دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري

دراسة ميدانية بجامعة الأندلس – اليمن

The role of electronic management in activating administrative communication

Field study at Al-Andalus University - Yemen

د. إبراهيم إسماعيل الناشري

اليمن

المستخلص:

وعلى الرغم من اهتمام العديد من الجامعات بتطوير عملها الإلكتروني ، إلا أن بعض الجامعات الأخرى لم تولي هذا الموضوع الاهتمام الكافي ، بما في ذلك الجامعات اليمنية وتعتبر جامعة الأندلس – اليمن إحداها حيث لوحظ خلال زيارات استكشافية أن بعض الوحدات الإدارية المعنية بتطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة تعاني من بعض نقاط الضعف في بعض جوانب تفعيل الاتصال الإداري بالجامعة . ؛ وقد يكون هذا بسبب مستوى توافر عناصر الإدارة الإلكترونية الخاصة بهم، هدف البحث إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية بجامعة الأندلس – اليمن في تفعيل الاتصال الإداري ، شمل مجتمع الدراسة جميع مستخدمي نظم المعلومات في جامعة الأندلس – اليمن والبالغ عددهم (53) موظف.

ولغرض البحث تم تصميم استبانة وتم توزيعها على عينة عشوائية وباستخدام البرنامج الإحصائي spss تم قياس مستوى الإدارة الإلكترونية والاتصال الإداري، ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي، وتوصل البحث إلى النتائج التالية:

- مستوى توافر عناصر الإدارة الإلكترونية كان كبير ، حيث كان البعدين الأجهزة والمعدات وقواعد البيانات مرتفعين ويليهما البعدين الموارد البشرية(صُنّاع المعرفة) والبرمجيات ، وكان عنصر شبكات الاتصال في المرتبة الأخيرة .
- مستوى الاتصال الإداري كان كبيراً ، بجامعة الأندلس – اليمن .
- وجود دور للإدارة الإلكترونية على الاتصال الإداري بجامعة الأندلس – اليمن .

▪الكلمات المفتاحية : الإدارة الإلكترونية ، الاتصال الإداري .

Astract:

Despite the interest of many universities in developing their electronic work, some other universities have not paid sufficient attention to this topic, including Yemeni universities, and the University of Andalusia - Yemen is one of them, as it was noted during exploratory visits that some administrative units concerned with the application of electronic management at the university suffer from Some weaknesses in some aspects of activating administrative communication at the university. ; This may be due to the level of availability of their electronic management elements. The aim of the research is to identify the role of electronic management at the University of Andalusia - Yemen in activating the administrative communication. The study community included all the users of information systems at the University of Andalusia - Yemen, whose number is (53) employees.

For the purpose of the research, a questionnaire was designed and distributed to a random sample, and by using the statistical program spss, the level of electronic management and administrative communication was measured, and to achieve the research objectives, the descriptive and analytical approach was used, and the research reached the following results:

The level of availability of electronic management elements was large, where the two dimensions were devices, equipment and databases were high, followed by the two dimensions: human resources (knowledge makers) and software, and the communication networks component was in the last rank.

- The level of administrative communication was great, at the University of Andalusia - Yemen.
- The existence of a role for electronic management on administrative communication at the University of Andalusia - Yemen.

Keywords: Electronic Management, Management Communication.

- مقدمة:

نتيجة للتغيرات والتطورات السريعة والانفجار المعرفي والتكنولوجي واجهت الجامعات اليوم الكثير من التعقيدات في أعمالها نتيجة لتبنيها الأساليب التقليدية لذا كان لابد عليها مواكبة هذه التغيرات والتطورات التكنولوجية في البيئة الخارجية من خلال تغيير أساليب عملها ، فوجب عليها تبني أساليب وأنظمة حديثة ومفاهيم جديدة والتحول من الأنشطة العادية والتقليدية إلى الأنشطة الإلكترونية ،حتى تدخل حيز المنافسة وتحاول تطوير نفسها ، ومن بين هذه الأساليب والنظم الحديثة والمتطورة تبني ما يسمى بالإدارة الإلكترونية باعتبارها مدخلا حديثا يساعد على تطوير العمل الإداري وتقليل التكاليف واختصار الجهد والسرعة في تنفيذ الأعمال ، كما أنها تساعد على تحقيق أهداف الجامعة بصفة عامة والعاملين والمستفيدين بصفة خاصة ،ومن بين هذه الأهداف تسهيل عملية الاتصال الإداري والذي يعد وسيلة مهمة في صناعة القرارات الصائبة وضرورة ملحة للجامعات لتحقيق التعاون بين الكليات و الأقسام ، وبدورها تعمل على توصيل ونقل المعلومات والتعليمات والتوجيهات إلى العاملين والمستفيدين من خلال وجود شبكة اتصالات منظمة.

-مشكلة البحث :

تعد الإدارة الإلكترونية من أبرز النماذج الإدارية المرتبطة بثورة المعلومات والتكنولوجيا الحديثة والتي تواجه بعض الجامعات مشاكل في تطبيقها وبالأخص الجامعات اليمنية، ومن جهة أخرى يعد الاتصال الإداري العصب الرئيس والحيوي في عمل الجامعات وذلك أن كفاءة وفاعلية الجامعة والعملية الإدارية يتوقف على كفاءة وفعالية الإدارة الإلكترونية ، ومن هذا المنطلق نطرح الإشكالية الرئيسة التالية وهي:

ما دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري بجامعة الأندلس- اليمن؟

من هذه الإشكالية نطرح الأسئلة الفرعية التالية وهي:

-ما دور عنصر الموارد البشرية (صُنّاع المعرفة)على الاتصال الإداري ؟

-ما دور عنصر استخدام الأجهزة والمعدات على الاتصال الإداري؟

-ما دور عنصر استخدام البرمجيات على الاتصال الإداري؟

-ما دور عنصر شبكات الاتصال على الاتصال الإداري ؟

-ما دور عنصر قواعد البيانات على الاتصال الإداري ؟

-أهمية البحث:

يكتسب البحث أهميته من أهمية المتغيرين كونهما أساسيين في نجاح أي جامعة وتحسين كفاءتها وفعاليتها فالإدارة الإلكترونية تعتبر مدخل حديث ظهر نتيجة التطورات التكنولوجية والتي تعد عناصر تطبيقها ومتطلباتها مهمة وضرورية في أي جامعة ، كما أن الاتصال الإداري و فعاليته ، يعد نظام قائم على تدفق المعلومات اللازم لتحسين بيئة العمل داخل الجامعة.

الأهمية العلمية (النظرية) للبحث :

1- **تقدم تأصيلاً نظرياً علمياً لمفاهيم مؤثرة في تقدم المجتمعات وتطور الجامعات ، والمتمثلة في: الإدارة الإلكترونية ، الاتصال الإداري .**
2- **تعزز أهمية الإدارة الإلكترونية الذي تعتبر من أكثر الوسائل قيمة في القرن الحادي والعشرين في ظل اقتصاد المعرفة؛ لما لها من دور واضح في تحقيق الاتصال الإداري .**

2- **الأهمية العملية (التطبيقية) للبحث :**

1- **تتناول البحث قطاعاً مهماً وحيوياً على المستوى الوطني المتمثل في قطاع الخدمات التعليمية (الجامعات) التي تمثل أحد القطاعات المهمة في عملية التنمية المستدامة للتعليم العالي ، ويسهم في الرقي والتطور في حقل التعليم العالي والبحث العلمي في اليمن.**
2- **مرجعٌ ودليل عمليٌّ للجامعات: يمثل هذه البحث مرجعاً ودليل عملياً للجامعات، وخصوصاً الجامعات اليمنية التي تمارس أعمالها من خلال الإدارة الإلكترونية، وهذا المرجع والدليل سيساعدهم على إدراك الاتصال الإداري ، ومعرفة الطرق المُثلى للتعامل معها، من أجل تفعيل عناصر الإدارة الإلكترونية لتحسين الاتصال الإداري.**

- أهداف البحث :

يهدف البحث إلى جملة من الأهداف وهي:

- **التعرف على الجانب النظري لكلا من المتغيرين الإدارة الإلكترونية والاتصال الإداري.**
- **تحديد مستوى توافر عناصر الإدارة الإلكترونية بجامعة الأندلس- اليمن.**
- **التعرف على مستوى الاتصال الإداري ومدى فعاليته بجامعة الأندلس- اليمن.**

- تحديد دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري بجامعة الأندلس – اليمن، ويتفرع من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

- تحديد دور الموارد البشرية(صُنّاع المعرفة) في تفعيل الاتصال الإداري بجامعة الأندلس – اليمن.
- تحديد دور الأجهزة والمعدات في تفعيل الاتصال الإداري بجامعة الأندلس – اليمن.
- تحديد دور البرمجيات في تفعيل الاتصال الإداري بجامعة الأندلس – اليمن.
- تحديد دور شبكات الاتصال في تفعيل الاتصال الإداري بجامعة الأندلس – اليمن.
- تحديد دور استخدام قواعد البيانات في تفعيل الاتصال الإداري بجامعة الأندلس – اليمن.

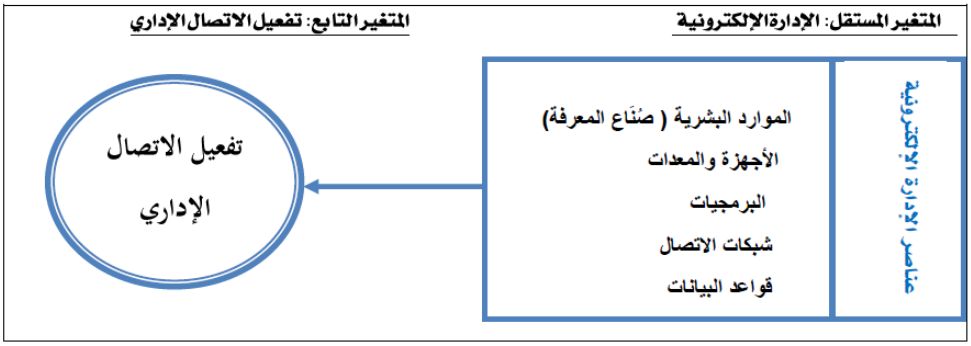
- تقديم بعض التوصيات لجامعة الأندلس –اليمن .

- النموذج المعرفي للبحث:

النموذج المعرفي هو عبارة عن إطار البحث، المتغيرات المرتبطة بموضوع البحث، ويدرس العلاقات المتبادلة بين هذه المتغيرات (متغيرات مستقلة، متغير تابع ، ... الخ)، ويشرح الأساس النظري لها، ويصف طبيعة واتجاه هذه العلاقة، ويعطينا الأساس المنطقي لتطوير الفرضيات القابلة للاختبار لاحقا، ويعرض عادة في شكل رسم بياني.

