



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences
العدد الثاني عشر / الجزء الأول نيسان 2022

أتمتة التعاملات الالكترونية بالشؤون الإدارية في إدارة تقنية المعلومات بالإدارة
العامة لتعليم البنات بالرياض
"تصور مقترح"

**Automation of electronic transactions in administrative affairs in
the Information Technology Department of the General
Administration for Female Education in Riyadh.**

إعداد الباحثة :

هند بنت أحمد الغامدي _ جامعة الملك سعود _ كلية إدارة الاعمال _ قسم الإدارة
العامة التنفيذية.

hend224466@hotmail.com

Researcher: Hend Ahmad Muhammad Alghamdi

المشرف: د غادة بنت عبدالرحمن العنقري _ جامعة الملك سعود _ الأستاذ
المساعد _ قسم الإدارة العامة التنفيذية _ كلية إدارة الاعمال .

Supervisor: Ghada Abdul Rahman Al-Anqari

الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة أثر أتمتة التعاملات الالكترونية بالشؤون الإدارية في إدارة تقنية المعلومات بالإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض. ولتحقيق هدف الدراسة اتبع المنهج النوعي حيث تم استخدام أداة الدراسة والمتمثلة بالمقابلة شبه مقننة (Semi-structured Interview)، إذ تكونت الأداة من سبعة أسئلة، وقد تم توظيفها بعد أن تم التأكد من صدقها وثباتها. كما تم مقابلة (15) مشرفة تربوية كأفراد للدراسة، وقد تم اختيار أفراد الدراسة بالطريقة القصدية. أظهرت النتائج إلى أن أهم المعوقات التي تواجه العمل أثناء استخدام المعاملات التقليدية فقدان تلك المعاملات أو تلفها وصعوبة أرشفة البيانات واسترجاعها. كما أظهرت النتائج إلى أن أهم



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الخطوات المتبعة للحد من تداول المعاملات التقليدية التوجه لاستخدام أنظمة تقنية مثل الحاسب الآلي والبريد الإلكتروني و تحويل النماذج و التوقعيات والاختام إلى الكترونية. وبينت النتائج إلى أن أهم المتطلبات لتطبيق الاتمه الالكترونية انها طالبت بضرورة توفير الأجهزة التقنية والبنية التحتية وشبكات الانترنت وفني الصيانة وكوادر بشرية مدربة. وكما بينت النتائج إلى أن أهم البرامج التطويرية الذي يتطلب توفرها لتأهيل الكوادر البشرية الكترونياً برامج الأوفيس. وأظهرت النتائج إلى أن أهم رؤية للمشرفات التربويات لتطبيق المعاملات الإلكترونية بأنها كانت جيدة جداً. كما كشفت النتائج عن الإجراءات الاحترازية أو البديل عند توقف المعاملات الإلكترونية وشبكات التواصل المعنية بالعمل من خلال عمل خطة بديلة أو خطة طوارئ إلكترونية أو إيجاد منصة بديلة. وأظهرت النتائج إلى أن المقترحات أو الملاحظات لتطوير المعاملات الإلكترونية كانت من خلال تكثيف الدورات وورش العمل حول آليات استخدام المعاملات الالكترونية. وتوصي الباحثة أن يتم الاعتماد على الأتمته في عملية التخطيط، واستقطاب الكوادر البشرية بإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض. وضرورة توفير البيئة التكنولوجية الحديثة لامكانية ربط المعاملات الالكترونية بوحدات واقسام الإدارة العامه. وتحديد الاحتياجات التطويرية والتدريبية للموارد البشرية بإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض.

الكلمات المفتاحية: أتمته، تقنية المعلومات، الشؤون الإدارية، الإدارة العامة.

Abstract.

The current study aimed to know Automation of electronic transactions in administrative affairs in the Information Technology Department of the General Administration for Female Education in Riyadh. To achieve the goal of the study, the qualitative approach was used, as the study tool, represented by a semi-structured interview, was used. The tool consisted of seven questions, which were employed after verifying its validity and reliability. In addition, (15) educational supervisors were interviewed as individuals for the study, and the study subjects were chosen by the intentional method.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

The results showed that the most important obstacles facing work while using traditional transactions are the loss or damage of those transactions, and the difficulty of archiving and retrieval of data. The results also showed that the most important steps taken to reduce the circulation of traditional transactions are to use technical systems such as computers and e-mail, and to convert forms, signatures and seals to electronic. The results showed that the most important requirements for the application of electronic automation were that it demanded the provision of technical devices, infrastructure, Internet networks, maintenance technicians and trained human cadres. The results also indicated that the most important development programs that require availability to qualify human cadres electronically are the Office programs. The results showed that the most important vision of the educational supervisors for the application of electronic transactions was that it was very good. The results also revealed the precautionary or alternative measures when electronic transactions and communication networks concerned with work stop by making an alternative plan, an electronic emergency plan, or finding an alternative platform. The results showed that the suggestions or observations for the development of electronic transactions were through intensifying courses and workshops on the mechanisms of using electronic transactions. The researcher recommends reliance on automation in the planning process, and attracting human resources to the General Administration of Girls' Education in Riyadh. And the need to provide a modern technological environment for the possibility of linking electronic transactions with units and departments of public administration. Determining the development and training needs of human resources in the General Administration of Girls' Education in Riyadh.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

Keywords: automation, information technology, administrative affairs, public administration.

المقدمة:

تتسجم رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في مجملها مع أهداف التنمية المستدامة والتقدم الكبير في مجال المعرفة والتقنية الحديثة التي جعلت العالم متقارب ومتربط بحيث يتواصل ويتفاعل الناس مع بعضهم البعض وكأنهم في قرية صغيرة واحدة. ومن هذا المنطلق نجد أن المملكة بذلت جهود جبارة في مشاريع اتمتة الأعمال ومشاريع التحول الرقمي، وانفقت بسخاء عليها ومن حقها أن تحصل على ماسعت إليه واجتهدت فيه لاسيما في العقد الأخير تحديداً في الخمس سنوات الماضية، حيث جرى إعادة هيكلة منظومة تقنية المعلومات على كافة أجهزة الدولة، ثم حثت كل الجهات على التحول الرقمي، والتخلص من الطريقة الرقمية التي حظيت بدعم من المقام السامي خادم الحرمين وولي عهده الأمين، وتوسمت المملكة بوسام وسمعه ليست إقليمية بل حتى عالميه، مما كان له الأثر الكبير على العديد من الجهات والاجهزة وفي كافة مجالات الحياة المختلفة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتربوية.

وفي سعي المملكة العربية السعودية لتيسير مجتمع مبني على المعرفة وسرعة الاستجابة والتفاعل، مع الأخذ بعين الاعتبار الحاجة الملحة المتزايدة للوقت، وبالتالي تعزيز جودة وكفاءة الخدمات الحكومية المتنقلة، مما يجعلها امتداداً للخدمات الحكومية المقدمة، لأنها متاحة لجمهورها في أي وقت، ومن أي مكان، من خلال مجموعة متنوعة الأجهزة الذكية (الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر وأجهزة الكمبيوتر المحمولة وأجهزة المساعد الرقمي الشخصي وما إلى ذلك)، حيث عملت الحكومة على إدخال الحكومة الرقمية لكافة القطاعات.

وبحسب تصنيف هئية الحكومه الرقمية مؤخرًا بتاريخ ٢٥ نوفمبر ٢٠٢١ ميلادي 20 ربيع الثاني ١٤٤٣ هجري، لم يتم تصنيف وزارة التعليم او احد ادارتها ضمن



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

قائمة الجهات المصنفة لاحد مراحل التحول الرقمي . إلا ان هناك مبادرات وجهود ملحوظه في الميدان لوزارة التعليم كبوابة عين والمحتوى الرقمي ومنصة مدرستي واشيدبها وقد فازت بجائزة الاميره صيته، ومازالت الجهود للتحول الرقمي في اكمال النضج. (موقع هيئة الحكومة الرقمية، 2021م).

ولتحقيق تلك المبادرات والبرامج والمشاريع فقد سعت الإدارة العامة للتعليم بالرياض بتطوير العديد من المشاريع التقنية في مجال التعاملات الإلكترونية, ولكن هذا التقدم والتطور يواجه مجموعة من الحواجز والعقبات التي تحتاج منا إلى إجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول معوقات تطبيق الاتمه الإلكترونية في الشؤون الادارية.

مشكلة الدراسة:

تحظى الخدمات الإلكترونية في المملكة العربية السعودية بالاهتمام والتخطيط والتطوير المستمر ومما لاشك فيه فإن الشؤون الإدارية يُعدُ محوراً رئيساً في التنمية الشاملة تتطلب إدارة فاعلة وقادرة على ادارتها بما يواكب عصر التطور وتطلعات رؤية 2030. وعليه فإن الإدارة الإلكترونية تتطلب تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها, وهذا يعني ضرورة إعادة النظر في نظم التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك الخطط والبرامج والمصادر التعليمية والتدريبية على كافة المستويات (العوامل، 2003م, ص268). ولا بد من الاشارة الى انه بالرغم من ظهور أساليب حديثة ومتطورة وسريعه في ظل العولمة والإدارة الإلكترونية، إلا أن الاستفادة من هذا الدعم لتحقيق التميز في الأداء الحكومي للوصول الى مستهدفات رؤية المملكة 2030 لايرقى إلى تطلعات الموظفين في الإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض بشكل عام وواقعها في الشؤون الإدارية بإدارة تقنية المعلومات بشكل خاص، بل على العكس من ذلك فقد تضاعفت التحديات التي وتواجه الشؤون الإدارية لاداء مهامها وانشطتها بكفاءه وفاعلية، وأصبحت هناك ضرورة ملحة لتطبيق الاتمه الإلكترونية والاستغناء عن التعاملات الورقيه.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

وتأسيساً على ما سبق، تبرز مشكلة الدراسة لأهمية تطبيق الاتمته كمتطلب لرفع كفاءة وفعالية الأنشطة الإدارية في ضعف توظيف بعض البرمجيات الخاصة في التعاملات الالكترونية، إضافة الى ضعف البنية التحتية والتي تتطلب اعتماد برمجيات محددة وتوفر شبكات انترنت سريعه، وقلة الأنظمة واللوائح الخاصة بالتعاملات الالكترونية، وعدم فهم محددات تطبيق الاتمته الالكترونية، ويحكم عمل الباحثة بقسم الشؤون الإدارية في إدارة تقنية المعلومات بالإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض، فقد واجهت العديد من المعوقات التي تحد من تطبيق الاتمته الكترونياً، والاستغناء عن المعاملات الورقيه واتمته بمشاريع التعاملات الإلكترونية والتي سبق وتبنتها إدارة تعليم الرياض كمشروع البوابة الالكترونيه ونظام نور ونظام راسل ومنصة اعمالي ونظام تواصل ونظام فارس ونظام خدمتي وغيرها من المشاريع المهمة في مجال الادارة الالكترونية.

