

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها
(دراسة تطبيقية على ميناء دمياط)

دكتور
عبد الحميد عبد الفتاح المغربي
قسم إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة المنصورة

مقدمة البحث وأهميته :

شهد العالم في السنوات القليلة الماضية تطوراً هائلاً في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستويات عدة، وكان لذلك أثراً كبيراً على الإنسان وعلى أسلوبه ومنهجه في الإدارة، ومن ثم أصبح من الضروري التعرض لدراسة العناصر الإدارية والنفسية المؤثرة والمتأثرة بتلك التكنولوجيا. (Stebbing et al, 1995) فلقد بدأت الكثير من المنظمات في تبنى مفهوم الإدارة الإلكترونية في جميع أنحاء العالم سواء في البلدان المتقدمة أو النامية، وذلك من خلال عرض معلوماتها في على شبكات الانترنت كما أصبحت كثيراً من المعاملات الداخلية تتم عبر شبكة الانترنت، ومن ثم أتاحت هذه الشبكات للمنظمة وعمالها فرصاً للتواصل بعيداً عن الإجراءات البيروقراطية المعقدة. ; (Pliskn et al, 1993 الفريخ ، ٢٠٠٣).

ويسهم انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات "ICT" في أن تصبح المنظمات أكثر اهتماماً بالعاملين بها والمتعاملين معها، ومن ثم فالإدارة الإلكترونية تعد وسيلة لتحسين الأداء التنظيمي كي يصبح فعالاً، كما أنها تيسر الحصول على الخدمات وتتيح لأعداد كبيرة من العملاء الحصول على المعلومات مما يجعل المنظمة أكثر فعالية.

وتنشأ الإدارة الإلكترونية من خلال عدة مراحل (الصالح، ٢٠٠١) تبدأ بتوفير المعلومات على موقع إلكتروني، ثم تيسير الاتصالات المتبادلة بين الجهات، ثم الاتصال المباشر بالعملاء، ثم تطبيق النظم المتكاملة للخدمة والتبادل. إن دراسة مراحل وأبعاد مختلفة للإدارة الإلكترونية وتحليل مفهومها يساعد على إدراك أفضل للظاهرة ووسائل استثمار فرص تكنولوجيا المعلومات من أجل تطوير دور المنظمة. وقبل التوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية يجب بحث العديد من القضايا والتحديات التي تفرضها طبيعة تحليل بيئة العمل والنشاط ومن أهمها: كيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية في بيئة معينة والأساس القانوني لتطورها. والعلاقة بين الإدارة الإلكترونية والعلاقات الإنسانية. وأثر الإدارة الإلكترونية على البطالة. وكذلك يجب دراسة التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية.

يترتب على تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية العديد من المزايا والآثار الإيجابية يمكن تلخيصها في النقاط التالية (Fors & Moreno,2002 ; صالح ، ١٩٩٩)

- ١- سرعة أداء الخدمات للعملاء مع الحفاظ على جودتها.
- ٢- نقل الوثائق إلكترونياً بشكل أكثر فعالية.

- ٣- تقليل التكلفة نتيجة تبسيط الإجراءات وتقليل المعاملات الورقية وتخفيض وقت الأداء.
 - ٤- تقليل الحاجة إلى العاملين القائمين بأداء الخدمة وخاصة ما يتعلق بالمعاملات الورقية.
 - ٥- التقييم الموضوعي لأداء العاملين وتنمية نظام منطور لمعرفة المقصرين.
 - ٦- تخفيض الأخطاء إلى أقل ما يمكن فالنظام الإلكتروني أقل عرضة للأخطاء.
 - ٧- تقليص المخالفات نظراً لسهولة ويسر النظام ودقته.
 - ٨- الوضوح وسهولة الفهم من قبل المستفيدين لما هو مطلوب منهم من وثائق.
 - ٩- تخفيض الاستثمارات الخاصة بالمباني والعقارات وما إليها.
 - ١٠- تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال.
- وتتضح الأهمية العلمية لهذا البحث من خلال النقاط التالية :**

- ١- يعد هذا البحث من الدراسات القليلة التي تربط بين اتجاهات الأفراد والإدارة الإلكترونية التي تمثل أحد الأساليب والمناهج الإدارية المعاصرة.
 - ٢- افتقار المكتبة العربية إلى الدراسات التي تتناول موضوع الاتجاهات نحو الإدارة الإلكترونية نظراً لحدثة الموضوع على الساحة الميدانية.
 - ٣- التوافق مع الاتجاهات الحديثة التي تسود مجال إدارة الأعمال بصفة عامة وإدارة الموارد البشرية والعلاقات الإنسانية بصفة خاصة.
 - ٤- يسهم البحث في التوصل إلى تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمنهج علمي من خلال وضع الفروض العلمية واختبارها بالشكل الموضوعي.
- كما يكتسب هذا البحث أهميته العملية من خلال استعراض النقاط التالية:**

