

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الإنسانية والاجتماعية

فرع: علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة



كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الاعلام والاتصال

رقم: 1535092372

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

من إعداد الطالبة

زينب مروش

تحت عنوان:

## اتجاهات الطلبة نحو الرقمنة الإدارية

-دراسة ميدانية على طلبة جامعة محمد بوضياف- المسيلة-

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
		رئيسا
د.هدى عكوشي		مشرفا ومقررا
		مناقشا

السنة الجامعية: 2019-2020



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر وتقدير



الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات.

”الحمد لله شكرا وامتنانا وإقرارا بفضلته واعترافا بعظيم كرمه الحمد لله ليلا ونهارا،

سرا وجهارا، الحمد لله ملء كل شيء؛

الحمد لله الذي وفقني في إنجاز هذا العمل وأسلم علي خاتم الأنبياء

والرسولين.

أتوجه بجزيل الشكر إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل سواء من قريب

أو بعيد، وخالص الشكر إلى الأستاذة الفاضلة هدى عكوشي التي قدمت بتوجيهاتها

ونصائحها القيّمة التي كانت حافزا في إتمام هذا العمل.

# إهداء

إلى الوالدين العزيزين حفظهما الله، تقف الكلمات  
عاجزة أمام عظمة ما أعمله من محبة لكما فانتما أساس وجودي  
في الحياة وأنتما الأمن والأمان وراحة النفس وهدوء البال وأنتما  
سر النجاح والتفوق.

إلى كل من ساندني طوال مسيرتي الدراسية في إتمام  
مذكرتي.

أهدي هذا العمل.



# فهرس المحتويات



## فهرس المحتويات

شكر وتقدير

إهداء

..... فهرس المحتويات

..... فهرس الجداول والأشكال

أ..... مقدمة

### الفصل الأول: الإطار المنهجي

- 03 ..... 1-الإشكالية
- 04 ..... 2-أسباب اختيار الموضوع
- 04 ..... 3-أهداف الدراسة
- 05 ..... 4-أهمية الدراسة
- 05 ..... 5-تحديد المصطلحات
- 07 ..... 6-المدخل النظري للدراسة
- 09 ..... 7-منهج الدراسة
- 10 ..... 8-مجالات الدراسة
- 10 ..... 9-أدوات جمع البيانات
- 11 ..... 10-مجتمع البحث والعينة
- 12 ..... 11الدراسات السابقة

## الفصل الثاني: الإطار النظري

- المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية..... 19
- المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية..... 19
- المطلب الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية..... 20
- المطلب الثالث: أهداف الإدارة الإلكترونية..... 21
- المطلب الرابع: وظائف الإدارة الإلكترونية..... 21
- المطلب الخامس: مبادئ الإدارة الإلكترونية..... 23
- المطلب السادس: معوقات الإدارة الإلكترونية..... 24
- المبحث الثاني: واقع الرقمنة الإدارية..... 28
- المطلب الأول: مفهوم الرقمنة الإدارية..... 28
- المطلب الثاني: دوافع التحول إلى الرقمنة الإدارية..... 29
- المطلب الثالث: ملامح التحول إلى الرقمنة الإدارية..... 30
- المطلب الرابع: عوائق تطبيق الرقمنة الإدارية..... 30
- المطلب الخامس: سبل نجاح تطبيق الرقمنة الإدارية..... 31
- المطلب السادس: مساهمة الرقمنة الإدارية في تطوير العمل الإداري..... 32

## الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

- تمهيد..... 35
- تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية..... 36
- النتائج العامة للدراسة..... 57
- خاتمة قائمة المصادر والمراجع..... 59
- الملاحق.....



# فهرس الجداول والأشكال



## فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
36	يبين توزيع العينة حسب متغير الجنس.	01
37	يبين توزيع العينة حسب متغير السن.	02
38	يبين توزيع العينة حسب متغير التخصص.	03
39	يبين مشكلة استخدام الورق في المؤسسة الجامعية.	04
40	يبين مساهمة الرقمنة في تبسيط الإجراءات الإدارية داخل الجامعة.	08
41	يبين مدى كفاءة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الرقمنة الإدارية.	06
42	يبين السرعة في الوصول إلى الوثائق والمعلومات التي تقدمها الإدارة الرقمية داخل الجامعة.	07
43	يبين أهم المنصات الإلكترونية المستخدمة بالنسبة للطلبة ضمن الفضاء الرقمي.	08
44	يبين مساهمة الرقمنة الإدارية في تقريب المكان.	09
45	مساهمة الرقمنة الإدارية في تخفيض عامل الزمن.	10
46	يبين المصدقية في إنجاز العمليات الرقمية داخل الفضاء الرقمي.	11
47	يبين مساهمة الرقمنة الإدارية في تخفيض التكاليف المادية.	12
48	يبين نشر المعلومات التي تقوم بها الرقمنة الإدارية الخاصة بالجامعة.	13
49	يبين مدى كفاءة استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات على مستوى الإدارة الرقمية.	14
50	يبين مساهمة الرقمنة الإدارية في الجامعة على ضمان تقديم الخدمات والمعلومات.	15

51	يبين مساهمة الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي.	16
52	يبين مساهمة الرقمنة الإدارية في تحقيق التميز ضمن الجامعات الأخرى.	17
53	يبين تغيير جودة التعليم نحو الأحسن باعتماد الجامعة على الفضاء الرقمي.	18
54	مدى اهتمام الرقمنة الإدارية بتحقيق الإنجازات على حساب جودة التعليم.	19
55	يبين مدى تعزيز الثقة بين الطالب والجامعة عن طريق الرقمنة الإدارية.	20
56	يبين تفاعل جمهور الطلبة والإدارة الرقمية من خلال منصات التواصل.	21

## فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
36	يبين توزيع العينة حسب متغير الجنس.	01
37	يبين توزيع العينة حسب متغير السن.	02
38	يبين توزيع العينة حسب متغير التخصص.	03
39	يبين مشكلة استخدام الورق في المؤسسة الجامعية.	04
40	يبين مساهمة الرقمنة في تبسيط الإجراءات الإدارية داخل الجامعة.	08
41	يبين مدى كفاءة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الرقمنة الإدارية.	06
42	يبين السرعة في الوصول إلى الوثائق والمعلومات التي تقدمها الإدارة الرقمية داخل الجامعة.	07
43	يبين أهم المنصات الإلكترونية المستخدمة بالنسبة للطلبة ضمن الفضاء الرقمي.	08
44	يبين مساهمة الرقمنة الإدارية في تقريب المكان.	09
45	مساهمة الرقمنة الإدارية في تخفيض عامل الزمن.	10
46	يبين المصادقية في إنجاز العمليات الرقمية داخل الفضاء الرقمي.ال	11
47	يبين مساهمة الرقمنة الإدارية في تخفيض التكاليف المادية.	12
48	يبين نشر المعلومات التي تقوم بها الرقمنة الإدارية الخاصة بالجامعة.	13
49	يبين مدى كفاءة استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات على مستوى الإدارة الرقمية.	14
50	يبين مساهمة الرقمنة الإدارية في الجامعة على ضمان تقديم الخدمات والمعلومات.	15
51	يبين مساهمة الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي.	16
52	يبين مساهمة الرقمنة الإدارية في تحقيق التميز ضمن الجامعات الأخرى.	17
53	يبين تغيير جودة التعليم نحو الأحسن باعتماد الجامعة على الفضاء الرقمي.	18
54	مدى اهتمام الرقمنة الإدارية بتحقيق الإنجازات على حساب جودة التعليم.	19
55	يبين مدى تعزيز الثقة بين الطالب والجامعة عن طريق الرقمنة الإدارية.	20
56	يبين تفاعل جمهور الطلبة والإدارة الرقمية من خلال منصات التواصل.	21



# مقدمة



يشهد العالم في الآونة الأخيرة مجموعة من التطورات والتغيرات المتسارعة في شتى المجالات وخاصة مجال الاتصال وتقنية المعلومات، ورغم التطور السريع في منظمة وشبكات الاتصال ونظم المعلومات كان سببا لمراجعة الإدارة العامة بشكلها التقليدي والتوجه نحو الرقمنة الإدارية التي توفر الكثير من فرص النجاح، السرعة، الشفافية والفعالية.

تعد الرقمنة الإدارية كأحد الأساليب الإدارية الحديثة والتي ظهرت في الآونة الأخيرة كمصطلح معاصر نتيجة لتزايد استخدامات الحاسوب وشبكاته والثورة المعلوماتية بشكل عام والتي يمكن للمؤسسات باختلاف أنواعها وأنشطتها الاستفادة من تطبيقاتها، نظرا لما توفره من وسائل مبتكرة ذات قدرة عالية على تخزين المعلومات وتبادلها من خلال الشبكات العالمية للمعلومات (الانترنت).

لاسيما بعد استخدام شبكة الانترنت حيث أصبح الكثير من المؤسسات والدول تدير أنشطتها المتنوعة دون الحاجة إلى استخدام الورق، حيث أصبح المسير يمارس أنشطته في أي وقت وفي أي مكان وبكفاءة عالية.

استناد لذلك تعتبر الجزائر من بين الدول التي ساهمت في تطبيق الرقمنة الإدارية في تطوير أداء المؤسسات التعليم العالي لاسيما في ظل التوسع في استخدام التقنيات الرقمية.



# الفصل الأول

الإطار المنهجي

## الإشكالية:

إن ثورة المعلومات والاتصالات التي يشهدها العالم المعاصر وبعد التقدم الكبير في تقنيات الحاسبات وظهور الشبكات بمختلف أنواعها والنشر الإلكتروني بأفاقه الواسعة غيرت معالم الحياة الإنسانية في مختلف جوانبها بفعل التطورات والإنجازات التكنولوجية المتلاحقة وأصبح تطور الأمم يقاس بمدى تمكنها وتطبيقها للتكنولوجيا في مختلف المجالات، المجال الاقتصادي، المجال التجاري والمجال الإداري وهذه الأخيرة من بين المجالات التي تواجه تحدي كبير وسريع، حيث طغت التكنولوجيا بمختلف جوانبها في جميع المؤسسات والذي أصبح المجال الإداري من أهم ميزات الوقت الحاضر والذي ينبغي التعامل معه وتوظيفه بكفاءة عالية.

وتعد الإدارة نشاطا متكاملا تتكون من مجموعة من الوظائف الإدارية المتعددة حيث أنها تسعى بذلك إلى تحقيق التكيف مع شتى الظروف التي تحيط بها وتحقيق الأهداف التي تسعى إليها.

ورغم التطورات التي طرأت مع التكنولوجيا الحديثة فقد انتقلت الإدارة التقليدية التي كانت تعتمد على الأساليب الورقية ومختلف الإجراءات إلى الإدارة الرقمية التي أصبحت تمثل قفزة نوعية رغم التكنولوجية الحديثة والمتطورة والتي تعتمد على الإمكانيات المتميزة والقدرات الجوهرية التي أصبحت تستخدم في جميع المجالات وعلى استخدام شبكة الانترنت بطريقة أكثر مرونة وفعالية. لقد أصبح التحول نحو الرقمنة الإدارية ضرورة ملحة على حد سواء وبجميع المؤسسات العامة والخاصة حيث تبرز أهمية الرقمنة الإدارية بالنسبة للمؤسسات العامة والتي منها الجامعات في كيفية التنسيق بين إدارة الجامعات المختلفة وهي بذلك تحقق التفاعل بين الجمهور الداخلي والخارجي بشكل عام كما أنها تمتاز بسهولة إنجاز وسرعة وتدفق المعلومات والخدمات.

وعليه نطرح الإشكال التالي:

ما هي اتجاهات الطلبة نحو الرقمنة الإدارية؟

وندرج ضمن التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي السمات التي تتميز بها الرقمنة الإدارية؟
- هل للرقمنة إيجابيات على مستوى الإدارة الجامعية؟
- ما هي دواعي التحول نحو الرقمنة الإدارية في الجامعة؟
- ما هو الدور الذي تلعبه الإدارة الرقمية لدى الطلبة؟
- هل يتفاعل الطلبة مع المنصات الرقمية الموجودة في الجامعة؟

#### أسباب اختيار الموضوع:

أسباب ذاتية: الميول الشخصي لمثل هذه المواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا وتطوراتها واستخدامها في الإدارة.  
أسباب موضوعية: حداثة الموضوع باعتباره من أهم المواضيع الحديثة التي تتعلق بالتكنولوجيا في ظل التطورات السريعة التي تشهدها الإدارة ومنها الإدارة الجامعية في ظل انتشار التكنولوجيا الرقمية.

#### أهداف الدراسة:

- التعرف عن قرب طبيعة وواقع الرقمنة الإدارية في جامعة المسيلة.
- معرفة قدرة الإدارة الرقمية في تفعيل العمليات الإدارية بالجامعة.
- إبراز أهمية الرقمنة الإدارية من حيث الجودة، الوقت والتكلفة.
- معرفة الدور الفعال الذي تلعبه الرقمنة الإدارية في زيادة كفاءة الخدمات داخل الجامعة.
- إعطاء صورة عن واقع ومستقبل الرقمنة الإدارية.

## أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في:

- أن موضوع الدراسة موضوع هام وعلى قدر من الجودة باعتباره موضوع حديث ومتعلق بمنهجية عمل جديدة.
- يكتسي أهمية بالغة من حيث مسايرة التطور التكنولوجي واستخدام التقنيات الحديثة.
- تعتبر الرقمنة حلقة أساسية في كيفية استخدام وتطوير الخدمات داخل الإدارة من خلال الربط بين مصادر المعلومات المتاحة عبر شبكة الانترنت.
- تتم عملية الرقمنة من خلال تحويل المصادر التقليدية على مختلف أشكالها إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية وهو ما يعززها جودة الأداء الإداري لدى مستخدمي الجامعة.

## تحديد المصطلحات:

### الاتجاهات:

- تعريف ألبورت (ALLPORT) للاتجاه:** هو إحدى حالات التهيؤ والتأهب العقلي العصبي التي تنظمها الخبرة ولها فعل توجيه على استجابات الأفراد للأشياء والمواقف المختلفة<sup>1</sup>.
- تعريف بوجاردوس (BOUGARDUS):** فيرى أن الاتجاه بأنه نزعة للتصرف سواء إيجاباً أو سلباً نحو وضع ما في البيئة التي تحدد قيماً إيجابية أو سلبية لهذا التصرف.
- تعريف توماس (TOMAS):** اتجاه الشخص هو حصيلة مزاجه ونوع المفاهيم التي يفرضها عليه مجتمعه والصورة يدرك بها شتى المواقف في ضوء خبراته وتفكيره<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> آدم محمد سلامة، مفهوم الاتجاه في العلوم النفسية والاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية، دار المنظومة، المجلد 8، العدد 4، ص 8.

