عنوان المداخلة: **متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في تسهيل الخدمات واتجهات العاملين نحوها .**

دراسة ميدانية على مستوى الرابطات الولائية للرياضات الجماعية والفردية.

أ.د.منصوري نبيل أستاذ التعليم العالي بمعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية-جامعة البويرة-

ط.د.سوفي عبد المالك طالب دكتوراه سنة أولى بمعهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية-جامعة البويرة-

ملخص المداخلة:

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة تسليط الضوء على الواقع المحلي الادارة الالكرونية في الجزائر وعن الواقع الملموس لها نظر لما خلفه وما ساهم به انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فى أن تصبح المنظمات أكثر اهتماماً بالعاملين بها والمتعاملين معها، ومن ثم فالإدارة الالكترونية تعد وسيلة لتحسين الأداء التنظيمي كي يصبح فعالاً، كما أنها تيسر الحصول على الخدمات وتتيح لأعداد كبيرة من العملاء الحصول على المعلومات مما يجعل المنظمة أكثر فعالية. ودقة وهذا ماسيتم تناوله في هذه الدراسة تحت عنوان مفاده متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في تسهيل الخدمات واتجهات العاملين نحوها . دراسة ميدانية على مستوى الرابطة الوطينة لكرة القدم، انطلاقا من التساؤل العام معرفة متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في تسهيل الخدمات واتجهات العاملين نحوها في الحقل الرياضي؟

وفي الشق الميداني للدراسة تم تطبيق مقياس عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، 2004 على عينة من 140 موظف وإداري العاملين بمحتلف الرابطات الولائية للرياضات الجماعية والفردية وتوصلت النتائج الى:

1- وجود اختلافات حول ترتيب متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين فى المستويات الإدارية المختلفة بالجامعة حيث تمثلت أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين بمستوى الإدارة العليا فى :أ – التزام الإدارة العليا. ب – التخطيط الاستراتيجي. ج – التركيز على المتطلبات الفنية. د – وضع استراتيجية متكاملة للتمويل.

الكلمات المفتاحية: الادارة الالكترونية، الخدمات الادارية-كرة القدم.

مقدمة وأهمية الموضوع: من المعلوم ان البدايات الأولى لظهور إدارة المعرفة برزت مع منتصف التسعينيات وتتضمن أساسا مفهوم واسع وعريض ومزيج من النظريات والممارسات في المجالات التنظيمية وعلم الإدارة ونظم إدارة المعلومات مع دمج احتياجات ومتطلبات العصر للرفع من الأداء والكفاءة في الأعمال والموارد البشرية وخلق الميزة والتنافس.لهذا يكمن جوهرها في عملية المتابعة المستمرة للتطورات التقنية والتقييم للعمل وإمكانية تطويعها "التقنية "وتوظيفها في إنجاز الاعمال لتوفير الوقت والجهد والمال وضمان إستراتيجية تقود نتائجها لإدراك آخر التطورات التقنية لتنفيذها او تطبيقها ببسطة ويسر .

وشهد العالم فى السنوات القليلة الماضية تطورا هائلا فى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستويات عدة، وكان لذلك أثرا كبيرا على الإنسان وعلى أسلوبه ومنهجه فى الإدارة، ومن ثم أصبح من الضروري التعرض لدراسة العناصر الإدارية والنفسية المؤثرة والمتأثرة بتلك التكنولوجيا. (Stebbings et al, 1995) فلقد بدأت الكثير من المنظمات فى تبنى مفهوم الإدارة الإلكترونية في جميع أنحاء العالم سواء فى البلدان المتقدمة أو النامية، وذلك من خلال عرض معلوماتها في على شبكات الانترنت كما أصبحت كثيراً من المعاملات الداخلية تتم عبر شبكة الانترانت، ومن ثم أتاحت هذه الشبكات للمنظمة وعملائها فرصاً للتواصل بعيداً عن الإجراءات البيروقراطية المعقدة Pliskn et al, 1993(الفريح ، 2003).

