نحو تصور مقترح من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية لتفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى فى ضوء التحديات العالمية المعاصرة

إعداد

أ.م.د/ نجلاء أحمد المصيلحى

أستاذ مجالات الخدمة الاجتماعية المساعد

بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

يشهد العالم الحديث تغيرات وتحولات جذرية وتحديات عالمية معاصرة امتدت من الأفراد ثم المنظمات حتى شملت الحكومات مؤخراً وذلك نتيجة للثورة التقنية والمعلوماتية المتسارعة والتقدم التكنولوجى الهائل خاصة فى مجال تقنيات المعلومات والاتصالات والتحول إلى مجتمع واقتصاد المعرفة حيث أصبحت الدول تتنافس فى تحفيز مؤسساتها الحكومية والخاصة لمواكبة التطور ومن بين أهم الاستجابات لتلك التطورات ظهور مفاهيم وتطبيقات الإدارة الالكترونية(١).

وتعتبر الإدارة الالكترونية من ثمار المنجزات التقنية فى العصر الحديث حيث أدت التطورات فى مجال الاتصالات وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدى من قبل الدول والحكومات فى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت فى انجاز الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة الكترونية ، لذلك جاءت الإدارة الالكترونية كرد فعل واقعى لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلى فى مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية بطرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية ومن ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية فى توفير الوقت والجهد والتكلفة واستخدام شبكة الانترنت فى دعم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها وبينها وبين المواطن، الأمر الذى مهد لظهور مصطلح الإدارة الالكترونية كنمط إدارى متطور يستخدم منجزات التقنية فى تطوير العمليات الإدارية(٢).

"وتتضمن فكرة الإدارة الالكترونية الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الالكترونى" تلك الفكرة تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارة المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات فى توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها(٣)، والعمل على إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة "الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مقترناً بذلك إهدار الوقت والجهد والطاقات".

لذا تعتبر الإدارة الالكترونية ثورة فى علم الإدارة الحديث نتيجة لما قدمته من أثار إيجابية فى تسهيل العمليات الإدارية وتقليص وقت وتكلفة وإنجاز المهام وحل مشكلة الطابور مختلف العراقيل البيروقراطية، مع إتاحة المعلومة فى كل وقت، وتطوير الأداء الوظيفى، ورفع مستوى الكفاءة والإنتاجية للمنظمة من خلال توظيف التقنية ونظم المعلومات فى دعم عملية الإدارة(٤).

ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (Deloitte Research 2000) التى أكدت على أن الحكومات التى أدخلت مفهوم الإدارة الالكترونية إلى أساليب عملها فى خدمة المستهلكين قد نجحت فى تحقيق فوائد عديدة أهمها توفير خدمات أسهل وتحقيق إنتاجية أعلى وتوفير معلومات أفضل وتقليص عدد الشكاوى وتحسين الصورة الكلية للمؤسسة وضمان جودة خدماتها(٥).

كذلك أوضحت نتائج دراسة (إيناس إبراهيم حويل ٢٠٠٩) العلاقة بين تطبيق الإدارة الالكترونية وتحقيق جودة أداء الجامعة لوظائفها المختلفة وإسهاماتها فى توفير بيئة تعليمية أفضل، والإسهام فى تحقيق رضا الطلاب والمستفيدين وتوفير فرص أفضل للاتصال والتعاون بين الجامعة والجامعات الأخرى وبينها وبين المجتمع المحلى والتحسين المستمر لأداء الجامعة لوظائفها المالية والإدارية، وتقليل الوقوع فى الأخطاء وتوفير الوقت والجهد والمال وتحقيق الشفافية(٦).

وأيضاً نتائج دراسة (Saleem, et. al 2011) التى أشارت إلى أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على أداء المنظمة من حيث التكلفة والوقت والجهد بالإضافة إلى العلاقة الإيجابية بين توفير الكوادر البشرية قادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات وبين إنتاجية المنظمة وعلى أدائها(٧).

كما أكدت نتائج دراسة (عائشة بنت أحمد الحسينى، شذا بنت عبدالمحسن الخيال ٢٠١٣) على أن الإدارة الالكترونية تسهم فى تطوير العمل الإدارى للمنظمة حيث تسهل عملية الاتصال بين الإدارات المختلفة، وتبسيط الإجراءات الإدارية وتخفيض عدد المعاملات الورقية، زيادة معدل المرونة الإدارية وتوفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات فى الوقت المناسب، مع توفير الموارد المادية وتقليل التكاليف ، بالإضافة إلى تقليل ظاهرة الفساد الإدارى وتغيير الهيكل التنظيمى (إلغاء . إنشاء . دمج) بعض الوحدات بما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم(٨).

ويمثل التعليم العالى عاملاً حاسماً فى زيادة الابتكار ورأس المال البشرى وتحقيق التنمية المستدامة ويلعب دوراً رئيسياً فى نجاح واستدامة المعرفة ، وبالتالى أصبح تطوير التعليم العالى على جدول أجندة الأعمال الوطنية لأى دولة ويخضع لتحولات عميقة وإصلاحات جوهرية فى جميع أنحاء العالم للحفاظ على القدرات التنافسية للدول(٩).

ومن ثم فإن الاهتمام بتطوير مؤسسات التعليم العالى يعد من أهم الركائز وأعظم المنطلقات التى تنطلق من خلالها عجلات التنمية والرقى الحضارى فضلاً عن دورها الهام فى غرس قيم المجتمع والحفاظ على منظومته الأخلاقية والقيمية لذا يقاس تقدم الجامعات بما فيها "مؤسسات التعليم العالى" بمقدار ما تقدمه لخدمة مجتمعاتها، بل أن تقدم الشعوب يقاس بمدى نجاح مؤسساتها التعليمية فى أداء الدور المنوط بها فى تحقيق التنمية المستدامة والنهضة الشاملة للمجتمع فى شتى المجالات والقطاعات (١٠).

وتعد مؤسسات التعليم العالى من المنظمات التى تأثرت بالتحديات العالمية المعاصرة والتى تأثرت كثيراً بتلك التطورات والتحولات والثورات الرقمية والتكنولوجية، فهى تشكل معلماً حضارياً ومؤشراً مهماً لتقدم الأمم ونهضة الشعوب وهى من الدعائم المؤثرة فى السيرة التنموية لأى دولة ، لأنه أحد القطاعات التنموية والاستثمارية بالدولة، حيث تقدم لأفراد المجتمع العلم والمعرفة ولها الأثر فى رقى

المجتمع وتطوره وتقدمه العلمى ومن ثم تخريج كوادر بشرية لذلك فإن التغيير "بمؤسسات التعليم العالى" هو ظاهرة طبيعية لمواكبة تحديات العصر(١١).

وأكدت نتائج دراسة (جمال على الدهشان ٢٠١٣) على أهمية مواكبة التحديات العالمية والحضارة المعاصرة والاهتمام بعوامل الجودة فى أنظمة التعليم المختلفة فى كل بلد حسب ظروفه وتغيير طرق التعليم تغييراً جذرياً والاستفادة من الثورة المعلوماتية وتتمثل فى الثورة فى استخدام الحاسبات وإعادة النظر فى المنظومة التعليمية بما يتفق مع روح العصر وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل الإدارة الالكترونية بما يتواكب مع الانفجار المعرفى والثورة المعلوماتية(١٢).

كما توصلت نتائج دراسة (مها عبدالباقى جويلى ٢٠١٧) إلى وضع سياسة مقترحة لتطوير التعليم المصرى بعامة ومؤسسات التعليم العالى بخاصة حتى يساير ثورة المعلومات تتمثل فى الاختيار الصحيح للتكنولوجيا الوافدة النافعة والاهتمام المتكامل بتكنولوجيا التعليم وتكوين المعلم لعصر المعلومات وإعداده لذلك(١٣).

ومن العرض السابق يتضح أن الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى تمثل تحولاً شاملاً فى المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات التى تقوم عليها الإدارة التقليدية وهى ليست بوصفه جاهزة أو خبرة مستورده يمكن نقلها وتطبيقها فقط بل أنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها.

لذا لابد من توفر العديد من المتطلبات مختلفة ومتكاملة لتطبيق مفهوم الإدارة الالكترونية وإخراجه إلى حيز الواقع تلك المتطلبات تتمثل فى وضع إستراتيجية وخطط التأسيس ، توفر البنية التحتية للإدارة الالكترونية، تطوير التنظيم الإدارى والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجى، التعليم والتدريب للعاملين والتوعية والتثقيف بشأن "مفهوم الإدارة الالكترونية" وإصدار التشريعات الضرورية وتحديثها، وضرورة توفير الأمن وحماية المعلومات الالكترونية(١٤).

ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (مريم عبد ربه السميرى ٢٠٠٩) التى أشارت إلى متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية فى المدارس الثانوية والتى تتمثل فى توفير طرق لاستعادة الملفات فى حالة تعطل الحاسوب، وتوفير التشريعات لمعاقبة مخترقى قواعد البيانات ، وتوفير الدعم المالى اللازم للاستعانة بالمدربين المؤهلين لتدريب الكوادر البشرية(١٥).

كما أكدت نتائج دراسة (مريم خالص حسين٢٠١٣) على أهم متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية والتى تتمثل فى المتطلبات التنظيمية كهيكلة الإدارات بما يتلائم تطبيقها مع ضرورة تأهيل وتدريب الكوادر البشرية كمتطلبات بشرية والعمل على تثقيفهم بمفهوم الإدارة الالكترونية وخصائصها وأهميتها والسعى نحو محو الأمية التقنية لديهم، مع ضرورة توفير المتطلبات التشريعية والأمنية ووضع

التشريعات القانونية الملائمة وأوصت الدراسة بضرورة التعرف على تجارب الدول المتقدمة والنامية بشأن تطبيق الإدارة الالكترونية ومتطلباتها(١٦).

"هذا وقد تواجه الدول العربية مجموعة من القيود والمعوقات التى تعرقل عملية الاستثمار الفعال للتقنية الحديثة وتطبيق الإدارة الالكترونية ، حيث أن كثيراً من الإدارات فيها تعانى من العديد من السلبيات والتى تتمثل فى كثرة الإجراءات الروتينية وضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية، وعدم مواكبة المستجدات الحديثة فى مجال التقنية وتتنوع تلك المعوقات ما بين معوقات (إدارية ، مادية، مالية ، بشرية، تنظيمية، أمنية)".

ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (Seresht, H, 2009) التى أشارت إلى أهم التحديات والمعوقات التى تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية والتى تتمثل فى المعوقات الإدارية والتنظيمية والبشرية والمادية، مع قلة الوعى التكنولوجى والأمية التقنية وافتقار الخبرة فى مجال الحاسوب ونظم المعلومات بالإضافة إلى مقاومة التغيير(١٧).

وأشارت نتائج دراسة (أمال على الكبسى ٢٠١٠) إلى أهم المعوقات التى تعوق تطبيق الإدارة الالكترونية بالجامعة والتى تتمثل فى نقص الإمكانات المادية والبشرية والتقنية والبنية التحتية المعلوماتية ونقص الوعى لدى الكوادر البشرية بأهمية الإدارة الالكترونية والتحول لها(١٨).

ودراسة (محمد ماهر عقيلان، خميس محمد خميس ٢٠١٠) التى أكدت نتائجها على أهم التحديات والمعوقات التى تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية والتى تتمثل فى ضعف البنية التحتية لنظام الاتصالات ، والرغبة والتمسك بالنظام التقليدى ومقاومة التغيير خوفاً من ضياع المراكز ، كما أوصت الدراسة بأهمية تقديم الحوافز المادية والمعنوية للكوادر البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية مع أهمية التثقيف الإعلامى حولها وإلغاء التعقيدات الإدارية والروتين القائم(١٩).

وأشارت نتائج دراسة (سارى عوض الحسنات، ٢٠١١) إلى أهم معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية فى الجامعات الفلسطينية ومنها ضعف وسائل الاتصال بين الهياكل الإدارية فى الجامعة ، والافتقار إلى قسم خاص بالإدارة الالكترونية بالجامعة بالإضافة إلى نقص الوعى الثقافى والإرشادى للموظفين حول استخدام الأجهزة والبرمجيات، كذلك ندرة وجود نسخ احتياطية فى حالة فقد المعلومات الأساسية المخزنة، وضعف الدعم الحكومى لتطبيقات الإدارة الالكترونية(٢٠).

وأكدت نتائج دراسة (عائشة بنت أحمد الحسيمى، شذا بنت عبدالمحسن الخيال ٢٠١٣) على أن هناك العديد من التحديات والمعوقات تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية والجامعة مثل ارتفاع التكاليف المادية وضعف الموارد البشرية المتخصصة التى تحتاجها عملية تطوير الأنظمة وافتقار البنية التحتية المعلوماتية . كما أوصت الدراسة بأهمية نشر الوعى الثقافى حول مفهوم الإدارة الالكترونية كآلية

لتطوير العمل بالجامعة وتوفير الدورات التدريبية لتأهيل الكوادر البشرية وتدريبهم على كيفية استخدام أنظمة الإدارة الالكترونية ونشر الوعى الخاص بتدشين أنظمة جديدة(٢١).

"ولما كانت الدراسات المرتبطة بالمجتمعات الافتراضية أو الرقمية إحدى أنواع الدراسات واهتمام العلوم الاجتماعية وفى الخدمة الاجتماعية التى تهدف إلى وصف خصائص تلك المجتمعات كماً وكيفاً من أجل معرفة تأثيرها على مهنة الخدمة الاجتماعية".

كان لزاماً على الخدمة الاجتماعية أن تتوسع فى الاستفادة من الحاسب الآلى فى شتى المجالات وكلما زادت تكنولوجيا الحاسب الآلى تعقيداً وتبسيطاً فى نفس الوقت فى استخدامه كان من واجب الخدمة الاجتماعية تطوير استخدام الحاسب الآلى مواكبة مع التقدم التكنولوجى الذى يطرأ عليه(٢٢).

وذلك من خلال منظور الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية الذى تعد نوعاً من الممارسة يعتمد على أساس عام من المعرفة والمهارات التى تستخدمها مهنة الخدمة الاجتماعية فى تقديمها للخدمات الاجتماعية عن طريق التعامل مع أنساق ومستويات عديدة ومتنوعة على أوسع نطاق واستخدام أساليب عديدة ومتنوعة بحيث يصبح الممارس العام قادر على إشباع احتياجات العملاء وخدمتهم(٢٣).

تعقيب على الدراسات السابقة:

١-اتفقت بعض الدراسات العربية والأجنبية على أهمية الإدارة الالكترونية وأنها تعد من ثمار منجزات التقنية فى العصر الحديث وتسهم بفاعلية فى توفير الوقت والجهد والتكلفة وتوفير إنتاجية أعلى وتقليص عدد شكاوى العاملين وتحسين الصورة الكلية للمؤسسة، ورفع كفاءتها وتعزيز فاعليتها فى تحقيق الأهداف، وتقليل الوقوع فى الأخطاء وتحقيق الشفافية، كما أكدت الدراسات على أهمية الإدارة الالكترونية فى زيادة معدل المرونة الإدارية وتقليل ظاهرة الفساد والإدارى ، وتغير الهيكل التنظيمى (إلغاء . إنشاء . دمج) بعض الوحدات بما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم (دراسة Deloitte Research 2000, Saleem and et, al 2011 ، إيناس إبراهيم حويل، ٢٠٠٩، عائشة بنت أحمد الحسينى، شذا بنت عبدالمحسن ٢٠١٣).

