مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع JALHSS
Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences – JALHSS
www.jalhss.com ISSN:2414 – 3383
العدد (11) أيلول - سبتمبر 2016

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر مديري وموظفي الإدارات

م.م. يمامة مظهر عزاوي السلامي
كلية الفنون الجميلة – جامعة بابل
بابل - العراق

الخلاصة

غيرت التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات الكثير من المفاهيم والأسس الإدارية، وتعد الإدارة الالكترونية من ثمار هذه المنجزات التقنية في العصر الحديث، وقد هدف البحث الحالي على التعرف على أهم المعوقات التي الإدارية والتقنية والبشرية والمالية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية بشكل أكبر من وجه نظر مديري وموظفي الإدارات، طبق البحث الحالي في جامعة بابل/ كلية الفنون الجميلة بالعراق، حيث تم توزيع استمارة استقصاء مكونة من (50) عبارة على عينة مكونة من (98) مفردة شملت مديري وموظفي الإدارات بالكلية، وقد أظهرت نتائج البحث أن المعوقات الإدارية تحتل الترتيب الأول، ثم المعوقات المالية، وجاءت المعوقات البشرية في الترتيب الثالث ،و المعوقات التقنية في الترتيب الرابع،كما أظهرت النتائج بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين جميع المعوقات ومتغيرات الدراسة العمر، عدد الدورات التدريبية التي تم الالتحاق بها وعدد سنوات الخدمة، وان هناك علاقة ارتباطيه موجبة بين جميع معوقات تطبيق الإدارة الالكتروني في مجتمع البحث من وجه نظر مديري وموظفي الإدارات

Obstacles of Electronic Administration Application From Point of View of Administrative Managers and Officials

Assist. Lecturer.Yamama M.Al-Salami
College of Fine Arts – Babylon University
Babylon - Iraq

ABSTRACT

The modern technology of information and communication has changed many of the administrative concepts and principles. The electronic administration is considered one of the fruits of this technological achievement in the modern century. This research aims at recognizing the important administrative, technological, human and financial obstacles that prevent mostly the electronic administration from the view point of administers and management employees. This research is applied in College of Fine Arts – Babylon University in Iraq , where a questionnaire sheet composed of (50) statements is distributed to as sample that included (98) items that contains managers and employees in the college . The results of the research show that the administrative obstacles occupy the first place, then the financial obstacles. The human obstacles come in the third place, and the technological ones come fourth. In addition, the results show that there are statistical differences among all the obstacles and the study variables, age, the number of the training workshops a person joined, and the number of the years spent in service. There is a positive correlative relation among all the obstacles of applying the electronic administration in the research community from the view point of the administrators and management employees.

المقدمة

يحتل الإصلاح الإداري أولوية خاصة في خطط التنمية الإدارية في معظم الدول العربية ، ومما يعزز هذا التوجه هو قناعة الحكومات العربية بضرورة استغلال وتوظيف تكنولوجيا المعلومات ونظم الاتصالات لتعزيز فعالية وكفاءة تقديم الخدمات الحكومية لضمان سرعة استجابتها للاحتياجات والمتطلبات المحلية والأجنبية ، إضافة إلى قناعتها بأن الإصلاح أو التطوير الإداري هو أحد المحددات الرئيسية لمناخ الاستثمار [1].

فقد شهد العصر الحديث تغييرات في مختلف جوانب الحياة الإنسانية، وكان للتطورات التكنولوجية المتسارعة وتقدم وسائل الاتصالات وتقنية المعلومات دور بارز في هذه التطورات, فظهور شبكة الإنترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات, أدى ذلك إلى التحول من الأساليب التقليدية في إنجاز الأعمال إلى الأساليب الإلكترونية.

ونتيجة لهذه التطورات السريعة والمتلاحقة والانفجار المعرفي, تواجه المجتمعات مجموعة من التحديات مما يحتم عليها مواجهتها لتتمكن من اللحاق بعصر المعلومات والاستفادة القصوى من الثورة التقنية بجميع مجالاتها،وأصبح من الضروري لتلك الإدارات والعاملين فيها البحث عن المعوقات لتي تحول دون تمكينهم من تطبيق الإدارة الإلكترونية والاستفادة من تأثيراتها الهائلة وبذل الجهود لإيجاد أبرز الحلول لتلك المعوقات من أجل التخفيف من أثارها أو إزالتها ما أمكن.

المبحث الأول
الإطار العام للبحث

مشكلة البحث

استنادا إلى حقيقة أن المنظمات الحالية تواجه وخاصة مع بداية هذا القرن العديد من الضغوط والتحديات الداخلية والخارجية المؤثرة على بقائها ونموها ، حيث يتميز النظام العالمي الآن بحركته السريعة التي تتلاحق فيها المتغيرات والتحولات وتصاعد قوى التغيير ، وتحتاج إدارة المنظمات اتخاذ الترتيبات اللازمة وإدخال المزيد من التحسينات على مختلف البرامج والعمليات ، بل وتعديل ثقافة هذه المنظمات بكاملها حتى تستطيع مواجهة هذه التحديات وتدعيم قدرتها على البقاء والنمو.

ولقد أصبحت مشكلة تطوير وتحسين جودة الأداء من أهم القضايا التي تلقى المزيد من الاهتمام والخصوصية في غالبية المنظمات ، استناداً إلى أن تطوير وتحسين جودة الأداء يمثل أهم عناصر الفعالية التنظيمية ، وبالتالي فعالية منظمات المجتمع ومؤسساته بشكل عام .

وضمن هذا السياق نجد تطويراً مستمراً في المداخل الإدارية التي تستهدف التوصل إلى الأساليب الإدارية التي تمكن من تطوير وتحسين جودة الأداء في مختلف المنظمات الإنتاجية والخدمية ، وتساهم إلى حد كبير في تحقيق هذا الهدف واستمرار تدعيمه[2].

ويشير الواقع العملي للمنظمات الحكومية ، والجامعات منها بصفة خاصة إلى إنها تعانى من بعض المشكلات : التنظيمية، الإدارية، البشرية، التكنولوجية، التشغيلية التي قد تؤثر على مستوى أدائها وجودة ما تقدمه من خدمات، وهناك العديد من الظواهر التي تعكس أبعاد المشكلة التي تقوم عليها هذه الدراسة وتؤكد في نفس الوقت حالة الضعف في مستوى أداء وجودة الخدمات التي تقدمها .

---

(1) الطعامنة، محمد، (2004)، دور الحكومة الإلكترونية في تحديث منظمات الإدارة العامة في الوطن العربي، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة،جامعة الزقازيق، المجلد السادس والعشرون ،العدد الأول ،ص 274 .

(2)جودة، يسرى السيد يوسف، (2002)، مبادئ إدارة الجودة الشاملة : مدخل لتحسين جودة أداء الخدمات الصحية – دراسة تطبيقية على بعض المستشفيات الحكومية بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الشرقية، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة ، جامعة الزقازيق ، المجلد الرابع والعشرون ،العدد الأول ، ص 369.

لذلك، تم إجراء دراسة استطلاعية لمجتمع البحث (كلية الفنون الجميلة بجامعة بابل)، والتعرف على الواقع العملي للكلية بصفة عامة تجاه معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بغية إلقاء الضوء على بعض الظواهر للممارسات العملية بالكلية لأعمالها الإدارية، وتقديم خدماتها وأنشطتها، والتي يمكن الاستفادة منها في حصر الظواهر السلبية التي تعكس بوضوح أبعاد المشكلة التي تقوم عليها هذه الدراسة والتي تم حصرها في الآتي:

1- التحديات الإدارية : وتتمثل تلك التحديات في عدم وضوح الرؤية ووجود تفاوت في أخذ الكلية بأسباب تفعيل الأنظمة المعلوماتية الإدارية، وضعف تكامل التخطيط والتحليل والقدرة على التنبؤ بالمستقبل، وعدم تحقيق التوازن بين خطة الكلية والإستراتيجية الكلية وغياب إدارة التغيير ومقاومة التغيير من قبل بعض العاملين.

2- التحديات التقنية : تدخل تلك التحديات في إطار (مهمة تكوين البنية التحتية المعلوماتية اللازمة) وتتمثل هذه التحديات في الاحتياج إلى استثمارات مالية ضخمة لإيجاد التقنية المعلوماتية لبناء البنية التحتية المعلوماتية، وفي الافتقار إلى الخبرة اللازمة في التقنيات الدقيقة، وأيضاً في تعارض الاعتماد على التقنيات المعلوماتية مع حفظ الأمن ألمعلوماتي ، وكذلك في ضعف البنية الأساسية في مجالات الاتصالات.

3- تحديات الأمن المعلوماتي : ترتبط هذه التحديات بعدة أوجه منها التطور التقني المتسارع وظهور ثغرات أمنية عديدة، وتنامي التهديدات بالتعامل مع تلك التقنيات سواء بطول فترة الاستخدام أو باختراع تقنيات جديدة ومن هذه التهديدات (تهديدات الاختراقات، التهديدات المالية كالسطو والتزوير وتهديدات القرصنة والتجسس...الخ)، والذوبان المكاني والزماني حيث أن البيئة الإلكترونية تتميز باللامكانية واللازمانية فقد اخترقت الحدود والمسافات الجغرافية واخترقت كذلك عامل الزمن كونها بيئة نشطة على مدار الساعة.

