واقع الانتقال إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية (الإيجابيات والسلبيات): دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر بسكرة

The reality of the transition to the application of electronic administration in Service Institutions (pros and cons): Field study at the University of Mohammed Khader Biskra

أ. دريدي أحلام — جامعة محمد خيضر، بسكرة — dridiahlem70@yahoo.fr

أ. مانع سبرينة — جامعة عباس لغرور، خنشلة — assilsabrina048@gmail.com

أ. رحال ناصر — جامعة حمة لخضر، الوادي — Elmanhel39@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2018/12/24 تاريخ القبول: 2019/05/23

الملخص: هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية في الجزائر وتحديد الآثار المترتبة على استخدامها، كما هدفت إلى تحليل الواقع الفعلي لمدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الجزائرية وذلك بإجراء دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر بسكرة، والكشف عن أهم المعوقات والمشاكل التي تواجه الانتقال إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة البيانات الحاصلة من استبانة معدة وموزعة على موظفي الإدارة بجامعة محمد خيضر بسكرة. بينت النتائج أن هناك جهود تبذل من طرف المسئولين قصد استقطاب تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستغلالها إلا أنها تبقى دون المستوى، وبينت النتائج توفر الجانب المادي أو التقني لهذه التكنولوجيا وافتقار الموارد البشرية المؤهلة، كما أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى رفع الأداء البشري من خلال السرعة والدقة في الأداء وتقليل التكاليف والقضاء على ضغوط العمل وتحقيق شفافية أكبر داخل المؤسسة. ليتم في الأخير وضع جملة من التوصيات قصد تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والانتقال لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية الجزائرية.

الكلمات المفتاحية : المؤسسة الخدمية، الإدارة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الانترنت، الإكسترانت، الانترنت.

Abstract : The study aimed to identify the reality of e-governance in the service institutions in Algeria and determine the effects of their use , also aimed to analyze the actual reality of the extent of the use of information and communication technology in the organization of Algeria by conducting a field study at the University of Mohamed Khider Biskra Bbiskrh , and disclosure of the most important obstacles and problems facing the Jump to the application of e-governance .Been using descriptive analytical method for the study of data from occurring and distributed a questionnaire designed to Modfa administration at the University of Mohamed Khider Biskra . The results showed that there are efforts being made by the officials in order to attract the information and communication technology and exploitation , but it remains below the level , and the results show provides the physical side or the technical to the technology and the lack of qualified human resources , also resulted in information and communication technology to raise human performance through speed and accuracy in performance and reduce costs and eliminate the pressures of work and the achievement of greater transparency within the organization . to be put in the last set of recommendations in order to develop the use of information and communication technology and the transition to electronic application Alladarh service institutions in Algeria.

Key Words: Enterprise services, e-governance, ICT, Internet , Extranet , Intranet .
JEL Classification : L86,M15

*مرسل المقال: دريدي أحلام (dridiahlem70@yahoo.fr).

المقدمة:

لقد شهد العالم خلال الآونة الأخيرة ثورة معلوماتية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، غيرت الكثير من المفاهيم وأثرت على العديد من الظواهر وساهمت في بروز مستجدات كاستجابة لهذه الثورة أهمها موضوع الإدارة الإلكترونية، الذي حضي باهتمام المؤسسات التي ما فتئت تطور أساليب تسييرها وتغير في هيكلها حتى تواكب التغيرات التي حملتها هذه الثورة المعلوماتية، حيث أنها سمحت بإنتاج ومعالجة وبث استرجاع أفضل للمعلومة في المؤسسة وما يمثل ذلك من أساس لاتخاذ القرارات وكسب ميزة تنافسية والسير العام للمنظمة ومختلف وحداتها الوظيفية، إذن فالمؤسسة مطالبة من جهتها بمسايرة هذه التطورات والتأقلم معها لكسب تحديات العصر، وهذا لا يأتي إلا بتوفير بنية تحتية قوية تسمح باستيعاب التطورات الحاصلة في هذا المجال وبتأهيل الموارد البشرية بحيث تكون قادرة على الأخذ بزمام هذا الوضع الجديد للبقاء والتفوق في عصرنا الحالي.

إشكالية الدراسة:

نتيجة لما عرفته السنوات الأخيرة من ثورة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وانتقال العمل الإداري من المعاملات الورقية إلى الأساليب الإلكترونية في الإدارة، ما جعل موضوع الإدارة الإلكترونية يأخذ حيز اهتمام أكبر من قبل المؤسسات والدول، ومن هنا يمكن طرح الإشكالية التالية: ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة محمد خيضر بسكرة؟

للإجابة على هذه الإشكالية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل تتوفر إدارة جامعة محمد خيضر بسكرة على البنية التقنية الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟
- ما أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة محمد خيضر بسكرة؟
- ما أهم إيجابيات وسلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة محمد خيضر بسكرة؟

وللإجابة على الأسئلة الفرعية ننطلق من الفرضيات التالية:

- تتوفر إدارة جامعة محمد خيضر بسكرة على البنية التقنية الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية
- هناك عدة إيجابيات وسلبيات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة محمد خيضر بسكرة

أهمية البحث: تنبع أهمية الدراسة من أهمية موضوع الإدارة الإلكترونية ودورها الكبير في تطوير العمل الإداري من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذلك لارتباط الدراسة بمؤسسة خدمية ذات أهمية كبيرة وأثر بالغ في لمجتمع والدولة الجزائرية.

