



جامعة الزقازيق
كلية التجارة
قسم ادارة الأعمال

نموذج مقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على وزارة التعليم العالى

بحث مقدم من
عبير عثمان عبد العزيز عطاالله
المدرس المساعد بالقسم
لنيل درجة دكتور الفلسفة فى إدارة الأعمال

اشراف

الأستاذ الدكتور

فريد عبد الفتاح زين الدين
أستاذ إدارة الأعمال بالكلية

الأستاذ الدكتور

محمد شوقى أحمد شوقى
أستاذ إدارة الأعمال
عميد الكلية الأسبق

2010

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا"

قرآن کریم

(الآية 114 من سورة طه)

لجنة المناقشة والحكم

الأستاذ الدكتور/على محمد عبد الوهاب.....رئيساً
أستاذ إدارة الأعمال- كلية التجارة- جامعة عين شمس.

الأستاذ الدكتور/محمد شوقي أحمد شوقي..... مشرفاً
أستاذ إدارة الأعمال وعميد كلية التجارة الأسبق- جامعة الزقازيق.

الأستاذ الدكتور/فريد عبد الفتاح زين الدين..... مشرفاً مشاركاً
أستاذ إدارة الإنتاج - جامعة الزقازيق.

الأستاذ الدكتور/محمد نجيب صبرى.....عضواً
أستاذ إدارة الأعمال المساعد- جامعة الزقازيق.

قرار اللجنة:

تاريخ المناقشة : 5 / 6 / 2010

قرار مجلس الكلية وتاريخه : / / 2010

قرار مجلس الجامعة وتاريخه: / / 2010

توقيع المشرفين على الرسالة

د.د/محمد شوقي أحمد شوقي ()
د.د/فريد عبد الفتاح زين الدين ()

الإهداء

إلى روح أمي التي تغمرني بالعجب.....

إلى رفيق دربي زوجي الحبيب د/زكي صقر.....

إلى إشراقة الغد ورجال المستقبل محمود وأحمد ومحمد.

شكر وتقدير

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدى لولا أن هدانا الله. وأشهد أن لا
الله إلا الله وأشهد أن محمداً رسول الله. اللهم صلى وسلم وبارك
عليه....وبعد.

فإنه يطيب لى أن أتقدم بآيات الشكر والتقدير إلى **الأستاذ الدكتور/**
على محمد عبد الوهاب أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة بجامعة عين
شمس، لتفضله بقبول المشاركة فى لجنة المناقشة والحكم على
الرسالة فأليه الشكر والتقدير.

كما أتقدم بآيات الشكر وتقديرى إلي أستاذى الفاضل **الأستاذ**
الدكتور/محمد شوقى أحمد شوقى أستاذ إدارة الأعمال والمشرف
على الرسالة عما قدمه لى من دعم علمى ومعنوى أثناء فترة إعداد
الرسالة، وقد شرفنى من قبل بمشاركته فى لجنة المناقشة والحكم على
رسالة الماجستير.وها أنا ذى أشرف بإشرافه ومشاركته بلجنة المناقشة
والحكم على رسالة الدكتوراة، فله منى أسمى آيات التقدير وجزاه الله
عنى خير الجزاء.

كما أتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير والعرفان بالجميل وما بذله معى
من جهد إلى أستاذى الفاضل **الأستاذ الدكتور/فريد عبد الفتاح زين**
الدين المشرف على رسالتى هذه، وكذلك المشرف على رسالة
الماجستير، فلقد تعهدنى منذ سلكت الطريق الاكاديمى بالجامعة، وذلك
موضع فخر وزهو لى بين زملائى، فله الشكر على بذله الوقت والعلم
والجهد ورعايته للبحث فى جميع مراحل اعداده، فجزاه الله عنى خير
الجزاء.

كذلك شكرى وتقديرى إلى **الأستاذ الدكتور/محمد نجيب صبرى**
محمود لتفضله بقبول المشاركة فى لجنة المناقشة والحكم على
الرسالة، ولأستاذى الفاضل باع فى التحضير للرسالة فى مرحلة الاعداد
لمقترح البحث فقد كان عضواً فى لجنة القراءة، ويشرفنى الآن وجوده معى
فى المرحلة النهائية للرسالة، فله منى كل التقدير والاحترام.

وأهدى أسمى آيات تقديرى وشكرى وعرفانى بالجميل لجميع
أساتذتى بقسم إدارة الأعمال لدعمهم العلمى لى منذ تكليفى
بالقسم، فجزاهم الله عنى خير الجزاء. كما أتقدم بخالص الشكر لزملائى
من المدرسين المساعدين والمعيرين لتعاونهم الصادق معى أثناء فترة
جمع المادة العلمية أخص منهم زميلى الأستاذ خالد صبيح.

كما أتوجه بالشكر إلى جميع العاملين بالكلية على اختلاف مستوياتهم الإدارية، وأخص منهم العاملين بالمكتبة فلهم منى عظيم التقدير والاحترام وأخص منهم الراحل الأستاذ/ وحدى وديع توفيق الذى كان عونى بالمكتبة فكان بأسرارها حافظاً، رحمه الله رب العالمين.

كما أتوجه بالشكر الى العاملين بوحدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالكلية، وأخص منهم الأستاذ/ حاتم سعد الدين محمد، والأستاذ/ تامر سعيد لمعاونتهم الصادقة وتيسيرهم الكثير من الأمور خلال فترة جمع البيانات، فإليهم أسطر شكرى وتقديرى. وكذلك القائمين على مركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة المنصورة، لتسهيلهم عملية جمع البيانات اللازمة للبحث دون أدنى تعقيد أو روتين إدارى، فجزاهم الله عنى خير الجزاء ووفقهم فى مهمتهم التى بدأوها بجد وإخلاص.

وأخيراً أتوجه بالتقدير والاحترام والحب لزوجى وأسرتة الكريمة وأبنائى الذين تكبدوا ولمسوا معى مشقة انجاز هذه الرسالة وخروجها الى الوسط الأكاديمى، فإليهم أسطر شكرى وامتنانى وجزاهم الله عنى خير الجزاء.

الباحثة

2010

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
جالاهداء.....
د-هـشكر و تقدير.....
و-زفهرس الموضوعات.....
حفهرس فهرس الجداول.....
ط-ىفهرس الأشكال.....
71-1الفصل الأول: الاطار الفكرى والفلسفى لمفهوم الحكومة الالكترونية.....
47-2المبحث الأول.منهجية البحث.....
2-تقديم.....
4-مشكلة البحث.....
5-أهمية البحث.....
6-أهداف البحث.....
7-فروض البحث.....
8-أسلوب البحث.....
15-متغيرات البحث.....
19-مجتمع البحث.....
22-عينة البحث.....
27-حدود البحث.....
27-اطار البحث.....
29-الدراسات السابقة.....
37-تجارب تطبيق الحكومة الالكترونية فى التعليم العالى.....
72-48المبحث الثانى: الاطار المفاهيمى لمفهوم الحكومة الالكترونية
49- مقدمة.....
51- تعريف الحكومة الإلكترونية.....
55- أهداف الحكومة الإلكترونية.....
58- مزايا الحكومة الإلكترونية.....
59- خدمات الحكومة الإلكترونية.....
رقم الصفحة	

61	- أنواع الحكومة الإلكترونية
63	- تحديات الحكومة الإلكترونية.....
68	- تطبيقات الحكومة الإلكترونية.....
140-73	الفصل الثاني: توصيف وتقويم عملية تقديم الخدمات الجامعية بجامعة المنصورة والزقازيق
107-74	المبحث الأول:توصيف وتقويم عملية تقديم الخدمات الجامعية بجامعة المنصورة.....
140-108	المبحث الثاني: توصيف وتقويم عملية تقديم الخدمات الجامعية بجامعة الزقازيق.....
151-141	الفصل الثالث:عناصر النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على وزارة
147-142	التعليم
	العالى.....
151-148	المبحث الأول : مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على وزارة
	التعليم
	العالى.....
247-152	المبحث الثاني: العمليات التشغيلية ومخرجات النموذج.....
203-153	الفصل الرابع: توصيف وتقويم مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة
237-204	الإلكترونية.....
	المبحث الأول: مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية .بجامعتي
247-238	الزقازيق
259-248	و المنصورة.....
255-249	..
259-256	المبحث الثاني: توصيف مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية.....
272-260	المبحث الثالث: تقويم مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بجامعة
273	المنصورة و الزقازيق.....
337-274	الفصل الخامس: نتائج وتوصيات البحث
	-المبحث الأول:نتائج البحث0.....
	-المبحث الثاني: توصيات البحث0.....
	المراجع.....

مصطلحات البحث
الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	الصفحة
1	أدوات قياس عناصر النموذج المقترح للحكومة الإلكترونية.....	9
2	مدخلات الحكومة الإلكترونية ، والعبارات التي تقيسها في استقصاء القياسات بوزارة التعليم العالي.....	12
3	مدخلات النموذج المقترح للحكومة الإلكترونية المرتبطة بالمستفيدين والعبارات التي تقيسها في استقصاء المستفيدين.....	14
4	أعداد أعضاء هيئة التدريس والعاملين المسؤولين عن وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وضمان جودة التعليم والاعتماد	23
5	بجامعتي المنصورة والزقازيق.....	25
6	أعداد فئات المستفيدين من الخدمات الجامعية الإلكترونية وعينتهم.	26
7	عينة البحث.....	26
8	أهم الفروق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة الكلاسيكية.....	54
9	أنواع الخدمات الجامعية الإلكترونية المقدمة بجامعتي المنصورة والزقازيق.....	138
10	أنواع العلاقات الحكومية المرتبطة بمرحلتى الفهرسة والتعامل في وزارة التعليم العالي.....	146
11	نسبة توافر (ت0م0ص) وأهميتها في المنظمات جهة البحث.....	206
12	نسبة توافر المدخلات الإدارية وأهميتها في المنظمات جهة البحث.....	209
13	نسبة توافر المدخلات البشرية وأهميتها في المنظمات جهة البحث.....	212
14	نسبة توافر المدخلات التقنية بجامعتي الزقازيق والمنصورة.....	219-216
15	درجة توافر المدخلات التقنية بجامعتي الزقازيق والمنصورة.....	222-220
16	نسبة توافر المدخلات المرتبطة بالمستفيدين بجامعتي الزقازيق والمنصورة.....	227
	ترتيب نسب معرفة المستفيدين بالخدمات الحكومية الإلكترونية بجامعتي الزقازيق والمنصورة.....	232

	طبيعة معوقات تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بجامعة الزرقاء والمنصورة..... .	
--	---	--

فهرس الأشكال

الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
21	مجتمع البحث	1
66	أسباب الفجوة الرقمية.....	2
79-75	نموذج شاشات شئون التعليم والطلاب(نظام ابن الهيثم) بجامعة المنصورة.....	3
	خريطة تدفق مقترحة تبين خطوات دفع المصروفات الدراسية واستخراج البطاقة الشخصية (الكارنيه)الالكترونيا.....	4
84	خريطة تدفق مقترحة لخدمة أداء الامتحان عن بعد.....	5
86	نموذج شاشات نظام الادارة الالكترونية لضمان الجودة(الفارابي) بجامعة المنصورة.....	6
88-87	نموذج شاشات نظام المستقبل لإدارة المكتبات بجامعة المنصورة.....	7
92-91	نموذج شاشات نظام الفاروق لإدارة شئون العاملين.....	8
99-97	نموذج شاشات نظام ابن سينا لمعلومات المرضى بجامعة المنصورة.....	9
104-103	الخدمات الجامعية المقدمة بجامعة الزقازيق فى ظل برنامج الحكومة الالكترونية ونسب تنفيذها.....	10
109	نموذج شاشة ادخال خيارات الكنترول بجامعة الزقازيق.....	11
113	نموذج شاشة دراسات عليا بجامعة الزقازيق.....	12
117	نظام الدراسات العليا والنظم المكونة له فى ظل مفهوم الحكومة الالكترونية بجامعة الزقازيق.....	13
118	النظم الفرعية المكونة لنظام المدن الجامعية بجامعة الزقازيق.....	14
121	نموذج شاشة المدن الجامعية بجامعة الزقازيق.....	15
124	نموذج شاشات نظام المخازن بجامعة الزقازيق.....	16
123	النظم الفرعية لنظام مستشفى الطلبة بجامعة الزقازيق.....	17
124	نموذج شاشات مستشفى الطلبة بجامعة الزقازيق.....	18
126-125	النظم الفرعية لنظام شئون أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزقازيق.....	19
133		20

134	النظم الفرعية المكونة لنظام المجالس بجامعة الزقازيق.....	21
137	خريطة تدفق مقترحة لخطوات الحصول على خدمة جامعية إلكترونية.....	22
143	مراحل وتطور النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية.....	23
155	مدخلات الحكومة الإلكترونية.....	24
158	مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ت0م0ص).....	25
188	دورة حياة السجل الإلكتروني.....	26
224	ترتيب نسب توافر المدخلات المرتبطة بالمستفيدين بجامعة الزقازيق.....	27
225	ترتيب نسب توافر المدخلات المرتبطة بالمستفيدين بجامعة المنصورة.....	28
228	ترتيب نسب معرفة المستفيدين بالخدمات الحكومية الإلكترونية بجامعة الزقازيق.....	29
229	المنصورة.....	

الفصل الأول

الإطار الفكرى والفلسفى لمفهوم الحكومة الإلكترونية

يهدف هذا الفصل إلى تناول منهجية البحث والاطار المفاهيمى لمفهوم الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال مبحثين على النحو التالى:-

المبحث الأول: منهجية البحث: وتشتمل على مشكلة البحث ، وأهمية البحث، وأهداف البحث، وفروض البحث ، وأسلوب البحث ، ومتغيرات البحث، و مجتمع البحث، وعينة البحث، وحدود البحث، وإطار البحث ، والدراسات السابقة، بالإضافة الى تجارب تطبيق الحكومة الإلكترونية فى التعليم العالى.

المبحث الثانى: الاطار المفاهيمى لمفهوم الحكومة الإلكترونية: ويتناول بعد التقديم، تعريف الحكومة الإلكترونية، وأهداف الحكومة الإلكترونية، ومزايا الحكومة الإلكترونية، وخدمات الحكومة الإلكترونية، وأنواع الحكومة الإلكترونية ،بالإضافة الى تحديات الحكومة الإلكترونية و تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

المبحث الأول

منهجية البحث

تقديم

تعانى الإدارة المصرية بصفة عامة والحكومية منها بصفة خاصة ، عيوباً ومشكلات مزمنة ، أسهمت ولفترات طويلة وممتدة فى عدم إنجاز الأهداف الموضوعية وانخفاض مستويات الأداء ، ومن أهم هذه المشكلات ⁽¹⁾ تزايد معدلات البطالة بمعدلات كبيرة نتيجة عدم قدرة الإدارة المصرية على استيعاب أعداد الخريجين المستجدين على سوق العمل ، ووجود قوى عاملة تعمل بوظائف لا تتناسب ومؤهلاتها مما يعد إهداراً للمال العام الذى تم استثماره فى تعليم تلك الفئة من العمالة ، وتزايد معاناة المواطنين فى تعاملاتهم مع الهيئات الحكومية المركزية والسلطات والأجهزة المحلية ، وانتشار صور البيروقراطية وتعدد الإجراءات وبطء الحصول على الخدمات ، وتكرار الحوادث والكوارث وعدم تقصى أسبابها والتعامل معها بجرأة وحسم ، وإهدار المال العام فى مشروعات ومنافذ غير مدروسة ، واهمال تطبيق الأسس العلمية الحديثة فى إدارة الموارد البشرية بما يؤدى إلى نشر روح التخاذل بين الأفراد.

ومع تسارع الاتجاه نحو الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتحول إلى المنظمات الإلكترونية، أصبح الاتجاه نحو الأخذ بمفاهيم الحكومة الإلكترونية أحد المداخل الأساسية لتطوير الإدارة الحكومية ، ويعرف هذا الاتجاه باسم " الحكومة الإلكترونية " (EG) Electronic Government (2).

(1) لمزيد من التفاصيل يرجى الرجوع إلى:

- د. على السلمى ، " التحول إلى المنظمة الإلكترونية " ، مجلة إدارة العصر ، القاهرة : الجمعية العربية للإدارة ، (العدد 39، يونيو 2002) ، ص ص5-6 .

-د. سيد الهوارى ، منظمة القرن الـ 21 : منهج تطوير الشركات والمؤسسات للعبور إلى القرن الـ 21 ، القاهرة : مكتبة عين شمس ، 1999 ، ص ص26-30 .

(2)Stemberger,Mojca Indihar&Jaklic,Jurrij,"Towards E-government by business process change-A methodology for public sector", (from:<http://sciencedirect.com>) on 7May 2007.

و قد عرف المعهد الأمريكي لإدارة موارد المعلومات⁽¹⁾ الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات (خاصة المتعلقة بالشبكة العالمية للمعلومات، والاتصالات المعتمدة على الانترنت، والبرامج التطبيقية المتكاملة)، بغرض تيسير عملية الاتصالات وتقديم الخدمات الحكومية اللازمة لكل من المواطن ومنظمات الأعمال والمؤسسات الحكومية الأخرى بالإضافة إلى تحسين كفاءة وفعالية الأداء فى المنظمات الحكومية.

Electronic government refers to government's use of information technology (especially web –based technologies, internet communications, and , in many cases, interconnected applications)to:

- Facilitate communication and enhance the access to and delivery of government information and services to citizen businesses employees and other state agencies and other governments.
- Improve the efficiency , effectiveness and performance of business process and programs.

يتضح من هذا التعريف مساهمة الحكومة الإلكترونية فى إنشاء قنوات أكثر فعالية بين المواطنين والجهات الحكومية ، والعمل على توفير المعلومات الحديثة للمواطنين والمستثمرين ، وتبسيط الإجراءات الحكومية وجعلها أكثر كفاءة ، وزيادة الوعى المعلوماتى ، بما ينعكس على رفع مستويات التعليم والتدريب للموارد البشرية .⁽²⁾ كما تعد الحكومة الإلكترونية مدخلا لتأكيد جودة التعليم من خلال تأكيد جودة كل من القائمين على العملية التعليمية، والطلاب، والعملية التعليمية نفسها، وأساليب التوصيل والتواصل، والمنشآت التعليمية، والأصول الثابتة من ملاعب ومعامل وقاعات دراسة، وقاعات مؤتمرات ومسرح، بالإضافة إلى تأكيد جودة الإدارة التعليمية، والبرامج والمناهج

(1) I.R.U.C. **Identifying Planning For and Implementing E- Government applications Guidelines For North Carolina Agencies.** August 2001, P5", (from: <http://sciencedirect.com>) on 7 May 2007.

⁽²⁾ لمزيد من التفاصيل يرجى الرجوع إلى ما يلى:

-Wintringham, Michael, **The challenges Ahead, The public services Senior Managers** -

Conference, 18 October 2001. from www.google.com (on: 1/8/2005)

-Vassilakis, c., "A Framework for managing the lifecycle of transactional e.government -

Services". **Telematics and Informatics.** University of Athens, February

2003. from: <http://sciencedirect.com> (on: 4/2/2004)

- د. يحيى بايعير ، الحكومة الإلكترونية: أفضل الطرق، ندوة الحكومة الإلكترونية، مسقط: عمان، 2003 ، ص 12 .

والمواد التعليمية التي تضمن تقديم خريج ذى مهارات وقدرات تتناسب وسوق العمل وتسمح له بالتوظيف مستقبلا. (1) و من ثم ،يهدف هذا المبحث إلى عرض منهجية البحث، من خلال تناول مشكلة البحث ، وأهميته، وأهدافه، وفروضة، وأسلوب البحث، ومتغيرات البحث، ومجتمع البحث وعينته، وحدود البحث، بالإضافة إلى اطار البحث، والدراسات السابقة، وتجارب تطبيق الحكومة الالكترونية فى التعليم العالى . وفيما يلي تناول لهذه النواحي تفصيلا.

مشكلة البحث :

تعد الحكومة الالكترونية مدخلا فعالا فى دعم التطورات العلمية والتقنية الهائلة التي تشهدها الألفية الثالثة، فمع تنامى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات فى التعليم والبحوث العلمية وفى مجال إدارة العملية التعليمية، أصبح هناك حاجة ضرورية لوضع استراتيجيات فعالة لتطوير واصلاح التعليم. كما أن تقدم المجتمع وتطوره يقاس بمدى تقدم التقنيات المستخدمة فى العملية التعليمية لضمان جودة العملية التعليمية ، سواء من حيث النظم التعليمية، أو القائمين على العملية التعليمية، أو المحتوى الدراسى، أو متلقى الخدمات التعليمية أنفسهم (2). ولتحقيق ذلك لابد من وجود نظام إدارى يكفل تطوير النظم التعليمية بالشكل الذى يجعلها قادرة على تقديم خريج تتناسب قدراته مع احتياجات سوق العمل المحلى والعالمى. وتسعى الدولة نحو تحقيق هذا المطلب من خلال برنامج الحكومة الالكترونية والذى بدأ تطبيقه بمصر منذ عام 1990 (3) ، وبرنامج ضمان جودة التعليم والاعتماد الذى تدعمه وزارة التعليم العالى منذ عام 2001 (4).

و من ثم فقد استهدف البحث التوصل إلى نموذج مقترح لتطبيق الحكومة الالكترونية على وزارة التعليم العالى بالشكل الذى يساهم فى ضمان جودة العملية التعليمية.

(1) د. فريد النجار، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة: رؤى التنمية المتواصلة، القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع، 2000، ص ص 14-20.

(2) سعيد محمد على آل مزهر، إدارة التعليم الالكترونى فى التعليم العام بالمملكة العربية السعودية: نموذج تنظيمى مقترح، رسالة دكتوراة، جامعة الملك سعود، الرياض: المملكة العربية السعودية، 2009. من موقع: كتابى دوت كوم (2009/9/11).

(3) بوابة الحكومة المصرية (http://www.gov.eg(july2005).

(4) مشروع ضمان جودة التعليم والاعتماد QAPP، دليل الاعتماد وضمان الجودة فى التعليم العالى فى جمهورية مصر العربية، اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد، وزارة التعليم العالى، ديسمبر 2005، ص ص 13-20.

فى ضوء ما سبق ، يمكن تحديد مشكلة البحث فى التساؤل التالى:

" هل يمكن تصميم نموذج للحكومة الإلكترونية يحدد فيه مدخلات الحكومة الإلكترونية والعمليات التشغيلية اللازمة للحصول على المخرجات- والتى تتمثل فى الخدمات الجامعية- بالشكل الذى يحقق رضاء المستفيدين من الخدمات الجامعية؟"

هذا ، وتثير مشكلة البحث عدداً من التساؤلات ، وذلك على النحو التالى :

-ما هى عناصر النموذج المقترح لتطبيق الحكومة الإلكترونية على وزارة التعليم العالى؟

-هل يحقق تقديم الخدمات الجامعية الكترونياً رضاء المستفيدين عن الخدمات الجامعية؟

-هل يسمح الوضع الحالى للجامعات المصرية بإمكانية تقديم خدمات جامعية بشكل الكترونى؟.

أهمية البحث :

تتمثل أهمية البحث فى الآتى:

- التوصل الى وضع نظام للحكومة الإلكترونية فى شكل نموذج يتكون من المدخلات والعمليات التشغيلية والمخرجات المستهدفة ، وذلك فى شكل نموذج عملى قابل للتطبيق على خدمات وزارة التعليم العالى.
- التأكيد على أهمية وضرورة الاستمرار نحو الأخذ بالحكومة الإلكترونية نظراً للفوائد المحققة فى تجارب دول رائدة فى هذا المجال وهى الولايات المتحدة الأمريكية ، وانجلترا ، وإمارة دى . ومن هذه الفوائد تبسيط إجراءات تعامل الجمهور مع الخدمات الحكومية ، وعدم اهدار الوقت والجهد ،وتوفير الخدمة الحكومية على مدار الأربع والعشرين ساعة ، مع ارتفاع مستوى الوعى المعلوماتى والتقنى لدى الجمهور من المتعاملين بهذه الدول¹

(1) لمزيد من التفاصيل،يرجى الرجوع إلى ما يلى:

- MIT:Minister for innovation and technologies,Italy:2005.from:google(on:1/8/2005)=

-التأكيد على أن للإدارة الحكومية المعاصرة سمات جديدة لا بد من توفيرها - وذلك من خلال الوفاء بعناصر الحكومة الإلكترونية - حتى تصبح الإدارة الحكومية قادرة على التعامل مع معطيات العصر وما يسوده من متغيرات متلاحقة⁽¹⁾.

- التأكيد على ضرورة تقديم الخدمات الجامعية المختلفة بمستوى الجودة المحدد وفقاً لمشروع ضمان الجودة والاعتماد والذي تدعمه وزارة التعليم العالي ، لضمان الجودة الأكاديمية والإدارية وضمان جودة البحوث والخدمات الجامعية في ضوء معايير عالمية ، ويعتمد المشروع بشكل رئيسي على ميكنة البيانات والمعلومات الخاصة بنظامي الجودة والتقييم الذاتي السنوي مع تكوين شبكة اتصالات بين العاملين بالجامعة والمتعاملين معها ، وتؤكد الحكومة الإلكترونية على توفير هذه التقنيات لضمان نجاح المشروع⁽²⁾.

أهداف البحث :

يسعى البحث نحو تحقيق الأهداف التالية :

- استعراض الإطار الفكري والفلسفي للحكومة الإلكترونية لتغطية الجانب النظري من البحث والذي يتناول مفهوم الحكومة الإلكترونية ، وخصائصها ، وفوائدها ، ومقومات نجاحها ، ومعوقات تطبيقها ، وتجارب الدول الرائدة في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال خدمات التعليم العالي 0
- الوقوف على مدى توافر عناصر الحكومة الإلكترونية في بيئة مجتمع البحث ومدى أهميتها .

=Reinermann, Heinrich. "Electronic Governance and Electronic Government: Do politicians and internet need each other?" **Journal of informatics of the Slovenian informatics society**, jan/feb/march2001, pp5-11. from: google(on: 14/3/2005).

(¹) -Karacapilids, Nikos et al., "Computer-Supported G2G Collaboration for public policy and decision-making". **The journal of Enterprise information Management**. vol. 18, No. 5, 2005. from: www.Emeraldinsight.com (on: 14/8/2005).

(²) مشروع ضمان الجودة والاعتماد QAPP، مرجع سابق، ص ص 13-20.

- تحديد معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية ، والتي تعد بمثابة مجموعة من التحديات لابد من مواجهتها والتغلب عليها للارتقاء بمستوى أداء الخدمة الحكومية فى وزارة التعليم العالى.

- بناء نموذج مقترح لتطبيق الحكومة الإلكترونية على وزارة التعليم العالى .
فروض البحث :

فى ضوء مشكلة البحث و تحقيقاً لأهداف البحث، يسعى البحث نحو اختبار مدى صحة أو خطأ مجموعة الفروض التالية :

الفرض الأول : تعتبر خصائص المنظمات جهة البحث مواتية بشكلها الحالى لمدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية.

الفرض الثانى : لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجة توافر مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية

الفرض الثالث : لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات مدى أهمية مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية .

الفرض الرابع: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الحكومة الالكترونية على اجراءات تقديم الخدمات الجامعية.

الفرض الخامس: يتوقع المستفيدون الحصول على خدمة جامعية أفضل فى ظل تطبيق الحكومة الالكترونية.

الفرض السادس: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الحكومة الالكترونية على رضا المستفيدين من الخدمات الجامعية.

الفرض السابع: تتوافر عناصر النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية فى وزارة التعليم العالى.

أسلوب البحث :

لتحقيق أهداف البحث واختبار فروضه ،يعد من الضروري تحديد مدى توافر مدخلات تطبيق الحكومة الإلكترونية بوزارة التعليم العالى و العمليات التشغيلية اللازمة للحصول على مخرجات الحكومة الالكترونية، ويتأتى ذلك من خلال الاعتماد على كل من الدراسة النظرية والدراسة الميدانية ، وفقاً لمايلى :

- **الدراسة النظرية** : تم فيها الرجوع إلى المراجع والدوريات المتخصصة، والمنشورة سواء ورقياً أو إلكترونياً باللغة العربية أو الإنجليزية ، وذلك لتحديد العناصر المكونة لكل من مدخلات و العمليات التشغيلية ومخرجات نظام الحكومة الالكترونية.

- **الدراسة الميدانية** : تعتمد على مجموعة من الأساليب المتكاملة ،والتي تساهم فى الوقوف على مدى توافر مدخلات الحكومة الالكترونية،وما هى الأنشطة التى تتم على هذه المدخلات؟وما هى المخرجات المقدمة فى ظل برنامج الحكومة الالكترونية؟، وذلك على النحو التالى :

1- إجراء دراسة استطلاعية :

تم اجراء هذه الدراسة لتحديد الجامعات المطبقة فعلياً للحكومة الإلكترونية ، والتي تقدم كلياتها الخدمات الجامعية بشكل الكترونى ؛ و تمثلت فى (*) جامعات المنصورة ، والقاهرة ، وطنطا . وذلك من خلال إجراء عدد من المقابلات الشخصية ، والاتصالات التليفونية ، والمراسلات الورقية والإلكترونية مع المسؤولين عن وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجامعات المختلفة - تمهيداً لإجراء الدراسة الميدانية.

2- قياس عناصر النموذج المقترح:

قسمت الباحثة عناصر النموذج المقترح إلى مدخلات وعمليات تشغيلية ومخرجات، ويوضح الجدول رقم(1) أدوات قياس عناصر النموذج المقترح للحكومة الالكترونية.

(*) الجامعات المطبقة فترة اجراء الدراسة الاستطلاعية ؛ أى حتى يوليو 2006 .

جدول رقم (1)

أدوات قياس عناصر النموذج المقترح للحكومة الإلكترونية

الأبعاد	أداة القياس	وحدة المعاينة
أولاً: المدخلات: 1- المدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. 2- المدخلات الإدارية. 3- المدخلات الخاصة بالعاملين.	استمارة استقصاء بالاعتماد على مقياس بورتر يقيس : * مدى توافر المدخلات. * مدى أهمية كل عنصر من وجهة نظر المستقصى منه.	-قيادات وزارة التعليم العالى ممثلون فى الآتى: * أفراد الإدارة العليا العاملون بالمجلس الاعلى للجامعات، وينقسمون الى: -أفراد الإدارة العليا بالكادر العام. -أفراد الإدارة العليا بالكادر الخاص. * أفراد الإدارة العليا العاملون بالجامعات المصرية ، وينقسمون إلى : - أفراد الإدارة العليا بالكادر العام . - أفراد الإدارة العليا بالكادر الخاص.
4- المدخلات التقنية	مقابلات شخصية من خلال مجموعة عبارات إرشادية.	مديروا وحدات تكنولوجيا المعلومات بالجامعات، وبالمجلس الأعلى للجامعات.

الأبعاد	أداة القياس	وحدة المعاينة
ثانياً: العمليات التشغيلية:	-السجلات الورقية والالكترونية التي تبين الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة. -مقابلات شخصية مع مسئولى تقديم الخدمات الجامعية المختلفة.	-مقدموا الخدمة.
ثالثاً: المخرجات: الخدمات الجامعية المختلفة	الرجوع الى: -مواقع جامعتى الزقازيق والمنصورة. -السجلات الالكترونية والورقية التى توضح الخدمات المقدمة الكترونياً. -مقابلات شخصية مع المستفيدين من الخدمات.	-مقدموا الخدمة. -المستفيدون من الخدمة.

المصدر : إعداد الباحثة، بالاعتماد على مراجع منها:

- Gritzalis,Stefanos,"A good-Practice guidance on the use of PKI Services in sector of the European Union member states".**Information Management &computer security**."vol.13,no.5,2005,..pp.380-393.
- Kaylor, Charles et al.,"Gauging e-government:A Report on Implementing Services Among American Cities".**Government Information Quarterly**.vol.18,2001,pp.293-307.from:[http://sciencedirect.com\(on:15/2/2004\)](http://sciencedirect.com(on:15/2/2004)).
- Michael,wintringham,**op.cit**.
- Vassilal,Kis c.,**op.cit**.

يتضح من الجدول رقم(1)، ما يلى:

-تم تقسيم مدخلات النموذج المقترح الى خمسة أبعاد رئيسية، هي مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والمدخلات الادارية، والمدخلات الخاصة بالعاملين مقدمى الخدمة، والمدخلات التقنية، والمدخلات المرتبطة بالمستفيدين من الخدمات الجامعية. وقد قسمت الباحثة المدخلات على هذا النحو فى ضوء الدراسة النظرية* للعناصر المكونة للحكومة

*لمزيد من التفاصيل يرجى الرجوع إلى: الفصل الأول، المبحث الثانى، ص ص 48-72.

الإلكترونية من ناحية، وفي ضوء التجارب العملية** لتطبيق الحكومة الإلكترونية سواء في مجال الخدمة العامة أو في مجال التعليم العالي من ناحية أخرى.

تم اعداد قائمة استقصاء بالاعتماد على مقياس بورتر لقياس مدى توافر وأهمية كل من مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، و المدخلات الإدارية، والمدخلات الخاصة بالعاملين مقدمى الخدمة. وتم توجيه هذه القائمة* إلى قيادات وزارة التعليم العالي بالكادر العام و الخاص سواء بالجامعات الحكومية أو بالمجلس الأعلى للجامعات، وذلك على النحو التالى:-

- أفراد الإدارة العليا العاملون بالمجلس الأعلى للجامعات، وينقسموا إلى:
- أفراد الإدارة العليا بالكادر العام (مديرو العموم).
- أفراد الإدارة العليا بالكادر الخاص (أعضاء هيئة التدريس).

- أفراد الإدارة العليا العاملون بالجامعات المصرية، وينقسموا إلى:
- أفراد الإدارة العليا بالكادر العام (مديرو العموم).
- أفراد الإدارة العليا بالكادر الخاص (أعضاء هيئة التدريس).

تم تقسيم قائمة الاستقصاء وفقا لدرجات مقياس بورتر ، إلى جزئين ، الجزء الأول يقيس مدى توافر المدخلات فى ضوء خمس خانات تبدأ بمتوافر جداً ثم متوافر ومتوافر أحياناً ومنتهية بغير متوافر ، وغير متوافر إطلاقاً ، وذلك لتأكيد الحقائق المتاحة بالسجلات والتقارير ، أما الجزء الثانى فيقيس مدى أهمية العنصر لدى القيادات بالاعتماد على خمس خانات تبدأ بهم جداً ، وتنتهى بغير مهم إطلاقاً ، وذلك لمعرفة اتجاهاتهم وآرائهم نحو درجة أهمية العنصر** . وقد تم عرض الاستقصاء على مجموعة من المحكمين فى صورته الأولية، وذلك لتحكيم صدق أبعاد وعبارات المقياس والتأكد من مدى وضوح ماورد به من عبارات. وترتب على ذلك تعديل الباحثة لبعض العبارات وإعادة صياغة البعض الآخر وحذف بعض العبارات مع إضافة عبارات أخرى لتحقيق أهداف

** لمزيد من التفاصيل يرجى الرجوع إلى: الفصل الأول، المبحث الأول، ص ص 37-47.

* ملحق رقم (4)، استمارة الاستقصاء الموجه للقيادات بوزارة التعليم العالى، ص 279.

** تاريخ موافقة الجهاز المركزى للتعبئة العامة والاحصاء على قائمة الاستقصاء 1/31/1. ملحق رقم (3)، ص 278.

البحث واختبار فروضه. ويوضح الجدول رقم (2) أبعاد مدخلات الحكومة الإلكترونية، والعبارات التي تقيسها في استقصاء القيادات بوزارة التعليم العالي.

جدول رقم (2)

مدخلات الحكومة الإلكترونية، والعبارات التي تقيسها في استقصاء القيادات بوزارة التعليم العالي

رقم العبارة	المدخلات
10-1 46-39	أولاً: المدخلات الإدارية دعم إداري دعم مالي ثانياً: مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) دعم الإدارة العليا: - دعم إداري. - دعم مالي. - دعم فني. - توافر إعادة هندسة العمليات الإدارية - توافر إدارة الجودة الشاملة. - مدخلات فنية.
10-1 46-39 27-21 33-31 37-34 30-28	ثالثاً: المدخلات البشرية المرتبطة بمقدمي الخدمة (العاملين): التدريب والاعداد. الخبرة بالتقنيات والتعامل معها.
20-11 27-21	رابعاً: المعوقات: معوقات إدارية. معوقات بشرية. معوقات تقنية.
7-1 10-8 16-11	

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مجموعة من المراجع، منها ما يلي:

- Evan, Donna & Yen, David c., "E-Government: An analysis for implementation: framework for understanding cultural and social impact". **Government Information Quarterly**, vol.22, 2005. from: <http://sciencedirect.com> (on: 14/7/2005).
- Liao, Shu-hsien & Jeng, Huey-Pyng, "E-government implementation: Business contract legal support for Taiwanese businessmen in Mainland china". **Government Information Quarterly**, vol.22, 2005, pp.505-524. from: <http://sciencedirect.com> (on: 14/7/2005).
- FEA , Working Group. " E- Government Enterprise Architecture Guidance : Common Reference Model ." **USA : Fedral CIO Council**. July , 25, 20020
- Sharifi, Hossein and Zarei, Behrouz. " An adaptive approach for implementing e- government in I.R. Iran. " **Journal of Government Information** Vol. 30, 2004, pp.600-619

- عباس بدران ، **الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق** ، الطبعة الأولى؛ بيروت : المؤسسة العربية للمؤسسات والنشر ، 2004 ، صص 20-35.
- د0 عبد الفتاح بيومي حجازى ، **النظام القانونى لحماية الحكومة الإلكترونية : الكتاب الأول للنظام القانونى للحكومة الإلكترونية** ، الطبعة الأولى ؛ الإسكندرية : دار الفكر الجامعى ، 2003 ، صص 50-60.
- د0 عبد الفتاح مراد ، **الحكومة الإلكترونية، الإسكندرية : شركة البهاء للنشر الإلكتروني، 2003** ، صص 94-105.
- د. محمد بهاء الدين بديع القاضى ، دور التكنولوجيا المعلومات فى تحقيق الميزة التنافسية ، ودعم الاستراتيجيات العامة للمنظمة : دراسة تحليلية وتطبيقية "0 مجلة الدراسات المالية والتجارية ، جامعة القاهرة : كلية التجارة ببنى سويف ، العدد الثانى، يوليو 2002 ، ص7.
- د. ثابت عبد الرحمن إدريس ، **نظم المعلومات الادارية بالمنظمة المعاصرة، القاهرة: دار النهضة العربية، 2003** ، ص ص 157-163.
- د. منال محمد الكردى ، ود. جلال ابراهيم العبد ، **مقدمة فى نظم المعلومات الإدارية: النظرية - الأدوات - التطبيقات** ، الإسكندرية : الدار الجامعية ، 1999 ، ص ص 377-378 .

وقد تم التعرف على مدى توافر المدخلات التقنية بإجراء مجموعة من المقابلات الشخصية مع مديري وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجامعات الحكومية، وذلك بالاعتماد على مجموعة من العبارات الارشادية المعدة مسبقا قبل إجراء المقابلة الشخصية*.

كذلك تم قياس مدى توافر المدخلات المرتبطة بالمستفيدين بالاعتماد على قائمة استقصاء** تقيس أبعاد وعناصر جودة الخدمة الجامعية والتي تحدد رضا المستفيدين عن الخدمات الجامعية المقدمة. وقد تم توجيه هذه القائمة إلى المستفيدين من الخدمات الجامعية الإلكترونية من أعضاء هيئة التدريس و الطلاب والموظفين بالجامعات. وقد تم قياس مدخلات الحكومة الإلكترونية المرتبطة بالمستفيدين والتي تعكس أبعاد وعناصر جودة الخدمة الجامعية لقياس درجة اهتمام المستفيدين بها ورضائهم عنها فى ضوء المقاييس المنشورة⁽¹⁾، حيث تشتمل أبعاد قياس جودة الخدمة على ما يلي⁽¹⁾:

* ملحق رقم(6)، العبارات الارشادية المستخدمة فى المقابلات الشخصية وعند البحث فى السجلات والتقارير للتعرف على مدى توافر المدخلات التقنية، ص297.

** ملحق رقم(5)، استمارة الاستقصاء الموجهة للمستفيدين، ص292.

⁽¹⁾ لزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع فى ذلك إلى:

-Horst, Mark et al., "Perceived usefulness, Personal experiences, risk perception and trust as determinants of adoption of e-government: services in the Netherlands". **Computer in Human behavior**. from: [http://sciencedirect.com\(on:5/3/2006\)](http://sciencedirect.com(on:5/3/2006)).

- 1- الجانب المادى:يشير إلى التسهيلات المادية اللازمة للحصول على الخدمة.
 - 2- الاعتمادية:وتشير الى القدرة على انجاز الخدمة المطلوبة بشكل يعتمد عليه،وبأداء صحيح.
 - 3- الاستجابة:يقصد بها سرعة استجابة مقدم الخدمة،ومساعدته المستفيدين باستمرار عند الحاجة لذلك.
 - 4- الثقة والأمان:تعنى المعرفة بالخدمات المقدمة الكترونيا،والرغبة والقدرة على التعامل معها.
- ويوضح الجدول رقم(3) مدخلات النموذج المقترح للحكومة الإلكترونية المرتبطة بالمستفيدين ،والعبارات التى تقيسها فى استقصاء المستفيدين .

جدول رقم (3)

مدخلات النموذج المقترح للحكومة الإلكترونية

المرتبطة بالمستفيدين ، والعبارات التى تقيسها فى استقصاء المستفيدين

رقم العبارة	الأبعاد
5-1	القدرة على استخدام الكمبيوتر .
12-6	المعرفة بالخدمات الحكومية الإلكترونية.

-Wimmer,Maria A."A European perspective towards online one-stop government:the eGov project".**Electronic Commerce Research and Applications**.vol.1,Issue1,Spring2002.from:
[http://sciencedirect.com\(on:5/3/2006\)](http://sciencedirect.com(on:5/3/2006))

د/عوض خلف العتري،"ضغوط العمل والولاء التنظيمى والاداء والرضا الوظيفى:دراسة مقارنة فى بيئة الأعمال الكويتية"،مجلة المحاسبة والادارة والتأمين،جامعة القاهرة،كلية التجارة،العدد الواحد والستون،السنة الثانية والاربعون،2003،صص372.

² (لمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع فى ذلك الى:

د/أميرة فؤاد أحمد مهران،"أثر عناصر الخدمة على الولاء بالتطبيق على مطاعم السلسلة المصرية"،مجلة البحوث التجارية،جامعة الزقازيق،كلية التجارة،المجلد الخامس والعشرون،العددان الأول والثانى،يناير ويوليه2003،صص115-117.نقلا عن:

-Lehlinen,U.&lehtinen J.R.,"Services Quality-a study of Working paper,**Service Management Institute Administrations**,".,1982,pp.439-460.

-Sivadas,E.&Baker-Prewitt,J.L.,"An Examination of the Relationship Between service quality,customer satisfaction,and store Loyalty".**International Journal of Retail &Distribution Management**,vol.28,no.2,pp.73-82.

17 ، 7	الرغبة فى التعامل إلكترونياً مع الخدمات الحكومية.
16-13	الثقة فى الخدمات الحكومية الإلكترونية.

المصدر : إعداد الباحثة بالاعتماد على مجموعة مراجع ،منها ما يلى :

-Horst,Mark et al., **op.cit.**
-Wimmer,Maria A.**op.cit.**.

-د/عوض خلف العزى،مرجع سابق ،ص ص372.

-د/أميرة فؤاد أحمد مهرا، مرجع سابق ، ص ص115-117. نقلا عن:

-Lehlinen,U.& lehtinen J.R.**op.cit.**,pp.439-460.
-Sivadas,E.&Baker-Prewitt,J.L.,**op.cit.** , pp.73-82.

-د. ثابت عبد الرحمن إدريس ، نظم المعلومات الادارية فى المنظمة المعاصرة،القاهرة:دار النهضة العربية،2003 ، ص ص 163-157 .

-د. محمد أيمن عبد اللطيف عشوش ، " محددات تبني استخدام تقنية الحاسب الآلى بأجهزة الخدمة المدنية الاتحادية فى دولة الامارات العربية المتحدة " ،مجلة الدراسات المالية والتجارية للعلوم الادارية،كلية التجارة،بنى سويف:جامعة القاهرة،العدد2،السنة8،أكتوبر1998، ص ص 253-251 .

-تم تحديد العمليات التشغيلية بمراجعة السجلات الالكترونية والورقية التى توضح الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة،والمتاحة فى شكل خرائط تدفق أو تقارير،بالاضافة إلى إجراء المقابلات الشخصية مع مقدموا الخدمات الجامعية للوقوف على العمليات التشغيلية المختلفة التى تتم على المدخلات لتحويلها إلى خدمات جامعية الكترونية.

-الوقوف على مخرجات الحكومة الالكترونية والمتمثلة فى الخدمات الجامعية من خلال الرجوع الى مواقع الجامعات الحكومية لمعرفة الخدمات الجامعية المتاحة الكترونيا على مواقع الجامعات،ومراجعة السجلات الالكترونية والورقية التى توضح الخدمات المقدمة الكترونيا.بالإضافة إلى إجراء مقابلات شخصية مع المستفيدين من الخدمات الجامعية لتحديد درجة رضائهم عن الخدمات الجامعية المقدمة من خلال قائمة الاستقصاء الموجهة للمستفيدين .

متغيرات البحث وقياسها

يتضح فى ضوء العرض السابق أن البحث يشتمل على مجموعة من المتغيرات المستقلة والمتمثلة فى مدخلات الحكومة الالكترونيةوالعمليات اللازم اجرائها للحصول

على الخدمات الحكومية، أما المتغير التابع فيتمثل فى خدمات الحكومة الإلكترونية.

وفيما يلى توضيح للمتغيرات المستقلة فى ضوء أبعاد كل متغير من هذه المتغيرات .

أولاً: المدخلات:

1- مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

تتمثل فى مجموعة العوامل ذات التأثير المحتمل على إمكانية تطبيق الحكومة

الإلكترونية وهى :

- دعم الإدارة العليا لبرنامج الحكومة الإلكترونية إدارياً ومالياً وفنياً.
- توافر إعادة هندسة العمليات الإدارية بالمنظمة والذي يركز على العمليات ، ويهتم بمشاركة العاملين فى اتخاذ القرارات ، والحرص على تقديم خدمة أفضل.
- توافر إدارة الجودة الشاملة بالمنظمة ، والتي تركز على الوقاية من الأخطاء ، والعمل الجماعى ، والتركيز على العمليات ، وتقديم خدمة أفضل.

2- المدخلات الإدارية :

يتطلب التطبيق الناجح للحكومة الإلكترونية توافر مجموعة من المدخلات الإدارية تتمثل

فى الدعم الإدارى والمالى المقدم لبرنامج الحكومة الإلكترونية ، والذي يشتمل على الآتى :

- لا مركزية السلطة ، بتفويض قدر من الصلاحيات للمستويات الإدارية الأقل.
- الاتجاه نحو الإدارة بالأهداف .
- التحول من الرقابة الرسمية إلى الرقابة غير الرسمية .
- الاتجاه نحو التنظيم الشبكي بدلاً من الوظيفى ، بربط فرق العمل إلكترونياً وتبادل المعلومات وتنسيق المهام فيما بينها .
- التحول إلى العلاقات الآنية (اللحظية) بدلاً من التتابعية الملتزمة بخط السلطة الرسمى.
- التحول إلى التوصيف الوظيفى المرن (التخصص المرن).
- التركيز على وضع المهام والواجبات للفريق وليس الاختصاصات الفردية.

3- المدخلات البشرية :

يتم قياس هذه الخصائص فى ضوء مجموعة من الخصائص والأبعاد التى يجب

توافرها فى نظم الموارد البشرية المعمول بها لتوفير موارد بشرية بقدرات ومهارات

تتلاءم مع استخدام الحكومة الإلكترونية ، وتتمثل فى :

- التدريب والإعداد .
- الخبرة بالتقنيات والقدرة على التعامل معها.

4- المدخلات التقنية :

تشتمل على توافر مدخلات الأدوات التالية :

- السجلات الإلكترونية.
- الدفع الإلكتروني.
- التوقيع الإلكتروني.

5- خصائص المستخدمين :

هناك عوامل مؤثرة على خصائص المستخدمين بخدمات الحكومة الإلكترونية وهي الجانب المادى، والاعتمادية، والاستجابة، والثقة والامان .وتحدد هذه العوامل مدى جودة الخدمات الجامعية ومن ثم درجة رضاء المستخدمين عن تلك الخدمات.وفيما يلي توضيح العناصر التى يقيسها كل بعد من هذه الأبعاد⁽¹⁾.

1-الجانب المادى:يشير الى التسهيلات المادية اللازمة للحصول على الخدمة،ويتكون من:
-توافر أجهزة الكمبيوتر الحديثة.

-توافر وصلات الانترنت اللازمة للحصول على الخدمات الجامعية الكترونيا.

(1) يمكن الرجوع فى ذلك إلى ما يلي:

-Horst,Mark et al., **op.cit.**

-Wimmer,Maria A.**op.cit.**.

-د/عوض خلف العزى،مرجع سابق،صص372.

-د/أميرة فؤاد أحمد مهران،مرجع سابق، صص115-117.نقلا عن:

-Lehlinen,U.&LEHTINEN J.Rnt **op.cit.**,pp.439-460.

-Sivadas,E.&Baker-Prewitt,J.L.,**op.cit.**, ,pp.73-82.

-د. ثابت عبد الرحمن إدريس ، مرجع سابق ، ص ص 157-163 .

-د. محمد أيمن عبد اللطيف عشوش ، "محددات تبني استخدام تقنية الحاسب الآلى بأجهزة الخدمة المدنية الاتحادية فى دولة

الامارات العربية المتحدة" ،مرجع سابق ،، ص ص 251-253 .

-وجود وحدات منتشرة بالجامعة وأماكن تواجد المستفيدين لتسهيل عملية الوصول والحصول على الخدمة الجامعية.

2-الاعتمادية:وتشير إلى القدرة على انجاز الخدمة المطلوبة بشكل يعتمد عليه،وبأداء صحيح ،وتتكون من:

- الخدمة متاحة على مدار الأربع والعشرين ساعة.
- حل مشاكل المستفيدين بسرعة.
- يوجد شعور لدى المستفيدين بإمكانية الاعتماد على الخدمات الجامعية الالكترونية.
- الثقة بالخدمات الجامعية الالكترونية.

3-الاستجابة:يقصد بها سرعة استجابة مقدم الخدمة،ومساعدته المستفيدين باستمرار عند الحاجة لذلك،ويتكون من:

- اشعار المستفيد باجراءات الحصول على الخدمة.
 - السرعة فى تقديم الخدمة.
 - الاستعداد التام لتقديم كافة الخدمات الجامعية الكترونيا.
- 4-الثقة والأمان:تعنى المعرفة بالخدمات المقدمة الكترونيا،والرغبة والقدرةعلى التعامل معها،وتتكون من:

- المحافظة على سرية المعلومات.
 - توافر مقدمى خدمة ذوى مهارات تجعلهم قادرين على التعامل مع أى مشكلة.
 - معرفة المستفيد بموقع تقديم الخدمات الجامعية الكترونيا.
 - رغبة المستفيد فى الحصول على الخدمة الجامعية بشكل الكترونى.
 - قدرة المستفيد على التعامل مع أجهزة الكمبيوتر والانترنت.
- وتظهر هذه الجوانب من خلال توافر مجموعة من الخصائص فى المستفيدين من الخدمة ،وهى:

- القدرة على استخدام الكمبيوتر.
- المعرفة بالخدمات الحكومية الإلكترونية.
- الرغبة فى التعامل إلكترونياً مع الخدمات الحكومية.

-الثقة فى الخدمات الحكومية الإلكترونية.

ثانياً:العمليات التشغيلية:

يقصد بالعمليات التشغيلية الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة الجامعية بشكل الكترونى،والموضحة بخرائط التدفق الخاصة بتقديم الخدمة الالكترونية الجامعية.

أما المتغير التابع فيتمثل فى الخدمات الجامعية المقدمة بشكل الكترونى،وتشتمل

على الخدمات التالية⁽¹⁾:

- خدمات شئون التعليم والطلاب.
- خدمات الدراسات العليا والعلاقات الثقافية.
- خدمات الإدارة الالكترونية لضمان الجودة بالجامعات.
- خدمات إدرة المكتبات.
- خدمات شئون العاملين.
- خدمات المرضى بالمستشفيات الجامعية.
- المدن الجامعية.
- المخازن.
- الاستحقاقات والحسابات.
- مجالس الأقسام بالكليات.

ثانياً : مجتمع البحث :

(¹) يمكن الرجوع فى ذلك إلى :-

-نشرة مركز تقنية الاتصالات و المعلومات ،نظام الفارابى للإدارة الالكترونية لضمان الجودة فى الجامعات،جامعة المنصورة،2007.

- موقع مركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق 2007.mis.zu.edu.eg

يتمثل مجتمع البحث في أفراد الإدارة العليا بوزارة التعليم العالي والمستفيدين. هذا وينقسم مجتمع أفراد الإدارة العليا بوزارة التعليم العالي إلى قسمين ، وذلك على النحو التالي :

القسم الأول : يشمل أفراد الإدارة العليا العاملين بالمجلس الأعلى للجامعات بالكادر العام والخاص.

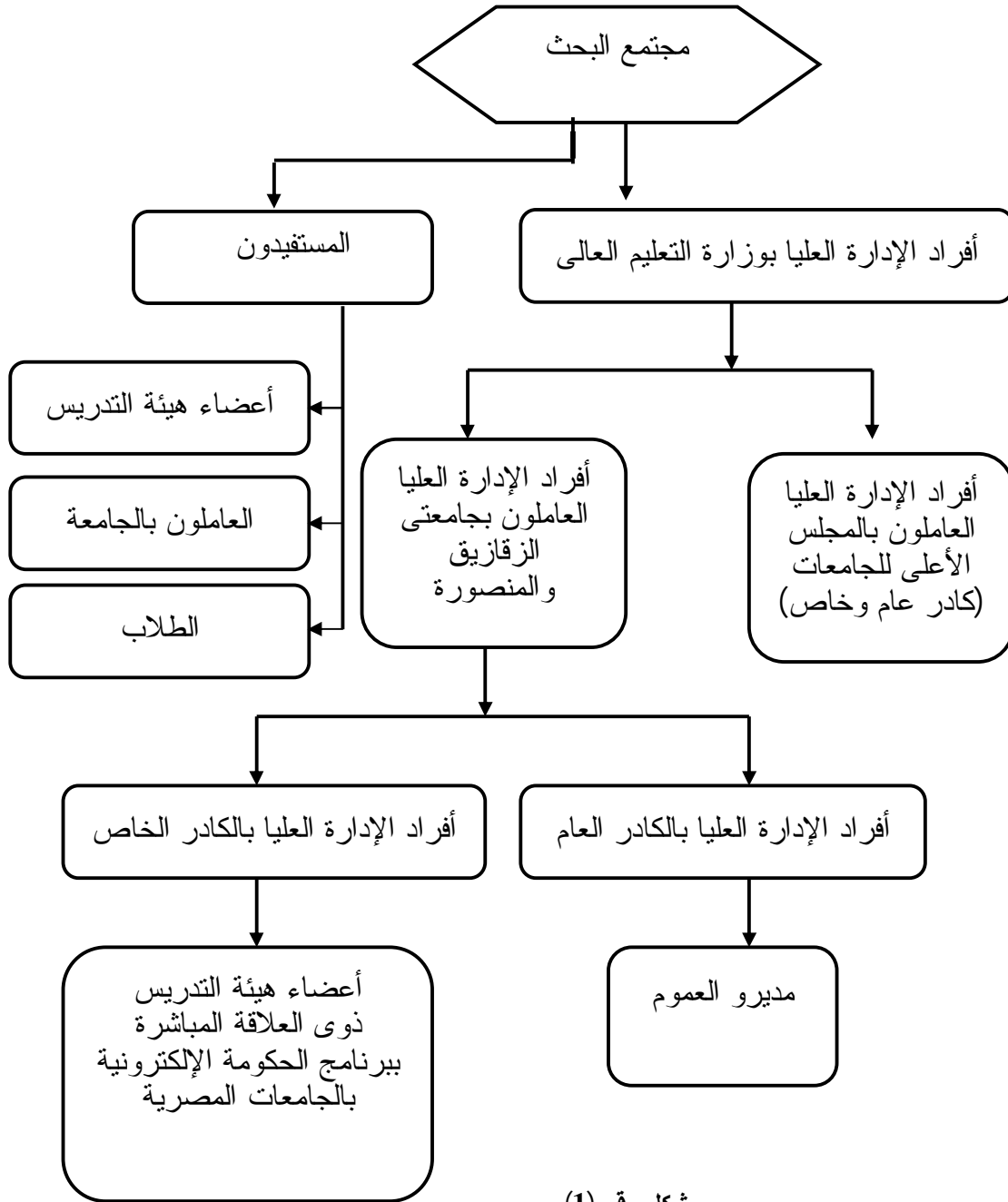
القسم الثاني : يشمل أفراد الإدارة العليا العاملين بجامعتي الزقازيق والمنصورة، وقد وقع اختيار الباحثة على جامعتي الزقازيق والمنصورة للأسباب التالية:

- تماثل الجامعات المصرية من حيث أنها تابعة لوزارة التعليم العالي وخاضعة لقانون تنظيم الجامعات.

- جامعة الزقازيق ، هي الجامعة التي تعمل بها الباحثة ، لذا لزم اختيارها انطلاقاً من مبدأ ضرورة خدمة البحث العلمي لمجتمع الباحث، ومن ثم هو محاولة جادة من الباحثة للمساهمة في استكمال مسيرة تطبيق تقديم الخدمات الإلكترونية الجامعية للمستفيدين من الخدمات الجامعية.

-جامعة المنصورة ، من الجامعات الرائدة والمبادرة في مجال تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية في العديد من مجالات الخدمات الجامعية. كما أنها أصبحت تقدم يد العون لمن يريد من الجامعات المصرية الحصول على برامجها الجاهزة لتطبيق الخدمات الإلكترونية مثل جامعة طنطا التي حصلت على برنامج ابن الهيثم الخاص بشئون الطلبة لتطبيقه داخل كليات الجامعة عام 2005، كما قدمت لجامعة الزقازيق نظام المستقبل لإدارة المكتبات عام 2007. وبذلك تعتبر جامعة المنصورة مرشدة للباحثة في مجال خطوات تقديم الخدمات الإلكترونية، ومن ثم تطبيق الحكومة الإلكترونية.

وينقسم أفراد الإدارة العليا إلى أفراد إدارة عليا بالكادر العام وهم مديرو العموم ، وأفراد إدارة عليا بالكادر الخاص وهم رؤساء الجامعات ونوابهم وعمداء الكليات والوكلاء، أما المستفيدون من الخدمات الجامعية الإلكترونية فيمثلهم الطلاب وأعضاء هيئة التدريس ومعاونوهم والعاملون بالجامعة. ويوضح الشكل رقم (1) مجتمع البحث.



شكل رقم (1)
مجتمع البحث

ثالثاً : عينة البحث :

حددت عينة البحث على النحو التالي :-

الحصر الشامل لأفراد الإدارة العليا العاملين بالمجلس الأعلى للجامعات وهم المسئولون عن برنامج ضمان جودة التعليم والاعتماد QAAP، وبرنامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICTP، سواء بالكادر العام أو الخاص، باعتبار أن هذين البرنامجين هما المسئولان عن تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية بالجامعات الحكومية المصرية. حيث اتضح للباحثة من خلال الإطلاع على الهيكل التنظيمي للمجلس الأعلى للجامعات^(*) أن الهيكل التنظيمي للمجلس يتكون من ثلاث عشرة مفردة فى مستوى الإدارة العليا ، بالإضافة إلى ستة من أعضاء هيئة التدريس المسئولين عن مشروعات تطوير التعليم الجامعى ، ومن ثم فقد قامت الباحثة بحصر شامل للمديرين بالإدارة العليا وأعضاء هيئة التدريس ذوى الصلة المباشرة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وضمن جودة التعليم والاعتماد، والبالغ عددهم اثنين من أعضاء هيئة التدريس وهما المسئولان عن برنامج ICTP وبرنامج QAAP. بالإضافة إلى اثنين من الإدارة العليا بالمجلس الأعلى للجامعات ، وهما مدير الإدارة المركزية لشئون تطوير التعليم الجامعى، ومدير الإدارة العامة لشئون هيئة التدريس والطلاب.

فى حين تم اختيار أفراد الادارة العليا العاملين بالجامعات المصرية من بين العاملين بجامعة الزقازيق والمنصورة بكل من الكادر العام والخاص من المسئولين عن وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووحدة ضمان جودة التعليم والاعتماد. ويوضح الجدول رقم(4) أعداد أعضاء هيئة التدريس والعاملين المسئولين عن وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وضمن جودة التعليم والاعتماد بجامعة المنصورة والزقازيق.

^(*) ملحق رقم (8) الهيكل التنظيمي للمجلس الأعلى للجامعات، ص312.

جدول رقم (4)

أعداد أعضاء هيئة التدريس والعاملين المسؤولين عن وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وضمان جودة التعليم والاعتماد بجامعة المنصورة والزقازيق

جامعة الزقازيق	جامعة المنصورة	البيان
		1- أعضاء هيئة التدريس :
1	1	- رئيس الجامعة.
1	1	- نائب رئيس الجامعة لشئون التعليم والطلاب 0
1	1	- نائب رئيس الجامعة لشئون الدراسات العليا والبحوث 0
15	17	- وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب.
15	17	- وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث.
15	17	- عميد الكلية.
1	1	- مدير وحدة ضمان الجودة والاعتماد .
49	55	إجمالي أعضاء هيئة التدريس
		2- العاملون :
1	1	- مدير شئون التعليم والطلاب بإدارة الجامعة 0
15	17	- مديروا شئون التعليم والطلاب بكليات الجامعة.
1	1	- مدير شئون الدراسات العليا والبحوث بإدارة الجامعة 0
15	17	- مديروا شئون الدراسات العليا والبحوث بكليات الجامعة 0
1	1	- مدير وحدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بإدارة الجامعة.
15	17	- مديروا وحدة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكليات الجامعة.
48	54	إجمالي العاملون بالإدارة العليا
196	108	إجمالي أعضاء هيئة التدريس والعاملين

المصدر: اعداد الباحثة في ضوء :-

-سجلات جامعة الزقازيق الخاصة بالعاملين بالكادر العام والخاص، 2007.

-سجلات جامعة المنصورة الالكترونية، موقع جامعة المنصورة www.mans.edu، 2007.

يتضح من الجدول رقم (4) أن حجم مجتمع البحث هو 108 مفردة بجامعة المنصورة، و196 مفردة بجامعة الزقازيق بإجمالي 304 مفردة بالجامعتين ، ومن ثم ستعتمد الباحثة على أسلوب الحصر الشامل لصغر حجم مجتمع البحث وذلك لتحقيق أهداف البحث واختبار فروضه.

- فيما يتعلق بجمهور المستخدمين المستخدمين للخدمات الجامعية الإلكترونية المقدمة من برنامج الحكومة الإلكترونية بوزارة التعليم العالي، فيتمثل فيما يلي:-
- أعضاء هيئة التدريس.
 - الهيئة المعاونة لأعضاء هيئة التدريس.
 - طلبة الدراسات العليا.
 - الطلبة
 - العاملون بالجامعة.

و نظراً لكبر حجم مجتمع البحث تم استخدام معادلة تحديد حجم العينة ، والتي تعبر عن مجتمع البحث تعبيراً صادقاً ، وفي نفس الوقت تسمح بحساب بعض المقاييس المتعلقة بأخطاء المعاينة الناشئة عن عدم دراسة مجتمع البحث بأكمله ، وذلك لتقدير خصائص من واقع بيانات العينة المأخوذة منه ، ولقد اعتمدت الباحثة على المعادلة التالية لتحديد حجم عينة البحث (1):

$$N = \frac{d^2 (q - 1) + \frac{d^2}{(q - 1)}}{t^2 (m - 0)^2}$$

حيث أن :

N = حجم العينة .

q = نسبة عدد المفردات التي تتوافر فيه خصائص الدراسة (وهي 50%) على

أساس أنه أكبر احتمال للحصول على أكبر حجم ممكن للعينة 0

d = الخطأ المسموح به.

د.م = الدرجة المعيارية.

(1) يمكن الرجوع في ذلك إلى ما يلي:

-د.محمود صادق بازرعة ، بحوث التسويق للتخطيط والرقابة وإتخاذ القرارات ، الطبعة الخامسة ؛ القاهرة : دار النهضة العربية، 1989 ، ص 166 .

-د.محمد شامل بهاء الدين فهى، الاحصاء بلا معاناة: المفاهيم مع التطبيقات باستخدام برنامج spss، الجزء الأول، المملكة العربية السعودية:معهد الإدارة العامة، 2004، صص 118-120.

ت = حجم مجتمع البحث .

لقد تم تحديد عدد مفردات المعاينة باستخدام معادلة تحديد حجم العينة ، وذلك لكل فئة من فئات المستفيدين من الخدمات الجامعية الالكترونية.

ويوضح الجدول رقم (5) أعداد فئات المستفيدين من الخدمات الجامعية الالكترونية وعينتهم.

جدول رقم (5)

أعداد فئات المستفيدين من الخدمات الجامعية الالكترونية وعينتهم.

العينة		العدد		فئات المستفيدين
جامعة الزقازيق	جامعة المنصورة	جامعة الزقازيق	جامعة المنصورة	
10	8	3215	3068	- أعضاء هيئة التدريس
7	7	2195	2632	- الهيئة المعاونة .
17	17	5420	6238	- طلبة الدراسات العليا
319	324	102267	123482	- الطلبة
30	29	9664	11085	- العاملون بالجامعة
383	385	122761	146505	الإجمالي

المصدر: إعداد الباحثة في ضوء :

-سجلات جامعة الزقازيق الخاصة بالعاملين بالكادر العام والخاص، 2007.

-سجلات جامعة المنصورة الالكترونية، موقع جامعة المنصورة www.mans.eu، 2007.

وبتطبيق المعادلة السابقة يتضح أن عدد مفردات المعاينة التي تمثل جامعة المنصورة (385) مفردة ، وجامعة الزقازيق (383) مفردة.

ويوضح الجدول رقم (6) عينة البحث.

جدول رقم (6)

عينة البحث

المستفيدون	موظفوا الإدارة العليا	أعضاء هيئة التدريس	مفردات المعاينة المنظمات جهة البحث
385	48	49	جامعة الزقازيق
383	54	55	جامعة المنصورة
-	2	2	المجلس الأعلى للجامعات

المصدر : إعداد الباحثة من واقع:

- سجلات إدارة الإحصاء بجامعة الزقازيق، لعام 2007
- سجلات جامعة المنصورة الالكترونية www.mans.eu، 2007.

ولقد كان هناك تعاون صادق في استيفاء قوائم الاستقصاء من قبل مفردات عينة البحث. و التي تمت من خلال المقابلات الشخصية؛ بالإضافة إلى اعطاء كل مستقصى منه الفرصة الكاملة والحرية التامة أثناء استيفاء الاستمارة.

تبين بتجميع ومراجعة قوائم الاستقصاء أن جميعها تم استيفاؤها باستثناء 100 استمارة تخص المستفيدين بجامعة الزقازيق، و 165 استمارة تخص المستفيدين بجامعة المنصورة*، و (4) استمارة تخص أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة، و (3) استمارة تخص أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزقازيق. ومن ثم فإن عدد قوائم الاستقصاء غير المستوفاة تمثل نسبة ضئيلة من إجمالي القوائم الموزعة على مفردات العينة*، وهي نسبة لم تتعد النسبة العامة المتعارف عليها في البحوث الاجتماعية، وهي 20%⁽¹⁾. وقد استبعدت الباحثة هذه القوائم، وتم إجراء التحليل الإحصائي على باقى الاستمارات المستوفاة.

* بلغت هذه النسبة 18%، 11% بجامعتي الزقازيق والمنصورة على الترتيب من اجمال القوائم الموزعة على المستفيدين.

** بلغت هذه النسبة 14%، 6% من اجمال القوائم الموزعة القيادات بجامعتي المنصورة والزقازيق على الترتيب.

** بلغت هذه النسبة 14%، 6% من اجمال القوائم الموزعة القيادات بجامعتي المنصورة والزقازيق على الترتيب.

(1) د. محمد شامل بهاء الدين فهمي، مرجع سابق، ص 118.

حدود البحث :

تتمثل فيمايلي :

التطبيق على جامعتى الزقازيق والمنصورة والمجلس الأعلى للجامعات . باعتبار جامعة الزقازيق من الجامعات الواعدة فى طريق استكمال تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية ، وجامعة المنصورة باعتبارها من الجامعات الرائدة فى مجال تطبيق هذا البرنامج فهى جامعة مرشدة للباحثة ، أما المجلس الأعلى للجامعات فهو مصدر السياسات التى تعمل من خلالها الجامعات ، لذلك يتم التعامل معه للتعرف على متطلبات برنامج الحكومة الإلكترونية التى يتم توفيرها من خلاله لضمان التطبيق الناجح للبرنامج بالجامعات المصرية.

الفترة الزمنية التى تم فيها إجراء الدراسة الميدانية من توزيع استمارات الاستقصاء وتجميعها ، وإجراء المقابلات الشخصية ، والتى بدأت فى شهر فبراير 2007 وانتهت فى شهر مايو 2007 .

تصميم نموذج لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على وزارة التعليم العالى من الناحية الإدارية والتنظيمية فقط دون التطرق إلى النواحي الفنية الخاصة بتقنيات تطبيق المفهوم ، حيث يشتمل تصميم النموذج على مدخلات النموذج والعمليات التشغيلية ومخرجات النموذج.

إطار البحث :

يقع هذا البحث فى خمسة فصول أساسية ، جاءت متتالية منهجياً ، على النحو التالى :-

الفصل الأول : الإطار الفكرى والفلسفى لمفهوم الحكومة الإلكترونية، وذلك فى

مبحثين، وذلك على النحو التالى :

المبحث الأول : منهجية البحث: ويشتمل على مشكلة البحث ، وأهمية البحث،

وأهداف البحث، وفروض البحث ، وأسلوب البحث ، ومتغيرات البحث، و مجتمع البحث،

وعينة البحث، وحدود البحث، و إطار البحث، وأخيراً الدراسات السابقة، و تجارب تطبيق الحكومة الإلكترونية فى التعليم العالى.

أما المبحث الثانى: الإطار المفاهيمى لمفهوم الحكومة الإلكترونية: فيتناول تعريف الحكومة الإلكترونية، وأهداف الحكومة الإلكترونية، ومزاياها والخدمات التى تقدمها، وأنواع الحكومة الإلكترونية، بالإضافة الى تحديات الحكومة الإلكترونية و تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

الفصل الثانى : تقوم فيه الباحثة بتوصيف وتقييم عملية تقديم الخدمات الجامعية بجامعة المنصورة والزقازيق وذلك فى مبحثين، على النحو التالى:

المبحث الأول: توصيف وتقييم عملية تقديم الخدمات الجامعية بجامعة المنصورة

المبحث الثانى: توصيف وتقييم عملية تقديم الخدمات الجامعية بجامعة الزقازيق.

الفصل الثالث : و يختص بتناول عناصر النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة

الإلكترونية على وزارة التعليم العالى، وذلك فى مبحثين كما يلى:-

المبحث الأول: مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة

الإلكترونية على وزارة التعليم العالى.

المبحث الثانى: العمليات التشغيلية ومخرجات النموذج المقترح لتطبيق

مفهوم الحكومة الإلكترونية على وزارة التعليم العالى.

الفصل الرابع: توصيف وتقييم مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة

الإلكترونية بجامعة المنصورة والزقازيق، وذلك فى ثلاثة مباحث، هى:

المبحث الأول: مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية

بجامعة المنصورة والزقازيق.

المبحث الثانى: توصيف مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة

الإلكترونية بجامعة المنصورة والزقازيق.

المبحث الثالث: تقييم مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية

بجامعة المنصورة والزقازيق.

الفصل الخامس: نتائج وتوصيات البحث.

المبحث الأول: نتائج البحث.

المبحث الثاني: توصيات البحث.

الدراسات السابقة

تُعد الدراسات السابقة ركيزة أساسية في البحث العلمي بغرض التحديد الدقيق لمشكلة البحث وأهدافه وفروضه. كما تمثل الدراسات السابقة الركيزة الأساسية للإطار الفكري والفلسفي لهذا البحث من ناحية والركيزة الأساسية للوصول إلى عناصر النموذج المقترح من ناحية أخرى.

وفيما يلي تناول لهذه الدراسات :

هدفت دراسة الدكتور محمد إبراهيم المدهون والأستاذ/ إبراهيم عبد اللطيف الغوطي⁽¹⁾ إلي التعرف علي مدي توافر متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في فلسطين من خلال تحليل آراء بعض العاملين في الإدارات العليا للوزارات الفلسطينية باستخدام الاستقصاء كأداة للدراسة و تم توزيعها علي مجتمع الدراسة الذي شمل سبعة مواقع إدارية في الوزارات الفلسطينية حيث استخدم المسح الشامل لمجتمع الدراسة الذي بلغ عددهم 100 شخص كما بلغت نسبة الاستجابة 60%. و قد استخدم المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلي النتائج كما تم استخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS لتحليل البيانات و الوصول إلي النتائج.

