مدى أهمية وإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة (كوفيد-19)

من وجهة نظر موظفي جامعة الزيتونة

علي رمضان مصباح على محمد نصر

كلية التجارة ترهونة - جامعة الزيتونة

ملخص الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على أهمية الاستفادة من تقنية المعلومات ومحاولة توظيفها في إدارة العمليات الإدارية داخل الهيكل التنظيمي لإدارة جامعة الزيتونة، وخاصةً في ظل الظروف الحالية الراهنة وما فرضته علينا جائحة (كوفيد-19) من تحديات جديدة وخطيرة، حتَّمت علينا التفكير وبجدية في أنماط إدارية جديدة لا تعتمد على الوجود المادي أو الفيزيائي، وإنما على وسائل وتقنية رقمية حديثة في التفاعل والتواصل، وتحقيقاً لذلك الهدف فقد تبنى الباحثان منهجاً وصفياً، وأداة استقصائية لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة، التي تمثلت في شاغري الإدارات والأقسام والمكاتب بالإدارة العامة لجامعة الزيتونة، كما تمّ الاعتماد على الأسلوب التحليل الوصفي بغية التعرف على أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمبحوثين، وإمكانية تطبيقها باعتبارها بديلاً عن الإدارة التقليدية، وخلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها وجود وعي وإدراك لدى الموظفين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسيير العمليات الإدارية، كما توصلت الدراسة إلى وجود معوقات تحول دون تطبيقها وأوصى الباحثان بجملة من التوصيات التي من شأنها ستسهم في تذليل بعض المعوقات إذا أخذت بعين الاعتبار.

الكلمات الرئيسية: الإدارة الإلكترونية، جامعة الزيتونة، جائحة (كوفيد-19) .

المقدمة:

في ظل التطورات التكنولوجية السريعة تواجه المؤسسات الهادفة إلى تحقيق البقاء والاستمرار تحديات جمة، أهمها الانتشار الواسع للإنترنت والثقافة الرقمية، وهو ما يفرض عليها ضرورة الاستعانة بأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك من خلال استخدام أساليب إدارية فعالة، تتصف في ظل هذه التغيرات الديناميكية بالقدرة والتطور الدائم؛ كي تتمكن تلك المؤسسات من مواكبة التغيرات البيئية التي تشهدها من جهة، ومن جهة أخرى الارتقاء بأدائها إلى مستوٍ أفضل، فبهذا الإطار تُعد الإدارة الإلكترونية كأحد الأساليب الإدارية الحديثة، والتي ظهرت في الآونة الأخيرة باعتبارها مصطلحاً معاصراً نتيجة لتزايد استخدامات الحاسوب وشبكاته والثورة

المعلوماتية بشكل عام، والتي يمكن للمؤسسات باختلاف أنواعها وأنشطتها الاستفادة من تطبيقاتها، وذلك نظراً لما توفره من وسائط مبتكرة ذات قدرة عالية على تخزين المعلومات وتبادلها من خلال الشبكات العالمية للمعلومات (الإنترنت) والمحلية (الإنترانت)، ففي ظل التقدم التكنولوجي وثورة الاتصالات وتطور نظم المعلومات أضحت الإدارة التقليدية بعملياتها ووسائلها عاجزة عن جعل المؤسسات قادرة على البقاء والمنافسة، وتعتبر الإدارة الإلكترونية في الوقت الراهن من أهم سمات المؤسسات المعاصرة، والتي يُطلق عليها مؤسسات القرن الحادي والعشرين، خاصة وأن أنشطتها تستند إلى المعرفة المعلوماتية، وأنّها مؤسسات إلكترونية تقدم خدماتها لسائر المستفيدين منها دون الاعتماد على الأنشطة الورقية.

وبالتالي لم يعد أمام أي مؤسسة تريد أن تواكب التطورات السريعة والمتلاحقة لنظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات من خَيار سوى الاتجاه نحو ما يسمى بمجتمع المعلومات والمعرفة، ويعد التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بالنسبة لمؤسسات التعليم ليس ضرباً من ضروب الرفاهية، وإنما حتّمية فرضتها التغيرات الحالية في ظل الانتشار الواسع لفايروس (كوفيد-19) ،فأصبح توظيف المعلومات ضرورة حتمية فرضت على المؤسسات والمنظمات العالمية والإقليمية والمحلية ولاسيما المؤسسات التعليمية، على ضرورة تطوير خدماتها.

وذلك من خلال تحديد ما هو الأفضل والأخذ به، وما هو الأسوأ لتَّركه، فالإدارة الإلكترونية بلا شك أسلوب لضمان النجاح والتطور، وحتى تستطيع مؤسسات التعليم تحقيق ذلك، لا بد أن تعمل دوماً على تحسين طرق العمل بداخلها، كما لا بد -أيضا- وأن تعمل كل إدارة و كل قسم وكل موظف فيها على تحسين أدائها/أدائه، ليتم تبني تطبيقات الإدارة الإلكترونية والوصول إلى التفوق، ففي ظل الجائحة أصبح العديد من المؤسسات التعليمية في ليبيا على اختلافها وفي مقدمتها مؤسسات التعليم العالي تتسابق من أجل تبني تطبيقات الإدارة الإلكترونية والاستفادة من مزاياها، خاصة وأن تطبيقها أصبح ضرورة ملحة في الظروف الراهنة، باعتبار أن التعليم يؤدي دوراً مهماً في تحقيق التقدم والرقي للمجتمعات البشرية، وتزويده بالكفاءات العلمية اللازمة للمساهمة في تحقيق التنمية الشاملة.

مشكلة الدراسة:

أحدث الانتشار الواسع والسريع لفيروس (كوفيد-19) والذي طال مختلف البلدان والمناطق حالة من الذعر والارتباك قلمَا شاهدنا نظيراً له من قبل، وبات هذا الفيروس الغامض يهدد بميلاد أزمة

كارثية هي الأخطر في زماننا الحاضر، فعلى مدى الشهور الماضية أصاب هذا الوباء الملايين من البشر ،وأزهق أرواح المئات من الآلاف وشملت تداعياته الخطيرة مختلف مناحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وحتى الدينية والرياضية ، جانب آخر من تحديات تفشي فيروس (كوفيد-19)كشفت عنه إحصائيات حديثة لمنظمة اليونسكو نشرتها في (12 أبريل:2020)، والتي وصفت نتائجها بالكارثية والمروعة. ولعل السبب المباشر يعود إلى إغلاق المؤسسات والمنظمات أبوابها جزئياً أو كلياً وبالتالي انقطاع الخدمات، وبحسب تقرير لمنظمة العمل الدولية[1]، فإنه من المتوقع أن يشهد العالم تقليصاً في الوظائف لنحو (200) مليون من الموظفين بسبب هذه الجائحة، من بينها (5) ملايين في الدول العربية، وهذا تحذير يأتي بعد حوالي ثلاثة أسابيع من توقع المنظمة تعرّض (25) مليون وظيفة للتهديد بسبب (كوفيد-19).

خاصة بعد فرض إجراءات الإغلاق الكامل أو الجزئي في العديد من الدول، وما حمله ذلك من تأثير على نحو (2.7) مليار عامل، أي (4) من بين كل (5) من القوى العاملة في العالم، متأثرين بالفوضى العارمة والاضطراب غير المسبوق الذي شهدته المؤسسات والمنظمات على الصعيد الإقليمي والمحلي والناجم عن انتشار جائحة (كوفيد-19) وتداعياتها المأساوية، وفي ظل إجراءات العزل الإجباري والتباعد الاجتماعي لاحتواء تفشي الوباء، جاءت هذه الأزمة (كوفيد-19) لتضيف تحديات جديدة وخطيرة لمجموعة التحديات التي تواجهها أو يعيشها قطاع التعليم في العديد من البلدان لاسيما بلدان العام الثالث ومن ضمنها دول منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ودولة ليبيا على الخصوص.