والنموذج المعرفي لهذا البحث يتكون من مجموعتين رئيسيتين حيث تتمثل الأولى في الإدارة الإلكترونية بعناصرها (بوصفها متغيرا مستقلا)، بينما المجموعة الثانية تتمثل في تفعيل الاتصال الإداري (بوصفها متغيرا تابعا) ويفترض النموذج وجود دور للإدارة الإلكترونية و تفعيل الاتصال الإداري وينبثق من نموذج البحث عدد من الفرضيات التي سنذكرها لاحقا والشكل رقم (1) يبين النموذج المعرفي لهذا البحث:

شكل رقم (1) النموذج المعرفي للبحث



المصدر : إعداد الباحث

-فرضيات البحث :

للإجابة على الإشكالية الرئيسة والأسئلة الفرعية من خلال الفرضيات التالية:

-الفرضية الرئيسة : يوجد دور ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على تفعيل الاتصال الإداري بجامعة الأندلس – اليمن .

-الفرضيات الفرعية:

-الفرضية الفرعية الأولى: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لعنصر الموارد البشرية(صُنّاع المعرفة) بصفة مستقلة على تفعيل الاتصال الإداري بجامعة الأندلس – اليمن .

الفرضية الفرعية الثانية : يوجد دور ذو دلالة إحصائية لعنصر استخدام الأجهزة والمعدات بصفة مستقلة على تفعيل الاتصال الإداري بجامعة الأندلس – اليمن .

الفرضية الفرعية الثالثة : يوجد دور ذو دلالة إحصائية لعنصر استخدام البرمجيات بصفة مستقلة على تفعيل الاتصال الإداري بجامعة الأندلس – اليمن .

-الفرضية الفرعية الرابعة : يوجد دور ذو دلالة إحصائية لعنصر شبكات الاتصال بصفة مستقلة على تفعيل الاتصال الإداري بجامعة الأندلس – اليمن .

-الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لعنصر قواعد البيانات بصفة مستقلة على تفعيل الاتصال الإداري بجامعة الأندلس – اليمن .

- **مصطلحات البحث والتعريفات الإجرائية:**

1. **الإدارة الإلكترونية (e-management): "هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للجامعة بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الجامعة".(نجم ،127،2004)**

ويعرفها الباحث إجرائياً: بأنها قدرة إدارة الجامعة في الانتقال من إنجاز الخدمات العامة (المعاملات)، من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدامٍ أمثل للوقت والمال و الجهد، وإتاحة خدمات إلكترونية آمنة وأكثر فاعلية وملاءمة لفئات المجتمع المختلفة، عبر شبكة الإنترنت أو الإنترانت أو الإكسترانت، بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصياً؛ لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات، وذلك باستخدام المنافذ الإلكترونية المختلفة، كما أن الإدارة الإلكترونية تسخر تقنية المعلومات والاتصال؛ لتطوير وتحسين فاعلية الاتصال الإداري.

2. **الاتصال الإداري :"تدفق التعليمات والتوجيهات والقرارات من جهة الإدارة إلى المرؤوسين، وتلقي البيانات والمعلومات منهم في صورة تقارير أو مذكرات أو اقتراحات أو غيرها بهدف صناعة قرار معين"(العلاق،2008،ص298).**

ويعرفها الباحث إجرائياً: هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والمعاني بين العاملين والمستفيدين في الجامعة من أجل إيجاد فهم مشترك وثقة تجعل منهم وحدة عضوية لها درجة من التكامل تسمح بقيامهم بنشاطهم في الجامعة بصورة تحقق أهدافها ، وقد يحدث ذلك وفق التنظيم الرسمي أو وفق التنظيم غير الرسمي.

3. **الموارد البشرية (صُنّاع المعرفة): عبارة عن المكون الذي يشغل ويسيطر وينظم المكونات الأخرى، وهؤلاء لهم مسميات وظيفية مختلفة حسب العمل الموكل إليهم ويمثلون في الجامعات المحللين والمبرمجين والمصممين والمشغلين والفنيين من مدخلي البيانات و أعمال الطباعة .**

ويتولى صُنّاع المعرفة "إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائد للوصول إلى ثقافة المعرفة". (ياسين،2005،25).

ويعرف الباحث صُنّاع المعرفة إجرائياً، بأنهم: أولئك الذين يمتلكون العلم (أفراد / مجتمعات / مؤسسات) ، وينـزلونه إلي أرض الواقع، (ويملكونه) تطبيقاً وممارسةً وتعليماً نافعاً لبناء المجتمعات والأفراد والجامعات، وبالتالي بناء الدولة، ذلك أن المعرفة أصبحت من متطلبات هذا العصر التقني المتسارع في التطور والنمو.

4. **الأجهزة المعدات (Hardware): هي كل شيء مادي ملموس من مكونات الحاسوب المادية. (حمارشه، 2016، ص1)**

يعرفها الباحث إجرائياً، بأنها: الأجزاء أو المكونات المادية و الملموسة في الحاسوب، و المكونات الداخلية الهارد ديسك – الذاكرة الداخلية – اللوحة الأم – الرقائق الأخرى الموجودة في الجامعات ، وتتميز بتركيبتها المتكاملة في حالة ما إذا أصيب أو وقع خلل ما أو غاب أحد المركبات أو الأجزاء الداخلية تتوقف كل الوظائف، ويعجز الحاسوب عن الإقلاع.

5. **البرمجيات (Software) : هي تعليمات تفصيلية تضبط عمليات نظم المعلومات، وتحقق ثلاث وظائف رئيسة، هي: إدارة موارد الحاسوب بالجامعة، وتزويد العاملين والمستفيدين بمزايا هذه الموارد، والتوسط بين الجامعة والمعلومات المخزنة.**(laudon&laudon,2002)

ويعرفها الباحث إجرائياً، بأنها: الكيان الغير ملموس أو غير مرئي في الحاسوب بالنسبة للمستخدم, والبرمجيات التي يستفيد منها الطلاب والأكاديميين، وتطبقها الجامعات الخاصة في الأجهزة المتوفرة لديها، وتنقسم إلي قسمين:

1 – أنظمة التشغيل 2 – التطبيقات

أنظمة التشغيل :– هي التي تنصبها الشركة المصنعة في الأجهزة، مثل الويندوز ، لينكس أو ماك أو ماكنتوش .

أما التطبيقات:– فهي التي تغذي ذاكرة الحاسوب، وتتميز ببساطة عملها، ووضوح فوائدها، وتعدد أنواعها، ومصادرها، وأسلوب عمل كل منها.

وهناك علاقة تربط بين الـ Software و الـ Hardware , حيث تتميز علاقتهما بالتكامل و البساطة، من خلال أن أحدهما يكمل دور الآخر أو يساعده, ولا يمكن أن يعمل هذا بدون ذلك, و يثبت ذلك مثال بسيط , فعندما تقوم بتنصيب برنامج ما, فيمكن أن تنصيبه لا يجوز اكتماله، إلا بتصديق من جزء ما من الحاسوب " Hardware ", أو مثال

آخر عند تنصيب تعريفات الحاسوب. فإن التعريفات من المستحيل أن تنصب بدون وجود الأجزاء الداخلية التي يقوم المستخدم بتعريفها .

6. شبكات الاتصال (Network) : هي الوسائط الإلكترونية التي تعمل على إيصال المعلومات عبر مسافات بين أجهزة في مواقع مختلفة، أي أنها تُوزع البيانات بين محطتين حاسوبيتين أو أكثر؛ لذا على المديرين أن يختاروا تكنولوجيا الاتصالات المناسبة؛ لتعزيز أداء شركاتهم، والوصول إلى أفضل طريقة لدمجها في نظم المعلومات وعمليات الأعمال. (النجار،2010،ص 197)

يعرفها الباحث إجرائياً، بأنها: عبارة عن مجموعة من أجهزة الحواسيب المتصلة مع بعضها البعض بواسطة مجموعةٍ من الوسائط مثل الأسلاك المحوريّة، أو الألياف البصريّة، كما هو في جامعة الأندلس موضع البحث، أو هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترانت (Intranet) الإكسترانت (Extranet) وشبكة الإنترنت (Internet) التي تمثل شبكة القيمة للجامعة ولإدارتها الإلكترونية.

7. قواعد البيانات: مجموعة من الأعمال ،البيانات ، والموارد الأخرى التي ترتبت بطريقة منهجية ونظامية قابلة للوصول إليها بوسائل إلكترونية أو غيرها ، على أن تكون أصيلة.(نجم،2008،ص 478).

يعرفها الباحث إجرائياً، بأنها: مجموعة من الجداول التي بداخلها بيانات تخص جهة ما، يترابط بعضها البعض بطريقة مُنظمة، بشكل يُسهل استدعاءها من خلال أوامر محددة من خلال نظام إدارة قاعدة البيانات المركزية أو الموزعة الموجود في المركز الرئيس للجامعة .

- حدود البحث:

أولاً : الحدود الموضوعية :

اقتصر البحث على دور الإدارة الإلكترونية لتفعيل الاتصال الإداري في جامعة الأندلس- اليمن.

ثانياً: الحدود المكانية:

اقتصر نطاق هذا البحث على إحدى المؤسسات الجامعية اليمنية وهي جامعة الأندلس

ثالثاً: الحدود الزمانية :

اقتصر ت على الفترة الزمنية الممتدة من 1\ 3\ 2020.م حتى 30 \1 \ 2021.م

رابعاً: الحدود البشرية:

اقتصر نطاق البحث من حيث الأفراد على عمداء الكليات ، ورؤساء الأقسام ، ،والمختصين بنظم المعلومات في جامعة الأندلس موضع البحث.

- منهجية البحث :

يرى الباحث ان المنهج الملائم للبحث الحالي هو المنهج الوصفي التحليل بأسلوبه المسحي لأنه يمد الباحث ببيانات ومعلومات تسهم بشكل كبير في وصف ما هو كان أثناء البحث ويضمن تفسيراً لهذه البيانات مما يساعد على فهم الظاهرة .

ويتضمن هذا المنهج استخدام الأسلوب الميداني في جمع البيانات بواسطة الاستبانة، وتحليلها إحصائيا لاختبار صحة فرضيات البحث ،كما اعتمد الباحث الأسلوب المكتبي الذي يشمل الكتب والدوريات والدراسات السابقة وغيرها وذلك للاستفادة منها في بناء الخلفية النظرية للبحث.