أهداف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى:

- تسليط الضوء على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة محمد خيضر بسكرة؛
- الإسهام في تحديد أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية؛
- الإسهام في تحديد أهم إيجابيات وسلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية.

منهج وهيكل الدراسة: للإجابة على الإشكالية تم الاستعانة بالمنهج الوصفي والتحليلي للإلمام بمختلف المفاهيم النظرية للموضوع، وقد تم الاستعانة بالاستمارة كأداة للبحث، ومن أجل الإجابة على الإشكالية تم تقسيم الدراسة إلى:

- الإدارة الإلكترونية ومفاهيم ذات علاقة
- واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة محمد خيضر بسكرة

1- الإدارة الإلكترونية ومفاهيم ذات علاقة

1.1 المؤسسة الخدمية: يمكن تقديم تعريف نظام التصنيف الصناعي الشمال الأمريكي الذي ركز على تصنيف المؤسسات الخدمية حسب طبيعة الخدمة المقدمة، حيث عرف المؤسسة الخدمية على أنها:

" المؤسسات المعنية بشكل أساسي في تقديم تشكيلة واسعة من الخدمات لأفراد ولقطاع الأعمال وللمؤسسات الحكومية والغير الحكومية ويشمل ذلك الفنادق ومؤسسات خدمات الأفراد والأعمال والصيانة وخدمات المتاحف والخدمات الصحية والقانونية والهندسية وكذلك المؤسسات التعليمية ومؤسسات خدمية أخرى متنوعة" (سعدي محمد الكحلوت، 2004، ص: 62)

2.1 الإدارة الإلكترونية: تعددت تعاريف الباحثين المقدمة للإدارة الإلكترونية وقد تم اختيار التعاريف التالية:

- التعريف الأول: " الإدارة الإلكترونية هي إنجاز الوظائف الإدارية بكفاية وفعالية باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات لتحقيق أهداف المنظمة". (محمد بن سعيد محمد العريشي، 2008، ص: 10)
- التعريف الثاني: " هي الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة"(إيهاب فاروق مصباح العاجز، 2011، ص: 39)

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تقديم التعريف التالي: " هي محاولة جعل جميع أنشطة إدارة الجامعة تتم بشكل آلي وذلك بالاعتماد على جميع وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك من أجل القضاء على أهم عيوب الإدارة التقليدية ككثرة الأوراق والروتين والوصول إلى الإنجاز السريع والدقيق للمهام ".

أ. فوائد الإدارة الإلكترونية: هناك فوائد عديدة للإدارة الإلكترونية أهمها: (علاء عبد الرزاق السالمي وخالد إبراهيم السليطي، ص ص: 36،37)

- تسهيل إجراءات الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى.
- الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.
- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابا على المؤسسة .

ب. خصائص الإدارة الإلكترونية: هناك عدة خصائص أهمها: (العاجز، 2011، ص:48)

- **السرعة والوضوح:** وذلك من خلال تجاوز حواجز الإدارة البيروقراطية، حيث تتميز بسرعة إنجاز المعاملات.

- **عدم التقيد بالزمان والمكان:** فيمكن المراجعة طوال ساعات اليوم، فمواقع الإدارة متاحة عبر الانترنت.
- **إدارة المعلومات والاحتفاظ بها:** وذلك عبر توفير برامج للمراجع تمكنه من إنجاز معاملاته.
- **المرونة:** وذلك بسبب الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها متعدية بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال.
- **السرية والخصوصية:** وذلك عبر ما تمتلكه الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم إتاحتها لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفاذ لتلك المعلومات.

ج. **المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية:** ويقصد بها توفر البنية التحتية أي توفر كافة شبكات الاتصال والأجهزة والمعدات حيث:

يمكن تعريف تكنولوجيا الاتصال بأنها:" عملية تناقل المعلومات والمعارف وتبادلها من المرسل (مصدر المعلومة) إلى المستقبل (مستلم المعلومة) أو مجموعة المستقبلين، وذلك باستخدام الوسائل والتكنولوجيا المتاحة. (قنديلجي والسمرائي، 2009، ص: 89)

كما يمكن القول: بأنها عملية تناقل المعلومات وتبادلها عبر المسافات وبغض النظر عن المكان أو الموقع الجغرافي وبالاعتماد على تكنولوجيا الاتصالات كالوسائل السلكية واللاسلكية والوسائل الالكترونية.