أظهرت الدراسة تفاوت نسب توافر متطلبات نجاح الحكومة الالكترونية في فلسطين حيث هناك غموض و قصور في مفهوم الحكومة الالكترونية لدي المبحوثين،و لم يشارك المسئولون في الوزارات في صياغة رؤية و خطة المشروع،و مع ذلك اظهروا اقتناعا كبيرا بأهميه و مزايا الحكومة الالكترونية.كما أظهرت الدراسة ضعف البنية التحتية لدي

(1) د/محمد إبراهيم المدهون والأستاذ إبراهيم عبد اللطيف الغوطي،"متطلبات نجاح مشروع الحكومة

الالكترونية في فلسطين"،مجلة البحوث التجارية،جامعة قناة السويس،كلية التجارة ببورسعيد،العدد

الأول،يناير/يونيو 2008،ص ص 237-260.

الوزارات الفلسطينية و عدم توافر الكفاءات البشرية بالشكل المطلوب،و كذلك عدم وجود خطط التدريب الهادفه لرفع كفاءة العاملين،كما أظهرت اقتناع كبير لدي المبحوثين بأهمية التوعية بالمشروع.

تمثلت مشكلة بحث صلاح مصطفى قاسم⁽¹⁾ في تحديد الاخطار و التهديدات والمحتملة علي الحكومة الالكترونية و تحديد النظام الامني المناسب للحكومة الالكترونية ،وقد تمثل مجتمع البحث في جميع العاملين في وحدة الخدمات الالكترونية بامارة دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة،و البالغ عددهم(31)موظف يعملون علي تطبيقات الحكومة الالكترونية،بالإضافة إلي عدد (447)موظف ببلدية دبي يعملون علي تطبيقات الحكومة الإلكترونية ، و قد تحققت استجابة نحو 25% من مجتمع الدراسة و الذي اعتبرهاالباحث تمثيل كافي للمجتمع .

توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج،وهي:

- تواجده الحكومة الالكترونية عدة أخطار ناتجة عن التجهيزات المادية و تتمثل في الهجوم علي مراكز المعلومات و تدميرها و التعدي علي الشبكات ، بالإضافة إلي سرقة المعلومات و إبدال الأجهزة و وسائط التخزين.
- اخطار ناتجة عن البرمجيات نتيجة استخدام برامج بهدف التجسس أو التخريب والتعديل والتغيير و اتلاف المعلومات أو تعديل البيانات أو اتلافها.
- اخطار ناتجة عن المستخدمين نتيجة عدم تدريبهم علي البرامج المتداولة أو عدم معرفتهم بأساسيات نظم أمن المعلومات ، والتهاون في كلمات المرور،وعدم اعطاء الإدارة أهمية لأمن المعلومات إلي جانب عدم توافر الكفاءة العلمية للمستخدمين،أو تعمد افشاء الأسرار ،أو عدم الولاء للمنظمة التي يعمل بها الموظف .
- اخطار ناتجة عن المبرمجين نتيجة الاعتماد علي مبرمجين من خارج الوطن أو عدم مهارة المبرمجين ،أو عدم كفاية البرامج المستخدمة.

(1) صلاح مصطفى قاسم،"التحديات الأمنية للحكومة الالكترونية:دراسة مسحية لتجربة دبي في دولة الامارات العربية المتحدة"،رسالة ماجستير غير منشورة،المملكة العربية السعودية:الرياض:أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية،كلية الدراسات العليا،قسم العلوم الادارية،1424/2003،صص 14-18.

- اخطار ناتجة عن اجراءات الأمن المادي للمراكز والشبكات.
- اخطار ناتجة عن اجراءات أمن البرمجيات وقواعد البيانات.

هذا وقد تمثلت مشكلة بحث **سعيد بن معلا العمري**⁽¹⁾ في معالجة أهم المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة العامة للموانئ ومعوقات ذلك. وقد هدف البحث إلي :

- التأكيد علي ضرورة مواكبة التقدم التكنولوجي في الدول المتقدمة .
- التعرف علي المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية للمؤسسة العامة للموانئ.
- التعرف علي المعوقات والتحديات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة العامة للموانئ.
- ابراز أهم فوائد تطبيق الإدارة الالكترونية.
- التوعية والتثقيف بمفهوم الإدارة الالكترونية .

وقد توصل البحث إلي مجموعة من النتائج منها وضوح وادراك العاملين لمفهوم الإدارة الالكترونية ومفاهيم العمل الالكتروني وذلك بنسبة 80% من أفراد العينة ، كما يري معظم المبحوثين امكانية تقديم معظم خدمات المؤسسة العامة للموانئ بشكل الكتروني كما أظهر البحث ادراك المبحوثين لعدد من المتطلبات الأمنية والإدارية لتطبيق الإدارة الالكترونية كما أظهر البحث وجود عدد من المعوقات التي تعرقل التحول نحو الإدارة الالكترونية وقد جاءت المعوقات التكنولوجية في المرتبة الأولى يليها المعوقات المالية ثم البشرية فالمعوقات الإدارية.

(1) سعيد بن معلا العمري، "المتطلبات الادارية والأمنية لتطبيق الادارة الالكترونية:دراسة مسحية علي المؤسسة العامة للموانئ"، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض:اكاديمية نايف العربية للعلوم الادارية،1424،صص7-95.

وتهدف دراسة **علي محمد عبد العزيز بن درويش**(¹) إلى الكشف عن مجالات تطبيقات الحكومة الالكترونية في إدارة الجنسية و الإقامة بدبي، والتعرف علي البيئة الإدارية و التنظيمية المناسبة لتلك التطبيقات بالإضافة إلي التعرف علي جهود تنمية و تطوير العنصر البشري ليتلاءم و تطبيقات الحكومة الالكترونية ، و التعرف علي المعوقات التي تعترض تطبيقات الحكومة الالكترونية و النتائج المترتبة علي تطبيق الحكومة الالكترونية ، بالإضافة إلي التعرف علي وجهات نظر المبحوثين حول جودة تطبيقات الحكومة الالكترونية وفقا للاختلافات الشخصية و الوظيفية. و قد توصلت الدراسة إلي عدد من النتائج منها أن أكثر التغيرات الشخصية المؤثرة علي معرفة المبحوثين بالحكومة الالكترونية القسم الذي يعمل فيه المبحوث، و أكثر المعوقات تأثيراً علي سير العمل في الحكومة الالكترونية يتمثل في المعوقات التشريعية يليها المعوقات التقنية ثم الفنية و الإدارية فالمعوقات الخاصة بالموارد البشرية.

بالإضافة إلى الدراسات السابقة يوجد عدداً من الدراسات التي تناولت **النماذج الخاصة بتوضيح خطوات تطبيق الحكومة الالكترونية**، ومن هذه الدراسات ما يلي:-

- دراسة **Ferguson** (²):

توضح هذه الدراسة أن المملكة المتحدة تتبنى استراتيجية تستند إلى أربعة مبادئ مرشدة لتطبيق الحكومة الإلكترونية ، هذه المبادئ هي :-

- 1- تقديم الخدمات التي يحتاجها الجمهور.
- 2- تمكين الجمهور من الحصول على الخدمة الحكومية الإلكترونية.
- 3- تحقيق قبول المجتمع للخدمة الإلكترونية.
- 4- الاستخدام الأفضل للمعلومات.

(1) علي محمد عبد العزيز بن درويش، "تطبيقات الحكومة الالكترونية: دراسة مدانية علي ادارة الجنسية والاقامة دبي" رسالة دكتوراه غير منشورة، الرياض: كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الادارية 2005/1426، ص ص 7-14.

(2) Ferguson, Martin, "Understanding the Requirements of the Transformation to e-government", 2002. WWW.idea.Gov.UK.(1/1/2004).

ويتم التحول إلى الحكومة الإلكترونية من خلال أربع خطوات تتمثل في :

- 1- إعداد مشروع تجريبي .
- 2- تكوين بنية أساسية إلكترونية قابلة للقياس .
- 3- إعداد جمهور قادر على استخدام الخدمة الإلكترونية .
- 4- إعادة تنظيم هياكل المؤسسات الحكومية والاعتماد على الإدارة الإلكترونية فى إدارة الأفراد والمنظمات .

- دراسة **Korhonen et al.** (1) :

تؤكد هذه الدراسة على ضرورة توافر مجموعة من المتطلبات لأتمته (*) المهام الحكومية المختلفة ، ومن هذه المتطلبات اعداد هيكل تنظيمى يسمح بتدفق العمل بسهولة ، مع توافر عنصر الشفافية والاعتمادية والأمن ، مع ضرورة توافر البيانات فى شكل قابل للفهم باستخدام أى نظام من النظم التى تتعامل مع البيانات ، بالإضافة إلى تعريف وتحديد عمليات التشغيل المختلفة لتحقيق تدفق العمل .

أما دراسة **U.S Department of Labor** (2)

أوضحت أن نموذج الحكومة الإلكترونية يتكون من أربعة مراحل، تتمثل فى :

- 1- تحقيق إدراك الجمهور للحكومة الإلكترونية .
- 2- إنشاء إطار يحدد مشروعات الحكومة الإلكترونية .
- 3- تحديد رسالة مهمة الحكومة الإلكترونية .
- 4- تقديم الخدمات الحكومية فى شكل خدمات إلكترونية .

(1) Korhonen , Jarmo et al., “ **Requirements for using Agent Based Automation, in Distributed e-Government Application**” Hlesinki, University of Technology, 2004, From googl.Com(2004

(*) أتمته Automation يقصد بها ميكنة عمليات تقديم الخدمات ؛بمعنى تقديم الخدمة بشكل آلى .

(2) U.S. Department of labor. “ **Conducting work force planning within the content of E-Government** . : 2004, from(.WWW.dol.gov)April 2004 .

أما دراسة Gritzalis (1) :

تناولت هذه الدراسة كيفية تحقيق الأمن والحماية والخصوصية للخدمات الحكومية الإلكترونية التي يقدمها الاتحاد الأوروبي ، اعتماداً على التوقيع الإلكتروني وما يستلزمه ذلك من ضرورة :-

- 1- تأمين المواقع المقدمة للخدمة.
- 2- تحديد كيفية تقديم الخدمة الإلكترونية.
- 3- تحسين النظم الإلكترونية لتبادل المعلومات وذلك لدعم الخدمة المقدمة من الحكومة للحكومة G2G ، ومن الحكومة للمواطن G2C .

أما دراسة Karacapi وآخرون (2)

بحثت في كيفية تحقيق جودة الحكومة الإلكترونية ، وتوصلت إلى أن ذلك يتحقق بالاعتماد على عدة وسائل هي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT و 6 Sigma والذي يعتمد على التعريف والقياس والتحليل ، والتحسين ، والرقابة ، توفير قواعد بيانات على الشبكة العالمية ، مع الاعتماد على نموذج التوزيع Distributed Model الذي يحقق الاستخدام الأمثل للبيانات المتاحة ، ومن ثم فإن البحث يعتمد على عدة وسائل لتحقيق جودة خدمات الحكومة الإلكترونية بهدف تقديم خدمة بدون عيوب ، وبدون انتظار .

دراسة الهيئة الفيدرالية الأمريكية (3)

تعد هذه الدراسة جهداً متكاملاً تناول كل من الدراسة النظرية لمفهوم الحكومة الإلكترونية وكيفية تطبيق الحكومة الإلكترونية عملياً ، وتوصلت إلى أن المبادئ المرشدة واللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية هي :-

-
- (1) Gritzalis, Stefanos “ A good – Practice guidance on the use of PKI Services in sector of the European union member states”. **Information Management and computer Security**, (Vol.13, No. 5, 2005), PP.379-398. From, WWW. emeraldinsight .Com L(April 2004).
 - (2) Karacapi lidis, Nikos et al., “ Computer Supported G2G collaboration for public policy and decision making , “ **The Journal of Enterprise Information Management** “ , (Vol. 18, No.5, 2005), PP.602-624 . From : WWW. emeraldinsight. Com. (April.2004)
 - (3) FEA working Group. "E-Gov Enterprise Architecture Guidance. **Common Reference Model**" (USA) Fedral CIO council, July, 25, 2002).

- 1- وضع معايير صناعية بمعنى توحيد أنواع البرامج الجاهزة المستخدمة وكذلك معايير الشبكة العالمية حتى يمكن قراءة البيانات فى أى مكان فى العالم.
- 2- اتخاذ قرار بالاستثمار معتمدا على طبيعة العمل واحتياجاته.
- 3- جمع البيانات مع مراعاة معايرة البيانات بمعنى استخدام كلمات وتعريف متداولة.
- 4- تحقيق الأمن من خلال تحليل المخاطر والمواقف الممكن حدوثها.
- 5- إمكانية الحصول على البيانات.
- 6- اختيار التكنولوجيا المقبولة والمتداولة عالمياً.
- 7- توفير الحماية والخصوصية للبيانات المتاحة على الشبكة.

وتقترح الدراسة نموذجاً لبناء الحكومة الإلكترونية يتكون من مراحل أربع هى:-

- 1-بناء العمل .
- 2-بناء البيانات.
- 3-تكوين البناء العملى لمعالجة البيانات. 4-تحديد البناء التكنولوجى الذى يقدم البيانات

دراسة Layne & lee (1)

توصلت هذه الدراسة أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يمر بأربعة مراحل أساسية ، ويعد هذا النموذج هو الأساس العملى الذى رجع إليه الكثير من الباحثين فى إعداد النماذج التطبيقية للحكومة الإلكترونية وتتمثل المراحل الأربع لهذا النموذج فى :-

- 1-فهرسة البيانات.
- 2-التعامل مع البيانات.
- 3-التكامل الرأسى.
- 4-التكامل الأفقى.

وتوصلت الدراسة أن من شأن هذه المراحل الأربع توفير خدمة حكومية إلكترونية يمكن الحصول عليها من أى مكان بالعالم ، مع توفير الثقة والخصوصية للبيانات التى يتم الحصول عليها ، وثقة الجمهور فى إدارة خدمات الحكومة الإلكترونية.

(1) Layne, Karen and Lee, Jungwoo, " Developing Fully functional E- government: A Four stage model **Government InFormation Quarterly**, (Vol. 18, 2001), PP.122-136, Form : WWW. Scindirect . Com(15/2/2005)..

دراسة Reddick⁽¹⁾

- أوضحت أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يمر بمرحلتين هما :-
- 1- فهرسة البيانات بمعنى تقديم معلومات عن الحكومة وأنشطتها لتوفير وقت وجهد ومال الحكومة وكذلك الجمهور.
 - 2- التعامل مع البيانات على الموقع بمعنى قدرة الجمهور على الحصول على الخدمة الحكومية الإلكترونية مباشرة من موقع الحكومة.

دراسة Sharifi & Zarei⁽²⁾

- توضح هذه الدراسة نموذج لتطبيق الحكومة الإلكترونية بإيران وترى أن هناك عناصر لا بد من توافرها في الإدارة الإلكترونية للحكومة تتمثل في :-
- 1- شبكات وإمكانيات مادية
 - 2- نظم وبرامج جاهزة.
 - 3- نظم دعم القرار.
 - 4- قوانين وقواعد وتنظيمات وإجراءات
 - 5- تنظيم الإدارة الإلكترونية وتحديد التحديات المتوقعة.
- أما متطلبات التطبيق الناجح للحكومة الإلكترونية فتتمثل في :
- 1- تحديد مستوى التكنولوجيا المناسب والقابل للتجديد والتطوير.
 - 2- تحديد مدى قبول المجتمع للخدمة الإلكترونية.
 - 3- موارد بشرية قادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة.
 - 4- توفير الموارد المالية اللازمة.

دراسة Glassey⁽¹⁾

-
- (1) Reddick, Chrisopher G., “ A two – Stage model of e. government growth : Theories and empirical evidence for U.S. Cities “ **Government Information quarterly** (Vol.21, 2004), PP.5164 .From: WWW. Science direct .Com(April 2004).
- (2) Sharifi, Hossein and Zarei, Behrouz .op.cit.
- (3) Glassey, Olivier : “ Developing a one – stop government data model “ **Government Information quarterly** (Vol.21,2004),PP.156-169. From : WWW Sciencedirect .Com.

تشتمل هذه الدراسة على نموذج مفاهيمي Conceptual model للحكومة الإلكترونية ونموذج هيكلية تكنولوجي Technology structural model. تتناول النموذج المفاهيمي تحديد مجال الدراسة والذي تم على قطاع كبير من الإدارة العامة في هولندا لتحديد العمليات الداخلية التي تتم بجهة العمل ، وطبيعة العلاقات مع العملاء ، والخدمات المقدمة ، والإجراءات اللازمة للحصول على الخدمة ، هذا من ناحية ، ومن ناحية أخرى حددت الدراسة توقعات المواطنين من الخدمة الحكومية الإلكترونية بالاعتماد على الاستقصاء الإلكتروني.

أما النموذج الهيكلي التكنولوجي فهو نموذج سلوكي تم فيه تحديد اتجاهات الجمهور نحو الحكومة الإلكترونية وطرق تقديم الخدمة الإلكترونية ، وطبيعة العلاقات بين الجهة مقدمة الخدمة والجمهور .

يتضح من الدراسات السابقة، أنها ركزت في تناولها للحكومة الإلكترونية على المتطلبات الخاصة بتطبيقها وأهم المعوقات التي تحول دون تطبيقها، ولم تتناول الحكومة الإلكترونية كنظام متكامل له مدخلات وعمليات تشغيلية ومخرجات، وهو ما قامت الباحثة بدراسته بهدف بناء نموذج لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على وزارة التعليم العالي.

تجارب تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال التعليم العالي:

فيما يلي تناول لتجارب تطبيق الحكومة الإلكترونية في مجال التعليم العالي، وذلك على النحو التالي:-

أولاً: تجربة مصر (1):

وضعت الحكومة المصرية خطة عمل متكاملة من أجل تطبيق الحكومة الإلكترونية، في جميع مجالات الخدمات الحكومية حيث أطلقت اللجنة القومية للتنمية التكنولوجية مبادرة الحكومة الإلكترونية عام 1990، وقد تضافرت جهود وزارة الاتصالات و وزارة الدولة للتنمية الإدارية و مركز المعلومات و دعم القرار لمجلس الوزراء لدعم هذه

(1) يمكن الرجوع في ذلك إلى المواقع التالية :-

- بوابة الحكومة المصرية <http://www.gov.eg> (يوليو 2005).

- النادى العربى لتقنية المعلومات والإعلام : حكومات (يوليو 2005).

(2) بوابة الحكومة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره.

المبادرة(2)و. في سبيل تطوير الخدمات الحكومية في مجال التعليم العالي تم التصديق علي ستة مشروعات لتطوير التعليم العالي(*) . يُعد مشروع تطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات في التعليم ICTP هو المسئول عن تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية في الجامعات المصرية، حيث يهدف إلي⁽¹⁾:

- رفع كفاءة البنية الأساسية لشبكات معلومات الجامعة و شبكة الجامعات المصرية بالمجلس الأعلى للجامعات .
- استكمال مقومات و تطبيقات الحكومة الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي و البحث العلمي من خلال تطبيق بعض نظم المعلومات الادارية بالجامعات المصرية و كذلك انشاء مركز لنظم المعلومات الادارية و دعم اتخاذ القرار بالمجلس الأعلى للجامعات .
- استحداث أنماط جديدة من التعليم مثل التعلم الالكتروني و التعلم عن بعد لتتواءم مع التطوير العلمي و تغطي الطلب المتزايد علي التعليم العالي توفير وإتاحة مصادر المعلومات الالكترونية من الكتب والأبحاث العلمية المصرية والعالمية لجميع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية .
- رفع قدرات ومهارات الجهاز الأكاديمي والإداري في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، على التعامل مع تقنيات المعلومات والاتصالات والوسائط المتعددة.

ولتحقيق أهداف المشروع تم تقسيم العمل بالمشروع إلى خمسة محاور أساسية على النحو التالي⁽²⁾:-

-البنية الأساسية لشبكات الجامعات Network Infrastructure-

* صندوق تمويل مشروع تطوير التعليم العاليHEEPF،ومشروع تكنولوجيا المعلومات والاتصالاتICTP،ومشروع اعداد القادةFLDP،ومشروع تطوير كليات التربيةFOEP،ومشروع تطوير التعليم التقنيETCP،ومشروع تأكيد وضمان الجودةQAAP.

(1) وحدة ادارة المشروعات ، مشروع تطوير نظم و تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي ICTP من .<http://www.ICTP.org.eg>(15 July 2009).

(2) المرجع السابق.

- نظم المعلومات الإدارية المتكاملة MIS
 - التعلم الإلكتروني e-Learning
 - المكتبات الرقمية Digital Libraries
 - التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات ICT Training
- وفيما يلي تناول لتجارب بعض الجامعات المصرية المطبقة لبرنامج الحكومة الالكترونية.

تجربة جامعة القاهرة:

بدأ التطبيق المتكامل لبرنامج الحكومة الالكترونية بجامعة القاهرة في العام الدراسي 2001/2000، وقد سبق ذلك فترة زمنية طويلة من العمل الورقي التقليدي⁰ وفيما يلي عرض للشكل التقليدي لتقديم خدمات شؤون التعليم والطلاب كمثال على خدمة جامعية قبل وبعد تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية⁰

أولاً : الوضع القديم في شؤون التعليم و الطلاب قبل الأتمتة :

1-الإمكانيات والموارد المتاحة في ظل هذا النظام :

- نظام حاسب آلي بدائي يعتمد على برامج جاهزة لاستقبال البيانات فقط⁰
- تقارير يدوية غير مطبوعة بواسطة الحاسب⁰
- بيانات الطلاب مسجلة بدفاتر ورقية⁰
- نتائج الطلاب تطبع ورقياً ، وتعلق على لوحات الإعلانات بالكلية⁰
- نظام أرقام الجلوس بسيط ، ويتغير كل عام دراسي⁰
- بطاقة تحقيق الشخصية (الكارنية) تستغرق وقتاً لإصدارها ، ويتم ذلك بطريقة يدوية⁰

2-عيوب النظام القديم :

- عدم وجود بنك معلومات إلكتروني لبيانات طلاب الكلية⁰
- صعوبة استرجاع البيانات القديمة للسنوات الدراسية الماضية للطلاب (لأنها بيانات ورقية)⁰
- تشعب وطول الإجراءات اللازمة لحصول الطالب على بطاقة تحقيق الشخصية الخاصة به (الكارنية)⁰

- عدم وجود رقم جلوس ثابت للطلاب خلال سنوات الدراسة الأربع 0
- عدم استخدام النظم الحديثة لعرض نتائج الطلاب (إعلان النتيجة على موقع الكلية بالاعتماد على الإنترنت)0

ثانياً : تطبيق برنامج الحكومة الالكترونية على شئون التعليم والطلاب :

1- أهداف التطبيق :

- تخزين كافة البيانات للطالب مرة واحدة (لاستخدامها على مدار باقى سنوات دراسته بالكلية) وذلك على أكثر من جهاز كمبيوتر فى نفس الوقت (إدخال جماعى للبيانات) 0
- استخراج كافة الشهادات والتقارير وغيرها من أنواع المطبوعات إلكترونياً (مثل شهادات القيد ، والفصل ، وأذون دفع النقدية، وبيان النجاح) 0
- مرونة تدفق البيانات بين الفرق الأربعة عن طريق الشبكة الداخلية لشئون الطلاب 0
- إمكانية استرجاع أى بيان بطريقة سهلة وسريعة جداً عن الطالب فى أى وقت مهما كانت سنة دخوله أو تخرجه من الكلية 0
- إعداد رقم جلوس إلكتروني موحد للطلاب على مدار سنواته الدراسية 0
- إنشاء وحدة إلكترونية لطباعة بطاقات تحقيق الشخصية للطلاب 0
- إنشاء نظام كنترول إلكترونى 0

2-مراحل التطبيق (*) (العمليات التشغيلية):

- أ- تمثلت البداية فى تسجيل بيانات الطلاب بطريقة شبة منتظمة على الحاسب فى ظل الإمكانيات التكنولوجية المتاحة 0 ومن ثم إعلانها فرقة تلو الأخرى على موقع الكلية (البدء بالفرقة الأولى ثم الأولى والثانية ثم الأولى والثانية الثالثة ثم الأربعة فرق سنة تلو الأخرى) 0
- ب- البدء فى إدخال نتائج الامتحانات على الحاسب الآلى.

(*) ملحق رقم (9) نماذج شاشات برنامج شئون الطلاب بكلية التجارة - جامعة القاهرة، ص313.

ج- حدثت طفرة في العام الدراسي 2005/2004 بجامعة القاهرة ، حيث بدأ نظام

الميكنة الشاملة بالاعتماد على مايلي :

- تجهيز كل فرقة سواء مجموعات الانتظام ، أو مجموعات الانتساب بأجهزة كمبيوتر حديثه (مثلاً تم تجهيز أولى انتظام بعدد 2 جهاز كمبيوتر + طابعة ليزر بكلية التجارة بجامعة القاهرة) 0
- اعداد شبكة داخلية بين الأجهزة 0
- تحليل وبرمجة وتصميم نظام شامل ومتطور لثئون الطلاب (الاعتماد على برنامج SES لثئون الطلاب) 0

د- إنشاء رقم جلوس إلكترونى وذلك وفقاً للخطوات التالية :

- تجميع ملفات الطلبة المتقدمين للفرقة الأولى بالكلية (انتظام وانتساب) 0
- إدخال أسماء الطلبة على الحاسب الآلى 0
- الترتيب الإبجدي لأسماء الطلبة إلكترونياً 0
- تحديد رقم الجلوس الإلكتروني لكل طالب ، مع ملاحظة أن رقم الجلوس لا يزيد عن (8) خانات ، ويتم تقسيم الدفعة إلى ثلاث أو أربع مجموعات بحيث لا تزيد المجموعة عن 9000 طالب حيث تمثل المجموعات أ - ب - ج - د - هـ - و (طلبة الانتظام) ، د - هـ - و (طلبة الانتساب) 0

0	5
---	---

1

2	3	0	0
---	---	---	---

سنة التحاق

رقم

مثلاً : رقم الجلوس

الطالب بالكلية

المجموعة

رقم الطالب وفقاً

(2005)

الدراسية

للترتيب الأبجدي

غير قابل للتغيير

(أ)

غير قابل للتغيير

هـ- إنشاء نظام كنترول إلكترونى :

- تصميم قاعة للكنترول الإلكتروني مرتبطة بشبكة داخلية 0
- استخدام الأساليب الحديثة لإدخال ورصد الدرجات حيث يتم استخدام وحدة قراءة الباركود بالاعتماد على شركة لتطبيق برنامج باركود0
- تحويل رقم جلوس الطالب إلى نظام الباركود* لضمان السرية التامة ، حيث يتم وضع ملصق (فى ظل نظام الباركود) على كراسة الإجابة، به رقم الباركود ، ويكتب أسفل منه رقم جلوس الطالب بخط صغير0
- يتم وضع الملصق بعد تجميع كراسات الإجابة من الطلبة مع التأكد ومضاهاة رقم جلوس الطالب المكتوب على كراسة الإجابة برقم الجلوس المكتوب على الملصق 0
- يتم قطع رقم الجلوس المكتوب على المثلث الأسود بالكراسة والاحتفاظ به 0
- مسح رقم الجلوس من على الملصق مع الإبقاء على الباركود0
- بعد تصحيح الكراسات تجمع فى قاعة الكنترول الإلكتروني ويتم استخدام جهاز الباركود لمعرفة رقم جلوس الطالب0
- ويظهر على صفحة النتيجة **على جهاز الكمبيوتر أرقام جلوس الطلاب والمواد التى اجتازوا امتحانها0
- يقوم المختص بإدخال البيانات وذلك بتسجيل نتائج المواد كل مادة فى الخانة المخصصة لها أمام رقم الجلوس الخاص بالطالب0
- يتم تغذية جهاز الكمبيوتر ببرنامج الرأفة لتطبيقها على النتيجة إلكترونياً0
- حجب نتيجة الطالب الذى لم يسدد المصروفات 0
- إعلان نتائج الفرق الأربعة على موقع الكلية من خلال شبكة الإنترنت0
- إنشاء وحدة إلكترونية لطباعة بطاقات تحقيق الشخصية (الكارنيهات) للطلاب :
- تم اعداد برنامج إلكترونى لتلقى بيانات وصور الطلاب وطباعتها على كارنيهات بلاستيك مثل بطاقات الرقم القومى0

* ملحق رقم(11)، نموذج غلاف كراسة اجابة الطالب المدون عليه رقم الجلوس الالكتروني، 315 .

** ملحق رقم(11)، نموذج نتيجة الفصل الدراسى الأول لكلية التجارة بجامعة القاهرة للعام الدراسى 2009/2008 على الكمبيوتر، ص 317.

- يتم إستلام بيانات الطلاب من شئون الطلاب بواسطة البرنامج المعد لذلك وإستلام صور الطلاب التي يتم تخزينها على الحاسب لاستخدامها على مدار السنوات الدراسية المختلفة⁰
- يتم تسليم الكارنية للطلاب فى حدود 4-5 أيام 0

تجربة جامعة المنصورة:

لقد بدأ برنامج الحكومة الالكترونية بجامعة المنصورة منذ عام 1997⁽¹⁾، من حيث تهيئة بيئة العمل لاستيعاب نظم العمل الجديدة بإعداد البنية الأساسية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالإضافة إلى إعداد الكوادر البشرية القادرة على التعامل مع النظم الجديدة، أما التطبيق الفعلى للنظام فقد بدأ فى العام الدراسى 2001/2002 وأخذت الجامعة تحرز تقدماً فى تطبيق الحكومة الالكترونية على مختلف الخدمات الجامعية حتى حصلت من المجلس الأعلى للجامعات بمصر على الترتيب الأول بين الجامعات المصرية باعتبارها أولى الجامعات المصرية الالكترونية حيث أنشأت جامعة المنصورة مجموعة النظم التالية:

- نظام ابن الهيثم لإدارة شئون التعليم والطلاب.
 - نظام الفارابى للإدارة الالكترونية لضمان الجودة فى الجامعات المصرية.
 - نظام الفاروق لإدارة شئون العاملين.
 - نظام المستقبل لإدارة المكتبات.
 - نظام ابن سينا لمعلومات المرضى.
- وسيتم توصيف الخدمات التى تقدمها هذه النظم فى الفصل الثانى بالمبحث الأول من البحث⁽²⁾.

تجربة جامعة الزقازيق:

(¹) تم الرجوع الى:

-نشرات مركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة المنصورة.

-مقابلة شخصية، فبراير 2007، د.د. منير محمد عبد الرازق مدير مركز تقنية الاتصالات والمعلومات وفريق العمل المعاون له، جامعة المنصورة.

(²) الفصل الثانى: المبحث الأول، ص ص 74-107.

بدأ برنامج الحكومة الالكترونية بجامعة الزقازيق فى العام الجامعى 2003/2004 ولقد توجهت الباحثة بدراستها نحو مركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق للوقوف على طبيعة التجربة بالجامعة(*)، وتبين للباحثة الآتى :

- تقوم الجامعة باعداد البنية الأساسية اللازمة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال :
 - توفير أجهزة حاسب آلى متطورة.
 - إنشاء شبكة معلومات واتصالات بين كليات الجامعة وداخل الكليات.
 - التعاقد مع الجهات التى توفر خدمات الشبكة.
- اعداد الكوادر البشرية التى تتمتع بالمهارات اللازمة للتعامل مع الخدمات إلكترونياً من خلال :
 - اعداد برامج تعليمية وتدريبية لموظفى الجامعة ذوى الصلة بالخدمات الجامعية مثل موظفى شئون التعليم والطلاب ، وموظفى الدراسات العليا ، وسكرتارية الأقسام والوكلاء والعمداء .
 - استقطاب العناصر القادرة على التعامل مع الخدمات الإلكترونية من مبرمجين ، ومهندسى شبكات ، ومصممي صفحات المواقع ، وأخصائى قواعد بيانات ، ومدخلى بيانات .
- توفير البرامج الجاهزة اللازمة مثل خادم معلومات الإنترنت IIS وتطبيقات مثل .Front Page
- إنشاء موقع الجامعة www.zu.edu.eg ، ومواقع لكليات الجامعة (يتوافر حالياً لكل كلية موقع الكترونى).
- إنشاء قاعدة بيانات باستخدام SQL Server مع تحديد أنواع المعلومات المطلوبة تمهيداً لعرضها على الإنترنت.

(*) تم الرجوع فى ذلك الى:

- نشرات مركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق.

- مقابلة شخصية مع أ / طارق عبد الرحمن مدير مركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق ، يوليو 2005.

فعلى سبيل المثال تم إدخال بيانات الكتب والدوريات بالمكتبة المركزية بالجامعة، من خلال تقسيم بيانات الكتاب على النحو التالي :

Field	Field	Field	Field	Field
Auther	title	Subject	abstract	fulltext

مع تصميم نافذة للبحث:

ادخل كلمة البحث

إلغاء

بحث

هذا وتتضح الخدمة الإلكترونية بجامعة الزقازيق فى مجالات :

- شؤون التعليم والطلاب.
 - الدراسات العليا والعلاقات الثقافية.
 - المدن الجامعية.
 - المخازن.
 - مستشفى الطلبة
 - الضمان والاعتماد والجودة.
 - الاستحقاقات والحسابات.
 - شؤون أعضاء هيئة التدريس.
 - مجالس الأقسام بالكليات.
- وجارى الإعداد لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية فى المجالات التالية:
- المستشفيات الجامعية.

- شئون العاملين.
 - المكتبة المركزية ومكتبات الكليات بالجامعة.
 - شئون التعليم والطلاب بالكليات (طبقت على نتائج الكليات، واستخراج البطاقة الشخصية للطالب/الكارنيه).
- وقد تم توصيف خدمات جامعة الزقازيق بالمبحث الثانى فى الفصل الثانى من البحث* .

ثانيا: تجربة دبي :

- انطلقت الحكومة الإلكترونية فى دبي فى أكتوبر 2001 فلقد بادرت حكومة إمارة دبي - فى دولة الإمارات العربية المتحدة - بالتحول إلى الحكومة الإلكترونية بإنشاء منطقة حرة للتكنولوجيا أطلق عليها " مدينة دبي للإنترنت " ، تكون مرجعاً لكافة شركات تقنية المعلومات الراغبة بالاستثمار فى المدينة . ويهدف مشروع الحكومة الإلكترونية بإمارة دبي إلى تحقيق مجموعة أهداف، هي (1):-
- اعتماد مواصفات قياسية وموحدة لتبادل المعلومات والبيانات بين الوزارات والجهات الاتحادية لتطوير تحسين مستوى الكفاءة والإنتاجية فى الخدمات الاتحادية.
 - ربط كافة الخدمات والإجراءات بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الجهات والوزارات فى ظل الحكومة الإلكترونية.
 - تقليل التكاليف الخاصة بتوفير وتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين وقطاع الأعمال.
 - تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية على موظفى الوزارات والجهات الاتحادية.
 - مواكبة التطور التكنولوجى فى مجال الحكومة الإلكترونية واستخدام أنظمة إلكترونية جديدة.
 - تسهيل وتسريع تقديم الخدمات للعملاء والمواطنين وتمكينهم من إتمام إجراءاتهم مع الوزارة عبر وسائل الاتصالات الإلكترونية فى أى وقت ، مما يوفر الجهد اللازم لتوصيل الخدمة لهم .
 - تقليل التعامل بالأوراق والنماذج اليدوية واستخدام النماذج الإلكترونية.

* الفصل الثانى،المبحث الثانى،ص ص 108-140.

(1) لمزيد من التفاصيل يرجى الرجوع الى:

- د0عبد الفتاح بيومى حجازى ،مرجع سابق ، ص 41 0
-استراتيجية الإمارات : مشروع الحكومة الإلكترونية لدولة الإمارات العربية المتحدة ، يناير 2004 ، من موقع :
حكومات0

وقد امتدت خدمات الحكومة الالكترونية لتغطي خدمات التعليم العالي بكافة أنواعها ،مع انشاء جامعة الشيخ حمدان بن محمد الالكترونية*،وتهدف إلى تقديم برامج ذات جودة عالية من خلال بيئة التعليم الالكتروني،ودعم متابعة التعلم مدى الحياة.ومن ثم تتبلور رسالة الجامعة فى تقديم برامج ذات جودة عالية من خلال بيئة التعليم الإلكتروني، ودعم متابعة التعلم مدى الحياة، ومعالجة الأنشطة الحرجة للتنمية الاقتصادية في الوطن العربي، وذلك بزيادة التعليم الإلكتروني، وتزويد الدارسين بخبرات فريدة وتنمية المعرفة ونشرها من خلال التميز في البحث ونقل المعرفة. ومن ثم تتمثل العناصر الأساسية لرسالة الجامعة الالكترونية بدبى فيما يلى :-

-التأكيد على التعلم مدى الحياة.

-تقديم برامج ذات جودة عالية.

-دعم التنمية الاقتصادية.

-الريادة في التعليم الإلكتروني.

-تزويد الدارسين بخبرات فريدة.

-تشجيع البحث العلمي.

-السبق في نقل ونشر المعرفة.

* موقع جامعة الشيخ حمدان بن محمد الالكترونية، www.hbmeu.ae/ar/home (نوفمبر، 2009).

المبحث الثاني

الإطار المفاهيمي لمفهوم الحكومة الإلكترونية

يهدف هذا المبحث إلى تناول الإطار المفاهيمي لمفهوم الحكومة الإلكترونية من خلال مجموعة من المحاور ، وذلك على النحو التالي:

مقدمة .

تعريف الحكومة الإلكترونية.

أهداف الحكومة الإلكترونية.

مزايا الحكومة الإلكترونية.

خدمات الحكومة الإلكترونية.

أنواع الحكومة الإلكترونية .

تحديات الحكومة الإلكترونية.

تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

مقدمة

أحدثت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تطوراً مذهلاً فى شتى مناحى الحياة ، حيث تحولت الأعمال من المنظور الورقى التقليدى إلى المنظور الإلكتروني. وظهرت المعاملات الإلكترونية عبر الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت) وعبر خطوط التليفون والبريد الإلكتروني وغيرها من وسائل الوصول للمعلومات .

وفى إطار الأعمال الإلكترونية ظهرت أنماط عديدة من المعاملات التى حملت مصطلحات جديدة تناسب العصر الإلكتروني مثل التجارة الإلكترونية التى تجرى معاملاتها عبر شبكات المعلومات بين كل من المنتجين والمستهلكين، والبائعين والمشتريين، والمستوردين والمصدرين . والتعلم الإلكتروني الذى يتم عن بعد بين الطلاب والأساتذة عبر شبكات المعلومات والاتصالات. والطب الإلكتروني بين المرضى والأطباء ، والبنوك الإلكترونية وغيرها من المصطلحات .

ومع تنامى التقدم فى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، ومع ما صاحبها من ظهور مفاهيم إلكترونية ، كان لابد من صياغة جديدة لمفهوم الإدارة بما يضمن نجاح مثل تلك المفاهيم ، ومن ثم ظهرت إدارة الأعمال الإلكترونية التى تعد إدارة غير مسبوقه فهى إدارة بلا أوراق وبلا حدود وغير مرتبطة بوقت ، فعلى سبيل المثال خدمات البنوك يمكن للعميل الحصول عليها على مدار الساعة من خلال جهاز الحاسب الشخصى. هذا وقد تعددت التعاريف الخاصة بإدارة الأعمال الإلكترونية (1).

(1) يمكن الرجوع إلى :-

- د. عبد الرحمن توفيق . الإدارة الإلكترونية ، (القاهرة : مركز الخبرات المهنية للإدارة ، بميك ، 2003) ، ص ص 68-93 .

يمكن إجمال مفهوم إدارة الأعمال الإلكترونية فى النقاط التالية⁽¹⁾:-

- أ- إدارة تدير الملفات بدلاً من أن تحفظ الملفات.
- ب-ولا تعتمد على وثائق ورقية بقدر ما تعتمد على الوثائق الإلكترونية الأسرع والأسهل حفظاً وتعديلاً واسترجاعاً.
- ج-وتعتمد على المؤتمرات الإلكترونية حيث تتم الاجتماعات عن بعد محلياً وعالمياً دون الانتقال المادى للمجتمعين من مقارهم.
- د- وتتلقى بالمرونة وسرعة الاستجابة للحدث أو المتغير أينما حدث ووقتما حدث بلا حدود زمنية على مدار ساعات اليوم وأيام السنة.
- هـ-تستمد بياناتها أو معلوماتها من الأرشيف الإلكتروني وتتراسل بالبريد الإلكتروني والرسائل الصوتية بدلاً من الصادر والوارد.
- و-تنتقل من المتابعة بالمذكرات إلى المتابعة الإلكترونية على الشاشات، وتعتمد على المراقبة عن بعد والعمل عن بعد وهو ما يوفر التكلفة ويزيد الكفاءة.
- وبطبيعة الحال - وفى ظل العصر الإلكتروني لم يقتصر تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية على المنظمات الهادفة للربح ، بل امتدت لتشمل المنظمات العامة والحكومية ، بحيث تستطيع هذه المنظمات توفير خدماتها إلكترونياً.
- ومن ثم ظهرت مجموعة جديدة من المفاهيم مثل التجارة الإلكترونية ، والتعليم الإلكتروني ، والصحة الإلكترونية ، والحكومة الإلكترونية Electronic Government .
- بدأت فكرة الحكومة الإلكترونية عام 1995 فى هيئة البريد المركزى فى ولاية فلوريدا الأمريكية وفى بريطانيا عام 1999 ، ذلك على الصعيد الغربى ، أما على الصعيد العربى فقد كان لإمارة دى الريادة فى تطبيق هذا المفهوم منذ عام 2001 وتتالى بعد ذلك التطبيق بصورة جزئية فى بقية أنحاء العالم العربى ، ومن الدول التى تحتل المراتب

د. أحمد سيد مصطفى 0 المدير وتحديات العولمة : إدارة جديدة لعالم جديد ، (القاهرة : دار النهضة العربية ، 2001) ، ص ص 35-37 .

د0 أحمد مصطفى ناصف . " الحكومة الإلكترونية ودورها فى تحسين أداء المنظمات_ " ، المؤتمر السنوى الثانى للتكنولوجيا والتنمية الإدارية : مواقع الخدمات الإلكترونية للقطاع الحكومى والخاص على الإنترنت : رؤية للمستقبل (دبى : المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2003) ، ص ص 29-40 .

⁽¹⁾ د0 أحمد سيد مصطفى ، مرجع سابق ، ص ص 36-37 .

الأولى فى التطبيق بعد إمارة "دبى" مصر والأردن والمملكة العربية السعودية والكويت⁽²⁾.

أولاً : تعريف الحكومة الإلكترونية :

يقصد بالحكومة أنها مجموعة الهيئات الحاكمة أو المسيرة للدولة ؛أى السلطات العامة فى الدولة التشريعية والتنفيذية والقضائية –المسؤولة عن تدبير الشؤون العامة⁽¹⁾. أما بالنسبة لتعريف الحكومة الإلكترونية فقد تعددت التعاريف الخاصة بها فى الأدبيات المختلفة وذلك على النحو التالى :-

يرى الدكتور عبد الفتاح مراد⁽²⁾ أن الحكومة الإلكترونية تعنى استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين تدبير الشؤون العامة. ويتمثل ذلك فى إنجاز الخدمات الحكومية الرسمية، سواء بين الجهات الحكومية أو بين هذه الجهات والمتعاملين معها ، بطريقة معلوماتية تعتمد على الإنترنت ، وفق ضمانات أصلية معينة تحمى المستفيد والجهة صاحبة الخدمة.

ويعرفها د. على الباز⁽³⁾ بأنها تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة بواسطة استثمار التطورات العلمية المذهلة فى مجال تقنيات الاتصالات والمعلومات. ويضيف يونس عرب أنها⁽⁴⁾ البيئة التى تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها أو فيما بين

(2) د. عبد الفتاح بيومى حجازى ، مرجع سابق ، ص22- 23 .

(1) د. على السيد الباز ، دور الأنظمة والتشريعات فى تطبيق الحكومة الإلكترونية ، ندوة الحكومة الإلكترونية ، (مسقط : عمان : 2003) ، ص3 .

(2) د. عبد الفتاح مراد ، الحكومة الإلكترونية ، (الإسكندرية ، شركة البهاء للنشر والإلكترونى) ، 2003 ، ص23 .

(3) د. على السيد الباز ، مرجع سابق ، ص2 .

(4) يونس عرب ، على موقع 2004 WWW. arab law.org http

الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد. وإذا كنا نبحث عن تعريف منضبط فيرى عرب أنه التعريف الذى تبنته بعض الوثائق الاستراتيجية الأوروبية والأفريقية بأن الحكومة الإلكترونية هي استخدام تقنيات الاتصالات لمنح الفرصة لكل من المواطن والمنظمة لإنهاء المعاملات المختلفة بالاعتماد على وسائل مختلفة مثل التليفون والفاكس والكروت الذكية والبريد الإلكتروني ، من خلال إعادة تنظيم العمل داخل الهيئات الحكومية والتنسيق بينها وتحقيق التواصل والتكامل بين عملياتها.

"Electronic government can be defined as government use of intermission communication technologies to offer citizens and businesses the opportunity to inter and conduct business with government by using different electronic media such as telephone touch pad, fax, Smart cards, Sell – services Kiosks e-mail /Internet and EDI. It is about how government organizes itself. it's administration rules regulations and traneworks set cut to carry out service delivery and to co-ordinate. Communicate and integrate processes within itself".

فى حين يعرفها د. **فهد العبود**⁽¹⁾ بأنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل الكترونية وبسرعة وقدرة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل ، ومن خلال موقع واحد على شبكة الإنترنت.

ويعرفها د. **هشام محمد عبد الرحيم**⁽²⁾ بأنها شكل من أشكال المعاملات التى يتم إلكترونياً بين أية وحدات حكومية أو بين المواطنين وأية وحدة حكومية سواء على مستوى مركزى أو محلى.

ويضيف الدكتور / **عبد الرؤوف الراوبده**⁽³⁾ بأنها ليست حكومة تدير شئون الوطن بديلاً عن الحكومة التقليدية ، ولكنها أسلوب جديد فى العمل الحكومى يستخدم المعلوماتية والإلكترونيات فى إدارة الشئون العامة للوطن والمواطن ، وذلك بهدف تبسيط وتسهيل

(1) د. فهد بن ناصر العبود ، من موقع جهود عربية للنهوض بالتعليم على WWW.googl. Com.2004 e

(2) د. هشام محمد عبد الرحيم ، الإدارة العامة فى البيئة المصرية (بنها : نفس المؤلف ، 2004) ، ص356 .

(3) د. عبد الرؤوف الراوبده ، " الحكومة الإلكترونية والتشريع " ندوة الحكومة الإلكترونية ، (مسقط : عمان : 2003) ص1 من موقع حكومات http:// www. egovs .Com

التعامل بين الحكومة والأفراد والمؤسسة الخاصة وتوفير المعلومات بشكل متكامل وسريع لجموع المسؤولين لترشيد عملية اتخاذ وتحسين أداء الأجهزة الحكومية وتسهيل حصول المواطن على الخدمة وتخفيض تكلفتها.

أما المعهد الأمريكي لإدارة موارد المعلومات⁽¹⁾ فيعرف الحكومة الإلكترونية على النحو التالي :-

"أن الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات بغرض تيسير عملية الاتصالات وتقديم الخدمات الحكومية اللازمة لكل من المواطن ومنظمات الأعمال والمؤسسات الحكومية الأخرى بالإضافة إلى تحسين كفاءة وفعالية الأداء فى المنظمات الحكومية".

Electronic government refers to government's use of information technology (especially web –based technologies, internet communications, and , in many cases, interconnected applications)to:

- Facilitate communication and enhance the access to and delivery of government information and services to citizens businesses employees and other state agencies and other governments.
- Improve the efficiency , effectiveness and performance of business process and programs.
-

وعلى موقع البوابة الإلكترونية للحكومة المصرية⁽³⁾ عرفت الحكومة الإلكترونية بأنها مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية وكذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطن ، والشركات والمستثمرين ، والأجانب .

يأتى تعريف البنك الدولي The World Bank⁽³⁾ من أهم التعريفات المتعلقة بمفهوم الحكومة الإلكترونية والذى يكاد يقدم مفهوما شاملا للحكومة الإلكترونية:

" الحكومة الإلكترونية E- Government هي عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات (مثل شبكات المعلومات العريضة، وشبكة الإنترنت وأساليب

(1) I.R.U.C. Identifying Planning For and ImplementingE-Government applications Guidelines For North Carolina Agencies . August 2001,P.s.

(3) موقع بوابة الحكومة المصرية ، .gov. eg . Egypt . 2004 http : // www .
(3) د0 زين عبد الهادى ، مرجع سابق ، ص5 .

الاتصال عبر الهاتف المحمول) والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية ، وهذه التكنولوجيا يمكنها أن تخدم عددا كبيرا من الأهداف مثل : تقديم خدمات أفضل للمواطنين ، تحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة ، وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيداً من الشفافية أو إدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية، كما أن نتائج هذه التطبيقات يمكن أن تؤدي إلى تحجيم الفساد وزيادة الشفافية ، وتعظيم العائد ككل أو تخفيض النفقات وزيادة قناعة المواطن بدور المؤسسة الحكومية في حياته.

يتضح من العرض السابق لتعاريف مفهوم الحكومة الإلكترونية أنها تتسم بعدة سمات تميزها عن الحكومة الكلاسيكية المتعارف عليها ، ويمكن توضيح أهم الفروق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة الكلاسيكية في الجدول رقم (7).

جدول رقم (7)

أهم الفروق بين الحكومة الإلكترونية والحكومة الكلاسيكية

الحكومة الإلكترونية	الحكومة الكلاسيكية	عامل المقارنة
شبكة يعتمد على فرق العمل صغير نسبياً.	بيروقراطي	1- الهيكل التنظيمي.
سريع ومرن	ضخم	2- حجم التنظيم.
سريع يعتمد على أنظمة دعم القرارات سريع	بطئ وجامد	3- تغيير إجراءات العمل.
24 ساعة طوال أيام السنة	بطئ يستند للخبرة الشخصية	4- اتخاذ القرارات.
منخفضة	بطئ	5- سرعة تقديم الخدمة.
انترنت، تليفون محمول، أكشاك الخدمة الآلية ، الخدمة الصوتية.	لا تتعدى 8 ساعات يومياً مع تعدد العطلات الرسمية	6- ساعات العمل.
متعدد إلى واحد، جديدة بالنسبة للمواطن.	عالية	7- نسبة الأخطاء أثناء إجراء الخدمة.
متكامل ، انسيابي	شخصي	8- كيفية الحصول على الخدمة.
منخفض لعدم وجود حاجة للأعمال الورقية	واحد إلى واحد أى من الموظف للتعامل مباشرة	9- طريقة التعامل.
بحاجة إلى تشريعات	صعب ويتطلب تدخل بشرياً	10- تدفق المعلومات.
متوافرة على مستويات طلب الخدمة ونقلها عبر الشبكة	مرتفعة	11- تكلفة الخدمة.
إلكترونية بالإضافة لوسائل الدفع التقليدية إلكتروني	متوافرة	12- الخصوصية.
المواطن أو المستفيد	متوافرة	13- السرية وأمن البيانات.
	تقليدية	14- طريقة الدفع.
	يدوي	15- التوقيع.
	الجهة الحكومية	16- محرك الخدمة

المصدر : عباس بدران ، الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق (الطبعة الأولى ؛ بيروت:

المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 2004)، ص ص 62-63 .
وعلى هذا يمكن للباحثة أن تعرف الحكومة الإلكترونية بانها الاعتماد على
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات المختلفة للمستخدمين
بمستوى الجودة المطلوب وبتكلفة أقل على مدار الأربع والعشرين ساعة.

ثانياً : أهداف الحكومة الإلكترونية :

يتمثل الهدف الرئيسي للحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات للمواطنين في شكل
قياسي (أسرع – أدق – أفضل – أقل وقتاً) مع حماية استمرارية وتطويره⁽¹⁾
أما مجموعة الأهداف الفرعية للحكومة الإلكترونية ، فقد تناولتها الأدبيات المختلفة
بأسلوب متنوع وإن اتفقت على معنى وجوهر هذه الأهداف ، وتتمثل هذه الأهداف
الفرعية في⁽²⁾ :-

1- تحسين مستوى الخدمات .

2- تخفيض التكاليف .

3-تحقيق الاستفادة القصوى لعملاء الحكومة الإلكترونية .

4-تبسيط الإجراءات في المؤسسات الحكومية .

وفيمايلي عرض لتلك الأهداف الفرعية :-

1- تحسين مستوى الخدمات :

(1) د0 زين عبد الهادي ، مرجع سابق ، ص 7 .

(2) يمكن الرجوع إلى :

- المرجع السابق ، ص 8 .

- يحيى بابعير ، مرجع سابق ، ص 2-30

- النادى العربى لتقنية المعلومات والإعلام من موقع www.google.com (يناير ، 2004) .

- د. عبد الفتاح بيومى حجازى ، مرجع سابق ، ص ص 99-103 .

- Omer Karasapan. **The Knowledge Economy, Governance and E- Government: Challenges and Opportunities**, For the MENA Region. The World Bank. 2004 From the Web : “ WWW. google . Com.(2004)

يقصد بتحسين مستوى الخدمات ، أن تقدم الحكومة الإلكترونية خدماتها للجمهور أو العملاء بشكل لائق (بعيداً عن تزامم المواطنين أمام مكاتب وشبابيك الخدمة الحكومية) ، وبمواصفات تتفق وجودة الحكومة الإلكترونية ذاتها. ويتحقق ذلك بتجنب الأخطاء التي قد يقع فيها الموظف العادي عند ممارسته لعمله ، حيث أن الحاسب الآلى والبرنامج المزود به ، وقاعدة البيانات المزود بها ، يعطى نتائج دقيقة ، وهو ما يحقق السهولة فى إنجاز المعاملات الخاصة بالأفراد والشركات خاصة مع ما يختصره نظام الحكومة الإلكترونية من وقت كانت تستغرقه الإجراءات والمراحل التي تمر بها المعاملة أو المأمورية الخاصة بالخدمة الحكومية.

كذلك يتحقق تحسين مستوى الخدمات بتوافر خاصية شفافية المعلومات ، حيث يمكن لأى متعامل مع هذا النظام التعرف على معاملته والمرحلة التي قطعها وما إذا كان هناك معوقات فى تنفيذها أم لا. ومن ثم يتيح عنصر الشفافية للمواطنين التعرف باستمرار على الاتجاهات الحكومية سواء فى مجال تقديم الخدمات الحكومية أو الأخبار الحكومية المتعلقة بخدمات المواطنين.

2- تخفيض التكاليف :

إذا فقد أحد الأشخاص شهادة ميلاده ، فإنه يلجأ إلى أقرب إدارة لمصلحة الأحوال المدنية لمحل إقامته ليحصل على البيان المطلوب ، والذي بدوره قد يكون مفقوداً لأن السجل قد مزق أو فقد أو تلف لأى سبب فما عليه هو التوجه إلى دار الحفظ العامة بالقاهرة لاستخراج هذا البيان.

لكن فى ظل العمل بنظام الحكومة الإلكترونية ، فليس هناك فقد لهذه البيانات ، ويمكنه من محل إقامته،وبالدخول على الانترنت تقديم الطلب والحصول على الشهادة التي يرغبها ، و بمقارنة التكلفة فى هذه الحالة ، والتكلفة فى الحالة الأولى عند استخراج الشهادة المطلوبة بشكل يدوى يتبين بالفعل أن شبكات الحكومة الإلكترونية والعمل بها والاستفادة من تطبيقاتها تؤدي إلى خفض التكاليف ، سواء تعلقت هذه التكاليف بإنجاز المعاملات أو الأوراق التي يرغبها ذوو الشأن أو تعلقت التكاليف بشأن جهة الإدارة ،

التي عليها في ظل النظم القديمة أن توفر أماكن لاستقبال العملاء والجمهور وما يترتب على ذلك من نفقات ومصروفات⁽¹⁾.

3- تحقيق الاستفادة القصوى لعملاء الحكومة الإلكترونية :

الأشخاص الذين يتعاملون مع الحكومة الإلكترونية ، تتحقق لهم الاستفادة القصوى من خدمات هذه الحكومة ، وأولى هذه الخدمات أن هناك أسلوباً موحداً للتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الحكومة ، وهذه هي الشفافية بعينها . ذلك أن الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه أو مصلحة من الحكومة الإلكترونية ، يجب عليه إتباع إجراءات محددة منصوص عليها في نظام الحكومة. وبالتالي لا يمكن لمعامل آخر إختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها ، ولكن الجميع متساوون في إتباع هذه الإجراءات.

كذلك فإن نظام الخدمات الإلكترونية عن طريق الحكومة الإلكترونية يقدم على مدار الساعة ، بمعنى أن صاحب الشأن يمكنه الدخول على شبكة الحكومة الإلكترونية في أي وقت للحصول على الخدمة التي يرغبها ومفاد ذلك : يمكن لعميل أحد المصارف الدخول إلى شبكة البنك عن طريق الصراف الآلي ، وصرف المبلغ الذي يريده أو إيداع المبلغ الذي يريده عن طريق الصراف الآلي ، سواء كان ذلك أثناء مواعيد الدوام الرسمي أو في غير مواعيد الدوام الرسمي ، وسواء كان ذلك ليلاً أو نهاراً .

كذلك فإن من الأمور التي تحقق إفادة عملاء الحكومة سهولة حصول هؤلاء على المعاملات التي يرغبونها بسهولة ويسراً . كما أنها توفر الوقت والجهد والمال. ويذكر كذلك أن الحكومة الإلكترونية تقضي على البيروقراطية في نظام العمل الحكومي بشكله التقليدي ، وتحقق سهولة ويسر في إنسياب العمل الإداري داخل المؤسسة الحكومية أو جهة القطاع الخاص التي تأخذ بنظام الحكومة الإلكترونية.

4- تبسيط الإجراءات في المؤسسات الحكومية :

بعد ثورة المعلومات والاتصالات التي تحياها البشرية ، ظهرت بوادر ما يسمى بطريق المعلومات السريع ، والذي عن طريقة يمكن للشخص الذي يرغب في معلومات

(1) فرانك كيلش ، ثورة الأنفوميديا : الوسائط المعلوماتية وكيف تغير عالمنا وحياتك ، ترجمة حسام الدين زكريا وعبد السلام رضوان ، سلسلة عالم المعرفة ، (الكويت : العدد 253 ، 2000) ، ص

معينة - أياً كانت طبيعتها - وغير تلك المحظورة بالطبع ، أن يحصل عليها فى ثوان معدودة من خلال شبكات الحكومة الإلكترونية ومقوماتها المتمثلة فى كابات الألياف البصرية والحواسيب الآلية الضخمة - الخوادم - عالية السرعة والبرامج المطورة⁽¹⁾ . وكل هذه الإمكانيات ، بما فيها طريق المعلومات السريع ، يستفيد منها القائمون على شبكات الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية ، وذلك لأجل تبسيط الإجراءات التى يمر بها القرار الإدارى أو المعاملات الخاصة بالأفراد ، وذلك من خلال تقليل البيروقراطية ، واختصار مراحل إنجاز المعاملات ، وعدد الدوائر المساهمة فى إنجاز طلبات ومصالح الجمهور .

وعلى سبيل المثال فالشخص الراغب فى الحصول على بيان أو شهادة محددة - شهادة ميلاد أو وفاة لأحد ذويه - بمجرد أن يملأ الطلب عن طريق شبكة الحكومة الإلكترونية ويحصل الموظف على إشعار بذلك ، يقوم بالبحث فى قاعدة البيانات التى زود بها النظام - لدى مصلحة الأحوال المدنية - ومن ثم يقوم بتحرير الشهادة المطلوبة إلكترونياً ، ثم يوقعها رئيسه الأعلى ، ويمكن لصاحبها الحصول عليها من منزله - عن طريق طباعتها من جهاز الحاسب الآلى الخاص به ، وذلك فى حالة الإعتراف بحجية هذه المخرجات ، أو يحصل عليها مختومة من جهة الحكومة الإلكترونية لاحقاً ، وواضح من هذا المثال أن صاحب الشهادة قد حصل عليها بسهولة ويسر ، ودون معوقات وقد اختصر مراحل كثيرة منها التوجه إلى مكاتب البريد لشراء النموذج ، ثم قسم الشرطة لشراء طابع شرطة ، ثم تقديم الطلب يدوياً والإنتظار لمدة أسبوع تقريباً حتى يفرغ الموظف من استخراج السجل الخاص بالبيانات المطلوبة وهكذا . ومن ثم فإن الحكومة الإلكترونية فى مجال العمل الحكومى والخاص تهدف إلى التخلص من البيروقراطية والقضاء على التعقيدات الإدارية .

ثالثاً : مزايا الحكومة الإلكترونية :

(1) بيل جيتس . المعلوماتية بعد الإنترنت - طريق المستقبل - ترجمة عبد السلام رضوان - سلسلة عالم

فى ضوء الهدف الرئيسى للحكومة الإلكترونية ، ومجموعة الأهداف الفرعية التى تسعى إلى تحقيقها ، يتضح أن هذا المفهوم يحقق مجموعة من الفوائد ويتمتع بعدة مزايا وذلك على النحو التالى (1) :-

1-رفع مستوى الأداء :

ويتحقق ذلك نتيجة إمكانية انتقال المعلومات بدقة وإنسيابية بين الدوائر الحكومية المختلفة ، بما يقلص الازدواجية فى إدخال البيانات والحصول على المعلومات من القطاعات التجارية والمواطنين ، كما أن تدوير المعلومات إلكترونياً من مرحلة التقديم إلى الحصول على الموافقة بين القطاعات الحكومية والمتعاملين معها يعنى أن الإجراءات يمكن أن تنجز خلال دقائق أو ثوان بدلاً من ساعات أو أيام .

2-زيادة دقة البيانات :

نظراً لتوفر إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة من جهة الإدخال الأولية ، فإن الثقة بصحة البيانات المتبادلة التى أعيد استخدامها ستكون مرتفعة وسيغيب القلق من عدم دقة المعلومات أو الأخطاء الناجمة عن الإدخال اليدوى.

3-تقليل الإجراءات الإدارية :

مع توفر المعلومات بشكلها الرقمى ، ينخفض حجم العمل الورقى فى تعبئة البيانات يدوياً ، كما تتعدم الحاجة لتقديم نسخ من المستندات الورقية طالما أن الإمكانيات متاحة لتقديمها إلكترونياً .

4-الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية :

(1) يمكن الرجوع إلى مايلى :

- د. هشام محمد عبد الرحيم ، مرجع سابق ، ص 257-258 .
- Computer Science and Telecommunication Board “ **Information Technology Research, Innovation, and E- Government** . Washington : 2002 on the Web : [http // Books nop.edu](http://Books.nop.edu).
- Executive office of the president of the United States. “ **E- Government Strategy : Implementing the President Management Agenda for E- Government** “ .the Web : WWW.google : Com. On April 2003 .
- **E- Government and Conluct center Mangement** on the Web : [http // WWW. Support . aspect .com](http://WWW.Support.aspect.com) on March ,27,2004.
- President George W. Bush. **E- Government Solutions**. USA : Ray theon Company . July 10,2002. On the Web [http : // WWW.Caytheon , Com](http://WWW.Caytheon,Com)”

إذا تم احتواء المعلومات بشكل رقمي ، مع سهولة تحريكها وإعادة استخدامها ، إلكترونياً من مكان لآخر ، سيصبح من الممكن توجيه الطاقات البشرية للعمل على مهام وأعمال أكثر إنتاجية.

رابعاً : خدمات الحكومة الإلكترونية :

من خلال موقع الحكومة على شبكة الإنترنت يمكن أن تقدم مزيجاً من الخدمات الحكومية دون الحاجة لانتقال المواطنين للحصول على هذه الخدمات بطريقة إلكترونية، ويمكن تقسيم هذه الخدمات إلى ثلاثة أنواع على النحو التالي⁽¹⁾:-

1- خدمات مرتبطة بسداد الالتزامات :

وهي الخدمات المتعلقة بسداد الضرائب والرسوم وسداد الاشتراكات وفواتير الكهرباء والمياه والتليفون وغيرها من الخدمات. وهي خدمات يمكن أن يقوم الشخص بسدادها بنفسه أو يقوم بها شخص نيابة عنه .

وهذا النوع مرتبط فقط بقيام طالب الخدمة بالسداد مقابل الحصول على إيصال السداد ، ويمكن أن تتم هذه المعاملة من خلال التحويل البنكي أو مستند الخصم المالي وفقاً لنمط السداد المستخدم.

وينتشر هذا النوع من الخدمات المرتبطة بسداد الالتزامات في معظم دول العالم ، حيث توفر الحكومات إمكانية سداد الضرائب والرسوم وغيرها من خلال شبكات الكمبيوتر أو من خلال آلات سداد خاصة منتشرة في الشوارع والميادين العامة.

2- خدمات مرتبطة بالحصول على الوثائق العامة :

وهي الخدمات التي توفرها الحكومة للمؤسسات والأفراد للحصول على نسخ من الوثائق ذات الطبيعة العامة ، ومن أمثلتها :

- شهادة القيد في السجل التجاري أو الصناعي.
- شهادة المطابقة للشروط البيئية والصحية.
- شهادة المنشأ للبضائع.

(1) يمكن الرجوع في ذلك إلى ما يلي:

- د0 هشام محمد عبد الرحيم ، مرجع سابق ، ص260 - 263 .

-Settles,Alexander Matthew,"E-Government Implementation",PHD.USA:University of Delaware, Spring 2000,.pp.45-60.

- بطاقات القيد فى الجداول الانتخابية .

ولا يتطلب الحصول على هذه الوثائق ذات الطبيعة العامة التحقق من شخصية الطالب ، وبالتالي لاتوجد معوقات قانونية فى تحقيق رغبته للحصول على هذه الوثائق .
ولا يتطلب توفير هذه الخدمات ذات الطبيعة العامة قيام الجهة الحكومية بتحويل ما لديها من مستندات ونماذج إلى صور إلكترونية يمكن إتاحتها للمستخدمين .
ويمكن المزج بين أسلوب الطلب الإلكتروني للخدمة من جانب المستخدم، والتنفيذ العادى من جانب الجهة الحكومية من خلال قيام المستخدم بتقديم طلبه عبر شبكة الإنترنت ثم تقوم الجهة بعد ذلك بإرسال هذه الوثائق بالبريد العادى ، وهذا بالطبع يتوقف على المستوى التكنولوجى والمعلوماتى المتاح .

3- خدمات مرتبطة بالحصول على وثائق خاصة :

وهى الخدمات التى توفرها الجهات الحكومية لطالب الخدمة فور طلبها فى ضوء معايير ونظم تأمين معينة حتى لا تصل إلى غيره من المستخدمين .
ومن أهم الوثائق ذات الطبيعة الخاصة التى يمكن الحصول عليها إلكترونياً مايلى :-

- شهادة الميلاد .
- شهادات الوفاة .
- شهادات الزواج .
- شهادات الطلاق .
- شهادة إتمام الدراسة على كافة المستويات .
- صور الأحكام القضائية ومحاضر الشرطة .
- شهادة الملكية الخاصة .
- بيان مفردات المرتب .
- بيان الحالة الوظيفية .
- جواز السفر .
- شهادة الإقامة .
- رخصة القيادة .

إن هذه الخدمات يجب أن تتم فى إطار من التأمين المتكامل للحفاظ على خصوصية البيانات من خلال التحقق من شخصية طالب الخدمة والتأكد من متلقيها من خلال ما يعرف باسم التوقيع الإلكتروني E- signature .

ويتم تنفيذ هذا النوع من الخدمات من خلال توافر جهة تقوم بالتأكد من شخصية طالب الخدمة ، بالإضافة لذلك فإن استلام هذه الوثائق يجب أن يتم وفق قواعد تسليم المستندات المطبقة فى كل دولة وفقاً لمعايير خاصة بكل وثيقة . فعلى سبيل المثال يمكن تسليم رخصة القيادة من خلال البريد ، إلا أن تسليم جواز السفر يحتاج إلى انتقال

الشخص لاستلامه من الجوازات.

خامساً : أنواع الحكومات الإلكترونية :

يوجد عالمياً تصنيفان أساسيان لأنواع الحكومات الإلكترونية وهما :-

أولاً : التصنيف التفاعلي Interactivity

حيث يعتمد على مدى التفاعلية في أداء الخدمة ، بمعنى هل يقدم الموقع مجرد بيانات عن إجراءات الخدمة ، أم أنه يقدم نماذج تقديم الخدمة ، أم أنه يقدم الخدمة بالكامل⁽¹⁾ ويحتوى هذا التصنيف على نموذجين للحكومات الإلكترونية ، وذلك على النحو التالى⁽²⁾ :-

1- النموذج الأول : نموذج النافذة الإلكترونية :

يعتمد هذا النموذج على فلسفة مفادها توفير كافة البيانات والمعلومات عن الخدمات والمعاملات التى تقدمها الجهة الحكومية لكافة الأطراف المتعاملة معها ، بينما تظل دورة العمل داخل الجهة الحكومية تعمل بالشكل التقليدى، ويتم تخزين ما لديها من بيانات ومعلومات فى الدفاتر والمستندات الورقية.

ووفقاً لهذا النموذج تنحصر علاقة المواطن مع خدمة الحكومة الإلكترونية فى قراءة ما تقدمه الجهة الحكومية من خدمات على موقعها بالإنترنت أو سماعها عبر التليفون دون التعامل الإلكتروني للحصول على الخدمة.

2- النموذج الثانى : الحكومة الإلكترونية :

يعتمد هذا النموذج على فلسفة مفادها تحديث دورة العمل لتصبح الكترونية بالكامل وتكون قادرة على التفاعل الإلكتروني ، ويلى ذلك أن تكون الجهة الحكومية قادرة على التعامل الإلكتروني مع غيرها من الجهات الحكومية التى تدخل معها فى علاقات عمل

(1) د0 زين عبد الهادى ، مرجع سابق ، ص 8 .

(2) تم الرجوع فى ذلك الى :

- د. هشام محمد عبد الرحيم ، مرجع سابق ، ص 258-259 .

- د. محمد صالح بن طاهر بنتن ، مستقبل الحكومة الإلكترونية فى المملكة العربية ، السعودية :

نموذج وزارة الحج . من موقع وزارة الحج السعودية ، 2004 ، WWW. google .Com

يومية أو أسبوعية أو شهرية مثل الجمارك والضرائب والجوازات وغيرها من الوزارات ذات الصلة .

ويكتمل النموذج الثاني بقيام الجهة الحكومية بتوفير كافة خدماتها إلى المواطنين عبر الإنترنت أو التليفونات المحمولة والأرضية ليقوم بإتمام أعمالها مع الجهة الحكومية عن بعد دون رؤية الموظفين ، مثل سداد فواتير الغاز والكهرباء والمخالفات المرورية والضرائب.

ثانياً : التصنيف على أساس الخدمة من / إلى From Who to Who

حيث يعتمد هذا التقسيم على نوع الخدمة التي يقدمها الموقع وبالتحديد لمن ، ويضم هذا التصنيف أربعة نماذج من الخدمات الحكومية لمستفيدين محددين ، وهي⁽¹⁾:-

النموذج الأول : ح إلى م

G to C Government to Citizen من الحكومة إلى المواطن

النموذج الثاني : ح إلى ع

G to B Government to Business من الحكومة لجهات الأعمال

النموذج الثالث : ح إلى ظ

G to E Government to Employee من الحكومة إلى الموظفين

النموذج الرابع : ح إلى ح

G to G Government to Government من الحكومة إلى الحكومة

ومن ثم فإن الخدمات الحكومية تقدم إلى أربعة منتفعين هم المواطنون ، ومدبرو الأعمال ، والموظفون ، والمؤسسات الحكومية نفسها .

وبالرجوع إلى بوابة مصر الإلكترونية ، يتضح أن تلك البوابة توفر العديد من الخدمات الحكومية التي تبدأ بخدمات الاستعلام وتمتد لتشمل الخدمات التي تتطلب الدفع وإنجاز المعاملة بالكامل عبر الشبكة. وبها دليل لجميع الإجراءات والنماذج المطلوبة

⁽¹⁾تم الرجوع في ذلك إلى:

- د. زين عبد الهادي ، مرجع سابق ، ص 9.

-د.سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية:معهد الإدارة العامة، 2005، ص ص 194-198.

لإنجاز الخدمة الحكومية ، وهي موجهة لكل من جمهور المواطنين ، والشركات والمستثمرين ، والمصدرين ، والموردين ، والأجانب.

