

جامعة محمد بوضياف-المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



الرقمنة الإدارية ودورها في تطوير العلاقات العامة
داخل المؤسسة الجامعية

-Progres- بروغرس جامعة المسيلة نموذجاً-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذة

محمدي أسمهان

إعداد الطالبة:

تركي لمياء

السنة الجامعية 2018/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سِرِّ مَرَّحِيْبِيْنَ

حَجْرِيْنَ

كلمة شكر وعرقان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه
وعلى آله وصحبه اجمعين
يقول الله تعالى:

((فاذكروني اذ كرم واشكروا لي ولا تكفرون)) "البقرة الآية 152"

الشكر او لا لله عز وجل الذي اعانني على كتابة هذا البحث المتواضع

اتقدم بجزيل الشكر والعرقان لأستاذتي الفاضلة ومشرفتي محمدي اسمهان لأشرافها على هذه الرسالة
وما بذلته معي من الجهد وارشاد ولما منحيني اياه من علمها ووقتها طول الفترة اعداد هذه الرسالة
حتى بدت كما هي عليه فلها كل التقدير والاحترام.

كما اتقدم بالشكر الجزيل والعرقان للسادة الافاضل اعضاء لجنة المناقشة الموقرين الى كل من ساعدني
في انجاز هذا البحث المتواضع واهص بالذكر زملائي وزميلاتي وعمال المكتبات الخارجية للجامعة
المسيلة.

لكل من استحق الشكر جزاكم الله جميعا عن كل خير.

الاهداء:

بسم الله الرحمن الرحيم

((قل اعملوا في سبيل الله عملكم ورسوله والمؤمنين)) التوبة الآية 105

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا

تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك (الله جل جلاله)

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة، إلى نبي الرحمة ونور العالمين

(سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم)

إلى من كلله الله بالهبة والوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار،

أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثماراً قد حان قطافها (أبي العزيز)

إلى ملائكتي في الحياة وإلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني إلى بسملة الحياة وسر الوجود إلى من

كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أعلى الحباب (أمي الغالية).

إلى منهج النفس وقرّة العين وسندي في هذه الحياة ومفخرتي في مجامع الفخر من قاسمتهم حلو الحياة

فرحها وحزنها إلى إخوتي عيسى، محمد، يوسف، سفيان، عبد السلام.

إلى أعز وأغلى هبة من الخالق اللواتي لا تكمل سعادتني إلا معهن هاجر، صبرينة، أمال، صباح

إلى أعلى براءة. ألاء الرحمان، إياد، ريتاج، مرام

إلى أخواتي اللواتي لم تلدهن أُمِّي إلى من تحلو بالإخاء وتميز بالوفاء والعطاء إلى يناييع الصدق الصافي

إلى من معهم سعدت برفقتهم في دروب الحياة الحلوة الحزينة سرت إلى من كانوا معي على طريق

النجاح والخير نور الهدى، أميرة، خليصة، نوال، أم السعد.

إلى من ساعدني في إنجاز هذه المذكرة، السيد يوسف زهار إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم

مذكرتي لكم جميعاً كل المحبة والعرفان.

خطة الدراسة

مقدمة

الفصل الأول: الإطار المنهجي

1. الاشكالية
2. أسباب اختيار الموضوع
3. اهداف الدراسة
4. اهمية الدراسة
5. تحديد المصطلحات
6. المدخل النظري للدراسة
7. منهج الدراسة
8. أدوات جمع البيانات
9. مجتمع البحث والعينة
10. الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الإطار النظري

تمهيد

- المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية
- المطلب الأول مفهوم الإدارة الالكترونية
- المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية
- المطلب الثالث: عناصر الإدارة الالكترونية
- المطلب الرابع: وظائف الإدارة الالكترونية
- المطلب الخامس: أهداف الإدارة الالكترونية
- المبحث الثاني: واقع الرقمنة الإدارية
- المطلب الأول: مفهوم الرقمنة الإدارية

المطلب الثاني: أسباب التحول إلى الرقمنة الإدارية

المطلب الثالث: ملامح التحول للرقمنة الإدارية

المطلب الرابع: التحديات التي تواجه الرقمنة الادارية

المطلب الخامس: عوامل نجاح الرقمنة الإدارية

المطلب السادس: الانتقادات الموجهة للرقمنة الإدارية

المبحث الثالث: نشأة وتطور العلاقات العامة

المطلب الأول: مفهوم العلاقات العامة

المطلب الثاني: نشأة العلاقات العامة

المطلب الثالث: وظائف العلاقات العامة

المطلب الرابع: دوافع الاهتمام بدراسة العلاقات العامة

المطلب الخامس: أهداف العلاقات العامة

المطلب السادس: أهمية العلاقات العامة

الفصل الثالث: الجانب التطبيقي (منصة البروغرس)

المبحث الأول : التعريف بالجامعة

المطلب الأول: التحليل الكمي والكيفي: محور بيانات خاصة بالمبحوث

المطلب الثاني: التحليل الكمي والكيفي: محور التحول من الادارة التقليدية الى الرقمنة الادارية

المطلب الثالث: التحليل الكمي والكيفي: محور أثر الرقمنة الادارية على المستخدمين بالجامعة

المطلب الرابع: تحليل نتائج المقابلة

المبحث الثاني: نموذج منصة البروغرس

المطلب الأول : التعريف بنظام البروغرس

المطلب الثاني : أهميته واستخداماته في جامعة المسيلة

المطلب الثالث: نتائج الدراسة

خاتمة

مقدمة

المقدمة

لقد عرف العالم اليوم ثورة تكنولوجية كبيرة في مجال المعلومات والاتصالات، هذه الثورة التي خلقت العديد من الضغوطات وأفرزت الكثير من التحديات أمام المنظمات والمؤسسات من اجل مواجهتها ومواكبتها والزامية التغيير في أساليبها التقليدية في الإدارة التي كانت تعتمد على التجارب والممارسة اليومية القائمة على مراقبة الفرد وأدائه، وهي بهذا النحو هدفا يصعب التنبؤ بمستقره وحركته، فهي تسير على هدى التفكير القيادي، أما الإدارة اليوم فلقد أصبحت تسير على معطيات التكنولوجيا وأحدث التقنيات والمعلومات.

ومن بين مظاهر هذه التكنولوجيات المتقدمة الحكومة الالكترونية، التجارة الالكترونية والرقمنة الإدارية، حيث بدأت هذه الأخيرة في جميع أنحاء العالم سواء في البلدان المتقدمة أو النامية والتي قامت بتغيير أسلوبها العملي من خلال الانتقال من الإدارة التي تعتمد على الأوراق إلى الإدارة التكنولوجية المعاصرة وذلك من خلال عرض معلوماتها على شبكة الانترنت وإنجاز أعمالها ومعاملاتها ووظائفها الإدارية بسرعة ودقة عالية وغياب الأوراق في العمل.

حيث جاءت الرقمنة الإدارية باعتبارها مفهوم جديد ومعاصر تهدف إلى تقليص الإجراءات والسرعة في التنفيذ مما يؤدي بطبيعة الحال إلى زيادة كفاءة الأداء هذا من ناحية ومن ناحية أخرى تطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية.

وبما أن العلاقات العامة تشكل مصلحة وإدارة من بين الإدارات التي تقوم عليها المؤسسات تهدف إلى ترقية المؤسسة والتواصل مع جمهورها الداخلي و الخارجي بأحسن الطرق وأفضل الوسائل، مواكبة بذلك العصر الحالي بما فيها الرقمنة الإدارية التي تتضمن بدورها الانتقال من التقليدي إلى التكنولوجي ربحا للوقت والجهد والتكلفة بنتائج دقيقة و أكثر ايجابية.

وبذلك فقد استجابت دول العالم لهذا التحول اعتمادا على أوضاعها وخصوصياتها وقدراتها، وتم التحول بسهولة في البلدان المتطورة ولم يكن الحال في بلدان العالم النامي حيث الحاجة إلى التغيير أكبر بينما القدرة على التأقلم والتكيف اضعف.

ومن هذا المنطلق كانت الجزائر من بين الدول التي بدأت في تطبيق الرقمنة الإدارية في العديد من مؤسساتها بهدف عصرنه الإدارة وإدخال التكنولوجيات الحديثة للوقوف على أفضل النتائج وأدقها بما فيها المؤسسات الجامعية التي تعتبر القاعدة الأساسية في البحث العلمي و التكنولوجي، والتي تتضمن هياكل و موارد بشرية ومادية تستدعي تقنية شاملة تسهل معرفة سير العمل الجامعي وتقديم خدمات أفضل و الوصول إلى درجات أعلى من التقدم، لذلك

كانت الرقمنة الإدارية الحل الأمثل لما تحمله من خصائص متطورة وتطبيق مستوى الفاعلية في الانجازات، وتنطلق هذه الدراسة لتقدم تجربة جامعة المسيلة في تطوير العلاقات العامة من خلال دور الرقمنة الإدارية في تفعيل و تحسين العلاقات العامة في جامعة المسيلة.

الفصل الأول: الإطار

المنهجي

1- الإشكالية

أدى تفجير الثورة المعلوماتية والاتصالية في العديد من المجالات إلى ظهور العديد من المفاهيم والسياسي والأنظمة والتقنيات الحديثة. وعلى اعتبار أن المؤسسات جزءاً أساسياً من النسيج الاجتماعي والاقتصادي والثقافي. فإنها تتعرض مثلها مثل المكونات الأخرى للمجتمع للتطورات والتغيرات بما فيها الإدارات التابعة لها وبالتالي يصبح إلزاماً عليها ضرورة عصنة إدارتها بما يتماشى مع هذا التطور بواسطة الاعتماد على ثمار هذه المنجزات التقنية وهي الرقمنة الإدارية، التي ارتبطت ببداية ظهور الحاسوب الذي يعد نقلة كبرى في مجال الاعتماد على الآلة، و بالتالي فقد أنتجت هذه التقنية برامج و تطبيقات متطورة و متجددة خلال السنوات القليلة الماضية واقعا إداريا جديدا تجلت مظاهره في سقوط الكثير من المفاهيم الفكرية و المنظومات القديمة وبفعل ذلك تغيرت الهياكل والمعاملات الإدارية في الدول و معايير أدائها سعياً لإنجاز مهامها متعددة بذلك حدود الزمان و المكان للوصول إلى مستوى خدمي يتسم بالسرعة والنزاهة والشفافية.

لذلك اكتسب موضوع الرقمنة الإدارية وتطبيقاتها أهمية بالغة لما تعتمد في أعمالها ومعاملاتها مع الأفراد والمنظمات على الوسائل الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات منها شبكة الانترنت ووسائل الإعلام الآلي والفاكس وغيرها وذلك من اجل السرعة في التنفيذ وانخفاض التكاليف.

بذلك أصبح الاعتماد على الرقمنة الإدارية أمراً ضرورياً يطبق في مختلف القطاعات الإدارية والأقسام بما فيها العلاقات العامة هذه الأخيرة التي تهدف إلى التعريف بالمؤسسة وتحسين صورتها للجمهور بالاعتماد على الطرق والوسائل الملائمة للرسالة والتي تكون مواكبة للزمن الحالي والتكنولوجيات الحديثة لتحسين خدماتها وإحداث سلسلة من التغييرات على أساليب الإدارة التقليدية.

انطلاقاً من هذا الأساس نطرح الإشكالات التالية

ما هو دور الرقمنة الإدارية في تطوير العلاقات العامة على مستوى المؤسسات الجامعية؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية عدة التساؤلات الفرعية منها:

- ما هو سبب التحول من الإدارة التقليدية إلى الرقمنة الإدارية؟
- كيف تؤثر الرقمنة الإدارية على المستخدمين بالجامعة؟
- هل يمكن للرقمنة الالكترونية المستحدثة المساهمة في عمل الإدارة؟

– ماهو نظام البروغرس؟ وفيما تتجلى مظاهر استخداماته بالجامعة؟

2- أسباب اختيار الموضوع:

تتمثل أهم الأسباب التي دفعت بنا إلى اختيار موضوع الرقمنة الإدارية ودورها في تطوير العلاقات العامة والبحث فيه إلى دوافع ذاتية وأخرى موضوعية:

2-1- الأسباب الذاتية:

- اهتمامي الشخصي بالموضوع لارتباطه بمجال تخصصي.
- إشباع الفضول العلمي من خلال معرفة مدى تطور الرقمنة الإدارية في المؤسسات

2-2- الأسباب الموضوعية:

- قلة الدراسات التي تهتم بهذا النوع الدراسات.
- حداثة الموضوع حيث يعتبر من المواضيع الجديدة.
- التعرف على دور الرقمنة في تطوير العلاقات العامة.
- التعرف على دوافع تغيير النظام الإداري من إدارة تقليدية إلى رقمنة إدارة.
- التطور التكنولوجي الحاصل في مجال الإعلام والاتصال الذي يفرض علينا مواكبة التطور بإجراء بحوث ودراسة إعلامية يمكن اعتبارها تمهيد لدراسات مستقبلية في هذا المجال.

3- اهداف الدراسة:

مجال البحث العلمي تختلف أهدافه فأى باحث في اختياره لموضوع ما يهدف إلى سد الفراغ المعرفي وإزالة الغموض عن جوانب ما فيه وباختيارنا لهذا الموضوع فإننا نسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على الإطار النظري للرقمنة والإدارة الإلكترونية.
- التعرف على نظام البروغرس ومجال استخداماته بالجامعة.
- التعرف على العلاقة بين الرقمنة الإدارية والعلاقات العامة.
- إثراء الرصيد المكتبي بمراجع جديدة حول موضوع الرقمنة الإدارية.
- التعرف على المميزات التي تقدمها الرقمنة الإدارية للقطاع الإداري (موظفين).

4- أهمية الدراسة:

لموضوع الرقمنة الإدارية أهمية بالغة وقيمة إضافية تتمثل في النقاط التالية:

- تقديم دراسة جديدة عن الرقمنة الإدارية بما فيها نظام البروغرس وإزالة اللبس عن هذا المصطلح.
- الأهمية الكبرى التي تكتسيها الرقمنة الإدارية في المعاملات والأعمال التي تقوم بها الإدارات وبالتالي تحسين أدائها وتحسين خدماتها.
- الاعتماد على الدراسات الكمية والنوعية من خلال استخدام استمارة الاستبيان والمقابلات الشخصية في جمع الإجابات.
- التوصل إلى نتائج للإجابة على أسئلة العديد من الباحثين في مجال العلاقات العامة .

5- تحديد المصطلحات:

الرقمنة.

العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي إلى الشكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صوراً أو بيانات نصية أو ملف صوتي أو أي شيء آخر (باشيو.2008.2007.ص70)

الإدارة

تعرف الإدارة بأنها نشاط يزاوله فرد أو عدد من الأفراد في التنظيم لتوجيه الجهود البشرية و المادية من خلال سياسات و إجراءات و تعليمات و لوائح عمل و قوانين ، تقود في محصلتها إلى تحقيق الأهداف المرسومة (الكلالدة 1997، ص26)

التعريف الاجرائي

الرقمنة الإدارية هي تقنية حديثة ممارسة على مستوى الإدارات بواسطة الحاسوب يتم عن طريقه تحويل البيانات والمعلومات من شكلها التقليدي الذي يعتمد على الأوراق إلى شكل تطوري يعتمد على سلسلة من الأرقام.

العلاقات العامة:

وظيفة إدارية متميزة تساعد على خلق و بناء ودعم وبقاء الاتصال الفعال والفهم المتبادل والموافقة والتعاون المشترك بين المؤسسة و جماهيرها الداخلية والخارجية، وتعمل على مواجهة وحل المشكلات التي تواجه الإدارة وإمدادها بتيار مستمر من المعلومات والبيانات مما يجعلها متجاوبة مع رأي العام، وتحدد و تؤكد مسؤولية الإدارة اتجاه اهتمامات الجماهير وتساعد على أن تواكب التغيير وتفيد منه بكفاءة، كما تستخدم العلاقات العامة أيضا كنظام تنبؤ

يساعد على التبكير بالتعرف على الاتجاهات وتوقعها، وتستخدم في سبيل ذلك البحوث وأساليب وطرق ووسائل الاتصال و فنونه على أسس أخلاقية لتحقيق هذه المهمات الأساسية (صبطي ، مسعودي ، ص49)

كما تعرف بأنها وظيفة إدارية مستمرة تعتمد على التخطيط وتعمل بين طرفين هما المنظمة و جماهيرها عن طريق الاستخدام الملائم للاتصال ووسائل الاعلام بهدف تحقيق اهداف الطرفين بكفاءة وفاعلية(حمدي،2008،ص15).

التعريف الإجرائي

العلاقات العامة هي وظيفة إدارية مستمرة ومخططة تسعى من خلالها المؤسسات إلى تقديم صورة ايجابية عن المؤسسة لدى الجماهير وتكوين علاقات طيبة وسليمة قائمة على الاتصال والإقناع بين المؤسسة و جماهيرها.

المؤسسة

المؤسسة هي منظمة تجمع أشخاصا ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس أموال وقدرات لإنتاج سلعة ما. والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفه.(العيفة.ص5).

كما تعرف بأنها مجموعة من الطاقات البشرية والموارد المالية (طبيعية أو مالية أو غيرها...).والتي تشتغل فيما بينها وفق تركيب معين ومحدد قصد انجاز وأداء المهام المنوط بها من طرف المجتمع(صخري.1995.ص24).

التعريف الإجرائي

هي منظمة تشتمل على مجموعة من الطاقات البشرية والمالية تقوم على أساس تنظيم جهود الأفراد من اجل تحقيق الأهداف المشتركة للمؤسسة.