4- التحديات المعرفية (تحديات الجمهور الإلكتروني) : وليس المقصود بها أن يتحول كل أفراد المجتمع إلى متخصصين في التقنيات الرقمية أو الإلكترونية، ولكن إيجاد وعي ومعرفة جماهيرية معلوماتية، وهذا ينتابه بعض الصعوبات ومنها حداثة التقنية بالنسبة لمجتمعاتنا والأمية الرقمية وهي الجهل وعدم المعرفة بالتقنيات المعلوماتية الحديثة وما يتبع ذلك من العجز على استخدامها، وتأخر الاستيعاب التعليمي وتأخر المؤسسات التعليمية باستخدام التقنيات الرقمية في العملية التعليمية، والتقدم البطيء الذي لايتناسب مع الخطوات المتسارعة التي تنجزها الدول المتقدمة.

وبناءا على ما سبق، تتضح أهمية الإدارة الإلكترونية وضرورة تطبيقها في المنظمات، وبالتالي يتطلب ذلك السعي الجاد والمنظم للتعرف عل تلك المعوقات ووضع الخطط الإستراتيجية والحلول الملائمة لمواجهتها والتغلب عليها،وضرورة مواكبة التغيرات العالمية في جميع المجالات، والأخذ بالأساليب الحديثة وتطوير إداراتها بما يتماشى مع المستجدات الحديثة، ولاسيما في ظل التوسع باستخدام التقنية الرقمية ؛لكي تتمكن من تقديم خدماتها بأعلى درجه من الكفاءة والجودة.ومن هنا تحاول الدراسة الحالية الكشف عن أبرز المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونيةفي كلية الفنون الجميلة جامعة بابل منوجهة نظر مديري وموظفي الإدارات.

أسئلة البحث

تتركز هذه الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

ماهي معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات كلية الفنون الجميلة بجامعة بابل من وجهة نظر مديري وموظفيتلك الإدارات؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي ا لأسئلة التالية :

س1 : ما أهم المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجه نظر مديري وموظفي الإدارات

س2 :ما أهم المعوقات التقنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجه نظر مديري وموظفي الإدارات

س3 :ما أهم المعوقات البشرية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجه نظر مديري وموظفي الإدارات

س4 : ما أهم المعوقات المالية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجه نظر مديري وموظفي الإدارات

س5 : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول جميع معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية تبع المتغيرات :العمر،عدد سنوات الخبرة ، والدورات التدريبية ؟
س6 : هل توجد علاقة ارتباطيه دالة بين مجموعة معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بين استجابات أفراد عينة البحث.

أهداف البحث

1- التعرف على أهم المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق لإدارة الإلكترونية من وجه نظر مديري وموظفي الإدارات .
2- التعرف على أهم المعوقات التقنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجه نظر مديري وموظفي الإدارات .
3- التعرف على أهم المعوقات البشرية التي تحول دون تطبيق لإدارة الإلكترونية من وجه نظر مديري وموظفي الإدارات .
4- التعرف على أهم المعوقات المالية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجه نظر مديري وموظفي الإدارات .
5- تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين وجهات نظر عينة البحث وفق متغيرات الدراسة التي هي (العمر،عدد سنوات الخبرة ،والدورات التدريبية).
6- الكشف عن وجود علاقة ارتباطيه دالة بين أنواع معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إفراد عينة البحث.

أهمية البحث

- تكمن أهمية الدراسة في حيوية موضوعها وأهميته، حيث تتناول موضوع الإدارة الإلكترونية والمعوقات التي تحول دون الاستفادة من مزاياها العديدة من وجهة نظر عينة البحث.
- وتسهم هذه الدراسة أيضا في التعرف على أهم الآليات والاستراتيجيات والتي تساعد في تذليل تلك المعوقات والتغلب عليها , والمساهمة في التطوير الإداري للمنظمات.
- تقديم توصيات ومقترحات لصناع القرار والإداريين في مجتمع البحث عن كيفية التغلب على المعوقات التي تواجه بشكل خاص الإدارة عند تطبيقه للإدارة الإلكترونية، وبالتالي تساعد المنظمات التي تبنى تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالكشف عن ابرز المعوقات التي تحول دون التوسع في استخدام هذه التطبيقات وكيفية التغلب عليها.

فروض البحث

من خلال العرض السابق لمشكلة البحث وتحقيقاً لأهدافه، يتناول هذا البحث عدداً من الفروض على النحو التالي:
الفرض الأول : هناك معوقات إدارية، وتقنية، وبشرية، ومالية تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر مديري وموظفي الإدارات .
الفرض الثاني : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر مفردات مجتمع البحث حول معوقات تطبيقا لإدارة الالكترونية تبعا لمتغيرات : العمر، عدد سنوات الخبرة ،وعدد الدورات التدريبية التي تم الالتحاق بها.
الفرض الثالث : توجد علاقة ارتباطيه دالة بين مجموعة معوقات تطبيق لإدارة الالكترونية من وجهة نظر مديري وموظفي الإدارات.

حدود البحث

- الحدود الموضوعية **:**اقتصرت هذه الدراسة على معرفة المعوقات الإدارية والتقنية والبشرية والمالية التي تعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية والتعرف على ابرز الآليات التي يمكن من خلاله التغلب على تلك المعوقات.
- الحدود المكانية **:**اقتصر تطبيق هذه الدراسة على الإدارات بكلية الفنون الجميلة جامعة بابل- العراق.
- الحدود الزمانية : تم إجراء هذه الدراسة الميدانية عام 2016م.

المبحث الثاني
الدراسة النظرية

الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم الجامعي

تحتم ظروف العصر الرقمي بمتغيراته التي نعيشها بذل مجهودات كبيرة في إنجاز الأعمال لمسايرة التغيرات السريعة والمتلاحقة في كل المجالات، ولعل التفاعل الإيجابي مع هذه المتغيرات خاصة في مجال تقنية المعلومات الإدارية سوف يؤدي إلى الابتكار والإبداع في الأعمال، ومنه تحسن في الأداء الإداري والقدرة على سرعة الإنجاز. وتشير تجارب الدول التي لها السبق في الاستفادة من تطور تقنية المعلومات الإدارية، إلا أن التجاوب مع متغيرات العصر الرقمي والاستفادة من تقنية المعلومات الإدارية وتطبيقاتها، أدت إلى ظهور أساليب حديثة ومعايير متطورة للإدارة تختلف عن تلك الطرق التقليدية المتبعة، لتسهيل استخدام تقنية المعلومات الإدارية، والتحول نحو الإدارة الإلكترونية، فلقد أصبحت تقنية المعلومات الإدارية عنصرا أساسياً ومهماً في كافة المؤسسات بمختلف أنواعها واختصاصاتها لكونها أداة مهمة في إنجاز الأعمال بشكل كفء ودقيق وسريع، وكذلك لقدرتها على مواجهة التحديات الجديدة التي تفرضها الثورة المعلوماتية، مما يؤدي إلى زيادة حقيقية في كفاءة وفاعلية مؤسسات المجتمع[1].

ومع هذا الإيقاع المتسارع في مجال تقنية المعلومات الإدارية، أخذت القناعات والعادات القديمة في الإدارة تتهاوى أمام هذا الزحف التقني، مما اضطر أصحاب هذه القناعات إلى إحداث تغييرات جذرية بها، وأصبح جهاز الحاسب الآلي، وشبكات الاتصالات مثالين فرضا نفسيهما على الفكر الإداري المعاصر وأصبح لاغنى عنهما في أعمال الإدارة في مؤسسات المجتمع ، رغبة في تحقيق جودة المخرجات، وتوفير النفقات وسرعة الإنجاز.

وحتى يتسنى لمؤسسات التعليم الجامعي مواكبة التطورات الحديثة والاستفادة من معطيات العصر، فإنه لابد للإدارة من مواكبة هذه التطورات لتستفيد من تكنولوجيا المعلومات واعتماد أساليب إدارية حديثة تتسم بالدقة والمرونة في آن واحد على كافة المستويات الإدارية وذلك من خلال ميكنة الإدارة في المؤسسات الجامعية وربط المهام الإدارية بشبكات الحاسب الآلي المحلية والعالمية، سعيًا لتحقيق سرعة الإنجاز وفي ذات الوقت جودة الأداء الإداري.

غير إن التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجامعات لا يمكن أن تتحقق بدون تأهيل العناصر البشرية التي تتعامل مع التقنية الإلكترونية، والتي تتطلب الاهتمام بالتدريب لتنمية وتطوير القدرات التقنية والكفاءة العلمية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات لدى المديرين، من أجل مساعدتهم على الإلمام بما يحقق تطبيق الإدارة الإلكترونية والقدرة على التعامل معها بفاعلية .وهنا تأتي الحاجة الملحة لتدريب المديرين على الاحتياجات التدريبي اللازمة للتعامل مع الإدارة الإلكترونية من خلال تقديم البرامج التدريبية المكثفة والموزعة والمتصلة بعمل المديرين في الجامعات، والتي ينبغي أن تنطلق من احتياجاتهم التدريبية التي تتعلق بمهارات التعامل مع الحاسب الآلي وكيفية التعامل مع الشبكات والتطبيقات والبرامج المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، وكيفية تخزين واسترجاع المعلومات والبيانات، إلى جانب الاحتياجات المتعلقة بأمن المعلومات وسرية البيانات.