- وصف مجتمع البحث

- **مجتمع البحث:**

مجتمع البحث يعرفه (العريقي ، النشمي ،156،2019) بأنه جميع الوحدات(الأفراد أو الأحداث أو الأشياء. .الخ) والتي يتم اختيار وسحب العينة منها بالفعل، وبذلك فإن مجتمع البحث هي جميع العناصر التي يمكن تعميم البحث عليها.

- مصادر البحث:

اعتمد الباحث على نوعين من المصادر :

أ- المصادر الأولية : أستخدم الباحث أحد المصادر الأولية وهي الاستبانة باعتبارها أداة مهمة في جمع بيانات البحث ، والتي تتيح لأفراد البحث ، الإجابة بسهولة على كل التساؤلات. قام الباحث بتصميم استبانة بطريقة النهايات المغلقة ((مقياس ليكرت الخماسي))

ب- المصادر الثانوية قام الباحث بالرجوع للمكتبات ، وذلك للاطلاع على الكتب التي تطرقت للإدارة الإلكترونية وتفعيل الاتصال الإداري بالجامعات وكذلك الرسائل العلمية والدوريات والتقارير ، وأيضا الرجوع لمواقع الإنترنت وغيرها مما له علاقة بموضوع البحث.

الدراسات السابقة

1. **دراسة (السُمري، 2016) بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها في تطبيق التمكين الإداري في المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية اليمنية".**

أهداف الدراسة: بناء على مشكلة الدراسة وفرضياتها وأهميتها، فإنها تسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- **التعرف على مفهوم ومكونات الإدارة الإلكترونية والتمكين الإداري.**

2- **التعرف على آراء عينة الدراسة حول توافر المتطلبات الرئيسية للإدارة الإلكترونية، وتطبيق التمكين الإداري بالمؤسسة من خلال الإدارة الإلكترونية.**

3- **التعرف على الفروقات في وجهات نظر عينة الدراسة حول مستوى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية، ومستوى تطبيق التمكين الإداري بالمؤسسة العامة للاتصالات.**

4- **التعرف على مستوى تأثير الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها في تطبيق التمكين الإداري بالمؤسسة العامة الاتصالات.**

5- **المساهمة في وضع مجموعة من التوصيات والمقترحات في ضوء النتائج تستفيد منها المؤسسة العامة للاتصالات.**

مجتمع الدراسة:

كان المجتمع (إجمالي القوى العاملة بالمؤسسة – المركز الرئيسي) وقد بلغت عينة الدراسة (307) مفردة.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات وبرنامج التحليل الإحصائي (spss).لتحليل البيانات، واستخدم كذلك المسح المكتبي والحاسوبي للاستفادة من الكتب والدوريات العلمية في بناء الإطار النظري للدراسة.

أبرز نتائج الدراسة:

وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية طردية وموجبة بين متطلبات الإدارة الإلكترونية وتطبيق التمكين الإداري في المؤسسة العامة للاتصالات وفقاً لآراء عينة الدراسة.

1- **يوجد فروق في مستوى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير النوع.**

2- لا توجد فروق في مستوى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية تعزى إلى متغير العمر.

3- لا توجد فروق في مستوى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر عينة الدراسة في مستوى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير الخبرة العملية.

5- لا يوجد فروق في مستوى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير المستوى الوظيفي سواء كانوا تنفيذيين أو إشرافيين.

2. دراسة (ريما، مريم، 2015). بعنوان: "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير الأداء الإداري"

أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى الآتي: :

1- معرفة العاملين في جامعة الجيلالي بونعامة بمزايا الإدارة الإلكترونية.

2- معرفة العاملين في جامعة الجيلالي بونعامة بمزايا تطوير أداء العاملين.

3- معرفة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بجامعة الجيلالي بونعامة.

4- معرفة مدى الأخذ بأساليب تطوير أداء العاملين في جامعة الجيلالي بونعامة.

5- معرفة مدى إسهام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين في جامعة الجيلالي .

6- معرفة اهم العقبات التي تواجه توظيف الإدارة الإلكترونية لتحقيق تطوير أداء العاملين.

7- التعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين، التي تعزى إلى المتغيرات الوظيفية والشخصية.

مجتمع الدراسة:

يتمثل في الكليات والعمادات والإدارات المعنية والمتأثرة بموضوع الدراسة في جامعة الجيلالي بونعامة، ويكون الموظفون الإداريون هم فقط المتأثرون بموضوع الدراسة من الإدارات والعمادات التالية:

1-عمادة القبول والتسجيل.2- عمادة شئون الطلاب.3-الشؤون الأكاديمية.

4-الدائرة المالية.5-إدارة شؤون الموظفين.6-عمادات الكليات.7-الشؤون الإدارية.

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث يمثل المنهج المناسب لهذه الرسالة، لتعلق مشكلة الدراسة في ظاهرة معينة، ودراسة الواقع وتشخيصه.

ولتعدد أساليب المنهج الوصفي؛ فقد اعتمد الأسلوب التحليلي الذي يهدف لوصف واقع الظاهرة المراد دراستها بواسطة استجواب عينة من مجتمع البحث بصورة غير مباشرة.

وبذلك يكون المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي التحليلي، بالاستعانة بالمراجع والكتب العلمية المتخصصة ذات العلاقة بالموضوع، وما نشر من أبحاث ودراسات ذات صلة بموضوع الدراسة.

أبرز نتائج الدراسة: وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها:

1- **اتخذت الإدارة الإلكترونية عدة أشكال، ولكنها في مجملها هي تنفيذ المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو إلى قطاع الأعمال أو الإدارات من خلال شبكة المعلومات والبيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة من الإنترنت، والهاتف، وغيرهما مما تدعم الأداء الحكومي.**

2- **تهتم الجامعات بمختلف أنواع الارتقاء بخدماتها إلى المستوى الأفضل الذي يحقق أهداف هذه الخدمات بشكل اكثر كفاءة وفعالية، ومما لاشك فيه أن وجود الإصلاح الإداري – الذي أصبح أحد صفات التنظيمات الإدارية الحديثة – يهدف لمعالجة المشاكل التي تعترض الرقي بمستويات الأداء وزيادة الفعالية.**

3- **هناك إسهام للإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين في جامعة الجيلالي بونعامة، وتمثلت بأنها: (تبسط وتسهل إجراءات العمل، تزيد كفاءة وفعالية العمليات الإدارية).**

4- **هناك معوقات تعوق تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتمثلت بأنها: (نقص الدورات التدريبية والندوات والمؤتمرات في مجال الإدارة الإلكترونية).**

5- **أنه يتم تدريب العاملين على برنامج التسجيل الإلكتروني، وكذلك تدريب الإداريين على أسس موضوعية لدى وحدة تكنولوجيا المعلومات حول الإدارة الإلكترونية.**

6- أن عينة الدراسة لديها وعي بنسبة مقبولة، فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية .

7- عدم دعم الإدارة العليا لتفعيل تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

3. **دراسة (علي ، كرثيو ، تجانية ،2020م). بعنوان: " دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري دراسة ميدانية بجامعة التكوين المتواصل مركز الوادي "**

أهداف الدراسة:

4. **بيان دور الإدارة الالكترونية في عملية الاتصال الإداري- .**
5. **التعرف على الفروق بين استجابات أفراد العينة تجاه دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري بين العاملين.**

منهج الدراسة : المنهج الوصفي التحليلي :

ابرز نتائج الدراسة :وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان الأهم منها :إن تطبيق الإدارة الالكترونية بالمركز الجامعي يساعد على التغلب على عامل البعد الجغرافي، كما أن الإدارة الالكترونية تقلل من تكاليف الاتصال التقليدي وان الجامعة لا تعمل على تفعيل الاتصالات الغير رسمية بين العاملين، ولا تستغل الإدارة الالكترونية بالتواصل مع العاملين وحل مشاكلهم داخل وخارج العمل، بالإضافة إلى عدم وضوح الأنظمة والقوانين الخاصة بالتشبيك والاتصال بين العاملين، والنقص في مهارات العاملين عند التعامل مع أدوات ووسائل الاتصال الإلكتروني يؤدي إلى نقص فعالية الاتصال الإداري.

6. **دراسة** (Al haimi & et. al ،2014) **بعنوان:**

"Requirements to develop an electronic service model in improving the electronic services of the Ministry of Higher Education and Scientific Research in Yemen"

(المتطلبات نحو تطوير نموذج خدمة إلكترونية في تحسين الخدمات الإلكترونية لوزارة التعليم العالي و البحث العلمي في اليمن)

أهدف الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم العالي في اليمن، ومتطلبات تحسين الخدمات الإلكترونية للوزارة من وجهة نظر المستفيدين من الموقع.

منهج الدراسة : استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة: طبقت الدراسة على (37) من المستفيدين من الخدمات الإلكترونية من الطلبية المغتربين في ماليزيا.

أداة الدراسة : قام الباحث بتصميم استبانة كأداة للدراسة.

أبرز نتائج الدراسة:

1- **قلة المعلومات المستفادة من خلال الموقع.**

2- **عدم وجود خدمات تفاعلية للطلبة المستفيدين من خلال الموقع الإلكتروني.**

3- **محدودية الخدمات الإلكترونية التي يقدمها الموقع الإلكتروني.**

المحور الأول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

ماهية الإدارة الإلكترونية : هي" تنفيذ الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المؤسسات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية." (احمد،2009، ص43)

كما عرفها آخرون بأنها:

الإدارة الإلكترونية: " المشاركة بالمعلومات والمعرفة بصورة دقيقة وسريعة عبر الإنترنت والوصول السريع إلى العاملين والمستفيدين وتحسن العمليات الإدارية وزيادة كفاءتها"(NASA،2008،ص1).

- **"منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها، إلكترونياً وعبر الشبكات"** (ياسين، 2005)
- **"القدرة على استخدام الحاسبات الآلية في تنفيذ الأعمال الإلكترونية والأنشطة الإدارية عبر الإنترنت والشبكات، وتقديم الخدمات آليا في أي مكان وزمان مما يؤدي إلى جودة وتحسين الأداء وسرعة التنفيذ، وخفض التكلفة وتوحيد وتبسيط الإجراءات وتوفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات بشكل سليم "**(القحطاني،2006).
- **"قدرة الجامعة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل إلكترونية كشبكة الإنترنت أو أي شبكة اتصال إلكتروني – فيما بينها وبين المستفيدين ، بيسر وسهولة ودقة عالية، وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت وأي مكان "**(العمري،2003).