<sup>2</sup> حسين صديق، الاتجاهات من منظور علم الاجتماع، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد 4+3، 2012، ص 301.

## التعريف الإجرائي:

الاتجاه درجة العاطفية الإيجابية أو السلبية المرتبطة بموضوع نفسي معين.

## الرقمنة:

يعرفها (Terry Kanny) تيري كاني: "أن الرقمنة هي عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها كتب، دوريات، صور، تسجيلات صوتية... (إلى شكل مقروء آلياً باستخدام الحاسب الآلي عبر النظام الرقمي الثنائي Bits والذي يعد وحدة المعلومات الأساسية لنظام المعلومات آلي قائم على استخدام الحاسبات الآلية وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية يمكن أن يطلق الرقمنة ويتم القيام بهذه العملية باستخدام مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة"<sup>1</sup>.

تعريف دوج هودجز Doug Hoodges مفهوماً آخر تبنته المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه "الرقمنة عملية وإجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل مقالات، الدوريات، الكتب، المخطوطات والخرائط على شكل رقمي"<sup>2</sup>.

وتشير شارلوت بيرسي إلى أن "الرقمنة منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي"<sup>3</sup>.

## التعريف الإجرائي:

الرقمنة هي عملية تحويل مصادر المعلومات التقليدية إلى مصادر المعلومات الرقمية بواسطة الحاسبات الآلية.

<sup>1</sup> بهجة بومعرافي وأمين تازير مريم، إشكالية معالجة الحروف العربية ضمن مشاريع الرقمنة بالمكتبة الرقمية، دراسة حالة المكتبة الرقمية بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، الجزائر، المؤتمر الدولي الخامس للغة العربية، ص162.

<sup>2</sup> الرقمنة وحماية التراث الرقمي، مركز هردو لدعم التعبير الرقمي، القاهرة 2016، ص6.

<sup>3</sup> عمران موسى حسين أبو طيخ، م. جمال ظاهر الظاهر، المكتبة الإلكترونية e.Library، الأسس والتطبيق، جامعة بغداد، كلية الفنون الجميلة، ص328

## الإدارة:

يعرفها فريديريك تايلور: الإدارة بأنها "المعرفة الصحيحة لما يراد من الأفراد أن يؤديه ثم التأكد من أنهم يؤديونه بأحسن وأرخص طريقة"<sup>1</sup>.

يعرفها هنري فايول H. Gaylor: بأنها "القيام بمجموعة من الأعمال التي تتضمن التنبؤ، التخطيط، التنظيم وإصدار الأوامر، التنسيق والرقابة"<sup>2</sup>.

تعريف أحمد الأشعري في كتابه مقدمة في الإدارة العامة: "أنها عملية اجتماعية مستمرة تعمل على توظيف الموارد المادية والبشرية المتاحة توظيفا أمثل بواسطة التخطيط، التنظيم، القيادة والرقابة بغية الوصول إلى هدف أو أهداف معينة ومحددة ومدروسة"<sup>3</sup>.

تعريف خليل الشماع في كتابه مبادئ الإدارة: تعرف الإدارة "بأنها عملية التخطيط واتخاذ القرار والتنظيم والقيادة والتحفيز والرقابة التي تمارس في حصول المنظمة على الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية ومزجها وتوحيدها وتحويلها إلى مخرجات بكفاءة عالية بغرض تحقيق أهدافها والتكيف مع بيئتها (الفاعلية)"<sup>4</sup>.

## التعريف الإجرائي:

الإدارة هي عملية إدارية يقوم بها مجموعة من الأفراد تتضمن عمليات التخطيط، التنسيق، التنفيذ، الرقابة، وذلك من أجل الوصول إلى هدف معين.

## المدخل النظري للدراسة:

## نظرية الاستخدامات والإشباع:

## مفهوم نظرية الاستخدامات والإشباع:

يرجع الفضل لاستخدام نظرية الاستخدامات والإشباع لآياهو كاتز عام 1959 في ورقة بحثية له ويشير كل من برنر وتانكر إلى أن البحث في أنواع الاحتياجات التي تحقق

<sup>1</sup> حسن محمد إبراهيم حسان، الاتجاهات الحديثة في إدارة التعليم وتجويده، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، د.ط، 2005، ص5.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص6.

<sup>3</sup> أحمد بن داوود المزجاني الأشعري، مقدمة في الإدارة العامة، الشركة الخليجية للطباعة، جدة، 2000، ص57.

<sup>4</sup> تحليل محمد الشماع، مبادئ الإدارة، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط3، 2002.

من خلال استخدام وسائل الإعلام، قد يدم في الثلاثينات من القرن الماضي، إذ تم إجراء العديد من الدراسات لمعرفة الأسباب الكامنة وراء استخدام وسائل الإعلام وما هي النتائج المترتبة عن استخدامها على الرأس العام.

عرفت نظرية الاستخدامات والإشباع على أنها دراسة جمهور الإعلام الذين يتعرضون بدوافع معينة لإشباع حاجات فردية معينة.  
**فروض النظرية:**

تعتمد هذه النظرية على مجموعة من الفروض أساسية وضعت من قبل كل من الياهو وبلومر وتيتش وهي كما يلي:

- جمهور المتلقين وهو جمهور نشط واستخدامه لوسائل الإعلام استخدام موجه بهدف تحقيق أهداف معينة.
- يمتلك الجمهور المبادرة في تحديد العلاقة بين اختيار وسائل معينة يرى أنها تشبع حاجاته.
- العلاقة بين الجمهور ووسائل الإعلام تتأثر بعوامل عديدة تجعل الفرد يتجه إلى مصدر ما لإشباع حاجاته دون الآخر.
- الجمهور هو القادر على تحديد الصورة الفعلية لاستخدامه وسائل الإعلام كونه هو الذي يحدد حاجاته واهتماماته ودوافعه.
- قيمة العلاقة بين حاجات الجمهور واستخدامه لوسيلة أو محتوى معين يجب أن يحددها الجمهور نفسه كون الجمهور قد يستخدم نفس المحتوى بطرق مختلفة.

وتحقق نظرية الاستخدامات والإشباع ثلاث أهداف رئيسية هي<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> إسماعيل محمود حسن، الاتصال ونماذجه، مكتبة مدلوبى للنشر والتوزيع، مصر، 2003، ص98.

1- محاولة تحديد كيفية استخدام الأفراد لوسائل الإعلام وذلك بالنظر إلى

الجمهور النشط الذي يستطيع أن يختار ويستخدم الوسائل والمضامين التي تشبع احتياجاته<sup>1</sup>.

2- شرح دوافع التعرض لوسائل الإعلام والإشباعات المتحققة في هذا التعرض<sup>2</sup>.

3- التأكيد على نتائج استخدام وسائل الإعلام بهدف فهم عملية الاتصال الجماهيري<sup>3</sup>.

### منهج الدراسة:

المنهج هو الطريقة الموضوعية التي يسلكها الباحث في دراسته أو في تتبعه لظاهرة معينة من أجل تحديد أبعادها بشكل كامل حتى يتمكن من التعرف عليها وتميزها ومعرفة أسبابها ومؤثراتها والعوامل المؤثرة فيها للوصول إلى نتائج محددة<sup>4</sup>.

وبما أن دراستنا تتمحور حول "اتجاهات الطلبة نحو الرقمنة الإدارية"

فهي تنتمي إلى الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الإعلام والاتصال.

والمنهج المعتمد في هاته الدراسة هو **المنهج الوصفي**.

ويعرف المنهج الوصفي للعديد من الباحثين مثل حلمي محمود فودة وعبد الرحمان صالح عبد الله الذي يقوم لديهما على "وصف ظاهرة معينة ماثلة في الموقف الراهن فيقوم بتحليل خصائص تلك الظاهرة والعوامل المؤثرة فيها"<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> مراد كامل، الاتصال الجماهيري والإعلام، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 65.

<sup>2</sup> مرزوق عبد الحكم العدلي، الإعلانات الصحفية دراسات في الاستخدامات والإشباعات، ط1، دار الفجر، القاهرة، 2004، ص 120.

<sup>3</sup> بشير العلاق، نظريات الاتصال، مدخل متكامل، ط1، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص ص 79-81.

<sup>4</sup> محمد در، أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، دار المنظومة، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، 2017، ص 311.

<sup>5</sup> أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، جامعة الجزائر، ط4، ص 287.

\*لقد قمنا بالاعتماد على هذا المنهج وذلك من خلال الدور الذي تلعبه الرقمنة الإدارية في الجامعة وكيفية تسهيل العمل لدى الموظفين واستفادة الطلبة من تطبيقات الرقمنة الإدارية في دراستهم والحصول على المعلومات المطلوبة وتحقيق عمليات التفاعل الإيجابية.

#### مجالات الدراسة:

يعد تحديد مجالات الدراسة من الخطوات المنهجية التي لا يمكن إغفالها في أي دراسة فمن خلالها يتم التعرف على المنطقة التي أجريت فيها الدراسة بالإضافة إلى الفترة الزمنية. وقد اتفق كثير من الباحثين في مناهج البحث على أن لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية وهي: **المجال البشري، المجال الجغرافي، والمجال الزمني.**

#### المجال البشري:

ويتمثل في طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة وبالتحديد طلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

#### المجال الجغرافي:

يكمن المجال الجغرافي للدراسة في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

#### المجال الزمني:

تمت الدراسة من خلال جمع المادة العلمية ديسمبر إلى حدود شهر أفريل من السنة الدراسية 2019-2020.

#### أدوات جمع البيانات:

أدوات جمع البيانات هي الوسائل التي تمكن الباحث من الحصول على البيانات من مجتمع البحث وقد يشمل البحث أدوات تناسب الدراسة.

ومن بين الأدوات التي اعتمدت عليها في جمع البيانات هي **أداة الاستبيان.**

الاستبيان: هو مجموعة من الأسئلة مرتبطة بالوضعية الاجتماعية للمبحوثين ومواقفهم وآرائهم.

كما أن الاستمارة هو وسيلة اتصال بين الباحث والمبحوث وتشمل على مجموعة من الأسئلة واستخدمت استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات لأنها تؤمن لنا إجابات واضحة وهي سهلة لجمع أكبر قدر من المعلومات من عدة أشخاص.

قمت بتصميم الاستمارة حيث تضمنت 3 محاور:

**المحور الأول:** اشتمل على البيانات الشخصية.

**المحور الثاني:** بعنوان الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الرقمنة الإدارية.

**المحور الثالث:** بعنوان مساهمة الرقمنة الإدارية في تطوير وتحسين العملية الإدارية في الجامعة.

وللتحقق من صحة الاستمارة قمت بعرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين.

**مجتمع البحث والعينة:**

مجتمع البحث هو مجموعة من الأفراد (أو الوثائق) محددة تحديدا واضحا ويهتم الباحث بدراستها وتعميم نتائج البحث عليها وفي ضوء ذلك فإن المجتمع الأصلي يتحدد بطبيعة البحث وأغراضه.

ويعرف سامي محمد ملحم مجتمع البحث على أنه جميع المفردات الظاهرة التي يقوم بدراستها الباحث<sup>1</sup>.

ويتمثل المجتمع الكلي للدراسة طلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد بوضياف وذلك بجميع تخصصاتهم.

<sup>1</sup> نادية سعيد عيشور، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والتوزيع، قسنطينة، 2017، ص 265.

## عينة الدراسة:

العينة هي عبارة عن عدد محدود من المفردات التي سوف يتعامل الباحث معها منهجياً ويسجل من خلال هذا التعامل البيانات الأولية المطلوبة ويشترط في هذا العدد أن يكون ممثلاً لمجتمع البحث في الخصائص والسمات والتي يوصف من خلالها هذا المجتمع<sup>1</sup>.

\*كما أن العينة التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة هي العينة الطبقية.

وتعرف العينة الطبقية أنها تلك العينة التي تستخدم في المجتمعات الغير متجانسة والتي تتباين مفرداتها وفقاً لخواص معينة مثل المستوى التعليمي، الجنس، نوع التخصص بمفردات مجتمع الدراسة<sup>2</sup>.

## الدراسات السابقة:

### الدراسة الأولى:

بعنوان "اتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية"، دراسة ميدانية بالمجلس القضائي لولاية أم البواقي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة. من إعداد الطالبتين (أسماء عابد، خولة عزيزي)، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، سنة 2016/2015.

تمحورت إشكالية الدراسة في طرح التساؤل الرئيسي:

ما اتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية؟

وتتدرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية:

<sup>1</sup> سعد سلمان المشهداني، مناهج البحث الإعلامي، الإمارات، ط1، 2017، ص77.

<sup>2</sup> د.السعدي الغول السعدي، مناهج البحث، الدبلوم الخاص في التربية، ص7.

- ما درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجلس القضائي لولاية أم البواقي من وجهة نظر جمهور الداخلي؟
- كيف يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسهيل عمل موظفي المجلس القضائي لولاية أم البواقي؟
- ما هي معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجلس القضائي لولاية أم البواقي من وجهة نظر الجمهور الداخلي؟
- ما هي أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجلس القضائي لولاية أم البواقي من وجهة نظر الجمهور الداخلي؟
- هل هناك تصور واضح من ماهية الإدارة الإلكترونية لدى موظفي المجلس القضائي لولاية أم البواقي؟

#### ملخص الدراسة:

لقد حاولت الطالبتين من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على اتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية بهدف التعرف ما إذا كان هناك تصور واضح لا يهم من ماهية الإدارة الإلكترونية وتبيان مساهمة الإدارة الإلكترونية في تسهيل عملهم وكذا التعرف على أهم متطلبات ومعوقات تطبيقها.

وقد وقع اختيارنا على دراسة العلاقة بين المتغيرات التالية: الإدارة الإلكترونية، المؤسسات العمومية واتجاهات الجمهور الداخلي من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي: ما هي اتجاهات الجمهور الداخلي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية؟

ولقد اعتمدت الطالبتين في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يقوم بوصف الظواهر من خلال شرح وتوضيح الأحداث والمواقف ومحاولة تحليل الواقع وتفسير الأسباب

الظاهرة واستعاننا في عملية جمع البيانات على استمارة الاستبيان التي تضمنت خمسة محاور أساسية والتي فرعت على 80 موظفا إداريا من مختلف المصالح الإدارية.

**وأهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:**

- يتبنى المجلس القضائي في عمله إستراتيجية واضحة في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية من خلال الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- يمتلك المجلس القضائي قاعدة بيانات تتميز بنظام السرية في حفظ مختلف الوثائق وهذا ما تفرضه الطبيعة الحساسة للقطاع.
- الإدارة الإلكترونية تسهل عمل موظفي المجلس القضائي من خلال التقليل من استخدام الورق، اختصار الوقت، الجهد والمال، وزيادة استقلالية الوظائف.
- يعتبر ضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية الناجم عن عدم تغيير الهيكل التنظيمي من نظام الإدارة القديم إلى هذا الأسلوب الجديد من أحد أكبر المعوقات والتحديات التي تواجه المجلس القضائي لولاية أم البواقي.
- وجود التشريعات والأطر القانونية اللازمة التي تقيد العمل في ظل نظام الإدارة الإلكترونية.
- يستفيد موظفو المجلس من دورات تكوينية في مجال الإدارة الإلكترونية بشكل دوري، هذا ما جعلهم يتقنون العمل ضمن هذا النظام.

**الدراسة الثانية:**

بعنوان الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، دراسة واقع رقمنة الأطروحات والمذكرات، دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية ITA ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بمستغانم "نموذجا"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات من إعداد الطالبتين (بن علة فتيحة، بلحاج قمر)، جامعة عبد الحميد بن

بإديس مستغانم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، شعبة علم المكتبات والمعلومات، السنة الجامعية 2019/2018.

تمحورت إشكالية الدراسة في طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو واقع رقمنة الأطروحات والمذكرات بالمكتبة المركزية الجامعية ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بمستغانم؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- إلى أي مدى تساهم الإمكانيات التقنية والمادية والبشرية التي تمتلكها المكتبة المركزية الجامعية ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم والتي تؤهلها لتبني رقمنة الأطروحات والمذكرات؟
- ما مدى تأثير عملية رقمنة الأطروحات والمذكرات على المكتبة المركزية ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم والمستفيدين على حد سواء؟
- ما هي أبرز المعوقات والصعوبات التي تحد من رقمنة الأطروحات والمذكرات في المكتبة المركزية الجامعية ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم؟

#### ملخص الدراسة:

تتناول هذه الدراسة واقع الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة واقع رقمنة الأطروحات والمذكرات دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لـ ITA ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بمستغانم حيث تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع رقمنة الأطروحات والمذكرات بكل المكتبات الجامعية والوقوف عن قرب من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على هذه المكتبات على واقع الرقمنة ومشكلاتها وملاحمها وتطلعاتها وكذا محاولة إيجاد الحلول للمشكلات والعراقيل التي تعترض نجاح مشروع الرقمنة وترقيته.

### نتائج الدراسة:

لقد خلصت الدراسة إلى نتيجة إيجابية مفادها أن مشروع الرقمنة الأطروحات والمذكرات على الرغم من كونه لا يزال في بدايته إلا أنه حقق الأهداف المسطرة له وأن هناك استخدام من قبل الطلبة والباحثين لهذه الأطروحات والمذكرات هذا بالنظر للمزايا التي تحققها الرقمنة للمكتبات الجامعية خاصة الوصول الحر إلى المعلومات.

### الدراسة الثالثة:

بعنوان أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير الأداء (دراسة تطبيقية على جامعة جيلالي بونعامه، خميس مليانة)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال من إعداد الطالبتين (البنامين ريما، عبيدي مريم) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير سنة 2014-2015.

تمحورت إشكالية الدراسة في طرح التساؤل الرئيسي:

فيما يتمثل دور الإدارة الإلكترونية في تصوير الأداء الإداري؟

وينتزع هذا السؤال تحت التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مدى فهم العاملين في جامعة الجيلالي بونعامه لمزايا الإدارة الإلكترونية؟
- ما مدى الأخذ بأساليب تطوير أداء العاملين في جامعة الجيلالي بونعامه؟
- ما هي أهم العقبات التي تواجه توظيف الإدارة الإلكترونية لتحقيق تطوير أداء العاملين في جامعة الجيلالي بونعامه؟
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين تعزي إلى المتغيرات الوظيفية والشخصية؟

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير أداء العاملين في جامعة الجيلالي بونعامة، كما تهدف إلى التعرف على مزايا وكيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحقيق هذا الهدف ثم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واعتماد الاستبانة كأداة لجمع البيانات علماً أن مجتمع البحث تمثل في العاملين من جامعة الجيلالي بونعامة، قسمت هذه الدراسة إلى ثلاث فصول حيث تناولت الطالبتين في الفصل الأول الحديث عن الإطار النظري للإدارة الإلكترونية ومتطلبات وخطوات تنفيذها أما الفصل الثاني جاء الحديث فيه عن عموميات حول الجامعات وأهميتها كذلك الحديث عن أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعات وأخيراً تطرقنا في الفصل الثالث إلى الجانب التطبيقي لإسقاط الدراسة النظرية على الواقع العملي من خلال جامعة الجيلالي بونعامة حيث تحدثت الطالبتين فيه عن نبذة تاريخية عن الجامعة والهيكل التنظيمي لها كما تم توضيح منهجية الدراسة الإحصائية وتفسير نتائجها.



# الفصل الثاني

الإطار النظري

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية.

تعتبر الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري يعتمد الدول والحكومات والمؤسسات بهدف تحويل العمل اليدوي إلى عمل إلكتروني يعتمد على الكمبيوتر.

\*الإدارة الإلكترونية هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وكذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف<sup>1</sup>.

\*تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحول العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة<sup>2</sup>.

\*يرى غنيم أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية بأنها تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية وبأنها استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، إدارة بلا ورق، سوريا، 2011، ص62.

<sup>2</sup> عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الإلكترونية - نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص28.

<sup>3</sup> غنيم أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، جمهورية مصر العربية، 2004، ص ص30-31.

المطلب الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية.

خصائص الإدارة الإلكترونية: تتميز الإدارة الإلكترونية بـ:

-**السرعة والوضوح:** تتميز الإدارة الإلكترونية بأنها الأسلوب الأكثر كفاءة وفعالية لتيسير العمل الافتراضي والقدرة على تحقي أعلى درجات السرعة في الأداء والتي تتجسد بتوفير أي شيء وفي أي مكان وبأي طريقة داخل المنظمة.

-**المرونة:** تتميز الإدارة الإلكترونية بالمرونة العالية وتتجلى أقصى غايات هذه المرونة عندما يتم بناء أنظمة إنجاز العمل داخل المنظمة على أساس شبكي يعتمد على الاتصالات الإلكترونية وقدرات الحواسيب، مما يسمح بالوصول إلى درجة عالية من التنسيق والتفاهم وتبادل المعلومات داخل المنظمة.

-**مكان العمل افتراضي:** إن الإدارة الإلكترونية تتمتع بمزايا الإنجاز المهام أن يتمكن العاملون من الدخول والخروج من وإلى المنظمة بدون حدود تعيق الخدمة أو تسهلها، إذ يعم التواصل والتكامل بين الأفراد داخل المنظمة.

-**الشفافية:** الشفافية داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية المباشرة التي تضمن المحاسبة الدورية على ما يقدم من خدمات أو ما يتم إنجازه من أعمال.  
-**الرقابة المباشرة:** من سمات الإدارة الإلكترونية أنها تسمح للمنظمة بمتابعة مواقع العمل المختلفة عن بعد وذلك من خلال الشاشات والكاميرات الرقمية المنتشرة داخلها وهذا بعيدا عن أسلوب المتابعة بالملفات والتقارير التي كان يرفعها الأفراد في ظل الإدارة التقليدية.

**أمن المعلومات:** من خصائص الإدارة الإلكترونية قدرتها على حجب المعلومات والبيانات المهمة من خلال برامج حماية وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يسمح لهم بالوصول إلى تلك المعلومات<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2010، ص19.

**المطلب الثالث: أهداف الإدارة الإلكترونية.**

- إدارة متابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة.
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد<sup>1</sup>.

**المطلب الرابع: وظائف الإدارة الإلكترونية.**

- تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري وتغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية وتشمل هذه الوظائف ما يلي:
- التخطيط الإلكتروني:** يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات:
- 1- أن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة، المرنة، الآنية قصيرة الأمد، القابلة للتجديد والتطوير المستمر والمتواصل.
- أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.

<sup>1</sup> رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، القاهرة، ص4.

كما تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني انطلاقاً مما يميز البيئة الرقمية من التعبير بسرعة عبر الشبكات المحلية والعالمية مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار، الأسواق، المنتجات والخدمات الغير الموجودة وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.

**التنظيم الإلكتروني:** إن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي يقوم أساساً على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي كما حدث التغير في مكونات التنظيم .

بالتالي يصبح التقسيم الإداري قائماً على أساس الفرق بدلاً من التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتياً ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.

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

**القيادة الإلكترونية:** أدى التغير في بنية الأعمال الإلكترونية والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة توعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية والتي تنقسم للأشكال الثلاثة التالية:

**القيادة التقنية العملية:** حيث تركز نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت وتتسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها وملائمتها إضافة إلى سرعة الحصول عليها وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة والبرمجيات وتمكن القائد الإلكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة والبرمجيات، الشبكات والتطبيقات إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة هي سرعة الحركة، الاستجابة والمبادرة إلى تغيير الأوضاع واتخاذ القرارات الاستباقية.

**القيادة البشرية الناعمة:** تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية والزداد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة والوصول إلى السوق وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

**القيادة الذاتية:** تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات يجب أن يقصده القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت وما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس، التركيز على إنجاز المهمات، الرغبة في المبادرة، إضافة إلى المهارة العالية ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة<sup>1</sup>.

### **المطلب الخامس: مبادئ الإدارة الإلكترونية.**

يمكن إبراز أهم المبادئ التي تركز عليها الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

- **تقديم أحسن الخدمات للمواطنين:** وهذا الاهتمام خدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات والكفاءات المهية مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة.
- **التركيز على النتائج:** نقصد بها المبدأ أن اهتمام الإدارة الإلكترونية ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع لأن المواطنين لا يهمهم كثيرا فلسفة العمل أو الشعارات البراقة وإنما الشيء الذي يهمهم بالدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان والدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها في أرض الميدان.

<sup>1</sup> بوخاتم رشيدة، علاقة الإدارة الإلكترونية بالموارد البشرية، دراسة ميدانية ببلدية حجاج، مستغانم، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2019/2018، ص ص 29-30-31.

-سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: ونقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في المنازل وفي العمل والمدارس والمكتبات وذلك لكي يتمكن كل مواطن وكل وافد من التواصل مع الإدارة الإلكترونية كما أن نظام الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس سهولة الاستعمال بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة وإتمام الإجراءات بسلاسة وبساطة.

-التغير المستمر: وهذا مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية لأن الإدارة الإلكترونية تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء سواء بقصد ترضية الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة وفي جميع الحالات فإن الزبون هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر والمتواصل.

-تخفيض التكاليف: وهذا المبدأ يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ينتج عنهما تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذي يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم<sup>1</sup>.

### المطلب السادس: معوقات الإدارة الإلكترونية.

يجابه تطبيق الإدارة الإلكترونية، تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر، تبعاً لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل مبادرة وعموماً يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض أغلب برامج الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

**1-المعوقات الإدارية:** تتجه بعض الدراسات إلى تحديد ومحاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية وتوجهها إلى الأسباب الآتية:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية من إضافة أو دمج بعض الإدارات أو التقسيمات وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها.

<sup>1</sup> إيمان آيت مهدي، تسيير الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد يمين دباغين، سطيف 2، 2017-2018، ص36.

- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية.
- المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.
- مقاومة التغيير في المنظمات والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.

## 2- المعوقات السياسية والقانونية: تشمل هذه المعوقات ما يلي:

- غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية ومواكبة العصر الرقمي.
- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي وتنظيم في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيته.
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.

إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية والسرية في التعاملات الإلكترونية.

## 3- المعوقات المالية والتقنية: حيث تتمحور حول:

- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الإلكتروني.

- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذلك كفاءة عالية.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد.
- معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

#### 4-المعوقات البشرية: ويمكن تحديدها في الآتي:

- الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- الفقر وانخفاض الدخل الفردي أدى إلى صعوبة التواصل عبر الشبكات الإدارة الإلكترونية.
- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه (فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها) أدى إلى ازدياد حدة التفرق وأضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية.
- إشكالات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية وحلول الآلة محل الإنسان هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الإلكتروني خوفاً عن امتيازاته ومنصبه.

5-المهددات الأمنية: تتمثل هذه المهددات في الآتي:

- التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية خوفاً ما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية وتمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية مثل التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، مرجع سابق، ص ص 38-39-40.

المبحث الثاني: واقع الرقمنة الإدارية.  
المطلب الأول: مفهوم الرقمنة الإدارية.

تتنوع المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة وفق الإطار أو السياق الذي يستخدم فيه المصطلح.

الرقمنة هي تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني، وفي سياق نظم المعلومات عادة ما تيسر الرقمنة إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور (سواء كانت صور فوتوغرافية أو خرائط) إلى إشارات ثنائية باستخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي التي تسمح بعرض نتيجة ذلك على شاشة الحاسب<sup>1</sup>.

وتشير "شارلوت بيرسي" "Charlotte Buresi" إلى الرقمنة على "أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي"<sup>2</sup>.

-الإدارة: عرفها إدريس بأنها: "ذلك المجهود الإنساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة الموارد البشرية والمادية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية"<sup>3</sup>.

ويمكن تعريف الرقمنة الإدارية على أنها: "عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية وبدون استخدام الورق"<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> مراجع عبد الرحمان، مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية، مجلة المعلوماتية، المملكة العربية السعودية، العدد 10، 2005، ص38.

<sup>2</sup> أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، دراسة في الإشكاليات ومعايير الاعتبار، قسم دراسات المعلومات، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 4، يناير 2009، ص11.

<sup>3</sup> إدريس ثابت عبد الرحمان، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدارة الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2005، ص161.

<sup>4</sup> بن يوسف مصطفى، دور الرقمنة الإدارية في تحسين الخدمة العمومية وانعكاساتها على التنمية المحلية بالجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة الجليلي بونعامة، خميس مليانة، 2018، ص11.

### المطلب الثاني: دوافع 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 ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول نحو الرقمنة الإدارية.