وفي هذا الصدد قد افد احد تقارير الأمم المتحدة عن تطوير مجتمع المعرفة بان القدرة في تحقيق المنافع من ثورات المعلوماتية والمعرفة وإبداعات تقنية الاتصالات والمعلومات يكمن في المقدرة على إتباع سياسات واستراتيجيات لخلق بيئات تمكينية لبلوغ مستوى من التقدم الحضاري والاجتماعي وتلك القدرة تكمن في توفير المعلومات ونشر البيانات والمعلومات من خلال تقنيات المعلوماتية وتطبيق مبادرات الادارة الإلكترونية وهذا يعد خطوة أولى لبلوغ مجتمع المعرفة.(Ruth, 2004)

وعموما يمكن الجزم بان إدخال تقنيات المعلومات والاتصالات هو ثورة حقيقية في الإدارة لما يحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفعاليته وأدائه . وبالتالي فان الإدارة الإلكترونية تعني الانتقال من العمل التقليدي إلى تطبيقات معلوماتية بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن، وبمعنى أدق أن الإدارة الإلكترونية: هي منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الإلكتروني، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف. وهذا بطبيعة الحال يترتب عنه فوائد كالسرعة في إنجاز العمل والمساعدة في

اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار. مع خفض تكاليف العمل الإداري ورفع أداء الإنجاز .وتجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني. ومعالجة البيروقراطية والرشوة أي أحداث إصلاحات في الهيكل الإداري بالمجتمع وتطوير آلية العمل ومواكبة التطورات.إضافة لتجاوز مشاكل العمل اليومية مع وجود بنية تحتية معلوماتية آمنة و قوية ومتوافقة في ما بينها كما سبق وأوضحنا (Yogesh, 2004).

اشكالية الدراسة:

تعد الإدارة الالكترونية الانتقال من إنجاز المعاملات و تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الالكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت المال و الجهد.** و بمعنى آخر" فالإدارة الالكترونية "هي إنجاز المعاملات الإدارية و تقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت أو الانترانت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت و الجهد و الطاقات. فالإدارة الالكترونية تقوم على مفهوم جديد و متطور يتعدى المفهوم الحديث" اّتصل و لا تنتقل "و ينقله خطوة إلى الأمام بحيث يصبح "ادخل على الخط و لا تدخل في الخط وكتعريف امثل و أشمل للإدارة الالكترونية هي" استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقا للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة(الياور،2003).

وتنشأ الإدارة الإلكترونية من خلال عدة مراحل (الصالح، 2001) تبدأ بتوفير المعلومات على موقع إلكتروني، ثم تيسير الاتصالات المتبادلة بين الجهات، ثم الاتصال المباشر بالعملاء، ثم تطبيق النظم المتكاملة للخدمة والتبادل. إن دراسة مراحل وأبعاد مختلفة للإدارة الإلكترونية وتحليل مفهومها يساعد على إدراك أفضل للظاهرة ووسائل استثمار فرص تكنولوجيا المعلومات من أجل تطوير دور المنظمة. وقبل التوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية يجب بحث العديد من القضايا والتحديات التي تفرضها طبيعة تحليل بيئة العمل والنشاط ومن أهمها: كيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية في بيئة معينة والأساس القانوني لتطورها. والعلاقة بين الإدارة الإلكترونية والعلاقات الإنسانية. وأثر الإدارة الإلكترونية علي البطالة. وكذلك يجب دراسة التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية. وقد غدت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات وسيلة حياة، و ليست مجرد أدوات رفاهية مقتصرة على مجال معين أو نخبة اجتماعية .و في ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد بشكل أساس على التقنيات الحديثة لاستغلال المعرفة في رفع مستوى الرفاه الاجتماعي و استغلال الموارد المختلفة خير استغلال، أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات وسيلة بقاء و أداة لا يمكن الاستغناء عنها في ظل عالم مفتوح يعتمد على القدرة

التنافسية كمعيار للتقدم و الازدهار .و في هذا الإطار يبرز النظام التعليمي كأهم محرك لإحداث تغيير جذري و ثورة حقيقية في نمط الحياة و التفكير، فالأجيال الصاعدة دائما هي الأقدر على تحقيق نقلة نوعية إن توفرت لها سبل ووسائل التغيير(بن يونس،2003)

ويسهم انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فى أن تصبح المنظمات أكثر اهتماماً بالعاملين بها والمتعاملين معها، ومن ثم فالإدارة الالكترونية تعد وسيلة لتحسين الأداء التنظيمي كي يصبح فعالاً، كما أنها تيسر الحصول على الخدمات وتتيح لأعداد كبيرة من العملاء الحصول على المعلومات مما يجعل المنظمة أكثر فعالية. لذلك فإن مشكلة الدراسة تكمن في معرفة متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في تسهيل الخدمات واتجهات العاملين نحوها في الحقل الرياضي؟

الفرضية العامة:

تتوجه مختلف الادارات الى تطبيق الادراة الالكترونية من اجل تسهيل الخدمات فيما بينها.

اهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في الادارات وذلك من خلال:

-التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في الرابطة.