ومن ثم فإن بوابة مصر الإلكترونية تشتمل على جميع النماذج الخاصة بالحكومات الإلكترونية ، فهي تشتمل على دليل للتعرف على الإجراءات اللازمة بالإضافة إلى إمكانية تنفيذ بعض الخدمات من خلالها ، كما يمكن لكل أنواع المستفيدين التعامل معها سواء كانوا مواطنين ، أو موظفين ، أو مديري أعمال ، أو مؤسسات حكومية محلية أو أجنبية.

سادساً : تحديات الحكومة الإلكترونية :

يترتب على التطورات التقنية المرتبطة بتطبيق الحكومة الإلكترونية مجموعة من التحديات يمكن بلورتها فيما يلي⁽¹⁾ :

تحديات البطالة التقنية :

اقترنت التطورات التقنية بتقليص فرص العمل ونقص أعداد العاملين ، ومن ثم فقد تغير هيكل الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة وأصبح يتكون أساساً من فئتين ، القلة المميزة من أصحاب المعرفة الذين يشغلون الوظائف ذات الصلة بتطبيقات التقنيات الحديثة⁽²⁾ أما الفئة الثانية فهم الكثرة من الموارد البشرية العادية الذين يمارسون الأعمال المهنية والإدارية التقليدية وهم مهددون باستمرار بفقد وظائفهم نتيجة طغيان التقنية على مجالات أعمالهم⁽¹⁾.

وفي سبيل هذا ، تسعى الحكومات إلى التغلب على البطالة التقنية بإعادة تأهيل العمالة المطرودة وتدريبهم على أعمال تتناسب ومتطلبات سوق العمل الجديد ، أو عن طريق إنشاء أجهزة لاقراض هؤلاء المتعطلين ومساعدتهم في بدء مشروعات صغيرة في مجال الصناعات اليدوية والحرفية والخدمات ، ومثال ذلك " الصندوق الاجتماعي للتنمية في مصر⁽²⁾ .

1)- Lopez-Sisniega, Carlos, "Barriers to electronic government use as perceived by citizens at the municipal level in Mexico, D.M., University of Phoenix, 2009, pp.100-110.

(1) د. على السلمي ، مرجع سبق ذكره ، ص 19 .

(2) د. على السلمي ، إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية (القاهرة : دار غريب ، 2001) ،

ومن ثم ، فإن هيكل الموارد البشرية سيتغير ، وسيظهر فيه بوضوح تقلص حجم القوى العاملة نتيجة الاحتياج إلى أعداد أقل من العاملين لأداء ذات الأعمال بكفاءة أعلى ، مع اختفاء فئة الإدارة الوسطى والتي تمارس دور الوساطة بين الإدارة العليا والتنفيذية ، بالإضافة إلى اختفاء الوساطة بين المنظمة وعملائها أو مورديها حيث تحل تقنيات الاتصالات والمعلومات محل هؤلاء الوسطاء ، فالتعامل مع خدمات بوابة الحكومة الإلكترونية يكون مباشراً بين العميل والهيئة مقدمة الخدمة وهي خدمة لا تستغرق دقائق محدودة⁽³⁾.

تحديات الفجوة الرقمية :

الفجوة الرقمية هي دلالة على الفروق بين من يمتلك المعلومة ومن يفقدها ، وبين من يسهم ويشارك في صنع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستغلالها ، ومن يتم استبعادهم - جزئياً أو كلياً - من حلبة السباق الإلكتروني.

وبطبيعة الحال يتطلب تضييق الفجوة الرقمية ضرورة توفير الوسائل الفنية والعنصر البشري الملائم بقدراته ومهاراته والقادر على تحقيق نوع من الابتكار الجماعي . هذا بالإضافة إلى قدرة العنصر البشري على المرور بالدورة الكاملة لاكتساب المعرفة^(*) ، بحيث لا تقتصر قدراته على النفاذ إلى الشبكة فإذا كانت الفجوة الرقمية تقاس بعدد الهواتف ، وعدد مواقع الإنترنت ، ونسبة مستخدمي الشبكة لاجمالي السكان ، بالإضافة إلى مؤشرات تحدد مدى الاستيعاب الفعلي للمضمون التكنولوجي المعرفي⁽¹⁾ ، فإن المعرفة والتكنولوجيا في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لا تحتاج إلى بنية تحتية باهظة التكاليف ، بقدر ما تتطلب شبكة من الحواسيب الشخصية والبرمجيات التي يسهل اقتنائها ، مع توفير النخبة المطلوبة من العلماء والمهندسين. ويوضح الشكل رقم (2) أسباب الفجوة الرقمية .

(3) تم الرجوع في ذلك إلى :

-المرجع السابق ، ص 214 .

- د. أحمد سيد مصطفى ، تحديات العولمة والتخطيط الاستراتيجي (الطبعة الثانية ؛ بدون ناشر ، 1999) ، ص 165 - 166 .

- هند محمد هاني على قنديل : " أثر نظام المعلومات على مشكلة البطالة " المجلة العلمية لكلية التجارة (جامعة أسيوط ، العدد 32 ، يونيو 2002) ، ص 421-422 0

- د. نبيل على. تحديات عصر العولمة ، (القاهرة : مكتبة الأسرة ، 2004) ، ص 23 .

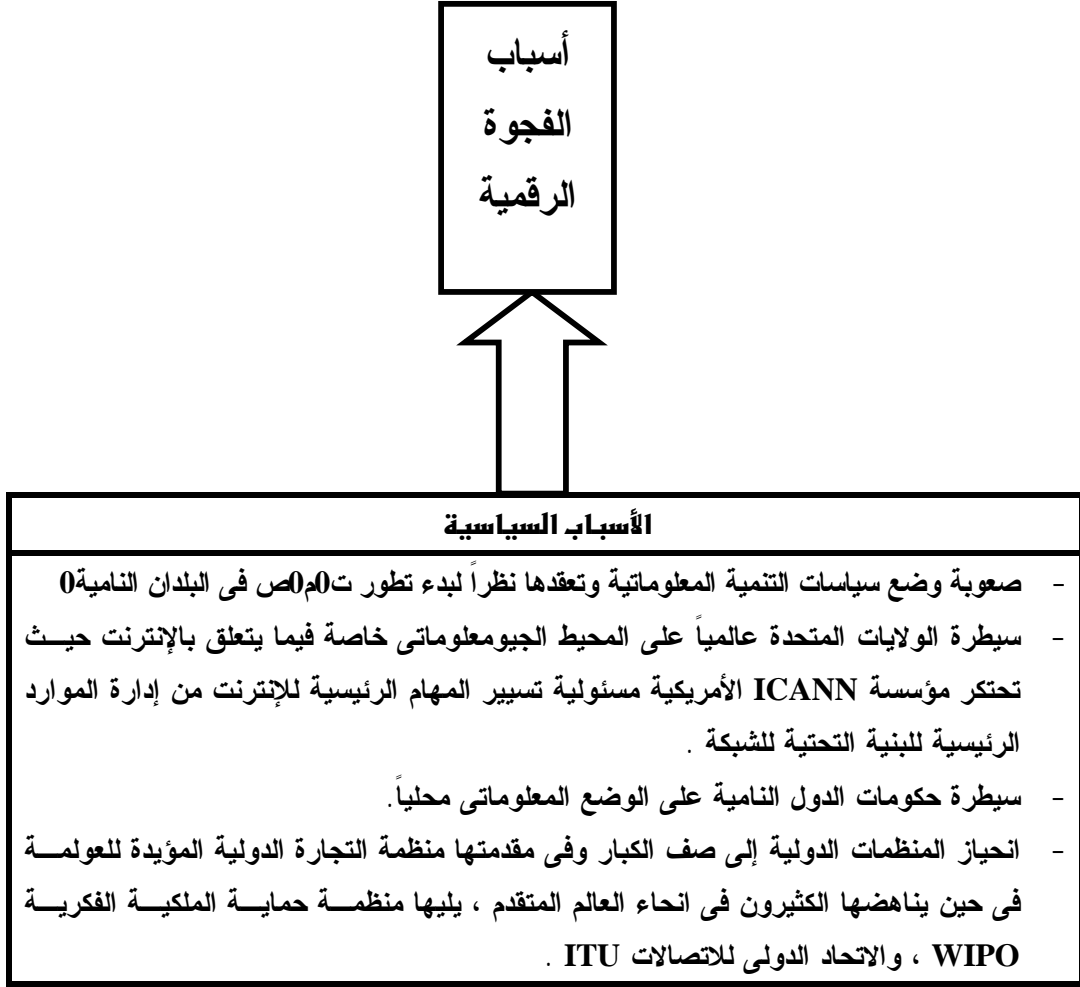
(*) الدورة الكاملة لاكتساب المعرفة عبارة عن :

النفاذ إلى مصادر المعرفة ← استيعاب المعرفة ← استخلاص وتنظيم المعرفة ←
توظيف المعرفة ← توليد المعرفة الجديدة وإهلاك المعرفة القديمة وإحلالها بالجديد .
(1) المرجع السابق ، ص 24 .

- تدنى التعليم.	- الجمود المجتمعي وضعف القابلية للتغيير.
- الأمية.	- الجمود التنظيمي والتشريعي.
- الفجوة اللغوية.	- غياب الثقافة العلمية – التكنولوجية.
الأسباب الاجتماعية	

الأسباب التكنولوجية
-سرعة التطور التكنولوجي .
-تنامي الاحتكار التكنولوجي سواء على مستوى المكونات المادية أو البرمجيات.
-شدة الاندماج المعرفي

الأسباب الاقتصادية
-ارتفاع تكلفة توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .
-تكتل الكبار والضغط على الصغار.
-التعلم الشبكات متعددة



شكل رقم (2)

أسباب الفجوة الرقمية

المصدر : إعداد الباحثة من واقع :

د.نبيل على ود. نادية حجازي ، الفجوة الرقمية : رؤية عربية لمجتمع المعرفة ، سلسلة عالم المعرفة ، الكويت : عالم المعرفة ، العدد 318 ، أغسطس 2005 ، ص ص 31-43 .

يتضح من الشكل رقم (2) أن أسباب الفجوة الرقمية تتمثل في الآتي :-

- الأسباب التكنولوجية .
- الأسباب الاقتصادية .
- الأسباب السياسية .
- الأسباب الاجتماعية .

ويمكن للحكومة الإلكترونية مواجهة مثل هذه التحديات من خلال بناء تنظيم ديناميكي متطور يخدم عملائها في كل مكان ، لتحقيق أداء أسرع وأكثر مرونة وأعلى

قيمة ، وذلك باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التى تستخدم نظم وتقنيات متطورة لتبادل واستثمار المعرفة ، والتي تتيح الاتصال بالعملاء بشكل آنى (1).

تحديات البيروقراطية :

البيروقراطية هى تنظيم الأعمال وتميؤها بشكل روتينى يسمح بسرعة إنجاز وتقديم الخدمة ، ولكن التطبيق الخاطئ لمبدأ البيروقراطية أدى إلى خلق المعاناه التى يواجهها المواطنون بصورة يومية ، والتي تتمثل فى التعقيدات المصاحبة لتوفير الخدمات وإنهاء المعاملات حيث تعاني الأجهزة الحكومية فى معظم الدول النامية من تدن شديد فى مستوى أداء الخدمات للمواطنين ، وتنسم تلك الأجهزة بوجود شبكة معقدة من الإجراءات الروتينية واستخدام الأساليب اليدوية ، الذى من شأنه إطالة زمن تقديم الخدمة علاوة على ما تنسم به الإجراءات اليدوية من (2):

- * الافتقار إلى الدقة.
- * احتمال ضياع حقوق طالبي الخدمة.
- * زيادة تكلفة أداء الخدمة.
- * تعطل الأعمال وتعرض الوثائق والمستندات المصاحبة للخدمة للتلف.
- * تعدد المكاتب التى يضطر المواطن فى الذهاب إليها ، بل وفى كثير من الخدمات يستلزم إنهاؤها فى أكثر من جهة.

تحديات أسلوب تأدية الخدمة ذاتها للمواطن :

ولمواجهة تلك التحديات أصبح لزاما على الحكومة أن :

- تعيد النظر فى إعادة هيكلة جهازها الإدارى للنهوض بمستوى الخدمات الحكومية التى توفرها .
- تغيير شكل علاقتها مع المستفيدين ، لمحاولة القضاء على المشكلات المتمثلة فى الانتظار فى الطويير الطويلة وتعدد الجهات المتعامل معها ، وأيضاً عدم توفير الخدمات فى الأوقات التى تناسب هؤلاء المستفيدين.

(1) د0 على السلمى ، الطريق إلى الحكومة الإلكترونية، مرجع سابق ، ص19 .
(2) Wintringham, Michael , op.cit.

- تقبل أن يكون هناك تقييم من قبل المواطنين لمستوى أداء وتوصيل الخدمات الحكومية لتكون محل مقارنة مع الخدمات التي يقدمها القطاع الخاص بكفاءة عالية فى عدة نواح مثل الجودة والدقة والوقت وسهولة التعامل ، وقد يضاعف هذه المشاكل :
 - زيادة الكثافة السكانية.
 - سوء معاملة الموظف العام للمواطن.
 - تفشى ظاهرة الفساد الإدارى.

سابعاً : تطبيقات الحكومة الإلكترونية

تأخذ تطبيقات الحكومة الإلكترونية عدة أشكال فى كثير من المجالات ، ومن هذه التطبيقات التجارة الإلكترونية ، والتعليم الإلكتروني ، وفيما يلى توضيح المقصود بكل من هذه التطبيقات :

التجارة الإلكترونية E- Commerce :

- يقصد بالتجارة الإلكترونية تبادل السلع والخدمات من خلال وسائل إلكترونية ، وعادة عبر الإنترنت " وتشمل التجارة الإلكترونية المجالات التالية⁽¹⁾ :-
- الإعلانات عن السلع والبضائع والخدمات.
 - المعلومات عن السلع والبضائع والخدمات.
 - علاقات العملاء التى تدعم عمليات الشراء والبيع وخدمات ما بعد البيع.
 - التفاعل والتفاوض بين البائع والمشتري.
 - عقد الصفقات وإبرام العقود.
 - سداد الالتزامات المالية ودفعها .
 - عمليات توزيع وتسليم السلع ومتابعة الإجراءات.
 - الدعم الفنى للسلع التى يشتريها العملاء.
 - تبادل البيانات إلكترونياً (EDI) Electronic Data Interchange بما فى ذلك :
- * كتالوجات الأسعار.

(1) يمكن الرجوع فى ذلك إلى ما يلى :

-د. طارق عبد العال حماد ، مرجع سابق ، ص ص 7-8 .

-Flick,Kenneth L.,"Assessing Consumer Acceptance OF online Shopping :Examining Factors Affecting Purchase Intentions",PHD.,USA.,:Prescott Vally Arizona, April2009,pp.10-13.

* المراسلات الآلية المرتبطة بعمليات البيع والشراء.

* الاستعلام عن السلع.

* الفواتير الإلكترونية.

* التعاملات المصرفية.

وتنقسم التجارة الإلكترونية إلى نوعين رئيسيين ، هما⁽¹⁾:-

1- التجارة الإلكترونية بين منشأة أعمال ومنشأة أعمال أخرى :

Business – to – Business Electronic Commerce (B2B)

وهي الصفقات (طلبات الشراء وتسلم الفواتير والدفع) التي تتم بين منشآت الأعمال ، وذلك باستخدام شبكة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهي النوع السائد في معظم عمليات التجارة الإلكترونية ويمثل النسبة الأكبر .

2- التجارة الإلكترونية بين منشأة أعمال ومستهلك :

Business – to – Consumer Electronic Commerce (B2C)

ويطلق عليها أيضاً اسم التسوق الإلكتروني أو تجارة التجزئة الإلكترونية لأن الصفقة

تتم مع المستهلك مباشرة ، حيث تقوم المنشآت بعرض منتجاتها على متاجر إلكترونية

إفترادية على شبكة الويب وتعرض وتروج لبضائعها وتعقد الصفقات مع المستهلكين

الراغبين، وتمثل النسبة الأقل في التجارة الإلكترونية ولكنها في نمو سريع. وتحقق

المنظمة المستخدمة للتجارة الإلكترونية مجموعة المزايا التالية⁽²⁾ :

- تكاليف أقل للعمليات .
- أعمال ورقية أقل مثل الطلبات والفواتير وخدمة العميل.
- تغذية مرتدة أكثر للعميل0
- فرص أكثر لإشباع احتياجات العملاء.
- رصد أفضل لإشباع حاجات المستهلك.
- أسواق جديدة مكونة من عملاء جدد.
- تسهيل الأعمال مع قاعدة العملاء القائمة.
- القدرة على تهيئة أنشطة الأعمال وحلول للعملاء الكبار.
- تعزيز صورة المنشأة .

⁽¹⁾ د. طارق عبد العال حماد ، مرجع سابق ، ص ص10-11.

⁽²⁾ المرجع السابق ، ص 717 .

- اتصالات مبسطة .

التعلم الإلكتروني E-Learning:

يعرف أيضاً باسم التعلم الافتراضي Virtual أو التعلم عن بعد. ويقصد بالتعلم الإلكتروني تزويد الفرد المستخدم للإنترنت Internet أو الإنترنت Intranet بما يحتاجه من معارف في مختلف المواد المنتقاة أو التخصص المختار ، بغرض رفع المستوى العلمي (التعلم) أو بغرض التأهيل (التدريب) ، وذلك باستخدام الصوت ، والفيديو ، والوسائط المتعددة Multimedia ، والكتب الإلكترونية ، والبريد الإلكتروني، ومجموعات الدردشة⁽¹⁾ .

في ضوء هذا التعريف يمكن تقسيم التعلم الافتراضي إلى قسمين رئيسيين :
قسم التعلم وهو ذو صيغة أكاديمية وموجه للطلاب الذين يسعون للحصول على شهادات رسمية معترف بها ، وتتولاها الجامعات والمعاهد ، وقسم التدريب الموجه لموظفي الشركات والمؤسسات أو الطامحين إلى العمل في مثل هذه الشركات ويريدون الحصول على تدريب مهني يؤهلهم للعمل فيها ، أو لأولئك الراغبين في توسيع معلوماتهم وقدراتهم في مجال محدد⁽²⁾ .

إن الغرض من التعلم الافتراضي هو زيادة فرص التعلم للجميع والحصول على مؤهلات ودرجات علمية دون الذهاب إلى الجامعات ، فالمؤسسات الافتراضية هي بمثابة مركز تدريب مفتوح ومستمر بدون حواجز حيث يمكنك التواجد في أي مكان في العالم في مكتبك أو منزلك في أي وقت ، كما يمكنك متابعة مستقبلك المهني وأعمالك مع التقدم في دراستك .

- مزايا التعلم الإلكتروني :

(1) إبراهيم بختي، التعليم الافتراضي وتقنياته ، 2004 من موقع :

bbekhti .online . Fr/articles / EAD Doc.

(2)يرجى الرجوع في ذلك الى:-

-عبد الحفيظ محمد أمين تركستاني ، تعليم المستقبل : طلاب بلا حقايب ، 2004 ، من موقع
http : // WWW. Google. Com(15/2/2005).

- Alharbi, Salah J. M., "Perceptions of faculty and students toward the obstacles of implementing e-government in educational institutions in Saudi Arabia". Ed.D., West Virginia University, 2006. pp.12-20.

بدأ الاعتماد على أسلوب التعلم الإفتراضى ، بعد تحقيقه لنتائج جيدة على المستوى العالمى ، وظهر أثره الإيجابى فى دعم النظام التعليمى ، ورفع كفاءته وتحقيق مبدأ التعليم المستمر والوصول إلى مصادر المعرفة بسهولة ويحقق التعليم الإلكترونى المزايا التالية(1):-

- ملاءمة ومرونة جدولة أوقات الدراسة ؛ بمعنى إمكانية ومرونة الدراسة والتدريب فى أى وقت دون أية قيود وبما يتناسب مع ظروف الدارس والمتدرب(2).
- إنخفاض تكاليف الدراسة عن مثيلاتها فى الطرق التقليدية.
- إنخفاض تكاليف إنتاج المواد الدراسية عن مثيلاتها المطبوعة.
- إمكانية التعديل والتحديث بكل سهولة وسرعة وإقتصادية.
- محاربة الدروس الخصوصية ولا سيما مع جشع بعض المدرسين..
- إعادة درس الواحد مرات عديدة بكل سهولة وكفاءة ، حسب رغبة وفهم الدارس.
- إضافة إمكانات الوسائط المتعددة ، مما يساعد بشكل فعال على سرعة وجودة إستيعاب الدارس وفهمه إلى جانب تشويقه وجذب إنتباهه .
- الحصول الفورى على أحدث التعديلات المدخلة على البرنامج .
- هو الحل الأمثل لتعليم الأفراد المتباعدين جغرافياً .
- تحقيقه لمبدأ التعليم المستمر للأفراد.
- تدنى التكاليف وتوفير الوقت لعدم التنقل.
- تميزه بغنى وتنوع المواد التعليمية ابتداء من النصوص العادية والمتشعبة والصور الساكنة ، إلى ملفات الصوت والفيديو ، والمؤتمرات المرئية ومجموعات الدردشة والنقاش.

- أشكال التعلم الإلكترونى :

ويتخذ التعلم الإلكترونى عدة أشكال هى (1) :-

(1) يمكن الرجوع فى ذلك إلى ما يلى:

- د. عبد الرحمن بن إبراهيم الشاعر ، تقنيات التعليم ، 2004 ، عن موقع google (2005/2/15) .

- د. جورج نوبار سيموينان ، الثقافة الإلكترونية ، القاهرة : مكتبة الأسرة ، 2004 ، ص67.

(2) عبد العزيز بن عبدالله العرينى ، هدر الوقت المخصص للعملية التعليمية ، 2004 ، من موقع google (2005/2/15)،

(1) المرجع السابق ، ص ص 63 - 66 .

- التعليم باستخدام الأقراص المدمجة CD .
- التعليم باستخدام الكتب الإلكترونية E-Books
- التعليم عن بعد باستخدام شبكة الإنترنت .

مبررات التحول إلى التعلم الإلكتروني :

- تشتمل على مبررات داخلية وعالمية وأخرى علمية ، وذلك على النحو التالي⁽²⁾ :-
- أ- المبررات الداخلية : وتشمل مايلي :-

 - التغيير الاجتماعي.
 - تغطية متطلبات سوق العمل.
 - كثرة الملتحقين في التعليم.
 - الانفتاح العالمي

- ب- المبررات العالمية وتشمل على مايلي :-

 - ثورة الاتصالات.
 - العولمة وآثارها .
 - الانفجار المعرفي.
 - تقنية المعلومات ومعلوماتها.

- ج- المبررات العلمية والبحثية :

 - توصيات المنظمات التربوية العالمية .
 - نتائج البحوث والدراسات .
 - التجارب العالمية في تطوير المناهج عبر الإنترنت.

الفصل الثاني

توصيف وتقويم عملية تقديم الخدمات الجامعية بجامعة المنصورة والزقازيق

(2) يمكن الرجوع في ذلك إلى:

- د.عبد الله بن عبد العزيز المولى ، مرجع سابق .
- جريدة البيان ، جامعة الإمارات والبحث العلمي ، 2004 ، من موقع .(2005/2/15)google.com

تضمن هذا الفصل توصيف وتقويم الخدمات الجامعية بجامعة المنصورة والزقازيق وذلك من خلال توصيف وتقويم العمليات التشغيلية والخدمات الجامعية المقدمة في ظل مفهوم الحكومة الالكترونية، و ذلك في مبحثين على النحو التالي:

المبحث الأول: توصيف وتقويم عملية تقديم الخدمات الجامعية بجامعة المنصورة.

المبحث الثانى: توصيف وتقويم عملية تقديم الخدمات الجامعية بجامعة الزقازيق.

المبحث الأول

توصيف وتقويم عملية تقديم الخدمات الجامعية بجامعة المنصورة.

بدأ التطبيق الفعلى لبرنامج الحكومة الالكترونية بجامعة المنصورة اعتبارا من العام الجامعى 2001/2002، وذلك بعد صياغة مجموعة النظم والبرامج software التى

تم على اساسها تقديم خدمات الحكومة الالكترونية، وقد تم تقسيم الخدمات الجامعية المقدمة بجامعة المنصورة على النحو التالي⁽¹⁾:

- خدمات شئون التعليم والطلاب (نظام ابن الهيثم).
 - خدمات الادارة الالكترونية لضمان الجودة بالجامعات (نظام الفارابي).
 - خدمات ادرة المكتبات (نظام المستقبل).
 - خدمات شئون العاملين (نظام الفاروق).
 - خدمات المرضى (نظام ابن سينا).
- وفيما يلي توصيف وتقويم لهذه النظم والبرامج والشكل الحالى لتقديم الخدمات الجامعية بجامعة المنصورة.

1-خدمات شئون التعليم والطلاب (نظام ابن الهيثم):

يدير نظام ابن الهيثم إدارات شئون الطلاب والامتحانات والخريجين فى جامعة المنصورة لأكثر من ثماني سنوات (اعتباراً من العام الدراسى 2001/2002)، وكل من جامعتى المنيا وطنطا اعتباراً من العام الدراسى 2004/2005، كذلك بدأ فى العام الدراسى 2007/2008 فى إدارة كلية هندسة شبين الكوم. إلى جانب قيام هذا النظام بإدارة هذه الأنشطة إلكترونيا فإنه يوفر كمية هائلة من البيانات على الشبكة الدولية للمعلومات (جامعة المنصورة: بيانات 127 ألف طالب و 229 ألف خريج)⁽²⁾. يتكون النظام من مجموعة نظم فرعية لتقديم الخدمات الجامعية الكترونيا لطلاب الجامعة، وذلك فى مجالات شئون التعليم والطلاب، وبيانات التجنيد، والتعليم والامتحانات، والمقررات الدراسية، وأعمال الكنترول، وشئون الخريجين، وبيانات الاقسام الخاصة بالدراسة. ويوضح الشكل رقم(3) نموذج شاشات نظام ابن الهيثم لشئون التعليم والطلاب.

(1) تم الرجوع فى ذلك الى ما يلى:

- مقابلة شخصية، يناير 2007، ا.د.م. منير محمد عبد الرازق مدير مركز تقنية الاتصالات والمعلومات بجامعة المنصورة، واذا النون السيد، وا/اسماء حسن مصطفى اعضاء بفريق العمل بالمركز.

(2) نشرة ابن الهيثم الالكترونية، موقع جامعة المنصورة www.mans.edu (2009/10/16).



جامعة المنصورة
المركز تكنولوجي الاتصالات والمعلومات

نظام شؤون الطلاب الموحد
الفصل الدراسي الأول / 2005-2004

يمكن البحث عن طالب:
 برقمه - بجزء من بداية اسمه (محم) - بأي جزء من



التطبيقات المتاحة

- بيانات شؤون الطلاب

- بطاقات تحقيق الشخصية

- الرسوم الدراسية

- بيانات التجنيد

- شؤون التعليم والامتحانات

- المناهج الدراسية

- أعمال الكنترول

- بيانات شؤون الخريجين

- بيانات الأقسام

- الإشراف على النظام

- تطبيقات عامة






جامعة المنصورة - مركز تقنية الاتصالات والمعلومات - نظام شؤون الطلاب الموحد - المشرف العام لبيانات الطلاب - ج



 Internet

بيانات طلاب ن الطلاب الميدان التخصصية القائمة للطلاب
 كلية الصيدلة الرابعة
 2007-2008

رقم الطالب	١٢٢٤٦
الاسم	محمد ابراهيم حامد يوسف شعور
مدينة العنوان	بغداد
العنوان	بغداد القادسي عمارة بشاره 11
محل الميلاد	بغداد
الجنسية	عراق
نوع البطاقة	قومية
جهة صدور	مصر
حالة اجتماعية	أعزب
الوزن	٦٠ كجم
القدرة	١٧٠ سم
حالة الفقه	من الخارج 3
رأي الأمر	ابراهيم حامد يوسف شعور
حاضر رأيي	<input type="checkbox"/>
تاريخه	2١ / ٦ / ١٩٩١
الهوية	١٢٠٠٩٢٢
رقمها	٢٢٠٠٩٢٢
تاريخها	
اسم الأم	زهرة علي حسن
اسم الأب	ابراهيم حامد يوسف شعور
الهوية	١٢٢٤٦
نوع الفيزيول	بغداد تميمين ابراهيم
عنوانه	بغداد القادسي عمارة بشاره
جوازات	<input type="checkbox"/>

إعلان البيانات

تعديل بصيغة الجورنل احدث الجورنل
 ٢٠٠٧/٠٥/١٤

حذف

حفظ

طباعة

إعلان بصيغة الجورنل احدث الجورنل
 ٢٠٠٧/٠٥/١٤

ابعد

ابعد

ابعد

ابعد

ابعد

بيانات مقفولة بيانات قائمة

طباعة عودة

أخبار اسم الطالب (٨٧)

- محمد ابراهيم حامد يوسف شعور
 محمد ابراهيم حامد يوسف شعور
 محمد ابراهيم حامد يوسف شعور
 محمد ابراهيم حامد يوسف شعور
 محمد ابراهيم حامد يوسف شعور
 محمد ابراهيم حامد يوسف شعور
 محمد ابراهيم حامد يوسف شعور
 محمد ابراهيم حامد يوسف شعور
 محمد ابراهيم حامد يوسف شعور
 محمد ابراهيم حامد يوسف شعور

أقصى صفحة

٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١
							٩



The image shows a screenshot of the Al-Balqa University website. The main content area features the university's logo, which consists of a blue globe with a red sunburst at the top and two red horizontal bars below it. The text "جامعة البلقاء" (Al-Balqa University) is written in red above the globe, and "أول جامعة أردنية للأعمال والمعلومات" (The first Jordanian university for business and information) is written in red below it. Below the logo, the text "نظام شئون الدراسات العليا الموحد" (Unified Graduate Studies System) and "آخر العام / 2007-2008" (End of the year / 2007-2008) is displayed.

Below the logo, there is a small box with a yellow background and a green border containing the following text: "يتم تعديل اسم الطلاب باللغة الإنجليزية عند طباعة شهادات التخرج ويمكن للطباعة بروت المفرد دون الحاجة لإنشاء مرة أخرى" (The student name is modified in English when printing graduation certificates and can be printed individually without the need to create it again).

On the right side of the page, there is a vertical navigation menu with the title "التطبيقات المتاحة" (Available Applications). The menu items are as follows:

- شؤون البعث والتسجيل (Scholarship and Registration)
- بطاقات تعيين الشامية (Shamiya Appointment Cards)
- الرسم الدراسية (Academic Drawing)
- شؤون التلميذ والالتحاق (Student Affairs and Admission)
- النتائج الدراسية (Academic Results)
- أعمال الكسندر (Kasander Work)
- شؤون التخرج (Graduation Affairs)
- بطاقات الالتحاق (Admission Cards)
- التراخيص على النظام (Licenses on the system)
- تطبيقات عامة (General Applications)

At the bottom of the navigation menu, there is a small icon of a person sitting at a desk with a red arrow pointing to the left.



شكل رقم (3)

نموذج شاشات نظام ابن الهيثم لشئون التعليم والطلاب بجامعة المنصورة.

المصدر: مركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة المنصورة

وفيما يلي توضيح لمكونات النظام ، وتطبيقاته، وأساليب السرية وحماية النظام،بالإضافة الى تقويم النظام⁽¹⁾.

(1)-نشرة يصدرها مركز تقنية الاتصالات والمعلومات،نظام ابن الهيثم لادارة شئون التعليم والطلاب، جامعة المنصورة

توصيف النظام

يقدم نظام ابن الهيثم لشئون التعليم والطلاب الخدمات التالية⁽¹⁾:

خدمات خاصة بشئون الطلاب، وتتم من خلال الاجراءات التالية:

- ادخال البيانات الشخصية للطلاب (تسجيل البيانات الكاملة للطلاب فى سنة دراسية معينة).
- توزيع الطلاب على الفصول الدراسية.
- نقل الطلاب بين الشعب الدراسية.
- استخراج تقارير تفصيلية عن البيانات الشخصية والدراسية للطلاب .
- استخراج سجل الطلاب فى عام اكاىمى وسنة دراسية.
- استخراج مستندات للطلاب (شهادة القيد - شهادة حسن سير وسلوك - طلب تحويل - شهادة فصل - بيان ترشيح - بيان قبول عذر - بيان حالة - اخلاء طرف).
- اختيار وطباعة البطاقات الشخصية للطلاب مزودة بخاصية (barcode) .
- ادخال بيانات التجنيد للطلاب الذكور .
- استخراج كشوف حصر الطلاب الذكور - كشوف مواليد - مواقف التجنيد .
- طباعة سجل تجنيد سنة دراسية.

خدمات خاصة بشئون التعليم والامتحانات، وتتم من خلال الاجراءات التالية:

- تسجيل اللوائح الدراسية الخاصة بشئون التعليم والامتحانات.
- عرض وتعديل بيانات الطالب الدراسية.
- توزيع أرقام جلوس سنة دراسية، و توزيع لجان امتحان سنة دراسية .
- كشوف (توزيع الطلاب على اللجان - توزيع المقررات على الطلاب - رصد الدرجات للمقررات المختلفة).

خدمات خاصة بالمقررات الدراسية، وتتم من خلال ما يلى:

- تسجيل وتعديل بيانات اللوائح الدراسية (نوع الدراسة - نسب النجاح - التعامل مع مقررات التخلف).

(1) نظام ابن الهيثم لشئون التعليم والطلاب. www.mans.edu (2007/1/15).

- تسجيل بيانات المقررات الدراسية داخل لائحة(الساعات الدراسية- الدرجات التفصيلية..).

- توصيف المقررات الدراسية للفرق المختلفة.

خدمات خاصة بأعمال الكنترول،وتتم من خلال ما يلي:

- عرض وتعديل المقررات الدراسية للطلاب.

- ادخال درجات مقرر دراسى لسنة دراسية.

- ادخال نتيجة طالب فى سنة دراسية.

- تطبيق نظام الرأفة لسنة دراسية.

- عرض وتعديل النتائج التراكمية.

- طباعة نتائج سنة دراسية(مقرر - تقرير الكنترول-تقرير الاعلان للطلاب -

احصائيات النتيجة).

خدمات خاصة بشئون الخريجين،وتتم من خلال الاجراءات التالية:

- ادخال بيانات خريج فى عام اكايمى وسنة دراسية.

- طباعة شهادات التخرج -بطاقات النجاح-القرار الوزارى-اعتماد نتيجة سنة

دراسية.

خدمات خاصة بالأقسام،وتتم من خلال الاجراءات التالية:

- بيانات القسم العلمى (تسجيل الاقسام الدراسية بالجامعة:كليات-شعب -

سنوات دراسية حسب هيكل الكلية).

- تقرير عن الهيكل الدراسى لكل المستويات الدراسية بالجامعة.

أساليب السرية والحماية فى النظام:

يتم توفير السرية والحماية لمستخدمى النظام من خلال ما يلي:

- الدخول من خلال اسم المستخدم وكلمة المرور Password.

- استخدام مبدأ تشفير البيانات بين العميل والخادم SSL COMMUNICATION .

- تحديد أرقام أجهزة الحاسب (IP,s,MAC)المسموح للمستخدم الدخول منها.

- تسجيل محاولات الدخول الخطأ على النظام حتى يتمكن المشرف من الاطلاع

عليها لاحقا.

- تحديد حقوق المستخدمين فى مجال (قراءة- ادخال- تعديل- حذف- اغلاق- فتح).
- اغلاق البيان بعد مراجعته من قبل المدخل بحيث لا يمكن تعديله الا من خلال المستويات الاعلى فى تشغيل النظام.
- يخزن مع كل بيان المعلومات التالية (اخر معدل للبيان - وقت التعديل).

تقويم نظام ابن الهيثم لشئون التعليم والطلاب بجامعة المنصورة:

يتوافر فى نظام ابن الهيثم مجموعة المزايا التالية⁽¹⁾ :-

- يدير نظام ابن الهيثم شئون التعليم والطلاب فى جامعة المنصورة منذ عام 2001، واعتمدت عليه كل من جامعتى طنطا والمنيا منذ عام 2004 كما بدأ تطبيقه بكلية الهندسة بجامعة شبين الكوم عام 2007، أى أن تطبيق النظام أثبت امكانية الاعتماد عليه فى إدارة شئون التعليم والطلاب.
- يعمل النظام وفقا للمواصفات القياسية للعمل الالكترونى E- business.
- يحتوى النظام على بريد الكترونى داخلى يعمل بين جميع المستخدمين و المشرفين لضمان أداء خدمة الدعم الفنى بأقصى سرعة.
- توثيق شهادات الخريجين على الانترنت.
- العمل على بيئة الانترنت مما ييسر العمل من أى مكان.
- العمل على قاعدة بيانات موحدة للجامعة شاملة بيانات كل الكليات.
- يتكون كل نظام من مجموعة متكاملة من الاجزاء (modules) كل يؤدى مجموعة من الوظائف لنشاط معين حيث يمكن إضافة أجزاء أخرى مستقبلا.

وترى الباحثة امكانية استخدام الميزة الأخيرة للنظام، والخاصة بامكانية إضافة

أجزاء أخرى للنظم الفرعية المكونة للنظام، باستحداث نظم فرعية أخرى مثل:

- خدمة الدفع الالكترونى للمصاريف الدراسية.
- صرف المرتبات من آلات الصراف الآلى ATM.

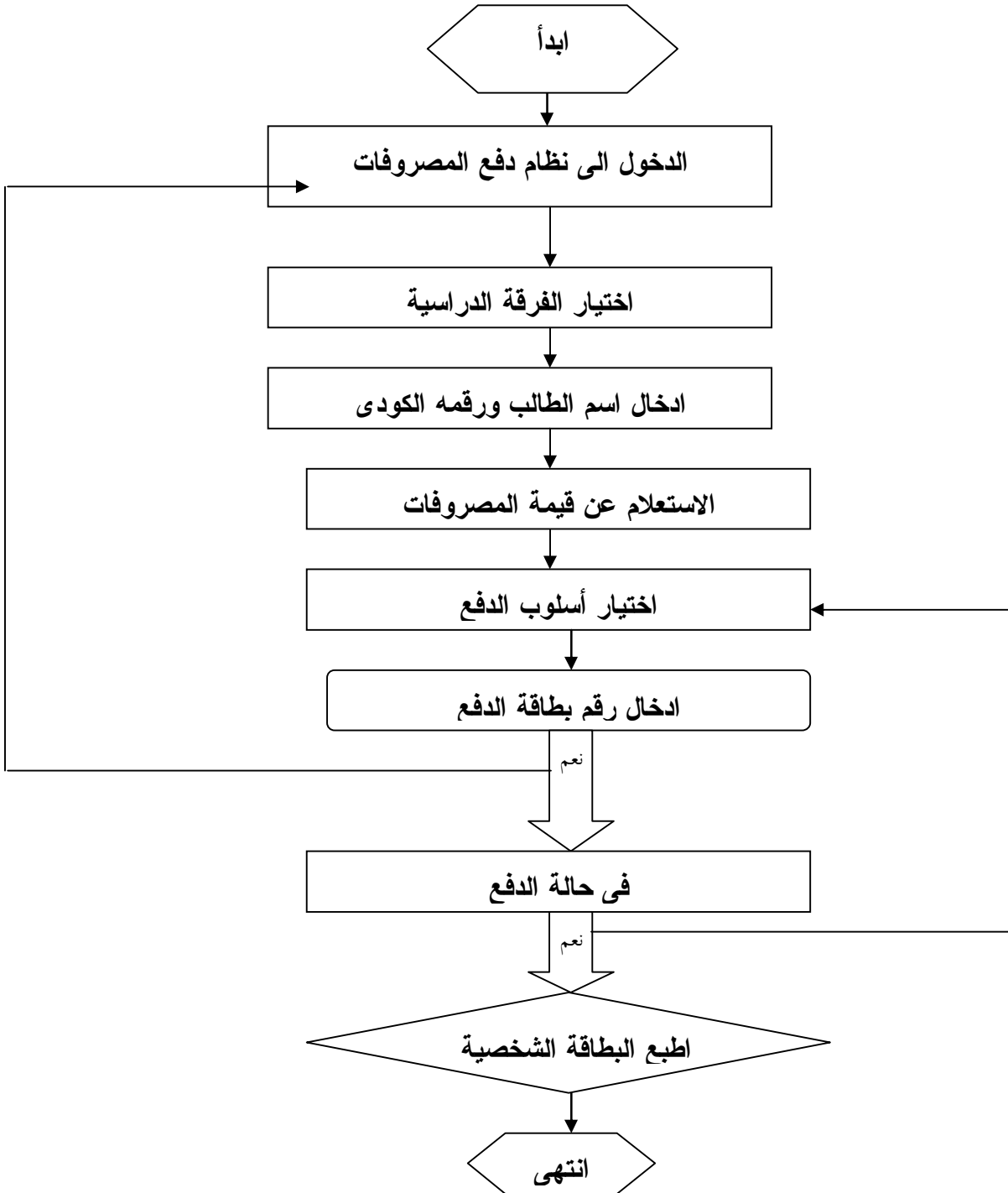
(1) نشرة مركز تقنية المعلومات والاتصالات، جامعة المنصورة، 2007.

- التعلّم عن بعد، بالاعلان عن مواعيد بث المحاضرات على موقع الجامعة أو الكلية، وعناوين البريد الإلكتروني للمحاضرين لتيسير التواصل بين المحاضر والمتعلّم.
- أداء الامتحانات عن بعد، بتحديد موعد الامتحان ومنح الطالب اسم المستخدم وكلمة السر لاداء الامتحان.
- التصحيح الفوري لورقة الامتحان الكترونيا.

تقترح الباحثة فيما يلي خريطة تدفق لتفعيل خدمة الدفع الإلكتروني للمصاريف الدراسية، وذلك بعد عقد اتفاقية بين الشؤون المالية بالجامعة ووزارة المالية تسمح للجامعة بالتعامل مع كروت الدفع وكروت الخصم لدفع المصروفات الدراسية الكترونيا ، و فيما يلي مجموعة من الخطوات المتتالية لتنفيذ و تقديم هذه الخدمة ، وهذه الخطوات هي:

- 1- الدخول علي شبكة المعلومات الدولية Internet.
- 2- الدخول علي موقع جامعة المنصورة.
- 3- اختيار الكلية المطلوبة.
- 4- اختيار دفع المصروفات.
- 5- اختيار الفرقة الدراسية المطلوبة.
- 6- ادخال اسم الطالب و الرقم الكودى الخاص به.
- 7- الاستعلام عن قيمة المصروفات المستحقة على الطالب.
- 8- اختيار اسلوب الدفع (نقدى-اقساط).
- 9- ادخال رقم بطاقة الدفع لخصم المصروفات الدراسية.
- 10- فى حالة عدم سداد الطالب للمصروفات لا يتم استخراج البطاقة الشخصية (الكارنيه).
- 11- فى حالة السداد , تستكمل الاجراءات لاستخراج البطاقة الشخصية.
- 12- انتهت العملية.

ويوضح الشكل رقم(4) خريطة تدفق مقترحة لخطوات دفع المصروفات الدراسية واستخراج البطاقة الشخصية للطالب(الكارنيه) الكترونيا



شكل رقم (4)

خريطة تدفق مقترحة تبين خطوات دفع المصروفات الدراسية واستخراج البطاقة الشخصية (الكارنيه) الكترونيا

المصدر: اعداد الباحثة.

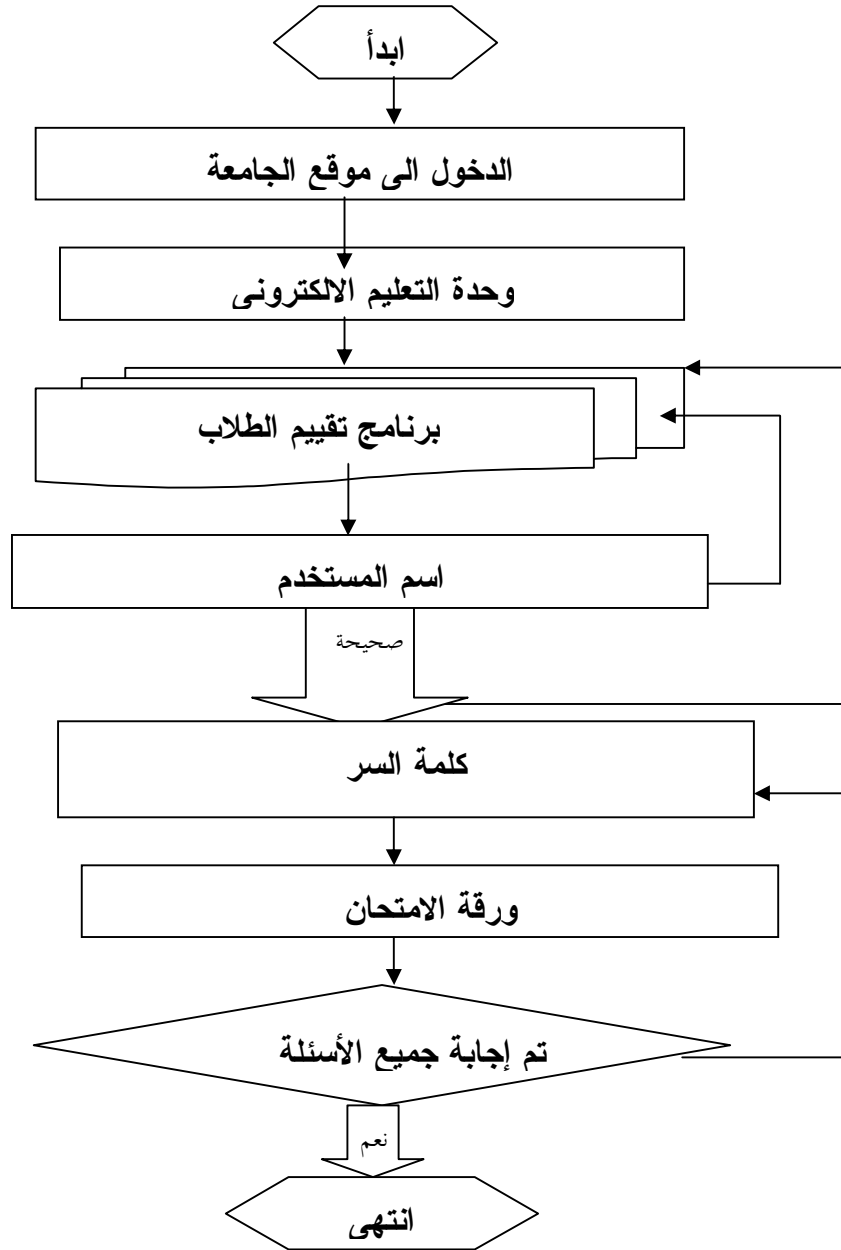
يلاحظ من الشكل رقم (4) أن عملية الدفع الالكتروني للمصروفات الدراسية اقترنت بعملية استخراج البطاقة الشخصية للطالب (الكارنيه)، وذلك في خطوة واحدة. ومن ثم فان عملية الدفع الالكتروني ستوفر وقت وجهد الطالب لانجاز معاملته الخاصة بالدفع واستخراج البطاقة.

أيضا يترتب على عقد اتفاقية بين الشئون المالية للجامعة ووزارة المالية -التي تسمح للجامعة بالتعامل مع كروت الدفع وكروت الخصم- امكانية صرف مرتبات جميع العاملين بالجامعة الكترونيا من خلال آلات الصراف الآلي، ومن ثم يترتب على ذلك توفير وقت العاملين بالجامعة الذي يهدر في صفوف الانتظار أمام شباك صراف الجامعة أو الكلية التي يعمل بها.

ترى الباحثة أنه يمكن تفعيل خدمة التعلم عن بعد، بالاعلان عن مواعيد بث المحاضرات على موقع الجامعة أو الكلية، وعناوين البريد الالكتروني للمحاضرين لتيسير التواصل بين المحاضر والمتعلم. خاصة أن لدى جامعة المنصورة وحدة التعليم الالكتروني، والتي بدأت في نشر مقررات الكترونية على موقع الجامعة، بالإضافة إلى قيامها بتجميع عناوين البريد الالكتروني لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة وإنشاء مواقع لهم على شبكة الجامعة لتفعيل التواصل بين الطلاب وأساتذتهم.

إن تفعيل خدمة التعلم عن بعد يعزز تقديم الجامعة لخدمة أداء الامتحانات عن بعد، وذلك بتحديد موعد الامتحان ومنح الطالب إسم المستخدم وكلمة السر لأداء الامتحان. ومما هو جدير بالذكر تتعدد الأساليب المستخدمة في التقويم بشكل عام، سواء فى التعلم التقليدى أو التعلم عن بعد، فمنها التقويم الأولي أو القبلي والذي يهدف إلى تحديد المستوى المعرفي القبلي للطالب لتحديد من أين يبدأ دراسة مقرر ما ، والتقويم البنائي أو الذاتي ويهدف إلى بيان مدى ما تحقق من أهداف مرحلية للطالب أثناء دراسته لمقرر ما، والتقويم التشخيصي ويهدف إلى تحديد نقاط القوة والضعف لدى الطالب، والتقويم النهائي أو البعدي ويهدف إلى قياس مدى ما حققه الطالب من مخرجات التعلم لمقرر دراسي ما

والمحددة مسبقاً⁽¹⁾. ويوضح الشكل رقم (5) خريطة تدفق مقترحة لخدمة أداء الامتحان عن بعد.



(1) ا.د. اسماعيل محمد اسماعيل حسن، التقويم في التعلم الالكتروني، مجلة التعليم الالكتروني، جامعة المنصورة، العدد الرابع، 2009،
www.mans.eu ، (2009/10/16).

شكل رقم (5)

خريطة تدفق مقترحة لخدمة أداء الامتحان عن بعد.

المصدر: اعداد الباحثة.

2-ضمان الجودة والاعتماد(نظام الفارابي)

تتبنى جامعة المنصورة هذا النظام لتحسين مستوى البرامج التعليمية والعناصر الأخرى المؤثرة فيها. ويتضمن تحديداً دقيقاً لمواصفات الجودة، وتحديد الممارسات الجيدة بالإضافة إلى التعرف على نقاط قصور ومعوقات عملية التعلم، ومتابعة الأداء ومقترحات التطوير لعمليات انشاء السياسات الفعالة، وكذلك الاستراتيجيات والأولويات لدعم التحسين المستمر. ويتكون نظام الفارابي من مجموعة النظم الفرعية الخاصة بضمان الجودة والاعتماد للخدمات الجامعية الالكترونية، وذلك من خلال توصيف وإعداد المقررات والبرامج الدراسية واستخراج تقارير لتلك المقررات مع استخراج النتائج الاحصائية الخاصة بالمقررات⁽¹⁾. ويوضح الشكل رقم (6)، نموذج شاشات نظام الإدارة الالكترونية لضمان الجودة(الفارابي) بجامعة المنصورة.

(1) نشرة يصدرها مركز تقنية الاتصالات و المعلومات ،نظام الفارابي لضمان الجودة والاعتماد ،جامعة المنصورة، 2007،

توصيف النظام

يقدم هذا النظام خدمة ضمان جودة الخدمات التعليمية الجامعية الالكترونية من خلال الإجراءات التالية:

- إدخال وتعديل البيانات: والتي تتمثل فى ادخال مواصفات وتقارير المقررات، ومواصفات وتقارير البرامج، والخطة والتقارير السنوى لعضو هيئة التدريس، واعداد الاستبيانات المختلفة للطلاب.
- استخراج التقارير: تتمثل فى استخراج مواصفات وتقارير المقررات، ومواصفات وتقارير البرامج، والخطة السنوية لعضو هيئة التدريس، ونشاط أعضاء هيئة التدريس فى ادخال البيانات، وتقارير بعدد النقاط التى حصل عليها عضو هيئة التدريس فى كل مقرر وكذلك متوسط النقاط التى حصل عليها فى العام الدراسى.
- استخراج النتائج الاحصائية: يتم ذلك باعداد احصائية ادخال المقررات للجامعة والكلية والقسم، و احصائية نشاط الطلبة فى الاجابة على الاستبيان، و احصائية توزيع المواد على أعضاء هيئة التدريس.

تقويم النظام

- ترى الباحثة أن نظام الفارابى لضمان الجودة والاعتماد يتسم بالمزايا التالية:
1. التخزين الالكترونى: حيث يتم تخزين البيانات الكترونيا وبالتالي يمكن نقلها على اسطوانة الكترونية. ومن شأن ذلك توفير نفقات الطباعة فى حالة التعامل الورقى مع هذه البيانات.
 2. الإدارة الالكترونية: حيث يتم التعامل مع البيانات المختلفة للنظام من خلال تطبيقات قواعد بيانات تسهل كثيرا الوصول بسرعة إلى البيانات المطلوبة. كذلك تبادل البيانات الكترونيا بين المستويات المختلفة من مستخدمى النظام.
 3. التعامل الالكترونى: حيث يمكن التعامل الالكترونى مع النظام من أى مكان وفى أى زمان (حيث تعمل أجهزة الحاسب الخادمة المشغلة للنظام طوال الأربع والعشرون ساعة).

4. المعالجة الالكترونية:يقوم النظام بعمل كافة العمليات الحسابية الخاصة بتوكيد

الجودة وبشكل فوري(online)مثل حساب نتائج استبيان الطلاب،والاحصائيات المختلفة.

3-نظام إدارة المكتبات (المستقبل)

يعتبر نظام المستقبل لإدارة المكتبات النظام الأوسع انتشارا فى كبرى مكتبات الجامعات المصرية(مثل: جامعة الاسكندرية وجامعة عين شمس وجامعة قناة السويس وجامعة أسيوط وجامعة سوهاج وجامعة جنوب الوادى وجامعة طنطا وجامعة المنيا وجامعة المنوفية وجامعة كفر الشيخ وجامعة بنى سويف وجامعة بنها وجامعة الفيوم وجامعة الزقازيق وجامعة المنصورة).ويسمح النظام بوجود أكثر من مكتبة تعمل فى وقت واحد مع الحفاظ على خصوصية النظام لكل مكتبة،كما أن النظام لايتطلب أجهزة كمبيوتر ذات مواصفات خاصة. ومن ثم فان نظام المستقبل يمثل نظام العمل الالكترونى بمكتبات الجامعة من خلال قيامه بعمليات الفهرسة وتسجيل الدوريات وصيانة المقتنيات والاستعارة والجرد والبحث . و يوضح الشكل رقم(7) نموذج شاشات نظام المستقبل لإدارة المكتبات بجامعة المنصورة0

مرحبا محمد الرافي رمضان السيد حامد طرباي [تعديل] :::: المجلس الأعلى للجامعات :::: العاملين اليوم :::: English :::: عربي

موقع آخر الفهرسة إدارة المقتنيات الدوريات الاستعارة صيانة المقتنيات تقارير و احصائيات الجرد البحث إدارة النظام تسجيل خروج

استعراض استعراض

Back Forward Help

عرض أحدث التسجيلات البيوجرافية المضافة

إض	مسودة كتاب	: Designing the world's best	BibID (9645272)	(١)
إض	مسودة رسالة علمية	effect of out flow exits on navigation of water channels	BibID (9645271)	(٢)
إض	مسودة رسالة علمية	Toxicological Studies On Certain Insecticide On Some Vegetable Crops	BibID (9645269)	(٣)
إض	مسودة رسالة علمية	السياحة على سواحل البحر الاحمر بمصر دراسة جغرافية	BibID (9645268)	(٤)
إض	مسودة كتاب	: Living in style	BibID (9645267)	(٥)
إض	مسودة رسالة علمية	Residues Of Certain Pesticides .On Certain Vegetable Crops	BibID (9645266)	(٦)
إض	مسودة رسالة علمية	optimization of structures	BibID (9645265)	(٧)
إض	مسودة كتاب	/ The bedroom book	BibID (9645264)	(٨)
إض	مسودة كتاب	Practical inorganic chemistry	BibID (9645263)	(٩)
إض	مسودة رسالة علمية	The Biotic Potential Of The Mediterranean Fruit Fly Certitis Capitata Wied As Affected By Certain Chemicals	BibID (9645262)	(١٠)
إض	مسودة رسالة علمية	poly electrolytes in water treatment	BibID (9645261)	(١١)
إض	مسودة رسالة علمية	Residues Of Some Pesticides On Soybean Plant	BibID (9645260)	(١٢)
إض	مسودة كتاب	/ Bathrooms	BibID (9645259)	(١٣)
إض	مسودة رسالة علمية	shear diaphragm with ligh weight concrete fill	BibID (9645258)	(١٤)

من ٦٠٧

الفهرسة المجلس الأعلى للجامعات

التسجيلات البيوجرافية

التعديل الشامل للبيوجرافيا

استيراد وتصدير البيوجرافيا

استيراد تسجيلية من الانترنت

استيراد كتب بواسطة ISBNs

استيراد مجلات بواسطة ISSNs

استيراد تسجيلية من ملف

تصدير تسجيله لملف

القرالبي البيوجرافية

القوائم الإستادية

القرالبي الإستادية

استعراض التسجيلات البيوجرافية

نوع الوعاء جميع العناصر

الحالة جميع الحالات

من تاريخ ٢٠٠٨/٢/٩

إلى تاريخ

المضافة عن طريق

المضافة عن طريق

المضافة في هذا الموقع و ما يتفرع

التي لها نسخ هنا

التي ليس لها نسخ

عرض الآن

إضافة نسخة جديدة

من فضلك حدد التصنيف و الرقم العام للمفردة (.The Underground Guide To Laser Printers)

الرقم السبيلوجرافي 47290 إضافة النسخة رقم 3 ديوي الحالي : 686.233

موقع النسخة

الرقم العام (الترميز العمودي)

رقم الاستدعاء

المصدر

رقم المجلد

نوع الاستعارة

نوع المادة

بيان النسخة

ملاحظة عامة

ملاحظة داخلية

مكتبة الرسائل العلمية

التصنيف

حالة العنصر

السعر

الموقع على الرف

فئة المقتنيات للاستعارة

المجموعة المتمى إليها

تغيير...

اكمال تلقائي

خارجية

مطبوع

السماح بالاستعارة

السماح بالبحرث الداخلي

السماح بالبحرث الخارجي

السماح بالجرد

نسخ لها أرقام عامة متتالية

مسح تسجيل

عرض/تعديل بيانات المارك للوعاء (BibID:47290)

عرض النسخ الأخرى للوعاء (.The Underground Guide To Laser Printers)

شكل رقم(7)

نموذج شاشات نظام المستقبل لإدارة المكتبات بجامعة المنصورة
المصدر: مركز تقنية المعلومات و الاتصالات بجامعة المنصورة

وفيما يلي توصيف النظام من خلال تناول مكوناته وكيفية إدارته (1)، بالإضافة إلي
تقويم النظام.

توصيف النظام

يقدم نظام المستقبل لإدارة المكتبات مجموعة من الخدمات ،وفيما يلي توصيف لتلك
الخدمات وكيفية تقديم النظام لها(2):

(1) نشرة يصدرها مركز تقنية الاتصالات والمعلومات، نظام المستقبل لإدارة المكتبات، جامعة المنصورة، 2007.

(2) تم الرجوع في ذلك إلى ما يلي:

-المرجع السابق.

-موقع نظام المستقبل لإدارة المكتبات، <http://app2.mans.ed> (2009/10/17).

يقدم نظام المستقبل خدمة الفهرسة لمحتويات المكتبة، والتي تتم من خلال الخطوات التالية:

- يدعم النظام معيار مارك 21 في فهرس الأوعية (يقصد بالأوعية المطبوعات التي يتم فهرستها من كتب أو مجلات).
- إمكانية استيراد الفهرسة مباشرة من أكثر من 300 قاعدة بيانات علي مستوي العالم مجاناً.
- إمكانية استيراد مقتنيات مكتبة كاملة دفعة واحدة بشكل تلقائي وإضافة النص للفهرسة المضافة بشرط تعريف بيانات النسخة.
- إمكانية استيراد أو تصدير الفهرسة بواسطة ملفات (ROW MARC).
- عدم وجود حدود تقيد طول النص المدخل في حقول المارك.
- إمكانية ارفاق الملفات الخارجية مع تسجيلات المارك ليتم الاحتفاظ بها علي جهاز الخادم وإمكانية تحميلها في أي وقت.
- إمكانية الاستعانة بقاموس تصنيف ديوي والكونجرس المرفق داخل نظام البحث عن ارقام التصنيف بسهولة لوضعها بالتسجيلات.
- إمكانية استعراض التسجيلات المدخلة في يوم أو فترة معينة، والمدخلة بواسطة شخص محدد، والمدخلة في مكتبة بعينها.
- إمكانية طباعة الترميز العمودي لمجموعة من المقتنيات دفعة واحدة، وتحديد هل سيكون ملصق واحد او اثنين لكل نسخة، وتحديد البيانات التي يتم طباعتها في كل ملصق علي حدي، واستخدام الطابعات العادية وأوراق A4 للطباعة.
- إمكانية تصفح مقتنيات المكتبة من رقم عام إلي رقم عام آخر مع إمكانية التعديل في بيانات النص وبيانات الفهرسة المرتبطة بها.
- إمكانية انشاء قوالب مارك بحيث تحتوي علي الحقول الأساسية المراد استخدامها في الفهرسة، مع إمكانية إضافة المزيد من الحقول أثناء الفهرسة.

- امكانية انشاء تلقائي لرقم الاستدعاء فى النسخة.
- امكانية معرفة حالة المقتنيات وارسالها واستقبالها من التجليد.
- امكانية استخراج تقارير واحصائيات عن حالة مقتنيات المكتبة.
- امكانية التعامل مع المقتنيات المفقودة وما يرتبط بها من غرامات.

خدمة ضبط الدوريات تتم من خلال امكانية معرفة الدوريات المتوقع وصولها والدوريات التى تأخرت أو تم استلامها، وكذلك انشاء قائمة بالمهتمين بكل دورية.

خدمة صيانة المقتنيات تتم من خلال ما يلى:

- امكانية معرفة أو تغيير حالة المقتنيات وارسالها واستقبالها من التجليد.
- امكانية استخراج تقارير عن العناصر التى تحتاج للصيانة.
- امكانية التعامل مع المقتنيات المفقودة وما يرتبط بها من غرامات.

خدمة الاستعارة تتم من خلال الاجراءات التالية:

- تسجيل وتعديل بيانات المستعيرين أو استيراد البيانات من برنامج شئون الطلاب أو شئون العاملين .
- ضبط صلاحيات الاعارة التى تعتمد على الموقع وفئة المستفيد ونوع الوعاء.
- امكانية التحكم فى عدد الاوعية المسموح باستعارتها أو حجزها ،مع تحديد الفترة التى تنتهى معها الاستعارة أو الحجز وعدد مرات التجديد.
- ادارة حساب المستعير وحساب الغرامات والمدفوعات.
- امكانية حساب فترة الاعارة تلقائيا حسب سياسة المكتبة مع الاخذ فى الاعتبار أيام العطلات عند ارجاع الوعاء.
- امكانية معرفة المقتنيات التى تأخر ارجاعها فى أى وقت.
- امكانية ارسال اشعارات للمستفيدين عن طريق البريد الالكترونى.

خدمة جرد محتويات المكتبة تتم وفقاً لما يلى:

- امكانية جرد العنصر عن طريق ماسح الترميز العمودى.

- إمكانية معرفة العناصر التي تم جردها وتحويلها تلقائياً إلى مفقود.
- إمكانية استخراج بيانات إحصائية عن حالة الجرد.
- إمكانية تصدير نتيجة الجرد إلى صيغة الإكسل.

خدمة البحث في المكتبة تتم وفقاً للخطوات التالية:

- إمكانية البحث في مقتنيات المكتبة عن طريق اسم الوعاء أو اسم المؤلف أو البحث بالموضوع أو الناشر أو جدول المحتويات.
- يتيح دعماً كاملاً لخصائص اللغة العربية في البحث والاسترجاع مثل تجاهل الاختلاف في أشكال كتابة بعض الحروف مثل الألف والياء والهاء والتاء المربوطة.

تقويم النظام

تري الباحثة أن نظام المستقبل لإدارة المكتبات يتميز بما يلي⁽¹⁾:

- إمكانية إضافة وتعديل صلاحيات موظف.
- إمكانية ربط الصلاحيات برقم ال ماك وال اي بي الخاص بالمستخدم.
- إمكانية إضافة وتعديل بيانات مكتبة أو قاعة.
- إمكانية التواصل مع المستخدمين عن طريق بريد النظام.
- يعمل النظام بالكامل على الشبكة الدولية للمعلومات Fully web Based System
- يدعم المعايير العالمية في ميكنة المكتبات مثل MARC21 و Dublin Core
- يعمل النظام باللغتين العربية والانجليزية مع تعريب كامل لصيغة المارك.
- إمكانية التواصل مع المكتبات العالمية عن طريق معيار Z39.50 و ZING مثل مكتبة الكونجرس و انديانا وكلورادو ومكتبات مبارك العامة

(1) تم الاعتماد في ذلك على ما يلي:

- نشرة مركز تقنية المعلومات والاتصالات، نظام المستقبل لإدارة المكتبات، 2007.
- موقع نظام المستقبل لإدارة المكتبات، <http://app2.mans.ed>، (2009/10/17).

- امكانية استيراد الفهرسة للمقتنيات من أى مكتبة فى العالم تدعم معيار Z39.50 أو ZING أو استيرادها من ملف خارجى مما يوفر 90% من مجهودات الفهرسة المحلية.
- امكانية استخدام مساعد التصنيف لتصنيف المقتنيات بنظام ديوى أو كونجرس بسهولة.
- دعم نظام الترميز العمودى لاسراع عمليات الاستعارة والجرد.
- امكانية التعامل مع القوائم الرئيسية للبرنامج عن طريق مفاتيح الاختصار Shortcut Keys
- دعم امكانية استيعاب النظام لاكثر من مكتبة تعمل معا على نفس النظام و ادارة الخصوصية والامان الخاصة بكل مكتبة على حدى مع دعم الصلاحيات ثلاثية الابعاد(حسب فئة المستعير وحسب نوع الوءاء وحسب الموقع)
- امكانية الاستعلام والبحث فى كل المقتنيات المكتبية من أى مكان عن طريق الشبكة الداخلية أو عن طريق الانترنت ومعرفة هل هو مستعار أم لا.
- دعم خصوصية اللغة العربية أثناء البحث مثل الهمزات والتاء المربوطة مما يسهل الحصول على النتائج بشكل سريع.
- يعمل النظام مستقلا أو متكاملًا مع الانظمة الأخرى التى ينتجها المركز مثل نظام شئون الطلاب ونظام شئون العاملين مما يمنع تكرار ادخال البيانات ويسرع الاداء.

4- نظام إدارة شئون العاملين (نظام الفاروق)

يمثل نظام الفاروق منظومة العمل الالكترونى لادارة شئون العاملين ويتكون من عدد من النظم الفرعية والمتمثلة فى البيانات الوظيفية للموظفين، والاجتماعية، والتعليمية، والمالية ، والبطاقات الشخصية(الكارنيهات)،بالإضافة إلى التقارير العامة، والتقارير المالية. و يوضح الشكل رقم(8) نموذج شاشات نظام الفاروق لإدارة شئون العاملين.

امين مصطفى مصطفى غيث - انجيوولوجيا



رقم البيان	١٠٧٣٧	نوع البيان	٦
الرقم التأميني	٧٦٩٣٥٠٢	الإسم	أمين مصطفى مصطفى غيث
الديانة	مسلم	الديانة	مسلم
تاريخ الميلاد	١٩٤٩/١٢/٢١	تاريخ الميلاد	١٩٤٩/١٢/٢١
محل الميلاد	شربين	محل الميلاد	شربين
رقم البطاقة	٣٤٤٧٦٩	رقم البطاقة	٣٤٤٧٦٩
تاريخ الصدور	١٩٧٧/٠٧/٢١	تاريخ الصدور	١٩٧٧/٠٧/٢١
نوع البطاقة	عائلية	نوع البطاقة	عائلية
صدره من	اول المنصورة	صدره من	اول المنصورة
بلد الجنسية	مصر	بلد الجنسية	مصر
الجنس	ذكر	الجنس	ذكر
رقم الأب		رقم الأب	
رقم الأم		رقم الأم	

رئيسي فرعي

رئيسي فرعي

معتمد البيان سهير شوقي عيسى محمد - في ٢٠٠٠/١٠/١٧

ابراهيم جابر العزم راشد عبد العال - كلية الهندسة

اضافة بيان جديد

رقم البيان	٧٢٠٢١٢٢	نوع البيان	٦١٢
مسمى الوظيفة	رئيس اللجنة العليا لدراسة الاسعار بالجامعة	تاريخ التعيين	٢٠٠٤/٤/٢١
تاريخ الانتهاء		معهده البيان	ابراهيم احمد محمد الاتريبي - في ٢٠٠٤/٨/٢٦
فتح البيان			
رقم البيان	٧٢٠٢١٢٤	نوع البيان	٦١٢
مسمى الوظيفة	رئيس اللجنة العليا لدراسة الاسعار المدنية بالجامعة	تاريخ التعيين	٢٠٠٤/٤/٢١
تاريخ الانتهاء		معهده البيان	ابراهيم احمد محمد الاتريبي - في ٢٠٠٤/٨/٢٦
فتح البيان			
رقم البيان	٧٢٠٢١٢٥	نوع البيان	٦١٢
مسمى الوظيفة	رئيس اللجنة العليا لدراسة الاسعار الكهربائية بالجامعة	تاريخ التعيين	٢٠٠٤/٤/٢١
تاريخ الانتهاء		معهده البيان	ابراهيم احمد محمد الاتريبي - في ٢٠٠٤/٨/٢٦
فتح البيان			
رقم البيان	٧٢٠٢١٢١	نوع البيان	٦١٢
مسمى الوظيفة	نائب رئيس مجلس ادارة وحدة المركبات بالجامعة	تاريخ التعيين	٢٠٠٤/١/١٢
تاريخ الانتهاء	٢٠٠٦/١/١٢	معهده البيان	ابراهيم احمد محمد الاتريبي - في ٢٠٠٤/٨/٢٦
فتح البيان			
رقم البيان	٧٢٠٢١٢٠	نوع البيان	٦١٢
مسمى الوظيفة	مستشار ادارة وحدة المركبات بالجامعة	تاريخ التعيين	٢٠٠٤/١/١٢
تاريخ الانتهاء		معهده البيان	ابراهيم احمد محمد الاتريبي - في ٢٠٠٤/٨/٢٦
فتح البيان			

رسالة هامة (تم تغيير دبلوم الى دبلوم متوسط واطرافه دبلوم فوق المتوسط وعلى جميع العاملين سوحة تعديل المؤهلات)

التدابير الخاصة
التدابير الخارجية
التدابير الخاصة
المستفيدون من الترخيص للأشخاص
المستفيدة من ترخيص المرأة
الإجازات
الجوائز والتكريمات
الجزاءات
جهة العمل
٢٠٠٤/٨/٢٦

تدبيرات
كتابة الحاسبات والمعلومات
تدبيرات الحاسب
قسم نظم المعلومات
كتابة المحفوظات
كتابة الزراعة
كتابة الصيدلة
كتابة الطب
كتابة الطب البيطري
كتابة العلوم
كتابة العلوم - ديباط
كتابة الفنون التطبيقية - ديباط
٢٠٠٤/٨/٢٦

البحث

١ - ابراهيم جابر العزم راشد عبد العال
٢ - محمد احمد علي عبد الله الدجاني

اضافة بيان جديد

شكل رقم (8)

نموذج شاشات نظام الفاروق لإدارة شؤون العاملين

المصدر: مركز تقنية الاتصالات والمعلومات بجامعة المنصورة.

وفيما يلي توصيف النظام من خلال توضيح مكوناته، بالإضافة إلى تقويمه.

توصيف النظام

يقدم النظام مجموعة من الخدمات والمرتبطة بتجميع بيانات مختلفة خاصة بالموظفين ،

وهذه البيانات هي⁽¹⁾:

البيانات الوظيفية

تحتوى على كافة بيانات الموظف خلال حياته الوظيفية ومنها: بيانات التعيين، والمناصب الإدارية لأعضاء هيئة التدريس، والأنشطة الإدارية التى قام بها الموظف، والتدرج الوظيفى للموظف، والتدرج الأكاديمى لعضو هيئة التدريس، والانتدابات الخارجية والداخلية، والأجازات بكافة أنواعها، والجزاءات، والجوائز والتقدير، وبيانات الصناديق للموظف وعضو هيئة التدريس، ودرجات القيد للمحامين، وبيانات الحضور والانصراف عن طريق قارئ البصمات 0

البيانات الاجتماعية

تشمل ادخال جميع البيانات الاجتماعية التى يمر بها الموظف وعضو هيئة التدريس خلال حياته الوظيفية ومنها: تسجيل الحالة الاجتماعية واللقب -تسجيل بيانات التجنيد -تسجيل جميع اللغات التى يعرفها الموظف وعضو هيئة التدريس.

البيانات التعليمية

يقصد بها ادخال جميع البيانات التعليمية التى حصل عليها الموظف وعضو هيئة التدريس ومنها: المؤهلات العلمية -الدورات التدريبية -المهام العلمية لأعضاء هيئة التدريس -بيانات الخبرة -الانتاج العلمى الخاص بأعضاء هيئة التدريس للترقى.

