يضم قسمين:

❖ قسم اللغة والآداب العربي.

❖ قسم اللغات الأجنبية.

ثانياً: المكتبات

1- مكتبة الشهيد دميري عبد الرحمان: هي إحدى مكتبات المركز الجامعي لميلة، وهي تحفة معمارية فتحت أبوابها مع الافتتاح الرسمي للموسم الجامعي 2009/2008 في 18 أكتوبر 2008 ، بطاقة استيعاب تقدر ب 500 مقعد و تضم 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 الإعارة الخارجية.

❖ قسم الإعارة الداخلية.

❖ قاعة الإنترنت.

❖ قاعة المطالعة للطلبة.

❖ قاعة المطالعة أساتذة.

❖ قاعة المذكرات.

❖ مصلحة المعالجة التقنية.

❖ مصلحة الشؤون الإدارية.

2- مكتبة المجاهد بن زكير محمد الصالح: هي إحدى مكنتبات المركز الجامعي لميلة، وهي تحفة معمارية ثانية فتحت أبوابها مع مطلع سنة 2011 بطاقة استيعاب تقدر ب 250 مقعد بيداغوجي. تضم المكتبة الجديدة للمركز كتباً ومراجع في الميادين التالية: اللغة الإنجليزية، الأدب العربي والاقتصاد. وهي في خدمة الأساتذة والطلبة يومياً من الساعة الثامنة إلى الساعة الرابعة والنصف مساءً.

وهي كذلك تضم الأقسام التالية:

❖ قسم الإعارة الخارجية.

❖ قسم الإعارة الداخلية.

❖ قاعة الإنترنت.

❖ قاعة المطالعة طلبية.

❖ قاعة المطالعة ماستر.

❖ قاعة الإنترنت ماستر.

المطلب الثالث: تعداد المستخدمين الإداريين والتقنيين والعاملين بالمركز الجامعي عبد

الحفيظ بوصوف -ميلة-

يحتوي المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف لميلة على عدد من الموظفين والإداريين وسيتم عرضهم فيما يلي:

الفرع الأول: تطور عدد الموظفين

يتوفر المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف على أعداد لا بأس به من الموظفين (الإداريين والتقنيين وأعاون المصالح والأعاون المتعاقدين)، حيث بلغ عدد الموظفين سنة 2008م: 152 حسب الميزانية الأولية وهذا لحدثة المركز الجامعي وبدأ في التطور والازدياد حتى بلغ عدد الموظفين في سنة 2014م: 236 موظف وهذا راجع لزيادة تعداد الطلبة وفتح فروع جديدة في المركز وبالتالي توسع دائرة الشغل في المركز الجامعي وفتح مناصب عديدة خاصة للأعاون المتعاقدين والجدول التالي يوضح تطور الموظفين.

الجدول رقم (04): تطور عدد الموظفين (الإداريين + التقنيين +أعاون المصالح+ الأعاون المتعاقدين)

السنة	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
عدد الموظفين	52	66	86	135	167	209	236

المصدر: [مصلحة المستخدمين]

الفرع الثاني: عدد الموظفين الإداريين وإطارات المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف -ميلة-

يحتوي كذلك المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف على نخبة من الإداريين والإطارات موزعة على مختلف المعاهد وكذلك على الإدارة المركزية ومختلف الإدارات الأخرى في المركز والجدولين التاليين يوضحان تعداد الإداريين والإطارات في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف.

الجدول رقم(05): توزيع الموظفين حسب رتبهم في المركز الجامعي لميلة

العدد	الرتب
25	تقني سامي في الإعلام الآلي
3	تقني سامي للمخابر الجامعية
6	تقني في الإعلام الآلي
8	عون إدارة

الفصل الثالث: واقع إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة

5	عون إدارة رئيسي
4	عون تقني للمكتبات الجامعية
10	عون حفظ البيانات
3	كاتب
5	كاتب مديرية
4	كاتب مديرية رئيسي
25	متصرف
6	متصرف رئيسي
1	متصرف مستشار
1	محاسب إداري
6	محاسب إداري رئيسي
1	مساعد المكتبات الجامعية
4	مساعد وثائقي أمين محفوظات
8	ملحق إدارة
7	ملحق بالمكتبات الجامعية
1	ملحق رئيسي للإدارة
1	مهندس دولة في الإحصاء
10	مهندس دولة في الإعلام الآلي
1	مهندس دولة في الزراعة
1	مهندس رئيسي في الإعلام الآلي
1	مهندس رئيسي للمخابر الجامعية
1	مهندس معماري
4	وثائقي أمين محفوظات
156	المجموع

المصدر: [مصلحة المستخدمين]

الفصل الثالث: واقع إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة

الجدول رقم (06): توزيع إدارات المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-

المناصب المالية الشاغرة	المناصب المالية المشغولة	المناصب المالية المفتوحة	المستخدمون الذين يشغلون مناصب عليا
0	1	1	• مدير المركز الجامعي
0	3	3	• مدير مساعد
0	1	1	• أمين عام
0	1	1	• مدير المكتبة المركزية
0	1	1	• مسؤول مركز الأنظمة وشبكات الإعلام والاتصال والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد
0	1	1	• مسؤول البهو التكنولوجي
0	2	2	• نائب مدير بالمركز
11	9	20	• رئيس مصلحة بديرية المركز الجامعي
0	3	3	• رئيس مصلحة بالمكتبة المركزية
4	3	7	• رئيس فرع المصالح التقنية المشتركة
15	25	40	المجموع الفرعي
0	3	3	• مدير المعهد
4	2	6	• مدير مساعد بالمعهد
6	1	7	• رئيس قسم
1	2	3	• نائب مدير الإدارة والمالية بالمعهد
13	1	14	• رئيس مصلحة بالقسم بالمعهد
5	1	6	• مسؤول فريق ميدان التكوين
2	9	11	• مسؤول فريق شعبة التكوين
1	18	19	• مسؤول فريق الاختصاص
32	37	69	المجموع الفرعي
47	62	109	المجموع العام

المصدر: [مصلحة المستخدمين].

المبحث الثاني: تصميم الدراسة الميدانية

يتضمن هذا المبحث الأساليب والطرائق التي اعتمدت في الدراسة الميدانية، وهي تتضمن مجتمع العينة والعينة المدروسة والأداة المستخدمة وطرائق جمع البيانات وأساليب تحليل البيانات وتفسيرها.

المطلب الأول: منهج الدراسة

يتناول هذا المطلب الإجراءات التي اتبعتها الباحثة في تنفيذ الدراسة ومن ذلك وصف مجتمع الدراسة وتحديد عينة الدراسة، وإعداد أداة الدراسة (الاستبيان) والتأكد من صدقها وثباتها.

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

فيما يلي سنتطرق إلى مجتمع الدراسة وعينتها.

أولاً- مجتمع الدراسة:

يعني مجموعة من المفردات أو العناصر التي تدخل في الدراسة وشمل مجتمع الدراسة الإداريين في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة ومدراء المعاهد ورؤساء الأقسام والبالغ عددهم 218 موزعين كالتالي:

- ❖ الإدارة المركزية.
- ❖ المكتبة.
- ❖ معهد العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
- ❖ معهد الآداب واللغات.
- ❖ معهد العلوم والتكنولوجيا.

ثانياً- عينة الدراسة:

ويمكن تعريف العينة بأنها عبارة عن مجموعة من المفردات أو العناصر التي يتم سحبها من المجتمع الذي يريد بحثه، وبالتالي تكون العينة كما يلي:

$$218 \times 30\% = 65,4 \text{ وبالتالي فإن عينة الدراسة هي } 65 \text{ فرد.}$$

الفرع الثاني: تصميم أداة الدراسة

في ضوء المراجعة للدراسات النظرية والعملية السابقة التي تناولت مواضيع الإدارة الإلكترونية، وبعد استطلاع رأي عدد من الأساتذة المحكمين للاستمارة بخبراتهم، وتم استخدام الإستبانة للحصول على البيانات اللازمة وذلك وفق الخطوات التالية:

- ❖ تحديد الأبعاد الرئيسية للإستبانة.
- ❖ مراعاة أن تكون معظم الأسئلة واضحة وذات نهاية مغلقة لسهولة وسرعة الإجابة عليها وسهولة تحليلها.
- ❖ إعداد الإستبانة في صورتها الأولية.
- ❖ تحكيم الإستبانة.
- ❖ إعداد الإستبانة في صورتها النهائية وذلك بعد القيام ببعض التعديلات.
- ❖ توزيع الإستبانة شخصيا على عينة الدراسة وذلك لشرح أي غموض فيها ومراعاة الجدية في الإجابة عليها.

وقد شملت الإستبانة على قسمين هما:

القسم الأول ويشمل على أسئلة حول البيانات العامة المتعلقة بأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في: الجنس، العمر، المؤهل العلمي والأقدمية في الوظيفة، مكان الإنتماء.

أما **القسم الثاني** فيحتوي على مجموعة من المحاور والتي تضم بدورها مجموعة من المؤشرات وهي كالتالي:

- ❖ المحور الأول: قياس مدى توفر المتطلبات الإدارية وذلك من خلال مؤشرين استراتيجيات وخطط التأسيس وشمل على (05) عبارات ومؤشر تطور التنظيم الإداري والمعاملات وشمل (05) عبارات كذلك.
- ❖ المحور الثاني: قياس مدى توفر المتطلبات التقنية وشمل على (05) عبارات تعتبر مؤشرات للقياس.
- ❖ المحور الثالث: قياس مدى توفر المتطلبات المالية وشمل على (05) عبارات تعتبر كذلك مؤشرات للقياس.

الفصل الثالث: واقع إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة

وقد تم تركيب خيارات الإجابات على عبارات الاستبيان وفق مقياس ليكرث ذو خمسة درجات، التي تتدرج أوزانه بين (أوافق بشدة +5) و (لا أوافق بشدة +1) كما يلي:

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

المطلب الثاني: اختبار الاستبيان

سيتم من خلال هذا المطلب التعرف على الصدق الظاهري والبنائي للاستبيان كما يلي:

الفرع الأول: الصدق الظاهري للاستبيان

بعد إتمام الخطوة الأولى من إعداد الاستبيان وتطويره أصبح جاهزا لعرضه في صورته الأولية (الملحق رقم 01) على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والإختصاص والمعرفة في مجال البحث العلمي، حيث تم توزيع نسخ مطبوعة من الاستبيان عليهم، وطلب منهم إبداء الرأي في مدى وضوح العبارات وأنها تقيس فعلا ما صممت لقياسه، وقد تم الإستعانة بنصائحهم وإجراء ما يلزم من حذف وتعديل وكذلك إضافة في ضوء مقترحاتهم، وقد أعيدت صياغة بعض العبارات بعد أن تم تدقيقها لغويا، حسب ما أتفق عليه أغلب المحكمين، الآتية أسماؤهم:

الجدول رقم (07): أسماء الأساتذة محكمي الاستبيان الأولي

الرقم	الاسم واللقب	الوظيفة
01	الأستاذ: قرين الربيع	أستاذ بمعهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية
02	الأستاذ: سنوسي أسامة	أستاذ بمعهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية
03	الأستاذ: أبويكر بوسالم	أستاذ بمعهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية
04	الأستاذ: زموري كمال	أستاذ بمعهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية
05	الأستاذ: بلحاج طارق	أستاذ بمعهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية
06	الأستاذ: ريغي هشام	أستاذ بمعهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية
07	الأستاذة: بوزاهر صونيا	أستاذ بمعهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية

وبعد التعديل أصبح الاستبيان في صورته النهائية، وذلك بعد حذف واختصار وتعديل لعبارات المحاور الثلاثة وهذا لتجنب إرهاق المبحوثين بكثرة الأسئلة وهكذا حصلنا على الاستمارة في صورتها النهائية. (الملحق رقم 02).

الفرع الثاني: الصدق البنائي للاستبيان

بعد التصميم النهائي لأداة الدراسة والتأكد من الصدق الظاهري لها، يتم التأكد من الصدق البنائي وذلك من خلال تحديد ثبات الاستبيان، من خلال توزيع الاستبيان على عينة صغيرة (10) أفراد، وبالاعتماد على ذلك تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ كما سيوضحه الجدول أدناه.