-التعرف على مجالات توظيف الإدارة الالكترونية في الرابطة الوطنية لكرة القدم.

-التعرف على المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية داخل المؤسسات الرياضية.

تحديد المفاهيم والمصطلحات:

الإدارة الإلكترونية:" منظومة تقنية شاملة تختلف أنشطتها عن أنشطة الإدارة التقليدية، كونها تمثل منعطفا كبيرا وشاملا لجميع المجالات الإنسانية والاجتماعية والاقتصادية والإنتاجية والتطويرية من أجل تقديم أفضل الخدمات قياسا لما تقدمه الإدارة التقليدية".(Dale, ، 2001ص65)

متطلبات توفير الإدارة :وهو كل ما هو ضروري ومطلوب من الأشياء المادية والمعنوية بحيث يتحقق بعد توفيره في العملية الإدارية إمكانية تنفيذ الأعمال بأساليب تكنولوجية حديثة آمنه تساعد على نجاح برامج الإدارة الالكترونية.

الخلفية النظرية والدراسات السابقة:

مفهوم الإدارة الإلكترونية : هناك إسهامات كثيرة لتعريف الإدارة الإلكترونية تركز على عدة محاور منها: عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة، بالإضافة إلى إمكانية تنفيذ كافة المعاملات اليكترونياً، هذا إلى جانب الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحويلها لتكون الوسيط الأساسي فى العمل.(Aurigi,2000 ; Shiffer,1999 ; Jeffery,1999)

ومن ثم يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها : القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي. ومن هذا التعريف تتضح العناصر الجوهرية التالية :

- القيام بمجموعة من الجهود التخطيطية والتنظيمية والرقابية.
- الاعتماد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات عند القيام بالعمليات الإدارية.
- مزج مجموعة الموارد البشرية والمعلوماتية والتكنولوجية والآلية المزيج المناسب لتقديم الخدمة الإلكترونية.
- تقديم المنتجات (السلع والخدمات والأفكار) للعملاء بالجودة المطلوبة.
- العمل على تحقيق الكفاءة والفعالية.

التطور التاريخي للإدارة الالكترونية:

يرى(السالمي2005م/ ص234-235) أن بدايات الإدارة الإلكترونية بدأت منذ 1960 م عندما ابتكرت شركة (IBM) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية , وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظرا لإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات, وأن أو لبرهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر عام 1964 م عندما أنتجت هذه الشركة جهازا طًرحته في الأسواق أطلق عليه اسم الشريط الممغنط / جهاز الطابعة المختار, حيث كانت هذه الطابعة MT/ST عند كتابة أي رسالة يتم خزن الكلمات على الشريط الممغنط، حيث بالإمكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط على الطابعة بعد أن نطبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه ,وهذه العملية وفرت جهدا كبيرا وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم وتوالى ظهور العديد من التقنيات في المجال الإداري ؛لتطبيقها في المؤسسات على اختلافها وصولا إلى الأهداف المنشودة بأقل التكاليف وجودة عالية في الأداء .

ويشير(نجم 2004 م /ص 128. 130) إلى انه من خلال دراسة الفكر الإداري والمدارس الإدارية يتضح إن الإدارة الإلكترونية هي :

- امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها، فقد حدد المختصين في الإدارة مسارا تاريخيا متصاعدا لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمان ابتداء بالمدارس الكلاسيكية ثم مدرسة العلاقات الإنسانية، وبعدها توالى
- ظهور العديد من المدارس الإدارية ، وفي منتصف التسعينات توجت مسيرة التطور التاريخي بصعود ا لإدارة الإلكترونية.
- الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة ، فالتطور التكنولوجي اتجه منذ البدء إلى إحلال الآلة محل العامل، ثم تطور حتى وصل إلى الإنترنت وشبكات الأعمال

كما يؤكد(ياسين 2005م /ص49) أن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى العقود الخمسة الأخيرة من القرن الماضي ,وبدايات ظهور الإدارة الإلكترونية تتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ نهاية عقد الخمسينات والستينيات ،حيث وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب سيعنى الإسراع في انجاز الأعمال واختصار للجهد والوقت والموارد (ويذكر العلاق 2005م /ص 10.9) أن للإدارة الإلكترونية مفهوم مبتكرا أملته المراحل المتقدمة من ثورة تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة وأسهمت في تكوينه وانتشاره , وأخذت الشركات والمؤسسات على اختلافها تتسارع للانتقال إلى عالم الإدارة الالكترونية.