١. يعد ميناء دمياط من الموانئ الفريدة والتميزة الواقعة على ساحل البحر المتوسط غرب مدخل قناة السويس والذي يمارس أعمال الشحن والتفريغ وتقديم كافة الخدمات البحرية، حيث يبلغ عدد الأرصفة بالميناء ١٤ رصيفاً منها ٤ للحاويات و ٨ أرصفة للبضائع العامة ورصيفان للحبوب، وجرى إنشاء رصيف جديد ثم البدء فيه منذ عام ٢٠٠٢ هذا بالإضافة إلى رصيف بترولي متخصص بنظام B.O.T ومجمع لتسييل الغاز الطبيعي بتكلفة مليار ونصف المليار دولار. ويضم الميناء مساحات تخزينية للبضائع بمساحة ٣٥٠ كم^٢ ويضم الميناء نظم الكترونية حديثة لربط الشمندورات بالممر الملاحي وأجهزة رادار لمراقبة حركة السفن (مركز دعم القرار بدمياط : ميناء دمياط)*

* ميناء دمياط ، ميناء الحاضر والمستقبل ، مركز دعم القرار بمحافظة دمياط.

هذا ويتضح من نشرات الميناء ومقابلات الباحث مع بعض المسؤولين بالميناء وتصريحاتهم، أن هيئة الميناء تنظر للمستقبل من منظور استراتيجي لتطوير الميناء بغرض الحصول على نصيب وافر من التجارة الخارجية العمل على جذب أكبر نسبة من تجارة الترانزيت للبضائع والوصول إلى وضع تنافس متميز في حوض البحر المتوسط من خلال :

- زيادة طاقة الميناء بزيادة طول الأرصفة.
- تطوير محطة الحاويات لمكان تداول ١٠٢ مليون حاوية عام ٢٠٠٦ بزيادة مساحة المحطة ورفع معدلات التشغيل على الأرصفة.
- ربط الميناء بشبكة الإنترنت عن طريق مركز معلومات وزارة النقل البحري.
- إنشاء نظام آلي متكامل للمعلومات يعتمد على الإدارة الإلكترونية لتحقيق السرعة والدقة في اتخاذ القرارات وربط الإدارات المختلفة بالميناء لتطوير العمل بما يتلاءم مع أحدث النظم العالمية.

٢. يعمل بميناء دمياط ما يزيد عن عشرين ألفا من العاملين في الحكومة وقطاع الأعمال العام والخاص في مختلف التخصصات والميناء يعيش حاليا مرحلة التحول إلى الإدارة الإلكترونية فماذا عن اتجاهات العاملين نحو عملية التحول؟ هل يؤيدون أم يرفضون تطبيق الإدارة الإلكترونية؟ ولماذا؟ ولهذا يهتم هذا البحث بدراسة وتحليل متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بميناء دمياط الذي يعد من أهم الموانئ المصرية هذا بالإضافة إلى دراسة وتحليل اتجاهات العاملين نحوها.

الإطار النظري للبحث :

أ - مفهوم الإدارة الإلكترونية :

هناك إسهامات كثيرة لتعريف الإدارة الإلكترونية تركز على عدة محاور منها: عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة، بالإضافة إلى إمكانية تنفيذ كافة المعاملات إلكترونياً، هذا إلى جانب الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحويلها لتكون الوسيط الأساسي في العمل. (Aurigi,2000 ; Shiffer,1999 ; Jeffery,1999)

ومن ثم يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها : القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي. ومن هذا التعريف تتضح العناصر الجوهرية التالية :

- القيام بمجموعة من الجهود التخطيطية والتنظيمية والرقابية.
- الاعتماد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات عند القيام بالعمليات الإدارية.
- مزج مجموعة الموارد البشرية والمعلوماتية والتكنولوجية والآلية المزيج المناسب لتقديم الخدمة الإلكترونية.
- تقديم المنتجات (السلع والخدمات والأفكار) للعملاء بالجودة المطلوبة.
- العمل على تحقيق الكفاءة والفعالية.

أما أبعاد الإدارة الإلكترونية فتتمثل في العناصر التالية (رضوان ، ٢٠٠١) :

- إدارة بلا أوراق: حيث يتم الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- إدارة عن بعد: حيث الاتصال الإلكتروني والتليفون المحمول والتليفون الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية غيرها من وسائل الاتصال الحديثة.
- الإدارة بالزمن المفتوح: حيث العمل ٢٤ ساعة متواصلة دون الارتباط بالليل أو النهار.
- إدارة بلا تنظيمات جامدة. فالعمل يتم من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد علي صناعة المعرفة.