من هذا المنطلق ظهرت الحاجة إلى تحديد كيفية الأخذ بتطبيقات الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم الجامعي كمدخل لتطوير العمل الإداري فيها ومواكبة متطلبات العصر الرقمي.

(1) Brown, Marie & Boyle, Bill and Boyle, Trudy (2005), Professional development and management training needs for heads of department in UK secondary school. Journal of Educational Administration. Vole: 1, P. 31-43.

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية

يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية واحدًا من المفاهيم الحديثة في الفكر الإداري المعاصر، فهي تعد نمطاً جديداً، ترك آثاره التكنولوجية على الإدارات واستراتيجياتها ووظائفها، والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل بالتكنولوجيات الرقمية، وإنما امتد أيضا إلى البعد الإداري المتمثل في تطوير المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة، وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التمكين الإداري.
ولعل فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المنظمة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية. وبذلك تشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا إنها تتميز بقدرتها على تطوير البنية المعلوماتية داخل ا لمنظمة بصورة تحقق تكامل الرؤية، وهذا ما دفع الكثير من منظري الفكر الإداري المعاصر للنظر إليها على أنها إنجاز الوظائف الإدارية بكفاية وفعالية باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات لتحقيق أهداف المنظمة.[1]

أن **الإدارة الإلكترونية** تعني قدرة القطاعات المختلفة على توفير الخدمات للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل، وأنها" منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا لإنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية عبر الشبكات[2] "وبذلك تعتبر **الإدارة الإلكترونية** هي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة بدون حدود من أجل تحقيق الأهداف.

وأن **الإدارة الإلكترونية** هي" إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية المتاحة في إطار إلكترون حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة.[3]

الإدارة الإلكترونية هي"عملية ميكنة 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 والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً." [4]

الإدارة الإلكترونية"هي موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأسمالها ألمعلوماتي المعرفي والفكري هوا لعامل ا لأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاية في استخدام مواردها."(5).

ولعل التعريفات السابقة جميعها تؤكد على أن الإدارة الإلكترونية نظام يعتمد على قيام المؤسسة باستخدام الوسائل الإلكترونية في إجراء معاملاتها والتواصل مع عملائها أو المستفيدين من خدماتها، أو التواصل بين العاملين فيها والجهات الرقابية، وذلك بهدف تيسير إجراء وتنفيذ الأعمال الإدارية والرقابية عليها بما يتناسب مع التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات. كما أن التعريفات السابقة تشير إلى أن الإدارة الإلكترونية تتميز بالسمات الآتية :

---

(1)نجم، نجم عبود، (2009)، الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الإستراتيجية- الوظائف- المجالات)،ط1 عمان : دار اليازوري للنشر والتوزيع.
(2)ياسين، سعد غالب، (2005)، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، الرياض: الإدارة العامة للنشر والتوزيع،ص25.
(3) عزمي، نبيل جاد، (2008). تكنولوجيا التعليم الإلكتروني، القاهرة: دار الفكر العربي،ص327.
(4) رضوان، رأفت، (2007)، الإدارة الإلكترونية، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة،القاهرة، مركز المعلومات ودعم القرار، مجلس الوزراء المصري.
(5))نجم، نجم عبوده ، مصدر سبق ذكر ،ص125.

- أنها عملية إدارية تستفيد من الإمكانات المتميزة للإنترنت مما يحقق السرعة الفائقة في إنجاز العمليات الإدارية عن بعد.
- أنها تعتمد على الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.
- أنها تعني الانتقال من التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي.
- عدم التقيد بحدود الزمان أو المكان.
- الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية الذكية، باستخدام منظومات وتقنيات محوسبة تتضمن القدرة على التفكير والرؤية والتعلم والفهم واستنباط المغزى العام من سياق المعلومات المنتجة.
- التحول من المركزية الوظيفية إلى اللامركزية وإلى الهياكل التنظيمية المرنة المستندة إلى المعلومات والعمل من خلال فرق العمل لا من خلال الفرد مهما بلغ نبوغه.

2- أهداف الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم الجامعي

يمكن للإدارة الإلكترونية على المستوى الجامعي أن تحقق مجموعة من الأهداف من خلال الاستخدام الأمثل لتقنية المعلومات والاتصالات، ومن خلال الاستخدام الملائم لنظم المعلومات والمعرفة العلمية والتطبيقية المتعلقة بها. ومن بين الأهداف التي يمكن أن تحققها الإدارة الإلكترونية بصفة عامة :

- تطوير عمليات الإدارة، وتعزيز فعاليتها في خدمة أهداف مؤسسات التعليم الجامعي.
- تقليل معوقات اتخاذ القرارات الإدارية عن طريق توفير البيانات والمعلومات وربطها بمراكز اتخاذ القرار من خلال استخدام تقنية المعلومات الإدارية.
- تسهيل طريقة الحصول على الخدمات والمعلومات من الجهات المتعاملة مع الكلية في أي وقت، كما تسمح للمستفيد بطلب الخدمات التي تقدمها الكلية مباشرة وبسرعة وسهولة في أي مكان في العالم من دون تعقيد.
- إمكانية أداء الأعمال عن بعد، سواء لأعضاء الهيئة التدريسية أو الموظفين العاملين في الجامعات أو المستفيدين من خدمات تلك الجامعات. ولهذا مردود إيجابي يظهر في تقليص الحاجة إلى التنقل، ومن ثم فإن ذلك يساعد على تقليل الازدحام في المدن، وتخفيف الأعباء على الدولة والمواطن.
- الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية، وما يترتب على ذلك من عدم تكديس الأوراق، والحد من أعمال الأرشفة الورقية والحفظ وغير ذلك.
- تحقيق أهداف للإدارة العليا، من خلال توفير المعلومات والبيانات الشاملة والدقيقة التي تيسر عمليات اتخاذ القرارات المناسبة للتعامل مع العصر الرقمي.
- المساعدة على تحقيق الربط المشترك بين مختلف الكليات والجامعات، وبالتالي تقديم الخدمة من بوابة واحدة للمواطنين على أنها وحدة واحدة بغض النظر عن عدد الإدارات المنطوية تحتها.
- مساعدة الإدارات العليا على إعادة تنظيم وهيكلة الأجهزة الإدارية، وتشجيع مبادرات الإبداع والابتكار، وفتح قنوات جديدة لتقديم الخدمات وتحسين صورة الجامعات وخدماتها، وإلغاء الوساطة وتحسين مستوى الخدمة وملاءمتها لاحتياجات المستفيدين.
- تقديم الخدمات التعليمية للمواطنين بطريقة سهلة وسريعة ومنخفضة التكاليف، وخفض الاحتكاك بين موظفي الجامعات والمواطنين، وإتاحة كافة المعلومات عن القوانين واللوائح الإدارية التي تتعلق بالتعليم الجامعي للمواطنين على شبكة الإنترنت لمعرفة اللوائح التي تحكم وتنظم التعليم بالجامعات.
- التخلص من بعض صور الفساد وسوء الإدارة، وتحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات بصورة متكافئة لكافة العاملين بالجامعات ووحداتها.

وعلى كل حال فإنه يمكن القول بأن الهدف الرئيس للإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم الجامعي هو تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين بشكل عام، ومساعدة الجامعة على حوسبة عملياتها بما يتوافق مع تحقيق أهداف التعليم في المجتمع.

3- خصائص الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية نمطا من أنماط الإدارة التي كانت لها آثارها الواسعة على المنظمات المختلفة ومجالات عملها وخاصة عمليات تهيئة أو إصلاح البنية التنظيمية مما يعكس عمق التغيير الجذري الذي تحمله تطبيقات الإدارة الإلكترونية وهي بذلك تتميز بعدة خصائص يما يلي[1]:

1- الانتقال من منظومة المعلومات المحوسبة المستقلة إلى منظومة المعلومات المحوسبة الشبكية، حيث تحولت نظم المعلومات المحوسبة التي كانت تعمل في صورة منظمات مستقلة إلى نُظم معلومات شبكية تستفيد من التقنيات المتقدمة في مجال شبكات الاتصالات والتبادل الإلكتروني للبيانات.

2- الانتقال من نظم المعلومات الإدارية التقليدية إلى نُظم المعلومات الإدارية الذكية، بمعنى أن الإدارة الإلكترونية بإمكانها استخدام منظومات وتقنيات محوسبة تتضمن القدرة على استنباط المغزى العام من سياق المعلومات المنتجة.

3- الانتقال من نظم المعالجة التحليلية التقليدية إلى نظم المعالجة التحليلية الفورية، انطلاقاً من أن نظم المعالجات التقليدية لم تعد تناسب الطبيعة المتغيرة والسريعة للأعمال التي تتطلب تحديثًا مستمرًا للبيانات وإنتاجا مستمرًا للمعلومات.

4- العمل من خلال الشبكات، حيث تعمل الإدارة الإلكترونية من خلال ربط نظم المعلومات بتقنيات الاتصالات الحديثة مثل شبكة الإنترنت Intranet والاكسترانت.Extranet .

5- تحول المنظمات من الهياكل المركزية الوظيفية إلى الهياكل التنظيمية اللامركزية المرنة المستندة إلى المعلومات والعمل من خلال فرق العمل لا من خلال الفرد مهما بلغ نبوغه. وهكذا فقد أسهمت هذه التغييرات التكنولوجية المهمة في خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة، و كذلك فإن تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أسهمت في تغيير مضامين وظائف العملية الإدارية التقليدية إلى تغييرات جوهرية في وظائف التنظيم واتخاذ القرارات.