استخدم مصطلح المكتب اللاورقي (paperless office) لأول مرة عام 1973 في الولايات المتحدة إشارة إلى فكرة مفادها التحول إلى العمل الرقمي (digital) وفي عام 1974 أخذت مؤسسة (زير وكس) تروّج لهذا المفهوم الطموح باعتباره يمثل مكتب المستقبل ، و كانت بداية الانطلاق لشركة مايكروسوفت في هذا الميدان في عام 1996من خلال استخدام الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسستها مما أدى إلى تقليص الحاجة لاستخدام الورق بقدر كبير جدا وفي نهاية التسعينات استخدم مصطلح الإدارة الإلكترونية مع انتشار شبكة الانترنت العالمية وأعتمد كوسيلة من وسائلها في توفير الخدمات عن بعد.

خامسا : التحول للإدارة الإلكترونية :إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درباً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها

من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية .ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت .ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية:

1. الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
2. القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
3. ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
4. صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
5. ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.

أهداف وفوائد وسمات الإدارة الإلكترونية: 1 :. أهداف الإدارة الإلكترونية:

- سهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية.
- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.
- تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات.
- السرعة في اتخاذ القرارات المناسبة المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة.
- توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا .
- السهولة في متابعة وإدارة كافة الموارد .
- إدارة الملفات بدلا من حفظها . (السالمي والسليطى 2008 م/ ص39)0
- إيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمتواصل.

(العواملة 2003 م/ص 265).

2. فوائد لإدارة الالكترونية:

- إتاحة المعلومات الكاملة عن كل ما يخص المؤسسة والعاملين بها.
- الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة ورفع مستوى الكفاءة فيها .
- مساعدة الإدارة العليا في إدارة أعمال المؤسسة وإدارة مواردها سواء البشرية أو مالية أو الإدارية أو المعلوماتية .
- إدارة أعمال المؤسسة التي تشمل التخطيط والتنفيذ والتقييم والمتابعة وإدارة العملاء

3. سمات الإدارة الالكترونية :.

- إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام ألأرشيف الالكتروني لمرونته العالية في الأداء والقدرة على تصحيح الأخطاء بسرعة عالية وتجهيز البيانات لأكثر من جهة في الوقت والمكان المحدد.
- سهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية واحدة.
- السرعة في اتخاذ القرارات المناسبة المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة .
- إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها تقنياً.
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد و تسهيل تقسيم العمل والتخصص.
- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث. (Allan 2000 م ص 11)

الدراسات السابقة:

أجرى عبيان (2000)دراسة هدفت إلى الكشف عن ابرز عوائق تطبيق النظام الالكتروني الذي يواجه المدراء في نظم المعلومات الالكتروني ة .أجريت هذه الدراسة عل ى (2200) من القيادات الرجالية والنسائية في مدينة الرياض حيث تم توزيع (500) استبانه رجع منها (420) استبانه هم عينة الدراسة المعنونة) معوقات ا لنظم الالكتروني ف ي الداخلي ة من وجهة نظر القاد ةأظهرت دراسة علمية معمقة أن ابرز عوائق تطبيق النظام الالكتروني كثافة ا لعمل الورق ي وعدم توافقها مع التطور السريع للبرامج وعدم توفر البنية التحتية كذلك تدني جاهزية شبك ة الاتصال السريع، وكثرة العاملين في القسم الواحد وضعف التدريب والتأهيل.

أجرى العتيبي (2005) دراسة هدفت إلى الكشف عن أهمي ة دراسات الجدوى الالكتروني وتحفيز العاملين وتدريبهم على استخدام وسائل التقنية الحديث ة .استخدمت الدراسة أسلوب الاستبيانات لإجرائه ا .أجريت هذه الدراسة على عدد من المؤسسات الحكومية التي تطبق النظام الالكتروني .أظهرت الدراسة أن عدم تجهيز مراكز المعلوما ت بالحاسوب بما يلزم من طابعات وسماعات وورق طباعة ، كثرة الأعطال في أجهزة الحاسوب والإنترنت، قلة عدد أجهزة الحاسوب والإنترنت في ال مؤسسات، صعوبة، عدم ربط ال مؤسسة مع شبكة الإنترنت، عدم وجود إنترنت في البيت، بطء الإنترنت في فتح صفحات البرنامج، قلة الوقت المخصص للاستفادة من خدمات الإنترنت، ضياع وقت كبير في التنقل بين الواقع و الصفحات على الإنترنت، عدم وجود وقت لتصفح مواقع الإنترنت التي لها علاقة بالعم ل .ولكن في حال تجهيز المؤسسات بالالكترونيات المناسبة فأن تطبيق النظام الالكترون ي يعد من انواع التعليم الذ ي يساهم بشكل كبير في تسريع التأهيل البشري لتطبيق الحكومة الالكترونية.