الجدول رقم (08): يبين قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ للعينة التجريبية (10 أفراد)

عدد الأسئلة	معامل الثبات
20	0.875

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

ويعد التأكد من الصدق الظاهري والبنائي، ومعامل ثبات أداة الدراسة ويعد ما أن تم سابقا الموافقة بإجراء الدراسة التطبيقية بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، تم التوزيع الفعلي لأداة الدراسة والتي كان عددها (65) استمارة وتم استرجاع (60) استمارة وتم استبعاد (05) استمارات وهذا لعدم توفرها على الشروط الملائمة للدراسة وكذلك نقص محتواها وهي عينة غير صالحة للدراسة. وتم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لـ(55) استمارة إتصفت بكامل البيانات، والمتضمنة لـ(20) سؤال، كما يوضحه الجدول أدناه والملحق رقم (04).

الجدول رقم (09): يبين قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستبيان النهائي

عدد الأسئلة	معامل الثبات
20	0.867

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

ولتسهيل اختبار فرضيات الدراسة والقيام بالحسابات اللازمة، ومعالجة البيانات بسرعة ودقة أكبر، تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) أي (Sciences Statistical Package ForSocial) وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية تدرج من الإحصاء

الفصل الثالث: واقع إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة

الوصفي كالتكرار، الانحراف المعياري إلى الإحصاء الاستدلالي الأكثر تعقيدا مثل تحليل التباين والانحدار، وقد تم استخدام الإحصاءات التالية:

التكرارات والنسب المئوية: تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وكذا لتحديد استجابات أفرادها، اتجاه عبارات الاستبيان. وقد تم حساب النسب المئوية كما يلي:

نسبة الموافقة	نسبة المحايدة	نسبة عدم الموافقة
---------------	---------------	-------------------

- ❖ **نسبة الموافقة للعبارة = نسبة أوافق بشدة + نسبة أوافق.**
 - ❖ **نسبة المحايدة للعبارة = نسبة محايد.**
 - ❖ **نسبة عدم الموافقة للعبارة = نسبة لا أوافق بشدة + نسبة لا أوافق.**
 - ❖ **نسبة الموافقة للمحور أو المؤشر = نسبة الموافقة للعبارة الأولى + نسبة الموافقة للعبارة الثانية + / عدد عبارات المحور أو المؤشر.**
 - ❖ **نسبة المحايدة للمحور أو المؤشر = نسبة المحايدة للعبارة الأولى + نسبة المحايدة للعبارة الثانية + / عدد عبارات المحور أو المؤشر.**
 - ❖ **نسبة عدم الموافقة للمحور أو المؤشر = نسبة عدم الموافقة للعبارة الأولى + نسبة عدم الموافقة للعبارة الثانية + / عدد عبارات المحور أو المؤشر.**
- وبالتالي نحصل على ثلاثة نسب وهي مساعدة على اختبار ثبات أداة الدراسة في البداية، ومن تم اختبار الفرضيات من خلال البيانات التي تم تفرغها وتبويبها وترتيبها بمساعدة البرنامج الإحصائي (SPSS).

المطلب الثالث: وصف عينة الدراسة

يتم وصف عينة الدراسة من خلال البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد العينة وتوضيح خصائصهم من حيث: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الأقدمية، مكان الانتماء في الوظيفة. وذلك فيما يلي

أولاً- الجنس:

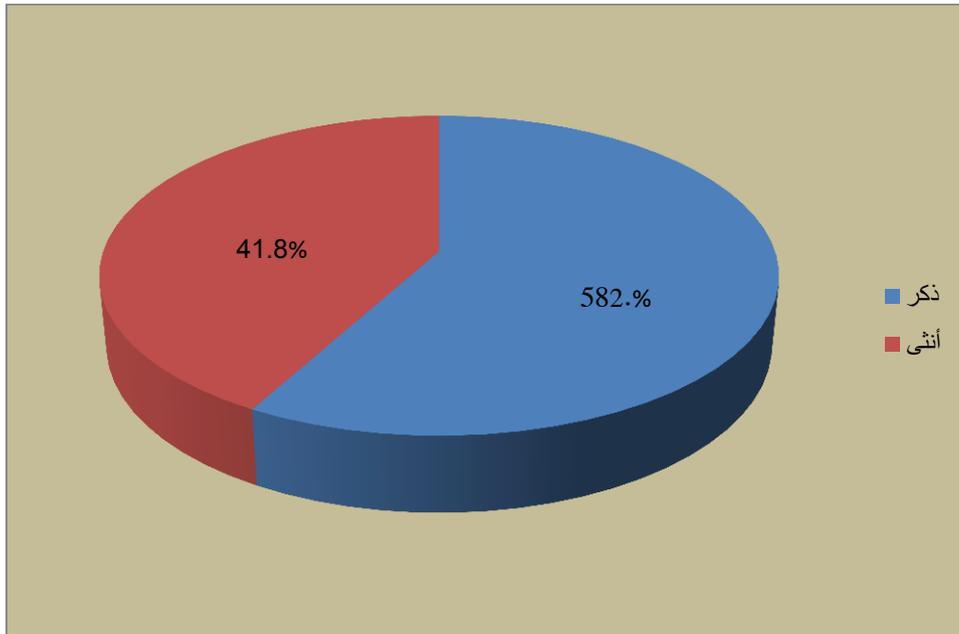
فيما يلي سيتم عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس مع توضيح النسب المئوية والنسب التراكمية.

الجدول رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسب المئوية	النسب التراكمية
ذكر	32	%58.2	%58.2
أنثى	23	%41.8	%100
المجموع	55	%100	-

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

الشكل رقم (09): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس



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

الفصل الثالث: واقع إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة

التعليق: يظهر الجدول رقم (10) والشكل رقم (09) أن النسبة الأكبر كانت نسبة جنس الذكر والتي قدرت (58.2%)، أما نسبة الإناث فقدت (41.8%)، وبالتالي فإن نسبة الذكور مثلت أكثر من صف أفراد العينة مما يعني أن الفئة الذكورية تغزو العمل بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف.

ثانياً- العمر:

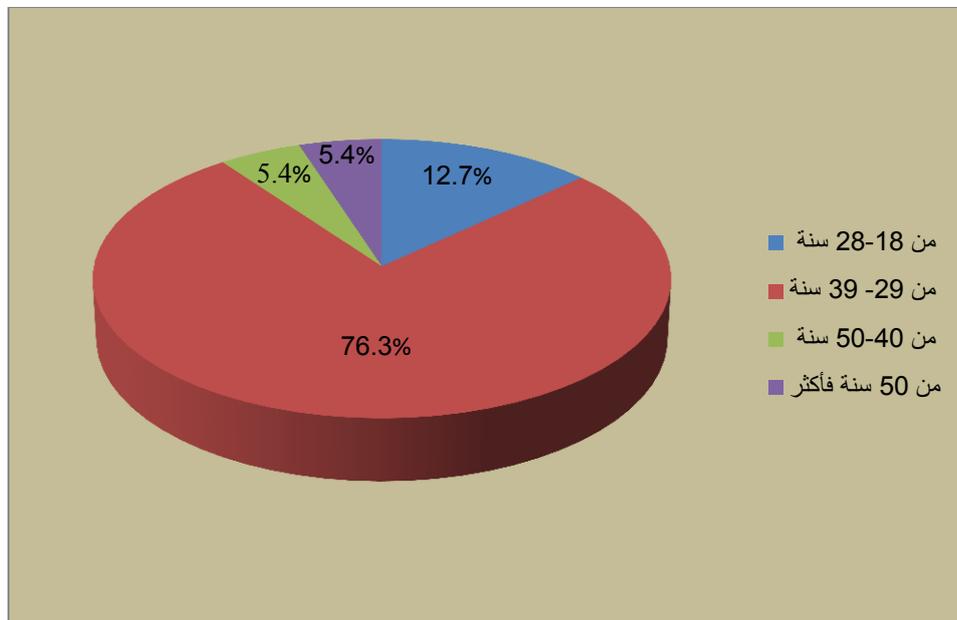
فيما يلي سيتم عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر مع توضيح النسب المئوية والنسب التراكمية.

الجدول رقم (11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسب المئوية	النسب التراكمية
من 18-28 سنة	7	12.7%	12.7%
من 29-39 سنة	42	76.4%	89.1%
من 40-50 سنة	3	5.5%	94.5%
من 50 سنة فأكثر	3	5.5%	100%
المجموع	55	100%	

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

الشكل رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر



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

الفصل الثالث: واقع إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة

التعليق: يظهر من الجدول رقم (11) والشكل رقم (10)، أن نسبة الفئة العمرية من 29-39 سنة بلغت (76.3%) وهي الأكثر تمثيلاً من الفئات الأخرى، لتليها فئة من 18-28 سنة بنسبة (12.7%)، أما الفئتين العمريتين من 40-50 سنة ومن 50 سنة فأكثر فقد تعادلت نسبتهما المئوية قيمة (5.5%)، مما يبين أن نسبة ما في المجموع (89%) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين أقل من 18-39 سنة، وهذا يبين أن الفئة العاملة في المركز الجامعي محل الدراسة هي فئة شابة .

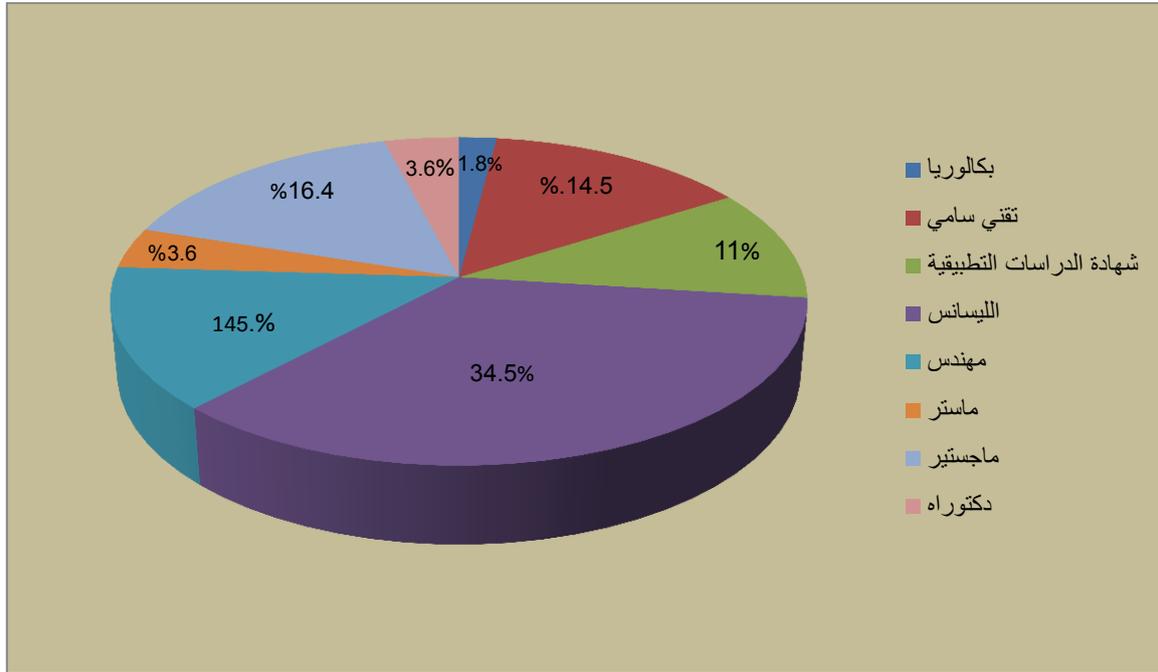
ثالثاً- المؤهل العلمي: ويتضمن عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي مع توضيح النسب المئوية والنسب التراكمية.

