



**تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الأداء  
فى العلاقات العامة بالهيئة العامة  
للتعليم التطبيقى بدولة الكويت**

إعداد

**أ/ فاطمة ناصر العازمى**

مديرة العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقى،

دولة الكويت

## تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الأداء في العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت

إعداد

أ/ فاطمة ناصر العازمي

مديرة العلاقات العامة بالهيئة العامة

للتعليم التطبيقي، دولة الكويت

### مستخلص البحث

يهدف البحث إلى التعرف على تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الأداء في مجال العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بإستخدام الأسلوب المسحي نظراً لملائمة لطبيعة البحث، وتم اختيار عينة البحث بالطريقة العمدية من العاملين (جهاز أدارى - أعضاء هيئة التدريس) بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت، وذلك لعدد (١٧٠) فرد، حيث بلغت العينة الاستطلاعية عدد (٣٠) وبنسبة مئوية مقدارها (١٧,٦٥%)، وبلغت العينة الاساسية عدد (١٤٠) فرد بنسبة مئوية مقدارها (٨٢,٣٥%)، وأهم النتائج أن الوضع الحالي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي موجود فعلاً بدرجة متوسطة تحتاج إلى التطوير والتحديث والتدريب حتى تكتمل منظومة الإدارة الإلكترونية بشكل كامل وفعال، الأحتياجات الأساسية التكنولوجية لتطوير وتحديث تطبيق الإدارة الإلكترونية تتضمن توفير مزيداً من الدعم المالي لشراء أجهزة الحاسبات الآلية الحديثة، تطوير وتنمية العنصر البشري لتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال الأستعانة بالمدرسين المتخصصين تكنولوجياً، أهمية الإنجاز التكنولوجي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي يمتاز ويحقق العديد من الفوائد لتحسين وتطوير جودة أداء العاملين (جهاز أدارى - أعضاء هيئة التدريس) من جميع الجوانب المختلفة وخاصة العلاقات العامة والترابط فيما بينهم جميعاً، هناك علاقة قوية طردية موجبة وثيقة الصلة بين كلاً من تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الأداء في مجال العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.

## المقدمة ومشكلة البحث : The Introduction and the Research problem

تعتبر الإدارة في هذا العصر الحالي الذي يتميز بالتطور العلمي والتكنولوجي من العلوم التي تحتل مكانة كبيرة في المجتمعات المعاصرة وتمثل الخطوة لأولى في أي مجال من مجالات النشاط الإنساني، ومما لا شك فيه أن الإدارة عملية لا تستغنى عنها المنظمات على اختلافها وتعدد نشاطاتها، حيث ترجع أهمية الإدارة إلى مهمتها في تنفيذ الأعمال وتحقيق الأهداف بواسطة أفراد في داخل المنظمة، كما يفسر كلاً من نجاة محمد، آسيا حامد (٢٠٠٩م)<sup>(١)</sup> إلى أن التحول الكبير في العالم جاء نتيجة الثورة التكنولوجية وعصر العولمة وجسور المعرفة والإنقلاب غير المحدود في نظم وتقنية الاتصالات والمعلومات وشبكة الإنترنت من العالم الواقعي إلى العالم الافتراضي الرقمي، لأن هناك حاجة حتمية للتحول حتى يتمكن من مُسايرة التطور التقني في شتى المجالات، وقد تبنت أغلب الحكومات هذا الإتجاه وأصبح من أهم المعايير التي تُقاس بها تميز وتقدم الأمم في هذا القرن هو التفوق التكنولوجي والتقني، وبالتالي سعت جميع المؤسسات إلى التحول من الوظيفة التقليدية إلى الوظيفة الإلكترونية في مؤسساتها وإداراتها المختلفة.

ويوضح عبد الرحمن توفيق (٢٠٠٣م)<sup>(٢)</sup> إن استخدام الحاسب يساعد المؤسسات على إعادة وتطوير وتنمية ذاتها ودورها في المستقبل، ولكن النجاح أو الفشل يتوقف على قادة العمل فلن يستطيع أحد أن يُطور المؤسسة ويقوم بالإستثمارات الضرورية بها للإستفادة من عصر المعلومات سوى العاملين بها.

كما يضيف فريد زين الدين (٢٠٠٠م)<sup>(٣)</sup> أن المنظمات قد اعتادت على ممارسات معينه لم تعد متناسبه مع متطلبات الإدارة الحديثة، ومن هنا فإحداث تغيير جديد لتطبيق مداخل جديده سيكون بلا شك شيئاً غريباً وجديداً مما يستلزم أن تحاول تلك المنظمات أن تعمل بكل جهودها وبكامل طاقتها على الفهم الواضح والصحيح

(١) نجاة بنت محمد سعيد، آسيا بنت حامد ياركندي: التحول من الوظيفة التقليدية إلى الوظيفة الإلكترونية ، المنظمة

العربية للتنمية الإدارية ، تونس من ٢٥-٢٧ مايو، ٢٠٠٩م، ص ٢.

(٢) عبد الرحمن توفيق: الإدارة الإلكترونية وتحديات المستقبل، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بمبك)، مطابع الشرطة،

القاهرة، ٢٠٠٣م، ص ٨.

(٣) فريد عبد الفتاح زين الدين: تطبيق إدارة الجوده الشامله بين فرص النجاح ومخاطر الفشل، القاهرة،

٢٠٠٠م، ص ١٨.

وكذلك الطريق للتطبيق الفعال يضمن أن تكون البداية سليمة وصحيحة ومرتكزة على مقومات النجاح الأصلية بدلاً من التغيير في الفهم والتطبيق وما يقابله من مقاومه من العاملين أو عدم أكتراث أو عدم تقديم الدعم أو المؤازرة الكاملة من الإدارة العليا، وفي ذلك ضياع الوقت والمجهود وظهور اتجاه سلبي تجاه هذا المدخل الجديد، بل قد يفسر العالمين أي مشاكل تقع للمنظمة بأنه ناشئ عن تطبيق هذا المدخل.

كما يوضح نجم عبود (٢٠٠٤م)<sup>(١)</sup> أن الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة والإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود وذلك من أجل تحقيق الأهداف المطلوبة، ويؤكد بسام الحمادي (٢٠٠٢م)<sup>(٢)</sup> على أن الإدارة الإلكترونية تعتمد على مبدئين الأول (تقني) ويتمثل في إعداد المعلومات إلكترونياً وتناقلها عبر شبكة الإنترنت وضمان دقتها وسريتها، الثاني (إجرائي) ويتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بُعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها.

كما يشير زعير خليفة (٢٠٠١م)<sup>(٣)</sup> إلى أن الإدارة الإلكترونية تُعد من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث حيث أدى التطور في مجال الإتصالات وإبتكار تقنيات إتصال مُتطورة إلى التفكير الجدي من قِبل الدول والحكومات في الإستفادة من منجزات الثورة التقنية بإستخدام الحاسوب وشبكات الإنترنت في إنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية، وتسهم بفاعلية في إتخاذ القرارات وحل المُشكلات لذلك جاءت الإدارة الإلكترونية كرد فعل واقعي لإستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية على طريق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، ومن ناحية أخرى الإستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة وإستخدام شبكة الإنترنت في دعم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها وبين المواطنين، مما مهد لظهور مُصطلح الإدارة الإلكترونية كنمط

(١) نجم عبود نجم: الإدارة الإلكترونية ومقولة نهاية الإدارة، المجلة الدولية للعلوم الإدارية مجلة دولية لدراسات الإدارة

العامة المقارنة، المجلد (٩)، العدد (٤)، الإصدار العربي، معهد التنمية الإدارية، الإمارات، ٢٠٠٤م، ص ١٢٧.

(٢) بسام الحمادي: مفاهيم ومُتطلبات الحكومة الإلكترونية، ورقة بحثية مقدمة إلى مؤتمر الحكومة الإلكترونية (الرياض)

معهد الإدارة العامة، ٢٩ يناير، ٢٠٠٢م، ٢٠٠٢م، ص ١.

(٣) زعير ناجي خليفة: إستخدام الحاسوب وملحقاته في الحكومة الإلكترونية "مؤتمر العملية التعليمية في عصر

الإنترنت"، فلسطين، جامعة النجاح الوطنية، ٢٠٠١م، ص ٩، ١٠.

إداري مُتطور يستخدم مُنجزات التقنية في تطوير العمليات الإدارية وإكسابها مميزات نوعية نقلها إلى مصافي المُستقبل ونظراً لما تتسم به المؤسسات من حيوية وخصوصية يتطلب استخدام ما يُحقق الفعالية لهذا العمل.

كما يتفق كلاً من شائع بن سعد (٢٠٠٦م)<sup>(١)</sup>، عوض الجيد (٢٠٠٧م)<sup>(٢)</sup> أن أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية تتمثل في عدد واسع من التطبيقات التي تتطلب مفهوماً جديداً للعلاقات القانونية والمؤسسية مثل إدارة الملفات وإجراء الحوارات والاستبيانات إلكترونياً، استعراض محتويات الموضوعات إلكترونياً، طباعة مُسودات الوثائق بدلاً من كتابتها باليد، البريد الإلكتروني بديلاً للصادر والوارد، النمذجة الجاهزة بدلاً من المحاضر التقليدية (نماذج إدارة المشاريع)، الإنجازات بدلاً من المُتابعة، اكتشاف المشاكل إلكترونياً، التجهيز الناجح للاجتماعات.

ويرى نجم عبود (٢٠٠٤م)<sup>(٣)</sup> أن أبعاد تطور الإدارة الإلكترونية على مُستويات مُتعددة هي أن الإدارة الإلكترونية هي إمتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها، الإدارة الإلكترونية هي إمتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة، الإدارة الإلكترونية هي نتاج تبادل البيانات الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية هي من التفاعل الإنساني إلى التفاعل الآلي.

ويتفق كلاً من محمد المتولي (٢٠٠٣م)<sup>(٤)</sup>، عبد الحميد المغربي (٢٠٠٤م)<sup>(٥)</sup> أن الإعتبارات الواجب مُراعاتها لتنجح المنظمة في التحول إلى الإدارة الإلكترونية تتمثل في الاهتمام بالمجالات الإدارية، الاعتماد على أساليب علمية تتطلب خبرات وتخصّصات رائدة

(١) شائع بن سعد مبارك: مجالات ومُتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون "دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون"، المملكة العربية السعودية، الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، ٢٠٠٦م، ص ٢٤، ٢٥.

(٢) عوض الجيد محمد: الإدارة الإلكترونية كمُتطلب من مُتطلبات الإدارة العامة المعاصرة "الإدارة العامة للتخطيط التتموي، مركز الدراسات القانونية والقضائية"، الدوحة، قطر، ديسمبر، ٢٠٠٧م، ص ١٧.

(٣) نجم عبود نجم: مرجع سبق ذكره، ٢٠٠٤م، ص ١٢٧.

