

# TRENDS OF EMPLOYEES IN THE MINISTRY OF CULTURE AND INFORMATION TOWARDS ELECTRONIC MANAGEMENT: A CASE STUDY

**Mohammed Faza ALShammari**

**Prof. Faleh bin Abdullah Al-Dharman**

Faculty of Arts and Humanities - Department of Information Science - King Abdul Aziz  
University

Malshammari12@hotmail.com

**Study Abstract:** The study aims to identify the current state of the Electronic Management Project in the Ministry of Culture and Information, the attitudes of employees in the Ministry of Culture and Information towards electronic management through the positives of electronic management, its obstacles and the requirements of its development. Also, to identify the statistical differences of attitudes of employees in the Ministry of Information towards electronic management according to the following variables: age, scientific qualification, job rank. The problem of the study is the weak participation of the human factor and the poor utilization of his experience and views in the application of electronic management in order to find solutions to the problems encountered by the ministry. The researcher used the descriptive analytical approach for the study. Questionnaires were used as a tool for collecting information. The study sample consisted of (113) questionnaires out of (140) questionnaires. The study concluded a number of results, the most important of which are: E-management leads to the following advantages: Achieving more work and accuracy of documenting work procedures. Providing services electronically help to simplify work procedures and develop the capabilities of the employees to provide better services. The constraints of electronic management are also highlighted by inadequate training programs, lack of specialized human resources, insufficient opportunities provided for employees by their employers to make decisions and weak incentives that encourage employees to shift to electronic management. The most significant results for the requirements for the development process were the development of infrastructure, provision of the necessary support and encouragement from senior management, provision of adequate budget for the expansion and development in electronic management and the existence of legislation and regulations appropriate for electronic management. The results of the study showed that there were no differences in the responses of the sample members towards the electronic management according to the age, the scientific qualification and the job rank variables. The study concluded a number of recommendations, the most important of which are the investment of the human mind through the use of the knowledge and experiences of the employees in the field of electronic management, the need to spread the

culture of the use of electronic transactions among employees and encourage them to electronic management work by the senior management through the provision of incentives, the development of plans and strategies for the expansion of the application of electronic management in all different branches of the ministry and utilization of the unique experience in other sectors in the field of electronic management.

## اتجاهات العاملين في وزارة الثقافة والإعلام نحو الإدارة الإلكترونية : دراسة حالة

محمد فزع الشمري

أ.د. فالح عبدالله الضرمان

كلية الآداب والعلوم الانسانية- قسم علم المعلومات- جامعة الملك عبد العزيز

Malshammari12@hotmail.com

### ملخص الدراسة :

تهدف الدراسة إلى التعرف على الواقع الحالي لمشروع الإدارة الإلكترونية في وزارة الثقافة والإعلام. واتجاهات العاملين في وزارة الثقافة والإعلام نحو الإدارة الإلكترونية من خلال إيجابيات الإدارة الإلكترونية , ومعيقاتها , ومتطلبات تطورها. والتعرف على الفروق الإحصائية لاتجاهات العاملين في وزارة الإعلام نحو الإدارة الإلكترونية طبقاً للمتغيرات الآتية: العمر , المؤهل العلمي , المرتبة الوظيفية. وتكمن مشكلة الدراسة في ضعف مشاركة العنصر البشري وقلة الاستفادة من تجربته وآرائه في تطبيق الإدارة الإلكترونية من أجل إيجاد حلول للمشاكل التي تواجهها الوزارة . ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للدراسة , كما تم الاستعانة بالاستبانة كأداة لجمع المعلومات. حيث تكونت عينة الدراسة من ( 113 ) استبانة من أصل (140) استبانة. ولقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها : تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى الإيجابيات التالية : إنجاز أعمال أكثر والدقة في توثيق إجراءات العمل, وتقديم الخدمة إلكترونياً يساعد في تبسيط إجراءات العمل وتنمية قدرات العاملين لتقديم خدمات أفضل. كما تبرز معوقات الإدارة الإلكترونية في عدم كفاية البرامج التدريبية, ونقص الكوادر البشرية المتخصصة , وعدم كفاية الفرص التي يتيحها الرؤساء للمرؤوسين في عملية صنع القرارات , وضعف الحوافز التي تشجع الموظفين على التحول نحو الإدارة الإلكترونية. أما المتطلبات لعملية التطوير فقد كان من أهم نتائجها تطوير البنية التحتية , وتوفير الدعم والتشجيع اللازم من قبل الإدارة العليا , وتوفير الميزانية الكافية للتوسع والتطوير في الإدارة الإلكترونية , ووجود التشريعات والأنظمة المناسبة للإدارة الإلكترونية. كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق في استجابات أفراد العينة تجاه الإدارة الإلكترونية تبعاً لمتغير العمر , والمؤهل العلمي , المرتبة الوظيفية. هذا وقد خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات من أهمها استثمار العقل البشري من خلال الاستفادة من المعارف والتجارب

الموجودة لدى العاملين في مجال الإدارة الالكترونية. و ضرورة نشر ثقافة استخدام التعاملات الالكترونية لدى الموظفين وتشجيعهم على العمل الإداري الالكتروني من قبل الإدارة العليا, من خلال تقديم الحوافز , ووضع الخطط والاستراتيجيات للتوسع من أجل تطبيق الإدارة الالكترونية في جميع الفروع المختلفة للوزارة , والاستفادة من التجارب المميزة في القطاعات الاخرى في مجال الإدارة الالكترونية.

## المقدمة :

يشهد العالم تطورا ملحوظا في مجال التقنية والاتصالات, حيث أدى ذلك إلى ثورة حقيقية في مجال المعلومات عن طريق ما يسمى بالمعلوماتية والانترنت. وفي ظل تلك الثورة والتطور السريع في المعطيات المعرفية والمعلوماتية, وفي ظل التغييرات المتواصلة وما يقدمه الإنترنت من نقلة نوعية وسريعة في تقديم الخدمات, ظهرت من خلال ذلك الحاجة إلى استخدام المعاملات الالكترونية من خلال شبكة الانترنت ضمن ما يسمى بالإدارة الالكترونية.

وترجع أهمية استخدام التقنية في الإدارة الالكترونية إلى ما يرافق ذلك من تطوير في كافة الإجراءات والأنشطة والمعاملات الالكترونية وتبسيطها وتحويلها من إدارة تقليدية إلى إدارة الالكترونية أكثر تقدما من خلال الاستغلال الأمثل لنظم المعلومات وشبكات الاتصالات من أجل تقديم عملا أكثر كفاءة وفاعلية ولزيادة مستوى الجودة في إنجاز المعاملات وتوفير الوقت والجهد والمال ( ابراهيم, 2010 , ص105).

وقد صدر الأمر السامي الكريم رقم 7/ب/ 33181 وتاريخ 1424/7/10هـ, والذي يتضمن وضع خطة لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية الكترونيا من قبل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. ولأهمية التعاون بين القطاعات الحكومية في مجالات عديدة وتظافر الجهود للتحويل إلى مجتمع المعلومات من أجل تحقيق الأهداف المرجوة , ولما لذلك من فوائد كبيرة للاقتصاد الوطني, فقد قامت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بإنشاء برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية في عام 1426هـ, وبمشاركة كل من وزارة المالية , وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات, للقيام بدور المحفز لتطبيق التعاملات الالكترونية الحكومية وتقليل المركزية في تطبيق التعاملات الالكترونية بأكبر قدر ممكن, والتنسيق بين الجهات الحكومية. حيث يهدف ذلك إلى توفير المعلومات في الوقت المناسب وبدقة عالية, وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين وبشكل ميسر, ورفع الكفاءة والإنتاجية في التعامل الالكتروني.