البيانات المالية

يتم ادخال جميع التعاملات المالية للموظف وعضو هيئة التدريس كما يلى: أقساط بنوك - أقساط شركات - أقساط شركات تأمين - أقساط نقابات - أقساط الصناديق (صندوق رعاية العاملين - صندوق التأمين الخاص) أقساط معاشات (اعارة - اعتبارى - استبدال - مدة سابقة - شراء مدة) - خدمات طبية (علاج العاملين - صندوق الرعاية الطبية) - اشتراكات أندية - اشتراكات مركبات - المبالغ المستردة - مصاريف مساكن - نفقات (نفقة شرعية) العديد من المكافآت - البدلات 0 بالإضافة إلى ما يلى:

- تحديد جهات الصرف (مندوب صرف - بنوك).
- ادخال أو اضافة مكافأة للعاملين من جهات أخرى.

(1) نشرة يصدرها مركز تقنية الاتصالات والمعلومات، نظام الفاروق لإدارة شؤون العاملين، جامعة المنصورة، 2007.

- الحساب الآلى لتدرج أساسى المرتب من خلال القوانين المختلفة للعاملين من كادر عام وخاص بما فى ذلك العلاوات الدورية والتشجيعية والخاصة و الترقيات مع وجود نظام مساعد لعرض نصوص القوانين والمواد.
- الاعداد الآلى للعلاوة الدورية والأساسى الجديد فى 7/1 من كل عام.
- إرسال بيانات المرتبات آليا الى البنوك (يتم حاليا إرسال بيان بالمرتبات الشهرية لمستشفى الأطفال للبنك التجارى الدولى مصر فرع المنصورة CIB).

فى ضوء عملية ادخال البيانات السابقة،يقدم نظام إدارة شئون العاملين(نظام الفاروق)مجموعة من الخدمات ،وهى على النحو التالى:

خدمة البطاقات الشخصية

تتم طباعة البطاقة الشخصية للموظفين وأعضاء هيئة التدريس مزودة بالترميز العمودى لرقم الموظف فى قاعدة البيانات.

خدمة التقارير العامة

يقوم النظام باستخراج جميع التقارير الثابتة والديناميكية والتي يحتاج اليها الموظف،ومنها:

- التدرج الوظيفى الذى يعرض كافة بيانات الموظف أو عضو هيئة التدريس والذى يعتبر بمثابة السيرة الذاتية له.
- كشف تفريغ كفاية الأداء.
- قائمة بأسماء وبيانات الموظف أو عضو هيئة التدريس وهذا التقرير ديناميكى، أى استخراج العديد من القوائم من نفس التقرير.
- البيانات الأساسية.
- احصائية اعداد العاملين(العام -الخاص)
- تقارير كفاية الأداء.
- قائمة بالموجودين بالعمل.
- قائمة بالقائمين بإجازة حاليا.
- قائمة بالخارجين على المعاش.
- قائمة بتقارير كفاية الأداء.
- قائمة بالمنتهيين من خارج الجامعة.

- قائمة بالمنتدبين من الجامعة داخليا أو خارجيا.
- قائمة بالحاصلين على جوائز.
- تقارير خاصة بجميع أنواع الاجازات.
- يمكن عمل مسودات يستطيع الموظف الكتابة والتعديل ويقوم النظام بالترتيب الدقيق للموظفين وأعضاء هيئة التدريس حسب القواعد ترتيبا أئوماتيكيا.

خدمة التقارير المالية، حيث يمكن للموظف استخراج التقارير التالية:

- تدرج المرتب-كشوف المرتبات-العلاوات الدورية-كشف المرتبات التجميعى الخاص بجميع الاستقطاعات والمستحقات المالية-كشف معاشات رعاية الطفل-كشوف الاستقطاعات لجميع الأقساط والاشتراكات والخدمات الطبية وغيرها-إخطارات البنوك.
- المكافآت بأنواعها:مكافأة تشجيعية-مكافأة الجهد غير العادى-مكافأة الخدمات التعليمية-مكافأة الانتساب الموجه-مكافأة حضور اجتماعات مجالس الكلية ومجالس الأقسام-مكافأة لجنة المناقشة والإشراف على رسائل الدكتوراة و الماجستير-مكافأة الكنترول والملاحظة-مكافأة التصحيح(شفوى-تحريرى-تقييم أبحاث)-مكافأة الأساتذة المتفرعين-مكافآت الساعات الزائدة على النصاب-مكافأة أعمال الملاحظة، وغيرها.
- اعداد بطاقة الاجور المتغيرة.
- كشوف مرتبات المؤقتين(ميزانية الدولة-الوحدات ذات الطابع الخاص).

تقويم النظام

ترى الباحثة أن هذا النظام يتسم بمجموعة المزايا التالية:

- توافر قاعدة بيانات متكاملة خاصة بالعاملين بالجامعة.
- يستطيع المستخدم تغيير كلمة المرور الخاصة به.
- اظهار رسائل مباشرة لجميع المستخدمين للمساعدة أو الاعلان عما هو جديد بالنظام.
- الدعم الفنى للمستخدمين عن طريق البريد الالكترونى.

نظام ابن سينا لمعلومات المرضى

يتكون نظام ابن سينا من مجموعة نظم فرعية وبرامج مسئولة عن معلومات المرضى المتعاملين مع المستشفيات الجامعية. و يوضح الشكل رقم (9) نموذج شاشات نظام ابن سينا لمعلومات المرضى بجامعة المنصورة.

The screenshot displays the user interface of the Ibn Sina patient information system. At the top, there is a header with the patient's name 'شبابة صالحيه السيد عبدالرزاق' and the date '30/5/2008'. Below this is a table with columns for 'الإشعة' (Abdominal US), 'رقم الإشعة' (4370784R1), 'الجهة لطلبها' (مكتب التسجيل), 'تاريخ الطلب' (AM 10/2008/4/2A), and 'بمعاد العمل' (AM 10/2008/4/2A). The main content area is titled 'Abdominal US' and contains a detailed report in green text. The report includes findings for the liver, gallbladder (G.B.), spleen, kidneys, and ascites. On the right side, there are three panels: 'الأشعة المطلوبة' (Requested Ultrasound), 'قسم الأشعة' (Ultrasound Department), and 'ملاحظات' (Remarks). The bottom left shows the 'Report Date' as 30/5/2008 and the 'Radiologist' field. The bottom right has a search bar and a list of items.

الإشعة المطلوبة
الأشعة السابقة
إحداثيات التقدير الأشعة القياسية
إحداثيات التقدير الأشعة المقصورة
إحداثيات إدخال بيانات الأشعة
البيانات الإلكترونية

قسم الأشعة
قسم الأشعة التشخيصية
قسم الفحوصات الفورية
قسم الأشعة التشخيصية

30/5/2008 إلى 30/5/2008
بحث

صلاخ محمد محمد عطية لينة
مكتوب محمد محمد بيومي سمير
صلاخ صابر علي عبد الحافظ
المسيد عبد المنعم حميد العنوشي
أبو القاسم المهدي المهدي بيومي
سمير عبد العزيز حميد حميد
بيومي عبد العظيم بيومي الأحمير
حياة عبدالعزیز المسعود عبد الباق
وزع الخديسي إبراهيم السيد
جميلة عثمان البيومي

Report Date 30/5/2008 08 : 21 : PM
Radiologist
New List

و فيما يلى توصيف النظام من خلال تناول لمكونات النظام (1)، وتقويم النظام.

توصيف النظام

يتكون النظام من مجموعة النظم الفرعية التالية*:

تسجيل المرضى

تسجل بيانات المريض الشخصية ويتم طباعة بطاقة له يستخدمها عند التردد على جميع مستشفيات الجامعة.

العيادات الطبية

تسجل بعض البيانات الطبية للمريض مثل التاريخ المرضى والفحص الاكلينيكي وتحويل المريض لاجراء الفحوصات اللازمة باقسام الاشعة أو المناظير أو معامل التحاليل لاتخاذ القرار النهائى بشأن تشخيص الحالة.

قسم الاشعة

يظهر به أسماء المرضى المطلوب لهم أشعات من العيادة الخارجية أو القسم الداخلى حيث يتم تسجيل تقرير و صورة الاشعة بحيث تظهر للطبيب فى العيادة الخارجية أو القسم الداخلى.

قسم المعامل

يظهر به أسماء المرضى المطلوب لهم تحاليل من العيادة الخارجية أو القسم الداخلى حيث يتم تسجيل نتيجة التحاليل على النظام أو أخذها تلقائياً من أجهزة التحاليل بحيث تظهر للطبيب فى العيادة الخارجية أو القسم الداخلى.

المناظير

يظهر به أسماء المرضى المطلوب لهم مناظير من العيادة الخارجية أو القسم الداخلى حيث يتم تسجيل نتيجة المنظار بحيث تظهر للطبيب فى العيادة الخارجية أو القسم الداخلى0

القسم الداخلى

(1) نشرة يصدرها مركز تقنية الاتصالات والمعلومات، نظام ابن سينا لمعلومات المرضى، جامعة المنصورة، 2007.

يتم تسجيل بيانات المرضى المحولين للقسم الداخلى مثل التاريخ المرضى -تاريخ الفحص -العمليات الجراحية بالاضافة الى تحويل المريض الى اقسام الاشعة والمعامل وغيرها .

الصيدلية

يظهر بها أسماء المرضى المطلوب لهم علاج من العيادة الخارجية أو القسم الداخلى حيث يتم تحديد الأدوية المطلوبة للمريض وتحديد مدى توافرها ثم يتم صرف الدواء للمريض .

تقويم النظام

باستعراض خدمات نظام ابن سينا لمعلومات المرضى ،وكيفية تقديم تلك الخدمات، ترى الباحثة أن هذا النظام يتسم بالمزايا التالية:

- يعمل النظام على الشبكة الدولية للمعلومات.
- يعمل النظام باللغتين العربية والانجليزية.
- دعم خصوصية اللغة العربية.
- دعم إمكانية استيعاب النظام لأكثر من مستشفى تعمل معا على نفس النظام وإدارة الخصوصية والأمان الخاصة بكل مستشفى مع دعم الصلاحيات ثلاثية الابعاد(فئة المريض ونوع الخدمة الصحية والقسم العلاجي).
- إمكانية البحث أو استرجاع بيانات المريض باستخدام بصمة الإصبع أو الترميز العمودى OBar Code
- تخزين صور الأشعة وعرضها باستخدام نظام OPACS
- النظام يعمل مستقلا أو متكاملًا مع النظم الأخرى التى ينتجها مركز المعلومات بجامعة المنصورة بما يمنع تكرار ادخال البيانات.
- يعمل النظام حاليا فى مستشفى الاطفال الجامعى، ومركز الأورام، ومركز جراحة الجهاز الهضمى ،ومركز طب وجراحة العيون، والمستشفى الرئيسى، ومستشفى الطوارئ، ومستشفى الطلبة ويحتوى على بيانات أكثر من مائة ألف مريض، ومخطط استكمال بقية أقسام المستشفيات الجامعية.

فى ضوء ما سبق يتضح أن جامعة المنصورة تقدم حاليا الخدمات الجامعية

الكترونياً باستخدام مجموعة متكاملة من النظم والبرامج، وأنها تخلصت من الشكل التقليدي

(الورقى) لتقديم الخدمات الجامعية(وقد صاحب هذا التحول ما يلي⁽¹⁾):

- انشاء وحدات ذات طابع خاص قادرة على تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية، وهى الوحدات التابعة لمركز المعلومات والاتصالات بجامعة المنصورة.
- الاعتماد على موارد بشرية مؤهلة للتعامل مع التقنيات الحديثة.
- الترقيات على أساس الكفاءة فى الاداء وليس الاقدمية.
- التحول من الهياكل التنظيمية الهرمية الى الهياكل الشبكية والتي تمكن العاملين من اتخاذ القرارات فى الوقت المناسب.
- منح العاملين بتلك الوحدات أجور تتناسب مع طبيعة العمل.
- توفير الامكانيات المادية والبشرية اللازمة لتحقيق كفاءة الاداء.
- إضافة خدمات جديدة لبرنامج الحكومة الالكترونية بانشاء مجموعة جديدة من النظم، وهى: نظام الدراسات العليا، ونظام الحسابات الخاصة، ونظام إدارة المدن الجامعية، ونظام الاشراف على شبكة الجامعة، ونظام الموازنة العامة لجامعة المنصورة، ونظام حفظ المستندات لجامعة المنصورة، ونظام المخازن والعهد، ونظام مخازن الأدوية والصيدليات، ونظام الشئون القانونية، ونظام إدارة العمل بمركز تقنية الاتصالات والمعلومات، ونظام شئون الوافدين لجامعة المنصورة.

⁽¹⁾ موقع الإدارة الالكترونية، جامعة المنصورة www.mans.eun، 2009/10/18.

المبحث الثاني

توصيف وتقويم عملية تقديم الخدمات الجامعية بجامعة الزقازيق.

قامت جامعة الزقازيق بتوفير البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واعداد الكوادر البشرية اللازمة لتنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية، لذلك توجهت الباحثة بدراستها نحو مركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق للوقوف على طبيعة التجربة بالجامعة⁽¹⁾، وتبين للباحثة الآتي :

- تقوم الجامعة باعداد البنية الأساسية اللازمة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال :

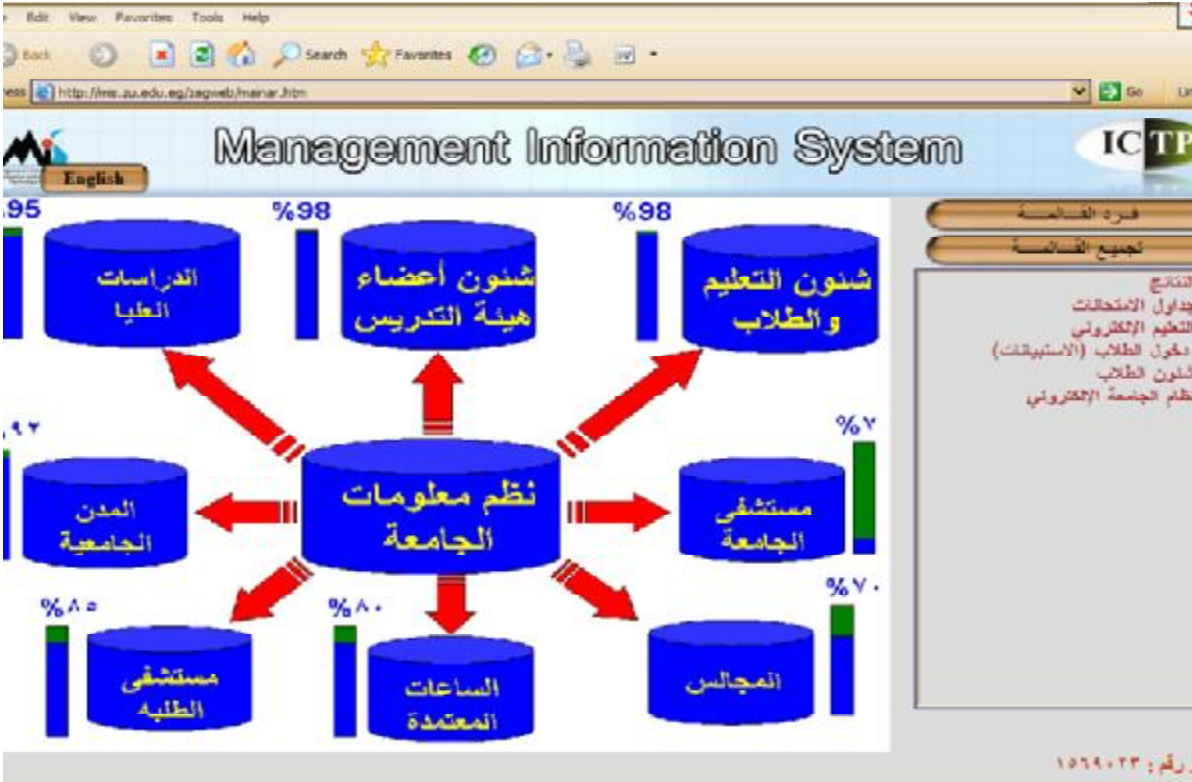
- توفير أجهزة حاسب آلي متطورة .
- إنشاء شبكة معلومات واتصالات بين كليات الجامعة وداخل الكليات.
- التعاقد مع الجهات التي توفر خدمات الشبكة.
- اعداد الكوادر البشرية التي تتمتع بالمهارات اللازمة للتعامل مع الخدمات إلكترونيًا من خلال :

- اعداد برامج تعليمية وتدريبية لموظفي الجامعة ذوى الصلة بالخدمات الجامعية مثل موظفي شئون التعليم والطلاب ، وموظفي الدراسات العليا ، وسكرتارية الأقسام والوكلاء والعمداء .
- استقطاب العناصر القادرة على التعامل مع الخدمات الإلكترونية من مبرمجين ، ومهندسي شبكات ، ومصممي صفحات المواقع ، وأخصائي قواعد بيانات ، ومدخلى بيانات .

(1) تم الرجوع في ذلك إلى:

-نشرة يصدرها مركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق، 2005.
-مقابلة شخصية ، يوليو 2005 مع ا.د./عاطف العراقي - مدير مركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق ،
و/طارق عبد الرحمن-المدير التنفيذي للمركز.

- توفير البرامج الجاهزة اللازمة مثل خادم معلومات الإنترنت IIS وتطبيقات مثل .Front Page
 - إنشاء موقع الجامعة www.zu.edu.eg ، ومواقع لكليات الجامعة (يتوافر حالياً لكل كلية موقع الكتروني).
 - إنشاء قاعدة بيانات باستخدام SQL Server مع تحديد أنواع المعلومات المطلوبة تمهيداً لعرضها على الإنترنت.
- هذا، وقد تم تطبيق الحكومة الالكترونية على العديد من الخدمات الجامعية بجامعة الزقازيق⁽¹⁾، ويوضح الشكل رقم(10)الخدمات الجامعية المقدمة بجامعة الزقازيق في ظل برنامج الحكومة الالكترونية ونسب تنفيذها.



شكل رقم(10)

(1) تم الرجوع في ذلك الى:

- النشرة الالكترونية لمركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق، 2007.
- مقابلة شخصية، يناير 2007، د.م.عاطف العراقي مدير مركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق، وأعضاء فريق العمل المعاون لسيدته.

الخدمات الجامعية المقدمة بجامعة الزقازيق فى ظل برنامج الحكومة الالكترونية ونسب تنفيذها
المصدر: موقع مركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق mis zu.edu.eg

يتضح من الشكل رقم(10) أن مجالات الخدمات الجامعية الالكترونية بجامعة الزقازيق
هى:

- شئون التعليم والطلاب.
 - الدراسات العليا والعلاقات الثقافية.
 - المدن الجامعية.
 - المخازن.
 - مستشفى الطلبة
 - الضمان والاعتماد والجودة.
 - الاستحقاقات والحسابات.
 - شئون أعضاء هيئة التدريس.
 - مجالس الاقسام بالكليات.
- وجارى الاعداد لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية فى المجالات التالية:
- المستشفيات الجامعية.
 - شئون العاملين.
 - المكتبة المركزية ومكتبات الكليات بالجامعة.

وفيما يلى توصيف وتقويم للخدمات الجامعية الالكترونية بجامعة الزقازيق.

نظام شئون التعليم والطلاب

توصيف النظام

تقدم شئون التعليم والطلاب خدماتها من خلال مجموعة من الخطوات ،وذلك وفقا لما

يلى:

يبدأ عمل شئون التعليم و الطلاب من خلال مكتب التنسيق⁽¹⁾ حيث :

(1) تم الرجوع فى ذلك إلى :

-مقابلة شخصية،فبراير 2009،1/رضا الرشيدى مدير شئون التعليم والطلاب،كلية التجارة،جامعة الزقازيق.

-نشرة العمل بشئون التعليم والطلاب،كلية التجارة،جامعة الزقازيق،2009.

- يتم قبول طلاب الثانوية العامة المصرية و توزيعهم علي كليات الجامعات المصرية من خلال موقع مكتب التنسيق على الشبكة العنكبوتية (1).
- أما طلاب الثانوية المعادلة (وهم الحاصلين عليها من دول عربية أو أجنبية) فيتم تقديمهم للكليات ورقياً، بتوجيههم إلى مقر الكليات وفقاً للمجموع الحاصل عليه وتقديم أوراقه للقبول بالكلية.
- تظهر نتيجة التنسيق على موقع مكتب التنسيق وفقاً لمجاميع الكليات المعلنة.
- يرد إلى شئون التعليم والطلاب بالكليات كشوف مكتب التنسيق بأسماء الطلاب المرشحين للكلية - فعلى سبيل المثال يرد إلى كلية التجارة كشوف الطلبة المقبولين بالفرقة الأولى سواء انتظام أو انتساب. وبناء عليه يتم استلام أوراق الطلاب المرشحوين للكلية.
- يتقدم الطالب بملف أوراقه للكلية المرشح لها متضمناً: أصل استمارة الثانوية العامة، وشهادة الميلاد، والموقف التجنيدى للطلاب الذكور، وصور فوتوغرافية، والنتيجة المعلنة على النت والخاصة بمكتب التنسيق.
- فى حالة تعديل ترشيح الطالب، يقوم الطالب فى خلال مدة يحددها مكتب التنسيق بتعديل ترشيحه.
- يقوم مكتب التنسيق بعد اجراء التعديلات بموافاة شئون التعليم والطلاب بكشوف التعديل، التى يتم استلام أوراق الطلاب بناء عليها .
- يمنح الطالب مظلوماً مجانياً من الكلية لحفظ الاوراق، ويسلم له استمارة توقيع الكشف الطبى بالادارة الطبية بالجامعة.
- فور تسليم الطالب ملفه، يقوم بسداد الرسوم الدراسية سواء كان طالب انتظام /انتساب (وذلك بالكليات النظرية)، على أن تراعى الحالات الانسانية لطالب الانتساب، حيث يسترد مبلغاً من الرسوم الدراسية المسددة فيما بعد وفقاً لحالته الاجتماعية.
- يقوم المسئولون بشئون التعليم والطلاب باعداد سجلات القيد الورقية الموضح بها جميع بيانات الطالب (الاسم، النوع، العنوان، الديانة، قسائم سداد الرسوم، الموقف التجنيدى

للطلاب الذكور، تاريخ ومحل الميلاد)، وبذلك يصدر للطالب صحيفة حالة واحدة تفصيلية وأخرى اجمالية* .

- ثم يقوم مركز تقنية المعلومات والاتصالات بالجامعة بتسجيل بيانات الطالب على قاعدة بيانات الجامعة بصحيفة أحوال إلكترونية، مدون بها جميع بيانات الطالب المدونة بالسجلات الورقية، وتظهر البيانات على شاشة الكمبيوتر بنفس شكل النموذجين الورقيين.
- يتم حفظ صحيفة أحوال الطالب الإلكترونية، كما يعد المركز سجل قيد الطالب، وقوائم القيد التي تستخدم في توزيع الطلاب على الدروس العلمية (sections) بالكلية.

يمكن لنظام شؤون التعليم والطلاب بجامعة الزقازيق تقديم الخدمات التالية في ضوء الخطوات السابقة، وذلك وفقا لما يلي:

- عند اقتراب موعد امتحانات الفصل الدراسي، وبعد التأكد من عدم وجود تحويلات للطلاب من كلية الى أخرى، يقوم مركز تقنية المعلومات والاتصالات بالجامعة باعداد قوائم أرقام الجلوس للعام الدراسي بفصليه الدراسي، وذلك بجميع الفرق الدراسية مرتبة أبجديا ووفقا لحالة نجاح الطالب (نجاح كامل - نجاح بمواد - متخلفين - باقون - لاعادة - من الخارج) وذلك لجميع الشعب.
- كذلك يقوم المركز باستخراج (control sheet) الخاص برصد نتيجة الامتحانات، وذلك بنفس ترتيب قوائم أرقام الجلوس*. ويوضح الشكل رقم (11) نموذج شاشة ادخال خيارات الكنترول بجامعة الزقازيق.

* ملحق رقم (12)، نماذج شاشات جامعة الزقازيق، شكل رقم (1) صحيفة حالة تفصيلية لطالب، ص 319 والشكل رقم (2) صحيفة حالة اجمالية لطالب ص 320.

* ملحق رقم (12)، نماذج شاشات جامعة الزقازيق، شكل رقم (3) صفحة control sheet كما تظهر يدويا والإلكترونيا، ص 321.

2- إدخال خيارات الكنترول

لاختيار خيارات مهام الكنترول

لاختيار كيفية رصد الدرجات للكنترول

اختبارات الاظهار في جهاد الكنترول

معلم	اسم تسمية	رقم المسند	رقم تنفذ في الفصل	رقم الحلقة	رقم الطوبى	اسم الطالب	رقم جدولته السري	رقم العري	الرقم الكرمي
	رصد تعاب								
	رصد اعداء النفس								
	رصد الشفوي								
	رصد العملي								
	رصد التحريري								
	رصد تعاب للتطقات								
	رصد اعداء النفس للتطقات								
	رصد الشفوي للتطقات								
	رصد العملي للتطقات								
	رصد التحريري للتطقات								

إغلاق

زر إغلاق للرجوع للشاشة السابقة

حفظ

لحفظ الخيارات التي تم اختيارها للرصد

شكل رقم (11)

نموذج شاشة ادخال خيارات الكنترول بجامعة الزقازيق

المصدر: مركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق

- بعد أن يقوم كل كنترول بادخال بيانات نتيجة فرقة علي موقع الجامعة،يقوم مركز تقنية المعلومات و الاتصالات بالجامعة باعلان النتائج مرتبة ابعديا وفقا لأرقام الجلوس المعلنة علي الطلاب.

- كذلك تقدم شئون التعليم و الطلاب بالكلية مجموعة من الخدمات للطلاب مثل:
 - استخراج بيان حاله (ورقيا) لتقديمه الي احدي المصالح الحكومية الجامعة اجهة
 - اخري لحين صدور شهادة التخرج المؤقتة.
 - اعداد اشتراك الاتوبيس والسكك الحديدية علي موقع الكلية الكترونيا**. ويوضح
 - استخراج كارنيه الطالب الكترونيا من خلال مركز تقنية المعلومات والاتصالات بالجامعة.
 - اعتماد الرقم القومى لجميع الطلاب.

تقويم نظام شئون التعليم والطلاب

- لاحظت الباحثة ظهور بعض المشكلات أثناء استخدام نظام شئون التعليم والطلاب فى الخدمات الخاصة بأعمال الامتحانات والكنترول ،وهى:
- عدم استخدام رقم جلوس موحد للطلاب خلال سنوات الدراسة،ولكن يقوم مركز تقنية المعلومات سنويا باعداد أرقام جلوس للفرق الدراسية المختلفة لكليات الجامعة.
 - عدم استجابة النظام لعملية ادخال النتيجة من المحاولة الأولى،وضرورة رجوع أعضاء الكنترول بالكلية الى مركز تقنية المعلومات والاتصالات لمعالجة عدم قدرة النظام على تسجيل النتيجة.وتظهر هذه المشكلة بصفة متكررة مع الكليات كبيرة العدد مثل كلية التجارة والحقوق.
 - عدم أخذ النظام فى الاعتبار لبعض الحالات الخاصة أثناء رصد النتيجة،نظرا لتنوع لوائح الدراسة داخل الكلية الواحدة.فعلى سبيل المثال بكلية التجارة يمكن لطالب يدرس بشعبة اللغة الانجليزية التحويل الى الدراسة باللغة العربية بالفرقة المنقول اليها،وأحقيته فى أداء الامتحان فى مواد الرسوب فقط،ومن ثم لا بد من تسجيل نتيجة المواد الناجح فيها

** ملحق رقم(12) نماذج شاشات جامعة الزقازيق، الشكل رقم(4) صحيفة اشتراك السكك الحديدية كما تظهر على شاشة الكمبيوتر،ص 322.

بشعبة اللغة الانجليزية بنتائج الفرقة المنقول اليها للدراسة باللغة العربية، وهذا ما لا يدركه النظام المعمول به حالياً.

ولمعالجة مثل تلك المشكلات تقترح الباحثة اتباع الخطوات التالية لإنشاء رقم جلوس الكترونى موحد لسنوات دراسة الطالب بالكلية، وذلك للطلبة الدارسين باللغة العربية بكلية التجارة، وقد اقترحت الباحثة كلية التجارة نظراً لأنها تمثل الكليات النظرية والتي تتسم بكبر اعداد طلابها، واختلاف مسمياتهم (شعبة لغة عربية: انتساب/انتظام، شعبة لغة انجليزية)، وفقاً لما يلى:-

- تجميع بيانات بأسماء الطلاب المقبولين بالفرقة الأولى - انتظام.
 - تجميع بيانات بأسماء الطلاب المقبولين بالفرقة الأولى - انتساب.
 - إدخال الأسماء على الكمبيوتر.
 - تصنيف الاسماء أبجدياً.
 - إعطاء رقم لكل اسم ، وذلك على النحو التالى :
- الاسم الأول بالفرقة الأولى انتظام يأخذ الرقم (111)

* رقم الطالب	1	انتظام	1	* الفرقة الأولى	1
--------------	---	--------	---	-----------------	---

الاسم الأول بالفرقة الأولى انتساب يأخذ رقم (121)

* رقم الطالب	2	انتساب	2	* الفرقة الأولى	1
--------------	---	--------	---	-----------------	---

وهكذا فان رقم الطالب بالفرقة الأولى انتظام يتغير رقمه الموجود بالخانة الأولى فقط مع انتقاله للفرقة الأعلى ، فيصبح 2 فى الفرقة الثانية ، 3 فى الفرقة الثالثة ، 4 فى الفرقة الرابعة ويحافظ على الرقم حتى بعد حصوله على شهادة البكالوريوس ، للرجوع إليه عند الحاجة إلى استخراج أية أوراق خاصة بالطالب بعد التخرج.

- أما طالب الفرقة الأولى انتساب ، فيحدث له نفس التغيير الخاص بطالب الانتظام ، بالإضافة إلى تغير رقمه بالخانة الثانية فى حالة حصوله على تقدير جيد والتحويل إلى الانتظام ، فيأخذ الرقم 1 ، أما الرقم فى المربع الثالث فهو مستمر مع الطالب حتى تخرجه.

وبعرض هذا الاقتراح على مدير شؤون التعليم والطلاب بكلية التجارة -جامعة الزقازيق وفريق العمل المعاون له⁽¹⁾، تبين أن مركز تقنية المعلومات والاتصالات بالجامعة بصدد اعداد مشروع لتنفيذ رقم الجلوس الموحد لتخفيف عبء العمل على شؤون التعليم والطلاب بالكليات بدلا من إعداد أرقام الجلوس سنويا .

أما المشكلة الخاصة بعدم استجابة النظام لعملية ادخال النتيجة من المحاولة الأولى وضرورة الرجوع الى مركز تقنية المعلومات والاتصالات بالجامعة بشكل مستمر وشبه يومي حتى الانتهاء من النتيجة، فترى الباحثة أنه كان لجامعة الزقازيق اختيار البديل المتاح والذي تم استخدامه وتجريبه بالفعل وتمت معالجة عيوبه بالشكل الذى يتناسب وطبيعة الكليات كبيرة العدد ومتنوعة اللوائح الدراسية، وهو نظام ابن الهيثم لشؤون التعليم والطلاب الذى أنشأه مركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة المنصورة وأثبت كفاءته وفعاليته فى أكثر من جامعة. بدلا من اهدار الوقت والجهد فى انشاء نظام جديد ومعالجة عيوبه.

نظام الدراسات العليا والعلاقات الثقافية

توصيف النظام

بعد انتهاء الطالب من دراسته بالكلية، تقوم ادارة الخريجين بتقديم خدمة استخراج شهادة تقديرات للسنوات الدراسية التى قضاها الطالب بالكلية، وغيرها من المستندات التى يحتاج اليها خريج الكلية، و يوضح الشكل رقم(12) نموذج شاشة دراسات عليا بجامعة الزقازيق.

(1) مقابلة شخصية، فبراير 2009، /ارضا الرشيدى مدير شؤون التعليم والطلاب، كلية التجارة، جامعة الزقازيق وفريق العمل المعاون له.



شكل رقم (12)

نموذج شاشة دراسات عليا بجامعة الزقازيق

المصدر: مركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق

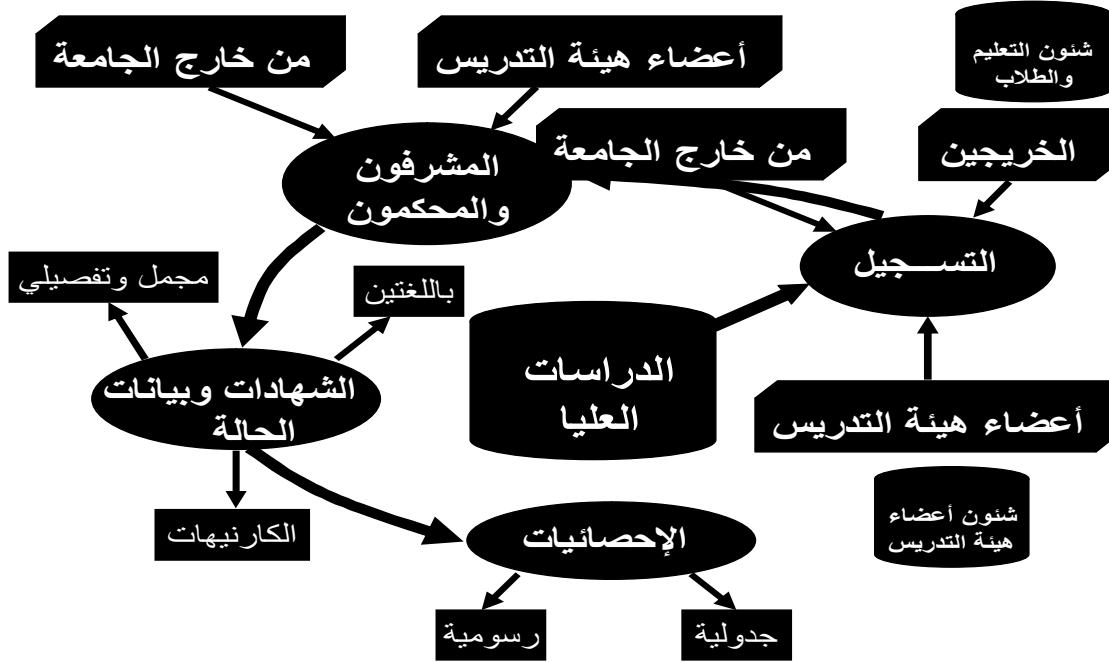
وفيما يلي توصيف لنظام الدراسات العليا، من خلال ما يلي⁽¹⁾:

- مراجعة ملفات الطلاب بعد التخرج وتسجيلها من واقع صحيفة الحالة وشهادة الميلاد، واعداد كشوف الحصر لابلاغ مركز تقنية المعلومات والاتصالات بالجامعة لاستخراج الشهادات المؤقتة.
- ترسل بيانات الخريجين للمركز لاستخراج الشهادات المؤقتة.

(1) النشرة الالكترونية لمركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق الخاصة بالدراسات العليا والبحوث، 2008.

- يرسل المركز للكلية printy وهي مسودة بالشهادات المؤقتة لتراجعها ادارة الخريجين للتأكد من صحة البيانات ثم ارسالها مرة اخري للمركز .
- يطبع المركز الشهادات المؤقتة ويرسلها للكلية.
- تقوم ادارة الخريجين فى الفترة الخاصة باعداد وطبع الشهادات المؤقتة باستخراج بيان نجاح للطلاب لحين استخراج الشهادات المؤقتة.

يوضح الشكل رقم(13)نظام الدراسات العليا والنظم الفرعية المكونة له فى ظل مفهوم الحكومة الالكترونية بجامعة الزقازيق.



شكل رقم(13)

نظام الدراسات العليا والنظم المكونة له فى ظل مفهوم الحكومة الالكترونية بجامعة الزقازيق
المصدر:مركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق

يتضح من الشكل رقم (13) أن نظام الدراسات العليا يتكون من النظم الفرعية التالية:

- التسجيل (لخريجي الجامعة أو من خارج الجامعة أو أعضاء هيئة التدريس).
- الشهادات وبيانات الحالة (باللغتين، واجمالية وتفصيلية).
- احصائيات.
- المشرفون والمحكمون (من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة أو من خارج الجامعة).

تقويم نظام الدراسات العليا

لاحظت الباحثة أن هذا النظام لا يتوافر فيه ما يلي:

- امكانية الحصول على المقررات الدراسية من موقع الكلية.
- خاصية الدفع الالكتروني للمصروفات الدراسية.
- اعلان نتائج الدراسات العليا على موقع الكلية.
- اعلان الجداول الدراسية على موقع الكلية.

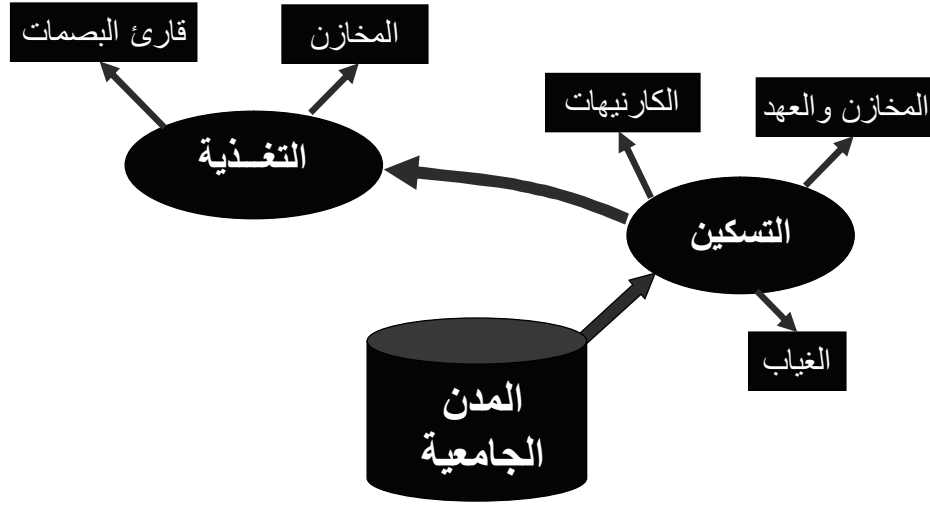
ترى الباحثة أنه يمكن معالجة أوجه القصور هذه وتداركها بأعداد مركز تقنية المعلومات والاتصالات بالجامعة نظاما للدراسات العليا مماثلا لذلك المطبق على شئون التعليم والطلاب، ولكن مع الأخذ في الاعتبار أن عدد طلاب الدراسات العليا أقل عدداً وأكثر تنوعاً من حيث المواد والتخصصات التي يتم دراستها .

نظام المدن الجامعية

توصيف النظام

يقدم نظام المدن الجامعية خدماته للطلاب المغتربين من تسكين وتغذية⁽¹⁾. ويوضح الشكل رقم (14) النظم الفرعية المكونة لنظام المدن الجامعية بجامعة الزقازيق .

(¹) النشرة الالكترونية لمركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق الخاصة بنظام المخازن، 2008.



شكل رقم (14)

النظم الفرعية المكونة لنظام المدن الجامعية بجامعة الزقازيق
المصدر: مركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق

يتضح من الشكل رقم (14) أن نظام المدن الجامعية بجامعة الزقازيق يتكون من النظم الفرعية التالية:

1- التسكين

تقدم خدمة التسكين من خلال النظام المسئول عن قبول الطلاب وفقا لمجاميع الدرجات في الثانوية العامة، أو التقديرات للطلاب في الفرق الأعلى، وتوزيعهم وفقا لتخصصاتهم سواء كانت علمية أو نظرية، ووفقا للنوع على مباني المدن الجامعية التابعة لجامعة الزقازيق. ويعتمد نظام التسكين على مجموعة من النظم الفرعية، ويوضح الشكل رقم (15) نموذج شاشة المدن الجامعية بجامعة الزقازيق .



شكل رقم (15)

نموذج شاشة المدن الجامعية بجامعة الزقازيق

المصدر: mis.zu.edu.eg

وفيما يلي تناول للنظم الفرعية المكونة لنظام المدن الجامعية:

- الكارنيهات: و هو نظام يقوم باستخراج كارنيهات لطلاب المدن الجامعية بالاعتماد علي قاعدة البيانات المتاحة بمركز تقنية الاتصالات والمعلومات عن الطلبة الملتحقين بالمدن الجامعية.

- الغياب: نظام يتابع تواجد و التزام الطالب بمواعيد المدن الجامعية.
- المخازن و العهد: نظام يسجل جميع مستلزمات المدن الجامعية من أثاث ومفروشات و أدوات كهربائية.

2- خدمة التغذية

- تقدم خدمة التغذية من خلال النظام المسئول عن تحديد أصناف الأطعمة المقدمة للطلاب في الوجبات الغذائية الثلاث، و يعتمد علي نظامين فرعيين، هما:
- نظام قارئ البصمات: لتحديد هوية الطالب عند تقدمه للحصول علي الوجبة الغذائية.
 - نظام المخازن: لتسجيل الوارد والمنصرف من المواد الغذائية سواء الخام أو المجهزة.

تقويم النظام

يتميز هذا النظام بمجموعة المزايا التالية:

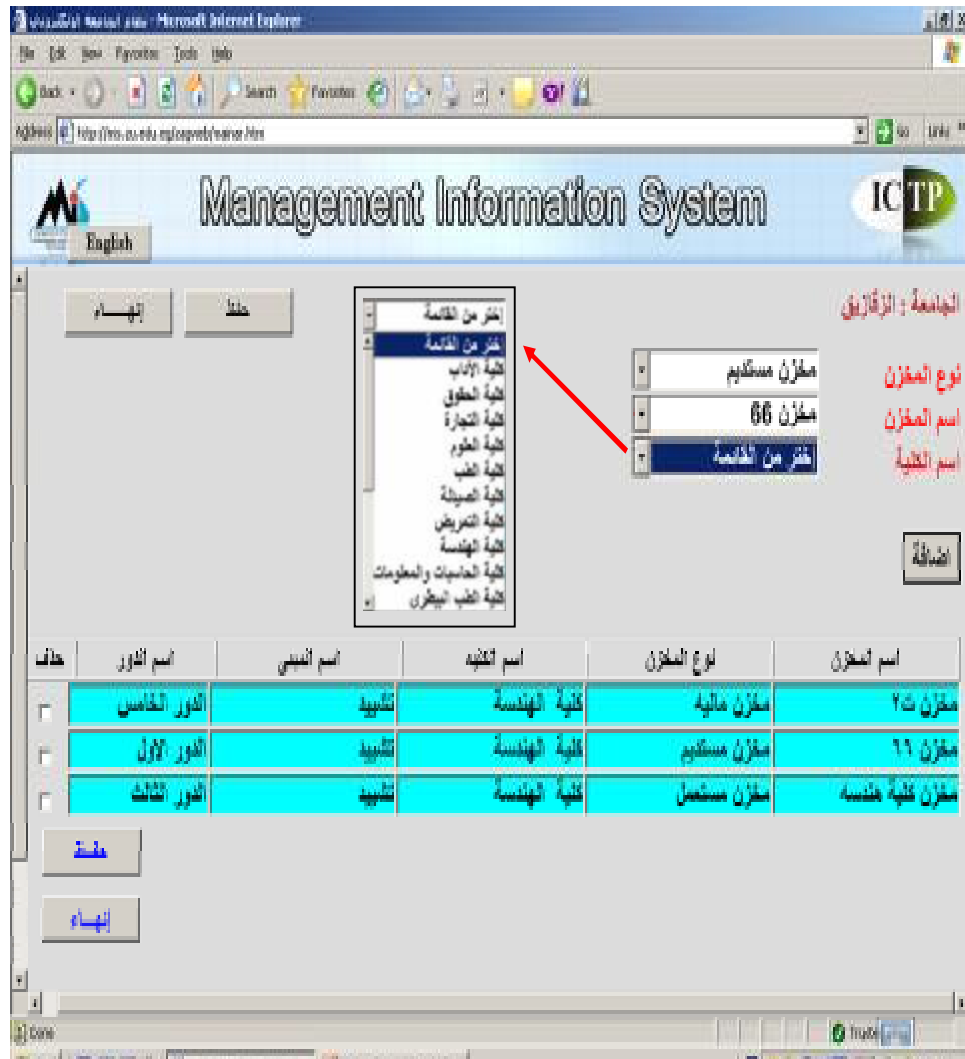
- توفير قاعدة بيانات كاملة بالطلاب الملتحقين بالمدن الجامعية و التابعة لجامعة الزقازيق، مما يسهل عملية استخراج كارتنيهاات كل من المدينة الجامعية و التغذية.
- تسجيل جميع الأصناف بالمخازن علي اختلاف أنواعها بما يضمن المتابعة الدقيقة للوارد و المنصرف من الأصناف المختلفة.

و تري الباحثة ان هذا النظام يفتقد الي عدم وجود شبكة حاسب آلي داخل المدن الجامعية تساعد طلاب المدن في التعرف علي الخدمات الجامعية و الحصول علي بعض هذه الخدمات مثل معرفة نتيجة الفصل الدراسي، و الدخول الي المكتبة المركزية أو مكتبة الكلية. ويمكن معالجة ذلك القصور بامداد المدن الجامعية بالتوصيلات اللازمة لتوفير خدمة الانترنت.

نظام المخازن:

توصيف النظام

يتكون نظام المخازن من نظم فرعية متمثلة في نظام مخازن الجامعة وبيانات الموظفين بها، ونظام بيانات الاصناف. ويوضح الشكل رقم (16) نموذج شاشات نظام المخازن بجامعة الزقازيق.



شكل رقم (16)

نموذج شاشات نظام المخازن بجامعة الزقازيق

المصدر: mis.zu.edu.eg

هذا ويعتمد نظام المخازن داخل الكليات على السجلات الورقية لتسجيل الوارد والمنصرف من الاصناف المختلفة، أما ادارة الجامعة فقد وضعت برنامج لتسجيل الاصناف الواردة والمنصرفة داخل ادارة الجامعة وداخل صيدليات مستشفيات جامعة الزقازيق بالاضافة الى مخازن كلية الهندسة و المدن الجامعية⁽¹⁾.

(1) النشرة الالكترونية لمرکز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق الخاصة بنظام المخازن، 2008.

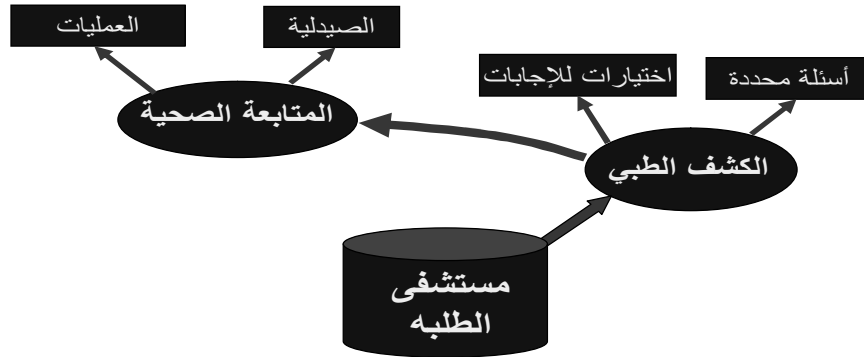
تقويم النظام

لا زالت ادارة المخازن بكليات الجامعة تعتمد على النظام الورقى فى تسجيل الاصناف المختلفة، ولا يتوافر لديها الامكانيات المادية والمتمثلة فى أجهزة حاسب آلى وطابعات وأوراق وأجهزة ماسح ضوئى، كذلك لايتوافر لديها العنصر البشرى الملائم للتعامل مع نظم وبرامج الحاسب الآلى، وذلك نتيجة عدم تقديم دورات تدريبية للعاملين بتلك الادارة تساهم فى تعليمهم وتدريبهم على كيفية التفاعل مع نظم و برامج الحاسب الآلى.

نظام مستشفى الطلبة:

توصيف النظام

يتكون نظام مستشفى الطلبة من نظامى الكشف الطبى والمتابعة الصحية⁽¹⁾. ومن ثم فإن نظام مستشفى الطلبة يقدم خدماته من كشف طبى ومتابعة صحية من خلال مجموعة من النظم الفرعية، و يوضح الشكل رقم(17)النظم الفرعية لنظام مستشفى الطلبة بجامعة الزقازيق.

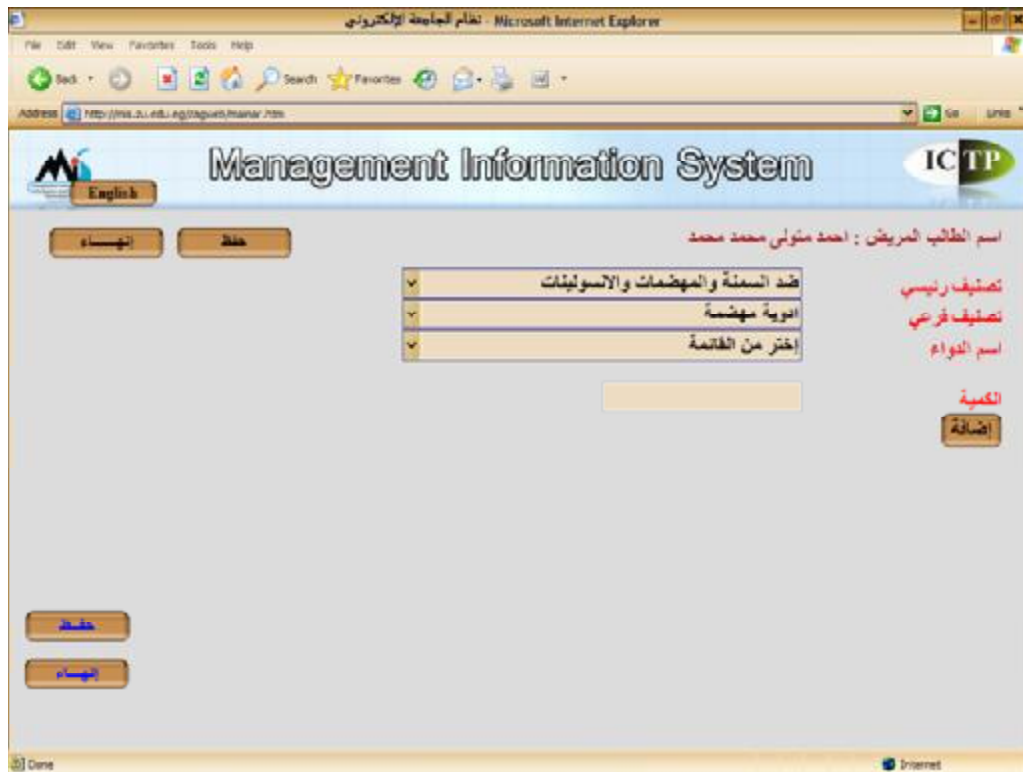


شكل رقم(17)

النظم الفرعية لنظام مستشفى الطلبة بجامعة الزقازيق
المصدر: مركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق

(1) - النشرة الالكترونية لمركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق الخاصة بمستشفى الطلبة، 2008

يتضح من الشكل رقم (17) أن النظم الفرعية المكونة لنظام مستشفى الطلبة، هي: **الكشف الطبى**: وهو الخاص بطلبة الثانوية العامة المقبولين بكليات الجامعة المختلفة، حيث يتم اعلامهم بموعد الكشف لاستيفاء استمارات ورقية تحوى أسئلة متعددة الاختيارات، بالإضافة الى توقيع الكشف الطبى فى مختلف التخصصات. **المتابعة الصحية**: يتاح للطالب الجامعى التردد على عيادات مستشفى الطلبة لتوقيع الكشف الطبى وصرف الدواء المناسب له، بالإضافة الى امكانية اجراء العمليات اللازمة لهم بمستشفى الطلبة. ويوضح الشكل رقم (18) نموذج شاشات مستشفى الطلبة بجامعة الزقازيق.



Microsoft Internet Explorer - نظام الجامعة الإلكتروني

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://mis.zu.edu.eg/zagweb/mainar.htm

Management Information System

ICTP

English

الجامعة : الزقازيق

التصنيف الرئيسي

التصنيف الفرعي

اسم الدواء عربي

اسم الدواء إنجليزي

اضافة

ادوية القدم والاسنان

ضد نموس الاسنان

حذف	التصنيف الرئيسي	التصنيف الفرعي	استخدام الدواء إنجليزي	استخدام الدواء عربي
<input type="checkbox"/>	ادوية القدم والاسنان	ضد نموس الاسنان		مينافلور غرغره
<input type="checkbox"/>	ادوية القدم والاسنان	ضد نموس الاسنان		ايزالفلور غرغره
<input type="checkbox"/>	ادوية القدم والاسنان	ضد نموس الاسنان		سبرولين ف غرغره
<input type="checkbox"/>	ادوية القدم والاسنان	ضد نموس الاسنان		مينافلور ٠.٢٥ جم/٥٠ قرص
<input type="checkbox"/>	ادوية القدم والاسنان	ضد نموس الاسنان		ايبندت مسواك
<input type="checkbox"/>	ادوية القدم والاسنان	ضد نموس الاسنان		مينافلور ٠.٢٥ جم/١٠٠ قرص
<input type="checkbox"/>	ادوية القدم والاسنان	ضد نموس الاسنان		مينافلور ١ جم/٥٠ قرص
<input type="checkbox"/>	ادوية القدم والاسنان	ضد نموس الاسنان		لنوتال

حفظ

إلغاء

Done Internet

شكل رقم (18)

نموذج شاشات مستشفى الطلبة بجامعة الزقازيق

المصدر: mis.zu.edu.eg

تقويم النظام

ترى الباحثة أنه من الضروري اضافة ما يلي لنظام مستشفى الطلبة لزيادة فاعلية الخدمة الصحية:

- أن يحتوى موقع النظام على التخصصات الطبية المتاحة بالمستشفى.
- توفير جدول عمل بمواعيد تواجد الاطباء بأسمائهم وتخصصاتهم ودرجاتهم العلمية.
- امكانية حجز الطالب موعد مع الطبيب المعالج من خلال موقع المستشفى.

نظام الإدارة الالكترونية لضمان الجودة:

تم انشاء وحدة لتقويم الاداء وضمان الجودة بكل كليات الجامعة مسئولة عن الاتى⁽¹⁾:

1. استخدام وتطبيق البرامج المصممة من قبل مركز تقويم الاداء وضمان الجودة بالجامعة من اجل تقويم الاداء وضمان الجودة بشقيها الاكاديمي والمؤسسى بالكلية في ضوء الفلسفة التى حددتها اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد.
2. تطبيق استراتيجية الجامعة فيما يختص بالجودة على مستوى الكلية.
3. انشاء نظام معلومات متكامل لتقويم الاداء وضمان الجودة بالكلية.
4. متابعة أنشطة تقويم الاداء وضمان الجودة بالأقسام العلمية والادارية بالكلية.
5. تحليل نتائج وأنشطة تقويم الأداء وضمان الجودة بالكلية وتقديم تقرير سنوى للمركز الرئيسي بالجامعة.
6. تقديم خدمات استشارية للأقسام العلمية والإدارية بالكلية فيما يتعلق بضمان الجودة والاعتماد.
7. العمل مع كافة الأقسام العلمية والإدارات بالكلية علي تهيئة الكلية واعدادها لمرحلة ضمان الجودة والاعتماد.

(¹) اللائحة الداخلية لوحدة تقويم الاداء وضمان الجودة بكلية التجارة-جامعة الزقازيق، 2008.

8. اعداد التقرير السنوي لتقويم الاداء وضمان الجودة بالكلية ورفعها إلى الأستاذ الدكتور عميد الكلية.
9. اقامة علاقات مباشرة مع كافة الجهات المعنية بقضايا تقويم الاداء وضمان الجودة من خلال مركز تقويم الاداء وضمان الجودة بالجامعة.
10. القيام بنشاط اعلامى واسع داخل الكلية والمجتمع لترسيخ مفهوم تقويم الاداء وضمان الجودة.
- وقد قامت تلك الإدارة بالمهام التالية
- ادخال مواصفات وتقارير المقررات الدراسية لطلاب الفرق الدراسية المختلفة بجميع الشعب.
 - ادخال المواصفات وتقارير المقررات الدراسية لطلاب الدراسات العليا بجميع الشعب والتخصصات العلمية.
 - استخراج التقارير الخاصة برنامج كل عضو هيئة تدريس، وخطته السنوية الخاصة بتوزيع مقرره الدراسي، وكذلك تقارير خاصة بنشاط اعضاء هيئة التدريس فى ادخال البيانات.
 - اعداد احصائية بعدد المقررات الدراسية التى تم اعدادها، واحصائية بنتائج الطلبة وتقديراتهم فى المقررات الدراسية المختلفة، واحصائية بنسب توزيع المواد الدراسية على اعضاء هيئة التدريس.
- ويتم هذا العمل على مستوى كل قسم علمي او لا ثم يجمع فى وحدة تقويم الاداء وضمان الجودة لادخال البيانات الكترونيا لانشاء قاعدة البيانات خاصة بالكلية متاح بها الملفات الالكترونية اللازمة للعمل*.

نظام إدارة المكتبات

توصيف النظام

تقدم مكتبات الجامعة خدمات شراء الكتب واعدادها للقراءة أو الاعارة الخارجية وفقاً للنظم المتعارف عليها فى إدارة المكتبات، وفيما يلي توضيح للمراحل التى يمر بها الكتاب (كتاب/مرجع/دورية) منذ شرائه حتى وصوله إلى يد المستعير⁽¹⁾

* ملحق رقم (12) نماذج شاشات جامعة الزقازيق، الشكل رقم (4) نموذج توصيف المقررات الدراسية، 324.

(1) النشرة الالكترونية لمركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق الخاصة بادارة المكتبات، 2008.

- يصدر قرار من لجنة مكتبات الجامعة لتحديد ميزانية شراء الكتب للعام الجامعي.
- توزيع الميزانية على الاقسام العلمية .
- تشكل لجنة الشراء وتعتمد من عميد الكلية .
- يتم اعداد فواتير شراء الكتب وتسليمها للجنة المشكلة .
- بعد شراء الكتب ،يتم اعداد فاتورة محضر فحص مكونة من العميد و اثنين من اعضاء هيئة التدريس للتأكد من ملائمة الكتب المشتراه للتخصصات العلمية وعدم تكرارها .
- يقوم قسم المشتريات و المخازن باصدار شيكات للمكتبات الموردة للكتب.
- يصدر قسم المشتريات والمخازن نموذج "1" مخازن حكومية لاضافة الكتب ويسلم للمكتبة.
- يقيد الكتاب في يومية قيد الكتب سواء كانت اليومية العربية للكتب العربية او اليومية الاجنبية للكتب الاجنبية و ذلك باعطاء الكتاب رقم عام و رقم تصنيف .
- يقوم المسئولون بالمكتبة بتصنيف الكتب الي كتب عربية و دوريات عربية ، و اخري اجنبية،ثم تصنف وفقا للتخصصات العلمية.
- يتم كتابة الكتب فى التخصصات العلمية وتصنف وفقا لتصنيف ديوي العشرى.
- يختم الكتاب بختم المكتبة ، وختم التصنيف، ليضاف إلى أرفف المكتبة.
- يعتمد نظام الاستعارة علي ثلاثة سجلات، كما يلي:
- * السجل الأول خاص بأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم ،حيث يسمح للعضو باستعارة أربعة كتب لمدة شهر .
- * السجل الثانى خاص بطلبة الدراسات العليا حيث يسمح للطالب باستعارة كتابين لمدة خمسة عشر يوما.
- * السجل الثالث خاص بالموظفين بالجامعة،حيث يسمح للموظف باستعارة أربعة كتب لمدة شهر.

وفي حالة التأخير يتم ارسال اذار للمستعير ثم يطبق غرامة عن كل يوم تأخير وفي حالة ضياع الكتاب يدفع المستعير قيمة الكتاب بالاضافة الي 3% من قيمته كغرامه.

تقويم النظام

تم تدريب العاملين بالمكتبة فى العام الدراسى 2008/2007 علي قاعدة بيانات الكتب ،وكيفية التعامل مع برنامج المستقبل future للمكتبات و الذي وضعته جامعة المنصورة و قد تم بالفعل ادخال الكتب على قاعدة البيانات بجميع كليات الجامعة عدا كليتى التربية ،و التجارة وفيما يتعلق بكلية التجارة فقد تم ادخال معظم الكتب علي قاعدة البيانات، ولكن اصاب الأجهزة عطل فنى ولم يتم اصلاحها او استبدالها حتى الآن(*) ، فتوقف استكمال تنفيذ مراحل برنامج future لإدارة المكتبات.

-يهدف تطبيق برنامج future علي مكتبات كليات الجامعة إلي امكانية اطلاع العضو علي محتويات المكتبة من خلال الدخول علي موقع مكتبة الكلية بكلمة مرور، وطلب الاستعارة من الموقع، كما يمكنه الاطلاع علي كامل محتويات موضوعات أى دورية سواء عربية أو أجنبية وطبعها.

نظام وحدة الاستحقاقات والحسابات :

توصيف النظام

يمر العمل بوحدتى الاستحقاقات والحسابات بعدة مراحل حتى الوصول الي مرحلة صرف العاملون بالجامعة لمرتباتهم ومستحقاتهم على النحو التالي(1):

- يعد قسم الاستحقاقات الكشوف الخاصة بالعاملين بالكلية وفقا لدرجتهم الماليه وفتنتهم الوظيفة لاعداد كشوف المرتبات.
- يرسل قسم الاستحقاقات كشوف المرتبات الى مركز تقنية المعلومات والاتصالات بالجامعة شهريا، وذلك ليقوم المركز بادخال بيانات تلك الكشوف وطبعها، ثم ارسالها الى قسم الاستحقاقات بالكلية مرة اخرى.

* أكتوبر 2009

(1) تم الاعتماد فى ذلك على ما يلى:

- نشرة العمل بوحدتى الاستحقاقات والحسابات الصادرة عن وزارة المالية، 2007.

-مقابلة شخصية مع الاستاذ/عادل صادق بحسابات كلية التجارة، مايو 2009.

- يراجع قسم الاستحقاقات كشوف المرتبات للتأكد من صحة الاسماء وقيمة المرتبات الخاصة بالعاملين بالكلية ، ثم تسلم الكشوف للوحدة الحسابية.
- تتسلم الوحدة الحسابية كشوف المرتبات للبدأ في تسجيلها بالدفاتر الخاصة بذلك، فعلى سبيل المثال:
- يتم تسجيل استمارة المرتب بالدفتر رقم 55 حتى تحصل استمارة المرتب على رقم مسلسل.
- يسجل المراجع بالوحدة الحسابية المرتبات في الدفتر رقم * 129.
- تتم مراجعة ما تم تسجيله للتأكد من صحة ارقام المرتبات .
- التأكد من قسم الميزانية بتوافر "سماح بند" لصرف المرتبات ، وذلك وفقا للميزانية المعتمدة في 7/1 من كل عام من قبل وزارة المالية.
- في حالة سماح البند بصرف المرتبات والبدلات والمكافآت ، يتم اعتماد استمارات المرتبات من مدير الوحدة الحسابية.
- ثم تنتقل الاستمارات الي قسم الشطب ، لتسجل في دفتر 224 ** ،
- ثم تسجل في " دفتر الاستاذ " ثم " الدفاتر المساعدة " لتوضيح تفاصيل المرتب .
- و يسجل في دفتر 81 المصروفات التي قد تقع علي الموظف مثل الماهية ، مكافآت الامتحانات ، العلاوات ، حصة الحكومة في المعاشات ، منحة عيد العمال، و غيرها من مستحقات الموظف.
- كما يوجد "دفتر الضرائب" ، و الذي يوضح الضرائب المستحقة علي الموظف.
- اما الاستقطاعات ، مثل الاقساط ، فتسجل في دفاتر الدائنة لسحبها اخر الشهر من الدفتر، وتحصيلها وارسالها الي الجهات المستحقة.و يتم اصدار استمارة 132 بقيمة المرتبات* ، يصدر شيك الصرف باجمالي قيمة مرتبات العاملين بالكلية باختلاف فئاتهم الوظيفية ودرجاتهم المالية.
- يتم تقفيل دفتر 224 في قسم الشطب ، وذلك في نهاية يوم العمل لضبط جانبي الدائن والمدين.

* ملحق رقم(12) نماذج شاشات جامعة الزقازيق، الشكل رقم (5) استمارة 129 مرتبات ،ص 328.

** ملحق رقم(12) نماذج شاشات جامعة الزقازيق ، الشكل رقم (6) استمارة 224 حسابات ،ص 332.

* ملحق رقم(12) نماذج شاشات جامعة الزقازيق، الشكل رقم (7) استمارة رقم 132، ص 336.

- بعد الضبط يتم اصدار واعتماد الشيك .
- يخرج الشيك من الوحدة الحسابية مرفقا باستمارات المرتبات ،ويسلم لمسئول الخزينة.
- يصرف المسئول بالخزينة الشيك من البنك لصرف المرتبات وتسليمها لموظفي الكلية.ثم يعيد الصراف استمارات المرتبات الى الوحدة الحسابية،وذلك لحفظها بغرفة الحفظ الخاصة بالوحدة الحسابية بالكلية.
- تكرر الدورة المستندية مرة اخرى استعدادا لصرف مرتبات ومكافآت وبدلات الشهر التالي.

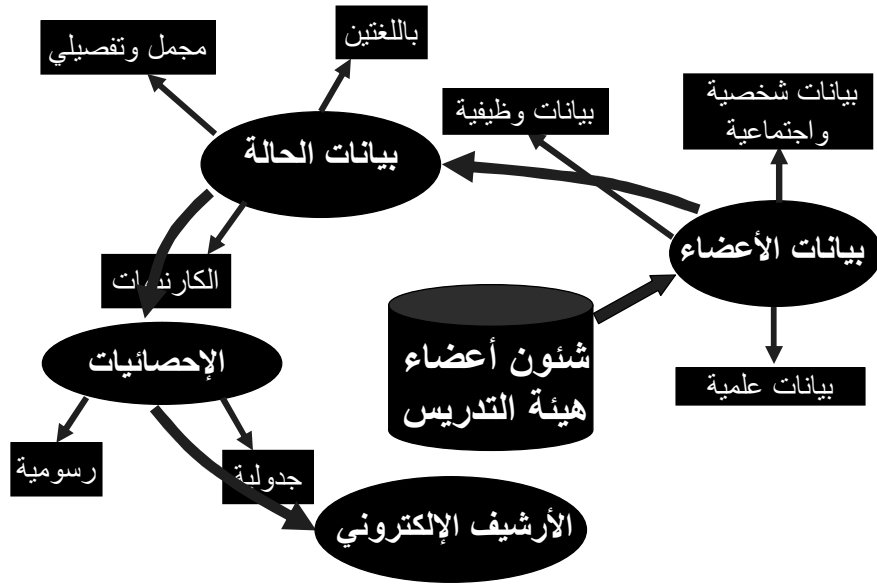
تقويم النظام

تم تدريب العاملين بقسم الاستحقاقات والوحدة الحسابية بكليات الجامعة على كيفية انشاء قاعدة بيانات واعداد كشوف المرتبات على الكمبيوتر.ويهدف هذا التدريب الي الجمع بين العمل الورقي والعمل الالكتروني تمهيدا للتحول الي العمل الالكتروني،وذلك لربط الوحدات الحسابية للكليات ببعضها البعض من ناحية ،وربطها بالوحدات الحسابية للجامعات الأخرى من ناحية أخرى.

نظام شئون اعضاء هيئة التدريس:

توصيف النظام

يقدم هذا النظام خدماته لأعضاء هيئة التدريس من استخراج البطاقات الشخصية(الكارنيه)،واستخراج الأوراق اللازمة لعضو هيئة التدريس،وبين شكل رقم(19) النظم الفرعية لنظام شئون أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزقازيق.



شكل رقم (19)

النظم الفرعية لنظام شؤون أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزقازيق
المصدر: مركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق

يتضح من الشكل رقم (19)، أن نظام شؤون أعضاء هيئة التدريس يتكون من النظم الفرعية التالية:-

- تجميع بيانات الاعضاء (شخصية، واجتماعية، ووظيفية، وعلمية)، وانشاء قاعدة بيانات لها.
- تجهيز بيانات الحالة على قواعد البيانات، والتي تشتمل على كل البيانات المتعلقة بعضو هيئة التدريس لحين طلبه لها.
- اعداد الاحصائيات الخاصة بأعضاء هيئة التدريس (وفقا للتخصصات والدرجات العلمية)
- اعداد الأرشيف الإلكتروني⁽¹⁾.

تقويم النظام

تري الباحثة ضرورة أن يعزز النظام الخدمات التالية:

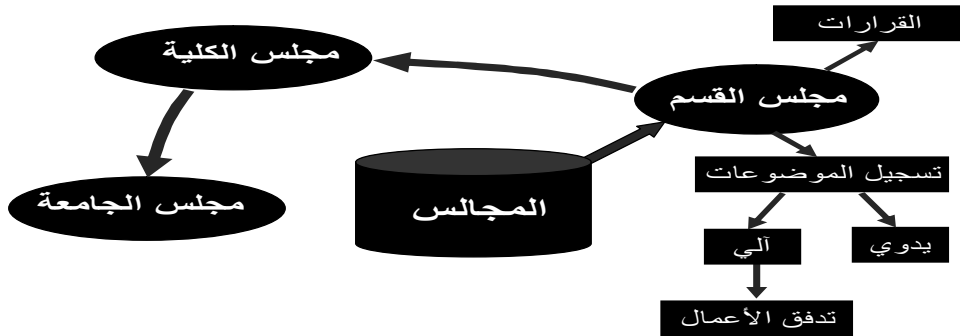
(1) النشرة الالكترونية لمركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق الخاصة بنظام شؤون أعضاء هيئة التدريس، 2008.

- إتاحة قاعدة بيانات كاملة باعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم على شبكة الجامعة، توضح البيانات العلمية وعناوين البريد الالكتروني للاعضاء لتيسير التواصل بينهم من ناحية، وبيان أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الأخرى من ناحية أخرى.
- توصيل خدمة المكتبة الرقمية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بكلياتهم وذلك بإرسال كارت لكل عضو يحمل اسم المستخدم username والرقم السري password الخاص به، والذي يتيح للعضو الدخول على المكتبة الرقمية من أى مكان .
- أن يحتوى النظام على موقع يوضح للعضو الاجراءات المختلفة للحصول على أجازة أو اجراءات السفر للخارج، أو اجراءات الخروج للمعاش وغيرها من الاجراءات التي تهتم اعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.

نظام المجالس

توصيف النظام

تتكون المجالس من مجلس القسم ومجلس الكلية ومجلس الجامعة⁽¹⁾، وتقدم خدماتها من خلال مجموعة من النظم الفرعية، ويوضح الشكل رقم (20) النظم الفرعية المكونة لنظام المجالس بجامعة الزقازيق.



شكل رقم (20)

النظم الفرعية المكونة لنظام المجالس بجامعة الزقازيق

المصدر: مركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق

(¹) الشرة الالكترونية لمركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق الخاصة بنظام المجالس، 2008.

يتضح من الشكل رقم (20)، أن النظم الفرعية المكونة لنظام مجالس الأقسام

هى :-

- تسجيل موضوعات مجلس القسم يدويا ثم تخزينها على الحاسب الآلى، وكذلك قرارات المجلس.
- ترسل مجالس الأقسام الى مجلس الكلية لاتخاذ الازم بشأنها، والتصديق عليها وتسجل الكترونيا.
- ثم ترسل مجالس الكليات الى مجلس الجامعة لاتخاذ اللازم بشأنها للتصديق عليها، وتسجل الكترونيا.

تقويم النظام

ترى الباحثة ضرورة اتاحة قرارات الكليات على موقع كل كلية ليطلع أعضاء هيئة التدريس على ما يهمهم من تلك القرارات على مدار اليوم. كذلك ضرورة نشر تطبيق التسجيل الالكترونى للمجالس على مستوى كليات الجامعة.

تقويم أسلوب العمل بإدارات الكليات بجامعة الزقازيق

فى ضوء ما سبق اتضح للباحثة أن العمل بإدارات كليات جامعة الزقازيق يتم وفقاً للأسس التالية :

-الاعتماد على العمل الورقى فى معظم مراحل العمل، واتضح ذلك من خلال متابعة خطوات العمل فى الإدارات المختلفة مثل: إدارة شئون التعليم والطلاب وإدارة الخريجين وإدارة شئون العاملين والمكتبات، وادارتى الاستحقاقات والحسابات وإدارة المشتريات والمخازن.

-مركزية العمل الالكترونى، حيث تتم جميع الأعمال الالكترونية (من ادخال بيانات- استخراج ارقام جلوس - استخراج قوائم control sheet- اعلان نتيجة الفصل الدراسى - استخراج الشهادات المؤقتة- استخراج كشوف المرتبات وغيرها) فى مركز تقنية المعلومات والاتصالات الخاص بالجامعة، وليس فى مراكز المعلومات القائمة والموجودة بالفعل داخل الكليات. وقد وجدت الباحثة عدم وجود عمل مشترك أو تعاون بين مراكز

المعلومات والإدارات المختلفة بالكليات من ناحية وبين هذه المراكز ومركز تقنية المعلومات والاتصالات من ناحية أخرى.