(٤) محمد المتولي: تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، مؤتمر الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات، مسقط، عمان، ٢٠٠٣م، ص ٣.

(٥) عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: مُتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية "دراسة تطبيقية على ميناء دمياط"، بحث منشور، المؤتمر العلمي العشرون، صناعة الخدمات في الوطن رؤية مُستقبلية ٢٠-٢٢ أبريل، جامعة المنصورة، ٢٠٠٤م، ص ٩، ١٠.

للتحول إلى المنظمة الإلكترونية، استخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات، تطوير أنماط التعامل والعلاقات البنينة، توفر آلية للدفع الإلكتروني، تحسين مستوى الخدمة وترشيد استخدام الموارد وضبط الأداء، توعية العملاء بطرق التعامل وكيفية الحصول على الخدمات، تطوير التشريعات واللوائح للعمل في المنظمة، وضع إستراتيجية شاملة على مستوى المنظمة للانتقال إلى الإدارة الإلكترونية.

ويشير كلاً من عبد العزيز أبو نيرة، مسعد فوزية (٢٠٠٠م)<sup>(١)</sup> إلى أن جودة الأداء نظام يتم من خلال تفاعلات المدخلات وهي الأفراد والأساليب والسياسات والأجهزة لتحقيق مستوى عال من الجودة، إذ يقوم العاملون بالاشتراك بصورة فاعلة، والتركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات.

ويرى تيد Tead (١٩٩٥م)<sup>(٢)</sup> أن الأداء هو مستوى كفاءة العامل في العمل الفعلي، وسلوكه، وقدراته، وإمكاناته الشخصية في إنجاز الأعمال الموكلة إليه من أجل مساعدة الإدارة على اتخاذ العديد من القرارات المتعلقة سواء بالعمل أو بالأفراد.

كما يوضح بشير أحمد (٢٠٠٨م)<sup>(٣)</sup> أن العلاقات العامة من خلال ممارسة أنشطتها تؤدي دوراً في تحفيز الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات، لكون العلاقات العامة تقوم على خلق وتوطيد التفاهم والقبول والتعاون بين المؤسسة وجماعها، ويشمل ذلك سيطرة إدارة المؤسسة على المشكلات والمسائل التي تواجهها، وهو ما يساعد إدارة المؤسسة على أن تكون على علم بما يدور في مختلف أوساطها، لذلك فإن قلة التحفيز تؤدي إلى الإحباط بغض النظر عن الجوانب المادية التي تمنح للعاملين، والتي تصبح دون جدوى في غياب الحافز الحقيقي الذي يؤدي إلى أعلى مستويات الأداء الوظيفي فيما لو استغلت فوائد التحفيز بطريقة علمية من خلال الأنشطة التي تؤديها أجهزة العلاقات العامة.

(١) عبد العزيز أبو نيرة، ومسعد فوزية: نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة، دراسة استطلاعية لآراء عينة من عمداء وطلبة جامعة عمان الأهلية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد (٢٧)، ٢٠٠٠م، ص ١٤.

(٢) Tead, O.D: The Art of Leadership, Mc Graw hill, G.N.Y., six Addition 1995, pp164.

(٣) بشير نوار أحمد: العلاقات العامة وتحفيز الأداء الوظيفي في قناتي الجزيرة والعربية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة بغداد العراق، ٢٠٠٨م، ص ٥٦.

كما يرى محمد هلال (٢٠١٦م)<sup>(١)</sup> أن العلاقات العامة الحديثة لا تهتم بإقامة العلاقات وممارستها فقط من أجل هدف محدد، ولا يقتصر هذا النشاط على الهيئات والمؤسسات ذات التعامل مع الجمهور، بهدف إرضاءه، وبالتالي تحقيق الأرباح المادية أو بهدف تحقيق بعض المكاسب السياسية لبعض الأفراد، ولكن يمتد نشاطها ليشمل العلاقات الإقتصادية والإجتماعية والسياسية القائمة على المحبة والتعاون من أجل النفع العام للبشر، وبالطبع لا يقصد منها مجرد حسن العلاقة فقط وإهمال تحقيق الكسب المادي أو السياسي لمؤسسة ما أو فرد، ولكنها تهدف إلي إستخدام القواعد والأسس العلمية والتكنولوجيا الحديثة (مثل تطبيق الإدارة الإلكترونية) من أجل دعم وتطوير العلاقات بين الأفراد العاملين داخل المنظمة من جانب، وبين العاملين في المنظمة والجمهور والعملاء الخارجين من جانب آخر. وعندما تكون كاذبة أو مختلفة فإن ذلك يزيد من فرص تدهورها نتيجة لفقدان المصداقية، وغالباً ماتسعي المنظمات المختلفة إلي تقديم الجوانب المشرقة سواء كان ذلك يعني الحقيقة أو جزءاً منها أو لايعني الحقيقة علي الإطلاق، وفي كل الأحوال يجب ألا تتجاهل العلاقات العامة الحديثة الجوانب الأخرى السلبية أوغير المناسبة، بهدف تغيير وجهة نظر العاملين بالمؤسسة والجماهير من الأسوأ إلى الأفضل في موقف معين أو وقت معين وذلك لتحقيق كسب أو نصر مؤقت قد يكون سياسياً أو إجتماعياً أو مادياً.

كما يضيف بشير أحمد (٢٠٠٨م)<sup>(٢)</sup> أن العلاقة الترابطية بين (العلاقات العامة، الأداء الوظيفي) تشترك في عدة عوامل، وتسعى جميعها إلى أن تسود أجواء طيبة بين العاملين في مختلف الاتجاهات، وهذه الأجواء من شأنها أن تسهل عمل المؤسسات بواسطة العنصر البشري الموجود فيها، والذي يعتبر المحرك الرئيسي فيها، كما توجد بينها عاملاً مشتركاً رئيسياً في خصائصها والمتمثل في إشباع حاجات الأفراد ومكان العمل الذي يجب أن تتوفر فيه الظروف الإيجابية لاستخلاص النتيجة المرجوة من عمل جهاز العلاقات العامة، المتمثل في تحفيز الأداء الوظيفي للعاملين في عملهم، وتحفيز العلاقات العامة عن طريق تطبيق الإدارة الإلكترونية تهدف إلى زيادة العائد للمنظمة أو المؤسسة من خلال رفع كفاءة العاملين وتفعيل

(١) محمد عبد الغني هلال: ادرة العلاقات العامة، سلسلة مهارات تطوير الأداء (الكتاب الثاني عشر)، صدر عن مركز

تطوير الأداء والتنمية موسوعة رائعة عن مهارات تطوير الأداء، القاهرة، ٢٠١٦م، ص ٧٣.

(٢) بشير نوار أحمد: مرجع سبق ذكره، ٢٠٠٨م، ص ٥٦.

قدراتهم، وتحسين الوضع المادي لهم، وهذه الأهداف هي بالتالي جزء من الأهداف التي يسعى جهاز العلاقات العامة إلى تحقيقها في اهتمامه بالعاملين، وهذه الأهداف المجتمعة مع بعضها تكون محصلتها زيادة الأداء الوظيفي للعاملين.

وترى الباحثه أن معظم الإدارات داخل بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بالكويت تواجه حالياً ضغوطاً ملحّة لمواجهة التحديات المتعلقة بالتغير التقني والبدء في جعل المؤسسة تسير نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بها بدلاً من الإدارة التقليدية حيث تُشكل التكنولوجيا عاملاً أساسياً ومهماً فيجب توظيفها بشكل سليم، وتعتبر الإدارة الإلكترونية إحدى سمات التقدّم ومن العناصر الأساسية في تضخيم المؤسسات ومدى قدرتها على الإستمرار والإرتقاء في ضوء التقدّم المتزايد في إستخدام التكنولوجيا الحديثة وبتطبيق تكنولوجيا المعلومات وفي ضوء تطوير المؤسسات وتعدّد أماكن عملها والمُتعامِلين معها داخل المؤسسة وتطوير الأداء بشكل مُستمر، وهذا ما داعى الباحثه إلى محاولة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي.

كما أكدت بعض الدراسات السابقة العربية والاجنبية في هذا الصدد على أهمية تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في بعض المنظمات مثل نتائج دراسة أحمد غنيم (٢٠٠٦م)<sup>(١)</sup>، نتائج دراسة فوزية حبيب (٢٠٠٧م)<sup>(٢)</sup>، نتائج دراسة موسى الحمدي (٢٠٠٨م)<sup>(٣)</sup>، نتائج دراسة عزلا مطلق (٢٠٠٩م)<sup>(٤)</sup>، نتائج دراسة شرودروآخرون Schroeder & curtis (٢٠٠١م)<sup>(٥)</sup>،

(١) أحمد على غنيم: دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات إستخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة، بحث منشور، المجلة التربوية، العدد (٨١)، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، ٢٠٠٦م.

(٢) فوزية بنت حبيب بخس: الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة"، خطة مُقترحة، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٧م.

(٣) موسى بن عبدالله حمدي: الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة والتخطيط، جامعة أمن القرى، السعودية، ٢٠٠٨م.

(٤) عزلا بنت محمد مطلق الغامدي: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٩م.

(5) Schroeder, gohny & curtis, t: the effects of self-efficacy, outcome expectancy , ease of use , and usefulness on gob performance evaluatingtheroleofinformationtechnologydissertation abstracts international, vol. 39, no. 6, 2001,pp. 98-110.



نتائج دراسة فوستر Gonathan foster (٢٠٠٤م)<sup>(١)</sup>، نتائج دراسة جوزيهنج ، شين رونج كيو HE GUOZHENG & CHENRONGQIU (٢٠٠٧م)<sup>(٢)</sup>، والبعض منها أكد على إمكانية إستخدامها في العلاقات العامة مثل نتائج دراسة بشير أحمد (٢٠٠٨م)<sup>(٣)</sup>.

### هدف البحث : The Research aim :

يهدف البحث إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الأداء في العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت من خلال التعرف على:

- ١- الوضع الحالي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.
- ٢- علاقه بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الأداء في العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.

### تساؤلات البحث : The Research Questions :

- ١- ما هو الوضع الحالي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت ؟
- ٢- ما هي علاقه بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الأداء في العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت ؟

(1) Gonathan Foster: Collaborative E-business Planning develobing an enterprise learning tool for information management and information systems curricula , Journal of Electronic Commerce in Organization, 2004.

(2) He, Guozheng, & Chen, Rongqiu: "E-Enterprise and E Management Concept and process Model Research" .Paper prepared for Wicom (Wireless Communications Notworking and Mobile, 2007.

(٣) بشير نوار أحمد: مرجع سبق ذكره، ٢٠٠٨م، ص ٥٦.