- 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 الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل<sup>1</sup>.
- الثورة الهائلة في المعلومات والاتصالات والتي تتصف بسرعة الانتشار.
- توجهات العولمة وترابط المجتمعات الإنسانية حيث يتم الربط الفعال بين المجتمعات الإنسانية من خلال شبكة الانترنت.

<sup>1</sup> رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، القاهرة، ص5.

- تعاضم دور شبكات المعلومات والذي أدى إلى ترسيخ قيم جديدة مثل الشفافية والمساءلة والمراجعة والمشاركة<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: ملامح التحول إلى الرقمنة الإدارية.

لقد أدى التطور السريع للتقنية إلى بروز نموذج إداري جديد فرضه التنافس والتحدي المتزايد أمام النظم الإدارية البيروقراطية، لتحسين مستوى أعمالها وجودة خدماتها فكان لابد توجه اهتمام الحكومات نحو تحقيق شفافية التعامل الإداري وكذا تعميق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، دور في محاولة تطبيق ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية، أو إدارة الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية.

فالإدارة الإلكترونية تقدم وجها 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 بعض أنشطتها الإدارية دون أن تبلغ الدرجة الكافية لوصف معاملاتها الإلكترونية<sup>2</sup>.

### المطلب الرابع: عوائق تطبيق الرقمنة الإدارية.

إن مجرد وجود إستراتيجية متكاملة للتحول إلى نمط الإدارة الإلكترونية لا يعني أن الطريق ممهدة لتطبيق وتنفيذ هذه الإستراتيجية بسهولة وسلاسة بشكل سليم وذلك لأن العديد من العوائق والمشاكل ستواجه تطبيق الخطة ولذلك يجب على المسؤولين عن وضع وتنفيذ مشروع الرقمنة الإدارية التمتع بفكر شامل ومحيط بكافة العناصر والمتغيرات التي يمكن أن تطرأ وتعيق خطة عمل وتنفيذ إستراتيجية الإدارة الرقمية وذلك إما لتفاديها أو إيجاد الحلول المناسبة لها ومن هذه العوائق التي يمكن أن تعيق عملية تطبيق الرقمنة الإدارية:

<sup>1</sup> محمد صبري محمود، السيد محمود البحيري، اتجاهات معاصرة في إدارة المؤسسات التعليمية، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2009، ص ص144-145.

<sup>2</sup> يتوجي سامية، أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الإلكترونية، مجلة تعارف، قسم العلوم القانونية، العدد 18، جوان 2015، ص 201.

- 1- نقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محليا أو دعم غير كاف من قطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولي للجهود الحكومية الرامية إلى تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية.
- 2- عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة الرقمنة الإدارية لاسيما في حال تدني العائدات المالية الحكومية.
- 3- عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة الرقمنة الإدارية والاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الانترنت نظرا للأزمات الاجتماعية-الاقتصادية خاصة إذا كانت هذه العمليات مكلفة ماديا.
- 4- تأخير متعمد أو غير متعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساسا لأي عملية تنفيذ للإدارة الرقمية.
- 5- مقاومة هائلة للتغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذين يفتقدون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية<sup>1</sup>.

#### المطلب الخامس: سبل نجاح تطبيق الرقمنة الإدارية.

هناك إمكانية لنجاح تطبيق الرقمنة الإدارية، ويعتمد نجاح تطبيقات الرقمنة الإدارية بمختلف أنواعها على مدى ملائمتها للواقع وفرص تطويره في الإدارة حيث يتم تنفيذها وعلى حجم الجهود اللازمة لتحديث الإدارة.

ويهدف تطبيق الرقمنة الإدارية في المنظمات إلى تحقيق فوائد ومكتسبات على المستويين التنظيمي والإداري لمصالح وأجهزة المنظمة بمختلف أنواعها.

ومن بين العوامل التي تساعد في إنجاح تطبيق الرقمنة الإدارية:

- وضع خطط عمل لتقليص الفجوة الرقمية داخل كل إدارة.

<sup>1</sup> تلقم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، 2008، ص ص 47-48.

- توضيح خطط الإدارة الرقمية وأهدافها للموظفين، للإسهام في سرعة تطبيقها من قبلهم.
- إعادة هندسة العمليات الإدارية، (دمج أو إلغاء بعض الإدارات أو الأقسام) لكي تلائم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تطوير إستراتيجية تنمية المعلومات لأجل التحول الاقتصادي المعلومات والمعرفة.
- توفير المعلومات والأنظمة على الموقع الإلكتروني.
- السرعة في طرح التشريعات الخاصة بالإدارة الرقمية.
- تطوير برامج حماية أمن البيانات والمعلومات وسريتها<sup>1</sup>.

#### المطلب السادس: مساهمة الرقمنة الإدارية في تطوير العمل الإداري.

إن الإدارة الإلكترونية نمط جديد من الإدارة ترك أثاره الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها وعلى إستراتيجياتها ووظائفها وفي الواقع أن التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل في التكنولوجيا الرقمية، وإنما أيضا إلى البعد الإداري المتمثل بتطور المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري والإدارات القائمة على الفريق.

وقد ساهمت الثورة الرقمية في إحداث تغييرات عميقة في بيئة العمل وأساليبه أهمها<sup>2</sup>:

- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى النشاط الافتراضي.
- الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد.
- الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي.

<sup>1</sup> عيدوني كافية، بن حجوبة حميد، 2017، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها واقع وآفاق، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني، ديسمبر، جامعة عباس لغرور خنشلة، ص ص 233-234.

<sup>2</sup> نجم عيود نجم، الإدارة الإلكترونية (الإستراتيجية والوظائف والمشكلات)، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2004، ص ص 235-236.

- الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام أو على العاملين إلى القيادة المرتكزة على المزيج تكنولوجيا -زبون-.
- الانتقال من الرقابة بمفهوم مقارنة الأداء الفعلي مع المخطط إلى الرقابة المباشرة الآنية.

إن هذه التغيرات أوجدت اتجاهين واضحين في تقييم آثار هذه المتغيرات على الإدارة ووظائفها<sup>1</sup>:

**الأول:** يرى أن الانترنت والثورة الرقمية يمكن أن تؤدي إلى نهاية المؤسسات وإعادة توزيع مهام الإدارة، وبالتالي فإن الثورة الرقمية حولت الإستراتيجيات إلى فئات، فتطأيرت نظم الإدارة التقليدية وتناثرت مبادئها ودخلت عصرا جديدا يتطلب البحث على نمط جديد هو الإدارة الرقمية (الإلكترونية).

**الثاني:** يرى أن الإدارة هي الإدارة بنفس القوة التي يؤكد فيها المستثمرين على أن الأعمال هي الأعمال، وبالتالي فإن الإدارة ووظائفها رغم تأثرها العميق وإعادة النظر في أبعادها وماضيها تظل تمثل القلب النابض للمؤسسات وإن تخطيط وتنظيم وتوجيه الأعمال والرقابة عليها أصبحت تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وذلك نتيجة اعتمادها على الإدارة الإلكترونية.

<sup>1</sup> محمد أحمد سمير، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، ط1، عمان، الأردن، 2009، ص248.



# الفصل الثالث

الإطار التطبيقي



**تمهيد:**

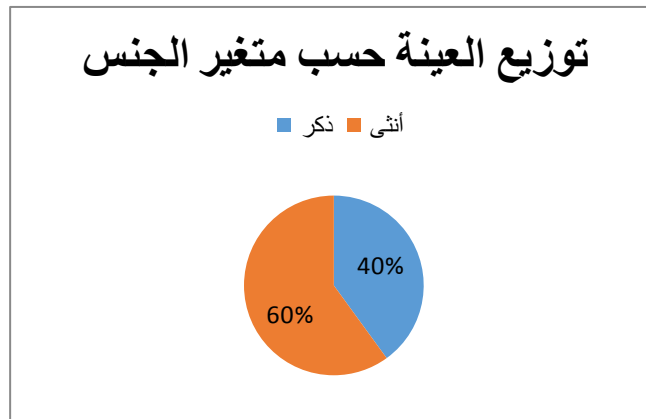
يتم في هذا الفصل عرض البيانات التي تم جمعها خلال الدراسة الميدانية التي قمت بتوزيعها على الطلبة قمت بتفريغ البيانات وتحليلها وتفسيرها من أجل التوصل إلى النتائج المرجوة من هذه الدراسة.

المحور الأول: البيانات الشخصية.

الجدول رقم (01): يبين توزيع العينة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	12	40%
أنثى	18	60%
المجموع	30	100%

الشكل رقم (01): يبين توزيع العينة حسب متغير الجنس

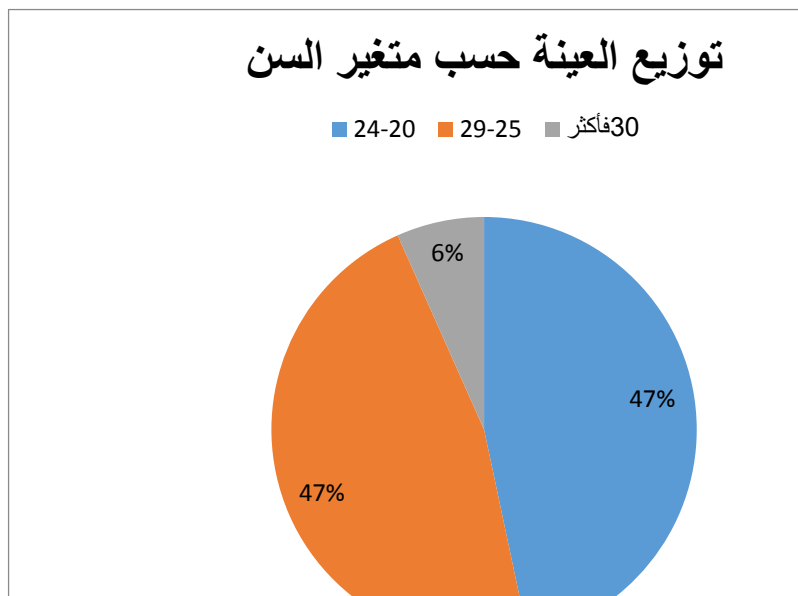


يوضح الجدول رقم (01) أن نسبة 40% تمثلت في فئة الذكور من مجمل أفراد العينة حيث أن نسبة 60% من أفراد العينة تمثلت في فئة الإناث وهذا يدل على أن نسبة الإناث تفوق على نسبة الذكور.

الجدول رقم (02): يبين توزيع العينة حسب متغير السن.

السن	التكرار	النسبة
24-20	14	%46.67
29-25	14	%46.67
30 فأكثر	02	%6.66
المجموع	30	%100

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

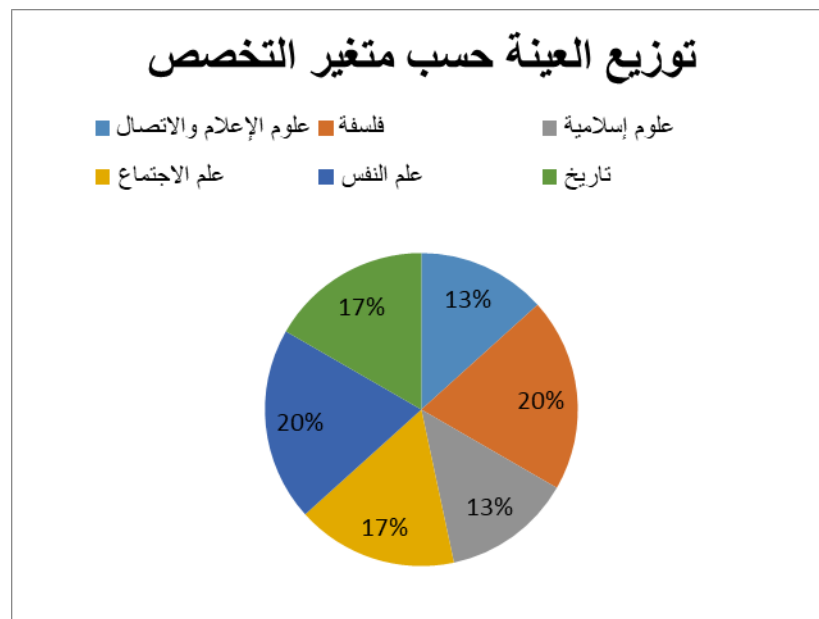


يوضح الجدول رقم (02) أن نسبة %46.67 من مجموع أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين (20 إلى 24) سنة. في حين قدرت نسبة % 46.67 من أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم ما بين 25 إلى 29 سنة، في حين قدرت نسبة %6.66 من أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم أكثر من 30 سنة.

الجدول رقم (03): يبين توزيع العينة حسب متغير التخصص.

التخصص	التكرار	النسبة
علوم الإعلام والاتصال	4	13.33%
فلسفة	6	20%
علوم إسلامية	4	13.33%
علم الاجتماع	5	16.67%
علم النفس	6	20%
تاريخ	5	16.67%
المجموع	30	100%

الشكل رقم (03): يبين توزيع العينة حسب متغير التخصص.



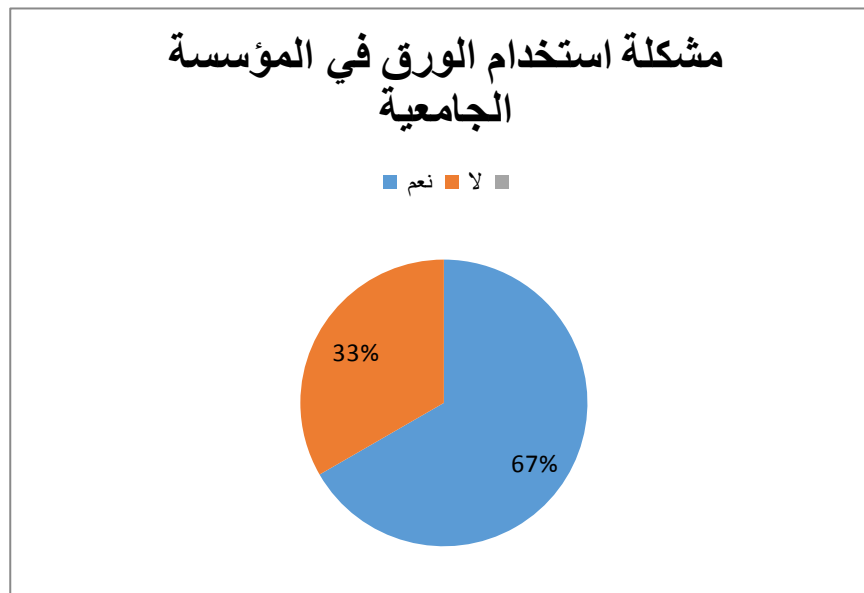
يوضح الجدول رقم (30) مختلف تخصصات الطلبة حيث قدرت نسبة 13.33% من مجمل أفراد العينة من تخصص علوم الإعلام والاتصال، في حين قدرت 20% من أفراد العينة من تخصص فلسفة، و قدرت نسبة 13.33% من أفراد العينة تخصص علوم إسلامية، أما تخصص علم الاجتماع قدرت نسبته بـ 16.67% من مجمل أفراد العينة، في حين قدرت نسبة 20% من مجمل أفراد العينة تخصص علم النفس، أما تخصص تاريخ قدرت نسبته 16.67% من أفراد العينة.

