

دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري

- دراسة ميدانية بجامعة التكوين المتواصل مركز الوادي -

The role of electronic management in activating administrative communication

- a field study at the University of Continuing Training, Al-oued Center-

العبيسي علي^{1*}، جمال كرتيو²، حمزة تجانية³

¹ جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي (الجزائر)، labsiali@gmail.com

² جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي (الجزائر)، kertiou2014@gmail.com

³ جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي (الجزائر)، tedjania-hamza@univ-eloued.dz

تاريخ الاستلام: 2020/06/21؛ تاريخ المراجعة: 2020/11/07؛ تاريخ النشر: 2021/01/23

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة التكوين المتواصل - مركز الوادي - كما هدفت إلى التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بالمركز، وبيان الفروق في استجابات عينة الدراسة نحو دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري تبعاً لمتغير، حيث استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت الدراسة على العاملين بجامعة التكوين المتواصل بالوادي وقد اعتمد الباحثان على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان الأهم منها: إن تطبيق الإدارة الالكترونية بالمركز الجامعي يساعد على التغلب على عامل البعد الجغرافي، كما أن الإدارة الالكترونية تقلل من تكاليف الاتصال التقليدي وأن الجامعة لا تعمل على تفعيل الاتصالات الغير رسمية بين العاملين، ولا تستغل الإدارة الالكترونية بالتواصل مع العاملين وحل مشاكلهم داخل وخارج العمل، بالإضافة إلى عدم وضوح الأنظمة والقوانين الخاصة بالتشبيك والاتصال بين العاملين، والنقص في مهارات العاملين عند التعامل مع أدوات ووسائل الاتصال الالكتروني يؤدي إلى نقص فعالية الاتصال الإداري.

تصنيف JEL : M15,H5,N6,O4

Abstract: This study aimed to reveal the role of electronic management in activating administrative communication from the viewpoint of employees at the University of Continuing Training - EL-OUED Center - and also aimed at identifying obstacles to the application of electronic management in the center, and explaining the differences in the study sample responses towards the role of electronic management in activating administrative communication. Depending on the variable, where the descriptive analytical approach was used, the study was applied to workers at the Continuing Training University in EL-OUED. The researchers relied on the questionnaire as a tool to collect data, and the study reached a set of results, including: The application of electronic administration in the university center helps to overcome the factor of the geographical dimension; Electronic management reduces the costs of traditional communication, and the university does not work to activate informal communications between workers, and does not take advantage of electronic management to communicate with workers and solve their problems inside and outside the work; The lack of clarity in the regulations and laws for networking and communication between workers, and the lack of workers' skills when dealing with electronic communication tools and means leads to a lack of effectiveness in administrative communication.

Keywords: electronic management, administrative communication, employees ,The University of Continuing Training

Jel Classification Codes : M15,H5,N6,O4

I- تمهيد :

أصبحت الإدارة الالكترونية تمثل عصب المجتمعات الحديثة، وضرورة حتمية لمواكبة التطور التكنولوجي حيث تسعى مختلف المؤسسات لتطبيقها في شتى أعمالها الداخلية منها والخارجية ، وهذا لدورها في تحسين وتسريع مختلف أعمال المؤسسات مما ينعكس بالإيجاب على أدائها، حيث تهدف هذه الدراسة الى البحث في مختلف جوانب الإدارة الالكترونية ودورها في تفعيل وتحسين الاتصال الإداري في الواقع الحقيقي حيث بحثت هذه الدراسة تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة التكوين المتواصل بالوادي ، وذلك من خلال اختيار العمال الإداريين كمجتمع بحث، باعتبارهم الأفراد المسؤولين على استعمال الإدارة الالكترونية في مهامهم اليومية ودورها في الاتصال الإداري بينهم داخليا وخارجيا، بمختلف المستويات.

1.I- مشكلة الدراسة:

لمعالجة هذا الموضوع اخترنا الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري، من وجهة نظر موظفي جامعة التكوين المتواصل؟.

2.I- أهداف الدراسة:

1- بيان دور الإدارة الالكترونية في عملية الاتصال الإداري.

2- التعرف على الفروق بين استجابات أفراد العينة تجاه دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري بين العاملين .

3.I- فرضيات الدراسة:

يمكن وضع الفرضية الرئيسية التالية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتفعيل الاتصال الإداري بجامعة التكوين المتواصل بالوادي.

3.I- حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: وتناقش هذه الدراسة واقع تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في عملية الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة التكوين المتواصل بالوادي.

وستنطلق في هذه الدراسة إلى المحاور الرئيسية التالية:

- 1- الإطار النظري، 2- التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، 3- خصائص مبحوثي الدراسة، 4- تحليل محاور الاستلانة، 5- اختبار الفرضيات.