وتؤكد التقارير الصادرة عن منظمة اليونسكو والبنك الدولي ومنظمات عالمية وإقليمية على أن قطاع التعليم في هذه الدول يعاني من أزمات ومشكلات بشرية وبنيوية ومالية وإدارية عديدة، وبالتالي لا بد من إجراء إصلاحات جذرية واعتماد استراتيجيات جديدة بهدف إخراجه من أزماته وحل مشكلاته وإعادة تأهيله لمواجهة تحديات ظاهرة الوباء المعقد، كما أتاحت أزمة (كوفيد- 19) فرصة حقيقية للاعتراف بهذه التحديات والمشكلات والتفكير في تطبيق منهجيات واستراتيجيات ذكية وقبول أنماط جديدة لا تعتمد بشكل أساسي على الوجود المادي، بل تستخدم أيضاً وسائل وتقنيات رقمية حديثة في التفاعل والتواصل، وبهذا الصدد يشير العديد من الخبراء إلى أهمية التوسع في الإدارة الإلكترونية والنظر إليها بوصفها خياراً مستقبلياً واستراتيجيا للتعاملات الإدارية بين

[1]. تقرير منظمة العمل بالأمم المتحدة تاريخ الاطلاع:2020/12/15:
https://news.un.org/ar/story/2020/04/1052922

الأشخاص وليس مجرد وسيلة تستخدم فقط عند الأزمات والكوارث! إلا أن هذا النظام له متطلبات الخاصة به، فنجاح التطبيق يحتاج إلى الإمكانات المادية والبشرية والتشريعية والمالية، ومن هنا تبلورت لدى الباحثين أهمية وجود هذه الدراسة في الظروف الراهنة، كدراسة معاصرة تبحث عن أهمية وإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة الزيتونة في ظل جائحة (كوفيد-19)كمحل للدراسة، وفي الإجابة عن التساؤلات البحثية التالية:

- ما درجة وعي المبحوثين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارات جامعة الزيتونة في ظل جائحة (كوفيد-19) ؟
- ما مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة الزيتونة في ظل جائحة (كوفيد-19) من وجهة نظر المبحوثين؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في مقدار ما ستسهم به في عملية الفهم والتفسير، ومن ثم محاولة التقديم، من خلال ما ستضيفه إلى الأدب المعرفي بشكل عام والأدب الإداري بشكل خاص، الأمر الذي يعد موضوع تركيز وأهمية في البيئة الليبية لكونها ستقدم تقييماً ووصفاً علمياً عن مدى أمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارات جامعة الزيتونة في ظل جائحة (كوفيد-19) والتي من شأنها:

- أنها ستبين مستوى إدراك المبحوثين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارات جامعة الزيتونة.
- أنها ستساعد في الكشف عن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارات جامعة الزيتونة.
- أن نتائج هذه الدراسة ستضيف قيمة إضافية وتجعلها مرجعاً ورافداً لإجراء دراسات وأبحاث مستقبلية ذات علاقة بموضوع الدراسة الحالية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل عام إلى الكشف عن مدي أهمية وإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارات جامعة الزيتونة وبشكل أكثر تفصيلاً يمكن إيجاز أهداف الدراسة في النقاط التالية:

- معرفة مستوى إدراك المبحوثين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة الزيتونة.
- الكشف عن مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المبحوثين في إدارات جامعة الزيتونة.

منهجية الدراسة:

سيعتمد الباحثان في تحقيق أهداف دراسته على المنهج الوصفي التحليلي والذي من خلاله يحاول

معرفة مدى أهمية وإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المبحوثين بإدارات جامعة الزيتونة في ظل جائحة (كوفيد-19)، كما أن البيانات الأولية للدراسة الحالية سيتم جمعها باستخدام صحيفة استبيان سيتم تصميمها لاحقا اعتماداً على بعض الأدبيات السابقة كما سيتم الاعتماد على مصدرين أساسين لجمع البيانات هما كالآتي:

- **المصادر الثانوية:**

حيث سيتجه فيه الباحثان في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تمثلت في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

- **المصادر الأولية :**

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة سيتم جمع البيانات الأولية من خلال صحيفة استبيان سيتم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض بعد أن يتم عرضها على مجموعة من المحكمين للتحقق من صدق محتواها ،وأنها تقيس ما وضعت لأجله.

- **مجتمع الدراسة:**

سيتمثل مجتمع الدراسة في من هم شاغري الإدارات والأقسام بالإدارة الرئيسية للجامعة والذي يبلغ عددهم وفقاً للملاك الوظيفي بإدارة الجامعة بـ (60) موظفاً، بناءً على إحصائية تحصل عليها الباحثان من إدارة الموارد البشرية بالجامعة.

- **الأساليب الإحصائية:**

سيتم الاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS-V24) للتحقق من أهداف الدراسة الرئيسة مثل اختبارات (تحليل الثبات، المتوسطات الحسابية، الأوزان النسبية، الانحرافات المعيارية، اختبار "ت" لعينة واحدة : **One-Sample T Test**). وكما سيتم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي (Likert-scale) لتحديد قيم تقديرات العلاقة بين المتغيرات الرئيسة للدراسة، الجدول التالي يوضح مقاييس التي ستعتمد عليه الدراسة وفق المتوسطات الحسابية المرجحة.

جدول (1) : يبين الوزن والوسط المرجح لمقياس الدراسة لمقياس (**Likert-scale**)

المقياس	لا أوافق وبشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق وبشدة
الوزن	1	2	3	4	5
المتوسط المرجح	1.79 -0.1	- 1.8 2.59	- 2.6 3.39	-3.40 4.19	5 – 4.2

حدود الدراسة:

سوف يلتزم الباحثان في دراستهما الحدود التالية:

- **الحدود المكانية:**

نظراً لتعدد الجامعات الليبية وانتشارها على رقعة واسعة على الخارطة الليبية، إلا أنه اقتصرت الدراسة على جامعة الزيتونة نظراً لوقوعها في بيئة الباحثين ولسهولة جمع البيانات الأولية من مصادر قريبة وموثوقة.

- **الحدود الموضوعية:**

ستقتصر الدراسة في الجانب الموضوعي في معرفة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارات جامعة الزيتونة، فضلاً عن معرفة إمكانية تطبيقها، في ظل الإمكانيات المتاحة اليوم.

- **الحدود البشرية:**

ستستهدف الدراسة الموظفين العاملين بإدارات جامعة الزيتونة الذين لهم دراية بالمعرفة الإدارية، ولديهم أيضاً الخبرة والمعرفة في مجال العمل الإداري، ولهذا حدد الباحثان مجتمع دراسته والمتمثل في شاغري المراكز الوظيفية التالية: (الموظفين، رؤساء الأقسام، رؤساء الإدارات، رؤساء المكاتب) بالإدارة العامة لجامعة الزيتونة.

الدراسات السابقة:

أشارت نتائج البحث والمسح المكتبي للأدبيات السابقة إلى عدم وجود دراسات محلية خاصة ببيئة الدراسة تبحث بشكل مباشر في أهمية وإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارات جامعة الزيتونة – في حدود علم الباحثان- لذلك حاول الباحثان توظيف ما جاء في الأدب السابق قدر الإمكان في بناء الدراسة الحالية كلما كان ذلك ممكنا لتحقيق الهدف من وراء إجراء هذه الدراسة.

أولاً - الدراسات السابقة:

1- **دراسة القواحتشي سامر** (2020) **بعنوان: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية الآداب جامعة صبراتة،** هدف البحث إلى التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية الآداب جامعة صبراتة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والموظفين، ولتحقيق أهداف البحث تمّ تصميم استبانة مكونة من خمسة محاور ،هي : البيانات الشخصية، والمعوقات الإدارية، والمعوقات التقنية، والمعوقات المالية، والمعوقات البشرية، حيث بلغت عينة البحث (40) مفردة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستعانة بالأساليب الإحصائية المتمثلة في النسبة المئوية، والمتوسط الحسابي،

ومعامل (ألفا) وقد أظهرت نتائج البحث وجود معوقات إدارية تتمثل في ضعف دعم وزارة التعليم العالي لسياسة الإدارة الإلكترونية، كما أظهرت نتائج البحث وجود معوقات تقنية منها نقص المختصين في صيانة الأجهزة، كما أظهرت نتائج البحث وجود معوقات بشرية منها عدم وجود دورات أو محاضرات للتوعية بمفهوم الإدارة الإلكترونية، وأظهرت نتائج البحث وجود معوقات مالية من أهمها عدم توفر الدعم المالي اللازم للاستعانة بالخبراء والمختصين.