4- المبررات التي تدعو إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم الجامعي

هناك عدد من المبررات والدواعي التي تدفعنا إلى السعي نحو تطبيقات الإدارة الإلكترونية، فقد تسببت مجموعة من التطورات على مستوى العالم – خاصة مع بداية الألفية الثالثة- في ظهور ما أصبح يعرف بالإدارة الإلكترونية، والتي ينظر إليها الكثير من المتخصصين على أنها فلسفة إدارية حديثة فرضتها الثورة الرقمية وتوجهات العولمة والديمقراطية وتكاثفت هذه العوامل في تقديم عدد من المبررات التي دعت إلى التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في معظم المؤسسات تبعا لمتغيرات العصر وتحدياته، ولقد أجمع العديد من الباحثين على أن هناك كثيرا من المبررات التي
دعت إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم الجامعي يمكن تلخيصها فيما يلي[1]:

1- التسارع في الثورة التكنولوجية والمعرفية التي فرضت نفسها على مختلف مجالات الحياة الإنسانية، ومن بينها قطاع التعليم.

2- التكيف مع متطلبات البيئة المحيطة بالجامعة وتجنب العزلة والتخلف عن مواكبة العصر بتحدياته، وبالتالي السعي إلى تحقيق الكفاية الإدارية النوعية والكمية الملائمة للفكر الإداري التقني المعاصر.

---

(1) ياسين، سعد غالب، مصدر سبق ذكره ، ص87.

(1) يمكن الرجوع في ذلك إلى :
- مكاوي، محمد محمود(2010)، الإدارة الإلكترونية في:
http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view
- زيتون، عبد الحميد، (2004)، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات، عالم الكتب، القاهرة.
- Russell, A. (2004). How School Counselors Could Benefit from E-Management Solutions: The Case of Paperwork. U.S.A Department of Education Research and Improvement Educational Information Center, ERIC Number ED 478218.

3- الانفتاح والتكامل بين المجتمعات الإنسانية، ذلك الانفتاح الذي أوجدته عولمة الإعلام من خلال الثورة التكنولوجية، ومحاولات الربط بين أفراد المجتمع الإنساني ككل من خلال شبكة الإنترنت والفضاء الإلكتروني وما إلى ذلك من أدوات رقمية.
4- التحول نحو التعليم الإلكتروني ونشر المادة العلمية على الصفحات الخاصة بالتدريسيين في مواقع الجامعات الالكترونية، حيث أصبح بإمكان الطالب الاطلاع على المحاضرة من خلال الحواسيب الشخصية.
5- التوجه نحو توظيف واستخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية.
6- ازدياد حدة المنافسة بين الجامعات ، وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
7- الاستجابة لتحقيق ضرورة الاتصال المستمر بين العاملين في الجامعات مع اتساع نطاق العمل وتشعب تخصصاته.
8- شروط التوظيف الحالية التي تشترط على المتقدم للعمل الإداري في مؤسسات التعليم فهم التكنولوجيا الحديثة وكيفية التعامل معها، وتطويعها في حل المشكلات الإدارية والتعليمية بفعالية.

5- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

الإدارة لإلكترونية شأنها شأن أي مشروع يمكن إقامته، لا بد لها من توفير وتهيئة العديد من المتطلبات لتطبيق هذا المشروع على أرض الواقع فهي تمثل تحولا شاملاً في المفاهيم والنظريات والأساليب والممارسات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، ومن ثم فهي عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات البشرية والتقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية وغيرها، وبالتالي كان تطبيقها يفرض توفير مجموعة من المتطلبات العديدة والمتكاملة التي تتيح لها الدخول إلى حيز التنفيذ العملي بكفاءة تمكنها من تحقيق الأهداف التي طبقت من أجلها.

ولأن تطبيق الإدارة الإلكترونية يعني التحول الإلكتروني من النموذج التقليدي الإداري إلى نموذج افتراضي يستند إلى أجهزة الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت والمعرفة الافتراضية، والعناصر البشرية المؤهلة للتعامل مع هذه التقنيات، فإن ذلك يتطلب إجراء تغيير استراتيجي في مكونات وأنشطة أعمال المنظمة، ونقل الارتباطات المادية التقليدية للمنظمة إلى وصلات رقمية تعمل على أساست تكنولوجيا الاتصالات، وكل ذلك يفرض مجموعة من المتطلبات التي تتمثل فيما يلي[1]:

أولا: المتطلبات الإدارية

تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى قيادات إدارية إلكترونية واعية تساند التطوير والتغيير وتدعمه وتتعامل بكفاءة مع تكنولوجيا المعلومات، قادرة على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية، وصنع المعرفة، وإلى جانب ذلك ينبغي على الإداريين التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية لتي تعيق كل تطور، والتجديد في الأساليب المتبعة في إدارة المنظمات.

كما تحتاج لإدارة الإلكترونية أيضاً إلى تطوير وتبسيط الإجراءات وخطوات العمل، مما يخفف الأعباء الإدارية والربط بين كافة الخدمات بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الجامعة، والمتعاملين معها، والجهات الإدارية الأعلى، فالإدارة الإلكترونية تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة، إلى جانب وجود بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة، وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة والإبداع في الأداء وإنجاز الأعمال بكفاءة عالية والعمل على توعية الأفراد بجدوى أهمية تطبيقها في الجامعات.

ثانياً: المتطلبات التقنية

تعد الإدارة الإلكترونية أسلوبا إداريا حديثا يهدف إلى تطوير أداء المنظمات في العمل الإداري، إلا أن هذا الأسلوب الحديث يتطلب توفير البنى التحتية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ولذلك لابد من إعادة النظر في البنية الأساسية للأجهزة والمعدات والبرمجيات لغرض تحديثها بما يتناسب مع تقديم الخدمة الإدارية الإلكترونية،

(1)حمدي،حاتم سعد الدين محمد، م (2007)، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ، كمدخل لتحسين فاعلية المنظمات الحكومية المصرية، دراسة تطبيقية على جامعة الزقازيق، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، مصر.

ومن المهم الإشارة في هذا الجانب إلى ضرورة ارتباط الإدارة الإلكترونية الجامعية بجميع الأنظمة الإلكترونية الحديثة وشبكات الاتصالات والمعلومات الفائقة الجودة لأنها تعد من العناصر المهمة والضرورية لنجاح تطبيقاتها، فالتكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية كما تتنوع أنماطها مما يفرض على القيادات الإدارية ضرورة ربط أنشطتها بخدمات ونظم تكنولوجيا المعلومات وتقنيات الشبكات الإلكترونية الحديثة مثل الإنترنت والإنترانت والإكسترانت ولتحقيق ذلك لابد من مراعاة مايلي[2]:

1- توفر البنية التحتية الإلكترونية اللازمة، فالتحول إلى الإدارة الإلكترونية يتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.
2- توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي والماسح الضوئي (Scanner) والطابعات، وغيرها من الأجهزة التي تمكن من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية وتحقيق الاستفادة القصوى من خدماتها.
3- توافر عدد لا بأس به من مزودي خدمة الإنترنت، من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية.

ثالثاً: المتطلبات البشرية

إن توفر القوى البشرية القادرة على التعامل الإداري الإلكتروني يعد العنصر الأهم في التحول نحو الإدارة الإلكترونية، فهم يمثلون القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري ويتولون التخطيط الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية وتنفيذها والتغلب على مشكلاتها، فالإدارة الإلكترونية تتطلب مهارات خاصة في التعامل مع الحاسب، وطرق إدخال البيانات واسترجاعها وحفظها ونقلها وأرشفتها، أو التعامل مع برامج وأساليب حماية البيانات ومتابعتها، وطرق تنفيذ الرقابة الإلكترونية. وهذا كله يتطلب عناصر بشرية مدربة يمكنها التعامل مع المتطلبات المادية والفنية اللازمة لإدارة المعلومات وتداولها عبر أنظمة وتطبيقات الإدارة الإلكترونية. وممالا شك فيه أن توفير مثل هذه الكوادر بالجامعات يُسهِّل من مهمة القيادات العليا عند إعداد استراتيجيات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وفي الرفع من مستوى الثقافة التقنية لدى العناصر البشرية سواء حديثي التعيين والموجودين سابقاً على رأس العمل بالجامعات مما يجعلهم يتقبلون فكرة هذه الإدارة في منظماتهم ويسهم بدرجة كبيرة في تقليل مقاومتهم للتغيير، وبدون هذا العنصر البشري لن تتمكن الجامعات من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة الإلكترونية.[1]:

رابعا: المتطلبات المالية

يعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات من المشاريع الضخمة التي تحتاج إلى أموال طائلة لكي يتحقق له الاستمرارية والنجاح وبلوغ الأهداف لمنشودة، فتوفير البنية التحتية وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية وتحديثها من وقت لآخر وإعداد البرامج التدريبية والتأهيلية للعناصر البشرية يحتاج إلى تكلفة مالية عالية، لذلك لابد من توفير التمويل الكافي للتحول نحو الإدارة الإلكترونية تحول يمكن من الانطلاق نحو تحقي الأهداف المرجوة بالكفاءة التي تسمح باستمرارها وتأييد المتعاملين معها.