-عدم توافر العنصر البشرى الكافى واللازم للتعامل مع منظومة العمل الالكترونى داخل الكلية ومحدودية عدد العاملين المؤهلين وذوي الخبرة والمهارة اللازمة للعمل الالكترونى داخل مركز تقنية المعلومات والاتصالات بالجامعة بالرغم من وجود أقسام الحاسب الآلي وتقنية الاتصالات بكليات الهندسة،والعلوم وكلية الحاسبات والمعلومات بالجامعة والقدرة على توفير العنصر البشرى المطلوب بالكفاءة والمهارة اللازمة.

-عدم توفير الامكانيات المادية اللازمة للعمل الالكترونى من أجهزة حاسب آلى حديثة،وطابعات،وماسح ضوئى،وجهاز قراءة الترميز العمودى bar code،وأماكن عمل متناسب ومنظومة العمل الالكترونى.

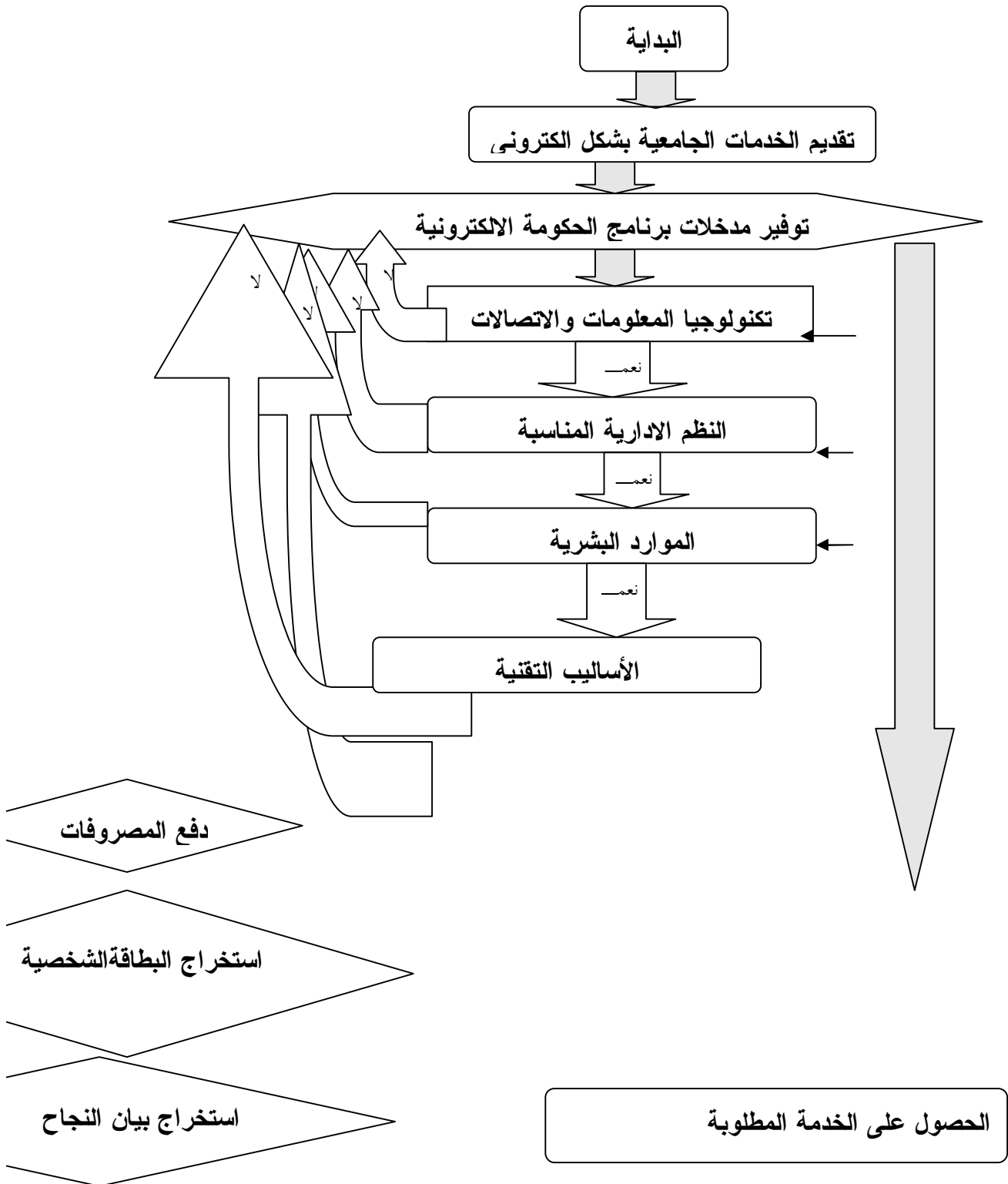
-وجود رؤية مستقبلية لاستكمال منظومة العمل الالكترونى داخل الكليات،وعدم الاكتفاء بالشكل الحالى للعمل،وذلك باعداد دورات تدريبية علي مستوى الجامعة للعاملين بمختلف الادارات بكليات الجامعة.

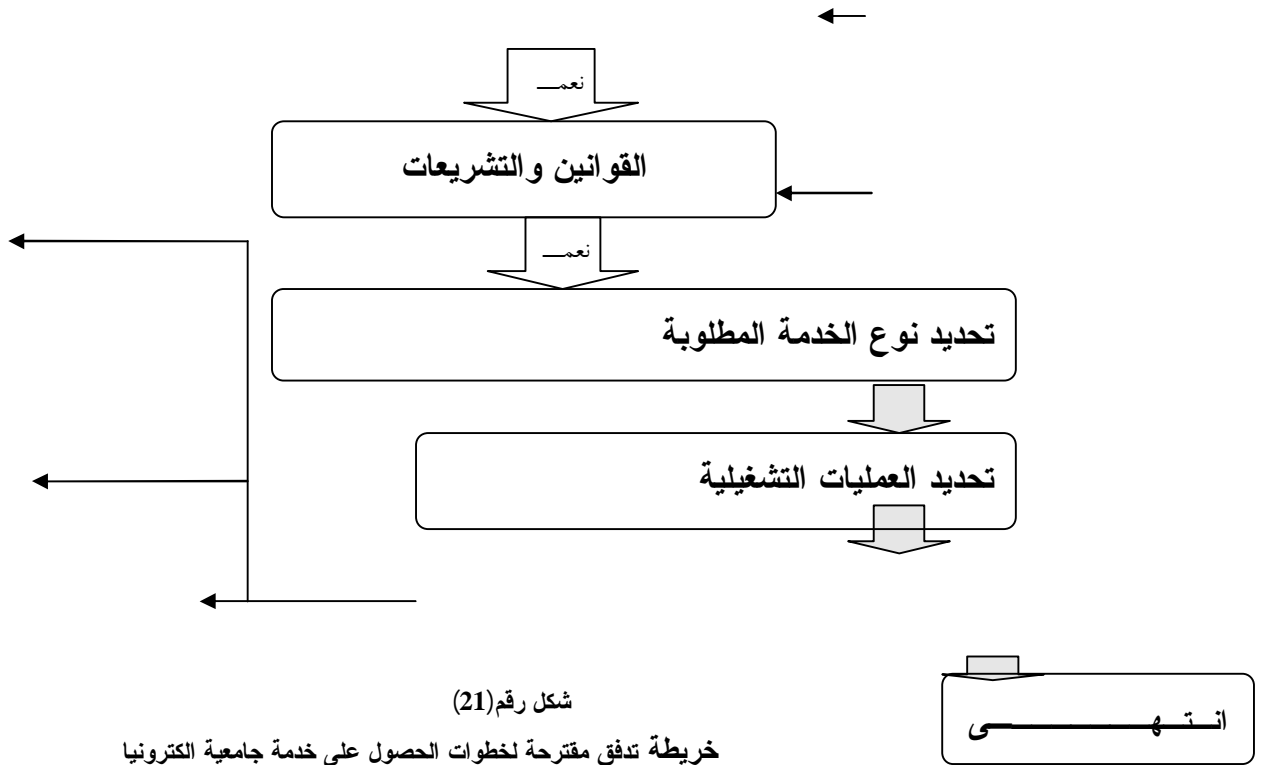
فى ضوء ما سبق يتضح الآتى:

- لدى الجامعات الحكومية المصرية بيانات عن الخدمات المقدمة0
- ووسائل اتصال متعددة مثل النت والتليفون والفاكس0
- وكذلك نماذج قابلة للتحميل متاحة على مواقع الجامعات المصرية0
- مع إمكانية إتمام معاملات كاملة على النت مثل الحصول على نتيجة امتحانات الفصل الدراسى ، والترشيح للكليات0

وحتى تصل الجامعات الى التطبيق المتكامل للحكومة الالكترونية على الخدمات الجامعية المتنوعة والمقدمة الى أطراف متعددة،تقترح الباحثة اتباع مجموعة من الخطوات النمطية والتي يمكن الأخذ بها عند تطبيق أى خدمة من الخدمات الجامعية،ويوضح الشكل رقم(21) خريطة تدفق مقترحة لخطوات الحصول على خدمة جامعية الكترونيا.

كمايوضح الجدول رقم (8)أنواع الخدمات الجامعية الإلكترونية المقدمة بجامعتى المنصورة والزقازيق.





شكل رقم (21)

خريطة تدفق مقترحة لخطوات الحصول على خدمة جامعية إلكترونية

المصدر: إعداد الباحثة

جدول (8)

أنواع الخدمات الجامعية الإلكترونية المقدمة بجامعة المنصورة والزقازيق

جامعة الزقازيق (نموذج الحكومة الإلكترونية) خدمات متاحة على الشبكة	جامعة المنصورة (نموذج الحكومة الإلكترونية) خدمات متاحة على الشبكة	الخدمات الجامعية

		شئون الطلاب
		بيانات الطالب.
		توزيع الطلاب.
		نقل الطلاب بين الشعب الدراسية.
		استخراج سجل الطالب.
		استخراج مستندات للطالب.
		طباعة بطاقات شخصية (كارنيهات).
		بيانات التجنيد
		حصص الطلاب الذكور.
		طباعة سجل التجنيد.
		شئون التعليم والامتحانات
		اللوائح الدراسية.
		عرض وتعديل بيانات الطالب الدراسية.
		توزيع أرقام جلوس سنة دراسية.
		توزيع لجان امتحان سنة دراسية.
		توزيع المقررات على الطلاب.
		رصد الدرجات لمقرر معين.
		نتيجة فصل دراسي.
		أعمال الكنترول
		المقررات الدراسية.
		درجات مقرر دراسي.
		تطبيق الرأفة.
		عرض النتيجة التراكمية.
		طباعة النتيجة.
		شئون الخريجين
		إدخال بيانات خريج.
		طباعة شهادة التخرج.
		بيانات الأقسام

		<p>المكتبات</p> <p>قاعدة بيانات بكتب ودوريات المكتبة 0</p> <p>معرفة الدوريات المتوقع وصولها 0</p> <p>معرفة الدوريات المتأخرة 0</p> <p>معرفة الدوريات المستلمة 0</p> <p>معرفة تغيير حالة الكتب (إرسالها واستقبالها من التجديد) 0</p> <p>استخراج تقارير عن العناصر التي تحتاج إلى صيانة 0</p> <p>التعامل مع المقتنيات المفقودة وتطبيق الغرامة 0</p> <p>إدارة حساب المستعير (فترة الإعارة - الغرامات - الكتب المحجوزة) 0</p> <p>إرسال إشعارات للمستفيدين عن طريق البريد الإلكتروني 0</p> <p>الجرد 0</p> <p>البحث في مقتنيات المكتبة 0</p> <p>شئون العاملين</p> <p>بيانات تعليمية (المؤهلات - الدورات - الخبرة - 000) 0</p> <p>بطاقات شخصية (الكارنيهات) 0</p> <p>تقارير عامة (التدرج الوظيفي - بيانات الموظف - 000) 0</p> <p>معلومات المرضى</p> <p>تسجيل المرضى 0</p> <p>عيادة طبية (تسجيل بيانات المريض - التاريخ) 0</p> <p>قسم الأشعة (تظهر أسماء المرضى المطلوب لهم أشعة - تسجيل تقرير وصورة الأشعة) 0</p>
--	--	---

جامعة الزقازيق (نموذج الحكومة الإلكترونية) خدمات متاحة على الشبكة	جامعة المنصورة (نموذج الحكومة الإلكترونية) خدمات متاحة على الشبكة	الخدمات الجامعية
		<p>المناظير</p> <p>تظهر أسماء المرضى المطلوب لهم مناظير من العيادة الخارجية أو القسم الداخلى ، ويتم تسجيل نتيجة الفحص لتظهر للطبيب بالعيادة الخارجية أو القسم الداخلى 0</p> <p>القسم الداخلى</p> <p>تظهر أسماء المرضى بالقسم الداخلى والمطلوب لهم من تحاليل وفحوصات نتيجة هذه التحاليل والفحوصات بالإضافة إلى الأدوية اللازمة 0</p> <p>الصيدلية</p> <p>يظهر بها أسماء الأدوية الموجودة والأدوية لمرضى العيادة الخارجية أو القسم الداخلى 0</p>

المصدر : إعداد الباحثة من خلال موقع جامعتى المنصورة www.mans.eun ، وجامعة الزقازيق zu.edu.eg mis. وتقرير مركز تقنية المعلومات والاتصالات بالجامعتين 0

يتضح من الجدول رقم (8) تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية على الخدمات الخاصة بشئون التعليم والطلاب بجامعتى المنصورة والزقازيق ، كذلك الخدمات الخاصة بشئون العاملين . أما الخدمات الالكترونية الخاصة بنظم الدراسات العليا، و الحسابات الخاصة، و ادارة المدن الجامعية، و الاشراف على شبكة الجامعة، و الموازنة العامة ، و حفظ المستندات ، و المخازن والعهد، و نظام مخازن الأدوية و الصيدليات، و نظام الشئون القانونية، و نظام إدارة العمل بمركز تقنية الاتصالات و المعلومات، و نظام شئون الوافدين فهى متوافرة بجامعة المنصورة . ويتوافر بجامعة الزقازيق حتى الآن (إبريل 2009) قواعد للبيانات الخاصة بتلك النظم ، تمهيدا لاستخدامها فى تقديم الخدمات الجامعية الكترونيا .

الفصل الثالث

عناصر النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على وزارة التعليم العالي

تم فى هذا الفصل بناء النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على وزارة التعليم العالي، فى ضوء الدراسة النظرية، والدراسة الميدانية التى قامت بها الباحثة من ناحية، وفى ضوء الدراسات السابقة، وتجارب تطبيق الحكومة الإلكترونية فى وزارة التعليم العالي*، و دراسة النماذج العلمية التى توضح خطوات ومراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية من ناحية أخرى.

و قد قسمت الباحثة هذا الفصل إلى مبحثين، وذلك على النحو التالى:

- المبحث الأول:مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على وزارة التعليم العالي.
- المبحث الثانى:العمليات التشغيلية ومخرجات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على وزارة التعليم العالي.

المبحث الأول

* تم تناولها بالمبحث الأول من الفصل الأول، ص ص 37-47.

مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على وزارة التعليم العالي.

فى ضوء عرض الدراسات السابقة وتجارب تطبيق الحكومة الإلكترونية فى التعليم العالى، والنماذج العلمية الخاصة بتطبيق الحكومة الإلكترونية؛ تبين للباحثة أنها ركزت فى تناولها للحكومة الإلكترونية على المتطلبات الخاصة بتطبيقها وأهم المعوقات التى تحول دون تطبيقها، ولم تتناول الحكومة الإلكترونية كنظام متكامل له مدخلات وعمليات تشغيلية ومخرجات، وهو ما قامت الباحثة بدراسته بهدف بناء نموذج يعتمد على مفهوم النظم لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على وزارة التعليم العالى.

توصلت الباحثة فى ضوء الدراسة النظرية والدراسة الميدانية إلى بناء نموذج لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على وزارة التعليم العالى. وقد راعت الباحثة فى إعدادها لهذا النموذج أن تمثل كل مرحلة من مراحل المكونات الثلاثة لأى نظام، والمتمثلة فى المدخلات والعمليات التشغيلية والمخرجات (0) حيث تمثل المرحلة الأولى للنموذج مدخلات النموذج (إعداد البنية الأساسية)، فى حين تمثل المرحلة الثانية العمليات التشغيلية التى يجريها النظام لتحقيق أهدافه وتقديم خدماته (فهرسة البيانات وتحديد إجراءات تقديم الخدمة)، أما المرحلة الأخيرة فتمثل مخرجات النظام (التعامل مع الخدمات إلكترونياً). و من ثم فإن هذا النموذج يتكون من مراحل ثلاث أساسية، هى على الترتيب:

المرحلة الأولى : إعداد البنية الأساسية (مدخلات النموذج) 0

المرحلة الثانية : فهرسة البيانات وتحديد إجراءات تقديم الخدمة (العمليات التشغيلية) 0

المرحلة الثالثة : التعامل مع الخدمة الإلكترونية (مخرجات النموذج) 0

ويوضح الشكل رقم (22) مراحل وتطور النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية 0

وزارة التعليم العالي، يمر بالمراحل التالية:

المرحلة الأولى : اعداد البنية الأساسية (مدخلات النموذج) :

تقوم البنية الأساسية على خمس دعائم أساسية⁽¹⁾ لازمة لتحقيق التطبيق الفعلي للحكومة الإلكترونية ، وتمثل هذه الدعائم الخمس مدخلات الحكومة الإلكترونية؛و تتمثل فى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،و المدخلات الإدارية،والبشرية ،والتقنية، والتشريعية(وهى تستغرق فترة زمنية أطول لتنفيذها مقارنة بالمرحلتين الثانية والثالثة ، وذلك لارتباطها بتوافر إمكانيات مالية ضخمة لتمويل الاحتياجات المادية (متمثلة فى توفير أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،مثل أجهزة الكمبيوتر وغيرها من الأدوات التى تمثل العتاد المادى ، بالإضافة إلى البرامج الجاهزة المختلفة) ، وإحداث التغييرات التنظيمية والإدارية اللازمة ، وتوفير البرامج التعليمية والتدريبية لتوفير موارد بشرية قادرة على تقديم الخدمة الإلكترونية والتعامل معها ، بالإضافة إلى الوقت اللازم لإصدار قوانين جديدة تتناسب وما يستجد من مشكلات تظهر نتيجة تطبيق الحكومة الإلكترونية مثل التوقيع الإلكتروني والدفع الإلكتروني وتوفير الحماية والأمن والخصوصية للمواقع والسجلات الإلكترونية(

المرحلة الثانية : الفهرسة وتحديد اجراءات تقديم الخدمة (العمليات التشغيلية) :

فى هذه المرحلة تتبع وزارة التعليم العالي الخطوات التالية⁽²⁾ :

- إنشاء موقع للوزارة / للجامعة / الكلية مقدمة الخدمة 0
- توفير عنصر بشرى قادر على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 0
- تهيئة العميل المستهدف حتى تكون لديه الرغبة فى الحصول على الخدمة إلكترونياً 0

(1) يمكن الرجوع فى ذلك إلى الآتى :

- U.S. Department of Energy, **Op. Cit.**
- Wim van Gremberg, **Op. Cit.**
- د0 فريد زين الدين ، مرجع سابق ، ص350
- د0 على السلمى ، تطور الفكر التنظيمى ، مرجع سابق ، ص318
- National Archives and Records Administration, **Op.Cit.** P.3.
- د0 طارق عبد العال حماد ، مرجع سابق ، ص526 0
- S.Kenyon, Henry, **Op. Cit.**
- د0 عبد الفتاح مراد ، مرجع سابق ، ص205 0
- (2) يمكن الرجوع فى ذلك إلى الآتى :
- Reddick, Christopher G., **Op.Cit.**, PP.51-54.
- Layne, Karen and Lee, Jung woo, **Op.Cit.**, PP.122-136.
- Sharifi, Hossein and Zare, Behrouz, **Op. Cit.**, PP. 600-619.
- Glassey, Olivier, **Op.Cit.**, PP.156-169.
- IDPM, University of Manchester, **Op. Cit.**

- توفير بيانات مفهومة عن الخدمات التي تقدمها الوزارة / الجامعة / الكلية إلكترونياً
- تحديد الإجراءات والخطوات المتبعة لتقديم الخدمات بشكل إلكتروني.

وذلك بهدف :

- توفير وقت موظفي الوزارة أو الجامعة أو الكلية المستنفذ معظمه في أعمال ورقية أو رد على استفسارات الطلبة أو الموظفين أو أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم عن الخدمات الجامعية وإجراءاتها
- توفير الخدمة للعميل المستهدف وقت حاجته إليها وفي خطوة واحدة ، وعلى مدار الأربع والعشرين ساعة
- تمكين العميل المستهدف من خلال موقع الوزارة أو الجامعة أو الكلية من التعرف على سياسات وإجراءات ومكان الحصول على الخدمة

المرحلة الثالثة : التعامل مع الخدمة الإلكترونية (مخرجات النموذج) :

- في هذه المرحلة تكون وزارة التعليم العالي قد نفذت الآتي :
- موقع الوزارة أو الجامعة أو الكلية
- موظف وجمهور قادر على التعامل مع الخدمة الإلكترونية
- لدى الجمهور الرغبة في الحصول على الخدمة إلكترونياً
- الاتصال الثنائي المباشر بين الوزارة أو الجامعة أو الكلية من جهة، وبين الجمهور من جهة أخرى.
- برمجة قواعد البيانات الإلكترونية
- توفير الأمن والخصوصية للمتعاملين مع الخدمات الإلكترونية.
- إن نموذج تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على وزارة التعليم العالي يسمح بتعدد أنواع العلاقات التي يمكن أن تعتمد على هذا النموذج ، ويوضح الجدول رقم (9) أنواع العلاقات الحكومية المرتبطة بمرحلتى الفهرسة والتعامل في وزارة التعليم العالي

الجدول رقم (9)
أنواع العلاقات الحكومية المرتبطة بمرحلتى الفهرسة والتعامل
فى وزارة التعليم العالى

مراحل نمو الحكومة الإلكترونية		أنواع العلاقات الحكومية
المرحلة الثالثة : التعامل مع الخدمة الإلكترونية (مخرجات النموذج)	المرحلة الثانية : الفهرسة (العمليات التشغيلية)	
<p>وجود قاعدة بيانات للخدمة الجامعية ووضع استمارة الحصول على الخدمة مع إمكانية الحصول عليها من الموقع مثل :</p> <ul style="list-style-type: none"> - الحصول على استمارة بيان النجاح 0 - الحصول على استمارة شهادة التخرج 0 - دفع المصروفات الدراسية 0 - معرفة نتيجة اختبار الفصل الدراسي 0 	<p>عرض معلومات عن الخدمات الجامعية للجمهور (طلبة / أعضاء هيئة تدريس / جهات أخرى) مثل :</p> <ul style="list-style-type: none"> - عقد اجتماع لدقائق على الشبكة - للرد على استفسارات الطلبة - كيفية الالتحاق بالكليات، وكيفية أداء امتحانات القدرات 0 - سرد إجراءات الحصول على الخدمة على الموقع 	G2C
<p>وجود قاعدة بيانات ، واستمارة الحصول على الخدمة ، وإمكانية إنجاز الخدمة على الموقع لدعم المعاملات بين الموظفين بالمستويات الإدارية المختلفة داخل الكليات وبين الكليات المتناظرة 0</p> <p>مثل :</p> <ul style="list-style-type: none"> - تقديم تدريب إلكترونى على إحدى المهارات الوظيفية 0 	<p>عرض معلومات للمستويات الحكومية الأخرى وموظفيها 0</p> <p>مثلاً :</p> <ul style="list-style-type: none"> - الربط الداخلى بين موظفى الكليات المتناظرة للحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات 00 	G2G
<p>وجود قاعدة بيانات واستمارة الحصول على الخدمة وإمكانية إنجاز الخدمة على الموقع لدعم المعاملات بين الجامعة وجهات الأعمال المختلفة 0</p> <p>مثل :</p> <ul style="list-style-type: none"> - شراء الاحتياجات المختلفة للجامعة إلكترونياً 0 	<p>عرض معلومات عن الأعمال المتعلقة بالجامعة / الكلية 0</p> <p>مثل :</p> <ul style="list-style-type: none"> - تحديد الاحتياجات المطلوبة من أحد الموردين من : عطاءات ، ومناقصات خاصة بالجامعة 0 	G2B

المصدر : إعداد الباحثة ، بالاعتماد على :

يتضح من الجدول رقم(9)، أن أنواع العلاقات الحكومية الموجودة بمرحلتى الفهرسة والتعامل مع الخدمة الإلكترونية تسمح بتبادل الخدمة الإلكترونية بين الأطراف التالية :

- تعامل الجامعة الحكومية مع الجمهور Government to citizen G2C
- تعامل الجامعة الحكومية مع جهات حكومية أخرى Government to Government G2G
- تعامل الجامعة الحكومية مع جهات عمل أخرى Government to Business G2B

إن هذه الأنواع من المعاملات تتم فى المرحلتين الثانية والثالثة بعد الانتهاء من البنية الأساسية(مدخلات النموذج). و من ثم فإن تطبيق النموذج المقترح لمفهوم الحكومة الإلكترونية يستلزم توفير متطلبات المرحلتين الأولى والثانية، أما المرحلة الثالثة فهى نتيجة عملية لما تم فى المرحلتين السابقتين عليها.

هذا وقد قامت الباحثة بقياس مدخلات تطبيق النموذج المقترح للحكومة الإلكترونية فى وزارة التعليم العالى بالاعتماد على الأساليب التالية :-

1- قائمة الاستقصاء :

لقياس اتجاهات وآراء العنصر البشرى من القيادات المسؤولة عن تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوزارة التعليم العالى نحو مدى توافر ومدى أهمية مدخلات الحكومة الإلكترونية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، والمدخلات الإدارية ، والبشرية المرتبطة بالعاملين بالمنظمات جهة البحث، بالإضافة إلى قائمة الاستقصاء الموجهة إلى المستخدمين من خدمات الحكومة الإلكترونية للوقوف على مدى توافر المدخلات المرتبطة بهم0

2- المقابلات الشخصية :

لمعرفة الحقائق المتعلقة بالمدخلات التقنية للحكومة الإلكترونية ، والمتوافرة بالمنظمات جهة البحث0

3-مراجعة السجلات الورقية والإلكترونية المرتبطة بمدخلات الحكومة الإلكترونية

للقوف على مدى توافر هذه المدخلات بوزارة التعليم العالى0

ساعدت هذه الأساليب فى تحديد مدى توافر مدخلات تطبيق النموذج المقترح لتطبيق الحكومة الإلكترونية ، مما ساهم فى التوصل إلى المعوقات التى قد تعوق أو تبطئ من تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بوزارة التعليم العالى0

المبحث الثاني

العمليات التشغيلية ومخرجات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية على وزارة التعليم العالى.

تتناول الباحثة فى هذا الجزء المرحتين الثانية والثالثة من مراحل النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية على وزارة التعليم العالى بجمهورية مصر العربية0حيث تتعلق المرحلة الثانية بالعمليات التشغيلية اللازم اجرائها على مدخلات النموذج المقترح للحصول على المخرجات المطلوبة فى شكل خدمات جامعية الكترونية0أما المرحلة الثالثة فتوضح أنواع الخدمات الجامعية(مخرجات النموذج) التى يمكن الحصول عليها بشكل الكترونى .

المرحلة الثانية : وتتمثل فى العمليات التشغيلية التالية⁽¹⁾:

- إنشاء قاعدة بيانات 0
- إنشاء موقع تجميى لوزارة التعليم العالى Index Site متصل مع مواقع لجامعات وهيئات تعليمية مختلفة0
- تنظيم المعلومات المرتبطة بالخدمات الجامعية0
- إنشاء موقع لكل جامعة ، وكل كلية ، وكل هيئة تعليمية تابعة لوزارة التعليم العالى0
- عرض البيانات اللازمة لاتمام الخدمات المرتبطة بالتعليم العالى على الموقع المختص ليتعرف العميل على إجراءات الحصول على الخدمة0

⁽¹⁾ يمكن الرجوع فى ذلك إلى الآتى :

- Karacapilidis Nikos et al., **Op.Cit.** PP. 602-624.
- FEA Working Group, **Op. Cit.**.
- Reddick, Christopher G., **Op.Cit.**, PP. 51-64.
- Layne, Karen and Lee, Jung woo, “ Developing Fully Functional E-government, A Four stage Model. “ **Government Information Quarterly** ” . Vol. 18, 2001., PP.122-136.
- Glassey Olivier, PP. 156-169.

المرحلة الثالثة: الحصول على الخدمات الإلكترونية (مخرجات النموذج):

تقدم الجامعات الحكومية المصرية^(*) خدمات متعددة ومتنوعة حيث تتعامل مع العديد من الأطراف والجهات. وقد اتضح للباحثة من خلال دراسة استطلاعية قامت بها على الجامعات الحكومية المصرية أن جامعة المنصورة أصبحت رائدة في مجال تقديم الخدمات الجامعية المختلفة إلكترونياً (1) أما جامعة الزقازيق فهي تقدم بعض الخدمات الجامعية الإلكترونية وإن كانت لم تأخذ النظام المتكامل بعد^(**) وتقدم الخدمات الجامعية الإلكترونية في المجالات التالية:-

أولاً: خدمات شؤون التعليم والطلاب (2):

تقدم الخدمات التالية :

- قبول الطالب بالكلية من خلال مكتب التنسيق الإلكتروني.
- ادراج اسم الطالب بكشوف الكلية، ومنحه رقم جلوس (كود يستمر معه طوال السنوات الدراسية) بعد دفع المصروفات الدراسية.
- استخراج البطاقة الشخصية (الكارنيه).
- الحصول على النتيجة من موقع الكلية.

^(*) تضم الجامعات الحكومية المصرية سبع عشر جامعة وهي جامعات القاهرة ، والإسكندرية ، وعين شمس ، وأسيوط ، وطنطا ، والمنصورة ، والزقازيق، وحلوان ، والمنيا ، والمنوفية ، وقناة السويس ، وجنوب الوادي ، وبنها ، والفيوم ، وبنى سويف ، وكفر الشيخ ، وسوهاج 0

(1) موقع المجلس الأعلى للجامعات، مايو 2007.

^(**) تم توصيف نظام تقديم الخدمات الجامعية بجامعة المنصورة بالمبحث الأول بالفصل الثانى من البحث، ص 74-107، وتم توصيف نظام تقديم الخدمات الجامعية بجامعة الزقازيق بالمبحث الثانى بالفصل الثانى من البحث ص ص 108-140.

- تقديم جميع الشهادات التي يطلبها الطالب من الكلية (بيان حالة، نجاح، شهادة تخرج، اشتراك سكك حديد مصر، وغيرها من الشهادات اللازمة للطالب أو الخريج).

ثانياً: شئون العاملين⁽¹⁾:

تقدم الخدمات المرتبطة بالعاملين بالجامعة أو الكلية سواء أكانوا بالكادر العام أو الخاص، وذلك على النحو التالي:

- تسجيل بيانات العاملين بكل أنواعها (وظيفية - اجتماعية - تعليمية - مالية).
- تحديث بيانات العاملين بشكل دورى.
- اصدار البطاقات الشخصية للعاملين (الكارنيه).
- تقديم جميع الشهادات التي يطلبها العاملون (خبرة - أجازات، وغيرها من الشهادات اللازمة للعاملين).

ثالثاً: نظام جودة التعليم والاعتماد⁽²⁾:

أنشئ هذا النظام بالجامعات المصرية لضمان تقديم خدمة تعليمية تتصف بمستوى الجودة المطلوب عالمياً، ويقدم هذا النظام الخدمات التالية:

- التخزين الإلكتروني للبيانات .
- التعامل مع البيانات المختلفة من خلال تطبيقات قواعد بيانات لتسهيل وسرعة الوصول للبيانات.
- التبادل الإلكتروني للبيانات.
- التعامل الإلكتروني مع النظام من خلال موقع الكلية أو الجامعة على مدار الأربع والعشرين ساعة.
- تسجيل وتعديل بيانات اللوائح الدراسية (نوع الدراسة - نسب النجاح - التعامل مع مقررات التخلف)
- تسجيل بيانات المقررات الدراسية داخل لائحة (ساعات دراسية - درجات تفصيلية).

رابعاً: المكتبات (3) :

تقدم الخدمات التالية:

- توفير محتويات المكتبة على الوسائط المادية.
- إمكانية التعامل مع محتويات المكتبة من أى مكان وفى أى زمان من خلال الدخول على موقع المكتبة باسم المستخدم وكلمة السر التى تمنحها مكتبة الكلية أو المكتبة المركزية للجامعة.

خامساً: المستشفيات الجامعية* :

تقدم الخدمات التالية:

- تسجيل بيانات المريض الشخصية والطبية لتسهيل متابعة حالته.
- تحديد مواعيد الفحوصات اللازم إجرائها للمريض على موقع المستشفى (أشعة- مناظير-تحاليل).
- تسجيل محتويات الصيدلية، لتحديد المتوافر من الأدوية.

والخلاصة، تناولت الباحثة فى هذا الفصل عناصر بناء النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية على وزارة التعليم العالى⁰ وتتمثل هذه العناصر فى **مدخلات النموذج** والتى تتكون من مدخلات تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية والمتمثلة فى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والمدخلات الادارية، والتقنية، والبشرية والتشريعية⁰ أما **العمليات التشغيلية للنموذج** فتتمثل فى انشاء قاعدة بيانات، وموقع تجميى لوزارة التعليم العالى، مع تنظيم المعلومات المرتبطة بالخدمات الجامعية، ثم انشاء موقع لكل جامعة وكلية وكل هيئة تعليمية تابعة لوزارة التعليم العالى، ثم عرض بيانات اتمام الخدمات على الموقع المختص ليتعرف المستفيد من الخدمة على اجراءات الحصول عليها⁰ أما **مخرجات النموذج** فتتمثل فى الخدمات الجامعية المقدمة والتى تشمل على خدمات فى مجالات شئون التعليم والطلاب، وشئون العاملين، وضمان جودة التعليم والاعتماد، والمكتبات،

(1) موقع جامعة المنصورة، سبق ذكره.

(2) المرجع السابق.

(3) المرجع السابق.

* موقع جامعة المنصورة، سبق ذكره.

والمستشفيات الجامعية.

وللتحقق من مدى ملاءمة هذا النموذج لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية على وزارة التعليم العالي، قامت الباحثة بإجراء دراسة ميدانية للوقوف على مدى توافر مدخلات النموذج بجامعة الزقازيق والمنصورة؛ بهدف التوصل إلى مدى امكانية الاعتماد على هذا النموذج فى تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية.

الفصل الرابع

توصيف وتقويم مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية

يتناول هذا الفصل توصيف وتقويم مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية، وذلك فى مباحث ثلاثة ، على النحو التالى:

المبحث الأول: مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية بجامعة المنصورة والزقازيق.

المبحث الثانى: توصيف مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية بجامعة المنصورة والزقازيق.

المبحث الثالث: تقويم مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية بجامعة المنصورة والزقازيق.

المبحث الأول

مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية بجامعتي المنصورة والزقازيق

فى ضوء الدراسات السابقة، وتجارب تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية فى التعليم العالى، والأدبيات المختلفة المتعلقة بمفهوم الحكومة الالكترونية، والدراسة الوصفية للخدمات الجامعية المقدمة بجامعتي الزقازيق والمنصورة، وفى ضوء النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية؛ توصلت الباحثة إلى أن المدخلات المتعلقة بتقديم الخدمات الجامعية فى ظل مفهوم الحكومة الالكترونية يمكن تقسيمها إلى خمس مجموعات رئيسية لضمان التطبيق المتكامل لمفهوم الحكومة الالكترونية على وزارة التعليم العالى، وذلك على النحو التالى (١):-

- مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 0
- المدخلات الإدارية 0
- المدخلات التقنية 0

(١) يرجى الرجوع فى ذلك إلى:

- Tyksinski, Deborah J." Conditions that support the implementation of e-government through the Digital Towpath Project: An exploratory study"., Ph.D., Syracuse University, 2009, pp.15-30.
- Karacapilidis Nikos et al., **Op.Cit.** PP. 602-624.
- FEA Working Group, **Op. Cit.**.
- Reddick, Christopher G., **Op.Cit.** PP. 51-64.
- Layne, Karen and Lee, Jung woo, **Op.Cit.** PP.122-136.

- المدخلات البشرية(الخاصة بكل من العاملين والمستفيدين من الخدمات الالكترونية) 0
- المدخلات التشريعية0

وفيما يلي عرض تفصيلي لتلك المدخلات:

• **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:**

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الركيزة الأساسية وجوهر بناء برنامج الحكومة الإلكترونية ، لما تشتمل عليه من مقومات تقنية أساسية لبناء البرنامج ومقومات إدارية وتنظيمية يحقق توافرها نجاح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من ناحية ونجاح برنامج الحكومة الإلكترونية من ناحية أخرى0 وتتمثل هذه المقومات الإدارية والتنظيمية فى الدعم الإدارى ، والمشاركة ، وإعادة الهندسة الإدارية ، وإدارة الجودة الشاملة ، أما المقومات التنظيمية فمنها انخفاض عدد المستويات الإدارية ، وتغير دور الإدارة الوسطى، والجمع بين المركزية واللامركزية ، والتنظيم الشبكي0

• **المدخلات الإدارية والتنظيمية :**

تتمثل فى المقومات الإدارية والتنظيمية التى تتناسب مع الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، واللازمة لنجاح الحكومة الإلكترونية، ويتم تناولها من خلال تحديد خصائص كل من الأنشطة الإدارية والتنظيمية والهيكل التنظيمى فى ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات0

• **المدخلات التقنية :**

- 1- إنشاء إدارة للسجلات الإلكترونية لتحل محل السجلات الورقية0
- 2- اعتماد التوقيع الإلكتروني E- Signature لإضافة الموثوقية والاعتمادية للسجلات الإلكترونية0
- 3- اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني التى سيتم التعامل بها عبر الشبكة لسداد التزامات جمهور العملاء من مواطنين وهيئات حكومية أو خاصة0

• **مدخلات خاصة بالعنصر البشرى :**

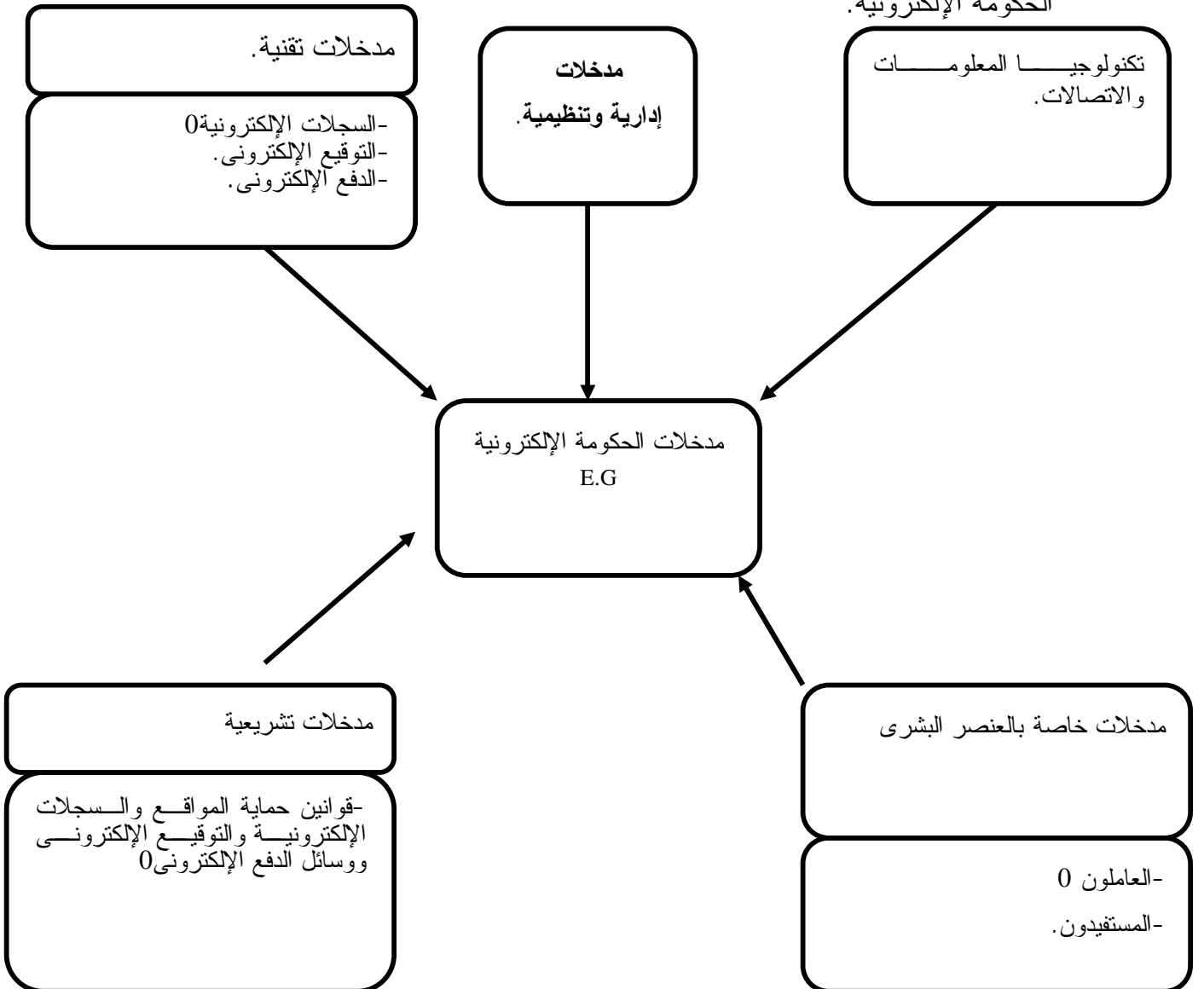
- 1- توفير برامج التعليم وبرامج التدريب المناسبة والتى من شأنها توفير موظف لديه

خبرة معلوماتية قادر على التعامل مع مفردات الحكومة الإلكترونية⁰
 2- نشر الوعي المعلوماتى لدى المواطنين ، لتكوين جمهور واعٍ ولديه القدرة على
 التعامل مع التقنيات الحديثة من الإنترنت وغيره من وسائل الاتصال التى تقدم
 الخدمات الحكومية للجمهور⁰

• **مدخلات تشريعية :**

وضع وسن القوانين التى من شأنها حماية المواقع والسجلات الإلكترونية وتلك التى
 تؤكد وتحمى صحة التوقيع الإلكتروني ، وكذلك الدفع الإلكتروني بما يوفر عنصر الثقة

لدى جمهور المتعاملين فى الحكومة الإلكترونية⁰ ويوضح الشكل رقم (23) مدخلات
 الحكومة الإلكترونية.



وفيما يلي تناول للمدخلات اللازمة لتقديم الخدمات الجامعية في ظل مفهوم الحكومة الإلكترونية.

أولاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي أحدث ما أنتجه التطور التكنولوجي O ولقد تنامي الاعتماد عليها ، حتى أدت إلى تطور تكنولوجيا النقل والاتصال وظهور مفاهيم جديدة لم تكن متداولة مثل الحكومة الإلكترونية ، ومن ثم الإدارة الإلكترونية ، والتجارة الإلكترونية ، والتعليم الإلكتروني ، والصحة الإلكترونية⁽¹⁾ O وتعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد المدخلات الأساسية لبناء برنامج الحكومة الإلكترونية ، لتوفير بقية المدخلات المرتبطة بالحكومة الإلكترونية سواء كانت : سجلات إلكترونية، أو توقيع إلكتروني ، أو دفع إلكتروني ، أو موظف وجمهور قادرين على التعامل مع التقنيات الحديثة، وما يترتب عليها من استحداث تشريعات توفر الحماية والأمن والثقة في الحكومة الإلكترونية O

يقصد بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات علم تجميع وتصنيف وتحريير ومعالجة ونقل البيانات من خلال الأنشطة المتكاملة لكل من الحاسبات والمعلومات والاتصالات والمعرفة (نظم الخبرة) فيما يخدم غايات المنظمة وأغراضها⁽²⁾ O تجدر الإشارة هنا إلى أن تكنولوجيا الاتصالات هي أحد المكونات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات (تكنولوجيا اتصالات ، تكنولوجيا تخزين ، تكنولوجيا برامج جاهزة ، تكنولوجيا مدخلات ، تكنولوجيا مخرجات) وهي تتألف من تلك الوسائل المادية

(1) د0 أحمد سيد مصطفى ، مرجع سابق ، ص23 O

(2) د. محمد بهاء الدين بديع القاضى، مرجع سابق ، ص8 O

والبرامج الجاهزة التي تتولى عملية الربط بين الأجزاء المختلفة للحاسب الآلى وكذلك تحويل البيانات من موقع مادي إلى آخر ، بالإضافة إلى توصيل أجهزة الحاسب معا فى صورة شبكات Net works لتحقيق المشاركة فى البيانات ، والاتصال عبر المواقع الجغرافية المختلفة للمستخدمين من نظم المعلومات من خلال وسائل الاتصال المختلفة (الإنترنت ، البريد الإلكتروني ، والمؤتمرات المسموعة والمرئية ، والهاتف المرئى ، والهاتف المحمول والأرضى)⁽³⁾

ومن ثم ، فإن توافر المدخلات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يضمن وجود نظام فعال يوفر مدخلات برنامج الحكومة الإلكترونية ، ويوضح الشكل رقم (24) مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

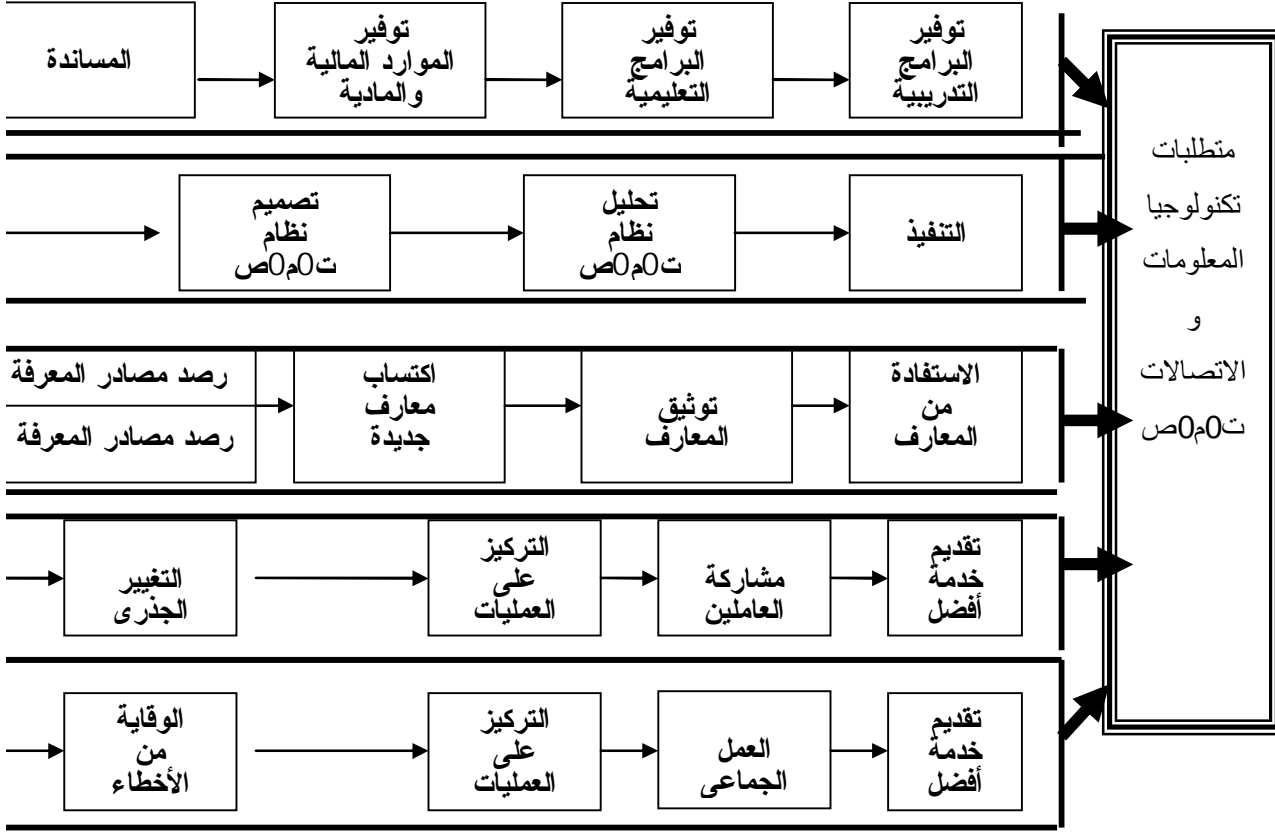
يتضح من الشكل رقم (24) أن مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتكون من خمسة عناصر رئيسية، و إجمالاً هي⁽¹⁾:-

- 1-دعم الإدارة العليا للنظام 0
- 2-مشاركة المستخدمين 0
- 3-منظمة متعلمة 0
- 4-إعادة هندسة العمليات الإدارية Re – Engineering .
- 5- إدارة الجودة الشاملة TQM .

وفيما يلى تناول تفصيلي لهذه العناصر الخمسة.

(3) د0 ثابت عبد الرحمن إدريس ، نظم المعلومات الإدارية فى المنظمات المعاصرة ، (القاهرة : دار النهضة العربية ، 2003) ص ص 157-163 0

(1) IDPM , University of Manchester “ e- Government for Development Causes of e-Government_Succes and Failure : Factor Model” . U.K University of Manchester, 2003), From www. e- deve change. org.(May 2004)



شكل رقم (24)

مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المصدر: اعداد الباحثة، بالاعتماد على

aracapilidis Nikos et al., Op.Cit. PP. 602-624.

FEA Working Group, Op. Cit..

Reddick, Christopher G., Op.Cit, PP. 51-64.

1- دعم الإدارة العليا للنظام :

يعد دعم الادارة العليا من العوامل الهامة اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وينبع هذا الدعم الادارى من اقتناع الادارة العليا و ايمانها بضرورة التطوير والتحسين المستمر ، حيث أن أفراد الإدارة العليا هم عامل التغيير الداخلى الأساسى ، إذ باستطاعتهم تشكيل قيم المنظمة وإنشاء ما يطلق عليه " البنية التحتية الإدارية لإحداث التغيير المطلوب⁽¹⁾ 0

ينعكس تدعيم الإدارة العليا للنظام على كل من المصممين والمستخدمين حيث يدرك الطرفان أن مشاركتهما فى تطوير النظام ستكون موضع الاهتمام والرعاية من الإدارة 0 كما أن مساندة الإدارة العليا تضمن توفير الموارد الكافية لضمان استمرار ونجاح النظام، وتوفير البرامج التعليمية والتدريبية اللازمة لتوفير المهارات الملائمة للنظام 0 كما تؤدي مساندة الإدارة العليا إلى انتشار استخدام النظام وزيادة قبوله لدى المرءوسين 0

كذلك تتبع أهمية مساندة الإدارة العليا من ضرورة وضع أهداف لنظام تكنولوجيا المعلومات ، وتحديد الاحتياجات الضرورية من المعلومات ، وتوفير الموارد اللازمة لتحقيق أهداف النظام ، وارسال رسالة واضحة للعاملين بأهمية الالتزام باستخدام النظام 0 بالإضافة إلى ذلك فإن مساندة الإدارة العليا للنظام تضمن المتابعة والمراجعة المستمرة لأداء النظام لضمان تطابق أهداف النظام مع استراتيجيات المنظمة⁽²⁾ 0

(2) مشاركة المستخدمين :

يشير مفهوم المشاركة إلى مجموعة الأنشطة التى يتم القيام بها بواسطة المستخدمين أو من يمثلونهم فى عملية تحليل وتصميم وتنفيذ النظام 0 وتعتبر المشاركة حقيقية عندما ينتج عنها تأثيرا فى القرارات التى يتم اتخاذها خلال مراحل إنشاء النظام وتظهر أهمية المشاركة فى الآتى⁽³⁾ :

- الحصول على نظم معلومات مرتفعة الجودة تأخذ فى الاعتبار متطلبات المستخدمين وتقلل من احتمالات تصوير ملامح غير ضرورية فى النظام 0

(1) د0 فريد زين الدين ، تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين فرص النجاح ومخاطر الفشل (الطبعة الأولى ؛ القاهرة : بدون ناشر ، 2002) ، ص 35 0

(2) د0منال محمد الكردى ود0 جلال ابراهيم العبد0 مقدمة فى نظم المعلومات الإدارية : النظرية - الأدوات - التطبيقات (الإسكندرية : الدار الجامعية ، 1999) ، ص ص 377- 378 0

(3) المرجع السابق ، ص 337 0

- زيادة فرصة قبول المستخدمين للتعلم ورضاهم عن مخرجاته نظير مشاركتهم فى بنائه 0
 - تعزز المشاركة شعور المستخدمين بأهمية النظام وقيمتة بالنسبة لعملهم مما يزيد من فرصة استخدامهم له 0
- وتواجه مشروعات نظم المعلومات فرصة عالية للفشل عندما توجد فجوة اتصالات واسعة بين مصممي النظام ومستخدميه ، وتشير **فجوة الاتصالات** إلى وجود إختلافات جوهرية بين مصممي النظام ومستخدميه فى تصورهم لأهداف النظام والمدخل الملائم لحل المشكلات ، وترجع هذه الفجوة إلى الاختلافات الكبيرة بين مصممي النظم والمستخدمين من حيث الخلفية التعليمية والمصطلحات والمفردات اللغوية وكذلك فى الأولويات وعادة يؤدي وجود مثل هذا الاختلاف إلى إبتعاد المستخدمين عن المشاركة وإسهامهم فى نظام المعلومات 0

(3) منظمة متعلمة (1)

المنظمة المتعلمة هى تلك التى تنجح فى تبني رأس المال الفكرى ،بالإضافة إلى رصد واستهداف مصادر المعرفة الداخلية من داخل المنظمة مثل خبرات المديرين وحصيلة برامج التدريب والتطوير وبرامج التغيير هذا من ناحية،ومصادر المعرفة الخارجية أى من بيئتها الخارجية مثل تجاربها مع العملاء والموردين والمنافسين ووسائل الإعلام والمنظمات الحكومية والمنظمات المالية من ناحية أخرى.كما تعتبر المنظمة المتعلمة هى التى تنجح فى اكتساب وتطبيق معارف وخبرات جديدة بحيث تستفيد من هذه المعرفة فى التكيف الرشيق مع المتغيرات فى بيئتها مع تسجيل أو توثيق هذه المعارف والخبرات للمحافظة عليها .ويسعى العاملون فيها - ذاتيا وبدعم الإدارة - إلى تطويرو تجديد وتنسيق معارفهم ومهاراتهم الإدارية والفنية واستخدامها فى التخطيط

(1)يرجى الرجوع فى ذلك إلى :

- د0 أحمد سيد مصطفى ، مرجع سبق ذكره ، ص ص589 - 594 0

- Singh , Meenu , "Toward a Knowledge Management View of Electronic business : Introduction and Investigation of the Knowledge chain model for competitive advantage". PHD. Japan : university of Quench , 2000.

للتغيير وتنفيذه ، ليس ذلك فحسب بل يسعون أيضاً لتطوير الأهداف والاستراتيجيات والسياسات وأساليب اتخاذ القرار ومشاركة العاملين⁰ وفي المنظمة المتعلمة يتطلب الأمر ليس مجرد جمع وتنسيق وتحديث البيانات والمعلومات المستجدة والمتجددة⁰ بل نشر المعلومات والتجارب التي حصل عليها أحد المديرين أو العاملين على باقى العاملين وتوظيفها بفاعلية فى التخطيط وصنع القرارات والتنفيذ والتقييم والتحسين المستمر، فإن كانت المنظمة كذلك فهى المنظمة الذكية التى تدير المعرفة⁰ ويؤدى نجاح المنظمة فى التعلم التكنولوجى إلى تنمية القدرات التكنولوجية بما يتناسب وخصائص العمالة والعمليات والمنافسة ومتطلبات السوق ، ويتضمن ذلك حزمة متكاملة من استخدامات تكنولوجيا المعلومات بما يسهم فى ترشيد التكاليف وتحسين الجودة والتميز فى المنافسة والوقت ، أى تقديم منتجات جديدة بأسرع مما يفعل المنافسون ، وسرعة الاستجابة لتوقعات ورغبات العملاء⁽¹⁾.

يسهم توجه المنظمة نحو التعلم والتسلح بالمعرفة فى تحقيق عدة مزايا محورية أهمها⁽²⁾:-

- 1- تهيئة المعرفة للعاملين ونشرها وتحديثها وتميئتها يعزز مبدءاً إدارياً هاماً ، هو مشاركة العاملين فى إدارة المنظمة والتخطيط لعملياتها وتقييم هذه العمليات ووضع القرارات الجماعية⁰
- 2- أن زيادة نسبة العاملين العارفين وزيادة الأنشطة المعرفية الممثلة فى تجميع وتحديث وتنسيق وتداول المعلومات والمعرفة ينمى طاقة العقل الإنسانى مما يؤدى بدوره إلى تعزيز أنشطة البحوث والتطوير القائمة على الابتكار⁰
- 3- يؤدى تعزيز معرفة العاملين وعائد البحوث والتطوير إلى زيادة أو تعظيم القيمة المضافة المتولدة عن تشغيل المدخلات فى عمليات المنظمة⁰

(1) المرجع السابق.

(²) يرجى الرجوع فى ذلك إلى:

-U.S. Department of Energy **Op. Cit.**

- Wim Van Gremberg. **Information Technology Evaluation Methods and Management** (USA : Hershey, 2001) P.5. From the Web : [http://WWW.idea-g.../Information Technology Evaluation – Methods- and Management\(4/4/2004\).](http://WWW.idea-g.../Information%20Technology%20Evaluation%20-%20Methods%20and%20Management(4/4/2004).)

- 4- يسهم التراكم المعرفى وفاعلية توزيعه بين العاملين بالمنظمة فى نجاحها فى التميز وفى الجودة وخفض التكلفة كاستراتيجيات تنافسية⁰
- 5- يسهم ذلك كله فى زيادة قدرة المنظمة على الوفاء بحاجات وتوقعات العملاء وتعزيز القدرة التنافسية كغاية جوهرية فى بيئة أعمال تنافسية هى بيئتنا المعاصرة⁰
- ولعل من المناسب فى هذا الصدد الإشارة إلى شركة مايكروسوفت التى تقدر قيمتها السوقية بـ 160 بليون دولار وتتحصر قيمة أصولها المادية فى 3 بليون دولار فقط أما الباقى أو الفرق فيشتمل قيمة الأصول غير الملموسة أى الثروة المعرفية لهذه الشركة ممثلة فى معلومات ومفاهيم وخطط وسياسات وتصميمات وطرق عمل وأساليب تطوير⁽¹⁾

(4) إعادة هندسة العمليات الإدارية :

يقصد بإعادة هندسة العمليات الإدارية : إعادة النظر وإعادة التصميم الكلى للعمليات الإدارية لتحقيق تحسينات جذرية فى معايير الأداء الرئيسية التى تشمل التكلفة والجودة والخدمة والسرعة⁽²⁾

وفى مجال الحكومة الإلكترونية يقصد بها تحديداً إعادة هندسة دورة العمل⁰ حيث لا جدوى حقيقية من ميكنة الوضع الحالى للعمل كما هو ، فلا بد من تغيير شكل تقديم الخدمة من الشكل الورقى التقليدى الذى قد يستغرق أياماً عديدة إلى الشكل الإلكتروني الذى يتطلب دقائق لإنهاء الخدمة⁰ ويمكن تصور ذلك عند التوجه إلى مكتبة ورقية والوقت المستغرق فى البحث عن موضوع معين ، ومقارنته بالوقت المستغرق عند التصفح والبحث عن نفس الموضوع على صفحات الإنترنت⁰

ومن ثم فإن إعادة هندسة العمليات الإدارية تركز على مجموعة المجالات التالية⁽³⁾:

⁽¹⁾ بيل جيتس 0 المعلوماتية بعد الانترنت - طريق المستقبل 0 ترجمة عبد السلام رضوان، سلسلة عالم المعرفة ، الكويت : العدد 231 ، 1998 ، ص 45.

⁽²⁾ مايكل هامر وجيمس شامى، الهندرة : بيان عن ثورة فى إدارة الأعمال " خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال " (القاهرة: الشركة العربية للاعلام العلمى (شعاع) ، أكتوبر ، 1993) ، ص 1 0

⁽³⁾ سعيد يس عامر ود0 على محمد عبد الوهاب ، مرجع سبق ذكره ، ص 103 0

- التركيز على العمليات بدلاً من المجالات التنظيمية والوظيفية0
 - التغيير الجذرى بدلاً من التغييرات الجزئية أو التدريجية 0
 - تغيير الفلسفة الإدارية وطريقة التفكير لدى المديرين0
 - البدء من جديد، واتباع أساليب مختلفة تماماً عما قبل0
 - المنهج الكلى الذى يتناول كافة الجوانب الفنية والإدارية (هندسة الإدارة)0
- وبالتالى فإن إعادة هندسة العمليات الإدارية تعد عملية متكاملة تضمن توفير البيئة المناسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، حيث تتفق مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وكذلك إدارة الجودة الشاملة فى (1) :-

- هدف التطوير 0
- مشاركة العاملين 0
- الرغبة فى التحسين 0
- تخفيض الإجراءات0
- تقليل التكاليف 0
- جودة التنظيم والعلاقات0
- تقديم خدمة أفضل للعملاء0

ومما هو جدير بالذكر ، أن برنامج الحكومة الإلكترونية يركز على إدارة التغيير الذى يصاحب طبيعة الحكومة الإلكترونية ويشمل ذلك إعادة هندسة العمليات الإدارية للإجراءات الحكومية وتطوير الموارد البشرية وإعادة هيكلة المؤسسات الحكومية لربط الأعمال المطلوبة بالموارد البشرية المتاحة والمهارات والخبرة اللازمة ، كما تركز على تطبيق أحدث أساليب التكنولوجيا كأدوات لتمكين المعنيين من الحكومة لتطبيق الإجراءات الجديدة، إضافة إلى تغيير الثقافات السائدة وبناء مجتمع معلوماتي0

(5) إدارة الجودة الشاملة :

يقصد بإدارة الجودة الشاملة تلك الفلسفة الإدارية التى تهدف إلى تحقيق التميز فى أداء المنظمة ككل من خلال خلق ثقافة تنظيمية تعتمد بشكل أساسى على رغبات واحتياجات العملاء الداخليين والخارجيين ، واستخدام الأساليب والطرق العلمية لدراسة وتطوير وتحسين العمليات بشكل مستمر ، وكذلك التعامل مع كل الأفراد كفريق واحد من

(3) د. فريد عبد الفتاح زين الدين ود. آمال فتحى متولى، إدارة الإنتاج والعمليات: مدخل النظم الكمي، بدون ناشر، 2008، ص ص 257-260.

خلال العمل الجماعي و فرق العمل وتدعيمهم ، وتأكيد خبراتهم وتقدير جهودهم وتشجيعهم على الابتكار والإبداع عن طريق اتباع أساليب فعالة وإيجابية للإشراف والتدريب المستمر⁽²⁾ تعتبر إدارة الجودة الشاملة من الركائز الأساسية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.ومن ثم تطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية.ولتوضيح أهمية ادارة الجودة الشاملة فى التعليم العالى لابد من ابراز أهم التحديات المعاصرة أمام الجامعات المصرية والمتمثلة فيما يلى(1):-

- غياب التنافسية فى الأسواق العالمية لخريجي الجامعات الحكومية المصرية.
- تدهور الإنتاجية فى المجالات العديدة لخريجي الجامعات الحكومية المصرية.
- نقص نصيب الشركات المصرية من السوق العالمى بسبب الموارد البشرية الناتجة عن أنماط التعليم الجامعى الحالية.
- تزايد البطالة بين الخريجين من الجامعات الحكومية المصرية.
- زيادة المعروض من الخريجين عن الطلب عليهم ،مثل خريجي كليات الطب والتجارة والزراعة والعلوم والحقوق والآداب.

هذا،ويعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى الجامعات الحكومية المصرية مدخلاً ناجحاً لتخطيط وإدارة الأنشطة التعليمية،حيث تعتبر إدارة الجودة الشاملة(2):-

- أسلوب عمل متكامل يطبق فى جميع فروع ومستويات الجامعة ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لارضاء الطلاب والمستفيدين من التعليم والبحوث الجامعية.
- استراتيجية للتغيير تبدأمن البيئة هدفها إرضاء المستفيدين من الخدمات الجامعية والمجتمع.

(1) د0 عواطف عبد الحليم أبو سريع ، ود0 جمال طاهر أبوة الفتوح حجازى ، إدارة الإنتاج والعمليات : مدخل صنع القرارات ، (الزقازيق : مكتبة المدينة ، 1999) ، ص 595 0

(1)د.فريد النجار،مرجع سبق ذكره،ص 72.

(2) لمزيد من التفاصيل يمكن الرجوع فى ذلك إلى:

-Baber,Glynis M,"Quality Assurance In The Community College:An Examination of A COLLEGE Strategic Plan",PHD.USA:Capella University,July 2008,pp.32-45.

-Klefsjo,Bengt,**Total Quality Management**.Sweden:Lulea University.2004,pp.455-478.from science direct.com(20dec.2008).

- تقديم أفضل الخدمات التعليمية والبحثية والاستشارية (الفعالية) بأقل التكاليف وأعلى جودة ممكنة (الكفاءة).

ومن ثم فإن إدارة الجودة الشاملة تهتم بالجوانب التالية⁽¹⁾:

- إعتبار الجودة جزءاً رئيساً من الخطة الاستراتيجية للجامعة.
- التنفيذ يشمل جميع الخدمات الجامعية المقدمة سواء من الجامعة أو الكليات التابعة لها.
- تطبيق في جميع ارجاء الجامعة لتشمل العمليات والأنشطة التي تطور الثقافة الجامعية لتركز على جميع جوانب الجودة من الموارد والمدخلات والعمليات التشغيلية والمخرجات والاستخدامات والمقارنات الرقابية و البيئة والقيادة.
- التركيز على المستفيدين من الخدمات الجامعية.
- التركيز على مشاركة جميع العاملين بالجامعة على اختلاف مستوياتهم الإدارية في تنفيذ معدلات الجودة المنشودة.
- اعتبار كل فرد بالجامعة مسؤولاً عن تنفيذ برنامج الجودة.

هذا، وقد أوضحت الدراسات السابقة⁽²⁾ أن تطبيق الحكومة الالكترونية يعزز تطبيق أبعاد الجودة الشاملة، من خلال: بناء فرق العمل و ذلك لاستخدام النظم المرتبطة بنظم دعم القرار الجماعي، و تدريب العاملين باضافة قناة تدريبية مجانية الي خدمات التدريب الحكومية المعتمدة علي الحضور الشخصي، مع تخفيض تكلفة التدريب من خلال مركز تدريب يعتمد علي

(1) يمكن الرجوع في ذلك إلى ما يلي:

- دفريد النجار، مرجع سبق ذكره، ص 74.

- Baber, Glynis M., op.cit., pp.47-49.

- Klefsjo, Bengt, op.cit., pp.455-460.

- Yang, L. Mei, "An Examination OF Education Service Quality At Collegiate Physical Education Department In Taiwan: Using A Gap Analysis Approach" PHD. USA: Daphne, Alabama, August, 2008, pp.31-40

(2) يرجى الرجوع في ذلك إلى:

- د0 محمد أيمن عبد اللطيف عشوش ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 251-253 0
- جمال حسن علي غنيم ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 41-85

- Cornelius Nelarine . Op.Cit. P.234.
- Willis, Ann Marie ,Op. Cit. P.18.
- Harper, George Ralph , Op.Cit.P.11.

الانترنت بالاضافة الي نشر المعرفة بين المنظمات الحكومية و داخلها باستخدام الانترنت. كما يسهم تطبيق الحكومة الالكترونية في تعزيز التركيز علي المستفيد من الخدمات من خلال تحسين جودة الخدمة. كما يعزز تطبيق الحكومة الالكترونية عملية التحسين المستمر من خلال التقدم في تقديم الخدمات الالكترونية. بالاضافة الي زيادة قدرة المنظمات الحكومية التي تقوم بتطبيق الحكومة الالكترونية في تمكين العاملين و اشراكهم من خلال توفير قنوات اتصال بين الادارة العليا و الادارة الاشرافية و توفير المعلومات و نشرها بين العاملين. كما يعمل تطبيق الحكومة الالكترونية علي دعم الادارة العليا في ما يتعلق بنشر قيم الجودة بين العاملين، و التواصل بين الادارة العليا و العاملين، و زيادة قدرة الادارة العليا علي مراقبة العمليات ، و تسهيل التواصل بين الادارة العليا و بين كل من مقدم الخدمة و المستفيد منها. ومن ثم ، فإن توافر مطلب الجودة الشاملة يضمن جودة نظام فعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، ومن ثم ضمان جودة الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية، مما يدعم مشروع ضمان الجودة والاعتماد الذي يريه هيئة ضمان الجودة والاعتماد، والتي تؤكد على ضرورة جودة الخدمات الجامعية المقدمة.

ثانيا: المدخلات التنظيمية و الإدارية

يصاحب تطبيق تكنولوجيا المعلومات مجموعة من التغييرات التي تترك آثارها في النواحي التنظيمية والممارسات الإدارية بالمنظمة وفيما يلي تناول آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات تنظيميا واداريا حتى يمكن الوقوف على المدخلات الإدارية اللازمة لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، وفيما يلي توضيح لذلك.

الآثار التنظيمية للاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات :

يمكن تناول تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الهيكل التنظيمي من خلال عدد من أبعاد الهيكل التنظيمي، وذلك على النحو التالي⁽¹⁾:-

⁽¹⁾يرجى الرجوع في ذلك الى:

- Cornelius Nelarine . Op.Cit. P.234.
- Willis, Ann Marie ,Op. Cit. P.18.
- Harper, George Ralph , Op.Cit.P.11.

أ- المركزية / اللامركزية :

اتسمت نظم وأدوات اتخاذ القرارات التقليدية بمركزية اتخاذ القرارات ، وضرورة المرور من خلال المستويات الإدارية المختلفة لتحقيق الاتصالات سواء صاعدة أو هابطة بما يترتب عليه طول قنوات الاتصال⁰

ولكن في ظل التقنيات الحديثة ، فإن حالة عدم التأكد والتغير المستمر والتعقد في مجموع المتغيرات وعلاقتها تجعل الأسلوب التقليدي في إتخاذ القرارات بمثابة إهدار للطاقة الذهنية لفئات كبيرة من الموارد البشرية كانوا يستطيعون الإسهام في الوصول إلى قرارات أفضل ، بالإضافة إلى إهدار فرص تسويقية لا تنتظر ، حيث يتخاطفها المنافسون الأسرع والأقدر في إتخاذ القرارات⁽¹⁾

وقد تباينت نتائج الدراسات⁽²⁾ المتعلقة بتحديد مركزية / لامركزية اتخاذ القرارات في ظل الأخذ بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وقد نتج عنها الاتجاهات الفكرية التالية:-

1- الاتجاه نحو زيادة مركزية اتخاذ القرارات في يد الإدارة العليا بالمنظمة ومبرر هذا أن استخدام هذه التكنولوجيا سوف يوفر معلومات أكثر وأدق وأسرع وصولاً إلى الإدارة العليا من المعلومات التي كانت متوفرة لها قبل استخدام هذه التكنولوجيا ، ومن ثم سيكون في استطاعة الإدارة العليا استعادة السلطات التي كانت قد فوضتها وأن تتخذ الكثير من القرارات بنفسها⁰

2- الاتجاه نحو لامركزية اتخاذ القرارات : حيث أن المعلومات المتولدة عن هذه التكنولوجيا لن تتجه لأعلى فقط (نحو الإدارة العليا) بل ستكون باتجاه المستويات الدنيا من التنظيم أيضاً ، ومن ثم فإن استخدام هذه التكنولوجيا سوف يتيح تفويضاً

(1) المرجع السابق ، ص 83

(2) من هذه الدراسات :

- المرجع السابق ، ص ص 41-51

- على السلمي ، مرجع سبق ذكره ، ص 83

- Malhotra, Yogesh, " Role of Information Technology in Managing Organizational Change and Organization Interdependence, PHD., (USA. Brint Institute's Book on Knowledge Management, 1993) From the Web : [http://WWW.Brint.Com\(22/3/2005\)](http://WWW.Brint.Com(22/3/2005)).

- **Information Technology and Management** (From the Web: [http://Opa.Swin.edu.au\(22/3/2005\)](http://Opa.Swin.edu.au(22/3/2005))).

أكبر لسلطات اتخاذ القرارات ، كما سيصعب على الإدارة العليا أن تجد الوقت الكافي للتعامل مع المشكلات الفرعية التي تعد من اختصاص الإدارات الأدنى⁰

3- الاتجاه الموقفي لمركزية ولا مركزية اتخاذ القرارات : حيث أن تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستويات اتخاذ القرارات يرتبط بظروف العمل داخل المنظمة ، وكذلك الظروف المحيطة بها⁰ فالأعمال الروتينية يطبق بها مركزية اتخاذ القرارات ، أما الأعمال غير الروتينية فهي التي تأخذ باللامركزية.