أجرى كلاي (clay, 2000)

دراسة هدفت إلى التعرف على الكفايات التكنولوجية والتدريبية لدى الموظف في مؤسسات الدولة ومدى ملائمة هذه الكافيات في إكسابه لصفات تميزه عن غيره من العاملين لتحسين نوعية الانتاج .واستخدم الباحث استبانه مكونة من (33)كفاية تكنولوجية تدريبية مبنية وفقا للمقاييس المطورة من قبل الجمعية الدوليةلاستخدام التكنولوجيا ،وتكونت عينة الدراسة من (146) موظف في مؤسسات بالولايات المتحدة الأمريكية بالإضافة إلى (76) مدير ورئيس قطاع بمراكز نظم المعلومات .ودلت نتائج الدراسة أن الموظفين لديهم كفايات تكنولوجية المعلومات أقل من توقعات المدراء بمراكز المعلومات .في حين تدن ت استجابات

المدراء عن المقاييس الدولية .وقد أوصى الباحث بضرورة توظيف تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات المعلوماتية ، وفهم عملية الاتصال المعلوماتي وتقدير أهمية تكنولوجيا المعلومات فيإعداد وتطوير وتنفيذ وتقويم استراتيجيات العمل.

الاجراءات الميدانية للدراسة:

منهج الدراسة:

ستتبع هذه الدراسة منهج البحث الوصفي التحليلي للكشف عن متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في الرابطة الوطنية لكرة القدم .

مجتمع الدراسة : هم موظفي واداريي الرالطة الوطنية لكرة القدم.

عينة الدراسة: تتكون عينة الدراسة من 140 موظف وادراي

اداة الدراسة: تم استخدام مقياس عبد الحميد عبد الفتاح المغربي،2004

وصف المقياس:المقياس المستخدم لتحديد متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية واتجاهات العاملين نحوها. بناء على مراجعة الدراسات الخاصة بالإدارة الالكترونية ونظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بالمنظمة في البيئيتين العربية والأجنبية، بالإضافة إلى دراسة العديد من المراجع التي تناولت موضوع البحث خاصة دراسات Comptroller and Auditor General,2002) ؛ يوسف ، 1994) فقد قام الباحث بتحديد الأبعاد الجوهرية التي تمثل المتطلبات المتعلقة بنجاح تطبيق الإدارة الالكترونية والتي تمثلت بدورها في عشرة متطلبات : طلب من المبحوثين ترتيبها بحسب أهميتها حتى يتمكن من الوقوف على بيان الأهمية النسبية لتلك المتطلبات من ناحية ويمكن التعرف أيضاً على مدى الاتفاق بين آراء العاملين في مختلف الأجهزة حول تلك المتطلبات. كما قام الباحث

بتحديد سبعة عشر متغيراً تقيس اتجاهات الأفراد نحو الإدارة الالكترونية اللازمة لتقديم الخدمة. أمكن ادراجها فى ثلاثة عوامل جوهرية على النحو التالى :

الاتجاهات المبنية على أساس دعم المعلومات واتخاذ القرارات، وتقيسها العبارات : 7 ، 4، 11، 10 ، 13.

الاتجاهات المبينة على أساس الإنجاز وتحقيق الإنتاجية المطلوبة، وتقيسها العبارات: 2 ،5 ، 8 ، 11 ، 14.

الاتجاهات المبينة على أساس تنمية الوظائف وإثرائها، وتقيسها العبارات: 3 ، 6 ، 9، 12 ، 15،16 ، 17.

وبذلك شملت قائمة الاستقصاء جزأين رئيسيين يتعلق الأول بالمتطلبات وفيه طلب من المبحوثين ترتيبها ، والجزء الثاني يشتمل على العبارات التي تقيس الاتجاهات نحو الإدارة الالكترونية وقد استخدم الباحث مقياس ليكرت من خمس نقاط ، 5 درجات (موافق جداً) 4 درجات (موافق) ، 3 درجات (غير متأكد) ، درجتان غير موافق ، درجة واحدة (غير موافق تماماً. وذلك لبيان درجة موافقة المبحوثين حول بعض المتغيرات .

