

## الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية:

## مكتبة الجامعة السورية الخاصة أنموذجاً

علي حسين السمير

باحث في المكتبات والمعلومات - سورية

## ملخص:

يعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة حقيقية في المكتبات الجامعية، مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية، وظهور إدارة إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري للمكتبات الجامعية والارتقاء بأدائها، وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية، وفي المجال التطبيقي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبات الجامعية كأهمية إستراتيجية، بما تسهم من دعم ومساندة لأجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار، وتمكين المكتبات الجامعية من التخطيط بكفاءة وفاعلية للاستفادة من متطلبات العمل، وتقديم الخدمات الإلكترونية وفق معايير فنية وتقنية عالية تواكب العصر.

ونظراً لاعتماد المكتبات الجامعية على التقنية المتطورة التي تساعد على إنجاز أعمالها وتحقيق أهدافها بشكل سريع ودقيق وبأقل التكاليف، ويطلق عليها الإدارة الإلكترونية الذي أهم عناصرها تكنولوجيا المعلومات التي تتطور بسرعة مذهلة، والإدارة الإلكترونية تقوم على أساس

الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي والاستثمار الايجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف في مختلف أقسام العمل في المكتبات الجامعية.

وتهدف الدراسة إلى معرفة مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الجامعة السورية الخاصة من خلال التعرف على مدى توفر متطلبات نجاحها من الإمكانيات المالية والتقنية البشرية، ومعرفة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العاملين في المكتبة.

### الكلمات المفتاحية:

الإدارة الإلكترونية، المكتبات الجامعية.

### مقدمة

إن من أكثر ما يميز عصرنا الحالي هو السرعة في التقدم العلمي والتكنولوجي، وهذا التقدم لم يكن يصل إلى هذا الحد إلا من خلال الجهود التي تبذل في مجال التحسين والتطوير والتجديد، والإدارة تعتبر أداة هذا التقدم، وذلك في الاتجاه المرغوب به إلى أقصى حد ممكن، فالإدارة بشكلها العام تمتاز بدورها في نجاح أي عمل، فهي عملية إنسانية تهدف إلى التعاون والتنسيق بين الجهود البشرية بالشكل العام الذي يمكنها من استغلال ما لديها من إمكانيات وما يتوفر لديها من وسائل وتكنولوجيات حديثة لتحقيق أهداف محددة بأقل وقت وجهد ممكن<sup>1</sup>. والإدارة الإلكترونية هي نتاج التطور الذي شهدته ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وظهور شبكة الانترنت و خاصة في العقود الثلاثة الأخيرة<sup>2</sup>.

و زاد في أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية انتشار استخدام الحاسوب بغرض تحسين أداء العمل و زيادة كفاءة الأعمال وسرعتها، بتطور ذلك الانتشار و بزيادة ذلك الاستخدام ازدادت الحاجة إلى تبادل المعلومات والبيانات بين الأقسام المكونة لأي مكتبة جامعية أو بين المكتبات الجامعية<sup>3</sup>.

### 1- مشكلة الدراسة:

الإدارة الإلكترونية هي إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمستخدمين من المكتبات الجامعية، مع الاستغلال الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقاً للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة. وحيث أن الإدارة الإلكترونية تعتبر نمطاً جديداً لأنه يقوم على أسس ومبادئ تختلف عن المبادئ والأسس المتعارف عليها في الإدارة التقليدية، ونجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى متطلبات وإمكانات مادية وبشرية وإدارية، وعليه فإن مشكلة الدراسة تكمن في معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الجامعة السورية الخاصة في رفع مستوى أداء العاملين.

### 2- أهمية الدراسة:

إن أهمية الدراسة تنبثق من أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الجامعة السورية الخاصة باعتبارها عملية تستهدف تحسين الأداء ورفع كفاءة العاملين وإنتاجيتهم وزيادة وعيهم وتقديم خدمات أفضل للمستخدمين في أسرع وقت وبأقل جهد و تكلفة ممكنة.

**3- أهداف الدراسة:**

تهدف الدراسة إلى:

- 1- التعرف على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الجامعة السورية الخاصة.
- 2- الإمكانيات والمتطلبات المادية والبشرية المتوفرة في مكتبة الجامعة السورية الخاصة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- 3- تحديد مدى وعي العاملين في المكتبة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- 4- أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في المكتبة.
- 5- المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الجامعة السورية الخاصة.

**4- تساؤلات الدراسة:**

تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- 1- ما مدى توفر المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الجامعة السورية الخاصة؟
- 2- ما الإمكانيات المالية في مكتبة الجامعة السورية الخاصة؟
- 3- ما الإمكانيات التقنية في مكتبة الجامعة السورية الخاصة؟
- 4- ما الإمكانيات البشرية في مكتبة الجامعة السورية الخاصة؟
- 5- ما المتطلبات الإدارية في مكتبة الجامعة السورية الخاصة؟
- 6- ما وجهات نظر العاملين في تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين أدائهم؟

**5- مصطلحات الدراسة:****الإدارة الإلكترونية:**

الإدارة التي تشمل جميع استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجهزة حاسب آلي وشبكات وأجهزة إدخال المعلومات اللاسلكية التي تخدم العمليات الإدارية اليومية<sup>4</sup>.

**المكتبات الجامعية:**

المكتبة في الجامعة بمثابة القلب لها، فهي تقدم خدماتها لطلاب المرحلة الجامعية الأولى ولطلاب الدراسة العليا ولأعضاء هيئة التدريس، وتخدم المجتمع بتقديم خدماتها لكل من يستطيع الاستفادة منها<sup>5</sup>.

**6- منهج الدراسة:**

استخدمت الدراسة المنهج المسحي الميداني، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتم تصميم استبانة واشتملت على النقاط التالية:

أولاً- معلومات عامة عن المستطلعين، ثانياً-متطلبات الإدارة الإلكترونية: المحور الأول: الإمكانيات المالية، المحور الثاني: الإمكانيات التقنية، المحور الثالث: الإمكانيات البشرية، المحور الرابع: الإمكانيات الإدارية، ثالثاً: استخدام الإدارة الإلكترونية وزيادة فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين.

وتم توزيع 9 استبانات على العاملين في مكتبات موضوع الدراسة والبالغ عددهم 9 عامل، وتم الحصول على 7 استبانة من إجمالي 9 استبانات بنسبة 88% .

**7- حدود الدراسة:**

- 1- الحدود الموضوعية: الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية.
- 2- الحدود الجغرافية: تتناول الدراسة مكتبة الجامعة السورية الخاصة.
- 3- الحدود الزمانية: تم جمع بيانات الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2013-2014.

**1- الإدارة الإلكترونية ( المفهوم والتطبيق):****1/1- مفهوم الإدارة الإلكترونية:**

إن الإدارة الإلكترونية قد تبدو وكأنها جاءت مع الإنترنت التي بدأ استخدامها التجاري والخدمي مع بدايات التسعينات. وأتمتة المكاتب وجدت منذ أكثر من عقدين من الزمن في الآلات (الحفظ الآلي، الميكرو فيلم)، والرقابة الرقمية للحاسوب والتصميم والتصنيع بواسطة الحاسوب وتطبيقات الذكاء الصناعي في الإنتاج و الخدمات كلها نماذج لإحلال الأنظمة الآلية والحاسوبية في الإدارة في محل العاملين في الأنظمة التشغيلية وكذلك محل المديرين في التوجيهات والتعليمات الآلية استناداً إلى برمجة مسبقة<sup>6</sup>.