وعلى ضوء ذلك تاتي هذه الدراسة لبحث وأقع مشكلة الدراسة في السؤال التالي:
ماواقع تطبيق الاتمته الالكترونية بإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض؟
أسئلة الدراسة:

السؤال الأول: ماواقع تطبيق الاتمته الالكترونية بإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض؟

السؤال الثاني: ما المعوقات الإدارية والمادية والبشرية التي تحول دون تطبيق الاتمته الالكترونية بإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض؟

السؤال الثالث: ما المقترحات التطويرية التي تساعد على تطبيق الاتمته الإلكترونية بإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض؟



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى :

- 1- التعرف على واقع التحديات لتطبيق اتمته التعاملات الالكترونية بقسم الشؤون الإدارية في إدارة تقنية المعلومات بالإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض
- 2- تعزيز التوجه نحو بناء ثقافة تنظيمية تعتمد على تطبيق البصمة واتممتها الكترونياً بالإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض.
- 3- تحديد المعوقات والتحديات الإدارية والمادية والبشرية التي تواجه اتمته التعاملات الإلكترونية في الجهاز الاداري بالإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض.
- 4- تقديم اهم الاقتراحات التي قد تساعد على تطبيق الاتمه لاتمام العمليات الإدارية بكل يسر وسهولة، مع وضع تصور مقترح لبناء استراتيجية ملائمة تضمن التغلب على المعوقات وابرز التحديات التي تواجه تطبيق التعاملات الالكترونية في الإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من الناحية العلمية والعملية على النحو التالي:

الأهمية العلمية:

تستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية من حداثة موضوع الاتمه الالكترونية وتطمح في:

- 1- تسليط الضوء على الاتمه الالكترونية، ومعوقات تطبيقها في الإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض.
- 2- إثراء حقل المعرفة بأهداف رؤية 2030، وبالدراسات المرتبطة بالاتمه الالكترونية في الإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض.
- 3- الاستفادة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الاتمه، بتقديم بعض المقترحات لتطوير تطبيق الاتمه الالكترونية في الإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الأهمية العملية:

تتمثل الأهمية العملية لهذه الدراسة في :

- 1- الاسهام في تحديد واقع مشكله تطبيق الاتمته الالكترونية بقسم الشؤون الإدارية في إدارة تقنية المعلومات بالإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض.
- 2- الاسهام في تحديد أبرز المعوقات لتطوير الكوادر البشرية لتواكب كافة المتغيرات التكنولوجية.
- 3- يستمد البحث أهمية كونه معاصراً لظاهرة واقعية وهي كثرة انتشار استخدام المعاملات الورقية، ليتم الاستفادة من نتائج هذه الدراسة بتقديم مقترحات وتوصيات إجرائية لدعم تطوير الاتمته الالكترونية.
- 4- المساهمة في تطوير آلية العمل في الإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض.

مصطلحات الدراسة:

اتمته :وقد عرفها (إبراهيم،2010م، ص149) الاتمته :تلك العمليات الالكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الالكترونية، وذلك من خلال التشغيل الحاسوبي ذي التقنية العالية".

وتعرفها الباحثة إجرائياً بأنها: العمل على بلوغ اعلى درجات الإنجاز باستخدام الأجهزة الذكية لإدارة عملية تخطيط وتنظيم وتحقيق افضل النتائج والأهداف، بأقل التكاليف، وتقديم الخدمات للمستفيدين، وتسهيل انهاء إجراءاتها بكل يسر وسهولة.

الشؤون الإدارية: عرفها(مصطفى، 2005، ص7) بأنها:"مجموعه متشابكة من الوظائف، أو العمليات من التخطيط والتنظيم والرقابة والتوجيه والمتابعة والتقييم التي تسعى إلى تحقيق أهداف معينة عن طريق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة"

وتعرفها الباحثة إجرائياً بأنها: عملية مركبة تشمل التخطيط، والتنظيم، والتنسيق والتوجيه، والمتابعة، والتقييم، والتي يتم من خلالها الاستثمار الأمثل للموارد البشرية وإدارتها، وتنفيذ اللوائح والتعليمات من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف العامة للمنظمة، بدرجة عالية من الكفاءة والفعالية.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على الحدود التالية:

- الحدود الموضوعية: تمثلت الحدود الموضوعية في دراسة التعاملات الالكترونية، وهي التعاملات التقليدية في الشؤون الإدارية، الحضور والانصراف، والغياب بدون عذر، حسم دقائق التأخير.
- الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة بقسم الشؤون الإدارية في إدارة تقنية المعلومات بالادارة العامة لتعليم البنات بالرياض.
- الحدود الزمانية: طبقت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 1443هـ.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

مفهوم الاتمه الالكترونية :

يعد مفهوم الإتمة الالكترونية مفهومًا حديثاً ظهر نتيجة للتقدم التقني، والإقبال المتزايد على استخدام الحاسب الآلي بتطبيقاته المتعددة، وبهذا أصبحت ضرورة لا غنى عنها، وتتمثل الاتمه الالكترونية في أداء الأعمال وتبادل المعلومات من خلال الوسائل الإلكترونية، التي تعتمد على مجموعة من وسائل التقنية الحديثة مثل استخدام أجهزة الحاسب الآلي والشبكات والبريد الإلكتروني وغيرها من الوسائل الإلكترونية التي تساعد على تنفيذ الأعمال .

وعرفها (نائب، 2009م، ص183) بأنها: "جعل العمل تلقائياً أو أوتوماتيكياً بهدف التقليل من العمل اليدوي والسرعه في الأداء والحصول على النتائج المطلوبة في غاية الدقة".

وفي الاطار نفسة يعرفها العريشي (2008م، ص13) بأنها: "تطبيق لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة هياكل الإدارة التعليمية، وتنفيذ كافة الأعمال فيها الكترونياً".



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

وعلى ضوء ذلك، تستطيع الباحثة القول بأن مفهوم الاتمة الالكترونية: هو مفهوم عصري جديد، جاء كثرة لدخول الحاسب الآلي في جميع مجالات حياتنا بدءاً من الاتصالات والمواصلات، ومروراً بالتعليم والطب والإعلام، وانتهاءً بالترفيه، وهو نظام يعتمد على الأجهزة الذكية يهدف لتحويل الأعمال الإدارية التقليدية إلى أعمال إدارية إلكترونية تُنفذ بشكل سريع وسهل، واجراءات خالية من الأخطاء.

متطلبات الاتمة الالكترونية:

يمكن تلخيص أهم المتطلبات اللازمة لتطبيق أتمة المعاملات الالكترونية في الآتي.
جبر (2002):

- **متطلبات تنظيمية:** تظل الأنظمة واللوائح الرقمية ذات أهمية كبيرة لأنها خطوة أساسية وجدت لوضع هيكل قانوني للمعاملات والأنشطة الإلكترونية، لذا تحتاج المنظمة لتحقيق أهدافها الى إدارة جيدة تساند التطور والتغيير وتدعمه.
- **متطلبات تقنية:** يتطلب توفر البنية التحتية اللازمة لاقامة مشروع الاتمة الالكترونية، وفرا لأجهزة الذكية، والشبكات الداخلية، وذلك لان البنية التحتية هي المكون الطبيعي الملموس لمشروع الحكومة الالكترونية، والتي لايمكن قيام المشروع بدونها، فكلما كانت البنية التحتية للاتصالات صلبة كلما كان لديها قدرة على الوفاء بالمتطلبات العملاقة التي تستخدم تقنية المعلومات.
- **متطلبات بشرية:** العنصر البشري من أهم العناصر في المنظمة لتحقيق أهدافها، لذا لابد من تأهيل وتدريب الكوادر البشرية تأهيلاً جيداً، وعقد الدورات التدريبية وورش العمل لتعليمهم أنظمة التعاملات الالكترونية وآليات عملها والتعامل معها، للحصول على كوادر متخصصة وعلى درجة عالية من مهارات التقنية.
- **متطلبات مالية:** لتحسين البنية التحتية وتوفير الأجهزة الذكية والبرامج الالكترونية، لابد من توفير التمويل الكافي لتوفير بيئة عمل غير ورقية؛ مما



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

يحافظ على البيئة نظيفة من المهملات، ويقلل من استخدام أشجار الغابات في إنتاج الورق.

التحديات التي تواجه تطبيق المعاملات الالكترونية.