الجدول رقم (12): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية	النسبة التراكمية
بكالوريا	01	%1.8	%1.8
تقني سامي	08	%14.5	%16.3
شهادة الدراسات التطبيقية	06	%10.9	%27.2
الليسانس	19	%34.5	%61.7
مهندس	08	%14.5	%76.2
ماستر	02	%3.6	%79.8
ماجستير	09	%16.4	%96.2
دكتوراه	02	%3.6	%100
المجموع	55	%100	

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

الشكل رقم (11): ترتيب أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



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

التعليق:

من خلال الجدول رقم (12) والشكل رقم (11) يتضح أن عدد الحاصلين على شهادة الليسانس قدر بـ 19 متخرج أي ما نسبة (34.5%) وهي أكبر نسبة، لتليها شهادة الماجستير بـ (16.4%) ثم مستوى تقني سامي ومهندس بنسبة تقدر بـ (14.5%)، ثم مستوى شهادة الدراسات التطبيقية بنسبة (11%)، لتليها مستوى شهادة الماستر ومستوى شهادة الدكتوراه بنسبة (3.6%)، ثم شهادة البكالوريا بأقل نسبة وهي ما تعادل نسبة (1.8%)، مما يدل على أن غالبية العاملين في المركز الجامعي محل الدراسة هم من مستوى جامعي فما فوق، وهذا ما يبين أن الموارد البشرية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميله مؤهلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفصل الثالث: واقع إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة

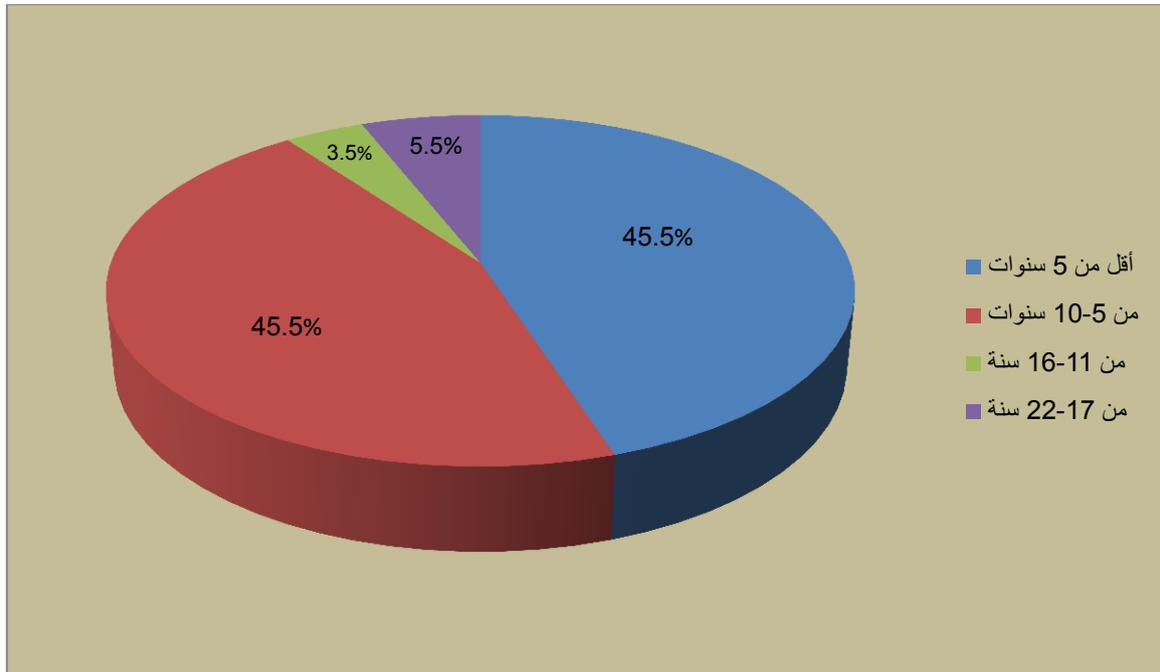
رابعاً- الأقدمية في الوظيفة: فيما يلي سيتم عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية في الوظيفة مع توضيح النسبة المئوية والنسب التراكمية.

الجدول رقم (13): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية	النسب التراكمية
أقل من 5 سنوات	25	%45.5	%45.5
5-10 سنوات	25	%45.5	%91
11-16 سنة	2	%3.5	%94,5
17-22 سنة	3	%5.5	%100
المجموع	55	%100	

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

الشكل (12): ترتيب أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية



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

التعليق:

من خلال الجدول رقم(13) والشكل رقم (12)، نلاحظ أن خبرة أفراد العينة والتي أقدميتهم أقل من 5 سنوات ومن 5-10 سنوات يمثلون أكبر نسبة والمقدرة بـ(45.5%)، لتليها نسبة (5.5%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة أقدميتهم المهنية من 17-22 سنة، ثم أخيرا نسبة (3.5%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة أقدميتهم المهنية من 11-16 سنة، مما يبين أن ما نسبته (91%) من أفراد العينة تتراوح أقدميتهم المهنية من 1-10 سنوات، مما يدل على وجود خبرة مهنية من شأنها تقديم المشورة والخبرة للعاملين الجدد وبالتالي أداء الوظيفة بشكل صحيح وجيد.

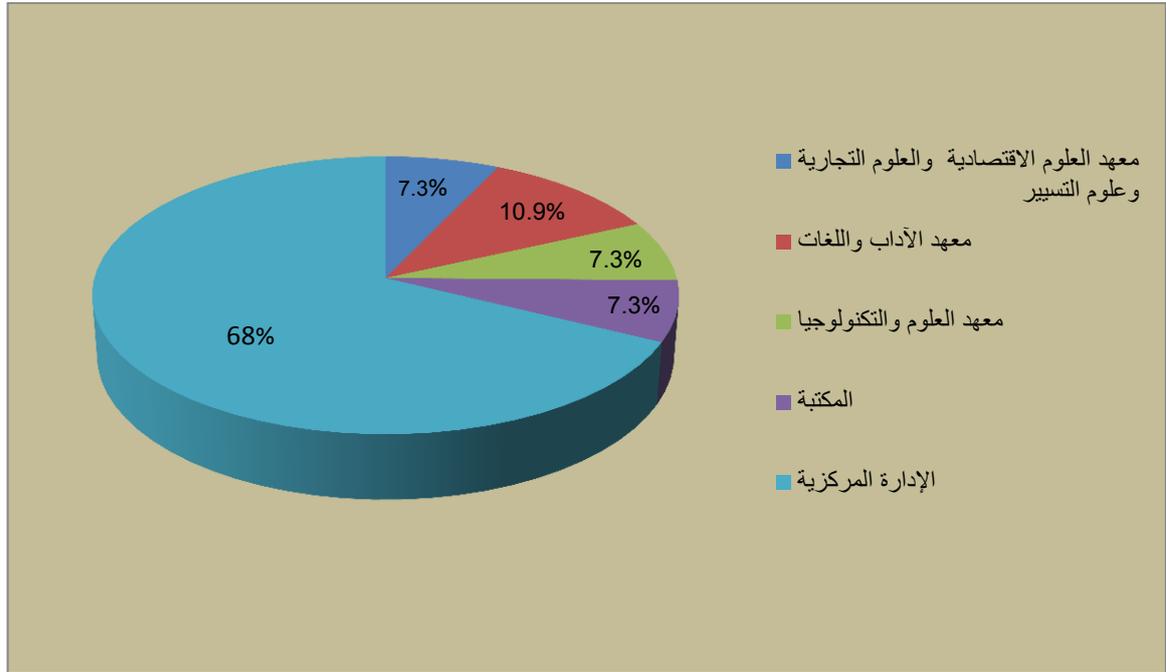
خامسا- مكان الانتماء: فيما يلي سيتم عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان الانتماء في الوظيفة مع توضيح النسبة المئوية والنسب التراكمية.

الجدول (14): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان الانتماء في الوظيفة

مكان الانتماء	التكرار	النسب المئوية	النسب التراكمية
معهد العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	04	%7.3	%7.3
معهد الآداب واللغات	06	%10.9	%18.2
معهد العلوم والتكنولوجيا	04	%7.3	%25.5
المكتبة	04	%7.3	%32.8
الإدارة المركزية	37	%67.2	%100
المجموع	55	%100	

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

الشكل (13): ترتيب أفراد عينة الدراسة حسب مكان الانتماء في الوظيفة



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

التعليق:

يتضح من الجدول رقم (14) والشكل رقم (13)، أن 37 من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبة (67.2%) من إجمالي أفراد العينة الذين ينتمون إلى الإدارة المركزية، في حين أن 6 منهم يمثلون (10.9%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى معهد الآداب واللغات، وتتساوى أفراد عينة الدراسة الذين ينتمون إلى معهد العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، معهد العلوم والتكنولوجيا وكذلك المكتبة بنسبة (7.3%) تقابلها 4 أفراد، مما يدل على أن أغلبية الموظفين متواجدين في الإدارة المركزية.

المبحث الثالث: تحليل إجابات أفراد العينة واختبار الفرضيات

سيتم من خلال هذا المبحث عرض إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة كما يلي:

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

ومنه سيتم عرض إجابات أفراد العينة حول أسئلة المحور الأول والمتعلق بالمتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، والعمل يكون من خلال مخرجات برنامج (SPSS) انطلاقاً من المدخلات المستمدة من إجابات العينة المحصلة عن طريق الاستبيان والتحليل كما يلي:

أولاً: وضع استراتيجيات وخطط التأسيس

الجدول رقم (15): النسب المئوية والتباين والانحراف المعياري لعبارات وضع إستراتيجية وخطط

التأسيس.

الرقم	العبارات	التباين	الانحراف المعياري	المقياس	نسبة الموافقة	نسبة المحايدة	نسبة عدم الموافقة
01	تشارك الإدارات المختلفة في وضع الخطط الإستراتيجية للتحول نحو الإدارة الإلكترونية.	1.06	1.03	التكرار	34	9	12
				النسبة	61.8 %	16.4 %	21.8 %
02	تدعم الإدارة العليا في المركز الجامعي سياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية.	0.8	0.89	التكرار	42	9	4
				النسبة	76.4 %	16.4 %	7.2 %
03	توجد في المركز الجامعي أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.	1.21	1.10	التكرار	35	8	12
				النسبة	63.7 %	14.5 %	21.8 %
04	تحرص الإدارة العليا للمركز الجامعي لميله على مواكبة المستجدات التقنية الإدارية.	1.14	1.06	التكرار	37	9	9
				النسبة	67.2 %	16.4 %	16.4 %

الفصل الثالث: واقع إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة

18	19	18	التكرار	1.19	1.42	تستعين الإدارة بجهات استشارية وخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الإلكترونية.	05
32.7	34.5	32.7	النسبة				
%	%	%					
20	19.6	60.4	النسبة	-	-	النتيجة	
%	%	%					

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

التعليق: يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن نسبة الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى وضع إستراتيجيات وخطط التأسيس لتطبيق الإدارة الإلكترونية والذي تم قياسها بالعبارات من 1 إلى 5 عبارات وبانحراف معياري قيمته (1.03، 0.89، 1.10، 1.06، 1.19) على التوالي، بلغت نسبتها في العبارة الأولى قيمة (61.8%) وهي أكبر من نسبة عدم الموافقة والتي تقدر بقيمة (21.8%)، وبالتالي أغلبية أفراد العينة أقرروا بأن الإدارات المختلفة للمركز الجامعي محل الدراسة تشارك في وضع الخطط الإستراتيجية لتحول نحو الإدارة الإلكترونية، أما في العبارة رقم (02) فقد بلغت نسبة الموافقة قيمة (76.4%)، مما يدل على أن الأغلبية أجمعوا أن الإدارة العليا للمركز الجامعي محل الدراسة تدعم سياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية، في حين بلغت نسبة الموافقة في العبارة الثالثة والرابعة قيمة (63.7%)، (76.3%) على التوالي، مما يعني أن أغلبية أفراد عينة الدراسة أجمعوا على أن المركز الجامعي يحرص على مواكبة المستجدات التقنية الإدارية وهو كذلك يتوفر على أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية، أما في العبارة رقم (5) فقد تساوت نسب الموافقة وعدم الموافقة بقيمة تقدر بـ (32.7%) وكانت نسبة المحايدة (34.5%) مما يعني أن المركز الجامعي محل الدراسة لا يولي الاهتمام بالاستعانة بجهات استشارية وخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الإلكترونية.

الفصل الثالث: واقع إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة

ثانياً- تطور التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات:

الجدول رقم (16): النسب المئوية والتباين والانحراف المعياري لعبارات تطور التنظيم والخدمات والمعاملات.