وهناك العديد من الأنظمة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من بينها (حسنى ، ٢٠٠٣) :

١- أنظمة المتابعة الفورية وأنظمة الشراء الإلكتروني

٢- أنظمة الخدمة المتكاملة

٣- النظم غير التقليدية الأخرى وتشمل :

- نظم التعامل مع البيانات كبيرة الحجم، النظم الخبيرة والنظم الذكية.
- نظم تطوير العملية الإنتاجية وتشمل : نظم التصميم والإنتاج، نظم تتبع العملية الإنتاجية، نظم الجودة الشاملة ، نظم تطوير المنتجات، نظم تنمية شبكة الموردين.
- نظم تطوير عمليات التسويق والتوزيع وتشمل: نقاط البيع الإلكتروني، نقطة التجارة الإلكترونية، نظم إدارة علاقة العملاء.
- نظم تطوير العلاقة مع مؤسسات التمويل ومنها: البنوك الدولية، البورصات العالمية، بورصات السلع
- المدير الموجه بالإلكترونية: ومن خصائصه الابتكارية (القدرة على الابتكار) ، المعلوماتية (لديه المعلومة حاضرة ودقيقة)، التعددية، كما يجب أن يتصف بالحيوية دائماً.

٤- نظام الذاكرة المؤسسية : حيث يعتبر نظام الذاكرة المؤسسية من البرامج الرائدة في مجال

إدارة موارد المؤسسة ويقوم النظام بربط العاملين الموجودين بالمؤسسة ببعضهم البعض، بغض النظر عن موقعهم الجغرافي بما يمكنهم من الإطلاع على أنشطة الإدارات الأخرى من خلال هذا النظام. ومن مميزات نظام الذاكرة المؤسسية : إدارة موارد المؤسسة إلكترونياً. - إدارة الأعمال عن بعد. - حفظ كافة الوثائق والأعمال بشكل إلكتروني. - وسيلة سريعة لنشر المعلومات والتعليمات على كافة المستويات الإدارية على اختلاف مكانها في أقل وقت ممكن وبأقل التكاليف. التحول إلى المجتمع الإلكتروني. - حماية وسرية تداول البيانات والمعلومات.

ويشتمل نظام الذاكرة المؤسسية على خطط العمل، وتقييم الأداء، ونظام إدارة التكاليفات، الحضور، والانصراف، والموارد المالية، والاجتماعات، وأجندة أحداث العالم بالكامل، التعلم الذاتي، البحوث، الصادر والوارد، كما يشمل النظام على دليل الاتصال الداخلي الذي يسمح لأي فرد بالمؤسسة بالاتصال بغيره في جو من الحب والتألف.

ب - المتطلبات الجوهرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية :

هناك العديد من المتطلبات الضرورية للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية، كما يراها البعض تتمثل فيما يلي (Hornby et.al,1992 ; Pliskin,et.al,1993 ; رضوان ، ٢٠٠١) :

- ١- التزام الإدارة العليا بدعم وتبنى مشروع الإدارة الإلكترونية
- ٢- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو عالم الرقميات
- ٣- وضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات
- ٤- التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها
- ٥- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية
- ٦- الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.
- ٧- التركيز على ترابط نظم الخدمات.
- ٨- التركيز على القدرات الفنية

وفي ضوء المتطلبات السابقة يتضح أن المنظمة التي تريد أن تدخل عالم الرقميات (digital) عليها أن تبذل جهودا مكثفة لخلق المجتمع الذي يعتمد على المعرفة والمعلومات ويساعد على تحقيق هذا الركائز التالية (Shi, Wenbo,2002) :

١- **بناء رؤية إلكترونية E-Vision وصياغة استراتيجية التغيير** : إن توفر رؤية عن المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات يساعد المنظمة في تصور مكانتها المستقبلية. وهذه الرؤية يجب أن تهتم بكل ما يخص تنمية الموارد البشرية وطرق وأساليب تقديمها لمنتجاتها وعلاقتها ببيئتها المحيطة. ويجب أن تتضمن الرؤية اعتماد المنظمة على إستراتيجية واضحة للتغلب على العوائق التي تعترض عملية التغيير.

٢- **دعم الإدارة العليا ومشاركة المستفيدين في بناء النظام**:حتى يمكن ترجمة الرؤية الإلكترونية إلى الواقع، يجب على المنظمة العمل على :

- منح الفريق المسئول عن تنفيذ مبادرة الإدارة الإلكترونية الدعم والتمويل اللازم للتنفيذ.
- مشاركة معظم المستفيدين للمساهمة في بناء نظام الإدارة الإلكترونية مثل شركات الإنترنت وشركات التكنولوجيا المتقدمة والمستخدمين من قطاع الأعمال والمسؤولين المعنيين والجامعات ونقابات العمال والمصارف والجمعيات الأهلية.

