Zagazig J. Agric. Res., Vol. 44 No. (2) 2017 753-762

Agricultural Economics and Rural Sociology
and Agricultural Extension Research

http:/www.journals.zu.edu.eg/journalDisplay.aspx?JournalId=1&queryType=Master

نموذج مقترح لاستخدام الإدارة الإلكترونية فى إدارة الأزمات التنظيمية (دراسة ميدانية)

أيمن فاروق أنور الغريب*

المعهد العالى للحاسب الآلى وإدارة الأعمال بالزرقا - مصر وقسم إدارة الأعمال - كلية صور الجامعية- سلطنة عمان

Received: 23/11/2016 ; Accepted: 27/01/2017

الملخص: تتمثل مشكلة البحث فى ما إذا كان استخدام منهج الإدارة الإلكترونية يؤدى إلى إيجاد حلول فعالة لمعوقات النظام الإدارى التقليدى فى جامعتى قناة السويس والزقازيق محل الدراسة وزيادة فعالية الأداء التنظيمى، وكذلك ما إذا كان منهج الإدارة الإلكترونية قادراً على تطوير أداء العاملين بشكل فعال وتحسين جودة الخدمات الإدارية وزيادة قدرة المنظمة على مواجهة الأزمات التنظيمية، وهدفت الدراسة إلى الوقوف على مدى توافر عناصر نموذج منهج الإدارة الإلكترونية، وكذلك القيود والمعوقات التى تحد من فاعلية منهج الإدارة الإلكترونية بجامعتى قناة السويس و الزقازيق، وكذلك إختبار العلاقة بين تطبيق منهج الإدارة الإلكترونية وإدارة الأزمات التنظيمية وذلك بجامعتى قناة السويس والزقازيق، وقد أوصت الدراسة بتأسيس بنية تحتية حديثة لشبكة الإتصالات والمعلومات لتطبيق منهج الإدارة الإلكترونية على مستوى الجامعة، وتوفير الإعتمادات المالية اللازمة للتطبيق الفعال لمنهج الإدارة الإلكترونية، وصيانة أجهزتها وشبكاتها.

الكلمات الاسترشادية: الإدارة الإلكترونية، إدارة الأزمات التنظيمية.

المقدمة والمشكلة البحثية

يُعد الإصلاح الإدارى أولوية خاصة فى خطط التنمية الإدارية فى معظم الدول العربية، ومما يعزز هذا التوجه هو قناعة الحكومات العربية بضرورة إستغلال وتوظيف تكنولوجيا المعلومات ونظم الاتصالات لتعزيز فعالية وكفاءة تقديم الخدمات الحكومية لضمان سرعة استجابتها للإحتياجات والمتطلبات المحلية والأجنبية (الطعامنة، 2004).

وتعانى الإدارة المصرية بصفة عامة والحكومية منها بصفة خاصة، عيوبا ومشكلات مزمنة، أسهمت ولفترات طويلة وممتدة فى عدم إنجاز الأهداف الموضوعة وإنخفاض مستويات الأداء (السلمى، 2002)، ومن أهم هذه المشكلات تزايد معدلات البطالة بمعدلات كبيرة نتيجة عدم قدرة الإدارة المصرية على إستيعاب أعداد الخريجين المستجدين على سوق العمل ، ووجود قوى عاملة تعمل بوظائف لا تتناسب ومؤهلاتها مما يعد إهداراً للمال العام الذى تم إستثماره فى تعليم تلك الفئة من العمالة، وتزايد معاناة المواطنين فى تعاملاتهم مع الهيئات الحكومية المركزية والسلطات والأجهزة المحلية، وإنتشار صور البيروقراطية وتعقد الإجراءات وبطء الحصول على الخدمات (عثمان، 2010).

لذا كان لابد من إتجاه الإدارة العليا للمنظمات لتعزيز الإستفادة من إستخدام الأساليب الإلكترونية فى تقديم خدماتها وأنشطتها وأعمالها الإدارية للمواطنين بما يحقق أهداف الكفاءة والفاعلية، والإنتقال من العمل الإدارى التقليدى إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات وإتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن.

وحيث أن الأزمات قديمة قدم الإنسانية، بدأت منذ نشأتها وستستمر فكان لابد من تبنى الأفكار والأساليب العلمية والمنهجية في كيفية التعامل مع هذه الأزمات سواء قبل أو أثناء أو بعد حدوث الأزمة (جاد الرب، 2011)، ومن هذا المنطلق بدأت الكثير من المنظمات الحكومية وغير الحكومية في تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية في جميع أنحاء العالم سواء في البلدان المتقدمة أو البلدان النامية، حيث أصبح معيار التقدم والنمو لأي إقليم في العالم يحكمه مقدره هذا الإقليم على اللحاق بركب الثورة المعلوماتية وفهم حقيقة حتميتها.

الدراسات السابقة

هدفت دراسة (البشري، 2008) إلى التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة، كما هدفت الدراسة أيضاً إلى التعرف على أبرز الآليات المقترحة للتغلب على تلك المعوقات من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس. وأوصت الدراسة بضرورة نشر ثقافة الإدارة

Corresponding author: Tel. : +201141399193
E-mail address: aiman_farouk@hotmail.com

الإلكترونية، والعمل على وضع البرامج التدريبية اللازمة لرفع كفاءة الإداريات وتأهيلهن للتعامل مع الإدارة الإلكترونية، ومن جانب آخر ضرورة التواصل مع مؤسسات القطاع الخاص للحصول على الدعم المالي والتقني.