الرقم	العبارات	التباين	الانحراف المعياري	المقياس	نسبة الموافقة	نسبة المحايدة	نسبة عدم الموافقة
01	يحرص المركز الجامعي لميلة على اختصار الإجراءات الروتينية بتقليص استخدام الورق.	1.71	1.31	التكرار	24	4	27
				النسبة %	43.6 %	7.3 %	49.1 %
02	هناك تغيرات في الهيكل التنظيمي عند التحول نحو العمل الإلكتروني .	1.32	1.14	التكرار	29	9	17
				النسبة %	52.7 %	16.4 %	30.9 %
03	يعمل المركز الجامعي على تطوير مراكز المعلومات وتوضيح الصلاحيات للمشرفين عليها.	1.54	1.24	التكرار	26	12	17
				النسبة %	47.3 %	21.8 %	30.9 %
04	هناك دورات تدريبية للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية.	1.40	1.18	التكرار	8	14	33
				النسبة %	14.5 %	25.5 %	60 %
05	يعمل المركز الجامعي على مشاركة المعلومات إلكترونياً مع أقسام المعاهد ومختلف الإدارات.	1.26	1.12	التكرار	36	10	9
				النسبة %	65.4 %	18.2 %	16.4 %
	النتيجة	-	-	النسبة %	44.7 %	17.8 %	37.5 %

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

التعليق:

يتضح من خلال الجدول رقم (16) أن نسبة الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى تطور التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات لتطبيق الإدارة الإلكترونية، والذي تم قياسها بالعبارات من 1-5 عبارات، وبانحراف معياري قدره (1.31، 1.14، 1.24، 1.18، 1.12) على التوالي، بلغت نسبتها في العبارة الأولى قيمة (43.6%) وهي أقل من نسبة عدم الموافقة التي تقدر بقيمة (49.1%)، مما يعني أن أغلبية أفراد عينة الدراسة أقرروا بأنه لا يوجد اجتهاد من طرف مركز الجامعي محل الدراسة على اختصار الإجراءات الإدارية بتقليص استخدام الورق، أما في العبارة الثانية والثالثة فقد كانت نسبة الموافقة أكبر من نسبة عدم الموافقة مما يدل على أن أغلبية أفراد العينة أجمعوا على وجود تغيرات في الهيكل التنظيمي عند التحول نحو الإدارة الإلكترونية مع وجود تطوير لمراكز المعلومات، أما في العبارة الرابعة فقد كانت نسبة عدم الموافقة كبيرة، وبالتالي لا يوجد دورات تدريبية للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية، في حين العبارة الأخيرة فقد كانت نسبة الموافقة (65.4%) ، مما يعني أن الأغلبية أقرروا على وجود مشاركة للمعلومات إلكترونياً بين أقسام المعاهد ومختلف الإدارات.

الجدول رقم(17): النسب المئوية والتباين والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول المتطلبات

الإدارية.

الرقم	المؤشر	نسبة الموافقة %	نسبة المحايدة %	نسبة عدم الموافقة %	المجموع
01	وضع إستراتيجية وخطط التأسيس.	60.4 %	19.6 %	20 %	100 %
02	تطور التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات.	44.7 %	17.8 %	37.5 %	100 %
-	المتطلبات الإدارية	52.55 %	18.7 %	28.75 %	100 %

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

التعليق:

يتضح من خلال الجدول رقم (17) أن نسبة الموافقة في العبارة الأولى كانت مرتفعة، مما يعني أن المركز الجامعي محل الدراسة يحرص على وضع استراتيجيات وخطط التأسيس لتطبيق الإدارة الإلكترونية، أما في العبارة الثانية فقد كانت نسبة الموافقة أكبر من نسبة عدم الموافقة ولكن بنسبة متوسطة تقدر بـ(44.7%) ، وبالتالي هناك اجتهاد لتطوير التنظيم الإداري والخدمات في المركز الجامعي لميلة، في الأخير بلغ المتوسط العام لنسبة الموافقة للمتطلبات الإدارية (52.55%) وهي نسبة فوق المتوسط مما يعني أن المتطلبات الإدارية متوفرة بشكل متوسط في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة.

الفصل الثالث: واقع إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة

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

ومنه سيتم عرض إجابات أفراد العينة حول أسئلة المحور الثاني والمتعلق بالمتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية والعمل يكون من خلال مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS) انطلاقاً من المدخلات المستمدة من إجابات العينة المحصلة عن طريق الاستبيان والتحليل كما يلي:

الجدول رقم (18): النسب المئوية والتباين والانحراف المعياري لعبارة المحور الثاني.

الرقم	العبارات	التباين	الانحراف المعياري	المقياس	نسبة الموافقة	نسبة المحايدة	نسبة عدم الموافقة
01	يتوفر المركز الجامعي لميلة على أحدث الأجهزة الآلية.	1.43	1.19	التكرار	29	6	20
				النسبة %	52.8 %	10.9 %	36.3 %
02	يتوفر المركز الجامعي لميلة على البرامج المتطورة التي يمكنه من دخول العالم الرقمي.	1.32	1.15	التكرار	20	9	26
				النسبة %	36.4 %	16.4 %	47.3 %
03	يتوفر المركز الجامعي لميلة على خدمة الشبكة الداخلية (Intranet).	0.34	0.58	التكرار	54	00	01
				النسبة %	98.2 %	00 %	1.8 %
04	استخدام البريد الإلكتروني يعني عن استخدام البريد العادي في المركز الجامعي.	2.1	1.44	التكرار	26	6	23
				النسبة %	47.3 %	10.9 %	41.3 %
05	قوة تدفق الإنترنت المتوفرة حالياً يعتبر كافياً لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية.	1.10	1.05	التكرار	6	4	45
				النسبة %	10.9 %	7.3 %	81.8 %
	النتيجة	-	-	النسبة %	49.1 %	9.1 %	41.8 %

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

التعليق:

يتضح من خلال الجدول رقم (18) أن نسبة الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى توفر المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تم قياسها بالعبارات من 1-5 عبارات، وبانحراف معياري قدره (1.19، 1.15، 0.58، 1.44، 1.05) على التوالي، بلغت نسبتها في العبارة الأولى (52.8%) مما يعني أن أغلبية أفراد عينة الدراسة أجمعوا على أن المركز الجامعي لميلة يتوفر بشكل متوسط على أحدث الأجهزة الآلية، أما في العبارة الثانية فقد بلغت قيمة (36.4%) وهي دلالة على نقص البرامج المتطورة التي تمكن المركز الجامعي محل الدراسة من دخول العالم الرقمي، في حين بلغت نسبة الموافقة في العبارة الثالثة قيمة (98.2%) وهي نسبة مرتفعة جداً، مما يدل على توفر خدمة الشبكة الداخلية (Intranet) في المركز الجامعي محل الدراسة، أما في العبارة الرابعة فقد بلغت (47.3%) وهي نسبة متوسطة، مما يعني أن استخدام البريد الإلكتروني يغني بعض الشيء عن استخدام البريد العادي في المركز الجامعي، وقد كانت نسبة عدم الموافقة في العبارة الخامسة مرتفعة وهي تقدر بـ (81.8%) وبالتالي ففوة تدفق الإنترنت غير كافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وهي جد ضعيفة، مما سبق نخلص إلى أن متوسط نسبة الموافقة الإجمالي بلغ قيمة (49.1%) وبالتالي فالمتطلبات التقنية متوفرة بشكل متوسط في المركز الجامعي لميلة.

الفصل الثالث: واقع إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة

المطلب الثالث: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة على أسئلة المحور الثالث

الجدول رقم (19): النسب المئوية والتباين والانحراف المعياري لعبارة المحور الثالث.

الرقم	العبارات	التباين	الانحراف المعياري	المقياس	نسبة الموافقة	نسبة المحايدة	نسبة عدم الموافقة
01	يتوفر الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الإلكترونية.	0.78	0.88	التكرار	39	12	4
				النسبة %	70.9 %	21.8 %	7.3 %
02	يتوفر الدعم المالي اللازم لتطوير البرمجيات بالمركز الجامعي لميلة .	1.21	1.10	التكرار	31	12	12
				النسبة %	56.4 %	21.8 %	21.8 %
03	يتوفر المركز الجامعي لميلة على دعم مالي لصيانة الأجهزة والبرمجيات .	0.55	0.74	التكرار	22	14	19
				النسبة %	40 %	25.5 %	34.5 %
04	يتوفر الدعم المالي اللازم لتوفير خدمة الإنترنت السريعة وتسديد رسوم اشتراكها المتجددة.	1.17	1.08	التكرار	31	15	9
				النسبة %	56.4 %	27.2 %	16.4 %
05	يتوفر الدعم المالي اللازم لتدريب وتأهيل الموظفين على تطبيق آلية العمل الإلكتروني.	1.45	1.20	التكرار	18	11	26
				النسبة %	32.7 %	20 %	47.3 %
	النتيجة	-	-	النسبة %	51.28 %	23.26 %	25.46 %

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

التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) أن نسبة الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى توفر المتطلبات المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تم قياسها بالعبارات من 1-5 عبارات، وبانحراف معياري قدره (0.88، 1.10، 0.74، 1.08، 1.20) على التوالي، بلغت نسبتها في العبارة الأولى (70.9%) وهي نسبة مرتفعة، مما يعني أن أغلبية أفراد عينة الدراسة أجمعوا على وجود الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الإلكترونية، أما في العبارة الثانية والرابعة فقد تساوت نسبة الموافقة المقدره بقيمة (56.4%)، مما يدل على توفر الدعم المالي بشكل متوسط لتطوير البرمجيات وكذلك توفير خدمة الإنترنت وتسديد رسوم اشتراكها، في حين بلغت نسبة الموافقة في العبارة الثالثة (40%) وهي نسبة أقل من المتوسط، وبالتالي هناك نقص في الدعم المالي لصيانة الأجهزة والبرمجيات، أما في العبارة الخامسة فقد كانت النسبة منخفضة مقدره بقيمة (32.7%)، وبالتالي هناك نقص في الدعم المالي اللازم لتدريب وتأهيل الموظفين لتطبيق الإدارة الإلكترونية، في الأخير نخلص إلى أن متوسط نسبة الموافقة الإجمالي بلغ قيمة (51.28%)، مما يعني أن المتطلبات المالية متوفرة بشكل متوسط لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميله.

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات

الفرع الأول: اختبار الفرضية الأولى

تنص الفرضية الأولى على أنه: " تتوفر المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميله."

وبناءً على إجابات أفراد عينة الدراسة على مؤشرات المحور الأول الذي يقيس مدى توفر المتطلبات الإدارية في المركز الجامعي محل الدراسة، والتي تضمنت قياس مدى وضع إستراتيجية وخطط التأسيس لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ومدى تطور التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات.

ووفقاً للنتائج المبينة في الجدول رقم (15) وتبعاً لنسبة الموافقة، لوحظ أن نسبة الموافقة تقدر بقيمة (60.4%) لإجمالي مؤشر مدى توفر إستراتيجية وخطط التأسيس في العينة محل الدراسة أي أن نسبة الموافقة عالية، وهذا يعني أن المركز الجامعي عينة الدراسة يقوم بوضع إستراتيجية وخطط التأسيس لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

كذلك وبالرجوع إلى الجدول رقم (16) أعلاه والمتضمن مؤشر حول مدى تطور التنظيم الإداري والخدمات، والذي بلغت فيه نسبة الموافقة (44.7%) مما يدل على أن غالبية أفراد العينة يجمعون على أن المركز الجامعي محل الدراسة يبذل جهداً لتطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات.

وعليه وبناءً على ما سبق فإن المتطلبات الإدارية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة متوفرة وهذا راجع إلى أن المركز الجامعي محل الدراسة يقوم ببذل جهد لوضع إستراتيجية وخطط التأسيس وكذلك محاولة تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات وبالتالي تعتبر المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية متوفرة وعليه فإن الفرضية الأولى مقبولة.

وهذا ما توصلت إليه الدراسة السابقة لسعيد بن معلا العمري بعنوان المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على مؤسسة العامة للموانئ وهي دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمحور المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية (4.20%) أي يتجه نحو الإيجابية بدرجة عالية.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الثانية

تنص الفرضية الثانية على: " تتوفر المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف لميلة."

وبناء على إجابات أفراد عينة الدراسة على مؤشرات المحور الثاني الذي تقيس مدى توفر المتطلبات التقنية في المركز الجامعي لميلة، وذلك وفقاً لنسبة الموافقة حيث كلما زادت كلما يزيد تفر تلك المتطلبات التي من شأنها إنجاز تطبيق الإدارة الإلكترونية.

وبناءً على النتائج المبينة في الجدول رقم (17) أعلاه ووفقاً لنسبة الموافقة، لوحظ أنها بلغت قيمة (52.8%) والتي تدل على أن غالبية أفراد العينة يجمعون على أن المركز الجامعي محل الدراسة يتوفر على أحدث الأجهزة التقنية ولكن بشكل متوسط، وكذلك أجمع الأغلبية بنسبة موافقة تقدر بقيمة (98.2%) على توفر خدمة الشبكة الداخلية (Intranet).