6- المدخل النظري للدراسة

تعريف النظرية الوظيفية :

لقد اختلفت وتعددت التعاريف بالنسبة للنظرية الوظيفية حسب الباحثين وكذلك مختلف روادها والذين من بينهم اوجست كونت ،هربرت سبنسر، ايميل دوركايم، تالكوت بارسونز ، روبرت ميرثون.

غالبا ما تشير الوظيفة إلى الإسهام الذي يقدمه الجزء إلى الكل و هذا الكل يكون ممثلا في المجتمع أو ثقافة، إذن فالالاتجاه الوظيفي يؤكد على ضرورة تكامل الأجزاء في إطار الكل أو ما يطلق عليه في بعض الأحيان تساند الأجزاء (القريشي ،2011،ص. 160)

وفي تعريف آخر "إن جميع أجزاء النسق الاجتماعي أو عناصره هي إما وظيفية أو غير وظيفية". (نجم، 2004، ص. 58)

- مبادئ النظرية: تعتبر مبادئ النظرية القضايا الأساسية للنظرية ومنها:
- النظرة الكلية للمجتمع، بوصفه نسقا يحتوي على مجموعة من الأجزاء المتكاملة بنائيا والمتساندة وظيفيا لبلوغ النسق أهدافه، أي أن تحقيق أهداف النسق مرهون المجتمع بتكامل أفراده.
- استناد العملية الاجتماعية لتعدد العوامل الاجتماعية وتبادل التأثير والتأثر فيما بينها.
- لا يخلو النسق من التوترات والانحرافات والقصور الوظيفي غير أنها تحل نفسها بنفسها وصولا للتكامل والتوازن.
- يحدث التغير بصورة تدريجية ملائمة أكثر مما يحدث بصيغة فجائية.
- التغير الحاصل إنما يأتي من ثلاثة مصادر أساسية تتمثل في تكيف النسق مع التغيرات الخارجية والنمو الناتج عن الاختلاف الوظيفي والثقافي، والتجديد والإبداع من جانب أفراد النسق وجماعته.
- إن أهم العوامل الأساسية في خلق التكامل يتمثل في الاتفاق العام على القيم. (شدوان، 2005، ص. 62)

7- منهج الدراسة:

تعد منهجية البحث من أهم أسباب نجاح البحث العلمي ومن بين الخطوات الأساسية في عملية البحث باعتبار أن المنهج هو القاعدة التي تنظم مختلف الإجراءات المنهجية والتطبيقية التي يقوم بها الباحث من اجل تحقيق أهدافه.

وهذه الدراسة تندرج ضمن الدراسات الوصفية لذا اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يعرف بأنه الطريق أو مجموعة الطرق التي يتمكن الباحثون من خلالها وصف الظواهر العلمية والظروف المحيطة بها في بيئتها والمجال العلمي الذي تنتمي إليه وتصور العلاقة بينها وبين الظواهر الأخرى المؤثرة و المتأثرة فيها كما تصور شكل العلاقة بين متغيراتها (الطائي . أبو بكر. ص 95)

والمنهج التحليلي والذي يحاول أن يشرح ويفسر لماذا تستمر حالة أو ظاهرة ما ويستخدم عادة لاختبار العلاقة بين متغيرين ورسم الاستدلالات التفسيرية (محمد عبد الحميد. ص 123)

وبذلك فقد تجلّى استخدام المنهج الوصفي من خلال التعرض إلى ظاهرة الدراسة ووصف مختلف العناصر المكونة لها، حيث تم التطرق إلى موضوع الرقمنة الإدارية بما فيها الإدارة الالكترونية، والعلاقات العامة من حيث التعريف

بم وتحديد الوظائف والأهداف التي يركزون عليها، ثم تطويرها وتحويلها إلى إدارة الكترونية مع إبراز أسباب هذا التحول.

واعتمدت على الجانب التحليلي من خلال تجميع ووتنظيم النتائج المتحصل عليها بعد توزيع الاستبيان والقيام بالمقابلة، وتحليل النتائج المتحصل عليها والتعليق عليها ومحاولة تفسيرها وإبداء الرأ فيها.

8- أدوات جمع البيانات :

حتى يتمكن الباحث من الوصول إلى النتائج الموضوعية بالنسبة للإشكالية البحثية يستلزم منه استخدام أدوات وطرق لجمع البيانات والمعلومات المستهدفة. ومن بين أدوات البحث العلمية نستخدم أداتي الاستبيان والمقابلة. واللذان تعدان من أهم الأدوات في جمع البيانات والمعلومات.

1. الاستبيان. الذي يعتبر من أدوات البحث الأساسية الشائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية خاصة علوم الإعلام والاتصال. فهو مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة بعضها ببعض الآخر بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها (فند لحي. 1999. ص157).

وقد اعتمدت على استمارة الاستبيان نظرا للعدد الكبير لمستخدمي الرقمنة بجامعة المسيلة بالإضافة إلى توفرهم على معلومات تفيد موضوع الدراسة حسب طبيعة الوظيفة التي يقومون بها حيث تم توزيعها على عينة مكونة من 50 شخص من المستخدمين بين مهندسين وتقنيين وإداريين لهدف معرفة مدى تأثير الرقمنة الإدارية على سير عملية الاتصال داخل الجامعة بما فيها العلاقات العامة.

ولقد تم تصميم استمارة الاستبيان على حسب موضوع الدراسة وإقامة المحاور بناء على تساؤلات الدراسة. والتي تكونت من ثلاث محاور متعلق بالبيانات الشخصية ومحور متعلق بالتحول نحو الرقمنة الإدارية ومحور أخير حول إنجازات الرقمنة الإدارية في الجامعة.

وبعد تصميم الاستمارة فقد عرضت على مجموعة من المحكمين لتصحيح الأخطاء المتعلقة بصياغة الأسئلة وبعد التصحيح وتحديد العينة قمت بتوزيع الاستمارة على مختلف مستخدمي الرقمنة الإدارية للحصول على إجابات محاولة بذلك التوصل إلى مدى إسهام الرقمنة الإدارية في تطوير جامعة المسيلة.

المجال الجغرافي

تغطي الدراسة الميداني جامعة محمد بوضياف المسيلة.

المجال الزمني

استغرقت الدراسة الميدانية منذ شهر افريل إلى منتصف ماي.

2.المقابلة حيث يستخدمها الباحث في جمع المعلومات من الأشخاص الذين يملكون هذه المعلومات والبيانات غير الموثقة في اغلب الأحيان فهي عبارة عن لقاء مباشر الذي يجري بين الباحث والمبحوث الواحد أو أكثر من ذلك في شكل مناقشة حول موضوع معين قصد الحصول على حقائق معينة أو آراء و مواقف محددة (بن مرسلي ص.213.214).

وبالتالي فان توظيف أداة المقابلة تعد الوسيلة الملائمة للتقرب أكثر على الخلفيات المتعددة والمتنوعة لدى إدارة المؤسسة الجامعية، باعتبار أعضائها هم مؤثري العلبة الخفية وبإمكانهم إعطاء معلومات كافية حول خلفية موضوع الدراسة.

فقد قمت بالاعتماد على أداة المقابلة من خلال إجرائها مع المسؤول على مصلحة الانخراط بإدارة الجامعة باعتباره المسؤول على عملية الرقمنة في مختلف هياكل الجامعة من كليات ومعاهد وأقسام، والمنظم لها بما فيها نظام البروغرس وقد قمت بالمقابلة لعدة مرات للحصول على إجابات ومعلومات أكثر مفيدة ومهمة لموضوع الدراسة.

9- مجتمع البحث والعينة

مجتمع البحث

مرحلة تحديد مجتمع البحث من أهم المراحل المنهجية في البحوث الاجتماعية والتي تتطلب الدقة البالغة والواجب توفرها لدى الباحث ويعرف مجتمع البحث بأنه كل المفردات المكونة للمجتمع المدروس باتساعها واختلافها ويمكن للباحث أن يدرس كل مجتمع البحث إذا ما توفرت لديه الإمكانيات اللازمة والوقت الكافي (انجرس 2006.ص298).

ولمعرفة مجتمع البحث يجب أن نحدد حجم مجتمع البحث الأصلي وما يحتويه من مفردات إلى جانب التعرف على تكوينه الداخلي جيدا ولن يتمكن الباحث من الوصول إلى ذلك المجمع إلا بعد الدراسة الوافية الدقيقة من خلال الاعتماد على الأساليب العلمية (محمد عبد الحميد.ص96).

ويتمثل المجتمع الكلي للدراسة الميدانية هو مستخدمي الرقمنة الإدارية بجامعة المسيلة والذين تتعدد وظائفهم بين مهندسين وتقنيين وإداريين.

العينة

هي مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية. وهي تعتبر جزء من الكل بمعنى أن تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجري عليها الدراسة. فالعينة إذن هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله (زررواتي، 2007، ص191).

كما خصصنا باختيار العينة القصدية كونها تمثل مجتمع البحث الذي يتناول الدراسة وتعرف العينة القصدية على أنها تلك العينة التي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوافر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم وتكون تلك الخصائص من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة (عبيدات وآخرون، 1999، ص172) انطلاقا مما ذكرت سابقا فان عينة الدراسة تتكون من 50 شخص وهم من فئة المستخدمين للرقمنة الإدارية بالجامعة والذين يكون موزعين على كل من: إدارة الجامعة إدارة الكليات و المعاهد و الأقسام.

10- الدراسات السابقة :

1- دراسة لبوزوالغ نور الدين وبن زعرور عمار بعنوان الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين خدمة الإدارة العمومية وهي دراسة حالة بلدية باب الوادي الجزائر وتتلخص مشكلة الدراسة في التعرف على مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي (مصلحة الحالة المدنية).

وتهدف الدراسة إلى التعرف على الإطار النظري للإدارة الالكترونية و مفهوم الخدمة العمومية وكذا دور الإدارة الالكترونية في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي.

وتأتي هذه الدراسة في إطار الدراسات الوصفية باستعانة الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في الجزء النظري وفي الجانب التطبيقي اعتمد على منهج دراسة حالة و استعمل المنهج الإحصائي أي جمع البيانات و معالجتها إحصائيا .

ومن خلال الدراسة التطبيقية التي قام بها توصل إلى النتائج التالية حسب رأي المستجوبين :

- توفر الإدارة الالكترونية في بلدية باب الوادي (مصلحة الحالة المدنية) بدرجة عالية حدد ذلك بنسبة 76 بالمئة .
- تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق الاستجابة في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي بدرجة عالية بنسبة 73 بالمئة
- تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار الأمان في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي بنسبة 79.2 بالمئة .

● تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق معيار درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات المستفيد في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي بدرجة عالية بنسبة 78 بالمئة .

● تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق جميع المعايير السابقة (الاستجابة ، الأمان ، درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات المستفيد) في تحسين خدمة الإدارة العمومية في بلدية باب الوادي بدرجة عالية بنسبة 76.6 بالمئة.

2- دراسة لباشيوة سالم بعنوان الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية ، وهي رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، وتتلخص مشكلة الدراسة في التعرف على موضوع الرقمنة في المكتبات الجامعية وتصور الوضع الذي تكون فيه مستقبلا.

وتهدف الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف التي يرحى من ورائها رسم الواقع الذي تعيشه المكتبة بصفة عامة والجماعية بالخصوص ولاعتبارات موضوعية كثيرة ومتعددة والى توضيح الأفاق التي يبني عليها العمل المكتبي في المستقبل وبالتالي فان هذه الدراسة ستوضح التوجهات القريبة والمتوسطة والاستراتيجيات للمكتبات الجامعية وتلخص الاهداف في:

✓ تشخيص الواقع الوطني في مجال تعامل المكتبات الجامعية مع التكنولوجيات الحديثة باعتبارها تحديا يفرض نفسه.

✓ إبراز الكيفية التي تتعامل بها المكتبات الجامعية عند نقل وتوطين التكنولوجيا.

✓ إلقاء الضوء على مدى فعالية التكوين في علم المكتبات وملاءمته من المهارات المطلوبة التي توفرها في الميدان.

وتبعا لطبيعة موضوع الدراسة فان منهج دراسة الحالة يعد أكثر المناهج ملائمة في تشريح حالة معينة بعينها حيث يسمح بتشخيص الواقع ورسمه وتوصيفه كما هو بسليباته وإيجابياته في حين يتم الاعتماد على المنهج التحليلي في اختبار المعطيات المجمع من الميدان ومن ثم قياس العلاقات القائمة بين جميع المتغيرات بحثا عن الدور المستقبلي والمتوقع أدائه.

أما بخصوص الأداة فقد اعتمد الباحث على أداة المقابلة وتحليل المحتوى باعتبار أداة المقابلة وسيلة ملائمة للتقرب أكثر على الخلفيات المتعددة والمتنوعة لدى إدارة المكتبات الجامعية بالإضافة إلى الاستعانة بتقنية تحليل المحتوى في محاولة استكشاف وقراءة الاهتمام الذي يوليه المشرع الجزائري لمثل هذه القضايا.

بحثا عن الغطاء القانوني الذي يلعب دورا مهما في صياغة الإطار الرسمي للاستراتيجيات العامة للبلاد حول المعرفة والحق في المعلومات.

وانتهى الباحث من خلال دراسته إلى جملة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي:

● **مهنيا وإداريا:**

تبقى الرقمنة من الناحية النظرية سراب يحسبه الأمناء حلا سحريا تنتهي بموجبه كل مشكلات المستفيدين والمستعملين بصفة عامة.

تتعامل المكتبات مع تكنولوجيا الرقمنة على ثلاث مستويات المبادرة ورقمنة الأرصدة المحلية ومستوى المشاركة والتعاون في رقمنة الأرصدة المشتركة ومستوى الرقمنة الاستيعادية من خلال تحميل الأرصدة التي تم رقمنتها في مكتبات أخرى من العالم .

● **تقنيا :**

توجه المكتبات إلى الموردین عند كل توظيف لتكنولوجيا المعلومات. مما يعني قلة المؤهل والكفاءة في مواجهة مشاريع الرقمنة .

✓ تبقى وتيرة مشاريع التحويل الرقمي بالرغم من إيجابياتها بطيئة، بالنظر إلى المعطيات المادية والمالية والبشرية التي تفتقر إليها المكتبات الجامعية في الوقت الراهن بالإضافة إلى نقص الثقة في التقنية وبقاء التخوف قائما مما هو رقمي والكتروني .

✓ يشكل ضعف الانترنت في المكتبات من مظاهر غياب البيئة التكنولوجية في المكتبات من حيث توفر بنيتها التحتية ومستلزماتها الأساسية.

● **منهجيا :**

✓ بقاء إستراتيجية توظيف وتوظيف تكنولوجيا المعلومات في المكتبات غير واضحة وغير محددة تحديدا غير جيدا .

✓ غياب العمل المؤسسي في إدارة مشاريع الرقمنة .

3- دراسة لعشور عبد الكريم بعنوان دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر وهي رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، وتتلخص مشكلة الدراسة

حول المدى الذي شكلته الإدارة الالكترونية كآلية محورية في ترشيد الخدمات العمومية من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية.

وتهدف الدراسة لتحقيق مجموعة من الأهداف يسعى الباحث للوصول إليها وهي:

- ✓ إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمات العمومية.
 - ✓ محاولة التعرف على إستراتيجية الخدمات العامة الالكترونية وكيف أثرت آليتها في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة من خلال التجربة الجزائرية من الدول النامية.
- ونظرا لطبيعة الموضوع فقد تم توظيف عدد من المناهج تتمثل في :

المنهج الوصفي التحليلي:

الذي يركز على الوصف الدقيق والتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية ويتجلى الاعتماد على هذا المنهج من خلال سرد ووصف وتحليل أهم خصائص وعناصر الإدارة الالكترونية وكذا الخدمة العمومية.

منهج تحليل المضمون:

يقدم في هذا الموضوع دراسة وتحليل لمضامين القوانين المرتبطة بموضوع التحول للإدارة الالكترونية الخاصة بنموذجي الدراسة.

منهج دراسة الحالة:

يظهر توظيفه من خلال محاولة جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول النموذج الأمريكي لإدارة الحكومة الإلكترونية والبحث في آليات عمله وإنجازاته ومحاولة تقييمه.

كما استعان الباحث بالمنهج التاريخي في رصد أهم التطورات التي مرت بها تجربة التحول للإدارة الالكترونية وما أفرزته من عوامل أثرت بشكل متفاوت في صياغته نموذج الإدارة الالكترونية الخاصة بنموذج البلدين.

أما بخصوص الأداة فقد وظف الباحث الاقتراب البنائي الوظيفي انطلاقا من أن الإدارة الالكترونية تمثل نظام يؤدي عددا من الوظائف المرتبطة بالمدخلات و المخرجات و محاولة توظيف ذلك من خلال توضيح تفاعل نموذج الإدارة الالكترونية مع مطالب الجماهير في كلتا النموذجين و الاستعانة بأداة الملاحظة من خلال توظيفها في الاطلاع على البوابة الالكترونية للحكومة الأمريكية و معرفة ما تؤديه من خدمات الكترونية و مدى تفاعلها في إطار ارتباطها بخدمة المواطن الأمريكي.

وانتهى الباحث إلى نتائج مستخلصة يتم ذكرها في الآتي:

- تؤثر الإدارة الالكترونية على شكل الخدمة العمومية من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.
- الإدارة الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية والتحول للروابط الافتراضية بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.
- تتطلب الإدارة الالكترونية العمل على التخفيف من شدة مقاومة التغيير الذي أفرزته الثقافة التقليدية للإدارات الحكومية، وخاصة أثناء التنفيذ لمشاريع الخدمة العمومية الالكترونية لان مقاومة التغيير من قبل العاملين في الجهاز البيروقراطي من شأنه أن يجعل الإدارة الإلكترونية تسير وفق ثقافة الإدارة التقليدية إذا لم يكن هناك تجاوب للعاملين بأجهزة الخدمة العمومية مع المستجدات التي تفرزها الخدمات الالكترونية.