٣ - وضع الخطط المتكاملة للاتصالات مع جميع الجهات ذات الصلة : على المنظمة أن تضع الخطط المتكاملة بعد دراسة الإمكانيات والاحتياجات لجميع الأطراف المرتبطة بالنظام. ومن ثم يجب مراعاة :

- حاجات ورغبات العملاء ودراستها وتحليلها وبيان الخدمات التي يمكن تقديمها ومحاولة تحقيق الترابط فيما بينها.
- الاهتمام بالعاملين القائمين بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى التركيز على القدرات الفنية المدعمة لذلك.
- دراسة الإجراءات التفصيلية لأداء الخدمات والأجهزة التي تقدمها مع مقارنتها بالتجارب الناجحة.

ج - مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية والاعتبارات الواجب مراعاتها :

تعد البنية التحتية العامل الحاسم في الاعتماد على مدخل الإدارة الإلكترونية، والمصطلحات التي برزت وانتشرت في الآونة الأخيرة حول الإدارة الإلكترونية ما هي إلا انعكاساً لتحويلات وتطورات كثيرة ومتشعبة يشهدها العالم منذ فترة للانتقال إلى مرحلة كل ما هو إلكتروني بعيداً عن التعاملات التقليدية التي تكلف الكثير من الجهد والنفقات. ومن العناصر الضرورية لتنفيذ الإدارة الإلكترونية وضع برنامج للاستخدام الصحيح لكل ما ينتج عن هذه التحويلات مع تدريب أكبر عدد من العاملين على استخدام الكمبيوتر وتكوين الكوادر البشرية القادرة على التعامل مع هذه التطورات. (Caroline, 1999)

ومن أهم متطلبات إقامة إدارة إلكترونية من الناحية الفنية أن يكون هناك بوابة واحدة للمنظمة مع تنوع قنوات الاتصال - تليفونات - انترنت - تليفونات محمولة - وترابط هذه القنوات بعضها البعض إلى جانب وجود مشاركة بين الإدارات المختلفة بالمنظمة في المعلومات وقدرتها على تبادلها وحمايتها. ويمكن القول أن هناك أربع مكونات للهيكل الفني لأي إدارة إلكترونية وهي وجود قنوات الاتصال الإلكترونية، والربط الإلكتروني بين الإدارات، ووجود الشبكة الإلكترونية بالإضافة إلى وجود الأنظمة القادرة على تقديم خدمات إلكترونية (درويش ، ٢٠٠٢) .

هناك ثلاثة بدائل أساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية. علماً بأنه بالإمكان استخدام واحد أو أكثر منها في نفس الوقت. (Jutla et. al, 2002)

(١) الإعتماد على تكنولوجيا الفاكس والتليفون

تعتبر أجهزة الفاكس والتليفون مناسبة جداً لبدء استخدام الإدارة الإلكترونية نظراً لانتشارها العالي في معظم البلدان وبسبب بساطة استخدامها نسبياً وقلة تكلفتها. وتناسب هذه التكنولوجيا الدول

التي تقتقر إلى بنية اتصالات تحتية تكفي لاستخدامات الإنترنت الكثيفة، أو الحالات التي لا يستطيع العاملون والعملاء الحصول على التدريب الفني للانترنت المناسب أو صعوبة حصولهم على الأجهزة. في كل هذه الحالات يمثل التليفون والفاكس فرصة لبدء استخدام الإدارة الإلكترونية دون الحاجة إلى الاستثمارات العالية والوقت الطويل اللازمين لتطوير البنية التحتية الضرورية للانترنت على المستوى الكلي.

(٢) الإعتماد على تكنولوجيا الانترنت :

تعتمد العديد من المنظمات في العالم على استخدام تكنولوجيا الانترنت والإنترنت في تطبيق الإدارة الإلكترونية. ويتطلب ذلك وضع استثمارات عالية كأجهزة توصيل المستخدمين وبنية تحتية للاتصالات، وشبكة آمنة لتوصيل الدوائر المختلفة فيما بينها، وتوفير أجهزة حاسب لتقديم هذه الخدمات. وهناك أيضاً حاجة كبيرة للاستثمار في مجال مهم آخر مثل نشر الوعي العام بين العاملين والمتعاملين وتقديم التدريب المناسب لهم وإعادة تصميم الإجراءات والأنظمة المستخدمة في المنظمة والعمل على تطوير معايير استخدام وتبادل المعلومات.

(٣) الاعتماد على أسلوب يجمع بين الإنترنت وأسلوب التليفون/الفاكس

تقوم معظم المنظمات التي تتعامل اعتماداً على الإدارة الإلكترونية على الانترنت بتقديم هذه الخدمات أيضاً اعتماداً على تكنولوجيا التليفون والفاكس وبالتوازي مع الانترنت، وذلك لكي تتغلب على الفوارق في المعرفة واستخدام التكنولوجيا بين أفراد المجتمع لتقديم الخدمات إلى قطاعات المجتمع التي لا تمتلك أجهزة حاسب شخصية ولا يتوفر لديها إمكانية الاتصال بخدمات الانترنت. إن هذا البديل يمثل نقطة البداية النموذجية للمنظمات التي على وشك البدء في بناء الإدارة الإلكترونية.