ب- عدد المستويات الإدارية :

أوضحت الدراسات⁽¹⁾ المرتبطة بهذا المجال أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يؤدي عادة إلى التخلص من الإدارة الوسطى ، ومن ثم تخفيض عدد المستويات الإدارية من ثلاثة مستويات إلى مستويين " إدارة عليا وإدارة إشرافية " وذلك لتقصير خطوط الاتصالات أو توسيع نطاق الاشراف ، وإدماج بعض القرارات أو إلغاء بعضها⁰

ج- تصميم الهيكل التنظيمي :

نتيجة قصر خطوط الاتصالات ، واتساع نطاق الاتصالات في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، فإن الهيكل التنظيمي يتحول من النمط الهرمي إلى النمط المسطح / المفلطح⁽²⁾

د - الرسمية :

تعتبر درجة الرسمية في التنظيم عن مدى وجود قواعد وإجراءات وسياسات محددة وواضحة للعمل بشكل مكتوب⁰

ومن ثم فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يؤدي إلى زيادة درجة الرسمية في الإجراءات والاتصالات والتي يتم تداولها من خلال وحدات الشبكة الداخلية

(1) من هذه الدراسات :

- Bouldin, Barbara M. **Agents of Change Managing the Introduction of Automated Tool** Englewood cliffs : N.J : you Redone press,1989,p.36.
- Belasco, James A . **Teaching the Elephant to dance : Empowering Change in your organization**, New York : Crown Publishers, 1990,P.201.

(2)جمال حسن على غنيم ، مرجع سبق ذكره ، ص51

- Baltzer, Jan **Op. Cit.** , P. 7
- . Bouldin, Barbara M.,op.cit.,p.36..

Intranet الموجودة داخل المنظمة ، والتي تربط بين الإدارات والأقسام المختلفة ، كما تزيد درجة الرسمية بين الأقسام والإدارات المختلفة بالمنظمة⁽¹⁾ 0

هـ- التخصص الوظيفي :

يؤدي الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحداث تغييرات وظيفية مثل خلق وظائف جديدة ، وإعادة تدريب بعض العاملين لتأهيلهم لممارسة أعمال متخصصة تقنية ، بالإضافة إلى أحداث تغييرات في درجة تقسيم العمل ، ومن ثم ضرورة توافر مهارات وخبرات جديدة في العاملين بالمنظمة ، وكذلك المستفيدين من خدمات المنظمة المتمثلين في جمهور المتعاملين معها⁽²⁾ 0 ويتحرك العاملون داخل المنظمة في شكل فرق عمل متكاملة التخصصات ، محفزة ، وذاتية الحركة 0

وفيمايلي تبلور الباحثة خصائص الهيكل التنظيمي في ظل استخدام تكنولوجيا

المعلومات والاتصالات 0

- هيكل تنظيمي أقل هرمية (مفلطح) 0
- مستويات إدارية أقل 0
- فرق عمل متكاملة التخصصات ، محفزة ، وذاتية الحركة 0
- اتصالات أفقية ، ورأسية في الاتجاهين ، مرنة ، منفتحة لتبادل المعلومات والأفكار ونقل الاقتراحات 0
- وظيفة ثرية ، تضم مهام متكاملة تؤدي بإجراءات مرنة مع مساحة أكبر من حرية التصرف تتناسب مع قدرات الموظف 0
- تمكين العاملين وفرق العمل يجعلهم مكنين من أداء مهام أوسع ومسئولين عن النتائج 0
- توزيع مراكز صنع القرار للمديرين المؤهلين على أكثر من مستوى ورشاقة صنع القرار لاسيما في مواجهة المواقف الطارئة 0

(1) جمال حسن على غنيم ، مرجع سبق ذكره ، ص 61 0

(2) Baltzer, Jan, A., Op, Cit., P.7.

آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على العملية الإدارية :

تتكون العملية الإدارية من التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، والتي تتأثر بدورها بتطبيق تكنولوجيا المعلومات، ويتخذ هذا التأثير النحو التالي⁽¹⁾:-

1- يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تحقيق درجة أعلى من التكامل والترابط بين الأنشطة التنظيمية المختلفة، ومن ثم يطرأ تغيير يشمل وظيفة التخطيط الإداري، والرقابة⁽²⁾، حيث :

أ- يتم التحول من منطق التخطيط التقليدي القائم على الثبات النسبي، إلى التخطيط المرن المستمر الذي يتم في ضوء معطيات الواقع الجديد القائم على التغيير والديناميكية⁰

ب- التحول من الأساليب التقليدية للرقابة (قياس الأداء، مقارنة الانجاز الفعلى بالمستهدف، تحديد الانحراف عن المستهدف، تحليل أسباب الانحراف، العمل على علاج الأسباب) إلى نظم ديناميكية للرقابة تستيق الأداء وتكشف عن مؤشرات تشير إلى احتمال الانحراف وتصحيح هذه الميول ذاتياً⁽³⁾

2- يحقق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات طفرة هائلة في مجال الأنشطة المكتبية والكتابية وتدفق العمليات الروتينية ونوعيات النماذج والسجلات ووسائل الدفع وأشكال التوقيع المستخدمة، فهذه الأنشطة تتصف عادة بضخامة حجمها وانتشارها في كافة اركان المنظمة، ومن ثم ضخامة عدد الأفراد العاملين بها

(1) Kobelsky, Kevin Wilber “ The impacts of information technology and direct Labor Practices on high tech manufacturing per forename “ PHD (University of California, Irvine, 2000),P.21.

- د0 عبد الرضا حسن الشواف ويوسف سيد حسن الزلزلة 0 "تأثير وظائف نظم المعلومات في ممارسات الإدارتين العليا والوسطى بالمنظمة : دراسة مطبقة على المنظمات الحكومية الكويتية،

المجلة العربية للعلوم الإدارية (مجلد 7 ، عدد 1 ، يناير 2000) ، ص 103 0

- جمال حسن على غنيم ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 86 - 108 0

(2) د0 على السلمي ، تطور الفكر التنظيمي ، (القاهرة : مكتبة غريب ، 1977) ، ص 318 0

(3) د.على السلمي ، تطوير أداء وتجديد المنظمات ، (القاهرة : مكتبة الإدارة المعاصرة ، 1998) ،

والوقت المستغرق فيها ، ومن ثم يترتب على استخدام هذه التكنولوجيا آثاراً بارزة على التنظيم ، منها مايلي⁽⁴⁾:-

أ- ستزداد الحاجة للعمالة غير المباشرة ضمن الهيكل التنظيمي فتزيد نسبتها إلى نسبة العمالة المباشرة وستظهر الحاجة إلى وظائف مثل أخصائي البحوث والتطوير وفني الصيانة للتعامل مع تجهيزات أعلى تعقيداً 0

ب-ستظهر الحاجة إلى إعادة تصميم الوظائف ومن ثم إعادة تحليلها ووصفها0

ج- ستظهر الحاجة إلى تغيير نمط الأداء بالوظائف الجديدة ، إذ أن إدخال آلات أكثر أوتوماتيكية من شأنه أن يسهم في زيادة التكلفة الرأسمالية أو تكلفة الاستثمار في الآلات وزيادة مخصصات الإهلاك ، وقد يقترن التطوير التكنولوجي بزيادة أو خفض في تكلفة التشغيل ، مما يتطلب إعادة تصميم معايير التكلفة 0 أو يقترن برفع الجودة مما يتطلب إعادة تصميم معايير الجودة ، وقد يؤدي التطوير التكنولوجي لخفض وقت أداء عملية معينة ، وهو ما يتطلب إعادة تصميم أو تحديد معايير الجدولة0

د- ستظهر الحاجة لتزويد القيادات بمبدأ " تمكين العاملين " أي إتاحة الفرصة للقادرين والراغبين لأن يقدروا الموقف ثم يتصرفوا دون الرجوع إلى رؤسائهم وبناء فرق العمل المسؤولة ، من خلال اختيار واع وتميز للأفراد وتهيئتهم لممارسة هذا التمكين.

هـ- سيتغير هيكل الموارد البشرية فمن الطبيعي أن يؤدي التغيير في التجهيزات وطرق العمل ، سواء في الإنتاج أو التسويق أو الإدارة المالية أو في البحوث والتطوير إلى تغيير في هيكل العمالة0 إن التحول إلى آلات تلقائية الأداء أو كاملة الأوتوماتيكية سيقبل من أعداد العمالة اليدوية والكتابية وغير الماهرة عموماً ، لكنه سيزيد من الحاجة للعمالة الفنية في مجال التشغيل ، وكذا للعمالة الماهرة في مجال التشغيل والصيانة0

3- في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وفي واقع جديد به العديد من المتغيرات المتلاحقة وسريعة التغيير تختلف طبيعة نظم الإدارة المالية ، حيث يصبح

(4) د0 أحمد سيد مصطفى ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 165-166 0

الانفاق من أجل خلق إيرادات وتصبح الوظيفة التمويلية (لا المالية) هى الأهم ، وإدارة الأصول أهم من المحافظة السلبية عليها⁽¹⁾ -

فالواقع الجديد ، يجعل الانفاق واجبا لتحقيق مجموعة الأهداف التالية⁽¹⁾:-

أ-التوسع فى أنشطة البحوث والتطوير تعنى إنفاقاً هائلاً من أجل تحديث المنتجات وكسب الأسواق 0

ب-استيعاب واستخدام التكنولوجيا الإنتاجية الجديدة فى المجالات تتطلب إنفاقاً استثمارياً باهظاً 0

ج-تتمية الكفاءات البشرية وتوظيف الطاقات الذهنية للأفراد وحفزهم على الابتكار والتجديد يتطلب منطقاً مختلفاً تماماً فى تقدير الأجور والرواتب يصل إلى حد المشاركة فى العوائد المالية للمشروعات التى يبتكرها العاملین 0

4- نظم التسويق تأخذ بفلسفة المستهلك فى ظل عصر المعرفة، وتجعل السوق هو المحك الحقيقى للحكم على كفاءة الإدارة من خلال قدرتها على تحديد الشرائح من المستهلكين وتقديم منتجات جديدة بالحصول على اهتمامهم واستمراره وتحقيق رضاهم(2) 0

تبلور الباحثة فيما يلى الآثار الادارية للأخذ بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

- 1- تحسين صورة المنظمة لدى الجماهير المتعاملة معها 0
- 2- توفير المعلومات الضرورية لعملية التخطيط وجدولة المهام 0
- 3- تحسين أساليب ومجالات اتخاذ القرارات 0
- 4- تسهيل عملية التغيير أو التطوير التنظيمى 0
- 5- تعزيز اتباع العاملين الإجراءات الرسمية للعمل فى أدائهم 0
- 6- تسهيل مهمة تطوير أداء المرعوسين 0
- 7- تسهيل عملية الاتصالات وتبادل المعلومات بين الأقسام والإدارات المختلفة 0
- 8- تحسين درجة المشاركة والتعاون بين أفراد المجموعات العاملة 0
- 10-زيادة حجم الأعمال اليومية المنجزة فى الأقسام والإدارات 0
- 11-زيادة دقة العمل فى الأقسام والإدارات 0

(1) د0 على السلمى ، تطوير أداء وتجديد المنظمات ، مرجع سبق ذكره، ص 82 0

(1) المرجع السابق ، ص 82 0

(2) المرجع السابق ، ص 85 0

12- تخفيض نفقات إنجاز الأعمال اليومية فى الأقسام والإدارات المختلفة0

13- تسهيل مهمة الرقابة ومتابعة الأنشطة الإدارية والإنتاجية المختلفة .

فى ضوء العرض السابق للآثار التنظيمية والإدارية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، يتضح أن المدخلات الإدارية والتنظيمية للنموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية تتمثل فى الدعم الإدارى والمالى المقدم لبرنامج الحكومة الإلكترونية متمثلاً فيما يلى:-

- الأخذ بالفلسفة الحديثة للعمل لتحقيق إشباع حاجات ورغبات العميل ، ومن ثم رضائه عن المنظمة التى تقدم له الخدمة0
- التخطيط المرن المستمر القائم على التغيير والديناميكية0
- نظم ديناميكية للرقابة تستبق الأداء وتكشف عن احتمال الانحراف وتصححه ذاتياً0
- إدارة أفراد تهتم بالعنصر البشرى كأهم موارد المنظمة0
- اهتمام الإدارة المالية بالانفاق على المجالات التى تخلق الإيرادات والاهتمام بإدارة الأصول0
- لامركزية اتخاذ القرارات ومركزية الرقابة0
- تخفيض عدد المستويات الإدارية ، والاتجاه نحو تقليص دور الإدارة الوسطى أو التخلص منها0
- هيكل تنظيمى مسطح0
- اتصالات أفقية ورأسية فى الاتجاهين ، ومرنة0

ثالثاً: المدخلات التقنية

يرتبط نجاح النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بضرورة توافر مجموعة من المدخلات التقنية كأساس لإنشاء برنامج الحكومة الإلكترونية من ناحية وكنوع من الأمان لمنلقى الخدمة الإلكترونية من ناحية أخرى0 وتتكون هذه المدخلات التقنية من العناصر التالية :-

- السجلات الإلكترونية0
- التوقيع الإلكتروني0
- الدفع الإلكتروني0

وفيمايلي تناول تفصيلي لكل عنصر من هذه العناصر :

السجلات الإلكترونية : **Electronic Records**

إن التحول إلى الحكومة الإلكترونية ، يعنى بالضرورة التخلص من الأعمال الورقية Government Paperwork Elimination Act (GPEA) مع الاعتماد على الصيغة الإلكترونية للتعامل ، وملء هذه الصيغة إلكترونيًا ، واعتمادها بالتوقيع الإلكتروني Electronic Signatures (Es) ، وفى سبيل هذا لابد من إنشاء سجلات تتناسب مع هذا التحول⁰ هذا وقد أنشأت الهيئات الفيدرالية فى الولايات المتحدة الأمريكية إدارة للسجلات Records Management بشكل متزامن مع إنشاء نظام الكتروني للمعلومات ، وتمثل مهمة إدارة السجلات فى حفظ معلومات عن المنظمات والوظائف ، والسياسات ، والقرارات ، والإجراءات ، والمعاملات الرئيسية للهيئة⁽¹⁾ ولأهمية السجلات الإلكترونية ، كمتطلب رئيسي من متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية ، سيتم تناولها من خلال النقاط التالية :-

أ- تعريف السجلات الإلكترونية⁰

و- مبررات التحول إلى نظم السجلات الإلكترونية⁰

ج- المسئول عن حفظ السجلات الإلكترونية⁰

د- مزايا السجلات الإلكترونية⁰

هـ- متطلبات إنشاء السجلات الإلكترونية⁰

و- دورة حياة السجل الإلكتروني⁰

أ- تعريف السجلات الإلكترونية :

السجل الإلكتروني هو توثيق لمجموعة من البيانات والمعلومات ويتكون من ثلاثة عناصر رئيسية هي المحتوى **Content** ويقصد به البيانات التي يحويها السجل عن المنظمة طرف المعاملة والوظائف ، والسياسات والإجراءات ، والقرارات ، والمعاملات الرئيسية للمنظمة ، وذلك فى صورة كلمات ، وأرقام ، وصور ، وقد تكون مصحوبة

(1)-National Archives and Records Administration . " Records Management Guidance For Agencies Implementing Electronic Signature Technologies Washington" : October 18, 2000., P.3.

بالصوت⁽²⁾، أما العنصر الثاني فهو **بيئة السجل Context** ، ويشير إلى البيئة التكنولوجية وبيئة العمل التي ينشأ بها السجل وتشتمل المعلومات البيئية للسجل على : من ، ماذا ، لماذا، أين ، متى ، وكيف سيكون شكل السجل 0
Context indicates Who, What, Why , Where , When and How a document come to be.

أما العنصر الثالث المكون للسجل فيتمثل في **هيكل السجل structure** وهو يشتمل على العناصر الرسمية للتنظيم الداخلى لمحتوى السجل Internal Organization of the formal elements of the record's content. مثل تحديد حجم الخط المستخدم فى الكتابة Fonts ، وشكل الخط Line ، وتقسيم الفقرات ، وسعة الصفحة ، وغيرها من الأدوات المؤثرة على إمكانية فهم واستيعاب المستند⁽²⁾ 0
 ومما هو جدير بالذكر أنه يمكن تضمين كل من المعلومات البيئية وهيكل السجل الإلكتروني على برامج Soft ware والمكونات المادية للحاسب Hard ware لسهولة استرجاعها وقت الحاجة لها0

ب - مبررات التحول إلى نظم السجلات الإلكترونية :

عند تفكير المنظمة فى التحول من نظم السجلات الورقية إلى نظم السجلات الإلكترونية ، عليها أن تبدأ بالإجابة على مجموعة التساؤلات التالية⁽¹⁾:-

- هل ستتأثر عمليات المنظمة بضياع أو عدم توافر السجلات ؟
- هل ستتحمل المنظمة أو غيرها مخاطر مالية فى حالة عدم توافر السجلات؟
- وماذا سيحدث إذا كان توافر السجل شرط قانونى لإتمام معاملة ما ؟

وإذا كانت إجابة المنظمة على هذه التساؤلات بنعم ، فإن المنظمة قد ادركت مزايا الاعتماد على السجلات الإلكترونية،ومن ثم مبررات التحول إلى نظم السجلات الإلكترونية،وهى كما يلي⁽²⁾:-

- تعتبر نظم السجلات اليدوية غير دقيقة0

(2) Arizona Electronic Recordkeeping Systems (ERS) Guidelines 21 June 2002, from: the web : [http://Rpm.lib.az.us/alert/ERSG Guidelines \(3/4/2004\).](http://Rpm.lib.az.us/alert/ERSG%20Guidelines%20(3/4/2004).)

(1) Ibid., P.2.

(2) Ibid., P.6..

- التعامل مع نظم السجلات الإلكترونية أيسر وأسرع وأقل تكلفة مقارنة بالنظم الورقية⁰ ومن الاعتبارات التي يجب مراعاتها عند التحول إلى نظم السجلات الإلكترونية مايلي:-
- التأكد من أن جمهور المتعاملين لديهم ثقة في السجلات الإلكترونية تضارع ثقتهم في السجلات الورقية التي اعتادوا التعامل بها⁰
- التأكد من قبول السجلات الإلكترونية في المعاملات من الناحية القانونية ، وذلك لإثبات المعاملات بين الأطراف المختلفة⁰
- إدراك إمكانية ظهور مشكلات من نوع جديد وغير مألوف مع بدء التعامل بالسجلات الإلكترونية حيث أن الجمهور اعتاد استخدام السجلات الورقية ، فلا بد من وجود مقاومة للتغيير مثلما هو معتاد مع أى نظام مستحدث ، كذلك عدم وعى الجمهور بكيفية التعامل مع السجلات الإلكترونية قد يترتب عليها أخطاء مثل خطأ فى كيفية استخدام التوقيع الإلكتروني على السجل أو خطأ فى كتابة التاريخ بشكل صحيح⁰

ج- المسئول عن حفظ السجلات الإلكترونية

تقع مسئولية حفظ السجلات الإلكترونية على المتخصصين فى مجال تكنولوجيا المعلومات ، والذين تختلف مواقعهم فى الجهات ذات العلاقة بالسجلات الإلكترونية⁽¹⁾ وفى الولايات المتحدة الأمريكية ، وفى ولاية أريزونا على سبيل المثال يتضح أن المسئول عن حفظ السجلات الإلكترونية الجهات التالية⁽²⁾:-

1- المنظمات الحكومية

يقوم المتخصصون بهذه الجهة بإنشاء مجموعة كافية من السجلات لتسجيل عملهم Creat Sufficient records to document its work مع مراعاة تحقيق التوازن بين كل من : قيمة المعلومة ، والمخاطرة المرتبطة بالتخلص من المعلومة ، والموارد اللازمة للاحتفاظ بالسجلات بشكل دائم ومستمر⁰ يرتبط إنشاء السجلات بتوفير العنصر البشرى اللازم لإدارة السجلات ، والقادر على تحمل مسئولية إدارة السجلات الإلكترونية⁰

(1) National Archives and Records Administration, **Op. Cit**, P.3.

(2). **Arizona Electronic Recordkeeping Systems (ERS) Guidelines**, 21 June 2002, PP.405.from: the web : [http://Rpm.lib.az.us/alert/ERSG Guidelines, \(3/4/2004\)](http://Rpm.lib.az.us/alert/ERSG%20Guidelines,(3/4/2004))

2- المكتبة العامة والأرشيف

يفوض لهذه الجهة إدارة السجلات العامة فى المحليات من خلال تحديد السياسات ، والإجراءات ، والمعايير مع نشر دليل يوضح الممارسات المقبولة من الهيئات الحكومية فى مجال إدارة السجلات الإلكترونية ، وتقوم هذه الجهة بالتأكد من وجود برنامج كاف وفقاً لإدارة السجلات الإلكترونية ، مع أرشفة واتلاف السجلات غير المرغوب فيها0

3- جهات أخرى :

- المسئول عن الإدارة المحلية والمشتريات ، ويقوم بتحديد تكلفة حفظ السجلات الإلكترونية0
 - قسم مراجعة الحسابات العامة : يتمثل دوره فى التأكد من إنجاز المهام الرسمية للجهات المختلفة بشكل فعال من خلال استخدام الموارد المتاحة بأفضل شكل ممكن ووفقاً للقانون المعمول به0
 - هيئة تكنولوجيا المعلومات الحكومية ، تضع المعايير التقنية لدعم متطلبات السجلات الإلكترونية ، ومنها تبادل البيانات بين النظم المختلفة 0
 - مكتب سكرتارية الولاية ، ينهى المعاملات من خلال السجلات الإلكترونية المعتمدة بالتوقيع الإلكتروني0
- وأياً كانت الجهة التى تتحمل مسئولية إدارة نظم السجلات الإلكترونية ، فعليهم جميعاً يقع عبء المسئوليات التالية⁽¹⁾:

- أ- حفظ وحماية والاحتفاظ بالمعلومات 0
- ب- التأكد من سرعة حصول العملاء على المعلومات 0
- ج- تأمين سرية المعلومات الغير مسموح بنشرها 0
- د- تأمين سرية محتوى وبيئة المعلومات 0
- هـ- تأكيد أن أصول المعلومات آمنة ومتاحة 0

(1) - Arizona Electronic Record Keeping Systems (ERS) Guidelines, I October 2002, op.cit., P.14 (2004)
 - Kansas Electronic records Management Guidelines, 2003, [http://WWW.Kshs.org/archives/ermguide.html\(2/4/2004\)](http://WWW.Kshs.org/archives/ermguide.html(2/4/2004)) ..

د- مزايا السجلات الإلكترونية :

السجل هو الذاكرة التي تحتفظ بأصول المعلومات ، وفي سبيل جمع هذه المعلومات هناك تكلفة ، ولكن هذه التكلفة مبررة بأن نظم الاحتفاظ بالسجلات هي أساس الإدارة بالمعرفة Knowledge management والتي تتيح للمنظمة استغلال أفضل لمواردها والعمل بكفاءة وفعالية أعلى 0 كما أن المنظمات تجنى مجموعة أخرى من المنافع والمزايا من انشاء إدارة لحفظ السجلات الإلكترونية ، منها الآتى⁽¹⁾:

- يستطيع المستخدم الحصول على المعلومة بشكل أسرع ، مع ارتفاع مستوى جودة الخدمة 0
- يتم اتخاذ القرارات الإدارية فى ضوء معلومات كاملة ودقيقة 0
- عدم ضياع الموارد فى تجميع نفس المعلومات كل مرة ، لأن المعلومات يتم جمعها مرة ثم تخزينها فى سجل الكترونى يسهل استرجاعها 0
- تكلفة تخزين وحفظ السجل الإلكتروني أقل مقارنة بالسجل الورقى 0

ه- متطلبات إنشاء السجلات الإلكترونية :

قسمت متطلبات إنشاء السجلات الإلكترونية فى الكتابات التى تناولتها إلى قسمين رئيسيين ، وهما المتطلبات الوظيفية وتشمل تلك المتطلبات المرتبطة بالنواحى الوظيفية لإدارة نظم السجلات الإلكترونية من حيث النظام وإدارته وتحقيق الأمن والثقة والقبول فى النظام وكيفية حفظ السجلات وارشفتها أو اتلافها 0 أما القسم الثانى ، فيتعلق بالمتطلبات العامة لإدارة نظم السجلات الإلكترونية مثل المتطلبات القانونية والخاصة بالعمل ، والعنصر البشرى بالمنظمة⁽¹⁾ 0 وفيما يلى توضيح لهذه المتطلبات 0

1- المتطلبات الوظيفية :

تشتمل على متطلبات خاصة بإدارة النظام ، وإنشائه ، وقبوله ، والاحتفاظ به ، وأخيراً التخلص من السجلات ، وذلك على النحو التالى :

1/1-متطلبات إدارة النظام Requirements For System Administration

(1)ERS Guidelines. October 2002 , Op.Cit. PP.1-14 .

- ----- 21 June 2002 ,Op.Cit. PP.5-15.

- National Archives and Records Administration, Op.Cit, PP.1-13.

يجب على كل منظمة تتجه إلى الأخذ بنظام السجلات الإلكترونية، أن تقوم بتسجيل أداء نظام السجلات الإلكترونية بها فى شكل مستندات ، وحفظها بشكل مستمر ، ويجب أن تتسم عملية تسجيل هذه المستندات بمايلى⁽¹⁾:

- تحديد دور ومسئولية إدارة النظام 0
- تحديد دور ومسئولية كل فرد فى نظام إدارة السجلات سواء كان انشاء السجلات ، أو الاحتفاظ بها ، أو اتلافها 0

- تحديد كيفية استخدام الحسابات الفردية **Use of Individual User accounts** لتيسير عملية رقابة الجودة على السجلات ، وحل المشكلات التى قد تترتب على خطأ فى تفسير محتوى سجل ما0

بالإضافة لما سبق ، فإن المنظمة تقوم بمراجعة نظام إدارة السجلات الإلكترونية بشكل دورى لتحقيق من اعتمادية Reliability البرامج الجاهزة Software والمكونات المادية للحاسب Hardware وعند الانتهاء من هذه المراجعة لابد من تسجيل مستوى جودة البيانات عند إدخالها ، ومدى الأمان فى عملية الحصول على البيانات0

2/1متطلبات إنشاء نظام السجلات الإلكترونية⁽²⁾ : Requirements For Origin Creation

- عند إنشاء السجل لابد من توافر المعلومات اللازمة والكافية لتسجيل إحدى المعاملات،على أن تحوى معلومات كافية عن بيئة السجل Context وهيكله Structure للتأكد من قبول هذا السجل كوسيلة إثبات0 ومن ثم يتطلب إنشاء السجل مايلي :-
- تحديد السياسات والإجراءات التى يمر بها إنشاء السجل بما فى ذلك فحص عملية مراقبة الجودة ، وطريقة تحديد مشكلات الجودة ، والتقييم الدورى للبيانات والمعلومات0
- اعداد سجل لكل معاملة ، على أن يشتمل محتوى السجل Content على مجموعة العناصر الرئيسية التالية :-

(1) ERS Guide Lines, October 2002 , Op. Cit. P.2.

(2) Loc.cit.

- تاريخ المعاملة 0Topical Date
- مكان المعاملة 0 originating Address
- شهادة الضمان: مكتوب بها اسم طرفي المعاملة ، أو موقعة من موظفين حكوميين 0
- التسجيل Inscription : يتم كتابة عناوين وأسماء الأفراد أطراف المعاملة مع المنظمة وبشكل واضح بحيث يمكن التمييز بين هذه العناوين عند استدعائها على السجل الإلكتروني 0
- المستلم Receiver : يتم كتابة أسماء الأفراد طرف المعاملة 0
- العنوان أو الموضوع Title or Subject : يشتمل المحتوى على تاريخ المعاملة ونوعها 0
- التخلص من السجلات Disposition : يتم تحديد مسار السجل إما بالإتلاف أو التحويل إلى الأرشيف الإلكتروني 0
- تفاصيل الملف File Details : يتم تحديد حجم وشكل الملف Size & Format
- جمع معلومات كافية عن بيئة السجل Context للوفاء باحتياجات العمل والالتزامات القانونية ، وتشتمل عناصر بيئة السجل على مايلي :-
- العمر الزمني Chronological Date :
 - يتم فيها تحديد تاريخ المعاملة سواء داخلية أو خارجية ، ووقت استلامها 0
 - تعريف محدد للتسجيل Unique Identifier
 - التوقيع الإلكتروني /الرقمي Special sign Digital وذلك لتوفير المصادقية في السجل الإلكتروني 0
 - تصنيف مدى إمكانية الوصول للسجل Access Classification وذلك وفقاً لمستوى خصوصية السجل privacy أو درجة تأمينه 0
 - تاريخ الاستخدام USE History فيشتمل على تواريخ ، ومدى إمكانية استخدام والوصول إلى السجل منذ استلامه حتى التخلص منه 0
 - فترة الاحتفاظ (الإبقاء على) السجل Retention Period وهى الفترة التى يجب الاحتفاظ فيها بالسجل وذلك وفقاً لجدول موضوع 0
 - تاريخ الإدارة Management History يتم تسجيل وتاريخ تصرفات الإدارة منذ استلام السجل حتى التخلص منه 0
 - تصنيف الملف أو الموضوع Subject file Classification عند استلام السجل يتم تصنيفه وفقاً للمعلومات الواردة به 0

- النوع Type Genre عبارة عن مستند محدد فيه محتوى السجل Content، وهيكله الداخلي Internal Structure ووظيفته Function مثل جدول الأعمال agenda ، والعقود Contracts والمراسلات Correspondence ، والتراخيص License والاقترحات Proposal ، والتقارير OReport
- جمع معلومات كافية عن هيكل السجل Structure للوفاء بالالتزامات القانونية والخاصة بالعمل O ويتكون الهيكل من العناصر التالية :-
- ملخص الرسالة Message Digest : عبارة عن رمز يمكن الاعتماد عليه لتحقيق من سلامة السجل O
- العلاقات Relations : تشير إلى العلاقة بين السجلات أو عناصر المستندات المكونة للسجل O
- الشكل Format : تشمل الشكل المنطقي والمادى للسجل ويشمل الشكل المنطقي Logical Form الصوت ، والصورة ، والنص ، بالإضافة إلى شكل الكتابة والمسافة بين الكلمات والطرز المستخدم في كتابة النص وهو Adobe PDF أما الشكل المادى للسجل Physical Form فيتمثل في الاسطوانات المرنة CD-R ، والاسطوانات المسموعة والمرئية DVD ، و DAT ، و DLT O
- تاريخ الحفظ Preservation History : يتم تحديد التواريخ والتصريفات التي تمت على السجل للتأكد من إمكانية الوصول للسجل وقراءته خلال فترة حياته O

3/1-متطلبات تحقيق الأمن والثقة في السجل (1):

Requirements For Ensuring Security and Trust Worthiness

- يتم الحفاظ على السجلات من التغيير باستخدام وسائل الحماية من البرامج الجاهزة أو من خلال طرق الوصول الرسمى لنظام السجلات الإلكترونية O
- تحديد مستويات الأمن فى ضوء متطلبات المخاطرة والقانون ، وتحديد وسيلة الحماية الرسمية (مثل رقم سرى PIN) مع تأمين تبادل المعلومات (وقد يكون ذلك باستخدام نوع من التوقيع الإلكتروني PKI) O

(1) يرجى الرجوع فى ذلك إلى:

- National Archives and Records Administration, **Op. Cit.**, P.3.
- Arizona Electronic Record Keeping Systems (ERS) Guidelines **Op. Cit.**, PP.405.-

- قصر الوصول للسجل على الأفراد ذوى الصلة Limit System access وذلك بأن يحصل الفرد على الخدمة بنفسه أو من خلال شبكة الإنترنت 0
 - التأكد من أن المستخدم الرسمي فقط هو الذى له القدرة على الوصول للسجل والتعامل معه ، وذلك من خلال إعداد قائمة تتضمن أسماء مستخدمى موقع الخدمة سواء كان هؤلاء المستخدمين هم المسموح لهم بقراءة السجل ، أو إنشائه، أو تعديله أو حذفه 0
 - وحيث أن نظم إدارة السجلات الإلكترونية تعتمد على العنصر البشرى ، فلا بد من توفير التدريب الكافى واللازم لهذا العنصر فى جميع المجالات المتعلقة بهذه النظم 0
- 4/1- إمكانية الوصول للسجل الإلكتروني Requirement For Access (1):**
- على جميع المستخدمين للسجل اتباع السياسات والاجراءات الرسمية المعلنة للوصول إلى الخدمة المرجوة 0
 - قدرة السجل على مواصلة البحث عن المعلومات المطلوبة من المستخدم حتى لو كان هناك خطأ فى تهجئة الكلمة Misspelled أو تم كتابة جزء فقط من الكلمة Part of 0 a name is Known
 - ترتيب السجلات بشكل منطقى ومسلسل لسهولة العرض 0
 - إمكانية تقديم نسخ من السجلات للمستخدم 0
 - إمكانية تغيير سياسات وإجراءات حماية السجل وفقاً لرغبة المستخدم 0
- فعلى سبيل المثال ، توجد هذه الامكانية فى الشركة المصرية للاتصالات حيث يمكن للمشارك طلب الحصول على رقم سرى PIN لاختفاء عرض فاتورة تليفونه من على الإنترنت 0

5/1- الاحتفاظ بالسجلات وحمايتها (2):

Requirement for Maintenance and Preservation

السجلات تحتفظ بعدد هائل من البيانات والمعلومات اللازمة لاتمام المعاملات بين الأطراف المختلفة ، ومن ثم لا بد من وجود وسيلة تؤكد إمكانية تواجدها وتوافرها هذه

⁽¹⁾يرجى الرجوع فى ذلك إلى:

-Kansas Electronic records Management Guidelines,op.cit.

-ERS Guidelines. October 2002 , Op.Cit. PP.1-14 .

- ----- 21 June 2002 ,Op.Cit. PP.5-15.

(2)Loc.cit..

السجلات لفترات زمنية طويلة ، وهذا القول ينطبق على السجلات الورقية بغرض حمايتها ضد أخطار الحريق والسرقة⁰

أما السجلات الإلكترونية ، ومع التطور التقنى السريع فى البرامج الجاهزة ونظم التشغيل ، فيصعب القول بضمان إمكانية قراءة السجلات الحالية بعد عشرين سنة لاختلاف الطرز Versions المستخدمة فى قراءة السجلات وغيرها من الأدوات التقنية⁰ ومن ثم لا بد أن تعمل المنظمة على وضع خطة لتحديث نظام السجلات الإلكترونية بها باستمرار لتتواءم التقنيات المأخوذ بها مع المستحدث منها ، وفى سبيل ذلك تقوم المنظمات بوضع مجموعة من الاجراءات لتعديل السجلات والتأكد من إمكانية قراءتها مستقبلاً ، وهذه الإجراءات هى :

- حفظ عناصر السجل الإلكتروني(المحتوى، والبيئة ، والهيكل طوال فترة حياته)⁰
- ضمان عدم التعرض أو انتهاك السجل الإلكتروني سواء بالإتلاف ، أو التعديل مع توضيح العلاقات المنطقية بين السجل والبرامج الجاهزة المستخدمة معه⁰
- تطوير نظم المحافظة على السجل لأطول فترة ممكنة Develop Retention Solution وتتم بتحقيق التوازن بين التكنولوجيا السائدة ومتطلبات تيسير استخدام السجلات⁰

- اعداد الملف والشكل المعيارى للبيانات 0 Standard File Formats for data
- تحديث البيانات بشكل دورى⁰

6/1- التلخص من السجلات⁽¹⁾:

يتم التلخص من السجلات الإلكترونية بوسيلتين إما الإتلاف وذلك مع السجلات التى انقضى الغرض من إنشائها ، أو أرشفتها لإمكانية الحاجة إليها واسترجاعها يوماً ما⁰ ويتطلب هذا الآتى :-

- وضع سياسات وإجراءات مناسبة فى نظام إدارة السجلات الإلكترونية تحدد الممارسات التى يجب اتباعها عند التلخص من السجل⁰

(1) -Vaul, Robert Arthur “ Virginia local Government Services through the Internet : A diffusion of Innovation “, PHD, Virginia Commonwealth university , April, 2003,pp.20-23.

- تحدد إدارة السجلات الإلكترونية الفترة القانونية للاحتفاظ بالسجل 0
- لا بد أن يتوافر لنظام السجلات الإلكترونية القدرة على حذف واستبعاد السجلات ، فى حالة ظهور سجل به بيانات غير مفهومة meaningless وذلك بشكل الكترونى/تلقائى 0
- توافر خاصية بنظام إدارة السجلات تحمى السجلات التى يتم تحديدها بالنظام من الإتلاف الدورى التلقائى حتى مع تخطى الفترة القانونية المحددة 0
- هناك سجلات يتم الاحتفاظ بها لآجال طويلة ، وتصنف فى مكان مخصص لها 0
- يجب الاحتفاظ بالأصل الإلكتروني للسجل عند أرشفتة 0

2- المتطلبات العامة General Requirements

- تتضمن على متطلبات خاصة بتوفير الثقة فى السجلات ، وحفظ وإدارة السجلات ، ومتطلبات قانونية ، وأخرى خاصة بالعمل ، ومتطلبات متعلقة بتحقيق الأمن ، بالإضافة إلى مجموعة من الاعتبارات الإدارية ، وذلك على النحو التالى :-
- 1/2-متطلبات توفير الثقة فى السجلات الإلكترونية :

General Requirements For trust Worthiness

- على الرغم من التحول من السجلات الورقية إلى السجلات الإلكترونية ، إلا أن الغرض من استخدام هذه السجلات مشترك ، حيث تحتفظ المنظمات بهذه السجلات لتقديم الخدمات لأطراف المعاملات ، وإتمامها ، وكذلك لمراجعة هذه المعاملات لاحقاً ، وفى سبيل تحقيق الثقة فى السجل الإلكتروني يتم اتباع مايلي :-
- أن يتوافر فى السجل عناصره الثلاثة : المحتوى Content والبيئة Context والهيكل Structure ، وذلك لتحقيق المصدقية والاعتمادية والشمول للسجل ومن ثم الثقة فيه كوثيقة للمعاملات المختلفة 0
 - توافر المصدقية Authenticity ، والاعتمادية Reliability ، والشمول Integrity فى السجل ، حيث يقصد بالمصدقية جودة وقدرة بيانات السجل على اثبات المعاملة (حيث يحتوى على التاريخ ، والقائم بالمعاملة ، والمحتوى) 0 أما الإعتدائية فيقصد بها جودة إمكانية استكمال ، وعدم استبدال السجل 0 أما الشمول فيشير إلى جودة دقة تمثيل المعاملات ، والأحداث والحقائق المختلفة وبشكل مفهوم 0

أما الثقة Trustworthiness فتشير إلى القدرة على وجود سجل يتمتع بالمصداقية والاعتمادية والشمول⁰

2/2- حفظ وإدارة السجلات⁽¹⁾:

تمثل إدارة السجلات حلقة وصل بين العمليات والمعاملات التي تتم وعملية تسجيلها في سجلات ، وذلك بغرض :

- الاحتفاظ بالمعلومات اللازمة لدعم وتسجيل العملية 0
 - التأكد من إمكانية الوصول للسجل في الوقت المطلوب 0
 - الاحتفاظ بالسجلات طوال الفترة المحددة 0
 - التأكد من حماية السجلات ضد التعديل أو الفقد 0
 - التخلص من السجلات إما بإتلافها أو أرشفتها 0
 - تحقيق التوازن بين تكلفة برامج السجلات وقيمة المعلومات للمنظمة 0
- بالإضافة إلى ما سبق ، يجب على مصممي نظم السجلات الإلكترونية ومديري هذه السجلات مراعاة مجموعة الاعتبارات التالية :-
- ضرورة إعادة هندسة العمليات الإدارية لنظام إدارة السجلات وتحويلها من نظام السجلات الورقية إلى نظام السجلات الإلكترونية بإنشاء هذه السجلات ، وحفظها 0
 - التأكد من إقبال الجمهور على التعامل مع السجلات الإلكترونية ، وتحديد مدى ثقتهم فيها كبديل للسجلات الورقية 0
 - التعرف على المشكلات التي قد تصاحب نظام السجلات الإلكترونية 0
- وقد تظهر هذه المشكلات نتيجة عدم تعود الأفراد (جمهور - موظفين - رجال أعمال) على التعامل مع هذا النوع من السجلات 0

3/2- متطلبات قانونية⁽²⁾ : General Legal Requirements

(¹) Evans, Donoa & Yen, David O. “ E- Government implementation: Framework for understanding cultural and Social impact “. **Government information Quality**. (vol.,27,2005) , From site : Science direct. Com (3-12-2007),

(¹)يرجى الرجوع في ذلك إلى ما يلي:

تتمثل هذه المتطلبات فى الآتى :

- تحديد الاجراءات التى تتبعها المنظمات لتسجيل المعلومات والمعاملات المختلفة، وكذلك تحديد السياسات والقرارات ، والوظائف ذات الصلة0
- تحديد فترة بقاء السجل وفقاً لطبيعته ومحتواه 0
- إتاحة السجلات للجمهور فى توقيت واحد ، للحصول على الخدمة بشكل أنى0

4/2-متطلبات خاصة بالعمل General Business Requirements

عند إنشاء المنظمة لنظام إدارة السجلات الإلكترونية ، عليها تعريف سجل كل عملية من خلال مايلى :-

- تحديد محتوى Content كل سجل ، بما يشمله من بيانات ، وأسماء ، وتوقيعات ، وأسماء أطراف متعاملة ، وشهود ، وموضوع السجل 0
- فور تحويل المعلومات من معلومات بالمسودة Draft Information إلى معلومات رسمية Formal Information يتم التقاط صورة ثابتة Snapshot للمعلومات تلخص كل من المحتوى والبيئة وهيكل السجل0
- يتضمن هيكل السجل أشكالاً مختلفة يمكن استخدامها لعرض المعلومات فى حالة حدوث تغييرات تكنولوجية0
- اجراء عمليات مراجعة دورية للسجلات وبشكل كاف0

5/2-متطلبات أمنية(2) : General Security Requirements

فى حالة السجلات الورقية يمكن توفير الأمن من خلال وضع السجلات فى مكان يتيح للجميع رؤية من يطلع على السجلات ، وفى حالة السجلات ذات البيانات والمعلومات الخاصة يتم توفيرها باستخدام وسائل معينة معلنة للمتعاملين0

أما فيما يتعلق بالسجلات الإلكترونية ، والتى تعتبر إمكانية الوصول إليها متاحة للجميع فإنه يتم تحديد مستويات المخاطرة فى السجلات ومدى إمكانية اتاحتها لعموم

-Op.cit.

- National Archives and Records Administration, **Op. Cit.**, P.3.

- Arizona Electronic Record Keeping Systems (ERS) Guidelines **Op. Cit.**, PP.405.-

(²) Evans, Dono & Yen, David O. op.cit.

- National Archives and Records Administration, **Op. Cit.**, P.3.

- Arizona Electronic Record Keeping Systems (ERS) Guidelines **Op. Cit.**, PP.405.-

الناس، ومنح المتعاملين مع السجلات التي تتسم بارتفاع درجة مخاطرة عرض معلوماتها رقم سرى أو كلمة سر 0

6/2- اعتبارات إدارية أخرى :

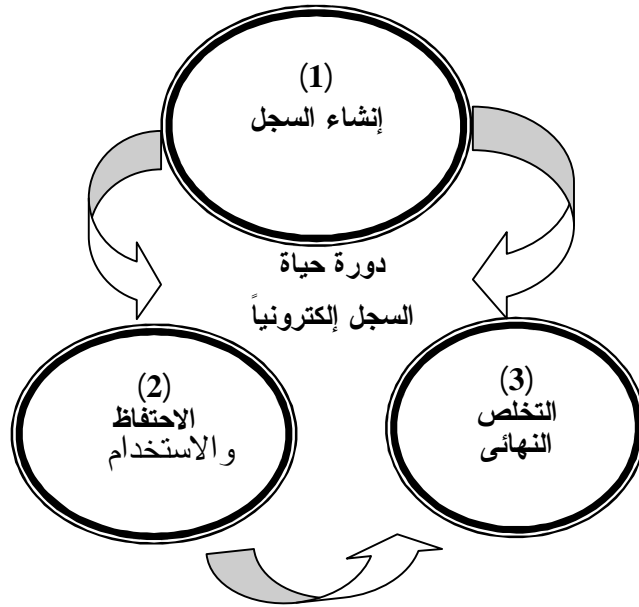
- لتحقيق التوازن بين تكلفة وعائد نظام السجلات الإلكترونية يجب أن يتفق مديرو ومصممو النظام على مراعاة مجموعة الاعتبارات التالية⁽¹⁾:-
- إمكانية امساك السجلات الإلكترونية بجانب السجلات الورقية تمهيداً لاحتلال السجلات الإلكترونية محل الورقية في المستقبل 0
- يعتبر نظام السجلات الإلكترونية نظاماً حديثاً ومن ثم لازال التدريب مهماً على الممارسات المطلوب القيام بها في ظل هذا النظام ولتقليل عنصر المخاطرة 0
- في ظل التحول إلى السجلات الإلكترونية سيتم استحداث أنشطة والغاء أخرى 0
- يحتاج التحول إلى السجلات الإلكترونية إلى دعم مالى لتطوير السياسات والإجراءات للوصول إلى برنامج قوى لإدارة السجلات الإلكترونية 0
- العنصر البشرى من أهم موارد نظام السجلات سواء ورقية أو إلكترونية ، حيث يتطلب إدارة السجلات أفراد لديهم القدرة على اتباع السياسات والاجراءات الموضوعية ، ومن ثم تتحدد جودة السجل في ضوء جودة العنصر البشرى القائم عليه⁽²⁾

ه- دورة حياة السجل الإلكتروني Records Life Cycle

تمثل دورة حياة السجل الفترة التي يقضيها السجل منذ إنشائه Creation أو استلامه Receipt حتى التخلص النهائى منه Final disposition وتتكون دورة حياة السجل من مراحل ثلاث هى : الإنشاء Creation ، والاحتفاظ Maintenance ، والاستخدام Use ، والتخلص النهائى 0 ويوضح الشكل رقم (25) دورة حياة السجل الإلكتروني .

(1) Ibid.,P.13. – <http://gita.State.az>.

(2.. Jakob Nielsen's **Human Functions Engineering** , <http://WWW.U.Site.Com>(on:4/4/2005).



شكل رقم (25)

دورة حياة السجل الإلكتروني

المصدر : إعداد الباحثة، في ضوء:

-loc.cit.

ERS Guidelines. October 2002 , Op.Cit. PP.1-14 .

- ----- 21 June 2002 ,Op.Cit. PP.5-15.

- National Archives and Records Administration, Op.Cit, PP.1-13.

ERS Guide Lines, October 2002 , Op. Cit. P.2.

يتضح من الشكل رقم (25)، أن مراحل دورة السجل هي:

1-الإشياء :

يتم في هذه المرحلة إنشاء أو بناء السجل الإلكتروني جنباً إلى جنب مع بناء واعتماد

التوقيع الإلكتروني⁰

2-الإحتفاظ والاستخدام :

فى هذه المرحلة ، يحتفظ بالسجل فى الهيئة التابع لها لحين طلب استخدامه فى نشاطها0

3-التخلص النهائى :

يتم فى هذه المرحلة التخلص من السجل إما بالإتلاف أو الأرشفة وفقاً لطبيعة السجل إذا كان سجل مؤقت Temporary أو سجل دائم Permanent0

وحتى يمكن الاعتماد على نظم السجلات الإلكترونية بشكل عملى ، لابد من توافر نظم التوقيع الإلكتروني والدفع الإلكتروني ، وهو ما سيتم تناوله فى الجزء التالى0

التوقيع الإلكتروني

Electronic Signature (ES)

فى سبيل انتشار استخدام الحكومة الإلكترونية ، كان لابد من تدعيمها بوسائل الأمن والحماية وقنوات الثقة التى تشجع الجمهور على التعامل مع مثل هذه الخدمة ، ومن وسائل الحماية ما عرف باسم التوقيع الإلكتروني أو التوقيع الرقمى0

يعتبر التوقيع الإلكتروني وسيلة التأكد والتحقق من شخصية الأطراف المتعاملة مع الخدمة الإلكترونية (سواء كان الموظف أو العميل) بما يحقق عنصر الثقة فى هذه الخدمة ولأهمية التوقيع الإلكتروني كمتطلب من متطلبات السجلات الإلكترونية ، ومن ثم الحكومة الإلكترونية ، فإنه سيتم تناوله فى ضوء النقاط التالية :-

أ- تعريف التوقيع الإلكتروني0

ب- خصائص التوقيع الإلكتروني0

ج- أشكال التوقيع الإلكتروني0

د- متطلبات التوقيع الإلكتروني0

أ- تعريف التوقيع الإلكتروني :

التوقيع الإلكتروني عبارة عن حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات ، لها طابع منفرد، وتسمح بتحديد شخص صاحب التوقيع لتمييزه عن غيره ، وهذا النوع من التوقيع

يعد أمراً لازماً في المعاملات الإلكترونية مثل التجارة الإلكترونية ، وذلك حتى لا يتم انتهاك البيانات والمعلومات الخاصة بها⁽¹⁾ 0

وتقع مسؤولية إعداد مشروع التوقيع الإلكتروني على عاتق مجموعة من المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات ، حيث يمثل الركيزة الرئيسية في الحكومة الإلكترونية 0

ب- خصائص التوقيع الإلكتروني :

يمنح التوقيع الإلكتروني لمجموعة السجلات الإلكترونية المتداولة بين الأطراف المختلفة درجة المصادقية والثقة اللازمة لتداولها لذلك لا بد من توافر مجموعة من الخصائص الرئيسية في التوقيع الإلكتروني المستخدم ، وذلك على النحو التالي⁽¹⁾:

- الاعتمادية : **Reliability**

بمعنى أن هذا التوقيع يوفر سجل يمكن الاعتماد عليه ، حيث يمكن الثقة في محتواه وكذلك قدرته على التمثيل الدقيق للمعاملات والأنشطة والحقائق القائمة وقت المعاملة 0

Reliability a reliable record is one whose content can be trusted as a full and accurate representation of the transactions, or facts to which it attests and can be depended upon in the course of subsequent transactions or activities.

- المصادقية **Authenticity**

بمعنى قدرة التوقيع على توفير سجل يتمتع بالمصادقية ، أو سجل قادر على اثبات شخصية القائم بالمعاملة 0

ج - أشكال التوقيع الإلكتروني :

تنقسم أشكال التوقيع الإلكتروني إلى شكلين رئيسيين هما التوقيع المقروء والتوقيع الحسى⁽²⁾ 0

-**التوقيع المقروء** : يعتمد هذا النوع من التوقيع على القراءة وهو من أكثر أنواع التوقيع شيوعاً بين الثقافات المختلفة ، ويتم تسجيل هذا التوقيع إلكترونياً من خلال نسخة من

(1) د0 عبد الفتاح بيومي حجازى ، مرجع سبق ذكره ، ص329 0

1) National Archives and Records Administration **Op.Cit.**P.6.
-E.Sign Int E- Sign Interoperability, Work group (NECCC) ” **Frame Work For Electronic Signature Reciprocity** “ USA : NECCC. December 2001. P.6.

(2) د0 محمد محمود الطعمانة ، و د0 طارق شريف العلوش 0 الحكومة الإلكترونية وتطبيقها في الوطن العربي ؛ القاهرة :

استمارة التوقيع للحاسب الآلى مثل التعامل مع البنوك ، وقد يكون التوقيع فى شكل إمضاء أو رقم سرى للعميل كما فى بطاقات الائتمان 0
 -التوقيع الحسى (الحركى) **Dynamic Signature** ، يعتمد على استخدام العميل الحواس للتحقق من شخصيته مثل بصمة الإبهام والبصمة الصوتية أو صورة لقزحية أو شبكية العين 0

د - متطلبات نظام التوقيع الإلكتروني :

يتطلب تكوين نظام التوقيع الإلكتروني العناصر التالية⁽¹⁾:-

- توافر نظام فعال لتكنولوجيا المعلومات بما يتضمن من دعم للإدارة وللنظام وتوفير الكفاءات البشرية اللازمة والمهارات المناسبة وكذلك الدعم المادى والمالى لضمان نجاح النظام 0
- التخلص من الأعمال الورقية ، وذلك بإنشاء إدارة للسجلات الإلكترونية يتم الاعتماد عليها فى إنهاء التعاملات المختلفة 0
- توافر التشريعات والقوانين التى تحمى الأطراف المستخدمة للنظام بما يضمن توافر الخصائص المختلفة للتوقيع الإلكتروني من اعتمادية ومصداقية والثبات وإمكانية الاستخدام 0
- تأكيد الثقة فى التوقيع الإلكتروني ، وذلك من خلال تحديد الجهة المسؤولة عن إعداد السجلات الإلكترونية و التوقيع الإلكتروني ، ووضع إجراءات معيارية لإعداد وحفظ واستخدام السجلات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني وتدريب الموظفين على تلك الإجراءات المعيارية والتأكد من حفظ السجلات الإلكترونية فى بيئة آمنة 0
- التأكد من مرسل الرسالة المستلمة ، وأن لدية الصلاحية لإرسالها 0
- يجب أن تكون الرسالة المستلمة صحيحة ومتكاملة ولم يتم التلاعب بها أو تغييرها 0
- يجب إثبات هذه الرسالة ومعلوماتها فى المحكمة ، وهذا يضمن عدم إنكار المرسل من إرسالها أو نفي محتوياتها 0
- إن استيفاء التوقيع الإلكتروني لهذه المتطلبات يوفر للرسالة المرسله عبر الشبكات حماية يصعب اختراقها من قناصة الإنترنت ، لا سيما أن التوقيع الإلكتروني لايمكن إعادة

(1) National Archievs and records administration **Op.Cit.**, PP.1-3.

إنتاجه باستخدام عمليات النسخ واللصق ، حيث يتمتع بقيمة قانونية كما يرتبط بشفرة محددة تجعله مرتبطاً بوثيقة أو سجل معين⁰

الدفع الإلكتروني

Electronic Payment

يعتمد نجاح الحكومة الإلكترونية على استخدام بعض نظم ووسائل الدفع والسداد المتاحة مع تطوير بعض أساليبها ، إلى جانب استحداث وسائل جديدة تعد أكثر ملاءمة لطبيعة ومتطلبات الحكومة الإلكترونية ، وذلك باستخدام الطرق الإلكترونية للدفع⁰

هذا وتنوع وسائل الدفع الإلكتروني ، وتأخذ عدة أشكال هي :-

أ-البطاقات البلاستيكية⁰

ب--النقود الإلكترونية⁰

ج--الشيكات الإلكترونية⁰

د--البطاقات الإلكترونية⁰

وفيمايلي توضيح كل وسيلة من هذه الوسائل :-

أ-البطاقات البلاستيكية :⁽¹⁾

ظهرت البطاقات البلاستيكية -كبطاقات الكارت الشخصي والفيزا والماستر كارد - كأحد مظاهر التطور في النقود حيث يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة من الأموال والتي قد تعرضه لمخاطر السرقة أو الضياع أو التلف ، بالإضافة إلى إمكانية حصوله على النقد من خلال آلات الصرف الآلى Automatic Teller Machines ATM وتنقسم البطاقات البلاستيكية لثلاثة أنواع هي :-

⁽¹⁾ تم الرجوع في ذلك إلى ما يلي:

- د0رأفت رضوان ، هذا العالم الإلكتروني 0 مرجع سابق ، ص ص 56-58 0

- د0طارق عبد العال حماد ، التجارة الإلكترونية ، المفاهيم - التجارب والتحديات - الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، (الإسكندرية ، الدار الجامعية ، 2003) ص ص 101-135 0

- د0جلال الشافعي ، مرجع سابق ، ص ص 15-17 0

- **بطاقات الدفع Debit Cards** وهى بطاقات تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك فى صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة ، وتتميز هذه البطاقات بأنها توفر الوقت والجهد للعملاء ، وكذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لها0

-**بطاقات الائتمان Credit Cards** وهى عقد يتعهد بمقتضاه مصدر البطاقة بفتح اعتماد لسلع معينه بصفة شخصية ، وهو حامل البطاقة الذى يستطيع بواسطتها الوفاء بقيمة مشتريات لدى المحلات التجارية التى ترتبط بمصدر البطاقة بعقد تتعهد فيه بقبولها الوفاء بمشتريات حاملى البطاقات الصادرة عن الطرف الأول على أن يتم التسوية النهائية بعد كل مدة محددة0

ويتمثل المتعاملون فى بطاقات الائتمان فى الأطراف التالية :

- **المركز العالمى للبطاقة :**

هو المؤسسة التى تتولى إنشاء البطاقة ورعايتها والموافقة على عضوية البنوك فى جميع انحاء العالم للمشاركة فى إصدارها وتسوية المستحقات المالية بينها والقيام بدور المحكم لحل أى نزاعات تنشأ بين المتعاملين بالبطاقة0

- **مصدر البطاقة :**

هى البنوك المنتشرة فى جميع أنحاء العالم ، حيث يقوم البنك المصدر للبطاقة بالإعلان عن إصدارها وتسويقها ، كما يقوم بالتعاقد مع التجار المحليين لقبول البيع بالبطاقة وربط شبكة أجهزة الصرف الآلى لديه بشبكة المنظمة العالمية للبطاقة لتسهيل عملية السحب النقدى بموجب البطاقات من أى جهاز صرف آلى فى العالم مرتبط بالشبكة0

- **التاجر :**

وهو اصطلاح يطلق على الشركات والمؤسسات التى يتفق معها المصدر على قبول البيع لحامل البطاقة ثم الرجوع على المصدر بالثمن0

- **حامل البطاقة :**

وهو الفرد الذى يحصل على البطاقة لاستخدامها فى الحصول على السلع والخدمات من التجار أو سحب نقدية من آلات السحب النقدى أو البنوك وفروعها المشتركة فى عضوية البطاقة ، ثم دفع المستحقات للبنك المصدر حسب نوع البطاقة0

ومن الناحية التعاقدية يمكن النظر إلى المركز العالمى للبطاقة ومصدر البطاقة كطرف

واحد نظراً لأن التزاماتهم وحقوقهم تجاه باقى أطراف التعامل واحدة ، وتعتبر بطاقات الائتمان من أكثر وسائل الدفع الإلكتروني استخداماً فى مصر 0

- **بطاقات الصرف البنكى : Charge Cards** : تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية فى أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذى تم فيه السحب (أى أن فترة الإئتمان فى هذه البطاقة لا تتجاوز شهر) 0

ب-النقود الإلكترونية (الرقمية) Digital Cash / E- Cash

النقود الإلكترونية هى عبارة عن نقود غير ملموسة ، تأخذ صورة وحدات الكترونية وتُخزن فى مكان آمن جداً على " الهارد ديسك " لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يعرف باسم " المحفظة الإلكترونية " ويمكن للعميل أن يستخدم هذه المحفظة فى إتمام عمليات البيع أو الشراء والتحويل وغير ذلك من المعاملات 0

حيث تعتمد فكرة النقد الرقمية على قيام العميل (المشتري) بشراء عملات إلكترونية من البنك الذى يقوم بإصدارها ويتم تحميل هذه العملات على الحاسب الخاص بالمشتري وتكون فى صورة وحدات عملة صغيرة القيمة ولكل وحدة رقم خاص أو علامة خاصة من البنك المصدر وبالتالي تعمل هذه العملات الإلكترونية محل العملات العادية وتكون بنفس القيمة المحددة عليها وتسمى Tokens 0

هذا ، وتمتاز النقود الإلكترونية بعدة مزايا ، هى :-

-سهولة الاستخدام :

حيث يستطيع المشتري سداد قيمة مشترياته بمجرد إصدار الأمر على حاسبه الآلى ، وأيضاً تتيح النقود الإلكترونية فرصة التعامل بالعديد من العملات مع إمكانية التحويل بين هذه العملات بصورة لحظية وبأى قيمة 0

-السرية والخصوصية :

يستطيع المشتري فى ظل هذا النظام الجديد أن يقوم بعملية الشراء دون أن يكون مضطراً لتقديم أية معلومات إلى الحد الذى يثير المخاوف حول إمكانية استخدام هذه السرية فى الأنشطة الإجرامية أو التهرب الضريبى 0

-الأمان :

يتيح نظام النقود الإلكترونية أعلى درجات الأمان الممكنة حيث يعتمد على نظام التوقيع الرقمية Digital Signature الذى يعتبر أفضل وسائل لحماية المعلومات المالية،

هذا بالإضافة إلى استخدام كلمات المرور Passwords لحماية مسحوبات العميل من حسابه المصرفي 0

- انخفاض التكاليف :

يفيد نظام النقود الإلكترونية في تخفيض تكلفة مثل هذه المعاملات بصورة ملحوظة ، فمن ناحية لا توجد تكاليف مقاصة أو تسوية حيث أن قيمة E - Cash مدفوعة مقدما ، كما أن العملية بالكامل تتم أوتوماتيكيا وفي منتهى البساطة 0 ويقدر الخبراء أن تكلفة العملية الواحدة قد تتراوح بين سنت أمريكي واحد وبين خمس سنتات وربما فى بعض الأحيان أقل من ذلك 0

ج- الشيكات الإلكترونية E - Checks

تستخدم هذه الشيكات لاتمام عمليات السداد الإلكترونية بين طرفين من خلال وسيط 0 ولا يختلف ذلك كثيراً عن نظام معالجة الشيكات الحالى فيما عدا أنه يتم تحرير الشيكات الإلكترونية وتبادلها عبر الإنترنت 0 وسيقوم الوسيط بالخصم من حساب العميل بالإضافة إلى حساب التاجر 0 والشيك الإلكتروني عبارة عن وثيقة الكترونية تحتوى على البيانات التالية : رقم الشيك ، واسم الدافع ، ورقم حساب الدافع ، واسم البنك ، واسم المستفيد ، والقيمة التى ستدفع ، ووحدة العملة المستعملة ، وتاريخ الصلاحية 0

وتتضمن دورة إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني الخطوات التالية :-

- 1- اشتراك المشتري لدى جهة تقوم بعملية المقاصة (فى الغالب تكون بنك) ، حيث يتم فتح حساب جارى بالرصيد الخاص بالمشتري ويتم تحديد توقيع الكترونى للمشتري وتسجيله فى قاعدة بيانات البنك 0
- 2- اشتراك البائع لدى نفس الجهة التى تقوم بعملية المقاصة ، حيث يتم أيضاً فتح حساب جارى أو الربط مع أى حساب جارى للبائع ويتم تحديد التوقيع الإلكتروني للبائع وتسجيله فى قاعدة بيانات البنك (الجهة التى تقوم بعملية المقاصة) 0
- 3- يقوم المشتري باختيار السلعة التى يرغب فى شرائها من البائع ، ويتم تحديد السعر الكلى والاتفاق على أسلوب الدفع 0
- 4- يقوم المشتري بتحرير شيك الكترونى ويقوم بتوقيعه بالتوقيع الإلكتروني المشفر ثم يقوم بإرسال هذا الشيك بالبريد الإلكتروني المؤمن إلى البائع 0
- 5- يقوم البائع باستلام الشيك الإلكتروني الموقع من المشتري ويقوم بالتوقيع

عليه كمستفيد بتوقيعه الإلكتروني المشفر ويقوم بإرساله إلى البنك الذي يقوم بعملية المقاصة0

6- يقوم البنك بمراجعة الشيك والتحقق من صحة الأرصدة والتوقعات وبناء على ذلك يقوم بخصم القيمة من حساب المشتري وإضافتها إلى حساب البائع ثم إخطار كل منهما بإتمام إجراء المعاملة المالية0

مزايا الشيكات الإلكترونية :

- يوفر التعامل بالشيكات الإلكترونية حوالى 50% من رسوم التشغيل بالمقارنة ببطاقات الائتمان مما يساهم فى تخفيض النفقات التى يتحملها المتعاملون بهذه الشيكات0
- لا يتم تحميل الشيكات المرتدة عن طريق الانترنت بالرسوم التى يتم تحميلها على الشيكات المرتدة الورقية0
- يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الإلكترونية فى 48 ساعة فقط بالمقارنة بالشيكات العادية التى يتم تسويتها فى وقت أطول من خلال غرفة المقاصة0
- يتيح التعامل بالشيكات الإلكترونية القضاء على المشاكل التى تواجهها الشيكات العادية التى يتم إرسالها بالبريد مثل الضياع أو التأخير0

د-البطاقات الذكية : Smart Cards

وهى بطاقة بلاستيكية تضم شريحة الكترونية ذات سعة تخزينية للبيانات أكبر بكثير من تلك التى تستوعبها البطاقات ذات الشرائط الممغنطة حيث يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم ، والعنوان ، والبنك المصدر لها، وأسلوب الصرف ، والمبلغ المنصرف وتاريخه ، وتاريخ حياة العميل المصرفية0

ويشبه البعض هذه البطاقة بالكمبيوتر المتنقل لكونها تحتوى على سجل بالبيانات والمعلومات والأرصدة القائمة لصاحب البطاقة وحدود المصروفات المالية التى يقوم بها فضلاً عن بياناته الشخصية والرقم السرى ،وهى المعلومات التى يمكن التعامل معها من خلال آلات الصرف الآلى أو جهاز قراءة البطاقات البلاستيكية وقد أطلق البعض على هذه البطاقة اسم دفتر الشيكات الإلكتروني نظراً لإمكانية تقديمها سجلاً كاملاً بالمعاملات التى أجراها العميل0

ويتميز هذا النوع من البطاقات بعدة عناصر للحماية ضد عمليات التزوير

والتزيف وسوء الاستخدام من جانب الغير فى حالة سرقتها أو محاولة تقليدها ومن أهم هذه العناصر نوع اللدائن المستخدمة والشريط الممغنط والصورة الفوتوغرافية للعميل والرقم السرى وعدم القدرة على فتح الغطاء الخارجى لها 0 هذا ، وتستخدم البطاقة الذكية فى أجهزة الصراف الآلى بالبنوك ، حيث يمكن لحاملها استخدامها فى تحويل ارصدة و سداد الفواتير المختلفة وحجز تذاكر الطيران وشراء المنتجات المختلفة كما يمكن سحب نقدية بواسطتها ، فضلاً عن إمكانية تحويلها إلى حافظة نقود الكترونية ، كما تستخدم البطاقة الذكية فى تأمين إجراء التحويلات المالية داخل شبكة الإنترنت ، بالإضافة إلى استخدامها داخل التليفون المحمول حتى يتمكن حامله من الاتصال بشبكة الإنترنت 0

رابعاً: المدخلات الخاصة بالعنصر البشرى والمتطلبات التشريعية

تنقسم المدخلات الخاصة بالعنصر البشرى إلى قسمين ، القسم الأول يتعلق بالمدخلات الواجب توافرها فى العاملين على تقديم خدمات الحكومة الالكترونية ، والقسم الثانى مرتبط بالمدخلات الواجب توافرها فى المستخدمين من الخدمات الالكترونية هذا بالإضافة إلى جانب تناول المدخلات التشريعية لتطبيق الحكومة الالكترونية 0

أ- المدخلات الخاصة بالعنصر البشرى :

يرتبط نجاح الحكومة الإلكترونية بتوافر العنصر البشرى المؤهل والقادر على التعامل معها ، لأن التفاعل الناجح للعنصر البشرى مع هذه التقنية الحديثة يعد بمثابة الضمان لنجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية واستمرارها (1) 0 ويتكون العنصر البشرى الذى يتعامل مع الحكومة الإلكترونية من الموظف الذى يقدم الخدمة ، والجمهور طالب الخدمة 0 وسواء أكان موظفاً أم جمهوراً فإنهما يشتركان فى ضرورة استيعابهما لكيفية التعامل مع التقنيات الحديثة 0 وهذا هو ما سعت إليه الدول الغربية منذ سنوات ، وبدأت الدول العربية فى السعى نحو تحقيق مطلب الوعى

(1) جاك لول ، خدمة التكنولوجيا ، ترجمة د 0فاطمة نصر (القاهرة : مكتبة الأسرة ، 2004) ، ص 173 0

المعلوماتى لدى الموظف والجمهور ، وهو ما يؤكد تقرير التنمية الإنسانية العربية (2) 0 والذى أوضح أن البلاد العربية تسعى نحو إقامة مجتمع المعرفة من خلال إطلاق الحريات والتعبير عنها ، والنشر الكامل لتعليم ذو نوعية عالية ، وتوطين العلم وبناء قدرة البحث والتطوير التقنى ، والتحول نحو نمط إنتاج المعرفة فى البيئة الاجتماعية والاقتصادية العربية (1) 0

ومن ثم يتطلب التطبيق الناجح للحكومة الإلكترونية توافر مدخلات العنصر البشرى الخاصة بكل من الموظف والجمهور، وذلك على النحو التالى :

1- مدخلات خاصة بموظف الحكومة الإلكترونية :

يتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية موظفاً يتمتع بمجموعة السمات التالية(2):

- توافر الخبرة المعلوماتية 0
- توافر مهارات التخطيط الاستراتيجى 0
- توافر مهارات التفكير الابتكارى 0
- اعتناق فلسفة التحسين المستمر ، وما يواكبها من استراتيجيات التدريب المستمر ، والذى ينبع من الرغبة فى التنمية الذاتية 0
- السرعة والدقة فى تسليم الخدمة 0
- القدرة على استمرارية الجدارة الفنية لنظم " على الخط " Online 0

(2) يرجى الرجوع فى ذلك إلى:

-خليل أبو رزق ، بناء مجتمع المعلومات : تحد عالمى فى الألفية الجديدة ، ندوة مجتمع المعلومات بين المفهوم والتطبيق ، معهد الكويت للأبحاث العلمية (الكويت : 12-13/11/2004) ص4. من موقع . WWW. TTN . http : // = (2005/2/20)Com

(1) يرجى الرجوع فى ذلك إلى:

-خليل أبو رزق ، بناء مجتمع المعلومات : تحد عالمى فى الألفية الجديدة ، ندوة مجتمع المعلومات بين المفهوم والتطبيق ، معهد الكويت للأبحاث العلمية (الكويت : 12-13/11/2004) ص4. من موقع . WWW. TTN . http : // = (2005/2/20)Com .

- د0 طارق عبد العال حماد ، مرجع سبق ذكره ، ص526 0

(2) يرجى الرجوع فى ذلك إلى:

- د0 أحمد سيد مصطفى ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 46-47 ، 406 - 407 0

- د0 سعيد يس عامر ، مرجع سبق ذكره ، ص371 0

- د0 على محمد عبد الوهاب : مرجع سبق ذكره ، ص ص 405-407 0

- التفكير التأملى ومهارة الحوار وتبادل المفاهيم والآراء 0
- مهارة الاتصال بين الأفراد ، والجماعات الصغيرة والكبيرة ، الرسمية وغير الرسمية 0
- العقل المفتوح ، والاصغاء الايجابى النشط 0
- القدرة على إتخاذ القرارات وحل المشكلات 0
- القدرة على إدارة التنفيذ وتكيفة والتكيف معه وإنجابه 0
- تطوير الموارد والإمكانيات والبحث عن الجديد منها.