كما تعرف على أنها:" عملية نقل كافة أنواع مصادر المعلومات المقروءة والمكتوبة والمسموعة والمرئية (نصوص، صور، مخططات، صوت، حركة،...) من حواسيب إلى حواسيب أخرى منفصلة عنها مكانا بواسطة وسائل وقنوات الاتصال اللاسلكية كالأقمار الصناعية والشبكات. (السمرائي و الزغبي، 2004، ص: 145).

وكخلاصة يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال هي مجموعة التقنيات أو الوسائل التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها والتي يتم من خلالها نقل المعلومات والبيانات في جميع صورها (المكتوبة، المسموعة، المرئية...) من مكان إلى آخر وتبادلها عبر التقنيات الآلية أو الالكترونية أو الكهربائية وذلك من أجل مساعدة المؤسسة في نشاطها وتقدم لها فرصة للارتقاء.

و هناك العديد من الوسائل التي تساعد على تطبيق الإدارة الإلكترونية نذكر منها:

- **التلكس:** هو نظام لنقل الرسائل باستخدام جهاز يسمى (المبرقة) وهو أول جهاز تم استخدامه في إرسال الرسائل بالكهرباء كما اعتمد هذا الأسلوب بكثرة في حركة القطارات والاتصالات ما بين المدن وتطور في وقتنا الحالي بإدخال الحاسبات الالكترونية (محمود جاسم الصميدعي وردينة عثمان يوسف، 2004، ص: 165)
- **التليتكس:** يعد نظام تبادل النصوص عن بعد ويعد حالة متقدمة عن التلكس والذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الالكترونية والشاشة المرئية المثبتة فيه، ويعمل بجهازين واحد للإرسال والآخر للاستقبال.(محمد نصر مهنا، 2005، ص: 109)

- **الهاتف وخطوطه:** يمثل أهم وسائل الاتصال الصوتي وأكثره انتشارا بين الناس ويلعب دورا مهما في الإنتاجية والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات. (عامر إبراهيم قندليجي وإيمان فاضل السمرائي، 2002، ص: 216)
- **بنوك الاتصال المتلفزة:** وهو ما يطلق عليه الفيديوتكس من تقنيات الاتصال الحديثة المستخدمة في نقل الرسائل والمعلومات بين الأفراد والمؤسسات وهو وسيلة لعرض الكلمات والأرقام والصور والرموز على شاشة التلفزيون عن طريق ضغط مفتاح معين ملحق بجهاز التلفزيون.
- **الفاكس:** هو جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي. (محمد دياب مفتاح، 1995، ص: 63)
- **الأقمار الصناعية:** هي مركبة فضائية تدور حول الكرة الأرضية وهي أجهزة لنقل إشارات الراديو والهاتف والتلفزيون وترسل المحطات الأرضية الإشارات إلى القمر الصناعي الذي يبث الإشارات إلى محطات أرضية أخرى. (الشافعي منصور، 2000، ص: 82)
- **شبكات الاتصال:** الشبكات شريان الأعمال الحديثة، فهي أساس تبادل المعلومات، والاتصالات داخل المؤسسة وخارجها، ومن أهم التقنيات الاتصالية الحديثة نجد: الإنترانت، الاكسترانت، وفضائهما الرقمي الإنترنت.
- **شبكة الانترنت:** هي عبارة عن شبكة اتصالية وتبادل المعلومات ذات صفة دولية مفتوحة بشكل دائم ولكافة المشتركين وتربط بين عدد غير محدود من الشبكات الفرعية المنتشرة في كافة أنحاء العالم، فهي شبكة الشبكات، وما يميز شبكة الإنترنت هو عموميتها وقابليتها للاستخدام الدائم بالمقارنة مع الشبكات الخاصة. (داسي وهيبة، 2008)
- **شبكة الانترانت (الشبكة الداخلية):** كما يسميها البعض شبكة الاتصال المحلية، وهي شبكة الشركة الخاصة التي تستخدم تكنولوجيا الإنترنت والتي تصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية أو من أجل تبادل البيانات، المعلومات عن عمليات وأنشطة المنظمة التي يتم تنفيذها في مقر الشركة، أو في فروعها ووحدات أعمالها الإستراتيجية. (سعد غالب ياسين، 2004، ص: 68)
- **شبكة الاكسترانت (الشبكة الخارجية):** وهي امتداد للشبكة الداخلية بحيث هذه الشبكة مجموعات خارجية (أي من خارج نطاق المؤسسة) كالموردين والزبائن وأطراف أخرى بالاطلاع على المعلومات المعروضة بواسطة الإنترنت.