**مصطلحات البحث : The Research Terminology****١- الإدارة الإلكترونية : The Electronic management**

ويتفق كل من **على العبيدي (٢٠٠٢م)**<sup>(١)</sup>، **نائيل العواملة (٢٠٠٣م)**<sup>(٢)</sup>، **رأفت رضوان (٢٠٠٤م)**<sup>(٣)</sup> على أن الإدارة الإلكترونية تُعد فلسفة إدارية حديثة مُتكاملة، وتحولاً جذرياً في عالم الإدارة على المستويين النظري والعملي، وهي أيضاً نقله نوعية وثورة سليمة في المفاهيم والنظريات والأساليب بحيث تنعكس إيجاباً على الصورة الكلية للإدارة، وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من "تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز" إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مُستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف ، وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تُحقق تكامل الرؤية.

**٢- جودة الأداء : The Quality performance**

يتفق كلاً من **درة محمود، والصبغ سليم (٢٠٠٦م)**<sup>(٤)</sup> على تعريف الأداء **The performance** بأنه عملية إصدار حكم على أداء أو سلوك العاملين في العمل. كما يعرف **مهدي السامرائي (٢٠٠٧م)**<sup>(٥)</sup> نقلاً من معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي، مصطلح الجودة **The Quality** بأنها أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء.

**٣- العلاقات العامة : The Public relations**

يعرف **بشير أحمد (٢٠٠٨م)**<sup>(٦)</sup> العلاقات العامة **The Public relations** على أنها مجموعة العلاقات المتشعبة التي تشترك في كثير من خصائصها التي تتعلق بالجانب الإنساني للعاملين وكيفية التعامل معه، ودفعه باتجاه تحقيق الجانب الإيجابي لكل منها بما يخدم عمل المؤسسة والعاملين.

(١) على بن محمد العبيدي: خطة الحاسب في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني نحو مشروع الحكومة الإلكترونية، ورقة عمل مقدمة لندوة الحاسب الآلي في الأجهزة الحكومية، الواقع والتطلعات المُنعقدة بمعهد الإدارة العامة، السعودية، ٢٠٠٢م، ص ١١.

(٢) نائل عبد الحافظ العواملة: الحكومة الإلكترونية ومُستقبل الإدارة العامة ، دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر، مجلة الدراسات، المجلد (٢٩) العدد (٢)، ٢٠٠٣م، ص ٢٦٣.

(٣) رأفت رضوان: الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مارس، ٢٠٠٤م، ص ٣.

(٤) درة محمود، والصبغ سليم: إدارة القوى البشرية، دار الندوة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٦م، ص ٢٧٣.

(٥) مهدي صالح السامرائي: إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جريب للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٧م، ص ٢٧.

(٦) بشير نوار أحمد: مرجع سبق ذكره، ٢٠٠٨م، ص ٥٦.

## إجراءات البحث : Procedures of The Research

### منهج البحث : The Research Curriculum

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بإستخدام الأسلوب المسحي نظراً لملائمة طبيعة البحث.

### عينة البحث : The Research Sample

تم اختيار عينة البحث بالطريقة العمدية من العاملين (جهاز أدارى - أعضاء هيئة التدريس) بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت، وذلك لعدد (١٧٠) فرد، حيث بلغت العينة الاستطلاعية عدد (٣٠) ونسبة مئوية مقدارها (١٧,٦٥%)، وبلغت العينة الاساسية عدد (١٤٠) فرد بنسبة مئوية مقدارها (٨٢,٣٥%)، ويتضح ذلك كما في جدول (١).

#### جدول (١)

#### توصيف المجتمع الكلي لعينة البحث

م	أسماء المناطق التعليمية	العينة الإستطلاعية	النسبة المئوية	العينة الأساسية	النسبة المئوية
١	العاملين بالجهاز الإدارى بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي	١٥	%٥٠	٧٠	%٥٠
٢	أعضاء هيئة التدريس بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي	١٥	%٥٠	٧٠	%٥٠
-	المجموع الكلي	٣٠	%١٠٠	١٤٠	%١٠٠

### أدوات ووسائل جمع البيانات : The Data- collection Methods & Tools

قامت الباحثة بإعداد إستمارة إستبيان لإستطلاع رأي عينة البحث في تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بجودة الأداء في العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت، وقد قامت الباحثة بعمل محاور الإستمارة وهذه المحاور هي:

- ١- واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جودة الأداء بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.
- ٢- الاحتياجات التكنولوجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.

٣- تطوير وتنمية العنصر البشري لتطبيق الإدارة الالكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.

٤- التخطيط لتطبيق الإدارة الالكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.

٥- أهمية الإنجاز التكنولوجي لتطبيق الإدارة الألكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.

وقامت الباحثة بعرض هذه المحاور على عدد (٥) من السادة الخبراء، مع مراعاة ألا تقل خبراتهم في المجال عن عشر سنوات وذلك بهدف:

- التعرف على مدى مناسبة المحاور للهدف الذي وضعت من أجله.
  - الموافقة على وجود المحور أو عدم وجوده.
  - الموافقة على صياغة المحور أو تعديل صياغته (مرفق ١).
- ويوضح جدول (٢) نسبة آراء الخبراء حول محاور الاستبيان.

#### جدول (٢)

#### النسبة المئوية آراء الخبراء حول محاور الاستبيان

ن = ٥

م	المحور	اتفاق آراء الخبراء	النسب المئوية
١	واقع تطبيق الإدارة الألكترونية فى جودة الأداء بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.	٥	%١٠٠
٢	الأحتياجات التكنولوجية لتطبيق الإدارة الالكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.	٥	%١٠٠
٣	تطوير وتنمية العنصر البشري لتطبيق الإدارة الالكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.	٤	%٨٠
٤	التخطيط لتطبيق الإدارة الالكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.	٢	%٢٠
٥	أهمية الإنجاز التكنولوجي لتطبيق الإدارة الألكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.	٥	%١٠٠

يتضح من جدول (٢) نسبة آراء الخبراء حول محاور الاستبيان حيث يتضح نسبة آراء الخبراء الموافقين على وجود المحور، وقد إرتضت الباحثة على أخذ المحاور التي حصلت على

نسبة مئوية أكبر من ٧٠% من مجموع الآراء، حيث أفتق السادة الخبراء على حذف المحور الرابع وبالتالي أصبحت الاستمارة أربع محاور وهذه المحاور هي:

✘ **المحور الأول** : واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جودة الأداء بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.

✘ **المحور الثاني** : الأحتياجات التكنولوجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.

✘ **المحور الثالث** : تطوير وتنمية العنصر البشري لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.

✘ **المحور الرابع** : أهمية الإنجاز التكنولوجي لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.

#### **تحديد عبارات كل محور:**

تم تحديد مجموعة من العبارات الخاصة بكل محور بما يتناسب مع محاور الإستبيان التي تم تحديدها وفقاً لآراء الخبراء، وقد راعت عند تحديد العبارات أن تتناسب العبارات مع محاورها، ووضوح العبارات، وأن تتناسب العبارات مع الهدف الذي وضعت من أجله، وبلغ عدد العبارات ٥٠ عباره موزعه كالتالي:

✘ **المحور الأول** : واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جودة الأداء بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت ويمثله عدد ١٥ عباره.

✘ **المحور الثاني** : الأحتياجات التكنولوجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت ويمثله عدد ١١ عبارة.

✘ **المحور الثالث** : تطوير وتنمية العنصر البشري لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت ويمثله عدد ١٢ عباره.

✘ **المحور الرابع** : أهمية الإنجاز التكنولوجي لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت ويمثله عدد ١٢ عباره.

#### **عرض الاستبيان في صورته المبدئية:**

تم عرض الاستمارة في صورتها المبدئية (مرفق ٢) متضمنة المحاور والعبارات التي تمثلها على الخبراء بغرض التأكد من مدى مناسبة العبارات للمحور الذي تمثله، ومدى كفاية

العبارات للتعبير عن المحور، ومدى صلاحيتها للصياغة، ثم قام الخبراء بحذف بعض العبارات لعدم مناسبتها، ويوضح جدول (٣) نسبة آراء الخبراء في كل عبارة من عبارات الاستبيان.

## جدول (٣)

النسبة المئوية لآراء الخبراء حول عبارات محاور الاستبيان ن = ٥٠

المحور الرابع		المحور الثالث		المحور الثاني		المحور الأول	
النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة
%١٠٠	١	%١٠٠	١	%٨٠	١	%٨٠	١
%١٠٠	٢	%٨٠	٢	%١٠٠	٢	%٤٠	٢
%٨٠	٣	%١٠٠	٣	%٨٠	٣	%٤٠	٣
%١٠٠	٤	%٢٠	٤	%٨٠	٤	%٨٠	٤
%٢٠	٥	%٨٠	٥	%١٠٠	٥	%١٠٠	٥
%٤٠	٦	%١٠٠	٦	%١٠٠	٦	%٨٠	٦
%٨٠	٧	%١٠٠	٧	%٨٠	٧	%١٠٠	٧
%٨٠	٨	%١٠٠	٨	%١٠٠	٨	%١٠٠	٨
%١٠٠	٩	%٨٠	٩	%١٠٠	٩	%٨٠	٩
%٨٠	١٠	%٤٠	١٠	%٢٠	١٠	%٨٠	١٠
%١٠٠	١١	%٨٠	١١	%١٠٠	١١	%١٠٠	١١
%٨٠	١٢	%١٠٠	١٢			%٢٠	١٢
						%١٠٠	١٣
						%١٠٠	١٤
						%٨٠	١٥

يتضح من جدول (٣) نسبة آراء الخبراء في كل عبارة من عبارات الاستبيان، حيث أنها واقعة ما بين نسبة ٢٠% - ١٠٠%، وقد إرتضت الباحثه على أخذ العبارات التي حصلت على نسبة مئوية أكثر من ٦٠% من مجموع الآراء، وبالتالي قد بلغ عدد العبارات ٤٢ عبارة.

## الاستبيان في صورته النهائي :

بعد عرض استمارة الاستبيان في صورتها المبدئية التي تضمنت ٥٠ عبارة علي الخبراء، وأصبحت ٤٢ عبارة في صورتها النهائي (مرفق ٣)، وجدول (٤) يوضح عدد عبارات

كل محور قبل وبعد الحذف للوصول للصورة النهائية للاستبيان وكذلك أوصي الخبراء بأن يتم تصحيح الإستبيان وفقاً لميزان تقدير ثلاثي (أوافق تماماً، أوافق إلى حد ما، لا أوافق).

#### جدول (٤)

محاور الاستبيان وعدد العبارات التي تنتمي إلى كل محور قبل وبعد الحذف

م	المحاور	عدد العبارات قبل الحذف	عدد العبارات بعد الحذف
١	واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جودة الأداء بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.	١٥	١٢
٢	الاحتياجات التكنولوجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.	١١	١٠
٣	تطوير وتنمية العنصر البشري لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.	١٢	١٠
٤	أهمية الإنجاز التكنولوجي لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.	١٢	١٠
الإجمالي		٥٠	٤٢

#### الدراسة الاستطلاعية : The Exploratory (Pilot) Study

قامت الباحثة بإجراء الدراسة الاستطلاعية على عدد (٣٠) من العاملين (جهاز أداري - أعضاء هيئة التدريس) بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت وبنسبة مئوية مقدارها (١٧,٦٥%)، وذلك كعينة تقنين لإيجاد المعاملات العلمية (الصدق - الثبات).