- "هي عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية، وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين، والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات، لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الإدارة الإلكترونية لاحقاً"(السالمي وآخرون،2009).

أهداف الإدارة الإلكترونية (الناشري ، 2012م)

1- العمل على إدارة الملفات بدلا من حفظها، واستعراض المحتويات بدلا من القراءة، مع إمكانية مراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.
2- الاعتماد على البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد، والإجراءات التنفيذية بدلا من محاضر الاجتماعات، التجهيز الناجح للاجتماعات.
3- اكتشاف المشاكل بدلا من المتابعة، والحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.
4- تحقق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
5- إيجاد مجتمع إلكتروني قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.

خصائص الإدارة الإلكترونية: (الصيرفي ، 2009، ص17)

1- سرعة أداء الخدمات: حيث إنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للمستفيدين حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة، و يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جدا، هذا فضلا عن أن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.
2- تخفيض التكاليف: يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية، هذا فضلا على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للاطلاع عليه والتوقيع وإحالته إلى موظف آخر، ومن شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة، وذلك نظرا لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة.

3- اختصار الإجراءات الإدارية: لا شك ان العمل الإداري التقليدي السائد الآن يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب.

4- تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تتضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات.

- وقد حدد كل من (Turner & Weickgenant, 2009,9) الخصائص التي تميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية بما يأتي :

1- التمكين:

تمتاز الإدارة الإلكترونية بقدرتها على تمكين العاملين وزيادة الاعتماد عليهم في أداء أعمالهم ، وذلك من خلال تقديم مقترحاتهم وآرائهم حول إيجاد طرائق أفضل لتفعيل الاتصال الإداري و تقديمها إلى المستفيدين، فضلا عن الاستماع إلى الأفكار الجديدة التي يقدمها العاملون، واندماج الإدارة العليا معهم (الحيت، الكساسبة، 2013،63).

في حين فسر (Turner & Weickgenant, 2009,9) مفهوم التمكين ضمن تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأنه يتجاوز حدود تمكين العاملين في الجامعة، وتخويلهم عملية صنع القرارات ، إلى تمكين الوسائل التكنولوجية نفسها ، من خلال استخدام أنظمة مركبة مصممة ومعدة لتقديم الخدمات.

2- السرعة في تحقيق الأهداف:

يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى إمكان تحقيق أهداف الجامعة بسرعة عالية، من خلال الاعتماد على الوسائل الإلكترونية الحديثة، وما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من دعم ومساندة تسهم في الوصول السريع للأهداف ومتابعة هذه الأهداف.

عناصر الإدارة الإلكترونية (الناشري ، 2020)

العنصر الأول: الموارد البشرية (صُنّاع المعرفة):

وهم عبارة عن المكون الذي يشغل ويسيطر وينظم المكونات الأخرى، وهم البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية وتضم القيادات الرقمية من مديرين ومحللين والكوادر الإدارية الحديثة والخبراء والمختصين.

ويتولى صُنّاع المعرفة "إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائد للوصول إلى ثقافة المعرفة " (ياسين ، 2005،ص25)

ويعتبر صُنّاع المعرفة الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية (leaderships Digital) والمديرون والمحللون للموارد المعرفية ، ورأس المال الفكري في المنظمة .

العنصر الثاني : المكونات المادية / الأجهزة والمعدات (Hardware):

وهي المتعلقة بتوفير الأجهزة والشبكات اللازمة للعمل، وأهمها الأجهزة وما يرتبط بها من وسائل إدخال وإخراج ووحدات المعالجة المركزية وأجهزة الخزن، فأي نظام معلومات اليوم يفترض أن يكون مكونا من حاسب آلي على الأقل، والحواسيب تختلف في أحجامها وطاقاتها، ونظراً لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فانه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إلية صانعو العتاد في العالم حتى تتحقق ميزتين أساسيتين كما ذكرهما (الناشري، 2020):

1- توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.
2- ملاء مة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

العنصر الثالث: البرمجيات (Software):

"وهي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة " (المسعود، 2008 ،ص41).

أوهي عبارة عن الأنظمة التي تشغل الأجهزة والبيانات والمعلومات وتحدد العمليات التي ستؤديها المكونات المادية.

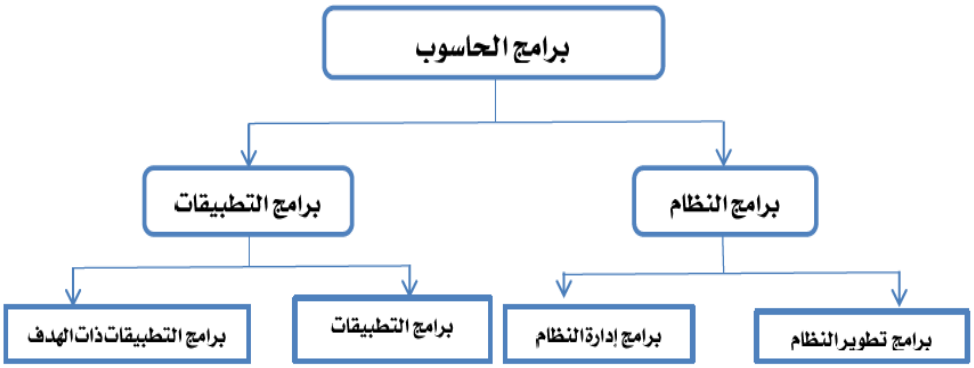
وتقسم البرمجيات إلى نوعين منها :

1- برمجيات النظم (System Software)

وهي البرامج التي تشغل الحاسب الآلي وتجعله قادراً على القيام بالعمليات المطلوبة منه كترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة.

2- **برمجيات التطبيقات** (Application Software)

"وهي التي تقوم بمعالجة بيانات المنظمة كبرامج الرواتب وتسجيل الطلبة وغيرها."(الناشري ، 2020م)، ويمكن إنشاء برامج التطبيقات بواسطة العاملين في المنظمة كمحللي النظم والمبرمجين ، كما يمكن الحصول عليها جاهزة مع الحواسيب ، أما برامج النظم فيتم الحصول عليها عن طريق موردي الأجهزة. الشكل (2-9) يوضح تقسيم البرمجيات. الشكل (2) تقسيم البرمجيات



المصدر: - إعداد الباحث

العنصر الرابع : قواعد البيانات (Data Base)

تعرف قواعد البيانات كما عرفها (المغربي،2015، ص 52) بأنها: "المخزون الذي يحتوي على كافة البيانات الخاصة بإحدى المنظمات ، وتحتوي على مجموعة من الملفات المرتبطة منطقياً والمتعلقة بكيان واحد "

كما أن قواعد البيانات تحقق العديد من المزايا يذكر منها :

1- **تخزن جميع المعلومات المتوفرة لدى جهة معينة بطريقة منظمة.**

2- **متابعة التغيرات التي تحدث في البيانات المخزنة وإدخال التعديلات اللازمة عليها.**

3-**إجراء العمليات التشغيلية على البيانات من أجل الاستفادة منها.**

4- **تحقيق السرية الكاملة للبيانات المخزنة.**

التعريف من وجهة نظر الباحث:-فهو عبارة عن مجموعة من المعلومات أو البيانات المتصلة، ذات العلاقة المتبادلة فيما بينها المخزونة بطريقة نموذجية ودون تكرار.

أو هي الوعاء الذي يحتوي بيانات الخام، الممثلة للعمليات الجارية من جهة، والتي حدثت سابقاً من جهة أخرى، وقد تكون هذه القاعدة ورقية كما في النظام اليدوي ، أو مسجلة إلكترونياً على وسائط التخزين كما في النظام المحوسب ، ولا يمكن لأي نظام معلومات أن يعمل بدون وجود قواعد بيانات.

وأيضا يمكن تعريفها : مجموعة الإجراءات النمطية التي تتضمن تجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع ونشر واسترجاع المعلومات التي تحتاجها المنظمة بهدف تدعيم اتخاذ القرارات والرقابة داخل المنظمة.

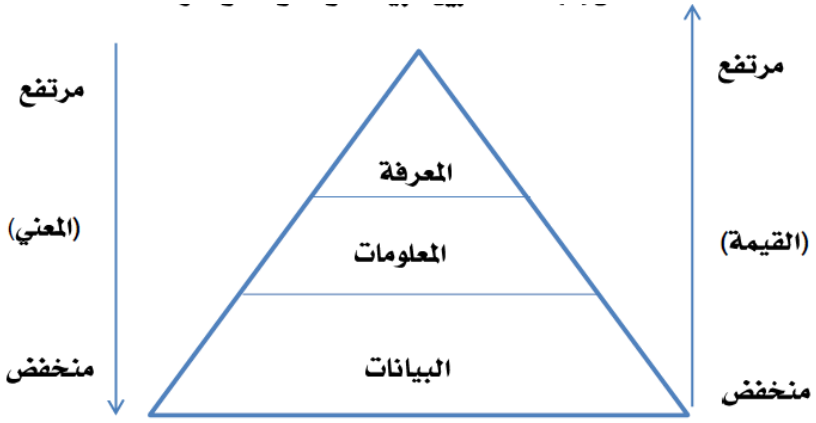
فالبيانات: هي عبارة عن الحقائق الخام، بشكل عام فالبيانات هي مجموعة من الحروف أو الكلمات أو الأرقام أو الرموز أو الصور (الخام) المتعلقة بموضوع معين . مثال على ذلك :بيانات الموظفين (الأسماء – الأرقام الوظيفية – المهن – الصور) بدون ترتيب ، وينتج عن هذه البيانات بعد المعالجة ما يطلق عليه مصطلح معلومات.

المعلومات: هي عبارة عن ناتج معالجة البيانات الخام، بأي طريقة من طرق معالجة البيانات، أنها البيانات التي تمت معالجتها بحيث أصبحت ذات معنى وباتت مرتبطة بسياق معين.

المعرفة: المعرفة هي الإدراك، وفهم الحقائق من خلال التفكير المجرّد، أو من خلال اكتساب المعلومة عبر التجارب أو الخبرات، أو التأمّل في مكنونات الأمور، أو التأمّل في الذات، أو الاطلاع على تجربة الآخر وقراءة استنتاجاته، وترتبط المعرفة بالبديهة، وكشف المجهول، والتطورات التقنية.

العمليات: هي كافة الأنشطة التي تتعرض لها البيانات مثل: تخزين البيانات التعديل الحذف وغيرها من الأنشطة.