تتمثل الدراسه في التعرف على أبرز التحديات المعاصرة لتطبيق المعاملات الالكترونية في الإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض بشكل عام، وواقعها في الشؤون الإدارية بإدارة تقنية المعلومات بشكل خاص، حيث يواجه تطبيق الاتمة الإلكترونية العديد من المعوقات والتحديات تم تلخيصها في البنود التالية:

معوقات تقنية:

- 1- عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الإدارة.
 - 2- ضعف البنية التحتية للاتصالات مما يؤثر سلباً على جودة الخدمات الالكترونية المقدمة للمستخدمين.
 - 3- عجز البنية التحتية لدى بعض الأجهزة عن الوفاء بالتزامات تطبيق المعاملات الالكترونية.
 - 4- قيام بعض الأجهزة الحكومية بوضع قيود للتعامل عبر شبكة الانترنت مما يزيد من صعوبة الإجراءات الإدارية.
 - 5- قلة المخصصات المالية الكافية المستثمره في مجال الشبكات وتقنيات الاتصالات الحديثة.
 - 6- عدم وجود تعاون وتنسيق بين الأجهزة الحكومية في مجال استخدام الانترنت واستثمار المعلومات وتبادلها عبر الشبكة.
 - 7- ضعف برامج الحماية مقابل التطور السريع في أساليب الهجمات الالكترونية.
- (إبراهيم، 2010م، ص 422).

معوقات إدارية:

أشار (المسفر ٢٠٠٣م، ص ٣٠) إلى أهم المعوقات الإدارية ومنها:

- 1- ضعف التخطيط والتنسيق والمتابعة للاتمته من قبل الإدارة العليا.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

2- سيطرة المفاهيم التقليدية البيروقراطية على أجواء العمل الإداري في المنظمة وعدم التمكن من تجاوزها أو الحد من تأثيرها.

معوقات بشرية:

من اهم المعوقات والتحديات البشرية :

- 1- مقاومة بعض الموظفين للتغيير في التحول من التعاملات التقليدية الى التعاملات الالكترونية، مما يتطلب تدريبهم للتكيف مع التغيير.
- 2- الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها.
- 3- ضعف الحوافز المادية والمعنوية التي تشجع على متابعة التدريب والتطوير.
- 4- جهل فئة عمرية من الموظفين باستخدام الأجهزة الذكية، مما يتطلب توعيتهم بالتطور والتقنية، (يوسف، 2015م، 57).

معوقات مالية:

- 1- ضعف موارد الإدارة العليا اللازمة لتوفير عناصر البنية التحتية لامتة المعاملات الكترونياً.
- 2- محدودية الموارد الماليه اللازمة لتفعيل البرامج التدريبية.

معوقات تشريعية:

عدم صلاحية الأنظمة واللوائح التقليدية المعمول بها لتطبيقها على الإدارة والمعاملات الإلكترونية، مما يجعل هذا البديل لا يفي بالحاجة في ظل غياب الأنظمة واللوائح التي تضبط علاقات العمل والتعاون داخل الإدارات الإلكترونية (الحسن ٢٠١١م، ص١٩٥).

■ **الدراسات السابقة :**

تسعى الباحثة إلى عرض أهم الدراسات السابقة المتعلقة بامتة المعاملات الالكترونية، وفقاً للمعيار الزمني، أي بحسب التسلسل الزمني من الأحدث إلى الأقدم.
الدراسات المحلية:



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

وأجرى (النعساني، 2015م) دراسة استعدادات العاملين نحو أتمتة العمل الإداري

في جامعة حلب. وقد هدفت الدراسة إلى مدى استعداد العاملين في مديريات جامعة حلب نحو أتمتة العمل الإداري، والوقوف على الجوانب السلبية لمعالجتها، ورفع مستوى الخدمات الإدارية بجامعة حلب. واعتمدت في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت في دراستها إلى تحديد مشكلة الأجهزة الحاسوبية، والبحث على تحديثها، والسعس لتوضيح أهمية استخدام التقانات الحديثة وضرورة العمل على إقامة دورات تدريبية للكوادر البشرية في مجال عمل الحاسوب.

قام (بكرى، 2012م) بدراسة دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء الموظفين، بجامعة الملك عبدالعزيز، بجدة. وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية وجود إدارات إلكترونية بالمنظمات، وعلى مدى تأثيرها على أداء الموظفين، ومدى وعي الموظفين بفوائدها ومميزاتها، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أهمية وجود كوادر بشرية جديدة في مجتمع الدراسة تجيد استخدام التقنية الحديثة، ومساهمة الإدارة الالكترونية في رفع مستوى الأداء وتطوير المهارات لدى الموظفين بشكل فعال، ووجود علاقة طردية بين استخدام الإدارة الالكترونية وأداء الموظفين، فكلما اتجه الموظفين إلى استخدام الإدارة الالكترونية كلما تطورت مهاراتهم، وهذا بدوره ساهم في زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء.

بينما هدفت دراسة (القحطاني، 2010م)، مجالات تطبيق التعاملات الالكترونية ومعوقاتها في إمارة منطقة الرياض. إلى معرفة مجالات ومعوقات تطبيق التعاملات الالكترونية في إمارة منطقة الرياض، وسبل مواجهتها، ومدى وعي العاملين بأهمية التعاملات الالكترونية. ولتحقيق أهداف الدراسة فقد استخدمت المنهج الوصفي المسحي وتوصلت إلى ضرورة الاهتمام بتوعية القيادات في إمارة منطقة الرياض بجدوى التعاملات الالكترونية، والمساهمة في استقطاب كوادر بشرية متخصصة في مجال التعاملات الالكترونية للعمل في الإمارة.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

كما كشفت دراسة (العريشي، 2008م)، إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة، التعرف على درجة أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة الى معوقات ابرزها عدم توفر خدمة الانترنت لكافة الإدارات والاقسام التابعة للإدارة، والتأكيد على ضرورة التخطيط الجيد لاعداد الكوادر البشرية وتهيئتهم للتحويل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، وعقد الندوات واللقاءات والورش اللازمة لإزالة غموض مفهوم الإدارة الالكترونية.

وفي احدى الدراسات التي ناقشت المعاملات الالكترونية دراسة (العتيبي، 2007)، اتمته ودورها في تحسين أداء إدارات الموارد البشرية في الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض. للتعرف على دور الاتمه في أداء إدارات الموارد البشرية، وتحديد ابرز التحديات التي تواجه تطبيق الاتمه، وقد توصلت الدراسة الى العديد من المعوقات ابرزها ، نسبة درجة استخدام الاتمه في الموارد البشرية ضعيفة، وضرورة اسهام الإدارة استقطاب الموارد البشرية وتحديد الاحتياجات التدريبية المناسبة.

بينما ناقشت دراسة (الزهراني، 2007م)، التعاملات الالكترونية في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية. للتعرف على واقع التعاملات الالكترونية الحكومية وتطبيقاتها في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية، وتحديد المشكلات والاثار المترتبة عليها وكيفية تطبيقها وسبل تطورها، ولقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي الاستبانة، وأظهرت النتائج بعض الصعوبات لتطبيق التعاملات الالكترونية ابرزها، وجود معوقات قانونية تحد من توفير خطط تنفيذية لتطبيق التعاملات الالكترونية، واوصت الدراسة بضرورة السعي الى توفير التقنيات المناسبة وتحديث بنيتها، ورفع المستوى المعرفي والمهاري للكوادر البشرية في مجال التعامل مع التقنيات.

قام (Seresht and others 2008) دراسة بعنوان E-

management:Barriers and Challenges In Iran. حيث هدفت الدراسة إلى



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

عرض وتحليل أبرز العقبات التي تواجه الإدارة الالكترونية في إيران، وأستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وقد توصلت الدراسة الى ان وجود العديد من المعوقات الادارية تواجه الإدارة الالكترونية وتحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في ايران أهمها افتقار المدراء للوعي التكنولوجي والدافعية والدعم، وعدم كفاية التزام الإدارة العليا بتطبيق تكنولوجيه المعلومات، ومعوقات بشرية من أبرزها مقاومة الموظفين للتغير، وافتقار الموظفين إلى الاهتمام والدافعية لتطبيق التكنولوجيه الحديثه، ومعوقات ثقافية واجتماعية من أهمها الثقافة غير المتطورة لتطبيق تكنولوجيه المعلومات، وجهل المستخدمين والمواطنين بتكنولوجيه المعلومات، ومعوقات تنظيمية هيكلية من أهمها ضعف قنوات الاتصال في المنظمات، والافتقار إلى الموارد المالية للامداد بالبرامج والأجهزة، والقدرة المالية غير الكافية للوحدات لتطبيق تكنولوجيه المعلومات، ومعوقات تكنولوجيه تقنية تمثلت في ضعف البرامج وشبكات الاتصال، ومعوقات بيئية تمثلت في عدم وجود شبكات متكاملة في ايران، والافتقار إلى القواعد والتنظيمات الضرورية في الدولة، والافتقار إلى التعاون والتأزر بين الوحدات والأقسام المختلفة في المنظمات. كما بينت الدراسة أن من أكثر العقبات التي تمنع تطبيق الادارة الالكترونية هي العوامل الثقافية والتنظيمية، بينما تعد العوامل البشرية والتقنية أقل العوامل أهمية.

التعليق على الدراسات وما يميز بحثنا عنها:

تناولت الدراسات السابقة أهمية تطبيق الاتمته الالكترونية ، ودورها في تطوير الإدارة الالكترونية وأتفقت على وجود آثار إيجابية وتحديات لتطبيق الأتمته الالكترونية، والإدارة الإلكترونية، والحكومة الالكترونية، وتكنولوجيه المعلومات، والاتصالات، خاصة في مجال الأداء والعمل الإداري.