II - الطريقة والأدوات :

1.II- المفاهيم الأساسية للإدارة الالكترونية:

1-1.II مفهوم الإدارة الالكترونية: تأثر تعريف الإدارة الالكترونية باستخدام تقنيات المعلومات، والمميزات التي يوفرها من حيث السرعة والدقة وتقليل استخدام الأوراق إلى أدنى حد ممكن.

والإدارة الالكترونية بصفة عامة هي: استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدبير وتحسين وتطوير العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمات (الصيرفي، 2014، الصفحة 14).

وقد عرفها السالمي بأنها: عملية يمكنها جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكوين كل إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الالكترونية لاحقاً². (شتيوي، 2017، الصفحات 5-6)

فالإدارة الالكترونية والمميزات التي تقدمها فعرها بأنها: كسر حاجز الزمان والمكان من الداخل والخارج للحصول على الخدمات وذلك بربط تكنولوجيا المعلومات بمهام ومسؤوليات الجهاز الإداري، والتزام دائم من الإدارة بتطوير وميكنة كافة النشاطات وتبسيط الإجراءات وسرعة وكفاءة انجاز المعاملات.

كما تم استخدام تقنيات المعلومات وتحقيق الأهداف واستغلال الموارد بفعالية، فعرف الإدارة الالكترونية بأنها: إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاية في استخدام مواردها .

II. 1-2 خصائص الإدارة الالكترونية:

تتمثل هذه الخصائص فيما يلي: (إدريس، 2014، الصفحة 441)

- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها
- توفير تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصور فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا.
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة كأنها وحدة مركزية
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدل كافة العاملين.

II. 1-3 أهمية الإدارة الالكترونية:

تتمثل أهمية الإدارة الالكترونية فيما يأتي: (الكبيسي، 2008، الصفحة 30)

- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة.
- تحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية.
- تلافي مخاطر التعامل الورقي.
- زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني.
- إيجاد فرص جديدة
- للعمل الحر، والاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة.

II.1-4 أهداف الإدارة الالكترونية:

للإدارة الالكترونية أهداف منها ما يلي: (الرحمن، 2003، الصفحة 93)

- تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.
- تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي.
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- الحفاظ على أمن و سرية المعلومات و تقليل مخاطر فقدها .
- إدارة الملفات بدلاً من حفظها .
- البريد الالكتروني بدلاً من الصادر والوارد
- ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة.

II.1-5 مستلزمات الإدارة الالكترونية: (حامد، 2015، الصفحات 203-204)

- بنية شبكية تحتية قوية وسريعة وآمنة .
- بنية معلوماتية قوية (نظم معلومات قوية ومتوافقة في ما بينها)
- كادر بشري استثماري مدرب على استخدام التقنيات الحديثة .
- كادر بشري تقني قادر على القيام بعمليات الدعم الفني المستمر وتطوير النظم المعلوماتية المختلفة.

II.2- المفاهيم الأساسية للاتصال الإداري

II.2-1- مفهوم الاتصال الإداري:

تعرف " منى مؤتمن " و غيرها الاتصال الإداري بأنه الاتصال الذي يتم بين الأفراد داخل أي مؤسسة ودارسة العلاقة التي تنظم قيامهم بالأعمال المنوطة بهم من خلال النظام المعمول به داخل كل مؤسسة وفي نفس السياق يعرفه " إبراهيم أبو عرقوب " بأنه عبارة عن الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين وهو اتصالاً رسمياً (هابطاً، صاعداً ، أفقياً) أو غير رسمي. ومن أهم وسائله التقليدية الوثائق المكتوبة المذكرات، التعليمات الإدارية، لوحة الإعلانات، جريدة المؤسسة والاجتماعات المباشرة الدورية والطارئة .. وأما وسائله الحديثة فتتمثل أساساً في الهاتف والتلكس، الفاكس، التلكس، الاجتماعات بالحاسوب ، المحاضرة عن بعد (كافي، 2011، الصفحة 72).

أي أن الاتصال الإداري هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والمعاني بين العمال في المنظمة من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة تجعل منهم وحدة عضوية لها درجة من التكامل تسمح بقيامهم بنشاطهم في المنظمة بصورة تحقق أهدافها .وقد يحدث ذلك وفق التنظيم الرسمي أو وفق التنظيم غير الرسمي.

يرى الدكتور محمود سلمان العميان، بان الاتصال وظيفة إدارية تتصل بطبيعة العمل الإداري من تخطيط وتنظيم وتنسيق وتوجيه ورقابة ، ويعني ذلك أن العمل الإداري يتطلب فهمها لطبيعة العمل وعلاقته الوظيفية ومجال السلطة المستخدمة، وطبيعة المسؤوليات والاختصاصات وكل هذا يقتضي تبادل المعلومات ، بغرض إيجاد فهم مشترك لطبيعة الأعمال والمهام، يضاف إلى ذلك أن الاتصال هو الذي يحدد الترابط التنظيمي اي يحدد تماسك العناصر التنظيمية عن طريق إيجاد الفهم المشترك لطبيعة الأهداف الواجب تأديتها (فائزة، 2012، الصفحات 51-35).