بينما هدفت دراسة (الحسن، 2009) إلى إلقاء الضوء على الإختلاف بين النظرية والتطبيق فى مجال الإدارة الإلكترونية، ومدى الإفادة من تطبيقها وخاصة وقت الأزمات، وقد توصلت الدراسة إلى أن تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المتطورة والمتجددة واقعا إداريا جديدا يكاد يكون مختلفا تمام الاختلاف عن التأصيل النظرى السابق الخاص بتقنية المعلومات.

أما دراسة (الحسنات، 2011) فقد هدفت إلى تعريف ماهية الإدارة الإلكترونية وسماتها وخصائصها، ورصد واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية في غزة والكشف عن المعوقات التنظيمية والتقنية والبشرية والمادية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، وقد تنوعت نتائج الدراسة إلى نتائج نظرية ونتائج ميدانية، تمثلت النتائج النظرية في عدم وجود تعريف موحد للإدارة الإلكترونية الا أنه قد لوحظ أن جوهر الإدارة الإلكترونية هو إنجاز الأعمال الإدارية إلكترونياً باستخدام تقنيات المعلومات، ومن النتائج النظرية التي رصدتها الدراسة كذلك المعوقات التي تقف حائلاً دون التطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية. وعلى الجانب الميداني رصدت الدراسة وجود معوقات تنظيمية مع ضعف الدعم المقدم من وزارة التربية والتعليم العالي لسياسات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقات غياب التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية فضلاً عن المعوقات التقنية والمالية وعدم توافر البنية التحتية ونقص الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية.

أما دراسة (Muñoz and Hipola, 2011) فقد تناولت عرضاً للإدارة الإلكترونية في أسبانيا منذ البدايات الأولى لتطبيقها، وكان هدف الدراسة الرئيسي متمثل في وصف الإطار التشريعي الذي تطور من خلاله نظام الإدارة الإلكترونية في أسبانيا .وقدمت الدراسة معلومات حول مدى استثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات المقدمة من خلال الجهات الإدارية على الإنترنت، وكذلك عمليات التفاعل بين الجهات الإدارية المختلفة من خلال الإنترنت. مع الإشارة إلى الجانب التشريعي والتنظيمي للحكومة المركزية في مجال الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة في أسبانيا.

وقد هدفت دراسة (عبدالناصر وقريشي، 2011) إلى قياس مدى فعالية ومساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومواجهة الأزمات بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر من خلال تجربة جامعة بسكرة بالجزائر. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في اي مؤسسة يتطلب توافر مجموعة مناسبة من الأجهزة والمعدات مما يعمل على زيادة فعالية وكفاءة أداء العاملين ورفع إنتاجيتهم فضلاً عن توفير الوقت والجهد وتقليل التكاليف، كما أثبتت الدراسة أيضاً أن البرمجيات تساهم في تطوير وتفعيل العمل الإداري بالمؤسسة محل الدراسة.

وهدفت دراسة (Reuter *et al.*, 2012) إلى اقتراح منهجية لإستخدام البرمجيات الإجتماعية في حالات الأزمات، وعرض أبرز التحديات في هذا الصدد، وتوصلت الدراسة إلى اختبار أنواع مختلفة من أشكال التعاون والتحديات فى استخدام البرمجيات الإجتماعية فى حالات الأزمات، وكيف تقوم الجهات التنظيمية المعنية بإدارة الأزمات (الشرطة ورجال الإطفاء، والمنظمات، وغيرها) والمواطنين المتضررين بالتواصل والتعاون من خلال استخدام برمجيات إجتماعية.

بينما هدفت دراسة (أبو عاشور والنمري، 2013) إلى الكشف عن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر أعضاء الهيئتين الإدارية والتدريسية، فضلاً عن الكشف عن الفروق في وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية حول درجة مستوى الإدارة الإلكترونية تبعاً لاختلاف متغيرات الرتبة الأكاديمية، الكلية والجنس. وقدم الباحثان مجموعة من التوصيات مثل التوصية بضرورة تطوير التشريعات والأنظمة الإدارية لتتواكب مع التعاملات الإلكترونية التي تفرضها الإدارة الإلكترونية، والعمل على توفير البنية التحتية المناسبة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية من خلال توفير جميع الإمكانات المادية والبشرية والفنية اللازمة لدعم استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في كافة الأعمال الإدارية التي تقدمها الجامعة.

أما دراسة (عمرو، 2014) فقد تناولت بعض مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية فى دعم تجويد العمل الإداري بإدارة الشئون الإدارية وتحديد مدى دقة المعلومات المتاحة بهذه التطبيقات، ومدى سرعة الحصول على الخدمات، ودراسة مدى فعالية الإدارة الإلكترونية فى تجويد العمل الإدارى بإدارة المكتبات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها أهمية دور تطبيق الإدارة الالكترونية للإداريين فى مجال عملهم، وإدراكهم لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها فى تجويد العمل الإدارى بالجامعة.

مشكلة البحث

إن التوسع الهائل فى استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة واتباع سياسات جديدة لتطوير الأداء الإدارى وتحسين مخرجاته بما يتمشى مع التطور السريع فى تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات، وكذلك الطفرة الكبيرة فى وسائل الاتصال والتكنولوجيا المتقدمة كلها أمور أدت إلى تصميم برامج إدارية إلكترونية (E-Management) تمكن المنظمات المعاصرة من الاعتماد عليها فى تحقيق

أداء تنظيمى وتقديم خدمات إدارية على مستوى جيد بتكلفة أقل وبطريقة أسهل وأيسر، ومن المتوقع أن ينعكس الاعتماد على منهج الإدارة الإلكترونية على السياسات والقوانين والتشريعات وتنمية وتمكين الموارد البشرية المرتبطة بمواجهة الأزمات التنظيمية مما يتطلب استكشاف آثار هذا الاستخدام ومعرفة أبعاده وكيفية التعامل معه بما يستتبع إعادة بناء هذه الأساليب لتكون أكثر اتساقاً مع التطورات المتلاحقة واستخدام منهج الإدارة الإلكترونية.