ومن أهم الاعتبارات الواجب مراعاتها لتنجح المنظمة في التحول إلى الإدارة الإلكترونية

مايلي (السلمي، ٢٠٠٢) :

- ١- الاهتمام بالمجالات الإدارية ، فليست القضية تقنية وحسب أساسها الجوانب الفنية بالرغم من أهميتها، ولكنها وفي الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إدارة متطور وقيادات إدارية واعية.
- ٢- الاعتماد على أساليب علمية تتطلب خبرات وتخصصات رائدة للتحول إلى المنظمة الإلكترونية، تستغرق وقتاً في الإعداد والتخطيط لها، وينبغي على القيادات أن توفر للقائمين عليها الإمكانيات المادية اللازمة لنجاح تطبيقها.

- ٣- استخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات بما يتيح الفرص لتطبيق نظم الإدارة الحديثة المعتمدة على برمجيات تحقق التكامل بين أجزاء وفعاليات المنظمة الواحدة، وبما يمنع التناقض بينهما ويحقق استكمال متطلبات الأداء عالي الجودة والكفاءة.
- ٤- تطوير أنماط التعامل والعلاقات البنائية بين أجزاء المنظمة الإلكترونية ذاتها وأقسامها الداخلية من ناحية، وفيما بينهما وبين المنظمات والجهات الإدارية ذات العلاقة من ناحية أخرى. بالإضافة إلى تنمية علاقتها بالمتعاملين معها.
- ٥- توفر آلية للدفع الإلكتروني لاستخدامها في سداد الرسوم المفروضة للحصول على الخدمات المختلفة. وذلك كنتيجة طبيعية للتعامل الإلكتروني.
- ٦- تحسين مستوى الخدمة وترشيد استخدام الموارد وضبط الأداء وفق المواصفات الفنية والقانونية والنظم الإدارية المعتمدة بعد الدراسة والتحصيل. ويقضى هذا التحول تبسيط الهياكل التنظيمية وتقليل أعداد الوظائف والاستعانة بأعداد أقل من العاملين الأكثر تأهيلاً والأعلى تدريباً.
- ٧- توعية العملاء وتعريفهم بكل ما يتعلق بطرق التعامل وكيفية الحصول على الخدمات، لضمان تفاعلهم مع مقتضيات الإدارة الإلكترونية.
- ٨- تطوير التشريعات واللوائح المنظمة للعمل في المنظمة بغرض تبسيطها وتوفيقها مع مقتضيات التعامل الإلكتروني من خلال الشبكات. ويتطلب هذا ثورة تشريعية تستبعد جميع أشكال التعقيد، مع استخدام التقنيات التي تضمن حماية المعاملات الإلكترونية من التزوير.
- ٩- وضع استراتيجية شاملة على مستوى المنظمة لتحقيق هذه الغاية، وتجنب أن ينفرد كل قطاع أو إدارة بإعداد مشروعها الخاص للتحول، حيث يؤدي هذا المدخل الانعزالي إلى تفتت الجهود وتبديد الموارد وتكرار الدراسات فيما ليس له طائل.

الدراسات السابقة :

١ - دراسة (Anthes , 1993)

استهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التكنولوجيا على تقديم الخدمات الحكومية في الولايات المتحدة. وتوصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات سوف تلعب دوراً هاماً في دفع وإيجاد خدمات جماهيرية أفضل وإيجاد استخدام أفضل للشبكة وبما يؤدي إلى إيجاد حكومة إلكترونية والتي تؤسس المؤسسات الفيدرالية روابط رقمية بين بعضها البعض بنظام محوري جماهيري. كما أثبتت الدراسة أيضاً أن الحكومة الإلكترونية تؤدي إلى إعادة تنظيم الإدارة الداخلية والإجراءات ودمج وتكامل قواعد المعلومات للهيئات الحكومية، كما أنها تخدم أيضاً الأعمال التجارية التي يتحول أصحابها إلى عملاء للخدمات الحكومية وموردين لخدمات وسلع للحكومة في آن واحد ، وتخدم الحكومة الإلكترونية الحكومة نفسها من خلال خفض التكلفة والمصاريف.

٢ - دراسة (Carney & Richard ,1994)

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر العوامل الشخصية والتنظيمية في المنظمات الرياضية على اتجاهات المديرين نحو تكنولوجيا المعلومات. ومن أهم العوامل التي تم قياسها : العوامل الديموغرافية، الاتجاهات نحو الكمبيوتر ، الانخراط وتطبيق أنظمة المعلومات والرضا المعلوماتي للمستخدم ، والفعالية التنظيمية للمنظمة. وأظهرت نتائج الدراسة أن المديرين الرياضيين لديهم اتجاه إيجابي نحو الكمبيوتر كما أنهم كانوا راضيين عن نظم المعلومات المستخدمة على الرغم من عدم انخراطهم في تلك النظم المعلوماتية وكذلك وجدت الدراسة أيضاً أن بعض الخصائص التنظيمية للمؤسسات الرياضية يمكن أن تستخدم للتنبؤ بتأثير تكنولوجيا المعلومات والرضا المعلوماتي للمستخدم والفعالية التنظيمية. كما وجدت علاقة إيجابية بين اتجاه المدراء الرياضيين والرضا المعلوماتي والفعالية التنظيمية وتأثير تكنولوجيا المعلومات على الفعالية التنظيمية، كما لوحظ وجود علاقة سلبية بين انخراط المدير الرياضي ومستوى الرضا عن نظم المعلومات من جانب المدراء التنفيذيين.