الشكل (3) العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة



المصدر: أعداد الباحث

يلاحظ من الشكل أن المعنى يكون أقل ما يمكن عند البيانات ويبدأ بالارتفاع حتّى بلوغ المعرفة، بينما نرى أن القيمة تزداد بدءاً من البيانات حتّى المعرفة.

العنصر الخامس :شبكات الاتصال (Networks):

ظهرت الشبكات كنتيجة طبيعية لتطور الحاسب الآلي، وزيادة سرعته وقدراته بشكل مذهل، كما ذكر(الناشري 2020م) مما يعني إمكانية استخدامه من قبل أكثر من مستفيد، وفي نفس الوقت عن طريق وحدات إدخال مستقلة مختلفة مكانياً وزمانياً ، وهذا ما يعبر عنه بالاتصال عبر الشبكات أو التشغيل الشبكي.

شبكات الاتصال" هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترانت، والإكسترانت، وشبكة الإنترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية." (ياسين،2005،ص25)

وتنقسم الشبكات إلى عدة أنواع يمكن ذكرها فيما يلي:

1- **الشبكة الداخلية للمنظمة الإنترانت** (Intranet):

وتعرف كما أورد النفيعي والحماد بأنها "الشبكة الداخلية للمنظمة والتي تسمح للموظفين والمنتسبين لهذه المنظمة بالحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها داخل المنظمة، مع فتح قنوات اتصال جديدة بين الموظفين، بغض النظر عن حجم هذه المنظمة وامتداد أطرافها جغرافياً . "(النفيعي والحماد،2000،ص16).

ويعرفها الباحث:- وهي مستندة في عملها ومعالجتها على الإنترنت وتستخدم نفس بروتوكولات وخدمات الإنترنت والفرق الوحيد أنها داخلية لا يستطيع أحد من خارج المنظمة الدخول إليها وتعمل على تقليص التكاليف من خلال الاستغناء عن المطبوعات والنماذج الورقية وسرعة الاتصال وتبادل المعلومات .

الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء الإكسترانت (Extranet): " وتعرف بأنها شبكة إنترنت خاصة ، يسمح لبعض الغرباء بالدخول إليها ، من أي مكان وفي أي وقت ،عبر شبكة الإنترنت ولكن بصلاحيات وقيود محددة ، وبذلك تكون تطويراً لشبكة الإنترانت تلبيةً لمتطلبات أنشطة المنظمات على اختلاف أنواعه، ويتم حماية الإكسترانت نظام أمني يكفل عدم الدخول إلا لمن له الحق في ذلك. " (النفيعي والحماد ،121، 2000)

ويعرفها الباحث:- بأنها مجموعة شبكات إنترانت ترتبط ببعضها عن طريق الإنترنت ، وتحافظ على خصوصية كل شبكة إنترانت مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها، ومن تطبيقاتها خدمات التوظيف والنقل .

2- الشبكة العالمية الإنترنت (Internet): وتعني الإنترنت لغوياً "الترابط بين الشبكات ،حيث تتكون من عدد كبير من الشبكات الحاسوبية المتناثرة في أنحاء العالم ، التي يحكم ترابطها مع بعضها بروتوكول موحد" (الناشري 2020).

التعريف من وجهة نظر الباحث فيرى أنها نظام عالمي ووسيلة اتصال من الشبكات الحاسوبية تصل ما بين الحواسيب حول بعضها باستخدام حزمة بروتوكول TCP/IP.

أو هي شبكة عالمية من الروابط بين الحواسيب تسمح للناس بالاتصال والتواصل بعضهم مع بعض واكتساب المعلومات من الشبكة الممتدة الي جميع أرجاء الأرض ومتابعة معاملاتهم دون الحضور شخصيا بوسائل بصرية وصوتية ونصية مكتوبة، وبصورة تتجاوز حدود الزمان والمكان والكلفة وقيود المسافات ومن أكثر استخداماتها :

-الشبكة العنكبوتية العالمية التي تعرف اختصار (WWW).

- البريد الإلكتروني وبرامج الاتصال الكتابي والصوتي والمرئي.

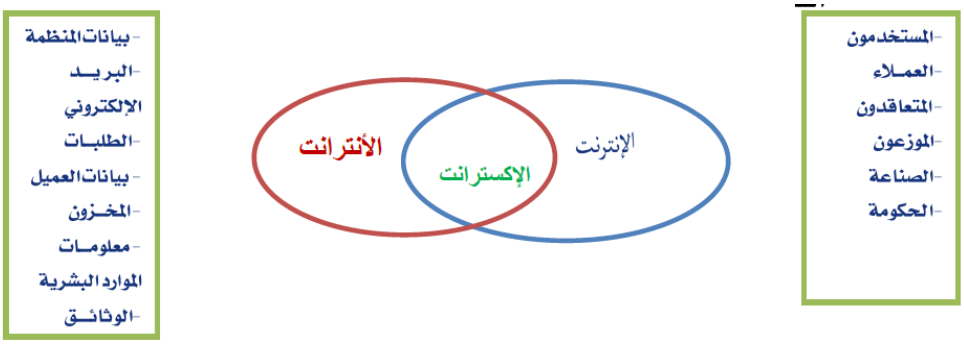
من الفوائد التي تقدمها شبكة الإنترنت للمنظمات الحكومية كما يلي:

1. تبادل الآراء بما يفيد في سرعة اتخاذ القرار.
2. توفير الوقت والجهد والمال.
3. عقد المؤتمرات والاجتماعات عن بعد.

4. وضع الصحف والمجلات والدوريات على شكل صفحات بما يمكن للجميع من متابعته.

5. تسهيل تقديم الخدمات بكافة إشكالها.

الشكل (4) العلاقة بين الإنترنت ، والإكسترانت والإنترنت

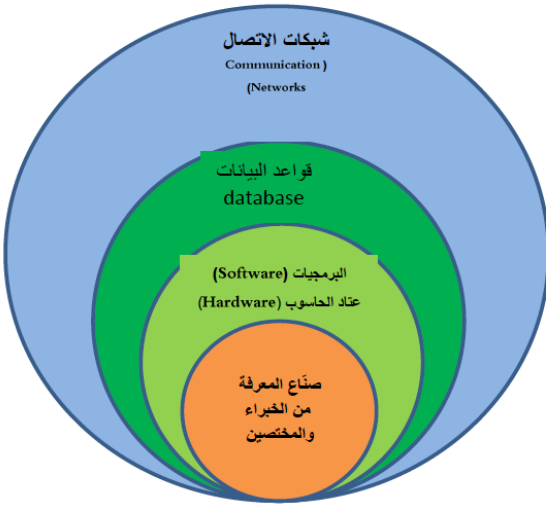


Source: Turban et al,1999:248

المصدر: عادل حرحوش المفرجي و آخرون، الإدارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2010 م، ص: 16

الشكل(5) عناصر الإدارة الإلكترونية (ياسين،24،2005)

الشكل(5) عناصر الإدارة الإلكترونية (ياسين،24،2005)



المصدر: إعداد الباحث (بتصرف): ياسين، سعد غالب (2005). "الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية"، معهد الإدارة العامة للطباعة والنشر، الرياض.

المحور الثاني : الإطار النظري للإتصال الإداري

ماهية الاتصال الإداري

يعد الاتصال الإداري من الأنشطة الأساسية للمنظمات وأنه من مؤشرات كفاءتها في الوصول إلى الآخرين ،وبالتالي كعملية له دورا رئيسيا في تسيير مختلف الأعمال الإدارية في المنظمات .والتي يعتمد بقائها واستمرارها في تحقيق النجاح والأهداف على نظام اتصال فعال.

تعريف الاتصال الإداري الإلكتروني

هو العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال من بعيد بين اطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق لهداف معينة (عبدالمجيد ، 2004)

أهمية الاتصال الإداري:

1. **التنفيذ الكفء للعمل: من تسيير أمور العمل وتنفيذها تحتاج من الأفراد ومديريين قدرات عالية**

على الحديث والاستماع والمناقشة وكتابة التقارير ، وعلية يتم التنفيذ على قرارات الأفراد على الاتصال.

2. **الرقابة على العمل: من خلال أساليب الاتصال المختلفة يمكن جمع المعلومات المناسبة التي تدل على مدى التزام العاملين والمديرين بالخطط الموضوعة ، وعلية تكشف الاتصالات التنظيمية والإدارية و الانحرافات بقصد تصحيحها.**
3. **تحقيق الدقة في المعلومات : يساعد نظام الاتصالات الإدارية والتنظيمية على الأخص في حالة توافر توثيق المعلومات وتوفير معلومات متكاملة ، كما يظهر ذلك من خلال توفير معلومات صحيحة مما يؤدي إلى صحة التصرف واتخاذ القرارات . (خيري ،2012 ، ص 150)**
4. **تخطيط العمل: حين يسعى المديرون والأفراد إلى وضع برامج عملهم وخططهم وقراراتهم فإنه لا يمكن وضعها إلى حيز الواقع ما لم يتم تحديدها بواسطة أنظمة الاتصالات.**

5. **تحقيق ديمقراطية العمل : يحقق نظام الاتصال الإداري نظام شورى وتبادل الرأي باطراف التنظيم ، كما يحقق فرصة الشعور بالديمقراطية في العمل (الناطورية ، 2009 ، ص 50)**
6. **تساعد عملية الاتصال في اطلاع الإدارة على نشاط المرؤوسين والتعرف عمى مدى تقييم آراء وأفكار وصيغ العمل المعتمد من قبل الإدارة ، من منظور أن الاتصال الإداري يمثل وسيلة رقابية وإرشادية وتوجيهية لفعاليات ونشاطات المرؤوسين في المنظمة.**
7. **يعتبر الاتصال بمختلف صوره الرسمية والغير رسمية على درجة عالية من الأهمية في المنظمة ، حيث أشارت الدراسات والأبحاث بأن عمليات الاتصال تشكل ما يقارب 75% من نشاط المنظمة ، ولذلك أمكن اعتبار الاتصال بمثابة الدم الدافق عبر شرايين المنظمة حيث أنه بدون الاتصالات تموت أو تضمر الحركة الدائبة للمنظمة ، وتتوقف جميع أنشطتها.**

أهداف الاتصال الإداري (اشتيوي ،2013 ، ص221)