(<http://www.saudi.gov.sa/wps/portal/espp>)

ولقد قامت وزارة الثقافة والإعلام بتطبيق نظام التعاملات الالكترونية من خلال نظام الاتصالات الإدارية الالكتروني Document Management System ( DMS) وذلك عام 1430هـ بمدف ربط التعاملات الداخلية في وكالات الوزارة والفروع المنتشرة في المملكة العربية السعودية مع بعضها, والسرعة في تنفيذ المعاملات, وتوفير الوقت والجهد.

## مشكلة الدراسة :

تلعب الإدارة الالكترونية دورا مهما وبارزا في الوقت الحاضر, حيث تعتمد على عدة ركائز مهمة, سواء كانت تقنية أو بشرية أو معلوماتية أو مادية. ويمثل العنصر البشري ركيزة أساسية في دفع عجلة التقدم في عملية تطبيق الإدارة الالكترونية وتطويرها. وقد ذكر الضرمان أن الندوات والمؤتمرات تقام بين الحين والآخر للتعريف بدور الحكومة الالكترونية ومتطلباتها ومعالجة القصور فيها, ولكن يظل رأي الموظف فيما يقدم من خدمات غائبا تماما عن الخطط والمشاريع, كما أضاف بأن هناك غيابا في التفاعل المطلوب بين المسئول والموظف. (الضرمان, 1433هـ, ص 37)

وتكمن المشكلة في أننا على الرغم من مضي أكثر من خمسة أعوام على قرار مجلس الوزراء بتطبيق الإدارة الالكترونية إلا أن التطبيق لم يكن بالشكل المأمول, وهذا يرجع إلى عدم الاستفادة من الدراسات والأبحاث المنشورة, بالإضافة إلى ضعف مشاركة العنصر البشري وقلة الاستفادة من تجربته وخبراته وآرائه في تطبيق الإدارة الالكترونية من أجل إيجاد حلول للمشاكل التي تواجهها الوزارة. ويمكن القول أن مساهمة الموظف فكريا من خلال أخذ آرائه والتعرف على اتجاهاته يعطيه دافعا معنويا للبدل والعطاء والتطوير.

ومن هذا المنطلق, جاءت الدراسة الحالية للكشف عن اتجاهات العاملين في وزارة الثقافة والإعلام نحو الإدارة الالكترونية بهدف استفادة الوزارة من الأخطاء التي قد وقعت بها وتلافيتها والاستفادة من بعض الآراء لتطوير النظام.

## أهداف الدراسة واسئلتها :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الواقع الحالي لمشروع الإدارة الالكترونية في وزارة الثقافة والإعلام, والتعرف على اتجاهات العاملين في وزارة الثقافة والإعلام نحو الإدارة الالكترونية في المجالات التالية : إيجابيات ومعوقات ومتطلبات تطوير الإدارة الالكترونية. كما تهدف إلى التعرف على الفروق الإحصائية في اتجاهات العاملين في وزارة الإعلام نحو الإدارة الالكترونية طبقا للمتغيرات الآتية ( العمر , المؤهل العلمي , المرتبة الوظيفية ), بالإضافة إلى تقديم مقترحات وتوصيات لتطوير الإدارة الالكترونية بوزارة الثقافة والإعلام. وذلك من خلال الاجابة على الاسئلة التالية :

- 1- ما الواقع الحالي للإدارة الالكترونية في وزارة الثقافة والإعلام ؟
- 2- ما اتجاهات العاملين في وزارة الثقافة والإعلام نحو الإدارة الالكترونية في المجالات التالية :
  - أ- إيجابيات الإدارة الالكترونية.
  - ب- معوقات الإدارة الالكترونية.
  - ج- متطلبات تطوير الإدارة الالكترونية .
- 3- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية حول اتجاهات العاملين في الوزارة نحو الإدارة الالكترونية طبقا للمتغيرات (العمر, المؤهل العلمي , المرتبة الوظيفية) ؟
- 4- ما الاقتراحات المناسبة لتطوير الإدارة الالكترونية في وزارة الثقافة والإعلام؟

**أهمية الدراسة :** تأتي أهمية الدراسة من خلال التعرف على آراء العاملين بقصد رفع مستوى أداء نظام الإدارة الالكترونية، وزيادة الفاعلية وتوفير الوقت، حيث يمثل العنصر البشري المحور الأساسي في نجاح النظام وتطوره. وتكمن أهمية الدراسة في النقاط التالية :

إثراء المكتبة العربية ببحث علمي حول اتجاهات العاملين في وزارة الثقافة والإعلام نحو الإدارة الالكترونية، والتعرف على المعوقات و المتطلبات من خلال تجربة ميدانية. تمكين الباحثين من الاستفادة من النتائج والتوصيات المطروحة للدراسة، لإجراء مزيد من الدراسات وتغطية الجوانب التي لم تشملها الدراسة الراهنة. كما تسهم الدراسة في تحسين مستوى نظام الإدارة الالكترونية، واكتشاف حاجات ورغبات الموظفين من خلال التعرف على المتطلبات والمقترحات. كذلك تنفيذ الدراسة القائمين على تقنية المعلومات في وزارة الثقافة والإعلام في تطوير النظام الحالي وتقييمه من خلال الاستفادة من النتائج التي تظهرها الدراسة.

الدراسات السابقة :

دراسة (السيبي، 2005) "إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها". وهدفت الدراسة إلى التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية والمتطلبات الإدارية والفنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، والمعوقات التي تحول دون تطبيقها. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الأستبانة كأداة لجمع المعلومات. وأظهرت نتائج الدراسة توافر الإمكانيات المادية بدرجة متوسطة ، والإمكانيات البشرية بدرجة قليلة ، والمتطلبات الإدارية والفنية بدرجة متوسطة ، وكانت أهم المعوقات اختلال الإجراءات الإدارية داخل أقسام الإدارة ، وغياب الحافز المادي ، وعدم وجود بنية تحتية متكاملة.

دراسة ( العتيبي، 2007) أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى العاملين في جامعة الملك عبد العزيز. هدفت الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين مستوى أداء العاملين ومجموعة من المتغيرات المستقلة مثل: الاقتصادية، الإدارية، الاجتماعية، التقنية، والأمنية. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي، وقد شملت عينة البحث(393) وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها: أن هناك علاقة إيجابية بين الآثار الاقتصادية، والآثار الاجتماعية، والآثار التقنية لتطبيق الحكومة الإلكترونية ومستوى أداء العاملين ، وأن توفر إدارة الجامعة للعاملين أجهزة الحاسوب لدعم تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية .

دراسة ( آل دحوان، 2008) " دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الالكترونية : دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة التطوير الإداري بالهيئة الملكية في تطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر العاملين فيها. واستخدم الباحث المنهج الوصفي والمسحي، واستخدم الاستبانة كأداة موزعة، حيث شملت ( 134) من العاملين في رئاسة الهيئة الملكية. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها : عدم الموافقة على قيام إدارة التطوير الإداري بدورها

في زيادة تثقيف العاملين بأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية، وكذلك توفير المتطلبات التنظيمية من إعادة تصميم الهيكل التنظيمي، وتبسيط إجراءات العمل.

دراسة ( مرغلاني, 2008 ) " اتجاهات العاملين في مؤسسة التأمينات الاجتماعية بمدينة جدة : نحو تطبيق التعاملات الالكترونية". هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات الموظفين في المجالات الآتية : المجال الإداري ، وأمن وتقنية المعلومات ، ومعالجة وبت المعلومات ، و مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة . وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، وأداة الاستبانة في جمع البيانات والمعلومات . وشملت عينة البحث على ( 83 ) موظفاً. وتوصل الباحث إلى عدة نتائج كان أبرزها : زيادة الطلب على المنتجات التقنية في ظل تطبيق التعاملات الالكترونية ، كما اتسمت المعلومات بقلة الأخطاء التي يوفرها نظام التعاملات الإلكترونية للموظفين.