وكذلك بالرجوع إلى نفس الجدول السابق نجد أن متوسط نسبة الموافقة للمحو الثاني بلغت (49.1%) مما يعني أن أغلبية أفراد عينة الدراسة أقرّوا بأن المركز الجامعي محل الدراسة يسعى وراء توفير المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

وعليه وبناءً على ما سبق فإن المتطلبات التقنية متوفرة في المركز الجامعي محل الدراسة ولكن بنسبة متوسطة، وهذا راجع إلى توفرها على أحدث الأجهزة الآلية، إضافة إلى توفر خدمة الشبكة الداخلية (Intranet) التي تمكن أفراد عينة الدراسة من التعامل إلكترونياً، وبالتالي تعتبر المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية متوفرة، وبالتالي فإن الفرضية الثانية مقبولة.

وهذا ما توصلت إليه الدراسة السابقة لخليفة بن صالح بن خليفة المسعود بعنوان المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية وهي دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير، حيث أن درجة الموافقة على المتطلبات المادية الواردة في أداة الدراسة كانت بدرجة كبيرة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لها (4.21).

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الثالثة

تنص الفرضية الثالثة على أنه: " هناك نقص في الموارد المالية لشراء المعدات والبرمجيات لتطبيق الإدارة الإلكترونية."

تم إختبار هذه الفرضية من خلال مؤشر المحور الثالث المتطلبات المالية، المتمثل في مدى توفر الموارد المالية الموضحة في الجدول رقم (19) وفقا لنسبة الموافقة بحيث كلما زادت نسبة الموافقة كلما زادت توفر تلك المتطلبات التي من شأنها إنجاح مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) أعلاه أن نسبة الموافقة بلغت قيمة (52.28%) أي أن هذه النسبة تتجه للارتفاع وتفوق نسبة عدم الموافقة المقدرة بقيمة (25.46%)، مما يدل على أن المركز الجامعي لميلة يتوفر على الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الإلكترونية، كذلك أجمع أفراد عينة الدراسة على توفر دعم مالي لصيانة الأجهزة والبرمجيات، وكذلك دعم مالي لتوفير خدمة الإنترنت السريعة وتسديد رسوم اشتراكها، مما يعني أن المركز الجامعي محل الدراسة يتوفر على دعم مالي لشراء المعدات والبرمجيات.

وبناءً على ما سبق نستنتج أن الموارد المالية متوفرة لشراء المعدات والبرمجيات بشكل متوسط وهذا لدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبالتالي فإن الفرضية الثالثة مرفوضة.

وهذا ما توصلت إليه الدراسة السابقة لشائع بن سعد بن مبارك القحطاني بعنوان مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون، وهي دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.93) ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية لا يمكن أن يتم دون توفير الدعم المالي اللازم له من قبل الإدارة العليا.

الفرع الرابع: اختبار الفرضية الرابعة

تنص الفرضية الرابعة على أنه: " هناك معوقات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي لميلة في غياب دورات تدريبية ودعم مالي كافي لتأهيلهم على تطبيق آلية العمل الإلكتروني."

تم اختبار هذه الفرضية من خلال مؤشر المحور الرابع معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية والمتمثل في العبارة رقم (04) في الجدول رقم (16) هناك دورات تدريبية للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية، وفي العبارة رقم (05) في الجدول رقم (19) يتوفر الدعم المالي اللازم لتدريب وتأهيل الموظفين على تطبيق آلية العمل، وفقا لنسبة الموافقة بحيث كلما زادت كلما تضاعلت نسبة المعوقات كلما سهل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

كما نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) أن نسبة الموافقة (14.5%) وهي منخفضة مقارنة بنسبة عدم الموافقة المقدرة بقيمة (60%)، مما يعني أن أفراد عينة الدراسة أقرروا بعدم وجود دورات تدريبية للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية، كما نلاحظ كذلك في الجدول رقم (19) أن نسبة عدم الموافقة بلغت (47.3%) وهي تفوق نسبة الموافقة المقدرة بقيمة (32.7%) وبالتالي فأغلبية عينة الدراسة أجمعوا أن المركز الجامعي محل الدراسة لا يتوفر على الدعم المالي اللازم لتدريب وتأهيل الموظفين على تطبيق آلية العمل الإلكتروني وهذا ما يعيق تدريب الموظفين وتأهيلهم لاكتساب المعرفة والكفاءة في مجال الإدارة الإلكترونية.

ومما سبق نستنتج أن المركز الجامعي محل الدراسة يواجه معوقات لتطبيق الإدارة الإلكترونية والمتمثلة في نقص الدورات التدريبية للموظفين والدعم المالي اللازم لذلك، وبالتالي فإن الفرضية الرابعة مقبولة.

وهذا ما توصلت إليه الدراسة السابقة لساري عوض الحسنات بعنوان معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، وهي رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل والذي إشتهل على دراسة ميدانية بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميله حاولنا التعرف على مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية فيه ، حيث تم تقديم عرضا عن نشأته وهيكله التنظيمي، وهذا عن طريق المعطيات التي تم الحصول عليها من خلال الزيارة الميدانية وبمساعدة الموظفين، وكذلك من خلال تصفح الموقع الإلكتروني للمركز الجامعي محل الدراسة.

وبعد تفرغ وتحليل بيانات الإستبانة التي وزعت على عينات الدراسة والتي تكونت من (63) عينة، وتم استخراج (60) واستبعاد (5) استبيانات وتحليل (55) إستبانة صحيحة وكاملة البيانات، وذلك من خلال استخدام البرنامج الإحصائي الـSPSS تم التوصل لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال النسب المئوية.

وتم الخروج بنتيجة نهائية والمتمثلة في توفر المتطلبات الإدارية والتقنية والمالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا بنسبة متوسطة، مع وجود معوقات تقف حائل بينها وبين تجسيدها على أرض الواقع.

مما يعني أن فكرة تطبيق الإدارة الإلكترونية لا تحتاج لمتطلبات تقنية فقط أو مالية وإدارية ولكنها تحتاج أيضا إلى كفاءة عالية وقدرة استيعاب ووعي بمفهومها من طرف العاملين وهذا لتسهيل عملية تطبيقها وإنجاحها.

وبالتالي يمكن القول أن هناك إمكانية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي لميله ولكن بنسبة متوسطة، لهذا فالمركز الجامعي يحتاج إلى إل متطلبات أخرى لم يتم التطرق إليها، وكذلك التغلب على المعوقات التي يواجهها لتحقيق مشروع الإدارة الإلكترونية بفاعلية.

الخاتمة العامة

أنتجت تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المتطورة والمتجددة خلال السنوات الماضية القليلة، واقعا إداريا جديدا، حيث جعلت الأساليب الإدارية الحديثة تكاد لا تمت بصلة لما كان عليه واقع الفكر الإداري وتطبيقاته خلال العقد الفائت. وهذا لما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من وظائف ونظم وخدمات حتى أصبح الاستغناء عنها أمرا مستحيلا، لذلك هناك اهتمام كبير بالإدارة الإلكترونية وليدة التكنولوجيا فهي تمتاز بدورها في نجاح أي عمل، وتستهدف التعاون والتنسيق بين الجهود البشرية بالشكل الذي يمكنه من استغلال ما لديها من إمكانيات وما يتوفر لديها من وسائل وتقنيات حديثة لتحقيق أهداف محددة، بأقل جهد ووقت وتكلفة، فقد ثبت أن نجاح أي مشروع يتوقف في الدرجة الأولى على نوعية الإدارة ، حيث أن الجامعة هي إحدى المؤسسات التي تعتبر معقل الفكر الإنساني ومصدر الاستثمار وتمتية الثروة البشرية.

لذا نجد أن الجامعة تحتاج إلى إدارة جامعية ناجحة متميزة تشرف على كل نشاط جامعي قيادي تربي هادفاً، وتعتمد على عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والتقييم، بهدف الوصول إلى تحقيق الأهداف الجامعية المنشودة بأعلى كفاءة، لذلك فالإدارة الجامعية المتطورة والعصرية يجب أن لا يبقى نظامها روتينيا، بل يجب عليها استعمال الأساليب الإدارية الحديثة التي تساعدها على الوصول إلى الأهداف التي تسعى إليها وتتشددها.

أولاً: نتائج الدراسة

قامت الطالبة بتصنيف نتائج الدراسة إلى: نتائج الدراسة النظرية، ونتائج الدراسة الميدانية وهي كالتالي:

نتائج الدراسة النظرية:

من خلال الدراسة النظرية تم التوصل إلى النتائج التالية:

- 1- لا يوجد تعريف موحد للإدارة الإلكترونية إلا أنه لوحظ أن جوهر الإدارة الإلكترونية هو إنجاز الأعمال الإلكترونية هو إنجاز الأعمال الإدارية إلكترونيا باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات.
- 2- تهدف الإدارة الإلكترونية إلى إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني إلى جانب اختصار الوقت والجهد والمال.
- 3- لتطبيق الإدارة الإلكترونية يجب أن تتوفر مجموعة من المتطلبات المتمثلة في متطلبات إدارية وتقنية، مالية وبشرية.

4- تطور إدارة الجامعة يحتاج إلى قيادة وفاعلية إدارية، بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات من خلال الجامعات الإلكترونية، وهذا للتخلي عن التعامل الورقي بين إدارات الجامعة.

نتائج الدراسة التطبيقية:

من خلال الدراسة التطبيقية تم التوصل إلى النتائج التالية:

- 1- تشارك الإدارات المختلفة في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة في وضع الخطط الإستراتيجية للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية ومواكبة المستجدات التقنية الإدارية.
- 2- يقوم المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة على مشاركة المعلومات إلكترونياً مع أقسام المعاهد ومختلف الإدارات، وهذا باختصار الإجراءات الإدارية الروتينية من خلال تقليص الورق.
- 3- تتوفر المتطلبات الإدارية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة، وتسعى لتطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات.
- 4- تتوفر المتطلبات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة، كما تمتلك موقعاً إلكترونياً وشبكة داخلية (Intranet) من أجل الاتصال الداخلي بين الأقسام والمعاهد والاتصال الخارجي.
- 5- قوة تدفق الانترنت في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف حالياً غير كافية لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية.
- 6- يتوفر المركز الجامعي لميلة على الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الإلكترونية وتطوير البرمجيات وصيانة الأجهزة.
- 7- هناك نقص في الدورات التدريبية للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة، وهذا بسبب نقص الدعم المالي لتأهيلهم على آلية العمل الإلكتروني.
- 8- بالرغم من وجود أجهزة تقنية إلكترونية إلى أن المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميلة لا يزال يتعامل بالورق والأرشفيف وهذا بالتحجج بفكرة الختم الرسمي الموجودة على الأوراق.
- 9- نقص الوعي لدى الموظفين والإداريين بضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية بضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية وكذلك الكفاءة اللازمة لتطبيقها.

بناءً على النتائج السابقة توصلنا لمجموعة من الاقتراحات والتوصيات نوردتها كما يلي:

- 1- توفير البنى التحتية اللازمة من (أجهزة حاسوبية وملحقاتها، وتوفير شبكات الاتصال، والبرامج الحاسوبية) التي تساهم في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- 2- قيام وزارة التعليم العالي بإصدار أمر تنفيذي لتفعيل الإدارة الإلكترونية في الجامعات ووضع برنامج موحد لها.
- 3- توحيد أجهزة المركز الجامعي لميئلة والتعامل مع نظام واحد من الأجهزة، وإحلالها محل الأجهزة القديمة.
- 4- عقد دورات تدريبية للموظفين والمدراء في مجال الإدارة الإلكترونية وتحفيزهم لحضورها.
- 5- نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية عن طريق إصدار مطويات ونشرات أو إقامة أقسام متخصصة للمعلومات توضح لجميع منسوبي المركز الجامعي أساسيات وآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- 6- تطوير قدرات القيادات الجامعية في مجال الإدارة الإلكترونية للمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميئلة.
- 7- تشجيع العاملين على استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية، ومنح المتميزين في استخدامها الحوافز المادية والمعنوية التي تشجعهم على إتقان استخدامها.
- 8- توفير أفضل برامج الحماية الإلكترونية لحماية بيانات المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف بميئلة.
- 9- التواصل مع الجهات الحكومية للحصول على الدعم المالي اللازم لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي لميئلة، لأن تطور الجامعة من تطور وتقدم الدولة.
- 10 - إتخاذ قرارات إدارية نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية للمعاملات الإدارية في المركز الجامعي، من خلال تأييد صانعي القرار بالمركز الجامعي لعملية تطبيق الإدارة الإلكترونية وإتخاذ الآليات والإجراءات التي تكفل لجميع القيادات الأكاديمية بالعمل معا بصورة تكاملية.
- 11- بناء بوابة إلكترونية على شبكة الإنترنت لجمع وتنظيم وتوفير كل ما يتعلق بالعمليات الإدارية في الجامعة، بالإضافة إلى توثيق الإجراءات الإدارية وتحديد مسار العمليات بالجامعة.