٢-كما أوضحت بعض الدراسات السابقة أن الإدارة الالكترونية نظام متكامل من المكونات المعلوماتية والبشرية والفنية والمالية والمادية والتنظيمية وغيرها من الجوانب المختلفة وتطبيقها يستلزم دراسة متطلباتها حتى تؤتى ثمارها على الوجه المرجو منها فى مؤسسات التعليم العالى بخاصة تلك المتطلبات تتمثل فى توفير الدعم المالى وتدريب الكوادر البشرية، وتوفير التشريعات لمعاقبة مخترقى قواعد البيانات وتوفير طرق لاستعادة الملفات فى حالة تعطيل الحاسوب بالإضافة إلى نشر ثقافة الإدارة الالكترونية ، وتوفير دورات تدريبية وورش عمل للموارد البشرية ، وإنشاء نظام واحد من

الأجهزة وإحلالها محل الأجهزة القديمة، وتوفير البنية التحتية ، ورفع كفاءة الإداريين للتعامل مع تطبيقات الإدارة الالكترونية (دراسة مريم عبد ربه السميرى ٢٠٠٩، أمل على الكبسى ٢٠١٠، عائشة بنت أحمد الحسينى ، شذا بنت عبدالمحسن الخيال ٢٠١٣، بدرية بنت فهد الحربى ٢٠١٥).

٣-كما أشارت الدراسات السابقة أن هناك ثمة تحديات ومعوقات تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية فى ظل التحولات العميقة فى جميع أنحاء العالم وتمثل تلك المعوقات فى المعوقات الإدارية وعدم الوعى التكنولوجى وافتقار الخبرة وعدم الدافع والرغبة فى مقاومة التغيير بالإضافة إلى المعوقات الثقافية والتكنولوجية، و ضعف البنية التحتية لنظام الاتصالات والرغبة والتمسك بالإدارة التقليدية بالإضافة إلى نقص الوعى الثقافى والإرشادى للعاملين حول استخدام الأجهزة والبرمجيات ، وضعف الدعم الحكومى لتطبيقات الإدارة الالكترونية، وضعف وسائل الاتصال بين الهياكل الإدارية، وارتفاع التكاليف المادية، وقلة الموارد والكوادر البشرية المتخصصة اللازمة لتطوير الأنظمة ، بالإضافة إلى المعوقات التنظيمية والتقنية ومنها دراسة (Serech 2009 ، محمد ماهر عقيلان، خميس محمد خميس ٢٠١٠، سارى عوض الحسنات ٢٠١١، عائشة بنت أحمد الحسينى، شذا بنت عبدالمحسن الخيال ٢٠١٣، بدرية بنت فهد الحربى ٢٠١٥).

٤-أوضحت الدراسات السابقة أن مهنة الخدمة الاجتماعية توسعت فى الآونة الأخيرة فى استخدام الحاسب الآلى فى شتى المجالات وتطوير الممارسة فى شتى المناحى بما يتواكب مع التقدم التكنولوجى ومنها (دراسة محمد عبدالهادى حسين ١٩٩٥، هشام سيد عبدالمجيد ٢٠٠١).

مشكلة الدراسة:

ومن العرض السابق للدراسات العربية والأجنبية التى أوضحت أهمية الإدارة الالكترونية وضرورة تطبيقها فى إدارات مؤسسات التعليم العالى لكى تواكب التحديات العالمية المعاصرة والثورة الرقمية، كما أوضحت الدراسات السابقة أن مازال تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية ضعيف وغير فعال بالصورة المطلوبة نظراً إلى العديد من التحديات والمعوقات التى تواجه تطبيقها.

كما اتضح من الدراسات السابقة ندرة الدراسات العربية فى حدود علم الباحثة التى تناولت تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى والتوصل لتصور مقترح من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية.

وذلك من خلال التعامل مع مختلف أنساق التعامل بدءاً من نسق العميل الفردى "الإدارى/ الأكاديمى، نسق الجماعى" الأكاديميين، الإداريين ، نسق المنظمة (المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بكفرالشيخ) محل الدراسة ونسق المجتمع المحلى بما فيه من مؤسسات مجتمعية يمكن الاستفادة منها

فى الدراسة الحالية مثل مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بالمحافظة، كليات الحاسبات ونظم المعلومات، مراكز التعليم الالكترونى.

وبذلك تتحدد مشكلة الدراسة فى:

"نحو تصور مقترح من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية لتفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى فى ضوء التحديات العالمية المعاصرة"

ثانياً: تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسى للدراسة:

ما التصور المقترح من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية لتفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى فى ضوء التحديات العالمية المعاصرة؟

وينبثق من التساؤل الرئيسى التساؤلات الفرعية الآتية:

١- ما المتطلبات (المالية . المادية . البشرية . التنظيمية . الأمنية) لتطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى ؟

٢- ما المعوقات التى يمكن أن تعوق تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى فى ضوء التحديات العالمية المعاصرة ؟

٣- ما المقترحات لتفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى فى ضوء التحديات العالمية المعاصرة ؟

ثالثاً: أهمية الدراسة:

١-الإدارة الالكترونية أصبحت مطلباً ملحاً فى ظل التطورات الرقمية والمعلوماتية المتسارعة فى عصرنا الحديث فأصبحت حتمية تفرضها التغيرات العالمية ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأى مؤسسة.

٢-أن انتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الإدارة الالكترونية فى كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلومات والتنافس فى تقديم الخدمات بناء على المعايير والسهولة والفعالية والكفاءة.

٣-تعتبر الإدارة الالكترونية ثورة فى علم الإدارة الحديثة نتيجة لما قدمته من آثار إيجابية فى تسهيل العمليات الإدارية وتقليص وقت وتكلفة إنجاز المهام وإتاحة المعلومة فى كل وقت، وتطوير الأداء الوظيفى، ورفع مستوى الكفاءة والإنتاجية للمنظمة من خلال توظيف التقنية ونظم المعلومات فى دعم عملية الإدارة ولا تقتصر فوائد الإدارة الالكترونية على النواحى الإدارية بل تمتد إلى النواحى الاقتصادية والسياسية والاجتماعية للمنظمة.

٤-ندرة الدراسات السابقة فى حدود علم الباحثة التى تناولت الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية.

٥-أن الدراسة تمثل رؤية استشرافية لمستقبل مهنة الخدمة الاجتماعية وتفادى معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى فى ضوء التحديات العالمية المعاصرة.

رابعاً: أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسى للدراسة:

التوصل لتصور مقترح من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية لتفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى فى ضوء التحديات العالمية المعاصرة.

وينبثق من الهدف الرئيسى للدراسة الأهداف الفرعية الآتية:

١- تحديد المتطلبات (المالية . المادية . البشرية . التنظيمية . الأمنية) لتطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى .

٢- تحديد المعوقات التى يمكن أن تعوق تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى فى ضوء التحديات العالمية المعاصرة .

٣- تحديد المقترحات لتفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى فى ضوء التحديات العالمية المعاصرة .

خامساً: المفاهيم والإطار النظرى للدراسة:

أ-مفاهيم الدراسة :

١)مفهوم الممارسة العامة فى الاجتماعية:

تعرف الممارسة العامة على أنها منهج انتقائى Eclectic Approach قائم على قيام الأخصائى الاجتماعى "الممارس العام" باختيار النظريات والنماذج والطرق والاستراتيجيات والتكنيكات المناسبة للموقف الإشكالى ولخصائص نسق العمل والنسق المستهدف، مستخدماً فى ذلك منظور الأنساق البيئية وعملية حل المشكلة كموجهات لعمله(٢٤).

كما يقصد بالممارسة العامة بأنها منظور يركز على العلاقات والحدود المشتركة بين الأنساق مع تأكيد متساو على أهداف العدالة الاجتماعية والأنساق الإنسانية وتحسين مستوى المعيشة والرفاهية للناس، ويرتكز العمل مع المستويات المتعددة والتوجيه النظرى المتعدد على أسس معرفية وقيمية ومهارية قابلة للتطبيق فى بيئات ومواقع مختلفة ومتنوعة وتقدير مفتوح غير محدود بأى تدخل نظرى معين(٢٥).

ويقصد بالممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية إجرائياً:

-منظور انتقائى يتيح للممارس العام اختيار النظريات والمداخل والنماذج بما يتفق مع طبيعة المشكلة دون التركيز على تطبيق طريقة معينة من طرق المهنة.

-هذا المنظور يتيح للممارس العام التعامل مع مختلف أنساق التعامل بدءاً من نسق العميل الفردى "الطالب/ القيادة الأكاديمية / الإدارية كنسق عميل فردى وكجماعى، كذلك التعامل مع نسق المنظمة" المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بكفرالشيخ محل الدراسة، نسق المجتمع المحلى بما فيه من مؤسسات مجتمعية يمكن الاستفادة منها كمركز نظم المعلومات ودعم اتخاذ القرار، كليات الحاسبات ونظم المعلومات، وإدارة نظم المعلومات بمديرية التربية والتعليم، ومركز التعليم الالكترونى.

٢)مفهوم الإدارة الالكترونية:

يقصد بالإدارة الالكترونية:

"الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الالكترونى من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد".

أى نقل النشاط الحكومى إلى شبكات الحاسبات الآلية بحيث يمكن الاعتماد على هذه الشبكات والاستفادة منها عند أداء النشاط وبحيث يتم تنظيم قيادة الدولة والتعامل مع المواطنين من خلال استخدام هذه الشبكات(٢٦).

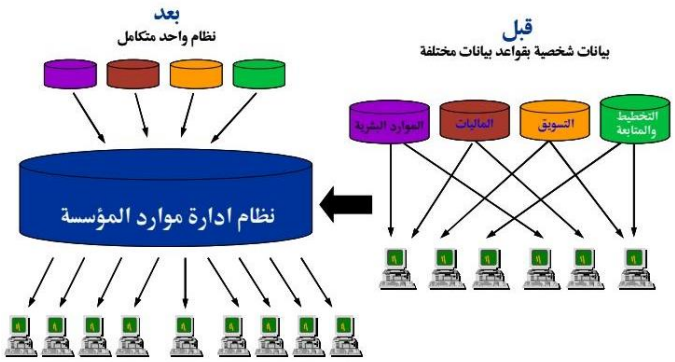
وتعرف أيضاً بأنها منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعى لتطبيقات المعلومات والاتصال فى ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة فى منظمات عصر العولمة ، وهى العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال فى التخطيط والتوجيه من أجل تحقيق أهداف المنظمة(٢٧).

ويقصد بها أيضاً: استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين تدبير الشئون العامة ويتمثل ذلك فى إنجاز الخدمات الحكومية الرسمية سواء بين الجهات الحكومية أو بين هذه الجهات والمتعاملين معها بطريقة معلوماتية تعتمد على الإنترنت وفق ضمانات أمنية تحمى المستفيد والجهة صاحبة الخدمة(٢٨).

أى أن فكرة الإدارة الالكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات فى توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية.

وتشمل الإدارة الالكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا إنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف.

وتعتمد الإدارة الالكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال(٢٩).



شكل رقم (١) يوضح نظام الإدارة الالكترونية

مزايا تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى(٣٠):

تتسم الإدارة الالكترونية بما يلى:

١-"التحول إلى مجتمع بلا ورق Paper Less" الأمر الذى يؤدى إلى توفير الوقت والجهد والتكلفة فى تقديم الخدمات.

٢-تقليل التعقيدات الإدارية من خلال توفير المعلومات بسرعة فائقة وسهولة وإنجاز المعاملات بسهولة ويسر وإمكانية الحصول على الخدمة.

٣-القضاء على التزاحم حيث يتم الحصول على الخدمات الكترونياً ودون التردد على الموظفين.

٤-التخلص من البيروقراطية فى الإجراءات والقضاء على المحسوبية والفساد المالى والإدارى وإهدار الجهد والوقت.

٥-تقديم الخدمات المجمعة فى مكان واحد ومبدأ جماعة المستفيدين حيث تتركز الخدمات نحو "الطالب" المستفيد ومن ثم تحقيق فلسفة التوجه نحو "الطالب".

٦-دقة وجودة الخدمات المقدمة حيث يعتمد نظام الإدارة الالكترونية على تكنولوجيا الحاسبات الآلية الذى يتم إمداده بالبيانات والمعلومات المتعلقة بجميع الخدمات وبالتالى لا مجال للخطأ فى العمل المقدم عن طريق هذه الأجهزة الالكترونية.

متطلبات الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى:

١)المتطلبات المالية:

يعد مشروع الإدارة الالكترونية من المشاريع الضخمة والتى تحتاج إلى أموال طائلة لكى تضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة من تحسين مستوى البنية التقنية وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الالكترونية وتحديثها من وقت لآخر ، وتدريب العناصر البشرية باستمرار.

٢)المتطلبات البشرية:

يعد العنصر البشرى من أهم العناصر فى المنظمات ، لذا لابد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلاً جديداً وعلى مستوى عالى من الكفاءة، وضرورة إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الالكترونية، ويمكن تنفيذ ذلك من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية والتى تساعد فى إعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الالكترونية(٣١).

٣)المتطلبات التقنية:

إذ أن الإدارة الالكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التى تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات داخل المؤسسة وخارجها مع ضرورة توافر الوسائل الالكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التى تقدمها الإدارة الالكترونية ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكى وغيرها التى تمكن من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية(٣٢).

٤)المتطلبات الأمنية:

لقد أصبحت هناك حاجة ماسة فى ضوء التحديات العالمية المعاصرة والثورة الرقمية والتقنية وازدياد الشبكات العالمية للاتصالات والمعلومات إلى وجود أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية البيانات والمعلومات من الاختراق الأمر الذى يتطلب إلى وجود تشريعات ونصوص قانونية تسهل من عمل الإدارة الالكترونية وتضفى عليها المشروعية والمصداقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها، مع توفير الأمن الالكترونى والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية وصون الأرشيف الالكترونى من أى عبث(٣٣).

معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى:

وفى مقابل المميزات الكثيرة للإدارة الالكترونية كتقنية حديثة إلا أن هناك العديد من التحديات التى تكاد تعترض أغلب برامج الإدارة الالكترونية فيما يلى :

١)المعوقات الإدارية:

***مقاومة التغيير فى المنظمات والمؤسسات من طرف العاملين التى تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفاً على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفى.**

***ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية.**

***عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الالكترونية من إضافة أو دمج بعض الإدارات ، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها.**

***غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الالكترونية.**

***المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية[٣٤].**

٢)المهددات الأمنية:

***التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالمعاملات الالكترونية، خوفاً عن ما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصرى الأمن والخصوصية فى الخدمات الحكومية.**

حيث يمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الالكترونية مثل التحويلات الالكترونية والمعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان أحد المعوقات الأمنية التى تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها[٣٥].