II.2-2 خصائص الاتصال الإداري:

يتوقف الاتصال الناجح داخل التنظيم على الاعتراف بالتباين في أسلوب التفكير بين المستويات الإدارية العليا و الدنيا , باعتباره من أهم العمليات الإدارية , فهو يتضمن نواحي معقدة من التوصيل و الاستقبال و القبول و الرفض و توصيل المعلومات من مستوى لآخر و من أهم العوامل التي يجب التركيز عليها في عملية الاتصال الإداري هي: (قبوب، 2015، الصفحة 81)

— أن يكون المرسل موضع ثقة من المستقبل , كما يجب أن تتوفر لديه مهارات اتصالية عالية و ملما برسائله بغية جذب الانتباه حتى يضمن نجاح العملية الاتصالية.

— دافعية المستقبل إلى المعرفة حيث لوحظ أن الإنسان يدرك ما يريد أن يدركه وهذا طبقا لدوافعه و حاجاته، وعليه فكلما كانت الرسالة محققة لحاجاته كلما يسعى إليها بنفسه.

— ضرورة التناسق و التكامل بين نظام الاتصال و بين طبيعة التنظيم الرسمي وغير الرسمي من حيث احتياجات المنظمة و ظروف البيئة .

أن يكون الاتصال على أساس التفاهم لا على أساس الأمر، بل لا بد أن تكتسب من خلال المعاملة و نوعيتها.

— ضرورة وجود نظام شامل للمعلومات و البيانات لمختلف المجالات و قطاعات العمل بالمنظمة مع ضرورة تحقيق الارتباط بين هذا النظام و الاتصالات حتى تتضح كافة الأمور لتحقيق أهداف المنظمة.

II.2-3 أنواع الاتصال الإداري:

استنادا لما جاء في تعريف الاتصال الإداري في كونه قد يكون رسميا أو غير رسمي فستعرف فيما يلي على هذين النوعين وعلى الأشكال المختلفة لكل منهما: (العيد، 2016، الصفحة 40)

أولاً: الاتصال الرسمي:

ويتم هذا الاتصال في إطار بناء تنظيمي تحكمه مجموعة من الأسس والقوانين فيحدث الاتصال بين الأعضاء وفقا للوائح و التعليمات والمعايير التي يقرها نظام المؤسسة، وتجدر الإشارة هنا إلى أن هذا الاتصال قد يكون داخليا أي بين المستويات المختلفة من المؤسسة، كما قد يكون هذا الاتصال خارجيا أي بين المؤسسة والمؤسسات الأخرى.

ولكي تكون الاتصالات الرسمية سارية و فعّالة يجب أن تكون لها قنوات ووسائل واضحة و معروفة لدى عمال المؤسسة و ذات فعالية و أهمية في نقل المعلومات ، كما يجب أن تتم هذه الاتصالات حسب تخطيط السلطة المسؤولة و أن تتفق اتجاهاتها مع العوامل الإنسانية المتعارف عليها.

ويأخذ الاتصال الرسمي ثلاثة أشكال وهي:

* **الاتصال من أعلى إلى أسفل:** و يعني تدفق المعلومات والتوجيهات و التعليمات من الرؤساء إلى المرؤوسين بهدف دفعهم و توجيههم نحو العمل ويتم ذلك عن طريق الإقناع الشخصي، المذكرات، التقارير، الإعلانات...

* **الاتصال من أسفل إلى أعلى:** كالاتصال من العمال إلى صاحب العمل أو من المعلمين إلى مدير المدرسة و ذلك فيما يخص مشاكلهم وعلاقاتهم والأمور المتعلقة بمهامهم ، و يستخدم في هذا الاتصال في الطلب، الاستفسار، الشكاوي....

وتبرز أهمية الاتصال من أسفل إلى أعلى في تحقيق فعالية الأداء من خلال المشاركة في اتخاذ القرارات كما يساعد الموظفين كذلك في التخلص من المشاكل وضغوط العمل .

* **الاتصال الأفقي:** ويحدث هذا الاتصال بين الأفراد في نفس المستوى التنظيمي حيث لا تربط بينهم علاقات سلطة. كاتصال المعلمين فيما بينهم و اتصال المشرفين مع بعضهم و هكذا . ويساعد الاتصال الأفقي على تدفق المعلومات بين الأعضاء العاملين الذين يقومون بمسؤوليات متشابهة حيث يشجعهم على الاندماج جميعها في مجموعة مت اربطة مهنية واجتماعيا.