الفصل الثاني:

الإطار النظري

تمهيد

يعد الإطار النظري الركيزة الأساسية للبحث العلمي حيث يمكن الباحث من إدراك الخلفية العلمية والنظرية لمشكلة دراسته ويساعده في تحديد صياغتها وتوضيح أهدافها، كما توفر له المعلومات لإيجاد حلول لتلك المشكلة وباعتبار ان الرقمنة الادارية تقنية حديثة تبنتها مختلف الادارات باستخدام الحاسوب والانترنت في تسهيل عملة الاتصال وعمال الادارات بما فيها العلاقات العامة وذلك لخلق علاقة شفافية تتصف بالسرعة والدقة وتهدف الى جودة الاداء.

من خلال هذا سنحاول الطرق في الفصل الثاني وذلك من خلال تقسيمه الى ثلاثة مباحث تطرقنا في المبحث الاول الى اهم تعريفات الادارة الالكترونية ووظائفها ومتطلبات القيام بها، اما فيما يخص المبحث الثاني فقد تناولنا فيه واقع الرقمنة الادارية من حيث التعريف بها وذكر ملامح واسباب التحول نحوها وعوامل نجاحها، كم جاء المبحث الاخير بعنوان نشأة وتطور العلاقات العامة الذي ذكرنا فيه مختلف جوانب العلاقات العامة من تعريفات ودوافع للاهتمام به واهميتها في المؤسسات.

المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية

المطلب الأول مفهوم الإدارة الالكترونية

إن مصطلح الإدارة الالكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة، ولذلك فهناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح على حسب ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات و لعل من ابرز التعاريف الشائعة للإدارة الالكترونية ما يلي :

الإدارة الالكترونية هي تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتسم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية. (احمد، 2009، ص 43)

فهي عملية إدارية قائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط. التوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة (عيدوني، بن حجوبة، 2017، ص 221)،

كما تعرف أيضا بأنها منظومة الكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف (الكبيسي، 2008، ص 30).

كما عرفها dale بأنها إطار عام ومنظومة تقنية متكاملة تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة العادية إذ أنها تشمل تحولا كبيرا في العمل يشمل الأنشطة الحياتية في الدولة من بشرية واجتماعية واقتصادية وإنتاجية للتطوير الداخلي لها ويهدف تقديم خدمات أفضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية (المفرجي وآخرون، 2007، ص 11).

ويعرفها الغزاوي بان الإدارة الالكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال والتخطيط والرقابة والتوجيه للموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين من دون حدود. (المفرجي و آخرون ، 2007، ص 12)

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية:

تمثل الإدارة الالكترونية تحولا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية وهي ليست عملية بسيطة يمكن نقلها وتطبيقها فقط بل تشتمل على نظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية وغيرها وبالتالي لا بد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق مفهوم الإدارة الالكترونية ومن أهم المتطلبات اللازم توفرها هي:

1_ المتطلبات السياسية:

من خلال وضع استراتيجيات و خطط التأسيس حيث يتطلب تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط و متابعة و تنفيذ الخطط لمشروع الإدارة الالكترونية و الاستعانة بالجهات الاستشارية و البحثية للدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الالكترونية و التكامل و التوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة و تحديد منافذ الإدارة الالكترونية (المير ، 2007، ص25).

2_ المتطلبات التقنية:

توفر بنية تحتية للاتصالات السلكية و اللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل و نقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة و بين المؤسسات و المواطن من جهة أخرى (باي، 2017 ، ص122) والتي تتمثل في مختلف المكونات المادية من الأجزاء الملموسة في النظام والمستخدمين في إدخال ومعالجة وإخراج البيانات والمعلومات (رحماني، 2016، ص301).

3_ المتطلبات البشرية:

ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك خلفية معرفية و تدريباً على مبادئ التقدم التقني (مختار، 2007، ص20).

4_ المتطلبات القانونية:

من خلال وضع ما يمكن أن يعتبر بمثابة بنية تحتية قانونية تتضمن إصدار القوانين و الأنظمة و الإجراءات التي تسهل التحول الالكتروني لنظام الإدارة التقليدية، التي يستلزم واقعا استنباط قواعد قانونية جديدة و استخدام مفاهيم مستحدثة الكترونية لإضفاء المشروعية و المصدقية على العمل الإداري (بتوجي، 2013، ص213).

5_ المتطلبات الإدارية والأمنية

يتطلب نجاح تطبيق إستراتيجية الإدارة الالكترونية عموماً إجراء تغييرات تنظيمية جوهرية على الهياكل الإدارية داخل المؤسسات الحكومية باعتبار أن أساليب الإدارة التقليدية لا تتناسب مع التطبيقات الالكترونية التي تستلزم في إدارة كل الأحوال (بتوجي، 2013، ص214.213).

المطلب الثالث: عناصر الإدارة الالكترونية

إن الإدارة الالكترونية عملية إدارية تتطلب النجاح في خطواتها توفر جملة العناصر و هي كالاتي :

أ _ إدارة بلا أوراق: حيث يتم على الاعتماد على الأرشيف الالكتروني و البريد الالكتروني و الأدلة و المفكرات الالكترونية و الرسائل الصوتية و نظم تطبيقات المتابعة الآلية .

ب _ إدارة عن بعد : حيث الاتصال الالكتروني و التليفون المحمول و التليفون الدولي الجديد و المؤتمرات

الالكترونية و غيرها من وسائل الاتصال الحديثة . (المغربي، 2011)

ج _ إدارة بلا أزمات: فالعالم اليوم يعمل 24 ساعة في اليوم و خلق آليات للاتصال بالآخرين ففكرة الصيف و الشتاء لم تعد موجودة .

د _ إدارة بلا جمود: الحديث عن المؤسسات الذكية التي تعتمد على العمل المعرفي و صناعة المعرفة (مكاوي، 2010).

المطلب الرابع: وظائف الإدارة الالكترونية

تؤدي الإدارة الالكترونية مجموعة من الوظائف التي تعد من المكونات الهامة في الإصلاح من اجل تحقيق المزيد من المرونة الإدارية والتمكين الإداري وبالتالي من أهم الوظائف التي تعمل على تحقيق أهداف المنظمة ما يلي:

1- **التخطيط الالكتروني:** هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة المرنة والقابلة للتجديد والتطوير المستمر خلافا للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من اجل تنفيذها في سنوات قادمة.

إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة التخطيط والقائمين بأعمال التنفيذ يتم تجاوزها في ظل الإدارة الالكترونية، فجميع العاملين يساهمون في التخطيط الالكتروني مع كل فكرة تنشأ في كل موقع، وفي كل الوقت لكي تتحول إلى فرصة عمل (ابو عاشور وآخرون، 2013، ص200)

2- **التنظيم الالكتروني:** هو الإطار الواسع لتوزيع السلطة و المهام و العلاقات الشبكية الأفقية التي تحقق التنسيق الفني في كل مكان لانجاز الهدف و بذلك تتحول المنظمة من التركيز على الهياكل إلى التركيز على الهدف الواحد المتقاسم (ايت مهدي، 2018، 2017، ص38).

3 **الرقابة الالكترونية:** تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية مما يعطي تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ و عملية تصحيحه من خلال تدفق المعلومات و التشبك بين المديرين و العاملين و الموردين و المستهلكين من خلال تدفق المعلومات و التشبك بين المديرين و العاملين و الموردين و المستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه و هو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الالكترونية و الولاء الالكتروني سواء بين العاملين و الإدارة أو بين المستفيدين و الإدارة مما يعني أن الرقابة الالكترونية أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة (عاشور، 2009، 2010، ص31).

المطلب الخامس: أهداف الإدارة الالكترونية:

للإدارة الالكترونية أهداف تسعى إلى تحقيقها نذكر منها:

_ تحسين مستوى الخدمات المقدمة يعتبر الهدف الأساسي والمنطلق لتفعيل مبادرات الحكومة الالكترونية.

- __ ترشيد القرارات المتعلقة بالعمل الحكومي و التقليل من الإجراءات المعقدة من خلال إعادة تنظيم العمل الإداري و تأهيل الكوادر البشرية و تزويدهم بالتقنيات الحديثة و التدريب الجيد عليها (ميلودي .ص53،52).
- __ الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.
- __ زيادة حجم الاستثمارات التجارية.
- __ الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها.
- __ توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.
- __ التعلم المستمر و بناء المعرفة.
- __ زيادة الترابط بين العاملين و الإدارة العليا و إدارة كافة الموارد و متابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة و كأنها وحدة مركزية (رضوان ، ص4).
- __-تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- __ استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد، إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تلخيص معاملات العملاء تبقى محدودة و تضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
- __ التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث فالجودة كما هي في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة وعرفتها مؤسسة اودي اي الأمريكية المتخصصة بأنها إتمام الأعمال الصحيحة و في الأوقات الصحيحة و من هنا تأتي الإدارة الالكترونية لتؤكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت و الزمان الذي يكون فيه العميل محتاجا إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن (الأسدي ،2009، ص116).
- __التقليل من التعقيدات الإدارية وتسريع إنجاز الأعمال والمهام المختلفة.
- __إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله مع ما يحمله من مرونة في التعامل مع الوثائق و المقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة و نشر الوثائق لأكثر من جهة في اقل وقت ممكن و الاستفادة منها في أي وقت كان (فرطاس ،2016، ص316).

المبحث الثاني: واقع الرقمنة الإدارية

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة الإدارية

أولاً: مفهوم الرقمنة

الرقمنة هي عملية استنساخ تمكن من تحويل شيء مادي إلى سلسلة من الأرقام بغرض تمثيله في ملفات مقروءة بواسطة الحاسب، وهي كل عملية يتم بموجبها تحويل المعطيات إلى رموز ثنائية مفهوم من طرف الحاسب باستخدام آلات المسح، وعموماً يمكن القول أن الرقمنة هي عملية تحويل أي شيء من الشكل المادي التناظري إلى شكل لا مادي (حسيان، ص 38).

كما عرفت موسوعة مصطلحات المكتبات و المعلومات و الحاسبات الرقمنة على أنها عملية خلق صورة تمثل الوثيقة أو الصورة الأصلية عن طريق تحويل الضوء المنعكس أو المنبعث منها إلى إشارات رقمية يمكن تخزينها أو بثها و إدارة تكوينها للعرض على الشاشة كصورة إلكترونية .

و يقدم م دوو. ج هودجز doug hodes مفهوم آخر تم تبيينه من جانب المكتبة الوطنية الكندية و يعتبر فيه الرقمنة إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل مقالات ، الدوريات و الكتب و المخطوطات و غيرها إلى شكل رقمي (احمد قسم ، 2009، ص 11).

فهي تقنية حديثة لمعالجة المعلومات حيث يتم تحويل البيانات إلى إشارات رقمية عن طريق استقطابها من طرف جهاز محول الذي يصل على ترجمتها الى بيانات رقمية عن طريق النظام الثنائي و بصورة دقيقة (الحمزة ، ص 21).

و بالتالي فان رقمنة الوثائق أو الأرشيفات هي إعادة إنتاج وثيقة توجد مسبقا على حامل و رقمي أو غيره (فيلم مصغرات فيلمية) عن طريق تسجيل صورة كل جزء من الوثيقة في صورة متتالية مزدوجة مكون (0،1) بواسطة قيمة مساوية في نظام الترميز المختار ، الحرف أ الحرف ب نقطة سوداء، نقطة بيضاء، مجموعة من النقاط المتتالية بلون واحد يفترض فيها أن يحترم مضمون وشكل الوثيقة المرقمنة ما تقوله، ما تبينه (خثير ، 2007، 2008، ص 57).

ثانياً: مفهوم الإدارة

يعني في أوسع معانيه بالنسبة لعالم الإدارة سايمون أي نوع من التعاون بين فردين أو أكثر بهدف القيام بعمل ما يصعب على فرد واحد القيام به فالإدارة تتعلق إذن بإمكانية التعاون بين أفراد الجنس البشري على تحقيق هدف أو أهداف محددة. (خشيم ، 2002، ص 28)

كما يعرفها جلوف: بأنها القوة المفكرة التي تحلل وتصف وتخطط وتحفز وتقيم وتراقب الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية اللازمة لتحقيق هدف محدد معروف.

ويعرفها قاموس اكسفورد بأنها - تسيير الأمور من خلال العاملين بكفاءة وفاعلية للوصول إلى غايات معينة فالإدارة هي عملية تجميع الموارد المادية والبشرية والمالية من اجل تحقيق الأهداف المشتركة للمنظمة والعاملين فيها وحفظ التوازن بين الأهداف للوصول إلى الغايات بكفاءة وفاعلية (احمد، ص24).

المطلب الثاني: أسباب التحول إلى الرقمنة الإدارية

إن التحول إلى الرقمنة الإدارية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الرقمنة الإدارية و يمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الالكتروني في النقاط التالية:

__ الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.

__القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم التوازن في التطبيق.

__ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة

__صعوبة توفير البيانات على مستوى المؤسسة (رأفت ، ص05)

__ازدياد التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به.

__ التحولات الديمقراطية وما صاحبها من متغيرات وتوقعات شعبية (غوانمة ، مقابلة ، 2018، ص 23).

__تطور الاتصالات .مرت الاتصالات الالكترونية بطفرة هائلة جعلت كل ما تحتاج إليه الإدارة الحكومية في متناول اليد بتكلفة بسيطة و جهد أقل ، بعد أن كان يحتاج في الماضي إلى إنفاق الكثير من المال و الوقت و الجهد لإرسال المعلومات و تنفيذها (الحسن ، 2009، ص23).

__تزايد تطلعات وضغط المواطنين على الإدارة للحصول على خدمات أفضل وأسرع خاصة في ظل انتشار وعي كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومة ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي والإداري على السواء.

__ المطالبة بالكفاءة في تقديم خدمات عامة ومنتطورة (مختار، 2007 ص12)

__ ظهور حركات الإصلاح والتطوير مثل إدارة الجودة الشاملة

__ تعاظم دور شبكات المعلومات والذي أدى إلى ترسيخ قيم جديدة مثل الشفافية والمساءلة والمراجعة والمشاركة.

زيادة التوجهات العالمية نحو الانفتاح و الترابط و التكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة (ايت مهدي، المرجع السابق ، ص30)

المطلب الثالث: ملامح التحول للرقمنة الإدارية

لقد أدى التطور السريع للتقنية إلى بروز نموذج إداري جديد، فرضه التنافس والتحدي المتزايد أمام النظم الإدارية البيروقراطية، لتحسين مستوى أعمالها و جودة خدماتها، فكان لابد من توجه اهتمام الحكومات نحو تحقيق شفافية التعامل الإداري و كذا تعميق استخدام تكنولوجيا الاتصالات لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية دور في محاولة تطبيق ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية وإدارة الحكومة الالكترونية أو الإدارة الالكترونية (عاشور ،ص11)

فالإدارة الالكترونية تقدم وجهها مغايرا للإدارة التقليدية نظرا لسلاسة أدائها وإيقاعها السريع فكان أن أصبحت أداة فاعلة في أيدي الدول التي بادرت إلى تطبيقها في دوائرها الإدارية ومشروعاً تتطلع إليه الدول التي لم تحظ بالانتقال إليها أو تلك التي طبقتها جزئياً في بعض أنشطتها الإدارية دون أن تبلغ الدرجة الكافية لوصف معاملاتها بالالكترونية (بتوجي، ص203)

المطلب الرابع: التحديات التي تواجه الرقمنة الادارية

هناك العديد من المعوقات التي تصعب تطبيق الرقمنة الإدارية في المؤسسات منها.

المعوقات التقنية والتكنولوجية والمتمثلة في ضعف البنية التحتية وضعف الإنفاق على البحوث والتطوير بالإضافة إلى عدم ضمان توفير متطلبات الرقمنة الإدارية عند كل مستقبلي الخدمة نتيجة ضعف الوعي الالكتروني أو نتيجة ارتفاع تكلفة الحصول عليها بالإضافة إلى عدم كفاية خطوط الاتصال وبطء شبكة الانترنت (بوادي، بوشنافة،2018،ص290).

المعوقات التنظيمية والإدارية والمتمثلة في:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الرقمنة الإدارية
- عدم القيام بالتغييرات المطلوبة لإدخال الرقمنة الإدارية.(الطائش،2016،ص29)
- التحول من العمل اليدوي التقليدي الى العمل الالكتروني سوف يدعم الاهتمام بالسرية من قبل الموظفين والخوف من التغيير من قبل المسؤولين.(شواي،2016،ص95).
- التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير
- الرؤية الضبابية للرقمنة الإدارية وعدم استيعاب أهدافها(احمد،ص74).

المعوقات البشرية

- التناقض بين حاجات الفرد ورغباتهم
- عدم وجود التخطيط لتطوير الموارد البشرية
- مشاكل الفقر المعلوماتي والمعرفي
- ضعف الإقبال على استخدام طرق التدريب المتاحة لتحسين الأداء للموارد البشرية. (الطائش، المرجع السابق، ص32).
- قلة الكفاءات البشرية اللازمة لاستخدام التقنيات (شواي، ص95).

المعوقات التشريعية

- صعوبة الملاحقة القانونية لمخترقي المعلومات ومزوريها وطول إثبات تورطهم (بوادي، بوشنافة ، ص291)
- صعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تتناسب والعمل الرقمي مما يتطلب جهد ووقت طويل (بن السبتي ، سعدي، 2016).