وتختلف الآراء والاتجاهات حول مفهوم الإدارة الإلكترونية، فمنهم من يرى أنه مصطلح حديث ظهر نتيجة الثورة المعرفية في المعلومات والاتصالات التي عمت سماء العالم الذي نعيش فيه، وخصوصاً بعد ظهور ما يسمى بمفهوم الثورة الرقمية، ونتيجة لحدثة هذا المصطلح

وإستخداماته بين مختلف القطاعات، وخاصة ظهوره بمسميات متعددة الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والحكومة الذكية والحكومة الرقمية.

ويرى بعض الباحثين أن الإدارة الإلكترونية: هي المظلة الكبيرة التي تتفرع عنها تطبيقات مختلفة مثل التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية والتعلم الإلكتروني، وبالتالي نجد أن مصطلح الإدارة الإلكترونية أشمل وأعم<sup>7</sup>، فهي منهج حديث موجه إلى الخدمات وسرعة الأداء، ويعتمد على استخدام شبكة متقدمة للاتصالات لبحث واسترجاع المعلومات بغية دعم واتخاذ القرارات الفردية والتنظيمية<sup>8</sup>.

## 2/1- تعريف الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية: هي أداء العمل الإداري باستخدام الحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية (الانترنت) في استقبال البيانات وتخزينها، والقيام بمعالجتها واستخراج النتائج المطلوبة بدقة وسرعة فائقة<sup>9</sup>.

وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها " استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء من أجل تحقيق الكفاية والفعالية، وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى<sup>10</sup>. ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها "الاستثمار الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع وظائف العملية الإدارية القائمة (التخطيط، والتنظيم والتنفيذ، والرقابة، والمتابعة والتقييم)، وذلك بهدف تحسين أداءها وتعزيز مركزها الخدمي<sup>11</sup>.

**3/1- أهداف الإدارة الإلكترونية :**

يمكن تلخيص أهم أهداف الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

- 1- تقديم الخدمات للمستخدمين بصورة مرضية.
- 2- تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
- 3- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي.
- 4- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- 5- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث تنمية روح الإبداع والابتكار.
- 6- الحفاظ على أمن و سرية المعلومات و تقليل مخاطر فقدها<sup>12</sup>.

**4/1- فوائد وأهمية الإدارة الإلكترونية:**

إن تكنولوجيا المعلومات تتطور بمعدلات سريعة، ومن المتوقع أن تزداد تلك التغيرات في المستقبل مما يسمح بظهور تطبيقات تكنولوجية جديدة وشاملة، تؤدي إلى تطوير كفاءة المنظمات وزيادة فعاليتها<sup>13</sup>، و إن الاهتمام الكبير الذي يوليه العالم المتقدم باستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة سببه الأهمية والفوائد الكبيرة التي تقدمها هذه الأخيرة، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية نظراً للفوائد التي تحققها<sup>14</sup>. وفيما يلي أهم فوائد الإدارة الإلكترونية:

- 1- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات التي تُقدم إلى المواطنين، ومنه اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- 2- تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى.
- 3- الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.
- 4- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجاباً على عمل المؤسسة.

5- كما أن تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى<sup>15</sup>.

### 5/1- أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

توجد مجموعة من الأسباب التي أدت إلى التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومن أهمها:

- 1- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- 2- القرارات والتوجيهات الفورية التي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- 3- العجز عن توحيد البيانات على مستوى المؤسسة
- 4- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- 5- صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- 6- التطور السريع في أساليب وتقنيات الأعمال.
- 7- توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات.
- 8- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس<sup>16</sup>

### 6/1- عناصر الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية هي:

- 1- **عتاد الحاسوب:** يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاتها. ونظراً لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما: توفير

تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة، وملاءمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات<sup>17</sup>.

2- البرمجيات: هي مجموعة برامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة.<sup>18</sup>

3- الشبكات: هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة وإدارتها الإلكترونية.

4- صناع المعرفة: وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية والمحللون والمديرون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة. ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى.<sup>19</sup>

#### 7/1- تطبيق الادارة الالكترونية في المكتبات الجامعية:

أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصال ثورة في العالم، وأضافت للمكتبات الجامعية قيمة، مما استوجب عليها الإسراع في مواجهة التغيرات والاستفادة من التقنيات الحديثة باعتبارها مطلباً أساسياً لنجاح تلك المكتبات.

وإن المكتبات الجامعية في العصر الرقمي بحاجة الى مواكبة تطورات تكنولوجيا المعلومات الحديثة، ويعتمد على وجود الإدارة الجيدة التي تحسن التعامل مع تلك التقنيات وتسخرها لصالح مكتباتها، وتأهيل الكوادر البشرية بكفاءة عالية، مع الحرص على ضرورة نشر وتعميم الثقافة الرقمية بين العاملين بتلك المكتبات<sup>20</sup>.

**1/7/1- مبررات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية:**

هناك الكثير من المبررات التي جعلت المكتبات الجامعية تتسارع في تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارتها، ومن أهم العوامل التي ساهمت في تطبيق الإدارة الإلكترونية:

1- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به حيث أدى ذلك الى إظهار مزايا عديدة لتطبيقاتها العملية في مختلف مجالات الحياة الانسانية.

2- توجهات العولمة وترابط المجتمعات الانسانية.

3- الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة، فانتشار مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية وتطبيقه في كثير من المنظمات والمجتمعات حتم على المكتبات الجامعية اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية<sup>21</sup>.

**2/7/1- مجالات تطبيق الادارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية:**

لاشك أن المجالات التي يمكن تطبيق الادارة الإلكترونية فيها عديدة، ولكن كلما كانت علاقة المكتبة ذات صلة وثيقة بالمستفيدين، كلما كانت الحاجة ملحة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في عمل تلك المكتبة، وذلك من أجل تقديم أفضل الخدمات بأقل جهد والتكاليف وبأقصر الوقت وفي أي زمان ومكان.

وتتجه خدمات الإدارة الإلكترونية إلى عدة جهات وترتبط معها بشكل أساسي يتسم بالاستمرارية والديمومية. وهذه الجهات هي:

1- تقديم الخدمات الكترونياً للمستخدمين: وذلك من خلال منفذ واحد من خلال الدخول للموقع الإلكتروني للمكتبة وطلب الخدمة .

2- تبادل الخدمات والمعلومات بين المكتبات الجامعية إلكترونياً: ويكون ذلك وفقاً لنوع العلاقة والارتباط ونوع النشاط من حيث التشابه والتكامل مما يستلزم ضرورة توحيد المعايير التي تشمل توحيد نماذج الطلبات والبرمجيات ووسائل الاتصال.

3- تقديم الخدمات الإلكترونية بين المكتبة والمستفيدين: وبهدف هذا البعد إلى رفع كفاءة الموظفين من خلال التحديث والتدريب للعاملين في المكتبات الجامعية في كافة مجالات العمل<sup>22</sup>.

### 3/7/1- خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية:

التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وحتى تتمكن كافة المكتبات الجامعية من الاستفادة القصوى من التكنولوجيات الحديثة واستثمارها الاستثمار الأفضل، وتحويل تلك المكتبات إلى مكتبات رقمية، تتعامل بكافة وسائل التقنية الحديثة في انجاز معاملته وإجراءاتها الإدارية. وخطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية هي:

1- إعداد الدراسة الأولية: لإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية، لغرض معرفة واقع حال المكتبة من تكنولوجيا المعلومات وتحديد البدائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا للمكتبة على بينه من كل النواحي المالية والفنية والبشرية.

