

واقع تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة الجزائرية -دراسة حالة المؤسسة الجامعية محمد الصديق بن يحيى جيجل-
*The reality of the Application of Electronic Administration in the Algerian Public Institution –
 The case of the University Institution Mohammed Seddik Ben Yahya Jijel-*

بوسالم أبوبكر¹، بلجازية عمر²، تبوب يوسف³

¹المركز الجامعي البيض، الجزائر، a.boussalem@cu-elbayadh.dz

²جامعة محمد الصديق بن يحيى، الجزائر، beldjazia.omar18@gmail.com

³جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل-، الجزائر، tebboubyoucef@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/03/15

تاريخ القبول: 2021/12/31

تاريخ الاستلام: 2021/10/31

ملخص:

هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على واقع الادارة الالكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية من خلال دراسة حالة جامعة جيجل واستهداف عينة من عمال الادارة بما ووزعت عليهم استمارة أسئلة، والهدف الاجابة على التساؤل الرئيسي: ما هو واقع ممارسة الادارة الالكترونية في جامعة محمد الصديق بن يحيى بجيجل؟
 وقد بينت الدراسة وجود مستوى متوسط لممارسة الادارة الالكترونية في المؤسسة محل الدراسة، وأنها لم تصل بعد إلى ممارستها في كل العمليات الادارية، واقتصارها على البعض منها فقط.
كلمات مفتاحية: إدارة إلكترونية، إدارة عمومية، تكنولوجيا المعلومات.

تصنيفات JEL: M19، H83، M15

Abstract:

The study aims to identify the reality of the electronic administration in the public institution through a case study of Jijel University . A Sample of administration employees was taken under study to answer the following main question: What is the reality of the practice of the electronic administration at the university of Mohammed Seddik Ben Yahya Jijel.

Study results showed that there is an average level of the electronic administration practice in the institution under study, and it has not reached its practice in all administrative operations yet and limited to some of them.

Keywords: electronic administration; public administration; informations technology.

Jel Classification Codes: M19 ، H83 ، M15

مقدمة:

شهد العمل الاداري في السنوات الأخيرة نقلة نوعية في أساليب وطرق ممارسته، حيث بدأ التحول من العمل الاداري التقليدي إلى العمل الاداري الالكتروني نتيجة عدة أسباب أهمها التطور التكنولوجي، فكان لزاما على المؤسسات مواكبة هذا التطور من خلال القيام باستخدام شبكة الانترنت والإنترانت والحاسوب... في عملها الاداري لعرض مختلف البيانات والمعلومات، والتواصل مع مختلف الجهات الداخلية والخارجية، وكبديل لبعض الطرق التقليدية التي تعتمد على الملفات الورقية في العمل الاداري.

وتعد المؤسسات الجامعية كغيرها من المؤسسات التي اتجهت نحو العمل الاداري الالكتروني في الاتصال ونشر المعلومات التي يمكن أن يستعملها العمال والأساتذة والطلبة، وإنقاص التعامل الورقي الذي قد يتطلب جهدا ووقتا، وقد ينتج عنه الوقوع في الأخطاء.

- اشكالية الدراسة: انطلاقا من بروز مفهوم الادارة الالكترونية لدى العديد من المؤسسات على اختلاف أشكالها سواء الخاصة أو العمومية أقوم بإنجاز دراسة في هذا الاطار حول تبني الادارة الالكترونية في مؤسسة عمومية هي الجامعة، وعليه أقوم بطرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو واقع ممارسة الادارة الالكترونية في جامعة محمد الصديق بن يحيى بجيجل؟

وتندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي أسئلة فرعية:

- ما المقصود بالإدارة الالكترونية؟

- ما هي متطلبات وجود إدارة الكترونية؟

- ما جوانب ممارسة الادارة الالكترونية في جامعة جيجل؟

- فرضية الدراسة: من خلال الاشكالية المطروحة حول الموضوع، ومن أجل الوصول إلى إجابة عنها أقوم بصياغة فرضية رئيسية من خلال إعطاء حكم حول هذه الممارسة.

تمارس الادارة الالكترونية في أغلب التعاملات الادارية التي تتم في جامعة محمد الصديق بن يحيى بجيجل.

-أهداف الدراسة: تتمثل أهداف الدراسة في:

- التعرف على بعض المفاهيم المرتبطة بالإدارة الالكترونية؛

- التعرف على متطلبات وجود إدارة الكترونية؛

- إلى جانب محاولة معرفة واقع تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة جيجل.

- أهمية الدراسة: تناولت الدراسة فكرة التحديث في العمل الاداري وأيضا محاولة التمكين من أخذ فكرة عن واقع الادارة الالكترونية في جامعة جيجل، كما يمكن للنتائج المتوصل إليها والاقتراحات المقدمة أن تكون موجهة في مجال تدعيم تبني العمل الاداري في المؤسسة عموما.

- المنهج المتبع: من أجل الاحاطة بالموضوع المدروس استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي من خلال عرض مختلف المفاهيم النظرية لمغريات الدراسة، ووصف البيانات الاحصائية في الجانب التطبيقي وإعطاءها تفسيرات وتقديم تحليل لها، بالاستعانة ببعض المؤشرات الاحصائية الملائمة.