ما يميز الدراسة الحالية:

تميزت الدراسة الحالية بعدة أمور، يمكن إجمالها فيما يلي:



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

1-تميزت بقياس وأقع اتمته التعاملات الالكترونية بالشؤون الإدارية في إدارة تقنية المعلومات بالإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض.

2-تطرقت الدراسة إلى تحديد متطلبات الأتمته، والتحديات التي تواجه تعثر تطبيق الأتمته الالكترونية، لتحديد مدى فعاليتها، لتحقيق الأهداف المرجوه منها، والبدائل المقترحة للمعاملات الالكترونية أثناء اكتشاف أي عطل من وجهة نظر مستخدمينها، بالإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض في دراسة واحدة وتقديم تصور مقترح لتطورها.

منهج الدراسة:

قامت الباحثة في هذه الدراسة باستخدام المنهج النوعي عن طريق استخدام المقابلة شبه المقننة، وذلك لندرة الأبحاث في أتمته التعاملات الالكترونية بالشؤون الإدارية، وذلك من أجل الحصول على المعلومات الكافية لبيان أتمته التعاملات الالكترونية بالشؤون الإدارية في إدارة تقنية المعلومات والتعرف على أبرز التحديات والمعوقات في تفعيل أتمته التعاملات الالكترونية، وسد الفجوة البحثية، فقد تم اختيار المنهج النوعي لأن مشكلة الدراسة الحالية تتطلب فهم أعمق والحصول على معلومات وبيانات عميقة كما يصفها المتقابلين، فيما أشار (Croswell, 2017) على أهمية البحث النوعي الذي يتضمن العمق والدقة في تناول الظواهر الاجتماعية، كما أكد على ذلك عودة والملكاوي (1992) الذين اشاروا للمنهج النوعي بدقته في تفسير الظواهر الاجتماعية كما هي في الواقع.

مجتمع الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من جميع المشرفات في الإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض، والبالغ عددهم (280) مشرفة.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة بالطريقة القصدية بلغ عدد أفرادها (15) مشرفةً تربوية موزعين على إدارة تقنية المعلومات والإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض. بخبرات تعليمية وإشرافية متنوعة ويبين الجدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة.

جدول (1)

أفراد عينة الدراسة الذين تمت مقابلتهم

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	بكالوريوس	7	46.67%
	ماجستير	8	53.33%
سنوات الخبرة	من 8 - 15 سنة	6	40%
	أكثر من 16 سنة	9	60%
مكان العمل	إدارة تقنية المعلومات	11	26.67%
	الإدارة العامة لتعليم	4	73.33%
	المجموع	15	100%



قامت الباحثة ببناء أداة الدراسة المقابلة شبه المقننة (Semi-Structured Interview) بالاعتماد على الدراسات السابقة والأدب التربوي مثل دراسة (بكري، 2012م)؛ ودراسة (الكبسي، 2010م). وتكونت أداة الدراسة من (7) أسئلة مفتوحة الإجابة، وذلك بهدف دراسة أتمتة التعاملات الالكترونية بالشؤون الإدارية في إدارة تقنية المعلومات بالإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض كما يراها المشاركون، فيما اشتملت المقابلة على محورين: المحور الأول اشتمل على: البيانات الديمغرافية (المؤهل العلمي - سنوات الخبرة). اضافة للمحور الثاني: الذي يتناول دور أتمتة التعاملات الالكترونية بالشؤون الإدارية في إدارة تقنية المعلومات بالإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض.

الصدق الثبات في البحث :

لتحقيق موثوقية تم عرض بروتوكول المقابلة على مجموعه من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في إدارة الاعمال، الإدارة العامة التنفيذية، وقد استجابت الباحثة لآراء المحكمين ملحق (ج)، وقامت بإجراء مايلزم من حذف وتعديل أداة الدراسة، كما تم الاعتماد على الصدق البنائي للتأكد من مصداقية البيانات، حيث تم ارسال أداة المقابلة للمشاركين من خلال البريد الإلكتروني والتواصل المباشر، مع ذكر الهدف من المقابلة وتقديم بعض التفسيرات لهم، وذكر كريسويل (Creswell, 2012) هذا النهج الذي كتب في معظم الدراسات النوعية ينطوي على أخذ البيانات، والتحليلات، والتفسيرات، والاستنتاجات مرة أخرى إلى المشاركين؛ وذلك للتأكد من توفر الصدق والثبات.

تكونت المقابلة من 7 أسئلة واستخدمت الباحثة طريقة اتفاق المحكمين البالغ عددهم (4) في حساب ثبات المحكمين لتحديد اسئلة المقابلة، وتم تحديد عدد مرات الاتفاق والاختلاف بين المحكمين باستخدام معادلة كوبر (Cooper):



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

نسبة الاتفاق = (عدد مرات الاتفاق / (عدد مرات الاتفاق + عدد مرات عدم الاتفاق)) × 100.

جدول (2) ثبات أداة المقابلة باستخدام معادلة كوبر (Cooper)

الرقم	اسئلة المقابلة	عدد مرات الاتفاق	عدد مرات عدم الاتفاق	معامل الاتفاق
1	ما المعوقات التي تواجه العمل أثناء استخدام المعاملات التقليدية.	4	0	%100
2	ما الخطوات المتبعة للحد من تداول المعاملات التقليدية.	4	0	%100
3	ما هي المتطلبات لتطبيق الأتمتة الإلكترونية	4	0	%100
4	ما البرامج التطويرية الذي يتطلب توفرها لتأهيل الكوادر البشرية إلكترونياً.	4	0	%100
5	كيف ترين تطبيق التعاملات الإلكترونية في الإدارة.	4	0	%100
6	ما الإجراءات الاحترازية أو البديل عند توقف المعاملات الإلكترونية وشبكات التواصل المعنية بالعمل.	3	1	%75
7	ما أهم المقترحات أو الملاحظات لتطوير التعاملات الإلكترونية.	4	0	%100

تشير نتائج جدول (2) إلى أن نسبة الاتفاق تراوحت بين (75% ، 100%) وهي نسبة اتفاق مقبولة.

وذكر العبدالكريم (2012) أنه في البحوث النوعية يستخدم مصطلح الاعتمادية على عكس البحوث الكمية، فيستخدم مصطلح الثبات. وقد حاولت الباحثه قدر المستطاع وصف مراحل بناء الأداة، وإجراءات تطبيقها مع المشاركين، وطريقة جمعها للبيانات وصفاً تفصيلاً.

كما ذكر العبدالكريم (2012): حتى تتحقق الاعتمادية؛ لابد من تقديم وصف شامل لطريقة جمع المعلومات. كما تم تسجيل جميع المقابلات في برنامج مسجل الصوت، ثم بعد ذلك كتابتها في مستند word، وتم عمل نسخ من هذه المقابلات الصوتية



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

والمقابلات المكتوبة، وتم الاحتفاظ بسجلات كاملة لجميع هذه البيانات. وذكر كريسيول (Creswell, 2012) أن الباحث قد يعزز الثبات اذا حصل على ملاحظات ميدانية مفصلة عن طريق؛ استخدام أجهزة تسجيل ذات نوعية جيدة، وعن طريق نسخ الملفات الرقمية.

بالنسبة للثبات تم تحقيقه في البحث النوعي الحالي من خلال التزام الباحث النوعي بثلاث خطوات وهي:

- التعريف بأهداف البحث ومقدمته المنطقية.
- تبيان أسباب اتخاذ أهم القرارات خلال البحث.
- الشرح التفصيلي للبحث من البداية إلى النهاية.
- ثبات إجابات أفراد العينة نوعاً ما.

تحليل المقابلات:

ولتحليل البيانات التي تم جمعها من المقابلات شبه المقننة، تم استخدام المنهج الاستقرائي، حيث قامت الباحثة باعتماد الأفكار والآراء التي ظهرت من بيانات الدراسة التي تم جمعها من المقابلات، وتم اختيار المنهج الاستقرائي كطريقة لتحليل البيانات كونها تساعد في تفسير البيانات بشكل منطقي (Strauss & Corbin, 2015).

إجراءات الدراسة :

شعور الباحثه وإحساسها ب أتمته التعاملات الالكترونية بالشؤون الإدارية في إدارة تقنية المعلومات بالإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض، وأن أتمته التعاملات الالكترونية بحاجة لتقديم مقترحات وتوصيات، ومراجعة الأدب التربوي السابق ذات العلاقة أتمته التعاملات الالكترونية في الشؤون الإدارية، وتحديد مشكلة الدراسة وأهدافها وأهميتها، تم اعداد أداة الدراسة المتمثلة بأداة المقابلة المنظمة بعد الرجوع للأدب التربوي والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة. تم التأكد من صدق وثبات أداة المقابلة المقننة.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

للإجابة عن أسئلة الدراسة: تم تحليل البيانات في المقابلات المقننة ورصدها على شكل أفكار وحساب التكرارات والنسب المئوية.