2- وضع خطة التنفيذ: عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة، لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

3- تحديد المصادر: التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح، ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ، والأجهزة والمعدات، والبرمجيات المطلوبة، ويعنى هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه المكتبة.

4- تحديد المسؤولية: عند تنفيذ الخطة لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والكلف المرصودة إليها.

5- متابعة التقدم التقني: نظراً للتطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات، لذلك لابد من متابعة كل ما يستجد في المجال التقني من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة بهذا المجال<sup>23</sup>.

#### 4/7/1- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية:

إن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية مرتبط بضرورة توفير مجموعة من المتطلبات اللازمة له، من مستلزمات بشرية ومالية وإدارية وبرمجية. ولابد من تكوين صورة متكاملة وتقيماً دقيقاً وشاملاً للواقع من حيث توافر تكنولوجيا المعلومات، والبنى التحتية المناسبة، والموارد البشرية، والدعم المالي اللازم، للاستفادة القصوى من هذه الثورات التقنية<sup>24</sup>.

#### 1/4/7/1- المتطلبات المالية:

يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة لكي تضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة، من تحسين مستوى البنية التحتية، وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية، وتحديثها من وقت لآخر، وتدريب العناصر البشرية باستمرار، لذلك لابد من توفير التمويل الكافي لهذا المشروع، والتي تختلف في نوعها وحجمها عن المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق نظم وأساليب الإدارة التقليدية، لذلك يجب على

صناع القرار التخطيط المالي الرشيد، ورصد المخصصات الكافية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية، مما يقتضي إعادة النظر في نظام الأولويات وتوفير الأموال الكافية لإجراء التحول المطلوب وضمان ديمومة التمويل المستمر<sup>25</sup>.

كما ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية توفير الدعم المالي اللازم لما يلي:

- ١ - لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة، وإنشاء المواقع، وربط الشبكات.
- ٢ - لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المكتبة.
- ٣ - للاستعانة بالمدرّبين المؤهلين لتدريب القوى البشرية في المكتبة.
- ٤ - لصيانة الأجهزة والبرامج الإلكترونية.
- ٥ - لتحديث الأجهزة والبرمجيات<sup>26</sup>.

#### 2/4/7/1- المتطلبات التقنية:

وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير خدمات البريد الرقمي، وتوفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن<sup>27</sup> وتنقسم البنية التحتية التقنية إلى:

- 1- البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية: وتتمثل في كل التأسيسات والتوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية و تبادل البيانات إلكترونياً.

2- البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية: تتمثل في مجموعة الخدمات و المعلومات والخبرات وبرمجيات والنظم التشغيلية للشبكات التي يتم إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية وبرمجيات التطبيقات من خلالها .وتتكون من مواقع الويب،قواعد البيانات الإلكترونية،خدمات الشبكات،الخدمة القيمة الذاتية للزبون،خدمات التجارة الإلكترونية على الويب،الشبكة الداخلية لسلسلة القيمة الخارجية<sup>28</sup>.

3- شبكات الاتصال: وأهم هذه الشبكات:

- شبكة الانترنت وهي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم وتربط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة، وتمكن مستخدميها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب<sup>29</sup>.

- الشبكة الداخلية أو الانترنت: هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للانترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة،ويمكن لمجموعات خاصة فقط من الوصول إليها.

-الشبكة الخارجية أو الاكسترنانت:وهي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة كالموردين،الزبائن،وأطراف أخرى بالإطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الانترنت<sup>30</sup>.

### 3/4/7/1- المتطلبات البشرية:

يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المكتبات الجامعية، إذ بدون هذا العنصر لن تتمكن المكتبات من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة،لذا لابد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلاً جيداً وعلى مستوى عالي من الكفاءة،ويمكن إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات

الإلكترونية من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية والتي تساعد في إعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة لمواكبة التطور التقني ولتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية<sup>31</sup>.

#### 4/4/7/1- المتطلبات الإدارية: وتتمثل في:

أ- وضع الإستراتيجيات وخطط التأسيس: إن وضع الاستراتيجيات و خطط التأسيس يتطلب وجود رؤية مستقبلية مشتركة وواضحة حول مشروع التحول للعمل الإلكتروني، و ذلك لتحديد الكيفية التي سيكون عليها مشروع الإدارة الإلكترونية في فترة مستقبلية، وأبعاده، ومنطلقاته، من حيث الدور والهدف بشكل يوضح الأدوار التي يمكن أن يؤديها هذا المشروع في خدمة الأفراد والمجتمعات والدولة ككل<sup>32</sup>.

ب - القيادة والدعم الإداري: من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، ودعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دوراً رئيسياً في نجاح أي عمل أو فشله، كما أن التزام القيادة يعتبر أمراً ضرورياً لدعم كل نقطة من نقاط إستراتيجيات المكتبة، كذلك متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع وتطويره، كما أن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية، يعتبر أحد العوامل المساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية<sup>33</sup>.

ج- الهيكل التنظيمي: أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائماً لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج الاتصالات<sup>34</sup>.

ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية<sup>35</sup>.

د- تعليم وتدريب العاملين، توعية وتنقيف المستفيدين: تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية<sup>36</sup>.

هـ - وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقاً للمستجدات: أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقاً لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، والاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة<sup>37</sup>. كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضيف عليها المشروعية والمصادقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها<sup>38</sup>.

**8/1- أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على أداء الموارد البشرية في المكتبات الجامعية:**

تعتبر خطوة الاستثمار في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات واستخدامها عنصر أساسي لضمان نجاح وتطور عمل المكتبات الجامعية في عصرنا الحالي، وأصبحت أتمتة العمل المكتبي من عوامل زيادة الإنتاجية والفعالية في الأداء ورفع الكفاءة في المكتبات الجامعية، وتعمل الإدارة الإلكترونية من خلال تطبيقاتها في المكتبات على حسن إدارة الوثائق وحماية سريتها ومراقبة سير المعاملات خلال مرحلة الاعتماد منذ لحظة وصولها إلى الجهة المختصة في المكتبة مروراً بالجهات ذات العلاقة وإنهاؤها وتخزينها واسترجاعها وأرشفتها، وتشير الإحصائيات العالمية إلى أن هناك مكتبات ومراكز معلومات عملاقة لها استراتيجيات واضحة لإدارة معاملاتها إلكترونياً، وانعكس هذا على جودة إنتاجها وزيادته والسرعة في الإنجاز والسهولة في انسياب آلية العمل، ولتطبيق نظم المعلومات الحديثة أثر إيجابي ينعكس على رفع كفاءة العاملين وله أثر في زيادة سرعة إنجاز العمل وتحقيق المرونة الإدارية، وله أهمية من ناحية مواكبة العاملين للتطورات الحديثة، وأظهرت أن لنظم المعلومات أهمية كبيرة في تقييم و تقويم الأداء للعاملين في المكتبة. وتمثل الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات الإدارية الخاصة بالموارد البشرية نظاماً يعمل على توفير المعلومات التي يحتاجها المديرون لاتخاذ القرارات الخاصة باستخدام الموارد البشرية<sup>38</sup>.