2- **دراسة الأعمى و عويدان** (2019) **بعنوان : قياس مدى توفر متطلبات تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في الجامعة الأسمرية الإسلامية نموذجا"**، هدفت إلى قياس مدى توفر متطلبات تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التوجيه الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية) في الجامعة الأسمرية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي الإدارة العامة بالجامعة الأسمرية بحجم عينة (100) موظف اختيرت عشوائياً، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة إلكترونية بالجامعة قيد البحث، وأوصت الدراسة إلى تعزيز وتفعيل استخدام وظائف الإدارة الإلكترونية ببيئة البحث.

3- **دراسة عبدالنور** (2019) **بعنوان "القيادة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة أداء الخدمات المؤسساتية: دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية جن جن بولاية جيجل"**، هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين متغير القيادة الإلكترونية بأبعادها (فعالية قرارات القائد الإلكتروني مهارة الثقة الإلكترونية) ومتغير جودة أداء الخدمات المؤسساتية من خلال الخدمة الفنية بالمؤسسة المينائية جن جن بولاية جيجل بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث وزعت استبانة على عينة قصدية متكونة من مائة واثنى عشر (112) مبحوثا. وأظهرت النتائج أنه توجد علاقة عكسية ضعيفة بين القيادة الإلكترونية وجودة أداء الخدمات المؤسساتية، كما بينت النتائج أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قرارات القائد الإلكتروني وجودة أداء الخدمة المؤسسية. كما توجد علاقة دالة إحصائيا بين مهارة الثقة الإلكترونية وجودة أداء الخدمة المؤسسية، وخلصت الدراسة أيضا إلى أنه توجد فروق بين البعدين تعزى لمتغير: الجنس والأقدمية في العمل في حين لا توجد فروق دالة إحصائيا بين البعدين تعزى لمتغير: السن، المستوى الدراسي والمسمى الوظيفي.

4. **دراسة شرف والفريحي** (2019) **بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية كفاءة الأداء الإداري لقائدات المدارس المتوسطة بمنطقة القصيم من وجهة نظرهن"**، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية كفاءة الأداء الإداري لقائدات المدارس المتوسطة بمنطقة القصيم من

وجهة نظرهن في ضوء متغيرات الدراسة (الخبرة، المؤهل، الدورات التدريبية)، والوقوف على واقع دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية كفاءة الأداء الإداري والكشف عن المعوقات التي تحد من دورها في تنمية كفاءة الأداء الإداري، ومتطلبات تفعيلها. ولتحقيق أهداف الدراسة تمّ الاعتماد على المنهج الوصفي المسحي، واشتملت الدراسة على 183 قائدة، بنسبة 50 ٪ من المجتمع الأصلي البالغ عددهن 366 قائدة، كما عمدت الدراسة إلى استخدام جمع البيانات، الاستبانة أداة وقد أسفرت الدراسة عن عدد من النتائج أهمها أن تكنولوجيا المعلومات تساعد في تنمية كفاءة الأداء الإداري بالإضافة إلى أن هناك معوقات تحدّ من دور ها المعوقات الشخصي، أبرزها المعوقات المالية تليها المعوقات الفنية، وأخيرا ،وبناء على متطلبات تفعيل دور تكنولوجيا المعلومات قدمت الدراسة جملة من التوصيات على عدة مستويات.

5- **دراسة بن سعد، أمشري** (2017) **بعنوان " مدى توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية بجامعة المرقب من وجهة نظر المسؤولين بإدارتها العامة وعمداء كلياتها"**. حيث بينت الدراسة ماهية وأهمية وأنماط ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى قياس مدى توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية (التقنية، البشرية، الإدارية، المالية، ومتطلبات السلامة والأمان)، واعتمدت الدراسة في منهجيتها على المنهج الاستقرائي في تكوين الجانب النظري، وفي الجانب العملي اعتمدت الدراسة على تحليل الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: توافر المتطلبات التقنية والإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة، بينما توافر المتطلبات البشرية والمالية بدرجة عالية، بينما متطلبات الأمان كانت نتيجتها ضعيفة التوفر ببيئة الدراسة وأوصت الدراسة بالاهتمام بالجانب التقني لما له من أهمية قصوى لأجل تطبيق الإدارة التقنية، وحثت أيضاً على وجوب توفر وسائل السلامة والأمان للبيانات الإلكترونية.

6- **دراسة جاب الله و عبدالقادر** (2017) **بعنوان " الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها في الجامعات الليبية" كلية إدارة الأعمال بجامعة الجفرة نموذجا"**، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (البشرية، الإدارية، التقنية)، والتعرف على مجالات توظيفها ببيئة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها عدم توفر المتطلبات البشرية والتقنية والإدارية بكلية إدارة الأعمال بجامعة الجفرة. كما توصلت الدراسة إلى عدم توفر الدعم اللازم من قبل الإدارة العليا للجامعة، كما أنها لا تشرك العاملين في إعداد الخطط والبرامج المستقبلية خاصة التي تهتم بعلوم الإدارة الإلكترونية.

7- **دراسة المايل، الشربجي** (2017) **بعنوان: مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعات الليبية دراسة حالة بكلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب"**، هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وعلى المعوقات التي تواجه التطبيق العملي للإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والتجارة. كما تم استخدام المنهج الوصفي في البحث. تم جمع البيانات باستخدام الاستبيانات التي تم توزيعها على عينة من أعضاء هيئة التدريس بالكلية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن الإدارة العليا والموظفين وأعضاء هيئة التدريس بالكلية على قناعة تامة بضرورة تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية.

إن المعوقات التي تواجه تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية متعددة منها (معوقات تقنية، معوقات فنية، معوقات تمويلية، معوقات ثقافية، معوقات بشرية).

8- **دراسة بن نوبة، أبوخيط** (2017) **بعنوان" مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية الليبية"، دراسة ميدانية على مكتب الخدمات التعليمية بمدينة الخمس**، هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية الليبية، كما هدفت في الكشف عن المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ببيئة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: بأن هناك تشجيعاً للعاملين المتميزين والمبدعين بالمكتب في مجال الإدارة الإلكترونية، وأوضحت الدراسة أنه هناك اهتمام من قبل المسؤولين بالمكتب لتوعية وإرشاد العاملين بأهمية الإدارة الإلكترونية في إنجاز الأعمال.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

إن الدراسة الحالية لا تختلف كلياً على ما جاءت به الدراسات السابقة وإنما تشترك معها في بعض الجزئيات وتنفرد في بعض الجزئيات الأخرى والتي لم تتطرق لها الدراسات السابقة. فالدراسة الحالية اهتمت بدراسة أهمية وإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة (كوفيد- 19) في جامعة الزيتونة ،وهذا مالم تتناوله الدراسات السابقة على الأقل ببيئة الدراسة الحالية– في حدود علم الباحثين - ومن خلال ما ستضيفه إلى الأدب المعرفي بشكل عام والأدب الإداري بشكل خاص؛ الأمر الذي يعد موضوع تركيز وأهمية في البيئة الليبية لكونها ستقدم تقييماً ووصفاً علمياً عن مدى أمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارات جامعة الزيتونة في ظل جائحة (كوفيد- 19) .

وخلاصة القول يمكن لنا أن نقول بأن الدراسة الحالية اختلفت عن الدراسات السابقة في صياغة تساؤلاتها وأهدافها وفرضياتها الرئيسة.