دراسة ( عبد الجبار, 2009 ) " الإدارة الالكترونية ومدى تأثيرها على مستوى أداء موظفي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الإدارة الالكترونية واستخدامها في تحسين أداء موظفي مستشفى الجامعة. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي لتحقيق هدف الدراسة ، حيث شملت الدراسة ( 152 ) موظفاً.

ولقد أظهرت النتائج أن هناك محدودية في درجة إلمام الموظفين بمفاهيم الإدارة الالكترونية، حيث أوصت الباحثة بتعزيز وعي الموظفين بآثار تطبيق الإدارة الالكترونية، وتقديم دورات تدريبية للموظفين في الحاسب الآلي.

دراسة ( الضرمان, 1433هـ ) " مشروع الحكومة الإلكترونية في إمارتي منطقة مكة المكرمة ومنطقة الباحة : بحث في آراء واتجاهات عينة من الموظفين".

هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات الأفراد في مجتمع البحث نحو مشروع الحكومة الالكترونية في كل من إمارتي منطقة مكة المكرمة والباحة، ومدى مشاركة الموظفين في عملية التخطيط، والخدمات التي يقدمها المشروع لإفراد مجتمع البحث، كما تعرفت الدراسة على المشكلات والمعوقات في استخدام أفراد البحث لموقع الحكومة الإلكتروني، وتحديد مدى رضاهم عنها. وقد استخدم الباحث المنهج المسحي والوصفي لتحقيق أهداف الدراسة، كما استخدم الاستبانة والمقابلة كأداة لجمع المعلومات. وكانت من أبرز النتائج : وجود معوقات في تطبيق الحكومة الالكترونية في إمارة مكة المكرمة نذكر منها : الخوف من التغيير لدى الموظفين، وتداخل المسؤوليات، وقلة وعي الجمهور بالميزات المرجوة للمشروع. أما في منطقة الباحة فتوصلت الدراسة إلى المشكلات التالية التي نذكر أهمها : مشكلات مادية، وتدريب الموظفين وضعف البنى التحتية للمشروع.

دراسة ( Basu, 2004 ) الحكومة الالكترونية والبلدان النامية: لمحة عامة.

E-Government and developing Countries: An overview.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق الحكومة الالكترونية في البلدان النامية، والتعرف على أبرز المعوقات في تطبيق الحكومة الالكترونية، ومقارنة ذلك مع الدول المتقدمة. حيث أستخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي والمقارن. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج نذكر من أهمها : أن معظم الدول العربية لم تصل إلى مرحلة التكامل في مجال تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث لازلت في طور النشأة والظهور. أن الافتقار إلى التعاون الدولي أدى إلى تأخر الدول النامية في تطبيق الحكومة الالكترونية، حيث أن الدول المتقدمة أظهرت تقدماً في مجال الحكومة الالكترونية نتيجة التعهد السياسي لقادة أوروبا لتعزيز تطبيق الحكومة الالكترونية. ذكرت الدراسة أن من أهم المعوقات في تطبيق الحكومة الالكترونية ما يلي : ضعف البنية التحتية، والدعم غير الكافي من الإدارات العليا، وكذلك عدم تأهيل الكوادر البشرية بالشكل المطلوب.

التعليق على الدراسات السابقة : يتضح من خلال الدراسات السابقة التي ركزت من خلالها على اتجاهات العاملين أو وجهة نظرهم، التنوع في مجال الإدارة الالكترونية، ويمكن تلخيص اهم ما قدمته تلك الدراسات على النحو التالي:

- ركزت معظم الدراسات على أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية ، ومتطلباتها ، ومعوقاتها ، وإيجاد حلول للمشاكل التي تواجهها تلك المؤسسات ، كون ذلك يعتبر متطلباً ضرورياً في المؤسسة.
- أخذ قطاع التعليم و التعليم العالي وقطاع الأجهزة الأمنية النصيب الأكبر في مجال الدراسات حول الإدارة الالكترونية، بينما هناك قلة في البحوث للقطاعات الأخرى.
- وجود تشابه في نتائج الدراسات مثل : تدريب الموظفين وتوفير الحوافز لهم، الدعم المادي، والبنية التحتية. مما يدل على أن المشاكل معدودة يمكن للقطاعات الحكومية تداركها والعمل على تطويرها.
- ركزت معظم الدراسات على متطلبات استخدام الإدارة الالكترونية بينما اختلفت الدراسة الحالية في متطلبات تطوير الإدارة الالكترونية في وزارة الثقافة والإعلام.
- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في التعرف على الإطار النظري، وبناء الاستبانة ، وكيفية وضع المنهجية العلمية و الأساليب الإحصائية. والتأكيد على أن مشكلة الدراسة الحالية بحاجة إلى حلول من خلال منهجية علمية سليمة.

## الإطار النظري : المبحث الاول / الإدارة الالكترونية :

### **مفهوم الإدارة الالكترونية :**

ورد كثير في ادبيات الانتاج الفكري تعريفات للإدارة الالكترونية نذكر منها تعريف الحمادي والحميضي بأنها "الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة." ( الحمادي و الحميضي, 2004, ص3) كما عرف السالمي الإدارة الالكترونية بأنها عملية مكننة للقيام بمهام المؤسسة وتحقيق أهدافها من خلال الاعتماد على كافة تقنيات المعلومات في تبسيط الإجراءات وتقليل استخدام الورق والإنجاز السريع للمعاملات ، لتكون جاهزة للربط مع الحكومة الالكترونية لاحقاً. ( السالمي , 2008, ص34 )

## المصطلحات ذات العلاقة :

**التعاملات الالكترونية :** كما عرفت وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بأنها "الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات، لتسهيل وتسريع التعاملات بدقة عالية داخل الجهات الحكومية بينها وبين تلك التي تربطها بالأفراد وقطاعات الأعمال". ( وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات, 1426هـ, ص108 )

**الحكومة الالكترونية :** قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإنجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين ، وبتكاليف ومجهود أقل ، ومن خلال موقع إلكتروني واحد على شبكة الإنترنت. (العبود،2005، ص 26 )

**أهداف الإدارة الالكترونية :** هناك العديد من الأهداف التي تسعى الإدارة الالكترونية لتحقيقها ، نذكر منها ما يلي

- 1- تسهيل الوصول إلى المعلومات في أي وقت وأي مكان.
- 2- تكامل النظم لدعم الإجراءات الداخلية والخارجية مما يعني خفض المصاريف.
- 3- خفض الأعمال الورقية وتبسيط الإجراءات الإدارية بشكل يسمح بتقديمها إلكترونياً.
- 4- تسهيل العمل الإداري وتوحيده من حيث سهولة الإجراءات.
- 5- المساعدة في إيجاد بيئة مناسبة تدعم قدرات المنظمة الإدارية.
- 6- سهولة انسياب المعلومات الإدارية والتخلص من مركزية المعلومات. ( بحش , فوزية, 1428هـ, ص40)

## مزايا وفوائد الإدارة الالكترونية :

- السرعة في إنجاز العمل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات.
- المساعدة في اتخاذ القرار المناسب من خلال توفير المعلومات بشكل دائم.
- تخفيض تكاليف العمل الإداري , وزيادة الأداء والإنتاجية.
- تخطي عقبة البعدين الجغرافي والزمني.
- تطوير آلية العمل من خلال مواكبة التطورات التقنية في مجال الإدارة.
- معالجة الفساد الإداري , وتجاوز مشاكل العمل اليومية بسرعة.
- رفع كفاءة العاملين في الإدارة. ( العمار, 2008, ص197)