عرض نتائج الدراسة :

السؤال الأول: ما المعوقات التي تواجه العمل أثناء استخدام المعاملات التقليدية؟

أشارت نتائج استجابات المشرفات التربويات إلى أن هناك معوقات تواجه العمل أثناء استخدام المعاملات التقليدية حيث اجمعوا (11) مشرفة تربوية على وجود صعوبات ومعوقات ومن أهمها فقدان تلك المعاملات أو تلفها، وصعوبة أرشفة البيانات واسترجاعها والحصول على المعلومات عند الحاجة لها نتيجة سوء تخزينها، وزيادة الكلفة الاقتصادية لاستخدام المعاملات الورقية وهدر للمال، وأشارت (3) مشاركات بأن المعاملات التقليدية غير مناسبة للواقع الحالي التي تتطلب استخدام مهارات حاسوبية بعيداً عن التقليدية، وأشارت (3) مشاركات إلى أن المعاملات التقليدية تتأخر ويصعب متابعتها ويرون أن كثرة الأوراق تحتاج إلى غرف تخزين إضافية وهدر للبيئة. ويرون أنها ضياع للوقت والجهد. كما وأشارت (2) من المشاركات إلى أن استخدام المعاملات التقليدية تؤدي إلى تكرار الأعمال وازدواجية الطلبات بحيث يكون طلب يحتوي على أمور من صلاحية إدارة أخرى عدم إيجاد الجهة التي يتم إرسال المعاملة لها، وأيضاً عدم الوضوح في المعاملة من حيث الطلب والصياغة وكثر الأخطاء الإملائية، كما أشاروا إلى عدم الأمان في استخدام المعاملات التقليدية ، وكذلك ووجود موظفين تجاوزوا سن الخمسين عاماً.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى مقاومة بعض الموظفين للتغيير في التحول من التعاملات التقليدية الى التعاملات الالكترونية، بسبب ضعفهم في استخدام وسائل التقنية الحديثة مثل استخدام أجهزة الحاسب الآلي والشبكات والبريد الإلكتروني وغيرها من الوسائل الإلكترونية التي تساعد على تنفيذ الأعمال، مما يتطلب من الإدارة تدريبهم



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

للتكيف مع التغيير، كما أن ضعف الحوافز المادية والمعنوية التي تشجع على متابعة التدريب والتطوير تؤدي إلى رفض الموظفين لمواكبة التطورات التكنولوجية. كما تستنتج الباحثة أن الإدارة بحاجة إلى إعادة هيكلة لكارها البشري نتيجة ثورة المعلومات والاتصالات في الإدارة التي تعتبر ثورة حقيقة تنسجم رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في مجملها مع أهداف التنمية المستدامة والتقدم الكبير في مجال المعرفة والتقنية الحديثة، لما له أهمية تكمن في التأثير والتغيير في أسلوب العمل الإداري الفعالية والأداء، وإذ يتحتم علينا في عصرنا الحالي بذل مجهودات كبيرة لإنجاز الأعمال ذات المتطلبات الكثيرة في وقت قصير، وهنا يلزمنا التعامل بالتعاملات الإلكترونية والانتقال من العمل التقليدي إلى العمل المعلوماتي الإلكتروني، جهل فئة عمرية من الموظفين باستخدام الأجهزة الذكية، مما يتطلب توعيتهم بالتطور والتقنية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (القحطاني، 2010م) بعنوان مجالات تطبيق التعاملات الإلكترونية ومعوقاتها في إمارة منطقة الرياض. وتوصلت إلى: المساهمة في استقطاب كوادر بشرية متخصصة في مجال التعاملات الإلكترونية للعمل في الامارة.

السؤال الثاني: ما الخطوات المتبعة لحد من تداول المعاملات التقليدية؟

أشارت نتائج استجابات (11) من المشرفات التربويات إلى أن أهم الخطوات المتبعة لحد من تداول المعاملات التقليدية التوجه لاستخدام أنظمة تقنية مثل الحاسب الآلي والبريد الإلكتروني وتحويل النماذج والتوقيعات والاختام إلى الكترونية والتحول الرقمي في المعاملات الإدارية. أشارت نتائج استجابات (7) من المشرفات التربويات أن التعاملات التقليدية لكي نحد من استخدامها لا بد من توفر كادر بشري مدرب على هذه التقنيات الحديثة وتدريب الموظفين على المهارات الحاسوبية للأعمال المكتبية وعقد الدورات وورش العمل بهدف التثقيف الرقمي. كما أشاروا المشرفات التربويات تعديل جميع المعلومات والمعاملات الورقية إلى معلومات إلكترونية بالإضافة إلى اتمة المؤسسات والإدارات العليا من خلال مواقع تخدم التحول الرقمي في التعاملات



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

التقليدية. كما أشارت (4) من المشرفات التربويات إلى أن التحول الرقمي في التعاملات التقليدية يحتاج إلى دعم وتشجيع وتحفيز الموظفين لقبول التجديد في التعاملات الالكترونية وتقديم الدعم اللازم لهم ، ولا بد أن يرافق هذا التحول توفير البنية التحتية التقنية و تأمين أجهزة حاسوبية وشبكة أنترنت قوية وسريعة وآمنة وتأمين وسائل الاتصال الحديثة ، مع ايجاد قرار الزامهم بوقف تداول المعاملات التقليدية الاعلى نطاق ضيق جداً، و استخدام التخزين السحابية لحفظ الملفات، و أن يرافق التحول الرقمي دليل إجراءات يوضح خطوات كل طلب ومعاملة بشكل مختصر ودقيق.

وترى الباحثة لا بد من رسم سياسات و خطط جديد في الإدارة وإصدار قوانين ولوائح تلزم تلك الإدارة بأن تحول جميع المعاملات التقليدية إلى الكترونية، وعمل قوائم خاصة تضم جميع النماذج والاختام وتحديد كافة الأعمال والإجراءات وتوضيح خطوات كل طلب ومعاملته بشكل مختصر ودقيق التي تتعامل معها الإدارة ضمن دليل إجراءات موحد داخل كل إدارة ليسهل على جميع الموظفين التعامل معها، وواضحة لكل ويمكن الدخول لها والعمل عليها في أي مكان دون تطلب وجود الموظف داخل الإدارة في حل وقوع حالة طارئة مثل جائحة كورونا التي ألزمت الموظفين العمل من داخل المنازل، و تحويل العمل إلى تقني عن طريق تدشين مواقع تخدم ذلك، كما ترى الباحثة على الإدارة الدور الأكبر في هذا التحول الرقمي لا بد أن يرافقه كادر بشري مدرب على هذه التقنيات الحديثة والمهارات الحاسوبية للأعمال المكتبية، من خلال برامج التدريب وورش العمل بهدف التثقيف الرقمي، ودعم وتشجيع وتحفيز الموظفين لقبول التجديد في التعاملات، وتقديم الدعم اللازم لهم، فهذا التحول يتطلب أيضاً توفير البنية التحتية التقنية و تأمين أجهزة حاسوبية وشبكة أنترنت قوية وسريعة، وآمن وتأمين وسائل الاتصال الحديثة استخدام التخزين السحابية لحفظ الملفات. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (بكري، 2012م)، دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء الموظفين، بجامعة الملك عبد العزيز، بجدة. وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج من أهمها: وجود كوادر



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

بشرية جديدة في مجتمع الدراسة تجيد استخدام التقنية الحديثة. مساهمة الإدارة الإلكترونية في رفع مستوى الأداء وتطوير المهارات لدى الموظفين بشكل فعال.

السؤال الثالث: ما هي المتطلبات لتطبيق الأتمتة الإلكترونية؟

أشارت جميع استجابات المشرفات التربويات إلى أن أهم المتطلبات لتطبيق الأتمتة الإلكترونية توفير الأجهزة التقنية والبنية التحتية وشبكات الانترنت وفني الصيانة وكوادر بشرية مدربة، وأن هذه المتطلبات بحاجة إلى دعم من الإدارة العليا ودعم لوجستي من المسؤول في كل قسم مع اصدار قوانين تشريعية وأنظمة ولوائح واضحة، وهذه المتطلبات بحاجة إلى دورات تدريبية للموظفين في التعاملات الإلكترونية والتمكن من المهارات التقنية. وهذه المتطلبات بحاجة إلى مواكبة ومعرفة أحدث التحديثات والتطبيقات والمشاركة والتعرف على الندوات والمشاركات في مجال التكنولوجيا والنظم الإدارية ، ولا بد من حفظ هذه الملفات من خلال التخزين السحابية أو اخذ نسخ احتياطية خوفاً من حدوث خلل فني أو سرقة للبيانات، ومن المتطلبات لتطبيق الأتمتة الإلكترونية خلق بيئة جاذبة وفعالة ومطورة ونشر ثقافة التغيير الإلكتروني، و يجب توفر نماذج وتوثيقات وأختام الكترونية، وأن يتم ارشفة الملفات باستخدام الماسح الضوئي ، وهذا يتطلب جمع المعلومات الكافية ثم البدء في مرحلة تصميم وبناء الانظمة الإلكترونية التي تساعد في اتمام عمل المنظمة.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة أن هذه المتطلبات بحاجة إلى متطلبات تنظيمية في كل قسم مع اصدار قوانين تشريعية وأنظمة ولوائح للمعاملات والأنشطة الإلكترونية، وخلق بيئة تشريعية ملائمة، ومناخ قانوني يستجيب لمتطلبات التعاملات الإلكترونية ويضمن اللوائح التنفيذية والتشريعية الخاصة بتدابير الأمن والحماية والسرية، لذا تحتاج الإدارة لتحقيق أهدافها الى إدارة جيدة تساند التطور والتغيير وتدعمه. كما ترى الباحثة بأن المتطلبات التقنية هي الأساس للانتقال من المعاملات التقليدية إلى المعاملات الإلكترونية ولا يمكن قيام هذا التحول بدونها، وذلك من خلال توفر البنية التحتية



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

اللازمة وتوفر الأجهزة الذكية، والشبكات الداخلية، فكلما كانت البنية التحتية للاتصالات صلبة كلما كان لديها قدرة على الوفاء بالمتطلبات العملاقة التي تستخدم تقنية المعلومات. ويرافق هذا التحول وجود متطلبات بشرية لذا لا بد من تأهيل وتدريب الكوادر البشرية تأهيلاً جيداً، وعقد الدورات التدريبية وورش العمل لتعليمهم أنظمة التعاملات الإلكترونية وآليات عملها والتعامل معها، للحصول على كوادر متخصصة وعلى درجة عالية من مهارات التقنية. وترى الباحثة بدون متطلبات مادية لا يمكن التحول إلى الرقمي لتوفير بيئة عمل غير ورقية؛ مما يحافظ على البيئة نظيفة من المهمات، ويقلل من استخدام أشجار الغابات في إنتاج الورق. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (العريشي، 2008م) بعنوان إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية، عدم توفر خدمة النت لكافة الإدارات والأقسام التابعة للإدارة، وضرورة التخطيط الجيد لإعداد الكوادر البشرية وتهيئتهم للتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

السؤال الرابع: ما البرامج التطويرية الذي يتطلب توفرها لتأهيل الكوادر البشرية إلكترونياً؟

أشارت نتائج استجابات المشرفات التربويات إلى أن أهم البرامج التطويرية الذي يتطلب توفرها لتأهيل الكوادر البشرية إلكترونياً برامج الأوفيس بإصداراته الحديثة وأنظمة التشغيل، برامج أمن المعلومات الأمان السيبراني وبرامج التصميم وبرامج الأرشفة وبرامج مع Google والبريد الإلكتروني برامج الصيانة للأجهزة والتطبيقات برامج التخزين السحابية، بالإضافة إلى برامج متخصصة حسب مجال عمل كل شخص قد تكون في مهارات الحاسب أو برامج متخصصة تقنية، وهذا البرامج تحتاج إلى دورات تدريبية للكوادر البشرية مثل دورة إدخال البيانات ومعالجة النصوص.