آفاق الدراسة:

رغم الجهود المبذولة لإتمام هذا البحث، إلا أنه لا يخلوا من النفاض بسبب ضيق الوقت حيث لم نستطع تغطية عدة جوانب، إلا أن هذا البحث يمكن أن يكون تمهيدا لمواضيع أخرى تكون لإشكاليات لأبحاث مكملة من أجل الوقوف على نقاط الضعف لهذا البحث، ويمكن تحديد هذه الآفاق فيما يلي:

❖ تطبيق الدراسة في جامعات أخرى في الجزائر ولا حبا في الجامعات الكبيرة ومقارنة نتائجها بنتائج هذه الدراسة.

❖ المعوقات التي تحد من تطبيق الإدارة من تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات والمؤسسات التربوية المختلفة في الجزائر.

❖ تصورات مقترحة لتطوير الإدارة الجامعية في الجزائر في ضوء مفهوم الإدارة الإلكترونية.

❖ دور إدارة الجامعات الإلكترونية في تطوير التعليم العالي الجزائري.

قائمة المراجع

أولاً-المراجع باللغة العربية

أ-الكتب:

1. أحمد الخطيب، الإدارة الجامعية دراسات حديثة، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد 2006.
2. بسمان فيصل محجوب، الدور القيادي لرؤساء الأقسام العلمية في الجامعات العربية منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004.
3. حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، مؤسسة الورق للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
4. خيرى مصطفى كنانة، التجارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
5. رمزي أحمد عبد الحي، التعليم العالي الإلكتروني محدداته ومبرراته ووسائله، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2005.
6. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
7. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، الإدارة العامة للطبع والنشر عمان، 2005.
8. سعيد بن حمد الربيعي، التعليم العالي في عصر المعرفة، دار الشروق للنشر والتوزيع عمان 2008.
9. سمير لافي وآخرون، الرخصة الدولية والبوابة الإلكترونية، دار مكة للنشر والتوزيع، عمان 2006.
10. سيد الهواري، الإدارة بالأهداف والنتائج، الطبعة الرابعة، دار الجيل للطباعة، 1999.
11. صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية: النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
12. طارق عبد الرؤوف عامر، التعليم والمدرسة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر 2007.
13. عادل حرحوش المفرجي وآخرون، الإدارة الإلكترونية: مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007.
14. عامر إبراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي : نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
15. عبد الباسط محمد دياب، تطوير الإدارة الجامعية، العلم والإيمان للنشر والتوزيع، الإسكندرية 2008.

16. عبد الستار العلي وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع عمان 2009.
17. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2008.
18. علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
19. عمر أحمد أبو هاشم الشريف وآخرون، الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان ، 2013.
20. فضيل دليو وآخرون، المشاركة الديمقراطية في تسير الجامعة، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، قسنطينة، 2008.
21. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009.
22. محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.
23. محمد سرور الحريري، الإدارة الحديثة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
24. محمد منير مرسي، الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي المعاصر وأساليب تدريسه، مطبعة النيل، القاهرة، 2002.
25. محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
26. محمود حسين الوادي وبلال محمد الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
27. مظهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد، الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان 2014.
28. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية، الوظائف، المجالات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

29. هاشم فوزي دباس العبادي، إدارة التعليم الجامعي "مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر" مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

30. هاشم فوزي العبادي، يوسف حجيم الطائي، التعليم الجامعي من منظور إداري، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2011.

ب- الرسائل الجامعية:

31. أسماء بنت محمد بن خلف الزائدي، نموذج مقترح لجامعة افتراضية بالتعليم الجامعي، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية، 2009.

32. بدر بن محمد المالك، الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية، الرياض، 2008.

33. بلقيوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة قسنطينة2، الجزائر، 2013.

34. حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربي، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2007.

35. خليفة بن صالح بن خليفة المسعود، المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008.

36. رافيق مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغير ومعوقات التطبيق، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011.

37. رزق الله حنان، أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، رسالة ماجستير في تسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.

38. رشاد خضير وحيد الدايني، أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2010.

39. رفيق زراولة، تنظيم وهيكل الجامعة الجزائري، رسالة ماجستير في تسيير المؤسسات، جامعة منتوري قسنطينة، 2002.
40. ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير في الدراسات التربوية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2011.
41. سعد معلا العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية، الرياض، 2003.
42. سمية بنت سليمان الرحيلي، الإدارة بالأهداف بجامعة أم القرى بمكة المكرمة فاعلية التطبيق والمعوقات من وجهة نظر القائمات بالعمل الإداري بالجامعة، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، 2009.
43. شائع بن سعد مبارك القحطاني، مجالات ومتطلبات تطبيق الغدارة الإلكترونية في السجون، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية، الرياض، 2006.
44. شيراز محمد عشير طرابلسية، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة تشرين، سوريا، 2003.
45. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.
46. عبد الرحمان سعد القرني، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية، الرياض، 2003.
47. عجال مسعودة، القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي، رسالة ماجستير في علم النفس، جامعة محمود منتوري، قسنطينة، 2010.
48. عساف سعد العتيبي، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل إجراءات وعمليات الحماية المدنية، رسالة ماجستير في العلوم الشرطية، جامعة نايف العربية، الرياض، 2006.

49. محمد بن سعيد محمد أعرشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، الرياض 2008.

50. محمد طالب سسو، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010.

51. منى عطية البشري، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، 2009.

52. موسى بن عبد الله محمد مهدي حمدي، الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية، رسالة ماجستير في العلوم التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، الرياض، 2008.

53. كلثم محمد الكبسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008.

54. كيارى فاطمة الزهراء، تقييم نفقات التعليم العالي في المؤسسة الجامعية، رسالة ماجستير في تسيير المالية العامة، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2012.

55. لرقط علي، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر المبررات والمتطلبات، رسالة ماجستير في علوم التربية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009.

56. يوسف محمد يوسف أبو أمونة، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً في الجامعات الفلسطينية النظامية قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2009.

ج- المؤتمرات والملتقيات:

57. أبوبكر خوالد محمد العربي نانيت مرزوق، نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول متطلبات ضمان جودة التعليم بالجامعة الجزائرية، جامعة 20 أوت 1955، 13-14 نوفمبر، 2012.

58. العوض أحمد محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية : المفاهيم ، السمات، العناصر، المؤتمر العالمي الأول للإدارة الإلكترونية: تواصل خلاق مع طفرة الإتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر، طرابلس ليبيا، 1-4 جوان 2010.

59. بوالريحان فاروق، قرين الربيع، نماذج تطبيقات منظومة الإنترنت في مؤسسات التعليم العالي لبعض الدول العربية، المؤتمر الدولي الأول لتطوير البحث العلمي في التعليم العالي، الأردن، 11-13 أوت، 2014.

60. جادلي سمير، إشكالية تقييم برامج التعليم الجامعي، يوم دراسي حول رهانات المستقبل للجامعة الجزائرية، جامعة منتوري، قسنطينة، 19 أفريل، 2012.

61. حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية أداء متميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية، الرياض، 1-4 نوفمبر، 2009.

62. حسين عليوي الزيايدي، البحث العلمي في الجامعات العربية: واقعه ومشاكله، دوره في خدمة المجتمع، المؤتمر الدولي الأول لتطوير البحث العلمي في التعليم العالي، الأردن، 11-13 أوت 2014.

63. رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، القاهرة، 2008.

64. سمير عبد الوهاب، إدارة التعليم الجامعي في مصر، المؤتمر السنوي الثامن عشر للبحوث السياسية: التعليم العالي في مصر خريطة الواقع واستشراف المستقبل، 2005.

65. عادل عبد الفتاح سلامة، واقع إدارة مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي، أبوظبي، 7-8 ديسمبر، 2011.

66. 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.

67. محمد عبد الرزاق إبراهيم ويح، أحمد نصحي أنيس الباز، تطوير إدارة مؤسسات التعليم الجامعي في ضوء أسلوب حلقات الجودة، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، البحرين 2012.

68. محمود صبري خميس أبو حبيب، الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتطبيق: الفوائد والسلبيات ملتقى تكنولوجيا المعلومات، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، أبريل، 2009.

د - المجالات:

69. أسامة بن صادق طيب وآخرون، الجامعات الإلكترونية، سلسلة دراسات يصدرها معهد البحوث والاستشارات، الإصدار الثامن، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، 2005.

70. بوحنية قوي، التعليم الجامعي في ظل ثورة المعلومات رؤية نقدية إستشرافية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الثامن، جامعة ورقلة، جوان، 2005.

71. خليفة مصطفى أبو عاشور، ديانا جميل النمري، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك في وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، العدد 02 2013.

72. موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري لمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 09، 2011.

73. هالة عبد القادر صبري، جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي: تجربة التعليم الجامعي الخاص بالأردن، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 04، 2009.

هـ - المواقع الإلكترونية

1. WWW.Centre-Univ-Mila-dz, 10/03/2015, 10 :00H.
2. <http://ksu.edu.sa/ar/ksu.admin> , 19/03/2015, 15 :00H.

ثانياً - المراجع باللغة الأجنبية:

1. Laëtita Roux, L'administration électronique: un vecteur de Qualité Des services pour les Usagers ? Revue informations sociales, n° 158, 2010.

الملاحق

الملحق رقم (01): الاستبيان الأولي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة

معهد العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

استبيان بحث بعنوان:

إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية

دراسة حالة: المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف

تخصص: مالية المؤسسة

إشراف الأستاذ:

بوالريحان فاروق

إعداد الطالبة:

ناموس وافية

أخي الكريم، أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يسرني أن أقدم لكم هذا الاستبيان الذي صمم خصيصا للحصول على بعض البيانات التي تخدم مباشرة أهداف البحث، ونظراً لأهمية رأيكم في هذا المجال.

أمل منكم التكرم بالإجابة على العبارات التي يتضمنها هذا الاستبيان، علماً أن المعلومات التي ستذكرونها سرية ولن تستخدم إلا 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.

أشركم جزيل الشكر على حسن التعاون والتجاوب معنا.

2015/2014

القسم الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. العمر

18-28 سنة 29-39 عاما

40-50 عاما أكثر من 50 سنة

3. المؤهل العلمي:

بكالوريا ليسانس ماستر ماجستير

دكتوراه تقني سامي شهادات الدراسات التطبيقية

4. الأقدمية في الوظيفة:

أقل من 5 سنوات

5-10 سنوات

11-16 سنة

17-22 سنة

5. مكان الانتماء:

معهد العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

معهد الآداب واللغات

معهد العلوم والتكنولوجيا

المكتبة

الإدارة المركزية

القسم الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: المتطلبات الإدارية

يهدف هذا المحور إلى معرفة مدى توفر الإمكانيات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف -ميلة- وذلك من خلال مؤشرات وخيارات الإجابة المكونة وفقا لسلم ليكرث ذو خمسة أبعاد كما يلي: أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة.

1. وضع استراتيجيات وخطط التأسيس:

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تشارك الإدارات المختلفة في وضع الخطط الاستراتيجية للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية.					
2	تدعم الإدارة العليا في المركز الجامعي سياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية.					
3	توجد في المركز الجامعي أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.					
4	تحرص الإدارة العليا للمركز الجامعي لميلة على مواكبة المستجدات التقنية.					
5	تستعين الإدارة بجهات استشارية وخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الإلكترونية.					

2. تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات:

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
6	يحرص المركز الجامعي لميلة على اختصار الإجراءات الإدارية الروتينية بتقليص استخدام الورق.					
7	هناك تغيرات في الهيكل التنظيمي عند التحول نحو العمل الإلكتروني،					
8	يعمل المركز الجامعي على تطوير مراكز المعلومات وتوضيح الصلاحيات للمشرفين عليها.					
9	هناك دورات تدريبية للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية.					
10	يعمل المركز الجامعي على مشاركة المعلومات إلكترونياً مع أقسام المعاهد ومختلف الإدارات.					

المحور الثاني: المتطلبات التقنية

يهدف هذا المحور إلى معرفة مدى توفر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة- وذلك من خلال مؤشرات وخيارات الإجابة المكونة وفقاً لسلم ليكرت ذو خمسة أبعاد كما يلي: أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
11	يتوفر المركز الجامعي لميلة على أحدث الأجهزة الآلية.					
12	يتوفر المركز الجامعي لميلة على البرامج المتطورة التي يمكنه من دخول العالم الرقمي.					
13	يتوفر المركز الجامعي لميله على خدمة الشبكة الداخلية (Intranet).					