الأمر الذى يتطلب تحقيق الأمن المعلوماتى وتوفير عناصر أساسية منها:

* العنصر المادى: **من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.**
* العنصر التقنى: **باستخدام التقنيات الحديثة فى دعم وحماية أمن المعلومات.**
* العنصر البشرى: **من خلال تنمية مهارات ودفع قدرات وخبرات العاملين فى هذا المجال.**

المعوقات البشرية ويمكن تحديدها فى الآتى:

***ضعف الوعى الثقافى بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعى والتنظيمى (الأمية الالكترونية).**

***قلة برامج التدريب فى مجال التقنية الحديثة المتطورة.**

***تنامى شعور بعض المديرين وذوى السلطة بأن التغيير يشكل تهديداً للسلطة.**

***ندرة تقديم حوافز مادية للمديرين مع نقص خبراتهم.**

***ضعف المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلى.**

***ضعف الثقة فى حماية سر المعلومات والتعاملات الشخصية وأمنها.**

***مقاومة العاملين لتطبيق هذه التقنية وضعف الرغبة بها وعزوفهم عن استخدامها والميل لمقاومة التغيير.**

***قلة تشجيع المسئولين وأجهزة الإعلام للأفراد على التعلم الذاتى لبرامج وتطبيقات الإدارة الالكترونية وتقنية المعلومات(٣٦).**

المعوقات المالية والتقنية:

١-ضعف موارد المؤسسة المالية اللازمة لتوفير عناصر البنية التحتية للإدارة الالكترونية.

٢-محدودية الموارد المالية اللازمة للبرامج التدريبية.

٣-ارتفاع تكلفة عمليات الصيانة للأجهزة والشبكات وغيرها من التقنيات الحديثة(٣٧).

ويقصد بالإدارة الالكترونية إجرائياً فى هذه الدراسة ما يلى:

***الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الالكترونى (Paper Less).**

***منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإدارى العادى من النمط اليدوى إلى النمط الالكترونى بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد فى إنجاز العمل بأسرع وقت وبأقل التكاليف.**

***تبادل المعلومات والبيانات الالكترونية داخل النطاق الأكاديمى عن طريق الشبكة الداخلية التى تغطى الأقسام والعاملين فى المؤسسة أو عن طريق الشبكة الخارجية التى تغطى علاقة المؤسسة مع الجهات الأخرى .**

***لإنجاح تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية لابد من توفير العديد من المتطلبات المالية والمادية والبشرية والتنظيمية والتقنية وتلاشى العديد من المعوقات التى قد تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية سواء كانت إدارية، أمنية تنظيمية ، بشرية، مالية، مادية.**

٣)مفهوم مؤسسات التعليم العالى:

تلك المؤسسة التربوية التى تقدم لطالبها الحاصلين على شهادة الثانوية العامة وما يعادلها تعليماً نظرياً معرفياً ثقافياً يتبنى أسساً إيديولوجية وإنسانية يلازمه تدريب مهنى بهدف إخراجهم إلى الحياة العامة كأفراد منتجين فضلاً عن مساهمتها فى معالجة القضايا الحيوية التى تظهر على فترات متفاوتة فى المجتمع وتؤثر على تفاعلات هؤلاء الطلاب المختلفة(٣٨).

ويقصد بها أيضاً: مؤسسة إنتاجية تعمل على إثراء المعارف وتطوير التقنيات وتهيئة الكفاءات مستفيدة من التراكم العلمى الإنسانى فى مختلف المجالات العلمية والإدارية والتقنية(٣٩).

ويقصد بمؤسسات التعليم العالى فى الدراسة الحالية:

١-المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بكفرالشيخ (محل الدراسة) التابع لوزارة التعليم العالى.

٢-أنشئ المعهد عام ١٩٧٠ ويعد أقدم "ثالث معهد على مستوى الجمهورية".

٣-يقدم خدمات تعليمية للطالب تتضمن الإعداد النظرى والعملى بتقديم خريج حاصل على درجة بكالوريوس الخدمة الاجتماعية منافساً لسوق العمل.

٤-يتضمن المعهد نخبة هائلة من القيادات الأكاديمية والإدارية .

٥-حاصل على درجة المعادلة.

٦-يسعى إلى إثراء المعارف وتطوير التقنيات وتهيئة الكفاءات مستفيداً من التطور التكنولوجى فى مجال نظم المعلومات والبرمجيات.

٧-يُعد المعهد العالى للخدمة الاجتماعية أولى المعاهد فى وسط الدلتا الذى سعى إلى تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال مركز نظم المعلومات وربط بعض الإدارات ببعضها البعض كخطوة وأولى لتطبيق الإدارة الالكترونية كاملاً واتخاذ أولى خطوات التصحيح الالكترونى.

٤)مفهوم التحديات العالمية المعاصرة:

ويقصد بالتحديات مجموعة التغيرات التكنولوجية والمعلوماتية والفكرية والتى أفرزتها العولمة هذه المتغيرات تمثل تحدياً للمجتمعات الإنسانية فى القرن الحادى والعشرين وينبغى التعامل معها وضبطها والاستفادة من إيجابياتها [٤٠].

أسباب التوجه نحو تطبيق الإدارة الالكترونية فى ظل التحديات العالمية المعاصرة[٤١]:

أ-الثورة الرقمية وتسارع التقدم التكنولوجى: **أدت الثورة التكنولوجية إلى إظهار مزايا نسبية عديدة لتطبيقاتها العملية فى مختلف مجالات الحياة الإنسانية بما فى ذلك نوعية الخدمات التى توفرها المؤسسات العامة والخاصة على السواء للمجتمع.**

ب-ترابط المجتمعات الإنسانية فى ظل توجهات العولمة: **حيث ساهمت التوجهات العالمية المتزايدة نحو الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة فى نشوء ما يعرف اليوم بظاهرة العولمة.**

ج-الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة مع التكيف معها: **إن انتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الإدارة الالكترونية فى كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلومات ، والتنافس فى تقديم الخدمات .**

د-التحولات الديمقراطية وما رافقتها من متغيرات وتوقعات اجتماعية: **ساهمت حركات التحرر العالمية التى تطلب بمزيد من الإنتاج والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان فى إحداث تغييرات فى البناء المجتمعى عموماً وطبيعة الأنظمة السياسية والإدارية والقضائية.**

ويقصد بالتحديات العالمية المعاصرة فى هذه الدراسة ما يلى:

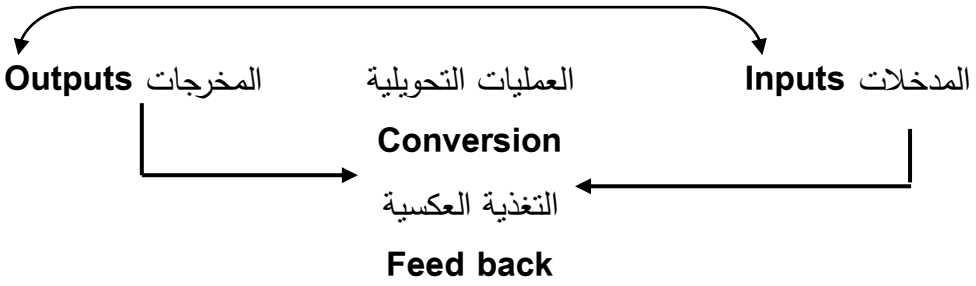
***الثورة الرقمية التكنولوجية والمعلوماتية التى أفرزتها العولمة عبر الشبكة العنكبوتية العالمية.**

***تلك الثورة التكنولوجية أثبتت مزاياها فى العديد من المجالات والمؤسسات المختلفة وتقديم الخدمات بشكل الكترونى (Paper Less)، استجابة بركب التطور وتجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلومات والتنافس فى تقديم الخدمات.**

ب-الأساس النظرى للدراسة :

١)نظرية الأنساق العامة:

وتعرف الأنساق العامة بأنها وحدة مكونة من أجزاء ويؤدى كل جزء من أجزائها وظيفة معينة من شأنها الإسهام فى تماسك الوحدة الشاملة وتستند نظرية الأنساق على مجموعة عناصر يتكون منها النسق وهى (المدخلات ، العمليات التحويلية ، المخرجات، التغذية العكسية)[٤٢].



شكل رقم (٢) يوضح مكونات النسق الاجتماعى

ويمكن الاستفادة من نظرية الأنساق العامة فى الدراسة الحالية فى تحديد أنساق التعامل وتتمثل فى القيادة الأكاديمية الإدارية كنسق عميل فردى وجماعى ونسق المنظمة ويتمثل فى (المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بكفرالشيخ) محل الدراسة ، ونسق المجتمع المحلى بما فيه من مؤسسات مجتمعية يمكن الاستفادة منها فى الدراسة الحالية مثل كليات الحاسبات ونظم المعلومات ، ومركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ، ومراكز التعليم الالكترونى.

سادساً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

١)نوع الدراسة:

تنتمى هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية حيث تسعى إلى تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى فى ضوء التحديات العالمية المعاصرة ووصف وتحديد المعوقات التى تعوق تطبيقها والتوصل لتصور مقترح من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية لتفعيلها بمؤسسات التعليم العالى.

٢)المنهج المستخدم:

استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعى الشامل على اعتبار أن المسح الاجتماعى من أنسب المناهج للدراسات الوصفية وينصب فى الوقت الحاضر ويتناول أشياء موجودة بالفعل وليست ماضية ويصلح للكشف عن الأوضاع القائمة فى محاولة لوضع خطة أو مقترحات تصورية فى هذا الصدد.

٣)أدوات الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق أهدافها والإجابة على تساؤلاتها بالاعتماد على الأدوات الآتية:

*استمارة استبيان:

خطوات إعداد استمارة الاستبيان.

أ-مرحلة جمع العبارات:

قامت الباحثة بتحديد محاور الاستمارة بعد الاطلاع على ما سبق من دراسات وكتابات نظرية ذات صلة بموضوع الدراسة وكذلك الإطار النظرى السابق عرضه وقد تم تقسيمها إلى:

المحور الأول: واشتمل على البيانات الأولية:

المحور الثانى: ويتضمن متطلبات تطبيق الإدارة الالكتروني.

المحور الثالث: خاص بالمعوقات التى تعوق تطبيق الإدارة الالكتروني.

المحور الرابع: اشتمل على مقترحات تفعيل تطبيق الإدارة الالكتروني.

ب-مرحلة تحكيم الاستمارة وتعديلها:

***تم عرض الاستمارة على عدد من المتخصصين من أعضاء هيئة التدريس بالخدمة الاجتماعية والتخصصات الأخرى بكليات الحاسبات ونظم المعلومات وبلغ عددهم (١٥) محكماً لتحكيم الاستمارة من حيث ارتباط العبارات بالمضمون ووضوح العبارات ومدى مناسبة العبارات من حيث الصياغة وبلغ عدد العبارات (٩٠) تسعون عبارة .**

***وفى ضوء التحكيم تم تعديل الاستمارة بحذف بعض العبارات التى قلت درجة الاتفاق عليها عن (٨٠%) وبناء على ذلك أصبح عدد العبارات (٧٠) عبارة.**

***قامت الباحثة يوضح تدرج ثلاثى للاستجابات كل عبارة وهى نعم ، إلى حد ما ، لا بحيث تعطى ٣ درجات للاستجابة نعم ودرجتان للاستجابة "إلى حد ما" ودرجة واحدة للاستجابة "لا" وبالنسبة للعبارات السالبة أعطيت درجة واحدة للاستجابة "نعم" ودرجتان للاستجابة "إلى حد ما" ثلاث درجات للاستجابة "لا" والعبارات السالبة فى الاستمارة تتمثل فى المعوقات المالية والبشرية والتقنية والتنظيمية والأمنية التى تعوق تطبيق الإدارة الالكترونية.**

ج-مرحلة حساب صدق الاستمارة:

اعتمدت الباحثة على أنواع الصدق الآتية:

١-صدق المحتوى: **حيث تم صياغة عبارات الاستمارة من خلال الأساس النظرى للدراسة بالإضافة للدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة.**

٢-الصدق الظاهرى: **من خلال عرض الاستمارة على السادة المحكمين للتحكيم من حيث ارتباط العبارات بالبعد ومدى وضوحها ومدى صياغتها وتم حذف وإضافة ما يرونه مناسباً وقد تم الإشارة إلى ذلك فى مرحلة تحكيم الاستمارة.**

د-مرحلة حساب ثبات الاستمارة:

اعتمدت الباحثة فى هذه المرحة على استخدام قانون الارتباط لبيرسون لحساب معامل الثبات:

$$\text{قانون الارتباط} = \frac{\text{ن} \times \text{مجـ س ص} - \text{مجـ س} \times \text{مجـ ص}}{[\text{ن} \times \text{مجـ س}^{٢} - (\text{مجـ س})^{٢}]\ [\text{ن} \times \text{مجـ ص}^{٢} - (\text{مجـ ص})^{٢}]}$$

وقد تم حساب ثبات الاستمارة بطريقة إعادة الاختيار Test Retest Method للتأكد من أن الاستمارة تعطى نفس النتائج أو نتائج متقاربة إذا تكرر التطبيق وطبقت على عدد (١٠) من القيادة الأكاديمية والإدارية تم قامت الباحثة بتطبيق الاستمارة مرة أخرى على نفس العينة بعد مضى (١٥) خمسة عشر يوماً وباستخدام قانون الارتباط اتضح أن ثبات الاستمارة هو (٩٠%).

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام برنامج "Spss" للتحليل الإحصائى للبيانات ، التكرارات ، النسب المئوية ، الأوزان المرجحة، المتوسطات الحسابية.

هـ-مقابلات مفتوحة مع بعض الخبراء والمهتمين بالظاهرة للوقوف على أهم متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية وكذلك أهم المعوقات التى قد تعوقها بمؤسسات التعليم العالى والتوصل لمقترحات يمكن الاستفادة منها عند وضع تصور مقترح من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية لتفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى فى ضوء التحديدات العالمية المعاصرة.