المحور الثاني: الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الرقمنة الإدارية.

الجدول رقم (04): يبين مشكلة استخدام الورق في المؤسسة الجامعية.

النسبة	التكرار	الفئات
66.67%	20	نعم
33.33%	10	لا
100%	30	المجموع

الشكل رقم (04): يبين مشكلة استخدام الورق في المؤسسة الجامعية.

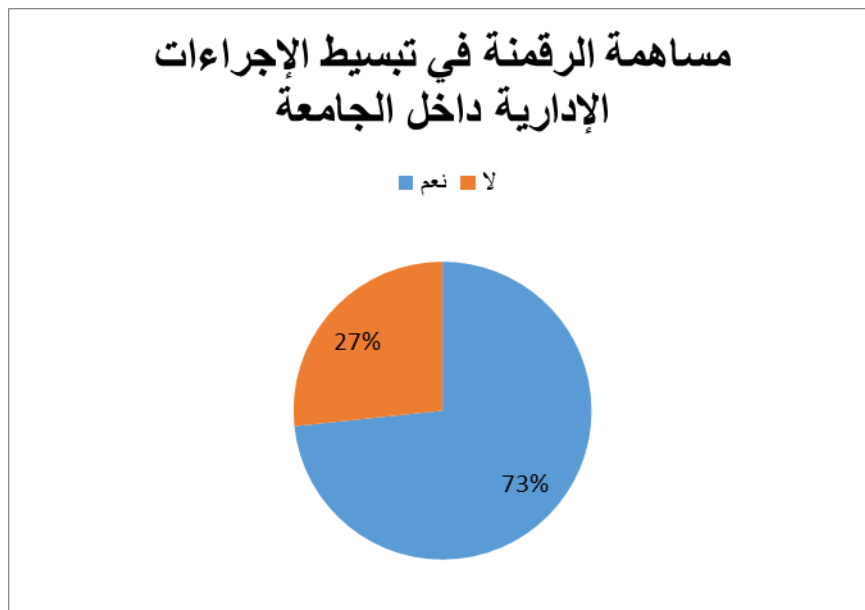


يوضح الجدول رقم (04) أن نسبة 66.67% من مجمل أفراد العينة يرو أن استخدام الورق هو مشكلة اليوم في المؤسسة الجامعية في حين يرى 33.33% من مجمل أفراد العينة العكس، وهذا راجع أن تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق وهذا يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة الجامعية.

الجدول رقم (05): يبين مساهمة الرقمنة في تبسيط الإجراءات الإدارية داخل الجامعة.

النسبة	التكرار	الفئات
73.33%	22	نعم
26.67%	08	لا
100%	30	المجموع

الشكل رقم (05): يبين مساهمة الرقمنة في تبسيط الإجراءات الإدارية داخل الجامعة.

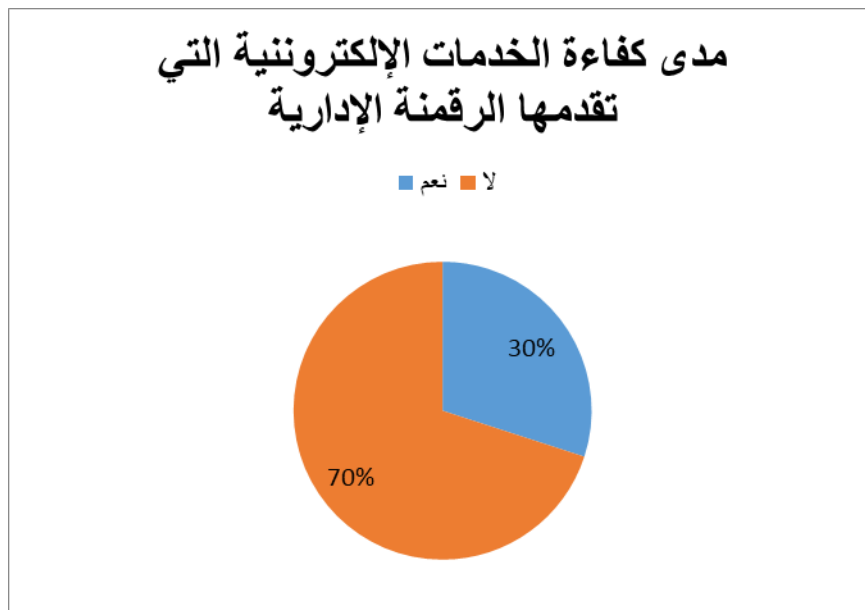


يوضح الجدول رقم (05) أن نسبة 73.33% من مجمل أفراد العينة أجابوا أن الرقمنة الإدارية ساهمت في تبسيط الإجراءات الإدارية داخل الجامعة، في حين البعض أجابوا أن الرقمنة الإدارية لم تساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية والتي قدرت بنسبة 26.67% وهذا ينعكس إيجاباً على مستوى الخدمات التي تقدم إلى الطلبة ومنه اختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية.

الجدول رقم (06): يبين مدى كفاءة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الرقمنة الإدارية.

الفئات	التكرار	النسبة
نعم	09	30%
لا	21	70%
المجموع	30	100%

الشكل رقم (06): يبين مدى كفاءة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الرقمنة الإدارية.

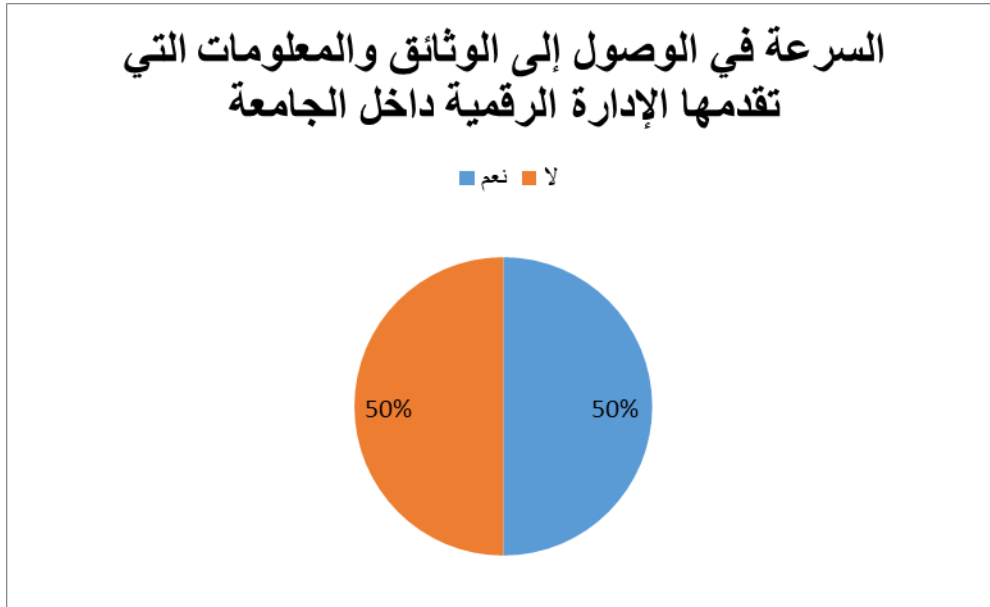


من خلال الجدول رقم (06) يتضح أن نسبة 30% من أفراد العينة أنهم يرون هناك كفاءة على مستوى الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الرقمنة الإدارية في حين البعض يرون أن هناك نقص الكفاءة على مستوى الخدمات الإلكترونية والتي قدرت بنسبة 70% وهذا ما يدل على اعتماد أسلوب الإدارة التقليدية، ويستلزم جهد أكبر مما يؤدي إلى ضعف الخدمات المقدمة وغيابها في بعض الأحيان.

الجدول رقم (07): يبين السرعة في الوصول إلى الوثائق والمعلومات التي تقدمها الإدارة الرقمية داخل الجامعة.

النسبة	التكرار	الفئات
50%	15	نعم
50%	15	لا
100%	30	المجموع

الشكل رقم (07): يبين السرعة في الوصول إلى الوثائق والمعلومات التي تقدمها الإدارة الرقمية داخل الجامعة.

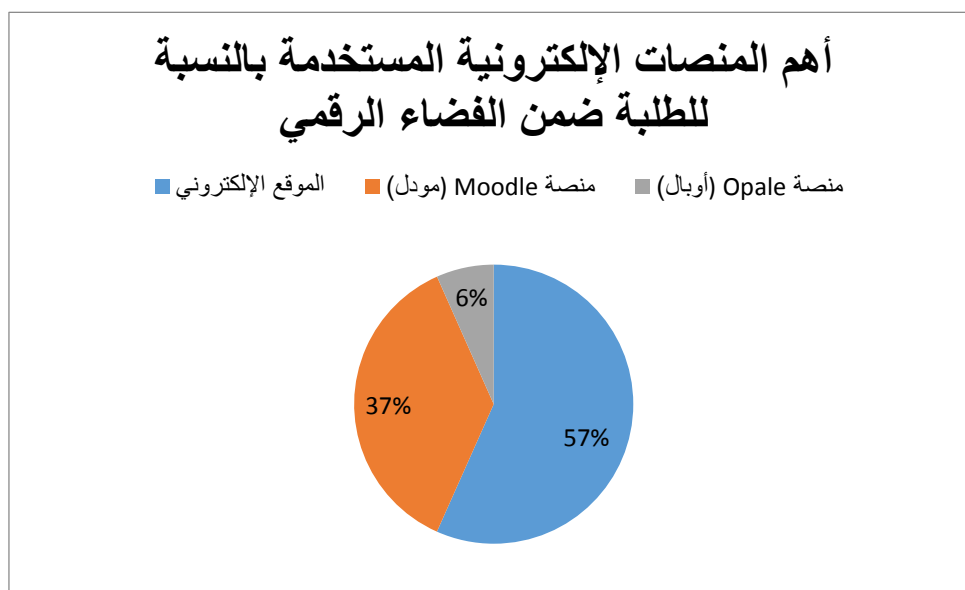


يوضح الجدول رقم (07) مدى سرعة الوصول إلى الوثائق والمعلومات التي تقدمها الإدارة الرقمية داخل الجامعة فنلاحظ أن النسبتين متساويتين في الإجابة حيث يرون أن هناك سرعة في الوصول إلى الوثائق والمعلومات حيث قدرت الأولى بنسبة 50% والثانية أيضا 50% من مجمل أفراد العينة، وهذا راجع أن الرقمنة الإدارية ساهمت في تحقيق سرعة المعلومات بشكل جيد.

الجدول رقم (08): يبين أهم المنصات الإلكترونية المستخدمة بالنسبة للطلبة ضمن الفضاء الرقمي.

المنصات	التكرار	النسبة
الموقع الإلكتروني	17	56.67%
منصة moodle (مودل)	11	36.67%
منصة Opale (أوبال)	02	6.66%
المجموع	30	100%

الشكل رقم (08): يبين أهم المنصات الإلكترونية المستخدمة بالنسبة للطلبة ضمن الفضاء الرقمي.

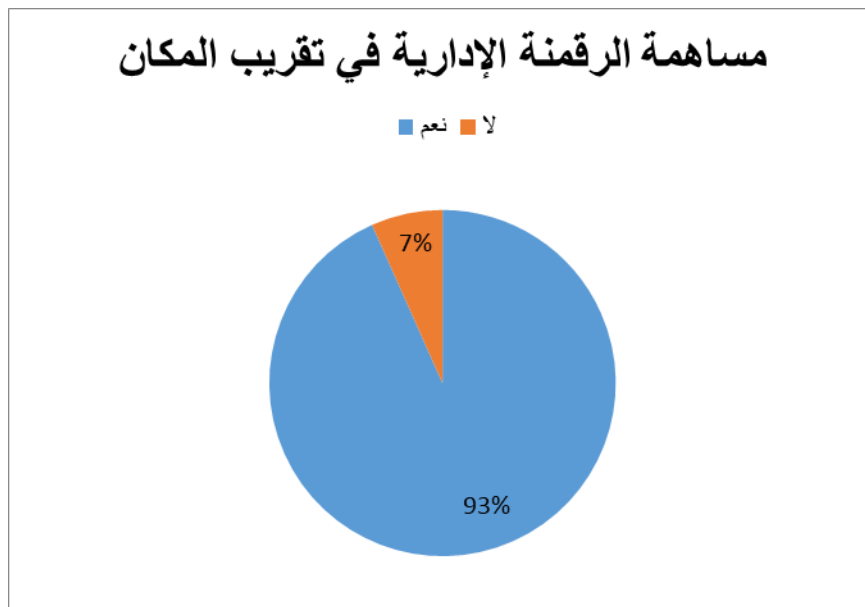


يوضح الجدول رقم (08) المنصات التي يستخدمها الطلبة، حيث قدرت نسبة 56.67% من مجمل أفراد العينة يستخدمون الموقع الإلكتروني، في حين قدرت نسبة 36.67% يستخدمون منصة Moodle (مودل)، أما نسبة 6.66% من أفراد العينة يستخدمون منصة Opale (أوبال)، وهذا ما يدل على نسبة لمستخدمي الموقع الإلكتروني على اعتبار أن الجامعة تستخدم الموقع الإلكتروني للإطلاع على المعلومات الموجودة على الموقع.

الجدول رقم (09): يبين مساهمة الرقمنة الإدارية في تقريب المكان.

الفئات	التكرار	النسبة
نعم	28	93.33%
لا	02	6.67%
المجموع	30	100%

الشكل رقم (09): يبين مساهمة الرقمنة الإدارية في تقريب المكان.