**عناصر الإدارة الالكترونية :** تتكون الإدارة الالكترونية من أربعة عناصر حسب ما ذكر ياسين ( ياسين , 2005 , ص23-24 ) وهي كالتالي :

- 1- **عتاد الحاسوب Hardware** : يتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته. حيث يتكون الحاسوب من وحدات الادخال & وحدات المعالجة & وحدات التخزين & وحدات الإخراج. (الهميلي, 2005, ص24)
- 2- **البرمجيات Software** : وهي تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب , وهي تنوزع إلى فئتين هما :
  - برامج النظام : وهي أكثر تعقيدا من الناحية التقنية ومن هذه البرامج : نظم التشغيل , نظم ادارة الشبكة وغيره.
  - برامج التطبيقات : ويضم برامج التطبيقات العامة مثل مستعرضات الويب , برامج البريد الالكتروني وقواعد البيانات. وبرامج التطبيقات الخاصة مثل البرامج المحاسبية.
- 3- **شبكات الاتصال** : وهي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترنت Intranet , الإكسترانت Extranet , وشبكة الانترنت Internet التي تمثل الشبكة للمنظمة وإدارتها الالكترونية.
- 4- **العنصر البشري** : ويقع في قلب هذه المكونات صناعات المعرفة من الخبراء والمتخصصين لمنظومة الإدارة الالكترونية.

## متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية :

تحتاج عملية تطبيق الإدارة الالكترونية إلى العديد من المتطلبات التي يقتضيها العمل الإداري الناجح , من اجل ذلك لابد أن تقوم على اسس سليمة وصحيحة , كما أن نقص تلك المتطلبات قد يخل بنجاح وتطبيق تلك العملية. ولذلك فقد حدد

المغربي أهم متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية وهي كالتالي :

- المساهمة في دعم وتبني مشروع الإدارة الالكترونية من الإدارة العليا.
- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقمية.
- وضع خطة شاملة للاتصالات تضم جميع الجهات.
- التركيز على دراسة حاجات المستفيدين وتلبية رغباتهم.
- الاهتمام بالعاملين على تقديم خدمات الإدارة الالكترونية.
- عمل دراسة متكاملة للإجراءات المتبعة ومعدلات الأداء.
- التركيز على ترابط نظم المعلومات.
- التركيز على القدرات الفنية للعاملين. ( المغربي , 2005, ص114)

## معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية :

يعتبر التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية أمرا في غاية الصعوبة , حيث قد تطرأ بعض الصعوبات أو العوائق في عملية التطبيق , ومن هذه العوائق التي يمكن ان تعيق عملية تطبيق الإدارة الالكترونية :

أولاً : معوقات تقنية : ضعف البنية التحتية لشبكات الاتصالات & عدم القيام بالصيانة الدورية اللازمة للأجهزة والمعدات التي تدعم الإدارة الإلكترونية & تدني مواصفات البنية التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

ثانياً : معوقات إدارية وتنظيمية : يمكن تلخيصها بالتالي : صعوبة استيعاب التنظيم الإداري الحالي لتقنيات الإدارة الإلكترونية & تداخل المسؤوليات بين الإدارات في الجهة الواحدة & غياب الأنظمة واللوائح المناسبة & عدم وجود هياكل تنظيمية محددة وواضحة للإدارة & نقص الإمكانيات المادية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية & عدم تشجيع العاملين على نظام الإدارة الإلكترونية وتحفيزهم & عدم إشراك المرؤوسين في اتخاذ القرار & عدم الرغبة في التحول من القيادات العليا بسبب ضعف المعرفة بالحاسب وتطبيقاته.

ثالثاً : معوقات بشرية : نذكر منها : ضعف الوعي لدى القيادات العليا بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية & ندرة الكوادر الفنية المؤهلة والمدربة & عدم تأهيل العاملين وتدريبهم على مهارات وتطبيق الإدارة الإلكترونية & مقاومة تأثير ادخال التقنية على الأفراد العاملين. ( السحبياني , 2009, ص39)

## المبحث الثاني : نبذة عن وزارة الثقافة والإعلام

### مهام وزارة الثقافة والإعلام بالمملكة العربية السعودية:

تختص مسؤولية وزارة الإعلام والثقافة بعدد من المهام لخصها الباحث في النقاط التالية :

- 1- التصدي للهجمات الإعلامية من الخارج , وتوليد شعور الوطنية والانتماء.
- 2- التعرف بالثقافات السعودية المختلفة.
- 3- تلبية الاهتمامات المتعددة للمتلقين حسب سياسة واضحة.
- 4- الاشراف على الوسائل الإعلامية بكافة انواعها المسموعة والمرئية والمقروءة.
- 5- مراقبة كافة أوعية المعلومات وتطبيق نظام المطبوعات والنشر.
- 6- حماية حقوق الملكية الفكرية.
- 7- تطوير الوسائل الإعلامية في المملكة على المستويين الداخلي والخارجي بما يتفق ورسالة المملكة.
- 8- التخطيط والأشراف والمتابعة على النواحي الإدارية والمالية والهندسية والثقافية والبريد والإرسال في الوزارة. (

( <http://www.info.gov.sa> )

**الخدمات التي تقدمها الوزارة :** تقدم وزارة الثقافة والإعلام العديد من الخدمات سواء الإلكترونية أو عن طريق الوزارة مباشرة وهي كالتالي : الاستفسار عن المعاملات : وتشمل معاملات المستفيدين & الاستفسار عن القضايا : وتشمل المخالفات الإعلامية وحقوق المؤلف ( الملكية الفكرية ) & إصدار تراخيص اعلامية من خلال ادارة النشر الالكتروني للنشاطات التالية: - الصحافة الالكترونية & المواقع الالكترونية لوسائل الإعلام التقليدية (التلفزيون-

الإذاعة- الصحف- المجلات . . الخ & البث عبر الهاتف المحمول ( رسائل - أخبار - إعلانات - صور & البث عبر وسائل إلكترونية أخرى ( رسائل - أخبار - إعلانات - صور... الخ & خدمة فسوحات الكتب & خدمة ادارة الاعلان التجاري & تقدم النماذج التالية على موقعها ( نموذج تسجيل الإعلاميين - نموذج تسجيل المثقفين - نماذج الخدمات الإعلامية الالكترونية ). (<http://www.info.gov.sa/Services.aspx>)

### قطاعات الوزارة :

- 1- قطاع الإعلام الداخلي .
- 2- قطاع التخطيط وتقنية المعلومات.
- 3- قطاع الشؤون الثقافية.
- 4- قطاع العلاقات الثقافية الدولية.
- 5- قطاع الشؤون الهندسية.
- 6- قطاع الإعلام الخارجي .