٤) مجالات الدراسة:

أ)المجال المكانى: **تحدد المجال المكانى فى المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بكفرالشيخ.**

مبررات اختيار المجال المكانى:

***يعتبر المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بكفرالشيخ أقدم ثالث معهد على مستوى الجمهورية فقد أنشئ عام ١٩٧٠م..**

***يتضمن المعهد نخبة هائلة من القيادات الأكاديمية والإدارية.**

***يُعد المعهد أولى المعاهد العليا فى الخدمة الاجتماعية الذى سعى إلى تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال مركز نظم المعلومات وربط بعض الإدارات ببعضها.**

***يسعى المعهد إلى إثراء المعارف وتطوير التقنيات وتهيئة الكفاءات مستفيداً من التطور التكنولوجى فى مجال نظم المعلومات والبرمجيات وتطبيق التصحيح الالكترونى بما يحقق الجودة الشاملة.**

***يعد المعهد مجال عمل الباحثة مما ييسر تطبيق الدراسة الميدانية.**

ب)المجال البشرى:

***تتمثل عينة الدراسة فى عينة عمدية من أعضاء هيئة التدريس كأكاديميين والإداريين العاملين بجميع الإدارات بالمعهد وبلغ عددهم (١٧٠) مفردة، وتم توزيعهم كالآتى:**

م	المتغير	العدد
أ	الأكاديميين	٧١
ب	الإداريين	٩٩
	المجموع	١٧٠

***السادة أعضاء هيئة التدريس والخبراء والمتخصصين والمهتمين بموضوع الدراسة وبلغ عددهم (١٥) خمسة عشر.**

ج)المجال الزمنى: **استغرقت فترة جمع البيانات مدة شهر تقريباً من (٢٠١٩/١١/١٠م – ٢٠١٩/١٢/٨م).**

سابعاً: مناقشة وتحليل نتائج الدراسة:

١) النتائج الخاصة بخصائص عينة الدراسة :

جدول رقم (١) يوضح خصائص مجتمع الدراسة

م	المتغير		ك	%
١	النوع	أ-ذكر	٩٥	%٥٥,٩
		ب-أنثى	٧٥	%٤٤,١
		المجموع	١٧٠	%١٠٠
٢	السن	أ- ٣٠ إلى أقل من ٣٥ سنة	٥	%٢,٩
		ب-٣٥ إلى أقل من ٤٠ سنة	٣٠	%١٧,٦
		ج-٤٠ إلى أقل من ٤٥ سنة	٤٥	%٢٦,٥
		د-٤٥ إلى أقل من ٥٠ سنة	٢٠	%١١,٨
		هـ- ٥٠سنة فأكثر	٧٠	%٤١,٢
		المجموع	١٧٠	%١٠٠
٣	المؤهل الدراسى	أ- بكالوريوس خدمة اجتماعية	١٠٠	%٥٨,٨
		ب-تكنولوجيا معلومات	٦	%٣,٥
		ج-دبلوم دراسات عليا	٢	%١,٢
		د-ماجستير	٢	%١,٢
		هـ-دكتوراه	٦٠	%٣٥,٣
		المجموع	١٧٠	%١٠٠
٤	سنوات الخبرة	أ-٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	٢٠	%١١,٨
		ب-١٠ إلى أقل من ١٥ سنة	٢٠	%١١,٨

		ج-١٥ إلى أقل من ٢٠ سنة	٣٠	%١٧,٦
		د-٢٠ سنة فأكثر	١٠٠	%٥٨,٨
		المجموع	١٧٠	%١٠٠

يوضح الجدول السابق خصائص مجتمع الدراسة من الأكاديميين والإداريين من حيث ما يلى:

-تشير بيانات الجدول إلى خصائص مجتمع الدراسة من حيث متغير النوع حيث اتضح أن نسبة (٥٥،٩%) من الذكور ونسبة (٤٤،١%) من الإناث.

-كما توضح بيانات الجدول خصائص مجتمع الدراسة من حيث متغير السن حيث اتضح أن نسبة (٤١،٢%) من الذين يتراوح أعمارهم ما بين (٥٠ سنة فأكثر) ويلى ذلك الذين يتراوح أعمارهم ما بين (٤٠ سنة إلى أقل من ٤٥سنة) بنسبة مئوية قدرها (٢٦،٥%)، ويلى ذلك ممن يتراوح أعمارهم ما بين (٣٥سنة إلى أقل من ٤٠ سنة) بنسبة (١٧،٦) ويلى ذلك ممن يتراوح أعمارهم ما بين (٤٥سنة إلى ٥٠ سنة فأكثر) بنسبة (١١،٨%) ثم (٣٠ إلى أقل من ٣٥ سنة) بنسبة قدرها (٢،٩%).

-كما يشير الجدول السابق إلى المؤهل الدراسى لمجتمع الدراسة والذى يتمثل فى الحاصلين على درجة بكالوريوس الخدمة الاجتماعية بنسبة (٥٨،٨%) ويلى ذلك الحاصلين على درجة الدكتوراه بنسبة (٣٥،٣%) ثم الحاصلين على بكالوريوس تكنولوجيا معلومات بنسبة (٣،٥%) ثم كل من الحاصلين على دبلوم دراسات عليا وماجستير بنسبة مئوية متساوية قدرها (١،٢%) الأمر الذى يتطلب تدريب الكوادر البشرية على نظم الإدارة التكنولوجية.

-ويوضح بيانات الجدول السابق سنوات الخبرة لدى مجتمع الدراسة حيث اتضح أن نسبة (٥٨،٨%) يتراوح سنوات خبراتهم ما بين (١٥ إلى أقل من ٢٠ سنة) بنسبة (١٧،٦%) ثم يلى ذلك كل من (٥ إلى أقل من ١٠ سنوات، ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة) بنسبة مئوية متساوية قدرها (١١،٨%).

٢-النتائج المرتبطة بتساؤلات الدراسة:

التساؤل الأول:

ما متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى فى ضوء التحديات العالمية المعاصرة؟

جدول رقم (٢)

يوضح متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى فى ضوء التحديات العالمية المعاصرة

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا	الوزن المرجح	نسبة الوزن	الترتيب
أ-متطلبات مالية:							
١	توفير التمويل اللازم للبنية التحتية المعلوماتية للإدارة الالكترونية	١٤٠	٢٣	٧	١٥٧,٦٧	٠,٩٣	١
٢	توفير جهات مانحة لأجهزة الحاسوب للعمل الالكترونى	١٠٧	٥٢	١١	١٤٥,٣٣	٠,٨٥	٥
٣	توفير التمويل لإجراء خدمات الصيانة الدورية.	١١٨	٤١	١١	١٤٩,٠٠	٠,٨٨	٣
٤	توفير التكاليف الخاصة باستخدام الشبكة العنكبوتية	٧٥	٧٧	١٨	١٣٢,٣٣	٠,٧٨	٦
٥	تدبير الموارد لتنفيذ خطة تسويقية دعائية لنشر ثقافة الإدارة الالكترونية.	١٣٩	١٧	١٤	١٥٥,٠٠	٠,٩١	٢
٦	تخصيص الموارد لتدريب الكوادر البشرية على الإدارة الالكترونية.	١١٩	٣٩	١٢	١٤٩,٠٠	٠,٨٨	٣م

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا	الوزن المرجح	نسبة الوزن	الترتيب
ب-متطلبات مادية:							
١	توفير العدد الكافى من أجهزة الحاسوب الحديثة.	١٣٣	٩٩	٤٨	١٤٨,٠٠	٠,٨٧	٣
٢	توفير قاعدة بيانات دقيقة ومتكاملة.	١٤٠	٢٣	٧	١٥٧,٦٧	٠,٩٣	١
٣	إنشاء شبكة للربط الالكترونى الكامل داخل وخارج المؤسسة .	١٢٤	٣٧	٩	١٥١,٦٧	٠,٨٩	٢
٤	تعريب الأنظمة والبرامج الأجنبية.	٨٦	٧٠	١٤	١٣٧,٣٣	٠,٨١	٥
٥	توفير أحدث الأجهزة لربط الإدارات ببعضها.	١٠١	٥٠	١٩	١٤٠,٦٧	٠,٨٣	٤
٦	توفير أحدث البرامج لتقديم خدمات المؤسسة الكترونياً.	٩٠	٥٥	٢٥	١٣٥,٠٠	٠,٧٩	٦
٧	توفير نظام للمتابعة والصيانة بشكل دورى.	٩٣	٤٦	٣١	١٣٥,٠٠	٠,٧٩	٦م
ج-متطلبات بشرية:							
١	توفير كفاءات إدارية للعمل بالمؤسسة	١٣٦	٢٥	٩	١٥٥,٦٧	٠,٩٢	٥
٢	تدريب الكوادر البشرية على نظام الإدارة الالكترونية.	١٤٤	٢٠	٦	١٥٩,٣٣	٠,٩٤	٤
٣	إعادة توظيف تخصصات مهنية فى مجال البرمجة.	١١١	٤٤	١٥	١٤٥,٣٣	٠,٨٥	٧
٤	توفير المدربين لتطوير أداء العاملين بالبرمجة بشكل دورى.	١٢٠	٣٢	١٨	١٤٧,٦٧	٠,٨٧	٦
٥	بث ثقة العاملين بقدراتهم على استخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية.	١٥١	١٤	٥	١٦٢,٠٠	٠,٩٥	١
٦	إقناع العاملين بأهمية الإدارة الالكترونية وعدم مقاومة التغيير.	١٥٠	١٦	٤	١٦٢,٠٠	٠,٩٥	١م

٧	توفير كوادر بشرية للقيام بعمليات الدعم الفنى وتطوير نظم المعلومات المختلفة.	١٤٩	١٧	٤	١٦١,٦٧	٠,٩٥	م١
د-متطلبات التنظيمية أمنية							
١	توفير الأمن الالكترونى وحماية البيانات من الاختراق.	١٥٠	١٦	٤	١٦٢,٠٠	٠,٩٥	٣
٢	تفعيل دور الشرطة المسئولة عن تنظيم الأعمال الالكترونية وحمايتها.	١٤٩	١٧	٤	١٦١,٦٧	٠,٩٥	م٣
٣	إضافة التشريعات والنصوص القانونية تتيح تنظيم العمل الالكترونى.	١٦٠	١٠	-	١٨١,٦٧	٠,٩٨	١
٤	توفير السرية الالكترونية لصون الأرشيف الالكترونى من الاختراق.	١٦٣	٧	-	١٨١,٦٧	٠,٩٨	م١
٥	عدم منح الباسورد الخاص بالبرامج لأكثر من جهة.	١٥١	١٤	٥	١٦٢,٠٠	٠,٩٥	م٣
٦	تأمين حماية خصوصية المؤسسة والمستفيدين من الخدمة.	١٤٤	٢١	٥	١٥٩,٣٣	٠,٩٤	٦

يوضح الجدول السابق متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى على النحو التالى:

*النتائج المرتبطة بالمتطلبات المالية:

-فقد جاء فى الترتيب الأول توفير التمويل اللازم للبنية التحتية المعلوماتية للإدارة الالكترونية بوزن مرجح قدره (١٥٧،٦٧) ونسبة وزن قدرها (٠،٩٣) أى ضرورة وضع استيراتيجية تتضمن هيكل البنية التحتية للإدارة الالكترونية بأبعادها الفنية الصلبة، كأجهزة الحاسوب والبرمجيات والانترنت والبريد الالكترونى ، وتكلفة الخدمة وتسهيلات التقنيات والإجراءات القانونية التى تساند الاتصالات من خلال استخدام هذه الأجهزة والبرمجيات والكوادر المتخصصة ووسائل الاتصال التى تربط هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين مواقع ووحدات متفرقة (Micro Soft World Document).

-وجاء فى الترتيب الثانى تدبير الموارد لتنفيذ خطة تسويقية دعائية لنشر ثقافة الإدارة الالكترونية بوزن مرجح قدره (١٥٥،٠٠) ونسبة وزن قدرها (٠،٩١) من خلال دعم الإعلام والتوعية المجتمعية من خلال توسيع شبكات الإعلام وتوضيح خصائصها وأهدافها ومزاياها وكيفية الاستفادة من خدمات الإدارة الالكترونية ونشر المعرفة التكنولوجية المرتبطة بالإدارة الالكترونية وإعداد حملات

عن طريق وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة وتليفزيون وصحف وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسئولين لتهيئة مناخ شعبى قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الالكترونية.

-وجاء فى الترتيب الثالث توفير التمويل لإجراء خدمات الصيانة الدورية وتخصيص الموارد لتدريب الكوادر البشرية على الإدارة الالكترونية بوزن مرجح متساوى قدره (١٤٩،٠٠) ونسبة وزن متساوية قدرها (٠،٨٨) ويتمثل ذلك فى استقطاب الكوادر البشرية الفنية المتخصصة لإجراء الصيانة الدورية لأجهزة الحاسوب كذلك تخصيص الموارد اللازمة لتدريب الكوادر البشرية "العاملين" على العمل الالكترونى وإعداد برامج تدريبية متخصصة فى تطبيقات الإدارة الالكترونية وإكسابهم المهارات المختلفة والمرتبطة بالبيئة الأساسية لنظم المعلومات وقواعد البيانات ونظم العمل على شبكة الانترنت.

-بينما جاء فى الترتيب الخامس توفير جهات مانحة لأجهزة الحاسوب للعمل الالكترونى بوزن مرجح قدره (١٤٥،٣٣) ونسبة وزن قدرها (٠،٨٥) وذلك للاستفادة من الخدمات التى تقدمها الإدارة الالكترونية والتى تستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكى وغيرها من الأجهزة التى تمكن من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية وبأسعار مناسبة.

-وجاء فى الترتيب السادس توفير التكاليف الخاصة باستخدام الشبكة العنكبوتية بوزن مرجح قدره (١٣٢،٣٣) ونسبة وزن قدرها (٠،٧٨) على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المستفيدين للتفاعل مع الإدارة الالكترونية فى أقل جهد وأقصر وقت وأقل تكلفة ممكنة .

*النتائج المرتبطة بالمتطلبات المادية:

-فقد جاء فى الترتيب الأول توفير قاعدة بيانات دقيقة ومتكاملة بوزن مرجح قدره (١٥٧،٦٧) ونسبة وزن قدرها (٠،٩٣) حيث أن الإدارة الالكترونية تتطلب مستوى مناسب أن لم نقل عال من البنية التحتية التى تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسة مع بعضها البعض وبينها وبين المجتمع الخارجى أيضاً .

-وجاء فى الترتيب الثانى إنشاء شبكة للربط الالكترونى الكامل داخل وخارج المؤسسة بوزن مرجح قدره (١٥١،٦٧) ونسبة وزن قدرها (٠،٨٩) عن طريق توفير شبكات الاتصالات (Network) والتى تتمثل فى الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالى لشبكات الانترانت Interanet والاكسترانت (Extranet) والانترنت (internet).

-بينما جاء فى الترتيب الثالث توفير العدد الكافى من أجهزة الحاسوب الحديثة بوزن مرجح قدره (١٤٨،٠٠) ونسبة وزن قدرها (٠،٨٧) بما يتناسب مع الإدارات داخل المؤسسة (محل الدراسة) وربطها مع بعضها البعض لتقديم الخدمات الكترونياً.

-وجاء فى الترتيب الرابع توفير أحدث الأجهزة لربط الإدارات ببعضها بوزن مرجح قدره (١٤٠،٦٧) ونسبة وزن قدرها (٠،٨٣) وفقاً لقياسات ومواصفات معينة موحدةلبسهولة الربط بين الإدارات وبعضها.

-كما جاء فى الترتيب الخامس تعريب الأنظمة والبرامج الأجنبية بوزن مرجح قدره (١٣٧،٣٣) ونسبة وزن قدرها (٠،٨١) حتى يمكن الاستفادة من إمكانيات التقنية فمن المعلوم أن الدول العربية ليست دولاً رائدة فى مجال التكنولوجيا والمعلومات بل هى دول مستهلكة لهذه التكنولوجيا الأمر الذى يؤدى إلى اعتماد الإدارة الالكترونية فى معظمها أم لم نقل بأكملها على التكنولوجيا الغربية الأمر الذى يهدد أمن معلوماتنا للخطر وزيادة التبعية للخارج الأمر الذى يتطلب تعريب الأنظمة وضرورة دعم وتسهيل عمل القطاع التكنولوجى العربى.

-وجاء فى الترتيب السادس كل من توفير أحدث البرامج لتقديم خدمات المؤسسة الكترونياً، توفير نظام للمتابعة والصيانة بشكل دورى بوزن مرجح متساوى قدره (١٣٥،٠٠) ونسبة وزن متساوية قدرها (٠،٧٩) ويتمثل ذلك فى تصميم وتطوير البرامج الالكترونية اللازمة لتطبيقات الإدارة الالكترونية مع توفير نظام لصيانة الأجهزة والبرامج الالكترونية حيث يعتمد النظام الالكترونى على برامج رائدة لربط العاملين بالمنظمة ببعضهم البعض بحيث يمكنهم من الإطلاع على أنشطة الإدارات الأخرى ويعتمد هذا النظام على بيئة الانترنت ويشمل النظام الالكترونى نظام (إدارة التكليفات ، إدارة الصادر والوارد، إدارة وتوثيق الاجتماعات، إدارة خدمات المكتبة، نظام عارض البريد الالكترونى، نظام متابعة وتوثيق الانجازات، نظام النشرة الالكترونية للخدمات الداخلية، نظام ذاكرة العلاقات الخارجية، نظام تقييم الأداء الشهرى ، خطط العمل وإدارة المشروعات).