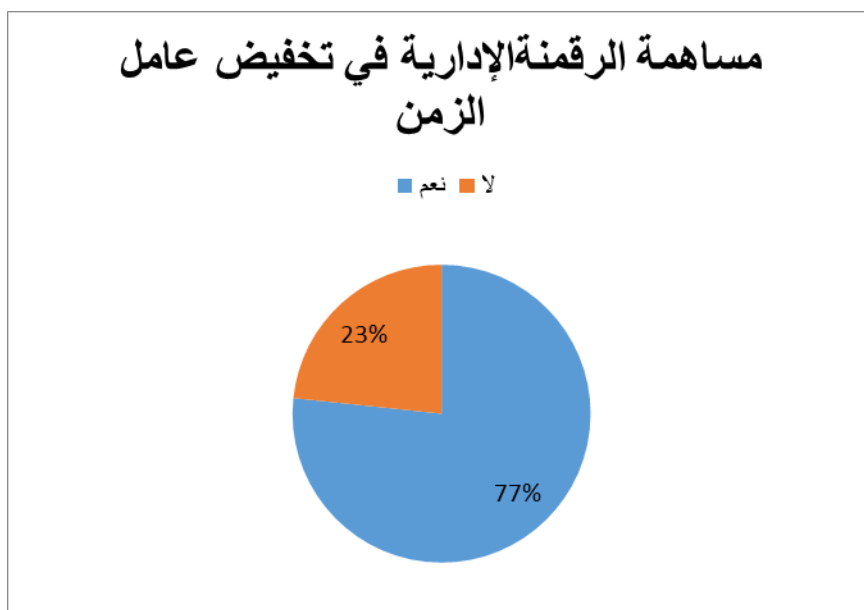


يوضح الجدول رقم (09) أن نسبة 93.33% من مجمل أفراد العينة يرون الرقمنة الإدارية ساهمت في تقريب المكان في حين قدرت نسبة 6.67% من أفراد العينة أنهم أجابوا أن الرقمنة الإدارية لم تسمح في تقريب المكان فنلاحظ أن هناك فرق شاسع في الإجابات وهذا يدل على أن الرقمنة الإدارية في تقريب المكان من خلال سرعة الوصول إلى المعلومات في ظل التكنولوجيا.

الجدول رقم (10): مساهمة الرقمنة الإدارية في تخفيض عامل الزمن.

النسبة	التكرار	الفئات
76.67%	23	نعم
23.33%	07	لا
100%	30	المجموع

الشكل رقم (10): مساهمة الرقمنة الإدارية في تخفيض عامل الزمن.

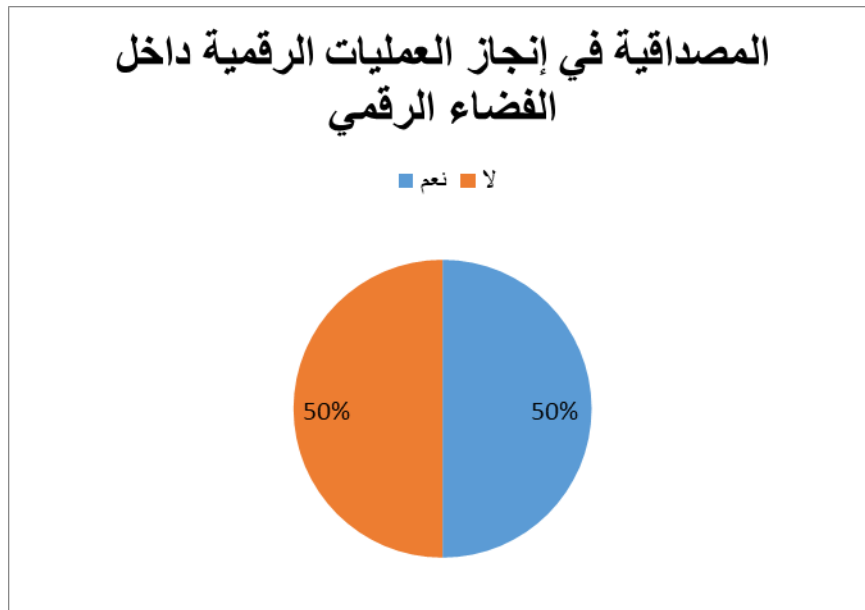


يوضح الجدول رقم (10) أن نسبة 76.67% من مجمل أفراد العينة أجابوا بأن الرقمنة الإدارية ساهمت في تخفيض عامل الزمن في حين قدرت نسبة 23.33% من أفراد العينة أجابوا على عكس ذلك، وهذا ما يدل بعد أن كانت الإدارة التقليدية تعتمد على الأوراق أصبح يتم نقل المعلومات بسرعة كبيرة ووقت قصير واستخدام الرقمنة الإدارية.

جدول رقم (11): يبين المصدقية في إنجاز العمليات الرقمية داخل الفضاء الرقمي.ال

الفئات	التكرار	النسبة
نعم	15	50%
لا	15	50%
المجموع	30	100%

الشكل رقم (11): يبين المصدقية في إنجاز العمليات الرقمية داخل الفضاء الرقمي.

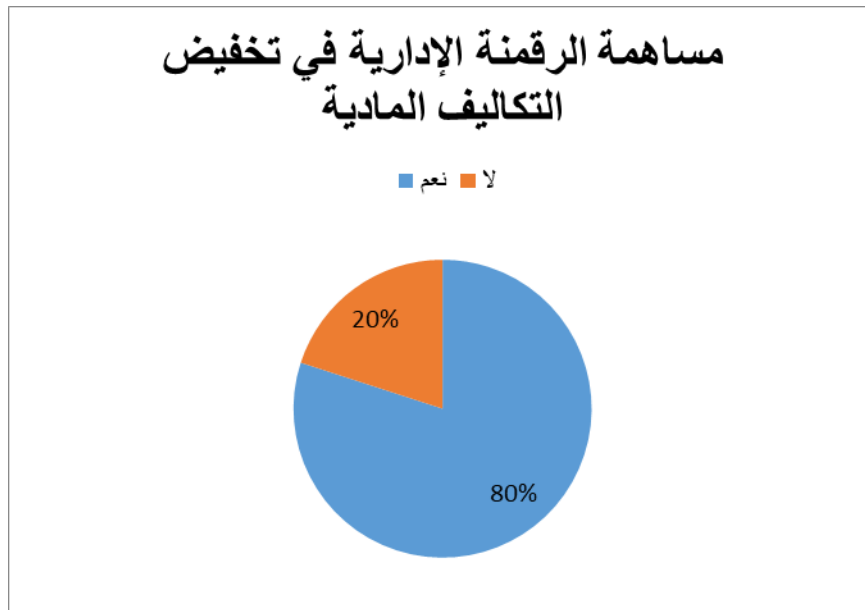


يوضح الجدول رقم (11) أن نسبة 50% من مجمل أفراد العينة يرو أن هناك مصداقية في إنجاز العمليات الرقمية داخل هذا الفضاء الرقمي، في حين قدرت 50% من مجمل أفراد العينة أن هناك أيضا مصداقية في إنجاز العمليات الرقمية فنلاحظ أن النسبتين متساويتين في الإجابات وهذا ما يدل على أن هناك مصداقية في الإنجاز.

جدول رقم (12): يبين مساهمة الرقمنة الإدارية في تخفيض التكاليف المادية.

النسبة	التكرار	الفئات
80%	24	نعم
20%	06	لا
100%	30	المجموع

الشكل رقم (12): يبين مساهمة الرقمنة الإدارية في تخفيض التكاليف المادية.



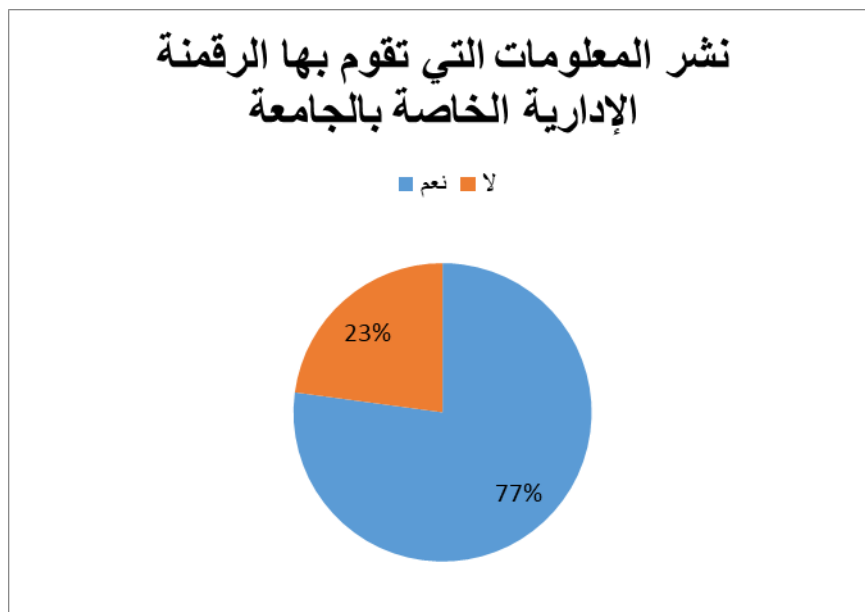
يوضح الجدول رقم (12) أن نسبة 80% من المبحوثين أجابوا أن الرقمنة الإدارية تساهم في تخفيض التكاليف المادية في حين بلغت نسبة 20% من مجمل أفراد العينة أجابوا أن الرقمنة الإدارية لم تساهم في تخفيض التكاليف المادية. وهذا ما يدل على أن نظام الإدارة الرقمية أدى إلى تقليص حجم الوظائف.

المحور الثالث: مساهمة الرقمنة في تطوير وتحسين العملية الإدارية في الجامعة.

الجدول رقم (13): يبين نشر المعلومات التي تقوم بها الرقمنة الإدارية الخاصة بالجامعة.

النسبة	التكرار	الفئات
90%	27	نعم
10%	03	لا
100%	30	المجموع

الشكل رقم (13): يبين نشر المعلومات التي تقوم بها الرقمنة الإدارية الخاصة بالجامعة.

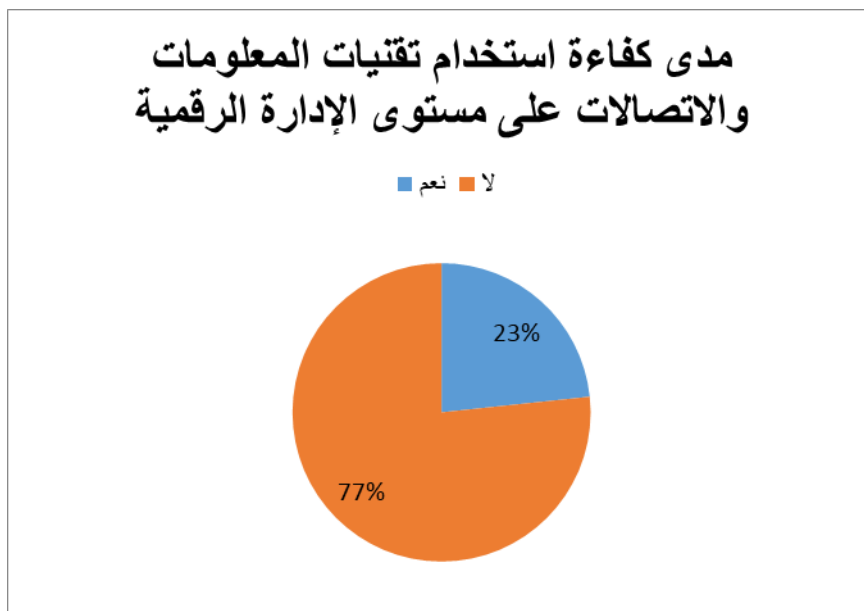


يوضح الجدول رقم (13) أن نسبة كبيرة من أفراد العينة التي قدرت بـ 90% أجابوا أن الرقمنة الإدارية ساهمت في نشر المعلومات الخاصة بالجامعة دون الأخرى في حين أجابوا المبحوثين نسبة 10% على عكس ذلك، وهذا يدل على أن الرقمنة الإدارية تقوم على نشر المعلومات التي تخص الجامعة ويستلزم حماية وسرية أمن المعلومات.

الجدول رقم (14): يبين مدى كفاءة استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات على مستوى الإدارة الرقمية.

النسبة	التكرار	الفئات
23.33%	07	نعم
76.67%	23	لا
100%	30	المجموع

الشكل رقم (14): يبين مدى كفاءة استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات على مستوى الإدارة الرقمية.

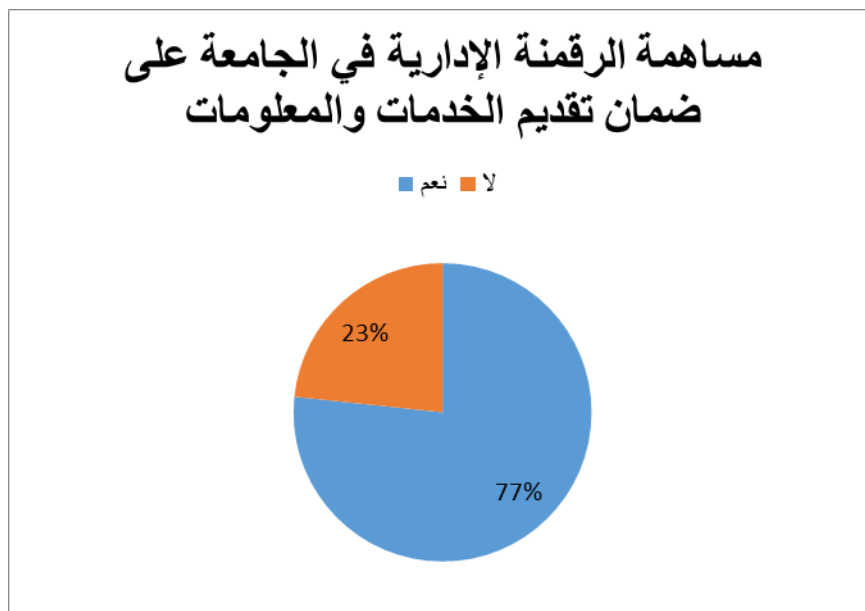


يوضح الجدول رقم (14) أن نسبة 23.33% من مجمل أفراد العينة أن استخدام المعلومات والاتصالات كاف على مستوى الإدارة الرقمية وذلك بنسبة قليلة في حين قدرت نسبة 76.67% من أفراد العينة أجابوا أن استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات غير كاف على مستوى الإدارة الرقمية، وهذا ما يدل أن استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات تقوم بتخفيض تكاليف العمل الإداري وتسمح بتجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني.

الجدول رقم (15): يبين مساهمة الرقمنة الإدارية في الجامعة على ضمان تقديم الخدمات والمعلومات.

النسبة	التكرار	الفئات
76.67%	23	نعم
23.33%	07	لا
100%	30	المجموع

الشكل رقم (15): يبين مساهمة الرقمنة الإدارية في الجامعة على ضمان تقديم الخدمات والمعلومات.