خامساً: المتطلبات التي تتعلق بالأمن ألمعلوماتي

لقد أصبحت الحاجة ماسة لتوفير أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق في ضوء الثورة التقنية وازدياد شبكات لاتصالات والمعلومات، خاصة بعد انتشار العديد من المحاولات الرامية

[2]حمدي ، حاتم سعد الدين،(2014)، إدارة بلا ورق- نحو إدارة الكترونية متكاملة ،دار الوثائق القومية، القاهرة، ص73.

[1]الموقع الإلكتروني : http://www.new-educ.com.

إلى اختراق منظومات الحواسيب بغرض السرقة أو تدمير المعلومات. وهذا ما دفع إلى طرح العديد من البرامج الأمنية لاتخاذ الإجراءات الدفاعية والوقائية لحماية وتأمين خصوصية المنظمات والأفراد، ومن ثم فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعات يتطلب وجود أساليب وإجراءات أمنية إلكترونية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق وذلك للمحافظة على سرية المعلومات والبيانات الجامعية وعدم التلاعب ببياناتها[2].

وعلى ضوء ما سبق يصبح توفير هذه المتطلبات ضرورة لا غنى عنها لضمان نجاح تطبيق الإدارة إلكترونية في الجامعات وضرورة توفير القيادة الإدارية الواعية والمدركة لأهمية تبني مثل هذه التقنيات الحديثة والسعي لتوفير متطلبات تطبيقها داخل الجامعات والتصدي لكل العقبات التي تعترض تبنيها وتعزيز وعي الطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية والإداريين بمزايا تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الإدارة الجامعية وتطوير البنية الأساسية الكافية لشبكات العمل بغرض تحقيق التطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية.

6- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية بعض المعوقات التي ينبغي وضعها في الاعتبار عند التوجه نحو تطبيقها في الجامعات، وتتلخص أهمها في ضعف الثقافة الإلكترونية لدى العاملين بالجامعات، وعدم الثقة في الوسائل الإلكترونية، إلى جانب العائق اللغوي المتمثل في أن معظم البرمجيات الإلكترونية تعتمد على اللغة الإنجليزية، والنقص في العنصر البشري من المبرمجين والفنيين، ومقاومة بعض المديرين ذوي الإمكانيات المحدودة للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، ويمكن تصنيف المعوقات التي تواجه الإدارة بالجامعات حال تطبيقها للإدارة الإلكترونية من خلال ما أورده بعض الباحثين فيما يلي:

معوقات تتعلق بالجوانب الإدارية وتشمل

1-التخبط وعدم التخطيط الإداري والذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة مبادرة الإدارة الالكترونية وفي بعض الأحيان تبديل وجهتها ويشكل هذا العنصر خطراً كبيراً على نجاح مشروع الإدارة الالكترونية.

2-غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى حتى التي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة البرمجيات [1].

3- اختلاف نظم وأساليب الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة[2].

4- الافتقار إلى التشريعات واللوائح المنظمة لبرامج الإدارة الإلكترونية للتعامل مع جرائم الحاسب الآلي والاختراقات الأمنية[3].

5- مقاومة التغيير من قبل بعض المديرين وذوي السلطة اعتقاداً منهم بأن التغيير للإدارة الإلكترونية يشكل تهديدًا لسلطتهم.

معوقات بشرية وتشمل:

1- غموض مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى بعض القيادات الإدارية، لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية اللازمة لتنفيذه.

2- نقص الأطر البشرية المؤهلة للتعامل مع العصر الرقمي بتطبيقاته وتعاملاته الإلكترونية داخل الجامعات.

3- قلة المتخصصين في برمجيات الحاسب الآلي سواء أكان ذلك في مجال مهندسي الصيانة أو المبرمجين.

4- قلة خبرة الموظفين الذين لديهم الإلمام بالمهارات الأساسية لاستخدامات الحاسبات الآلية وشبكات الإنترنت.

5- قلة برامج التدريب وتنمية المهارات في مجال التقنية المتطورة.

---

[2]مكاوي، حسن عماد، (1997)، تكنولوجيا الاتصال الحديث في عصر المعلومات، القاهرة،الدار المصرية اللبنانية، ص36.

[1]العمري، سعيد معلا،(2003)، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ص22.

[2]رضوان ، رأفت، (2004)، الإدارة الالكترونية، مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة ، القاهرة،ص5.

[3]عباس، حسن عبد الله، ألفضلي،صلاح محمد، (2001)، خصوصية تقنية المعلومات من منظور نظرية المعرفة،المجلة العربية الإدارية، المجلد 8، ص84.

6- ضعف مهارات اللغة الإنجليزية لدى بعض الموظفين.
7- تخوف العاملين من تأثير التقنية الحديثة على مصالحهم، وما قد يترتب عنه من تقليص العمالة وانخفاض الحوافز، والتشديد الرقابي.
8- تخوف الكثير من العاملين في الأجهزة الحكومية من التعاملات الإلكترونية تحسباً لتسرب أو ضياع المعلومات الشخصية.

معوقات تقنية:

1- ضعف البنية التحتية لكثير من المؤسسات الجامعية ونقص جاهزيتها لاستقبال التقنية اللازمة للتحول للإدارة الإلكترونية.
2- ضعف القدرة التكنولوجية لشبكات الاتصال في بعض المناطق.
3- اعتماد معظم البرامج الإلكترونية والمعلومات الموجودة على شبكات الاتصال على اللغة الإنجليزية.
4- ضعف البنية التحتية المتكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها ككل.
5- اختلاف مواصفات الأجهزة الإلكترونية المستخدمة داخل الجامعات مما يشكل صعوبة الربط بينها.

معوقات مالية وتتمثل فيما يلي: [4]

1- التكلفة المالية العالية لاستخدام الشبكة العالمية للإنترنت.
2- قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وبخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتوفير الأجهزة والبرامج.
3- عدم وفرة المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات تدريب وتأهيل العناصر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات.
4- ضعف الحوافز المادية والمعنوية اللازمة لتشجيع العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية.
5- قلة المصادر المالية المناسبة لتحديث الأجهزة بصفة مستمرة، خاصة وأن تقنية المعلومات في تطور مستمر، الأمر الذي يجعل تحديث الأجهزة مع هذه التطورات صعبًا.

معوقات تتعلق بالأمن ألمعلوماتي

يعد الأمن ألمعلوماتي من أهم المعوقات في تطبيق الإدارة الالكترونية بالجامعات، ومن معوقات الأمن ألمعلوماتي ما يلي:

1- الخوف من عدم القدرة على حماية قاعدة البيانات من الاختراق أو التخريب.
2- الخوف من إفشاء المعلومات من قبل الموظفين أو المستفيدين من النظام.
3- الخوف من فقدان المعلومات أو عدم دقتها عند إجراء التحديثات على النظام الإداري الإلكتروني.
4- فقدان الثقة في برامج التأمين والحماية عند تنفيذ المعاملات الإدارية الإلكترونية.

وللتغلب على هذه المعوقات فإن الأمر يتطلب الاهتمام بتدريب العناصر البشرية التي تتولى التحول نحو الإدارة الإلكترونية، باعتبار أن ذلك يعد مدخلا مهما من مداخل تطوير القوى البشرية من ناحية، ومحاولة الوفاء بمتطلبات تحقيق الإدارة الإلكترونية من ناحية ثانية [1].

المبحث الثالث

منهجية البحث والتحليل الإحصائي

تحديد مجتمع البحث

تم اختيار مجتمع البحث بشكل واضح ودقيق فيما تتضمنه كلية الفنون الجميلة جامعة بابل بالعراق من إدارات، إذ تم حصر الإدارات بالكلية والتي اشتملت على الإدارات التابعة لمكتب العميد، الإدارات التابعة لمكتب المعاون العلمي، الإدارات التابعة لمكتب المعاون الإداري، كما هو موضح بالجدول التالي جدول رقم (1) :

---

[4] العمار، عبد الله سليمان،(2008)، الإدارة التقليدية والتحول الالكتروني،بدون ناشر،الرياض، ص188.
[1] الموقع الالكتروني : http://www.new-educ.com.

جدول رقم (1)
مجتمع الدراسة فيما تشمله كلية الفنون الجميلة جامعة بابل من إدارات

ت	الإدارات	عدد العاملين
1	الإدارات التابعة لمكتب العميد :	
	- مكتب العميد	2
	- أمانة مجلس الكلية	2
	- شعبة ضمان الجودة وتقييم الأداء	3
	- شعبة الرقابة والتدقيق	2
	الإجمالي	9
2	الإدارات التابعة لمكتب المعاون العلمي :	
	- شعبة التسجيل	10
	- الشئون العلمية	2
	- الدراسات العليا	2
	- الترقيات العلمية	1
	- الإحصاء والتخطيط والمتابعة	3
	- المكتبة والمجانية	7
	الإجمالي	25
3	الإدارات التابعة لمكتب المعاون الإداري :	
	- شعبة الشئون القانونية والإدارية	25
	- شعبة الحسابات	12
	- شعبة الصيانة والإدامة	25
	- شعبة الإعلام	1
	- شعبة النشاطات الطلابية	1
	الإجمالي	64
	إجمالي عدد العاملين بإدارات الكلية	**98**

- تم جمع البيانات بأسلوب المسح الشامل من جميع إدارات الكلية ، بجميع مفرداتها والتي تشمل على عدد 98 مفردة.
- تحديد متغيرات الدراسة وذلك لضبط أكبر عدد ممكن من المتغيرات غير المدروسة وتقليل المتغيرات الدخيلة، وتتحدد متغيرات البحث الأساسية في الآتي :
- المتغيرات المستقلة : وتتضمن :(العمر، عدد سنوات الخبرة ، عدد الدورات التدريبية)
- المتغيرات التابعة : وتتضمن :
- معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية.