والكسترانت عبارة عن شبكة أعمال إلكترونية خاصة مكونة من عدة أطراف (زبائن، موردين، شركاء،...) تقع خارج حدود المؤسسة أي خارج حدود الإنترانت، لكنها ذات علاقة مباشرة مع عمليات هذه المؤسسة إذ يعمل على تحقيق عمل منظم في أسرع وقت وبأقل تكلفة وجهد. (بشير عباس علاق، 2007، ص ص: 121،122)

2- واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة محمد خيضر بسكرة

تم إجراء الدراسة الميدانية في جامعة محمد خيضر وقد وجهت الاستبانة لعدد من العاملين في عدة كليات من رؤساء المصالح ورؤساء المكاتب والعمال، حيث بلغ عدد الاستبانات الموزعة 100 وتم استرجاع 80 فقط ، وقد تم صياغة الأسئلة اعتمادا على تساؤلات الدراسة بالإضافة إلى بعض النماذج المختارة في بعض الدراسات السابقة عن كيفية صياغة أسئلة الاستمارة، حيث اشتملت على عدة محاور كل منها يعكس مواضيع جزئية لموضوع البحث العام حيث قسمت إلى أربعة محاور رئيسية قبل التعرض إلى المحاور يجب التذكير بأننا قمنا بطرح بعض الأسئلة الخاصة بالبيانات الشخصية المتمثلة في : (الجنس المنصب الإداري، المستوى التعليمي والتكويني) أما بالنسبة للمحاور فكانت كما يلي:

- **المحور الأول: حول توفر مكونات البنية التقنية للإدارة الإلكترونية في إدارة جامعة محمد خيضر بسكرة.** حيث أردنا التعرف على وجهة نظر المبحوثين حول ضرورة مدى توفر هذه الوسائل في المؤسسة.
- **أما المحور الثاني: فكان استخدام مكونات البنية التقنية للإدارة الإلكترونية في إدارة جامعة محمد خيضر بسكرة،** فبعد أن طرحنا أسئلة عامة خصصنا هذا المحور لمعرفة وجهة نظر المبحوثين حول استخدامهم لهذه التكنولوجيا.
- **والمحور الثالث: كان حول مدى فاعلية الإدارة الإلكترونية في إدارة جامعة محمد خيضر بسكرة.** في هذا المحور أردنا التعرف على مدى فاعلية استعمال للشبكة العالمية (العنكبوتية الأنترنت) وكذا شبكتي (الأترانت والإكسترانت) الداخلية والخارجية.
- **أما المحور الرابع والأخير: فكان حول تقييم تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة جامعة محمد خيضر بسكرة،** في هذا المحور أردنا التعرف على وجهة نظر المبحوثين حول درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسيير عملهم ومدى تشبعهم من استخداماتها.وأخيرا "محاولة" التعرف على رأيهم حول إيجابيات وسلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

2-1- الأساليب الإحصائية المتبعة: بالنسبة للطرق الإحصائية التي استخدمناها في تفريغ الأجوبة المطروحة من أجل إيجاد حلول وإجابات علمية دقيقة استخدمنا:

- **التكرار:** هو تعداد كل الإجابات المذكورة لأسئلة الاستمارة وتلخيصها في جداول وكذلك عند عرض نتائج أفراد العينة على استبيان الدراسة.
- **النسبة المئوية:** وهي الوسيلة الإحصائية التي اعتمدنا عليها لتفسير نتائج الاستمارة، ولقد استعملت عرض النتائج في جداول بسيطة ومركبة.

2-2- عرض وتحليل النتائج:

- البيانات الشخصية:

جدول رقم (1): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	48	60%
إناث	32	40%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الباحثين

تبين من خلال الجدول أن 60% من المبحوثين هم من الذكور في حين أن نسبة 40% من الإناث العاملات بالمؤسسة وهي نسبة قليلة مقارنة بالمبحوثين الذكور، وقد تشير النسبة المرتفعة للعمال من جنس الذكور إلى طبيعة التواجد الدائم والمتواصل في المؤسسة وطبيعة التخصص وكذلك أن أغلب المسؤولين هم رجال.

جدول رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب المنصب الإداري.

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
رئيس مصلحة	40	%50
رئيس مكتب	20	25%
عامل عادي	20	%25
المجموع	80	%100

المصدر: من إعداد الباحثين

تبين من خلال الجدول أن 50% من المبحوثين هم رؤساء المصالح. بينما تتساوى نسبة كل من رؤساء المكاتب والعامل العاديين ب 25 % نظرا لاستهدافها إلى منصب إداري وهو رئيس المصلحة كونه المشرف الأول عليها والمتحكم الرئيسي في سير عملها وكذلك للدور الكبير الذي يلعبه في تفعيل الإدارة الإلكترونية

جدول رقم (3) :توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي والتكويني.

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
تقني	48	%60
ليسانس	24	%30
فما فوق	08	%10
المجموع	80	%100

المصدر: من إعداد الباحثين

تبين من خلال الجدول أن 60% من المبحوثين هم تقنيين و30% متحصلين على شهادة ليسانس و10 %هم إطار في تحضير دراسات عليا ونلاحظ ارتفاع نسبة التقنيين نظرا لطبيعة العمل داخل إدارة الجامعة وفي مصالح التدريس والأمانات بالجامعة.