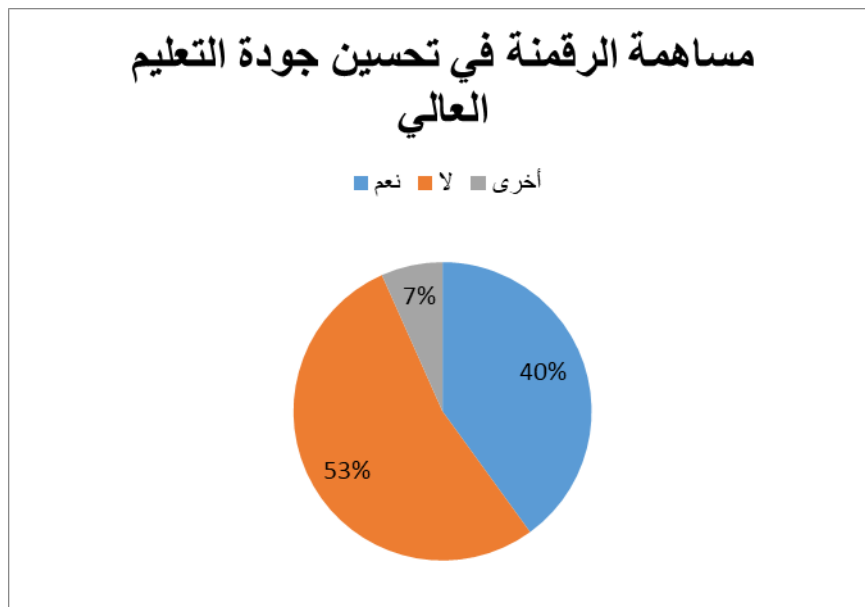


يوضح الجدول رقم (15) أن نسبة 76.67% من مجمل أفراد العينة أجابوا أن الرقمنة الإدارية ساهمت على ضمان جودة تقديم الخدمات والمعلومات. في حين قدرت نسبة 23.33% من أفراد العينة أجابوا بأن الرقمنة الإدارية تساهم في جودة تقديم الخدمات والمعلومات وهذا يدل على سرعة وفعالية الرقمنة الإدارية.

الجدول رقم (16): يبين مساهمة الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي.

النسبة	التكرار	الفئات
40%	12	نعم
53.33%	16	لا
6.67%	02	أخرى
100%	30	المجموع

الشكل رقم (16): يبين مساهمة الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي.

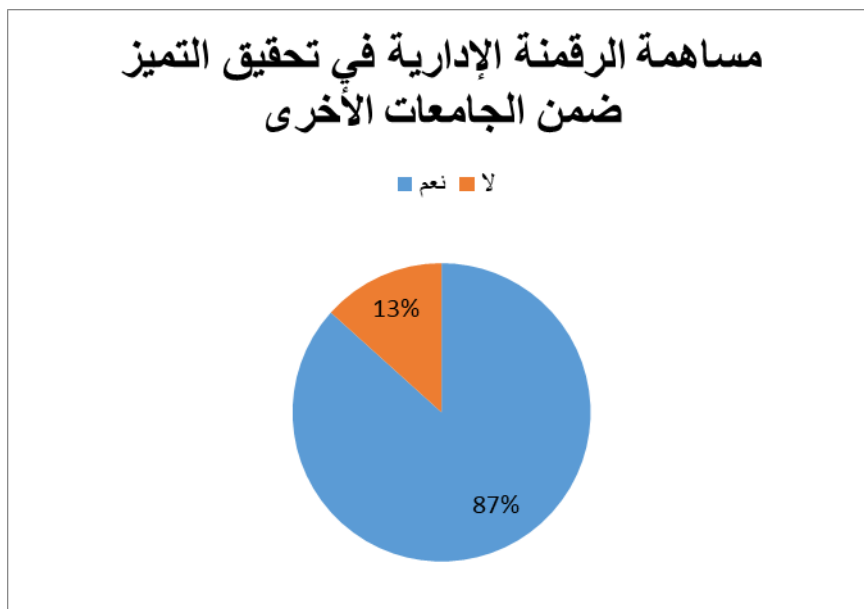


يوضح الجدول رقم (16) أن نسبة 40% من مجمل أفراد العينة أجابوا بأن الرقمنة الإدارية ساهمت في تحسين جودة التعليم العالي وإعطاء نقلة نوعية له، في حين قدرت نسبة 53.33% من أفراد العينة أجابوا بأن الرقمنة الإدارية لم تساهم في تحسين جودة التعليم العالي أما نسبة 6.67% من أفراد العينة أجابوا بأن الرقمنة الإدارية ساهمت نوعاً ما في جودة التعليم العالي وهذا ما يدل على أن الرقمنة الإدارية في ظل التكنولوجيا تؤدي إلى تحسين مستوى التعليم العالي.

الجدول رقم (17): يبين مساهمة الرقمنة الإدارية في تحقيق التميز ضمن الجامعات الأخرى.

النسبة	التكرار	الفئات
86.67%	26	نعم
13.33%	04	لا
100%	30	المجموع

الشكل رقم (17): يبين مساهمة الرقمنة الإدارية في تحقيق التميز ضمن الجامعات الأخرى.

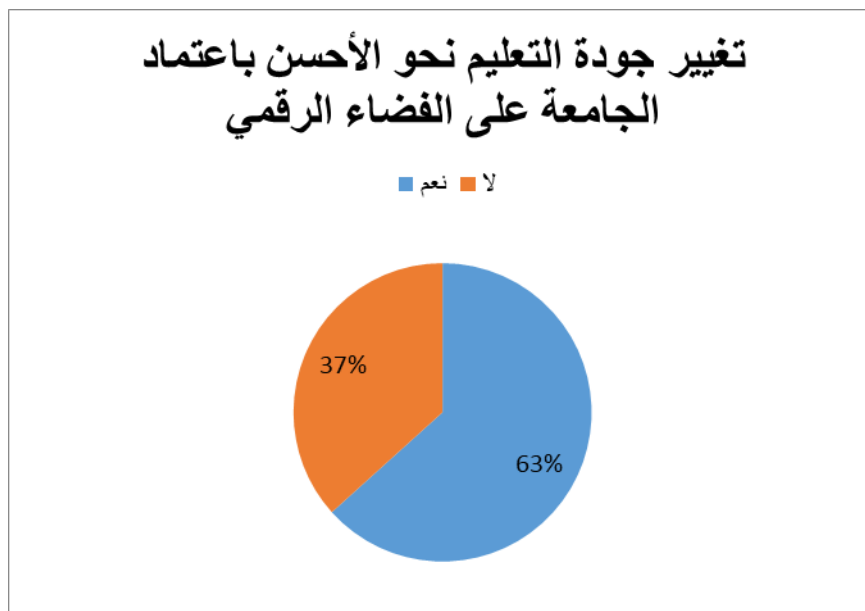


يوضح الجدول رقم (17) أن نسبة 86.67% من أفراد العينة أجابوا أن الرقمنة الإدارية ساهمت في تحقيق التميز ضمن الجامعات الأخرى في حين قدرت 13.33% من أفراد العينة أجابوا أن الرقمنة الإدارية لم تساهم في تحقيق التميز ضمن الجامعات الأخرى وهذا ما يدل على أن الرقمنة الإدارية تلعب دور كبير في تحقيق التميز والتطور في ظل العصر الرقمي.

الجدول رقم (18): يبين تغيير جودة التعليم نحو الأحسن باعتماد الجامعة على الفضاء الرقمي.

النسبة	التكرار	الفئات
63.33%	19	نعم
36.67%	11	لا
100%	30	المجموع

الشكل رقم (18): يبين تغيير جودة التعليم نحو الأحسن باعتماد الجامعة على الفضاء الرقمي.

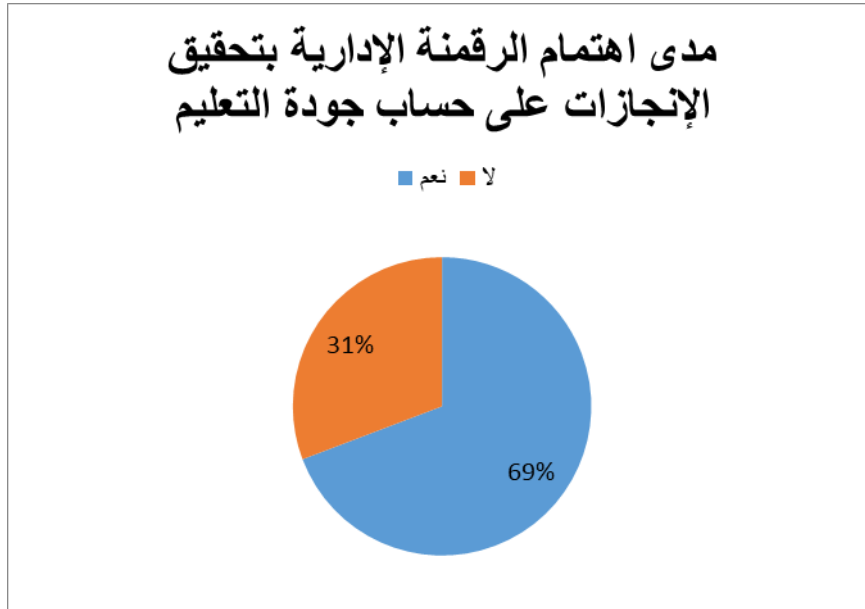


يوضح الجدول رقم (18) أن نسبة 63.33% من مجمل أفراد العينة يرون أن جودة التعليم تتغير نحو الأحسن باعتماد الجامعة على الفضاء الرقمي في حين قدرت نسبة 36.67% من أفراد العينة يرون على عكس ذلك وهذا ما يدل على أن جودة التعليم تتغير نحو الأحسن في ظل تطور التكنولوجيات الحديثة.

الجدول رقم (19): مدى اهتمام الرقمنة الإدارية بتحقيق الإنجازات على حساب جودة التعليم.

النسبة	التكرار	الفئات
60%	18	نعم
40%	12	لا
100%	30	المجموع

الشكل رقم (19): مدى اهتمام الرقمنة الإدارية بتحقيق الإنجازات على حساب جودة التعليم.

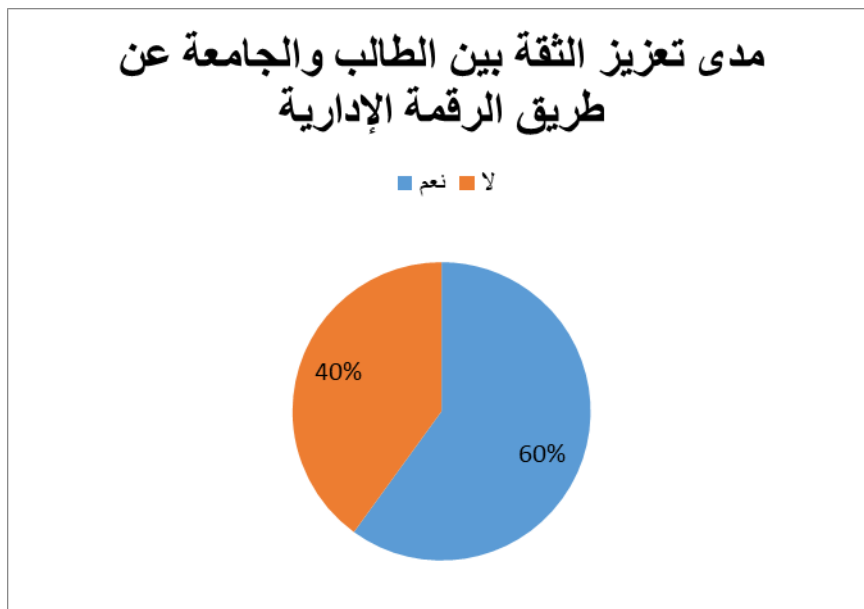


يوضح الجدول رقم (19) أن نسبة 60% من مجمل أفراد العينة يرون أن الرقمنة الإدارية تهتم بتحقيق الإنجازات على حساب جودة التعليم. في حين قدرت نسبة 40% من مجمل أفراد العينة يرون عكس ذلك. وهذا يدل على أن الرقمنة الإدارية تتسم بالجودة والكفاءة والفاعلية.

الجدول رقم (20): يبين مدى تعزيز الثقة بين الطالب والجامعة عن طريق الرقمنة الإدارية.

النسبة	التكرار	الفئات
60%	18	نعم
40%	20	لا
100%	30	المجموع

الشكل رقم (20): يبين مدى تعزيز الثقة بين الطالب والجامعة عن طريق الرقمنة الإدارية.

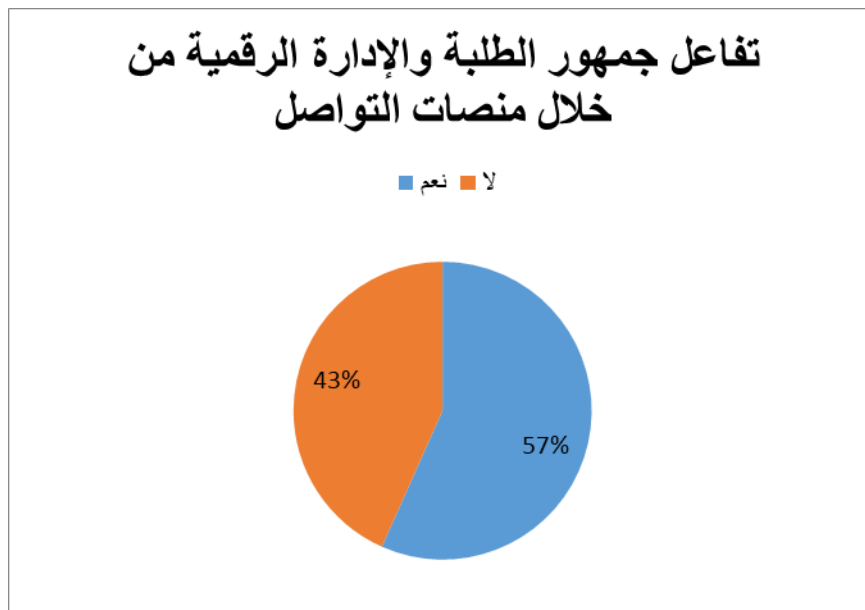


يوضح الجدول رقم (20) أن نسبة 60% من مجمل أفراد العينة أجابوا أن الرقمنة الإدارية عززت الثقة بين الطالب والجامعة في حين قدرت نسبة 40% من أفراد العينة أجابوا أن الرقمنة الإدارية لم تساهم في تعزيز الثقة بين الطالب والجامعة وهذا ما يدل على أن الرقمنة الإدارية تتيح فرصة من أجل خلق الثقة بين كلا الطرفين.

الجدول رقم (21): يبين تفاعل جمهور الطلبة والإدارة الرقمية من خلال منصات التواصل.