ثانيا: الاتصال غير الرسمي:

ويتم الاتصال غير الرسمي خارج التنظيمات والأطر الرسمية حيث تربط بين الأفراد صلات شخصية وعلاقات إنسانية تؤدي إلى التقارب والمشاركة والتفاعل لتبادل الآراء والاتجاهات في سائر الأوقات بعيدا عن كل شكليات التواصل الرسمي ،يسير الاتصال غير الرسمي بالموازاة مع الاتصال الرسمي في المنظمة نظرا للطبيعة الاجتماعية الملازمة للإنسان ورغبته في تحقيق أغراضه وأهدافه الخاصة بالتعاون مع غيره ، و تأتي أهمية الاتصالات غير الرسمية في كونها:

1- تؤدي إلى تأثير أقوى من التأثير الذي ينتج عن الاتصال الرسمي و لك نظرا مرونتها وسرعتها وقابليتها للتصديق حتى وإن كانت تحمل معلومات غير صادقة كالإشاعات مثلا.

2- تعمل على استكمال الكثير من المعلومات و البيانات التي يتعذر وصولها عن طريق الاتصال الرسمي.

3- تؤدي إلى دعم و تعزيز مكانة وقوة المسؤولين داخل المؤسسات، حيث يستمر نجاح وفعالية المسؤولين الذين يقومون ببناء شبكات اتصالية غير رسمية أكثر من غيرهم ويتمكنون خلالها من السيطرة والتحكم بسرعة في زمام الأمور، كذلك التغلب على كل التعقيدات التي يمكن أن تواجه العاملين.

III- النتائج ومناقشتها :

III.1- التعريف بالمؤسسة محل الدراسة:

جامعة تكوين المتواصل (ufc) هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري و تتمتع بالإستقلالية المالية تابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 149/90 المؤرخ في 1990/05/26.

* تعريف مكان التبرص (مركز الوادي): انشأ مركز الوادي بالموسم 1995/1994 ، وقد كانت البداية بحى تكسبت وقد تم التحويل إلى حى الشهداء عام 1999 وتتضمن مجموعة من المصالح و الفروع و هي كالتالي :

1- مصلحة الدراسات في التدرج وما قبل التدرج و فيها قسمين:

قسم التدرج الحضوري

قسم ما قبل التدرج

2- مصلحة التعليم عن بعد

3- مصلحة الإدارة العامة .

4- مصلحة الاتصال والعلاقات بين القطاعات.

5- مصلحة الدراسات والبيداغوجيا

مهامها :

1- التدريس 2- التكوين 3- تنظيم المسابقات والامتحانات المهنية

III. 2- خصائص مبحوثي الدراسة.

فيما يلي سوف نتطرق إلى دراسة خصائص مبحوثي عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية.

جدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية إشكالية الدراسة

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	3	25
	أنثى	9	75
	المجموع	12	12
العمر	اقل من 30 سنة	00	00
	من 30 إلى اقل من 40 سنة	10	83.3
	من 40 إلى اقل من 50 سنة	02	16.7
	من 50 سنة فأكثر	00	00
	المجموع	12	100
المؤهل العلمي	تقني سامي	3	25,0
	ليسانس	4	33,3
	شهادة دراسات عليا متخصصة (PGS)	2	16,7

16,7	2	مهندس	
8,3	1	ماجستير	
0	0	دكتوراه	
100,0	12	المجموع	
00	00	أعمال فنية	مجال الوظيفة الحالية
41.7	05	أعمال إدارية غير إشرافيه	
58.3	07	أعمال إدارية إشرافيه	
100	12	المجموع	
41,7	5	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
41,7	5	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	
8,3	1	من 10 إلى اقل من 15 سنة	
8,3	1	من 15 سنة فأكثر	
100,0	12	المجموع	
00	00	منخفضة	مدى معرفتك بالإدارة الإلكترونية
58.3	07	متوسطة	
41.7	05	مرتفعة	
100	12	المجموع	
8.3	01	ضعيف	التحكم في الإعلام الآلي
41.7	05	متوسط	
50	06	جيد	
100	12	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء نتائج الاستبيان

III. 3- تحليل محاور الاستبانة.

بداية قمنا بطرح اسئلة على عينة البحث لدراسة مدى تمكنهم من استغلال وسائل الاتصال الالكترونية المتاحة لديه وكانت النتائج كالتالي :

الجدول رقم (2): تحليل الحاسب الآلي

النسبة المئوية	التكرار		أبعاد الإدارة الالكترونية وعبارات القياس	رقم العبارة
	لا	نعم		
	لا	نعم	أ- الحاسب الآلي Hardware	
8.3	91.7	1	11	01
58.3	41.7	7	5	02
33.7	66.7	4	8	03
100	0	12	0	04
0	100	0	12	05

أجهزة الحاسوب: من خلال الجدول نلاحظ أن الجامعة توفر العدد الكافي من الأجهزة كالكامبيوترات, ولكن بدون تجهيزات ملحقة كالكاميرا والمساحات الضوئية لطبيعة النشاط .