الوسائل الاحصائية: استعنا بالوسائل الاحصائية التالية:

-المتوسط الحسابي

-الانحراف المعياري

-النسبة المئوية

عرض وتحليل النتائج:

أولا – تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية :

لاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار كروسكال واليز، وذلك للتعرف على مدى وجود فروق بين أراء عينة الدراسة حول متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية، حيث يعرض الجدول لنتائج التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة حسب المستويات الإدارية (عليا.وسطي . تنفيذية) حول متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية.

المتطلبات	ادارة عليا		إدارة وسطي		ادراة تنفيذية	
	متوسط حسابي	انحراف معياري	متوسط حسابي	انحراف معياري	متوسط حسابي	انحراف معياري
التزام الإدارة العليا بدعم وتأييد مشروع الإدارة الالكترونية بالرابطة.	1.00	00.	3.67	1.15	3.17	88.
· التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو الإدارة الالكترونية.	2.81	43.	2.79	82.	8.49	75.
· وضع الخطط المتكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الادارات بالرابطة	5.74	58.	6.78	1.54	7.09	1.46
· وجود وحدة إدارية على مستوى تنظيمي عالى مسئولة عن تقوية وتعزيز استخدامات الانترنت والشبكات داخل االرابطة.	7.71	1.35	1.62	1.01	6.38	72.
· التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها بالدقة والسرعة.	7.13	2.37	6.06	1.88	7.28	1.90
· الاهتمام بالموارد البشرية المسئولة عن تقديم خدمات الادارة الالكترونية وتنمية مهارات العاملين فيها.	8.65	55.	7.91	1.91	6.23	2.09
· الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الاداء.	8.58	1.52	8.46	93.	3.81	71.

ويتضح من الجدول أنه لا يوجد اتفاق بين أراء عينة الدراسة حول متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية، فعلى سبيل المثال جاء العنصر(التزام الادارة العليا بدعم وتأييد المشروع المتكامل للإدارة الالكترونية بالرابطة فى المرتبة الأولى

من وجهة نظر الادارة العليا، وجاء العنصر (وجود وحدة إدارية على مستوى تنظيمي عال مسئولة عن تقوية وتعزيز استخدامات الإنترنت والشبكات داخل الرابطة) فى المرتبة الأولى من وجهة نظر الإدارة الوسطي ، أما الإدارة التنفيذية فكان لها رأى آخر يتمثل فى ضرورة (التركيز على المتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية).

وهكذا يتضح أن أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالرابطة من وجهة نظر الاداريين تتمثل فيما يلي :

· التزام الإدارة المركزية بدعم وتأييد مشروع الإدارة الإلكترونية بالرابطة.

· التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو الإدارة الالكترونية.

· التركيز على المتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية.

· وضع استراتيجية متكاملة لتمويل عمليات التحول نحو الالكترونية .

· وضع الخطط المتكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الإدارات بالرابطة

أما الإدارة الوسطي فيرى المسئولين فيها أن أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية تتمثل فيما يلي :

· وجود وحدة إدارية على مستوى تنظيمي عالى مسئولة عن تقوية وتعزيز استخدامات الانترنت والشبكات داخل الرابطة.

· التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو الإدارة الالكترونية.

· التركيز على المتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية.

· التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها بالدقة والسرعة.

وفيما يخص الإدارة التنفيذية فيرى العاملين بها أن أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية تتمثل فيما يلى :

· التركيز على المتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية.

· وضع استراتيجية متكاملة لتمويل عمليات التحول نحو الالكترونية فى تقديم خدمات الرابطة الوطنية.

· التزام الإدارة العليا بدعم وتأييد مشروع الإدارة الالكترونية بالرابطة

· الدراسة المتكاملة للإ جراءات ومعدلات الأداء.

· الاهتمام بالموارد البشرية المسئولة عن تقديم خدمات الإدارة الالكترونية وتنمية مهارات العاملين فيها.

ويتضح مما سبق أن آراء العاملين بالمستويات الإدارية المختلفة بالميناء حول متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية قد ركزت على المتطلبات الفنية والمالية وتأييد الإدارة العليا، ويتفق ذلك مع نتائج العديد من الدراسات السابقة (Clegg et.al,1997 ; Long,1987). ولم تأخذ العوامل الإدارية والموارد البشرية وتنمية العلاقات الإنسانية المكانة المناسبة لها، مع أنها المحرك الرئيسي للتطبيق الناجح للإدارة الإلكترونية.