الإطار النظري:(المفهوم، الأهمية، الأهداف، المتطلبات)

أولاً – مفهوم الإدارة الإلكترونية:

إن إدراك المنظمات لمصدر نجاحها وسر بقائها يكمن في كيفية إدارة أعمالها بسهولة ويسر، وهذا الأمر قد لا يتحقق للكثير من المنظمات المتأخرة والتي لم تتحول إلى عصرنة المجتمع الرقمي، ففي الوقت الذي تسعى فيه المنظمات للبقاء في سوق المنافسة فإنها تجد نفسها محاطة بسلسلة كبيرة من الثغرات والتي تفرض عليها القيام بالتكيف مع متطلبات هذا التغيير ضمن عصر التغيير (محمد وفتحي، 2011) وتندفع الجهود الإدارية المتعددة في هذا المجال باتجاه التحول نحو تبادل المعلومات والبيانات والمشاركة بشكل فاعل في اتخاذ القرارات بالاعتماد على الشبكات الرقمية ،وما تقدمه من خدمات سريعة ودقيقة (الحمادي، 2007) وهذا الأمر يفرضه موضوع الإدارة الإلكترونية التي برزت بشكل كبير في نجاح المنظمات على اختلاف تخصصاتها. وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها الإدارة المعلوماتية المتكاملة التي تعتمد على الشبكات المعلوماتية والتي توفر التواصل والمشاركة وتبادل للمعلومات بسرية وسرعة وأمان (نجم،2004).

ويعرفها (القحطاني، 2006): بأنها استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات إلكترونياً في توجيه سياسات وإجراءات العمل بالمنظمة من أجل تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للتغيرات داخلياً وخارجيا، ويعرفها (ياسين، 2010) بأنها وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائط الإلكترونية، وعرفها (القواحتشي،2020) بأنها استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحويل العمل الإداري العادي إلى نظام إلكتروني مبنى على نظم معلوماتية سريعة لإنجاز أي عمل إداري بأسرع وقت وأقل تكاليف،. ويمكن القول أن محور الحديث عن الإدارة الإلكترونية يتمثل في كيفية الاعتماد على التبادل الحر للبيانات بالشكل الإلكتروني، باعتماد وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تختصر الوقت والجهد والكلفة معاً.

ثانياً – أهمية الإدارة الإلكترونية:

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تكنولوجيا المعلومات، حيث يمكن تسميتها بالثورة المعلوماتية المثمرة، أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة، فضلا عن أن الإدارة الإلكترونية تمثل نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرين (ياسين، 2006) وتأثيراتها لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي وإنما أيضا إلى البعد الإداري المتمثل في تطور المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة من الزمن،

فالأساليب الإدارية التي كانت ناجحة وملائمة لظروف الماضي قد لا تكون فعالة في ظل بيئة سريعة التغيير كتلك التي نعيشها حاليا (مسعود، 2008) وفي هذا الصدد يشير كل من (ياسين، والعلاق، 2006) إلى أهمية الإدارة الإلكترونية في تحقيق القيمة المضافة من خلال الآتي :

- القدرة على اختراق أسواق جديدة وتوسيع أعمال المؤسسة.
- تحسين أداء المؤسسة بتوفير قنوات الاتصال الإلكترونية، والتكامل الوظيفي لها.
- تخفيض تكلفة إنجاز الأعمال الإدارية وغير الإدارية أي تحقيق مزايا على المنافسين.
- إدارة العلاقات مع الزبائن بسهولة باستخدام نظم الأعمال الإلكترونية.
- توفير الخدمات ذات الجودة للزبائن على خط مفتوح وبتكلفة اقل وعائد اكبر للمؤسسة.

ثالثاً – أهداف الإدارة الإلكترونية:

تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المتعلقة بالاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات، وتساهم أيضا إسهاما مباشراً في تحقيق جملة من المزايا التي تنعكس على تطوير المجتمع والمؤسسات بمختلف أنواعها والمواطنين أيضا، من خلال تأسيس ثقافة جديدة تمكن الإدارة العمومية من تحسين أدائها وخدماتها، فينتشر تأثيرها على نوعية الحياة في المجتمع ككل (الشيخلي،2016)، وفي هذا المجال برزت أهداف كثيرة للإدارة الإلكترونية (حواسني،2012):

- أهداف تتعلق بفائدة المستفيدين والعملاء والداخليين والخارجيين للمنظمة.
- أهداف تتعلق برفع كفاءة العمل الإداري.
- أهداف تتعلق بزيادة كفاءة وفعالية وترشيد اتخاذ القرارات الإدارية.
- أهداف تتعلق بزيادة قدرة المنظمة التنافسية محليا وعالميا.

وبشكل عام تهدف الإدارة الإلكترونية إلى:

- تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فاعليتها في خدمة أهداف المنظمات.
- تقليل معوقات اتخاذ القرارات الإدارية عن طريق توفير البيانات والمعلومات وربطها بمراكز اتخاذ القرار من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات الإدارية.
- إمكانية أداء الأعمال عن بعد للموظفين العاملين في الأجهزة الحكومية أو المستفيدين من خدمات تلك الأجهزة.
- الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية، من خلال مصطلح إدارة بلا ورق، وينتج عنه عدم تكديس الأوراق وما يترتب عن ذلك من أعمال.

- توفير خدمات أفضل للمواطنين مبنية على أساس من الشفافية والمصداقية والمساواة.
- محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية.
- توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسبين ورفع مستوى العملية الرقابية.
- تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار من خلال الآليات المتطورة المتوفرة في المؤسسات ذات العلاقة.
- تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها وكميات الأوراق المستخدمة والإنجاز.

رابعاً – متطلبات الإدارة الإلكترونية:

من أجل التحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية فإنها تفرض مجموعة من المتطلبات كالآتي (محمد وفتحي،2011):

- **المتطلبات الإدارية:**

تشمل المتطلبات الإدارية عملية تهيئة شاملة لكل مفاصل المنظمة من أجل استيعاب عملية التحول للعمل الإلكتروني؛ وذلك لأن عملية الانتقال من العالم الورقي إلى العالم الإلكتروني سيصاحبها إجراء المزيد من الإجراءات الإدارية، بدءاً من اختصار عدد العاملين وانتهاء بتقليص عدد المكاتب، وأن ذلك من شأنه أن يلاقي تحدياً كبيراً وممانعة من قبل عدد غير قليل من مقاومة التغيير، ومن هنا يجب توفير الإجراءات الإدارية المناسبة والملائمة لهذا التغيير، بالإضافة إلى تهيئة المستندات من أجل إدخال بياناتها إلى المنظومة الإلكترونية والذي يمكن أن يضيف عبئاً تنظيمياً كبيراً، خاصة وأن هنالك تراكمات إدارية كبيرة سابقة.

- **المتطلبات البشرية:**

إن توفير الموارد والكوادر البشرية ضمن المستويات الإدارية سواء كانت خدمية أو إنتاجية يعد من الأمور الضرورية والهامة لاستقبال التغيرات واستخدام الأساليب الملائمة لها، كما أن فرص التغير للنجاح تكون أكثر في حالة توفير الموارد البشرية ذات الكفاءة و القادرة على التعامل مع بيئة العمل الإلكتروني، والتي يجعلها قادرة على النهوض بالأعباء الوظيفية بشكل كفوء يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وإنجاز الأعمال بكفاءة.

- **المتطلبات المادية:**

ويتضمن ذلك توفير المستلزمات المادية والمالية الكافية لتهيئة البنية التحتية التكنولوجية والفنية المطلوبة للتعامل مع الإدارة الإلكترونية، لأن التعامل مع كمية كبيرة من البيانات في وقت قصير يتطلب توفير الأجهزة والمعدات والبرمجيات التي تتناسب وحجم هذا العمل الكبير، حيث إن إنجاز الأعمال الإلكترونية يتطلب أن تتوفر الأدوات القادرة على إدارتها بالكفاءة المطلوبة.