تم إعداد استمارة استقصاء حول واقع معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال دراسة تطبيقية على كلية الفنون الجميلة جامعة بابل ، وتمت مراعاة عند تصميم قائمة الاستقصاء أن تنطوي على كافة المعوقات التي اتفق عليها الكتاب والباحثون لتخدم أهداف أشمل وأعم من حيث تفسير أسباب الاختلافات في هذه المعوقات كما تدركها مفردات عينة البحث، وقامت قائمة الاستقصاء المستخدمة على مجموعة من الأسئلة (العبارات) التي تتناول عدة معوقات (أبعاد) رئيسية وتتكون استمارة الدراسة من محورين :-

المحور الأول : البيانات الأولية :(العمر، عدد سنوات الخبرة، عدد الدورات التدريبية)

المحور الثاني : محاور الدراسة وفقاً لأسئلة الدراسة :

وضمن هذا السياق تم التأكد من ثبات درجات استمارة الاستقصاء، واستخراج معامل ثبات أداة الدراسة بطريقة التجزئة ا لنصفية، وقد بلغ الثبات الكلي لأداة الدراسة **0.918** وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض الدراسة، كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمحاور الدراسة مرتفع ومناسبة، حيث تم حساب معامل ثبات لكل محور من محاور أداة الدراسة الرئيسية كما هو موضح بالجدول رقم (2) كما يلي :

جدول رقم (2)
معاملات الثبات لأداة الدراسة ومحاورها

الثبات لأداة ا لدراسة ومحاورها		معامل الثبات
معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية	المعوقات الإدارية	0.819**
	المعوقات التقنية	0.841**
	المعوقات المالية	0.850**
	المعوقات البشرية	0.932**
	الثبات الكلي لجميع المعوقات	0.891**
الثبات الكلي لأداة الدراسة		0.918**

** توجد دلالةإحصائيةعندمستوى0.01

ويتضح من الجدول أن معاملات الثبات جيدة حيث أن المقاييس المقننة يجب ألا تقل عن0.70 وبما أن معامل الثبات الكلي بلغ0.918فهومعامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض الدراسة كما هو الحال بجميع محاور الدراسة مرتفعة ومناسبة الفقرات.

وتكونت أداة الدراسة من 50 عبارة،موزعة على أربعة محاور، والجدول رقم (3) يبين توزيع فقرات أداة الدراسة على محاورها كما يلي :

جدول رقم (3)
الصورة النهائية لأداة الدراسة ومحاورها

محاور الدراسة		عدد العبارات
معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية	المعوقات الإدارية	13
	المعوقات التقنية	13
	المعوقات البشرية	13
	المعوقات المالية	11
العدد الكلي لعبارات أداة الدراسة		**50**

تم استخدام مقياس ليكرتLiker t للاتجاهات، لقياس إجابات مفردات عينة البحث نحو مدى العلاقة ألارتباطيه الدالة بين مجموعة معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات كلية الفنون الجميلة جامعة بابل من وجهة نظر مديري وموظفي تلك الإدارات محل الدراسة الميدانية، والذي يتكون من خمس (5) نقاط، حيث يعبر الرقم – المقياس – (5) عن الحد الأقصى، ثم تتدرج الأرقام هبوطاً حتى الرقم – المقياس – (1) الذي يعبر عن الحد الأدنى، وعلى ذلك فإن منهجية قائمة الاستقصاء مبنية على أساس التقييم بعدد من الدرجات (من 1 إلى 5 درجات) تمثل معياراً للحكم على إيجابية أو سلبية العناصر ككل في أداة الدراسة، وتم تحديد درجة كل مستوى من مستويات الاستجابة كما هو موضح بالجدول رقم (4):

جدول رقم(4)
بيان درجة كل مستوى من مستويات الاستجابة

ت	المتوسط	النسبة	التقدير في الاستبانة	التقدير في التعليق على النتائج
1	من4.2 إلى 5	من 84% إلى 100%	أوافق بشدة	درجة كبيرة جداً
2	من3.4 إلى4.19	من 68% إلى 83.9%	أوافق	درجة كبيرة
3	من2.6إلى3.39	من 52% إلى 67.9%	أوافق إلى حد ما	درجة متوسطة
4	من1.8 إلى2.59	من 36% إلى 51.9%	لأ اوافق	درجة ضعيفة
5	من1إلى1.79	من 20% إلى35.9%	لا أوافق مطلقاً	درجة ضعيفة جداً

- تم تفريغ الاستجابات وفق المعايير المحددة في أداة الدراسة حيث أعطي لكل فقرة في مقياس ليكرت الخماسي للمقياس (أوافق بشدة = 5،أوافق = 4،أوافق إلى حد ما = 3،لأوافق = 2،لأوافق مطلقا= 1).
- تم توزيع عدد (98) استمارة استقصاء على جميع مفردات مجتمع البحث، وتجميع الاستمارات بالكامل واستبعاد أية استمارة لعدم استكمالها أو وجود أخطاء بها، كما هو موضح بالجدول رقم (5).

جدول رقم (5)
أعداد الاستمارات الموزعة علي مفردات عينة البحث

الاستمارات الموزعة	الاستمارات المجمعة	استمارات بها أخطاء	استمارات غير مستكملة	النسبة المئوية
98	98	3	5	**%91.8**

تم تصنيف إجابات مفردات عينة البحث إلى مستويين هما عال، ضعيف، على أساس أن المدى للوسط الحسابي من 1 إلى أقل من 2.5 دال على مستوى موافقة ضعيفة أو متدنية، والمدى من 2.5 إلى 5 دال على مستوى عال من الموافقة، وقد تم إتباع هذا التصنيف لإجابات مفردات عينة البحث للوصول إلى أقصى دقة ممكنة في قياس التباين في إجابات مفردات عينة البحث عند تحليل النتائج إحصائياً.

التحليل الإحصائي للبيانات

اختبار مدى صحة فروض البحث وذلك على النحو التالي :

أولاً : نتائج اختبار الفرض الأول :

هناك معوقات إدارية، وتقنية، وبشرية، ومالية تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات كلية الفنون الجميلة جامعة بابل، من وجهة نظر مديري وموظفي الإدارات محل البحث.

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات مجموعة المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات كلية الفنون الجميلة جامعة بابل، من وجهة نظر مديري وموظفي الإدارات محل البحث. وفيما يلي توضيح ذلك :

1- المعوقات الإدارية :

يبين الجدول رقم (6) المتوسطات لحسابية والانحرافات المعيارية لجميع عبارات المحور الأول (المعوقات الإدارية) التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات كلية الفنون الجميلة جامعة بابل، من وجهة نظر مديري وموظفي الإدارات محل البحث. كما يلي :

جدول رقم (6)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المعوقات الإدارية

رقم العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازليا حسبا لمتوسطات الحسابية	المتوسط الحسابي	النسبة %	الانحراف المعياري	الترتيب بدرجة المتوسطات	التقدير
4	الإجراءات الروتينية تؤخر عملية التحول نحوا لإدارة الإلكترونية.	4.16	3.82	0.813	1	كبيرة جداً
10	نقص الدورات التدريبية لموظفي إدارات الكلية في مجال الإدارة الإلكترونية	3.82	76.4	0.845	2	درجة كبيرة
11	ضعف التحفيز بنوعيه المادي / المعنوي لاستخدام التقنيات الإلكترونية	3.80	76	0.876	3	درجة كبيرة
7	ضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية	3.72	74.4	0.854	4	درجة كبيرة
1	الافتقار إلى التخطيط السليم لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.	3.68	73.6	0.737	5	درجة كبيرة
13	قلة الفرص المتاحة لموظفي إدارات الكلية لحضور	3.62	72.4	1.003	6	درجة كبيرة

	الندوات والمؤتمرات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية	3.56	71.2	0.946	7	درجة كبيرة
5	ضعف الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.52	70.4	1.010	8	درجة كبيرة
6	بطء استجابة دارة الموارد البشري لمطالب ا لتغيير	3.34	66.8	0.794	9	درجة متوسطة
12	قلة مشاركة موظفي إدارات الكلية في التخطيط لمشروع الإدارة الإلكترونية.	3.30	66	1.030	10	درجة متوسطة
2	المركزية الشديدة بإدارات الكلية	3.16	63.2	1.012	11	درجة متوسطة
8	ضعف اقتناع وتأييد الإدارة العليا بالمنظم لمشروع الإدارة الإلكترونية.	2.90	58	1.106	12	درجة متوسطة
3	غموض الرؤية ا لمستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	2.80	56	0.943	13	درجة متوسطة
9	الهياكل التنظيمية الحالية لا تتوافق مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية					
	المتوسط ا لعام المحور الأول	3.50	70	0.90		درجة كبيرة