وفى ضوء ما سبق يمكن القول بأن مشكلة البحث تتمثل فى الإجابة على التساؤلات التالية :

1-ما هى إمكانية تحويل كافة الخدمات الإدارية التقليدية إلى خدمات إدارية إلكترونية ؟

2- هل يمكن أن يؤدى إستخدام منهج الإدارة الإلكترونية إلى إيجاد حلول فعالة لمعوقات النظام الإدارى التقليدى وبالتالى زيادة فعالية الأداء التنظيمى؟

3- هل يمكن أن يؤدى استخدام منهج الإدارة الإلكترونية إلى تحسين جودة الخدمات الإدارية ومن ثم يرفع القدرة على مواجهة الأزمات التنظيمية؟

4- هل يمكن تصميم نموذج للإدارة الإلكترونية يحدد فيه مدخلاتها والعمليات التشغيلية اللازمة للحصول على المخرجات بالشكل الذى يساهم فى إدارة الأزمات التنظيمية؟

5-ما هى عناصر النموذج المقترح لتطبيق منهج الإدارة الإلكترونية على مجتمع البحث؟

أهمية البحث

تتضح أهمية البحث من خلال الآتى :

الأهمية النظرية

يستمد البحث أهميته من معالجة عمليات منهج الإدارة الإلكترونية ودوره فى إدارة الأزمات التنظيمية مما يساهم فى مواجهة الأزمات التنظيمية وتنمية الموارد البشرية فى إطار منهج جديد باستخدام الإدارة الإلكترونية، والذى يعتبر من المناهج الإدارية الحديثة التى تساهم فى إثراء العمل الإدارى ومواجهة الأزمات التنظيمية، مما يحدث تغيير جذرى وشامل فى السياسات الإدارية فى منظمات الأعمال.

الأهمية العملية

يستمد البحث أهميته العملية والتطبيقية من عدة اعتبارات أساسية هى:

1- يساهم هذا البحث فى التعرف على القيود والمعوقات التى تحد من فاعلية منهج الإدارة الإلكترونية بجامعتى قناة السويس والزقازيق.

2- يساهم هذا البحث فى تقديم نموذج مقترح لتطوير أداء العاملين والأداء التنظيمى باستخدام منهج الإدارة الإلكترونية، يمكن من خلال تطبيقية المساهمة فى معالجة المشكلات ومواجهة الأزمات التنظيمية بجامعتى قناة السويس والزقازيق والمنظمات المماثلة لها.

3-التأكيد على أهمية وضرورة الإستمرار نحو العمل بمنهج الإدارة الإلكترونية نظراً للفوائد المحققة فى تجارب دول رائدة فى هذا المجال مثل الولايات المتحدة الأمريكية، وإنجلترا، وإمارة دبى . ومن هذه الفوائد تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات الإدارية من المنظمات، وعدم إهدار الوقت والجهد وتوفير تقديم الخدمات على مدار الساعة، مع إرتفاع مستوى الوعى المعلوماتى والتقنى لدى الجمهور من المتعاملين بهذه الدول (MIT, 2005).

4-التأكيد على أن للإدارة المعاصرة سمات جديدة لابد من توافرها، وذلك من خلال الوفاء بعناصر الإدارة الإلكترونية، حتى تصبح العملية الإدارية قادرة على التعامل مع معطيات العصر وما يسوده من متغيرات متلاحقة (Karacapilids, 2005).

أهداف البحث

فى ضوء مشكلة البحث وفروض البحث يمكن القول بأن الأهداف الأساسية لهذا البحث هى :

1-الوقوف على مدى توافر عناصر نموذج منهج الإدارة الإلكترونية فى جامعتى قناة السويس والزقازيق ومدى أهميتها.

2-التعرف على مدى إدراك القيادات والمديرين والمستفيدين بجامعتى قناة السويس و الزقازيق لأهمية تفعيل منهج الإدارة الإلكترونية لمواجهة الأزمات التنظيمية.

3-التعرف على القيود والمعوقات التى تحد من فاعلية منهج الإدارة الإلكترونية بجامعتى قناة السويس والزقازيق، والتى تعد بمثابة مجموعة من التحديات لابد من مواجهتها والتغلب عليها للإرتقاء بمستوى أداء الإدارة والخدمات الإدارية فى مجتمع البحث.

4-اختبار العلاقة بين منهج الإدارة الإلكترونية وإدارة الأزمات التنظيمية بجامعتى قناة السويس والزقازيق.

5-اقتراح أسلوب منهجى يقدم بعض التوصيات التى تساهم فى إيجاد حلول فعالة لمعوقات الإدارة الإلكترونية وتقديم نموذج متقرح لاستخدام الإدارة الإلكترونية فى إدارة الأزمات التنظيمية، يمكن من خلال تطبيقه المساهمة فى معالجة مشكلات ومعوقات منهج الإدارة

الإلكترونيـــة بجـــامعتى قنـــاة الســـويس والزقـــازيق والمنظمـات المماثلـة لهـا مـن حيـث الإمكانـات الماديـة والبشرية.

فروض البحث

1- لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق منهج الإدارة الإلكترونية وإدارة الأزمات التنظيمية بالمجتمع محل الدراسة.

2- لا تتوافر عناصر النموذج المقترح لتطبيق منهج الإدارة الإلكترونية فى مجتمع البحث.