كما يبدو واضحا تركيز الإدارة العليا على المتطلبات المتعلقة بالمكانة والسلطة والنفوذ المرتبط بمكانتها وتأييدها، هذا إلى جانب رؤيتها الإستراتيجية ثم بحث العوامل الفنية والمتطلبات المالية. أما الإدارة الوسطي فكان تركيزها

بالدرجات الأولى على وجود الوحدة الإدارية التي تأخذ المركز التنظيمي الذي يكفل لها تقوية وتعزيز استخدامات تكنولوجيا الإدارة وتطبيق الإلكترونية لتيسير أداء الأعمال والأنشطة، وبالنسبة للإدارة التنفيذية فكان جل اهتمامها بالعوامل الفنية والمالية اللذان يكفلان لها الالتزام التشغيلي الناجح للأعمال، هذا بالإضافة إلى دعم الإدارة العليا وبيان إجراءات عمليات التنفيذ.

ثانيا: نتائج التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة حول اتجاهات العاملين نحو تطبيق الإدارة الالكترونية لتقديم الخدمة

المتطلبات	ادارة عليا		إدارة وسطي		ادراة تنفيذية	
	متوسط حسابي	انحراف معياري	متوسط حسابي	انحراف معياري	متوسط حسابي	انحراف معياري
· الإنجاز وتحقيق الانتاجية المطلوبة.	4.16	0.73	4.34	0.70	3.83	0.68
· دعم المعلومات واتخاذ القرارات.	4.27	0.84	3.63	0.69	3.80	0.83
· تنمية الوظائف وإثرائها وزيادة مهارات العاملين.	3.61	0.50	4.25	0.64	4.37	0.65

ويتضح من الجدول أنه على الرغم من أن اتجاهات العاملين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية فى جميع المستويات الإدارية تتسم بالإيجابية، إلا أنه لا يوجد اتفاق بين أراء عينة الدراسة حول عناصر ومتغيرات تلك الاتجاهات، فعلى سبيل المثال جاءت العناصر المكونة للاتجاه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية والمبنية على أساس دعم المعلومات واتخاذ القرارات فى المرتبة الأولى من وجهة نظر الإدارة العليا فى المرتبة الأولى بمتوسط (4.27) وانحراف معيارى (.84)، أما بالنسبة للإدارة الوسطي فكان لعناصر الاتجاه المبينة على أساس الإنجاز وتحقيق الإنتاجية المطلوبة السبق حيث كان المتوسط (4.34) وانحراف معيارى (. 70) وفيما يتعلق بالإدارة التنفيذية فكان لعناصر الاتجاه المبينة على أساس تنمية الوظائف وإثرائها المرتبة الأولى بمتوسط (4.37) وانحراف معيارى (. 65) ، وانخفاض الانحراف المعياري يدل على انخفاض التباين بين أراء كل فئة من فئات المستويات الإدارية حول تلك الاتجاهات).

ويرى الباحثين أن تلك العناصر معبرة بالفعل عن آراء العاملين فى المستويات الثلاثة فالعاملين فى مستوى الإدارة العليا يدفعهم لتقبل الإدارة الإلكترونية وتطبيقها العوامل المتعلقة بالمعلومات واتخاذ القرارات بما يفيدهم فى وضع استراتيجياتهم وخططهم المستقبلية لتنمية العمل والنشاط بالميناء، أما العاملين فى مستوى الإدارة الوسطي والذين يشغلهم تحقيق الإنتاج وتقديم الخدمة الجيدة للعملاء يدفعهم لتقبل الإدارة الإلكترونية وتطبيقها بالميناء تلك العوامل المرتبطة بالإنجاز وتحقيق الإنتاجية المطلوبة ، وفيما يتعلق بالعاملين فى مستوى الإدارة التنفيذية فان اتجاهاتهم

نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أنها قد بنيت على أساس ما يحتاجون إليه ويرغبونه ألا وهو تنمية وظائفهم وإثرائها ورغبتهم فى تنمية مهاراتهم وقدراتهم.

نتائج وتوصيات البحث : أظهرت الدراسة التحليلية لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها ، النتائج التالية :

1- وجود اختلافات حول ترتيب متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين فى المستويات الإدارية المختلفة بالجامعة حيث تمثلت أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين بمستوى الإدارة العليا فى :أ – التزام الإدارة العليا. ب – التخطيط الاستراتيجي. ج – التركيز على المتطلبات الفنية. د – وضع استراتيجية متكاملة للتمويل.

هذا في حين كان رأي الإدارة الوسطى في ترتيب أهم المتطلبات على النحو التالي: أ – وجود وحدة إدارية. ب – وضع استراتيجية تمويل. ج –التخطيط الاستراتيجي للعملية. د – التزام الإدارة العليا.