- الدراسات السابقة: يمكن عرض بعض الدراسات السابقة فيما يلي:

- دراسة عشور عبد الكريم (2010)، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، هدفت الدراسة الى التعرف على مفهوم الادارة الالكترونية وتأثيره على ترشيد الخدمة العمومية، وأيضا التطرق إلى النموذج الامريكي في الإدارة الالكترونية، ومحاولة التعرف على استراتيجية الخدمات العامة وتأثير آلياتها في الوصول إلى الخدمة الرشيدة من خلال التجربة الجزائرية.

وقد وصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أن النموذج الامريكي يحظى بدعم الادارة العليا إضافة إلى وجود وعي جماهيري، وأيضا امتلاك الادارة الامريكية لنموذج شمولي وفق استراتيجية مضبوطة للعمل الاداري الالكتروني، وفي المقابل تحاول الجزائر إيجاد قفة وتحول إلى

العمل الإلكتروني في تقديم الخدمات العمومية بما يسهل على المواطن الحصول على الخدمة بأقل جهد وفي أقصر وقت، ولكن ما يلاحظ على هذا التوجه وجود نقص وضعف في عدة جوانب يتطلب اهتمام أكثر.

- دراسة جمانة عبد الوهاب شلبي (2011)، واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية، وأثرها على التطوير التنظيمي وذلك من خلال دراسة ثلاثة محاور في التطوير التنظيمي: تطوير الهيكل التنظيمي، تنمية الموارد البشرية، توظيف تكنولوجيا المعلومات في الجامعة. وقد تم تصميم استبانة ومن ثم توزيعها على الطبقتين الإداريتين العليا والوسطى في الجامعة، وقد استخدمت الباحثة أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة، وتم استرجاع 122 استبانة بنسبة استرداد (72.46%)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود إدراك لدى مجتمع الدراسة في الجامعة لمزايا الإدارة الإلكترونية مثل السرعة في إنجاز العمل، وتوفير الجهد والتكلفة، والتوافق مع مستجدات التكنولوجيا، كما أنهم على معرفة بالتطبيقات الإلكترونية المتوفرة في الجامعة مثل البريد الإلكتروني، إلا أن بعض العاملين لم تكن لديهم معرفة بتواجد بعض التطبيقات مثل نظام الاجتماع عن بعد، برنامج التعليم الإلكتروني، نظام الشراء الإلكتروني، كما أن هناك عقبات حالت دون تطبيق الإدارة الإلكترونية منها نقص الحوافر التشجيعية لتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية، نقص الإمكانيات المادية والفنية والبشرية، وتطبيق الإدارة الإلكترونية أدى إلى تطوير الهيكل التنظيمي من خلال التوجه نحو اللامركزية من خلال تقليل عدد المستويات الإدارية، إلا أنه لم تكن هناك مشاركة من قبل العاملين في عملية اتخاذ القرارات، وأدت إلى تنمية الموارد البشرية من خلال الارتقاء بالمهارات الإدارية، وتنمية الثقة المتبادلة بين العاملين في الجامعة، وتنمية الإبداع والابتكار لدى العاملين.

- دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي (2011)، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر)، مقال في مجلة الباحث جامعة ورقلة، ويهدف إلى إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فعاليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، وتبسيط الضوء على مدى مساهمتها في تطوير العمل الإداري. من النتائج التي تم التوصل إليها نجد أن اعتماد المؤسسة محل الدراسة على الأجهزة والمعدات يمكنها من الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب وبكل سهولة مع تقنين الدخول إليها وأيضا يمكنها من تخفيض كثافة العمل، وتخفيض مختلف التكاليف، ومن النتائج أيضا مساهمة البرمجيات في تطوير وتفعيل العمل الإداري بالكلية محل الدراسة وذلك من خلال المعالجة الإلكترونية لمختلف بياناتها، وتساهم أيضا في توفير بيئة عمل مرنة تواكب جميع التغيرات والتطورات، إلى جانب تحقيق الرقابة الفورية والمستمرة لاكتشاف الانحرافات أولا بأول وتصحيحها.

- دراسة عبد القادر عبان (2016)، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر -دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس بالعاصمة-، أطروحة دكتوراه ل م د، جامعة محمد خيضر بسكرة، هدفت الدراسة إلى قياس درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، ومدى وعي المدراء والعاملين بالعمل الإداري الإلكتروني، وأيضا قياس رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف الإدارة، وكذا توضيح الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية لتطوير وتنمية البلديات والتخلص من العمل الإداري التقليدي.

توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها عدم وجود امكانية كبيرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وهذا راجع الى نقص الامكانيات المادية والبشرية والمالية، كما توصلت الدراسة إلى مساهمة الإدارة الإلكترونية في عصنة الإدارة الجزائرية، وأخيرا تواجه الإدارة الإلكترونية العديد من التحديات المتنوعة التي يتحتم على الإدارة الجزائرية تجاوزها لتحقيق التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

إن ما يمكن قوله أن هناك عدة دراسات تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية وكل دراسة تطرقت إلى جانب معين، وبدورها هذه الدراسة التي يتم إنجازها حاولت التركيز على جانب الممارسة في مؤسسة عمومية وهي جامعة جيجل والتي لم يتم البحث فيها في هذا المجال رغم

وجود دراسات ركزت على أدوار ومساهمات وتأثيرات تطبيق الادارة الالكترونية على بعض الجوانب في المؤسسة مثل أو تحسين أو التطوير في الاداء أو الخدمة ... في مؤسسات مختلفة عمومية وخاصة.

1. مدخل للإدارة الالكترونية:

شهدت الثورة التكنولوجية بروز مفهوم الادارة الالكترونية التي غيرت قواعد العمل الاداري بالتحول من العمل التقليدي المعتمد بالخصوص على الملفات الورقية إلى العمل الاداري التقني المعتمد على الحاسوب المرتبط بشبكة الانترنت والهدف احداث اثر إيجابي على إدارة العلاقة بين الافراد والمؤسسات.

إن نشأة الإدارة الالكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها. (عاشور، 2010، صفحة 12)

2. تعريف الادارة الالكترونية

قدمت للإدارة الالكترونية عدة تعريف، ومن بين هذه التعاريف نذكر بأنها " استخدام الوسائل، والتقنيات الالكترونية بكل ما تتطلبه الممارسة، أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة، أو الإعلان (الطعامنة و العلوش، 2004، الصفحات 10-11) وعرفت الادارة الالكترونية أيضا: (أحمد، 2009، الصفحات 42-43)

"هي استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الانترنت في جميع العمليات الادارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الانتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء".

يتضح من خلال هذا التعريف اعتماد الادارة الالكترونية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة شبكة الانترنت كأساس لعملها، وأن الهدف من تطبيق الادارة الالكترونية هو تحسين الكفاءة وزيادة الفاعلية في الأداء.

"عرفت الادارة الالكترونية أيضا أنها تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية".

من خلال التعريف يتضح أن الادارة الالكترونية تستهدف العديد من الأطراف يمكن أن يكونوا داخل المؤسسة وخارجها كما يمكن أن تكون بين المنظمات والأفراد أو بين المنظمات ومنظمات أخرى.

وعرفت الادارة الالكترونية أنها "التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال، تميل إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاية في استخدام مواردها". (عبود، 2004، صفحة 126)

إن المفهوم السائد للإدارة الالكترونية لدى الكثيرين هو " استخدام نتاج القدرة التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها، وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها " (الحسن، 2011، صفحة 42)

من خلال التعاريف العديدة التي قدمت للادارة الالكترونية يمكن القول أن هذا المفهوم أخذ حيزا هاما من اهتمام الباحثين في محاولة منهم لتقديم فكرة واضحة وشاملة عنه، وذلك من خلال إبراز بعض الجوانب المهمة مثل التركيز على الجانب التكنولوجي باستخدام الحاسوب وشبكة الانترنت، وأيضا ذكر الاطراف التي يمكن أن تستفيد متمثلة في الأفراد والمؤسسات، إلى جانب تحديد الأهداف الأساسية التي يمكن تحقيقها بزيادة كفاءة وفعالية الأداء الاداري.

3. مزايا تطبيق الادارة الإلكترونية:

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية سوف يوفر العديد من المزايا تتمثل في الآتي: (الصيرفي، 2007، صفحة 17)

- **سرعة أداء الخدمات:** حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جدا، هذا فضلا عن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.

- **تخفيض التكاليف:** يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية، إضافة إلى أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف للاطلاع عليه والتوقيع وإحالة إلى موظف آخر، ومن شأن ذلك كله أن يرفع تكاليف أداء الخدمة وذلك نظرا لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأدائها.

- **اختصار الإجراءات الإدارية:** لا شك أن العمل الإداري التقليدي السائد الآن يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، هذا فضلا عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة والذي قد يحصل على إجازة أو لا يتواجد في مكان عمله ومن ثم يتعطل أداء الخدمة من يوم إلى آخر .

- **تحقيق الشفافية:** فالشفافية الكاملة داخل المنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات.

4. أسباب التحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية:

هناك عدة أسباب يمكن ذكر بعضها فيما يلي: (الوادي و الوادي، 2011، صفحة 293)

✓ الاجراءات والعمليات الادارية التقليدية 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؛

✓ حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

إضافة إلى ما سبق يمكن ذكر أهم الدوافع لتبني الإدارة الإلكترونية فيما يلي: (بوحوش، 2006، صفحة 183)

✓ تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به حيث أن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول

على فوائد كثيرة تتمثل في تحسين أداء المؤسسات، وإتاحة لها الفرص للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة، والاستفادة

من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي؛

✓ توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا

للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية، وإرضاء المواطن من ناحية أخرى؛

✓ التحولات الديمقراطية وما أرفقها من إصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة ترغب في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية، أو

تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية والدولية؛

✓ إن تغير الأوضاع الدولية فرض واقع أجبر الجميع على الدخول فيه والذي لا يستطيع المواكبة سوف يعيش في عزلة دائمة وذلك

يعني تضرر الدولة ومواطنيها؛

✓ تزايد الضغط الشعبي على الحكومات وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل وأسرع وأسهل في الوصول إلى المعلومات، وقد تدعم هذا بالوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي؛

✓ حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي من خلال قاعدة معلومات صلبة ونظام عمل متطور وحديث.