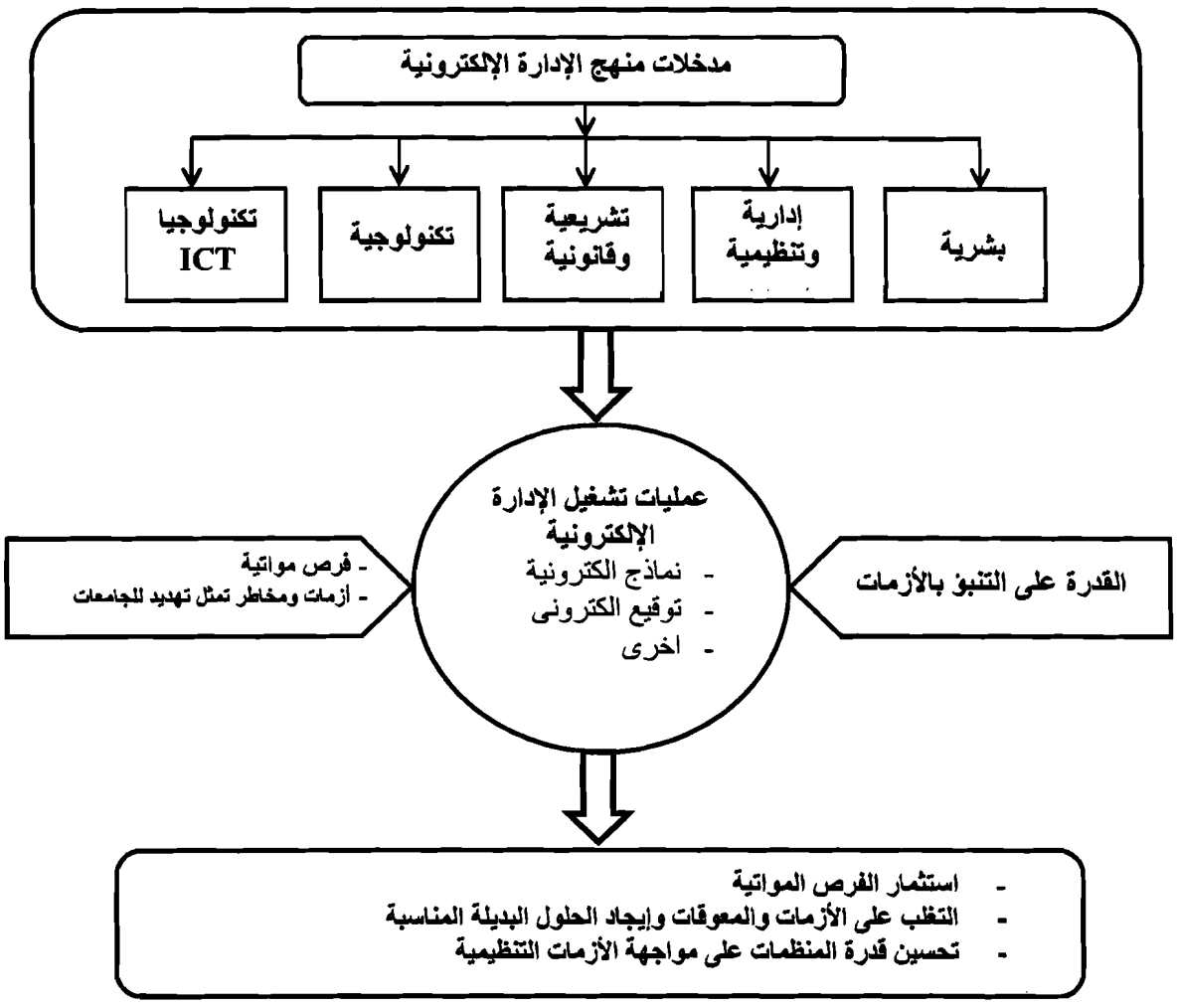
3- لا يتوقع المستفيدون الحصول على خدمات إدارية أفضل فى ظل تطبيق منهج الإدارة الإلكترونية.

4- لا يوجد إختلاف معنوى ذو دلالة إحصائية بين آراء المستفيدين من جامعتي قناة السويس والزقازيق في استخدام منهج الإدارة الالكترونية في إدارة الأزمات داخل الجامعة بشكل فعال.

النموذج المقترح

يحاول البحث الحالى التطرق إلى دور الإدارة الإلكترونية فى مواجهة الأزمات التى قد تحدث داخل الجامعات المصرية من خلال التعرف على نقاط الضعف والقوة فى أداء هذه الجامعات والعمل على علاج كافة الانحرافات بها.

ويقترح الباحث النموذج التالى لمنهج الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقه فى الجامعات واستخدامه فى مواجهة الأزمات التنظيمية.



شكل 1. نموذج مقترح لمنهج الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها فى الجامعات واستخدامه فى مواجهة الأزمات التنظيمية

البيانات ومنهجية التحليل

تهدف الدراسة الميدانية إلى التعرف على مدى ملائمة النظم والأساليب الإدارية الإلكترونية السائدة بجامعتى قناة السويس والزقازيق، من خلال تحديد نقاط القوة وتشخيص مواطن الضعف فى النشاط الإدارى الإلكترونى بالجامعات موضع الدراسة، كما تهدف إلى تحديد كيفية الاستفادة من استخدام منهج الإدارة الإلكترونية فى إيجاد حلول فعالة لمشكلات ومعوقات الأداء التنظيمى وخاصة فى إدارة الأزمات التنظيمية.