1- **تزويد العاملين بما يحتاجون إليه من المعلومات عن الإجراءات والممارسات الخاصة بالعمل للقيام بمهام أعمالهم على أكمل وجه.**
2- **وضع كافة المعلومات والبيانات الدقيقة أمام متخذي القرارات في مواقع التنفيذ والقيادات المختلفة حتى يتمكنوا من صنع قرارات سليمة.**
3- **مساعدة الإدارة على القيام بأعمالهم الرئيسية في رسم سياسات المنظمة وخططها واتخاذ قراراتها.**
4- **تمكين متخذي القرارات بالمنظمة من إيصال توجيهاتها وأفكارها ونصائحها إلى العاملين ، وفي الوقت نفسه تمكين العاملين**
5- **من إيصال مقترحاتهم وأراءهم ووجهات نظرهم إلى القادة.**
6- **توفير المناخ الإيجابي الذي يرغب العاملين في الإنجاز وينظم قيادة وتوجيه الموارد البشرية والفنية والمالية.**

أبعاد الاتصال الإداري (Penley&Hawkins,1985: 309-326)

قام كل من (Penley &Hawkins) **بتصميم خمسة أبعاد للاتصالات الإدارية ركزا فيها على محتويات مفهوم الاتصال، وقاما بترتيبها بطريقة لتوضح سلوك الرؤساء والمرؤوسين في الاتصال، وتمثلت هذه الأبعاد بما يلي:**

1. **اتصالات المهمّة: وتتمثل بدرجة قيام المشرفين بإعلام المرؤوسين بمتطلبات إنجاز مهام العمل وأي تغييرات على أعمالهم إضافة إلى توضيح سياسات الأعمال.**
2. **اتصالات الأداء: وتتضمن توفير معلومات كافية للمرؤوسين عن مستوى أهداف ومتطلبات الأداء وأسلوب وآلية الوصول لنوعية الأداء المطلوبة.**
3. **اتصالات الوظيفة: وتتضمن تقدير الاحتياجات التدريبية للمرؤوسين إضافة إلى إرشادات ونصائح المديريين بما يعزز التقدم المهني لهم.**
4. **الاستجابة للاتصال: وتشير إلى ميل الرؤساء إلى الاستماع لمرؤوسيهم والاستجابة لقضاياهم المرتبطة بأعمالهم.**

المحور الثالث : دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري دراسة ميدانية بجامعة الأندلس – اليمن

مجتمع وعينة البحث

ويقصد بمجتمع الدراسة: "جميعُ الأفراد الذين يُكوِّنون مشكلة البحث محل الدراسة، فقد يكون المجتمع سكان مدينة ما، أو وحدات سلعة معينة، أو وحدات سلوكية." (المذحجي، 2009،ص:97)، وفي بحثنا كان المجتمع (جامعة الأندلس – اليمن).

(عينة الدراسة) هي المجموعة التي سيتم اختيارها لإجراء الدراسة عليها، ويجب أن تكون ممثلة لمجتمع الدراسة بطريقة جيدة، وقد تَمَّ أخذُ عينةٍ عشوائية. (أبو شعر،1997، ص 141)

تم توزيع (50) استبانة، واستردت (47) استبانة صالحة وتم استخدامها في التحليل من اصل مجتمع البحث المكون من (53) ، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من الجامعة.

اتساق وثبات الدراسة

قبل استعراض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها لابد من التأكد أن البيانات المستخرجة تتبع التوزيع الطبيعي ومعرفة مدى اتساق وثبات أداة الدراسة.

1اختبار التوزيع الطبيعي :من أجل التأكد من أن البيانات المستخرجة تتبع التوزيع الطبيعي قمنا بإجراء اختبار التوزيع الطبيعي

جدول(1)اختبار التوزيع الطبيعي

المحاور			التوزيع الطبيعي		مستوى دلالة
			الالتواء	التفلطح	K-S (Sig.)
عناصر الإدارة الإلكترونية		الأجهزة والمعدات	0.543-	0.297	0.090
		البرمجيات	0.387-	0.464	0.522
		شبكات الاتصال	0.553-	0.057	0.912
		صُنَّاع المعرفة	0.534-	0.826	0.325
		قواعد البيانات	0.537-	0.543	0.088
الاتصال الإداري			0.589-	0.750	0.061

المصدر: من أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات حزمة البرنامج الإحصائي (SPSS)

ويتضح من الجدول (1) بجلاءٍ أن جميع قيم الالتواء الخاصة بفقرات الاستبانة، تتراوح بين (0.149-) و(0.729-)، كما أن جميع قيم التفلطح الخاصة بجميع فقرات الاستبانة تتراوح بين (0.285-) و(1.143)، أي أنه لا يوجد محاور تتجاوز فيها قيمة الالتواء أو التفلطح عن (1.96+) و(1.96-). كما أن جميع قيم مستوى الدلالة الخاصة باختبار (كولمجوروف - سميرنوف K-S) أكبر من (0.05) لجميع محاور البحث الفرعية والرئيسية، وهذا يشير إلى أن جميع العناصر تتبع التوزيع الطبيعي.

جدول (2) معامل ارتباط بيرسون لعبارات أداة البحث بالمجموع الكلي للمجال الذي تنتمي إليه

عناصر الإدارة الإلكترونية												
الأجهزة والمعدات			البرمجيات			شبكات الاتصال			صُنَّاع المعرفة			قواعد البيانات		
م	معامل بيرسون للارتباط	الدلالة (Sig.)	م	معامل بيرسون للارتباط	الدلالة (Sig.)	م	معامل بيرسون للارتباط	الدلالة (Sig.)	م	معامل بيرسون للارتباط	الدلالة (Sig.)	م	معامل بيرسون للارتباط	الدلالة (Sig.)
1	0.706	0.000 ❖	6	0.693	0.000 ❖	1 1	0.789	0.000 ❖	1 1 6	0.754	0.000 ❖	2 1	0.783	0.000 ❖
2	0.729	0.000 ❖	7	0.762	0.000 ❖	1 2	0.759	0.000 ❖	1 1 7	0.765	0.000 ❖	2 2	0.787	0.000 ❖
3	0.799	0.000 ❖	8	0.803	0.000 ❖	1 3	0.805	0.000 ❖	1 1 8	0.795	0.000 ❖	2 3	0.857	0.000 ❖
4	0.781	0.000 ❖	9	0.771	0.000 ❖	1 4	0.753	0.000 ❖	1 1 9	0.717	0.000 ❖	2 4	0.777	0.000 ❖
5	0.798	0.000 ❖	1 0	0.694	0.000 ❖	1 5	0.788	0.000 ❖	2 0	0.661	0.000 ❖	2 5	0.808	0.000 ❖

الإتصال الإداري		
م	معامل بيرسون للارتباط	الدلالة (Sig.)
26	0.847	0.000❖
27	0.866	0.000❖
28	0.889	0.000❖
29	0.851	0.000❖
30	0.834	0.000❖

❖ **ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة** 0.05.

المصدر: من أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات حزمة البرنامج الإحصائي (SPSS)

الجدول (2) نجد أن جميع فقرات الاستبانة جاءت مرتبطة بمحاورها بدرجة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة إحصائية تتراوح بين (0.661) و(0.889) بشكل عام، مما يشير إلى عدم وجود فقرات تضعف من الاتساق الداخلي للاستبانة. والجدول التالي يوضح ذلك على مستوى المحاور الفرعية.

وهذه النتيجة الإيجابية تعطي دلالةً على ارتفاع معامل الاتساق الداخلي، كما تشير إلى مؤشرات صدقٍ مرتفعةٍ وكافيةٍ، يمكن الوثوق بها في تطبيق البحث ، وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

دور الإدارة الإلكترونية وتفعيل الاتصال الإداري – محل البحث:

جدول(3) يبين خلاصة نتائج (عناصر الإدارة الإلكترونية) بشكل عام:

م	العناصر	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	درجة التوفر	تقدير مدى التوفر لدى مجتمع البحث بدرجة ثقة 95%		الدرجة اللفظية
					الدرجة العليا	الدرجة الدنيا	
1	الأجهزة والمعدات	4.045	0.616	%80.9	%82.1	%79.7	كبيرة
2	قواعد البيانات	3.838	0.711	%76.8	%78.2	%75.4	كبيرة
3	صناع المعرفة	3.733	0.684	%74.7	%76.0	%73.3	كبيرة
4	البرمجيات	3.715	0.658	%74.3	%75.6	%73.0	كبيرة
5	شبكات الاتصال	3.703	0.800	%74.1	%75.7	%72.5	كبيرة
	متوسط توفر عناصر الإدارة الإلكترونية	3.799	0.577	%76.0	%77.1	%74.8	كبيرة
	الاتصال الإداري	3.726	0.795	%74.5	%76.1	%72.9	كبيرة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات حزمة البرنامج الإحصائي(SPSS)

- يتضح من الجدول(3) أن عنصر الأجهزة والمعدات قد على حصل على المرتبة الأولى حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح (4.045) وهو دال إحصائيا وبانحراف معياري (0.616) وبدرجة توافر (80.9%) ، وهذا يدل على مستوى توافر عنصر الأجهزة والمعدات بدرجة كبيرة، وهي أعلى مرتبة مقارنة ببقية عناصر الإدارة الإلكترونية، ويُعزي الباحث ذلك؛ لأهمية عنصر الأجهزة والمعدات؛ كونها تمثل البنية التحتية الأساسية، كون هذا منطقي؛ لأن جميع العناصر الأخرى تعتمد عليه، فإذا لم يتوفر بدرجة كبيرة ، سيكون من الصعب تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية الأخرى.

- وقد حصل عنصر (قواعد البيانات) على المرتبة الثانية ، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح على (3.838) وهو دال إحصائيا ، وبانحراف معياري (0.711) ، وبدرجة توافر (76.8%) وهذا يدل على مستوى توافر عنصر قواعد البيانات بدرجة كبيرة.

- **وقد حصل عنصر (صُنَّاع المعرفة) على المرتبة الثالثة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح على** (3.733) **وهو دال إحصائيا، وبانحراف معياري** (0.684)، **وبدرجة توافر** (74.7%)، **وهذا يدل على مستوى توافر عنصر صُنَّاع المعرفة بدرجة كبيرة.**

- **وقد حصل الاتصال الإداري على المرتبة الرابعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح على** (3.726) ، **وهو دال إحصائيا، وبانحراف معياري** (0.795)، **وبدرجة توافر** (74.5%)، **وهذا يدل على مستوى توافر بُعد سهولة الاستخدام بدرجة كبيرة.**

- **وقد حصل عنصر (البرمجيات) على المرتبة الخامسة حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح على** (3.715) **وهو دال إحصائيا، وبانحراف معياري** (0.658)، **وبدرجة توافر** (74.3%)، **وهذا يدل على مستوى توافر عنصر البرمجيات بدرجة كبيرة.**

- **وقد حصل عنصر (شبكات الاتصال) على المرتبة السادسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح على** (3.703) **وهو دال إحصائيا، وبانحراف معياري** (0.800)، **وبدرجة توافر** (74.1%)، **وهذا يدل على مستوى توافر عنصر شبكات الاتصال بدرجة كبيرة.**

دراسة فرضيات الدراسة الميدانية

1. **اختبار الفرضية الرئيسة الأولى وفروعها** (H1)**:**

نصت الفرضية الرئيسة الأولى على أنه: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائيةٍ للإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس - اليمن"، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط.