الجدول رقم (3): يوضح برنامج الحاسوب

النسبة المئوية	التكرار		أبعاد الادارة الالكترونية وعبارات القياس	رقم العبارة
	لا	نعم		
	لا	نعم	ب- برامج الحاسوب	
8.3	91.7	1	11	06
66.7	33.3	8	4	07
0	100	0	12	08
75	25	9	3	09

المصدر: من إعداد الباحثين بناء نتائج الاستبيان

برامج الحاسوب: من خلال الجدول نلاحظ: نلاحظ ان الجامعة توفر البرنامج الحاسوبية بشكل الكافي وعليها ان تسعى الى التعاون مع القطاع الخاص لتنفيذ بعض المكونات البرمجية وذلك لتحسين برامجها من جهة ولدراسة مختلف التغيرات المحيطة بها من جهة اخرى.

الجدول رقم(4):تحليل صناعة المعرفة

النسبة المئوية	التكرار		أبعاد الادارة الالكترونية وعبارات القياس	رقم العبارة
	لا	نعم		
	لا	نعم	ج- صناعات المعرفة	
66.7	33.3	8	4	10
	لا	نعم	ج- صناعات المعرفة	
50	50	6	6	11
	لا	نعم	ج- صناعات المعرفة	
41.7	58.3	5	7	12
	لا	نعم	ج- صناعات المعرفة	
25	75	3	9	13

المصدر: من إعداد الباحثين بناء نتائج الاستبيان

صناعة المعرفة: من خلال الجدول نلاحظ أن هناك نقص واضح من الفنيين والتقنيين القادرين على صيانة وتشغيل الاجهزة وعلى الجامعة اللجوء للتكوين المتخصص للموظفين او القيام بعملية التوظيف النوعي من اجل سد هذا النقص .

الجدول رقم(5): تحليل شبكة الاتصال

النسبة المئوية	التكرار		أبعاد الإدارة الالكترونية وعبارات القياس	رقم العبارة
	لا	نعم		
	لا	نعم	د - شبكة الإتصال Communication Network	
25	75	3	9	01
	لا	نعم	د - شبكة الإتصال Communication Network	
41.7	58.3	5	7	02
	لا	نعم	د - شبكة الإتصال Communication Network	
8.3	91.7	1	11	03
	لا	نعم	د - شبكة الإتصال Communication Network	
8.3	91.7	1	11	04

100	0	12	0	يوجد في الجامعة شبكة داخلية تربط الإدارة بالموظفين.	05
91.7	8.3	11	1	هناك ربط إلكتروني بين الجامعة ومؤسسات القطاع الخاص.	06
8.3	91.7	1	11	هناك ربط إلكتروني بين الجامعة ومؤسسات البحث العلمي.	07
0	100	0	12	يوجد لدى الجامعة بريد الكتروني وموقع خاص بها	08
41.7	58.3	5	7	يوجد لدى كل موظف بريد الكتروني فعال يتلقى منه المذكرات المصلحية الداخلية	09
50	50	6	6	امكانية تقديم الموظف لطلباته الداخلية عن طريق الشبكة واستقبالها ايضا	10

المصدر: من إعداد الباحثين بناء نتائج الاستبيان

شبكة الاتصال : من خلال الجدول نلاحظ أن الجامعة توفر شبكة اتصال مقبولة نوعا ما ، وعلى الجامعة تفعيلها داخليا وكذلك ربط الجامعة مع مختلف القطاعات الخاصة لان معظم مخرجات الجامعة توجه الى هذه القطاعات فربطها مع المؤسسات الخاص تؤدي بها إلى معرفة احتياجات السوق.

في هذا الجزء من الدراسة سوف نقوم بتحليل محاور الاستبانة بغية الإجابة على أسئلة البحث الرئيسية في قياس دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين، حيث تم الاعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس ليكرت 1-5) لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات الاستبانة المتعلقة بمتغيري البحث: "الإدارة الإلكترونية" و"الاتصال الإداري"، وقد تقرر أن يكون المتوسط الحسابي لإجابات الباحثين عن كل عبارة كما يلي :

الجدول رقم(6): المتوسط المرجح لإدارة الإلكترونية والاتصال الإداري

الاتجاه العام	المتوسط المرجح	الاستجابة	
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.8	لا أوافق بشدة	1
غير موافق	من 1.81 إلى 2.60	لا أوافق	2
محايد	من 2.61 إلى 3.40	صحيح إلى حد ما	3
موافق	من 3.41 إلى 4.20	أوافق	4
موافق بشدة	أكثر من 4.20		5