3 - دراسة (Marcolin & Lynn ,1994)

حاولت هذه الدراسة التعرف على تأثير توقع المستخدم لتكنولوجيا المعلومات على نجاح هذه التكنولوجيا في زيادة الإنتاجية، حيث أن الانحراف بين توقعات المستخدمين وأداء تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يفسر نجاح أو فشل نظم المعلومات وتوصلت الدراسة إلى أن تلبية توقعات المستخدمين وخاصة الاستفادة من النظام الجديد، الفوائد النسبية ، تأثير المعرفة ، القدرة التحليلية، المناسبة ، سهولة الاستخدام ، والمساهمة في تحقيق صورة أفضل للمستخدم وقيمتها بالنسبة للموظفين كان لها التأثير الكبير على نجاح نظم المعلومات.

4 - دراسة (Capeles & Adelaida ,1997)

استهدفت الدراسة التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات والمطبقة بالمكتبات الحديثة في خمس من الكليات في جامعة بيرتو ريكو على مهارات واتجاهات العاملين. وقد أظهرت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات في تلك المكتبات كان لها تأثير بسيط على مهارات ومعرفة أفراد العينة، كما أظهرت النتائج وجود اتجاهات ايجابية من جانب المشاركين تجاه معرفة هذه المصادر الجديدة للمعرفة وتعلمها وكيفية الاستفادة منها وتطبيقها في أنشطتهم الوظيفية، وقد أظهرت الدراسة الحاجة الى تحسين استخدام العاملين لتكنولوجيا المعلومات.

5 - دراسة (Gilmore & Lee ,1998)

استهدفت الدراسة بيان ما إذا كان التدريب على تكنولوجيا المعلومات يؤثر على اتجاهات العاملين ببعض الكليات على استخدام تلك التكنولوجيا، وقامت الدراسة أولاً بتحديد ما إذا كان التدريب على تكنولوجيا المعلومات قد أثر على اتجاهات العاملين داخل بعض الكليات أثناء القيام ببعض المهام. ثم قامت بمقارنة اتجاهات العاملين ببعض الكليات الأخرى التي لم تتلقى تدريباً على تكنولوجيا المعلومات وذلك لمعرفة فعالية الاتجاهات نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات من جانب المجموعتين التي تلقت والتي لم تتلقى تدريباً على تكنولوجيا المعلومات وكانت عينة الدراسة مكونة من ٢٨ كلية من جامعتين مختلفتين. كما تناولت الدراسة العقبات التي اعترضت تطبيق تكنولوجيا المعلومات من قبل الكليات، والأدوات المتاحة حالياً لقياس اتجاهات تلك الكليات وكذلك الوسائل التي استخدمت في تدريب العاملين بهذه الكليات على استخدام تكنولوجيا المعلومات. وقد توصلت الدراسة إلى أن التدريب أدى إلى تغيير ايجابي في اتجاهات الأفراد داخل تلك الكليات نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات أكثر ممن لم يتلقوا تدريباً على استخدام تكنولوجيا المعلومات.

6 - دراسة (Hikmet , 1999)

تهدف هذه الدراسة إلى تبني نموذج تكنولوجيا معلومات يقدم فهم جيد للعوامل المؤثرة على الاتجاه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في هيئات الرعاية الصحية: دراسة مقارنة، وتم جمع البيانات عن طريق إرسال استبيان لموظفين إداريين داخل (٣) منظمات أو مؤسسات تعنى بالرعاية الصحية. وقد دلت النتائج إلى أن النموذج المقترح كان له قوة توضيحية أكبر عند تناول الاتجاهات والنوايا السلوكية للمستخدمين نحو تكنولوجيا المعلومات.

7 - دراسة (Idrees , 1999)

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الحكومية وكذلك المفاهيم وآثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتجاهات نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثير ذلك على الاستفادة من الاتجاهات نحو هذه التكنولوجيا كما نتناول الدراسة أيضا نماذج الربط بين تلك المتغيرات، وقد تم تصميم استبيان لتوفير البيانات اللازمة لدراسة أهداف الدراسة حيث تم توزيع ٦٠٠ استبيان على ٤٠ منظمة حكومية في الرياض وجدة. وأظهرت النتائج أن الاتجاهات الايجابية من أولئك الأفراد تجاه تكنولوجيا المعلومات والتدريب الراقى عليها كان لها تأثير ايجابي على درجة قبول واستخدام تكنولوجيا المعلومات، كذلك أظهرت النتائج أن الاستخدام المتكرر لتكنولوجيا المعلومات لعب دورا هاما في تحسين إمكانية الحصول على تكنولوجيا المعلومات ونوعية المعلومات وصنع القرار.