جدول (4) **نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى:**

نص العلاقة	R	R^2	F. Test**	Sig.	Beta	T. Test	Sig.	الحكم
يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس - اليمن	0.752	0.566	505.134	❖0.000	0.752	22.475	❖0.000	إثبات

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات حزمة البرنامج الإحصائي (SPSS)

* أثر ذو دلالة إحصائية عن مستوى (0.05) فأقل.

** قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (389) ومتغير مستقل واحد تساوي = (3.865).

يتضح من قيمة معامل التحديد(التفسير) ($R2$) في الجدول(4) أن (الإدارة الإلكترونية) تفسر ما نسبته (0.566) من التباين أو التغيرات في (في تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن). مما يشير إلى أن (56.6%) من مستوى تفعيل الاتصال الإداري) المقدم جامعة الأندلس – اليمن ناتج من استخدام (عناصر الإدارة الإلكترونية) ويؤكد معنوية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة، والتي بلغت (505.134)، وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث جاءت أكبر من قيمة F الجدولية (3.865).

كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.752)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للبحث؛ فإن أي محاولة للزيادة في مستوى توفير عناصر (الإدارة الإلكترونية) بدرجة واحدة سيؤدي إلى تحسين إيجابي بمقدار (75.2%) من (في تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن) وهذا بالتالي يثبت وجود تأثير ذي دلالة إحصائية(للإدارة الإلكترونية) في (في تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن) وبالتالي نثبت صحة وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسة الأولى:

نصت هذه الفرضية على أنه: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية(صُنَّاع المعرفة) في تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن "، ولاختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط كما يلي:

جدول (5) اختبار الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسة الأولى:

نص العلاقة	R	R^2	F. Test**	Sig.	Beta	T. Test	Sig.	الحكم
يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لصُنَّاع المعرفة في تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن	0.657	0.432	295.036	❖0.000	0.657	17.177	❖0.000	إثبات

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات حزمة البرنامج الإحصائي (SPSS)

❖ أثر ذو دلالة إحصائية عن مستوى (0.05) فأقل.

❖❖ قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (389) ومتغير مستقل واحد تساوي = (3.865).

ويتضح من قيمة معامل التحديد ($R2$) في الجدول(5) أن الموارد البشرية (صُنَّاع المعرفة) يفسرون ما نسبته (0.432) من التباين أو التغيرات في تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن ، مما يشير إلى أن (43.2%) من مستوى تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن ، ناتج من عمل الموارد البشرية (صُنَّاع المعرفة)في هذه الجامعة، ويؤكد معنوية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (295.036) ، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.05) ،حيث جاءت أكبر من قيمة F الجدولية (3.865).

كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.657) ، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أثر بقية المتغيرات؛ فإن أي محاولة للزيادة في مستوى توفير وتأهيل الموارد البشرية (صُنَّاع المعرفة) في هذه الجامعة بدرجة واحدة سيؤدي إلى تحسين إيجابي بمقدار (65.7%) من تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن ، وهذا بالتالي يثبت وجود تأثير ذي دلالة إحصائيةٍ للموارد البشرية (صُنَّاع المعرفة) في تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن ، وبالتالي اثبت صحة هذه الفرضية.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسة الأولى:

نصت هذه الفرضية على أنه: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأجهزة والمعدات في تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن "، ولاختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط كما يلي:

جدول(6) اختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسة الأولى:

نص العلاقة	R	R^2	F. Test**	Sig.	Beta	T. Test	Sig.	الحكم
يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام الأجهزة والمعدات في تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن	0.516	0.267	141.100	❖0.000	0.516	11.879	❖0.000	إثبات

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات حزمة البرنامج الإحصائي (SPSS)

❖ أثر ذو دلالة إحصائية عن مستوى (0.05) فأقل.

❖❖ قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (389) ومتغير مستقل واحد تساوي = (3.865).

يتضح من قيمة معامل التحديد (R^2) في الجدول(6) أن استخدام الأجهزة والمعدات، يفسر ما نسبته (0.267) من التباين أو التغيرات في تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن ، مما يشير إلى أن (26.7%) من مستوى تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن ناتج من استخدام الأجهزة والمعدات الإدارة الإلكترونية في هذه الجامعة. ويؤكد معنوية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (141.100)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.05)، حيث جاءت أكبر من قيمة F الجدولية (3.865). كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.516)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أثر بقية المتغيرات؛ فإن أي محاولة للزيادة في مستوى توفير واستخدام الأجهزة والمعدات في جامعة الأندلس بدرجة واحدة سيؤدي إلى تحسين إيجابي بمقدار (51.6%) من تفعيل الاتصال الإداري الإلكترونية المقدمة في هذه الجامعة ، وهذا بالتالي يثبت وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لاستخدام الأجهزة والمعدات في تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن ، وبالتالي إثبات صحة الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسة الأولى.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسة الأولى

نصت هذه الفرضية على أنه: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام البرمجيات في تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن ". ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط كما يلي:

جدول(7) اختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسة الأولى:

نص العلاقة	R	R^2	F. Test**	Sig.	Beta	T. Test	Sig.	الحكم
يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام البرمجيات في تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن	0.585	0.343	202.211	❖0.000	0.585	14.220	❖0.000	إثبات

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات حزمة البرنامج الإحصائي (SPSS)

❖ أثر ذو دلالة إحصائية عن مستوى (0.05) فأقل.

❖❖ قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (389) ومتغير مستقل واحد تساوي = (3.865).

يتضح من قيمة معامل التحديد (R^2) في الجدول (7) أن استخدام البرمجيات يفسر ما نسبته (0.343) من التباين أو *التغيرات* في تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن ، مما يشير إلى أن (34.3%) من مستوى تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن ، ناتج من استخدام البرمجيات في هذه الجامعة، ويؤكد معنوية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة، والتي بلغت (202.211)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.05)، حيث جاءت أكبر من قيمة F الجدولية (3.865).

كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.585)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أثر بقية المتغيرات؛ فإن أي محاولة للزيادة في مستوى توفير واستخدام البرمجيات في جامعة الأندلس – اليمن بدرجة واحدة سيؤدي إلى تحسين إيجابي بمقدار (58.5%) من تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن المقدمة في هذه الجامعة، وهذا بالتالي يثبت وجود تأثير ذي دلالةٍ إحصائيةٍ لاستخدام البرمجيات في تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن ، وبالتالي إثبات صحة الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسة الأولى.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسة الأولى:

نصت هذه الفرضية على أنه: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام شبكات الاتصال في تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن "، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط كما يلي:

جدول (8) اختبار الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسة الأولى:

نص العلاقة	R	R^2	F. Test**	Sig.	Beta	T. Test	Sig.	الحكم
يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام شبكات الاتصال في تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن	0.634	0.402	261.122	❖0.000	0.634	16.159	❖0.000	إثبات

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات حزمة البرنامج الإحصائي (SPSS)

* أثر ذو دلالة إحصائية عن مستوى (0.05) فأقل.

** قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (389) ومتغير مستقل واحد تساوي = (3.865).

يتضح من قيمة معامل التحديد (R^2)في الجدول(8) أن استخدام شبكات الاتصال، يفسر ما نسبته (0.402) من التباين أو التغيرات في تفعيل الاتصال الإداري بـــ جامعة الأندلس – اليمن ، مما يشير إلى أن (40.2%) من مستوى تفعيل الاتصال الإداري بـــ جامعة الأندلس – اليمن ، ناتج من استخدام شبكات الاتصال في هذه الجامعة، ويؤكد معنوية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة، التي بلغت (261.122) ، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.05)، حيث جاءت أكبر من قيمة F الجدولية (3.865).

كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.634)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أثر بقية المتغيرات؛ فإن أي محاولة للزيادة في مستوى توفير واستخدام شبكات الاتصال في جامعة الأندلس – اليمن ، بدرجة واحدة سيؤدي إلى تحسين إيجابي بمقدار (63.4%) من تفعيل الاتصال الإداري بـــ جامعة الأندلس – اليمن المقدم في هذه الجامعة. وهذا بالتالي يثبت وجود تأثير ذي دلالةٍ إحصائيةٍ لاستخدام شبكات الاتصالات في تفعيل الاتصال الإداري بـــ جامعة الأندلس – اليمن ، وبالتالي أثبتت صحة هذه الفرضية.

اختبار الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسة الأولى:

نصت هذه الفرضية على أنه: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام قواعد البيانات في تفعيل الاتصال الإداري بـــ جامعة الأندلس – اليمن ". ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط كما يلي:

جدول(9) اختبار الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسة الأولى:

نص العلاقة	R	R^2	F. Test**	Sig.	Beta	T. Test	Sig.	الحكم
يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام قواعد البيانات في تفعيل الاتصال الإداري بـــ جامعة الأندلس – اليمن	0.657	0.432	295.216	❖0.000	0.657	17.182	❖0.000	إثبات

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات حزمة البرنامج الإحصائي (SPSS)

❖ أثر ذو دلالة إحصائية عن مستوى (0.05) فأقل.

❖❖ قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (389) ومتغير مستقل واحد تساوي = (3.865).

يتضح من قيمة معامل التحديد ($R2$) في الجدول (9) أن استخدام قواعد البيانات يفسر ما نسبته (0.432) من التباين أو التغيرات في تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن ، مما يشير إلى أن (43.2%) من مستوى تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن ، ناتج من استخدام قواعد البيانات في هذه الجامعة ، ويؤكد معنوية هذه النتيجة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (295.216)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.05)، حيث جاءت أكبر من قيمة F الجدولية (3.865).

كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.657)، وهذا يعني أنه بافتراض تحييد أثر بقية المتغيرات؛ فإن أي محاولة للزيادة في مستوى استخدام قواعد البيانات في جامعة الأندلس – اليمن ،بدرجة واحدة سيؤدي إلى تحسين إيجابي بمقدار (65.7%) من تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن ، وهذا بالتالي يثبت وجود تأثير ذي دلالةٍ إحصائية؛ لاستخدام قواعد البيانات في تفعيل الاتصال الإداري بـ جامعة الأندلس – اليمن ، وبالتالي أثبتت صحة هذه الفرضية.