#### المعاملات العلمية للاستبيان :

قامت الباحثة بإجراء صدق وثبات الإستبيان بالطرق العلمية التالية.

#### صدق الإستبيان :

تم حساب صدق الاستبيان بدلالة معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور وبين درجة المحور والدرجة الكلية للإستبيان، ويتضح ذلك كما في جدول (٥، ٦).

## جدول (٥)

معامل ارتباط عبارات كل محور والدرجة الكلية للمحور ن = ٣٠

المحور الرابع		المحور الثالث		المحور الثاني		المحور الأول	
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
*٠,٦٦٦	١	*٠,٤٥٥	١	*٠,٤١٢	١	*٠,٦١٢	١
*٠,٥٣٤	٢	*٠,٤٧١	٢	*٠,٥٦٣	٢	*٠,٥٩٠	٢
*٠,٤٣٣	٣	*٠,٦٠٣	٣	*٠,٤٢٥	٣	*٠,٤٦٧	٣
*٠,٤٦٨	٤	*٠,٥٧٣	٤	*٠,٧٥٣	٤	*٠,٦٢٣	٤
*٠,٦٧٧	٥	*٠,٥٣٨	٥	*٠,٧٨٥	٥	*٠,٥١٠	٥
*٠,٧٦٢	٦	*٠,٦٨٩	٦	*٠,٧٠٣	٦	*٠,٤٩٦	٦
*٠,٦٧٣	٧	*٠,٨١١	٧	*٠,٥٠١	٧	*٠,٣٩٧	٧
*٠,٨٣١	٨	*٠,٦٤٩	٨	*٠,٤٩٦	٨	*٠,٤٤١	٨
*٠,٦٩٦	٩	*٠,٧٣١	٩	*٠,٤٧٢	٩	*٠,٧٧٢	٩
*٠,٥٨٩	١٠	*٠,٤٦٣	١٠	*٠,٦٢١	١٠	*٠,٥٥٠	١٠
						*٠,٦٥٣	١١
						*٠,٧٤٣	١٢

\* قيمة (ر) الجدولية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) = ٠,٣٦١ .

يتضح من جدول (٥) ان قيم معاملات الارتباط بين درجة المحور والدرجة الكلية للإستبيان ذات دلالة إحصائية حيث تراوحت ما بين (٠,٣٩٧ ، ٠,٨٣١) مما يدل على صدق الاستبيان.

## جدول (٦)

صدق الاتساق الداخلي لمحاور استمارة الاستبيان ن = ٣٠

م	المحاور	معامل الارتباط
١	واقع تطبيق الإدارة الالكترونية فى جودة الأداء بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.	*٠,٤٢٧
٢	الأحتياجات التكنولوجية لتطبيق الإدارة الالكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.	*٠,٧٥٥
٣	تطوير وتنمية العنصر البشرى لتطبيق الإدارة الالكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.	*٠,٨١٠
٤	أهمية الإنجاز التكنولوجي لتطبيق الإدارة الالكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.	*٠,٦٩٨

\* قيمة (ر) الجدولية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) = ٠,٣٦١ .



يتضح من جدول (٦) أن قيم معاملات الارتباط الدال على صدق الاتساق الداخلي لمحاور استمارة الاستبيان ذات دلالة إحصائية حيث تراوحت ما بين (٠,٤٢٧, ٠,٨١٠) مما يدل على أن محاور الاستمارة دالة.

### ثبات الاستبيان:

تم حساب ثبات الاستبيان بطريقة إعادة تطبيق الاختبار **Test Retest** وذلك بفواصل زمني (١٥) يوم وذلك لإيجاد قيمة معامل الارتباط بين التطبيق الأول والثاني ويتضح ذلك كما في جدول (٧, ٨).

### جدول (٧)

معامل الارتباط بين التطبيق الأول والثاني لعبارات الاستبيان ن = ٣٠

المحور الرابع		المحور الثالث		المحور الثاني		المحور الأول	
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
*٠,٥١٦	١	*٠,٨٢١	١	*٠,٧٢٧	١	*٠,٤١١	١
*٠,٧١٧	٢	*٠,٦٨٤	٢	*٠,٦٩١	٢	*٠,٦٦٤	٢
*٠,٥٢٩	٣	*٠,٧٢٩	٣	*٠,٥٢٤	٣	*٠,٤٩٦	٣
*٠,٦٧٢	٤	*٠,٦٢٢	٤	*٠,٧٦١	٤	*٠,٧٥١	٤
*٠,٤٩٣	٥	*٠,٤٢٧	٥	*٠,٧٥٣	٥	*٠,٦٣٤	٥
*٠,٦٨٥	٦	*٠,٥٨٤	٦	*٠,٥٩٩	٦	*٠,٦٤٦	٦
*٠,٦٢٨	٧	*٠,٤٠٤	٧	*٠,٤٨١	٧	*٠,٥٥٣	٧
*٠,٥٦٥	٨	*٠,٦٩٦	٨	*٠,٦٦٤	٨	*٠,٦٩٢	٨
*٠,٦٤٤	٩	*٠,٥٨٤	٩	*٠,٤٤٦	٩	*٠,٧٠٨	٩
*٠,٧٨٨	١٠	*٠,٤٣٨	١٠	*٠,٥٨١	١٠	*٠,٤٨٩	١٠
						*٠,٦٦٧	١١
						*٠,٥٢٦	١٢

\* قيمة (ر) الجدولية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) = ٠,٣٦١.

يتضح من جدول (٧) أن قيم معاملات الارتباط تراوحت ما بين (٠,٤٠٤, ٠,٨٢١) مما يدل على ثبات جميع عبارات الاستبيان.

## جدول (٨)

معامل الارتباط بين التطبيق الأول والثاني لمحاور الإستبيان ن = ٣٠

م	المحاور	معامل الارتباط
١	واقع تطبيق الإدارة الألكترونية فى جودة الأداء بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.	*٠,٣٩٩
٢	الأحتياجات التكنولوجية لتطبيق الإدارة الألكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.	*٠,٦٣٢
٣	تطوير وتنمية العنصر البشرى لتطبيق الإدارة الألكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.	*٠,٧٥٧
٤	أهمية الإنجاز التكنولوجي لتطبيق الإدارة الألكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.	*٠,٨١٢

\* قيمة (ر) الجدولية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) = ٠,٣٦١.

يتضح من جدول (٨) أن قيم معاملات الارتباط تراوحت ما بين (٠,٨١٢ ، ٠,٣٩٩) مما يدل على ثبات محاور الاستبيان.

**الدراسة الأساسية : The Main Study**

قامت الباحثة بإجراء الدراسة الأساسية على عدد (١٤٠) من العاملين (جهاز أدارى - أعضاء هيئة التدريس) بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت، بنسبة مئوية مقدارها (٨٢,٣٥%).

**المعالجات الإحصائية: The Statistics Treatment**

تم استخدام المعالجات الإحصائية المناسبة لطبيعة البحث وذلك باستخدام برنامج SPSS لإجراء العمليات الإحصائية للبحث.

- معامل الارتباط. Coefficient of correlation
- النسبة المئوية. The percent
- معامل ألفا كرونباخ. Coefficient of Alpha Cronbach, L.J
- اختبار كاي<sup>٢</sup>. Chi-square

## عرض النتائج ومناقشتها : Presenting The Results And Discussion

### عرض النتائج : Presenting The Results

جدول (٩)

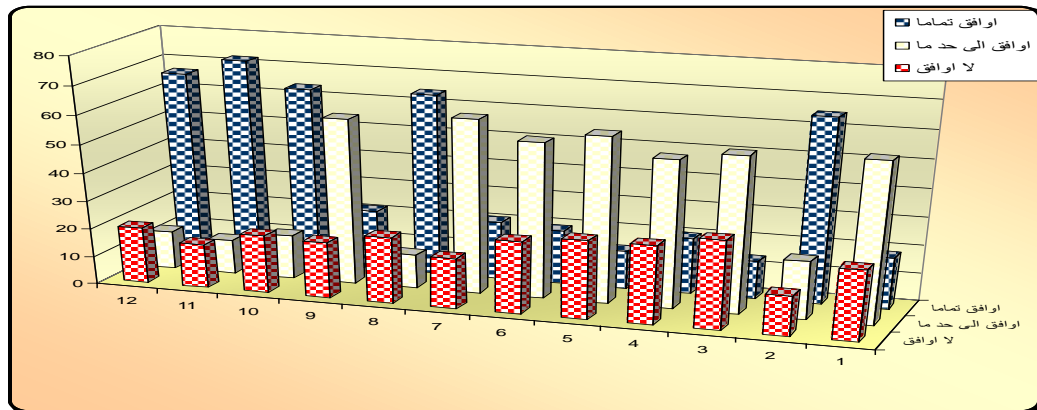
التكرارات والنسب المئوية ومعامل كاي لعبارات المحور الأول والخاص بواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جودة الأداء بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت

كاي	لا أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق تماما		مسلسل
	%	ك	%	ك	%	ك	
*٣٤,٤٧	%٢٥	٣٥	%٥٦,٤٢	٧٩	%١٨,٥٧	٢٦	١
*٦٤,٠٤	%١٤,٢٨	٢٠	%٢٠,٧١	٢٩	%٦٥	٩١	٢
*٣٦,٢٧	%٣١,٤٢	٤٤	%٥٥	٧٧	%١٣,٥٧	١٩	٣
*٢٣,٥٩	%٢٧,٨٥	٣٩	%٥٢,١٤	٧٣	%٢٠	٢٨	٤
*٤٤,٤١	%٢٧,٨٥	٣٩	%٥٨,٥٧	٨٢	%١٣,٥٧	١٩	٥
*٣٠,٤٤	%٢٥,٧١	٣٦	%٥٥	٧٧	%١٩,٢٨	٢٧	٦
*٤٩,٩٠	%١٧,٨٥	٢٥	%٦١,٤٢	٨٦	%٢٠,٧١	٢٩	٧
*٦٣,١٠	%٢٣,٥٧	٣٣	%١٢,١٤	١٧	%٦٤,٢٨	٩٠	٨
*٤٠,١٧	%٢٠	٢٨	%٥٨,٥٧	٨٢	%٢١,٤٢	٣٠	٩
*٥٨,١٣	%٢٠,٧١	٢٩	%١٥,٧١	٢٢	%٦٣,٥٧	٨٩	١٠
*٩٥,١٦	%١٥,٧١	٢٢	%١٢,١٤	١٧	%٧٢,١٤	١٠١	١١
*٦٩,٨٧	%٢٠	٢٨	%١٣,٥٧	١٩	%٦٦,٤٢	٩٣	١٢

\* قيمة كاي الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ = ٠,٩٩.