المعوقات المالية

- قلة الموارد المالية وضعف السيولة النقدية
- ضعف الحوافز المادية المتاحة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحدد فيها أوجه الإنفاق
- ارتفاع تكاليف توفير البنية التحتية من شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية وإنشاء المواقع وربط الشبكات (عثمان، المرجع السابق، ص33).
- الاستثمار في مجال تقنية المعلومات مكلف جدا ويتطلب صيانة متواصلة وهذا يعني أن معظم الدول النامية تعجز في تخصيص ميزانياتها بهذا الحجم. (بوادي، بوشنافة، ص291).
- قلة المخصصات المالية الموجهة لعمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق المشاريع الرقمية (بن السبتي، سعدي، 2016).

المعوقات الأمنية والاجتماعية

- تتطلب الرقمنة الإدارية فسخ المجال لتبادل المعلومات والحصول عليها فور طلبها إلا أن هناك مشاكل تصعب ذلك منها الاختراق. ويعتبر الهجوم على المواقع و اختراقها على شبكة الانترنت (محمد الجنيهي، 2006، ص26).
- الفيروسات. وهي عبارة عن برنامج له أهداف تدميرية تهدف إلى إحداث إضرار جسيمة بنظام الحاسب سواء البرامج أو المادية. (صادق، الفتال، 2008، ص67).

التجسس الإلكتروني. بعد ثورة المعلومات والتقنيات التي اجتاحت العالم، قلصت دول العالم خاصة المتطورة منها اعتمادها على العنصر البشري على الرغم من أهميته وألويته في كثير من المجالات لصالح التقنية، والتجسس إحدى هذه المجالات ومن الطبيعي انه عندما تعتمد الدول على نظام الإدارة الإلكترونية فستحول أرشيفها إلى أرشيف الكتروني وهو ما يعرضه لمخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق وكشفها و نقلها وحتى إتلافها سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات و حتى الدول. (المير،ص43)

المطلب الخامس: عوامل نجاح الرقمنة الإدارية

انه على المسؤولين في المؤسسات والمنشآت الحكومية أو الأهلية الذين يرغبون في التحول إلى الرقمنة الإدارية أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المؤسسة أهمها تحقيق التوثيق الإلكتروني للمعاملات الإدارية المختلفة وإلغاء الأرشيف الورقي المعرض للتلف والتزوير ووضوح الرؤية الإستراتيجية والاستيعاب الشامل لمفهوم الرقمنة الإدارية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل وتطوير التطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها وفهم أهدافها مع التشديد على تدوينها وتصنيفها (بوزوالغ، بن عزوز، 2018، ص14)

تحسين مستوى أداء الخدمات

التقليل من التعقيدات الإدارية

تخفيض التكاليف

تحقيق مبدأ الشفافية الإدارية (غوانمة، مقابلة، المرجع السابق، ص4)

التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه

تأمين سرية المعلومات للمستخدمين

الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء

التحديث المستمر لتقنية المعلومات للمستخدمين (احمد، ص71)

المطلب السادس: الانتقادات الموجهة للرقمنة الإدارية

لقد وجهت العديد من الانتقادات التي تؤدي إلى إحداث خلل وتعرقل العمل الإداري منها

انقطاع التيار الكهربائي أو توقف البطاريات الاحتياطية المساندة

رداءة البرمجيات المطورة، أو ضعف الصيانة البرمجية

التكلفة الباهضة التي لا تتحملها معظم الدول والمؤسسات

ضعف تغطية الانترنت وجودتها في العديد من الدول وتذبذبها من منطقة إلى أخرى (بوادي، بوشنافة، ص291)

المبحث الثالث: نشأة وتطور العلاقات العامة

المطلب الأول: مفهوم العلاقات العامة

منذ ظهور العلاقات العامة وهي محور للكثير من الجدل والنقاش حول حقيقة دورها وأهميته ومدى تأثيرها على نشاطات المؤسسات المختلفة و لذلك اختلف المنظرون في تحديد تعريف واضح و محدد للعلاقات العامة ففريق يعرفها على أساس ما ينبغي أن تكون عليه و فريق يخضعها لوجهة نظره التي تكشف عن خبرته الشخصية ويمكن أن نلقي الضوء على عدد من التعريفات التي تناولت العلاقات العامة على النحو الآتي:

● **العلاقات العامة كوظيفة:** فقد عرفتها جمعية العلاقات العامة بأنها وظيفة الإدارة المستمرة والمخططة التي تسعى بها المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة لكسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير من خلال قياس اتجاه الرأي العام لضمان توافقه قدر الإمكان مع سياستها و أنشطتها و تحقيق المزيد من التعاون الخلاق والأداء الفعال للمصالح المشتركة باستخدام الشامل المخطط (عجوة، 2003، ص 188).

العلاقات العامة كفن وعلم: وذلك ما أشار إليه التعريف الذي تم الاتفاق عليه في اجتماع مدينة مكسيكو عام 1978 م بان ممارسة العلاقات العامة هي فن وعلم اجتماع لتحليل الاتجاهات وتوقع نتائجها ونصح وإرشاد قادة المنظمات وتطبيق برامج تنفيذية مخططة والتي سوف تخدم كلا من المنظمة والمصلحة العامة (هتيمي، ص12) كما عرفها إبراهيم إمام بأنها: العلم الذي يدرس سلوك الأفراد والجماعات دراسة علمية موضوعية بغية تنظيم العلاقات الإنسانية على أسس من التعاون والمحبة والوعي (حجاب، 2007، ص 32).

● **العلاقات العامة كجهود:** هي الجهود التي تسعى من خلالها المؤسسة لبناء صورة ذهنية جيدة للمنشأة مع الحفاظ عليها لتحقيق التفاهم والعلاقات المتبادلة بين المنظمة وجماهيرها (حسني، 2015، ص 11). كما يعرفها المعهد البريطاني بأنها الجهود المقصودة والمخططة والمستمرة لإقامة واستمرار الفهم المتبادل بين أي منظمة وجماهيرها (عجوة، ص 188)

ويعرفها محمد منير حجاب بأنها الجهود الإدارية الخلاقة والمخططة والمدروسة والمستمرة والهادفة والموجهة لبناء علاقات سليمة وجدية قائمة على أساس التفاعل والإقناع والاتصال المتبادل بين مؤسسة ما وجمهورها لتحقيق أهداف ومصالح الأطراف المعنية ولتحقيق الانسجام الاجتماعي والبيئي بينهما عن طريق النشاط الداخلي القائم على النقد الذاتي لتصحيح الأوضاع والنشاط الخارجي الذي يستغل جميع وسائل النشر المتاحة لنشر الحقائق والأفكار والمعلومات و شرحها وتفسيرها وتطبيق كافة الأساليب المؤدية لذلك بواسطة أفراد مؤهلين لممارسة أنشطتها المختلفة (حجاب، ص 36).

● **العلاقات العامة كمنشأة:** إذ تعرفها الجمعية الأمريكية للعلاقات العامة بأنها نشاط أي هيئة أو حكومة يعمل على تدعيم العلاقات الجيدة بين الهيئة والجماهير عن طريق الاتصال والإعلام (هتيمي، المرجع السابق، ص 12).

المطلب الثاني: نشأة العلاقات العامة .

يمكن تقسيم التطور التاريخي للعلاقات العامة إلى العلاقات العامة القديمة أي في العصور الأولى لحياة الإنسان حيث كانت القبائل البدائية تحتاج إلى الإعلام من اجل حماية مصالحها و المحافظة على بقائها كما كانت القبيلة بحاجة إلى إيجاد رابطة من التعاون و التفاهم بين أفرادها فكان التواصل يتم عن طريق الحفلات و المناسبات الاجتماعية (البحني ، ، ص14).

و لعب الشعر في الحضارة العربية دور المدافع لأمجاد القبيلة و المهاجم للقبائل المعادية . و قد سخر للترويج للسلطة و إظهار قوتها و بهذا فقد كان يمثل وسيلة إرسال آراء و اتجاهات السلطة إلى الجمهور لأجل تحريك مشاعره ضد الخصوم و كانت المساجد في العصور الإسلامية بمثابة منتديات ثقافية و إذاعات لبث التوجهات السياسية (حسن عواد، 2010 ، ص212).

و قد كان أول من استخدم مصطلح العلاقات العامة بمعناه الحديث اثر محاضرة ألقاها محامي في نيويورك يدعى - "درومان ايتوزن" في كلية الحقوق "جامعة بيل " في بداية عام 1882 كان موضوعها "العلاقات العامة و واجبات المهنة القانونية و في عام 1908 استخدم "تيو دورفيل" رئيس شركة التلغراف و التلغراف الأمريكية هذه العبارة أول مرة على رأس تقرير الشركة ذاك العام (ياسين مسيلي، 2008-2009 ص67).

ثم جاء بعد ذلك "ايفيلي" الذي لقب بأبو العلاقات العامة حيث انه وضع كثيرا من مبادئها و كان من رواد العلاقات العامة أيضا "ادوارد بيرنيز" الذي كان اول من استخدم عبارة مستشار العلاقات العامة "كما أسس "جون هيل " اكبر وكالة علمية للعلاقات العامة ثم جاء "ارثر بيغ" الذي أرسى قواعد العلاقات العامة في شركة التلغراف و التلغراف الأمريكية (عبد المجيد ،، ص13).

ثم عرفت العلاقات العامة بعد نهاية الحرب العالمية الثانية تطور مستمر و ملحوظا سواء في أمريكا الشمالية أو في أوروبا أو في بقية العالم إذ أصبح في كل مؤسسة و في كل إدارة مصلحة متخصصة في مجال " العلاقات العامة "أو "الإعلام" أو "الاتصال" و قد بدأ هذا القطاع الحيوي في الظهور بفرنسا أوائل سنة 1946 بفضل "جون شوبين" من شركة "اوسو" وفي نفس السنة بدأت هولندا تستفيد من خدمات هذا القطاع الذي بدأ يبرز في بريطانيا سنة 1942 و النرويج سنة 1949 أما في إيطاليا و بلجيكا و السويد و فنلندا سنة 1950 في ألمانيا تأسست الجمعية الرسمية لرجال الاتصال و العلاقات العامة سنة 1958 و في الفترة الفاصلة بين 1950 و 1955 بدأت العلاقات العامة في الظهور في كل من أمريكا الوسطى و استراليا و اليابان.

أما اليوم فإننا نلاحظ أن العلاقات العامة قد أدرجت في مجموعة أكثر شمولا و عموما و تطلق عليها "الاتصال" و هو ما يمثل كل تقنيات الدراسة و البحث و الإعلام بما فيه الإعلانات " و مجال الاتصال "يعتمد على الأفكار

الأساسية التي تمر بموجبها إنشاء "العلاقات العامة" وما كان في السابق يمار بصفة عضوية أصبح اليوم خاضعا للدراسة والتحليل العلمي (شومالي و هويسمان . ت. العسلي، 1994، ص10-12)

المطلب الثالث : وظائف العلاقات العامة

يقصد بوظائف العلاقات العامة عملية تحويل الأهداف إلى مجموعة من الأنشطة العملية التي تمارسها العلاقات العامة خلال العام وتثبت البحوث العلمية حقيقتين هامتين وهما :

- ✓ اختلاف وظائف العلاقات العامة من منظمة لأخرى حتى لو كانت المنظمتان متماثلتان في النشاط والحجم.
- ✓ إن هناك عادة اختلاف بين الوظائف المحددة رسميا لأفراد العلاقات العامة في وصف الوظائف وبين الوظائف التي يمارسونها بالفعل.

والخلاصة أن مدير العلاقات العامة مسؤول عن تحويل الأهداف التي حددها لإدارته إلى أنشطة تمارس يوميا بكفاءة وفاعلية (حمدي ، ص35).

حيث يرى ايمانويل جولد برج وهو من أشهر مستشاري العلاقات العامة في العالم أن مهمة العلاقات العامة تتلخص فيما يلي :

- 1- تقديم النصح والمشورة للإدارة العليا .
- 2- إدارة الصراع بين الفئات الجماهيرية المختلفة .
- 3- القيام بمسوح الاتجاهات وقياس الرأي العام .
- 4- تحسن العلاقة بالمجتمع المحلي .
- 5- الحفاظ على توازن العلاقات داخل وخارج التنظيم.
- 6- وضع أفضل الخطط والاستراتيجيات لمواجهة الطوارئ والأزمات .
- 7- تصميم أفضل البرامج الاتصالية والوقوف على احدث ما توصلت إليه تكنولوجيا الاتصال(شدوان،2016،ص49).

بالإضافة إلى :

- تعريف الجمهور بالمنظمة .
- شرح السلعة أو الخدمة التي تنتجها بلغة سهلة وبسيطة بغية اهتمام الجمهور بها
- شرح سياسة المنظمة للجمهور وشرح أي تعديل أو تغيير فيها.

- التأكيد من أن جميع الأخبار التي تنشر على الجمهور صحيحة وسليمة من حيث الشكل والموضوع.

- حماية المنشأة من أي هجوم قد يقع عليها نتيجة نشر أخبار كاذبة أو غير صحيحة عنها (حمدي، ص36).

كما صنف مجموعة من الباحثين في مجال الاتصال وظائف العلاقات العامة كما يلي :

1_ وظيفة البحث : تتمثل هذه الوظيفة في كافة الجهود المتعلقة بمعرفة اتجاهات و آراء الجمهور حول ممارسة العلاقات العامة سواء كان فرداً أو مؤسسة .

2_ وظيفة التخطيط : تعد أهم الوظائف لأنها معنية بوضع التصور المتكامل لأنشطة العلاقات العامة و برامجها و تحديد الأهداف المرجوة من تلك البرامج و الأنشطة مع اقتراح الأدوات و الوسائل لتنفيذها (فقير عمر، 2013، ص27، 28).

3_ وظيفة التنسيق : تعمل العلاقات العامة على التنسيق بين الإدارات المختلفة لتحقيق التفاهم بين بعضها البعض كما تعمل كحلقة اتصال و أداة تنسيق بين الموظفين و الشخصيات المختلفة (حسني ، المرجع السابق ، ص28).

4_ وظيفة التقييم : يعرف على انه مقارنة الأداء الفعلي بالخطة الموضوعية للتأكد من مطابقتها و يقسم إلى :

4_1_ التقييم السابق على تنفيذ البرامج : يهدف إلى كشف الأخطاء قبل وقوعها لتحقيق النتائج المقصودة.

4_2_ التقييم المتزامن أو المرحلي : يتزامن مع تنفيذ البرامج و يعمل على اكتشاف الأخطاء و معالجتها ساعة حدوثها.

4_3_ التقييم البعدي و النهائي بعد انتهاء برنامج العلاقات العامة و متابعة مدى النجاح المتحقق و مدى مطابقتها للخطة الموضوعية (صالح ، ص 24، 25).

5_ وظيفة الاتصال: و نعني به الاتصال بالجماهير المستهدفة و تحديد الوسائل الإعلامية المختلفة و المناسبة لكل جمهور (حسين عواد، ص 221).

المطلب الرابع: دوافع الاهتمام بدراسة العلاقات العامة.

ظهور الأنظمة الاقتصادية: أطلق عصر النهضة و الإصلاح الديني في أوروبا حرية العقل الإنساني في البحث و المناقشة و بداية عصر جديد يحترم إرادة الإنسان و حقه في التعبير عن رأيه و بدأ الرأي العام يلعب دوره الحاسم في قيام الحكومات أو إسقاطها و أدى ذلك إلى اهتمام الحكومات بالتأثير في الرأي العام من خلال وسائل الإعلام و

التنظيمات السياسية القائمة و أنشأت إدارات تحليل الرأي العام لمعرفة الآراء و معالجته القضايا و المشكلات المثارة لوضع ذلك في الاعتبار عند اتخاذ القرارات أو السياسات تجنبا للثورات و الأزمات و الاضطرابات (عجوة ، المرجع السابق ، ص3).

الثورة الصناعية و الإنتاج الكبير : حيث مهدت الثورة الصناعية في أوائل القرن التاسع عشر الفرصة لتطبيق مبادئ الإدارة العلمية ، و ذلك لما نتج عنها من تطور هائل في أدوات الإنتاج و أساليبه و ظهور مشاكل في العلاقات بين أصحاب العمل و العمال داخل هذه المصانع ، وصاحب هذا التطور تكوين نقابات العمال للدفاع عن مصالحهم اتجاه الإدارة العليا ، و من ثم زاد ضغط الرأي العام لإنصاف العمال و تلبية مطالبهم و لهذا أظهرت أهمية وجود حلقة اتصال بين الإدارة و العمال ، لشرح وجهة نظر المنظمة فيما يتعلق بإجراءاتها (محمد رحال . المرجع السابق. ص34).

التغيرات التي طرأت على المناخ التنظيمي : و يتمثل أهمها في الآتي :

- _ التطور التكنولوجي و انعكاساته على تعقد هيكل الصناعة .
- _ التطور في تقنيات وسائل الاتصال بالجمهير . و هو ما أدى إلى فتح مجالات واسعة في نقل المعلومات و الحقائق.
- _ زيادة الوعي لدى الجماهير المتعاملة مع منظمات الأعمال و هو ما أدى إلى الاهتمام بنوعية البيانات و المعلومات المقدمة من جانب المنظمات للجماهير (الحشر ، 2004 ، ص39).

المطلب الخامس : أهداف العلاقات العامة

تهدف العلاقات العامة إلى إقامة علاقات طيبة و زيادة فرص التفاهم المتبادل و التوافق و الانسجام بين المنظمة و أطراف التعامل الداخلي و الخارجي من خلال:

- _ نشر الوعي بين العاملين و تعريفهم بدورهم و أهمية هذه الأدوار في المنظمة .
- _ بناء الثقة بين المنظمة و الجمهور الداخلي .
- _ شرح و توضيح سياسات و خطط المنظمة و تحديد دور العاملين في انجاز هذه السياسات و تنمية روح التفاهم بين الإدارة و العاملين .
- _ الحفاظ على السمعة الطيبة للمنظمة و تدعيم صورتها الذهنية لدى جماهيرها من خلال التقديم الجيد للمنظمة .
- _ استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة و المناسبة للعمل بالمنظمة .
- _ توفير معلومات للإدارة عن الجماهير أو أطراف التعامل مع المنظمة (عواد ، ص219)
- _ تحقيق السمعة الطيبة للمؤسسة أو المنشأة و توضيح و تدعيم صورتها و مكانتها .