### المبحث الثالث : نظام الاتصالات الإدارية الالكتروني بوزارة الثقافة والإعلام السعودي : (DMS) Document Management System

قامت وزارة الثقافة والإعلام بتطبيق نظام الإدارة الالكترونية ( DMS ) في عام 1430 هـ . ويستخدم واجهة نظام إدارة الوثائق ( DMS ) بلغتين العربية والانجليزية لاستيعاب المستخدمين , والتنوع من حيث البيانات التي سيتم تجهيزها من قبل النظام. كما يمكن للمستخدمين الوصول إلى التطبيق من خلال شبكة الإنترنت الخاصة بالوزارة أو من خلال شبكة الإنترنت باستخدام متصفح إنترنت إكسبلورر . ( فايز وشركاه , 2006, ص1 )

#### اهداف النظام : يهدف نظام الاتصالات الإدارية إلى القيام بعدد من المهام من أهمها :

- تحسين الكفاءة داخل الوزارة من خلال توفير نظام التشغيل الآلي للمكاتب المركزية التي تمكن الإدارات المختلفة والمكاتب الفرعية من التعاون وتبادل المعلومات والتطبيقات واسعة التنظيم.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات المرتبط بمختلف العمليات الإدارية وتنفيذ الأنظمة الآلية لمكاتب خدمات تعمل بكامل طاقتها.
- تسهيل مهمة سير العمل والوصول السريع إلى الوثائق ذات الصلة بالمعاملة. ( فايز وشركاه , 1996, ص1 )

**مزايا النظام :** يقوم نظام الاتصالات الإدارية الالكتروني بتلبية وتوفير مزايا عدة من بينها : إمكانية متابعة حالة المعاملات & يقوم على ربط المعاملات. ( يدعم ربط الوثائق ذات الصلة ) & إمكانية إنشاء / الغاء الربط & الدعم غير المحدود لتنسيق الملفات & يتيح النظام إمكانية إحالة المعاملات تلقائياً إلى المستوى الاعلى في حال لم يتخذ

الموظف أي إجراء في الوقت المحدد & الوصول السريع إلى الوثائق ذات الصلة بالمعاملات من خلال بحث متقدم أو البحث من خلال السجلات أو المعلومات (بحث عادي) & حجز رقم الصادر أو الوارد للاستعمال المستقبلي & يمثل حلاً يستند إلى الويب الذي يوفر للمستخدمين (واجهة المستخدم) الرسومية الآلية (GUI) التي تتميز بسهولة الاستعمال والفاعلية & إمكانية رفض أو قبول المعاملة . (فايز وشركاه , 2007, ص 20-28)

## فوائد نظام الاتصالات الإدارية الإلكتروني المطور :

يستخدم النظام الإجراءات الأمنية المختلفة للسيطرة على الوصول إلى البيانات لضمان أمن الشبكات , ويكون الوصول محدوداً على المرخصين بدخول النظام فقط & التحكم في الدخول لمستخدمي النظام بحيث يكون محدد حسب وظائف وصلاحيات الموظف & اختصار دورة المعاملات باستخدام نظام إدارة الوثائق الإلكتروني الذي ساعد على اختصار الوقت , ومعالجة البيانات بسهولة والسرعة في إرسال المعاملة & متابعة الأعمال - في أي وقت & البساطة : تم تصميم (واجهة المستخدم) بصورة مبسطة تساعد في التنقل من صفحة إلى أخرى وإدخال البيانات وإجراءات مبسطة أخرى يمكن للمستخدمين القيام بها & يقوم على حفظ وأرشفة المعاملات & يقدم التقارير الإعلامية المبسطة. (فايز وشركاه, 2006, ص 2)

## العمليات الأساسية للنظام :

- 1) الوثائق الواردة :** يقوم النظام باستخدام تقنية عالية في المهام والأعمال المرتبطة باستلام وتوجيه وتجهيز الوثائق الواردة , وكذلك تطبيق المسح الضوئي وتخزين جميع الوثائق الواردة في مصادر ورقية وتحويلها إلى (ملفات الكترونية) , كما يدعم ترميز شريط الوثائق لتمكين تتبع وربط الوثائق الواردة بواسطة كود معين للدخول إليها.
- 2) الوثائق الصادرة :** يقوم النظام بنفس المهام والأعمال المرتبطة بالوثائق الواردة في الوثائق الصادرة , ولكن يختلف عنها بإرسال وتوجيه وتجهيز الوثائق الصادرة , وكذلك تطبيق المسح الضوئي وتخزين جميع الوثائق الصادرة في مصادر ورقية وتحويلها إلى (ملفات الكترونية) .
- 3) المتابعة :** يقوم النظام بعملية متابعة حالة الوثائق ومعالجتها للتأكيد على أنها قد وصلت إلى الجهة المنشودة , وأن الأمر المطلوب قد تم في الزمن المحدد
- 4) التقارير :** يدعم النظام برنامج تطبيق التقارير الذي يستخدم بواسطة الموظفين لتوليد التقارير بناء على المعلومات المخزنة والمعالجة بواسطة النظام.

## 5) البحث عن المستندات : يمكن البحث عن المستندات التي تم تخزينها وإدارتها بواسطة نظام إدارة الملفات.

**المنهج ومجتمع الدراسة وادواتها :** اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي وفي الجانب الميداني استخدم الباحث الاستبانة كوسيلة اساسية لجمع البيانات وتحليلها احصائيا للوصول الى الاجوبة الخاصة بأسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، ثم تم اختبار صدقها من خلال عرضها على مجموعة من المتخصصين كما تم اختبار وضوح أداة الدراسة من خلال معامل كرونباخ لقياس ثبات الاداة ، كما يتمثل مجتمع الدراسة الحالية بالموظفين العاملين في وزارة الثقافة والإعلام من فئة الذكور وتكونت عينة الدراسة من (140) فرداً من العاملين الفعليين في وزارة الثقافة والإعلام في مدينتي الرياض جدة وتم توزيع الاستبيانات على كافة افراد عينة الدراسة من قبل الباحث، وتم استرداد عدد (116) استبانة وعند العد الإحصائي تم استبعاد عدد (3) استبانة وذلك لعدم ملئها بالشكل الصحيح وعليه فقد تم تحليل إجابات العينة من خلال (113) استبانة.

## النتائج الخاصة باتجاهات العاملين في وزارة الثقافة والإعلام نحو الإدارة الإلكترونية

بما أن الاستبانة في الدراسة الحالية تم تصميمها باستخدام تدرج ليكرت الخماسي والذي يقسم الاجابة إلى خمس درجات تبدأ بموافق بشدة ومن ثم موافق ثم محايد ثم غير موافق ثم غير موافق بشدة، وبما أن الدراسة لقياس اتجاهات أفراد العينة فإن الباحث قد قسم الاتجاهات إلى اتجاهات ايجابية وتضم (موافق بشدة + موافق) بينما تضم الاتجاهات السلبية (غير موافق بشدة + غير موافق) فيما تم استبعاد المحايدون لأنهم لم يعبروا عن وجهة نظر محددة وتم حساب النسب من نسبتين نسبة الموافقة ونسبة عدم الموافقة كما في الجدول (9 - 11) بينما يتم الاستدلال على درجة الايجابية أو السلبية من خلال المتوسطات كما في تقسيم ليكرت لمدى المتوسطات المرجحة. ( أنظر جدول رقم (4) توزيع مدى العبارات حسب مقياس ليكرت)

## إيجابيات الادارة الالكترونية:

جدول رقم (9) اتجاهات أفراد العينة نحو ايجابيات الادارة الالكترونية

رقم	العبارة	نسبة الموافقة %	نسبة عدم الموافقة %	المتوسط	الانحراف المعياري
1	يؤدي الاعتماد على الإدارة الإلكترونية بالوزارة إلى إنجاز أعمال أكثر.	95.6%	4.4%	4.5929	.60706
2	تساعد الإدارة الإلكترونية في تنمية قدراتي لتقدم خدمات أفضل.	89.4%	10.6%	4.3982	.73848
3	يؤدي تقدم الخدمة إلكترونياً في الوزارة إلى تبسيط إجراءات وطرق العمل.	90.2%	9.8%	4.4248	.71720
4	تسهم الإدارة الإلكترونية في استثمار القوى البشرية المتاحة بشكل أفضل.	77.9%	5.3%	4.1504	.91828