- **المحور الأول: حول توفر مكونات البنية التقنية للإدارة الإلكترونية في إدارة جامعة محمد خيضر بسكرة**

جدول رقم (4): يوضح ضرورة توفر مكونات البنية التقنية للإدارة الإلكترونية

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	80	%100
لا	/	/
المجموع	80	% 100

المصدر: من إعداد الباحثين

تبين من خلال الجدول ان نسبة 100 % من المبحوثين الذين يرون أن توفر مكونات البنية التقنية للإدارة الإلكترونية ضرورية نظرا للتطور التقني والتكنولوجي الحاصل في عصرنا هذا حيث أنه من خلال التواجد في الإدارات تبين أن كل العمال يشتكون من الأساليب التقليدية للإدارة وكثرة الأوراق والملفات مما يعطل مهامهم.

جدول رقم (5): يوضح توفر مكونات البنية التقنية للإدارة الإلكترونية في إدارة جامعة محمد خيضر

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
متوفرة	80	%100
غير متوفرة	/	/
المجموع	80	% 100

المصدر: من إعداد الباحثين

تبين من خلال الجدول أن نسبة 100 % من المبحوثين أجابوا توفر مكونات البنية التقنية للإدارة الإلكترونية متوفرة في إدارتهم نظرا لمكانة هذه التكنولوجيا وضرورة توفرها وما تتطلبه طبيعة العمل داخل هذه الإدارات.

جدول رقم (6) : يوضح ترتيب توفر مكونات البنية التقنية للإدارة الإلكترونية حسب الأهمية.

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
أجهزة الحاسب الآلي	20	%25
الهاتف	28	%35
الفاكس	12	%15
الإنترنت	20	%25
أجهزة الإرسال والاستقبال اللاسكلية	00	%00
المجموع	80	%100

المصدر: من إعداد الباحثين

نبين من خلال الجدول أن 35 % من المبحوثين هم من قالوا أن الهاتف هو الوسيلة المهمة في عملهم و نسبة 25 % من المبحوثين من قالوا أن أجهزة الحاسب الآلي والأنترنت و 15%الفاكس وسيلة مهمة في حين أجهزة الإرسال والاستقبال اللاسلكية نالت 0% وهذه النسبة والنتائج لا تعكس بالضرورة الأهمية الحقيقية لهذه الوسائل فكل فرد ينظر إلى مدى استخدامه لهذه الوسيلة أمر مهما، ويرجع تفسير هذه النسب إلى تعاملات رئيس القسم والمصالح يتم بالهاتف والفاكس بينما أغلب تعاملات بين المصالح تكون بالأنترنت وتعتمد كل أعمالهم على الحاسب الآلي

– المحور الثاني: استخدام مكونات البنية التقنية للإدارة الإلكترونية في إدارة جامعة محمد خيضر بسكرة

جدول رقم (7): يوضح ضرورة الدورات التكوينية في مجال استخدام مكونات البنية التقنية للإدارة الإلكترونية

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	56	%70
لا	24	%30
المجموع	80	% 100

المصدر: من إعداد الباحثين

تبين من خلال الجدول ان نسبة 70 % من المبحوثين أجابوا بنعم حول ضرورة الدورات التكوينية الملقاة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونسبة 30% أجابوا بلا. وترجع النسبة الأولى لإيمان العمال بضرورة مواكبة المعلومات والتطورات الحاصلة في هذا العالم ومسايرة التغييرات الجديدة والدائمة وأيضا لتغيرات البرامج المتبعة في كل مرة من طرف رئاسة الجامعة في إدخال تعديلات واختلاف البرنامج المعتمد وخاصة البرامج لحساب معدلات الطلبة واستخراج مختلف الشهادات المدرسية والوثائق:

جدول رقم (8) : يوضح استخدام البرامج المعلوماتية عن طريق الشبكة

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%			
نعم	80	100%	إذا كانت الإجابة بنعم		
لا	/	/	البدائل	التكرار	النسبة%
المجموع	80	%100	برنامج واحد على الأقل	64	%80
			برنامج واحد على الأكثر	16	%20
			المجموع	80	%100

المصدر: من إعداد الباحثين

تبين من خلال الجدول أن 100% من المبحوثين أجابوا بأنهم يستخدمون البرامج المعلوماتية عن طريق الشبكة ومن خلال إجابتهم ب: نعم، طرحنا عليهم احتمالات فيما يخص عدد البرامج التي يستخدمونها فاتضح أن 80% يستخدمون برنامج واحد على الأقل في حين 20% يستخدمون برنامج واحد على الأكثر وهذا راجع لأن طبيعة العمل تتطلب استخدام أكثر من برنامج معلوماتي واحد وأكثرهم رؤساء المصالح

- **المحور الثالث : مدى فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة جامعة محمد خيضر بسكرة**

جدول رقم (9) : يوضح استعمال الإنترنت

الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
دائما	52	%65
أحيانا	20	%25
نادرا	8	%10
المجموع	80	%100