وتستجج الباحثة إلى الموظفات لديهم الرغبة في التطوير والتغيير من العمل التقليدي إلى العمل الإلكتروني، في حال توفر البرامج التطويرية التي تطور مهاراتهم الحاسوبية،



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية

Arab Journal for Humanities and Social Sciences

ومن أهم تلك البرامج دورة (ICDL) الشاملة لجميع برامج الأوفيس التي تحتاجها الموظفة في تعاملاتها مع جميع النماذج المختلفة، بالإضافة إلى ذلك هم بحاجة إلى برامج تصميم وبرامج أرشفة تساعدهم في إنجاز كافة الأعمال للتحويل إلى ملفات رقمية، كما أنه لا بد أن يرافق هذه التحول برامج الصيانة للأجهزة والتطبيقات في حال حصل خلل فني في تلك البرامج أو الأجهزة الإلكترونية، كما أنهم بحاجة إلى حفظ أعمالهم من خلال برامج التخزين السحابية. وترى الباحثة أن البرامج التطويرية الذي يتطلب توفرها لتأهيل الكوادر البشرية إلكترونياً بحاجة إلى برامج التدريب بما يكفل توظيف هذه التقنيات التكنولوجية في رفع كفاءات الاداء وتحسين مخرجات النظام الإداري وتفعيل التدريب الإيجابي مما يؤدي إلى رفع معدلات الكفاءة في النظام وصولاً إلى الكفاءات المهنية والفنية اللازمة لتأدية مسؤولياتهم تجاه عملهم في إطار التنمية الشاملة للموارد البشرية. كما أن التدريب يتضمن العمل على سد الفجوة ما بين معرفة المتدرب وخبرته من جهة وبين المعارف والمهارات والكفايات المطلوبة لأداء عمله من جهة أخرى، مما يستدعي تعميم البرامج التدريبية وتنفيذها وفقاً لمتطلبات معايير الاداء من أجل تحسين انتاجيتهم لتحقيق اهداف الإدارة. ولتلبية الاحتياجات الأساسية والتطويرية. وتتنوع البرامج التدريبية ارتباطاً بالإدارة التي تتبع لها الموظفة وتتناول برامج حاسوبية متنوعة تستهدف تمكين المستهدفين من القدرة على القيام بالمهام الجديدة التي تسند إليهم في مواقع مسئولة جديدة. والتأكد من الكفايات التدريبية المتمثلة في امتلاك القدرة على الجوانب التالية: تحديد الحاجات التدريبية واهداف البرامج التدريبية والتخطيط لتنفيذ البرامج. وتتفق مع دراسة (Seresht and others 2008) هدفت الدراسة إلى عرض وتحليل أبرز العقبات التي تواجه الإدارة الالكترونية في إيران. وقد توصلت الدراسة الى المعوقات التي تواجه الإدارة الالكترونية في ايران وهي كالتالي: معوقات تنظيمية هيكلية من أهمها ضعف قنوات الاتصال في المنظمات، والافتقار إلى الموارد المالية للامداد بالبرامج والأجهزة، والقدرة المالية غير الكافية



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

للوحدات لتطبيق تكنولوجيه المعلومات. معوقات تكنولوجيه تقنية تمثلت في ضعف البرامج وشبكات الاتصال.

السؤال الخامس: كيف ترين تطبيق التعاملات الإلكترونية في الإدارة؟

أشارت نتائج استجابات المشرفات التربويات إلى أن رؤيتهم لتطبيق التعاملات الإلكترونية بأنها مناسبة نوعا ما، ولكن بنفس الوقت هي غير كافية لأن كثير من المستفيدات تنقصهم الموارد للتعامل مع الخدمات الالكترونية وينقصه الكثير من المهام الإدارية، فلا بد لجميع الإدارات البدء في التحول الرقمي تدريجياً وفقاً لرؤية المملكة 2030 والاعتماد على الأنظمة المختلفة لإنجاز المهام بدقة وكفاءة، لأن هذا التحول سوف يساهم في تسريع العمل وتحفيز الموظفين لتطوير آلية العمل. كما يتوجب على الإدارة أن تجتهد في تأهيل الكادر البشري للتعاملات الالكترونية، مما ينعكس إيجاباً على الإدارات من حيث تقليل من الكلفة الاقتصادية وتسهم في توفير الوقت والجهد والسرعة في الإنجاز. كما تساعد في تحقيق التميز المؤسسي. وسهولة الاتصال والتواصل بين أفراد المنظمة من خلال الأنظمة الالكترونية.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة بان التعاملات الإلكترونية لم تصل إلى المستوى الذي تطمح له الموظفات، وينقصه الكثير من التعاملات الإلكترونية في كثير من المهام الإدارية، ومع ذلك لا تزال الإدارات تحاول استبدال التعاملات الورقية إلى الكترونية وتغيرها، وتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية "التعاملات" في الإدارة بشكل تدريجي ومدروس. إلا أن هناك فئة من الموظفات ترى بأن تطبيق التعاملات الإلكترونية في الإدارة تسهم في توفير الوقت والجهد والسرعة في الإنجاز، سهولة الاتصال والتواصل بين أفراد المنظمة من خلال الأنظمة الإلكترونية، التي تتسجم مع رؤية المملكة 2030 والاعتماد على الأنظمة المختلفة لإنجاز المهام بدقة وكفاءة، ومواكبة التوجهات الحديثة نحو التحول الرقمي في الأعمال الإدارية، مما ساهم في تقليل الكلفة الاقتصادية، وساهمت في تسريع العمل، الذي بدوره يساعد في تحقيق التميز المؤسسي للإدارة.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

وتتفق مع دراسة (العتيبي، 2007)، هدفت الدراسة للتعرف على دور الأتمته في أداء إدارات الموارد البشرية، وتحديد ابراز التحديات التي تواجه تطبيق الأتمته. ومن أهم نتائج الدراسة: تستخدم الأتمته في الموارد البشرية بدرجة ضعيفة. تسهم الأتمته في استقطاب الموارد البشرية وتحديد الاحتياجات التدريبية المناسبة. هناك مجموعه كبيرة من المعوقات التي تحد من استخدام الأتمته.

السؤال السادس: ما الإجراءات الاحترازية أو البديل عند توقف المعاملات الإلكترونية وشبكات التواصل المعنية بالعمل؟

أشارت نتائج استجابات المشرفات التربويات إلى أن ابرز الإجراءات الاحترازية أو البديل عند توقف المعاملات الإلكترونية وشبكات التواصل المعنية بالعمل، عمل خطة بديلة أو خطة طوارئ إلكترونية أو إيجاد منصة بديلة، مع إمكانية التحول للورقي بشكل مؤقت نتيجة وجود خلل فني لحين حل المشكلة والتواصل معهم عبر الهاتف الثابت والجوال. وتوفير فريق دعم فني مؤهل تقنياً للعمل على صيانة الأجهزة والشبكات عند تعطل الأنظمة الإلكترونية وأرشفة المعاملات إلكترونياً مع الأخذ بنسخ احتياطية وتخزينها على السحابة الإلكترونية، وتوفير شبكات عمل متخصصة للمشاركة في الملفات والمعاملات، واستخدام شبكات الإنترنت الداخلية، كل هذه الإجراءات لا بد من توفير وتفصيل نظام (Backup) والذي يشمل العمليات المهمة لاستمرار المنظمة لوقت كافي، و حماية بيانات ومعلومات المنظمة وتوفير الأمن السيبراني لها ومتابعة ذلك بشكل دوري، والفحص الدوري للأنظمة وتطويرها لتصدي توقف المعاملات الإلكترونية والشبكات.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن المعاملات الإلكترونية في حال تعطلها، لا بد للإدارة من إدراج خطط بديلة ضمن استراتيجياتها في مواجهة الأزمات التي تواجه المنظمة، والتي تتضمن توفير فريق دعم فني مؤهل تقنياً للعمل على صيانة الأجهزة والشبكات عند تعطل الأنظمة الإلكترونية، كما لا بد من حماية بيانات ومعلومات المنظمة وتوفير



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الأمن السيبراني لها ومتابعة ذلك بشكل دوري، مع ضرورة الفحص الدوري للأنظمة وتطويرها لتصدي توقف المعاملات الإلكترونية والشبكات. ومن خطتها بأن نسخ احتياطية وارشفة للمعاملات الإلكترونية، وان تكون مخزنة على برامج الحفظ السحابية الإلكترونية، و توفر منصة عمل بديلة ممكن الانتقال لها في حال توقفت شبكة التواصل، وإذا دعت الحاجة إلى العمل التقليدي مؤقتاً فيجب توفير النماذج الورقية داخل الإدارة. كما ترى الباحثة بأن توقف العمل الإلكتروني موجود عالمياً حيث تتعطل الشبكات الإلكترونية في الخوادم الرئيسية، أو شبكات الإنترنت المرتبطة مع بعضها عالمياً، فالمملكة العربية السعودية مرتبطة بهذه الخوادم، وانسجاماً مع رؤية المملكة 2030 اتخذت كافة التدابير الاحترازية والأمنية لتوفير الأمن السيبراني للبيانات، وهي من الدول الأولى على مستوى الوطن العربي والعالم في المحافظة على بياناتها الإلكترونية.