المصدر : من إعداد الباحثة، من واقع نتائج تشغيل البيانات

جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المعوقات التقنية

رقم العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية	المتوسط الحسابي	النسبة %	الانحراف المعياري	الترتيب بدرجة المتوسطات	التقدير
11	نقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.42	68.4	0.945	1	درجة كبيرة
3	الافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة	3.34	66.8	1.037	2	درجة متوسطة
1	ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.24	64.8	1.182	3	درجة متوسطة
8	ضعف المتابعة والتطوير للبرمجيات المطبقة	3.18	63.6	0.821	4	درجة متوسطة
5	ضعف الصيانة والمتابعة للأجهزة	3.12	62.4	1.166	5	درجة متوسطة
10	تخلي بعض الشركات الموردة للأجهزة عن الدعم الفني	3.06	61.2	0.952	6	درجة متوسطة
13	صعوبة وضع مواصفات قياسية عند شراء أجهزة الحاسب الآلي بالكلية	2.91	58.2	0.907	7	درجة متوسطة
12	ضعف برامج الحماية للبيانات والمعلوما ت بإدارات الكلية	2.78	55.6	1.011	8	درجة متوسطة
2	سرعة التغيير في تكنولوجيا المعلومات وصعوبة مسايرتها	2.72	54.4	0.830	9	درجة متوسطة
9	سهولة اختراق شبكة ا لانترنت	2.62	52.4	0.982	10	درجة متوسطة
4	قلة كفاية أجهزة الحاسب المتوفرة في الكلية	2.60	52	1.172	11	ضعيف
6	سرعة تطور أجهزة الحاسب الآلي وأنظمتها	2.50	50	0.969	12	ضعيف
7	صعوبة تعريب (الأنظمة/ البرامج) الأجنبية	2.38	47.6	0.749	13	ضعيف
	المتوسط العام المحور الثاني	2.9	58	0.98		درجة متوسطة

المصدر : من إعداد الباحثة، من واقع نتائج تشغيل البيانات

جدول رقم (8)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية عبارات المعوقات البشرية

رقم العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية	المتوسط الحسابي	النسبة %	الانحراف المعياري	الترتيب بدرجة المتوسطات	التقدير
13	قلة الثقة لدى موظفي إدارات الكلية في كافة التعاملات الإلكترونية	3.62	72.4	0.940	1	درجة كبيرة
9	النقص في عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي	3.34	66.8	0.956	2	درجة متوسطة
10	ضعف مهارات اللغة الانجليزية لدى بعض موظفي إدارات الكلية	3.26	65.2	1.134	3	درجة متوسطة
2	خوف بعض موظفي إدارات الكلية للتغيير	3.18	6.36	0.936	4	درجة متوسطة
7	ضعف الدافعية للتغيير عند بعض موظفي إدارات الكلية	3.14	62.7	0.779	5	درجة متوسطة
12	نقص الوعي بأهمية الحماية والأمن ألمعلوماتي لدى بعض موظفي إدارات الكلية	3.08	61.6	0.825	6	درجة متوسطة
4	خوف موظفي إدارات الكلية من فقدان مراكزهم الوظيفية	3.06	61.2	1.127	7	درجة متوسطة
1	مقاومة بعض موظفي إدارات الكلية للتغيير	3.02	60.4	0.995	8	درجة متوسطة
6	ضعف اقتناع بعض موظفي إدارات الكلية بجدوى تطبيق الإدارة الإلكترونية	2.96	59.2	0.875	9	درجة متوسطة
8	خوف موظفي إدارات الكلية من زيادة المهام والأعباء الإدارية	2.80	56	1.082	10	درجة متوسطة
11	خوف بعض موظفي إدارات الكلية من المساءلة في حالة تعطل أحد الأجهزة الإلكترونية	2.78	55.6	0.970	11	درجة متوسطة
5	قلة المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلي	2.70	54	0.785	12	درجة متوسطة
3	انخفاض ثقة موظفي إدارات الكلية بقدرتهم على استخدام تطبيقات الإدارةالإلكترونية	2.60	52	0.876	13	درجة ضعيفة
المتوسط العام للمحور الثالث		3.04	60.8	0.94	درجة متوسطة	

المصدر : من إعداد الباحثة، من واقع نتائج تشغيل البيانات

جدول رقم (9)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المعوقات المالية

رقم العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية	المتوسط الحسابي	النسبة %	الانحراف المعياري	الترتيب بدرجة المتوسطات	التقدير
8	ضعف المخصصات المالية بإدارات الكلية لتنظيم (المحاضرات،الندوات،ورش العمل)	3.72	74.4	0.986	1	درجة كبيرة
11	ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات	3.66	73.2	0.819	2	درجة كبيرة
7	قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب لموظفي	3.64	72.8	0.938	3	درجة كبيرة

	إدارات الكلية في مجال الإدارة لإلكترونية					
9	ضعف الإمكانيات المادية في مجال التعاون مع المعاهد التدريبية والاستشارية	3.44	68.8	1.048	4	درجة كبيرة
6	قلة كفاية الميزانية المخصصة لتصميم وتطوير برامج وتطبيقات الحاسب الآلي	3.40	68	0.829	5	درجة متوسطة
3	ارتفاع أسعار البرمجيات الإلكترونية	3.34	66.8	0.943	6	درجة متوسطة
2	ارتفاع أسعار بعض الأجهزة والمعدات الإلكترونية	3.32	66.4	994؟0	7	درجة متوسطة
10	محدودية دور القطاع الخاص في المساهمة (المالية /العينية) لدعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية	3.32	66.4	0.931	8	درجة متوسطة
5	ضعف الميزانيات المخصصة لشراء أنظمة حماية المعلومات	3.18	63.6	1.058	9	درجة متوسطة
4	قلة كفاية الموارد المالية لصيانة الأجهزة	3.08	61.6	1.134	10	درجة متوسطة
1	نقص الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.00	60	1.284	11	درجة متوسطة
المتوسط العام للمحور الرابع		3.37	67.4	1.00	درجة متوسطة	

المصدر : من إعداد الباحثة، من واقع نتائج تشغيل البيانات

المبحث الرابع
النتائج وتوصيات

تتناول الباحثة في هذا المبحث ابرز النتائج التي توصل إليها البحث الحالي، ثم تقديم بعض التوصيات والمقترحات.

نتائج البحث

تعرض الباحثة فيما يلي ملخصا للنتائج التي توصل إليها البحث فيما يلي :

1- أظهرت النتائج أن متوسطات عبارات محور المعوقات الإدارية من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات كلية الفنون الجميلة جامعة بابل نجد إنها تراوحت بين 4.16- 2.80 درجة أي ما نسبته بين 83.2% - 56% وفق مقياس ليكرت الخماسي، حيث بلغت درجة المتوسطة العام عبارات هذا البعد 3.5 درجة بنسبة 70% ووفقا للمحك فإن درجة المعوقات الإدارية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت درجة كبيرة، ويلاحظ ارتفاع أغلب استجابات أفرا عينة الدراسة على عبارات هذا المحور وفق المحك الذي تم وضعه والمتمثلة في الإجراءات الروتينية تؤخر عملية التحول نحو العبارة الإلكترونية، ونقص الدورات التدريبية لموظفي الإدارات محل البحث في مجال الإدارة الإلكترونية، وضعف التحفيز بنوعيه المادي / المعنوي، لاستخدام التقنيات الإلكترونية.

2- أظهرت النتائج أن متوسطات عبارات محور المعوقات التقنية من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات كلية الفنون الجميلة جامعة بابل نجد إنها تراوحت بين 3.42 – 2.38 درجة أيمانسبتهبين68.4% - 47.6% وفق مقياس ليكرت الخماسي،حيث بلغ درجة المتوسطة العامل عبارات هذا البعد 2.9 درجة بنسبة 58% ووفق المحك فإن درجة المعوقات التقنية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت درجة متوسطة، ويلاحظ أن أغلب استجابات أفراد عين الدراسة على عبارات هذا المحور درجة متوسطة وفقا لمعيار الذي وضعته الباحثة، والمتمثلة في نقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية، والافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة، وضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

3- أظهرت النتائج أن متوسطات عبارات محور المعوقات البشرية من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات محل البحث نجد إنها تراوحت بين 3.62 – 2.60 درجة أي بنسبة بين 72.4% - 52% وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي تم تحديده . حيث بلغ درجة المتوسط العام لعبارات هذا البعد 3.04 درجة بنسبة 60.8%،ويلاحظ أن أغلب استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور بدرجة متوسطة وفق المعيار الذي وضعته الباحثة والمتمثلة في قلة الثقة لدى موظفي الإدارات محل البحث في كافة التعاملات الإلكترونية، والنقص في عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة ا لحاسب الآلي، وضعف مهارات اللغة الانجليزية لدى بعض موظفي تلك الإدارات محل البحث.

4- أظهرت النتائج أن متوسطات عبارات محور المعوقات المالية من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات محل البحث نجد إنها تراوحت بين 3.72 – 3.0 درجة أي بنسبة بين 74.4% - 60% ، وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي حددتها الباحثة في الدراسة الميدانية، حيث بلغ درجة المتوسط العام وفق مقياس البعد 3.37 درجة بنسبة 67.4% ووفقاً للمحك فإن درجة المعوقات المالية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت درجة متوسطة ،ويلاحظ ارتفاع أغلب استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور وفقا للمحك الذي وضعته الباحثة متمثلة في ضعف المخصصات المالية بإدارات الكلية لتنظيم (المحاضرات، الندوات، ورش العمل)، وضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات، وقلة المخصصات المالية لبرامج التدريب لموظفي الإدارات محل البحث في مجال الإدارة الإلكترونية.

5- أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الإدارية وبين متغيرات الدراسة وأنها توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر عند مستوى معنوية $\alpha = 0.01$ ،بينما لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الدورات التدريبية التي تم الالتحاق بها عند مستوى معنوية$\alpha = 0.01$ والمعوقات الإدارية، ومتغير عدد سنوات الخبرة مستوى الدلالة $\alpha = 0.01$

6- أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعوقات التقنية وبين متغير العمر، ومتغير عدد الدورات التدريبية التي تم الالتحاق بها عند مستوى معنوية$\alpha = 0.01$ ،بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير عدد سنوات الخبرة والمعوقات التقنية عند مستوى معنوية$\alpha = 0.01$.

7- أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعوقات المالية وبين متغير العمر، ومتغير عدد الدورات التدريبية التي تم الالتحاق بها عند مستوى معنوية$\alpha = 0.01$،بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير عدد سنوات الخبرة والمعوقات المالية عند مستوى معنوية$\alpha = 0.01$.

8- أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعوقات البشرية وبين متغير العمر، ومتغير عدد الدورات التدريبية التي تم الالتحاق بها عند مستوى معنوية$\alpha = 0.01$،بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير عدد سنوات الخبرة والمعوقات البشرية عند مستوى معنوية$\alpha = 0.01$.

9- أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباطيه موجبة بين جميع معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات كلية الفنون الجميلة من وجهة نظر مديري وموظفي الإدارات محل البحث عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.01$، وأظهرت النتائج أن المعوقات الإدارية جاءت في الترتيب الأول ثم جاءت المعوقات المالية في الترتيب الثاني ثم جاءت المعوقات البشرية في الترتيب الثالث وفي الترتيب الرابع جاءت المعوقات التقنية .

التوصيات

في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث تورد الباحثة عددا من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تقليل معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية، وهي كما يلي:

1- العمل على تخفيف أ و القضاء على الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

2- زيادة الدورات التدريبية لموظفي الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية.

3- وضع نظام للتحفيز المادي/المعنوي لدى موظفي الإدارات محل البحث بكلية الفنون الجميلة جامعة بابل لاستخدام التقنيات الإلكترونية.

4- زيادة الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيقا لإدارة الإلكترونية.

5- تحسين مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة ا لإلكترونية.

6- وضع قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة.
7- زياد ة الثقة لدى موظفي الموارد البشرية في كافة التعاملات الإلكترونية.
8- زيادة عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي.
9-زيادة مهارات اللغة الانجليزية لدى بعض موظفي الإدارات محل البحث، وتكثيف جهود التعريب لكافة البرامج والتطبيقات الحاسوبية.
10- زيادة المخصصات المالية بإدارات الكلية لتنظيم (المحاضرات، الندوات، ورش العمل).
11- زيادة الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات.
12- زيادة المخصصات المالية لبرامج التدريب لموظفي الإدارات محل البحث في مجال الإدارة الإلكترونية.
13- تدريب موظفي إدارات الكلية للتعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية بكفاءة عالية.
واستخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة ،شبكة الإنترنت/ الإنترانت/ الإكسترانت ومما يساعد على ذلك الوعي بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها.

المراجع العربية والأجنبية

أولاً : المراجع العربية

(1)محمد الطعامنة، دور الحكومة الإلكترونية فى تحديث منظمات الإدارة العامة في الوطن العربي، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة،جامعة الزقازيق، المجلد السادس والعشرون ،العدد الأول ، يناير 2004.
(2) يسرى السيد يوسف جودة ، مبادئ إدارة الجودة الشاملة : مدخل لتحسين جودة أداء الخدمات الصحية – دراسة تطبيقية على بعض المستشفيات الحكومية بمديرية الشئون الصحية بمحافظة الشرقية، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة ، جامعة الزقازيق ، المجلد الرابع والعشرون ، العدد الأول ، يناير 2002 .
(3) نجم عبود نجم ، الإدارة والمعرفة الإلكترونية. عمان : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.،2009.
(4) سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، الرياض: معهد الإدارة العامة.،2005.
(5) ـــــــــــــ، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، عمان : دار المناهج، 2006.
(6) نبيل جاد عزمي، تكنولوجيا التعليم الإلكتروني، القاهرة، دار الفكر العربي ،2008.
(7) رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة،القاهرة، مركز المعلومات ودعم القرار، مجلس الوزراء المصري ،2007.
(8) حاتم سعد الدين محمد حمدي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ، كمدخل لتحسين فاعلية المنظمات الحكومية المصرية، دراسة تطبيقية علي جامعة الزقازيق، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، مصر، 2007.
(9) ـــــــــــــ، إدارة بلا ورق- نحو إدارة الكترونية متكاملة،دار الوثائق القومية،مصر، القاهرة.،2014.

(10) عبد الحميد زيتون ، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات، عالم الكتب، القاهرة،2004.
(11)عبد الله سليمان العمار،الإدارة التقليدية والتحول الالكتروني،بدون ناشر،الرياض ،2008.
(12)سعيد معلا العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ،2003.
(13)حسن عبد الله عباس ، صلاح محمد الفضلي ، خصوصية تقنية المعلومات من منظور نظرية المعرفة،المجلة العربية الإدارية، المجلد 8 ،2001.

(14) محمد محمود مكاوي ، الإدارة الإلكترونية ،2010 في:
http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view
http://www.mafhoum.com/press7/232T45.htm

ثانياً : المراجع الأجنبية

(1) Russell, A. , How School Counselors Could Benefit from E-Management Solutions: The Case of Paperwork. U.S.A Department of Education Research and Improvement Educational Information Center, ERIC Number ED 478218,2004.

(2)Gilmore , Elizabeth , Lee , Impact of training on the information Technology attitudes of university faculty, Dissertation Abstracts International, Volume 59-07A, 1998 .

(3) Mc Craw , J.B., Byte the bullet, unfounded mandate for US government in formation in electronic formats The Bottom Line Bradford V12, N3, 1999 .

(4) Brown, Marie & Boyle, Bill and Boyle, Trudy, Professional development and management training needs for heads of department in UK secondary school. Journal of Educational Administration. Vole: 1, P. 31-43,2005.

ملحق رقم (1)

استقصاء حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر مديري وموظفي الإدارات

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد /

تحية طيبة واحتراما وبعد ....

تقوم الباحثة / **يمامة مظهر عزاوي السلامي** – بإجراء بحث بعنوان :**معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر مديري وموظفي الإدارات.** ويتطلب إتمام الدراسة الحصول على رأى حضرتكم فيما يتعلق بموضوع البحث، وباعتباركم أحد شاغلي الوظائف القيادية أو الإشرافية أو التنفيذية بأحد الإدارات بكلية الفنون الجميلة جامعة بابل، وثقة منا في رأيكم واحتراماً للرصيد المتراكم لخبراتكم في مجال – أو أكثر – من مجالات الإدارة بالكلية، فقد تم اختياركم ضمن صفوة متميزة من زملائكم الأفاضل، للتكرم باستيفاء بيانات هذا الاستقصاء، مع العلم بأن المعلومات التي نحصل عليها من خلال هذا الاستقصاء سرية، ولن تستخدم إلا في أغراض البحث فقط .

لذا نرجو تحديد درجة استجابتكم تجاه العبارات بهذا الاستقصاء والتي تمثل معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات كلية الفنون الجميلة جامعة بابل من وجهة نظر المدراء والموظفين، وذلك بوضع علامة (√) أمام كل عبارة من العبارات الواردة باستمارة الاستقصاء. هذا، وسوف تقع هذه الأبعاد على مقياس يتكون من خمس نقاط حيث يعبر الرقم (5) عن الحد الأقصى ثم تتدرج الأرقام تنازلياً حتى رقم (1) والذي يعبر عن الحد الأدنى.

وأخيراً ، نشكر لكم اهتمامكم ونقدر لكم تعاونكم – مقدماً في استكمال بيانات الاستقصاء داعين الله أن يمدنا بتوفيقه وأن يمكننا جميعاً من عمل الخير لخدمة بلدنا العزيز .

ولسيادتكم جزيل الشكر والتقدير والاحترام ،،

الباحثة

أولاً : البيانات الأولية :

الاسم : ---------- (إختيارى)

الإدارة التابع لها : ---------- **التاريخ : / / 20م**

1- العمر :

☐ **اقل من 25 سنة** ☐ **من25سنةإلى أقل من35سنة**

☐ **من35 سنة إلى أقل من45 سنة** ☐ **من 45سنة الى أقل من55سنة** ☐ **55 سنة فأكثر**

2- عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري :

☐ **أقل من 5سنوات** ☐ **من5سنوات إلى اقل من10سنوات**

☐ **من10 سنوات إلى اقل من15سنة** ☐ **من15سنة فأكثر**

3- عدد الدورات التدريبية التي تم الالتحاق بها :

☐ **لم يلتحق بدورة تدريبية** ☐ **دورة واحدة تدريبية**