المصدر: من إعداد الباحثين

تبين من خلال الجدول أن 65 %من المبحوثين أجابوا أن استعمالهم للإنترنت يكون دائما وبنسبة 25 %كانت إجابتهم أحيانا، أما 10 %فكانت إجابتهم نادرا، نظرا لأن استعمال الإنترنت مهم وضروري في سير عملهم وتسريع معاملاتهم حيث أصبح بإمكان الطالب مثلا في كلية العلوم والتكنولوجيا وأغلب الكليات الإطلاع على موقع الكلية فقط وعدم مراجعة الإدارة تماما حيث الإدارة توفر له كل المعلومات في الموقع الرسمي الخاص بالكلية من إعلانات جداول امتحانات والعديد من الخدمات الأخرى وهذا ماله دور كبير في تسهيل عمل الإدارة وتسريعه.

جدول رقم (10) : يوضح ترتيب المجالات الأكثر استخداما على الشبكة حسب الأهمية

الفئة	التكرار	النسبة المئوية%
العمل	48	%60
التكوين وتنمية القدرات	12	%15
البحث	20	%25
المجموع	80	%100

المصدر: من إعداد الباحثين

تبين من خلال الجدول أن 60% من المبحوثين رتبوا المجالات الأكثر استخداما على الشبكة حسب الأهمية العمل و 25% من المبحوثين أجابوا بالبحث عن المعلومات ونسبة 15 %من المبحوثين أجابوا بالتكوين وتنمية القدرات، وهذه النسب تعكس مدى اقتناعهم وتأكدهم من حتمية استخدام هذه التقنيات في مجال العمل.

جدول رقم (11) :استخدام شبكة الإنترانت والإكسترانت

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	64	%80
لا	16	%20
المجموع	80	% 100

المصدر: من إعداد الباحثين

تبين من خلال الجدول أن نسبة 80 %من المبحوثين أجابوا بأنهم يستخدمون شبكة الإنترانت والإكسترانت حيث نجدها متوفرة في مصالح التدريس وهي عبارة عن شبكة متاحة لرئيس المصلحة وعماله لا يمكن لأحد خارج هاته المصلحة من الدخول إلى الشبكة ، أما 20% فأجابوا بعدم استخدامهم لهاتين الشبكتين نظرا لأنهما شبكتين متطورتين وعدم تمكن هذه الفئة من العاملين من استخدامها.

جدول رقم (12) : مساهمة شبكات الاتصال في تطوير العمل الإداري

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
توفير الجهد	20	%25
الوقت	16	%20
تنظيم العمل	44	%55
أشياء أخرى	00	%0
المجموع	80	%100

المصدر: من إعداد الباحثين

تبين من خلال الجدول أن 55% من المبحوثين أجابوا بمساهمة شبكات الاتصال في تنظيم العمل وذلك لسهولة استخراج الوثائق بالنسبة للطلبة ولو كانت لسنوات سابقة بالإضافة إلى أن أغلب الإعلانات والأمور التي تهم الطلبة أصبحت في موقع الكلية وأكثر انتشارا ونسبة 25 % من المبحوثين أجابوا بتوفير الجهد وذلك لأنه في السابق كانت المصالح لا تخلو من الطلبة مما يعطل العمل ويتطلب جهد أكبر و20 % أجابوا بتوفير الوقت وهذا راجع إلى الدور الذي تلعبه شبكات الاتصال في تنظيم العمل وتطويره داخل الجامعة وتوفير الجهد والوقت.

- **المحور الرابع : تقييم تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة جامعة محمد خيضر بسكرة**

جدول رقم (13) : درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في العمل

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
مهمة جدا	68	%85
مهمة	12	%15
متوسطة	/	%0
غير مهمة	/	%0
المجموع	80	%100

المصدر: من إعداد الباحثين

تبين من خلال الجدول أن نسبة 85% من المبحوثين أجابوا بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية مهمة جدا في عملهم أما 15% فأجابوا بأنها مهمة، وذلك لتحسين سير العمل، فكل العمال أدركوا الفرق بين الأساليب التقليدية والتطوير الذي أدخلته الإدارة الإلكترونية على كافة أنشطة إدارة جامعة محمد خيضر بسكرة

جدول رقم (14): يوضح مدى تغير تطبيق الإدارة الإلكترونية لمنهج العمل.

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
تغيير كلي	48	%60
تغيير جزئي	32	%40
لا تتغير	00	%0
المجموع	80	%100

المصدر: من إعداد الباحثين

تبين من خلال الجدول أن 60% من المبحوثين أجابوا أن تطبيق الإدارة الإلكترونية غيرت منهجهم العملي تغيير كلي و 40% من أجابوا أنها غيرت منهجهم العملي تغيير جزئي أما نسبة 0%فكانت لاحتمال لا تغيير، وهذه النسب راجعة لأن تطبيق الإدارة الإلكترونية وظفت في عدة مستويات إدارية وبالتالي غيرت في بعضها تغيير كلي

وفي بعضها الآخر تغيير جزئي حسب طبيعة العمل وهذا الأخير راجع لأن بعض الأعمال لا يمكن مكننتها كليا كاستقبال الطلبة وتسجيل الشهادات المرضية واستلام الشهادات المدرسية والتسجيل وغيرها من الوثائق.