5. أهداف الادارة الالكترونية:

إن أهداف الادارة الإلكترونية تشبه إلى حد كبير أهداف الادارة الجيدة، ويمكن التمييز بين أهداف العمليات الداخلية، والأهداف المرتكزة على الأعمال الخارجية المقدمة لجمهور المتعاملين، فالأهداف المرتكزة على العمليات الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين تتمثل في تسهيل هذه العمليات والسرعة والشفافية وإمكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة، ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية، أما أهداف الادارة الإلكترونية الخارجية فإنها توجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات الالكترونية المتاحة. (قدوري، 2010، صفحة 162)

وعموما للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها ما يلي: (باكير، 2006، صفحة 3)

- ✓ زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين، الشركات والمؤسسات؛
- ✓ استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات
- ✓ العملاء تبقى محدودة وتضطربهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة؛
- ✓ إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء؛
- ✓ إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام الأرشيف الإلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان؛
- ✓ القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به؛
- ✓ إلغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.

6. متطلبات العمل بالادارة الالكترونية:

يتطلب العمل بالادارة الالكترونية ما يلي: (الاسدي، 2009، الصفحات 124-125)

- توفير البنية التحتية كالأجهزة اللازمة لعملية التواصل من حواسيب مكتبية وشخصية والهواتف الأرضية للتواصل، الجيد وتوفير انترنت
- توفر مزودي الخدمة بالانترنت بشكل كاف حتى يسهل التواصل من الادارة والمواطنين؛
- التدريب وبناء القدرات بالنسبة للعمال حتى يتمكنوا من استخدام الأجهزة والتعامل مع مختلف البيانات التي يمكن استخدامها في التواصل؛
- توفير التمويل المناسب والكافي لاستخدامه في دفع أجور الموظفين وتدريبهم وشراء العتاد الجديد وصيانة القديم... لضمان استمرارية تقديم الخدمة بشكل أفضل؛
- توفر الإرادة السياسية التي تكون سندا لدعم مجال تبني الادارة الالكترونية وتطبيقها؛
- الاهتمام بصياغة النصوص والتشريعات القانونية التي تؤطر هذا النشاط لتسهيل ممارسته بأفضل طريقة؛

- العمل على توفير الأمن وسرية المعلومات وضمان مستوى عال من الحماية للمعلومات حتى يكون تشجيع ودعم لتوسع نشاط الادارة الالكترونية؛
- اتباع خطة تسويقية داعمة للترويج لنشاط الادارة الالكترونية بإبراز ايجابياتها لزيادة الاقبال على العمل بها واستخدامها من جميع الفئات.

7. عناصر الإدارة الالكترونية:

من أجل تطبيق الادارة الالكترونية يجب توفر العناصر التالية وهي: عتاد الحاسوب والتي يقصد بها كل الأجهزة ولواحقها، وأيضاً البرمجيات والشبكات مثل البرامج التي تشغل الحواسيب وشبكة الانترنت..، كما نجد من أهم عناصر الادارة الالكترونية صناع المعرفة من مديرين وكفاءات بشرية القادرة على تطبيق الادارة الالكترونية بشكل فعال. (عبد الناصر و قريشي، 2011، صفحة 90)

8. تقييم ممارسة الادارة الالكترونية في المؤسسة الجامعية محمد الصديق بن يحي -جيجل-:

1.8. منهجية الدراسة:

في الجانب التطبيقي تم إجراء دراسة ميدانية حول الادارة الالكترونية في مؤسسة عمومية وهي جامعة جيجل من خلال التركيز على توجيه استمارة لعينة البحث التي تم اختيارها وفق أسلوب العينة غير العشوائية القصدية التي تتميز بالسهولة نوعاً ما في الوصول إلى المفردات المستهدفين من العمال، وكان مقدارها مئة عامل من عمال الادارة حيث كان استخدام استمارة بحث لجمع مختلف البيانات حول الموضوع المدروس ومعالجتها باستخدام مختلف الطرق الاحصائية والقيام بتحليلها للوصول إلى إجابة على الاشكالية المطروحة. بالنسبة للاستمارة فقد اشتملت على ثلاث أجزاء، الجزء الأول بيانات عامة كمدخل للموضوع، والجزء الثاني يشمل عبارات تمثل جوهر الموضوع تم تشكيلها على أساس جوانب ممارسة الادارة الالكترونية التي هي موضوع البحث، وأخيراً الجزء الثالث ويشمل بعض الأسئلة الشخصية لمفردات عينة البحث.