خامساً- الإجراءات للدراسة الميدانية:

- **وصف أداة الدراسة:**

صيغت الاستبانة في صورتها الأولية في ثلاثة محاور، وبعد إجراء التعديلات على فقراتها تضمنت الاستبانة في صيغتها النهائية ما يلي:

- معلومات شخصية عن المجيب تمثلت في: الجنس، المركز الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في العمل الحالي. كما اشتملت الأداة النهائية على محورين رئيسيين تضمنا (22) فقرة:
  - **المحور الأول**: أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية.
  - **المحور الثاني**: إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية
- أعطى الباحثان لكل فقرة وزنا مدرجًا وفق مقياس ليكرت الخماسي، واستخدم العبارات (موافق بشدة، موافق، موافق إلى حد ما، غير موافق، غير موافق بشدة) وتمثل رقميا (5، 4، 3، 2، 1) على التوالي.

- **صدق وثبات الأداة:**

يعد الصدق من الأمور المطلوب توافرها في الأداة لبيان مدى قدرة كل عبارة من عباراتها على قياس ما وضعت لقياسه، وللتحقق من صدق الأداة ومعرفة مدى صلاحية استخدامها في التعرف على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة لجامعة الزيتونة، تم الاعتماد على الصدق الظاهري وعرضت الأداة في صورتها الأولية على عدد من المختصين لإصدار حكمهم على مدى صلاحية الفقرات وسلامة صياغتها وملاءمتها لموضوع الدراسة، كما يعد الثبات من متطلبات أداة الدراسة، والثبات يعطي اتساقًا في النتائج عندما تطبق الأداة مرات عديدة (sekaran, 2006).

ولحساب قيم معامل ثبات الأداة قام الباحثان بحساب قيم معامل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Alpha – Cornpach)،الجدول التالي يوضح لنا قيم معامل الثبات للمحاور الثلاث الرئيسة للدراسة:

جدول (2): قيم معامل الثبات لأداة الدراسة

المحاور	عدد الفقرات	قيم الثبات
أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية	10	0.899
إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية	12	0.965
الثبات العام لأداة الدراسة	22	0.980

- **تطبيق أداة الدراسة:**

تم تطبيق أداة الدراسة على موظفي إدارات جامعة الزيتونة داخل مدينة ترهونة وعددهم (60) موظفاً، واعتمد الباحثان في تحديدها على قاعدة البيانات المتوفرة لدى إدارة الجامعة، ولضمان الحصول على العدد المطلوب تم توزيع عدد (60) صحيفة استبيان بأسلوب الحصر الشامل نظراً لصغر حجم العينة بما يخدم أهداف البحث، وقد تم استرجاع 58 صحيفة استبيان، أي بنسبة استرجاع 97٪، بينما كانت هناك 4 استمارات لا يمكن الاعتماد عليها في التحليل وبهذا فأن عدد الاستبانات الصالحة للتحليل قد بلغ 54 صحيفة استبيان؛ وبهذا تكون نسبة الاستبانات الصالحة إلى نسبة الاستبانات الموزعة 90٪ وتعتبر نسبة مقبولة في مجالات الدراسات الإنسانية (Johnson & Christensen, 2012).

- **الإحصاء الوصفي للبيانات الديموغرافية لعينة الدراسة:**

يبين الجدول رقم (3) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية كالجنس والمركز الوظيفي، والمؤهل العلمي، وأخيرا سنوات الخبرة العملية ومن الجدول نفسه يتبين لنا أن ما نسبته (99.95٪) والتي تمثل (51) مفردة من مفردات عينة الدراسة هم من جنس الذكور، كما بلغ عدد الإناث في العينة المبحوثة (3) مفردات وبنسبة تمثيل بلغت (0.05٪)، ولو أردنا استنطاق تلك المؤشرات الإحصائية لوجدنا أنها تحمل في مضمونها بأن تمثيل نسبة تمثيل المرأة جاء ضعيفاً جداً مقارنة بفئة الرجال، ويعزو الباحثان ذلك إلى الثقافة الليبية السائدة التي تلزم المرأة بواجباتها تجاه أسرتها وتربية أبنائها، وانطلاقا من تلك النتيجة، نجد أن العنصر النسائي لم تأخذ حقها في العمل والمشاركة في إدارات الجامعة بنسبة جيدة مقارنة بالذكور.

كما كشفت لنا نتائج الدراسة بأن أعلى نسبة كانت من نصيب من هم شاغري مركز موظف بعدد (26) مفردة وبنسبة (48.10٪)، ويليها على التوالي من هم شاغري وظيفتي رئيس قسم ومدير إدارة بعدد (10) وبنسبة (18.5٪) لكليهما، بينما كان نصيب رئيس مكتب في المرتبة الأخيرة وبنسبة (14.80٪)، ويعتبر الباحثان أن هذا التمثيل جيداً حيث إن الدراسة ارتكزت على الموظفين والذين

كانت نسبهم الأعلى من بين المبحوثين شاغري المراكز الوظيفية الأخرى.

ومن الجدول نفسه والمشار إليه أدناه والمتعلق بنتائج المؤهل العلمي لعينة الدراسة، حيث كشفت لنا نتائج التحليل بأن أعلى نسبة كانت من نصيب من هم حاملي شهادات البكالوريوس حيث بلغ عدد الحاصلين على مؤهل جامعي(21) مفردة وبنسبة (38.90٪)، ويليها فئة حملة درجة الدبلوم العالي حيث بلغ عددهم (19) وبنسبة (35.20٪)، بينما كان نصيب من هم يحملون الدرجة العليا بالمرتبة الثالثة وبعدد (10) أفراد ،وبنسبة (18.50٪)، وجاءت في المرتبة الأخيرة من هم من حملة شهادة الدبلوم المتوسط الأقل تمثيلاً في عينة الدراسة بنسب (7.40٪)، ويعزو الباحثان ذلك إلى ارتفاع نسبة حملة الشهادة البكالوريوس والدبلوم العالي في عينة الدراسة إلى طبيعة الوظيفة وما تحتاجه من كوادر مهنية من معاهد متخصصة في علوم الإدارة والمحاسبة أكثر من حاجتها إلى خريجي المؤهلات العليا والدقيقة الذين هم في الأصل أعضاء هيئات تدريس بكليات الجامعة وغير مشمولين بعينة الدراسة.

هذا وبالإضافة إلى ما سبق يبين الجدول رقم (3) نتائج التحليل الوصفي لمتغير سنوات الخبرة لعينة الدراسة، حيث أشارت لنا النتائج بأن (23) مفردة من مفردات عينة الدراسة يمثلون ما نسبته (42.60٪) ممن هم لديهم خبرة عملية (أقل من 5 سنوات)، وهم يمثلون الفئة الأكبر مقارنةً مع باقي مستويات الخبرة العملية، ويليها الأفراد الذين يمثلون ما نسبته (33.30٪) وعددهم (18) هم أصحاب سنوات خبرة التي تراوحت ما بين (6) سنوات إلى أقل من (10) سنوات، بينما كان عدد الأفراد الذين خبرتهم العملية أكثر من (11) سنة وأقل من (15) سنة كانت أعدادهم (9) أفراد وبنسبة (16.70٪)، وتحصل الذين زادت خبرتهم عن (16) سنة فأكثر النسبة الأقل من إجمالي مفردات عينة الدراسة، ومن واقع الجدول المشار إليه أدناه يرى الباحثان أن إدارات الجامعة محل الدراسة لا تمتلك خبرات بشرية كافية وواعدة في مجال الموارد البشرية إذ إن من يملكون الخبرة العملية هم الفئة الواقعة بين (10 وأقل من 15 سنة) وهو ذات مؤشر جيد إذا ما تم الاهتمام بهم حتى يمكن التعويل عليهم، وهذا يعد إحدى نقاط الضعف التي يتوجب على إدارة الجامعة الاهتمام بذوي الخبرات الأقل وإشراكهم في دورات تدريبية للاستفادة منهم لاحقاً، وبشكل عام ووفقاً بما جاءت به نتائج التحليل أن المستجيبين من أفراد العينة الذين لديهم الخبرة الكافية هم النسبة المتوسطة في مجال العمل مما قد يسهم في ضمان فهم واستيعاب أسئلة الاستبيان بشكل جيد وفعال.