**2- لمحة عن مكتبة الجامعة السورية الخاصة بموضوع الدراسة:**

تأسست مكتبة الجامعة السورية الخاصة عام 2005، وفي عام 2011 انتقلت المكتبة إلى بناء حديث مصمم لها، وقد شيد مبنى المكتبة من طابقين بمساحة إجمالية قدرها 1800م<sup>2</sup> أي بواقع 900م<sup>2</sup> لكل طابق، خصص الطابق الثاني لقاعات الانترنت (50 طالب، و 10 أساتذة) والمكتبة

الإلكترونية، فضلاً عن قاعة كبيرة للمطالعة تستوعب 168 طالباً، وقاعة خاصة بالقرطاسية والتصوير والطباعة والمستلزمات التي يحتاجها الطالب، وخصص الطابق الثالث للكتب والدوريات والمراجع العلمية والإعارة وفيه ثلاث قاعات، قاعة واسعة للمطالعة تستوعب 144 طالباً، وقاعة الدراسات والمراجع تستوعب 40 طالباً، وقاعة المخزن وفيها الكتب، والإدارة، ويوجد أيضاً مكتبة في كل كلية فرعية بمساحة 100م<sup>2</sup> وباستيعاب 50 طالباً<sup>40</sup>

### 3- تحليل البيانات ونتائج الدراسة التطبيقية:

#### 1/3- معلومات عامة:

1/1/3- توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي: يتضح من الدراسة أن 6 من موظفي مكتبة موضوع الدراسة بما نسبته 85% يحملون درجة الليسانس في المكتبات والمعلومات، وهذا يشير إلى أن مجتمع الدراسة مؤهل علمياً ليكون على معرفة ودراية بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة محل الدراسة، وبالمقابل 1 يحمل درجة الماجستير في التاريخ وبنسبة 15%.  
2/1/3- توزيع مجتمع الدراسة حسب سنوات الخبرة: يتبين من نتائج الدراسة أن 6 من العاملين في مكتبة عينة الدراسة سنوات الخبرة لديهم تتراوح من 2 إلى 6 سنوات وبنسبة 85% ومعظم خبرات الموظفين تتمحور في هذه الفئة ويرجع إلى الإجراءات الخاصة بالتوظيف في الجامعة وحادثة المكتبة، و 1 من العاملين خبرته من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 15%، وهذا يشير إلى توفر عامل الخبرة لديه ومقدرته على فهم المتطلبات الخاصة بالعمل في المكتبة.

3/1/3- توزيع مجتمع الدراسة حسب المسمى الوظيفي: يتضح من نتائج الدراسة أن 5 من موظفي مكتبة محل الدراسة المسمى الوظيفي لهم (مهني متخصص في المكتبات والمعلومات) بنسبة 72%، وفي المقابل موظف يعمل بوظيفة رئيس قسم بنسبة 14%، وموظف آخر المسمى

الوظيفي له مدير مكتبة بنسبة 14%. وتدل النتيجة السابقة على التنوع في المستويات الإدارية لمجتمع الدراسة، وهذا إمكانية التعرف على آراء جميع المستويات الإدارية حول إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية.

### 2/3- متطلبات الإدارة الإلكترونية:

#### 1/2/3- المحور الأول: الإمكانيات المالية:

جدول رقم (1) المحور الأول لمتطلبات الإدارة الإلكترونية: الإمكانيات المالية

النسبة	التكرار	الإجابة	الفئات
-	-	موافق بدرجة كبيرة	يتوفر الدعم المالي لشراء التقنيات الإلكترونية
42%	3	موافق بدرجة متوسطة	
58%	4	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	
14%	1	موافق بدرجة كبيرة	يتوفر الدعم المالي لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية
28%	2	موافق بدرجة متوسطة	
58%	4	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	
86%	6	موافق بدرجة كبيرة	

14%	1	موافق بدرجة متوسطة	يتوفر الدعم المالي لصيانة الأجهزة والبرامج الإلكترونية
-	-	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	
28%	2	موافق بدرجة كبيرة	يتوفر الدعم المالي للاستعانة بمدرّبين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق آلية العمل الإلكتروني
14%	1	موافق بدرجة متوسطة	
58%	4	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	
-	-	موافق بدرجة كبيرة	يوجد نظام حوافز للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني
-	-	موافق بدرجة متوسطة	
58%	4	موافق بدرجة قليلة	
42%	3	غير موافق	

يبين الجدول رقم (1) ما يلي:

- نسبة 58% من العاملين في مكتبة محل الدراسة توافق بدرجة قليلة على أن المكتبة توفر الدعم المالي لشراء التقنيات الإلكترونية، بينما 42% موافقون بدرجة متوسطة على توفر الدعم المالي من قبل المكتبة لشراء التقنيات الحديثة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وهذا يعني أن موافقة الغالبية من العاملين على هذه الفقرة بدرجة متوسطة يحتم على إدارة المكتبة أن توفر الدعم

المالي اللازم لمواكبة تطور التقنيات الحديثة و شراء أحدث الأجهزة الالكترونية لتطبيق الإدارة الالكترونية بصورة جيدة و تعمل على زيادة فرص نجاحها.

- ونسبة 58% من العاملين في مكتبة عينة الدراسة يوافق بدرجة قليلة على أن المكتبة توفر الدعم المالي لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية، لذا فعلى المكتبة بذل جهود أكبر في متابعة تطوير البرامج والأنظمة الالكترونية والتي تؤدي إلى تحسين تطبيق الإدارة الالكترونية، وفي المقابل 28% يوافقون بدرجة متوسطة على توافر الدعم المالي للمكتبة لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية.

- وأن 84% من العاملين في مكتبة موضوع الدراسة يوافقون بدرجة كبيرة على أن المكتبة تحرص على توفر الدعم المالي لصيانة الأجهزة والبرامج الالكترونية وذلك لضمان سير العمل باستمرار ودون توقف، و بالمقابل 14% يوافقون بدرجة متوسطة على أن المكتبة توفر الدعم المالي لصيانة الأجهزة والبرامج الالكترونية.

- ونسبة 58% من العاملين يوافقون بدرجة قليلة على توفر الدعم المالي للاستعانة بمدرسين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق آلية العمل الالكتروني في المكتبة، وهذا له أثر إيجابي حيث يحسن من أداء العاملين ويعود بالنفع على الخدمة المكتبية، و 28% من العاملين توافر بدرجة كبيرة على تخصيص دعم مالي في مجال تدريب وتأهيل العاملين على مستلزمات العمل الآلي في مكتبتهم.

- وبالنظر في الجدول رقم (1) نجد نسبة 58% من إجابات العاملين توافر بدرجة متوسطة على وجود نظام حوافز للمتميزين في مجال العمل الالكتروني، بينما نسبة 9% لا توافر على وجود

نظام المكافأة للعاملين أصحاب الأفكار الخلاقة في العمل الإلكتروني، وذلك عائد لعدم توفر الموارد المالية المخصصة لذلك.