جدول رقم (15) : درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
متوسط	8	%10
كاف	72	%90
غير كاف	00	%0
المجموع	80	%100

المصدر: من إعداد الباحثين

تبين من خلال الجدول أن 90% من المبحوثين أجابوا أن درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية كاف أما نسبة 10% فأجابوا بأن استخدامهم متوسط ومن الملاحظ أن نسبة الاستخدام متفاوتة بين كافية ومتوسطة هذا يعني أنها لا يوجد بين المبحوثين من قال غير كاف ذلك لأن إدارة الجامعة تسعى إلى مكننة كل أعمالها .

جدول رقم (16) : إيجابيات استخدام تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
السرعة	28	%35
الجودة	4	%5
الفعالية	20	%25
الاتقان	16	%20
الشفافية	/	%0
العمل الجماعي	12	%15
المجموع	80	%100

المصدر: من إعداد الباحثين

تبين من خلال الجدول أن نسبة 35% من المبحوثين أجابوا أن أهم إيجابية لتطبيق الإدارة الإلكترونية هي السرعة بعدها الفاعلية بنسبة 25% وبعد ذلك الإتقان 20% والعمل الجماعي بنسبة 15% والجودة كانت بنسبة 5% أما بالنسبة للشفافية فكانت نسبة 0% وهذا راجع إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية تمتاز بالإيجابيات عديدة وكل يصنفها حسب وجهة نظره وحسب طريقة استعمالها.

جدول رقم (17): سلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
الأعطاب	52	%65
تؤثر على الصحة	8	%10
التعقيد	20	%25
المجموع	80	%100

المصدر: من إعداد الباحثين

تبين من خلال الجدول أن نسبة 65% من المبحوثين أجابوا بأن أكثر سلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية هي راجعة إلى الأعطاب حيث إذا وقع مثلا عطب أيام المداولات نجد أن هذا العطب يؤثر في سير كل أعمال الكلية والتأخر الكبير وعدة مشاكل أخرى و25% أجابوا أنها معقدة و10% من المبحوثين أجابوا بأنها تؤثر على الصحة (مضرة بالأعين، والجلوس ساعات طويلة أمام جهاز الحاسوب) ونظرا لهذه النسب فالأعطاب ترجع إلى الوسائل في حد ذاتها كعتاد قابل للعطل في أي وقت وكذلك انقطاع التيار الكهربائي من حين لآخر.

الخاتمة:

إن موضوع تطبيق الإدارة الإلكترونية من المواضيع التي نالت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة لدى المسؤولين، هذه الأهمية أملتها الظروف الاقتصادية والاجتماعية المعاشة في وقتنا الحالي والذي يوصف بأنه عصر المعلومات، عصر اقتحمت فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصال كافة أنشطته البشرية والاتصالية بدون استثناء لذا فإن التحكم في هذه التكنولوجيا وحسن استغلالها أصبح أمرا ضروريا ومؤشرا هاما لمدى فعالية التنظيم وكفاءته وتطوير العمل الإداري ، لكن الملاحظ على هذا الاقتحام أن أثاره على البنية الإدارية للجامعة الجزائرية ليست جلية وواضحة تماما كما هو عليه الحال على المستوى العالمي وهذا قد يعود حسب وجهة نظرنا لسببين رئيسيين:

السبب الأول: هو أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية هي في مراحلها الأولى، وبالتالي فإن أثرها لا تكون واضحة جدا.

السبب الثاني: فهو أن القائمين بالاتصال الإداري (الموارد البشرية) بالجامعة الجزائرية لا يستغلون تطبيق الإدارة الإلكترونية بصفة كاملة، وهذا قد يعود على أكثر تقدير لضعف درجة تأهيل الموارد البشرية مع هذه التكنولوجيا وقلة البرامج التكوينية في تكنولوجيا توصف أنها سريعة التقدم والتقادم.

وعليه بناء على كل ما سبق ذكره يمكن عرض نتائج هذه الدراسة كما يلي:

- أن هناك جهود تبذل من طرف المسؤولين قصد تطبيق الإدارة الإلكترونية، لكن هذه الجهود في أغلب الأحيان غير منهجية تنقصها استراتيجية واضحة المعالم يشترك فيها كل من العامل والإدارة على حد سواء لإنجاح هذه المشاريع المعلوماتية.