- ترويج المبيعات أو تنشيط الخدمات (محمد رحال ، المرجع السابق،ص54)
- نصح المؤسسة عند تحديد سياستها حتى تراعي اتجاهات الرأي العام بين الجماهير المتصلة بالمؤسسة و الاستعانة بالمعلومات المرتدة من تلك الجماهير في توقع مستوى نجاح تلك السياسات .
- استخدام الأساليب العلمية المتطورة في مجال العلاقات العامة و تطبيقها مثل :عمل الاستقصاءات و إتباع أسلوب المعاينة لاستطلاع الجمهور و تطبيق بحوث الرأي العام و ذلك بغرض المساعدة على تحقيق الأهداف التي حددتها الإدارة (بكار ، 2014_2015 ، ص85 ، 86).
- السعي لإشراك المؤسسة في خدمات الإصلاح الاجتماعي و ذلك بإسداء المساعدات المالية والأدبية المناسبة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر والسعي إلى المشاركة في المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع و ذلك عن طريق إنشاء المستشفيات ، مدارس ، مرافق ، نشر الوعي الصحي .
- الاهتمام بالمراسلات في المناسبات المختلفة و تقوية العلاقات المستمرة مع المجتمع المحيط لا سيما قادة الرأي و مداومة الحوار معهم و اطلاعهم على كل جديد (محمد رحال ، المرجع السابق ،ص54).
- تسعى العلاقات العامة إلى القيام بالأعمال المتنوعة التي تقوم بها الإدارات الأخرى و مساعدتها .
- تهدف العلاقات العامة إلى إقامة ودية مع المساهمين و هؤلاء ينحصر اهتمامهم في تأمين استثماراتهم و الوقوف على أحدث تطورات الإنتاج و المشروعات التوسعية و الأسواق الجديدة .
- تهتم العلاقات العامة بإنشاء الصلات الطيبة بين المستهلكين و المؤسسة و ذلك أن الترويج للمؤسسة يؤدي الى الترويج للسلع و لاشك أن المستهلك هو سيد السوق فمن اجل المستهلك تروج السلعة (كريمة ، 2004، 2005، ص37 ، 38).

المطلب السادس : أهمية العلاقات العامة .

- تزايد تدخل الدول في الحياة الاقتصادية و الاجتماعية مما يتطلب ضرورة تبني جمهورها للخطط التي تصنعها و القرارات التي تتخذها و تمس حياة المواطنين .
- اتساع و زيادة حجم الإنتاج و تعاظم النفقات مع وجود منافسة حادة هدفها جذب أكبر عدد من المستهلكين ، مما حدا بمؤسسات الأعمال استخدام كافة الوسائل مع ترويج و إعلان و إعلام .
- تعاظم قوى الرأي العام و انتشار الديمقراطية و ازدياد ثقافة الجمهور(حسني،ص18)
- أصبحت احد العوامل المهمة في زيادة تسويق او ترويج السلعة أو الخدمة التي تقدمها المنظمة للجمهور .
- تجاوزت العلاقات العامة اليوم مفهومها كوظيفة تعتمد عليها المنظمات المختلفة في تحقيق أهدافها إلى كونها سلوك يجب أن يلتزم به العاملين في المنظمة من أجل جودة المنتج أو الخدمة (حمدي، ص21).


- تتضح أهمية العلاقات العامة في المنظمة الخدمية ، و التي تقوم ببذل الجهود لإقامة علاقات جيدة و تكوين سمعة طيبة أمام جماهير المنظمة المتصلة بها لجذب و دعم تعاملها مع هذه المنظمات الخدمية .
- وفي المنظمة الحكومية تقوم على رضا الشعب ، و تستمد قدرتها على الاستمرارية في ممارسة سلطاتها على تأييده و رضاه ، من خلال مده بمختلف المعلومات و الحقائق مما تؤديه له مستخدمة في ذلك جميع وسائل الإعلام المتاحة و المعروفة تحت إشراف إدارة العلاقات العامة (عواد ، ص 224) .
- توضح بحوث العلاقات العامة للهيئات و التنظيمات و المؤسسات .الاتجاهات الحقيقية للجماهير و كذا احتياجاتهم و رغباتهم .
- تبسيط الحقائق المعقدة و المعلومات المتخصصة ، و شرحها و تفسيرها للجمهور (نبائس ، 2007_ 2008 ص 44) .

خاتمة الفصل

من خلال دراستنا السابقة للإطار النظري توصلنا في نهاية الأمر الى ان مفهوم الرقمنة الادارية مفهوم غير واضح، وهذا نتيجة لحدائته فعل الرغم من المفاهيم المقدمة لها الا اننا وجدنا بانه لا يمكن اعطاه تعريفا دقيقا نهائيا، ولقد اجتمعت التعاريف في نقطة واحدة وهي ان رقمنة الادارة هي تنفيذ كامل المعاملات والخدمات المقدمة بواسطة الحاسوب والانترنت.

الرقمنة الادارية احدثت انقلابا في حفظ الارصدة الارشيفية باستعمال التكنولوجيا الحديثة من اجل حفظ الوثائق. هناك توافقات كثيرة بين الرقمنة الادارية والادارة الالكترونية حيث يؤكد البعض على انها نفسها. الممارسة السليمة للعلاقات العامة تتطلب اداء اربعة وظائف رئيسية تتسم باتكامل والاستمرار و هي الاساس الجيد لبرنامج العلاقات العامة.

العلاقات العامة اهمية بالغة في التعريف بصورة المؤسسة و علامتها التجارية و السعي الى تحسين هاته الصورة بافضل الطرق و الوسائل.



الفصل الثالث

الإطار التطبيقي

تمهيد :

تجسيد للمفاهيم التي إليها في الفصل السابق اخترت التربص بجامعة المسيلة كونها من المؤسسات المستخدمة لهذه التقنية الحديثة وسنحاول في هذه الاطار الاجابة على الإشكالية الدراسة والتعرف على دور الرقمنة الإدارية في تطوير العلاقات العامة داخل الجامعة، والتي تهدف من خلالها الى عصنة الخدمات المقدمة، والتماشى مع التحولات والاستفادة من التطورات التكنولوجيا للمعلومات والاتصال.

البحث الأول : التعريف بجامعة محمد بوضياف -جامعة المسيلة-

حسب القاموس "MERRIAM WELESTER" تعتبر الجامعة مؤسسة عالية غرضها التدريس والبحث ومنح شهادات أكاديمية خاصة لمن يرتادونها، إحدى هذه الشهادات للمتخرجين فيطور دراسات التدرج وعادة ما تسمى بشهادة الليسانس في حيث تمنح الجامعة شهادات عليا للباحثين في طور دراسات ما بعد التدرج والتي عادة ما تشمل شهادة الماجستير وشهادة الماجستير(عربي) ، 2016، ص249).

أنشأت جامعة محمد بو ضياف ولاية المسيلة في عام 1985 من خلال فتح معهد للتعليم العالي في الميكانيك، ثم في عام 1989 تم فتح معهد الهندسة المدنية ومعهد التقنيات الحضرية، وفي عام 1992 اصبح مركز جامعي، أما في عام 2001، اصبحت جامعة مع 4 كليات و23 قسم.

حاليا يوجد بالجامعة سبع كليات، معهدين وثلاثة وعشرون مخرنا للبحث معتمد من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وهي:

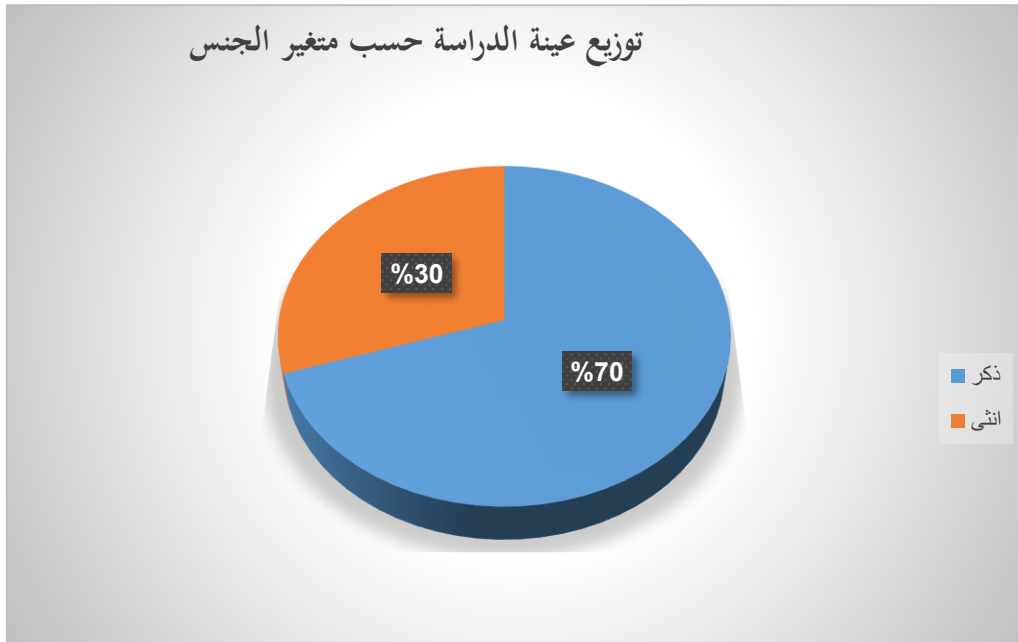
- ✓ كلية التكنولوجيا.
- ✓ كلية الرياضيات و الاعلام الي.
- ✓ كلية العلوم.
- ✓ كلية العلوم الاقتصادية.
- ✓ كلية الآداب واللغات.
- ✓ كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.
- ✓ كلية الحقوق.
- ✓ معهد الرياضة والتربية البدنية .
- ✓ معهد تسير التقنيات الحضرية.

المطلب الأول: التحليل الكمي والكيفي: محور بيانات خاصة بالمبحوث

الجدول رقم (01): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس .

النسبة	التكرار	
70	35	ذكر
30	15	انثى
100	50	المجموع

الشكل رقم (01): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس .

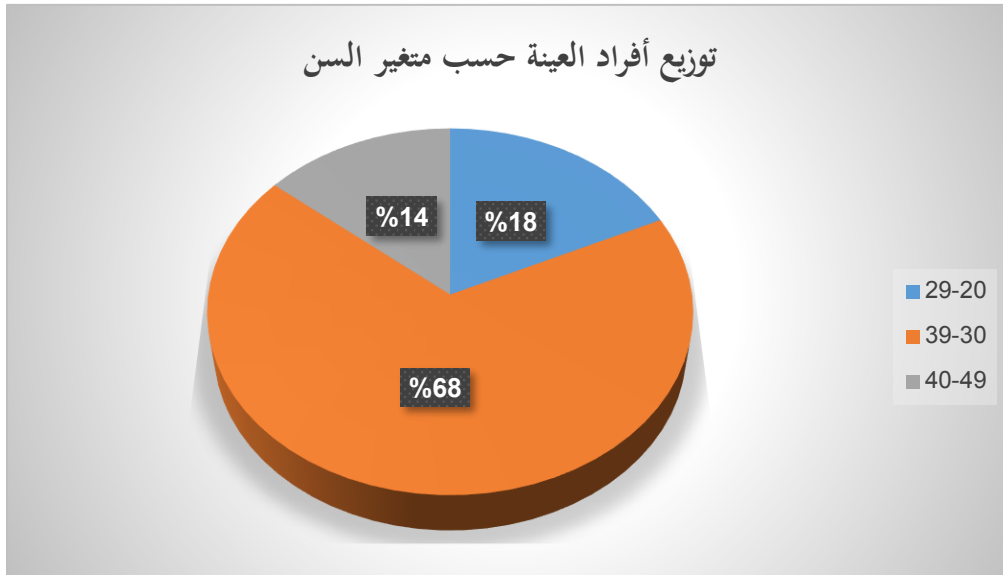


يثبت من خلال الجدول رقم (01) ان اغلبية فئة العينة من الذكور وهذا ما تمثلت نسبة 70% من المجموع الكليفي حيث ان فئة الاناث بنسبة 30% وهذا راجع الى ان اغلب المهندسين والتقنيين هم فئة الذكور التي تمثل الواقع الموجود في الجامعة .

الجدول رقم (02) : توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	
18	9	29-20
68	34	39-30
14	7	40-49
100	50	المجموع

الشكل رقم (02) : توزيع أفراد العينة حسب متغير السن :

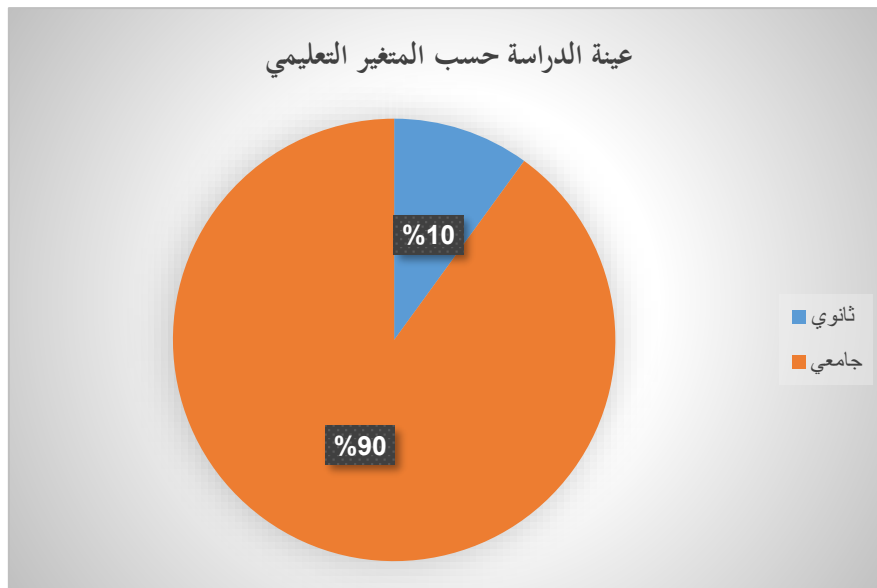


يتبين من خلال الجدول رقم (02): والذي يمثل توزيع العينة حسب متغير السن، بأن نسبة المستخدمين في جامعة المسيلة، والذين تتراوح أعمارهم من 30 الى 68 سنة قد تجاوزت نسب باقي، المراحل العمرية الاخرى، اذ بلغت نسبة 68%، بينما بلغت نسبة المستخدمين الذين تتراوح أعمارهم من 29 الى 18% لتقل 14% فيما يخص المستخدمين الذين تتراوح اعمارهم من 40 الى 49 سنة لتتعدم النسبة عند الذين فاقت اعمارهم 50 سنة، وذلك راجع الى ان الفئة العمرية من 20 الى 29 ومن 30 الى 39 سنة من الفئة الصغيرة في العمر والتي بإمكانها تقديم خدمات افضل للجامعة باعتبار ان موضوع الرقمنة حديثة ويتطلب فئة واعية بطبيعة الموضوع، اما انعدام النسبة لمن فاقت اعمارهم 55 سنة ، فهذا راجع لمسألة التقاعد المبكر، فعدد من الموظفين يطالبون بالتقاعد لمجرد وصولهم 50 سنة او يتجاوزون الخمسين سنة بفترة قليلة.

الجدول رقم (03): عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرارات	
10	5	ثانوي
90	45	جامعي
100	50	المجموع

الشكل رقم (03): عينة الدراسة حسب المتغير التعليمي.

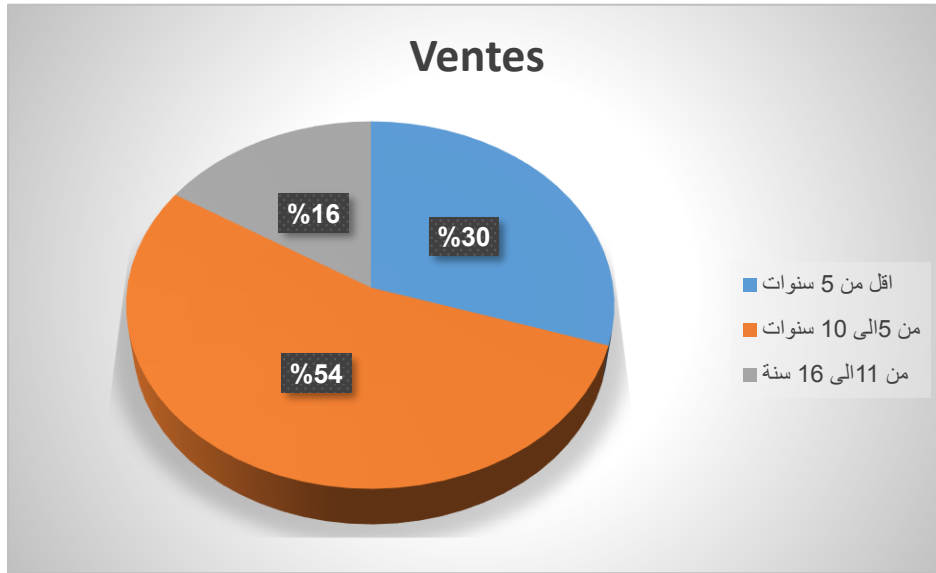


يبين من خلال الجدول (03) : أن اغلب افراد العينة لديهم مستوى جامعي بنسبة 90% كما نلاحظ ان نسبة المستخدمين لمستوى ثانوي وهي 5% وعليه نستنتج ان اغلبية المستخدمين في جامعة المسيلة يحملون شهادات جامعية والتي تؤهلهم بدرجة علمية كافية للعمل داخل الجامعة لأن التكوين الجامعي وحمل شهادة من مؤسسة جامعية من متطلبات نشغل منصب إطار في الادارة .