2/2/3- المحور الثاني: الإمكانيات التقنية

**جدول رقم (2) المحور الثاني لمتطلبات الإدارة الإلكترونية: الإمكانيات التقنية**

النسبة	التكرار	الإجابة	الفئات
-	-	موافق بدرجة كبيرة	تتوفر أحدث أجهزة الحاسب الآلي لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل جيد
86%	6	موافق بدرجة متوسطة	
14%	1	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	
-	-	موافق بدرجة كبيرة	تتوفر أحدث الأنظمة والبرامج لتطبيق الإدارة الإلكترونية
58%	4	موافق بدرجة متوسطة	
42%	3	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	
72%	5	موافق بدرجة كبيرة	يتوفر في المكتبة شبكة حاسوب تصل إلى
28%	2	موافق بدرجة متوسطة	

-	-	موافق بدرجة قليلة	جميع المكاتب
-	-	غير موافق	
		موافق بدرجة كبيرة	يوجد ربط شبكي بين المكتبة المركزية والمكتبات الفرعية
72%	5	موافق بدرجة متوسطة	
-	-	موافق بدرجة قليلة	
28%	2	غير موافق	
28%	2	موافق بدرجة كبيرة	
		موافق بدرجة كبيرة	يوجد ربط بين شبكة المكتبة وشبكة الانترنت
58%	4	موافق بدرجة متوسطة	
14%	1	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	
		موافق بدرجة كبيرة	يوجد موقع الكتروني للمكتبة على شبكة الانترنت
42%	3	موافق بدرجة متوسطة	
-	-	موافق بدرجة قليلة	
58%	4	غير موافق	
		موافق بدرجة كبيرة	يتم استخدام البريد الالكتروني في العمل
72%	5	موافق بدرجة كبيرة	
28%	2	موافق بدرجة متوسطة	

-	-	موافق بدرجة قليلة	داخل المكتبة
-	-	غير موافق	

يتضح من الجدول رقم (2) مايلي:

- 86% من العاملين يرون بأن المكتبة مجهزة بأحدث الأجهزة الحاسوبية المتطورة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة، ولأجهزة الحاسوب دور مهم في تحسين أداء العمل وسرعته و تبادل المعلومات والبيانات بين أقسام المكتبة.

- وأشار نسبة 58% من العاملين بدرجة متوسطة إلى توفر الأنظمة والبرامج لتطبيق الإدارة الإلكترونية مما يسهل تجهيز المعلومات وتخزينها واسترجاعها ونقلها بطريقة آلية، والغرض منها استغلال تلك المعلومات بطريقة سليمة وسريعة، المعلومات، وفي المقابل نسبة 42% توافق على توفر الأنظمة والبرامج بدرجة قليلة، وسبب ذلك الاجراءات الإدارية الروتينية، على الرغم من توفر الدعم المالي اللازم لذلك.

- وأفاد نسبة 72% من العاملين في المكتبة بتوفر شبكة حاسوب تصل إلى جميع أقسام المكتبة، وتعتبر شبكة الحاسوب العمود الفقري للإدارة الإلكترونية من الناحية التقنية ومن المتطلبات المهمة لتطبيقها حيث يتم بواسطتها مشاركة البيانات و المعلومات بطريقة سلسلة سهلة مما يؤدي إلى السرعة في العمل وتوفير الوقت والجهد.

- ونسبة 72% من العاملين أشاروا إلى امتلاك المكتبة لشبكة محلية تربط بين المكتبة المركزية والمكتبات الفرعية، ولهذا أهمية كبيرة عند تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث تصبح المكتبات الفرعية كأنها جزء من الشبكة الرئيسية للمكتبة المركزية، وهذا يسهل العملية الإدارية بحيث تصبح

شبكات المكتبات الفرعية و شبكة المكتبة المركزية الرئيسية شبكة واحدة متكاملة، ويسمح استخدام الشبكة للعاملين بالإطلاع على المعلومات، ونقلها بأسلوب منتظم، والعمل على تقليص ازدواجية المعلومات.

- ويوافق بدرجة متوسطة نسبة 58% من العاملين على توفر ربط بين شبكة المكتبة وشبكة الانترنت، وتعتبر شبكة الانترنت متطلب مهم لتطبيق الإدارة الإلكترونية حيث تمكن المكتبة من ربط أنشطتها و خدماتها مع المستخدمين.

- ونسبة 58% من العاملين يرون بعدم توفر موقع للمكتبة، ويرجع ذلك لضعف اهتمام إدارة المكتبة بضرورة وجود موقع للمكتبة على شبكة الانترنت، ولابد لإدارة المكتبة أن تنشأ موقع للمكتبة على شبكة الانترنت، ووجود موقع للمكتبة على شبكة الانترنت هام من الناحية التقنية عند البدء بتطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يتم نشر المعلومات الخاصة بالمكتبة وتكون متاحة للإطلاع للمستخدمين من المكتبة، بينما نسبة 42% من العاملين أشاروا إلى توفر صفحة للمكتبة على شبكة الانترنت عبر موقع الجامعة.

- وأن نسبة 72% من العاملين توافق بدرجة كبيرة على استخدام البريد الإلكتروني في العمل داخل المكتبة، والبريد الإلكتروني عنصر رئيسي للتواصل الخارجي والداخلي، واستخدامه في العمل أصبح ضرورة ملحة، ويعتبر من أدوات الإدارة الإلكترونية الأساسية.

## 3/2/3- المحور الثالث: الإمكانيات البشرية.

## جدول رقم (3) المحور الثاني لمتطلبات الإدارة الإلكترونية: الإمكانيات البشرية

النسبة	التكرار	الإجابة	الفئات
28%	2	موافق بدرجة كبيرة	هناك خطط لتدريب وتأهيل العاملين على استخدام تقنية المعلومات
42%	3	موافق بدرجة متوسطة	
28%	2	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	
58%	4	موافق بدرجة كبيرة	لديك قدرة على التعامل مع الحاسب الآلي بشكل جيد
42%	3	موافق بدرجة متوسطة	
-	-	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	
-	-	موافق بدرجة كبيرة	يوجد في المكتبة متخصصون بتقنية المعلومات
28%	2	موافق بدرجة متوسطة	
58%	4	موافق بدرجة قليلة	
14%	1	غير موافق	
-	-	موافق بدرجة كبيرة	
42%	3	موافق بدرجة متوسطة	يوجد مدربون مؤهلون لتدريب الموظفين على تقنية المعلومات

58%	4	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	
28%	2	موافق بدرجة كبيرة	يوجد خبراء لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية
28%	2	موافق بدرجة متوسطة	
42%	3	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	
28%	2	موافق بدرجة كبيرة	تلقيت دورات تدريبية في الحاسوب والانترنت
28%	2	موافق بدرجة متوسطة	
42%	3	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	
14%	1	موافق بدرجة كبيرة	يوجد في المكتبة الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية
28%	2	موافق بدرجة متوسطة	
42%	3	موافق بدرجة قليلة	
14%	1	غير موافق	

بالنظر إلى الجدول رقم (3) نستنتج ما يلي:

- أن نسبة 42% من العاملين في مكتبة محل الدراسة يوافقون بدرجة متوسطة على أن هناك خطط لتدريب وتأهيل العاملين على استخدام تقنية المعلومات، وهذا يدل على وجود الضعف في الخطط المرسومة من أجل رفع كفاءة العاملين في ميادين تقنية المعلومات.

- ونسبة 58% من العاملين في مكتبة موضوع الدراسة توافق بدرجة كبيرة على أن لديهم قدرة على التعامل مع الحاسب الآلي بشكل جيد، ونسبة 42% من العاملين توافق بدرجة متوسطة على معرفتهم بالتعامل مع الحاسب الآلي بشكل جيد، وهذا مؤشر جيد لمعظم العاملين بالمكتبة لديهم القدرة على استخدام الحاسب الآلي، والبعض الآخر مازال بحاجة للتدريب لتحسين قدراتهم على التعامل مع الحاسب الآلي.