تحديد نوع ومصادر البيانات

إعتمدت الدراسة على أسلوبى الدراسة النظرية والدراسة الميدانية، حيث تهدف الدراسة النظرية إلى الحصول على البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، أما الدراسة الميدانية فتهدف إلى الحصول على بيانات أولية، من خلال التعرف على آراء فئات الدراسة حول المشكلات التى تواجه الأداء التنظيمى وخاصة وقت الأزمات بالجامعات محل الدراسة ومقترحاتهم لمعالجتها.

ويمكن تحديد البيانات التى تم الإعتماد عليها فى تحقيق أهداف الدراسة كما يلى :

البيانات الثانوية

إعتمدت الدراسة على بعض البيانات الثانوية المسجلة بالمجلس الأعلى للجامعات ووزارة التعليم العالى وأكاديمية البحث العلمى وسجلات الجامعات محل الدراسة خلال الفترة من 2009 وحتى 2014 والتى يمكن إيضاحها على النحو التالى :

بيانات إجمالية عن الجامعات محل الدراسة وتشمل:

- إجمالى عدد أعضاء هيئة التدريس .
- إجمالى عدد أعضاء الهيئة التدريسية المعاونة .
- إجمالى عدد العاملين .
- إجمالى عدد الطلاب .
- إجمالى عدد طلاب الدراسات العليا .

بيانات تفصيلية عن أنواع الخدمات الالكترونية المستخدمة ومنها على سبيل المثال :

1. خدمات إعلان الجداول الدراسية وجداول الامتحانات .
2. خدمات إعلان القبول بالجامعة والكليات .
3. خدمات إعلان النتائج للطلاب .
4. خدمات المكتبة الالكترونية .
5. خدمات النشر العلمى الدولى .
6. خدمات البريد الإلكترونى .

- ترتيب الجامعتين على المستوى العالمى والعربى والمحلى وفقاً لترتيب ويب ماتركس.
- عدد ساعات التدريب المخصصة للتدريب على الإتجاهات الإدارية الحديثة .

البيانات الأولية

إستخدمت الدراسة أسلوب قوائم الإستقصاء، ومن ثم إختبار قوائم الإستقصاء عقب الإنتهاء من إعداد التصميم المبدئى لها، حتى يمكن التعرف على مدى صدق وثبات هذه القوائم، ولذا فقد تم عرض هذه القوائم على مجموعة من الخبراء من أساتذة الجامعات والمعهد القومى للإحصاء للتأكد من سلامة الصياغة الإجرائية للعبارات، بعد ذلك تم إختبار هذه القوائم على عينة إستطلاعية قبل تعميم إستخدامها بشكل نهائى فى جمع البيانات الأولية للدراسة بتقديمها لعينة مختارة من أفراد عينة البحث.

وتم تقسيم البيانات الأولية التى اعتمدت عليها الدراسة إلى عدة محاور فى قائمتى إستقصاء وشملت القائمة الأولى 4 محاور وهى:

1- المحور الأول : واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية والتقدم الإدارى الذى تحقق من إستخدام التكنولوجيات الحديثة.

2- المحور الثانى : مدى مساهمة منهج الإدارة الإلكترونية فى مواجهة الأزمات التنظيمية .

3- المحور الثالث : واقع أداء العاملين بالإدارات الجامعية المختلفة فى مجال الإدارة الإلكترونية.

4- المحور الرابع : المعوقات التى تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية فى تفعيل أداء العاملين بالإدارات الجامعية المختلفة.

ويتضح من الجدولين 1 و2 أنه يمكن تحديد مجتمع البحث من خلال تقسيمه إلى فئتين هما: الفئة الأولى القيادات الجامعية، والفئة الثانية المستفيدون.

وشملت القائمة الثانية 3 محاور وهى :-

1- المحور الأول: أبعاد ومتطلبات الإدارة الإلكترونية المواكبة للتقدم الإدارى.

2- المحور الثانى: مدى نجاح إستخدام الأنظمة الإلكترونية داخل الجامعة.

3- المحور الثالث : النتائج التى يمكن أن يتيحها النظام الإلكترونى فى إدارة الأزمات داخل الجامعة.

تحديد مجتمع وعينة البحث

يشير مجتمع الدراسة إلى جميع المفردات التى تمثل موضوع الدراسة وتشترك فى خاصية أو صفة معينة أو أكثر مطلوب جمع بيانات حولها (إدريس، 2003). وعلى ذلك فإن مجتمع الدراسة يتمثل فى الفئات التالية :

جدول 1. بيان أعداد المستفيدين والمتعاملين مع الإدارات المختلفة

المستفيدون	جامعة قناة السويس	جامعة الزقازيق
أعضاء هيئة التدريس	2157	6857
الهيئة المعاونة	1433	2472
العاملون بالجامعة	4821	8621
الطلبة	10721	107908
طلبة الدراسات العليا	5430	9391
الإجمالى	24562	135249

المصدر: من إعداد الباحث: يمكن الرجوع إلى:

- موقع جامعة الزقازيق http://www.zu.edu.eg/FactsFigures.aspx?MID=7 14 يونيو 2013
- موقع جامعة قناة السويس http://scuegypt.edu.eg/ar/?page_id=73 14 يونيو 2013

جدول 2. بيان بأعداد القيادات ومديرى الإدارات و المسئولين عن وحدات تكنولوجيا المعلومات