*النتائج المرتبطة بالمتطلبات البشرية:

-فقد جاء فى الترتيب الأول كل من بث ثقة العاملين بقدراتهم على استخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية، وإقناع العاملين بأهمية الإدارة الالكترونية وعدم مقاومة التغيير، وتوفير كوادر بشرية للقيام بعمليات الدعم الفنى وتطوير نظم المعلومات المختلفة وذلك بوزن مرجح متساوى قدره (١٦٢،٠٠) ونسبة وزن متساوى قدره (٠،٩٥) وذلك من خلال توفير الخطة التسويقية الدعائية الشاملة للترويج لاستخدام الإدارة الالكترونية وإبراز أهميتها وخصائصها وضرورة التفاعل معها وتوضيح مزاياها من خلال الجانب الدعائى وإقامة الندوات والمؤتمرات وحلقات النقاش وورش العمل بهدف تهيئة مناخ شعبى قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الالكترونية ونشر ثقافة استخدامها.

-وجاء فى الترتيب الرابع تدريب الكوادر البشرية على نظام الإدارة الالكترونية بوزن مرجح قدره (١٥٩،٣٣) ونسبة وزن قدرها (٠،٩٤) من خلال تدريب العاملين على طرق استخدام أجهزة الحاسوب وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الإدارة الالكترونية بشكل سليم والقضاء على الأمية التكنولوجية.

-وجاء فى الترتيب الخامس توفير كفاءات إدارية للعمل بالمؤسسة بوزن مرجح قدره (١٥٥،٦٧) ونسبة وزن قدرها (٠،٩٢) مؤهلين للعمل الكترونياً وتغيير أنواع العاملين من عمال كتابيين إلى عمال معرفة (Know Ledge Worker) والقدرة على استخدام الحاسب الآلى والعمل على إكسابهم العديد من المهارات خاصة للتعامل مع الحاسب وطرق إدخال البيانات واسترجاعها وحفظها ونقلها وارشفتها والتعامل مع برامج وأساليب حماية البيانات ومتابعتها وطرق تنفيذ الرقابة الالكترونية وهذا يتطلب عناصر بشرية مدربة يمكنها التعامل مع المتطلبات الفنية اللازمة لإدارة المعلومات وتداولها عبر أنظمة وتطبيقات الإدارة الالكترونية.

*النتائج المرتبطة بالمتطلبات التنظيمية الأمنية:

-فقد جاء فى الترتيب الأول كل من إضافة التشريعات والنصوص القانونية تتيح تنظيم العمل الالكترونى، توفير السرية الالكترونية لصون الأرشيف الالكترونى من الاختراق وذلك بوزن مرجح متساوى قدره (١٨١،٦٧) ونسبة وزن متساوى قدره (٠،٩٨) وذلك من خلال وضع القوانين والتشريعات الخاصة بأمن المعلومات وتحديد العقوبات الخاصة بالتعدى على شبكة الإدارة واختراقها وتخصيص فريق أمنى تابع للإدارة لمتابعة متطلباتها الأمنية وتطويرها لمواجهة ما يستجد من حيل القرصنة بما يضمن خصوصية المعلومات واستخدام أنظمة قوية لتشفير المعلومات ومراقبة الشبكة واكتشاف نقاط الضعف الأمنية والحماية من الفيروسات والتجسس وتحديثها باستمرار والعمل على اعتماد التواقيع الالكترونية والدفع المالى والتعامل بالبريد الالكترونى.

-فقد جاء فى الترتيب الثالث كل من توفير الأمن الالكترونى وحماية البيانات من الاختراق، وتفعيل دور الشرطة المسئولة عن تنظيم الأعمال الالكترونية وحمايتها، وعدم منح الباسورد الخاص بالبرامج لأكثر من جهة وذلك بوزن مرجح متساوى قدره (١٦١،٦٧) ونسبة وزن متساوى قدره (٠،٩٥) ويأتى ذلك من خلال استحداث شبكات الانترنت وتحديد ارتباطاتها بين فروع المؤسسة وربطها بشبكة الانترنت مع وجود حماية للمعلومات من خلال جدار النار Fire Wall وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الالكترونية يحتاج إلى بيئة قانونية وتشريعية مختلفة كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الالكترونية ويضفى عليها المشروعية والمصداقية.

-فقد جاء فى الترتيب السادس تأمين حماية خصوصية المؤسسة والمستفيدين من الخدمة بوزن مرجح قدره (١٥٩،٣٣) ونسبة وزن قدرها (٠،٩٤) واعتماد تقنية تتيح حماية الخصوصيات

والمعلومات الشخصية والاستفادة من خبرات الشركات العربية والعالمية المتخصصة فى مجال تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقات الإدارة الالكترونية فى هذا الصدد.

*واتفقت تلك النتائج مع العديد من الدراسات ومنها:

-دراسة (مريم عبد ربه السميرى ٢٠٠٩) التى أكدت فى نتائجها على أهم متطلبات الإدارة الالكترونية والتى تتمثل فى توفير طرق لاستعادة الملفات فى حالة تعطيل الحاسوب، وتوفير التشريعات لمعاقبة مخترقى قواعد البيانات ، وتوفير الدعم المالى اللازم للاستعانة بالمدربين المؤهلين لتدريب القوى البشرية .

-دراسة (أمال على الكبسى ٢٠١٠) والتى أشارت نتائجها إلى قلة وعى الكوادر البشرية بأهمية الإدارة الالكترونية وخصائصها ومبررات التحول لها كمتطلبات بشرية.

-ودراسة (مريم خالص حسين ٢٠١٣) والتى أشارت نتائجها إلى أهمية وضع التشريعات القانونية الملائمة لتطبيق الإدارة الالكترونية وإعادة هيكلة الإدارات وضرورة تأهيل وتدريب الموظفين على تطبيقها وأوصت الدراسة بأهمية التعرف على تجارب الحكومات الالكترونية فى الدول المتقدمة والنامية، مع وضع برامج إرشادية لتوعية وتثقيف المواطنين والعاملين بمفهوم الإدارة الالكترونية وأهميتها والسعى نحو محو الأمية التقنية، مع وضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب العاملين بما يتلائم مع استخدام التقنيات الحديثة وتطبيق الإدارة الالكترونية.

التساؤل الثانى:

ما المعوقات التى يمكن أن تعوق تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى ؟

جدول رقم (٣)

يوضح المعوقات التى يمكن أن تعوق تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا	الوزن المرجح	نسبة الوزن	الترتيب
أ-معوقات مالية:							
١	ارتفاع التكلفة المالية لإنشاء البنية التحتية المعلوماتية لتطبيق الإدارة الالكترونية.	١٠٤	٢٥	٢١	١٤١,٠٠	٠,٨٣	١
٢	ارتفاع التكلفة المالية لإنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج.	٧٨	٥٥	٣٧	١٢٧,٠٠	٠,٧٥	٥
٣	قلة المخصصات المالية لعمليات التأهيل وتدريب العاملين على الإدارة الالكترونية.	٨٩	٥٢	٢٩	١٣٣,٣٣	٠,٧٨	٢

٤	قلة الاعتمادات المالية لدى الإدارات بالمؤسسة ومحدودية الإنفاق.	٩٣	٤٢	٣٥	١٣٢,٦٧	٠,٧٨	٢م
٥	ضعف الحوافز لتشجيع العاملين للتحول اليدوى إلى الالكترونى.	٨٠	٥٨	٣٢	١٢٩,٣٣	٠,٧٦	٤

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا	الوزن المرجح	نسبة الوزن	الترتيب
ب-معوقات بشرية:							
١	قلة برامج التدريب المتخصصة فى مجال تكنولوجيا المعلومات.	٨٠	٥١	٣٩	١٢٧,٠٠	٠,٧٥	٨
٢	عدم ثقة العاملين فى تحول المعاملات الإدارية إلى الكترونى الكامل.	١٠٤	٤٢	٢٤	١٤٠,٠٠	٠,٨٢	١
٣	ضعف مهارة إجادة اللغة الإنجليزية لدى بعض الأكاديميين والإداريين .	٨١	٦٥	٢٤	١٣٢,٣٣	٠,٧٨	٣
٤	ضعف مهارة استخدام شبكة المعلومات الدولية بكفاءة وفعالية.	٨٧	٥٣	٣٠	١٣٢,٣٣	٠,٧٨	٣م
٥	الفهم الخاطئ للإدارة الالكترونية من قبل العاملين.	٩٢	٤٠	٣٨	١٣٣,٣٣	٠,٧٧	٦
٦	قلة المعرفة الحاسوبية لدى الإداريين.	٧٥	٨١	١٤	١٣٣,٦٧	٠,٧٩	٢
٧	قلة التشجيع على التعلم الذاتى لبرامج وتطبيقات الإدارة الالكترونية.	٧٨	٧٣	١٩	١٣٣,٠٠	٠,٧٨	٣م
٨	ضعف برامج التوعية لنشر ثقافة الإدارة الالكترونية لدى العاملين.	٧٢	٧٥	٢٣	١٢٩,٦٧	٠,٧٦	٧
٩	ضعف استقطاب الكوادر البشرية للتدريب فى مجال نظم المعلومات والبرمجيات .	٦٤	٧٩	٢٧	١٢٥,٦٧	٠,٧٤	٩
ج-معوقات تقنية:							
١	ضعف البنية التحتية لنظم المعلومات والاتصال بالمؤسسة.	٨٧	٥٣	٣٠	١٣٢,٣٣	٠,٧٨	٣

٢	اختلاف القياس والمواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد.	٧٥	٧٦	١٩	١٣٢,٣٣	٠,٧٨	٣م
٣	ندرة تعريب الأنظمة والبرامج الأجنبية.	٩٢	٤٠	٣٨	١٣١,٣٣	٠,٧٧	٥
٤	قلة توفير نظام لمتابعة وصيانة أجهزة الحاسب الآلى.	٨٠	٥١	٣٩	١٢٧,٠٠	٠,٧٥	٧
٥	عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الالكترونية فى مؤسساتها.	٧٥	٨١	١٤	١٣٣,٦٧	٠,٧٩	٢
٦	الأمية الالكترونية عند بعض الإداريين.	١٠٤	٤٢	٢٤	١٤٠,٠٠	٠,٨٢	١
٧	قلة الوعى بما تتيحه الشبكة من فرص معرفية وبحثية واستثمارية.	٦٤	٩١	١٥	١٢٩,٦٧	٠,٧٦	٦

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا	الوزن المرجح	نسبة الوزن	الترتيب
د-معوقات تنظيمية أمنية							
١	صعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تناسب تطبيق العمل الالكترونى.	٦٤	٧٩	٢٧	١٢٥,٦٧	٠,٧٤	٨
٢	غياب المتابعة من قبل السلطات العليا لتطبيق الإدارة الالكترونية فى الإدارات الصغرى.	١١٣	٥٥	٢	١٥٠,٣٣	٠,٨٨	٣
٣	غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى.	١٣٠	٣٠	١٠	١٥٣,٣٣	٠,٩٠	٢
٤	عدم توافر برامج حماية لأجهزة الحاسوب لحمايتها من الاختراق.	١٠٤	٥٦	١٠	١٤٣,٦٧	٠,٨٥	٥
٥	ضعف اقتناع إدارة المؤسسة بدواعى التحول ومتطلباته.	١٠٣	٥٥	١٢	١٤٣,٦٧	٠,٨٥	٥م
٦	ضعف الدعم السياسى لمشروع الإدارة الالكترونية فى مؤسسات التعليم العالى .	١١٠	٤١	١٩	١٤٣,٦٧	٠,٨٥	٥م
٧	روتينية الإجراءات الإدارية تعرقل من التوجه نحو الإدارة الالكترونية.	١٣٢	٣٦	٢	١٥٦,٦٧	٠,٩٢	١
٨	عدم وجود خطة إستراتيجية للتعاون والتنسيق بين القيادات الأكاديمية والإدارية لتطبيق الإدارة الالكترونية.	١٠٧	٥٦	٧	١٤٦,٦٧	٠,٨٦	٤

يوضح الجدول السابق المعوقات التى يمكن أن تعوق تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى على النحو التالى:

*النتائج المرتبطة بالمعوقات المالية:

-فقد جاء فى الترتيب الأول ارتفاع التكلفة المالية لإنشاء البنية التحتية المعلوماتية لتطبيق الإدارة الالكترونية بوزن مرجح قدره (١٤١،٠٠) ونسبة وزن قدرها (٠،٨٣) وخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج.

-وجاء فى الترتيب الثانى كل من قلة المخصصات المالية لعمليات التأهيل وتدريب العاملين على الإدارة الالكترونية، وقلة الاعتمادات المالية لدى الإدارات بالمؤسسة ومحدودية الإنفاق بوزن مرجح متساوى قدره (١٣٢،٦٧) ونسبة وزن متساوى قدره (٠،٧٨) الأمر الذى سيؤدى إلى ضعف الوعى الثقافى للإدارة الالكترونية للعاملين هذا بالإضافة إلى قلة الموارد المتاحة لدى الإدارات بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحدودة الإنفاق.

-كما جاء فى الترتيب الرابع ضعف الحوافز لتشجيع العاملين للتحول اليدوى إلى الالكترونى بوزن مرجح قدره (١٢٩،٣٣) ونسبة وزن قدرها (٠،٧٦) أى أن عدم وجود الحوافز التى تشجع العاملين على الانتقال من عمل الإدارة الورقية إلى الإدارة الالكترونية قد يسهم فى مقاومة تطبيق الإدارة الالكترونية.

-وجاء فى الترتيب الخامس ارتفاع التكلفة المالية لإنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج بوزن مرجح قدره (١٢٧،٠٠) ونسبة وزن قدرها (٠،٧٥) كذلك التكلفة المالية المرتفعة لاستخدام الشبكة العالمية للانترنت.

*النتائج المرتبطة بالمعوقات البشرية:

-فقد جاء فى الترتيب الأول عدم ثقة العاملين فى تحول المعاملات الإدارية إلى الكترونى الكامل بوزن مرجح قدره (١٤١،٠٠) ونسبة وزن قدرها (٠،٨٣) وتخوف الكثير من العاملين من التعاملات الالكترونية تحسباً لتسرب أو ضياع المعلومات الشخصية.

-وجاء فى الترتيب الثانى قلة المعرفة الحاسوبية لدى الإداريين بوزن مرجح قدره (١٣٣،٦٧) ونسبة وزن قدرها (٠،٧٩) وقلة برامج التدريب وتنمية المهارات فى مجال التقنية المتطورة وقلة الخبرة بالمهارات الأساسية لاستخدامات الحاسبات الآلية وشبكات الانترنت.

-بينما جاء فى الترتيب الثالث كل من ضعف مهارة إجادة اللغة الإنجليزية لدى بعض الأكاديميين والإداريين، وضعف مهارة استخدام شبكة المعلومات الدولية بكفاءة وفعالية، وقلة التشجيع على التعلم الذاتى لبرامج وتطبيقات الإدارة الالكترونية بوزن مرجح متساوى قدره (١٣٢،٣٣) ونسبة وزن متساوى قدره (٠،٧٨) ويعزى ذلك إلى قلة الخبرة بالمهارات الأساسية وضعف مهارات اللغة الإنجليزية وضعف الخبرة فى مجال التقنية المتطورة واستخدام الشبكة العالمية بكفاءة وفعالية مع قلة التحفيز للتعلم الذاتى على برامج وتطبيقات الإدارة الالكترونية.