يتضح من جدول (٩) أن قيمة كاي المحسوبة تتراوح ما بين (٢٣,٥٩ ، ٩٥,١٦)، وأن هناك فروق

ذات دلالة إحصائية في جميع عبارات المحور.



شكل (١) النسبة المئوية للتكرارات لعبارات المحور الأول والخاص بواقع تطبيق

الإدارة الإلكترونية في جودة الأداء بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت

## جدول (١٠)

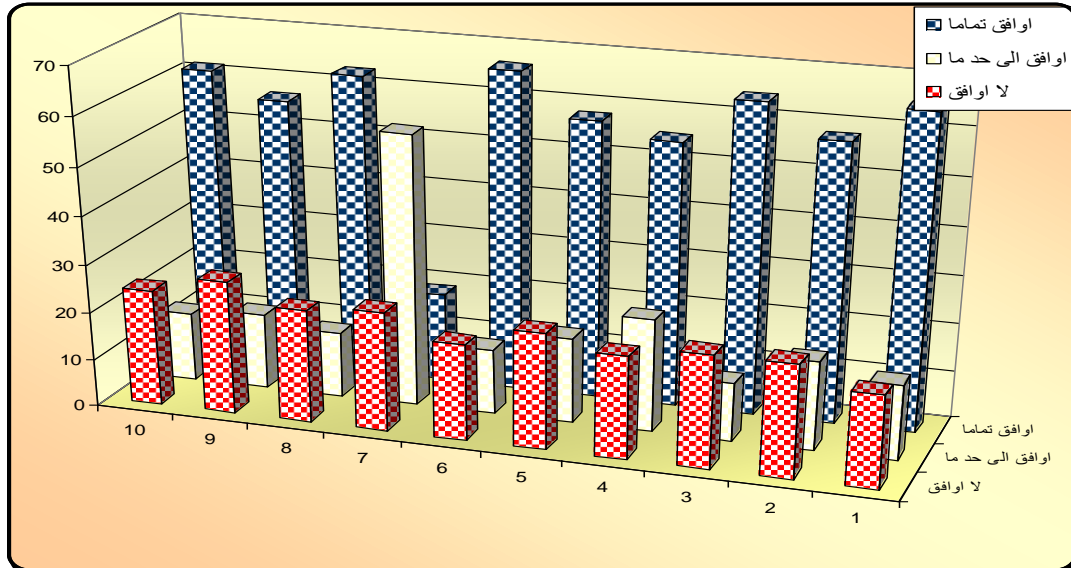
التكرارات والنسب المئوية ومعامل كاً لعبارات المحور الثاني والخاص بالاحتياجات التكنولوجية لتطبيق الإدارة الالكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت

ن = ١٤٠

كاً	لا أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق تماما		مسلسل
	%	ك	%	ك	%	ك	
*٦٣,٤٤	%١٩,٢٨	٢٧	%١٥,٧١	٢٢	%٦٥	٩١	١
*٣٨,٤١	%٢٣,٥٧	٣٣	%١٨,٥٧	٢٦	%٥٧,٨٥	٨١	٢
*٦٣,١٠	%٢٣,٥٧	٣٣	%١٢,١٤	١٧	%٦٤,٢٨	٩٠	٣
*٢٩,٦٧	%٢١,٤٢	٣٠	%٢٣,٥٧	٣٣	%٥٥	٧٧	٤
*٣٨,٧٦	%٢٤,٢٨	٣٤	%١٧,٨٥	٢٥	%٥٧,٨٥	٨١	٥
*٦٩,٨٧	%٢٠	٢٨	%١٣,٥٧	١٩	%٦٦,٤٢	٩٣	٦
*٣٤,٤٧	%٢٥	٣٥	%٥٦,٤٢	٧٩	%١٨,٥٧	٢٦	٧
*٥٧,٠١	%٢٣,٥٧	٣٣	%١٣,٥٧	١٩	%٦٢,٨٥	٨٨	٨
*٣٦,٧٠	%٢٧,٨٥	٣٩	%١٥,٧١	٢٢	%٥٦,٤٢	٧٩	٩
*٥١,٨٣	%٢٤,٢٨	٣٤	%١٤,٢٨	٢٠	%٦١,٤٢	٨٦	١٠

\* قيمة كاً الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ = ٥,٩٩.

يتضح من جدول (١٠) أن قيمة كاً المحسوبة تتراوح ما بين (٢٩,٦٧، ٦٩,٨٧)، وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جميع عبارات المحور.



شكل (٢) النسبة المئوية للتكرارات لعبارات المحور الثاني والخاص بالاحتياجات التكنولوجية لتطبيق الإدارة الالكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت

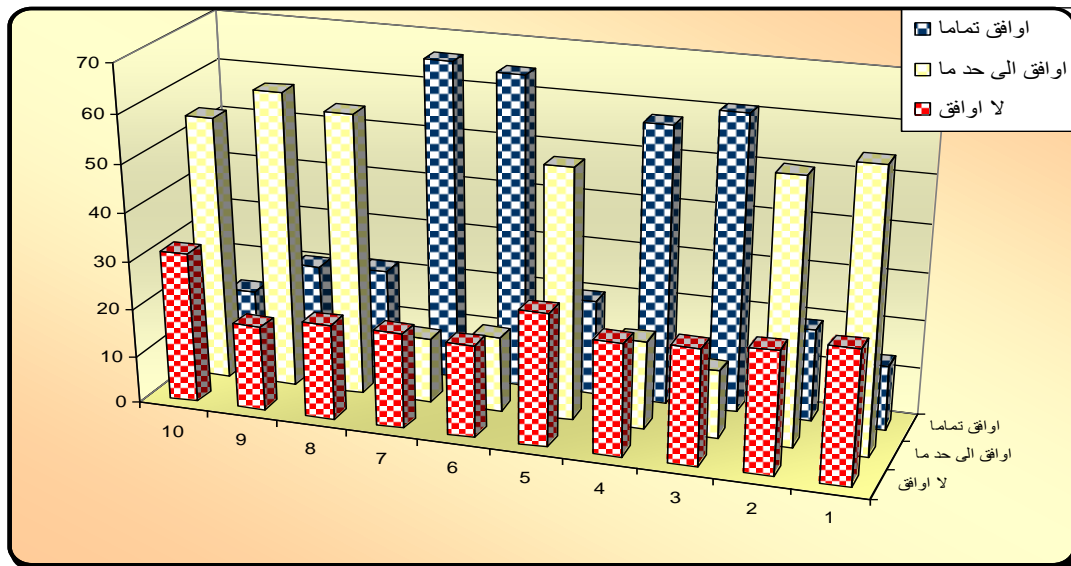
جدول (١١)

التكرارات والنسب المئوية ومعامل كاي لعبارات المحور الثالث والخاص بتطوير وتنمية العنصر البشري لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت ن = ١٤٠

كاي	لا أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق تماما		مسلسل
	%	ك	%	ك	%	ك	
*٤٤,٤١	%٢٧,٨٥	٣٩	%٥٨,٥٧	٨٢	%١٣,٥٧	١٩	١
*٣٠,٤٤	%٢٥,٧١	٣٦	%٥٥	٧٧	%١٩,٢٨	٢٧	٢
*٥١,٨٣	%٢٤,٢٨	٣٤	%١٤,٢٨	٢٠	%٦١,٤٢	٨٦	٣
*٣٨,٤١	%٢٣,٥٧	٣٣	%١٨,٥٧	٢٦	%٥٧,٨٥	٨١	٤
*٢٣,٥٩	%٢٧,٨٥	٣٩	%٥٢,١٤	٧٣	%٢٠	٢٨	٥
*٦٣,٤٤	%١٩,٢٨	٢٧	%١٥,٧١	٢٢	%٦٥	٩١	٦
*٦٩,٨٧	%٢٠	٢٨	%١٣,٥٧	١٩	%٦٦,٤٢	٩٣	٧
*٤٠,١٧	%٢٠	٢٨	%٥٨,٥٧	٨٢	%٢١,٤٢	٣٠	٨
*٤٩,٩٠	%١٧,٨٥	٢٥	%٦١,٤٢	٨٦	%٢٠,٧١	٢٩	٩
*٣٦,٢٧	%٣١,٤٢	٤٤	%٥٥	٧٧	%١٣,٥٧	١٩	١٠

\* قيمة كاي الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ = ٥,٩٩.

يتضح من جدول (١١) أن قيمة كاي المحسوبة تتراوح ما بين (٢٣,٥٩ ، ٦٩,٨٧)، وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جميع عبارات المحور.



شكل (٣) النسبة المئوية للتكرارات لعبارات المحور الثالث والخاص بتطوير وتنمية العنصر البشري لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت

جدول (١٢)

التكرارات والنسب المئوية ومعامل كاً لعبارات المحور الرابع والخاص بأهمية الإنجاز التكنولوجي لتطبيق

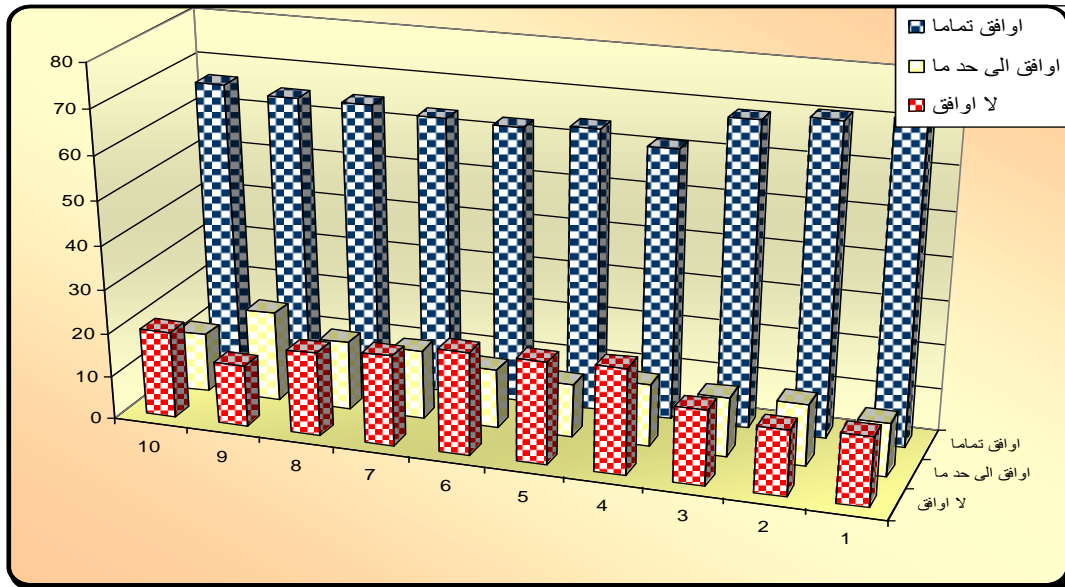
الإدارة الألكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت ن = ١٤٠

كاً	لا أوافق		أوافق إلى حد ما		أوافق تماما		مسلسل
	%	ك	%	ك	%	ك	
*٩٥,١٦	%١٥,٧١	٢٢	%١٢,١٤	١٧	%٧٢,١٤	١٠١	١
*٨٨,٠٤	%١٥	٢١	%١٤,٢٨	٢٠	%٧٠,٧١	٩٩	٢
*٨١,٧٠	%١٧,١٤	٢٤	%١٣,٥٧	١٩	%٦٩,٢٨	٩٧	٣
*٥١,٨٣	%٢٤,٢٨	٣٤	%١٤,٢٨	٢٠	%٦١,٤٢	٨٦	٤
*٦٣,١٠	%٢٣,٥٧	٣٣	%١٢,١٤	١٧	%٦٤,٢٨	٩٠	٥
*٥٧,٠١	%٢٣,٥٧	٣٣	%١٣,٥٧	١٩	%٦٢,٨٥	٨٨	٦
*٥٨,١٣	%٢٠,٧١	٢٩	%١٥,٧١	٢٢	%٦٣,٥٧	٨٩	٧
*٦٣,٤٤	%١٩,٢٨	٢٧	%١٥,٧١	٢٢	%٦٥	٩١	٨
*٦٤,٠٤	%١٤,٢٨	٢٠	%٢٠,٧١	٢٩	%٦٥	٩١	٩
*٦٩,٨٧	%٢٠	٢٨	%١٣,٥٧	١٩	%٦٦,٤٢	٩٣	١٠

\* قيمة كاً الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ = ٠,٩٩.