	البيان	جامعة قناة السويس	جامعة الزقازيق
الإدارة العليا	رئيس الجامعة	1	1
	نواب رئيس الجامعة	3	3
	عميد الكلية	16	15
	وكلاء العمداء	48	45
	مدير وحدة ضمان الجودة والإعتماد	1	1
	أمين عام الجامعة	1	1
أجمالى الادارة العليا		70	66
المديرون	مدير شئون التعليم والطلاب بادارة الجامعة.	1	1
	مديرو شئون التعليم والطلاب بكليات الجامعة.	16	15
	مدير شئون الدراسات العليا بادارة الجامعة.	1	1
	مديرو شئون الدراسات العليا بكليات الجامعة.	16	15
	مدير وحدة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بادارة الجامعة.	1	1
	مديرو وحدة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بكليات الجامعة.	16	15
	مدير شئون العاملين بادارة الجامعة.	1	1
	مديرو شئون العاملين بكليات الجامعة.	16	15
إجمالى المديرون		68	64
الإجمالى		138	130

المصدر: من إعداد الباحث: يمكن الرجوع إلى :

- موقع جامعة الزقازيق http://www.zu.edu.eg/FactsFigures.aspx?MID=7 14 يونيو 2013
- موقع جامعة قناة السويس http://scuegypt.edu.eg/ar/?page_id=73 14 يونيو 2013

الفئة الأولى : القيادات الجامعية

وتشمل رؤساء الجامعات ونواب رؤساء الجامعات وعمداء الكليات ووكلاء عمداء الكليات ومديرو الادارات الرئيسية بالجامعات والكليات فى الجامعات موضع الدراسة.

الفئة الثانية: المستفيدون والمتعاملون مع الإدارات المختلفة

وتشمل أعضاء هيئة التدريس والهيئة التدريسية المعاونة والعاملون والطلاب وطلاب الدراسات العليا فى الجامعات محل الدراسة.

وفيما يلى توضح الدراسة توزيع عينة البحث كما هو مبين بالجدول 3 و4 وقد تم إعدادهما طبقاً لما يلى :

الفئة الأولى : القيادات

وتشمل رؤساء الجامعات ونواب رؤساء الجامعات وعمداء الكليات ووكلاء عمداء الكليات ومديرو الإدارات الرئيسية بالجامعات والكليات فى الجامعات موضع الدراسة ويبلغ عددهم 268، وقد تم الإعتماد على أسلوب الحصر الشامل، ومن ثم كانت الإستجابات الصحيحة التى تم الحصول عليها 233 مفردة وكانت نسبة الإستجابات الصحيحية هى 86.94% .

الفئة الثانية: المستفيدون والمتعاملون مع الإدارات المختلفة

وتشمل أعضاء هيئة التدريس والهيئة التدريسية المعاونة والعاملون والطلاب وطلاب الدراسات العليا فى الجامعات محل الدراسة ويبلغ عددهم 24562 مفردة بجامعة قناة السويس و135249 مفردة بجامعة الزقازيق بإجمالى 159811 مفردة للجامعتين محل الدراسة.

قامت الدراسة بإختيار عينة عشوائية طبقية من المستفيدين والمتعاملين مع الإدارات المختلفة بالجامعتين محل الدراسة، لما لهذا الأسلوب من دقة فى تمثيلها للمجتمع الأصلى بحيث تتضمن العينة مفردات من أى جزء من مفردات مجتمع الدراسة، ومن ثم فإن نتائج الدراسة تكون قريبة من النتائج التى نحصل عليها لو أجرينا الدراسة على جميع مفردات المجتمع (حسن، ب ت).

قامت الدراسة بتطبيق أسلوب العينة العشوائية الطبقية وفقاً للمعادلة التالية لتحديد حجم عينة البحث (حسن، 2011):

$$ن = ق(1-ق) + \left[\frac{ق(1-ق)}{ت} + \frac{د^2}{(د.م)^2}\right]$$

حيث أن :

ن = حجم العينة .

ق = نسبة عدد المفردات المتوفر فيها خصائص الدراسة .

د = الخطأ المسموح به .

د.م = الدرجة المعيارية .

ت = حجم مجتمع البحث .

حيث بلغ حجم العينة من الجامعتين محل الدراسة 782 مفردة، ومن ثم فقد كانت الإستجابات الصحيحة التى تم الحصول عليها 667 مفردة وكانت نسبة الإستجابات الصحيحية هى 85.3%.

النتائج والتوصيات

نتائج اختبارات الفروض

1- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق منهج الإدارة الإلكترونية وإدارة الأزمات التنظيمية بالمجتمع محل الدراسة.

2- تتوافر عناصر النموذج المقترح لتطبيق منهج الإدارة الإلكترونية فى مجتمع البحث.

3- يتوقع المستفيدون الحصول على خدمات إدارية أفضل فى ظل تطبيق منهج الإدارة الإلكترونية.

4- يوجد اختلاف معنوي ذو دلالة إحصائية بين آراء المستفيدين من جامعتي قناة السويس والزقازيق في استخدام منهج الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات داخل الجامعة بشكل فعال.

نتائج الدراسة الميدانية

1- يعجز المنهج الإداري التقليدي عن تحقيق أهدافه بفاعلية فى ظل التطور التكنولوجى السريع والمتزايد مما يدل على أن المنهج الإدارى التقليدي لم يعد متناسباً مع متطلبات وتطورات العصر الحديث.

2- منهج الإدارة الإلكترونية يعد نظاماً إدارياً مرناً يترك من خلاله مساحة كبيرة من الحرية للعاملين على هذا النظام والمستفيدين منه، ويمكن من خلاله تحقيق العديد من المزايا منها توفير الجهد والنفقات وحرية إختيار مكان ووقت تنفيذ الأنشطة والخدمات الإدارية.

3- أن الميزانية المخصصة لتطبيق منهج الإدارة الإلكترونية لا تكفى لإجراء وتنفيذ الأنشطة الإدارية الإلكترونية بفعالية، ويتضح من ذلك أن نظام الإدارة الإلكترونية مازال بحاجة لعمل دراسات وافيه عن متطلبات تطبيقة لتحديد الميزانية المناسبة.