الجدول رقم (04) رقم: توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الأقدمية في العمل .

النسبة	التكرارات	
30	15	اقل من 5 سنوات
54	27	من 5 الى 10 سنوات
16	8	من 11 الى 16 سنة
100	50	المجموع

الشكل رقم (04) رقم: توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الأقدمية في العمل .



يتبين من خلال الجدول رقم (04): والذي يمثل توزيع العينة حسب متغير الاقدمية في العمل بأن نسبة الاقدمية في العمل من 5 الى 10 سنوات والتي قدرت بـ 54% فقد تجاوزت باقي النسب الاخرى حيث قدرت نسبة الاقدمية اقل من 5 سنوات بـ 30% تليها نسبة الاقدمية من 11 الى 16 سنة بـ 16% والسبب راجع لطبيعة مناصب افراد العينة المبحوثة إذ ينتمي اغلبهم الى فئة المهندسين والتقنيين وطبيعة موضوع البحث ونظر لحدائته فهو يتطلب فئة مؤهلة وجديدة حديثة بجدائته للعمل به.

المطلب الثاني: التحليل الكمي والكيفي: محور التحول من الإدارة التقليدية إلى الرقمنة الإدارية

نسعى من وراء اختيارنا لهذا المحور إلى معرفة الأسباب ومظاهر التحول من الإدارة التقليدية إلى الرقمنة الإدارية وسنقوم بعرض تحليل المبحوثين لما تضمنت فقرات المحور.

الجدول رقم (05): التحول من الإدارة التقليدية إلى الرقمنة الإدارية.

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	غير موافق	محايد	موافق	عملية تنمية الموارد البشرية
			العدد	العدد	العدد	
			%	%	%	
موافق	0.133	1.10	01	03	46	انت مع الرقمنة الإدارية
			2.0	6.0	92.0	
موافق	0.467	1.32	6	4	40	تعتقد أن الرقمنة الإدارية سهلت في اجراءات الادارية
			12	8	80	
موافق	0.157	1.08	2	0	48	الرقمنة الإدارية نجحت في تطوير الاتصال داخل الجامعة
			4.0	0	96.0	
موافق	0.474	1.34	6	5	39	سبب التحول من الإدارة التقليدية إلى الرقمنة الإدارية هو الحصول على خدمة أسهل
			12.0	10.0	78.0	
موافق	0.189	1.12	2	2	46	تمتاز الرقمنة الإدارية بالسرعة في الأداء
			4.0	4.0	92.0	
موافق	0.257	1.22	2	7	41	تقوم الرقمنة الإدارية بفتح قنوات الاتصال تفاعلية بين المؤسسة واجهزتها الداخلية
			4.0	14.0	82.0	
موافق	0.116	1.08	1	2	47	تسعى الرقمنة الإدارية لتقديم خدمات تتسم بالجودة والكفاءة والفاعلية
			2.0	4.0	94.0	
موافق	0.092	1.10	0	5	45	التوجه نحو الرقمنة الإدارية للحصول على نتائج أكثر دقة
			0	10.0	90.0	

موافق	3.363	1.38	3	13	34	تعمل الرقمنة على خلق عملية تفاعل بين المؤسسة وجمهورها الخارجي
			6.0	26.0	68.0	
موافق	0.196	1.26	0	13	37	الرقمنة الادارية تعمل على تقريب المكان وتخفيض عامل الزمن بين الموظف والجمهور
			0	26.0	74.0	
محايد	0.582	2.30	24	17	9	التحول الى الرقمنة الادارية نتيجة فشل الادارة التقليدية
			18.0	34.0	18.0	
موافق	0.046	1.3	الدرجة الكلية للمحور			

تبين لنا نتائج الجدول رقم (05): اتجاه اجابات افراد العينة في اسباب ومظاهر التحول من الادارة التقليدية الى الرقمنة الادارية لدى الموظفين بجامعة المسيلة محل الدراسة من مهندسين وتقنيين واداريين ولقد جاءت الاجابة على العبارة من طرف العينة كالتالي:

- 1) أنت مع الرقمنة الادارية: والتي كانت بالإجابة عليها من قبل افراد العينة موافق بنسبة 92% من عدد الاجمالي للموظفين، مما يمكن تفسيره ان غالبية المستخدمين هم موافقون على التحول من الادارة التقليدية الى الرقمنة الادارية مما يجعلهم يساهمون في تطبيقها ودعمها وتبنيها بشكل فعال الى مستوى الجامعة محل الدراسة.
- 2) تعتقد أن الرقمنة الادارية سهلت في اجراءات الادارية: والتي كان اتجاه الاجابة عليها من قبل افراد موافق بنسبة 80% من عدد الاجمالي مما يدل على موافقة ان التحول نحو الرقمنة الادارية ادى الى تسهيل في عمليات الادارية من حيث سرعة في عملية التواصل.
- 3) الرقمنة الادارية نجحت في تطوير الاتصال داخل الجامعة: والتي كان اتجاه الاجابة عليها من قبل افراد العينة موافق بنسبة 96% من العدد الاجمالي للمستخدمين هذا ما يمكن تفسيره ان هناك عملية اتصال قوية وناجحة بين إدارة الجامعة وبين الكليات والاقسام.
- 4) سبب التحول من الادارة التقليدية الى الرقمنة الادارية هو الحصول على خدمة أسهل: والتي كان اتجاه الاجابة عليها من قبل افراد العينة موافق بنسبة 78% وبالتالي نجد ان الرقمنة الادارية سهلت الخدمات والاجراءات.
- 5) تمتاز الرقمنة الادارية بالسرعة في الاداء: والتي كان اتجاه الاجابة عليها من قبل افراد العينة بنسبة 92% وهذا ما يمكن تفسيره على ان المستخدمين لديهم اهتمام كبير نحو القيام واداء وظائفهم بسرعة.

6) تقوم الرقمنة الادارية بفتح قنوات الاتصال تفاعلية بين المؤسسة واجهزتها الداخلية: والتي كانت الاجابة عليها من قبل افراد العينة موافق بنسبة 82% من العدد الاجمال للمستخدمين، هذا ما يمكن تفسيره انه هنالك عملية تفاعل المستخدمين والاداريين من مختلف الكليات والاقسام وادارة الجامعة لخلق التفاهم والوقوف على امر واحد لا نجاح الجامعة.

7) تسعى الرقمنة الادارية لتقديم خدمات تتسم بالجودة والكفاءة والفاعلية: والتي كانت الاجابة عليها من قبل افراد العينة موافق بنسبة 94% من العدد الاجمال للمستخدمين بمعنى ان الجامعة في إطار استعمالها للرقمنة الادارية تطور الادارة التقليدية التي تعتمد على اسلوب بطيء ويستلزم جهد أكبر مما يؤدي الى ضعف الخدمات المقدمة وغياها في بعض الاحيان لتاتي بذلك الرقمنة الادارية لتصلح وتطور فيها فتقدم بذلك تتسم بالجودة والكفاءة و الفاعلية

8) التوجه نحو الرقمنة الإدارية للحصول على نتائج أكثر دقة: والتي كانت الاجابة عليها من قبل افراد العينة موافق بنسبة 68% من العدد الاجمالي للمستخدمين هذا ما يمكن تفسيره انه باعتبار أن الرقمنة الادارية تعتمد بشكل مباشر على الحاسوب قال البيانات والمعلومات المسجلة فيها تمتاز بالدقة وبالتالي تكون محفوظة وعدم تعرضها لأي اتلاف.

9) تعمل الرقمنة على خلق عملية تفاعل بين المؤسسة وجمهورها الخارجي: والتي كانت الاجابة عليها من قبل افراد العينة موافق بنسبة 68% من العدد الاجمال للعاملين: هذا ما يفسر ان هناك تواصل مع جمهور خارجي وهو وزارة التعليم العالي اضافة لعملية التفاعل مع الجمهور الداخلي.

10) الرقمنة الادارية تعمل على تقريب المكان وتخفيض عامل الزمن بين الموظف والجمهور: والتي كانت من قبل افراد العينة موافق بنسبة 74% من العدد الاجمالي للموظفين وهذا ما يمكن تفسيره على انه بعد ان كانت الادارة التقليدية على الاوراق وتتطلب وقت طويل للمراسلات اصبح يتم نقل المعلومات والبيانات بسرعة في ظل التكنولوجيا الحديثة واستعمال الرقمنة الادارية.

11) التحول الى الرقمنة الادارية نتيجة فشل الادارة التقليدية: والتي اختلفت الاجابة عليها من طرف العينة بين الفئات الثلاثة (موافق، محايد؟، غير موافق) ولكن اعلاهم نسبة محايد بـ34% هذه يدل على تحفظ المستخدمين حول الاجابة عن هذا السؤال وعدم الاقرار بفشل الادارة التقليدية بل أجزموا على أن الرقمنة الادارية جاءت كمنظور للإدارة التقليدية في حين عبرت فئة موافق بنسبة 18% على فشل الادارة التقليدية وذلك نظر البطيء الاجراءات و الاتصالات عن طريقها بالإضافة الى استخدام الحواسيب بدرجة كبيرة في

تقديم الخدمات والاستغناء على الاساليب الادارة التقليدية اما بالنسبة لفئة لا وافق المتمثلة في نسبة 18% اظهرت عدم ثقتها الكاملة في الوسائل الالكترونية والاعتماد على جانب التقليدي وتطويره . وانطلاقا من نتائج الجدول اعلاه يتضح لنا اجابات افراد العينة كانت ايجابية فيما يتعلق بأسباب ومظاهر التحول من الادارة التقليدية الى الرقمنة الادارية بجامعة المسيلة والتي كان اغلبها ان التحول يعود لأجل الحصول على خدمات أسهل وأدق وأفضل للجمهور وهذا ما يبرز وعيهم ورغبتهم في تبني مشروع الرقمنة الادارية.

المطلب الثالث : التحليل الكمي والكيفي: محور أثر الرقمنة الادارية على المستخدمين بالجامعة:

تسعى من وراء اختيارنا لهذا المحور الى التعرف على النتائج التي حققتها الرقمنة الادارية للمستخدمين سواء بالإيجاب او السلب بموافقتهم او رفضهم لما حققته من انجازات ان وجدت بالإضافة الى تقديم اسئلة غير مباشرة بمعنى مضمونها يعبر عن العلاقات العامة وما قدمته الرقمنة الادارية لها . وفي هذا الجدول سنقوم بعرض اجابات المبحوثين وقراءتها كميا و كيفيا :

جدول رقم 06 : اثر الرقمنة الادارية على المستخدمين بالجامعة .

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	غير موافق	محايد	موافق	عملية تنمية الموارد البشرية
			العدد	العدد	العدد	
			%	%	%	
موافق	0.578	1.44	8	6	36	انت راض عن إنجازات الرقمنة الإدارية
			16.0	12.0	72.0	
محايد	0.586	1.84	11	20	19	الرقمنة الإدارية تتدخل بصورة مباشر في النشاطات الإدارية ووظائفها الحيوية
			22.0	40.0	38.0	
محايد	0.679	1.88	14	16	20	تطبيق الرقمنة الإدارية و التعامل بها يماثل الدول المتقدمة
			28.0	32.0	40.0	
موافق	0.304	1.32	2	12	36	الرقمنة الإدارية تطبيق فعلي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الحقل الإداري
			4.0	24.0	72.0	
موافق	0.567	1.38	8	3	39	تحقق أسلوب إدارة بلا أوراق
			16.0	6.0	78.0	
موافق	0.400	1.26	5	3	42	تطبيق الرقمنة الإدارية أدى إلى سرعة الاستجابة
			10.0	6.0	84.0	
موافق	0.444	1.38	5	9	36	أدت الرقمنة الإدارية إلى رفع مستوى الأداء المهني
			10.0	18.0	72.0	
موافق	0.178	1.16	1	6	43	تساعد الرقمنة الإدارية في ضمان جودة تقديم الخدمات
			2.0	12.0	86.0	

محايد	0.582	1.70	9	17	24	تقلل الرقمنة الإدارية من وظائف العمل التي كانت تعتمد على أساليب الإدارة التقليدية
			18.0	34.0	48.0	
موافق	0.204	1.14	02	03	45	تطبيق الرقمنة الإدارية يساهم في تشكيل صورة ذهنية جيدة عن المؤسسة
			4.0	6.0	90.0	
موافق	0.344	1.32	3	10	37	تتدخل الرقمنة الإدارية في عملية اتخاذ القرارات الإدارية و دعمها عن طريق توفير المعلومات اللازمة بدقة و سرعة
			6.0	20.0	74.0	
موافق	0.353	1.438	الدرجة الكلية للمحور			

تبين لنا نتائج لجدول رقم (06) اتجاه اجابات افراد العينة لأثر الرقمنة الادارية على مستخدمي الرقمنة بالجامعة محل الدراسة ولقد جاءت الاجابة العبارات من طرف افراد العينة كالتالي :

- 1) انت راضي عن انجازات الرقمنة الادارية والتي كان اتجاه عليها من موافق بـ 72% وهذا يؤدي الى قبول الرقمنة بين اوساط المستخدمين لما حققته من انجازات .
- 2) الرقمنة الادارية تتدخل بصورة مباشرة في الانشطة الادارية ووظائفها الحيوية والتي اختلفت الاجابة عليها من طرف العينة بين الفئات الثلاثة (موافق، محايد، غير موافق) ولكن اعلاهم نسبة محايد بـ 40% هذا يدل على تحفظ البعض للإجابة عن هذا السؤال إضافة الى ان البعض الاخر لم يفهم من خلال تزويد الادارة بأنظمة تفرض نفسها عليها .
- 3) تطبيق الرقمنة الادارية والتعامل بها يماثل الدول المتقدمة والتي كان اتجاه الاجابة عليها من قبل افراد العينة موافق بـ 40% وهذا من خلال الإنجازات التي قامت بها منذ تطبيقها الى لأن كما كانت فئة محايد مقارنة لها بنسبة 32% وهذا راجع الى عدم تحقيق نفس الانجازات التي حققتها الدول المتقدمة من نظر للخصائص التي تتميز بها وهو تدفق الانترنت بشكل كبير مما يؤدي الى اختلافها الدول المتقدمة فكان التحفظ هنا من طرف المبحوثين لأسباب شخصية.

- 4) الرقمنة الادارية تطبيق وفعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي كان اتجاه الاجابة من قبل افراد العينة موافق 72 % وهذا يدل على ان الرقمنة الادارية تقنية جديدة مواكبة للتطورات التكنولوجية بشكل كبير نظرا للخصائص التي تتميز بها.
- 5) تتحقق اسلوب ادارة بلا اوراق والتي كانت الاجابة عليها من قبل افراد العينة موافق بنسبة 78% هذا ما يمكن تفسيره بتطبيق التكنولوجيا والاعتماد على الحواسيب والتكنولوجيا في تبادل المعلومات والاتصال وانخفاض معدل التعامل بالأوراق .
- 6) ادت الرقمنة الادارية ادى الى سرعة الاستجابة الى الطالبات والتي كانت الاجابة عليها موافق بنسبة 84% هذا يمكن ارجاعه الى مواقع الجامعة التي يمكن من خلال معرفة متطلبات الطلبة والاساتذة وبذلك سرعة الاستجابة الى هذه الطلبات.
- 7) ادت الرقمنة الادارية الى رفع مستوى المهني والتي كانت الاجابة عليها من قبل افراد العينة موافق بنسبة 72 % هذا ما يمكن تفسيره على ان الادارة التقليدية كانت تعتمد على مستوى محدود ويمكن الأغلبية ان ممارسة في حيث ان الرقمنة الادارية لا يمكن ممارستها الى من طرف متخصصين في المجال وبإمكانهم التعامل من الوسائل التكنولوجية الحديثة وحتى الذين ليس لديهم القدرة تخصص لهم دورات تدريبية لرفع مستواهم.
- 8) تساعد الرقمنة الادارية العاملين في ضمان جودة تقديم الخدمات والتي كانت الاجابة عليها من قبل افراد العينة بنسبة 86% والتي يمكن تفسيرها فيما يخص إطلاعات الجمهور الداخلي (طلبة، اساتذة، موظفين) والجمهور خارجي (مؤسسات اخرى) وما يرغبون في الحصول عليه فهنا تأتي الرقمنة الادارية لتدرس ما يبحث عنه الجمهور وهذا ما يسمى بدارسة الجمهور في العلاقات العامة نتيجة لهذه الدارسة يقوموا القائمين على الرقمنة بتقديم خدمات أجود
- 9) تقلل الرقمنة من وظائف العمل التي كانت تعتمد عليها اساليب الادارة التقليدية والتي اختلفت الاجابة عليها من طرف افراد العينة بين الفئات الثلاثة (موافق، محايد، غير موافق)
- 10) تطبيق الرقمنة الادارية يساهم في تشكيل صورة الذهنية جيدة عن المؤسسة والتي كان اتجاه الاجابة عليها من قبل افراد العينة فئة موافق 90 % وهذا ما يمكن ارجاعه الى ان الرقمنة الادارية تعمل العلاقات هذه الاخيرة التي تهدف الى الادارية فهذا سهل في التعريف بالمؤسسة وذكر ايجابياتها وخصائصها مما يؤدي الى تكوين صورة جيدة عنها لدى الجمهور الداخلي و الخارجي .