يتضح من جدول (١٢) أن قيمة كاً المحسوبة تتراوح ما بين (٥١,٨٣، ٩٥,١٦)، وأن هناك

فروق ذات دلالة إحصائية في جميع عبارات المحور.



شكل (٤) النسبة المئوية للتكرارات لعبارات المحور الرابع والخاص بأهمية الإنجاز التكنولوجي لتطبيق الإدارة

الألكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت

## مناقشة النتائج : The Results Discussion

### مناقشة نتائج المحور الأول والخاص بواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جودة الأداء

#### بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت:

يتضح من جدول (٩) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جميع عبارات المحور لصالح الاستجابة الأعلى حيث تراوحت قيمة  $\chi^2$  المحسوبة ما بين (٢٣,٥٩، ١٦,٩٥)، وهي أكبر من قيمة  $\chi^2$  الجدولية = (٥,٩٩٠) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، مما يدل على أن جميع عبارات المحور دالة حيث جاءت الاستجابة (أوافق تماماً) في العبارات أرقام (٢، ٨، ١٠، ١١، ١٢) تدل على أن هناك تطبيق للإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة في قسم العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي لدى العاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس) ويُسهل هذا من عملية تبادل المعلومات وجودة الأداء الوظيفي بين العاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس)، ويزيد من رفع كفاءة عملية الإتصال بالأداء الوظيفي، ويساعد على تجويد الأداء الوظيفي للعاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس)، ويساعد على توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة إيجابية لدى كافة العاملين، وعلى توفير خدمات الدعم الفني للعاملين، وجاءت الاستجابة (أوافق إلى حد ما) في العبارات أرقام (١، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ٩) تدل على أن الإعتماد على الإدارة الإلكترونية يوفر الوقت والجهد والعناء في الأداء الوظيفي في قسم العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي لدى العاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس)، كما أن استخدام الوسائل الإلكترونية ييسر سرعة الإتصال وحل المشكلات بين الأجهزة العاملة والإدارة العليا للهيئة، ويقلص من معوقات الأداء الوظيفي عن طريق توفير البيانات وربطها بالإدارة العليا بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي لدى العاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس)، يُسهل الوصول إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها العاملين كلاً حسب إحتياجاته، وتساهم على عقد الإجتماعات وتبادل المعلومات بين قسم العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي والعاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس) باستخدام الأنترنت.

وترى الباحثه أن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في قسم العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي لدى العاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس) موجود فعلاً بدرجة متوسطة، ولكن يحتاج إلى التطوير والتحديث في الأجهزة والتقنيات الحديثة وبعض التدريبات

عليها من قبل العاملين، وأن ما توصلت إليه الباحثه من نتائج يتفق مع ما توصلت إليه نتائج دراسة بشير أحمد (٢٠٠٨م)<sup>(١)</sup> بضرورة قيام الجهاز باختصار الحلقات الإدارية بين العاملين والإدارة العليا في المؤسسة من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية بين العاملين والإدارة العليا لطرح المقترحات والشكاوى والمعوقات التي تواجهه عملهم اليومي في المؤسسة، أن يكون قسم العلاقات العامة في كل مؤسسة قسماً مستقلاً عن بقية الأقسام الإدارية الأخرى، وتكون له مكانة قريبة من الإدارة العليا لتمنحه القوة والسلطة لتنفيذ أنشطته واجباته، استمرار إجراء الدورات التدريبية للعاملين في جهاز العلاقات العامة على آخر المستجدات الحديثة والأساليب المتطورة في تخصص ومجال ممارسة أنشطة العلاقات العامة في المؤسسات في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية، ضرورة قيام جهاز العلاقات العامة بتطوير مجالات الاتصال على كافة الاتجاهات سواء أكانت بين العاملين أنفسهم أو بين العاملين والإدارة العليا أو بين الإدارة العليا والعاملين، لتوفير صورة واضحة ومفهومة عن مجريات الأمور التي تجري في داخل المؤسسة فيما يخص العاملين أو الإدارة العليا.

كما تؤكد نتائج دراسة شرودر وآخرون Schroeder & Curtis (٢٠٠١م)<sup>(٢)</sup> أن توقعات العاملين الإيجابية نحو تكنولوجيا المعلومات تزيد من مستوى قبولهم لهذه التكنولوجيا، إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات يزيد من تحسين وتطوير إدارة أداء المؤسسة بصفة عامة، نتائج دراسة أحمد غنيم (٢٠٠٦م)<sup>(٣)</sup> أن جميع المديرين في مراحل التعليم العام يروا أن الإدارة الإلكترونية تسهم في تطوير العمل الإداري بدرجة عالية.

كما تضيف نتائج دراسة عزلا مطلق (٢٠٠٩م)<sup>(٤)</sup> أن رأى المديرين والوكلاء أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتم بدرجة عالية، كما رأى المديرين أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهم في تجويد العمل الإداري بدرجة عالية جداً.

وترى الباحثه أن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في قسم العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي لدى العاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس) موجود فعلاً بدرجة

(١) بشير نوار أحمد: مرجع سبق ذكره، ٢٠٠٨م، ص ٥٦.

(٢) Schroeder, gohny & curtis, t: مرجع سبق ذكره. 98-110, pp. 2001, no. 6, vol. 39,

(٣) أحمد على غنيم: مرجع سبق ذكره، الكويت، ٢٠٠٦م.

(٤) عزلا بنت محمد مطلق الغامدي: مرجع سبق ذكره، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٩م.



متوسطة، ولكن يحتاج إلى التطوير والتحديث في الأجهزة والتقنيات الحديثة وبعض التدريبات عليها من قبل العاملين بذلك تكون الباحثه قد توصلت للإجابة على التساؤل الأول ما هو الوضع الحالي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في التوجية الفني للتربية البدنية؟

### مناقشة نتائج المحور الثاني والخاص بالاحتياجات التكنولوجية لتطبيق الإدارة

#### الإلكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت:

يتضح من جدول (١٠) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جميع عبارات المحور لصالح الاستجابة الأعلى حيث تراوحت قيمة  $\chi^2$  المحسوبة ما بين (٢٩,٦٧، ٦٩,٨٧)، وهي أكبر من قيمة  $\chi^2$  الجدولية = (٥,٩٩٠) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، مما يدل على أن جميع عبارات المحور دالة حيث جاءت الاستجابة (أوافق تماماً) في العبارات رقم (٢، ١، ٣، ٤، ٥، ٦، ٨، ٩، ١٠) تدل على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج لتوفير نظام إلكتروني لرصد كافة الأحداث في قسم العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي لدى العاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس) لتحسين الأداء الوظيفي، توفير الدعم المالي لبناء شبكة داخلية تربط بين مختلف الإدارات والفروع للعاملين بالهيئة، توفير نظام إلكتروني لإدارة شؤون العاملين بالهيئة، توفير البرامج الإدارية الإلكترونية والأجهزة التكنولوجية الحديثة والتليفونية، تحديث أجهزة الحاسب الآلي بشكل مستمر، توفير نظام إلكتروني إحتياطي بالإدارة الإلكترونية عند توقف أو تلف النظام الرئيسي بقسم العلاقات العامة والإقسام الأخرى بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي لدى العاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس)، تحديث موقع الهيئة على الإنترنت بشكل مستمر، وجود أجهزة التقنية الحديثة في تحديث أجهزة الحاسب الآلي بالإدارة بشكل مستمر، معالجة مشكلات الشبكات والأجهزة الإلكترونية حال حدوثها في الهيئة مما يسهل جودة الأداء الوظيفي، وجاءت الاستجابة (أوافق إلى حد ما) في العبارة رقم (٧) تدل على أنه يجب الإستعانة بجهات متخصصة في تقديم الخدمات الإلكترونية عند تطبيق الإدارة الإلكترونية بقسم العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي لدى العاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس).

وترى الباحثه أن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في قسم العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي لدى العاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس) موجود فعلاً ولكن يحتاج إلى بعض الأحتياجات المادية والبشرية وهذه الأمكانات سوف تصل بالأداء الوظيفي إلى أعلى

مستوى وكفاءة ممكنة، وأن ما توصلت إليه الباحثه من نتائج يتفق مع ما توصلت إليه نتائج دراسة أحمد غنيم (٢٠٠٦م)<sup>(١)</sup> أن استخدام الإدارة الالكترونية يواجه المعوقات بدرجة متوسطة، وأن المعوقات المادية أكثر المعوقات لإستخدام الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري وأن أقلها هو معوقات البرمجيات.

كما تضيف نتائج دراسة بشير أحمد (٢٠٠٨م)<sup>(٢)</sup> على ضرورة قيام الجهاز باختصار الحلقات الإدارية بين العاملين والإدارة العليا في المؤسسة من خلال تطبيق الإدارة الألكترونية بين العاملين والإدارة العليا لطرح المقترحات والشكاوى والمعوقات التي تواجه عملهم اليومي في المؤسسة، أن يكون قسم العلاقات العامة في كل مؤسسة قسماً مستقلاً عن بقية الأقسام الإدارية الأخرى، وتكون له مكانة قريبة من الإدارة العليا لتمنحه القوة والسلطة لتنفيذ أنشطته واجباته، استمرار إجراء الدورات التدريبية للعاملين في جهاز العلاقات العامة على آخر المستجدات الحديثة والأساليب المتطورة في تخصص ومجال ممارسة أنشطة العلاقات العامة في المؤسسات في ضوء تطبيق الإدارة الألكترونية، ضرورة قيام جهاز العلاقات العامة بتطوير مجالات الاتصال على كافة الاتجاهات سواء أكانت بين العاملين أنفسهم أو بين العاملين والإدارة العليا أو بين الإدارة العليا والعاملين، لتوفير صورة واضحة ومفهومة عن مجريات الأمور التي تجري في داخل المؤسسة فيما يخص العاملين أو الإدارة العليا.