اعتمدت في الدراسة على بعض الأسئلة ذات خيارات الاجابة المغلقة بالنسبة للأسئلة العامة والأسئلة الشخصية، أما بالنسبة للعبارات التي خصصت للتعلمق في جوانب الموضوع فاستخدمت مقياس سلم ليكرت (Likert Scale) المتدرج ذو الأبعاد الخمسة (غير موافق تماماً، غير موافق، محايد، موافق، موافق تماماً) مقياس لقياس درجة أهمية كل عبارة من عبارات المحور بالنسبة للمستقصي منه، حيث رتب عبارات الاجابة وفق الترتيب التالي: غير موافق تماماً (01) وغير موافق (02)، واختيار محايد (03)، موافق (04)، موافق تماماً (05). وبما أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) مقياس ترتيبي والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن الأوزان، نقوم بترجيح القيم ونحسب طول الفئة، ففي دراستنا هذه هي عبارة عن حاصل قسمة 4 على 5 حيث تمثل 4 عدد المسافات، وعند قسمة 4/5 ينتج طول فئة يساوي 0,80 ويصبح التوزيع حسب ما يبينه الجدول الآتي:

جدول رقم (1): توزيع مجالات مقياس ليكرت

المتوسط المرجح	المستوى	درجة الموافقة
من 1 إلى 1.80	غير موافق تماماً	منخفضة جداً
من 1.80 إلى 2.59	غير موافق	منخفضة
من 2.60 إلى 3.39	محايد	متوسطة
من 3.40 إلى 4.19	موافق	مرتفعة
من 4.20 إلى 5	موافق تماماً	مرتفعة جداً

المصدر: من إعداد الباحثين

كما نشير إلى أن استخراج النتائج الاحصائية كان باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية المعروف باختصار SPSS والذي يعد من بين البرامج المساعدة على معالجة البيانات الاحصائية، حيث وبعد استرجاع الاستمارات من عينة البحث تم مراجعتها وترميزها وإدخالها في الحاسوب، وباستخدام البرنامج تم استخراج بعض القيم الاحصائية التي أحتاجها في الدراسة مثل التكرارات والنسب المئوية، وأيضا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية إضافة إلى بعض الاختبارات الاحصائية المساعدة على توضيح وتأكيد النتائج مثل اختبار ت، وفي الأخير يتم تحليل هذه المعطيات الاحصائية واستخلاص النتائج.

2.8. وصف وتحليل بيانات الدراسة:

1.2.8. البيانات الشخصية: من خلال المعطيات المستخرجة من برنامج SPSS والمبينة في الجداول رقم: 02 و 03 و 04 و 05 (انظر الملحق رقم 1)، ونقوم بتوضيح البيانات الشخصية لعينة البحث فيما يلي:

بالنسبة لمتغير الجنس نلاحظ أن مفردات العينة من الذكور من العاملين في المناصب الادارية أكبر من نسبة الاناث العاملات، وكان عددهم 70 من مجموع مفردات العينة البالغ 100 حيث مثلت نسبتهم 70% من أفراد العينة، في حين بلغت نسبة الإناث 30 % حيث قدر عددهم ب 30 مفردة.

وفيما يخص متغير العمر نلاحظ أن معظم أفراد العينة من العمال تتراوح أعمارهم بين 25 و 40 سنة وهي الفئة الشبابية حيث بلغ عددهم 60 عاملا بنسبة 60%، تليها الفئة التي يتراوح عمرها بين 41 إلى 60 سنة والبالغ عددهم 40 عاملا من مجموع مفردات العينة أي ما نسبته 40%، في حين كانت الفئة أقل من 25 سنة وأكثر من 60 سنة بدون تمثيل في عينة البحث وربما يرجع ذلك إلى طبيعة الوظائف الادارية الموجودة على مستوى الجامعة.

وبالنسبة لمتغير المستوى التعليمي اتضح أن 66 % من مفردات العينة من العمال ذووا مستوى جامعي وعددهم 66 عاملا، وأما 34 عاملا فمستواهم ثانوي ونسبتهم 34 %، ولم يظهر في مفردات العينة من هم ذووا مستوى متوسط أو أقل.

كما يتضح بالنسبة لعينة البحث أن العمال يتوزعون على مختلف الوظائف في الجامعة حيث كان العمال في الوظيفة الاستشارية عددهم قليل نوعا ما وقدر ب 10 عمال بنسبة 10 %، أما العمال في الوظيفة الادارية فكان مرتفعا مقارنة بالوظيفة الاستشارية وعددهم 44 بنسبة 44 %، وقد عدد العمال في الوظائف التنفيذية ب 46 عاملا بنسبة 46 %.