- وأشار 58% من العاملين على وجود متخصصين بتقنية المعلومات في المكتبة، ولهذا الجانب أهمية كبيرة في عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة، فهي تعتمد على توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووجود الكوادر المتخصصة في هذا المجال، وبالمقابل 14% من العاملين غير موافقين على وجود متخصصين بتقنية المعلومات في المكتبة.

- ويوافق بدرجة قليلة 58% من العاملين في مكتبة عينة الدراسة على وجود مدربين مؤهلين لتدريب الموظفين على تقنية المعلومات في المكتبة، و42% من العاملين وافقوا بدرجة متوسطة على توفر المدربين المؤهلين لتدريب العاملين في ميدان تكنولوجيا المعلومات.

- ويرى 42% من العاملين بوجود خبراء لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية في المكتبة، ويوجد قسم لتكنولوجيا المعلومات في الجامعة التي تنتمي إليها مكتبة مجال الدراسة، ويضم القسم مبرمجين ومحلو نظم لديهم القدرة على تطوير وتصميم البرامج الإلكترونية التي تتعلق بالعمل وتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبة.

- وأفاد 41% من العاملين على سعي إدارة المكتبة إلى تطوير الكادر المكتبي من خلال إقامة الدورات التدريبية في الحاسوب والإنترنت اكسبتهم المعرفة والخبرات المتعددة في مجال عملهم في المكتبة.

- ونسبة 42% من العاملين في مكتبة عينة الدراسة توافق بدرجة قليلة على وجود الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وتعتبر العناصر البشرية من المتطلبات الأساسية لنجاح تحول المكتبة نحو الإدارة الإلكترونية.

#### 4/2/3- المحور الرابع: المتطلبات الإدارية

الجدول رقم (4) المحور الرابع لمتطلبات الإدارة الإلكترونية: المتطلبات الإدارية.

النسبة	التكرار	الإجابة	الفقرة
42%	3	موافق بدرجة كبيرة	يوجد إدارة أو قسم للحاسوب في المكتبة
14%	1	موافق بدرجة متوسطة	
14%	1	موافق بدرجة قليلة	
14%	1	غير موافق	
28%	2	موافق بدرجة كبيرة	تدعم إدارة المكتبة تطبيق الإدارة الإلكترونية
42%	3	موافق بدرجة متوسطة	
28%	2	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	
28%	4	موافق بدرجة كبيرة	توجد خطة استراتيجية زمنية للقيام بتطبيق
14%	1	موافق بدرجة	

		متوسطة	الإدارة الإلكترونية
%28	2	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	
%28	2	موافق بدرجة كبيرة	تعمل إدارة المكتبة على تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً على استخدام الإدارة الإلكترونية
%14	1	موافق بدرجة متوسطة	
%14	1	موافق بدرجة قليلة	
%28	2	غير موافق	
%14	1	موافق بدرجة كبيرة	يتم تقديم دورات متخصصة للعاملين في مجال الإدارة الإلكترونية
%14	1	موافق بدرجة متوسطة	
%42	3	موافق بدرجة قليلة	
%28	2	غير موافق	
-	-	موافق بدرجة كبيرة	توجد خطط تتسم بالمرونة الكافية لتطوير استخدام الإدارة الإلكترونية
%42	3	موافق بدرجة متوسطة	
%58	4	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	

42%	3	موافق بدرجة كبيرة	تحرص إدارة المكتبة على مواكبة المستجدات في التقنية في مجال الحاسب الآلي
14%	1	موافق بدرجة متوسطة	
42%	3	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	
28%	2	موافق بدرجة كبيرة	مشاركة العاملين في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الإلكترونية
28%	2	موافق بدرجة متوسطة	
28%	2	موافق بدرجة قليلة	
14%	1	غير موافق	
28%	2	موافق بدرجة كبيرة	هناك مراقبة من إدارة المكتبة لضمان سير الأعمال إلكترونياً
42%	3	موافق بدرجة متوسطة	
28%	2	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	
12%	1	موافق بدرجة كبيرة	تقوم إدارة المكتبة بالاستعانة بالجهات الاستثمارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الإلكترونية
42%	3	موافق بدرجة متوسطة	

3	42%	موافق بدرجة قليلة
-	-	غير موافق

يتضح من الجدول رقم (4) ما يلي:

- أن نسبة 42% من العاملين في مكتبة موضوع الدراسة تقر بوجود قسم للحاسوب في المكتبة، وفي المقابل نسبة 14% من العاملين لا توافق على وجود قسم للحاسوب في المكتبة، ووجود قسم للحاسوب في المكتبة يدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها.

- ونسبة 42% من العاملين في مكتبة محل الدراسة توافق بدرجة متوسطة على أن إدارة المكتبة تدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية، ودعم إدارة المكتبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية يدل على وعي ومعرفة الإدارة بالمزايا والفوائد الناجمة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة.

- وأشار 58% من العاملين على سعي إدارة المكتبة بوضع خطة استراتيجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك من أجل تبسيط واختصار وقت تنفيذ الإجراءات الفنية وتقليل كلفتها، وتقديم خدمات أكثر جودة ودقة وموضوعية.

- ويرى 28% من العاملين أن إدارة المكتبة تعمل على تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً على استخدام الإدارة الإلكترونية، وأن عملية إعداد الموظفين نفسياً ومعنوياً على استخدام الإدارة الإلكترونية له أثر كبير في تطبيق الإدارة الإلكترونية لأنه يساعد تقبل الموظفين لإدارة التغيير وتعزيز التطور الإداري والتكنولوجي في أعمالهم، بينما نسبة 28% ترى بأن إدارة المكتبة تعمل على تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً على استخدام الإدارة الإلكترونية.

- ونسبة 42% من العاملين في المكتبة المدروسة توافق بدرجة قليلة على أن إدارة المكتبة تقيم دورات متخصصة للعاملين في مجال الإدارة الإلكترونية، و28% من العاملين غير موافقين على تنظيم إدارة المكتبة للدورات التدريبية الخاصة بالإدارة الإلكترونية، وسبب ذلك يعود إلى أن إدارة المكتبة تسعى لتطبيق الإدارة الإلكترونية على مراحل، حيث أن بعض العاملين خضع للدورات التدريبية المتخصصة في مجال الإدارة الإلكترونية والبعض الآخر لم يحصل على هذه الدورات بعد.

- ويوافق بدرجة قليلة 58% من العاملين في مكتبة عينة الدراسة على أن إدارة المكتبة تضع خطط تتسم بالمرونة الكافية لتطوير استخدام الإدارة الإلكترونية، ووضع الخطط المستقبلية يساعد على تجاوز المعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة.

- ونسبة 42% توافق بدرجة كبيرة على حرص إدارة المكتبة على مواكبة المستجدات في التقنية في مجال الحاسب الآلي، وهذا له دور هام في تطبيق الإدارة الإلكترونية من حيث توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ووجود قسم خاص للحاسب في المكتبة، ورصد الدعم المالي، كل ذلك يعتبر من المتطلبات الأساسية لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة.