0.78967	4.3540	%1.8	%86.7	تساعد الإدارة الإلكترونية على توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية لمتخذ القرار.	5
0.79017	4.0973	%1.8	%78.0	تسهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز الاتصال وتبادل الخبرات بين موظفي الأقسام المختلفة بالوزارة.	6
0.85158	4.3363	%3.6	%85.0	يؤدي الاعتماد على الإدارة الإلكترونية إلى إنجاز الأعمال بدقة أكثر.	7
0.92163	4.1593	%4.4	%76.1	تساعد الإدارة الإلكترونية على سرعة اتخاذ القرارات.	8
0.87645	4.2655	%2.7	%82.3	تتيح الإدارة الإلكترونية إمكانية التواصل مع الوزارة في أي زمان ومكان.	9
0.91189	4.1593	%4.4	%72.3	توفر الإدارة الإلكترونية الوقت للتفكير والإبداع في العمل.	10
0.95555	4.1239	%5.3	%78.1	تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى تسهيل مهمة الرقابة على أعمال المرؤوسين.	11
0.66732	4.5575	%0.9	%92.0	تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى الدقة في توثيق وحفظ إجراءات العمل.	12
<b>0.6512</b>	<b>4.3012</b>	<b>المتوسط العام</b>			

يوضح الجدول رقم (9) أعلاه اتجاهات أفراد العينة حول إيجابيات الإدارة الإلكترونية ، حيث تشير قيمة المتوسط الحسابي العام والتي بلغت (4.3) إلى أن أفراد العينة بشكل عام يوافقون بشدة على أن ما جاء بالفقرات الخاصة بال محور الأول من أداة الدراسة يمثل اهم إيجابيات الادارة الالكترونية. وبالنظر إلى ترتيب فقرات المحور الاول حسب الأهمية النسبية نجد أعلى نسبة موافقة كانت للعبارة " يؤدي الاعتماد على الإدارة الإلكترونية بالوزارة إلى إنجاز أعمال أكثر " وذلك بنسبة موافقة (95.6%) وبمتوسط بلغ (4.6) وتأتي العبارة " تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى الدقة في توثيق وحفظ إجراءات العمل " في المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية وذلك بنسبة موافقة بلغت (92.0%) ومتوسط بلغ (4.5) في المرتبة الثالثة تأتي العبارة " يؤدي تقديم الخدمة إلكترونياً في الوزارة إلى تبسيط إجراءات وطرق العمل " وذلك بنسبة 90.2% وبمتوسط بلغ (4.4) وعليه يرى الباحث أن هناك موافقة عالية جداً على أهمية الإدارة الإلكترونية ودورها الإيجابي في إدارة العمل وتجويده.

### معوقات الإدارة الإلكترونية:

جدول رقم (10) اتجاهات أفراد العينة نحو معوقات الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارة	نسبة الموافقة %	نسبة عدم الموافقة %	المتوسط	الانحراف المعياري
1	عدم كفاية الفرص التي يتيحها الرؤساء للمرؤوسين في عملية صنع القرارات ذات العلاقة بالإدارة الإلكترونية.	%62.8	%9.8	3.7965	1.00142
2	عدم التوافق بين قدرات العاملين ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.	%65.5	%34.5	3.8142	.96869
3	عدم كفاية البرامج التدريبية حول نظام الإدارة الإلكترونية.	%80.6	%5.3	4.2389	.88916

1.06912	4.2301	%12.4	%79.6	ضعف الحوافز ( المادية , والمعنوية ) التي تشجع الموظفين على التحول نحو الإدارة الإلكترونية.	4
.96788	4.0265	%7.1	%71.6	نقص الكوادر البشرية المتخصصة في الإدارة الإلكترونية.	5
.99549	3.9912	%9.7	%72.6	تقادم أجهزة وبرامج الحاسب الآلي المستخدمة حالياً.	6
1.12494	3.8584	%14.1	%65.5	شح الموارد المالية المخصصة لتطوير الإدارة الإلكترونية.	7
1.15056	3.8761	%14.1	%66.3	ضعف دعم الإدارة العليا للإدارة الإلكترونية.	8
<b>1.1548</b>	<b>3.9789</b>	<b>المتوسط العام المرجح</b>			

يوضح الجدول رقم (10) أعلاه اتجاهات أفراد العينة نحو معوقات الإدارة الإلكترونية ، حيث تشير قيمة المتوسط الحسابي العام والتي بلغت (4.0) إلى أن أفراد العينة بشكل عام يوافقون على أن ما جاء بالفقرات الخاصة بالمحور الثاني من أداة الدراسة يمثل أهم معوقات الإدارة الإلكترونية.

وبالنظر إلى ترتيب فقرات المحور الثاني حسب الأهمية النسبية نجد أعلى نسبة موافقة كانت للعبارة " عدم كفاية البرامج التدريبية حول نظام الإدارة الإلكترونية " وذلك بنسبة موافقة (80.6%) وبمتوسط بلغ (4.2) وهذا يشير إلى أهمية دور التدريب من وجهة نظر أفراد العينة في زيادة فعالية العاملين الفعليين على الإدارة الإلكترونية وتأتي العبارة " ضعف الحوافز ( المادية , والمعنوية ) التي تشجع الموظفين على التحول نحو الإدارة الإلكترونية " في المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية وذلك بنسبة موافقة بلغت (79.6%) ومتوسط بلغ (4.2) وهكذا

### متطلبات تطوير الإدارة الإلكترونية:

جدول رقم (11) اتجاهات أفراد العينة نحو متطلبات تطوير الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارة	نسبة الموافقة %	نسبة عدم الموافقة %	المتوسط	الانحراف المعياري
1	تحديد اهداف واضحة ومباشرة لتطوير نظام الإدارة الإلكترونية.	%85.0	%2.7	4.2920	.78696
2	توفير الميزانية الكافية للتوسع والتطوير في الإدارة الإلكترونية.	%87.6	%8.3	4.4248	.70464
3	وجود التشريعات والأنظمة المناسبة للإدارة الإلكترونية.	%78.7	%1.8	4.1416	.84375
4	دعم مبادرات الافراد وتشجيعهم على المشاركة في التطوير.	%84.1	%1.8	4.3717	.79277
5	تطوير وسائل الربط والاتصال بالانترنت.	%85.8	%1.8	4.4513	.81275
6	توفير الاجهزة والأدوات المتطورة اللازمة في الإدارة الإلكترونية.	%84.9	%4.8	4.4690	.79137
7	تدريب العاملين على التقنيات الإلكترونية الحديثة.	%85.8	%7.9	4.5575	.75520
8	وضع الخطط والدراسات التي تساعد على تحديد احتياجات الإدارة الإلكترونية.	%86.7	%3.6	4.4425	.80109

.72006	4.5398	%1.8	%90.3	تطوير البنية التحتية اللازمة للإدارة الالكترونية في الوزارة.	9
.68704	4.6106	%1.8	%92.0	نشر ثقافة التعاملات الالكترونية لدى موظفي وزارة الثقافة والإعلام.	10
.80306	4.4867	2.7	%88.5	دعم وتشجيع الإدارة العليا في الوزارة لعملية تطوير الإدارة الالكترونية.	11
<b>0.8942</b>	<b>4.435</b>	<b>المتوسط العام المرجح</b>			