السؤال السابع: ما أهم المقترحات أو الملاحظات لتطوير التعاملات الإلكترونية؟

أشارت نتائج استجابات المشرفات التربويات إلى أن المقترحات أو الملاحظات لتطوير التعاملات الإلكترونية كانت من خلال تكثيف الدورات وورش العمل حول آليات استخدام المعاملات الإلكترونية في المنظمة ، وتصميم تطبيقات للهواتف الذكية لخدمة الموظف وتفعيل الخدمات الإلكترونية مع الجهة المعنية بشكل مستمر ، وتقديم التحفيز المادي والمعنوي للموظفين العاملين على تلك الأنظمة الإلكترونية، توفير البنية التحتية القوية والأمنة لربط كل الجهات الحكومية بشبكة معلومات واحدة، مع تخزين دوري واحتياطي تحسباً لأي خلل أو اختراق واستخدام التخزين السحابية لحفظ وعمل نسخ احتياطية ، واستخدام البريد في التعاملات الإلكترونية، القيام بتوعية الموظف بأهمية ومفهوم الأمن السيبراني - لحماية البيانات ، و الاستفادة من تجارب الدول الأجنبية المتقدمة في التعاملات الإلكترونية وتجربة موقع أبشر الحكومي، وإيجاد الحلول وتطبيق جميع الدراسات، والتعاقد مع جهة مختصة ورائدة في تحليل المتطلبات وبناء



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

الأنظمة التقنية و أن تكون التعاملات جميعها تحت مظلة جهة رسمية ، وأن يتم تبني الممارسات الصحيحة لتطوير التعاملات الالكترونية من خلال التدوير للكادر الاداري ليس على مستوى الإدارة أو الوزارة وإنما على مستوى الوزارات الأخرى والشركات الكبرى ، وإنشاء اكاديميات وجامعات للبرمجة وجذب المهتمين بذلك ودعمهم، تكثيف العمل الإلكتروني وعدم التوظيف لمن لا يحمل مؤهلات في الحاسب.

وتفسر الباحثة استجابات المشرفات التربويات حول المقترحات أو الملاحظات لتطوير التعاملات الإلكترونية، نابعة من ممارستهم اليومية للتعاملات الورقية وصعوبة التعامل معها ووجود بعض الاضرار في حال تلف بعض هذه المعاملات، نتيجة لذلك كان لا بد من تطوير العمل الإداري التقليدي والتحول إلى العمل الرقمي، وهذا التحول يتطلب، التأهيل للكادر الإداري وتكثيف الدورات وورش العمل حول آليات استخدام المعاملات الالكترونية في المنظمة، وتطوير حزمة من الخدمات الالكترونية من خلال تطبيق أحدث التقنيات العالمية في هذا المجال والتركيز على نشر ثقافة الخدمة المتميزة، وتفعيل الخدمات الالكترونية مع كافة الجهات المعينة بشكل مستمر وربطها مع بعضها ليسهل الموظفين الاطلاع على جميع المعاملات داخل الإدارة التي يتبع لها، بالإضافة إلى ذلك تصميم تطبيقات للهواتف الذكية لخدمة الموظف، و تخصيص ميزانية مالية لتطوير المعاملات الإلكترونية، من أجل توفير البنية التحتية القوية والأمنة لربط كل الجهات الحكومية بشبكة معلومات واحدة، تخزين دوري واحتياطية تحسباً لأي خلل أو اختراق واستخدام التخزين السحابية لحفظ وعمل نسخ احتياطية، والاستفادة من تجارب بعض المواقع الحكومية في التعاملات الالكترونية مثل موقع أبشر، التعاقد مع جهة مختصة ورائدة في تحليل المتطلبات وبناء الأنظمة التقنية.

تصور مقترح

ما التصور المقترح لتوقف المعاملات التقليدية وأتمتها إلكترونياً بالشؤون الإدارية في إدارة تقنية المعلومات بالإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض؟



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

التصور المقترح: هو بمثابة خارطة طريق توضح معالم الوضع الحالي، والوضع الذي ينبغي الوصول إليه في المستقبل.

ففي ظل المتغيرات العالمية والتطورات التكنولوجية المتلاحقة، استقبلت المملكة العربية السعودية هذه القفزة الجديده والنهضة في جميع قطاعاتها، لبناء وطن طموح، ومجتمع حيوي، واقتصاد مزدهر في ضوء رؤية المملكة 2030.

وتجدر الإشارة إن الإرادة والرغبة في التطوير تشكل عنصراً هاماً من عناصر التحول نحو الإدارة الالكترونية، خاصة إذا ما صاحبها عدم الخوف من التغيير، ومن الضروري أن يُلم المدراء والعاملين بمهارات استخدام أدوات وتقنيات حديثة في مجال العمل، لتحسين قدراتهم من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

ومن هنا برزت أهمية بناء التصور المقترح لتطبيق اتمتة المعاملات الالكترونية في الإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض، بهدف أتمتة المعاملات الكترونياً، والحد من فشل تطبيقاتها، وتهيئة البيئة التنظيمية الداعمة لنجاح اتمتها. وبعد قيام الباحثة بمراجعة الأدبيات والدراسات السابقة واستجابات المشرفات التربويات؛ سيتم وضع التصور المقترح على النحو الآتي:



1. المنطلقات الإدارية: رؤية المملكة 2030م والتزامها برفع كفاءة الإنفاق، وتحقيق الكفاءة في استخدام الموارد والحدّ من الهدر، وتحسين الأداء في الإدارات، وتطوير أداء الموظفين، مما استدعى الى وضع تصور قائم على أحدث وسائل تقنية معلومات في مجال الأتمتة الالكترونية سعياً لتحقيق أهداف الرؤية.
2. المنطلقات السياسية: حرص المملكة على البقاء في مصافّ الدول المتقدمة؛ كونها الدولة العربية الوحيدة في مجموعة الدول العشرين؛ مما يستلزم بناء منظومة تقنية تكنولوجية متطورة قادرة على الإنجاز وفق ممارسات عالمية فاعلة عبر التحسين المستمر؛ بهدف تعزيز منظومة الأداء المؤسسي.
3. المنطلقات التقنية: التحول من التعاملات التقليدية إلى التعاملات الإلكترونية؛ مما يسهم في توفير الوقت والجهد، وترشيد الإنفاق.

أهداف التصور مقترح:

- يتناول التصور المقترح عدة اهداف يصبوا الى تحقيقها على الوجه الأمثل:
1. تحقيق رؤية المملكة 2030 نحو تحسين الاداء الاداري.
 2. تعزيز تطبيق اتمته التعاملات الالكترونية.
 3. توجيه ممارسات الكوادر البشرية نحو الممارسات العمل الإلكتروني.
 4. تحديد متطلبات تطوير اتمته التعاملات الالكترونية.
 5. تحديد الاحتياجات التدريبية وفق أساليب علمية فعالة.
 6. تحديد خطوات تطوير اتمته التعاملات الالكترونية.
 7. توحيد القوانين والتوجيهات بما يتلاءم وكيفية التعامل مع النظام الإلكتروني، مثل (توحيد الاستثمارات وأساليب الحفظ والأرشفة).



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

8. مساعدة الإدارات بقسم الشؤون الإدارية في إدارة تقنية المعلومات بالإدارة العامة

لتعليم البنات بالرياض في اتخاذ القرارات والإجراءات التصحيحية السليمة.

متطلبات التصور مقترح:

أولاً: يشتمل تطبيق أتمته التعاملات الالكترونية على العديد من المتطلبات التي يعتمد

عليها بناء تصور مقترح، وهي كالاتي:

- متطلبات بشرية: تأهيل وتدريب الكوادر البشرية تأهيلاً جيداً، وعقد المزيد من الدورات التدريبية وورش العمل في مجال توظيف التعاملات الإلكترونية في العملية الإدارية خاصة للموظفين غير المدربين على استخدام التكنولوجيا لتوعيتهم بأنظمة التعاملات الالكترونية وآليات عملها والتعامل معها، وللحصول على كوادر متخصصة وعلى درجة عالية من مهارات التقنية.
 - متطلبات إدارية: توفر الداعم الكافي من الإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض؛ من خلال الدعم اللازم للحصول على المعلومات وقوائم البيانات التي تتطلب تحديد متطلبات التعاملات الإلكترونية، ولا بد أن يظهر هذا الدعم من خلال رسالة الإدارة العامة ورؤيتها، وأن يترجم هذا الالتزام من خلال العمل بتوصيات للتحويل الرقمي.
 - متطلبات تقنية: يتطلب توفر البنية التحتية اللازمة لاقامة مشروع الأتمته الالكترونية، وتوفر الاجهزة الذكية والمعدات اللازمة لتطبيق الأتمته والاهتمام بصيانتها، وتوفر الشبكات الداخلية، وزيادة الإمكانيات التكنولوجية لتوظيف التعاملات الإلكترونية في العملية الإدارية.
 - متطلبات مالية: توافر الموارد المالية والدعم المادي الكافي بالإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض؛ مما يضمن الاستقلالية المالية، ويعزز ضمان توفر الأدوات والتجهيزات لإنجاز مشروع الأتمته الالكترونية وفق الموارد المتاحة.
- ثانياً: متطلبات خاصة بالمقومات البشرية والمهنية، وهم القائمون على عملية التعاملات الإلكترونية نفسها، وتتمثل في الآتي:



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

- ضرورة إصدار دليل مكتوب لمعايير التعاملات الإلكترونية وآلية تطبيقها، وما يترتب على الإخلال بها.
- وضع استراتيجية للقضاء على مشكلة الأمية الإلكترونية، وإعادة تأهيل وتدريب كافة الكوادر البشرية في الإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض لامكانية القيام بتطبيق الاتمته.
- تطوير وتحديث مهام الإدارة العامة ؛ من خلال اتباع الأساليب الحديثة للنظم الإلكترونية.
- إعادة هيكلة التنظيم الإداري بالإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض.
- تدوير العاملين في الإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض لاكتساب الخبرات المتنوعة التي تتطلب بان يمتلك الموظف مهارات حاسوبية مختلفة.