- وأفاد 28% من العاملين بمشاركتهم في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، وهذا يعبر على التفهم الجيد لإدارة المكتبة في توزيع أداء المهام وضرورة إشراك العاملين في صنع القرار ووضع الخطط المستقبلية، وفي المقابل نسبة 14% ترى بعدم إشتراكهم في وضع البرامج والخطط المتعلقة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- ويوضح الجدول رقم (4) أن نسبة 42% من العاملين في مكتبة موضوع الدراسة توافق بدرجة متوسطة على أن هناك مراقبة من إدارة المكتبة لضمان سير الأعمال إلكترونياً، وهذا يعزز من توجه وتحول المكتبة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، بينما نسبة 28% توافق بدرجة أقل على مراقبة تنفيذ الأعمال الإلكترونية في المكتبة.

- ونسبة 42% توافق بدرجة متوسطة على أن إدارة المكتبة تقوم بالاستعانة بالجهات الاستثمارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الإلكترونية، والاستعانة بالخبراء والجهات الاستشارية مطلب رئيسي وخاصة في المراحل الأولى للتحويل نحو العمل بالإدارة الإلكترونية من حيث إعداد الخطط والدراسات، والأجهزة والمعدات، والبرمجيات، والاتصالات، ونظم المعلومات، والكوادر البشرية.

### 3/3- أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على زيادة فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين:

جدول رقم (5) أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على زيادة فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين

النسبة	التكرار	الإجابة	الفقرة
72%	5	موافق بدرجة كبيرة	سرعة إنجاز العمل
28%	2	موافق بدرجة متوسطة	
-	-	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	

42%	4	موافق بدرجة كبيرة	رفع معدلات أداء الموظفين
-	-	موافق بدرجة متوسطة	
28%	2	موافق بدرجة قليلة	
14%	1	غير موافق	
72%	5	موافق بدرجة كبيرة	التغلب على العقبات التي تخفض من مستوى الأداء
14%	1	موافق بدرجة متوسطة	
14%	1	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	
42%	4	موافق بدرجة كبيرة	تنظيم أعباء العمل اليومي للموظفين
14%	1	موافق بدرجة متوسطة	
28%	2	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	
72%	5	موافق بدرجة كبيرة	تحديد مسؤوليات وواجبات الموظفين
28%	2	موافق بدرجة متوسطة	

-	-	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	
72%	5	موافق بدرجة كبيرة	سرعة ودقة إيصال التعليمات للموظفين
28%	2	موافق بدرجة متوسطة	
-	-	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	
42	3	موافق بدرجة كبيرة	تقليل كلفة حفظ المعلومات وأماكن الأرشيف
28%	2	موافق بدرجة متوسطة	
28%	2	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	
58%	4	موافق بدرجة كبيرة	تحسين الاتصالات بين الموظفين وزيادة كفاءة العمليات الإدارية
28%	2	موافق بدرجة متوسطة	
14%	1	موافق بدرجة قليلة	
-	-	غير موافق	

من خلال استعراض الجدول رقم (5) نخلص إلى ما يلي:

- نسبة 72% من العاملين في مكتبة محل الدراسة توافق بدرجة كبيرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة يساهم في السرعة في انجاز العمل ، و تعتمد الإدارة الإلكترونية على أحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتصل إلى السرعة في إنجاز الأعمال وتقديم أفضل الخدمات.

- وترى نسبة 42% بأن استخدام الإدارة الإلكترونية في المكتبة يساعد على رفع معدلات أداء العاملين، ويرجع ذلك إلى الإدارة الإلكترونية تعتمد على التقنية المتطورة التي تساعدها على انجاز أعمالها وتحقيق أهدافها بشكل سريع ودقيق وبأقل التكاليف، وتوفر وقت وجهد العاملين ، وهذا يؤدي إلى رفع في مستوى أدائهم المهني، ونسبة 14% من العاملين بالمكتبة غير موافقين على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم في رفع أدائهم الوظيفي.

- ونسبة 72% من العاملين في مكتبة عينة الدراسة توافق بدرجة كبيرة على أن استخدام الإدارة الإلكترونية في المكتبة يساعد على التخلص على المعوقات التي تخفض من أداء العاملين، واستخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التخلص من الإجراءات الروتينية التي تتطلبها فترة إنجاز الأعمال المكتبية، وبفضل تطبيق الإدارة الإلكترونية يمكن الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسهولة ويسر، وفي المقابل 114% يوافقون بدرجة قليلة على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة يساعدهم على تجاوز المشاكل التي تعترض أدائهم المهني.

- ومن خلال النظر إلى الجدول رقم (5) تبين أن نسبة 42% من العاملين في المكتبة المدروسة يرون بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة يعمل على تنظيم أعباء العمل اليومي، ومن مزايا

استخدام الإدارة الإلكترونية توفير وقت وجهد العاملين وسرعة الوصول إلى التعليمات والمعلومات، وهذا يؤدي حتماً إلى تنظيم أعباء العمل اليومي.

- وأشار 72% من العاملين بأن استخدام الإدارة الإلكترونية في المكتبة يساعد في تحديد واجبات ومسؤوليات الموظفين، ويتيح تطبيق الإدارة إمكانية منح صلاحيات للعاملين حسب مستوياتهم الإدارية تمكنهم من ممارسة واجباتهم والمسؤوليات التي تخص أعمالهم، ونسبة 14% توافق بدرجة متوسطة على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يمكنهم من تحديد مسؤولياتهم وواجباتهم التي يكلفون بها في المكتبة.

- وأن 72% من العاملين في مكتبة موضوع الدراسة يوافقون على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة يسرع بإيصال التعليمات للموظفين، ويتم إيصال التعليمات عبر الشبكة الداخلية للمكتبة أو البريد الإلكتروني للعاملين.

- ونسبة 42% من العاملين أجابوا بأن الإدارة الإلكترونية من تقليل كلفة حفظ المعلومات وأماكن الأرشفة، ويتم حفظ المعلومات على وسائط إلكترونية صغيرة الحجم بدلاً من الملفات الورقية التي تحتاج إلى أماكن واسعة المساحة و تكاليف باهظة الثمن لحفظها.

- ومن خلال النظر إلى الجدول رقم (5) تبين أن نسبة 58% من العاملين في المكتبة المدروسة يوافقون على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة يحسن الاتصالات بين الموظفين ويزيد من كفاءة العمليات الإدارية، فالإدارة الإلكترونية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات في إقامة الاتصال بين العاملين وانجاز العمليات الإدارية.

## نتائج الدراسة

- 1- توفر الدعم المالي لشراء وتصميم وصيانة الأجهزة والبرامج الإلكترونية بدرجة قليلة.
- 2- ضعف في نظام المكافأة للعاملين أصحاب الأفكار الخلاقة في العمل الإلكتروني.
- 3- المكتبة مجهزة بالأجهزة الحاسوبية والأنظمة والبرامج لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- 4- توفر شبكة حاسوب تصل إلى جميع أقسام المكتبة، وشبكة المكتبة مربوطة بشبكة الإنترنت والمكتبات الفرعية التابعة لها.
- 5- يستخدم البريد الإلكتروني في أعمال المكتبة.
- 6- العاملون في المكتبة موضوع الدراسة توافق بدرجة كبيرة على أن لديهم قدرة على التعامل مع الحاسب الآلي بشكل جيد.
- 6- وجود مدربين مؤهلين لتدريب الموظفين على تقنية المعلومات في المكتبة بدرجة قليلة
- 7- يوجد بالمكتبة مبرمجين ومحللو نظم لديهم القدرة على تطوير وتصميم البرامج الإلكترونية التي تتعلق بالعمل على تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبة.
- 8- وجود الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بدرجة قليلة.
- 9- إدارة المكتبة تدعم وتضع خطة استراتيجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة.
- 10- إدارة المكتبة تعمل على تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً على استخدام الإدارة الإلكترونية
- 11- ضعف مشاركة العاملين في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الإلكترونية.
- 12- هناك مراقبة من إدارة المكتبة لضمان سير الأعمال إلكترونياً بدرجة متوسطة.