ويوضح الجدول التالي الإحصاء الوصفي للبيانات السيكومترية للمبحوثين ببيئة الدراسة.

الجدول رقم (3) البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغير	مستويات المتغير	التكرار	النسبة الفردية	النسبة التراكمية
الجنس	ذكر	51	99.95٪	99.95٪
	أنثى	3	0.05٪	100.0٪
	المجموع	54	100.0٪	-
المركز الوظيفي	موظف	26	48.1٪	48.1٪
	رئيس قسم	10	18.5٪	66.7٪
	مدير إدارة	10	18.5٪	85.25
	رئيس مكتب	8	14.8٪	100.0٪
	المجموع	54	100.0٪	-
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	4	7.4٪	7.4٪
	دبلوم عالي	19	35.2٪	42.6٪
	بكالوريوس	21	38.9٪	81.5٪
	دراسات عليا	10	18.5٪	100.0٪
	المجموع	54	100.0٪	-
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	23	42.6٪	42.6٪
	أكثر من 6 إلى 10 سنوات	18	33.3٪	75.9٪
	أكثر من 11 إلى 15 سنة	9	16.7٪	92.6٪
	أكثر من 16 إلى 20 سنة	3	5.6٪	98.1٪
	أكثر من 20 سنة	1	1.9٪	100.0٪
	المجموع	54	100.0	-

- **نتائج الإحصاء الوصفي لآراء واتجاهات المبحوثين حول محاور الدراسة الرئيسة.**

لقد شارك في هذه الدراسة الميدانية 54 مبحوثاً من موظفي إدارات جامعة الزيتونة، بهدف التعرف على آرائهم حول ما جاء بفقرات الاستبيان حيث تحددت الإجابات على أحد الخيارات الواردة في الاستبيان على النحو التالي (5=أوافق وبشدة –1=لا أوافق وبشدة).

- **المحور الأول: أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية:**

قدم الباحثان الأسئلة التي تتعلق بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في ظل الظروف الراهنة، وبناءً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج وصفية لإجابات المبحوثين حول فقرات المحور الأول يمكن لنا وصفها على النحو التالي : تبين من نتائج التحليل الوصفي أن غالبية المبحوثين يرون بأن الإدارة الإلكترونية ستساهم في سرعة تعميم القرارات حين صدورها، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.20) وبانحراف معياري بلغ أيضاً (0.683)، وكانت الأولى في الترتيب وبوزن نسبي (84.0٪). وفيما يتعلق بمدى مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في بناء مجتمع معلوماتي، فلقد أشارت نتائج التحليل الوصفي حول هذه العبارة بموافقة المبحوثين حولها ، إذ بلغ المتوسط الحسابي لها (4.14) والوزن النسبي (82.9٪) وكانت الثانية في الترتيب.

وعند السؤال عن دور أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في نشر التعلم الإلكتروني، دلت نتائج التحليل بأن المتوسط الحسابي كان (4.09) وبالوزن النسبي لها (81.8٪)، أن إذا ما طبقت الإدارة الإلكترونية سيسهم ذلك في دعم ونشر التعلم الإلكترونية في بيئة الدراسة. وفيما يتعلق بأهمية التطبيق وإتاحة المزيد من الوقت للعاملين لأداء مسئوليات أكثر أهمية، فقد دلت إجابات المبحوثين على درجة عالية من الموافقة حول هذه العبارة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.01) وجاءت الرابعة في الترتيب بوزن نسبي بلغ (80.3٪).

وبشكل عام يمكن لنا القول بأن اتجاهات أفراد العينة حول عبارات المحور الأول (أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية) جاءت عالية الموافقة أي بمعنى هنالك توافق شبه تام حول فقرات المحور الأول بمتوسط حسابي عام بلغ (3.940) وذات وزناً نسبياً بلغ (78.8٪)، الأمر الذي يشير بأن الموظفين يوافقون الرأي حول أن لأهمية التطبيق دوراً هاماً في تيسير التعاملات بين الأقسام والحد من الوقوع في الأخطاء المتكررة، كما تقدم الخدمات بأسلوب أيسر وادق، الجدول التالي يكشف نتائج الإحصاء الوصفي لعينة الدراسة على المحور الأول.

جدول رقم: (4) المتوسط والانحراف المعياري والأوزان النسبية لمحور أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية

أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية مدى موافقتك على مدى أهمية العبارات التالية:	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في سرعة تعميم القرارات حين صدورها.	4.20	0.683	%84.0	1
يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسيير التعاملات بين الأقسام وإدارات الجامعة.	3.88	1.238	%77.7	6
يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في توفير المعلومات عند الحاجة إليها.	3.90	1.120	%78.1	6
يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في الحد من الأخطاء المتكررة.	3.53	1.355	%70.7	10
يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسهيل عملية التواصل بين الإدارات.	3.87	1.150	%77.4	8
يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في زيادة النزاهة وإلغاء المحاباة.	3.79	1.070	%75.9	9
نشر التعلم الإلكتروني.	4.09	0.916	%81.8	3
بناء مجتمع معلوماتي معرفي.	4.14	0.898	%82.9	2
تسهيل حصول ذوي الاحتياجات الخاصة على الخدمات المقدمة من الإدارة العامة.	3.94	0. 97	%78.8	5
إتاحة مزيدٍ من الوقت للعاملين لأداء مسئوليات أكثر أهمية.	4.01	0.980	%80.3	4
التقديرات العامة للمحور الأول	3.940	.76410	%78.8	-

- **اختبار الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة باستخدام اختبار "ت" One-Sample T-Test لمقارنة فروق متوسطات لعينة واحدة.**

يعد أسلوب تحليل **One-Sample T-Test** لمقارنة فروق متوسطات لعينة واحدة من أهم الأدوات البحثية في شتى المجالات ويهدف إلى دراسة الفروقات البينية لعينة الدراسة، وعليه تم الاعتماد على

هذا الأسلوب للتحقق من فروض الدراسة الرئيسية.

وكما يشترط لتطبيق هذا النوع من التحليل أن تكون البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً وخلوها من القيم الشاذة والمتطرفة (مقاييس النزعة المركزية) ، وعليه تم اختبار البيانات بطريقة اختبار (كولموجوروف- سميرنوف) (**Kolmogorov-Smirnov test**) ويستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع للتوزيع الطبيعي، فإذا كانت القيمة الاحتمالية (sig) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة (α=0.05)، فإننا نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم اعتدالية البيانات واتباعها للتوزيع الطبيعي ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على عكس ذلك . الجدول التالي رقم (5) يكشف لنا اعتدالية البيانات بناءً على نتائج اختبار (كولموجوروف- سميرنوف) حيث جاءت كافة قيم الاحتمالية (sig) أكبر من مستوى الدلالة (α=0.05)، وهذا يؤشر لنا إلى اعتدالية البيانات وأنها تتبع التوزيع الطبيعي.

جدول رقم (5):اختبار التوزيع الطبيعي بطريقة (كولموجوروف- سميرنوف)

المتغير	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig	Statistic	df	Sig
أهمية الإدارة الإلكترونية	0.141	53	.0780	0.921	53	.0810
أمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية	.9230	53	.1240	.9230	53	.1140

وبناءً على نتائج الجدول السابق الذي دل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي يمكن اختبار فروض الدراسة الرئيسة:

- **صيغة الفرضية الأولى على النحو التالي:**

H0: لا يوجد إدراك لدى المبحوثين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارات جامعة الزيتونة.

H1: يوجد إدراك لدى المبحوثين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارات جامعة الزيتونة من وجهة نظر موظفي الإدارات والأقسام والمكاتب العاملين بها.

❖ **قاعدة أتخاذ القرار:** ترفض الفرضية الصفرية(H0) وتقبل الفرضية البديلة(H1) أذا كانت قيم (T)المحسوبة أكبر من القيمة المجدولة كمعيار لاتخاذ القرار عند قيمة تساوي (1.964) وقيم

الدلالة المعنوية (sig <0.05) دالٌ معنوياً.