يوضح الجدول رقم (11) أعلاه اتجاهات أفراد العينة حول متطلبات تطوير الإدارة الالكترونية ، حيث تشير قيمة المتوسط الحسابي العام والتي بلغت (4.4) إلى أن أفراد العينة بشكل عام يوافقون بشدة على ما جاء بالفقرات الخاصة بالمحور الثالث من أداة الدراسة أي انهم يوافقون وبدرجة كبيرة على ان ما ذكر بالمحور من عبارات يمثل أهم متطلبات الإدارة الالكترونية. وبالنظر إلى ترتيب فقرات المحور الثالث حسب الأهمية النسبية نجد أعلى نسبة موافقة كانت للعبارة " نشر ثقافة التعاملات الالكترونية لدى موظفي وزارة الثقافة والإعلام" وذلك بنسبة موافقة (92.0%) وبمتوسط بلغ (4.6) وهذا يشير إلى أهمية الامام بثقافة التعاملات الالكترونية لدى موظفي وزارة الثقافة والإعلام من وجهة نظر أفراد العينة وتأتي العبارة "تطوير البنية التحتية اللازمة للإدارة الالكترونية في الوزارة" في المرتبة الثانية من حيث الأهمية النسبية وذلك بنسبة موافقة بلغت (90.3%) ومتوسط بلغ (4.5) , وعليه يرى الباحث أن هناك متطلبات للإدارة الالكترونية من وجهة نظر افراد العينة لابد من توفيرها حتى تؤدي دورها الكامل في إدارة العمل في وزارة الثقافة والإعلام.

### النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة:

التساؤل الاول : ما الواقع الحالي للإدارة الالكترونية في وزارة الثقافة والإعلام ؟ تمت الاجابة من خلال الإطار النظري.

التساؤل الثاني (أ) : ما اتجاهات العاملين في وزارة الثقافة والإعلام نحو إيجابيات الإدارة الالكترونية ؟

### جدول (12) اختبار (T) ومربع كاي ( $X^2$ )

المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (T)	مستوى الدلالة	قيمة $X^2$	قيمة p-value
ايجابيات الادارة الالكترونية	4.3	0.6512	112	15.21	0.05	42.31	0.012

وبقراءة قيمة (T) نجد أنها (15.21) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وبالتالي هذا يعني أن أفراد العينة يرون ان هنالك ايجابيات للإدارة الالكترونية في وزارة الثقافة والاعلام ، كما بلغت قيمة اختبار مربع كاي ( $X^2$ ) (42.31) وقيمة (p-value) المقابلة لقيمة كاي ( $X^2$ ) هي (0.012) وعند مقارنة قيمة الخطأ بقيمة مستوى الدلالة (0.05) يتضح أن قيمة الخطأ أقل من قيمة مستوى الدلالة مما يشير إلى معنوية قيمة ( $X^2$ ) مرتفعة وهذا يؤكد على أن هنالك ايجابيات للإدارة الالكترونية على العمل في وزارة الثقافة والإعلام.

### التساؤل الثاني(ب): ما اتجاهات العاملين في وزارة الثقافة والإعلام نحو معوقات الإدارة الالكترونية

؟

جدول(13) اختبار (T) ومربع كاي ( $X^2$ )

المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (T)	مستوى الدلالة	قيمة $X^2$	قيمة p-value
معوقات الادارة الالكترونية	3.9	1.154	44	9.23	0.187	33.2	0.012

وبقراءة قيمة (T) نجد أنها (9.23) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وبالتالي هذا يعني أن هناك معوقات تواجه الإدارة الالكترونية في وزارة الثقافة والإعلام من وجهة نظر أفراد العينة ، كما بلغت قيمة اختبار مربع كاي ( $X^2$ ) (33.2) وقيمة (p-value) المقابلة لقيمة كاي ( $X^2$ ) هي (0.012) وعند مقارنة قيمة الخطأ بقيمة مستوى الدلالة (0.05) يتضح أن قيمة الخطأ أقل من قيمة مستوى الدلالة مما يشير إلى أن قيمة ( $X^2$ ) معنوية وهذا يؤكد على أن هناك معوقات تواجه الإدارة الالكترونية في وزارة الثقافة والإعلام من وجهة نظر أفراد العينة.

### التساؤل الثاني (ج) : ما اتجاهات العاملين في وزارة الثقافة والإعلام نحو متطلبات تطوير الإدارة

الالكترونية ؟

جدول(14) اختبار (T) ومربع كاي ( $X^2$ )

المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (T)	مستوى الدلالة	قيمة $X^2$	قيمة p-value
متطلبات الادارة الالكترونية	4.3	0.8942	44	11.23	0.041	19.12	0.023

وبقراءة قيمة (T) نجد أنها (11.23) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وبالتالي هذا يعني أن هناك متطلبات تنقص الإدارة الالكترونية في وزارة الثقافة والإعلام من وجهة نظر أفراد العينة، كما بلغت قيمة اختبار مربع كاي ( $X^2$ ) (19.12) وقيمة (p-value) المقابلة لقيمة كاي ( $X^2$ ) هي (0.023) وعند مقارنة قيمة الخطأ بقيمة مستوى الدلالة (0.05) يتضح أن قيمة الخطأ أقل من قيمة مستوى الدلالة مما يشير إلى أن قيمة ( $X^2$ ) معنوية وهذا يؤكد على أن هناك متطلبات تنقص الإدارة الالكترونية في وزارة الثقافة والإعلام من وجهة نظر أفراد العينة.

### التساؤل الثالث: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية حول اتجاهات العاملين في الوزارة نحو الإدارة الالكترونية

تبعاً للمتغيرات ( العمر، المؤهل العلمي ، المرتبة الوظيفية ) ؟

ولإجابة على هذا التساؤل قام الباحث بإجراء اختبار تحليل التباين لاستجابات أفراد العينة لمعرفة إن كان هناك فرق في استجابات أفراد عينة الدراسة تجاه دور الإحصائي النفسي الكلينيكي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.

### أولاً: العمر:

جدول(15) اختبار تحليل التباين لاستجابات أفراد العينة تجاه الإدارة الالكترونية تبعاً لمتغير العمر

المتغير	مصدر الاختلاف	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (F)	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	1.083	.361	3	4.656	.581
	داخل المجموعات	59.996	.550	109		

من الجدول(15) نجد أن قيم (F) لمتغير العمر بلغت(4.656) ومستوى دلالتها(0.581) وبالتالي هي غير دالة إحصائياً عند مستوي معنوية(0.05) مما يعني أنه ليس هناك فروق في استجابات أفراد العينة تجاه الإدارة الالكترونية تبعاً لمتغير العمر.

### ثانياً: المؤهل العلمي:

جدول(16) اختبار تحليل التباين لاستجابات أفراد العينة تجاه الإدارة الالكترونية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المتغير	مصدر الاختلاف	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (F)	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	1.454	.364	4	9.659	.622
	داخل المجموعات	59.625	.552	108		

من الجدول(16) نجد أن قيم (F) لمتغير المؤهل العلمي بلغت(9.659) ومستوى دلالتها(0.622) وبالتالي هي غير دالة إحصائياً عند مستوي معنوية(0.05) مما يعني أنه لا توجد فروق في استجابات أفراد العينة تجاه الإدارة الالكترونية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

### ثالثاً: المرتبة الوظيفية :

جدول(17) اختبار تحليل التباين لاستجابات أفراد العينة تجاه الإدارة الالكترونية تبعاً لمتغير المرتبة الوظيفية

المتغير	مصدر الاختلاف	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (F)	مستوى الدلالة
---------	---------------	----------------	----------------	--------------	----------	---------------

0.064	2.591	3	1.355	4.066	بين المجموعات	العمر
		109	.523	57.014	داخل المجموعات	

من الجدول (17) نجد أن قيم (F) لمتغير المرتبة الوظيفية بلغت (2.591) ومستوى دلالتها (0.064) وبالتالي هي غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) مما يعني أنه ليس هناك فروق في استجابات أفراد العينة تجاه الإدارة الالكترونية تبعاً لمتغير المرتبة الوظيفية.