8 - دراسة (Mc Craw , et al , 1999)

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية على المكتبات داخل الجامعات. وتوصلت الدراسة إلى أن نقص التمويل الكافي ومشكلة تدريب المستخدمين على الدخول لمواقع الحكومة والمؤسسات خاصة أن الحكومة لها طرقها ونظمها الخاصة ، والمنافسة الشرسة من جانب القطاع الخاص تُعد من أهم معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في هذا المجال كما توصلت الدراسة إلى أن حكومة الولايات المتحدة في سعيها لإيجاد مدخل مجاني للمعلومات الإلكترونية وتطبيق الحكومة الإلكترونية في مؤسساتها تحتاج إلى ابتكاريه وطرق تفكير جديدة عن دور المعلومات.

٩- دراسة (إبراهيم ، ١٩٩٩)

تهدف الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على التجارة الإلكترونية في مصر وما هي المعوقات التي تحول دون ذلك ، وتوصلت الدراسة إلى أن تقنية المعلومات كصناعة غير متوافرة، كما أن تطبيق الحكومة الإلكترونية كأحد وسائل تقنيات المعلومات يساعد على اختصار الكثير من الجهد والعناء في إتمام المعاملات وتوفير عدد من الساعات يوميا كانت ستهدر في إنجاز المعاملات. وعلى القطاع الخاص أن يشارك في تقنية الإنترنت، ويجب العمل على سرعة تطوير بنية الاتصالات التحتية الخاصة بالحكومة الإلكترونية ، ومراجعة الجانب الفني بصورة مستمرة في كيفية تقديم خدمة الإنترنت ، كما يجب خلق آلية لتطوير الكوادر البشرية المؤهلة لهذه الصناعة وتكثيف البرامج التدريبية في مجال تقنية المعلومات ، الاستفادة من تجارب الدول السابقة في هذا المجال.

١٠- دراسة (Gallion & Andrew, 2000)

تهدف الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة في قبول العاملين لتكنولوجيا المعلومات في بيئة تقوم على تقديم البيانات، وقد تم تصميم نموذج شامل لهذه الدراسة قائم على نماذج قبول التكنولوجيا ونظرية السلوك المخطط بغرض تفسير العلاقات المتداخلة بين تلك العوامل التي تؤثر على المستخدم في قبول تكنولوجيا المعلومات، ويتميز مجال التطبيق في أنه يتناول استخدام نظم معلومات أكثر تعقيداً داخل منظمة فعلية في مجال تقديم البيانات. كما توصلت الدراسة إلى وجود ميزة تنظيمية نسبية كعامل هام في تحديد الاتجاه وأظهرت أن المستخدمين يقدرّون كيف أن استخدام نظامهم يؤثر على قرار المنظمة في استخدام نظام معين وأن الاتجاهات والمعايير الشخصية فقط هي التي تتنبأ بنجاح أو فشل ذلك النظام، كما دلت النتائج إلى أنه يفضل استخدام نموذج قبول التكنولوجيا في المراحل الأولى من تطوير النظام بينما يفضل استخدام نموذج الدراسة في المراحل التالية.

11 - دراسة (Tremblay & Richard, 2000)

اهتمت الدراسة بتحديد الدرجة التي يمكن عندها التنبؤ بمستوى قبول أو رفض مشروع قائم على استخدام تكنولوجيا المعلومات بناء على درجة النمو السيكولوجي للأفراد الذين تم قياس مهارتهم الشخصية في استخدام الكمبيوتر واتجاهاتهم نحو التكنولوجيا بصفة عامة وبعض العوامل الشخصية الأخرى، وقد تم تصميم استبيان وإرساله بالبريد الإلكتروني إلى ٣٣٩٦ عضواً من طبقة مدير إدارة. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى رفض أو قبول مشروع قائم على استخدام شبكة الانترنت من قبل طبقة مدراء الإدارة كان مرتبطاً إحصائياً بخصائص معينة مثل العوامل السيكولوجية لهؤلاء الأفراد والكفاءة الشخصية في استخدام الحاسب واتجاهاتهم نحو استخدام التكنولوجيا بصفة عامة.