					14 استخدام البريد الإلكتروني يغني عن استخدام البريد العادي في المركز الجامعي.
					15 هناك نظام إلكتروني إحتياطي عند حدوث خلل في النظام العام.
					16 قوة تدفق الإنترنت المتوفرة حالياً يعتبر كافياً لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية

المحور الثاني: توفر الموارد المالية

يهدف ها المحور إلى معرفة مدى توفر المتطلبات المالية لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة- وذلك من خلال مؤشرات وخيارات الإجابة المكونة وفقاً لسلم ليكرت ذو خمسة أبعاد كما يلي: أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة.

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	يتوفر الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الإلكترونية.					
2	يتوفر الدعم المالي اللازم لتطوير البرمجيات بالمركز الجامعي لميلة.					
3	يتوفر المركز الجامعي لميلة على دعم مالي لصيانة الأجهزة والبرمجيات.					
4	يتوفر الدعم المالي اللازم لتوفير خدمة الإنترنت السريعة وتسديد رسوم اشتراكها المتجددة.					
5	يتوفر الدعم المالي اللازم لتدريب وتأهيل الموظفين على تطبيق آلية العمل الإلكتروني.					

المحور الثالث: المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي لميلة

يهدف هذا المحور إلى معرفة المعوقات التي تحول بين تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة- وذلك عن طرح السؤال المفتوح التالي:

ما هي أهم المعوقات التي تواجه المركز الجامعي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في نظرك ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الملحق رقم (02): الاستبيان النهائي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف - ميلة

معهد العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

استبيان بحث بعنوان:

إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية

دراسة حالة: المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف

استمارة بحث مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: مالية المؤسسة

إشراف الأستاذ:

بولريحان فاروق

إعداد الطالبة:

ناموس وافية

أخي الكريم، أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يسرني أن أقدم لكم هذا الاستبيان الذي صمم خصيصا للحصول على بعض البيانات التي تخدم مباشرة أهداف البحث، ونظراً لأهمية رأيكم في هذا المجال.

أمل منكم التكرم بالإجابة على العبارات التي يتضمنها هذا الاستبيان، علماً أن المعلومات التي ستذكرونها سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

بيانات عامة لملأ الاستمارة:

1. لا تكتب الاسم واللقب

2. ضع إشارة (×) 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.

أشركم جزيل الشكر على حسن التعاون والتجاوب معنا.

2015/ 2014

القسم الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. العمر

18-28 سنة 29-39 عاما

40-50 عاما أكثر من 50 سنة

3. المؤهل العلمي:

بكالوريا ليسانس ماستر ماجستير

دكتوراه تقني سامي شهادات الدراسات التطبيقية

4. الأقدمية في الوظيفة:

أقل من 5 سنوات

5-10 سنوات

11-16 سنة

17-22 سنة

5. مكان الانتماء:

معهد العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

معهد الآداب واللغات

معهد العلوم والتكنولوجيا

المكتبة

الإدارة المركزية

القسم الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: المتطلبات الإدارية

يهدف هذا المحور إلى معرفة مدى توفر الإمكانيات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف -ميلة- وذلك من خلال مؤشرات وخيارات الإجابة المكونة وفقا لسلم ليكرث ذو خمسة أبعاد كما يلي: أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة.

1. وضع استراتيجيات وخطط التأسيس:

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تشارك الإدارات المختلفة في وضع الخطط الاستراتيجية للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية.					
2	تدعم الإدارة العليا في المركز الجامعي سياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية.					
3	توجد في المركز الجامعي أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.					
4	تحرص الإدارة العليا للمركز الجامعي لميلة على مواكبة المستجدات التقنية.					
5	تستعين الإدارة بجهات استشارية وخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الإلكترونية.					

2. تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات:

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
6	يحرص المركز الجامعي لميلة على اختصار الإجراءات الإدارية الروتينية بتقليص استخدام الورق.					
7	هناك تغيرات في الهيكل التنظيمي عند التحول نحو العمل الإلكتروني،					
8	يعمل المركز الجامعي على تطوير مراكز المعلومات وتوضيح الصلاحيات للمشرفين عليها.					
9	هناك دورات تدريبية للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية.					
10	يعمل المركز الجامعي على مشاركة المعلومات إلكترونياً مع أقسام المعاهد ومختلف الإدارات.					

المحور الثاني: المتطلبات التقنية

يهدف هذا المحور إلى معرفة مدى توفر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة- وذلك من خلال مؤشرات وخيارات الإجابة المكونة وفقاً لسلم ليكرت ذو خمسة أبعاد كما يلي: أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة

الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	يتوفر المركز الجامعي لميلة على أحدث الأجهزة الآلية.					
2	يتوفر المركز الجامعي لميلة على البرامج المتطورة التي يمكنه من دخول العالم الرقمي.					
3	يتوفر المركز الجامعي لميله على خدمة الشبكة الداخلية (Intranet).					
4	استخدام البريد الإلكتروني يغني عن استخدام					

					البريد العادي في المركز الجامعي.
					5 قوة تدفق الإنترنت المتوفرة حالياً يعتبر كافياً لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية

المحور الثالث: توفر الموارد المالية

يهدف ها المحور إلى معرفة مدى توفر المتطلبات المالية لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف -ميلة- وذلك من خلال مؤشرات وخيارات الإجابة المكونة وفقاً لسلم ليكرث ذو خمسة أبعاد كما يلي: أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة.

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	يتوفر الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الإلكترونية.					
2	يتوفر الدعم المالي اللازم لتطوير البرمجيات بالمركز الجامعي لميلة.					
3	يتوفر المركز الجامعي لميلة على دعم مالي لصيانة الأجهزة والبرمجيات.					
4	يتوفر الدعم المالي اللازم لتوفير خدمة الإنترنت السريعة وتسديد رسوم اشتراكها المتجددة.					
5	يتوفر الدعم المالي اللازم لتدريب وتأهيل الموظفين على تطبيق آلية العمل الإلكتروني.					

الملحق رقم (03): قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ للعينة التجريبية (10 أفراد)

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	Q1	4,1000	,8756	10,0
2.	Q2	4,5000	,5270	10,0
3.	Q3	4,2000	,6325	10,0
4.	Q4	4,5000	,7071	10,0
5.	Q5	3,9000	1,1005	10,0
6.	Q6	3,7000	1,0593	10,0
7.	Q7	3,8000	,9189	10,0
8.	Q8	4,6000	,5164	10,0
9.	Q9	3,4000	1,4298	10,0
10.	Q10	4,6000	,5164	10,0
11.	Q11	4,0000	,6667	10,0
12.	Q12	3,9000	,8756	10,0
13.	Q13	4,8000	,4216	10,0
14.	Q14	4,1000	1,4491	10,0
15.	Q15	1,7000	,6749	10,0
16.	Q16	4,4000	,6992	10,0
17.	Q17	4,4000	,6992	10,0
18.	Q18	4,3000	,6749	10,0
19.	Q19	4,0000	,9428	10,0
20.	Q20	3,6000	1,0750	10,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	80,5000	89,6111	9,4663	20

—

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q1	76,4000	83,6000	,3275	,8743
Q2	76,0000	84,2222	,5284	,8695
Q3	76,3000	87,3444	,1579	,8776
Q4	76,0000	79,7778	,7389	,8621
Q5	76,6000	73,6000	,7838	,8560
Q6	76,8000	77,0667	,6141	,8638
Q7	76,7000	84,0111	,2823	,8762
Q8	75,9000	84,1000	,5537	,8691
Q9	77,1000	68,9889	,7821	,8555

Q10	75,9000	81,8778	,7990	,8640
Q11	76,5000	83,3889	,4745	,8698
Q12	76,6000	79,1556	,6219	,8641
Q13	75,7000	86,4556	,3798	,8731
Q14	76,4000	81,1556	,2434	,8862
Q15	78,8000	82,6222	,5325	,8682
Q16	76,1000	81,2111	,6278	,8654
Q17	76,1000	86,9889	,1636	,8780
Q18	76,2000	85,2889	,3102	,8740
Q19	76,5000	78,9444	,5836	,8652
Q20	76,9000	78,3222	,5326	,8673

Reliability Coefficients

N of Cases = 10,0

N of Items = 20

Alpha = ,8750

الملحق رقم (04): قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستبيان النهائي

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

—

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	Q1	3,5273	1,0338	55,0
2.	Q2	3,9273	,8997	55,0
3.	Q3	3,5636	1,1016	55,0
4.	Q4	3,6909	1,0693	55,0
5.	Q5	3,1455	1,1929	55,0
6.	Q6	2,9455	1,3112	55,0
7.	Q7	3,2909	1,1494	55,0
8.	Q8	3,1636	1,2437	55,0
9.	Q9	2,4545	1,1835	55,0
10.	Q10	3,6727	1,1231	55,0
11.	Q11	3,2909	1,1968	55,0
12.	Q12	2,8364	1,1509	55,0
13.	Q13	4,6545	,5843	55,0
14.	Q14	3,1636	1,4500	55,0
15.	Q15	1,7636	1,0535	55,0
16.	Q16	3,9091	,8876	55,0
17.	Q17	3,5455	1,1025	55,0
18.	Q18	3,9636	,7445	55,0
19.	Q19	3,5273	1,0862	55,0
20.	Q20	2,8545	1,2083	55,0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	66,8909	138,9508	11,7877	20

—

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q1	63,3636	123,8653	,6091	,8566
Q2	62,9636	126,4801	,5763	,8586
Q3	63,3273	126,0391	,4730	,8612
Q4	63,2000	122,4222	,6502	,8549
Q5	63,7455	123,1562	,5428	,8585

Q6	63,9455	126,0525	,3797	,8655
Q7	63,6000	127,5037	,3901	,8644
Q8	63,7273	123,0539	,5201	,8594
Q9	64,4364	119,8061	,6849	,8528
Q10	63,2182	125,0997	,5011	,8602
Q11	63,6000	125,4667	,4495	,8622
Q12	64,0545	121,9044	,6186	,8556
Q13	62,2364	136,1468	,1806	,8689
Q14	63,7273	128,1650	,2645	,8718
Q15	65,1273	130,7428	,2946	,8674
Q16	62,9818	128,6108	,4745	,8616
Q17	63,3455	126,1562	,4675	,8614
Q18	62,9273	131,3650	,4121	,8638
Q19	63,3636	130,5690	,2901	,8677
Q20	64,0364	122,9246	,5437	,8584

Reliability Coefficients

N of Cases = 55,0

N of Items = 20

Alpha = ,8677

الملحق رقم (05): وصف العينة حسب البيانات الشخصية

Statistics

		gender	age	niveau	niveau	place de travail
N	Valid	55	55	55	55	55
	Missing	0	0	0	0	0
Std. Deviation		,49781	,63723	1,75963	1,75963	1,35761
Variance		,24781	,40606	3,09630	3,09630	1,84310

Frequency Table

age

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-28 ans	7	12,7	12,7	12,7
	29-39 ans	42	76,4	76,4	89,1
	40-50 ans	3	5,5	5,5	94,5
	+50 ans	3	5,5	5,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	male	32	58,2	58,2	58,2
	female	23	41,8	41,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

niveau

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bacalouria	1	1,8	1,8	1,8
	technician	8	14,5	14,5	16,4
	diplome	6	10,9	10,9	27,3
	licence	19	34,5	34,5	61,8
	jènieure	8	14,5	14,5	76,4
	master	2	3,6	3,6	80,0
	Majèstir	9	16,4	16,4	96,4
	doctora	2	3,6	3,6	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