-بينما جاء فى الترتيب السادس الفهم الخاطئ للإدارة الالكترونية من قبل العاملين بوزن مرجح قدره (١٣١،٣٣) ونسبة وزن قدرها (٠،٧٧) وتخوف العاملين من تأثير التقنية الحديثة على مصالحهم وما قد يترتب عنه من تقليص العمال وانخفاض الحوافز والتشديد الرقابى.

-وجاء فى الترتيب السابع ضعف برامج التوعية لنشر ثقافة الإدارة الالكترونية لدى العاملين بوزن مرجح قدره (١٢٩،٦٧) ونسبة وزن قدرها (٠،٧٦) الأمر الذى يرسخ الرؤية الضبابية لمفهوم الإدارة الالكترونية لدى البعض.

-وجاء فى الترتيب الثامن قلة برامج التدريب المتخصصة فى مجال تكنولوجيا المعلومات بوزن مرجح قدره (١٢٧،٠٠) ونسبة وزن قدرها (٠،٧٥) حيث أن تكثيف البرامج التدريبية للعاملين تماشياً مع التطورات التكنولوجية الحديثة وهو ما يزيد ثقتهم بأنفسهم وأنهم على مستوى التحديات الجديدة مما ينعكس إيجاباً على الروح المعنوية وكفاءة أداء العمل بالمنظمة.

-وجاء فى الترتيب التاسع ضعف استقطاب الكوادر البشرية للتدريب فى مجال نظم المعلومات والبرمجيات بوزن مرجح قدره (١٢٥،٦٧) ونسبة وزن قدرها (٠،٧٤) لنشر الوعى الالكترونى وتزويدهم بمعارف حديثة تسمح بتجسيد مفهوم الإدارة الالكترونية.

*النتائج المرتبطة بالمعوقات التقنية:

-فقد جاء فى الترتيب الأول الأمية الالكترونية عند بعض الإداريين بوزن مرجح قدره (١٤٠،٠٠) ونسبة وزن قدرها (٠،٨٢) وقلة الخبرة للتعامل مع العصر الرقمى بتطبيقاته وتعاملاته الالكترونية.

-وجاء فى الترتيب الثانى عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الالكترونية فى مؤسساتها بوزن مرجح قدره (١٣٣،٦٧) ونسبة وزن قدرها (٠،٧٩) ويعزى ذلك إلى ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات محلياً أو الدعم غير الكاف من قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولى للجهود الرامية إلى تنفيذ تطبيقات الإدارة الالكترونية.

-بينما جاء فى الترتيب الثالث كل من ضعف البنية التحتية لنظم المعلومات والاتصال بالمؤسسة، واختلاف القياس والمواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد بوزن مرجح متساوى قدره (١٣٢،٣٣) ونسبة وزن متساوى قدره (٠،٧٨) أى ضعف البنية التحتية ونقص الاستعداد لاستقبال التقنية اللازمة للتحول للإدارة الالكترونية ، واختلاف مواصفات الأجهزة الالكترونية المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة الربط بينها وبين الإدارات المختلفة.

-وجاء فى الترتيب الخامس ندرة تعريب الأنظمة والبرامج الأجنبية بوزن مرجح قدره (١٣١،٣٣) ونسبة وزن قدرها (٠،٧٧) أى اعتماد معظم البرامج الالكترونية والمعلومات الموجودة على شبكات الاتصال على اللغة الإنجليزية.

-وجاء فى الترتيب السادس قلة الوعى بما تتيحه الشبكة من فرص معرفية وبحثية واستثمارية بوزن مرجح قدره (١٢٩،٦٧) ونسبة وزن قدرها (٠،٧٦) ويرجع ذلك إلى الأمية التكنولوجية لدى بعض العاملين وعدم توافر مهارة استخدام الشبكة العنكبوتية التى تمثل مركز المعلومات العالمية حيث يمكن من خلالها الحصول على معلومات نصية وسمعية ومرئية عن طريق التصفح الالكترونى.

-وجاء فى الترتيب السابع قلة توفير نظام لمتابعة وصيانة أجهزة الحاسب الآلى بوزن مرجح قدره (١٢٧،٠٠) ونسبة وزن قدرها (٠،٧٥) أى توفير نظام لتركيب وصيانة الأجهزة الحاسوبية وملحقاتها وشبكات الاتصال.

*النتائج المرتبطة بالمعوقات التنظيمية الأمنية:

-فقد جاء فى الترتيب الأول روتينية الإجراءات الإدارية تعرقل من التوجه نحو الإدارة الالكترونية بوزن مرجح قدره (١٥٦،٦٧) ونسبة وزن قدرها (٠،٩٢) حيث تشكل البيروقراطية والإجراءات الروتينية عائقاً رئيسياً فى تطبيق مفهوم الإدارة الالكترونية والتى تقوم باعتبارها منهج إدارى حديث على تبسيط الإجراءات وكافة المعاملات الإدارية والعمل على أساس من الشفافية والمساواة.

-وجاء فى الترتيب الثانى غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى بوزن مرجح قدره (١٥٣،٣٣) ونسبة وزن قدرها (٠،٩٠) وعدم وجود خطة معلوماتية شاملة يستطيع الجميع السير بموجبها وعدم وجود خطة شاملة موحدة لنشر الثقافة المعلوماتية على جميع المستويات وغياب التنسيق المنظم بين الإدارات بسبب حداثة هذا النظام.

-وجاء فى الترتيب الثالث غياب المتابعة من قبل السلطات العليا لتطبيق الإدارة الالكترونية فى الإدارات الصغرى بوزن مرجح قدره (١٥٠،٣٣) ونسبة وزن قدرها (٠،٨٨) فعدم وجود آليات للدعم المستمر من قبل السلطات العليا للإدارات الصغرى يساهم بصورة كبيرة فى وجود تخبط قوى ناتج عن سوء الإدارة والتخطيط والتنسيق فى كيفية سير العملية الإدارية من خلال الإدارة الالكترونية وتحديد الوقت الذى يلزم فيه البدء بتطبيق وتنفيذ الخدمات الكترونياً وضعف اهتمام الإدارة العليا بتقييم ومتابعة تطبيق الإدارة الالكترونية.

-وجاء فى الترتيب الرابع عدم وجود خطة إستراتيجية للتعاون والتنسيق بين القيادات الأكاديمية والإدارية لتطبيق الإدارة الالكترونية بوزن مرجح قدره (١٤٦،٦٧) ونسبة وزن قدرها (٠،٨٦) ويرجع ذلك إلى عدم وجود خطة إستراتيجية واضحة ومازال العمل قائم على العشوائية وعدم الاعتماد على خطط واستراتيجيات محكمة لاستيعاب التكنولوجية الحديثة وتطبيقات الإدارة الالكترونية.

-وجاء فى الترتيب الخامس كل من عدم توافر برامج حماية لأجهزة الحاسوب لحمايتها من الاختراق، وضعف اقتناع إدارة المؤسسة بدواعى التحول ومتطلباته، وضعف الدعم السياسى لمشروع الإدارة الالكترونية فى مؤسسات التعليم العالى بوزن مرجح متساوى قدره (١٤٣،٦٧) ونسبة وزن متساوى قدرها (٠،٨٥) حيث أن عنصر الأمن والثقة من أهم العناصر فى أى تعامل الكترونى كما تعد من أكبر العوائق فى العمل الالكترونى الأمر الذى يتطلب توفير حماية تكاملية لخصوصية المعلومات فى البيئة الرقمية وتوفير برامج حماية تقنية تتيح للمستخدم التعامل مع البيئة الرقمية بقدر من الثقة والأمن.

-وجاء فى الترتيب الثامن صعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تناسب تطبيق العمل الالكترونى بوزن مرجح قدره (١٢٥،٦٧) ونسبة وزن قدره (٠،٧٤) الأمر الذى يتطلب توفير التشريعات اللازمة لتنظيم مسائل الحماية التكاملية لخصوصية المعلومات.

*واتفقت تلك النتائج مع نتائج العديد من الدراسات السابقة:

-دراسة (Seresht, H, 2009) التى أشارت نتائجها إلى المعوقات الإدارية التى تحد من تطبيق الإدارة الالكترونية والتى تتمثل فى قلة الوعى التكنولوجى وافتقار الخبرة، وعدم الدافع والرغبة فى مقاومة التغيير.

-كما أكدت نتائج دراسة (محمد ماهر عقيلان، خميس محمد خميس ٢٠١٠) على أن هناك ثمة معوقات تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية والتى تتمثل فى ضعف البنية التحتية لنظام الاتصالات، والرغبة والتمسك بالنظام التقليدى خوفاً من ضياع المراكز، وأوصت الدراسة بأهمية تقديم الحوافز المادية والتثقيف الإعلامى وإلغاء التعقيدات الإدارية والروتينية القائمة.

-وأشارت نتائج دراسة (سارى عوض الحسنات ٢٠١١) إلى التحديات التى تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية فى الجامعات والتى تتمثل فى ضعف وسائل الاتصال بين الهياكل الإدارية فى الجامعة والافتقار إلى قسم خاص بالإدارة الالكترونية ، بالإضافة إلى نقص الوعى الثقافى والإرشادى للموظفين حول استخدام الأجهزة والبرمجيات ، كذلك ندرة وجود نسخ احتياطية فى حال فقد المعلومات الأساسية المخزنة، هذا بالإضافة إلى ضعف الدعم الحكومى لتطبيقات الإدارة الالكترونية .

-كما أكدت نتائج دراسة (عائشة بنت أحمد الحسينى، شذا بنت عبدالمحسن الخيال ٢٠١٣) على أن هناك تحديات ومعوقات تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية بالجامعة والتى تتمثل فى ارتفاع التكاليف المادية وضعف الكوادر البشرية المتخصصة التى تحتاجها عملية تطوير الأنظمة بالإضافة إلى احتياج البنية التحتية فى الجامعة إلى تطوير.

-وأشارت نتائج دراسة (بدرية بنت فهد الحربى ٢٠١٥) إلى المعوقات التى تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية بالجامعة والتى تتمثل فى المعوقات (الإدارية ، والبشرية، والتقنية) وأوصت بضرورة مواجهتها بما يتلائم مع تطبيق الإدارة الالكترونية.

التساؤل الثالث:

ما المقترحات لتفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى فى ضوء التحديات العالمية المعاصرة؟

جدول رقم (٤)

يوضح المقترحات لتفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى فى ضوء التحديات العالمية المعاصرة

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا	الوزن المرجح	نسبة الوزن	الترتيب
١	تعزيز وعى الكوادر البشرية بإيجابيات الإدارة الالكترونية.	١٣٠	٣٠	١٠	١٥٣,٣٣	٠,٩٠	٩
٢	التخلص من البيرواقراطية فى الأعمال الإدارية الالكترونية.	١٣٢	٣٦	٢	١٥٦,٦٧	٠,٩٢	٣
٣	تحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتى لبرامج الإدارة الالكترونية.	١٣١	٤٥	٤	١٥٢,٣٣	٠,٩٠	م٩
٤	وضع القوانين والتشريعات التى تحكم التعاملات الالكترونية.	١٢٧	٣٣	١٠	١٥٢,٣٣	٠,٩٠	م٩
٥	تأهيل الكوادر البشرية على تطبيقات الإدارة الالكترونية.	١٣٨	٢٩	٣	١٥٨,٣٣	٠,٩٣	١
٦	التحسن المستمر للبنية التحتية المعلوماتية .	١٤٠	٢٣	٧	١٥٨,٣٣	٠,٩٣	م١
٧	توفير نظام للمتابعة وصيانة النظم الالكترونية بشكل دورى	١٣٥	٣٠	٥	١٥٦,٦٧	٠,٩٢	م٣
٨	تعريب الأنظمة والبرامج الأجنبية.	١٣٩	١٧	١٤	١٥٥,٣٣	٠,٩١	٦
٩	توفير أحدث أجهزة الحاسوب تتلائم مع أنظمة الإدارة الالكترونية.	١٢٣	٣٧	١٠	١٥١,٠٠	٠,٨٩	١٣
١٠	توفير سبل الحماية والأمان على الأنظمة وحمايتها من الاختراق.	١٣٢	٣٢	٦	١٥٥,٣٣	٠,٩١	م٦
١١	استقطاب أفضل الكوادر البشرية لتدريب	١٣٦	٢٦	٨	١٥٦,٦٧	٠,٩٢	م٣

	العـــاملين علـــى نظـــم المعلومـــات والبرمجيات.						
١٢	توفير قاعدة بيانات دقيقة ومتكاملة شاملة كافة الإدارات.	١٣٦	٢٢	١٢	١٥٥,٣٣	٠,٩١	م٦
١٣	تـأمين سـرية المعلومـات للمسـتفيدين مـن خدمات الإدارة الالكترونية.	١٢٦	٣٥	٩	١٥٣,٣٣	٠,٩٠	م٩
١٤	التعـرف علـى تجـارب الـدول المتقدمـة والنامية فى الإدارة الالكترونية.	١١٤	٢٨	٢٨	١٤٢,٠٠	٠,٨٤	١٥
١٥	توحيد أجهزة الحاسوب والتعامل مع نظام واحد.	١١٦	٤٣	١١	١٤٨,٣٣	٠,٨٧	١٤

يوضح الجدول السابق المقترحات لتفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى فى ضوء التحديات العالمية المعاصرة على النحو التالى:

-فقد جاء فى الترتيب الأول كل من تأهيل الكوادر البشرية على تطبيقات الإدارة الالكترونية، والتحسن المستمر للبنية التحتية المعلوماتية بوزن مرجح متساوى قدرها (١٥٨،٣٣) ونسبة وزن متساوى قدره (٠،٩٣) من خلال إعداد وتطوير مهارات تقنية المعلومات، وإعداد برامج تدريبية متخصصة لمحو الأمية التقنية مع ضرورة رفع كفاءة البنية التحتية المعلوماتية.

-وجاء فى الترتيب الثالث كل من التخلص من البيرواقراطية فى الأعمال الإدارية الالكترونية، وتوفير نظام للمتابعة وصيانة النظم الالكترونية بشكل دورى، واستقطاب أفضل الكوادر البشرية لتدريب العاملين على نظم المعلومات والبرمجيات بوزن مرجح متساوى قدره (١٥٦،٦٧) ونسبة وزن متساوى قدره (٠،٩٢) وذلك لضمان نجاح مشروع الإدارة الالكترونية فلابد من التخلص من الأسلوب البيروقراطى الذى لا يتناسب مع متطلبات الإدارة الالكترونية، بالإضافة إلى استقطاب الكوادر المتخصصة فى صيانة النظم الالكترونية لتحسينها باستمرار .

-وجاء فى الترتيب السادس كل من تعريب الأنظمة والبرامج الأجنبية، وتوفير سبل الحماية والأمان على الأنظمة وحمايتها من الاختراق، وتوفير قاعدة بيانات دقيقة ومتكاملة شاملة كافة الإدارات وغيرها من عوامل نجاح الإدارة الالكترونية بوزن مرجح متساوى قدره (١٥٥،٣٣) ونسبة وزن متساوى قدره (٠،٩١) .