تُظهر نتائج التحليل التي يعرضها الجدول رقم (6) نتائج اختبار الفرضية الأولى من الدراسة والتي نصت على ((عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية لدى المبحوثين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارات جامعة الزيتونة))، وتشير قيمة T المحسوبة إلى معنوية الدلالة حيث بلغت قيمتها عند (19.04) وهي أكبر من المعيار المحك (1.964) وفي منطقة قبول الفرضية البديلة وعند مستوى دال معنوياً (P=0.001)، ونخلص مما سبق بأن هنالك وعياً وإدراكاً لدى المبحوثين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارات جامعة الزيتونة من وجهة نظر موظفي الإدارات والأقسام والمكاتب العاملة بها، وعليه تقبل الفرضية البديلة (H1) والتي نصت على "يوجد إدراك لدى المبحوثين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارات جامعة الزيتونة" .

جدول (6): نتائج تحليل مقارنة متوسط الفروقات للعينة الواحدة

One-Sample Test					
value -t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper
19.04	53	0.001	1.980	1.772	2.189

- **المحور الثاني: إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية.**

وجه الباحثان الأسئلة التي تتعلق بإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة جامعة الزيتونة من وجهة نظر موظفيها، وبناءً على نتائج التحليل الوصفي لفقرات المحور الثاني تبين لنا أن غالبية المبحوثين يرون بأن هنالك ضعفاً في توافر شبكة الإنترنت داخل الوحدات الإدارية العاملين بها والذي هو في الأساس أهم متطلب لتطبيق النظام الإلكتروني داخل الجامعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.22) وبانحراف معياري بلغ أيضاً (1.058)، وكانت الأولى في الترتيب وبوزن نسبي (84.4٪).وهي نسبة عالية تعكس ضعف دعم المسؤولين بإدارة الجامعة بالاهتمام بكوادرها الإدارية والتي وأن استمرت ستحول دون تطبيق النظام الإلكتروني بإدارات الجامعة، وفيما يتعلق بمدى مساهمة إدارة الجامعة بالدفع بموظفيها نحو تنمية قدراتهم ومهاراتهم التقنية.

فلقد أشارت نتائج التحليل الوصفي بندرة الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية لموظفي الإدارات والأقسام ومدراء المكاتب، حيث دل المتوسط الحسابي على إجماع المبحوثين حول ندرة الدورات

التدريبية ذات العلاقة عند مستوى متوسطي بلغ (4.14) وبنسبة إجماع بالموافقة على تلك العبارة عند (82.7٪) وكانت الثانية في الترتيب، وعند سؤال الباحثين عن مدى توافر الخبرات لدى القيادات الإدارية في مجال الإدارة الإلكترونية، فقد دلت نتائج التحليل بعدم توفر تلك الخبرات الكافية لتبني النظام الإلكتروني لدى قياداتهم بالمؤسسة العاملين بها، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.05) وبالوزن النسبي لها كان (81.1٪)، وجاءت الرابعة في الترتيب في الترتيب.

وكذلك الأمر فيما يتعلق بمدى توافر الإمكانيات الفنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، فلقد دلت نتائج التحليل بان المتوسط الحسابي كان (3.96) وبالوزن النسبي لها (79.2٪)، ويؤشر هذا إلى وجود ندرة في الإمكانيات الفنية اللازمة للتطبيق وبالتالي سيضعف من فرص تبني النظام الإداري الإلكتروني داخل المؤسسة، وفيما يتعلق بالإطار التشريعي والقانوني المنظم لعمل الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة فقد دلت إجابات المبحوثين وبدرجة عالية من الموافقة حول غياب القوانين والتشريعات الكفيلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وبلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.94) وبوزن نسبي بلغ (78.8٪).

وبشكل عام يمكن لنا القول بأن اتجاهات أفراد العينة حول عبارات المحور الثاني (معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية) جاءت عالية الموافقة أي بمعنى هنالك توافق شبه تام حول فقرات المحور الأول بمتوسط حسابي عام بلغ (3.94) وذات وزن نسبي بلغ (78.8٪)، الأمر الذي يشير إلى وجود معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات وأقسام ومكاتب جامعة الزيتونة والتي تمثلت في غياب التخطيط الاستراتيجي لتبني مفهوم التحول الإلكتروني، فضلاً عن ندرة الدورات والإمكانيات اللوجيستية والمادية والبشرية، وضعف الخبرة لدى القيادات والمبحوثين حول ذلك النظام ؛الأمر الذي جعل منهم متخوفين في التعامل مع التقنية الحديثة، ناهيك عن غياب إطار تشريعي واضح ومنظم لأساسيات الإدارة الإلكترونية ببيئة الدراسة.

جدول رقم: (7) المتوسط والانحراف المعياري والأوزان النسبية لمحور إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية

إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية مدى موافقتك على مدى توافر العبارات التالية:	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
محدودية توافر شبكة الإنترنت في الوحدات الإدارية.	4.22	1.058	%84.4	1
غياب التخطيط الاستراتيجي للتحول نحو العمل الإلكتروني.	3.85	1.139	%77.0	9
ندرة الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية لمنسوبي الإدارة.	4.14	0.979	%82.7	2
غموض مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى بعض موظفي الإدارة.	3.81	1.047	%76.2	10
قلة خبرة بعض القيادات الإدارية في مجال الإدارة الإلكترونية.	4.05	0.898	%81.1	4
ضعف الصيانة الدورية للبنية التحتية (أجهزة شبكات).	4.09	937 .0	%81.8	3
نقص الكوادر البشرية المتخصصة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية.	3.72	1.219	%74.4	10
نقص الإمكانيات الفنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.96	0.950	%79.2	5
الخوف من التعامل مع التقنية الحديثة من بعض القيادات الإدارية.	3.87	1.046	%77.4	8
قلة المخصصات المالية للبنية التحتية (أجهزة شبكات).	3.72	1.188	%74.4	10
ندرة المبادرات من القيادات الإدارية بالجامعة لتبني نظام الإدارة الإلكترونية	3.88	1.143	%77.7	7
غياب القوانين والتشريعات الكفيلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.94	1.053	%78.8	6
التقديرات العامة للمحور الثاني	3.94	.7640	%78.8	-

- **اختبار الفرضية الرئيسية الثانية للدراسة باستخدام اختبار One-Sample T-Test لمقارنة فروق متوسطات لعينة الواحدة.**

- **صيغة الفرضية الأولى على النحو التالي:**

H0: لا توجد معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارات جامعة الزيتونة من وجهة نظر موظفي الإدارات والأقسام والمكاتب العاملين بها..

H1: توجد معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارات جامعة الزيتونة من وجهة نظر موظفي الإدارات والأقسام والمكاتب العاملين بها.

❖ **قاعدة أتخاذ القرار:** ترفض الفرضية الصفرية(H0) وتقبل الفرضية البديلة(H1) أذا كانت قيم (**T**)المحسوبة أكبر من القيمة المجدولة عند قيمة تساوي (1.964) وقيم الدلالة المعنوية (sig ≤0.05) دالً معنوياً.

تُظهر نتائج اختبار One-Sample T-Test التي يعرضها الجدول رقم (8) نتائج اختبار الفرضية الصفرية الثانية من الدراسة والتي نصت على ((لا توجد معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارات جامعة الزيتونة من وجهة نظر المبحوثين))، وتشير لنا قيمة (T) المحسوبة إلى معنوية الدلالة حيث بلغت قيمتها عند (16.176) وهي أكبر من المعيار المحك (1.964) وفي منطقة قبول الفرضية البديلة وعند مستوى دال معنوياً (P=0.000)، ونخلص مما سبق بأنه توجد معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارات جامعة الزيتونة من وجهة نظر المبحوثين ، وعليه تقبل الفرضية البديلة (H1) وترفض الفرضية الصفرية(H0).