11 تتدخل الرقمنة الادارية في عملية اتخاذ القرارات الادارية ودعمها عن طريق عن طريق توفير المعلومات اللازمة بدقة وسرعة والتي كان اتجاه الاجابة عليها من قبل افراد العينة بنسبة 70 % وهذا يرجع الى قوة الرقمنة التي فرضت نفسها في كل الادارات باعتبارها تقنية حديثة مواكبة لتكنولوجيات المعلومات الاتصالات . وانطلاقا من نتائج الجدول اعلاه ينضح لنا ان اجابات افراد العينة كانت ايجابية فيها يتعلق باثر الرقمنة الادارية وان الجامعة حققت انجازات تطمع لها سهلت من سير عملها وتقديم خدمات تتسم بالجودة ورفع مستوى الاداء المهني واقامة تفاعل بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي مما يؤدي تكوين صورة جيدة عن الجامعة لدى جماهيرها.

تحليل نتائج المقابلة:

لقد تم اجراء مقابلة مع رئيس مصلحة الانخراط (مزاري الطيب) وتم اجراء المقابلة يومي الثلاثاء **30-04-2019** والاحد **05-05-2019** على الساعة **10** صباحا، ولقد وجهت له مجموعة من الاسئلة أجاب عنها. وكانت الاسئلة والى اجابات كالآتي :

1. متى تم ادخال الرقمنة الادارية في الجامعة المسيلة ؟

تم ادخال الرقمنة على مستوى الوزارة برقمنة البيداغوجيا في 2016 بمعنى بداية الموسم الجامعي 2016 تم الرقمنة جميع العمليات البيداغوجية بما فيها جامعة المسيلة . لكن الرقمنة في جامعة المسيلة تعود الى 2013 بحيث كانت مبادرة شخصية برقمنة بعض المصالح إلا أن مشروع الوزارة .

2. كيف تساهم الرقمنة الادارية في تطوير العمل الاداري ؟

كانت مساهمة الرقمنة في جامعة المسيلة على مجموعة من الاصعدة :

✓ سهولة التبادل والمراسلات الادارية .

✓ اختصار الوقت للمراسلات مع الوزارة .

✓ تسهيل بعض العمليات البيداغوجية بالنسبة الطالب (التسجيل الالكتروني، التحويلات الإلكترونية، المحاضر

على مستوى موقع الجامعة) .

3. هل هناك افتقار للعنصر البشري المدرب على تطبيق الرقمنة الادارية ؟

نعم هناك يد عاملة غير مؤهلة تقنيا لاستعمال هذا النوع من المنصات لأجل ذلك قامت الجامعة بدورات تكوينية لفائدة هؤلاء الموظفين .

4. هل تم الاستغناء عن الملفات الورقية في ظل وجود الرقمنة الادارية ؟

لا يتم الاستغناء عن الملفات الورقية بل هي مصاحبة للملف الرقمي.

5. هل طبقت وظائف الرقمنة الادارية من تخطيط وتنظيم التوجيه الرقابة والقيادة الالكترونية ؟

✓ كمرحلة أولى هي فقط في العمليات البيداغوجية تم تطبيقها اما الموارد البشرية والمالية والمحاسبة فلم تلقى وتيرة كبيرة .

6. كيف تتم عملية الرقمنة على المستوى الجامعة ؟

مشروع الرقمنة في الجامعة فيه مجموعة من المراحل :

✓ توفير وسائل التكنولوجيا.

✓ توفير اليد العاملة المؤهلة لاستعمال التكنولوجيا.

✓ تأسيس النظام الالكتروني والذي هو مجموع البرامج والمنصات.

✓ حجز المعلومات الاولية لبداية الرقمنة .

7. هل هناك عملية تواصل بين جامعة المسيلة مع وزارات اخرى ؟

هناك اتصاليين :

✓ اتصال مباشر مع وزارة الداخلية (السجل الاالي للحالة المدينة) .

• وزارة العدل (السوابق العدلية) .

✓ اتصال غير مباشر مع وزارة الدفاع بمعنى ان الاتصال يكون مع وزارة التعليم العالي وهي بدورها تتواصل مع وزارة الدفاع .

8. ما هو حجم التدفق الانترنت ؟

✓ 100 ميغا في الثانية موزعة على 4الاف حاسوب الجامعة .

9. ما هو عدد المهندسين والتقنيين المشرفين على البروغرس :

23 مهندس وأكثر من 50 تفني سامي في الاعلام الاالي بالإضافة الى الاداريين

10. كيفية تشفير الملفات الادارية

✓ عملية التشفير متكفلة بها وزارة التعليم العلي باستخدام التقنيات الحديثة في التشفير.

11. كيف تتم حماية الملفات والمعلومات من العمل الاجرامي ؟

✓ توجد مديرية على مستوى الوزارة تسمى بمديرية الامن المعلوماتي هي المتكلفة بحماية امن المعلومات من اي قرص او من اي تدخل .

✓ كذلك من بين الاستراتيجيات التي قامت بها الوزارة للتأمين على المنصة منصة على مستوى الوزارة نسخة في ولاية الاغواط.

12. ماهي افاق الرقمنة الادارية ؟

✓ وضعت مشاريع الرقمنة لإضفاء شفافية أكثر وسهولة الوصول الى المعلومة .

13. هل هناك جهاز للعلاقات العامة في الجامعة ؟

✓ لا يوجد جهاز العلاقات العامة او مكلف بالعلاقات العامة لكن هناك نائب المدير الذي يتكلف بمختلف الامور المتعلقة بالجامعة .

14. ماهي الاسباب لعدم توفر جهاز العلاقات العامة في الجامعة ؟

✓ لا يتوفر جهاز العلاقات العامة كمصطلح لكن اغلب الموظفين والاداريين يقومون بما تقوم به العلاقات العامة بمعنى السعي لجعل جامعة المسيلة من بين افضل الجامعات والحرص على سهولة التواصل بين الجامعة والجمهور الداخلي لها وبين الجامعة والجمهور الخارجي .

15. هل ساعدت الرقمنة الادارية في تطوير العلاقات العامة ؟

✓ اذا نظرنا الى العلاقات العامة من حيث سرعة الاتصال وتقديم خدمات افضل فقد ساعدت الرقمنة الادارية في تطوير العلاقات العامة .

16. هل يلمي هذا البرنامج متطلبات الجامعة ؟

✓ نعم يلمي هذا بشق كبير منه بمتطلبات الجامعة مثل: انه في السنة الجامعية 2018.2019 بالنسبة للمراسلات بين الكليات والاقسام مع رئاسة الجامعة وصلت الى 00ورقة .

17. ما هي الصعوبات التي تواجه الرقمنة ؟

هناك جملة من الصعوبات تتمثل في:

✓ التذبذب في تدفق الانترنت .

✓ يدى عاملة غير مؤهلة تقنيا .

✓ انقطاع التيار الكهربائي .

المبحث الثاني : منصة البروغرس

في إطار تطوير وتحديث الإدارة داخل الجامعة استحدثت منصة خاصة بالهيكل المادية والبشرية تتضمن كل المعلومات والبيانات فيها سميت بالبروغرس progres وهي نتاج شراكة بين وزارة التعليم العالي والاتحاد الأوروبي.

المطلب الأول : تعريف البروغرس progres

تعتبر هذه المنصة نظام معلوماتي يمكن من تسيير شامل لكل شؤون الجامعة، و يظهر هذا على سبيل المثال لا الحصر في:

- تسجيل الطلبة الجدد و توجيههم و تحويلهم.
 - منح الطالب حساب يتبعه طيلة مساره الدراسي و يطلعه كل أموره البيداغوجية.
 - حفظ شامل لمسار الطالب الدراسي.
 - صياغة برامج التوزيع الزمني و الحجم الساعي للأساتذة.
 - تسيير عملية المداولات.
- و تعول الجامعة الجزائرية على أن تكون هذه المنصة نظام معلوماتي شامل يوفر قاعدة معطيات متكاملة عن الطلبة و الأساتذة.(لمعلومات أكثر حول منصة البروغرس يمكن الاطلاع عليه في موقع [www. progres.mesrs.dz](http://www.progres.mesrs.dz))

المبحث الثاني: أهمية البروغرس progres واستخداماته

البروغرس هو نظام الهدف من خلاله التواصل بين الإدارة والطلبة والأساتذة يحمل كافة المعطيات والمعلومات الشخصية والبيداغوجية والإدارية والهيكل والتجهيزات (طلبة، أساتذة، إدارة)

❖ يتضمن الجزء الخاص بالطلبة عدة محتويات وبيانات منذ حصول الطالب على شهادة

البكلوريا الى غاية تخرجه من الجامعة وحصوله على شهادة التخرج كما يحتوي على كل

التسجيلات من إيواء ومنحة ونقل وحتى التحويل من تخصص الى تخصص او من جامعة

الى جامعة أخرى، وبرنامج الامتحانات ورصد النقاط والعلامات وكذا تسجيلات الماستر والتناج وتسجيلات الدخول لمسابقات الدكتوراه ونتاجها وكذا التربصات والمنح الخاصة بطلبة الدكتوراه والعطل الاكاديمية التي تخص الطلبة.

❖ ويتضمن الجزء المخصص للأساتذة بيانات هامة للأساتذة أهمها الدرجة العلمية والأبحاث الأكاديمية والتربصات طويلة المدى و قصيرة المدى والجانب المالي والضمان الاجتماعي ومسابقات التوظيف والعطل الاكاديمية.

❖ أما الجانب الإداري يتضمن الهياكل والتجهيزات المادية من قاعات ومكاتب ومخابر وتجهيزات مكتبية والطاقم الإداري والتقني العامل في إدارة الجامعة كما ان تحتوي على البيانات الشخصية والمهمة بكل موظف .

وضمن مقابلتنا مع رئيس مصلحة الانخراط في جامعة المسيلة: السيد "مزاري الطيب" كانت أسئلتنا حول نظام البروغرس مايلي:

● ماهو النظام البروغرس؟

هو منصة رقمية لتسير لقطاع التعليم العالي ينقسم الى مجموعة من المنصات:

- ✓ تكوين وحياة الطلبة (جميع العمليات البيداغوجية، تسجيل، تحويل، تسجيل الماستر، الدكتوراه، المداولات، حجز النقاط).
- ✓ تسير الموارد البشرية .
- ✓ تسير المالية والمحاسبة.

● من جاء بنظام البروغرس؟ومتى طبق لأول مرة؟

- ✓ وزارة التعليم العالي بشراكة مع الاتحاد الأوربي.
- ✓ أول مرة طبق بـ5 جامعات وهي: وهران، سيدي بلعباس، قسنطينة، البليدة، الجزائر1، ثم تم تعميمه على جميع الجامعات بما فيهم جامعة المسيلة.

● ما الأسباب التي دعت الى تأسيس هذا النظام؟

- ✓ الاسباب هي ضرورة الرقمنة والذي كان مشروع الحكومة الجزائرية .
- ✓ بالإضافة الى مسايرة التطورات التكنولوجية.

ماهو عدد الطلبة والاساتذة والعمال

✓ عدد الطلبة 33الف طالب.

✓ عدد الاساتذة 1478.

✓ عدد العمال 1346.

المطلب الثالث: نتائج الدراسة

- ✓ من خلال ما تطرقنا له في هذه الدراسة ومن خلال تحليل استمارة الاستبيان والمقابلة التي قمنا بها. يمكن أن نجتمع على أهم النتائج فيما يخص الرقمنة الإدارية ودورها في تطوير العلاقات العامة في جامعة المسيلة والتي يمكن إنجازها في النقاط التالية
- ✓ 1. التحول من الإدارة التقليدية إلى الرقمنة الإدارية لعصرنة الإدارة التقليدية وتطويرها والتقدم بالمؤسسة بتحقيق الإبداع الإداري وريادة الأعمال.
- ✓ 2. تؤثر الرقمنة الإدارية على المستخدمين بالجامعة من خلال رفع مستوى الأداء المهني وتقليل وظائف العمل التي اعتمدت عليها الإدارة التقليدية من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.
- ✓ 3. تساهم الرقمنة الإدارية المستحدثة في عمل الإدارة من خلال تسهيل بعض العمليات البيداغوجية للطلاب وتوفير المعلومات اللازمة بدقة وسرعة وسهولة التبادل والمراسلات.
- ✓ 4. اليد العاملة الغير مؤهلة لاستعمال تقنية الرقمنة الإدارية يؤدي إلى عرقلة العملية بالإضافة إلى التذبذب في الانترنت.
- ✓ 5. رغبة العاملين بالجامعة في التحول نحو الرقمنة الإدارية. و ذلك لتنمية القدرات وزيادة الكفاءة والفعالية سواء للفرد أو بالنسبة للإدارة.
- ✓ 6. إن إدارة الجامعة تدعم استغلال واستخدام التقنيات الحديثة.
- ✓ 7. إن استخدام الرقمنة الإدارية يؤدي إلى التغلب على العديد من الصعوبات التي تعيق مسيرة العمل داخل الجامعة مثل حواجز المكان والزمان.
- ✓ 8. هناك اتصال مباشر بين الجامعة ووزارة التعليم العالي ووزارة العدل والداخلية. واتصال غير مباشر مع وزارة الدفاع.
- ✓ 9. تشفير الملفات والمعلومات والتأمين عليها من طرف وزارة التعليم العالي فقط. وليس للجامعة دخل فيها.
- ✓ 10. يعتبر نظام البروغرس من الأنظمة المطبقة في جامعة المسيلة.
- ✓ 11. يلم نظام البروغرس بمختلف المعلومات الخاصة بتكوين وحياة الطلبة وتسيير الموارد البشرية وتسيير المالية والمحاسبة.
- ✓ 12. إن الجامعة تعمل على توفير دورات تكوينية للعاملين مما يزيد القدرة على تحسين أدائهم داخل الجامعة.

✓ 13. تساهم الرقمنة الإدارية في تطوير العلاقات العامة من خلال إدخال التكنولوجيات الحديثة في ممارسة وظائفها.

✓ 14. نجحت الرقمنة الإدارية في تطوير العلاقات العامة من خلال تسهيل نقل المعلومات بالإضافة إلى تسهيل التبادلات والمراسلات.

خاتمة

حاولنا من خلال هذه الدراسة الموسومة بالرقمنة الإدارية ودورها في تطوير العلاقات العامة. التطرق لأهم أبعاد الانتقال نحو عصرنة الإدارة الجامعية. من خلال تحديث أهم هياكلها الإدارية. ممثلاً في ذلك جهاز إدارة العلاقات العامة. إذ تتمثل هذه العصرنة في التحول نحو اعتماد النظام الإداري الإلكتروني على مستوى مدخلات الإدارة من موارد بشرية و مادية وهيكلية وكسر الروتين الذي يتكلف تأدية الأعمال التقليدية.


إذ تبين من خلال شقها النظري أن الرقمنة الإدارية تعتبر من الحلول الناجحة للرقمي بمستوى مختلف المؤسسات الإدارية. من حيث الأداء والتنظيم والإنتاجية. وان إدخال عنصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعد نقلة نوعية لصالح إستراتيجية المؤسسة. وينعكس بالإيجاب على موقعها الريادي بين المؤسسات.

تمثل الرقمنة الإدارية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الاتصالات الإلكترونية والتحول من اتصال مباشر يعتمد على الأوراق إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة. وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات لتقدم حلولاً للتعقيدات والمشاكل الموجودة.

لقد أصبح من الضروري على العلاقات العامة. الدخول في مرحلة تطبيق الرقمنة الإدارية لترقية أنشطة ومهام المؤسسات الجامعية وتساهم بصورة واضحة في التعريف بصورة المؤسسة للجماهير وتحسين الصورة المقدمة وإقامة عملية تواصل فعالة مبنية على الثقة المتبادلة بين الجماهير والإدارة.

كما يعتبر نظام البروغرس منصة لتسيير قطاع التعليم العالي وهو من الأنظمة الملمة بكامل الموارد البشرية والمالية للجامعة من طلبة وأساتذة وعمال.

لذلك فانه من اللازم على الجامعة الاستثمار في الموارد البشرية عن طريق تنميته وتدريبه من اجل رفع كفاءتها ومهارتها التكنولوجية بالإضافة إلى ضرورة تهيئة وتطوير البنية الأساسية لنجاح الرقمنة الإدارية في أداء أعمالها من خلال التحديث المستمر والدائم لنظم اتصالات فعالة لنقل البيانات المعلومات وتدفعها وضرة التشديد على امن المعلومات بحماية المواقع الإلكترونية من هجمات القرصنة وسوء الاستخدام والتجاوز في حماية امن المعلومات يفقد ثقة الجمهور بالرقمنة الإدارية وبالتالي يصعب على العلاقات العامة نقل رسالتها مما يؤدي لتكون صورة سيئة عن الجامعة.



قائمة المراجع والمصادر

أولاً: الكتب

1. بن مرسللي، احمد، (2010) مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال. ط4. ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر.
2. شوادي، احمد محمد، (2016) الإدارة الالكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه.
3. بوادي، فاطمة، (2018) بوشنافة أحمد، تطبيق الإدارة الإلكترونية لعصرنة التسيير العمومي والتجارة والمالية.
4. العقبة، جمال، مؤسسات الاعلام والاتصال، الوظائف، الهياكل، الأدوار. ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر.
5. شومالي، جون، دنيس، هوبسمان، عسلي، محمد، (1994). العلاقات العامة المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، ادارة الثقافة تونس.
6. حسيان، نجوى، مشروع رقمنة الوثائق الارشيفية بمصلحة ارشيف برج منايل ولاية بومرداس، جامعة الجزائر.
7. حسين نمحمود هيثمي، (2014) العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي. ط1. دار اسامة للنشر والتوزيع، 2014 .
8. حمدي، شعبان، (2008) وظيفة العلاقات العامة (الأسس والمهارات) . مؤسسة الطوبجي للتجارة والطباعة ولنشر، القاهرة.
9. صادق، دلال، الفتال، حميد ناصر، (2008) أمن المعلومات. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
10. رأفت، رضوان، الإدارة الالكترونية. رئيس المركز المعلومات ودع اتخاذ القرار، القاهرة
11. زرواتي، رشيد، مناهج وادوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار الهدى للنشر والطباعة.
12. شيبية، علي شدون، (2016) العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية.
13. شيبية، على شدون، (2005) ، الاعلان، المدخل والنظرية، دار الامين للنشر والتوزيع، القاهرة.
14. حرحوش المبرجي، عادل وآخرون، (2007) الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية المنظمة العربية للتنمية الادارة بحوث ودراسات، القاهرة، .
15. قندلجي، عامر ابراهيم، (1999) البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، ط1، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان،.