2.2.8. وصف وتحليل بيانات المعلومات العامة: من خلال الجداول رقم 06 و 07 و 08 (انظر الملحق رقم 2) تبين لنا بعض المعطيات التي يمكن أن تكون لها علاقة بالإدارة الالكترونية والتي نبرزها فيما يلي:

بالنسبة لاستخدام الانترنت يتضح أن جميع العمال المشكلين لعينة البحث يستخدمون الانترنت في حياتهم اليومية، وهذا الأمر ليس غريبا لأن الانترنت أصبحت ضرورية للجميع في الوقت الراهن ولا يمكن الاستغناء عنها سواء لتأدية أو في غير ذلك، كما اتضح أن العمال يستخدمون الانترنت في مكان العمل أحيانا فقط وذلك من أجل تأدية الأعمال الادارية أو التواصل إداريا، وكان عددهم 30 عاملا من مجموع مفردات العينة البالغ عددهم 100 حيث مثلت نسبتهم 30%، أما العمال الذين لا يستخدمون الانترنت في تأدية الاعمال الادارية فقد ب 70 عاملا وبلغت نسبتهم 70 %، والملاحظ أنه رغم ارتفاع نسبة من يستخدمون الانترنت من العمال إلا أن هذا الاستخدام لم يكن لدى الكثير منهم في تأدية العمل الاداري، وهذا ما قد يعكس نقص في استخدام العمل الاداري الالكتروني داخل الجامعة، أما بخصوص طريقة تفضيل العمل من طرف العمال فيتضح أن أغلب العاملين في المناصب الادارية يفضلون العمل الاداري الالكتروني وكان عددهم 80 من مجموع مفردات العينة البالغ 100 حيث مثلت نسبتهم 80%، في حين بلغت نسبة من

يفضلون البقاء في العمل الإداري التقليدي 20 % حيث قدر عددهم ب 40 عامل، وهذه النتيجة يمكن أن تكون مؤشرا على ضرورة اهتمام الجامعة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

2.8. 3. تقييم العمل الإداري الإلكتروني في جامعة جيغل

من خلال الجدول رقم 09 (انظر الملحق رقم 3) يتضح أن بعض العبارات المتعلقة بتقييم عمال الإدارة لمدى وجود ممارسة للعمل الإداري الإلكتروني في جامعة جيغل ممن استهدفتهم الدراسة تحصلت على متوسطات حسابية قريبة من المتوسط الفرضي إلى ضعيفة، وهي متوسطات تقع ضمن الفئة الثانية والثالثة من فئات سلم ليكرت الخماسي ذات المجالات من 1.80 إلى 2.59 ومن 2.60 إلى 3.39، وهذا يعطي إشارة إلى وجود تقييم منخفض إلى متوسط على جوانب عديدة لوجود عمل إداري إلكتروني، وهذا يعني نقص في ممارسة الإدارة الإلكترونية على مستوى جامعة جيغل.

فالعبارة رقم 2 تتوفر في جامعة جيغل خدمة انترنت جيدة للتواصل إداريا، والعبارة رقم 4 تعمل الجامعة على تدريب العاملين في مجال العمل الإداري الإلكتروني، والعبارة رقم 8 تعمل جامعة جيغل على تطبيق القوانين والتشريعات المعتمدة في مجال العمل الإداري الإلكتروني، والعبارة رقم 9 أشعر بوجود إرادة لدى المسؤولين في جامعة جيغل لتطبيق العمل الإداري الإلكتروني، كلها تحصلت على متوسطات حسابية ضعيفة إلى حد، وهي على التوالي 2,15، 1,89، 2,25، 2,19 تدل على موقف سلبي تجاه تطبيق جامعة جيغل للإدارة الإلكترونية، حيث من خلال إجاباتهم يتضح وجود نقص في اعتماد جامعة جيغل على العمل الإداري الإلكتروني، وأنها مستمرة في العمل الإداري التقليدي الذي يعتمد على الملفات الورقية.

لكن من جهة أخرى ورغم وجود نقص في تطبيق جامعة جيغل للإدارة الإلكترونية وعدم اعتماد العمل الإداري الإلكتروني في بعض الجوانب كما بينته إجابات مفردات العينة من عمال الإدارة على مستوى الجامعة، إلا أن هناك بعض الجوانب الأخرى التي يمكن أن تكون مؤشرا على اعتماد الجامعة العمل الإداري الإلكتروني في بعض جوانبه، وأيضا إمكانية ذلك مستقبلا إذا ما دعمت هذه الجوانب بجوانب أخرى تمثل أسس تبني الإدارة الإلكترونية، حيث نلاحظ حسب إجابات عينة العمال امتلاك جامعة جيغل للحواسيب بالشكل الكافي وبلغ متوسط إجاباتهم 4,05 وهو متوسط دال على درجة موافقة مرتفعة، والمعروف أن الإدارة الإلكترونية تحتاج إلى هذه الوسيلة بشكل أساسي، كما يتضح أيضا من إجابات مفردات العينة من العمال وجود كفاءات بشرية في لها الكفاءة لتطبيق العمل الإداري الإلكتروني، وأيضا وجود تقبل لفكرة العمل الإداري الإلكتروني من طرف العمال، وكانت المتوسطات الحسابية لهذين الجانبين على التوالي 4,13 و 3,73 وهي متوسطات تدل على درجة موافقة مرتفعة في هذه الجوانب المتعلقة بمجال الإدارة الإلكترونية.

وفيما يتعلق بالمتوسط الحسابي العام الذي يبين تقييم عمال الإدارة لمدى وجود ممارسة للعمل الإداري الإلكتروني في جامعة جيغل ممن استهدفتهم الدراسة فيتضح من الجدول أعلاه أن المعدل العام قد بلغ 2,90 يدل درجة موافقة في حدود المتوسط على العبارات، ولكن ما يلاحظ أن هذا المتوسط أقل من المتوسط الفرضي 3 مما يعني أن تطبيق جامعة جيغل للإدارة الإلكترونية لم يصل المستوى المقبول.