المصدر: من إعداد الباحثين بناء نتائج الاستبيان

وحسب نتائج الفقرات تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (7): تحليل الادارة الالكترونية وعبارات القياس

الرقم	الادارة الالكترونية وعبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول
01	توفر الجامعة أدوات وأساليب الاتصال التي تساعد في تطبيق الإدارة الالكترونية	4,0833	792960,	موافق
02	الإدارة الالكترونية تؤثر في تفعيل الاتصال الإداري بين العاملين	4,1667	577350,	موافق
03	الشبكة تمكن ماذا من تبادل الرسائل والوثائق بسهولة ويسر	4,3333	887630,	موافق بشدة
04	الإدارة الالكترونية توفر أدوات ووسائل متنوعة للاتصال الإداري (الهاتف - الشبكة).	4,0833	792960,	موافق
05	الاتصال عبر الشبكة يتغلب على عامل الحرج أحسن من الاتصال الوجيهي	4,0833	668560,	موافق
06	الإدارة الالكترونية توفر في الوقت اللازم للاتصال بين العاملين	4,4167	514930,	موافق بشدة
08	الإدارة الالكترونية تتغلب على البعد الجغرافي	4,5000	674200,	موافق بشدة
07	الإدارة الالكترونية تسهل الاتصال الرسمي بين المستويات الإدارية	4,3333	492370,	موافق بشدة
08	الشبكة الداخلية تعمل على تفعيل الاتصال الغير رسمي بين العاملين	2,8333	937440,	صحيح الى حد ما
09	الادارة الالكترونية تسهل تبادل المعلومات التي تخص انجاز العمل	4,2500	621580,	موافق بشدة
10	الادارة الالكترونية تقلل من تكاليف الاتصال التقليدي	4,5000	522230,	موافق بشدة
11	الشبكة الداخلية تفعل تبادل الاراء ووجهات النظر بن العاملين	3,2500	1,21543	صحيح الى حد ما
12	تسهيل اتصال الإدارة العليا بالعاملين عبر نشر وتوزيع المعلومات	4,4167	514930,	موافق بشدة
13	تساعد بالتواصل مع العاملين وحل مشكلهم داخل وخارج العمل	4,0833	792960,	موافق
14	الإدارة الالكترونية توفر الدقة في المعلومات المتبادلة عند الاتصال بين العاملين	4,3333	492370,	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بناء نتائج الاستبيان

من خلال الجدول يتضح أن أغلبية قيم المتوسط الحسابي هي قريبة لمقياس موافق أي أن الجامعة توفر أدوات وأساليب الاتصال التي تساعد في تطبيق الإدارة الالكترونية التي هي بدورها تؤثر في تفعيل الاتصال الإداري بين العاملين و توفر أدوات ووسائل متنوعة للاتصال الإداري كما توفر في الوقت اللازم للاتصال بين العاملين، كما تساعد بالتواصل مع العاملين وحل مشكلهم داخل وخارج العمل من جهة، ومن جهة أقل نجد متوسط القيم يقدر بـ 3.2 للشبكة الداخلية تفعل تبادل الاراء ووجهات النظر بن العاملين.

الجدول رقم (8): توفر الجامعة أدوات وأساليب الاتصال التي تساعد في تطبيق الإدارة الالكترونية

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	Valid
8,3	8,3	8,3	1	غير موافق
75,0	66,7	66,7	8	موافق
100,0	25,0	25,0	3	موافق بشدة
	100,0	100,0	12	Total

المصدر: مخرجات برنامج Spss

وفي ما يلي الجدول الإحصائي الخاص بالإدارة الالكترونية تؤثر في تفعيل الاتصال الإداري بين العاملين، كالتالي:

الجدول رقم (9): الإدارة الالكترونية تؤثر في تفعيل الاتصال الإداري بين العاملين

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	Valid
8,3	8,3	8,3	1	محايد
75,0	66,7	66,7	8	موافق
100,0	25,0	25,0	3	موافق بشدة
	100,0	100,0	12	Total

المصدر: مخرجات برنامج Spss

أيضا بالإضافة إلى الجدول الإحصائي الخاص بالشبكة تمكن ماذا من تبادل الرسائل والوثائق بسهولة ويسر ، كالتالي:

الجدول رقم (10): الشبكة تمكن ماذا من تبادل الرسائل والوثائق بسهولة ويسر

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	Valid
8,3	8,3	8,3	1	غير موافق
50,0	41,7	41,7	5	موافق
100,0	50,0	50,0	6	موافق بشدة
	100,0	100,0	12	Total

المصدر: مخرجات برنامج Spss

أيضا بالإضافة إلى الجدول الإحصائي الخاص الإدارة الالكترونية توفر أدوات ووسائل متنوعة للاتصال الإداري (الهاتف-الشبكة)، كالتالي:

الجدول رقم(11): الإدارة الالكترونية توفر أدوات ووسائل متنوعة للاتصال الإداري (الهاتف-الشبكة).