- أن الجانب المادي أو التقني لإدارة جامعة محمد خيضر متوفر، ولكن الحاجز أو العائق الكبير في وجه تطبيق الإدارة الإلكترونية هو عدم توفر الموارد البشرية المؤهلة.
- أن تطبيق الإدارة الإلكترونية له عدة إيجابيات أهمها:
  - السرعة: فالأعمال التي كانت تأخذ فترة طويلة في تنفيذها أصبحت اليوم تؤدي في وقت قصير جدا.
  - الدقة في الأداء: (الاتصال) فبفضل تطبيق الإدارة الإلكترونية أصبح اليوم نسبة الخطأ في تأدية الأعمال قليلة جدا.
  - تقليص التكاليف: وهذا نتيجة للعاملين السابقين، فالسرعة تسمح بتوفير المعلومات في الوقت المناسب وهذا ما يسمح باتخاذ القرارات والإجراءات الاستعجالية السليمة قبل فوات الأوان، أما الدقة فتسمح بتفادي المترتبة عن كثرة الأخطاء.
- ساعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في القضاء على بعض ضغوطات العمل المترتبة عن النظام الكلاسيكي ككثرة الأوراق والإجراءات البيروقراطية، ضيق أماكن العمل بسبب كثرة الرفوف، الغموض في بعض الأحيان في تأدية المهام نتيجة صعوبة انتقال وتداول المعلومة داخل التظيم، أما اليوم وبفضل التسهيلات والمزايا التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال أمكن تفادي كل هذه الصعوبات والمشاكل.
- أدى العمل عبر الشبكات الاتصالية إلى تقليل حركة الأفراد داخل التنظيم وهذا يساعد أكثر في تكريس الجهد البشري في العمل، عوض التنقل من مكتب لأخر لأجل الحصول على معلومة أو موافقة من طرف المسؤول، أما اليوم وبفضل العمل على الشبكة أمكن القيام بمعظم الأنشطة عبر الحاسوب الشخصي ومن المكتب وفي وقت أقصر وأسرع دون الحاجة إلى التنقل.
- إن الحديث عن المزايا الجليلة التي منحتها الإدارة الإلكترونية في تأدية الأعمال هذا لا يعني أنها لا تنطوي على بعض السلبيات، لكن هذه السلبيات لا تعود بالضرورة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في حد ذاتها بقدر ما تعود لقصور في معارف الأفراد تجاه هذه التكنولوجيا واستخداماتها أو لقصور في تصميم أو تنفيذ بعض البرامج المعلوماتية والتي تكون في الغالب لعدم استشارة العمال في خصوصيات العمل.

وفي إطار هذه الدراسة والنتائج المتوصل إليها يمكن الخروج بالتوصيات التالية:

- تحفيز وتوعية الأفراد العاملين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية وأنها ليست تحدي لهم بقدر ما هي أداة فعالة للرفع من أدائهم وتسهيل مهامهم، فالإنسان بطبعه عدو لما يجهل خاصة وأن التكنولوجيا تعني عادة التغيير.
- يجب على المشرفين على إرساء مختلف التطبيقات المعلوماتية داخل التنظيم مراعاة خصوصيات العمل في تصميمهم لهذه البرامج والنظم المعلوماتية وبالتالي حاجة العامل، وهذا يشجع الإقبال على استخدام هذه التكنولوجيا والوثوق بها.
- عقد دورات تدريبية وأيام دراسية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية
- الاهتمام بالبنية التحتية والتقنية والشبكات داخل الجامعة وتوفير الصيانة الدورية من أجل استدامة الأداء

المراجع المستعملة:

- الشافعي منصور، مملكة العلم والتكنولوجيا، بتراك للنشر، الأردن، 2000.
- الصميدعي محمود جاسم وردينة عثمان يوسف، تكنولوجيا التسويق والأنترنت، دار المناهج للنشر : الأردن، 2004.
- العاجز يهاب فاروق مصباح: دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية، مذكرة ماجستير، جامعة غزة الإسلامية، فلسطين، 2011.
- العريشي محمد بن سعيد محمد: إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة، مذكرة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008.
- العلاق بشير عباس ، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة والنقالة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007.
- الكحلوت سعدي محمد: العوامل المؤثرة على إستمرارية أنشطة الجودة الشاملة في مستشفيات وزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2004.
- السالمي علاء عبد الرزاق ، خالد إبراهيم السليطي: الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشروالتوزيع، عمان، الأردن
- السامرائي إيمان فاضل وهيثم محمد الزغبي، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، عمان: الأردن، 2004.
- داسي وهيبة، محاضرة، محاضرة بعنوان البنية الشبكية للإدارة الإلكترونية، مقياس تسيير إلكتروني، قسم علوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر، 2008.
- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مكتبة الملك فهد للنشر، الرياض، السعودية، 2004.
- قنديلجي عامر إبراهيم وإيمان فاضل السامرائي، شبكات المعلومات والاتصالات، دار الميسرة للنشر والتزيع، عمان : الأردن، 2009.
- القنديلجي عامر إبراهيم وإيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الوراق ، عمان : الاردن ،2002.
- مفتاح محمد دياب ، معجم مصطلحات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدار الجامعية للنشر : مصر، 1995.
- مهنا محمد نصر ، الإعلام وتكنولوجيا الاتصال في علم متغير، مركز الإسكندرية: مصر، 2005.