كما تؤكد دراسة كلاً من فوزية حبيب (٢٠٠٧م)<sup>(٣)</sup> أن أبرز متطلبات الإدارة الألكترونية يتطلب وضع خطة إستراتيجية، وإستثمار الإمكانيات البشرية والمالية، وتدريب منسوبات الكليات على استخدام آليات الإدارة الألكترونية، دراسة موسى الحمدي (٢٠٠٨م)<sup>(٤)</sup> إلى حاجة المدارس إلى موظف فني مُختص في تشغيل وصيانة تقنيات الإدارة الألكترونية، ندرة الدورات التدريبية، وغياب اللوائح التي تنظم طرق تطبيق الإدارة الألكترونية، والإفتقار إلى خطط لاستخدام الإدارة الألكترونية، والإعتماد على الوثائق الورقية أكثر من الألكترونية.

(١) أحمد على غنيم: مرجع سبق ذكره، الكويت، ٢٠٠٦م.

(٢) بشير نوار أحمد: مرجع سبق ذكره، ٢٠٠٨م، ص ٥٦.

(٣) فوزية بنت حبيب بخس: مرجع سبق ذكره، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٧م.

(٤) موسى بن عبدالله حمدي: مرجع سبق ذكره، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٨م.

## مناقشة نتائج المحور الثالث والخاص بتطوير وتنمية العنصر البشري لتطبيق الإدارة

## الإلكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت:

يتضح من جدول (١١) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جميع عبارات المحور لصالح الاستجابة الأعلى حيث تراوحت قيمة  $\chi^2$  المحسوبة ما بين (٢٣,٥٩، ٦٩,٨٧)، وهي أكبر من قيمة  $\chi^2$  الجدولية = (٥,٩٩٠) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، مما يدل على أن جميع عبارات المحور دالة حيث جاءت الاستجابة (أوافق تماماً) في العبارات أرقام (٣، ٤، ٦، ٧) تدل على أنه يجب توفير الدعم المالي للدورات التدريبية لأستخدام الإدارة الإلكترونية لتوفير خدمة أفضل من قسم العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي لدى العاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس)، أن يكون هناك ارتباط بين حضور البرامج التدريبية للإدارة الإلكترونية والترقي للوظائف الأعلى، القيام بتدريب الكوادر بالهيئة على برامج الحاسبات الإلكترونية قبل البدء في التجهيزات، التدريب لمواكبة المستجدات التقنية والبرمجية في عمل الإدارة الإلكترونية، وجاءت الاستجابة (أوافق إلى حد ما) في العبارات أرقام (١، ٢، ٥، ٨، ٩، ١٠) تدل على أنه يلزم تدريب الموجهين التدريب طويل المدى (أكثر من شهر) لرفع الأداء الوظيفي، تدعم الإدارة الرياضية بالمؤسسة العاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس) بالهيئة على تطبيق الإدارة الإلكترونية بالميزانية الكافية، الأهتمام بتدريب القيادات بالهيئة على التعاون والعلاقات الإنسانية للجميع دون محاباة أو استثناء، وتهدف التنمية البشرية في الإدارة العليا بالهيئة إلى توفير المعلومات وتطوير مهارات وقدرات العاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس) عن طريق استخدام الإدارة الإلكترونية.

وترى الباحثه أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في قسم العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي لدى العاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس) يحتاج إلى تطوير التدريب للقدرات البشرية للعاملين وهذه الأماكن سوف تصل بالأداء الوظيفي إلى أعلى مستوى وكفاءة ممكنة، وأن ما توصلت إليه الباحثه من نتائج يتفق مع ما توصلت إليه دراسة فوزية حبيب (٢٠٠٧م)<sup>(١)</sup> أن أبرز متطلبات الإدارة الإلكترونية هو إستثمار الإمكانيات البشرية والمالية، وتدريب منسوبات الكليات على استخدام آليات الإدارة الإلكترونية، كما تؤكد دراسة

(١) فوزية بنت حبيب بخس: مرجع سبق ذكره، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٧م.

موسى الحمدي (٢٠٠٨م)<sup>(١)</sup> إلى ندرة الدورات التدريبية لمديري المدارس والوكلاء في مجال الإدارة الإلكترونية.

كما تصيف نتائج دراسة بشير أحمد (٢٠٠٨م)<sup>(٢)</sup> على ضرورة قيام الجهاز باختصار الحلقات الإدارية بين العاملين والإدارة العليا في المؤسسة من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية بين العاملين والإدارة العليا لطرح المقترحات والشكاوى والمعوقات التي تواجهه عملهم اليومي في المؤسسة، أن يكون قسم العلاقات العامة في كل مؤسسة قسماً مستقلاً عن بقية الأقسام الإدارية الأخرى، وتكون له مكانة قريبة من الإدارة العليا لتمنحه القوة والسلطة لتنفيذ أنشطته واجباته، استمرار إجراء الدورات التدريبية للعاملين في جهاز العلاقات العامة على آخر المستجدات الحديثة والأساليب المتطورة في تخصص ومجال ممارسة أنشطة العلاقات العامة في المؤسسات في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية، ضرورة قيام جهاز العلاقات العامة بتطوير مجالات الاتصال على كافة الاتجاهات سواء أكانت بين العاملين أنفسهم أو بين العاملين والإدارة العليا أو بين الإدارة العليا والعاملين، لتوفير صورة واضحة ومفهومة عن مجريات الأمور التي تجري في داخل المؤسسة فيما يخص العاملين أو الإدارة العليا.

### مناقشة نتائج المحور الرابع والخاص بأهمية الإنجاز التكنولوجي لتطبيق الإدارة

#### الإلكترونية بالعلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت:

يتضح من جدول (١٢) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جميع عبارات المحور لصالح الاستجابة الأعلى حيث تراوحت قيمة  $\chi^2$  المحسوبة ما بين (٥١,٨٣، ٩٥,١٦)، وهي أكبر من قيمة  $\chi^2$  الجدولية = (٥,٩٩٠) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، مما يدل على أن جميع عبارات المحور دالة حيث جاءت الاستجابة (أوافق تماماً) في العبارات أرقام (١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ٨، ٩، ١٠) تدل على أن يمتاز التحول والتغيير نحو الإدارة الإلكترونية بقسم العلاقات العامة إلى حصول العاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس) بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي على الخدمة إلكترونياً في أي وقت ومكان، وترشيد التكاليف المالية عن طريق أوجه الصرف في إتمام وإنجاز ومتابعة عمليات الهيئة، الانتقال من إنجاز المعاملات من الطريقة التقليدية إلى الشكل الإلكتروني، إدارة وإنجاز أعمال قسم العلاقات العامة بالهيئة العامة

(١) موسى بن عبدالله حمدي: مرجع سبق ذكره، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٨م.

(٢) بشير نوار أحمد: مرجع سبق ذكره، ٢٠٠٨م، ص ٥٦.

للتعليم التطبيقي لدى العاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس) وإدارة الموارد سواء البشرية، المالية، الإدارية، المعلوماتية إلكترونياً، تحقيق الإنجاز المطلوب وتحسين جودة الأداء الوظيفي، إستيعاب عدد أكبر من العاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس) في وقت واحد مما يساعد على إنجاز وتحقيق الخدمة المطلوبة والوصول الي جودة الأداء بالمؤسسة، حفظ وتوثيق وإنجاز كافة الأنشطة والمخرجات والوثائق والبيانات الخاصة بالمؤسسة إلكترونياً، يزيد إمتلاك الإدارة العليا بالهيئة للخبرات البشرية المؤهلة إلكترونياً من انجاز معدلات استخدام الإدارة الإلكترونية داخل الهيئة بما يضمن أعلى أنجاز في الأداء الوظيفي، تمثل إجابة التعامل مع الإدارة الإلكترونية شرطاً أساسياً للترقي إلى المناصب العليا داخل المؤسسة بالهيئة، يوفر المناخ الصحي لنشر ثقافة الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة بالهيئة من خلال إقامة الندوات واللقاءات مع المختصين في المجال إلى التطور التكنولوجي في أداء العاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس).

وترى الباحثه أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في قسم العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي لدى العاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس) يمتاز ويحقق العديد من الفوائد لتحسين وتطوير جودة أداء العاملين، وأن ما توصلت إليه الباحثة من نتائج يتفق مع ما توصلت إليه دراسة شرودرو وآخرون Schroeder & Curtis (٢٠٠١م)<sup>(١)</sup> إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات يزيد من تحسين وتطوير إدارة أداء المؤسسة بصفة عامة.

كما تؤكد نتائج دراسة بشير أحمد (٢٠٠٨م)<sup>(٢)</sup> ضرورة قيام الجهاز باختصار الحلقات الإدارية بين العاملين والإدارة العليا في المؤسسة من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية بين العاملين والإدارة العليا لطرح المقترحات والشكاوى والمعوقات التي تواجه عملهم اليومي في المؤسسة، أن يكون قسم العلاقات العامة في كل مؤسسة قسماً مستقلاً عن بقية الأقسام الإدارية الأخرى، وتكون له مكانة قريبة من الإدارة العليا لتمنحه القوة والسلطة لتنفيذ أنشطته واجباته، استمرار إجراء الدورات التدريبية للعاملين في جهاز العلاقات العامة على آخر المستجدات الحديثة والأساليب المتطورة في تخصص ومجال ممارسة أنشطة العلاقات العامة في المؤسسات في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية، ضرورة قيام جهاز العلاقات العامة بتطوير مجالات

(1) Schroeder, gohny & curtis, t: مرجع سبق ذكره، vol. 39, no. 6, 2001, pp. 98-110.

(٢) بشير نوار أحمد: مرجع سبق ذكره، ٢٠٠٨م، ص ٥٦.

الاتصال على كافة الاتجاهات سواء أكانت بين العاملين أنفسهم أو بين العاملين والإدارة العليا أو بين الإدارة العليا والعاملين، لتوفير صورة واضحة ومفهومة عن مجريات الأمور التي تجري في داخل المؤسسة فيما يخص العاملين أو الإدارة العليا.

كما تؤكد دراسة **جـوزيهنج ، شين رونج كيو** HE

GUOZHENG&CHENRONGQIU (٢٠٠٧م)<sup>(١)</sup> أن الإدارة الإلكترونية هي المعالجة التي تنتج منظمة إلكترونية على شكل تنفيذ خدمات إلكترونية والتي تتحدد فيها المصادر الإلكترونية التي تستخدم التقنيات الإلكترونية مع السرعة الإلكترونية المتمثلة في سرعة الإستجابة وإتخاذ القرارات، وسرعة الإبتكار الإداري.