13- إدارة المكتبة تقوم بالاستعانة بالجهات الاستثمارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة.

14- العاملون في مكتبة محل الدراسة توافق بدرجة كبيرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة يساهم في السرعة في انجاز العمل.

15- استخدام الإدارة الإلكترونية في المكتبة يساعد على رفع معدلات أداء العاملين بدرجة كبيرة.

16- العاملين في مكتبة عينة الدراسة توافق بدرجة كبيرة على أن استخدام الإدارة الإلكترونية في أن المكتبة تساعد على التخلص على المعوقات التي تخفض من أداء العاملين.

18- استخدام الإدارة الإلكترونية في المكتبة يساعد في تحديد واجبات ومسؤوليات الموظفين بدرجة كبيرة.

19- تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة يسرع بإيصال التعليمات للموظفين بدرجة كبيرة.

#### توصيات الدراسة

1- الاهتمام بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات داخل الجامعة السورية الخاصة بشكل عام والمكتبة موضوع الدراسة بشكل خاص.

2- تطوير أساليب العمل المكتبي في المكتبة مجال الدراسة.

3- عقد الدورات التدريبية المتخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية لجميع العاملين بالمكتبة محل الدراسة.

- 4- استقطاب الكفاءات البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية من مدربين واستشاريين وخبراء لتطوير البرامج ومواكبة مختلف التطورات التكنولوجية.
- 5- تحقيق التميز في مجال الإدارة الإلكترونية بما يساهم في الرفع من مستوى أداء العاملين بمكتبة عينة الدراسة.

#### هوامش الدراسة

- (1) علي السلمي. خواطر في الإدارة المعاصرة. - القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001. - ص 185.
- (2) سعد التكريتي، بشير العلاق. الأعمال الإلكترونية. - عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2002. - ص 59.
- (3) علاء السالمي. الإدارة الإلكترونية. - عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2006. - ص 233.
- (4) حسين سندي. الإدارة الإلكترونية في العالم العربي بين الواقع والطموح. - القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2002. - ص 1.
- (5) أحمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. - القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001. - ص 27.
- (6) نجم عبود نجم. الإدارة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات. - الرياض: دار المريخ للنشر، 2004. - ص 125.
- (7) سعود محمد النمر .. وآخرون. الإدارة العامة: الأسس والوظائف. - الرياض: مطابع الفرزدق التجارية، ٢٠٠٦. - ص ٤١٧.
- (8) طارق عبد الرؤوف عامر. الإدارة الإلكترونية. - القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007م. - ص 25.

- (9) عبد الله موسى. استخدام الحاسب الآلي في التعليم. - الرياض: مطابع جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 2002. - ص 18.
- (10) أحمد محمد غنيم . الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل. - المنصورة: المكتبة المصرية، 2004. - ص 30.
- (11) خليفة مصطفى أبو عاشور ، ديانا جميل النمري. مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين. - المجلة الأردنية في العلوم التربوية. - مج 9، ع 2 (2013). - ص 200.
- (12) محمد سمير أحمد. الإدارة الإلكترونية. - عمان: دار المسيرة ، 2009. - ص 43.
- (13) Turban, Efraim & Leidner, Dorothy & Wetherb, James. Information Technology for management transforming organization in the digital econom, 2008. - p.554.
- (14) سعد غالب ياسين. نظم المعلومات الإدارية. - عمان: دار اليازوري العلمية، 2009. - ص 204
- (15) علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي. الإدارة الإلكترونية. - عمان: دار وائل للنشر و التوزيع، 2008. - ص ص 36-37.
- (16) طارق عبد الرؤوف عامر . مصدر سابق. - ص 45.
- (17) يوسف محمد يوسف أبو أمونه ، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية. - غزة : الجامعة الإسلامية، 2009. - أطروحة (ماجستير). - ص 37.
- (18) خليفة بن صالح بن خليفة المسعود ، المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية. - مكة المكرمة: جامعة أم القرى، 2008. - أطروحة (ماجستير). - ص 41.
- (19) سعد غالب ياسين. الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. - الرياض: الإدارة العامة للنشر والتوزيع، الرياض، 2005. - ص 25.

- (20) Linautaud, Bernard & Hammond, Mark . E-Business Intelligence.- 2001 .- p.p. 1-2.
- (21) نائل عبد الحافظ العواملة. نوعية الإدارة والحكومة الالكترونية في العالم الرقمي .- مجلة جامعة الملك سعود .- مج 15 .- ص ص 266-276.
- (22) أحمد حسين محمد العزام . الحكومة الالكترونية في الأردن : إمكانية التطبيق.- عمان : جامعة اليرموك ، 2001.- أطروحة (ماجستير) ص 52-72.
- (23) علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي. مصدر سابق .- ص ص 64-65.
- (24) بسمان فيصل محجوب. الدور القيادي لعمداء الكليات في الجامعات العربية.- القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003.- ص 13.
- (25) محمد الصيرفي. الإدارة الالكترونية.- الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2006.- ص 76.
- (26) علي حسن باكير: المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الالكترونية .- مجلة آراء حول الخليج .- ع ٢٣ .- ( ٢٠٠٦ ) .- ص 67.
- (27) إيهاب خميس أحمد المير. متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية : دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين .- الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007.- أطروحة (ماجستير) .- ص 29.
- (28) نجم عبود نجم. مصدر سابق.- ص 54.
- (29) عبد الناصر موسي، محمد قرشي، أثر تكنولوجيا المعلومات على النظام الإداري في منظمات الأعمال.- مجلة العلوم الإنسانية .- ع 21 (مارس 2011) .- ص 41 .
- (30) عصام محمد البحيصي. تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال: دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني.- مجلة الجامعة الإسلامية .- مج 14 ، ع ( 1 يناير 2006 ) .- ص ص 161 - 162.
- (31) سعود محمد النمر .. وآخرون . مصدر سابق .- ص 432.

- (32) محمد جمال أكرم عمار. مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين. - غزة الجامعة الإسلامية، 2009. - أطروحة (ماجستير). - ص 71.
- (33) نفس المصدر. - ص 71.
- (34) سعد التكريتي، بشير العلاق. مصدر سابق. - ص 211.
- (35) إيهاب خميس أحمد المير. مصدر سابق. - ص 30.
- (36) نفس المصدر. - ص 33.
- (37) محمد جمال أكرم عمار. مصدر سابق. - ص 73.
- (38) محمد بن سعيد محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة. - مكة المكرمة: جامعة أم القرى، 2008. - أطروحة (ماجستير). - ص 52.
- (39) محمد جمال أكرم عمار. مصدر سابق. - ص 88.
- (40) الجامعة السورية الخاصة. المكتبة المركزية، الصفحة الرئيسية للجامعة على الانترنت. - تاريخ الزيارة [2014/6/15]. - الإتاحة:

<http://www.spu.edu.sy/SiteMap/Home/UniversityFacilities/Library/tabid/77/language/ar-SY/Default.aspx>

Copyright of Journal of The Arab Center for Research & Studies in Library & Information Sciences is the property of Journal of the Arab Center for Research & Studies in Library & Information Sciences and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.