-كما جاء فى الترتيب التاسع كل من تعزيز وعى الكوادر البشرية بإيجابيات الإدارة الالكترونية، وتحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتى لبرامج الإدارة الالكترونية، ووضع القوانين والتشريعات التى تحكم

التعاملات الالكترونية، وتأمين سرية المعلومات للمستفيدين من خدمات الإدارة الالكترونية بوزن مرجح متساوى قدره (١٥٣،٣٣) ونسبة وزن متساوى قدره (٠،٩٠) الأمر الذى يقلل من المعوقات البشرية والأمنية والتشريعية التى يمكن أن تعوق تطبيق الإدارة الالكترونية.

-وجاء فى الترتيب الثالث عشر توفير أحدث أجهزة الحاسوب تتلائم مع أنظمة الإدارة الالكترونية بوزن مرجح قدره (١٥١،٠٠) ونسبة وزن قدرها (٠،٨٩) حتى يمكنها من التعامل مع شبكات الانترانت والاكسترانت تتلائم مع أنظمة الإدارة الالكترونية.

-كما جاء فى الترتيب الرابع عشر توحيد أجهزة الحاسوب والتعامل مع نظام واحد بوزن مرجح قدره (١٤٨،٣٣) ونسبة وزن قدرها (٠،٨٧) بحيث يمكن ربط الإدارات بعضها البعض بشبكة واحدة، مع ضرورة التوحيد فى البرامج وتطبيقات الحاسوب لأغراض تخزين واسترجاع المعلومات فضلاً على التوحيد فى استخدام تطبيقات معالجة النصوص لتيسير سبل تراسل المعلومات .

-وجاء فى الترتيب الخامس عشر التعرف على تجارب الدول المتقدمة والنامية فى الإدارة الالكترونية بوزن مرجح قدره (١٤٢،٠٠) ونسبة وزن قدرها (٠،٨٤) ولعل أفضل تلك التجارب هى تجربة الولايات المتحدة ثم الاتحاد الأوروبى وألمانياً وفرنسا وكندا وايرلندا وسنغافورا حيث استطاعت الإدارة الالكترونية فى هذه الدول أن تختزل الإجراءات المعقدة وتقدم أفضل وأسرع الخدمات وبأساليب لا مركزية فضلاً عن تقليل التكاليف المترتبة على العمل التقليدى أما فى الدول العربية فتعد تجربة الإمارات العربية من أفضل التجارب وتليها السعودية والكويت والأردن وفلسطين والمغرب والجزائر وليبيا.

*وتتفق تلك النتائج مع دراسة كل من:

-دراسة (مريم عبدالله السميرى ٢٠٠٩) التى أوصت بضرورة توفير التشريعات لمعاقبة مخترقى قواعد البيانات وتوفير الدعم المالى اللازم للاستعانة بالمدربين المؤهلين لتدريب الكوادر البشرية على الإدارة الالكترونية.

-دراسة (مريم خالص حسين ٢٠١٣) والتى أوصت بأهمية وضع برامج إرشادية ،ووضع الخطط اللازمة لتأهيل وتدريب العاملين بما يتلائم مع استخدام التقنيات الحديثة وتطبيق الإدارة الالكترونية.

-كما أوصت نتائج دراسة (محمد ماهر عقيلان، خميس محمد خميس ٢٠١٠) بأهمية تقديم الحوافز المادية والتثقيف الإعلامى والعمل على إلغاء التعقيدات الإدارية والروتينية القائمة.

-وأكدت نتائج دراسة (عائشة بنت أحمد الحسينى، شذا بنت عبدالمحسن الخيال ٢٠١٣) على ضرورة نشر الوعى بالإدارة الالكترونية كآلية لتطوير العمل بالجامعة وتوفير دورات تدريبية وورش عمل لتدريب الكوادر البشرية على استخدام أنظمة الإدارة الالكترونية ونشر الوعى بخصوص تدشين أنظمة جديدة.

-كما أوصت نتائج دراسة (بدرية بنت فهد الحربى ٢٠١٥) بأهمية تعزيز فكرة تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال إقامة الندوات والمحاضرات وإصدار نشرات توضح آلية تطبيقها، وضرورة إنشاء وحدات ربط خارجية بين أجهزة الجامعة للتغلب على مشكلة البنية التحتية، وتوحيد أجهزة الجامعة والتعامل مع نظام واحد من الأجهزة وإحلالها محل الأجهزة القديمة مع ضرورة توفير الدعم الفنى والمالى لتلبية احتياجات الإدارة الالكترونية.

ثامناً: النتائج العامة للدراسة:

١)النتائج المرتبطة بخصائص مجتمع الدراسة:

١- أسفرت نتائج الدراسة أن نسبة (٥٥،٩%) من الذكور ونسبة (٤٤،١%) من الإناث.

٢- أوضحت نتائج الدراسة أن نسبة (٤٤،٢%) من الذين يتراوح أعمارهم ما بين (٥٠ سنة فأكثر) ويلى ذلك الذين يتراوح أعمارهم ما بين (٤٠ سنة إلى أقل من ٤٥سنة) بنسبة مئوية قدرها (٢٦،٥%).

٣- أوضحت النتائج المؤهل الدراسى لمجتمع الدراسة والذى يتمثل فى الحاصلين على درجة بكالوريوس الخدمة الاجتماعية بنسبة (٥٨،٨%) ويلى ذلك الحاصلين على درجة الدكتوراه بنسبة (٣٥،٣%) ثم الحاصلين على بكالوريوس تكنولوجيا معلومات بنسبة (٣،٥%).

٤- أشارت نتائج الدراسة إلى سنوات الخبرة لدى مجتمع الدراسة والتى تتراوح ما بين (٢٠سنة فأكثر) بنسبة قدرها (٥٨،٨%) ثم ممن يتراوح سنوات خبراتهم ما بين (١٥ إلى أقل من ٢٠ سنة) بنسبة (١٧،٦%).

٢)النتائج الخاصة بتساؤلات الدراسة :

أ-النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول:

ما متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى فى ضوء التحديات العالمية المعاصرة؟

*النتائج المرتبطة بالمتطلبات المالية:

- توفير التمويل اللازم للبنية التحتية المعلوماتية للإدارة الالكترونية بوزن مرجح قدره (١٥٧،٦٧) ونسبة وزن قدرها (٠،٩٣) .

- تدبير الموارد لتنفيذ خطة تسويقية دعائية لنشر ثقافة الإدارة الالكترونية بوزن مرجح قدره (١٥٥،٠٠) ونسبة وزن قدرها (٠،٩١) .

- توفير التمويل لإجراء خدمات الصيانة الدورية وتخصيص الموارد لتدريب الكوادر البشرية على الإدارة الالكترونية بوزن مرجح متساوى قدره (١٤٩،٠٠) ونسبة وزن متساوية قدرها (٠،٨٨).

*النتائج المرتبطة بالمتطلبات المادية:

- توفير قاعدة بيانات دقيقة ومتكاملة بوزن مرجح قدره (١٥٧،٦٧) ونسبة وزن قدرها (٠،٩٣).

-إنشاء شبكة للربط الالكترونى الكامل داخل وخارج المؤسسة بوزن مرجح قدره (١٥١،٦٧) ونسبة وزن قدرها (٠،٨٩) .

-توفير العدد الكافى من أجهزة الحاسوب الحديثة بوزن مرجح قدره (١٤٨،٠٠) ونسبة وزن (٠،٨٧).

- توفير أحدث الأجهزة لربط الإدارات ببعضها بوزن مرجح قدره (١٤٠،٦٧) ونسبة وزن (٠،٨٣) .

- تعريب الأنظمة والبرامج الأجنبية بوزن مرجح قدره (١٣٧،٣٣) ونسبة وزن (٠،٨١).

*النتائج المرتبطة بالمتطلبات البشرية:

- بث ثقة العاملين بقدراتهم على استخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية، وإقناع العاملين بأهمية الإدارة الالكترونية وعدم مقاومة التغيير، وتوفير كوادر بشرية للقيام بعمليات الدعم الفنى وتطوير نظم المعلومات المختلفة وذلك بوزن مرجح متساوى قدره (١٦٢،٠٠) ونسبة وزن متساوى قدره (٠،٩٥) .

- تدريب الكوادر البشرية على نظام الإدارة الالكترونية بوزن مرجح قدره (١٥٩،٣٣) ونسبة وزن (٠،٩٤).

- توفير كفاءات إدارية للعمل بالمؤسسة بوزن مرجح قدره (١٥٥،٦٧) ونسبة وزن (٠،٩٢).

*النتائج المرتبطة بالمتطلبات التنظيمية الأمنية:

- إضافة التشريعات والنصوص القانونية تتيح تنظيم العمل الالكترونى، توفير السرية الالكترونية نصوص الأرشيف الالكترونى من الاختراق وذلك بوزن مرجح متساوى قدره (١٨١،٦٧) ونسبة وزن متساوى قدره (٠،٩٨) .

-توفير الأمن الالكترونى وحماية البيانات من الاختراق، وتفعيل دور الشرطة المسئولة عن تنظيم الأعمال الالكترونية وحمايتها، وعدم منح الباسورد الخاص بالبرامج لأكثر من جهة وذلك بوزن مرجح متساوى قدره (١٦١،٦٧) ونسبة وزن متساوى قدره (٠،٩٥) .

ب-النتائج المعلقة بالتساؤل الثانى:

ما المعوقات التى يمكن أن تعوق تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى ؟

*النتائج المرتبطة بالمعوقات المالية:

-ارتفاع التكلفة المالية لإنشاء البنية التحتية المعلوماتية لتطبيق الإدارة الالكترونية بوزن مرجح قدره (١٤١،٠٠) ونسبة وزن (٠،٨٣) .

- **قلة المخصصات المالية لعمليات التأهيل وتدريب العاملين على الإدارة الالكترونية، وقلة الاعتمادات المالية لدى الإدارات بالمؤسسة ومحدودية الإنفاق بوزن مرجح متساوى قدره (١٣٢،٦٧) ونسبة وزن متساوى قدره (٠،٧٨).**
- **ضعف الحوافز لتشجيع العاملين للتحول اليدوى إلى الالكترونى بوزن مرجح قدره (١٢٩،٣٣) ونسبة وزن (٠،٧٦) .**
- **ارتفاع التكلفة المالية لإنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج بوزن مرجح قدره (١٢٧،٠٠) ونسبة وزن (٠،٧٥) .**

*النتائج المرتبطة بالمعوقات البشرية:

- **عدم ثقة العاملين فى تحول المعاملات الإدارية إلى الكترونى الكامل بوزن مرجح قدره (١٤١،٠٠) ونسبة وزن (٠،٨٣).**
- **قلة المعرفة الحاسوبية لدى الإداريين بوزن مرجح قدره (١٣٣،٦٧) ونسبة وزن (٠،٧٩).**
- **ضعف مهارة إجادة اللغة الإنجليزية لدى بعض الأكاديميين والإداريين، وضعف مهارة استخدام شبكة المعلومات الدولية بكفاءة وفعالية، وقلة التشجيع على التعلم الذاتى لبرامج وتطبيقات الإدارة الالكترونية بوزن مرجح متساوى قدره (١٣٢،٣٣) ونسبة وزن متساوى قدره (٠،٧٨).**

*النتائج المرتبطة بالمعوقات التقنية:

- **الأمية الالكترونية عند بعض الإداريين بوزن مرجح قدره (١٤٠،٠٠) ونسبة وزن (٠،٨٢).**
- **عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الالكترونية فى مؤسساتها بوزن مرجح قدره (١٣٣،٦٧) ونسبة وزن قدرها (٠،٧٩).**
- **ضعف البنية التحتية لنظم المعلومات والاتصال بالمؤسسة، واختلاف القياس والمواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد بوزن مرجح متساوى قدره (١٣٢،٣٣) ونسبة وزن متساوى قدره (٠،٧٨).**
- **ندرة تعريب الأنظمة والبرامج الأجنبية بوزن مرجح قدره (١٣١،٣٣) ونسبة وزن (٠،٧٧).**

ج-النتائج المعلقة بالتساؤل الثالث:

ما المقترحات لتفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى فى ضوء التحديات العالمية المعاصرة؟

- **تأهيل الكوادر البشرية على تطبيقات الإدارة الالكترونية، والتحسن المستمر للبنية التحتية المعلوماتية بوزن مرجح متساوى قدره (١٥٨،٣٣) ونسبة وزن متساوى قدره (٠،٩٣) .**

- التخلص من البيرواقراطية فى الأعمال الإدارية الالكترونية، وتوفير نظام للمتابعة وصيانة النظم الالكترونية بشكل دورى، واستقطاب أفضل الكوادر البشرية لتدريب العاملين على نظم المعلومات والبرمجيات بوزن مرجح متساوى قدره (١٥٦،٦٧) ونسبة وزن متساوى قدره (٠،٩٢).

تاسعاً: البرنامج المقترح من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية لتفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى فى ضوء التحديات العالمية المعاصرة:

١)المنطلقات النظرية التى يعتمد عليها البرنامج المقترح:

أ-نتائج الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة.

ب-نتائج الدراسة الميدانية التى توصلت إليها الدراسة الحالية.

ج-الإطار النظرى للدراسة الحالية والمرتبط بالإدارة الالكترونية بوجه عام.

د-الأساس النظرى للممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية بما يتضمنه من معارف نظرية يمكن استخدامها عند التعامل مع الأنساق المشاركة فى تطبيق الإدارة الالكترونية.

هـ-مقابلات الباحثة مع الخبراء والمتخصصين المهتمين بالظاهرة.

٢)أهداف التصور المقترح: **الهدف الرئيسى:**

التوصل لتصور مقترح من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية لتفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسات التعليم العالى فى ضوء التحديات العالمية المعاصرة.