-اختبار الفرضية:

تمارس الإدارة الإلكترونية في أغلب التعاملات الإدارية التي تتم في جامعة محمد الصديق بن يحيي بـجيغل.

من خلال نتائج الاستبيان توصلنا إلى أن تقييم عمال الإدارة في جامعة جيغل للعمل الإداري الإلكتروني كان بدرجات متوسطة حيث نقول بوجود ممارسة للعمل الإداري الإلكتروني في بعض الجوانب وبالتحديد القول بوجود إمكانية لتطبيقه في ظل توفر بعض الجوانب الداعمة لذلك، ولكن هناك عدة جوانب نقص تتطلب الاهتمام للحكم المطلق على وجود إدارة إلكترونية في جامعة جيغل وقد قدر

المتوسط الحسابي للعبارات التي وضعت لتقييم العمال لوجود إدارة الكترونية ب 2,93، والذي يبرز المستوى المتوسط لتطبيق الادارة الالكترونية في جامعة جيغل.

ولتأكيد النتيجة المتوصل إليها من خلال ما ظهر في المتوسط الحسابي تم إجراء اختبار (T- test) والذي بين بالنظر إلى قيمة Sig التي كانت 0,017 وهي أقل من قيمة ($\alpha = 0.05$)، (انظر الملحق رقم 4) وعليه نقول بوجود ممارسة للعمل الاداري الالكتروني لكن تبقى هذه الممارسة بدرجات متوسطة وفي جوانب دون أخرى كما وضحته إجابات مفردات العينة من العمال الذين تم اجراء الدراسة عليهم.

الخاتمة

من خلال الدراسة التي قمنا بها لدراسة واقع تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة جيغل توصلت إلى مجموعة من النتائج المتعلقة بهذا الموضوع والتي نذكرها في ما يلي:

- ✓ تعتبر الادارة الالكترونية من المفاهيم الحديثة التي ظهرت تزامنا مع التطور التكنولوجي؛
- ✓ التحول إلى الادارة الالكترونية حتمية وعلى المؤسسات على اختلافها مواكبة هذا التوجه؛
- ✓ تبني المؤسسة الادارة الالكترونية يتطلب منها الالتزام ببعض الجوانب من توفير الأجهزة اللازمة، وتوفير الميزانية الكافية، وتدريب العمال وغير ذلك من الجوانب التي يجب التخطيط لها جيدا.
- ✓ من خلال الدراسة الميدانية التي تم انجازها بخصوص تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة جيغل اتضح حسب آراء عينة الدراسة من العمال الاداريين في الجامعة وجود جوانب تهتم بها الجامعة والتي يمكن أن تؤثر على سعي الجامعة إلى تطبيق العمل الاداري الالكتروني وتجلى ذلك في:
- ✓ امتلاك العدد الكافي من الحواسيب التي يمكن أن تستعمل في التواصل الاداري الالكتروني؛
- ✓ وجود بعض التعاملات الادارية الالكترونية ولو لم تكن بالشكل الواسع؛
- ✓ تتوفر في جامعة جيغل كفاءات بشرية لتطبيق العمل الاداري الالكتروني؛
- ✓ هناك تقبل لفكرة العمل الاداري الالكتروني من طرف عمال الادارة في جامعة جيغل؛
- ✓ توفر جامعة جيغل ميزانية خاصة لتطوير العمل الاداري الالكتروني.

لكن في المقابل بينت الدراسة أن هناك جوانب لا تهتم بها جامعة جيغل تؤثر على وجود نقص في ممارسة الادارة الالكترونية، بين هذه جوانب النقص نذكر:

- ✓ نقص وضعف في التزود بخدمة الانترنت والتي تعتبر من أهم جوانب ممارسة العمل الاداري الالكتروني والتواصل إداري؛
 - ✓ نقص في تدريب العاملين في مجال العمل الاداري الالكتروني؛
 - ✓ إضافة إلى غياب إرادة لدى بعض الفاعلين والمسؤولين في جامعة جيغل لتطبيق العمل الاداري الالكتروني مما قد يؤخر وجود إدارة إلكترونية بأتم معنى الكلمة.
- بناء على ما تم التوصل اليه من نتائج يمكن تقديم بعض الاقتراحات:
- ✓ تطبيق الادارة الالكترونية ضرورة ملحة في ظل التطور التكنولوجي ومواكبته يحتم على المؤسسات عامة بما فيها جامعة جيغل على وضع خطط واستراتيجيات في هذا الاطار؛

- ✓ تطبيق الادارة الالكترونية يحتم على جامعة جيجل الاستمرارية في دعم الجوانب التي هي موجودة والتي تبنى عليها الادارة الالكترونية مثل التجهيزات اللازمة واستغلال الكفاءات البشرية..، وفي المقابل تدارك النقص الموجود من توفير تدفق جيد للانترنت، وتدريب العاملين في الادارة على العمل الاداري الالكتروني؛
- ✓ دون إغفال ضرورة نشر الوعي وفكرة ضرورة التحول إلى الادارة الالكترونية التي يمكن من خلالها تحقيق العديد من المكاسب مثل السرعة في انجاز العمل وتسهيل العمل وتقليل الأخطاء وتقليل التكاليف