### ملخص النتائج والتوصيات :

1. من أبرز إيجابيات الاعتماد على الإدارة الالكترونية بالوزارة انها تؤدي إلى إنجاز أعمال أكثر كما تؤدي إلى الدقة في توثيق وحفظ إجراءات العمل.
2. يؤدي تقديم الخدمة إلكترونيا في الوزارة إلى تبسيط إجراءات وطرق العمل ويساعد في تنمية قدرات العاملين لتقديم خدمات أفضل , كما أن الإدارة الإلكترونية توفر الوقت للتفكير والإبداع في العمل.
3. تمثل اهم معوقات الإدارة الالكترونية في عدم كفاية البرامج التدريبية , ونقص الكوادر البشرية المتخصصة في الإدارة الالكترونية , وعدم كفاية الفرص التي يتيحها الرؤساء للمرؤوسين في عملية صنع القرارات ذات العلاقة بالإدارة الالكترونية.
4. لابد من تطوير البنية التحتية اللازمة للإدارة الالكترونية في الوزارة , وتوفير الدعم والتشجيع اللازم من قبل الإدارة العليا في الوزارة لعملية تطوير ونشر ثقافة التعاملات الالكترونية لدى موظفي وزارة الثقافة والإعلام.
5. اظهرت نتائج الدراسة أنه ليس هناك فروق في استجابات أفراد العينة تجاه الإدارة الالكترونية تبعاً لمتغير العمر, أو متغير المؤهل العلمي , أو متغير المرتبة الوظيفية.

### التوصيات : بناء على النتائج السابقة يتقدم الباحث بالتوصيات الآتية :

ضرورة نشر ثقافة استخدام التعاملات الالكترونية لدى الموظفين في وزارة الثقافة والإعلام & التشجيع على العمل الإداري الالكتروني من قبل الإدارة العليا & تقديم الحوافز التشجيعية ( المادية والمعنوية ) للموظفين العاملين على نظام الإدارة الالكتروني & استثمار العقل البشري من خلال الاستفادة من المعارف والتجارب الموجودة لدى العاملين في مجال الإدارة الالكترونية & تقديم الدورات الفاعلة والهادفة في مجال الإدارة الالكترونية & وضع الخطط والاستراتيجيات للتوسع من أجل تطبيق الإدارة الالكترونية في جميع الفروع المختلفة للوزارة

& التعاون مع الاجهزة الحكومية الاخرى التي تستخدم النظام نفسه لتقديم وانجاز الاعمال بشكل أسرع & الاستفادة من التجارب المميزة في القطاعات الاخرى في مجال الإدارة الالكترونية.

## قائمة المراجع :

### أولا : قائمة المراجع العربية :

- إبراهيم , خالد ممدوح ( 2010 ) الإدارة الالكترونية . الإسكندرية : الدار الجامعية .
- بخش , فوزية حبيب ( 1428 ) الإدارة الالكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة , رسالة دكتوراه غير منشورة , مكة المكرمة : جامعة أم القرى .
- الحمادي , بسام عبد العزيز و الحميضي , وليد سليمان (2004) الحكومة الالكترونية : الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية , الندوة الدورية العاشرة 16-17 . الرياض : معهد الادارة العامة .
- آل دحوان , عبد الله بن سعيد (2008) دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الالكترونية : دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع , رسالة ماجستير . الرياض : جامعة الملك سعود .
- السالمي , علاء عبد الرازق (2008) الإدارة الالكترونية . تقديم السليطي , خالد . عمان : دار وائل للنشر .
- السبيعي , مناحي عبد الله (2005) إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها . رسالة ماجستير غير منشورة . الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
- السحيباني , نوال بنت صالح (2009) إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم للبنات بمدينة الرياض من وجهة نظر القيادات التربوية . رسالة ماجستير غير منشورة . الرياض : جامعة الإمام محمد بن سعود الاسلامية .
- الضرمان , فالخ بن عبد الله (1433هـ) مشروع الحكومة الإلكترونية في إمارتي منطقة مكة المكرمة ومنطقة الباحة : بحث في آراء واتجاهات عينة من العاملين . الرياض : مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية , مج18, ع1 .
- عبد الجبار , سيماء سعيد (2009) الإدارة الالكترونية ومدى تأثيرها على مستوى الأداء لدى موظفي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة . رسالة ماجستير غير منشورة . جدة : جامعة الملك عبد العزيز .

- العبود ، فهد ناصر . (2005) . الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية .
- العتيبي, مها بنت مرزوق (2007) أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مستوى أداء العاملين: دراسة ميدانية على جامعة الملك عبد العزيز. رسالة ماجستير غير منشورة. جدة: جامعة الملك عبد العزيز.
- فايز , زهير وشركاه ( 2006 ) نظرة عامة على نظام إدارة الوثائق. جده , شركة ZFP\_IT.
- فايز , زهير وشركاه ( 1996 ) التشغيل الآلي لمكاتب وزارة التجارة والصناعة . جده , شركة ZFP\_IT.
- فايز , زهير وشركاه ( 2007 ) نظام الاتصالات الإدارية : كتيب التدريب لوزارة الثقافة والإعلام . جده , شركة ZFP\_IT .
- مرغلاني, محمد أمين (2008) اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمدينة جدة : نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية. Cybrarians Journal , ع16 . تاريخ الإطلاع 9 / 2012م , متاح عبر الرابط : <http://www.journal.cybrarians.info/index>
- المغربي, عبد الحميد عبد الفتاح (2005) الإدارة : وظائف المديرين في منظمات القرن الحادي والعشرون. المنصورة : المكتبة العصرية.
- ياسين, سعد غالب (2005) الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. الرياض : معهد الإدارة العامة.

### ثانيا : قائمة المراجع الأجنبية :

- Basu, Subbajit (2004) E-Government and developing Countries: An overview. Ireland: Carfax Publishing. International review of law Computer & technology , Vol18, No. 1, Pages 109-132 . Is available on the link :

[http://www.cips.org.in/public-sector-systems-government-innovations/documents/E\\_Government\\_and\\_Developing\\_Countries.pdf](http://www.cips.org.in/public-sector-systems-government-innovations/documents/E_Government_and_Developing_Countries.pdf)  
Viewed on : 9/ 2012.

### ثالثا : المراجع الالكترونية :

- البوابة الوطنية للتعاملات الالكترونية الحكومية – التعاملات الالكترونية. متاح على الرابط :  
[http://www.saudi.gov.sa/wps/portal!/ut/p/c4/04\\_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3iTMGenYE8TIwP\\_YD9XA89QQ28fdydPD1czM\\_3gxCL9gmxHRQCNyHoP](http://www.saudi.gov.sa/wps/portal!/ut/p/c4/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3iTMGenYE8TIwP_YD9XA89QQ28fdydPD1czM_3gxCL9gmxHRQCNyHoP) تم الدخول في 9/2012م. /
- موقع وزارة الثقافة والإعلام متاح على الرابط : <http://www.info.gov.sa> / تم الدخول في 11/2012م.
- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (1426هـ) مشروع الخطة الوطنية للاتصالات وتقنية المعلومات : الرؤية لبناء مجتمع المعلومات , ص108. متاح عبر الموقع : <http://www.mcit.gov.sa/arabic> تم الدخول 10/2012م.
- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات – مهام الوزارة. متاح من خلال الموقع :  
<http://www.mcit.gov.sa/arabic/AboutMCIT/MCITMandate> تم الدخول في : 9/2012م.