ويتحقق ذلك من خلال ما يلى:

***توفير البنية التحتية والتى تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات ، وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسة نفسها وغيرها كذلك المستفيد من خدماتها.**

***توافر عدد لا بأس به من مزودى الخدمة بالانترنت على أن تكون أسعار الخدمة مناسبة بقدر الإمكان.**

***توافر الأساليب الالكترونية للاستفادة من الخدمات التى تقدمها الإدارة الالكترونية ومنها الهاتف الشبكى، أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة وغيرها التى تمكن من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية وبأسعار مناسبة.**

***التدريب وبناء القدرات ويشمل الكوادر البشرية من الأكاديميين والإداريين على طرق استعمال أجهزة الحاسوب، وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات، وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الإدارة الالكترونية.**

***وجود التشريعات والنصوص القانونية التى تسهل عمل الإدارة الالكترونية وتضفى عليها المشروعية والمصداقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.**

***وضع خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الالكترونية وإقامة الندوات والمؤتمرات وحلقات النقاش وورش عمل لتهيئة مناخ إيجابى قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الالكترونية .**

***توافر مستوى مناسب من التمويل بحيث يمكن تمويل المؤسسة (المعهد) من إجراء صيانة دورية وتدريب الكوادر الموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أى تطور فى إطار التكنولوجيا والإدارة الالكترونية على مستوى العالم.**

***توافر الإرادة السياسية بحيث يكون هناك جهة مسئولة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التى وصلت إليها فى التنفيذ.**

***ضرورة توفير الأمن الالكترونى والسرية الالكترونية على مستوى عالى لحماية المعلومات وصون الأرشيف الالكترونى من أى عبث.**

***استحداث شبكات الانترنت وتحديد ارتباطاتها بين فروع المؤسسة وربطها بشبكة الانترنت بوجود حماية للمعلومات من خلال جدار النار Fire Wall .**

***إنشاء حاضنات لدعم مشروعات الإدارة الالكترونية مثل ما حدث فى بعض الدول كايرلندا والأردن حيث يوجد حاضنة يطلق عليها مجموعة التكنولوجية الأردنية واحتضان شركات البرمجيات وتكنولوجيا المعلومات وذلك لتحفيز الابتكار والريادة فى مشروعات الإدارة الالكترونية.**

***تحويل محتوى الأصول الورقية الموجودة ضمن الأرشيف إلى محتوى رقمى مخزن على الحواسيب ، مع ضمان وجود نسخ احتياطية على الأقراص المدمجة وربطها بنظام استرجاع يسمح بإجراء البحث فى المحتوى النصى لها من خلال كلمات مفتاحية مختارة بدقة.**

***ربط الأقسام ضمن المؤسسة الواحدة والمنظمات الخارجية بشبكة معلومات محلية تسمح بتبادل وتراسل المعلومات بين الفروع والأصول.**

***تحديث خطوط الاتصالات الهاتفية وزيادة الاعتماد على خطوط تناقل البيانات بين فروع المؤسسة مع ضمان سرية تناقل المعلومات وتحديد مستويات الوصول باستخدام الوسائل المناسبة لتوفير أمن كافى للمعلومات وسرعة فى تناقلها .**

***إنشاء موقع للمؤسسة على الانترنت يستخدم من قبل المستفيدين من خدماتها يتضمن كل المعلومات التى من شأنها تيسير إجراءات ومتطلبات إنجاز معاملاتهم بالسرعة والدقة اللازمة.**

***مراجعة الهيكل الوظيفى وإعادة التخطيط بما يتمشى مع الهيكل التنظيمى ويلبى متطلبات التطبيق لإدارة الالكترونية مع إعادة هيكله المؤسسة بشكل يلبى متطلبات التغيير وبما يتلائم مع تطبيقها وذلك بتحديد الأهداف . المهام . الارتباط الإدارى، الأدلة الإجرائية . الأدلة الارشادية للخدمات الخ.**

٣)أنساق ومستويات البرنامج المقترح:

أ-تشمل أنساق التعامل فى البرنامج المقترح ما يلى:

***نسق محدث التغيير Change Agent system: ويقصد به الباحثة حيث تقوم بدور محدث التغيير.**

***نسق العميل Client system: ويشمل هذا النسق الكوادر الأكاديمية والإدارية كنسق عميل فردى وكجماعى عند التعامل معهم كجماعة.**

***نسق الهدف (البؤرى) Target system: ويشمل المنظمة (المعهد) محل الدراسة والمؤسسات المجتمعية كمركز نظم المعلومات ودعم اتخاذ القرار وكليات الحاسبات ونظم المعلومات والتى يمكن الاستفادة من خدماتها.**

ب-مستويات الممارسة العامة:

***مستوى الوحدات الصغرى: عضو هيئة التدريس والإدارى كنسق فردى.**

***مستوى الوحدات الوسطى: الأكاديميين والإداريين كنسق جماعى.**

***مستوى الوحدات الكبرى: يتمثل فى المنظمة والأفراد والمؤسسات المجتمعية التى يمكن الاستفادة من خدماتها والمدعمة للدراسة.**

٤)الموجهات النظرية التى يستند عليها البرنامج المقترح:

***نظرية الأنساق العامة: والتى يمكن من خلالها فهم وتحديد أنساق العملاء الذين يتعامل معهم الممارس العام وفهم تأثيرات البنية المحيطة بما فيها من مغريات بيئية سواء كانت تلك الأنساق تتمثل فى نسق العميل الفردى الأكاديمى والإدارى ، نسق عميل جماعى "الأكاديميين والإداريين"، نسق المنظمة (المعهد) محل الدراسة ، نسق المجتمع المحلى بما فيه من مؤسسات مجتمعية يمكن الاستفادة من خدماتها .**

***مع تحديد مواطن القوة والضعف فى كل نسق والعمل على استكمال أو تعديل مناطق الضعف وتدعيم مناطق القوة مع تحديد النسق الأولى ثم باقى الأنساق الأخرى للتعامل معها.**

٥)الاستراتيجيات المستخدمة فى التصور المقترح:

*إستراتيجية المواجهة السريعة: **والتعامل مع التحديات العالمية المعاصرة ومواكبة ركب التطور والسعى لتطبيق الإدارة الالكترونية .**

*إستراتيجية التفاوض: **مع الشركات المتخصصة واستثمار خدمات لتوفير الشبكات والبنية التحدية المعلوماتية.**

*إستراتيجية التمكين: **لتحرير الطاقات الكامنة والقدرات الذاتية لدى الكوادر البشرية والرغبة فى التعلم الذاتى على نظم المعلومات وتطبيقات الإدارة الالكترونية.**

*إستراتيجية الإقناع: **إقناع الإداريين والأكاديميين بأهمية الإدارة الالكترونية وأهدافها وخصائصها ورفع شعار جامعة بلا ورق.**

*إستراتيجية التوضيح: **وتعديل الاتجاهات السلبية لبعض العاملين عن الإدارة الالكترونية وأنها تتعارض مع مصالحهم وتقليص العمالة.**

التكنيكات المستخدمة فى التصور المقترح:

أ-العمل المشترك. **ب-التعاون.** **ج-الاتصال المباشر.**

د-التنسيق. **هـ-أساليب تعديل السلوك والاتجاهات.**

و-التوضيح. **ز-التعلم.** **ح-استخدام الحوار.**

٦)أدوار الممارس العام فى التصور المقترح:

أ-دور الممكن. **ب-دور المحصل للخدمات.** **ج-دور المشجع.**

د-دور المحلل / المفسر. **هـ-دور المنسق.** **و-دور التربوى.**

ز-دور الوسيط. **ح-دور المثير.** **ط-دور المدافع.**

ى-دور المنشط والمحرك.

٧)الأدوات التى يستخدمها الممارس العام فى التصور المقترح:

أ-المقابلات. **ب-الندوات.** **ج-الاجتماعات.**

د-المحاضرات. **هـ-المناقشات الجماعية.** **و-ورش العمل.**

المراجع

١. عائشة بنت أحمد الحسينى، شذا بنت عبدالمحسن الخيال: **أثر تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفى دراسة ميدانية: بحث فى المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، (القاهرة، جامعة الأزهر، العدد العاشر، يناير ٢٠١٣) ص٢٥.**

٢. زهير ناجى خليف: **استخدام الحاسوب وملحقاته فى الحكومة الالكترونية: بحث فى مؤتمر العملية التعليمية فى عصر الانترنت، (فلسطين، جامعة النجاح الوطنية، ٢٠٠١) ص ص ٩-١٠.**

٣. محمد عبدالقادر إبراهيم: **الإدارة الالكترونية ، (الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، ٢٠٢٠) ص٦.**

٤. عائشة بنت أحمد الحسينى، شذا بنت عبدالمحسن الخيال: **مرجع سبق ذكره، ص٢٦.**

5. ***Deloitte Research*: At The Dawn of E.Government : The Citizen a Sustomer, (New York, Deloitte consulting and Deloitte & Touche, 2000).**

٦. إيناس إبراهيم حويل:**الإدارة الالكترونية وجودة أداء الجامعة لوظائفها، دارسة ميدانية: بحث فى مجلة كلية التربية، (جامعة أسيوط، كلية التربية، المجلد ٢٥، العدد الثانى، ٢٠٠٩).**

7. ***Saleem L., Mustafa and et. al*: Measuring the Impact of Adopting icts: Evidence From Developing Economy, Interdis Ciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol3, Issues3, 2011).**

٨. عائشة بنت أحمد الحسينى، شذا بنت عبدالمحسن الخيال: **مرجع سبق ذكره.**

9. ***Karine Tremblay et. al*: Assessment of Higher Education learning out comes, Feasibility study Report, organization for Economic Co-operation and Development, Volume I, 2012) PP16-17.**

١٠. يوهانسن يحيى عيد: **دليل اعتماد كليات ومعاهد التعليم العالى، (القاهرة، الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد ، الإصدار الثالث ، يوليو ٢٠١٥) ص١.**

١١. أحمد الماجدى : **درجة استعداد مديرى مدارس التعليم العام لتطبيق المدرسة الالكترونية فى دولة الكويت، رسالة ماجستير غير منشورة، (عمان، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، ٢٠٠٦) ص٣٠.**

١٢. جمال على الدهشان: **ملامح إطار جديد للتعليم فى الدول العربية فى ضوء المتغيرات العالمية والإقليمية بحث فى "العولمة ونظام التعليم فى الوطن العربى، رؤية مستقبلية" المؤتمر السنوى الخامس عشر، (جامعة المنصورة، كلية التربية، ١٢-١٣، ديسمبر ٢٠١٣).**

١٣. مها عبدالباقى جويلى: **تنظيم التعليم فى ضوء ثورة المعلومات: بحث فى مؤتمر التعليم من أجل مستقبل عربى أفضل (جامعة حلوان، كلية التربية، ٢٩: ٣٠ أبريل، ٢٠١٧).**

١٤. عبدالعزيز السلطان، عبدالقادر الفنتوخ: **الانترنت فى التعليم مشروع المدرسة الالكترونية، بحث فى مجلة رسالة الخريج العربى، (الرياض، مكتبة التربية العربى لدول الخليج ، ١٩٩٩) ص٣٠.**

١٥. مريم عبد ربه السميرى: **درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية فى المدارس الثانوية بمحافظات غزة وسبل التطور، رسالة ماجستير غير منشورة، (غزة، الجامعة الإسلامية ، كلية التربية، ٢٠٠٩).**

١٦. مريم خالص حسين: **الحكومة الالكترونية بحث فى مجلة جامعة بغداد (جامعة بغداد، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، ٢٠١٣).**

17. ***Setesht, H, E,*** **: Management Barriers and challenges in Iran phD, (Iran, Dollamed, Tabateebe University, 2009).**

١٨. أمال على الكبسى: **متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية فى كليات التربية للبنات بجدة، رسالة ماجستير غير منشورة ، (جدة، جامعة الملك عبدالعزيز، ٢٠١٠).**

١٩. محمد ماهر عقيلان، خميس محمد خميس: **متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية بالتعليم الثانوى الأردنى فى ضوء التحديات العالمية المعاصرة، بحث فى مجلة كلية التربية (جامعة بنها، كلية التربية، الجزء الثانى، العدد ٨٢، أبريل ٢٠١٠).**

٢٠. سارى عوض الحسنات: **معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية فى الجامعات الفلسطينية ، رسالة ماجستير غير منشورة، (القاهرة، جامعة الدول العربية، ٢٠١١).**

٢١. بدرية بنت فهد الحربى: **معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية فى جامعة القصيم من وجهة نظر القيادات الإدارية والأكاديمية بالجامعة والحلول المقترحة لها، رسالة ماجستير غير منشورة (السعودية، جامعة أم القرى، كلية التربية ، ٢٠١٥).**

٢٢. يوسف محمد عبدالحميد: **الخدمة الاجتماعية رؤى معاصرة واتجاهات حديثة، (الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠١٨) ص ٢٦٥.**

23. ***Robert L.Barker*: The Social Work Dictionary DC (Washington N.A.S.W Press 4th Ed, 1999) PP125-126.**

٢٤. مدحت محمد أبو النصر: **الخدمة الاجتماعية فى مجال رعاية الأسرة والطفولة ، ط١ (المنصورة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، ٢٠١٨) ص ٢٦٧.**

٢٥. مدحت محمد أبو النصر: **الخدمة الاجتماعية فى المجال المدرسى ، ط١ (القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ٢٠١٧) ص ١٦٤.**

٢٦. أحمد محمد غنيم: **الإدارة الالكترونية وآفاق الحاضر وتطلعات المستقبل (المنصورة، مكتبة جامعة المنصورة، ٢٠٠٤) ص ٢٦٤.**

27. ***Sadow, Jeffrey*: The Internet as A delivery Plat Form for Audio Visual Teaching in European Political Science, Vol. L, No2, 2002) P34.**

٢٨. عبدالفتاح مراد: **الحكومة الالكترونية (الإسكندرية، شركة البهاء للبرمجيات والكمبيوتر والنشر الالكترونى، ٢٠٠٤) ص ٢٣.**

٢٩. رأفت رضوان: **الإدارة الالكترونية (القاهرة، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، ٢٠١٨) ص٣.**

٣٠. عارف الحاج عيد روس: **الحكومة الالكترونية الإطار الفكرى والمجال التطبيقى دراسة تجربة السودانية ، بحث فى مجلة دراسات حوض النيل (السودان، جامعة النيلين، العدد ١٥، ٢٠١٣) ص ص ١١٩-١٢٠.**

٣١. محمد عبدالقادر إبراهيم: **الإدارة الالكترونية (الإسكندرية ، مؤسسة شباب الجامعة، ٢٠٢٠) ص ص ٥٢: ٥٣.**

٣٢. محمد مدحت محمد : **الحكومة الالكترونية (القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ٢٠١٦) ص ٨٩.**

٣٣. كلثم محمد الكبيسى : **مرجع سبق ذكره، ص ٣٧.**

٣٤. حمد قيلان إلى فطيح: **دور الإدارة الالكترونية فى التطوير التنظيمى بالأجهزة الأمنية "دراسة مسحية" ، رسالة ماجستير غير منشورة (المملكة العربية السعودية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ٢٠٠٨) ص ص ٤٢-٤٣.**

٣٥. بدر بن محمد المالك: **الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الالكترونية فى المصارف السعودية، دراسة مسحية، رسالة ماجستير غير منشورة (المملكة العربية السعودية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، ٢٠٠٧) ص ٤٣.**

٣٦. سارى عوض الحسنات: **معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية فى الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة (القاهرة، جامعة الدول العربية، ٢٠١١) ص ٤٢.**

٣٧. حسين محمد الحسن: **الإدارة الالكترونية، المفاهيم، الخصائص ، المتطلبات (عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ٢٠١١) ص ١٩٣.**

٣٨. وفاء محمد البرادعى: **دور الجامعة فى مواجهة التطرف الفكرى، ط١ (الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، ٢٠٠٢) ص ٢٩٠.**

٣٩. فضيل دليو وآخرون: **المشاركة الديمقراطية فى تسيير الجامعة، ط١ (الجزائر ، جامعة متنورى، قسطينة، ٢٠٠٦) ص ٧٩.**

٤٠. عبدالله راشد العازمى (آخرون): **دور التنشئة الاجتماعية فى مواجهة التحديات العالمية المعاصرة من وجهة نظر معلمى المدارس الثانوية الحكومية فى دول الكويت، بحث فى مجلة العلوم التربوية (الكويت، كلية التربية الأساسية، العدد الأول، الجزء الثانى، يناير ٢٠١٨) ص١٥٧.**

٤١. عبدالله بن عبدالعزيز الموسى: **ملخص محاضرة بعنوان استخدام خدمات الاتصال الفعال فى العمل (المملكة العربية السعودية، جامعة محمد بن سعود ، ٢٠٠٠).**

٤٢. ماهر أبو المعاطى على : **الممارسة العامة فى الخدمة أسس نظرية . نماذج تطبيقية (القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٣) ص ٣٥٠.**