4- أن أكثر المعوقات التى تواجه منهج الإدارة الإلكترونية بالجامعات هى كما يلى: ضعف التدريب الذى يتلقاه العاملون فى الإدارة فى مجالات الحاسب الآلى، قلة الكوادر البشرية المؤهلة والمتخصصة فى الحاسب الآلى فى الجامعة، عدم مناسبة التشريعات والقوانين

جدول 3. توزيع عينة البحث

بيان	حجم العينة	نوع العينة	عدد الإستجابات الصحيحة	نسبة الإستجابات الصحيحة
القيادات ومديرى الإدارات	268	حصر شامل	233	%86.94
المستفيدون				
• أعضاء هيئة التدريس	54	عينة عشوائية طبقية	49	%85.3
• الهيئة المعاونة	30		26	
• العاملون	100		96	
• الطلاب	487		404	
• طلاب الدراسات العليا	111		92	
الإجمالى	782		667	
الإجمالى الكلى	1087		900	%83.7

المصدر: إعداد الباحث بالإستعانة بكشوف وسجلات الجامعات محل الدراسة.

جدول 4. توزيع الإستجابات الصحيحة من عينة البحث على الجامعتين محل الدراسة

جامعة قناة السويس			جامعة الزقازيق		إجمالي العدد	(%)
الوظيفة	العدد	(%) الوظيفة	العدد	(%)		
القيادات والمديرون	117	50.21 المسئولين عن التدريب	116	49.79	233	100
المستفيدون	341	51.12 المدربين	326	48.88	667	100
إجمالي الجامعة	458	50.89 الإجمالي	442	49.11	900	100

المصدر: إعداد الباحث بالإستعانة بحصر قوائم الاستقصاء الصحيحة لعينة البحث.

المعمول بها لتطبيق منهج الإدارة الألكترونية، قلة عدد أجهزة الحاسب الآلى فى الأقسام الإدارية المختلفة، عدم وجود نظام فعال لتقييم مخرجات منهج الإدارة الإلكترونية، الميزانية المخصصة لتحسين هذا النوع من من المناهج الإدارية الحديثة غير كافية.

5-أن أهم التغيرات التى تؤدى إلى رفع كفاءة أنشطة الخدمات الإدارية الإلكترونية لمواجهة الأزمات التنظيمية هى تفعيل إستخدام طرق وأساليب إدارية حديثة تعتمد على التكنولوجيا وتقليل الإعتماد على الأساليب الإدارية التقليدية الحالية، ومن ثم التحول التدريجى والإعتماد على منهج الإدارة الإلكترونية بشكل أكبر لتحسين قدرة الجامعة على مواجهة الأزمات التنظيمية.

6-من خلال الدراسة الميدانية والمقابلات الشخصية تبين وجود معوقات بجامعتى قناة السويس والزقازيق قد تبطئ أو تعوق من تطبيق منهج الإدارة الإلكترونية، حيث توجد معوقات بشرية تتمثل فى مقاومة التغيير والإعتقاد بأن النظام الحالى أفضل، ونقص فى الثقافة التكنولوجية والخبرة بالتكنولوجيات الحديثة، كما توجد معوقات إدارية متمثلة فى عدم قدرة بعض العاملين والمتعاملين على التعامل مع منهج الإدارة الإلكترونية، مع عدم رغبة بعض العاملين فى التحول من السجلات الورقية إلى السجلات الإلكترونية. بالإضافة إلى ضعف التنسيق بين الإدارات والأقسام بالكليات والإدارات المختلفة بالجامعة، أما المعوقات التكنولوجية فتشتمل على نقص فى التدريب الفنى، ووجود صعوبات فى الصيانة، وعدم وجود أنظمة بديلة لما هو مستخدم حالياً، تعدد مواصفات النظم والأجهزة والبرامج المستخدمة.

7-أن هناك قصور فى الثقافة التنظيمية السائدة حاليا فى بيئة العمل بالجامعات لا تناسب متطلبات التطبيق الفعال لمنهج الإدارة الإلكترونية، حيث أن ثقافة الإدارة الإلكترونية لا زالت غير منتشرة بين كافة العاملين بالجهاز الإدارى بالجامعات، وبالتالى عدم الإدراك الكامل لدورها فى تحسين قدرة الجامعة على مواجهة الأزمات التنظيمية.

التوصيات

يتناول الباحث فيما يلى أهم التوصيات التى توصلت إليها الدراسة إستناداً إلى النتائج التى تم التوصل إليها وفى ضوء نتائج الدراسة السابق ذكرها، ويمكن تقديم بعض هذه التوصيات كما يلى :

1- تأسيس بنية تحتية حديثة لشبكة الإتصالات والمعلومات لتطبيق منهج الإدارة الإلكترونية على مستوى الجامعة وفق خطط مدروسة بما يضمن توفيرها فى المكان والوقت المناسبين، وكذلك سرعة تحديث نظم وقواعد البيانات بالجامعة مع الوضع فى الإعتبار أهمية التأكيد على حماية أمن البيانات بما يحقق السرعة والسرية المطلوبة فى نقل البيانات وحفظها.

2- وضع التشريعات القانونية اللازمة لحماية وتطبيق منهج الإدارة الإلكترونية، وتعديل اللوائح الجامعية بما يساعد على التطبيق الفعال.

3- إعادة بناء الهياكل التنظيمية بالجامعة وتصميم الوظائف وإعادة تخطيط الموارد البشرية بشكل يلبى متطلبات التحول للإدارة الإلكترونية وتنظيمة بالشكل الذى يخدم الإعتماد على منهج الإدارة الإلكترونية فى الجامعة.