جدول (8): نتائج تحليل مقارنة متوسط الفروقات للعينة الواحدة

One-Sample Test					
value -t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper
16.176	53	1.000	1.98136	1.7357	2.2270

الخاتمة :

قد وصلنا إلى خاتمة هذا العمل حيث إن هذه العمل قد أتاح لنا بأن نطرح قضية هي في الأصل شغلت المؤسسات والمنظمات على الصعيد المحلي والإقليمي، وكذلك الدولي وهي تحديات العمل في ظل

جائحة (كوفيد-19) ، في بيئة هي اليوم في أمس الحاجة للتحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية، وإبراز أهم المعوقات والتحديات التي تحول دون ذلك، ونخلص مما سبق أن استنتاجات الدراسة الحالية تقودنا في الواقع إلى الإشارة لوجوب اعتماد استراتيجية حقيقية تلخص رؤية واضحة حول تبني مفهوم الإدارة الإلكترونية والتي أن تحققت ستلبي احتياجات الحاضر وتطلعات المستقبل، كما أن تبني ذلك النظام لا يمكن أن يقتصر فقط في سياسة محتواها سن وتوجيه القوانين وإلزام الموظفين بالانصياع لها، بل يجب أن ترتقي إلى اعتماد استراتيجية حقيقية قائمة على تجذير المعارف بالتقنيات الحديثة وتسخير كل الإمكانيات المادية واللوجيستية لها، ولكي يتحقق ذلك لابد من دعم ذلك النظام من قبل الجهات المسئولة، فنجاح المؤسسات اليوم أصبحت أمام محك حقيقي إما أن نكون وإما أن لا نكون، وبناءً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج يمكن إيجازها في النقاط التالية:

- يوجد وعي لدى المبحوثين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية، الأمر الذي سيتيح لهم المزيد من الوقت لأداء مسئوليات أكثر أهمية، تسيير التعاملات بين الأقسام وإدارات الجامعة.
- تبني نظام الإدارة الإلكترونية سيساعد في بناء مجتمع معلوماتي ويفتح الباب أمام تبني التعليم الإلكتروني.
- ندرة الإمكانيات المادية واللوجستية والبشرية ببيئة الدراسة حول إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية، فظلاً عن غياب الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية
- ضعف المبادرات من القيادات الإدارية بالجامعة لتبني نظام الإدارة الإلكترونية.
- غياب التخطيط الاستراتيجي للتحول نحو العمل الإلكتروني.
- أصبح النظام الإلكتروني مطلباً أساسياً من متطلبات الاستمرار والبقاء في ظل جائحة)كوفيد-19) .

وعليه :

يوصي الباحثان بناء على ما جاءت به نتائج الدراسة الحالية التوصيات التالية:

- النظر بجدية وتوفير الإمكانيات اللازمة من قبل المسئولين حول التحول نحو النظام الإلكتروني.
- ضرورة تعاون كافة الجهات في المجتمع الليبي لوضع خطة تعاون مشترك تعمل على نشر الوعي التقني بين الأشخاص عامة وموظفي المؤسسات التعليمية خاصةً.

- عمل دراسة تستطلع الأسباب التي أدت إلى عدم اهتمام المسئولين بدعم النظام الإلكتروني.
- اتخاذ جملة من التدابير التي من شانها أن تدعم النظام التقني في تطبيق أنظمة الإدارة لدى المؤسسات التعليمية في ليبيا بشكل عام وإدارات جامعة الزيتونة بشكل خاص.

- **المراجع :**

1. القواحتشي سامر (2020) بعنوان: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية الآداب جامعة صبراتة، مجلة كلية الآداب، العدد:29، يونيو، الجزء الثاني، ص ص:159- 186.
2. المايل، عبد السلام محمد، الشربجي، عادل محمد، (2017)، مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعات الليبية، دراسة حالة بكلية الاقتصاد والتجار ة جامعة المرقب، المؤتمر الأكاديمي الأول لدراسات الاقتصاد والأعمال، التوجها ت الحديثة للعلوم الاقتصادية، ودورها في التنمية المستدامة، 29 أكتوبر، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة مصراته.
3. الشيخلي ، عبد الر ا زق، والجوفي، علياء سعيد، أخلاقيات الوظيفة العامة وأثرها على الأداء الاستراتيجي، دراسة ميدانية على عينة من موظفي وزارة المالية، مجلة دنانير، العدد 18.
4. الحمادي، بسام عبد العزيز، (2007): مفاهيم ومتطلبات الحكومة الإلكترونية، ندوة الحكومة الإلكترونية، معهد الإدارة. العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.
5. المسعود، خليفة صالح (2008): المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة. نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس، رسالة ماجستير في جامعة أم القرى.
6. الأعمى و عويدان (2019) بعنوان : قياس مدى توفر متطلبات تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية في الجامعة الأسمرية الإسلامية أنموذجاً، مجلة كلية الاقتصاد والتجارة زليتن، العدد:13، ص ص 205-235.
7. بن نوبه، أحمد رمضان، أبوخويط، ناجم محمد، (2017)، مدى توفر متطلبا ت تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية الليبية، دراسة ميدانية على مكتب الخدمات التعليمية بالخمس، المؤتمر الاقتصادي الأول للاستثمار والتنمية في منطقة الخمس. خلال الفترة 25-27 ديسمبر .

8. بن سعد، مختار عطية، امشيري، حليمة علي، (2017)، مدى توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية بجامعة المرقب من وجهة نظر المسؤولين بإدارتها العامة وعمداء كلياتها، المؤتمر العلمي الأول حول السياسات الاقتصادية ومستقبل التنمية المستدامة، الخمس كلية الاقتصاد والتجارة - في ليبيا، خلال الفترة من 11 - 13 ديسمبر.
9. جاب الله، علي جاب الله، عبد القادر، المكاشفي الخضر، (2017)، الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها في الجامعات الليبية، دراسة حالة كلية إدارة الأعمال بجامعة الجفرة، (كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مصراته)، المؤتمر الأكاديمي الأول لدراسات الاقتصاد والأعمال، التوجهات الحديثة للعلوم الاقتصادية ودورها في التنمية المستدامة، 29 أكتوبر.
10. حواسني، يمين (2012)،: الإدارة الإلكترونية للأعمال ودورها في تفعيل العمليات التجارية في المؤسسة، دراسة حالة الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر، رسالة ماجستير في جامعة الجزائر.
11. عبدالنور (2019) بعنوان "القيادة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة أداء الخدمات المؤسساتية: دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية جن جن بولاية جيجل، مجلة الدراسات في علوم الإنسان والمجتمع، مجلد:02، العدد:03، ص ص:120-144.
12. فيصل القحطاني،(2006): استراتيجيات الإصلاح والتطوير الإداري ودورها في تعزيز الأمن الوطني جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ص، 13.
13. شرف والقريحي (2019) بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية كفاءة الأداء الإداري لقائدات المدارس المتوسطة بمنطقة القصيم من وجهة نظرهن، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد:05، العدد:03، ص ص: 248-278.
14. محمد، سعيد، وفتحي، عبد العزيز (2011): نموذج الإدارة الإلكترونية مدخل استراتيجي لتعزيز استراتيجيات الريادة، دراسة حالة، مجلة بحوث مستقبلية، العدد 35.
15. نجم، عبود نجم (2004): الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، الرياض دار المريخ.
16. ياسين سعد غالب،(2010): الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري : عمان،ص:27.
17. ياسين، سعد غالب، والعلاق، عباس (2006)،: الأعمال الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.

18. تقرير منظمة العمل بالأمم المتحدة تاريخ الاطلاع:2020/12/15 على الرابط:
https://news.un.org/ar/story/2020/04/1052922

19. *Johnson, B. & Christensen, L. (2012). Educational research. Quantitative, qualitative, and mixed approaches (4th Ed.). California: Sage Publication Inc.*

20. *Sekaran, U., and Bougie R. (2006). Research methods for business: A skill building approach. 5th Edition, Wiley and Sons. ISBN-10: 0470744790.*