يشغل الموظف فى نطاق الحكومة الإلكترونية تخصصات دقيقة ، هي⁽¹⁾:-

- **فئة مشغلى الحاسب الآلى** : وينحصر دورهم فى إدخال البيانات أو استخراجها، وبعض المهام البسيطة المتعلقة بالأعمال الإدارية التى يتم إنجازها عن طريق الحاسب الآلى 0
- **فئة المبرمجين** : وهم مختصون بوضع البرامج المعلوماتية التى تدير نشاط الحاسب الآلى فى مجال عمل الحكومة الإلكترونية ، سواء كان عمل هذه الجهة محاسبياً أو قانونياً أو هندسياً ، فيقوم هؤلاء بوضع البرامج المرتبطة بنشاط جهود الحكومة الإلكترونية نفسها 0
- **فئة موظفى الشبكات** : وهؤلاء مختصين بصيانة شبكات الحاسب الآلى وإصلاح الأعطال الخاصة بهذه الشبكات الإلكترونية التى يعتمد عليها جهاز الحكومة الإلكترونية ، ويوجد ضمن مجموعة موظفى الشبكات ، فئة تختص بتأمين وحماية نظم المعلومات والشبكات ضد محاولات الاختراق والإتلاف والتدمير 0

هذا ، ومما هو جدير بالذكر أن هذه الفئات من الموظفين لاتغنى عن وجود الفئة المتخصصة فى ذات الجهة نفسها مثل المتخصصين فى المحاسبة ، أو الطب ، أو القانون أو الهندسة ، فهؤلاء لازميين لتسيير عمل المرفق العام أو الجهة الإدارية ذاتها ، ولكن يجب عليهم إتقان مهارات التعامل والحاسب الآلى وتطبيقاته ، لأنهم سيكونون جزءاً من منظومة الحكومة الإلكترونية 0

(1) د0 عبد الفتاح بيومى حجازى ، مرجع سبق ذكره ، ص 87 0

- وبطبيعة الحال ، يؤدي هذا بإدارة الموارد البشرية HRM داخل المنظمات نحو الاستثمار المستمر في مهارات العاملين حتى يتوافق أدائهم مع طبيعة أعمال المنظمة ، وتعمل إدارة الموارد البشرية على تحقيق الآتي⁽¹⁾ :-
- تنمية المهارات الموجودة بالنسبة للعاملين المسؤولين عن تطوير وتشغيل نظم الخدمة الإلكترونية
 - خلق بيئة عمل مناسبة للعاملين 0

2- متطلبات خاصة بالمستفيدين من الحكومة الإلكترونية :

- يتمتع المستفيدون من الحكومة الإلكترونية بمجموعة المقومات التالية⁽²⁾ :-
- القدرة على استخدام الكمبيوتر 0
- المعرفة بالخدمات الحكومية الإلكترونية 0
- الرغبة في التعامل إلكترونياً مع الخدمات الحكومية 0
- الثقة في الخدمات الحكومية الإلكترونية 0

ب - المدخلات التشريعية :

على الرغم من أهمية مجموعة المتطلبات الخاصة بالحكومة الإلكترونية من متطلبات إدارية وتنظيمية وتقنية ، ومتطلبات خاصة بالعنصر البشري ، إلا أن قوة الأخذ بهذه المتطلبات والثقة في استخدام الحكومة الإلكترونية بتطبيقاتها المختلفة لا تأتي إلا بتوافر عنصر الثقة والأمن والحماية في خدمات الحكومة الإلكترونية ، وينتأى ذلك بسن مجموعة من التشريعات لتحقيق مايلي :-

- 1- شرعية تداول البيانات 0
- 2- سرية البيانات وخصوصياتها 0
- 3- حماية التوقيع الإلكتروني 0
- 4- حماية أسماء الدومين (المواقع) 0
- 5- حماية العميل 0

⁽¹⁾ د طارق عبد العال حماد ، مرجع سبق ذكره ، ص 527 0

(2) S. Kenyon Henry . Op.Cit.,

6- القوانين الواجبة التطبيق⁰

وفيمايلي توضيح لتلك الأمور في إيجاز :

1- شرعية تداول البيانات :

بادر المجلس الأوروبي في 27 إبريل عام 2000 بالإعلان عن مشروع اتفاقية لمواجهة الاعتداءات الحديثة على شبكات الكمبيوتر⁽¹⁾ ، وفي نفس العام صدر في تونس القانون 83 لتنظيم التجارة الإلكترونية (وهي إحدى تطبيقات الحكومة الإلكترونية)⁰ في حين أصدرت البحرين في عام 2003 القانون رقم 22 لتنظيم التجارة الإلكترونية، وصدر في مصر قانون تنظيم التوقيع الإلكتروني وإنشاء هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات في إبريل عام 2004⁽²⁾ وتتفق هذه القوانين على أن من مقتضيات مشروعية تداول البيانات ضمن الحكومة الإلكترونية ومن ثم التجارة الإلكترونية كإحدى تطبيقاتها ، أن يتم تداولها عن طريق مزود الخدمة الإلكترونية المصرح له بذلك⁽³⁾ وتجريم الالتقاط العمدي بأى وسيلة تقنية لنقل البيانات ، والإعاقة العمدية،دون وجه حق لعمل نظام الكمبيوتر ، بإدخال أو نقل أو إتلاف أو تعديل أو إلغاء بيانات الكمبيوتر⁽¹⁾

2- سرية البيانات وخصوصيتها :

يسمح الإنترنت بنشر المعلومات العلمية والصحية والمعارف ، ويحظر نشر البيانات التي تعكس حق الخصوصية والسرية وعدم نشرها أو تخزينها أو معالجتها بأى صورة إلا بموافقة صاحب الشأن نفسه⁽²⁾ ومن ثم ، فإن ضمان سرية وخصوصية البيانات يتيح للعميل الشعور بالأمان فى تداول البيانات بالدرجة الكافية لتوليد الثقة لديه والإقدام على التعامل مع الخدمة الإلكترونية⁰

3- حماية التوقيع الإلكتروني :

-
- (1) د0 عبد الفتاح بيومي حجازى ، مرجع سبق ذكره ، ص234 0
 (2) د0 عبد الفتاح مراد ، مرجع سبق ذكره ، ص205 0
 (3) د0 هدى حامد قشوش ، الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية عبر الإنترنت (القاهرة : دار النهضة العربية ، 2000) ، ص19 0
 (1) د0 عبد الفتاح بيومي حجازى ، مرجع سابق ، ص 324 – 325 0
 (2) د0 هدى حامد قشوش ، مرجع سابق ، ص 2 0

وضع المشرع المصرى قانون لتنظيم التوقيع الإلكتروني لعام 2004 وحمايته ، فهو يعرف التوقيع الإلكتروني بأنه " ما يوضع على محرر إلكترونى ويتخذ شكل حروف أو أرقام أو رموزاً أو إشارات أو غيرها ويكون له طابع متفرد يسمح بتحديد شخص الموقع ويميزه عن غيره " 0

كما أوضح القانون أن التوقيع الإلكتروني - وكذلك الكتابة الإلكترونية والمحركات الإلكترونية - تتمتع بالحجة فى الإثبات فى حالة توافر مجموعة شروط ، هى (3):-

- ارتباط التوقيع بالموقع وحده دون غيره 0
- سيطرة الموقع وحده دون غيره على الوسيط الإلكتروني 0
- إمكانية كشف أو تعديل أو تبديل فى بيانات المحرر الإلكتروني أو التوقيع الإلكتروني وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون الضوابط الفنية والتقنية اللازمة لذلك ، كما حددت المادة الثانية والعشرون العقوبات التى تقع على مخالفى القانون حيث يعاقب بالحبس وبغرامة لا تقل عن عشرة آلاف جنيه ولا تتجاوز مائة ألف جنيه 0

4- حماية أسماء الدومين (المواقع) Domaine

عرف مشروع التجارة الإلكترونية المصرى " الدومين " بأنه عنوان منفرد للمواقع الموجودة على شبكة الإنترنت تسمح بتحديد الموقع وتميزه عن غيره ، بمعنى أن الدومين هو المساحة المخصصة لجهة ما فى نطاق الحكومة الإلكترونية 0

ويعد اسم الدومين هو الوسيلة لتحديد المكان والزمان والاسم للمنظمة على الشبكة العالمى World Wide Web والتى من خلالها يمكن الإجابة على طلبات المتعاملين فى نطاق الحكومة الإلكترونية⁽¹⁾ 0

5- حماية العميل :

تهتم قوانين التجارة الإلكترونية بتأمين المستهلك / العميل ضد صور الغش التى قد يتعرض لها فى المعاملات الإلكترونية المختلفة 0

(3) د0 يونس عزب ، مرجع سابق ، ص 10 0

(1) د0عبد الفتاح بيومى حجازى ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 336-338 0

وإلى جانب القوانين التي تحمي المتعاملين مع الخدمات الإلكترونية ، فإنه من الضرورة أن يحتفظ النظام المعلوماتي الخاص بهذه المعاملة الإلكترونية ببيانات المعالجة، بمعنى أن يحتفظ بأى بيانات شخصية يدلى بها العميل ولا يصرح بها لأى طرف إلا إذا كان بأذن من صاحب هذه البيانات ، وبناء على إذن من السلطات القضائية المخولة بعرض هذه المعلومات (2).

6- القوانين الواجبة التطبيق:

لتحقيق الثقة والتأمين والحماية للمعاملات التي تتم فى نطاق النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية لابد من وجود إطار قانونى تتم فى إطاره ، وفى سبيل ذلك صدر فى مصر قانون التجارة الإلكترونية ، وقانون التوقيع الإلكتروني لتنظيم وحماية مثل هذه المعاملات (1)

بالإضافة إلى التشريعات السابقة ، فإن القانونيين أمامهم مرحلة من الإصلاح التشريعى لمراجعة وتحديث النصوص التشريعية لتناسب وتطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث يتم إعادة فحص وتعديل مايلي (1)(*) :-

- مفهوم القرار الإدارى ، وأركانه (1)
- العقود الإدارية ، إبرامها وقبولها وتنفيذها وآثارها (1)
- قوانين الوظيفة العامة.

(2) المرجع السابق ، ص ص 333- 335 (1)

(1) Thomas Gross. The Legal Framework of e- government U.S.A : **Op. Cit.**, pp.5-9.

(*) قام مركز المعلومات ودعم القرار برئاسة مجلس الوزراء بالتعاون مع وزارة العدل ، ببناء قاعدة بيانات التشريعات المصرية ، وقاعدة بيانات أحكام النقض ، ويمكن من خلالها للمواطنين الحصول على أى معلومات خاصة بالقوانين والتشريعات المصرية وأحكام محكمة النقض (1)

المبحث الثانى

توصيف مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بجامعة المنصورة والزقازيق

قامت الباحثة فى ضوء الدراسة النظرية للمدخلات اللازمة لتقديم الخدمات الجامعية فى ظل تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بدراسة تحليلية لتلك المدخلات بجامعة المنصورة والزقازيق، وذلك بهدف تحديد مدى إيجابية بيئة العمل بشكل إجمالى وعلى مستوى كل مدخل من المدخلات لتطبيق النموذج المقترح ، وذلك للوقوف على نقاط القوة والضعف التى تشجع أو تعوق النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بجامعة المنصورة والزقازيق ، تمهيداً للتأكيد على طبيعة المدخلات التى تضمن نجاح النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بوزارة التعليم العالى. ويقيس هذا المبحث مدى توافر ودرجة أهمية تلك المدخلات بالجامعتين ، وذلك على النحو التالى:-

- أولاً : مدى توافر ودرجة أهمية مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ثانياً : مدى توافر ودرجة أهمية المدخلات الإدارية0
- ثالثاً : مدى توافر ودرجة أهمية المدخلات البشرية0
- رابعاً : مدى توافر المدخلات التقنية 0
- خامساً : مدى توافر المدخلات المرتبطة بالمستفيدين0
- سادساً : مدى توافر المدخلات التشريعية والقانونية0
- سابعاً : طبيعة معوقات تطبيق النموذج المقترح للحكومة الإلكترونية0

أولاً : مدى توافر ودرجة أهمية مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ت.م.ص) ركيزة أساسية فى مفهوم الحكومة الإلكترونية ، حيث توفر المقومات المادية والفنية والإدارية اللازمة لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية0

هذا ، ولقد قامت الباحثة بقياس مدى توافر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فى المنظمات جهة البحث ، وكذلك درجة أهمية هذه المدخلات ، وذلك من وجهة نظر مفردات المعاينة والمتمثلة فى القيادات الإدارية بهذه الجهات وأعضاء هيئة التدريس (هـ0ت) ؛ وذلك بالاعتماد على قائمة استقصاء^(*) تم اعدادها وفقا لدرجات مقياس بورتر لقياس مدى توافر مدخلات الحكومة الإلكترونية،و قد تم تقسيم قائمة الاستقصاء وفقا لدرجات مقياس بورتر ، إلى جزئين ، الجزء الأول يقيس مدى توافر المدخلات فى ضوء خمس خانات تبدأ بمتوافر جداً ثم متوافر ومتوافر أحياناً ومنتهىة بغير متوافر ، وغير متوافر إطلاقاً ، وذلك لتأكيد الحقائق المتاحة بالسجلات والتقارير ، أما الجزء الثانى

(*) ملحق رقم (4) قائمة الاستقصاء الموجهة للقيادات، ص279.

فيقيس مدى أهمية العنصر لدى القيادات بالاعتماد على خمس خانات تبدأ بمهم جداً ، وتنتهى بغير مهم إطلاقاً ، وذلك لمعرفة اتجاهاتهم وآرائهم نحو درجة أهمية العنصر. وتم توجيه هذه القائمة الى قيادات وزارة التعليم العالى بالكادر العام و الخاص سواء بالجامعات الحكومية أو بالمجلس الأعلى للجامعات.

تم حساب النسب المئوية لمدى توافر ودرجة أهمية مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بحساب متوسط استجابات المستقصى منهم فى شكل نسب مئوية. ويوضح الجدول رقم (10) نسبة توافر توافر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأهميتها فى المنظمات جهة البحث0

الجدول رقم (10)

نسبة توافر (ت0م0ص) وأهميتها في المنظمات جهة البحث

المجلس الأعلى للجامعات		جامعة المنصورة				جامعة الزقازيق				أبعاد ت0م0ص وعناصرها
القيادات		أعضاء هـ(0ت		القيادات		أعضاء هـ(0ت		القيادات		
الأهمية %	نسبة التوافر %	الأهمية %	نسبة التوافر %	الأهمية %	نسبة التوافر %	الأهمية %	نسبة التوافر %	الأهمية %	نسبة التوافر %	
16,8	50,6	87	54,2	92,6	67,4	95	58	84,6	60	(1) الدعم الإداري دعم الإدارة العليا
19,3	58,2	87	56	92	74	83,4	53,6	86,4	57,8	الدعم الفني
17,6	79,2	85,2	55,2	89	62	94	57,6	95,2	54	الدعم المالي
11,2	62,6	86,4	55,1	91,2	67,8	90,8	56,4	88,7	57,2	
10,6	52,2	80	56,2	94	70,4	88,8	62	82,4	8	(2) المتطلبات الفنية
10,2	65,2	79,6	52,2	98	4	87,8	54	84	54	(3) إعادة هندسة العمليات الإدارية
14,2	67,2	89,2	63	95,6	63	93,8	58	90,4	59,4	(4) إدارة الجودة الشاملة
					76,8				48,6	
89	61,8	83,8	56,6	94,7	69,6	90,3	57,6	86,4	55	

المصدر : إعداد الباحثة من واقع تفريغ قوائم استقصاء القيادات، ملحق رقم (4)، ص279 باستخدام برنامج SPSS.

يتضح من الجدول رقم (10) مايلي :

توافر مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدرجة متوسطة^(*) في كل من جامعة الزقازيق وجامعة المنصورة ، والمجلس الأعلى للجامعات (61.8% ، 56.3% ، 63.1% على التوالي) وتتفق آراء مفردات المعاينة على أن عناصر مدخلات (ت0م0ص) مهمة جداً ، ويجب توافرها سواء كانت إدارية أو فنية أو متعلقة بتطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية أو إدارة الجودة الشاملة ، حيث بلغت نسبة الأهمية في المنظمات جهة البحث 89% ، 88.3% ، 89.2% على الترتيب 0

وبإجراء تحليل التباين ANOVA^(**) تبين عدم وجود تباين بين آراء مفردات المعاينة بالمنظمات جهة البحث والخاصة بدرجة توافر عناصر مدخلات (ت0م0ص)^(***) 0 حيث (ف) المحسوبة أقل من (ف) الجدولية (0.177 > 0.841)

كذلك يؤكد تحليل التباين ANOVA عدم وجود تباين ومن ثم عدم وجود فروق معنوية بين آراء مفردات المعاينة بالمنظمات جهة البحث (القيادات الإدارية وأعضاء هـ0ت) والخاصة بمدى أهمية عناصر متطلبات (ت0م0ص)^(****) حيث (ف) المحسوبة أقل من (ف) الجدولية (0.224 > 0.803) ، ومن ثم لا توجد فروق معنوية بين استجابات مفردات المعاينة بالمنظمات جهة البحث فيما يتعلق بكل من درجة توافر ومدى أهمية مدخلات (ت0م0ص) 0

ثانياً : مدى توافر ودرجة أهمية المتطلبات الإدارية :

يفترض الأخذ بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ت0م0ص) ضرورة توافر مجموعة من المدخلات الإدارية القادرة على التعامل مع الواقع الجديد، وتشتمل المدخلات الإدارية على مايلي :

تم الاعتماد على المقياس التالي لتحديد درجة التوافر ودرجة الأهمية :	
من 20 - أقل من 36	غير متوافر إطلاقاً / غير مهم إطلاقاً
من 36 - أقل من 52	غير متوافر / غير مهم
من 52 - أقل من 68	متوسط التوافر / متوسط الأهمية
من 68 - أقل من 84	متوافر / مهم
من 84 - 100	متوافر بدرجة كبيرة / مهم بدرجة كبيرة

(*) ANOVA : Analysis of Values.
 (***) ملحق رقم (7)، جدول (1) تحليل التباين بين جامعة الزقازيق ، والمنصورة ، والمجلس الأعلى للجامعات فيما يتعلق بدرجة توافر متطلبات (ت0م0ص)، ص 305.
 (****) ملحق رقم (7) ، جدول (2) : تحليل التباين بين جامعتي الزقازيق ، والمنصورة والمجلس الأعلى للجامعات ، فيما يتعلق بمدى أهمية متطلبات (ت0م0ص)، ص 306.

أولاً: الدعم الإداري ، ويشتمل على العناصر التالية :

- دعم الإدارة العليا لنظام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومن ثم برنامج الحكومة الإلكترونية0
- هيكل تنظيمي أقل هرمية متمثلاً في عدد أقل للمستويات الإدارية0
- تمكين العاملين كل في مجاله ، حتى تكون لديهم القدرة على اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب0
- لا مركزية اتخاذ القرارات0
- مرونة التخطيط0
- اعتبار العنصر البشري أهم موارد المنظمة التي يجب الاهتمام بها وتمييزها وذلك من خلال برامج الإعداد والتدريب0

ثانياً : الدعم المالي ، ويعتني هذا المطلب بتوفير الإمكانيات المالية اللازمة للعناصر التالية :

- استقطاب المتميزين0
- تحفيز المتميزين0
- الاستعانة بالمدرّبين0
- شراء الأجهزة والبرامج المناسبة للعمل0
- تصميم وتطوير البرامج0
- صيانة الأجهزة Hardware والبرامج الجاهزة Software 0

لقد تم إعداد قائمة استقصاء لقياس درجة توافر ومدى أهمية كل عنصر من عناصر المدخلات الإدارية وذلك من وجهة نظر القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس العاملين بجامعة الزقازيق ، وجامعة المنصورة ، والمجلس الأعلى للجامعات ، ويوضح جدول رقم (11) نسبة توافر المدخلات الإدارية وأهميتها في المنظمات جهة البحث0

الجدول رقم (11)

نسبة توافر المدخلات الإدارية وأهميتها في المنظمات جهة البحث

المجلس الأعلى للجامعات	جامعة المنصورة					جامعة الزقازيق					العناصر	البعد
	القيادات		أعضاء هـ(0)		القيادات		أعضاء هـ(0)		القيادات			
	الأهمية %	نسبة التوافر %	الأهمية %	نسبة التوافر %	الأهمية %	نسبة التوافر %	الأهمية %	نسبة التوافر %	الأهمية %	نسبة التوافر %		
100٪	50٪	69.6٪	56.6٪	95.8٪	76.6٪	94.4٪	70	95	75	دعم الإدارة العليا هيكل تنظيمي مسطح تمكين العاملين لا مركزية القرار مرونة التخطيط الاهتمام بالعنصر البشري الإعداد والتدريب		
90.1	30.1	84.2٪	51٪	93.8٪	78٪	94.4٪	58.2	91.8	66.5			
56٪	55.2	86.6٪	40٪	93.4٪	59.4٪	82.6٪	51.8	87.4	64.8			
80٪	60٪	91.6٪	53.2٪	85.4٪	72٪	91.2٪	57.4	87.6	62.4			
96٪	65.3	90٪	60٪	76.2٪	64.8٪	96.2٪	53.6	95	62.4			
97.2	57.2	93.5٪	50٪	92.4٪	66.6٪	96.2٪	55.4	88	65			
93.4	48.2	90٪	43.2	90.4٪	56.6٪	92.6٪	50.8	92.4	60			
									75.4			
60.5	52.3	90.3	50.6	89.7	67.7	92.5	56.7	91	4.64			
89.2٪	60٪	93.2٪	56.6٪	94.6٪	72.4٪	63.6	61.8	90.2	62.4	صيانة الأجهزة والبرامج تحفيز المستخدمين شراء البرامج استقطاب المتميزين الاستعانة بالمدرسين تصميم وتطوير البرامج		
69.8٪	47.60٪	90٪	63.2٪	91٪	62.4٪	91.2	55.8	85.4	62.4			
98.2٪	71.6٪	93.2٪	50٪	91.6٪	66.8٪	90	55.4	82.8	70			
93.2٪	58.2٪	90٪	50٪	93.8٪	62٪	88	53.6	85.4	62.8			
78.2٪	65٪	90٪	56.6٪	89٪	65.6٪	9.6	50	85.4	52.2			
98.2٪	81.6٪	90٪	60٪	93.4٪	66٪		50	85.4	60			
92.3	64٪	91.1	60.1	92.2	65.9	90.7	54.4	58.8	61.6			
9.9	58.1											

المصدر : إعداد الباحثة من واقع تفريغ قوائم استقصاء القيادات ملحق رقم (4)، ص 279، باستخدام

برنامج spss.

يتضح من الجدول رقم (11) توافر المدخلات الإدارية بدرجة متوسطة ، إجمالاً فى المنظمات جهة البحث ، وذلك من وجهة نظر القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس (58.1 ، 59.2 ، 61.5% على الترتيب) ، وكذلك على مستوى كل عنصر من العناصر ، عدا عنصرى تمكين العاملين والإعداد والتدريب فهما غير متوافرين فى جامعة المنصورة (49.7% ، 50% على التوالى) 0

أما عن مدى أهمية المدخلات الإدارية فهى مهمة بدرجة كبيرة من وجهة نظر القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس فى المنظمات جهة البحث إجمالاً (89.1% ، 90% ، 91% على الترتيب) ، وكذلك على مستوى كل عنصر من العناصر ، عدا عنصر مرونة التخطيط (83.1%) ، حيث يرى أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة أن هذا العنصر مهم فى حين يرى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزقازيق أن عنصر مرونة التخطيط مهم بدرجة كبيرة (95.6%) 0

بإجراء تحليل التباين ANOVA يتضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات مفردات عينة البحث فيما يتعلق بكل من مدى توافر المدخلات الإدارية (ف المحسوبة 958. > ف الجدولية 936).⁽¹⁾ ودرجة أهمية المدخلات حيث ف المحسوبة > ف الجدولية (357. > 788).⁽²⁾

⁽¹⁾ ملحق رقم (7) جدول (5) تحليل التباين بين جامعة الزقازيق ، والمنصورة ، والمجلس الأعلى للجامعات فيما يتعلق بمدى توافر المدخلات الإدارية، ص 309.

⁽²⁾ ملحق رقم (7) ، جدول (6) ، تحليل التباين بين جامعة الزقازيق ، والمنصورة ، والمجلس الأعلى للجامعات فيما يتعلق بمدى أهمية المدخلات الإدارية، ص 310.

ثالثاً : مدى توافر درجة أهمية المدخلات البشرية :

تقصد الباحثة بالمدخلات البشرية تلك اللازم توافرها فى مقدم خدمات الحكومة الإلكترونية ، وقد تم بلورت هذه المدخلات فى عنصرين رئيسيين ، هما :

1- التدريب والإعداد ، ويشتمل على العناصر التالية :

- التدريب لتطوير القدرات والمهارات 0
 - استقطاب المتخصصين 0
 - توزيع العاملين على الوظائف المختلفة وفقاً لرغباتهم 0
 - اختيار المدربين المؤهلين 0
 - الاعتماد على متخصصين لوضع البرامج التدريبية 0
 - توزيع العاملين بما يتناسب مع قدراتهم وتخصصاتهم 0
 - إنشاء إدارة متخصصة لتوصيف الوظائف 0
- 2- الخبرة بالتقنيات والتعامل معها ، ويشتمل على العناصر التالية :

- الاستغلال الأمثل للتقنيات المتاحة 0
- نظم تشغيل تناسب قدرات العاملين 0
- نظم صيانة مناسبة 0
- توزيع المهام وفقاً لقدرات العاملين 0
- متابعة الصيانة 0
- انتقاء أجهزة قليلة الأعطال 0

هذا ، وبتحليل قوائم الاستقصاء المعدة لقياس درجة توافر المدخلات البشرية ، ومدى أهميتها ، تم اعداد نتائج التحليل فى الجدول رقم (12) والذى يوضح نسبة توافر المدخلات البشرية وأهميتها فى المنظمات جهة البحث وذلك من وجهة نظر القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس 0

الجدول رقم (12)

نسبة توافر المدخلات البشرية وأهميتها في المنظمات جهة البحث

المجلس الأعلى للجامعات	جامعة المنصورة					جامعة الزقازيق					العناصر	البيد
	القيادات		أعضاء هـ(ت)		القيادات		أعضاء هـ(ت)		القيادات			
	الأهمية %	نسبة التوافر %	الأهمية %	نسبة التوافر %	الأهمية %	نسبة التوافر %	الأهمية %	نسبة التوافر %	الأهمية %	نسبة التوافر %		
58	53.8	95	59	95.2	77.6	90.8	61.8	81.2	65	- التدريب وتطوير المهارات - استقطاب المتخصصين - اختيار العاملين - اختيار المرشحين المؤهلين - الاعتماد على المتخصصين - توزيع العاملين وفقا لتخصصاتهم - إدارة متخصصة لتوصيف الوظائف		
10.2	50	90	40	84.2	74	95.4	52.6	95	54.8			
10.8	40	80	40	94.2	60	92.6	54	83.4	56			
18.4	51.4	73.2	53.2	83	74	90	52.6	88	62.2			
80	50.6	90	53.2	98	66	97.2	55.4	90.2	65			
100	54	92.2	56.6	91.4	66.4	93.2	61.2	87	63.4			
100	50.1	85.6	53	90.2	59	92.8	58	90.4	62			
88.2	50	86.6	50.7	90.9	58.7	93	59.3	87.9	61.2			
100	58.4	70	66.6	94.2	72.4	94.4	55.4	91.6	52.8	- الاستخدام الأمثل للتقنيات - نظم تشغيل مناسبة - نظم صيانة مناسبة - التوزيع المناسب للمهام - متابعة الصيانة - انتقاء أجهزة قليلة الأعطال		
100	61.4	93.2	43.2	90.4	58.4	85.4	50.8	88	45			
11.4	50.6	88.2	51.6	92.4	65	95.4	56.2	91.8	52.6			
19.2	58.4	83.2	46.6	94.2	62	90.8	48	95	45			
19.2	49.2	88.4	56.6	87	62.4	80.4	57.6	91	50			
100	56.8	86.6	35.2	92.8	56.6	90.8	73.6	97.6	48			
13.3	55.8	84.9	53	91.8	62.8	89.5	56.9	92	48.9			
10.7	52.9	85.8	51.8	91.3	60.7	91.2	58.1	90	55			

المصدر : إعداد الباحثة من واقع تفرغ قوائم استقصاء القيادات، ملحق رقم (4)، ص 279، وباستخدام برنامج spss.

يتضح من الجدول رقم (12) توافر المدخلات البشرية بدرجة متوسطة فى المنظمات جهة البحث من وجهة نظر القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس فى جامعة الزقازيق ، والمنصورة والمجلس الأعلى للجامعات (56.5% ، 56.3% ، 52.9%) إجمالاً 0 وبالرجوع إلى نسبة توافر كل عنصر ، يتضح عدم توافر مجموعة من العناصر لدى المجلس الأعلى للجامعات والخاصة بعنصر التدريب والإعداد حيث توافرت بنسبة أقل من 52% ، وهى :

- استقطاب المتخصصين للتدريب (50%) 0
- اختيار العاملين وتوزيعهم على الوظائف وفقاً لرغباتهم (40%) 0
- اختيار المدربين المؤهلين (51.4%) 0
- الاعتماد على متخصصين لوضع وتصميم البرامج التدريبية (50.6%)
- إدارة متخصصة لتوصيف الوظائف (50.1%) 0

يلاحظ أن هذه العناصر غير متوافرة لدى المجلس الأعلى للجامعات ، وترى الباحثة أن هذا يرجع إلى أن المجلس الأعلى للجامعات مصدر لرسم السياسات الجامعية ، أما جهة التنفيذ والمتمثلة فى الجامعات المصرية فهى المسؤولة عن وضع إجراءات تنفيذ هذه السياسات والتي تتمثل فى العناصر المشار إليها ، ويتضح هذا فى توافر عناصر مطلب التدريب والإعداد فى جامعتى الزقازيق والمنصورة ، باستثناء العنصر الخاص باختيار العاملين وتوزيعهم على الوظائف وفقاً لرغباتهم فهو غير متوافر بجامعة المنصورة 0 وفيما يتعلق بعنصر الخبرة بالتقنيات والتعامل معها ، يتضح عدم توافر عنصرين لدى المجلس الأعلى للجامعات ، حيث توافر بنسبة أقل من 52% وهذين العنصرين هما :

- نظم صيانة مناسبة (50.6%) 0
- متابعة الصيانة (49.2%) 0

وترجع الباحثة أسباب عدم توافر هذين العنصرين إلى نفس أسباب عدم توافر عناصر المطلب السابق ، والمتمثلة فى أن دور المجلس الأعلى للجامعات هو رسم السياسات فى حين تتخذ الجامعات الإجراءات التنفيذية اللازمة والتي تناسبها لتنفيذ هذه السياسات 0 وبمراجعة مدى توافر عناصر المدخلات البشرية لدى جامعة الزقازيق والمنصورة ، يتضح عدم توافر عنصر مشترك لدى جامعتى الزقازيق والمنصورة ، وهو :

- عدم توافر نظم التشغيل المناسبة (49.7% ، 50.8% على التوالى)

ويرجع هذا إلى ضعف الإمكانيات المالية المتاحة لدى الجامعات المصرية والموجهة لمراكز تكنولوجيا المعلومات⁰

أما جامعة الزقازيق ، فيها عنصر واحد غير متوافر ، هو:

- عدم توزيع المهام وفقاً لقدرات العاملين (46.5%) ويرجع هذا إلى سياسات التوظيف المتبعة والمعتاد الأخذ بها في نظام التوظيف الحكومي⁰

وبتحليل التباين يتضح عدم وجود فروق معنوية في استجابات مفردات عينة البحث فيما يتعلق بدرجة توافر ومدى أهمية المدخلات البشرية حيث ف المحسوبة > ف الجدولية^{(*)0}

في ضوء ما سبق يتضح توافر كل من مدخلات (ت0م0ص) والمدخلات الإدارية والمدخلات البشرية بدرجة متوسطة في المنظمات جهة البحث ، وعلى مستوى كل من القيادات الإدارية ، وأعضاء هيئة التدريس 0 كذلك تبين أن هذه المدخلات على درجة عالية من الأهمية من وجهة نظر المفردات عينة البحث بالمنظمات جهة البحث ، ويؤكد هذه النتيجة تحليل التباين^(*) ، الذى تم بين كل من القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس بجامعة الزقازيق والمنصورة ، حيث أوضح عدم وجود فروق معنوية بين الاستجابات حيث (t) المحسوبة أقل من (t) الجدولية⁰

رابعاً: مدى توافر المدخلات التقنية :

المدخلات التقنية هي مجموعة من المدخلات وثيقة الصلة بوجود نظام متكامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، حتى يمكن إنشاء نظم خاصة بكل منها لتكون مدعمة لبرنامج حكومة إلكترونية قادرة على تقديم الخدمات الإلكترونية لجمهور المستفيدين على مدار الأربع والعشرين ساعة^{(**)0}

⁽¹⁾ ملحق رقم (7) ، جدول (3) ، تحليل التباين بين جامعة الزقازيق ، والمنصورة ، والمجلس الأعلى للجامعات ، فيما يتعلق بدرجة توافر المدخلات البشرية، ص 307.

ملحق رقم (7) ، جدول (4) ، تحليل التباين بين جامعة الزقازيق ، والمنصورة والمجلس الأعلى للجامعات فيما يتعلق بمدى أهمية المدخلات البشرية، ص 308.

⁽²⁾ ملحق رقم (7) ، جدول (7) ، تحليل التباين بين جامعة الزقازيق والمنصورة فيما يتعلق بدرجة توافر وأهمية المدخلات الإدارية والبشرية و (ت0م0ص) بجامعة الزقازيق والمنصورة، ص 311.

^(**) ملحق رقم (6) ، قائمة العبارات الإرشادية المستخدمة في المقابلات الشخصية لقياس المدخلات التقنية، ص 297.

وتشتمل المدخلات التقنية على مايلي :

- السجلات الإلكترونية0
- التوقيع الإلكتروني0
- الدفع الإلكتروني0

ويمثل كل مدخل من هذه المدخلات نظاماً متكاملأ له متطلباته الخاصة به ، لهذا أعدت الباحثة قائمة بمجموعة من العبارات الإرشادية - والتي تمثل كل منها أحد عناصر متطلبات هذه النظم الثلاث - واعتمدت عليها في إجراء المقابلات الشخصية مع المسؤولين بشكل مباشر عن وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمنظمات جهة البحث ، بالإضافة إلى الرجوع إلى المستندات الورقية والإلكترونية التي تفيد في التعرف على مدى توافر عناصر المتطلبات التقنية المختلفة0

ولقد تم إجراء المقابلات الشخصية بجامعة المنصورة والزقازيق باعتبارهما جهات تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية ، في حين يعد المجلس الأعلى للجامعات مصدراً للسياسات الجامعية ، وتتولى الجامعات إتخاذ الإجراءات اللازمة لتنفيذ هذه السياسات0 وبتحليل المقابلات الشخصية ، تبين توافر معظم المتطلبات في جامعة الزقازيق والمنصورة ، وعدم توافر البعض الآخر ، ويوضح الجدول رقم (13) درجة توافر المدخلات التقنية بجامعة الزقازيق والمنصورة0

جدول رقم (13)
درجة توافر المدخلات التقنية بجامعة الزقازيق والمنصورة

المدخلات التقنية غير المتوافرة	المدخلات التقنية المتوافرة
	<p>1-متطلبات السجلات الإلكترونية : أولاً : المتطلبات الوظيفية : (أ) إدارة النظام :</p> <ul style="list-style-type: none"> - يوجد دور محدد تختص به إدارة السجلات الإلكترونية0 - يوجد جهة مسؤولة عن المراجعة الدورية لنظام السجلات الإلكترونية ممثلة فى مراكز تقنية المعلومات والاتصالات بالجامعة بالإضافة إلى المسؤولين عن مشروع نظام الجودة والاعتماد0 - تتحقق هذه الجهة من الآتى :- • توافق البرامج الجاهزة والأجهزة مع احتياجات إدارة السجلات الإلكترونية0 • توفير الحماية اللازمة للحفاظ على سرية البيانات0 <p>(ب) إنشاء نظام إدارة السجلات الإلكترونية :</p> <ul style="list-style-type: none"> - توجد سياسات وإجراءات محددة لإنشاء السجل0 - توجد سياسات وإجراءات محددة لمراقبة جودة السجل0 - يتم التقييم الدورى للبيانات والمعلومات0 - إعداد سجلات كاملة لكل معاملة على أن يشتمل محتوى السجل على بيانات المعاملة (التاريخ ، المكان ، وأسماء وعناوين أطراف المعاملة، والموضوع ، وحجم وشكل الملف، ووقت اتلاف الملف، وشهادة ضمان سرية المعاملة)0
<ul style="list-style-type: none"> - توصيف وظيفى دقيق للعاملين داخل إدارة السجلات الإلكترونية0 - موظف مسئول عن الرقابة على جودة السجلات0 - لا يتم تسجيل جودة البيانات عند إدخالها0 - سياسات وإجراءات محددة لتحديد المشكلات المتعلقة بجودة السجل0 	

<p>- إمكانية قيام المستخدم بتغيير سياسات وإجراءات حماية السجل</p>	<ul style="list-style-type: none"> - تشمل بيئة السجل على مجموعة عناصر ممثلة فى الآتى : <ul style="list-style-type: none"> • تاريخ المعاملة ووقت استلامها0 • توحيد نوع السجل المستخدم لنفس المعاملة0 • استخدام التوقيع الإلكتروني0 • تصنيف السجلات وفقاً لدرجة خصوصية السجل0 • عمر السجل (منذ استلامه حتى التخلص منه) 0 - يشتمل هيكل السجل على مجموعة عناصر هى : <ul style="list-style-type: none"> • الرسالة (بوضع رمز للسجل للتحقق من سلامته)0 • تحديد طبيعة العلاقة بين الملفات المكونة للسجل0 • تحديد الشكل المنطقى للسجل (الصوت ، والصورة ، والنص ، وشكل الكتابة وحجمها ، والمسافة بين الكلمات)0 (ج) تحقيق أمن السجل والثقة فيه : <ul style="list-style-type: none"> - يوجد نظام لحماية السجل عبارة عن رقم سرى - الدخول إلى السجل يتم بشكل شخصى0 - وجود قائمة بأسماء مستخدمى الموقع0 (د) إمكانية الوصول إلى السجل الإلكتروني : <ul style="list-style-type: none"> - توجد سياسات محددة للوصول إلى السجل - يمكن مواصلة البحث داخل السجل حتى فى حالة وجود خطأ فى كتابة أو تهجئة جزء من الكلمة0 - يوجد عرض منطقى للسجلات لسهولة العرض0 - يمكن للمستخدم نسخ السجل0 (هـ) حفظ وحماية السجل : <ul style="list-style-type: none"> - يحتفظ مقدم الخدمة بالسجل طوال فترة حياة السجل0 - يضمن مقدم الخدمة للمستخدم عدم إتلاف أو تعديل السجل0 - يوضح مقدم الخدمة العلاقات المنطقية بين السجل والبرامج الجاهزة المستخدمة معه0 - يطور مقدم الخدمة نظم حماية السجل لأطول فترة ممكنة0 (و) التخلص من السجلات : <ul style="list-style-type: none"> - يتم إتلاف السجلات بعد فترة زمنية محددة0 - تحول بعض السجلات للأرشيف بعد فترة زمنية محددة0 - يحتفظ بالأصل الإلكتروني للسجل عند أرشفته0
---	--

	<p>ثانياً : المتطلبات العامة :</p> <p>(أ) توفير الثقة في السجلات :</p> <ul style="list-style-type: none"> - المصدقية (جودة بيانات السجل وقدرتها على إثبات المعاملة) - الشمول (الاعتماد على السجل فى استكمال المعاملة دون الحاجة إلى استبداله بآخر)0 - الاعتمادية (تمثل بيانات السجل المعاملات والأحداث بالحقائق المختلفة بدقة وبشكل مفهوم)0 <p>(ب) حفظ وإدارة السجلات :</p> <ul style="list-style-type: none"> - يوجد نظام معلومات يحتفظ بالمعلومات اللازمة لدعم وتسجيل العمليات المختلفة0 - يمكن للمستخدم الوصول للسجل فى الوقت المطلوب0 - يتم الاحتفاظ بالسجلات لفترات محددة مسبقاً 0 - سياسات وإجراءات موضوعة لحماية السجلات من التعديل أو الفقد0 - قيمة المعلومات مبرراً لتكلفة برامج السجلات0 - الاعتماد على السجلات الورقية والإلكترونية0 <p>(ج) المتطلبات القانونية :</p> <ul style="list-style-type: none"> - سياسات وإجراءات محددة تتبعها المنظمة لتسجيل المعلومات والمعاملات المختلفة0 - توجد فترة محددة لبقاء السجل فى موقع الخدمة بعدها يتم اتلافه وأرشفته تلقائياً0 - إتاحة السجل للجمهور فى توقيت واحد للحصول على الخدمة بشكل آلى0 <p>(د) متطلبات خاصة بالعمل :</p> <ul style="list-style-type: none"> - يحدد محتوى كل سجل (بيانات وأسماء ، وتوقيعات وأسماء أطراف المعاملة ، والشهود ، وموضوع السجل)0 - النقاط صورة ثابتة Snapshot للمعلومات التى تلخص محتوى وبيئة وهيكل السجل 0 - المراجعة الدورية للسجلات0
--	--

<p>- لا تحتوى بيئة السجل على عنصر التوقيع الإلكتروني 0</p> <p>- لا يشتمل محتوى السجل على توقيع المستخدم</p>	<p>(د) متطلبات أمنية :</p> <ul style="list-style-type: none"> - تحديد مستويات المخاطرة وفقاً لطبيعة السجل 0 - تحديد مدى إمكانية إتاحة السجل للعامّة أو لفئة محددة - منح المتعاملين مع سجلات ذات درجة مخاطرة مرتفعة رقم سرى أو كلمة سر 0 <p>ثانياً: التوقيع الإلكتروني :</p> <ul style="list-style-type: none"> - تفتح السجلات بنظم حماية تتمثل فى الرقم السرى 0 <p>ثالثاً: الدفع الإلكتروني :</p> <p>(قاصر على جامعة المنصورة) 0</p> <ul style="list-style-type: none"> - تعتمد الجهة مقدمة الخدمة على كروت الدفع فى تعاملاتها - تقبل الجهة مقدمة الخدمة البطاقات الإلكترونية فى تعاملاتها للدخول على موقع الجامعة والحصول على نتائج الامتحانات 0
---	--

المصدر : إعداد الباحثة فى ضوء تحليل المقابلات الشخصية التى تمت مع المسؤولين عن وحدات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق والمنصورة التى استخدمت بها قائمة العبارات الارشادية، ملحق رقم (6)، ص 297.

خامساً : مدى توافر المدخلات المرتبطة بالمستفيدين :

- يعد من الضرورى لنجاح النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية ضمان وجود مستفيد يتمتع بمجموعة من المهارات التى توفر لديه الرغبة والقدرة على التعامل مع الخدمات الحكومية الإلكترونية ، وتتمثل هذه المهارات فيما يلى :-
- القدرة على استخدام الكمبيوتر
 - المعرفة بالخدمات الحكومية الإلكترونية
 - الرغبة فى التعامل مع الخدمات الحكومية الإلكترونية 0
 - الثقة فى خدمات الحكومة الإلكترونية 0
- وتعكس هذه المهارات مدى رضاء المستفيد عن جودة الخدمة الجامعية التى يحصل عليها،والتي تم قياسها من خلال أبعاد جودة الخدمة،وهي:
- الجانب المادى،والاستجابة،والاعتمادية، والثقة والأمان.
- و يوضح الجدول رقم (14) نسبة توافر المدخلات المرتبطة بالمستفيدين بالمنظمات جهة البحث.

جدول رقم (14)

نسبة توافر المدخلات المرتبطة بالمستفيدين بجامعة الزقازيق والمنصورة

الرمز بالشكل (28)	جامعة المنصورة %	الرمز بالشكل (27)	جامعة الزقازيق %	العناصر	البعد
B21	78	B11	68	وجود جهاز كمبيوتر	القدرة على
B22	58	B12	88	زيارة مكاتب الكمبيوتر	استخدام
B23	84	B13	80	القدرة على التعامل مع النت	الكمبيوتر
B24	24	B14	16	توافر بطاقة دفع الكتروني	(الجانب
B25	22	B15	14	استخدام البطاقة مع النت	المادى)

C21	52	C11	40	معرفة موقع الحكومة المصرية	المعرفة
C22	60	C12	50	التعامل مع الخدمات الالكترونية	بالخدمات
C23	72	C13	44	• رقم الجلوس	الحكومية
C24	22	C14	20	• نتيجة الثانوية	الالكترونية
C25	28	C15	16	• مكتب التنسيق	
C26	12	C16	10	• بطاقة الترشيح	(الاستجابة)
C27	38	C17	14	• المصاريف	
C28	60	C18		• المقررات	
C29	36	C19		• نتيجة العام الدراسي الجامعى	
C30	68	C20	48	• المكتبة	
	62		38		
	32		10		
	12		4	خدمات أخرى غير تعليمية:	
D21	4	D11	2	• الرقم القومى	
D22	4	D12	8	• شهادة الميلاد	
D23	12	D13	-	• رخصة المرور	
D24		D14		• مخالفات المرور	
D25	78	D15	76	• تذاكر طيران	
D26	40	D16	24	• تذاكر قطارات	
D27	38	D17	24	• تراخيص مبانى	
	8		14		
	66		58	وسيلة الحصول على الخدمات:	
E21		E11		• انترنت	
E22		E12		• تليفون أرضى	
E23		E13		• تليفون محمول	
E24		E14		• فاكس	
E25		E15		• وحدات كمبيوتر	

F21	60	F11	50	الحصول على الخدمات الالكترونية مزايا استخدامها:	الرغبة فى التعامل مع الخدمات
F22	70	F12	58	• تقليل فترات الانتظار	الالكترونية
F23	60	F13	64	• التخلص من الوساطة	الحكومية
F24	68	F14	46	• معرفة اجراءات الخدمة	(الاعتمادية)
F25	56	F15		• معرفة خط سير الطلب	
G21	56	G11	50	• الثقة فى بطاقات الائتمان	الثقة فى خدمات
G22	40	G12	34	• قانون حماية التوقيع الالكتروني	الحكومة
G23	42	G13	32	• قانون حماية سرية البيانات	الالكترونية
G24	60	G14	60	• سهولة الحصول على الخدمة	(التقنة الأمان)

المصدر: اعداد الباحثة من واقع تفريغ قوائم الاستقصاء الخاصة بالمستفيدين، ملحق رقم (5)، ص 292، باستخدام برنامج spss.

يتضح من الجدول رقم (14) مايلى :

- توافر القدرة على استخدام الكمبيوتر، ومن ثم توافر الجانب المادى الخاص بجودة الخدمة. حيث أوضحت نتائج تحليل قوائم الاستقصاء الموجهة للمستفيدين امتلاكهم لجهاز كمبيوتر بجامعة الزقازيق والمنصورة ، وذلك بنسبة 68% ، 78% على الترتيب 0 وقيامهم بزيارة مكاتب الكمبيوتر بنسبة 88% ، 58% على الترتيب ، مع قدرتهم على التعامل مع النت بنسبة 80% ، 84% ، فى حين لايتوافر لدى المستفيدين بجامعة الزقازيق والمنصورة بطاقة دفع إلكترونى (16% ، 24%) ، وبالتالي لا يستخدمون بطاقات إلكترونية مع النت (14% ، 22% على التوالى) 0

- توافر الرغبة فى التعامل مع الخدمات الإلكترونية الحكومية، ومن ثم توافر بعد الاعتمادية فى الخدمة الالكترونية. حيث يرى المستفيدين بجامعة الزقازيق والمنصورة أن التعامل مع الخدمات الحكومية إلكترونياً يحقق لهم عدة مزايا متمثلة فى تقليل فترات الانتظار لحين الحصول على الخدمة (58% ، 70% على الترتيب) ، والتخلص من الوساطة والمحسوبية لإنهاء الخدمة (60% ، 60% على الترتيب) ، ومعرفة إجراءات الخدمة من على موقع الحكومة المصرية (64% ، 6%) ، مع معرفة خط سير الطلب (46% ، 56% على الترتيب) 0

- توافر الثقة فى بطاقات الدفع الإلكتروني، والذي يعكس الثقة والأمان فى الخدمة

الجامعية الالكترونية لدى المستخدمين بجامعة الزقازيق (56%) وإن لم تتوافر لدى المستخدمين بجامعة المنصورة (46%) ، في حين يتفق المستخدمون بجامعة الزقازيق والمنصورة على عدم الثقة في قانون حماية التوقيع الإلكتروني (34% ، 40%) ويمكن إسناد ذلك إلى حداثة هذا القانون وعدم معرفة مجتمع المستخدمين بالحماية التي يقدمها بشكل واضح أما عن الثقة في قانون حماية سرية البيانات فهي متوافرة لدى المستخدمين بجامعة المنصورة (52%) وغير متوافرة لدى المستخدمين بجامعة الزقازيق (32%) أما عنصر سهولة الحصول على الخدمة فهو متوافر بدرجة متساوية لدى المستخدمين بجامعة الزقازيق والمنصورة بنسبة 60%

وفي ضوء الجدول رقم (14) أعدت الباحثة الشكلين رقمي (26،27) لتوضيح ترتيب نسب توافر المدخلات المرتبطة بالمستخدمين بالخدمات الحكومية الالكترونية بجامعة الزقازيق والمنصورة على الترتيب 0

شكل رقم (26)

ترتيب نسب توافر المدخلات المرتبطة بالمستفيدين بجامعة الزقازيق
المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على الجدول رقم (14) وخاصة رسم دوائر من برنامج OSPSS

شكل رقم (27)

ترتيب نسب توافر المدخلات المرتبطة بالمستفيدين بجامعة المنصورة
المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على الجدول رقم (14) وخاصة رسم دوائر من برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (14) والشكلين رقمي (26،27) توافر المعرفة بالخدمات الحكومية الإلكترونية لدى المستخدمين بجامعة الزقازيق والمنصورة، حيث يتضح توافر نسب معرفة المستخدمين بموقع الحكومة المصرية وتعاملهم مع الخدمات الإلكترونية خاصة نتيجة الثانوية العامة ونتيجة الجامعة بدرجة متوسطة، مع انخفاض التعامل الإلكتروني مع الخدمات التي تتطلب دفع إلكتروني ممثلة في المصاريف (10% ، 12%) بجامعة الزقازيق والمنصورة على الترتيب 0

من العرض السابق من الجدول رقم (14)، والشكلين رقمي (26،27)، تتوصل الباحثة إلى ما يلي:-

- يتوافر لدى المستخدمين القدرة على استخدام الكمبيوتر (الجانب المادي للخدمة الجامعية الإلكترونية) 0
- يتوافر لدى المستخدمين المعرفة بالخدمات الحكومية الإلكترونية (الاستجابة للخدمة الجامعية الإلكترونية).
- يتوافر لدى المستخدمين الرغبة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية الحكومية (الاعتمادية على الخدمة الجامعية الإلكترونية) 0
- لا يتوافر لدى المستخدمين الثقة في خدمات الحكومة الإلكترونية (الثقة والأمان في الخدمة الجامعية الإلكترونية).

في ضوء الجدول رقم (14) أعدت الباحثة الجدول رقم (15)، والذي يوضح ترتيب نسب معرفة المستخدمين بالخدمات الحكومية الإلكترونية بجامعة الزقازيق والمنصورة.

جدول رقم (15)

ترتيب نسب معرفة المستخدمين بالخدمات الحكومية الإلكترونية بجامعة الزقازيق
والمنصورة

الرمز بالشكل رقم 30	ترتيب نسب المعرفة بالخدمات الإلكترونية بجامعة المنصورة %	الرمز بالشكل رقم 29	ترتيب نسب المعرفة بالخدمات الإلكترونية بجامعة الزقازيق %
C21	60	C11	50
C22	76	C12	46
C23	72	C13	44
C24	60	C14	36
C25	38	C15	20
C26	36	C16	16
C27	28	C17	14
C28	22	C18	14
C29	12	C19	10
C20	52	C10	40

المصدر : إعداد الباحثة من واقع جدول رقم (14)

اعتمادا على الجدول رقم(13)، أعدت الباحثة الشكلين رقمي (28،29) لتوضيح ترتيب
نسب معرفة المستخدمين بالخدمات الحكومية الإلكترونية بجامعة الزقازيق والمنصورة
على الترتيب.

شكل رقم (28)

ترتيب نسب معرفة المستخدمين بالخدمات الحكومية الإلكترونية
بجامعة الزقازيق

المصدر : إعداد الباحثة بالاعتماد على الجدول رقم (15) وخاصة رسم دوائر من برنامج OSPSS

شكل رقم (29)

ترتيب نسب معرفة المستخدمين بالخدمات الحكومية الإلكترونية
بجامعة المنصورة

المصدر : إعداد الباحثة بالاعتماد على الجدول رقم (15) وخاصة رسم دوائر من برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (15) والشكلين رقم (28،29) معرفة المستخدمين بخدمات إلكترونية أخرى غير متعلقة بالتعليم مثل الرقم القومي (48% ، 68%) بجامعة الزقازيق والمنصورة على التوالي) ، واستخراج شهادة الميلاد (38% ، 62% على التوالي) ، وإجراءات رخصة المرور (10% ، 32%) هذا وقد انخفضت نسبة تعامل المستخدمين مع الخدمات الإلكترونية المرتبطة بحجز الطيران (2% ، 4% على التوالي) وحجز تذاكر القطارات (8% ، 4% على التوالي) حيث تتوافر هذه الخدمة بالمدن الكبرى مثل القاهرة ، والإسكندرية⁰

أما عن الوسيلة التي يعتمد عليها المستخدمون للحصول على الخدمات الحكومية الإلكترونية ، فيعد الإنترنت هو الوسيلة الرئيسية التي يتم الاعتماد عليها من قبل المستخدمين بجامعة الزقازيق والمنصورة (76% ، 78% على الترتيب) ، يليه التليفون الأرضي (24% ، 40%) ثم التليفون المحمول (24% ، 38%) ، هذا ويهتم المستخدمون بالحصول على دورات خاصة بالكمبيوتر (58% ، 66%) معظم هذه الدورات متخصصة في Internet, Word و Photo shop⁰

سادساً : مدى توافر المدخلات التشريعية والقانونية :

أصدر المشرع المصري فى إبريل عام 2004 قانون تنظيم التوقيع الإلكتروني وإنشاء هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات⁽¹⁾ ويضمن هذا القانون تداول البيانات عن طريق مزود الخدمة الإلكترونية المصرح له بذلك، وتجريم الالتقاط العمدي بأى وسيلة تقنية لنقل البيانات ، والإعاقة العمدية بدون وجه حق لعمل نظام الكمبيوتر بإدخال أو نقل أو إتلاف أو تعديل أو إلغاء بيانات الكمبيوتر⁰ كما أوضح قانون التوقيع الإلكتروني أن السجلات الإلكترونية تتمتع بالحجة والإثبات فى حالة توافر الشروط التالية⁽²⁾:

- ارتباط التوقيع بالموقع وحده دون غيره⁰
- سيطرة الموقع وحده دون غيره على الوسيط الإلكتروني⁰

(1) د0 عبد الفتاح مراد ، مرجع سبق ذكره ، ص205 0

(2) د0 يونس عرب ، مرجع سبق ذكره ، ص10 0

- إمكانية كشف أو تعديل أو تبديل بيانات المحرر الإلكتروني أو التوقيع الإلكتروني ،
وتحدد اللائحة التنفيذية لهذا القانون الضوابط الفنية والتقنية اللازمة لذلك 0
- يتضح من هذا أن التشريعات المصرية أقرت التعامل بالسجلات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني وحددت طبيعة العقوبة المرتبطة بها ولكن لم يتطرق التشريع إلى الأمور التالية :-
- أشكال نظم الدفع الإلكتروني وكيفية تأمينها 0
- نظم حماية قواعد البيانات لضمان سرية وخصوصية البيانات 0
- نظم حماية الأجهزة والبرامج من مخاطر قنصى شبكات الإنترنت 0 Hackers
- ومن ثم ، فإن تطبيق النموذج المقترح للحكومة الإلكترونية يواجه معوقات تشريعية ،
تشمل ما يلي :
- عدم صدور قوانين وتشريعات كافية خاصة بالمعاملات الإلكترونية لتوفير الحماية
والسرية لتداول البيانات والمعلومات إلكترونياً 0
- عدم وجود جهة معلنة مسئولة عن تنظيم التعامل مع الخدمات الإلكترونية وتقديمها
مما أدى إلى تداخل وتعدد مقدمى الخدمات الحكومية 0
- عدم وجود إطار قانونى يحكم عملية التثبت من الهوية من خلال الإنترنت 0
- عدم وجود وسائل متنوعة معتمدة قانونياً للسداد الإلكتروني تتناسب واحتياجات
جمهور المستفيدين من الخدمات الإلكترونية وعدم توفير الحماية الكافية لوسائل الدفع
الإلكترونى المتداولة 0
- عدم وجود قانون يفرض توحيد وتنميط مواصفات عمليات الميكنة بالجهات الحكومية
المختلفة 0

سابعاً : طبيعة معوقات تطبيق النموذج المقترح للحكومة الإلكترونية:

- ترتبط التطورات التقنية بإحداث تغييرات هائلة على نظام العمل داخل المنظمات ،
ومن ثم قد يواجه تطبيق وتنفيذ هذه التطورات بمجموعة معوقات قامت الباحثة بتقسيمها
إلى مجموعات ثلاث رئيسية، وهى :
- المعوقات الإدارية
 - المعوقات البشرية

- المعوقات التقنية

ويوضح الجدول رقم (16) طبيعة معوقات تطبيق النموذج المقترح للحكومة الإلكترونية بالمنظمات جهة البحث.

جدول رقم (16)

طبيعة معوقات تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في المنظمات جهة البحث

عناصر المعوقات	جامعة الزقازيق		جامعة المنصورة		المجلس الأعلى للجامعات	
	إجمالي نسبة المعوقات	إجمالي نسبة المعوقات	أعضاء (هـ)	القيادات %	القيادات %	أعضاء (هـ)
(1) المعوقات الإدارية						
- عدم الاقتناع	72	76	80	65	70	72
- عدم الرغبة	76	73	53	50	40	71
- عدم القدرة	72	74	67	60	60	77
- عدم الدعم الإدارى	72	74	57	55	50	66
- ضعف التنسيق	80	70	70	75	90	85
- القيود المالية	80	82	77	78	90	89
- نقص الإمكانيات المادية	82	84	80	60	90	86
	89	91	80,6	73,8	70	93
(2) المعوقات البشرية						
- مقاومة التغيير	76	78	70	80	80	81
- نقص الخبرة	80	80	70	78	90	80
- الاعتقاد الخاطئ	64	69	53	67	70	74
	73,3	75,8	64,3	75	80	78,3
(3) المعوقات التقنية						
- صعوبات الصيانة	84	83	53	55	70	83
- نقص التدريب الفنى	72	74	83	72	80	77
- تعدد مواصفات النظم والبرامج	82	82	77	68	70	82
- عدم وجود نظم بديلة	80	82	73	70	90	84
- ارتفاع تكلفة الاتصال	70	82	70	53	40	68
- عدم توافر الخصوصية	78	69	73	47	70	74
	77,7	77,8	71,5	60,8	70	78
	66,1	77,8	71,5	60,8	70	77,7

المصدر: إعداد الباحثة من واقع تفرغ قوائم استقصاء القيادات، ملحق رقم (4)، ص 279، وباستخدام

برنامج SPSS.

يتضح من الجدول رقم (15) أن المنظمات جهة البحث (المجلس الأعلى للجامعات ،
وجامعة الزقازيق ، وجامعة المنصورة) تواجه مجموعة من المعوقات التي قد تحول
بينها وبين التطبيق الكامل للنموذج المقترح لتطبيق الحكومة الإلكترونية0

أولاً : المعوقات الإدارية :

تواجه المنظمات جهة البحث مجموعة من المعوقات الإدارية ، فقد بلغت النسبة
بالمجلس الأعلى للجامعات 70% ، وجامعة الزقازيق 91% ، وجامعة المنصورة
77% ، هذا وإن اختلف ترتيب توافر المعوقات الإدارية من وجهة نظر مفردات
المعاينة إختلافاً طفيفاً0

وبالرجوع إلى الجدول رقم (16) ترى القيادات الإدارية بجامعة الزقازيق ، أن

المعوقات الإدارية تتمثل في الآتي :-

- 1-نقص الإمكانيات المادية 82%
 - 2-ضعف التنسيق بين الإدارات والأقسام داخل الجامعة وبين الكليات المختلفة 80%
 - 3-وجود قيود مالية على تمويل برنامج الحكومة الإلكترونية 80%
 - 4-عدم الرغبة في التغيير من نظام السجلات الورقية إلى الإلكترونية 76%
 - 5-عدم الاقتناع بنظام الحكومة الإلكترونية كنظام جديد للعمل 72%
 - 6-عدم القدرة على التعامل مع برنامج الحكومة الإلكترونية 72%
 - 7-عدم توافر الدعم الإدارى اللازم لبرنامج الحكومة الإلكترونية 72%
- في حين رتب أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزقازيق المعوقات الإدارية على النحو

التالى :

- 1-وجود قيود مالية على تمويل برنامج الحكومة الإلكترونية 89%
- 2-نقص الإمكانيات المادية 86%
- 3-ضعف التنسيق بين الإدارات والأقسام داخل الجامعة وبين الكليات المختلفة 85%
- 4-عدم الاقتناع بنظام الحكومة الإلكترونية كنظام جديد للعمل 80%
- 5-عدم القدرة على التعامل مع برنامج الحكومة الإلكترونية 77%
- 6-عدم الرغبة في التغيير من نظام السجلات الورقية إلى الإلكترونية 71%
- 7-عدم توافر الدعم الإدارى اللازم لبرنامج الحكومة الإلكترونية 69%

أما القيادات الإدارية بجامعة المنصورة ، فقد رتبت المعوقات الإدارية على النحو

التالى :

- 1-وجود قيود مالية على تمويل برنامج الحكومة الإلكترونية %78
 - 2-ضعف التنسيق بين الإدارات والأقسام بالجامعة وبين الكليات %75
 - 3-عدم الاقتناع بنظام الحكومة الإلكترونية كنظام جديد للعمل %65
 - 4-عدم القدرة على التعامل مع برنامج الحكومة الإلكترونية %60
 - 5-نقص الإمكانيات المادية %60
 - 6-عدم توافر الدعم الإدارى الكافى لبرنامج الحكومة الإلكترونية %55
 - 7-عدم الرغبة فى التغيير من نظام السجلات الورقية إلى الإلكترونية %50
- ويقترب ترتيب أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة للمعوقات الإدارية من ترتيب قياداتها ، حيث :

- 1-عدم الاقتناع بنظام الحكومة الإلكترونية كنظام جديد للعمل %80
 - 2-نقص الإمكانيات المادية %80
 - 3-وجود قيود مالية على تمويل برنامج الحكومة الإلكترونية %77
 - 4-ضعف التنسيق بين الإدارات والأقسام بالجامعة وبين الكليات %70
 - 5-عدم القدرة على التعامل مع برنامج الحكومة الإلكترونية %67
 - 6-عدم توافر الدعم الإدارى الكافى لبرنامج الحكومة الإلكترونية %57
 - 7-عدم الرغبة فى التغيير من نظام السجلات الورقية إلى الإلكترونية %53
- أما القيادات بالمجلس الأعلى للجامعات ، فقد رتبت المعوقات الإدارية على النحو التالى :

- 1-ضعف التنسيق بين الإدارات والأقسام بالجامعة وبين الكليات %90
- 2-وجود قيود مالية على تمويل برنامج الحكومة الإلكترونية %90
- 3-نقص الإمكانيات المادية (أجهزة - برامج - معامل) %90
- 4-عدم الاقتناع بنظام الحكومة الإلكترونية كنظام جديد للعمل %70
- 5-عدم القدرة على التعامل مع برنامج الحكومة الإلكترونية %60
- 6-عدم توافر الدعم الإدارى الكافى لبرنامج الحكومة الإلكترونية %50
- 7-عدم الرغبة فى التغيير من نظام السجلات الورقية إلى الإلكترونية %40

وترى القيادات بالمجلس الأعلى للجامعات عدم توافر المعوق الخاص بعدم الرغبة فى التغيير أو التحول من السجلات الورقية إلى السجلات الإلكترونية ، ويمكن إسناد ذلك إلى الدورات التعليمية والتدريبية التى يعقدها المجلس الأعلى بشكل دورى للعاملين فى مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجامعات المصرية بهدف إيجاد مجموعة من العاملين

قادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة ولديها الرغبة في ذلك 0

ثانياً : المعوقات البشرية :

تعانى المنظمات جهة البحث من مجموعة من المعوقات البشرية ، حيث بلغت هذه النسبة بالمجلس الأعلى للجامعات 80% ، وجامعة الزقازيق 75ر8% ، وجامعة المنصورة 69ر0%

- وقد رتبت القيادات الإدارية بجامعة الزقازيق المعوقات البشرية كمايلي :
- 1-نقص الخبرة بالتقنيات الحديثة %80
 - 2-مقاومة التغيير %76
 - 3-الاعتقاد الخاطئ بأن النظام الحالى أفضل %64

فى حين رتب أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزقازيق المعوقات البشرية على النحو التالى :

- 1-مقاومة التغيير %81
- 2-نقص الخبرة بالتقنيات الحديثة %80
- 3-الاعتقاد الخاطئ بأن النظام الحالى أفضل %74

يتضح تقارب ترتيب وحدات المعاينة بجامعة الزقازيق للمعوقات البشرية 0

أما القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة ، فقد رتبت المعوقات البشرية على النحو التالى :

- 1-مقاومة التغيير %80، %70 على الترتيب
- 2-نقص الخبرة بالتقنيات الحديثة %78، %70 على الترتيب
- 3-الاعتقاد الخاطئ بأن النظام الحالى أفضل %67، %53 على الترتيب

وقد رتبت القيادات بالمجلس الأعلى للجامعات المعوقات البشرية ، كمايلي :

- 1-نقص الخبرة بالتقنيات الحديثة %90
- 2-مقاومة التغيير %80
- 3-الاعتقاد الخاطئ بأن النظام الحالى أفضل %70

ثالثاً : المعوقات التقنية :

تواجه كل من جامعة الزقازيق وجامعة المنصورة والمجلس الأعلى للجامعات مجموعة من المعوقات التقنية حيث بلغت نسبة هذه المعوقات لدى الجهات الثلاث على الترتيب 87% ، 66% ، 70%.

فقد رتبت القيادات بجامعة الزقازيق هذه المعوقات على النحو التالي :

- عدم وجود نظم بديلة لما هو مستخدم %84
- وجود صعوبات فى الصيانة %82
- تعدد مواصفات النظم والبرامج المستخدمة %80
- عدم وجود نظم بديلة لما هو مستخدم %78
- نقص التدريب الفنى %72
- ارتفاع تكلفة الاتصالات %70

فى حين رتب أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزقازيق المعوقات التقنية كمايلى :

- عدم وجود نظم بديلة لما هو مستخدم %84
- وجود صعوبات فى الصيانة %83
- تعدد مواصفات النظم والبرامج المستخدمة %82
- نقص التدريب الفنى %77
- عدم توافر خصوصية البيانات %74
- ارتفاع تكلفة الاتصالات %68

يلاحظ اقتراب ترتيب كل من القيادات وأعضاء هيئة التدريس للمعوقات التقنية مع

تقارب النسب التى حصل عليها كل معوق من هذه المعوقات()

هذا ، وقد رتبت قيادات جامعة المنصورة المعوقات التقنية على النحو التالى :-

- نقص التدريب الفنى %72
- عدم وجود نظم بديلة %70
- تعدد مواصفات النظم والبرامج المستخدمة %68
- وجود صعوبات فى الصيانة %55
- ارتفاع تكلفة الاتصالات %53

ويرون عدم وجود المعوق الخاص بعدم توافر خصوصية البيانات 47% .

وقد رتب أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة المعوقات الفنية كمايلي :-

83%	-نقص التدريب الفنى
77%	-تعدد مواصفات النظم والبرامج
73%	-عدم وجود نظم بديلة
73%	-عدم توافر خصوصية البيانات
70%	-ارتفاع تكلفة الاتصالات
53%	-وجود صعوبات فى الصيانة

يلاحظ اتفاق وجهتى نظر أعضاء هيئة التدريس والقيادات بجامعة المنصورة على ترتيب المعوقات التقنية إلى حد كبير وتقارب النسب التى حصل عليها كل معوق عدا المعوق الخاص بخصوصية البيانات حيث يرى أعضاء هيئة التدريس وجود هذا المعوق أمام تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية (73%) فى حين ترى القيادات عدم وجود هذا المعوق بالشكل الذى يحول دون تطبيق البرنامج (47%)0

هذا وقد رتبت مفردات المعاينة بالمجلس الأعلى للجامعات المعوقات التقنية على

النحو التالى :

90%	-عدم وجود نظم بديلة
80%	-نقص التدريب الفنى
70%	-وجود صعوبات فى الصيانة
70%	-تعدد مواصفات النظم والبرامج
70%	-عدم توافر الخصوصية
40%	-عدم وجود معوق ارتفاع تكلفة الاتصالات

المبحث الثالث

تقويم مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بجامعة المنصورة والزقازيق

يتضح فى ضوء الدراسة التحليلية لبيانات الدراسة الميدانية توافر مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية (مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، والمدخلات الإدارية ، والمدخلات البشرية، والمدخلات التقنية ، والمدخلات المرتبطة بالمستفيدين) بدرجة متوسطة تمنح الفرصة أمام تطبيق هذا النموذج ، وتعد جامعة المنصورة مرشداً ودليلاً للباحثة حيث أنه على الرغم من توافر مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بدرجة متوسطة إلا أنها استطاعت تطبيق 80% من البرنامج على مختلف أوجه الخدمات الجامعية وأعلنت أنها أول جامعة إلكترونية فى مصر^(*)

ومن ثم ، فإن هذا يعد مؤشراً لجامعة الزقازيق بأنها تسير فى الطريق الصحيح نحو التطبيق المتكامل لبرنامج الحكومة الإلكترونية بالشكل الذى يضعها فى مصاف الجامعات الرائدة المطبقة لهذا البرنامج 0

وقد تبين من تحليل الدراسة الميدانية أيضاً ، وجود مجموعة من المعوقات التى تحول أو تبطئ من عملية تطبيق النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية متمثلة فى مجموعة من المعوقات الإدارية والبشرية ، والتقنية بالإضافة إلى المعوقات التشريعية ، الأمر الذى يحتم وضع مجموعة حلول بديلة للتغلب على مثل هذه المعوقات 0

أولاً : تقويم مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بجامعة الزقازيق :

يستلزم تطبيق النموذج المقترح للحكومة الإلكترونية توافر مجموعة من المدخلات تتمثل فى مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، والمدخلات الإدارية والمدخلات البشرية ، والمدخلات التقنية ، والمدخلات المرتبطة بالمستفيدين من

^(*) نشرات جامعة المنصورة فى أغسطس 2007.

خدمات الحكومة الإلكترونية ، وفيمايلي توضيح لمدى توافر كل مدخل من هذه المدخلات بجامعة الزقازيق 0

1- تقويم مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جامعة الزقازيق :

في ضوء نتائج الدراسة الميدانية يمكن الوقوف على مدى توافر مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بجامعة الزقازيق كمايلي :

- يتوافر لدى قيادات جامعة الزقازيق وأعضاء هيئة التدريس بها الدعم الإدارى اللازم لبرنامج الحكومة الإلكترونية متمثلاً في توفير دعم الإدارة العليا للبرنامج ، مع الدعم الفنى ، والدعم المالى للبرنامج 0
- يتوافر بجامعة الزقازيق مجموعة المدخلات الفنية اللازمة لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية متمثلة في توفير الأجهزة المناسبة لمتطلبات العمل ، والبرامج الجاهزة ، والصيانة 0
- يتوافر بجامعة الزقازيق الاتجاه نحو الأخذ بنظام إعادة هندسة العمليات الإدارية حيث هناك تغيير جذرى لنظم العمل فى عدد من مجالات الخدمات الجامعية ، أهمها فى هذه المرحلة خدمات شؤون الطلاب وشئون العاملين 0
- يتوافر بجامعة الزقازيق الاتجاه نحو الأخذ بنظام إدارة الجودة الشاملة حيث أصبحت هناك توجهات بضرورة الاهتمام بالعمل ، وتقديم الخدمة له بمستوى الجودة المطلوبة وفى الوقت المناسب له ، مع وجود أساليب لتوكيد وضمان جودة الخدمات الجامعية 0

2-تقويم المدخلات الإدارية بجامعة الزقازيق :

- تقدم القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس الدعم الإدارى اللازم لبرنامج الحكومة الإلكترونية متمثلاً فى دعم الإدارة العليا لخدمات الحكومة الإلكترونية إدارياً ومالياً ، وتوفير المبادئ التنظيمية اللازمة لنجاح برنامج الحكومة الإلكترونية مثل هيكل تنظيمى مسطح ، ولا مركزية القرار ، ومرونة التخطيط ، وتمكين العاملين ، مع الاهتمام بالعنصر البشرى وتقديم الإعداد والتدريب اللازم له لجعله قادراً على التعامل مع برنامج الحكومة الإلكترونية وقادراً على تقديم خدماتها 0
- تقدم القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس الدعم المالى اللازم لبرنامج الحكومة الإلكترونية متمثلاً فى الصيانة الدورية للأجهزة والبرامج وشراء البرامج الجديدة ،

وتحفيز العنصر البشرى المتميز ، مع استقطاب المتميزين ، والاستعانة بمدرّبين لتطوير العنصر البشرى ، وتصميم وتطوير البرامج لتتلاءم وبرنامج الحكومة الإلكترونية0

3-تقويم المدخلات البشرية بجامعة الزقازيق :

- يتوافر بجامعة الزقازيق المدخلات البشرية بدرجة متوسطة والمتعلقة بالتدريب والإعداد من حيث إعداد برامج تدريبية لتطوير المهارات واستقطاب المتخصصين ، واختيار العاملين الملائمين لطبيعة العمل ، واختيار المدرّبين المؤهلين ، والاعتماد على المتخصصين ، وتوزيع العاملين وفقاً لتخصصاتهم ووجود إدارة متخصصة لتوصيف الوظائف0
- كذلك تتوافر المدخلات الخاصة بالخبرة بالتقنيات الحديثة والتعامل معها بدرجة متوسطة متمثلة فى القدرة على الاستخدام الأمثل للتقنيات ، وتوافر نظم تشغيل مناسبة لبرنامج الحكومة الإلكترونية ، ونظم صيانة مناسبة ، مع متابعة الصيانة واختيار الأجهزة قليلة الأعطال عند الشراء مع التوزيع المناسب للمهام على العنصر البشرى المتاح0

4-تقويم المدخلات التقنية بجامعة الزقازيق :

- تأخذ جامعة الزقازيق بنظام السجلات الإلكترونية فى أعمال شئون الطلبة وكذلك الأعمال المتعلقة بشئون العاملين حيث :
- توجد جهة مسئولة لادخال البيانات المستحدثة إلكترونياً بصفة دورية0
- توجد جهة مسئولة عن المراجعة الدورية لنظام السجلات الإلكترونية ممثلة فى العاملين بمراكز تقنية المعلومات بالجامعة والكليات المختلفة0
- يتم إعداد سجلات كاملة لكل معاملة تتم داخل الجامعة0
- يتم حماية السجلات - التى تتطلب بياناتها ذلك - باستخدام الرقم السرى0
- يمكن الوصول إلى السجل ومواصلة البحث داخله بسهولة0
- يحتفظ بالسجل لدى جهة العمل طوال فترة حياة السجل0
- لا تتعامل جامعة الزقازيق مع السجلات الإلكترونية بنظام التوقيع الإلكتروني ولكنها تقدم له الحماية المطلوبة بنظام الرقم السرى0

- لا تتعامل جامعة الزقازيق مع كروت الدفع الإلكتروني ، حيث لا زالت تقدم خدماتها على الإنترنت مجاناً 0

5- المدخلات المرتبطة بالمستفيدين بجامعة الزقازيق :

يتوافر لدى المستفيدين بجامعة الزقازيق معظم المدخلات التي تؤهلهم للتعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية، وتعكس توافر الخدمة بمستوى الجودة المطلوب لتحقيق رضا المستفيدين، وهذه المدخلات هي:

- لديهم القدرة على استخدام الكمبيوتر (توافر الجانب المادي بالخدمة) 0
- المعرفة بالخدمات الحكومية الإلكترونية (توافر جانب الاستجابة بالخدمة).
- الرغبة في التعامل مع الخدمات الإلكترونية الحكومية (توافر جانب الاعتمادية بالخدمة) 0
- بالإضافة إلى عدم توافر الثقة في خدمات الحكومة الإلكترونية (جانب الثقة والأمان في الخدمة).