كما تؤكد دراسة **عزلا مطلق** (٢٠٠٩م)<sup>(٢)</sup> أن رأى المديرين والوكلاء أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتم بدرجة عالية، ويسهم في تجويد العمل الإداري بدرجة عالية جداً.

كما يؤكد كل **على العبيدي** (٢٠٠٢م)<sup>(٣)</sup>، **نائل العواملة** (٢٠٠٣م)<sup>(٤)</sup>، **رأفت رضوان** (٢٠٠٤م)<sup>(٥)</sup> على أن الإدارة الإلكترونية تُعد فلسفة إدارية حديثة متكاملة، وتحولاً جذرياً في عالم الإدارة على المستويين النظري والعملي، وهي أيضاً نقله نوعية وثورة سليمة في المفاهيم والنظريات والأساليب بحيث تنعكس إيجاباً على الصورة الكلية للإدارة، وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من "تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز" إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف ، وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تُحقق تكامل الرؤية.

وترى **الباحثه** أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في قسم العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي لدى العاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس) يمتاز بالعديد من الفوائد في تحسين وتطوير الأداء الوظيفي للموجهين ومن خلال العرض السابق أمكن للباحثه الإجابة على التساؤل الثاني ما هي العلاقة بين تطبيق الإدارة الألكترونية وجودة الأداء الوظيفي للموجهين بدولة الكويت؟

(١) He, Guozheng, & Chen, Rongqiu: (١) مرجع سبق ذكره. 2007 ,

(٢) عزلا بنت محمد مطلق الغامدي: مرجع سبق ذكره، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٩م.

(٣) على بن محمد العبيدي: مرجع سبق ذكره، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٢م، ص ١١.

(٤) نائل عبد الحافظ العواملة: مرجع سبق ذكره، ٢٠٠٣م، ص ٢٦٣.

(٥) رأفت رضوان: مرجع سبق ذكره، ٢٠٠٤م، ص ٣.

## الاستنتاجات والتوصيات : The Conclusions And The Recommendations

### الاستنتاجات : The Conclusions

- ١- أن الوضع الحالي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي موجود فعلاً بدرجة متوسطة تحتاج إلى التطوير والتحديث والتدريب حتى تكتمل منظومة الإدارة الإلكترونية بشكل كامل وفعال.
- ٢- الأحتياجات الأساسية التكنولوجية لتطوير وتحديث تطبيق الإدارة الإلكترونية تتضمن توفير مزيداً من الدعم المالي لشراء أجهزة الحاسبات الآلية الحديثة، تطوير وتنمية العنصر البشري لتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال الأستعانة بالمدرسين المتخصصين تكنولوجياً.
- ٣- أهمية الإنجاز التكنولوجي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي يمتاز ويحقق العديد من الفوائد لتحسين وتطوير جودة أداء العاملين (جهاز أدارى - أعضاء هيئة التدريس) من جميع الجوانب المختلفة وخاصة العلاقات العامة والترابط فيما بينهم جميعاً.
- ٤- هناك علاقة قوية طردية موجبة وثيقة الصلة بين كلاً من تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الأداء في مجال العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت.

### التوصيات : The Recommendations

- ١- ضرورة تشكيل لجنة مستقلة بقسم العلاقات العامة بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي بدولة الكويت للتحديث والتطوير المستمر والتقويم لمنظومة الإدارة الإلكترونية تعمل على التدريب والتوجيه التقني للعاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس) في تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية.
- ٢- ضرورة تفعيل جميع المرسلات بين الإدارة الرئيسية والعاملين (الجهاز الإداري، أعضاء هيئة التدريس) إلكترونياً مما يساهم في سرعة المتابعة والتقويم والأنجاز للأعمال الفنية والإدارية للعملية التعليمية.

**The Foreign & The Arabic References : المراجع العربية والأجنبية :****The Arabic References : المراجع العربية :**

- ١- أحمد على غنيم: دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات إستخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة، بحث منشور، المجلة التربوية، العدد (٨١)، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، ٢٠٠٦م.
- ٢- بسام الحمادي: مفاهيم ومُتطلبات الحكومة الإلكترونية، ورقة بحثية مقدمة إلى مؤتمر الحكومة الإلكترونية (الرياض) معهد الإدارة العامة، ٢٩ يناير، ٢٠٠٢م، ص ١.
- ٣- بشير نوار أحمد: العلاقات العامة وتحفيز الأداء الوظيفي في فئاتي الجزيرة والعربية، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة بغداد العراق، ٢٠٠٨م، ص ٥٦.
- ٤- درة محمود، الصباغ سليم: إدارة القوى البشرية، دار الندوة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٦م، ص ٢٧٣.
- ٥- رأفت رضوان: الإدارة والمُتغيرات العالمية الجديدة، المُلتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مارس، ٢٠٠٤م، ص ٣.
- ٦- زعير ناجي خليفة: إستخدام الحاسوب ومُلاحقاته في الحكومة الإلكترونية "مؤتمر العملية التعليمية في عصر الإنترنت"، فلسطين، جامعة النجاح الوطنية، ٢٠٠١م، ص ٩، ١٠.
- ٧- شائع بن سعد مبارك: مجالات ومُتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون "دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون"، المملكة العربية السعودية، الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، ٢٠٠٦م، ص ٢٤، ٢٥.
- ٨- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي: مُتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية "دراسة تطبيقية على ميناء دمياط"، بحث منشور، المؤتمر العلمي العشرون، صناعة الخدمات في الوطن رؤية مَسْتقبلية ٢٠-٢٢ أبريل، جامعة المنصورة، ٢٠٠٤م، ص ٩، ١٠.
- ٩- عبد الرحمن توفيق: الإدارة الإلكترونية وتحديات المستقبل، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بمبك)، مطابع الشرطة، القاهرة، ٢٠٠٣م، ص ٨.
- ١٠- عبد العزيز أبو نبعة، مسعد فوزية: نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة، دراسة استطلاعية لآراء عينة من عمداء وطلبة جامعة عمان الأهلية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد (٢٧)، ٢٠٠٠م، ص ١٤.



- ١١- **على بن محمد العبيدي**: خطة الحاسب في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني نحو مشروع الحكومة الإلكترونية، ورقة عمل مقدمة لندوة الحاسب الآلي في الأجهزة الحكومية، الواقع والتطلعات المُنعقدة بمعهد الإدارة العامة، السعودية، ٢٠٠٢م، ص ١١.
- ١٢- **عزلا بنت محمد الغامدي**: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٩م.
- ١٣- **عوض الجيد محمد**: الإدارة الإلكترونية كمتطلب من متطلبات الإدارة العامة المعاصرة "الإدارة العامة للتخطيط التنموي، مركز الدراسات القانونية والقضائية"، الدوحة، قطر، ديسمبر، ٢٠٠٧م، ص ١٧.
- ١٤- **فريد عبد الفتاح زين الدين**: تطبيق إدارة الجوده الشامله بين فرص النجاح ومخاطر الفشل، القاهرة، ٢٠٠٠م، ص ١٨.
- ١٥- **فوزية بنت حبيب بخس**: الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المُعاصرة "، خطة مُقترحة، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٧م.
- ١٦- **محمد المتولي**: تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، مؤتمر الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات، مسقط، عمان، ٢٠٠٣م، ص ٣.
- ١٧- **محمد عبد الغني هلال**: ادرة العلاقات العامة، سلسلة مهارات تطوير الأداء (الكتاب الثاني عشر)، صدر عن مركز تطوير الأداء والتنمية موسوعة رائعة عن مهارات تطوير الأداء، القاهرة، ٢٠١٦م، ص ٧٣.
- ١٨- **مهدي صالح السامرائي**: إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جريز للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٧م، ص ٢٧.
- ١٩- **موسى بن عبدالله حمدي**: الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة والتخطيط، جامعة أمن القرى، السعودية، ٢٠٠٨م.

- ٢٠- نائل عبد الحافظ العواملة: الحكومة الالكترونية ومُستقبل الإدارة العامة ، دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر، مجلة الدراسات، المجلد (٢٩) العدد (٢)، ٢٠٠٣م، ص ٢٦٣.
- ٢١- نجاة بنت محمد سعيد، آسيا بنت حامد ياركندي: التحول من الوظيفة التقليدية إلى الوظيفة الإلكترونية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، تونس من ٢٥-٢٧مايو، ٢٠٠٩م، ص ٢.
- ٢٢- نجم عبود نجم: الإدارة الإلكترونية ومقولة نهاية الإدارة، المجلة الدولية للعلوم الإدارية، مجلة دولية لدراسات الإدارة العامة المقارنة، المجلد (٩)، العدد (٤)، الإصدار العربي، معهد التنمية الإدارية، الإمارات، ٢٠٠٤م، ص ١٢٧.

#### المراجع الأجنبية : The Foreign References

- 23- **Gonathan Foster**: Collaborative E-business Planning developing an enterprise learning tool for information management and information systems curricula , Journal of Electronic Commerce in Organization, 2004.
- 24- **He, Guozheng, & Chen, Rongqiu**: "E-Enterprise and E Management Concept and process Model Research" .Paper prepared for Wicom (Wireless Communications Networking and Mobile, 2007.
- 25- **Schroeder, gohunny & curtis, t**: the effects of self-efficacy, outcome expectancy, ease of use, and usefulness on gob performance evaluating the role of information technology dissertation abstracts international, vol. 39, no. 6, 2001,pp. 98-110.
- 26- **Tead, O.D**: The Art of Leadership, Mc Graw hill, G.N.Y., six Addition1995, pp164.

### **Abstract of Research**

The research aim to identify the application of electronic management and its relation to the quality of performance in public relations field in the Public Authority for Applied Education in the State of Kuwait, The researcher used the descriptive approach using the survey method due to its suitability to the nature of the research. The sample of the research was deliberately chosen from the staff (administrative apparatus - faculty members) The total sample was (140) individuals with a percentage of (82.35%) of the total sample, The most important results are that the current situation of the implementation of electronic management in public relations in the Public Authority field for Applied Education is already in a medium degree that needs to be developed, updated and trained in order to complete the electronic management system in a complete and effective manner, The basic technological needs for developing and updating the electronic management application include providing more financial support for purchasing computers Modern mechanism, development and development of the human element to implement electronic management through the use of technical specialists, The importance of the technological achievement of the application of electronic management in public relations field in the General Authority for Applied Education has the advantage and achieves many benefits to improve and improve the quality of the performance of staff (administrative apparatus - faculty members) from all different aspects, especially public relations and interdependence among them all, there is a strong relationship positive positive close Between the application of electronic management and the quality of performance in public relations field in the General Authority for Applied Education in the State of Kuwait.