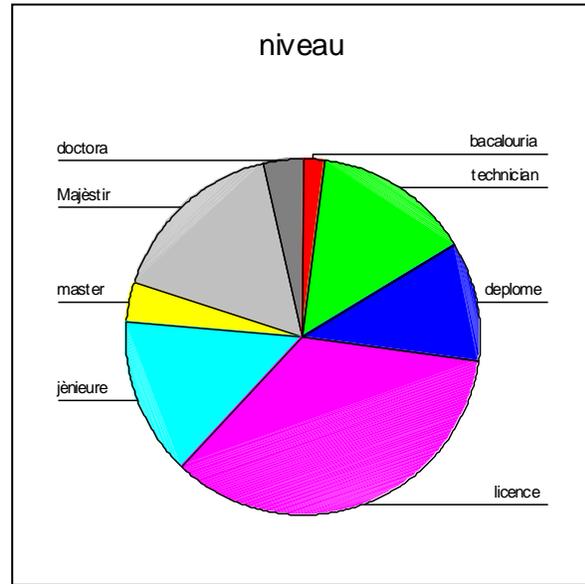
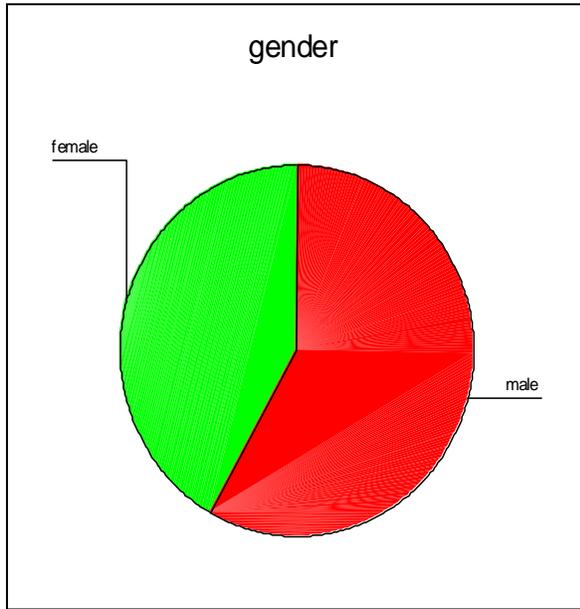
experience

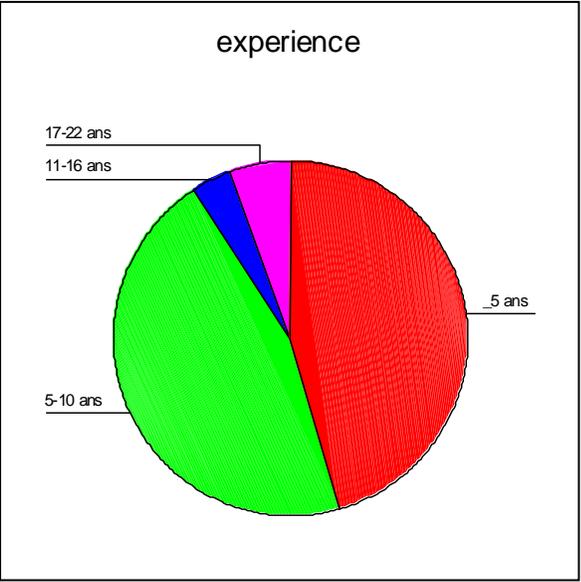
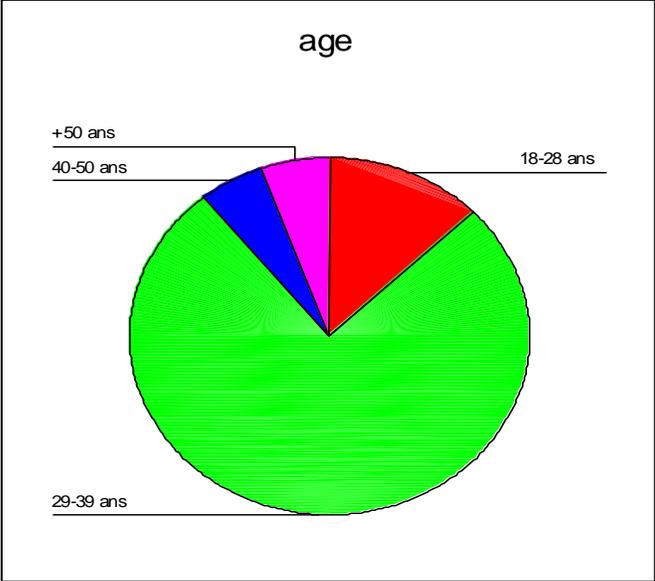
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	_5 ans	25	45,5	45,5	45,5
	5-10 ans	25	45,5	45,5	90,9
	11-16 ans	2	3,6	3,6	94,5
	17-22 ans	3	5,5	5,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

place de travail

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	institut de sience economique	4	7,3	7,3	7,3
	institut de littèrre et langue	6	10,9	10,9	18,2
	institut de sience et tèchenologie	4	7,3	7,3	25,5
	bèbliot heque	4	7,3	7,3	32,7
	adminstration central	37	67,3	67,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

الدوائر النسبية لإجابات أفراد العينة حول محاور البيانات الشخصية





الملحق رقم (06): تحليل إجابات أفراد العينة بالنسب المئوية على أسئلة الاستبيان.

Statistics

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
N	Valid	55	55	55	55	55
	Missing	0	0	0	0	0
Std. Deviation		1,03377	,89968	1,10158	1,06931	1,19285
Variance		1,06869	,80943	1,21347	1,14343	1,42290

Q1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non+	1	1,8	1,8	1,8
	non	11	20,0	20,0	21,8
	non/oui	9	16,4	16,4	38,2
	oui	26	47,3	47,3	85,5
	oui+	8	14,5	14,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Q2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non+	1	1,8	1,8	1,8
	non	3	5,5	5,5	7,3
	non/oui	9	16,4	16,4	23,6
	oui	28	50,9	50,9	74,5
	oui+	14	25,5	25,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Q3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non+	2	3,6	3,6	3,6
	non	10	18,2	18,2	21,8
	non/oui	8	14,5	14,5	36,4
	oui	25	45,5	45,5	81,8
	oui+	10	18,2	18,2	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Q4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non+	2	3,6	3,6	3,6
	non	7	12,7	12,7	16,4
	non/oui	9	16,4	16,4	32,7
	oui	25	45,5	45,5	78,2
	oui+	12	21,8	21,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Q5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non+	3	5,5	5,5	5,5
	non	15	27,3	27,3	32,7
	non/oui	19	34,5	34,5	67,3
	oui	7	12,7	12,7	80,0
	oui+	11	20,0	20,0	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Statistics

		Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
N	Valid	55	55	55	55	55
	Missing	0	0	0	0	0
Std. Deviation		1,31118	1,14944	1,24370	1,18350	1,12307
Variance		1,71919	1,32121	1,54680	1,40067	1,26128

Q6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non+	7	12,7	12,7	12,7
	non	20	36,4	36,4	49,1
	non/oui	4	7,3	7,3	56,4
	oui	17	30,9	30,9	87,3
	oui+	7	12,7	12,7	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Q7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non+	3	5,5	5,5	5,5
	non	14	25,5	25,5	30,9
	non/oui	9	16,4	16,4	47,3
	oui	22	40,0	40,0	87,3
	oui+	7	12,7	12,7	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Q8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non+	7	12,7	12,7	12,7
	non	10	18,2	18,2	30,9
	non/oui	12	21,8	21,8	52,7
	oui	19	34,5	34,5	87,3
	oui+	7	12,7	12,7	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Q9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	non+	11	20,0	20,0	20,0
	non	22	40,0	40,0	60,0
	non/oui	14	25,5	25,5	85,5
	oui	2	3,6	3,6	89,1
	oui+	6	10,9	10,9	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Q10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid non+	3	5,5	5,5	5,5
non	6	10,9	10,9	16,4
non/oui	10	18,2	18,2	34,5
oui	23	41,8	41,8	76,4
oui+	13	23,6	23,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Statistics

		Q11	Q12	Q13	Q14	Q15
N	Valid	55	55	55	55	55
	Missing	0	0	0	0	0
Std. Deviation		1,19680	1,15090	,58431	1,44995	1,05345
Variance		1,43232	1,32458	,34141	2,10236	1,10976

Q11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid non+	2	3,6	3,6	3,6
non	18	32,7	32,7	36,4
non/oui	6	10,9	10,9	47,3
oui	20	36,4	36,4	83,6
oui+	9	16,4	16,4	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Q12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid non+	6	10,9	10,9	10,9
non	20	36,4	36,4	47,3
non/oui	9	16,4	16,4	63,6
oui	17	30,9	30,9	94,5
oui+	3	5,5	5,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Q13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid non	1	1,8	1,8	1,8
oui	16	29,1	29,1	30,9
oui+	38	69,1	69,1	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Q14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid non+	8	14,5	14,5	14,5
non	15	27,3	27,3	41,8
non/oui	6	10,9	10,9	52,7
oui	12	21,8	21,8	74,5
oui+	14	25,5	25,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Q15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid non+	30	54,5	54,5	54,5
non	15	27,3	27,3	81,8
non/oui	4	7,3	7,3	89,1
oui	5	9,1	9,1	98,2
oui+	1	1,8	1,8	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Statistics

		Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
N	Valid	55	55	55	55	55
	Missing	0	0	0	0	0
Std. Deviation		,88763	1,10249	,74445	1,08619	1,20828
Variance		,78788	1,21549	,55421	1,17980	1,45993

Q16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid non	4	7,3	7,3	7,3
non/oui	12	21,8	21,8	29,1
oui	24	43,6	43,6	72,7
oui+	15	27,3	27,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Q17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid non+	1	1,8	1,8	1,8
non	11	20,0	20,0	21,8
non/oui	12	21,8	21,8	43,6
oui	19	34,5	34,5	78,2
oui+	12	21,8	21,8	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Q18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid non	1	1,8	1,8	1,8
non/oui	13	23,6	23,6	25,5
oui	28	50,9	50,9	76,4
oui+	13	23,6	23,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Q19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid non+	3	5,5	5,5	5,5
non	6	10,9	10,9	16,4
non/oui	15	27,3	27,3	43,6
oui	21	38,2	38,2	81,8
oui+	10	18,2	18,2	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Q20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid non+	6	10,9	10,9	10,9
non	20	36,4	36,4	47,3
non/oui	11	20,0	20,0	67,3
oui	12	21,8	21,8	89,1
oui+	6	10,9	10,9	100,0
Total	55	100,0	100,0	

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة-، ولهذا الهدف تم صياغة التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة؟

وقد نصت الفرضية الرئيسية للدراسة: هناك إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي لميلة، ويهدف الإجابة على الإشكالية والتأكد من صحة أو رفض الفرضية، قسمت الدراسة إلى ثلاث فصول، حيث تناول الفصل الأول الإدارة الإلكترونية، أما الفصل الثاني تناول الإطار المفاهيمي للإدارة الجامعية، أما الفصل الثالث والأخير تناول واقع إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي لميلة، وقد اتبعت الطالبة المنهج الوصفي التحليلي، ولجأت إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستمارة كأداة رئيسية للبحث حيث وزعت الاستمارة على عينة بنسبة (30%) الإداريين ورؤساء المعاهد والأقسام في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف بميلة، وفي الأخير وبعد اختبار الفرضيات تم قبول الفرضية الأولى والثانية، ورفض الفرضية الثالثة وقبول الفرضية الرابعة. وخلصت الدراسة إلى أن هناك إمكانية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز الجامعي لميلة وهذا بنسبة متوسطة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الإدارة الجامعية، تكنولوجيا المعلومات.

Résumé:

Cette étude visait à identifier la réalité de la possibilité de l'application de l'administration électronique au niveau du centre universitaire Abdelafid BOUSOF – Mila, pour cela nous avons formulé la problématique suivant:

Quelle est la possibilité de l'application de l'administration électronique au niveau du centre universitaire de Abdelafid BOUSOF?

Nous avons mis l'hypothèse principal suivante: Oui, il y'a une possibilité de l'application de l'administration électronique au niveau du centre universitaire Abdelafid BOUSOF.

Pour répondre à ce problématique et de confirmer ou d'infirmer les hypothèses, nous avons divisé l'étude en trois chapitres comme suit:

Le premier chapitre est consacré à la définition de la gestion électronique. Le deuxième chapitre a expliqué le cadre conceptuel pour l'administration universitaire, puis le troisième chapitre a été étudié la possibilité de l'application de l'administration électronique au niveau du centre universitaire de Abdelafid BOUSOF.

Nous avons appliqué la méthode d'analyse descriptive, et les données initiales ont été recueillies grâce à un questionnaire comme un outil clé pour la recherche, où la forme a été distribuée à un échantillon (30%), y compris les administrateurs et directeurs d'instituts et les chefs des départements au niveau du centre universitaire Abdelafid BOUSOF.

Après le test des hypothèses, ont été acceptées les deux premières hypothèses, et rejetée la troisième, puis accepté la quatrième l'hypothèse.

L'étude a conclu qu'il existe un potentiel moyen de l'application de l'administration électronique au niveau du centre universitaire Abdelafid BOUSOF.

Mots clés: Administration électronique, l'administration universitaire, technologie de l'information.