خلاصة اختبار الفرضية الرئيسة الأولى:

تمكننا هذه الخلاصة من معرفة أي العناصر كان لها تأثير أكثر من غيرها وأيها كان أقل.

جدول(10) خلاصة اختبار الفرضية الرئيسة الأولى

الرتبة	المتغيرات	R^2	Beta	Sig.
1	قواعد البيانات	0.432	0.657	0.000❖
2	صُنَّاع المعرفة	0.432	0.657	0.000❖
3	شبكات الاتصال	0.402	0.634	0.000❖
4	البرمجيات	0.343	0.585	0.000❖
5	الأجهزة والمعدات	0.267	0.516	0.000❖

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات حزمة البرنامج الإحصائي (SPSS)

يتضح من الجدول (10) أن متغير (قواعد البيانات) ، جاء في المرتبة الأولى بأكبر معامل تحديد (0.432) ، وأكبر درجة تأثير (0.657) في تفعيل الاتصال الإداري بجامعة الأندلس – اليمن ، بينما جاء متغير (الأجهزة والمعدات) بأقل معامل تحديد (0.267)، وبأقل درجة تأثير (0.516) في تفعيل الاتصال الإداري بجامعة الأندلس – اليمن.

الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات :

1- خلص البحث إلى أن الإدارة الإلكترونية بعناصرها الخمسة ، هي التي ستمكِّن الجامعة، من تفعيل الاتصال الإداري، بما يحقق الأثر الإيجابي في أنشطة الجامعة وأعمالها الإدارية.

2- تعتبر الإدارة الإلكترونية ضرورية؛ لزيادة كفاءة تفعيل الاتصال الإداري وفعاليتها في جامعة الأندلس – اليمن ، واستثمار عناصرها وفق استراتيجية شاملة؛ تعتمد على توفير بيئة تقنية، تستجيب لمتطلبات تفعيل الاتصال الإداري والأنشطة والعمليات، وتدعم رؤية ورسالة الجامعة، وأهدافها الاستراتيجية، وعمليات صناعة القرار، وتعزز المكانة التنافسية وضمان الاستمرارية والنمو والتقدم والازدهار.

3- جاء عنصر الأجهزة والمعدات من محور عناصر الإدارة الإلكترونية في جامعة الأندلس- اليمن، بدرجة توافر كبيرة جداً في تفعيل الاتصال الإداري، بلغت (80.9%)، مما يدل أن الجامعة لديها مستوى جيد جداً في الإدارة الإلكترونية.

4- أظهرت النتائج أن الاهتمام باستحداث كل ما يتعلق بعناصر الإدارة الإلكترونية وتوافرها، يزيد من فرص نجاح تفعيل الاتصال الإداري في الجامعة .

5- تبين من خلال النتائج أن الاهتمام بتفعيل الاتصال الإداري لدي الجامعة، عمل على تعزيز الجانب الخدمي الإلكتروني بشكل مستمر.

6- أظهرت النتائج أن جامعة الأندلس حريصةٌ على رفع مستوى تجهيزاتها من خلال توفير عناصر الإدارة الإلكترونية ، مع الاهتمام بتوظيفها بالشكل المطلوب بما ينعكس؛ في تفعيل الاتصال الإداري .

7- يعتبر الاتصال الإداري الفعال أداة فعالة لنجاح الجامعة .

8- يعد الاتصال الإداري عملية مستمرة مهمة تسهل عملية صناعة القرارات الإدارية السليمة.

9- يساعد الاتصال على تمكين العاملين من إيصال مقترحاتهم وآرائهم ووجهات نظرهم إلى رؤسائهم.

ثانياً: التوصيات :

1- **حسن استخدام الأجهزة والمعدات الموجودة، والارتقاء بمستوى نوعيتها ، من خلال العمل الدائم على تطويرها وتحديثها، وبالشكل الذي يلبي الاحتياجات ويواكب روح العصر.**

2- **تسهيل الاتصال مع مكونات الحاسب ورفع كفاءة الاستخدام، وذلك من خلال التحسين والتطوير الدائم لأداء البرمجيات الموجودة، والوصول بها إلى أعلى سرعة ممكنة في البحث والتشغيل.**

3- **العمل على تفعيل الشبكة الداخلية (الإنترانت) ، حتى يسهل على الموظف الحصول على المعلومة في الوقت المناسب، فعنصر الوقت في غاية الأهمية حيث إن الحصول على المعلومة بوقت متأخر يفقدها الكثير من أهميتها، والعكس صحيح؛ بما يؤدى إلى مساعدة العاملين في تقديم خدمة جيدة للمستفيدين، مما يسهل عملية الاتصالات الداخلية والحصول على المعلومات.**

4- **ضرورة سعي الجامعة إلى التوجه نحو التوظيف الكامل لعناصر الإدارة الإلكترونية في جميع الأنشطة الأكاديمية، والإدارة والخدماتية.**

5- **على الجامعة نشر السياسات والإجراءات لتفعيل الاتصال الإداري.**

المراجع العربية

1. ابو شعر، أمين عبد الرزاق (1997)، "العينات وتطبيقاتها في البحوث الاجتماعية"، الطبعة الأولى، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.
2. أحمد ، محمد سمير (2009). "الإدارة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار المسيرة، عمان، الأردن.
3. أحمد ، محمد سمير (2009). "الإدارة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار المسيرة، عمان.
4. أسامة خيري (2012) القيادة الإدارية ، عمان ، الأردن ، دار الراية للنشر.
5. الحيت، أحمد فتحي، والكساسبة، مجد مفضي (2013). "تأثير الإدارة الإلكترونية في فاعلية وكفاءة البنوك في الأردن"، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، مج2، ع4، عمان، الأردن.
6. السالمي، علاء عبدالرزاق، والسليطي، خالد إبراهيم (2009). "الإدارة الإلكترونية"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
7. السُمري، محمد محسن عبدالله (2016) ."دور الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها في تطبيق التمكين الإداري، في المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية اليمنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، صنعاء، اليمن.
8. الصيرفي، محمد (2009). "الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية"، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
9. العريقي، منصور محمد؛ النشمي، مراد محمد (2019). "طرق البحث العلمي "الطبعة السادسة، الأمين للنشر والتوزيع ،صنعاء ، اليمن .
10. العبسي ، علي ، وجمال ،كرثيو ، وحمزة، تجانية (2020). " دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري دراسة ميدانية بجامعة التكوين المتواصل مركز الوادي ، مجلة التنمية الاقتصادية ، العدد الثاني .
11. العلاق، بشير (2008)." الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم" ،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،عمان ، الأردن .
12. العمري، سعيد معلا(2003)."المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

13. القحطاني، شائع بن سعد مبارك (2006). "مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون، دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
14. المذحجي، أحمد علوان (2009). "الأسلوب العلمي لإعداد الورقة البحثية"، الطبعة الثانية، مطابع المتنوعة، تعز، اليمن.
15. المسعود، خليفة صالح خليفة (2008). "المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية، من وجهة نظر مديري المدارس، ووكلائها بمحافظة الرس"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية
16. المغربي، محمد الفاتح محمود بشير (2015). "نظم المعلومات الإدارية"، الطبعة الأولى، الدار العالمية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.
17. المفرجي، عادل حرحوش و آخرون(2010). "الإدارة الإلكترونية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
18. الناشري، إبراهيم إسماعيل(2012). "تطبيق الإدارة الإلكترونية ومساهمتها في تجويد صناعة القرارات الإدارية"، رسالة ماجستير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن.
19. الناشري، إبراهيم إسماعيل(2020). "أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات بالتطبيق على الجامعات اليمنية الخاصة"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية ، الخرطوم ، السودان.
20. النجار، فايز جمعة(2010). "نظم المعلومات الإدارية: منظور إداري"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
21. النفيعي ، يوسف محمد، الحماد، راشد عبدالله (2000). "إدارة الأعمال الإلكترونية، نظرة فاحصة ورؤية مستقبلية"، الطبعة الأولى، مركز البحوث و الدراسات للنشر، المنامة، البحرين.
22. حمارشه، ايمن (2016م). "معدات الحاسوب" مكتبة نور للنشر، الشارقة، الأمارات .
23. حمد – عبد اشتيوي(2013) ,دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة – فرع غزة ، مجلة جامعة الأقصى سلسلة العلوم الإنسانية.

24. ريما، النباهين، مريم، عبدي (2015). "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير الأداء الإداري"، دراسة تطبيقية على جامعة جيلالي بونعامة- خميس مليانة، رسالة ماجستير في علوم التيسير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة جيلالي بونعامة- خميس مليانة، الجزائر.
25. عبد المجيد، محمد(2004) نظريات الاعلام واتجاهات التأثير.ط.3 عالم الكتب .القاهرة.
26. علاء الدين الناطورية (2009)الإدارة الإستراتجية والتخطيط الاستراتيجي ، عمان ، الأردن ، دار زهران للنشر .
27. نجم، عبود نجم (2004). "الإدارة الإلكترونية(الاستراتيجية والوظائف والمشكلات)"، دار المريخ، الرياض، السعودية.
28. نجم، عبود نجم (2008). "الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الاستراتيجية –الوظائف- المجالات"، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، الأردن.
29. ياسين، سعد غلاب (2005). "الإدارة الإلكترونية، وآفاق تطبيقاتها العربية"، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.
30. ياسين، سعد غلاب (2005). "الإدارة الإلكترونية، وآفاق تطبيقاتها العربية"، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.

المراجع الأجنبية

1- Al haimi, B.&Dahlan , H & Hujainah.F, (2014). *"The Requirements Towards the Development of the Egevernment service Model in Improving E-services for ministry of Higher Education and scientific Research in Yemen*" ،journal of Information systems research and Innovation, Issn 2289-1358 , pp.78-86.

2- Laudon, K. & Laudon, I. (2002). "Management Information Systems. Managing The Digital Firm", 7th ed. Upper Saddle River, New Jersy : Printic Hall Person Education.

3- Natioual Aeronautics and space Administration (NASA), (2008). "E-Government Act Implementation update" ,E- Government Act report .

4- Penley, E.Larry, & Hawkins, Brain, (1985): Studying inter personal communication in organizations, Academy of Management Journal, Vol.28, No.2, pp: 309-326.

5- Turner Leslie & Weickgenant Andrew, (2009). " Accounting Information Systems, Prentice", John Wiley & Sons, INC. USA