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	Valid
8,3	8,3	8,3	1	غير موافق
75,0	66,7	66,7	8	موافق
100,0	25,0	25,0	3	موافق بشدة
	100,0	100,0	12	Total

المصدر: مخرجات برنامج Spss

أيضا بالإضافة إلى الجدول الاحصائي الخاص بالاتصال عبر الشبكة يتغلب على عامل الحرج أحسن من الاتصال الوجيه كالتالي:

الجدول رقم (12): الاتصال عبر الشبكة يتغلب على عامل الحرج أحسن من الاتصال الوجيه

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	Valid
16,7	16,7	16,7	2	محايد
75,0	58,3	58,3	7	موافق
100,0	25,0	25,0	3	موافق بشدة
	100,0	100,0	12	Total

المصدر: مخرجات برنامج Spss

وفي ما يلي الجدول الإحصائي الخاص بالإدارة الإلكترونية توفر في الوقت اللازم للاتصال بين العاملين ، كالتالي:

الجدول رقم (13): الادارة الإلكترونية توفر في الوقت اللازم للاتصال بين العاملين

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	Valid
58,3	58,3	58,3	7	موافق
100,0	41,7	41,7	5	موافق بشدة
	100,0	100,0	12	Total

المصدر: مخرجات برنامج Spss

وفي ما يلي الجدول الإحصائي الخاص بالإدارة الإلكترونية تتغلب على البعد الجغرافي، كالتالي:

الجدول رقم (14): الإدارة الإلكترونية تتغلب على البعد الجغرافي

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	Valid
8,3	8,3	8,3	1	محايد
41,7	33,3	33,3	4	موافق
100,0	58,3	58,3	7	موافق بشدة
	100,0	100,0	12	Total

المصدر: مخرجات برنامج Spss

وفي ما يلي الجدول الإحصائي الخاص بالإدارة الإلكترونية تسهل الاتصال الرسمي بين المستويات الإدارية، كالتالي:

الجدول رقم (15): الإدارة الإلكترونية تسهل الاتصال الرسمي بين المستويات الإدارية

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	Valid
66,7	66,7	66,7	8	موافق
100,0	33,3	33,3	4	موافق بشدة
	100,0	100,0	12	Total

المصدر: مخرجات برنامج Spss

وفي ما يلي الجدول الإحصائي الخاص بالشبكة الداخلية تعمل على تفعيل الاتصال الغير رسمي بين العاملين، كالتالي:

الجدول رقم (16): الشبكة الداخلية تعمل على تفعيل الاتصال الغير رسمي بين العاملين

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	Valid
50,0	50,0	50,0	6	غير موافق
66,7	16,7	16,7	2	محايد
100,0	33,3	33,3	4	موافق
	100,0	100,0	12	Total

المصدر: مخرجات برنامج Spss

وفي ما يلي الجدول الإحصائي الخاص بالادارة الالكترونية تسهل تبادل المعلومات التي تخص انجاز العمل ، كالتالي:

الجدول رقم(17): الادارة الالكترونية تسهل تبادل المعلومات التي تخص انجاز العمل

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	Valid
8,3	8,3	8,3	1	محايد
66,7	58,3	58,3	7	موافق
100,0	33,3	33,3	4	موافق بشدة
	100,0	100,0	12	Total

المصدر: مخرجات برنامج Spss

وفي ما يلي الجدول الإحصائي الخاص بالإدارة الالكترونية تقلل من تكاليف الاتصال التقليدي، كالتالي:

الجدول رقم(18): الادارة الالكترونية تقلل من تكاليف الاتصال التقليدي

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	Valid
50,0	50,0	50,0	6	موافق
100,0	50,0	50,0	6	موافق بشدة
	100,0	100,0	12	Total

المصدر: مخرجات برنامج Spss

وفي ما يلي الجدول الإحصائي الخاص بالشبكة الداخلية تفعل تبادل الآراء ووجهات النظر بن العاملين ، كالتالي:

الجدول رقم(19): الشبكة الداخلية تفعل تبادل الآراء ووجهات النظر بن العاملين

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	Valid
41,7	41,7	41,7	5	غير موافق
50,0	8,3	8,3	1	محايد
83,3	33,3	33,3	4	موافق
100,0	16,7	16,7	2	موافق بشدة
	100,0	100,0	12	Total

المصدر: مخرجات برنامج Spss

وفي ما يلي الجدول الإحصائي الخاص بتسهيل اتصال الإدارة العليا بالعاملين عبر نشر وتوزيع المعلومات، كالتالي:

الجدول رقم(20): تسهيل اتصال الإدارة العليا بالعاملين عبر نشر وتوزيع المعلومات

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	Valid
58,3	58,3	58,3	7	موافق
100,0	41,7	41,7	5	موافق بشدة
	100,0	100,0	12	Total

المصدر: مخرجات برنامج Spss

وفي ما يلي الجدول الإحصائي الخاص بالتواصل مع العاملين وحل مشكلهم داخل وخارج العمل ، كالتالي:

الجدول رقم(21): تساعد بالتواصل مع العاملين وحل مشكلهم داخل وخارج العمل

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	Valid
25,0	25,0	25,0	3	محايد
66,7	41,7	41,7	5	موافق
100,0	33,3	33,3	4	موافق بشدة
	100,0	100,0	12	Total

المصدر: مخرجات برنامج Spss

أخيرا الجدول الإحصائي الخاص بالادارة الالكترونية توفر الدقة في المعلومات المتبادلة عند الاتصال بين العاملين، كالتالي:

الجدول رقم(22): الادارة الالكترونية توفر الدقة في المعلومات المتبادلة عند الاتصال بين العاملين

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	Valid
66,7	66,7	66,7	8	موافق
100,0	33,3	33,3	4	موافق بشدة
	100,0	100,0	12	Total

المصدر: مخرجات برنامج Spss

ومن خلال الجداول المستخرجة من برنامج Spss توصلنا الى التوصيات، واختبار الفرضية التالي:

اختبار الفرضية :

تم اختبار الفرضية وإثباتها اذ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الادارة الالكترونية وتفعيل الاتصال الاداري لجامعة التكوين المتواصل بالوادي.

التوصيات:

- عقد دورات تكوينية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية لجميع العاملين للاستغلال الأمثل للوسائل المتاحة.
- ضرورة إنشاء شبكة داخلية تربط الإدارة بالموظفين.
- الاهتمام بالبنية التحتية للتقنية والشبكات لجميع العاملين بجامعة التكوين المتواصل.
- تطوير البرامج ومواكبة التطورات التكنولوجية لإيجاد التواصل الفعال بين الموظفين خارج الإطار الرسمي في الشبكة.
- التركيز على تفعيل الاتصال الغير الرسمي بين العاملين على اعتبار أنها رافد مهم للاتصالات الرسمية.

IV- الخلاصة:

- توصلت الدراسة إلى عدة نتائج جاءت على النحو التالي:
- يتغلب تطبيق الإدارة الالكترونية على البعد الجغرافي عند عملية الاتصال.
 - يقلل تطبيق الإدارة الالكترونية من تكاليف الاتصال التقليدي.
 - لا تعمل الجامعة على تفعيل الاتصالات الغير الرسمية مع العاملين.
 - عدم الاستغلال الأمثل للعاملين عند التعامل مع أدوات الاتصال الحديثة مما يستوجب التكوين المستمر.
 - ضرورة التعاون لتعزيز أنظمة حماية لبيانات الجامعة .
 - الإدارة العليا مقتنعة بتطبيق الإدارة الالكترونية في الاتصال الإداري وفعاليتها.
 - غياب شبكة داخلية تربط الإدارة بالموظفين.

المراجع

1. توفيق عبد الرحمن. (2003). الإدارة الإلكترونية. القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة.
2. ثابت عبد الرحمان إدريس. (2014). المدخل الحديث في الإدارة العامة. مصر: الدار الجامعية.
3. روم فائزة. (2012). معوقات الاتصال الإداري في المؤسسة المهنية و سبل المواجهة . مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية.
4. عيسى قيقوب. (2015). فعالية الاتصال الإداري في المؤسسة الصناعية. مجلة علوم الإنسان والمجتمع.
5. فداء حامد. (2015). الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية . الاردن: دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع عمان.
6. كلثم محمد الكبيسي. (2008). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر. قطر: الجامعة الافتراضية الدولية.
7. محمد الصيرفي. (2014). الادارة الإلكترونية للمورد البشري. مصر: المكتب الجامعي الحديث.
8. محمد عبد شتيوي. (2017). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية. مجلة جامعة الأقصى.
9. مصطفى يوسف كافي. (2011). الإدارة الإلكترونية (إدارة بلا أوراق - إدارة بلا مكان - إدارة بلا تنظيمات جامدة) . القاهرة: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.
10. وني محمد العيد. (2016). الاتصال الإداري و تأثيره على أداء العاملين في المكتبات الجامعية . مجلة العلوم الاقتصادية جامعة العربي التبسي.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

العيسي علي، جمال كرتيو، حمزة تجانية (2021)، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري - دراسة ميدانية بجامعة التكوين المتواصل مركز الوادي ، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 06(العدد 01)، الجزائر: جامعة الوادي، الجزائر ص.ص 71-89.