أهم التوصيات:

في ضوء ماتم مراجعته من بحوث ودراسات سابقة ، وماتم التوصل اليه من نتائج في هذه الدراسة فإن الباحثة توصلت إلى التوصيات التالية:

1. التخلص من البيروقراطية في الأعمال الإدارية الإلكترونية، ودعم التحول الى إدارة لا مركزية بهدف تطوير الهيكل التنظيمي للجهة بما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم.
2. تحديث القوانين والأنظمة واللوائح بما يتلاءم مع التكنولوجيا الحديثة.
3. ان يتم تفعيل التعاملات الإلكترونية بشكل كامل وتحويل جميع الإجراءات والمعاملات الإدارية التي تتم بالطريقة التقليدية الى الكترونية بالشؤون الإدارية في تقنية المعلومات .
4. إنشاء خطط قوية لمرحلة التحول والانتقال من التعاملات التقليدية الى التعاملات الإلكترونية.
5. ضرورة توفر بنية تحتية ذات كفاءة عالية للاتصالات، والتحديث المستمر لشبكات التواصل الإلكتروني.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

6. ضرورة اجراء صيانة دورية للأجهزة الالكترونية في كل قسم وإدارة داخل الإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض.
7. تعزيز أمن المعلومات والعمل على استخدام تقنيات محدثة ومناسبة للتأكد من سلامة المعاملات الالكترونية من التلاعب والتزوير.
8. الاهتمام بتوفير مدربات في التخصصات التقنية بالإدارة العامة لتعليم البنات بالرياض في مجال أتمتة التعاملات الالكترونية.
9. زيادة استقطاب الكوادر البشرية المؤهلة وكذلك المبرمجين والفنيين القادرين على التعامل مع الأجهزة الذكية.
10. الاهتمام بإزالة المعوقات التي تحد من استخدام الاتمه الالكترونية.
11. إجراء مزيد من الدراسات العمليّة لتوظيف أداة الدراسة الحالية في بيئات مختلفة، للتعرف على دور أتمتة التعاملات الالكترونية بالشؤون الإدارية في مجال توظيفها بشكل أوسع في تلك الإدارات خاصة مع انتشار جائحة كورونا.

المراجع:

المراجع العربية:

- إبراهيم، خالد ممدوح. (2010م). *الإدارة الالكترونية*، ط1، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- بكري، بدور سامي. (2012م). *دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء الموظفين*، دراسة تطبيقية على موظفي كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبدالعزيز)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبدالعزيز، بجدة.
- جبر، محمد صدام. (2002م). *الموجة الإلكترونية القادمة، الحكومة الالكترونية*، مجلة الإداري، ع(91)، مسقط، معهد الإدارة العامة.
- الحسن، حسين محمد. (2011م). *الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات*، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

السالمي، علاء عبد الرزاق. (2006م). الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

العبد الكريم، راشد. (2012). البحث النوعي في التربية. جامعة الملك سعود.

عبيد، نور الدين شيخ. (2001م). الأتمتة الصناعية والمؤتمرات القابلة للبرمجة PLC، جامعة دمشق، دمشق، سوريا، دكتوراه في التحكم الأوتوماتيكي وعلوم الكمبيوتر من جامعة "فرانش-كونته-بزانسون"، فرنسا.

العتيبي، ناصر بن منيف. (1428هـ، 2007م). الأتمتة ودورها في تحسين أداء إدارات الموارد البشرية في الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة نائف العربية للعلوم الأمنية كلية العلوم الإدارية، الرياض.

العريشي، محمد بن سعيد. (2008 م). إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

العساف، صالح بن حمد. (1416هـ). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، ط1، مكتبة العبيكان، الرياض.

العوامل، نائل عبد الحافظ. (2003م). نوعية الإدارة والحكومة الالكترونية في العالم الرقمي، دراسة استطلاعية للمملكة الأردنية الهاشمية، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد الخامس عشر، العلوم الإدارية، الرياض.

عودة، أحمد سليمان وملكاوي، فتحي حسن. (1992). أساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية (عناصر البحث ومناهجه والتحليل الإحصائي لبياناته). مكتبة الكتاني، عمان، الأردن.

القحطاني، علي بن أحمد محمد. (2010م). مجالات تطبيق التعاملات الالكترونية ومعوقاتها في إمارة منطقة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

المسفر، مبروك عبدالله. (٢٠٠٣م). المعوقات الإدارية والتطبيقية لاستخدام الحاسوب الآلي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

مصطفى، يوسف عبدالمعطي. (2005م). الإدارة التربوية-مداخل جديدة لعالم جديد، دار الفكر العربي، القاهرة

منصور، أميره. (2016). المقابلة رؤية منهجية في بحوث تعليم اللغة العربية. مجلة الأثر. (27)، 214.

النعساني، سماح أحمد. (2015م). استعدادات العاملين نحو أتمتة العمل الإداري في جامعة حلب، رسالة ماجستير، جامعة حلب.

نائب، إبراهيم وآخرون. (2009). نظم المعلومات، منشورات جامعة حلب، سوريا.
هيئة الحكومة الرقمية بالرياض. (2021م). المملكة العربية السعودية،

<https://dga.gov.sa>

وزارة التعليم. (2021م). الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض،
<http://www.riyadhedu.gov.sa/>

ياسين، سعد. (2005م). الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الإدارة العامة للطباعة و النشر، معهد الإدارة العامة، الرياض.

يوسف، عواطف أمين. (2015م). الحكومة الالكترونية إعادة هندسة خدمة الحكومة الالكترونية والمنتقلة (النشأة، الواقع والمستقبل)، كلية الاقتصاد والادارة، جامعة الملك عبدالعزيز



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

المراجع الأجنبية:

- Al-Adwan, M. and Almashaqba, Z.(2012), Evaluation the Role of Information Technology in Business Value Performace (BVP),Intredisciplinary Journal of Contemporary Research in Business,Vol. 4 Issue 6,p404-420,17p.
- Creswell, J. (2012). Qualitativ Inquiry and Research Design: Choosing among five approaches. Sage publications.
- Croswell, J (2017): Qualitative Inquire and Research Design: Choosing Among Five Tradition, 2 nd Edition, Thousand Oaks, CA: Sage Publications, P.3
- Seresht, H. Fayyazi, M. and Asi, N.(2008), E-management: Barriers and Challenges In Iran, Eower Kraklead.
- Strauss, A., & corbin, J. 2015. Basics of qualitative research. 4th Ed. Saga.

أداة الدراسة (المقابله)

حفظكم

سعادة الأستاذ/الأستاذة:

الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

يطيب للباحثة أن تضع بين ايديكم مجموعه من الاسئلة الخاصة بالدراسة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في قسم الإدارة العامة التنفيذية. وتهدف الاسئلة للتعرف على واقع تطبيق الامتة من وجهة نظر منسوبات الإدارة العامة للتعليم بالرياض حول أتمته التعاملات الالكترونية. أمل منكم التلطف بالاجابة على



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

كل استفسارات المقابلة، متمنه لكم كريم تعاونكم خدمة البحث العلمي والله يحفظكم
ويرعاكم،،

الباحثة/هند احمد الغامدي

441920015@student.ksu.edu.sa

القسم الأول: البيانات الأولية

المؤهل الدراسي:

- بكالوريوس
- ماجستير
- دكتوراه
- أخرى

سنوات الخبرة.

- أقل من 7 سنوات
- من 8-15 سنة
- أكثر من 16 سنة

مكان العمل

- الادارة العامة للتعليم بمدينة الرياض
- الادارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض

القسم الثاني : أسئلة مناقشة المقابلة

- س1- برايك مالمعوقات التي تواجه العمل اثناء استخدام المعاملات التقليدية ؟
- س2- من وجهة نظرك ماالخطوات المتبعة للحد من تداول المعاملات التقليدية؟
- س3- ماهي المتطلبات لتطبيق الاتمه الالكترونية؟
- س4- من وجهة نظرك ماالبرامج التطويريه الذي يتطلب توفرها لتأهيل الكوادر البشرية الكترونياً ؟
- س5- من وجهة نظرك كيف ترين تطبيق المعاملات الالكترونية في الادارة ؟



المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية
Arab Journal for Humanities and Social Sciences

س6- ما الاجراءات الاحترازية أو البديل عند توقف المعاملات الالكترونية وشبكات
التواصل المعنية بالعمل ؟

س7- ما اهم المقترحات او الملاحظات لتطوير التعاملات الالكترونية ؟