بينما كان ترتيب أهم متطلبات الإدارية الالكترونية وجهة نظر الإدارة التنفيذية على النحو التالي:أ – التركيز على المتطلبات الفنية. ب – وضع استراتيجية متكاملة للتمويل. ج – التزام الإدارة العليا. د – الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.

هذا واهتم العاملين بشركة دمياط لتداول الحاويات والبضائع بالمتطلبات الفنية والإجراءات وهكذا اشتركت جميع الأجهزة في وضع الأولوية للمتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية. في حين كان الاهتمام بالموارد البشرية المسئولة عن تقديم خدمات الإدارة الالكترونية وتنمية مهارات العاملين فيها بجانب تدعيم العلاقات الإنسانية المدعمة لنجاح الإدارة الالكترونية في المراتب الأخيرة من وجهة نظر العاملين بالأجهزة المختلفة بالرابطة.

3- إن التوقعات الإيجابية للعاملين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية تزيد من مستوى ميولهم مما يؤثر إيجابياً فى كفاءة عمليات التطبيق والممارسة بعد ذلك.

4- وجود اتجاهات إيجابية لدى العاملين بمختلف الأجهزة العاملة با لرابطة نحو الاعتماد على أساليب وتقنيات الإدارة الإلكترونية.

5- وجود اتجاهات إيجابية لدى العاملين فى كل المستويات الإدارية (العليا – الوسطى – التنفيذية) نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم خدمات الرابطة.

وفى ضوء ما سبق يوصى الباحث بالأتى :

1- توعية المسئولين بالرابطة الوطنبة على أهمية الاعتماد على الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة من خلال توفير متطلبات تطبيقها بشكل متكامل ، وليس تركيزاً على النواحى الفنية والمالية ، ومن ثم يحتاج برنامج التوعية إلى ضرورة التركيز على :

– أهمية الموارد البشرية فى التطبيق الناجح للإدارة الإلكترونية.

– الاهتمام بالعلاقات الإنسانية فيما بين مختلف المستويات الإدارية وكذلك بداخل جميع الأجهزة العاملة با لرابطة الوطنبة

– الاهتمام بالتوجه الاستراتيجيى لتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال رؤية واضحة وغايات محددة على المدى البعيد.

– توفير الاعتمادات المالية اللازمة للاستعانة بالأساليب والوسائل التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

– العناية بالنواحى الفنية التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

– العناية بالمجالات الإدارية والتى تشتمل على الخطط والسياسات والإجراءات والعلاقات التنظيمية.

المراجع:

1-طلال ابو غزالة -. تقنية المعلومات في عصر الانترنت -.إصدارات المجمع_ العربي للمحاسبين -. بيروت 2002

2-هوتكا دان - اوراكل من الصفر ترجمة مركز التعريب والترجمة الدار_ العربية للعلوم2003 -.

3-عبدالفتاح البيومي الحكومة الالكترونية العربية ،دار الفكر، الاسكندرية_ 2006 .

4-عماد الصباغ -. تحليل وتصميم نظم المعلومات -.مكتبة جرير_ 2006 -.

5-احمد بري -. تطبيقات الادارة الالكترونية في العمليات المنظومة -.دار_ المعارف: الاسكندرية ،2005

6-عادل حرحوش المفرجي -. مرتكزات فكرية ومتطلبات اساسية للادارة_ الالكترونية -. المنظمة العربية للتنمية الادارية : القاهرة ،2006

7-بشير عباس -.تكنولوجيا المعلومات والاتصالات -.بيروت ،_ 2007

ثانياً : المراجع الأجنبية :

-Anthes Gary H, (1993) "Feds to downsize with IT", computer world،
Vol. 27, No3. Sep,

-Aurigi , Alessandro , (2000) "Digital city or urban simulate or Indigital cities : technologies , Experiences and Future pers pectives. Eds Toru Ishida and chath erinces Isbister , Berlin, Spring ,

-Capeles, Roman & Adelaida, M., (1997) "The impact of new library Information Technology on knowledge skills, and attitudes of university professors at the Rio Piedras campus of the university of Puerto Rico (Faculty), Dissertation Abstracts International, Vol. 58,No.12A, .

-Carney, Steven & Richard, M. (1994) " The use of Information Technology in athletic administration at selected Ncaa division institutions" , Dissertation Abstracts International, Vol. 55,No3A, .

-Caroline Broder, (1999) " Electronic government. A step closer to reality, Business Times Kuala Lumpur Feb

-Classman Cynthia A.& Wells, James R.JR, (1996) " government electronic payments: Awake up call for banks" , Journal of retail Banking Services, Vol.18 No.4. Winter , pp.176-1