4- العمل على تطوير وسائل وقنوات الإتصال بين الجامعة والجهات الإعلامية والمستفيدين والعاملين بها وذلك لحماية سمعة الجامعة من الهجوم عليها وقت الأزمات، مع ضرورة إهتمام الجامعة بسرعة الرد على مكاتبات وإتصالات وشكاوى وسائل الإعلام والمستفيدين والعاملين عند حدوث الأزمة.

5- توفير الإعتمادات المالية اللازمة للتطبيق الفعال لمنهج الإدارة الإلكترونية، وصيانة أجهزتها وشبكاتها، مع الإستمرارية بتخصيص بند سنوى لهذا الغرض فى الميزانية.

6- ضرورة ربط الأنشطة الإدارية الإلكترونية بنظام فعال للحوافز والمكافآت حتى نزيد من الدافعية لدى العاملين فى الإقبال على المشاركة الإيجابة والقضاء على ظاهرة مقاومة بعض العاملين للتغيير.

7- يوصى الباحث بتطبيق النموذج المقترح لإستخدام الإدارة الإلكترونية فى إدارة الأزمات التنظيمية لما له من أثر كبير فى تطوير الأداء التنظيمى ويزيد من الفعالية التنظيمية.

المراجـــع

أبو عاشور، خليفة مصطفى وديانا جميل النمرى (2013). مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 9 : 2.

إدريس، ثابت عبد الرحمن (2003). بحوث التسويق : أساليب القياس والتحليل وإختبار الفروض، الدار الجامعية ، الإسكندرية، مصر.

البشري، منى عطية (2008). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى.

الحسن، حسين بن محمد (2009). الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، الرياض.

الحسنات، ساري عوض (2011). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد البحوث والدراسات العربية، قسم الدراسات التربوية، مصر

السلمى، على (2002). التحول إلى المنظمة الإلكترونية ، مجلة إدارة العصر، الجمعية العربية للإدارة، القاهرة، 39 : 5-6.

الطعامنة، محمد (2004). دور الحكومة الإلكترونية فى تحديث منظمات الإدارة العامة فى الوطن العربى، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة ، جامعة الزقازيق، 16 (1): 274.

جاد الرب، سيد (2011). الاتجاهات الحديثة فى إدارة المخاطر والأزمات التنظيمية، الناشر المؤلف، القاهرة، مصر.

حسن، عبدالباسط محمد (ب ت). أصول البحث الإجتماعى، مكتبة وهبه، القاهرة، 486.

حسن، عزت عبد الحميد محمد (2011). الإحصاء النفسى والتربوي: تطبيقات باستخدام برنامج SPSS 18 ، دار الفكر العربى، القاهرة، ص 532 .

عبد الناصر، موسى ومحمد قريشي (2011). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي : دراسة حالة، مجلة الباحث،

ع 9، كليـة العلـوم والتكنولوجيـا، جامعـة بسـكرة ، الجزائر.

عثمان، عبير (2010). نموذج مقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على وزارة التعليم العالى، رسالة دكتوراه، كلية التجارة جامعة الزقازيق، مصر.

عمرو، لمياء مصطفى أحمد (2014). الإدارة الإلكترونية مدخل لتجويد العمل الإداري بجامعة المنصورة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة المنصورة، مصر.

موقع جامعة الزقازيق http://www. zu.edu. eg/ FactsFigures.aspx?MID=7 14 يونيو 2013

موقع جامعة قناة السويس http://scuegypt.edu. eg/ar/ ?page_id=73 14 يونيو 2013

Karacapilids, N. (2005). Computer Supported G2G Collaboration for public policy and decision making, J. Enterprise Inform. Manag., 18 : 5.

Reuter, C., M. Alexandra and P. Volkmar (2012). Crisis management 2.0: towards a systematization of social software use in crisis situations", Int. J. Inform. Systems for Crisis Response and Manag., 4 (1): 1-16.

MIT (2005). Minister for Innovation and Technologies, Italy.

Muñoz, C.A. and P. Hípola (2011). Electronic administration in Spain: From its Beginnings to the present, Govern. Inform. Quarterly, 28 : 1.

A PROPOSED MODEL FOR THE USE OF ELECTRONIC MANAGEMENT IN THE ORGANIZATIONAL CRISES MANAGEMENT (A FIELD STUDY)

Aiman F.A. ELgharib

Higher Inst. Comp. and Bus. Admin. Ealzarka, Egypt
Bus. Administ. Dept., Sur Univ. Coll., Oman

ABSTRACT: The research problem is summarized in, studying whether the usage of the E-management approach leads to find effective solutions to the constraints of traditional administrative system at Suez Canal and Zagazig Universities, and increase organizational performance effectiveness, as well as whether the E-management approach able to develop employee performance effectively and improve the quality of administrative services and increase the organization's ability to cope with organizational crises. The research aimed to study the availability of the elements of the E-management model, as well as the limitations and constraints that limit the effectiveness of the approach to E-management at the Suez Canal and Zagazig Universities. In addition to test the relationship between the application of E-management approach and the performance of human resources, as well as test the relationship between the application of E-management and organizational crises management at Suez Canal and Zagazig Universities. The study recommended the establishment of a modern infrastructure for communications and information network for the application of electronic management curriculum at the university level, and provides the necessary financial appropriations for the effective application of the method of electronic management, and maintenance of organs and their networks. Special thanks for Suc Research Council for their support to this research.

Key words: E-Management, organizational crises management.

المحكمون :
1- أ.د. سـيد الخـولـي أستاذ الاقتصاد – كلية التجارة – جامعة عين شمس.
2- أ.د. أسامة عبدالحليم أستاذ الاقتصاد – كلية التجارة – جامعة الزقازيق.