النسبة	التكرار	الفئات
56.67%	17	نعم
43.33%	13	لا
100%	30	المجموع

الشكل رقم (21): يبين تفاعل جمهور الطلبة والإدارة الرقمية من خلال منصات التواصل.



يوضح الجدول رقم (21) أن نسبة 56.67% من أفراد العينة أجابوا بأن هناك تفاعل بين جمهور الطلبة والإدارة الرقمية من خلال منصات التواصل. في حين أن نسبة 43.33% من أفراد العينة أجابوا بأنه لا يوجد تفاعل بين جمهور الطلبة والإدارة الرقمية من خلال منصات التواصل، وهذا ما يدل على أن هناك عملية تفاعل بين جمهور الطلبة والإدارة الرقمية عبر منصات التواصل لأجل خلق التفاهم.

النتائج العامة للدراسة:

- ✓ تساهم الرقمنة الإدارية في تأمين التواصل بين مختلف العناصر الإدارية.
- ✓ تساعد الرقمنة الإدارية في الحصول على المعلومات في أي وقت.
- ✓ يؤدي استخدام الرقمنة الإدارية إلى التخفيف من الأعباء الإدارية.
- ✓ ساهمت الرقمنة الإدارية في تطوير أساليب العمل الإداري.
- ✓ في ظل التكنولوجيا الرقمية تقوم الرقمنة الإدارية على تطوير وتحسين شبكات الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد.
- ✓ ترتبط الرقمنة الإدارية وأنشطة الأعمال الإلكترونية بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية وهذه التكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية.



# خاتمة



## خاتمة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة الموسومة باتجاهات الطلبة نحو الرقمنة الإدارية التطرق لأهم أبعاد عصرنة الإدارة الرقمية في ظل التكنولوجيا حيث ساهمت الرقمنة الإدارية في تحسين العمل الإدارية من خلال الانتقال من النظام القديم إلى النظام الجديد.

تعتبر الإدارة الرقمية في الوقت الحالي أهم سمات المؤسسات المعاصرة والتي يطلق عليها مؤسسات القرن الحادي عشر خاصة وأن أنشطتها تستند إلى المعرفة المعلوماتية بالإضافة إلى ذلك تعمل الإدارة الرقمية على تحسين جودة أداء العمل في المنظمات عن طريق استخدام أساليب إلكترونية جديدة تتسم بالكفاءة والفاعلية والسرعة.

تسعى الرقمنة الإدارية على تحقيق التميز والإنجازات في الجامعات وتحسين جودة التعليم العالي كما أنها تعمل على المساهمة في تعزيز التواصل والتعاون بين الموظفين من خلال بناء بيئة من الحوار المشترك.

ولهذا نقول أن الإدارة الرقمية مطلب هام تفرضه التحولات الرقمية الإلكترونية على الإدارات العامة في دول العالم باعتبارها مدخل للإصلاح الإداري ومرحلة ضرورية أفرزتها التكنولوجيا.

## النتائج العامة للدراسة:

- تتميز الرقمنة الإدارية بمجموعة من السمات تتمثل في الكفاءة، السرعة، الفاعلية، الشفافية والمرونة فهي تساعد على تسهيل العمليات الإدارية.
- إن الرقمنة الإدارية لديها إيجابيات على مستوى إدارة الجامعة.
- التحول نحو الرقمنة الإدارية في الجامعة بفضل الثورة الهائلة في المعلومات والاتصالات وزيادة التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية والتي أدت إلى إظهار مزايا عديدة لتطبيقاتها العلمية.
- تقوم الرقمنة الإدارية بدور فعال لدى الطلبة من خلال سرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات.

- يتفاعل الطلبة مع المنصات الرقمية الموجودة في الجامعة من خلال إطلاع الطلبة على الدروس.
- تعتمد الإدارة الرقمية في إنجاز الأعمال على وسائط إلكترونية حيث تداول البيانات والوثائق إلكترونياً من خلال استخدام شبكات الاتصال الرقمية.
- تساهم الرقمنة الإدارية في تبسيط الإجراءات الإدارية داخل الجامعة.
- تعتبر المؤسسة الجامعية أن استخدام الورق هو مشكلة اليوم في المؤسسة كما أن تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق.
- تساهم الرقمنة الإدارية في تطوير أساليب العمل الإداري.
- تساهم الرقمنة الإدارية في تحقيق التميز وتحسين جودة التعليم العالي باعتماد الجامعة على الفضاء الرقمي.
- تساعد الرقمنة الإدارية على القضاء على الجمود والروتين الإداري للوظائف التقليدية.
- تسهل الرقمنة الإدارية عملية التخطيط الإداري.
- تساهم الرقمنة الإدارية في تقليل وقت إنجاز الخدمات الإدارية.
- ترتبط الرقمنة الإدارية وأنشطة الأعمال الإلكترونية بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية والتي تتطور بسرعة عالية.



# قائمة المراجع



قائمة المصادر والمراجع.

الكتب:

1. بن داوود أحمد، المزجاجي الأشعري، مقدمة في الإدارة العامة، الشركة الخليجية للطباعة، جدة، 2000.
2. بن مرسللي أحمد، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، الجزائر.
3. ثابت عبد الرحمان إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2005.
4. حسن محمد إبراهيم حسان، الاتجاهات الحديثة في إدارة التعليم وتجويده، د.ط، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2005.
5. در محمد، أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي، دار المنظومة، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، 2017.
6. رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، القاهرة.
7. السعدي الغول السعدي، مناهج البحث، الدبلوم الخاص في التربية.
8. الشماع خليل محمد، الشماع خليل محمد، مبادئ الإدارة، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط3، عمان 2002.
9. صبري محمد محمود، السيد محمود البحيري، اتجاهات معاصرة في إدارة المؤسسات التعليمية، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2009.
10. عامر طارق عبد الرؤوف، الإدارة الإلكترونية، نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
11. العلاقة بشير، نظريات الاتصال، مدخل متكامل، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.

12. عيشور نادية سعيد، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين الجبل للنشر والتوزيع، قسنطينة، د.ط، 2017.
13. غنيم أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، جمهورية مصر العربية، 2004.
14. كافي مصطفى يوسف، الإدارة الإلكترونية، إدارة بلا ورق، سوريا، 2011.
15. كامل مراد، الاتصال الجماهيري والإعلام، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
16. م. بوطيخ عمران موسى حسين، الظاهر ظاهر جمال، المكتبة الإلكترونية e.Library، الأسس والتطبيق، كلية الفنون الجميلة، بغداد.
17. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، ط1، عمان، الأردن، 2009.
18. محمود حسن، إسماعيل، الاتصال ونماذجه، مكتبة مدلوبى للنشر والتوزيع، مصر، 2003.
19. مرزوق عبد الحكم العدلي، الإعلانات الصحفية، دراسات في الاستخدامات والإشباع، دار الفجر، ط1، القاهرة، 2004.
20. المشهداني سعد سلمان، مناهج البحث الإعلامي، ط1، الإمارات، 2017.
21. نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، (الإستراتيجيات والوظائف والمشكلات)، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2005.

#### المذكرات:

22. آيت مهدي إيمان، تسيير الموارد البشرية في ظل الإدارة الإلكترونية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الاجتماع، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، 2017-2018.
23. بوخاتم رشيدة، علاقة الإدارة الإلكترونية بالموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018-2019.

24.عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2010.

25.كلثم محمد الكبسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، في إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية الدولية قطر، 2008.

#### المجلات:

26.أحمد فرج أحمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها؟، دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار، قسم دراسات المعلومات، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 4، 2009.

27.سلامة آدم محمد، مفهوم الاتجاه في العلوم النفسية والاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية، دار المنظومة، المجلد 8، العدد4.

28.صديق حسين، الاتجاهات من منظور علم الاجتماع، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد 3+4، 2012.

29.عيدوني كافية، بن حجوبة حميد، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها واقع وآفاق، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد2، جامعة عباس لغرور خنشلة، ديسمبر 2017.

30.قراج عبد الرحمان، مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية، مجلة المعلومات، المملكة العربية السعودية، العدد 10، 2005.

31.يتوجي سامية، أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الإلكترونية، مجلة معارف، قسم العلوم القانونية، العدد 18، جوان 2015.

### المؤتمرات والملتقيات

32. بومعرافي بهجة، بن تازير مريم، إشكالية الحروف العربية ضمن مشاريع الرقمنة بالمكتبة الرقيمة، دراسة حالة المكتبة الرقيمة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، المؤتمر الدولي الخامس للغة العربية، الجزائر.
33. الرقمنة وحماية التراث الرقمي، مركز هود ولدعم التبعية الرقمي، القاهرة، 2016.



# الملاحق





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال



استمارة استبيان حول

اتجاهات الطلبة نحو الرقمنة الإدارية

—دراسة ميدانية على طلبة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة—

إشراف الأستاذة:

هدى عكوشي

إعداد الطالبة:

زينب مروش

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر بعنوان: اتجاهات الطلبة نحو الرقمنة الإدارية، نرجو منكم ملاءمة استمارة الاستبيان من خلال الإجابة عن الأسئلة بوضع علامة (x) أمام الجواب المناسب، علما أن هذه المعلومات سرية لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

السنة الجامعية 2019-2020

المحور الأول : البيانات الشخصية .

1- الجنس : ذكر  أنثى

2- السن:

24-20  29-  3 فأكثر

3- التخصص:

- قسم علوم الإعلام والاتصال

- فلسفة

- علوم إسلامية

- علم الاجتماع

- علم النفس

- تاريخ

المحور الثاني: الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الرقمنة الإدارية

4- هل ترى أن استخدام الورق هو مشكلة اليوم في المؤسسة الجامعية؟

نعم  لا

5- هل ساهمت الرقمنة في تبسيط الإجراءات الإدارية داخل الجامعة؟

نعم  لا

6- هل ترى أن هناك كفاءة في مستوى الخدمات الالكترونية التي تقدمها

الرقمنة الإدارية؟

نعم  لا

7- هل ترى أن هناك سرعة في الوصول للوثائق والمعلومات التي تقدمها الإدارة الرقمية داخل الجامعة؟

لا  نعم

8- ما هي أهم المنصات الالكترونية التي تستخدمها ضمن الفضاء الرقمي الجامعي؟

1- الموقع الالكتروني

2- منصة moodle (مودل)

3- منصة opale (أوبال)

9- هل سمحت لك الرقمنة الإدارية في تقريب المكان؟

لا  نعم

10- هل ساهمت الرقمنة الإدارية في تخفيض عامل الزمن؟

لا  نعم

11- هل ترى هناك مصداقية في انجاز العمليات الرقمية الإدارية داخل هذا الفضاء الرقمي؟

لا  نعم

أخرى .....

12- هل ساهمت الرقمنة الإدارية في تخفيض التكاليف المادية بالنسبة لك كطالب جامعي؟

لا  نعم

المحور الثالث: مساهمة الرقمنة في تطوير وتحسين العملية الإدارية في الجامعة:

13- هل تساهم الرقمنة الإدارية على نشر المعلومات الخاصة بالجامعة دون الأخرى؟

لا  نعم

14- هل استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات كاف على مستوى الإدارة الرقمية؟

لا  نعم

15- هل تساهم الرقمنة الإدارية في جامعتك على ضمان جودة تقديم الخدمات والمعلومات؟

لا  نعم

16- هل ساهمت الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي وإعطاء نقلة نوعية له؟

لا  نعم

أخرى .....

17- هل ساهمت الرقمنة الإدارية في تحقيق التميز في جامعتك ضمن الجامعات الأخرى؟

لا  نعم

18- هل ترى أن جودة التعليم تتغير نحو الأحسن باعتماد الجامعة على الفضاء الرقمي؟

لا  نعم

19- هل ترى أن الرقمنة الإدارية تهتم بتحقيق الانجازات على حساب جودة التعليم؟

لا  نعم

أخرى .....

20- هل عززت الرقمنة الإدارية الثقة بين الطالب والجامعة؟

لا  نعم

21- هل هناك تفاعل بين جمهور الطلبة والإدارة الالكترونية من خلال منصات التواصل؟

لا  نعم

## الملحق رقم (02)

## قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	الرتبة	الأساتذة المحكمين	الرقم
محمد بوضياف بالمسيلة	دكتور	زواوي أحمد مهدي	01
محمد بوضياف بالمسيلة	أستاذة	لعزيزي سعاد	02
محمد بوضياف بالمسيلة	دكتورة	حمديني ابتسام	03
محمد بوضياف بالمسيلة	دكتورة	رقاد حنان	04

## ملخص الدراسة:

تناولت هذه الدراسة موضوع اتجاهات الطلبة نحو الرقمنة الإدارية حيث تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الرقمنة الإدارية ومساهمتها في تطوير العمل الإداري بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة. وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يقوم بوصف الظواهر وتحليلها وتفسيرها، واعتمدنا أيضا في عملية جمع المعلومات على استمارة استبيان والتي تضمنت 3 محاور والتي وزعت على 30 طالب من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على مختلف تخصصاتهم. وتهدف هذه الدراسة إلى استكشاف اتجاهات الطلبة نحو الرقمنة الإدارية ومدى فعاليتها في العملية التعليمية والاتصالية لدى جامعة المسيلة.

وقد خلصت دراستنا لمجموعة من النتائج أهمها:

- تقوم الرقمنة الإدارية بتقديم مجموعة من المهام التي تجعلها مميزة عن الإدارة التقليدية.
  - تبسط الرقمنة الإدارية إجراءات العمل داخل الإدارة.
  - تساهم الرقمنة الإدارية في زيادة وكفاءة العمل الإداري داخل المؤسسة وهذا من خلال التطور التكنولوجي.
- الكلمات المفتاحية: اتجاهات الطلبة - الرقمنة الإدارية**

## Study summary:

This study deals with the subject of students' attitudes towards administrative digitization, as this study aims to identify administrative digitization and its contribution to developing administrative work at the University of Muhammad Boudiaf in al-Masila.

In this study, we have relied on the descriptive approach that describes phenomena, analyzes and explains them, and in the process of collecting information we also adopted a questionnaire form that included 3 axes, which were distributed to 30 students from the College of Humanities and Social Sciences in their various specializations.

This study aims to explore students' attitudes towards administrative digitization and the extent of its effectiveness in the educational and communication process at the University of M'sila.

Our study concluded a set of results, the most important of which are:

- Administrative digitization introduces a set of tasks that make it distinct from traditional management.
- Administrative digitization simplifies work procedures within the department.
- Administrative digitization contributes to the increase and efficiency of administrative work within the institution, and this is through technological development.

**Key words: student attitudes - administrative digitization**