16. بن السبتي، عبد الله، سعدي، ابتسام، معوقات تطبيق مشاريع الرقمنة بالمكتبات الجامعات الجزائرية.
17. عبدة صبطي، عبدة، مسعودي، كلثوم، (2010) مدخل الى العلاقات العامة. ط1. دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر.
18. علي بن فايز الجعني، (2006) مدخل العلاقات العامة والانسانية ط 1. جامعة نايف العربية للعلوم الامنية. الرياض.
19. عجوة، علي، الأسس العلمية للعلاقات العامة، ط3. عالم الكتب. القاهرة.
20. عجوة، علي، العلاقات العامة والصورة الذهنية، (2003) علم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة.
21. عماد الدين تاج السر فقير عمر، (2013) إعداد وإنتاج المواد الاعلامية للعلاقات العامة، ط1، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان الأردن.
22. صخري، عمر، (1995) اقتصاد المؤسسة. ط2. المطبوعات الجامعية . جامعة الجزائر.
23. الغني ثام حسين القرشي، (2011) ، المدخل النظرية لعلم الاجتماع، ط1. دار صفا للطباعة والنشر. عمان.
24. عواد، فاطمة حسين، (2010)، الاتصال والاعلام التسويقي، ط 1، دار اسامة للنشر و التوزيع ،.لاردن (عمان).
25. كلالدة، محمود ضاهر، (1997) ، الاتجاهات الحديثة في القيادة الادارية، دار نهران للطباعة والنشر، عمان.
26. محمد، سمير احمد، (2009) الادارة الالكترونية، ط1 دار المسير للنشر والتوزيع، عمان.
27. محمد، عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الاعلامية، عالم الكتب، القاهرة.
28. محمد، عبد الحميد، بحوث الصحافة، عالم الكتب، القاهرة.
29. حجاب، محمد منير، (2007) العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
30. محمد، وليد صالح، (2015) العلاقات العامة والتمكين السياسي للمرأة، ط1، دار المجد للنشر والتوزيع، عمان.
31. ابو عبد الله ابو القاسم خشيم، مصطفى، (2002) مبادئ علم الادارة العامة، ط2، دار الكتب نغازي، ليبيا.

32. حميد الطائي، مصطفى، أبو بكر، خير ميلاد، (2002) مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها في الاعلام والعلوم السياسية، ط1، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الاسكندرية.
33. محمد رحال، منال، (2014) العلاقات العامة من منطلق نظري وعملي، ط1، 2015، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان.
34. عبد الله عثمان الطائش، منير، (2016) علاقة الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي.
35. منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، (2006) أمن المعلومات الإلكترونية. دار الفكر الجامعي الإسكندرية. 2006.
36. موريس، أنجوس، بوزيد صحراوي وآخرون، (2006) منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية. دار القصبه للنشر والتوزيع، الجزائر
37. طه عبد المعطي، نجم، (2004)، الاتصال الجماهيري في المجتمع العربي الحديث. دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية.
38. محمد عبد المجيد، يحيى، العلاقات العامة بين النظريات الحديثة والمنهج الاسلامي. مكتبة القران للطباعة والنشر والتوزيع. القاهرة.
39. حسيني عبد الخلاق، يسرا، (2015)، العلاقات العامة و الدبلوماسية الشعبية ط 1 اطلس للنشر والانتاج الاعلامي الجيزة .

ثانيا: المذكرات

40. ايت مهدي، ايمان، (2018-2017) تسيير الموارد البشرية في ظل الادارة الالكترونية، أطروحة شهادة دكتوراه في علوم الاجتماع، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، 2018-2017 .
41. خميس أحمد المير، إيهاب، (2007) متطلبات التنمية الموارد البشرية لتطبيق الادارة الالكترونية دراسة تطبيقية على العاملين الادارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، ملخص الرسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية،.
42. باشوية، سالم، (2007) الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية : دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة، مذكر ماجستير كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم علم المكتبات 2007 .

43. بنت طاعة الله، بكار، (2015-2014) دور العلاقات العامة لمجلس الأمة في إدارة صورته الذهنية، أطروحة دكتوراه في علوم الاعلام والاتصال، الجزائر.
44. فادح الحشير، حزام، (2004) برامج العلاقات العامة ومدى تحقيقها لأهدافها، دراسة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
45. حماد، مختار، (2007) تأثير الادارة الالكترونية على ادارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير كلية حقوق والعلوم السياسية، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر.
46. الحمزة، منير، (2007.2008) دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية المكتبة الرقمية جامعة الامير عبد القادر بقسنطينة نموذجاً، مذكرة ماجستير تخصص نظم المعلومات وادارة المعرفة جامعة منتوري قسنطينة.
47. خثير، فوزية فاطمة، (2007.2008) رقمنة الارشيف في الجزائر: الاشكالية والتنفيذ دراسة حالات المديرية العامة للأرشيف الوطني ولايتي الجزائر ووهران كلية العلوم الانسانية وحضارة الاسلامية، تخصص ماجنت أنظمة المعلومات قسم علم المكتبات وعلوم الوثائق .
48. نبائس، رضا، (2008-2007) واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية الجزائرية، دراسة ميدانية أجريت بمؤسسة الاسمنت لعين الكبيرة بسطيف، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة،
49. عاشور، عبد الكريم، (2018-2017) دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو.م.أ و الجزائر، مذكرة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة.
50. كرمية، أبراهيم، (2005-2004) العلاقات العامة في المؤسسة السياحية الجزائرية، دراسة حالة لوزارة الصحة، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، الجزائر.
51. مسيلي، ياسين، (2009-2008) العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي ابن باديس قسنطينة، مذكرة ماجستير جامعة منتوري قسنطينة.

ثالثا: المجالات والملتقيات

52. احمد باي رانية، (2017) دور الادارة الالكترونية في ترشيد خدمة العمومية في الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، مجلة الباحث للدراسات الاكاديمية، العدد 11 جوان 2017.

53. احمد، فرج احمد، (2009) قسم دراسات المعلومات جامعة الامام محمودين سعود الإسلامية الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات ام خرجها؟ دراسة في الاشكاليات ومعايير الاختيار، العدد 4 يناير 2009 .
54. أفنان، عبد علي الأسدي، (2009) الادارة الالكترونية بين النظرية ومتطلبات التطبيق في منظمات الاعمال عراقية العدد. 2009.15
55. بوزوالغ نور الدين، بن عزوز عمار، (2018) الادارة الالكترونية كآلية لتحسين خدمة الإدارة العمومية، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 13، جوان 2018، دراسة حالة بلدية باب الوادي، الجزائر، جامعة البليدة.
56. بن محمد الحسن، حسين، (2009) الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق بحث مقدم ادى المؤتمر الدولي للتنمية الادارية حول نحو اداء متميز في القطاع الحكومي معهد الادارة العامة، المملكة العربية السعودية 01-04 2009 .11.
57. المغربي، عبد الحميد، (2011) الادارة الالكترونية المدخل المعاصر لفاعلية العمل التنظيمي، مجلة التعليم الالكتروني.
58. عيدوني، كافية، بن حجوبة، حميد، (2017) الادارة الالكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها واقع وفاق، مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية العدد الثاني ديسمبر جامعة عباس لغرور خنشلة.
59. غوانمة، فادي فؤاد، مقابلة، احمد حسين (2018) الشمالي و اقتراحات للتطوير مجلة درجة تطبيق الادارة الالكترونية في المدارس مديرية تربية المزار جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية مجلد 9 العدد 23 . 2018
60. فرطاس، فتيحة، (2016) عصرنة الادارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الادارة الالكترونية في تحسين خدمة المواطنين، جامعة جيلالي بو نعامة خميس مليانة، مجلة الاقتصاد الجديد 15 المجلد 2 . 2016 .
61. كلثم، محمد الكبيسي، (2008) متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظام المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر.
62. مكايي، محمد محمود، (2010) الادارة الالكترونية في قطاع الشركات بالتطبيق على مجموعة تشويبا العربية CYLRARIAMS GOURMAL، العدد 24 ديسمبر 2010 . عبد الكريم.

63. مصطفى ابو عاشور خيلفة النموي،(2013) ديانا جميل، مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والاداريين، المجلة الاردنية في العلوم التربوية مجلد 9 العدد 2013.02 متاحة على الخط: REPOSIC.JU.EDU.JO>BINNEAM>RARDLE .
64. ميلود، محمد، استراتيجية تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر دراسة نظرية، جامعة عمار تليجي الاغواط.مجلة البحوث السياسية والإدارية. العدد 10.
65. يتوجي، سامية،(2015) اطر الرقمنة الادارة العمومية في مشروع الجزائر الالكترونية، مجلة المعارف. قسم العلوم القانونية، العدد 18، جوان 2015

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

استمارة استبيان

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي بعنوان:

**الرقمنة الإدارية ودورها في تطوير العلاقات العامة
داخل المؤسسة**
دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي الرقمنة في جامعة المسيلة

إشراف الأستاذة :

محمد اسمهان

إعداد:

تركي لمياء

في إطار إنجاز هذه الدراسة نرجو منكم ملاً استمارة الاستبيان من خلال الإجابة عن الأسئلة الواردة بوضع علامة (x) أمام الجواب المناسب، علماً أن هذه المعلومات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

السنة الجامعية: 2019/2018

المحور الاول = البيانات الشخصية

1/ الجنس

ذكر أنثى

2/ السن

29-20 39 - 30 49-40 59-50 60 فأكثر

3/ المستوى الدراسي

ثانوي جامعي

4/ الاقدمية في العمل

اقل من 5 سنوات من 5 الى 10 سنوات

من 11 الى 16 سنة 17 سنة فأكثر

المحور الثاني : التحول من الإدارة التقليدية الى الرقمنة الادارية

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
1	انت مع الرقمنة الادارية			
2	تعتقد ان الرقمنة الادارية سهلة الإجراءات			
3	الرقمنة الإدارية نجحت في تطوير الاتصال داخل الجامعة			
4	سبب التحول من الإدارة التقليدية والرقمنة الادارية هو الحصول على خدمة أسهل			
5	تمتاز الرقمنة الادارية بالسرعة في الاداء			
6	تقوم الرقمنة الادارية بفتح قنوات اتصال تفاعلية بين وزارة التعليم العالي ومؤسساتها			
7	تسعى الرقمنة الادارية الى تقديم خدمات تتسم بالجودة والكفاءة والفاعلية			
8	التوجه نحو الرقمنة الادارية للحصول على نتائج أكثر دقة			
9	تعمل الرقمنة على خلق عملية تفاعل بين المؤسسة وجمهورها الخارجي			
10	الرقمنة الادارية تعمل على تقريب المكان وتخفيض عامل الزمن بين موظف الإدارة والجمهور			
11	التحول الى الرقمنة الادارية نتيجة فشل الادارة التقليدية			

المحور الثالث: أثر الرقمنة الإدارية على المستخدمين بالجامعية

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
1	أنت راض عن إنجازات الرقمنة الإدارية			
2	الرقمنة الإدارية تتدخل بصورة مباشرة في النشاطات الإدارية ووظائفها الحيوية			
3	تطبيق الرقمنة الإدارية والتعامل بها يماثل الدول المتقدمة			
4	الرقمنة الإدارية تطبيق فعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحقل الإداري			
5	تحقق أسلوب إدارة بلا أوراق			
6	تطبيق الرقمنة الإدارية أدى إلى سرعة الاستجابة .			
7	أدت الرقمنة الإدارية إلى رفع مستوى الأداء المهني			
8	تساعد الرقمنة الإدارية العاملين في ضمان جودة تقديم الخدمات			
9	تقلل الرقمنة الإدارية من وظائف العمل التي كانت تعتمد على أساليب الإدارة التقليدية			
10	تطبيق الرقمنة الإدارية يساهم في تشكيل صورة ذهنية جيدة عن المؤسسة			
11	تتدخل الرقمنة الإدارية في عملية اتخاذ القرارات الإدارية ودعمها عن طريق توفير المعلومات اللازمة بدقة وسرعة			

قائمة الأساتذة المحكّين

الأستاذة محمد بي اسمهان

د. بوعزيز بوبكر

د. بلعباس عبد الحميد

الأستاذ بوحيلة رضوان

الأستاذة لعجال محنيفة




فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	شكر وعرافان
	اهداء
أ-ب	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار المنهجي
4	1. الاشكالية
5	2. أسباب اختيار الموضوع
5	3. اهداف الدراسة
6	4. اهمية الدراسة
6	5. تحديد المصطلحات
7	6. المدخل النظري للدراسة
8	7. منهج الدراسة
9	8. أدوات جمع البيانات
10	9. مجتمع البحث والعينة
11	10. الدراسات السابقة
17	تمهيد
18	المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية
18	المطلب الأول مفهوم الإدارة الالكترونية
18	المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية
19	المطلب الثالث: عناصر الإدارة الالكترونية
20	المطلب الرابع: وظائف الإدارة الالكترونية
21	المطلب الخامس: أهداف الإدارة الالكترونية
22	المبحث الثاني: واقع الرقمنة الإدارية
22	المطلب الأول: مفهوم الرقمنة الإدارية
23	المطلب الثاني: أسباب التحول إلى الرقمنة الإدارية
24	المطلب الثالث: ملامح التحول للرقمنة الإدارية

24	المطلب الرابع: التحديات التي تواجه الرقمنة الادارية
26	المطلب الخامس: عوامل نجاح الرقمنة الإدارية
26	المطلب السادس: الانتقادات الموجهة للرقمنة الإدارية
27	المبحث الثالث: نشأة وتطور العلاقات العامة
27	المطلب الأول: مفهوم العلاقات العامة
28	المطلب الثاني: نشأة العلاقات العامة
29	المطلب الثالث: وظائف العلاقات العامة
31	المطلب الرابع: دوافع الاهتمام بدراسة العلاقات العامة
31	المطلب الخامس: أهداف العلاقات العامة
32	المطلب السادس: أهمية العلاقات العامة
34	خاتمة الفصل
36	تمهيد
37	المبحث الأول: التعريف بجامعة محمد بوضياف - جامعة المسيلة-
38	المطلب الأول: التحليل الكمي والكيفي محور بيانات خاصة بالمبحوث
42	المطلب الثاني: التحليل الكمي والكيفي محور التحول من الادارة التقليدية الى الرقمنة الادارية
45	المطلب الثالث: التحليل الكمي والكيفي: محور أثر الرقمنة الادارية على المستخدمين بالجامعة
49	تحليل نتائج المقابلة
52	المبحث الثاني: منصة البروغرس
52	المطلب الاول: تعريف البروغرس
52	المطلب الثاني: أهمية البروغرس واستخداماته
55	المطلب الثالث: نتائج الدراسة
58	خاتمة
قائمة المصادر والمراجع	
الملاحق	



فهرس الجداول والأشكال

الصفحة	فهرس الجداول
38	الجدول رقم (01): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.
39	الجدول رقم (02) : توزيع أفراد العينة حسب متغير السن .
40	الجدول رقم (03): عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.
41	الجدول رقم (04) رقم: توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الأقدمية في العمل.
42	الجدول رقم (05): التحول من الادارة التقليدية الى الرقمنة الادارية.
46	الجدول رقم (06): اثر الرقمنة الادارية على المستخدمين بالجامعة.
فهرس الأشكال	
38	الشكل رقم (01): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس
39	الشكل رقم (02) : توزيع أفراد العينة حسب متغير السن
40	الشكل رقم (03): عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي
41	الشكل رقم (04) رقم: توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الأقدمية في العمل

ملخص الدراسة

تناولت في هذه الدراسة موضوع الرقمنة الإدارية ودورها في تطوير العلاقات العامة بالمؤسسة الجامعية. حيث تهدف هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على الرقمنة الإدارية والدور الذي تقوم به لتطوير العلاقات العامة من وجهة نظر مستخدمي الرقمنة الإدارية بجامعة محمد بوضياف المسيلة.

بداية تم تناول الموضوع من الجانب النظري. وذلك من خلال التطرق إلى جميع العناصر التي تخدم موضوع الدراسة. في حين تم إجراء دراسة الميدانية على مستوى كل من إدارة الجامعة وإدارة الكليات والأقسام. وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على استمارة الاستبيان الموزعة على المستخدمين للرقمنة الإدارية بالجامعة من مهندسين وتقنيين وإداريين بالإضافة إلى تدعيمها بأداة المقابلة مع المسؤول على مصلحة الانخراط بإدارة الجامعة. كأدوات لجمع البيانات وتحليلها والحصول على النتائج التي وضحت مدى تطبيق جامعة المسيلة للرقمنة الإدارية ومدى مساهمتها في تطوير العلاقات العامة.

وقد خلصت دراستنا لمجموعة من النتائج والاقتراحات حول ضرورة تطبيق تكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصالات. من أجل ترسيخ نمط الرقمنة الإدارية بالجامعة.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة الإدارية. العلاقات العامة. التطوير. المؤسسة الجامعية