6- معوقات تطبيق النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بجامعة الزقازيق :

يواجه تطبيق النموذج المقترح للحكومة الإلكترونية بجامعة الزقازيق مجموعة من المعوقات ، هي :

- مجموعة المعوقات الإدارية، وتشتمل على :
 - عدم الاقتناع بنظام الحكومة الإلكترونية كنظام جديد للعمل 0
 - عدم الرغبة في التغيير من نظام السجلات الإلكترونية إلى نظام السجلات الورقية 0
 - عدم القدرة على التعامل مع برنامج الحكومة الإلكترونية بكفاءة 0
 - عدم توافر الدعم الإداري اللازم لبرنامج الحكومة الإلكترونية
 - ضعف التنسيق بين الإدارات والأقسام داخل الجامعة وبين الكليات المختلفة 0
 - وجود قيود مالية على تمويل برنامج الحكومة الإلكترونية 0
 - نقص الإمكانيات المادية 0
- مجموعة المعوقات البشرية، وتشتمل على:

- مقاومة التغيير 0
- نقص الخبرة بالتقنيات الحديثة 0
- الاعتقاد الخاطئ بأن النظام الحالي أفضل 0

- **مجموعة المعوقات التقنية ، وتشتمل على**

- صعوبات فى الصيانة 0
- نقص التدريب الفنى 0
- تعدد مواصفات النظم والبرامج 0
- عدم وجود نظم بديلة 0
- ارتفاع تكلفة الاتصالات 0

- **مجموعة المعوقات القانونية والتشريعية وتشتمل على عدم صدور تشريعات تنظم الأمور التالية:**

- أشكال نظم الدفع الإلكتروني وكيفية تأمينها 0
- نظم حماية قواعد البيانات لضمان سرية وخصوصية البيانات 0
- نظم حماية الأجهزة والبرامج من مخاطر قنصى شبكات الإنترنت Hackers 0

ثانياً : تقويم مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية بجامعة المنصورة :

فيمايلي تقويم لكل مدخل من المدخلات الخمس التى تتكون منها مدخلات النموذج المقترح لتطبيق الحكومة الالكترونية:-

1- تقويم مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بجامعة المنصورة :

توضح نتائج الدراسة الميدانية مدى توافر مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بجامعة المنصورة وذلك على النحو التالى :

- تقدم القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة الدعم الإدارى اللازم لبرنامج الحكومة الإلكترونية متمثلاً فى توفير دعم الإدارة العليا للبرنامج ، وتقديم الدعم الفنى والمالى له 0

- توفر جامعة المنصورة المدخلات الفنية اللازمة لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية متمثلة في توفير الأجهزة المناسبة لمتطلبات العمل ، والبرامج الجاهزة اللازمة ، وأعمال الصيانة⁰
- يوجد بجامعة المنصورة الاتجاه نحو الأخذ بنظام إعادة هندسة العمليات الإدارية حيث هناك تغيير جذري لنظم العمل ، أهمها النظم المعمول بها في مجال تقديم الخدمات الجامعية وتحولها من النظم الورقية إلى النظم الإلكترونية⁰
- يتوفر بجامعة المنصورة الإتجاه نحو الأخذ بنظام إدارة الجودة الشاملة حيث يعد المستفيد من الخدمات الجامعية هو مصدر توجه الجامعة والتي تعمل على تقديم الخدمات له بمستوى الجودة المناسب وفي الوقت المحدد ، مع وجود نظام لتوكيد وضمان جودة الخدمات الجامعية⁰

2- تقويم المدخلات الإدارية بجامعة المنصورة :

- تقدم جامعة المنصورة الدعم الإدارى اللازم لبرنامج الحكومة الإلكترونية متمثلاً فى دعم القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس لخدمات الحكومة الإلكترونية إدارياً ومالياً ، وتوافر المبادئ التنظيمية اللازمة لنجاح برنامج الحكومة الإلكترونية مثل وجود هيكل تنظيمى مسطح وليس هرمى ، ولا مركزية اتخاذ القرارات ومرونة التخطيط ، وتمكين العاملين ، مع الاهتمام بالعنصر البشرى وتقديم الإعداد والتدريب اللازم له لجعله قادراً على التعامل مع برنامج الحكومة الإلكترونية وقادراً على تقديم خدماته⁰
- تقدم القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس الدعم المالى اللازم لبرنامج الحكومة الإلكترونية متمثلاً فى الصيانة الدورية للأجهزة والبرامج ، وشراء البرامج الجديدة ، وتحفيز العنصر البشرى المتميز ، مع استقطاب المتميزين ، والاستعانة بمدرّبين لتطوير العنصر البشرى ، وتصميم وتطوير البرامج لتتلاءم وبرنامج الحكومة الإلكترونية⁰

3- تقويم المدخلات البشرية بجامعة المنصورة :

- يتوافر بجامعة المنصورة المدخلات البشرية والمتعلقة بالتدريب والإعداد حيث بها برامج تدريبية لتطوير المهارات ، واستقطاب المتخصصين واختيار العاملين الملائمين لطبيعة العمل ، واختيار المدرّبين المؤهلين ، والاعتماد على

المتخصصين ، وتوزيع العاملين وفقاً لتخصصاتهم ، مع وجود إدارة متخصصة لتوصيف الوظائف وكذلك تتوافر المدخلات الخاصة بالخبرة الحديثة والتقنيات الحديثة والتعامل معها بدرجة متوسطة ، حيث تتاح القدرة على الاستخدام الأمثل للتقنيات وتوافر نظم تشغيل مناسبة لبرنامج الحكومة الإلكترونية ، ونظم صيانة مناسبة ، مع متابعة الصيانة واختيار الأجهزة قليلة الأعطال عند الشراء مع التوزيع الملائم للمهام على العنصر البشري0

4- تقويم المدخلات التقنية بجامعة المنصورة :

- تأخذ جامعة المنصورة بنظام السجلات الإلكترونية فى الخدمات الجامعية التى تقدمها مثل شئون التعليم والطلاب ، وشئون العاملين ، والمكتبات ، والمستشفيات ، والدراسات العليا والعلاقات الثقافية ، حيث :
- توجد جهة مسؤولة لإدخال البيانات المستحدثة إلكترونياً بصفة دورية0
- توجد جهة مسؤولة عن المراجعة الدورية لنظام السجلات الإلكترونية ممثلاً فى العاملين بمراكز تقنية المعلومات بالجامعة والكليات المختلفة0
- يتم إعداد سجلات كاملة لكل معاملة تتم داخل الجامعة0
- يتم حماية السجلات - التى تتطلب بياناتها ذلك - باستخدام الرقم السرى0
- يمكن الوصول إلى السجل ومواصلة البحث داخله بسهولة0
- يحتفظ بالسجل لدى جهة العمل طوال فترة حياة السجل0
- لا تتعامل جامعة المنصورة مع السجلات الإلكترونية بنظام التوقيع الإلكتروني ولكنها تقدم الحماية المطلوبة للسجل بنظام الرقم السرى0
- تتعامل جامعة المنصورة مع كروت الدفع الإلكتروني عند حصول الطالب على نتيجة من الإنترنت0

5- المدخلات المرتبطة بالمستفيدين بجامعة المنصورة :

- يتوافر لدى المستفيدين بجامعة المنصورة المدخلات التى تؤهلهم للتعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية ، حيث :
- لديهم القدرة على استخدام الكمبيوتر0

- المعرفة بالخدمات الحكومية الإلكترونية0
- الرغبة فى التعامل مع الخدمات الإلكترونية الحكومية0
- عدم توافر الثقة فى خدمات الحكومة الإلكترونية0

6- معوقات تطبيق النموذج المقترح للحكومة الإلكترونية بجامعة المنصورة :

يواجه تطبيق النموذج المقترح للحكومة الإلكترونية بجامعة المنصورة مجموعة المعوقات التالية :

- مجموعة المعوقات الإدارية ، وتشتمل على :
 - عدم الاقتناع بنظام الحكومة الإلكترونية كنظام جديد للعمل0
 - عدم الرغبة فى التغيير من نظام السجلات الإلكترونية إلى نظام السجلات الورقية0
 - عدم القدرة على التعامل مع برنامج الحكومة الإلكترونية بكفاءة0
 - عدم توافر الدعم الإدارى اللازم لبرنامج الحكومة الإلكترونية
 - ضعف التنسيق بين الإدارات والأقسام داخل الجامعة وبين الكليات المختلفة0
 - وجود قيود مالية على تمويل برنامج الحكومة الإلكترونية 0
 - نقص الإمكانيات المادية0
- مجموعة المعوقات البشرية ، وتشتمل على
 - مقاومة التغيير0
 - نقص الخبرة بالتقنيات الحديثة0
 - الاعتقاد الخاطئ بأن النظام الحالى أفضل0
- مجموعة المعوقات التقنية ، وتشتمل على
 - صعوبات فى الصيانة0
 - نقص التدريب الفنى0
 - تعدد مواصفات النظم والبرامج0
 - عدم وجود نظم بديلة0
 - ارتفاع تكلفة الاتصالات0

- مجموعة المعوقات القانونية والتشريعية وتشتمل على عدم صدور تشريعات تنظم الأمور التالية:

- أشكال نظم الدفع الإلكتروني وكيفية تأمينها0
- نظم حماية قواعد البيانات لضمان سرية وخصوصية البيانات0
- نظم حماية الأجهزة والبرامج من مخاطر قنصى شبكات الإنترنت Hackers0

ثالثاً : تقويم مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية بالمجلس الأعلى للجامعات :

فيمايلي تقويم لكل مدخل من المدخلات الخمس ،وذلك على النحو التالي:-

- 1- تقويم مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمجلس الأعلى للجامعات :
في ضوء الدراسة التحليلية لنتائج الدراسة الميدانية يتضح توافر مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث :
- يتوافر لدى القيادات بالمجلس الأعلى للجامعات الدعم الإدارى اللازم لبرنامج الحكومة الإلكترونية متمثلاً فى توفير دعم الإدارة العليا للبرنامج ، مع توفير الدعم الفنى والمالى0
- يوفر المجلس الأعلى للجامعات المدخلات الفنية اللازمة لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية متمثلة فى توفير الأجهزة المناسبة لمدخلات العمل ، والبرامج الجاهزة ، والصيانة الدورية0
- يدعم المجلس الأعلى للجامعات نظام إعادة هندسة العمليات الإدارية حيث تدعم إحداث تغييرات جذرية فى نظم العمل المطبقة فى الجامعات0
- كما يدعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة حيث تم الأخذ بنظم ضمان واعتماد الجودة بالجامعات المصرية0

2-تقويم المدخلات الإدارية بالمجلس الأعلى للجامعات :

- يقدم المجلس الأعلى للجامعات الدعم الإدارى اللازم لبرنامج الحكومة الإلكترونية متمثلاً فى دعم الإدارة العليا لخدمات الحكومة الإلكترونية إدارياً ومالياً ، مع التأكيد على توفير المبادئ التنظيمية المدعمة لنجاح برنامج الحكومة الإلكترونية0
- يوفر المجلس الأعلى للجامعات الدعم المالى اللازم لبرنامج الحكومة

الإلكترونية متمثلاً فى الصيانة الدورية للأجهزة والبرامج وشراء البرامج الجديدة ، وتحفيز العنصر البشرى المتميز ، واستقطاب العنصر البشرى المتميز ، وتدريبه ، مع تصميم وتطوير برامج تلائم برنامج الحكومة الإلكترونية0

3- تقويم المدخلات البشرية بالمجلس الأعلى للجامعات :

يلاحظ عدم توافر معظم المدخلات البشرية بالمجلس الأعلى للجامعات والخاصة بالإعداد والتدريب وهذه المتطلبات هى :

- استقطاب المتخصصين للتدريب0
 - اختيار العاملين وتوزيعهم على الوظائف وفقاً لرغباتهم0
 - اختيار المدربين المؤهلين0
 - الاعتماد على متخصصين لوضع وتصميم البرامج التدريبية 0
 - وجود إدارة متخصصة لتوصيف الوظائف0
- يرجع عدم توافر هذه المدخلات إلى أن المجلس الأعلى للجامعات مصدراً لرسم السياسات الجامعية ، أما جهة التنفيذ والمتمثلة فى الجامعات المصرية هى المسؤولة عن وضع إجراءات تنفيذ هذه السياسات والتي تتمثل فى المتطلبات المشار إليها0
- كذلك فيما يتعلق بالمدخل الخاص بالخبرة بالتقنيات والتعامل معها حيث أوضحت نتائج الدراسة التحليلية للدراسة الميدانية عدم توافر عنصرين لدى المجلس الأعلى للجامعات ، هما :

- وجود نظم صيانة مناسبة0
 - متابعة الصيانة0
- ترجع الباحثة أن عدم توافر هذين المدخلين إلى أن المجلس الأعلى للجامعات مصدراً لرسم السياسات الجامعية وليس منفذاً لها 0 واستناداً إلى أن المجلس الأعلى للجامعات مصدراً لرسم السياسات الجامعية وأن الجامعات المصرية هى جهة تنفيذ هذه السياسات من خلال ما تضعه من إجراءات ولوائح وإمكانيات مالية ومادية وبشرية ، فقد اقتصر قياس مدى توافر كل من المدخلات التقنية والمدخلات المرتبطة بالمستفيدين على جامعتى الزقازيق والمنصورة .

الفصل الخامس

نتائج وتوصيات البحث

مقدمة :

يتناول هذا الفصل ما تم التوصل إليه من نتائج وتوصيات في ضوء توصيف وتقويم مدخلات والعمليات التشغيلية و مخرجات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية⁰ وتمثل النتائج ما توصلت إليه كل من الدراسة النظرية والدراسة الميدانية ، أما توصيات البحث تعد بمثابة مشاركة من الباحثة في التأكيد على ماهية المدخلات اللازمة لنجاح برنامج الحكومة الإلكترونية لتحقيق الأهداف المرجوة منه ⁰

ومن ثم ، فإن هذا الفصل يشتمل على الآتى:

- المبحث الأول:نتائج البحث⁰
- المبحث الثانى: توصيات البحث⁰

المبحث الأول

نتائج البحث

فى ضوء الدراسة التحليلية لبيانات الدراسة الميدانية ، حول توصيف وتقويم عناصر النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بالمنظمات جهة البحث ، والوقوف على طبيعة المعوقات التى قد تعوق دون تطبيق الحكومة الإلكترونية ، يمكن تقسيم نتائج البحث إلى نتائج عامة ونتائج خاصة باختبار الفروض ، وذلك على النحو التالى :

أولاً : النتائج العامة :

فى ضوء الدراسة النظرية ومن خلال تحليل البيانات الميدانية يمكن بلورة النتائج العامة على النحو التالى :

- تم بناء النموذج المقترح لتطبيق الحكومة الإلكترونية على وزارة التعليم العالى فى ضوء كل من الدراسة النظرية للنماذج السابقة الخاصة بالحكومة الإلكترونية ، وكذلك تجارب تطبيق الحكومة الإلكترونية على التعليم العالى بهدف التوصل إلى نموذج قابل للتطبيق الفعلى فى الواقع العملى0
- تم فى ضوء دراسة الكتابات العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع البحث وفى ضوء الدراسة الميدانية، تقسيم مدخلات نموذج تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى خمس مجموعات رئيسية متمثلة فى مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و المدخلات الإدارية ، و المدخلات البشرية المرتبطة بكل من العاملين والمستفيدين، و المدخلات التقنية ، و التشريعية والقانونية0
- تم تحديد العمليات التشغيلية اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية الجامعية، مع حصر للخدمات الجامعية التى يتم تقديمها بشكل الكترونى.
- توافر مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدرجة متوسطة فى كل من جامعة الزقازيق وجامعة المنصورة من وجهة نظر كل من القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس بهما ، وإن اتفقا على ارتفاع أهمية هذه المدخلات وضرورة توافرها بدرجة أكبر مما هى عليه حتى يمكن التطبيق الكامل لبرنامج الحكومة الإلكترونية

- على الخدمات الجامعية ، كما توافرت هذه المدخلات لدى المجلس الأعلى للجامعات 0
- توافر المدخلات الإدارية والمرتبطة بالدعم الإدارى والمالى لبرنامج الحكومة الإلكترونية بدرجة متوسطة أيضاً لدى كل من القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس بجامعة الزقازيق والمنصورة وكذلك المجلس الأعلى للجامعات 0 وقد اتفقوا على أن توافر هذه المدخلات على درجة كبيرة من الأهمية لضمان التطبيق الكامل والناجح لبرنامج الحكومة الإلكترونية المطبق على الخدمات الجامعية 0
- توافر المدخلات البشرية المتعلقة بالتدريب والإعداد والخبرة بالتقنيات الحديثة وكيفية التعامل معها - بدرجة متوسطة بالمنظمات جهة البحث من وجهة نظر العاملين بها ، وقد اتفقوا أيضاً على ارتفاع أهمية توافر مثل هذه المدخلات بشكل أكبر مما هو عليه الآن 0
- توافر المدخلات التقنية من سجلات إلكترونية ونظم دفع الإلكتروني لدى جامعة المنصورة ، فى حين يتوافر لدى جامعة الزقازيق السجلات الإلكترونية فقط ولم تعتمد بعد نظم للدفع الإلكتروني على موقعها أما نظم الحماية للسجلات الإلكترونية المتاحة على موقع الجامعتين فهي متاحة بجامعة المنصورة فقط والتي تمنح للتعامل مع خدماتها رقم سرى - وذلك وفقاً لطبيعة السجل - مثل الحصول على النتيجة يمكن معرفتها من خلال شراء كرت للدخول على الموقع المخصص لذلك باستخدام رقم سرى يمكن استخدامه لعدد محدد من المرات 0
- توافر المدخلات المرتبطة بالمستفيدين من خدمات الحكومة الإلكترونية بجامعة الزقازيق والمنصورة ، حيث يتسم المستفيدين فى الجامعتين بالقدرة على استخدام الكمبيوتر ومعرفتهم بالخدمات الحكومية الإلكترونية، والرغبة فى التعامل مع الخدمات الإلكترونية الحكومية ، والثقة فى خدمات الحكومة الإلكترونية 0
- قسمت المعوقات التى تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية إلى مجموعات أربع رئيسية متمثلة فى المعوقات الإدارية ، والمعوقات البشرية ، والمعوقات التقنية ، والمعوقات القانونية والتشريعية
- أوضحت الدراسة الميدانية وجود معوقات بجامعة الزقازيق والمنصورة وأيضاً المجلس الأعلى للجامعات قد تعوق أو تبطئ من تطبيق النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية ، حيث توجد معوقات إدارية بالمنظمات جهة البحث متمثلة فى

عدم اقتناع بعض العاملين بالحكومة الإلكترونية ، مع نقص فى الإمكانيات المادية ، وضعف التنسيق بين الإدارات والأقسام بين الكليات المختلفة وداخل الجامعة ، مع عدم قدرة بعض العاملين والمتعاملين على التعامل مع برنامج الحكومة الإلكترونية ، وعدم رغبة بعض العاملين والمتعاملين فى التحول من السجلات الورقية إلى السجلات الإلكترونية ، بالإضافة إلى عدم توافر الدعم الإدارى الكافى لبرنامج الحكومة الإلكترونية0 كما توجد مجموعة من **المعوقات البشرية** وتشمل نقص الخبرة بالتقنيات الحديثة ، ومقاومة التغيير ، والاعتقاد بأن النظام الحالى أفضل0 أما **المعوقات التقنية** فنتمثل فى وجود صعوبات فى الصيانة ، وتعدد مواصفات النظم والبرامج المستخدمة ، وعدم وجود نظم بديلة لما هو مستخدم ، وعدم توافر خصوصية البيانات بشكل متكامل ، ونقص التدريب الفنى ، بالإضافة إلى ارتفاع تكلفة الاتصالات0

ثانياً : نتائج اختبار الفروض :

(أ) نتائج اختبار الفرض الأول :

- "تعتبر المنظمات جهة البحث موالية بشكلها الحالى لمدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية 0"
- قبول الفرض الأول حيث يتوافر بجامعة الزقازيق والمنصورة مدخلات النموذج المقترح بدرجة متوسطة وذلك كما يلى (1):
- توافر مدخلات (ت0م0ص) فى المجلس الأعلى للجامعات وجامعة الزقازيق والمنصورة بنسبة 61.8%، 56.3%، 63.8% على الترتيب 0
 - توافر المدخلات الإدارية بالمجلس الأعلى للجامعات وجامعة الزقازيق والمنصورة بنسبة 58.1% ، 59.2% ، 61.5% على الترتيب 0
 - توافر المدخلات البشرية بالمجلس الأعلى للجامعات وجامعة الزقازيق والمنصورة بنسبة 56.5% ، 56.3% ، 52.5% على الترتيب0
 - توافر المدخلات التقنية 0
 - توافر المدخلات المرتبطة بالمستفيدين بجامعة الزقازيق والمنصورة بدرجة متوسطة0

(1) الأرقام من واقع الجداول رقم (9-14)، صص 137-160

(ب) نتائج اختبار الفرض الثاني :

" لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات توافر مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر مفردات المعاينة بالمنظمات جهة البحث"0

وقد أسفرت الدراسة الميدانية عن قبول الفرض الثاني حيث لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية حيث استخدمت الباحثة أسلوب تحليل التباين لاختبار مدى وجود فروق معنوية بين متوسطات درجة توافر مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس بالمنظمات جهة البحث ، وبالاعتماد على اختبار (ف) الاحصائي تبين عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجة توافر جميع مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر مفردات المعاينة بالمنظمات جهة البحث0

(ج) نتائج اختبار الفرض الثالث :

" لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات مدى أهمية مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر مفردات المعاينة بالمنظمات جهة البحث " 0

قبول الفرض الثالث حيث تبين من اختبار (ف) الإحصائي عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجة أهمية جميع مدخلات النموذج المقترح من وجهة نظر كل من القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس بجميع المنظمات عينة البحث، مما يشير إلى اتفاق رؤية مفردات المعاينة نحو أهمية كافة أبعاد مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية بما يؤكد أن اختلاف الموقع الوظيفي ، أو جهة العمل لا يؤثر في اتجاه مفردات المعاينة نحو تحديد درجة أهمية أبعاد مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية0

(د) نتائج اختبار الفرض الرابع:

"لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الحكومة الالكترونية فى اجراءات تقديم الخدمة الجامعية.

أسفرت الدراسة الميدانية عن عدم قبول الفرض الرابع، حيث ظهر تأثير تطبيق الحكومة الالكترونية فى تقديم الخدمات الجامعية فبعد أن كانت العمليات اللازمة لتقديم الخدمة الجامعية كلها ورقية وتستغرق وقت طويل وجهد من العاملين، أصبحت تتم وفقا لنظام العمل الالكتروني والذي يقدم الخدمات بشكل سريع قد لا يستغرق بعضها أكثر من أربعة دقائق مثل خدمة حصول الطالب على نتيجة فصل دراسي. حيث يمكن للطالب معرفة النتيجة بمجرد الدخول إلى موقع الجامعة واختيار نتيجة كليته، ثم ادخال اسم المستخدم وكلمة السر أو ادخال رقمه الكودي لتظهر أمامه النتيجة، وذلك بجامعتي الزقازيق والمنصورة.

نتائج اختبار الفرض الخامس

"يتوقع المستفيدون الحصول على خدمة جامعية أفضل فى ظل تطبيق الحكومة الالكترونية".

قبول الفرض الخامس جزئياً، حيث⁽¹⁾:

يرى المستفيدون بجامعتي الزقازيق والمنصورة أن الحصول على الخدمات الجامعية لكترونيا يؤدي إلى تقليل فترات الانتظار ((58%، 70%) على الترتيب، وأنهما تؤدي إلى التخلص من الوساطة (60%، 60%) بالإضافة إلى إمكانية التعرف على اجراءات الحصول على الخدمة من الموقع (64%، 68%) وتنعكس هذه المؤشرات رغبة المستفيدين فى التعامل مع الخدمات الجامعية الالكترونية⁰

ثقة المستفيدين فى بطاقات الائتمان متوسطة بجامعتي الزقازيق والمنصورة (50%، 56%) بالإضافة إلى معرفة نسبة أقل من المتوسط بوجود قانون لحماية التوقيع الالكتروني (34%، 40%) وكذلك قانون حماية سرية البيانات (32%، 42%)، أما عن سهولة الحصول على الخدمة الجامعية الكترونياً فقد أوضحت استجابات المستفيدين بجامعتي الزقازيق والمنصورة (60%، 60%) أن الحصول على الخدمات الجامعية لكترونيا أسهل من الحصول عليها بالشكل التقليدي للخدمة⁰

(2) الأرقام من واقع الجدول رقم (15)، ص ص 226.

نتائج اختبار الفرض السادس:

"لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق الحكومة الالكترونية على رضا المستخدمين من الخدمات الجامعية".

أسفرت الدراسة الميدانية عن عدم قبول الفرض السادس، حيث تبين من التحليل الاحصائي لقوائم المستخدمين توافر مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية المرتبطة بالمستفيدين والمتمثلة في القدرة على استخدام الكمبيوتر، المعرفة بالخدمات الحكومية الإلكترونية، والرغبة في التعامل الكترونياً مع الخدمات الجامعية بجامعة الزقازيق والمنصورة. وعدم توافر المدخل الخاص بالثقة في خدمات الحكومة الالكترونية في جامعتي الزقازيق والمنصورة. إن توافر المدخلات المرتبطة بالمستفيدين يعكس توافر أبعاد جودة الخدمة الجامعية المقدمة، حيث أن توافر الأجهزة لدى المستخدمين و توافر وصلات الانترنت و وجود وحدات لتشغيل الانترنت بأمكان مختلفة من الجامعة لتسهيل عملية حصول المستفيد علي الخدمة الجامعية الكترونياً يعكس توافر الجانب المادي بالخدمات الجامعية بجامعة الزقازيق و المنصورة . كذلك يعد اشعار المستفيد بإجراءات الحصول علي الخدمة و السرعة في تقديم الخدمة مع الاستعداد التام لتقديم كافة الخدمات الجامعية الكترونياً بجامعة الزقازيق و المنصورة ضماناً لتوافر بعد الاستجابة الخاص بجودة الخدمة. كما يعد توافر الخدمة الجامعية علي شبكة الجامعة علي مدار الأربع و العشرين ساعة، و حل مشاكل المستخدمين بسرعة، و وجود شعور لدى المستخدمين بإمكانية الاعتماد علي الخدمات الجامعية الالكترونية انعكاساً لتوافر بعد الاعتمادية الخاص بجودة الخدمة الجامعية. وقد افقدت جودة الخدمة إلي توافر البعد الخاص بالتقنية و الأمان، حيث لا يثق معظم المستفيدين من الخدمات الجامعية الالكترونية بجامعة الزقازيق و المنصورة في درجة الأمان في استخدام تلك الخدمات بالرغم من رؤيتهم لإمكانية الاعتماد عليها. و من ثم فان توافر معظم مدخلات نموذج الحكومة الالكترونية ؛ و من ثم معظم أبعاد جودة الخدمة الجامعية الالكترونية من شأنه تحقيق رضا المستفيد عن الخدمة الجامعية الالكترونية.

نتائج اختبار الفرض السابع:

"تتوافر عناصر النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية فى بيئة وزارة التعليم العالى"0

قبول الفرض السابع حيث يتوافر بجامعة الزقازيق والمنصورة لعناصر المكونة للنموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الالكترونية0حيث:

-تم بناء البنية الأساسية والتمثلة فى توفير المدخلات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، والمدخلات الإدارية، والتقنية ، والبشرية بالإضافة إلى المدخلات التشريعية0

-تم إنشاء قاعدة ضخمة من البيانات المطلوبة بالإضافة إلى تاحة البيانات على موقع الجامعات ومكانية طبع استمارات للخدمات القابلة للتحميل مثل المقررات الدراسية0

-متاح على مواقع جامعة الزقازيق والمنصورة خدمت واستمارت يمكن للمستخدم من الخدمات الجامعية للتعامل معها على مدار الأربع والعشرين ساعة0

مع الأخذ فى الاعتبار وجود معوقات إدارية وبشرية وتقنية وتشريعية قد تبطئ بالفعل من سرعة تطبيق الحكومة الإلكترونية على بعض الخدمات الجامعية ، ويفسر وجود هذه المعوقات عدم قدرة المنظمات جهة البحث على التطبيق الكامل لبرنامج الحكومة الإلكترونية

المبحث الثانى

توصيات البحث

استنادا إلى النتائج التى أسفرت عنها الدراسة الميدانية - والموضحة بالمبحث السابق ، فإن الباحثة تقترح عدداً من التوصيات ، حيث قسمت الباحثة التوصيات إلى توصيات خاصة تتعلق بتطبيق الحكومة الإلكترونية على الخدمات الجامعية والتي قد تسرع من تنفيذ الحكومة الإلكترونية بشكل كامل على الخدمات الجامعية 0 وتوصيات عامة مرتبطة بتطبيق الحكومة الإلكترونية فى مجالات الخدمات المختلفة لوزارة التعليم العالى ، بالإضافة إلى توصيات باقتراحات ورسائل وبحوث مستقبلية وذلك على النحو التالى :

أولاً : توصيات خاصة :

- 1- توفير وزارة التعليم العالى والمجلس الأعلى للجامعات الدعم اللازم (مالياً وإدارياً وبشرياً) لبناء بنية أساسية متكاملة وحديثة قادرة على الوفاء بجميع مدخلات النموذج المقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية من مدخلات تكنولوجيا معلومات واتصالات ومدخلات إدارية وبشرية وتقنية0
- 2- تطوير مواقع الجامعات المصرية والأخذ بأسلوب " البوابة " الذى يتميز بإمكانية الربط بين نظم متعددة ليست بالضرورة متوائمة ، وأنه مكان واحد يسهل للمستفيد تذكره ، وفى نفس الوقت يظهر الموقع بشكل نمطى بما يعطى للمستخدمين والمتعاملين انطباعاً موحداً عن الموقع ، بالإضافة إلى سهولة تطبيق نظم الأمن والسرية

- والصيانة، مع ضمان توصيل المعاملة0
- 3- ضرورة التأكيد على تبادل المعاملات والملفات والبيانات بين الجامعات المصرية وبالتالي بين الكليات بواسطة تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية مع ما يتطلبه ذلك من توحيد الأطر والنماذج المعتمدة في أغلب المعاملات الجارية بالجامعات المصرية0
- 4- تفعيل كافة الخدمات الإلكترونية سواء خدمة الإنترنت أو البريد الإلكتروني مع توفير نظام لتسجيل كافة المعاملات بشكل دقيق0
- 5- ميكنة إجراءات العمل وتبسيط وتنشيط النماذج المستخدمة لتقديم الخدمة وإتاحتها إلكترونياً للمستخدمين0
- 6- ضرورة استكمال بناء النظم وقواعد البيانات بالجامعات المصرية والكليات التابعة لها، على أن يتم التحديث المستمر لهذه القواعد ، وضمان التعاون مع شركات اتصالات على أعلى درجة من الاستقرار بما يضمن السرعة والسرية والأمانة في نقل المعلومات0
- 7- العمل على رفع درجة وعى المستخدمين وتقبلهم واستخدامهم الحكومة الإلكترونية من خلال طرح أهدافها والمنافع التي تحققها لهم من السرعة والدقة وانخفاض تكلفة الحصول على الخدمة 0
- 8- توفير المنح والتسهيلات لحصول المستخدمين من خدمات الحكومة الإلكترونية على أجهزة كمبيوتر ودورات تدريبية لتوفير جمهور قادر على التعامل مع خدمات الحكومة الإلكترونية ومتقبل لها0
- 9- تدريب الموارد البشرية على مختلف مستوياتها الإدارية والتنظيمية بالشكل الذى يجعلها قادرة على تقديم خدمة إلكترونية بالكفاءة المطلوبة0
- 10- إعادة تنظيم الهياكل التنظيمية بالجامعات المصرية والاعتماد على الإدارة الإلكترونية فى إدارة الجامعات المصرية0

ثانياً : توصيات عامة

ضرورة التحول نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في كافة مجالات الأعمال المرتبطة بتقديم خدمات لجمهور المتعاملين مع وزارة التعليم العالي بمصر، حيث يوفر ذلك التحول

العديد من المزايا عديدة أهمها توفير الوقت و الجهد و المال . ويكون ذلك التحول وفق الآلية التالية:

1. توفير متطلبات البنية التحتية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية، وفق خطط مدروسة بما يكفل توفيرها في الوقت و المكان المناسبين.
2. أن يكون التطبيق علي احدث تقنيات الاتصالات و أكثرها أمناً، و توفير حاسبات آلية جديدة ذات مواصفات تقنية عالية الجودة و الأمان ، و تحديث الأجهزة و البرمجيات المستخدمة حالياً - بشكل دوري لتكون ركيزة أساسية للدخول في الحكومة الالكترونية مع كافة قطاعات الدولة مستقبلاً.
3. أتمتة كافة الاجراءات الإدارية التي ستقدم بشكل الكترونى ، و ذلك باختصارها و تبسيطها بما يكفل السرعة و الدقة في الأداء و توفير الكثير من الوقت للعاملين.
4. ربط كافة الجامعات الحكومية المصرية من خلال شبكة الكترونية عالية الدقة و الأمان، و ايجاد الآلية المناسبة للقيام بالأعمال من أي مكان و في أي زمان.
5. توفير الدعم المالي المناسب لبرامج تطبيق الحكومة الالكترونية و صيانة أجهزتها و شبكاتها، و تخصيص بند في الميزانية بشكل سنوي لهذا الغرض.
6. الاستعانة بدور الخبرة و المتخصصين في مجالات الحاسب الآلي و الشبكات بالجامعات المصرية الحكومية، للاستفادة من خبراتهم في تطبيق الحكومة الالكترونية، و الاستفادة من الأنظمة الالكترونية المتاحة و المعمول بها في بعض الجامعات التي سبق أن تحولت إلي العمل الالكتروني، و العمل علي تطويرها و تحديثها بما يفي بمتطلبات و احتياجات العمل الالكتروني في وزارة التعليم العالي، و ايجاد و تصميم البرامج و الأنظمة الجديدة المتوافقة مع أنظمة الحكومة الالكترونية.
7. أن تواصل وزارة التعليم العالي الاهتمام بالتقنية الملائمة لتطبيقات الحكومة الالكترونية ، و دعم التدريب لمقدمى الخدمات علي تلك التقنية ، بما يكفل

- قدرتهم علي التكيف و التفاعل معها عند استخدامها في العملية الإدارية.
8. اعادة تأهيل و تدريب الكوادر البشرية الحالية علي تقنية المعلومات و تطبيقات الحاسبات الآلية ، وذلك لرفع الوعي الحاسوبي لدي تلك الكوادر و رفع جاهزيتها لتطبيق الحكومة الالكترونية ، و لتنمية قدراتهم و مهاراتهم و تعريفهم بمجالات الحاسب الآلي غير التقليدية كالانترنت و البريد الالكتروني، و الاجتماع عن بعد و غير ذلك من مجالات غير تقليدية ، و نشر الثقافة الالكترونية بينهم،و يكون ذلك من خلال:
- أ- الحاق العاملين بالدورات التدريبية المتخصصة في كافة مجالات الحاسب الآلي والشبكات والتطبيقات الالكترونية وتكثيف عقدها سنويا.
- ب- ادراج مادة الحاسب الالي و تطبيقاته و في كافة الدورات المخصصة للترقية.
- ج- عقد دورات تدريبية بكل جامعة لتدريب العاملين علي مدار العام علي الحاسب الآلي وتطبيقاته ،علي أن يتولي ذلك التدريب نخبة من خريجي الجامعات المتخصصين في الحاسب الآلي وعلومه،للاستفادة من خريجي الجامعة.
- د- ضرورة استقطاب الخبرات و الكفاءات البشرية من خريجي الجامعات من المتخصصين في علوم و تطبيقات و هندسة الحاسب الآلي ، و ذلك للمساهمة في انجاح عملية التحول نحو الحكومة الالكترونية ،و صيانة الشبكات و اصلاح الاعطال في وقتها بما يضمن استمرارية أداء العمل .

ثالثاً : اقتراحات برسائل وبحوث مستقبلية :

- 1- آثار تطبيق الحكومة الإلكترونية على الهياكل التنظيمية للأجهزة الحكومية0
- 2- تأثير تطبيق الحكومة الإلكترونية على تفويض السلطة (وغيره من المبادئ الإدارية)
- 3- تأثير تطبيق الحكومة الإلكترونية على أداء العاملين0
- 4- الحكومة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين الأداء الحكومي0
- 5- محددات استخدام السجلات الإلكترونية في العمل الحكومي0

- 6- متطلبات نظم دعم القرار فى برنامج الحكومة الإلكترونية0
- 7- تأثير تطبيق الحكومة الإلكترونية على هيكل القوى العاملة بالمنظمات الحكومية0

المراجع

أولاً : المراجع العربية :**أ- كتب :**

- 1-0 أحمد سيد مصطفى ، المدير وتحديات العولمة : إدارة جديدة لعالم جديد ، القاهرة : دار النهضة العربية ، 2001 0
- 2-0 ثابت عبد الرحمن إدريس ، نظم المعلومات الإدارية فى المنظمة المعاصرة ، القاهرة : دار النهضة العربية ، 2003 0
- 3-0 جاك الولى 0 خدعة التكنولوجيا،ترجمة د0 فاطمة نصر ، القاهرة : مكتبة الأسرة ، 2004 0
- 4-0 جورج نوبار سيمونان 0 الثقافة الإلكترونية ، القاهرة : مكتبة الأسرة ، 2004 0
- 5-0 رأفت رضوان 0 هذا العالم الإلكتروني ، سلسلة الشباب ، الطبعة الأولى ؛ القاهرة: شركة الأمل للطباعة والنشر ، 2003 0
- 6-0 زهير عبد الكريم الكايد ، الحكمانية : قضايا وتطبيقات ، القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2003
- 7- د.سعد غالب ياسين،الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية،المملكة العربية السعودية:معهد الادارة العامة،2005،صص 194-198.
- 8-0 سعيد ياسين عامر 0 إدارة القرن الواحد والعشرين ، القاهرة : وايد سرفيس ، 1997 0
- 9-0 طارق عبد العال حماد 0 التجارة الإلكترونية : المفاهيم – التجارب – التحديات – الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية ، الإسكندرية : الدار الجامعية ، 2003 0
- 10- _____ 0 حوكمة الشركات المفاهيم ، المبادئ - التجارب ، القاهرة: الدار الجامعية، 2005 0
- 11 - عباس بدران ، الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية إلى التطبيق ، الطبعة الأولى؛ بيروت : المؤسسة العربية للمؤسسات والنشر ، 2004 0
- 12-0 عبد الفتاح بيومى حجازى 0 النظام القانونى لحماية الحكومة الإلكترونية : الكتاب الأول للنظام القانونى للحكومة الإلكترونية ، الطبعة الأولى ؛ الإسكندرية : دار الفكر الجامعى ، 2003 0
- 13-0 عبد الفتاح مراد 0 الحكومة الإلكترونية،الإسكندرية : شركة البهاء للنشر

- الإلكتروني، 0 2003
- 14- د0عبد الرحمن توفيق 0 الإدارة الإلكترونية ، القاهرة : مركز الخبرات المهنية للإدارة (جيك) ، 0 2003
- 15- عمر محمد بن يونس 0 المجتمع المعلوماتي والحكومة الإلكترونية ، مقدمة إلى العالم الإلكتروني ، الإسكندرية : دار الفكر الجامعي ، 0 2003
- 16- د0 على السلمي 0 تطوير أداء وتجديد المنظمات، القاهرة : مكتبة الإدارة المعاصرة ، 0 1998
- 17- د0 على السلمي 0 إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية 0 القاهرة : دار غريب ، 2001.
- 18- د0على السلمي 0 تطور الفكر التنظيمي ، القاهرة : مكتبة غريب ، 0 1977
- 19- فاطمة الزهراء محمد عبده 0 الكتب الإلكترونية : مفاهيم أساسية ، 0 2004
- 20- د.فريد النجار، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة: رؤى التنمية المتواصلة، القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع، 2000.
- 21- د0 فريد زين الدين 0 تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين فرص النجاح ومخاطر الفشل، الطبعة الأولى ، القاهرة : بدون ناشر ، 2002 .
- 22- د.فريد عبد الفتاح زين الدين ود.آمال فتحى متولى، إدارة الإنتاج والعمليات:مدخل النظم الكمي، بدون ناشر، 2008.
- 23- د.محمد شامل بهاء الدين فهمي، الاحصاء بلا معاناة: المفاهيم مع التطبيقات باستخدام برنامج spss، الجزء الأول، المملكة العربية السعودية:معهد الادارة العامة، 2004.
- 24- د0 محمد محمود الطعمانة ، و د0طارق شريف العلوش 0 الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها فى الوطن العربى ؛ القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 0 2004
- 25- د0 محمد نجيب صبرى محمود ، ود0 محمد العزازى أحمد إدريس 0 الإدارة الحكومية المعاصرة ، الزقازيق : بدون ناشر ، 0 2004
- 26- د0منال محمد الكردى ود0 جلال ابراهيم العبد 0 مقدمة فى نظم المعلومات الإدارية: النظرية – الأدوات – التطبيقات ، الإسكندرية : الدار الجامعية ، 0 1999
- 27- د0هدى قشقوش 0 الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية عبر الإنترنت ، القاهرة : دار النهضة العربية ، 0 2000

28-0د هشام محمد عبد الرحيم ، الإدارة العامة فى البيئة المصرية ، بنها : بدون ناشر
0 2004

29-0د نبيل على 0 تحديات عصر المعلومات ، القاهرة : مكتبة الأسرة ، 2004 0

2- الدوريات العربية :

1-0د أمانة بنت شرف شيبان 0" استخدام القوى العاملة بالأجهزة الحكومية بسلطنة عمان
ومشكلاته ، مجلة الإدارى ، العدد 63 ، السنة 17 ، ديسمبر 1995 0

-د/أميرة فؤاد أحمد مهران،"أثر عناصر الخدمة على الولاء بالتطبيق على مطاعم السلسلة
المصرية"،مجلة البحوث التجارية،جامعة الزقازيق،كلية التجارة،المجلد الخامس
والعشرون،العددان الأول والثانى،يناير .

2-بهاء محمد زكى أحمد 0 " أساليب زيادة درجة توافق العاملين فى منظمات الأعمال مع
تكنولوجيا المعلومات " المجلة العلمية لكلية التجارة ، فرع جامعة الأزهر بنات ، العدد
الثالث عشر ، يونيو 1997 0

3-بيل جيتس 0 المعلوماتية بعد الانترنت – طريق المستقبل 0 ترجمة عبد السلام
رضوان، سلسلة عالم المعرفة ، الكويت : العدد231 ، 1998 0

4-بنك الإسكندرية ، النشرة الاقتصادية ، المجلد الرابع والثلاثون ، 2002 0

5-0دجلال الشافعى 0 التجارة الإلكترونية والضرائب ، كتاب الأهرام الاقتصادى ،
القاهرة: العدد 198 ، يونيو 2004 0

6-0د درويش عبد الرحمن يوسف 0 " اتجاهات القيادات الإدارية نحو استخدام الحاسوب
فى الممارسات الإدارية : دراسة تطبيقية عن الجهاز الحكومى بدولة الامارات العربية"
المجلة العربية للعلوم الإدارية ، المجلد الأول ، العدد الثانى ، مايو 1994 0

7-رانجت كومار" التقنية والتنمية الإدارية " 0 ترجمة نادر أبو شيخة، المجلة العربية
للإدارة ، المجلد الرابع ، العدد الأول والثانى ، يونيو ، 1980 0

8-ريموند مانجانيلى ومارك كلاين 0 " الدليل العلمى للهندرة " 0 خلاصات كتب المدير
ورجل الأعمال ، القاهرة : الشركة لعربية للإعلام العلمى " شعاع " مارس ، 1995

9-0دصابر محمد سليم 0 " تقييم نظم المعلومات الإدارية المرتبطة بالحاسب الآلى فى
وحدات القطاع الحكومة " ، المجلة العلمية لتجارة الأزهر ، العدد 26 ، يناير 2001 0

10- طارق حماد0 " التكنولوجيا والتنمية الإدارية فى الدول النامية ، المجلة

العربية للإدارة المجلد الخامس ، العدد الرابع ، ديسمبر 1981 0

11-0 عادل محمد ريان 0 " قياس تبني الأفراد لاستخدام الحاسب الآلى كتقنية حديثة : دراسة ميدانية بقطاع البنوك بسلطنة عمان " ، مجلة الإدارى ، العدد 63 ، السنة 17 ، ديسمبر 1995 0

12-0 عبد الرزاق يونس 0 " نقل تكنولوجيا المعلومات إلى العالم الثالث مع التركيز على الدول العربية " ، المجلة العربية للإدارة ، المجلد العاشر ، العدد الثالث ، صيف 1986.

13- عبد الرضا حسن الشواف ويوسف سيد حسن الزلزله 0 " تأثير وظائف نظم المعلومات فى ممارسات الإداريين العليا والوسطى بالمنظمة : دراسة مطبقة على المنظمات الحكومية الكويتية " ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مجلد 7 ، عدد 1 ، يناير 2000.

14-د/عوض خلف العنزى،"ضغوط العمل والولاء التنظيمى والاداء والرضا الوظيفى:دراسة مقارنة فى بيئة الأعمال الكويتية"،مجلة المحاسبة والادارة والتأمين،جامعة القاهرة،كلية التجارة،العدد الواحد والستون،السنة الثانية والاربعون،2003.

15-فرانك كيلش 0" ثورة الانفوميديا ، الوسائط المعلوماتية وكيف تغير عالمنا وحياتك" ، ترجمة حسام الدين زكريا وعبد السلام رضوان ، سلسلة عالم المعرفة ، الكويت : العدد 253 ، 2000 0

16-0 فوزى عبدالله العكش 0 " التكنولوجيا والإدارة " ، المجلة العربية للإدارة 0 المجلد السادس ، العدد الرابع ، ديسمبر ، 1982 0

17-مايكل هامر وجيمس شامبى 0 " الهندرة : بيان عن ثورة فى إدارة الأعمال " 0 خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال ، القاهرة : الشركة العربية للإعلام العلمى "شعاع" اكتوبر ، 1993 0

18-0 محمد أيمن عبد اللطيف عشوش 0 " آثار تحديث تكنولوجيا المعلومات على الهياكل التنظيمية للأجهزة الحكومية الاتحادية بدولة الامارات العربية المتحدة : دراسة ميدانية "،مجلة آفاق جديدة ، جامعة المنوفية ، كلية التجارة ، العدد الرابع ، 1993 0

- 19- _____ 0 " محددات تبني استخدام تقنية الحاسب الآلي بأجهزة الخدمة المدنية الاتحادية فى دولة الإمارات العربية المتحدة " 0 مجلة الدراسات المالية والتجارية للعلوم الإدارية، كلية التجارة "، بنى سويف : جامعة القاهرة : العدد 2 ، السنة 8 ، أكتوبر 1998 0
- 20- محمد بهاء الدين بديع القاضى 0 " دور التكنولوجيا المعلومات فى تحقيق الميزة التنافسية ، ودعم الاستراتيجيات العامة للمنظمة : دراسة تحليلية وتطبيقية " 0 مجلة الدراسات المالية والتجارية ، جامعة القاهرة : كلية التجارة بنى سويف ، العدد الثانى، يوليو 2002 0
- 21- 0 نبيل على ، و 0 نادية حجارى 0 " الفجوة الرقمية ، رؤية عربية لمجتمع المعرفة "، سلسلة عالم المعرفة، الكويت : عالم المعرفة ، 318 ، أغسطس ، 2005 0
- 22- هند محمد هانى على قنديل 0 " أثر نظام المعلومات على مشكلة البطالة " ، المجلة العلمية بكلية التجارة ، جامعة أسيو ، العدد 32 ، يونيو 2002 0
- 23- يونس عرب ، " مسائل وتحديات الإثبات الإلكتروني والمسائل المدنية والتجارية والمصرفية " ، مجلة البنوك ، الأردن ، ديسمبر ، 2004 0

3- مؤتمرات وندوات :

- 1- 0 أحمد سيد مصطفى 0 " الحكومة الإلكترونية 0 آفاق وتطلعات " 0 المؤتمر العلمى السنوى الثالث : الاتجاهات الحديثة فى إدارة الأعمال ، اللجنة العلمية الدائمة لإدارة الأعمال ، القاهرة ، 8 - 9 فبراير ، 2001 0
- 2- 0 أحمد مصطفى ناصف 0 " الحكومة الإلكترونية ودورها فى تحسين أداء المنظمات " المؤتمر السنوى الثانى لتكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية : مواقع الخدمات الإلكترونية للقطاع الحكومى والخاص على الإنترنت : رؤية للمستقبل 0 دى : المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2003 0
- 3- 0 حسين ناصر لوتاه 0 " بلدية دى : مشروع الحكومة الإلكترونية " ، ندوة الحكومة الإلكترونية 0 مسقط : عمان : يوليو ، 2003 0
- 4- خليل أبو رزق ، " بناء مجتمع المعلومات : تحدى عالمى فى الألفية الجديدة " 0 ندوة مجتمع المعلومات بين المفهوم والتطبيق ، معهد الكويت للأبحاث العلمية ، الكويت :

12-13 يناير 2004 0

5-د0زين عبد الهادي 0 " الحكومة الإلكترونية في العالم العربي " ، المؤتمر السنوي الثاني لتكنولوجيا المعلومات والتنمية الإدارية ، مواقع الخدمات الإلكترونية للقطاع الحكومي والخاص على الإنترنت : رؤية للمستقبل ، دبي : المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2003 0

6-د0 عبد الرؤوف الروابدة 0 " الحكومة الإلكترونية والتشريع ندوة الحكومة الإلكترونية " ، مسقط : عمان ، 2003 0

7-د0 على السيد الباز 0 " دور الأنظمة والتشريعات في تطبيق الحكومة الإلكترونية " ، ندوة الحكومة الإلكترونية ، مسقط : عمان : 2003 0

8-د0 على السلمي 0" الطريق إلى الحكومة الإلكترونية : الفرص والتحديات وسبل التحول"0 المؤتمر السنوي الخامس للجمعية العربية للإدارة من 13-15 مارس ، 2002 ، عن مجلة إدارة العصر ، العدد 39، 2002 0

9-م0محمد بن علي الوهيجي 0 " الحكومة الجواله " ندوة الحكومة الإلكترونية 0مسقط : عمان : يوليو 2003 0

10-محمد يعقوب البلوشي0 " الخدمات الإلكترونية في بلدية مسقط " ندوة الحكومة الإلكترونية ، مسقط : عمان ، يونيو ، 2003 0

11-د0 يحيى بابعير 0 الحكومة الإلكترونية ، أفضل الطرق ، ندوة الحكومة الإلكترونية، مسقط : عمان ، 2003 0

4- رسائل جامعية :

1- جمال عبد الحميد 0 أثر المتغيرات التكنولوجية والخارجية على الهيكل التنظيمي للمنظمة ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة القاهرة : كلية التجارة ببنى سويف ، 1991 0

2- سعيد محمد على آل مزهر، إدارة التعليم الإلكتروني في التعليم العام بالمملكة العربية السعودية: نموذج تنظيمي مقترح، رسالة دكتوراه ، جامعة الملك سعود، الرياض: المملكة العربية السعودية، 2009.

5- تقارير و نشرات :

- مشروع ضمان الجودة والاعتماد QAPP، دليل الاعتماد وضمان الجودة فى التعليم العالى فى جمهورية مصر العربية، اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد، وزارة التعليم العالى، ديسمبر 2005.
- اللائحة الداخلية لوحدة تقويم الاداء وضمان الجودة بكلية التجارة-جامعة الزقازيق، 2008.
- النشرة الالكترونية لمركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق الخاصة بنظام المخازن، 2008.
- النشرة الالكترونية لمركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق الخاصة بمستشفى الطلبة، 2008
- النشرة الالكترونية لمركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق الخاصة بنظام شؤون التعليم والطلاب .
- النشرة الالكترونية لمركز تقنية المعلومات والاتصالات بجامعة الزقازيق الخاصة بالدراسات العليا والبحوث، 2008.

7- مواقع باللغة العربية :

- بوابة الحكومة المصرية [http : // www. Egypt . gov. eg](http://www.Egypt.gov.eg)
- بوابة الحكومة الأردنية [http : // www. moict. Gov. Jo/ Ar](http://www.moict.Gov.Jo/Ar)
- موقع جامعة الزقازيق [mis zu.edu.eg](http://mis.zu.edu.eg)
- موقع جامعة المنصورة www.mans.eun
- موقع المجلس الأعلى للجامعات www.scu.eun.eg
- موقع وزارة التعليم العالى www.egy-mhe.gov.eg

ثانياً : المراجع الأجنبية :

1-Books :

- Baltzer, Jan A. People and Process :Managing the Human Side of Information Technology Application U.S.A : The Association for the Management of Information Technology in Higher education, 1991.
- Belasco, James A . Teaching the Elephant to dance : Empowering Change in your organization New York : Crown Publishers, 1990.
- Bouldin, Barbara M. Agents of change : Managing the Introduction of Automated Tools . Englewood cliffs : N.J : you Redone press,1989.
- Cornelivs , Nelarine. Human Resource Management : A managerial Perspective, London ITP, 1999.
- Ferguson,Martin,"Understanding the Requirements of the Transformation to e- government" UK:2002.
- Gremberg , Win Van. Information technology evaluation methods and management, USA Hershey, 2001.
- . -Klefsjo,Bengt,Total Quality Management.Sweden:Lulea University.2004.
- Swanson, E.B. Information System Implementation Bridging the Gap Between Utilization Irwin : Home Wood, 1988.

2-Periodicals :

- 1-Arizona Electronic Recordkeeping Systems (ERS) Guidelines, 21 June 2002, PP.405.from: the web : [http: // Rpm lib . az. Us alert /ERSG Guidelines](http://Rpm.lib.az.us/alert/ERSG%20Guidelines), (3/4/2004).
- 2- Arizona Electronic Record Keeping Systems (ERS) Guidelines, I October 2002,op.cit., (2004)
- 3-Chan, C. M. L., et al., “ E- government implementation : A micro analysis of Singapore’s e- government initiatives” . Government Information Quality .(2001) in press from : [www. Sciencedirect. Com](http://www.Sciencedirect.Com) (3-12-2007).
- 4-E- Sign Interoperability, Work group (NECCC) " Frame Work For Electronic Signature Reciprocity “ USA : NECCC. December 2001.
- 5-Evans, Donoa & Yen, David O. “ E- Government implementation: Framework for understanding cultural and Social impact "Government information Quality. (27,2005) , From site :

- Science direct. Com (3-12-2007).
- 6-FEA , Working Group. “ E- Government Enterprise Architecture Guidance : Common Reference Model .” USA : Fedral CIO Council. July , 25,2002.
 - 7-Gritzalis, Stefanos. “ A good – Practice guidance on the USE of PKI Services in sector of the European union member states. “Information Management and computer security ”. Vol. 13, No.5, 2005.
 - 8-Glassey, olivier. “ Developing a one – shop government data model. “ Government Information Quarterly ” Vol.21., 2004.
 - 9-I.R.M.C. Identifying Planning For and Implementing E-Government applications Guidelines For North Carolina Agencies August 2001.
 - 10-Karacapilidis, Nikos et al., “ Computer supported G2G Collaboration for public policy and decision making. “ The Journal of Enterprise Information Management ”, Vol. 18, No.5, 2005.
 - 11-Kenyon, Henry S. “ Citizen inetraction is key goal for electronic government “ Government technological change , Washington : AFCEA, Vol. 54,No.8, Feb 2002.
 - 12-Layne, Karen and Lee,Jungwoo. “ Developing Fully Functional E-government, A Four stage Model. “ Government Information Quarterly ” . Vol. 18, 2001.
 - 13-Lehlinen,U.&lhtinen J.R.,"Services Quality-a study of Working paper,Service Management Institute Administrations,".,1982.
 - 14-Lion, S.h. & Jeng H.P., “ E- government implementation : Business Contract legal support for Taiwanese businessmen in Main and china .” Government information Quality (22, 2005) From : www. Scien cedirect , Com (3-12-2207).
 - 15-MIT:Minister for innovation and technologies,Italy:2005.
 - 16-National Archives and Records Administration “ Records Management Guidance For Agencies Implementing Electronic Signature Technologies Washington : October 18, 2000.
 - 17-Reddick , Christopher G. “ A two – Stage Model of e-growth : Theories and empirical evidence for U.S. Cities “ Government Information Quarterly “. Vol.21, 2004.
 - 18-Sharifi, Hossein and Zarei, Behrouz. “ An adaptive approach for implementing e- government in I.R. Iran. “ Journal of Government Information Vol. 30, 2004.
 - 19-Sivadas,E.&Baker-Prewitt,J.L.,"An Examination of the

- Relationship Between service quality, customer satisfaction, and store Loyalty". *International Journal of Retail & Distribution Management*, vol.28, no.2.
- 20-Taylor, John A. Information Networking In Public Administration *International Review of Administrative Sciences*. Vol.58, No.3, September, 1992.
- 21-Vassilakis, c., "A Framework for managing the lifecycle of transactional e-government Services". *Telematics and Informatics*. University of Athens, February 2003.
- 22-William J. & Trakzadeh G. "A Discrepancy Model of End User Computer Involvement." *Management Science*. Vol. 35, November 1989.
- 23-Wintringham, Michael, : The challenges Ahead. "E - government Strategy Update", December, 2001.
- 24-_____, The challenges Ahead, The public services Senior Managers. Conference, 18 October 2001
- 25-Reinermann, Heinrich. "Electronic Governance and Electronic Government: Do politicians and internet need each other?" *Journal of informatics of the Slovenian informatics society*, jan/feb/march 2001.
- 26-Karacapilids, Nikos et al., "Computer-Supported G2G Collaboration for public policy and decision-making". *The journal of Enterprise information Management*. vol.18, No.5, 2005.
- 27-Gritzalis, Stefanos, "A good-Practice guidance on the use of PKI Services in sector of the European Union member states". *Information Management & computer security*. "vol.13, no.5, 2005..
- 28-Kaylor, Charles et al., "Gauging e-government: A REPORT ON IMPLEMENTING SERVICES AMONG American cities". *Government Information Quarterly*. vol.18, 2001.
- 29-Horst, Mark et al., "Perceived usefulness, Personal experiences, risk perception and trust as determinants of adoption of e-government: services in the Netherlands". *Computer in Human behavior*. 2006.
- 30-Wimmer, Maria A. "A European perspective towards online one-stop government: the eGov project". *Electronic Commerce Research and Applications*. vol.1, Issue 1, Spring 2002.

3-Thesis

- 1- Alharbi, Salah J. M., "Perceptions of faculty and students toward the obstacles of implementing e-government in educational institutions in Saudi Arabia", Ed.D., West Virginia University, 2006.
- 2- Bell, Pruce Keeler. "The role of E- mail on Information Over Load In organizational managers. PHD, Walden University, 2000.
- 3 Barber, Glynis M, "Quality Assurance In The Community College: An Examination of A COLLEGE Strategic Plan", PHD. USA: Capella University, July 2008, pp.32-45.
- 4- Flick, Kenneth L., "Assessing Consumer Acceptance OF online Shopping :Examining Factors Affecting Purchase Intentions", PHD., USA.,: Prescott Vally Arizona, April 2009
- 5- Harper, George Ralph. Assessing Information Technology Success as a function of Organization Culture. P.H.D. (University of Alabama in Huntsville , 2000.
- 6- Kobelskg, Kevin Wilbert. "The Impacts of Information technology and direct Labor practices on high tech manufacturing Performance ". PHD. University of California , Irvine, 2000.
- 7- Lopez-Sisniega, Carlos "Barriers to electronic government use as perceived by citizens at the municipal level in Mexico, D.M., University of Phoenix, 2009.
- 8- Malhotra, Yogesh. "Role of Information Technology in Managing Organizational Change and Organizational Interdependence ". P.H.D. Brent Institute's Book on Knowledge Management, 1993.
- 9- Settles, Alexander Matthew, "E-Government Implementation", PHD. USA: University of Delaware, Spring 2007.
- Singh, Neenu – Toward A Knowledge management view of electronic business : Introduction and Investigation of the Knowledge Chain model For Competitive advantage , PHD. Japan: University of Kentucky, 2000.
- 10- Tyksinski, Deborah J." Conditions that support the implementation of e-government through the Digital Towpath Project: An exploratory study"., Ph.D., Syracuse University, 2009..
- 11- Vaul, Robert Arthur "Virginia local Government Services through the Internet : A diffusion of Innovation ", PHD, Virginia Commonwealth university , April, 2003.

12- Willis, Ann Marie . Information Technology USE and Its effects on state emergence Management Organizations, DSC. USA: The George Washington University , 2000.

13-Yang,L.Mei,"An Examination OF Education Service Quality At Collegiate Physical Education Department In Taiwan:Using A Gap Analysis Approach"PHD.USA:Daphne,Alabama,August,2008.

4-Sites :

- [http : // www. egov. Vic. Gov. au .](http://www.egov.vic.gov.au)
- [http : // www. china expertnet - Com](http://www.chinaexpertnet.com)
- [http : // www. raytheon – Com.](http://www.raytheon.com)
- [http : // Books , Nap. Edu.](http://Books.Nap.Edu)
- [http : // Support. Aspect. Com.](http://Support.Aspect.Com)
- [http : // www. e books . Com.](http://www.ebooks.com)
- [http : // www. idea, g... / information technology.](http://www.idea.gov.uk/information-technology)
- [http : // www. brint. Com.](http://www.brint.com)
- [http : // apax. Swin, edu. Ov.](http://apax.swin.edu.au)
- [http : // Ovr e con . First ,3 rd , de.](http://Ovr.con.First,3rd,de)
- [http : // Sources Red Hat. Com.](http://Sources.RedHat.com)
- [http : // www. coc. Com.](http://www.coc.com)
- [http : // gita. State. Ez, Us.](http://gita.State.Ez,Us)
- [http : // www. Useit. Com.](http://www.useit.com)
- [http : // RPN. Lib. A Z. Us.](http://RPN.Lib.AZ.Us)
- [http : // www. Kshs. Org.](http://www.Kshs.Org)
- [http : // www. First bite cats. Com.](http://www.Firstbitecats.com)
- [http : // www. First bite. gov. Uk.](http://www.Firstbite.gov.Uk)
- [Http: // www. google. Com.](Http://www.google.com)
- [http: // www. emerald insight .Com.](http://www.emeraldinsight.com)
- [http: // www. Science direct. Com.](http://www.ScienceDirect.com)
- [http: // www. dol. Gov.](http://www.dol.gov)
- [http: // www. e – devexchange. Org.](http://www.e-devexchange.org)
- [http: // www. Scy. eu](http://www.Scy.eu)

فهرس مصطلحات البحث

1. الحكومة الالكترونية(ص3،51-53)
E.G. Electronic Government
2. نموذج من الحكومة إلى المواطن(61)
G2C. Government to Citizen
3. نموذج من الحكومة إلى الحكومة(62)
G2G. Government to Government
4. نموذج من الحكومة لجهات الأعمال(62)
G2B. Government to Business
5. نموذج من الحكومة إلى الموظفين(62)
G2E. . Government to Employees
7. التجارة الالكترونية (67)
Electronc Commerce
6. التجارة الالكترونية بين منشأة أعمال ومستهلك(67-69)
B2C.Business to customer Electronic Commerce
7. التجارة الالكترونية بين منشأة أعمال ومنشأة أعمال أخرى(68)
B2B:Business to Business Electronic commerce
8. التعليم الالكترونى(69-71)
E.Learning

9. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (152-155، 153-168)

ICT. Information and Communication Technology

10. السجلات الالكترونية (173-188)

Electronic Records

11. التوقيع الالكتروني (188-190)

Electronic Signature

12. الدفع الالكتروني (191-196)

الملاحق

ملحق رقم (1) خطاب موجه من الباحثة لمعالى رئيس الجهاز المركزي للتعبيئة العامة والاحصاء0

ملحق رقم (2) خطاب موجه من الجهاز المركزي للتعبيئة العامة والاحصاء إلى السيد مدير عام إدارة الدراسات العليا بكلية التجارة – جامعة الزقازيق

ملحق رقم (3) قرار رئيس الجهاز المركزي للتعبيئة العامة والاحصاء0

ملحق رقم (4) استمارة الاستقصاء الموجهة للقيادات بوزارة التعليم العالي0

ملحق رقم (5) استمارة الاستقصاء الموجهة للمستفيدين0

ملحق رقم (6) العبارات الإرشادية المستخدمة فى المقابلات الشخصية وعند البحث فى السجلات والتقارير للتعرف على المتطلبات التقنية0

ملحق رقم (7) نتائج تحليل التباين بين جامعة الزقازيق والمنصورة ، فيما يتعلق بما يلى:

-جدول رقم(1)تحليل التباين بين جامعة الزقازيق ، والمنصورة فيما يتعلق بمدى توافر مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

جدول رقم(2) تحليل التباين بين جامعة الزقازيق ، والمنصورة فيما يتعلق بدرجة أهمية مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

جدول رقم(3)تحليل التباين بين جامعة الزقازيق ، والمنصورة فيما يتعلق بمدى توافر المدخلات البشرية.

جدول رقم(4) تحليل التباين بين جامعة الزقازيق ، والمنصورة فيما يتعلق بدرجة أهمية المدخلات البشرية.

جدول رقم(5)تحليل التباين بين جامعة الزقازيق ، والمنصورة فيما يتعلق بمدى توافر المدخلات الإدارية والتنظيمية.

جدول رقم(6)تحليل التباين بين جامعة الزقازيق ، والمنصورة فيما يتعلق بدرجة أهمية المدخلات الادارية والتنظيمية.

جدول رقم(7) تحليل التباين بين مدخلات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمدخلات الإدارية والمدخلات البشرية بجامعة الزقازيق ، والمنصورة.

ملحق رقم (8) الهيكل التنظيمي للمجلس الأعلى للجامعات

ملحق رقم (9) نماذج شاشات برنامج شئون التعليم والطلاب بكلية التجارة-جامعة القاهرة.

ملحق رقم (10) نموذج غلاف كراسة الاجابة بجامعة القاهرة.

ملحق رقم (11) نموذج نتيجة الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي 2009/2008 بكلية التجارة-جامعة القاهرة.

ملحق رقم (12) :نماذج نظم تقديم الخدمات الالكترونية بجامعة الزقازيق :-

- شكل رقم(1) صحيفة حالة تفصيلية لطالب.
- شكل رقم(2)صحيفة حالة اجمالية لطالب.
- شكل رقم (3)صحيفة control sheet
- شكل رقم(4)صحيفة اشتراك السكك الحديدية كما تظهر على شاشة الكمبيوتر.
- شكل رقم(5)نموذج توصيف المقررات الدراسية.
- شكل رقم(6) استمارة 129 مرتبات.
- شكل رقم (7)استمارة 224 حسابات.
- الشكل رقم (8) استمارة رقم 132.

ملحق رقم (1)

خطاب موجه من الباحثة لمعالى رئيس الجهاز المركزى للتعبئة العامة والاحصاء0

ملحق رقم (2)

خطاب موجه من الجهاز المركزى للتعبئة العامة والاحصاء إلى السيد مدير عام إدارة
الدراسات العليا بكلية التجارة - جامعة الزقازيق

ملحق رقم (3) قرار رئيس الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء 0

ملحق رقم (4)

استمارة الاستقصاء الموجهة للقيادات بوزارة التعليم العالي 0

قائمة استقصاء موجهة للقيادات بوزارة التعليم العالي

حول

نموذج مقترح لتطبيق الحكومة الإلكترونية على وزارة التعليم العالي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته 000

يهدف هذا الاستقصاء إلى التعرف على العناصر المرتبطة بالحكومة الإلكترونية والتي قد تتوافر في منظماتكم بالشكل الذي يسمح لكم بتقديم خدمة إلكترونية بمستوى الجودة المطلوبة وفي الوقت المناسب ، وماهى درجة أهمية هذه العناصر من وجهة نظرکم ، بالإضافة إلى التعرف على المعوقات التي قد تحول دون تقديم خدمة الحكومة الإلكترونية لمستخدميها0

وانطلاقاً من حرصنا على أن تحتل بلدنا مراكز الصدارة بين الدول المتقدمة ، وأن تلحق بلادنا بالتقدم التكنولوجي ، فقد تم اعداد هذا الاستقصاء للتعرف على النواحي الإيجابية والسلبية في منظماتنا التعليمية للنهوض بمستوى الخدمة الذي تقدمه0

وتشكر الباحثة لكم حسن تعاونكم واهتمامكم ، مؤكدة لسيادتكم أن استيفاء استمارة الاستقصاء هي لأغراض البحث العلمى0

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،

الباحثة
عبير عثمان

درجة أهمية العنصر					درجة توافر العنصر					العبارة	م	مجال القياس
غير مهم	غير مهم	متوسط الأهمية	مهم	مهم جداً	غير متوافر	غير متوافر	متوا فر أحياناً	متوا فر	متوا فر جداً			
										<p>الدعم الإداري :</p> <p>1 حرص الإدارة على مواكبة المستجدات التقنية فى الخدمات الجامعية 00000</p> <p>2 إعادة تنظيم الجهاز الإداري بالشكل الذى يحقق استيعاب استخدام الحكومة الإلكترونية فى تقديم الخدمات الجامعية 00000</p> <p>3 تخصيص نظام للحوافز المادية والمعنوية للمتميزين فى استخدام الحكومة الإلكترونية فى الخدمات الجامعية 00000</p> <p>4 وضع خطط مرنة لاستيعاب أى تغييرات يتطلبها استخدام نموذج الحكومة الإلكترونية 000000000</p> <p>5 تهيئة العاملين بوزارة التعليم العالى ذهنياً لاستخدام نموذج الحكومة الإلكترونية فى الخدمات الجامعية 000000000</p> <p>6 تزويد العاملين بوزارة التعليم العالى بدورات تدريبية عن كيفية استخدام الحكومة الإلكترونية فى الخدمات الجامعية 00000</p>	أولاً : المتطلبات الإدارية	

مجال القياس	م	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	غير متأكد	لا أوافق مطلقاً
معلومات تطبيق نموذج الحكومة الإلكترونية	10	توجد اتجاهات لدى بعض العاملين بأن سلبية العمل الإلكتروني أكثر من إيجابياته 0000000000000000				
	11	ثالثاً : المعوقات التقنية : توجد مشكلات وصعوبات فنية تتعلق بإدارة وتشغيل وصيانة الأجهزة الحديثة 0000000000000000				
	12	نقص وعدم كفاية الدورات التدريبية على التقنيات الحديثة مثل الكمبيوتر والإترنت ، والبريد الإلكتروني 000				
	13	تعدد مواصفات النظم والبرامج المستخدمة في الجامعات وعدم وضع مواصفات قياسية لها لتوحيد إجراءات الإدارة والتشغيل والصيانة 0				
	14	عدم وجود نظام احتياطي وخطة مسبقة في حالة وقوع أزمة عند تعطل جهاز أو برامج 00000000				
	15	ارتفاع تكلفة وسائل الاتصالات المرتبطة بالشبكات الإلكترونية (الإترنت) 0000000000000000				
	16	عدم توافر الأمن والخصوصية عند التعامل مع الشبكات الإلكترونية 00				