قائمة المراجع

- حسين علي باكير. (2006). المفهوم الشامل لتطبيق الادارة الالكترونية. تاريخ الاسترداد 15 نوفمبر, 2018، من http://fahad-bandr.blogspot.com/2011/07/blog-post_6623.html
- حسين محمود الوادي، و محمود بلال الوادي. (2011). المعرفة والادارة الالكترونية تطبيقات معاصرة. عمان: دار صفاء للنشر.
- سحر قدوري. (2010). الادارة الالكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة. مجلة المنصور ، 157-175.
- سمير محمد أحمد. (2009). الادارة الالكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- عبد الكريم عاشور. (2010). دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر. قسنطينة، الجزائر: كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة منتوري قسنطينة رسالة ماجستير غير منشورة.
- عبد علي أفنان الاسدي. (2009). الادارة الالكترونية بين النظرية ومتطلبات التطبيق في بيئة الاعمال العراقية. مجلة مركز دراسات الكوفة ، 111-132.
- عمار بوحوش. (2006). نظريات الادارة الحديثة في القرن 21. بيروت: دار الغرب الاسلامي.
- محمد الصيرفي. (2007). الادارة الالكترونية. الاسكندرية: دار الفكر.
- محمد حسين الحسن. (2011). الادارة الالكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- محمود محمد الطعمنة، و شريف طارق العلوش. (2004). الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. عمان: المنظمة العربية للتنمية الادارية.
- موسى عبد الناصر، و محمد قريشي. (2011). مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بسكرة الجزائر. مجلة الباحث ، 87-100.
- نجم عبود. (2004). الادارة الالكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات. الرياض: دار المريخ للنشر .

الملاحق

الملحق رقم 1

الجدول رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
70	70	ذكر
30	30	أنثى
100	100	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

الجدول رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة المئوية %	التكرار	العمر
-	-	أقل من 25 سنة
60	60	من 25 إلى 40 سنة
40	40	من 41 إلى 60 سنة
-	-	أكثر من 60 سنة
100	100	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

الجدول رقم (4): توزيع أفراد العينة المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
-	-	متوسط أو أقل
34	34	ثانوي
66	66	جامعي
100	100	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

الجدول رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

النسبة المئوية %	التكرار	طبيعة الوظيفة
10	10	استشارية
44	44	إدارية
46	46	تنفيذية
100	100	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

الملحق رقم 2

الجدول رقم (6): استخدام الانترنت

النسبة المئوية %	التكرار	استخدام الانترنت
100	100	نعم
-	-	لا
100	100	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الجدول رقم (7): استخدام الانترنت في العمل الاداري داخل الجامعة

النسبة المئوية %	التكرار	استخدام الانترنت في العمل الاداري
30	30	دائما
70	70	أحيانا
-	-	نادرا
100	100	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الجدول رقم (8): طريقة تفضيل العمل الاداري

النسبة المئوية %	التكرار	الطريقة
20	20	الطريقة التقليدية
80	80	الطريقة الالكترونية
100	100	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الملحق رقم 3

الجدول رقم (9): تقييم عمال الادارة في جامعة جيجل للعمل الاداري الالكتروني

الرقم	مضمون العبارة	المؤشرات الإحصائية		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
01	تتوفر في جامعة جيجل الحواسيب بالشكل الكافي للتواصل إداريا	4,05	,707	مرتفعة
02	تتوفر في جامعة جيجل خدمة انترنت جيدة للتواصل إداريا	2,15	,415	منخفضة
03	يغلب العمل الاداري الالكتروني على التعاملات الادارية في جامعة جيجل	2,97	,852	متوسطة
04	تعمل الجامعة على تدريب العاملين في مجال العمل الاداري الالكتروني	1,89	,654	منخفضة
05	تتوفر في جامعة جيجل كفاءات بشرية لتطبيق العمل الاداري الالكتروني	4,13	,975	مرتفعة
06	هناك تقبل لفكرة العمل الاداري الالكتروني من طرف عمال الادارة في جامعة جيجل	3,73	,860	مرتفعة
07	توفر جامعة جيجل ميزانية خاصة لتطوير العمل الاداري الالكتروني	3,04	,505	متوسطة

منخفضة	,578	2,25	تعمل جامعة جيغل على تطبيق القوانين والتشريعات المعتمدة في مجال العمل الاداري الالكتروني	08
منخفضة	,797	2,19	أشعر بوجود إرادة لدى المسؤولين في جامعة جيغل لتطبيق العمل الاداري الالكتروني	09
متوسطة	2,93		المتوسط الحسابي المرجح	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الملحق رقم 4

الجدول رقم (10): نتائج اختبار الفرضية

الفرضية	المتوسط الحسابي	قيمة T	Sig
القيم	2,93	2,632	,017

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الاستبيان.