12 - دراسة (Southern , 2001)

حاولت الدراسة أن تبحث كيف وأين ولماذا ومتى يمكن اعتبار تكنولوجيا المعلومات سياسة لإعادة الابتكار والبحث عن حلول لإيجاد أنماط جديدة للأنشطة الاقتصادية تعتمد على تكنولوجيات الاتصال والمعلومات في الشمال الشرقي من إنجلترا وهي منطقة أسست على صناعات ثقيلة كالتعدين والفحم، وبناء السفن وصناعة الصلب والهندسة. وتوصلت الدراسة إلى أن نجاح اقتصاد المعلومات الجديد يتوقف على تكاتف القطاع العام والخاص لمساعدة الشركات، الكبيرة والصغيرة وهيئات المجتمع المختلفة والحكومة في لعب دوراً كاملاً في الاقتصاد الجديد عن طريق جعله اقتصاد معلوماتي التوجه، وتلعب الحكومة الدور الأكبر من خلال تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية وخاصة بينها وبين القطاع الخاص بما يساعد على رفع كفاءة عملية المعلومات ويبني وقفة نقدية تجاه فكرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة تجديد.

13- دراسة (العراقي ، ٢٠٠١)

تهدف الدراسة إلى بناء نموذجاً لمدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع السياحة. وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق هذا النظام يزيد من المزايا العائدة على الشركات السياحية من خلال إمداد الإدارة بالمعلومات المطلوبة والتي تزيد من فاعلية اتخاذ القرار خاصة المتعلقة بقرارات اختيار الأسواق والأماكن كما أنها تمد الشركة بوسائل للرقابة والمتابعة وتحسين الكفاءة الداخلية للشركة وإمكانية التعامل مع كل سائح على حده وتعريفه بالمنتج السياحي ويمكن أيضاً المعرفة الكاملة بالمنافسين.

١٤- دراسة (Malcolm , 2001)

تهدف الدراسة إلى قياس مدى استعداد الدول لدخول عالم الاقتصاد الرقمي والحكومة الإلكترونية، وقد شملت هذه الدراسة ٥٣ دولة، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم الشروط التي تساعد على هذا التحول تتمثل فيما يلي :

- الترابط الشبكي : وذلك من خلال بنية تحتية لسرعة نقل البيانات بتكلفة معقولة.
- قيادة الدولة للمسار الإلكتروني : وذلك من خلال علاقة الثقة المتبادلة والمسئولية المشتركة بين مؤسسات القطاع الخاص والقطاع العام لإنجاح هذه الجهود.
- أمن المعلومات : حيث أن ضعف أمن المعلومات وقرصنة البرامج يضعف الجهود المبذولة لزيادة استعداد الدولة لدخول الاقتصاد الرقمي والتجارة الإلكترونية.
- رأس المال البشري : ضرورة حدوث شراكة بين القطاع العام والقطاع الخاص والجامعات ومراكز الأبحاث والتطوير الوطنية لإعداد خريجين ذوي كفاءة عالية وقدرة على الابتكار.
- البيئة التشريعية : تطوير التشريعات اللازمة لإتمام الأعمال الإلكترونية على نحو آمن.

١٥- دراسة (Marakos, et al , 2001)

تهدف الدراسة إلى توضيح الأسباب التي تؤدي إلى رفع كفاءة وجودة الخدمات الحكومية المقدمة إلكترونياً. وتوصلت الدراسة إلى أن رفع الخدمات الحكومية لا يعتمد فقط على التكنولوجيا الجديدة ولكنه يعتمد أيضاً على رؤية وأهداف واضحة إلى جانب استراتيجية عمل مناسبة. وأن تطبيق هذه التكنولوجيا يلزمه عمل تحضير في المنظمات وفلسفة جديدة لإدارة المعلومات وإعادة توجيه نظم المعلومات لخدمة المستخدمين.

١٦- دراسة (Stamoulis et al , 2001)

حاولت الدراسة التعرف على متطلبات توظيف تكنولوجيات الاتصالات والمعلومات الحديثة وخاصة في الخدمات الحكومية وتوصلت الدراسة إلى أن الموضوع ليس فقط مسألة تكنولوجيات حديثة وإنما رؤية وأهداف واضحة مثلها مثل أي إستراتيجية واضحة ونظم المعلومات تحتاج إلى

تدعيم العمل الداخلي داخل حدود الحكومة. وخدمة العملاء من خلال تدخل رقمي وعلاقات رقمية تربط بين جميع الفئات. ولتطبيق تلك الأنظمة، فإن العمل التحضيري مطلوب في كل من المؤسسة والتكنولوجيا وفلسفة الإدارة العامة للمعلومات العامة الجديدة توضح هذا التحسن الواضح في تلك المسائل الهامة الموجهة للعملاء.

١٧ - دراسة (Pijpers et.al , 2001)

تهدف الدراسة والتي شملت سبع وثمانون مديرا تنفيذيا لدى إحدى وعشرون شركة متعددة الجنسيات إلى تحديد العوامل الرئيسية والعلاقات التي من المحتمل أنها تؤثر على قبول واستخدام المديرين التنفيذيين لتكنولوجيا المعلومات من خلال نموذج لقياس قبول تكنولوجيا المعلومات وآخر لقياس سلوك استخدام تكنولوجيا المعلومات، لدراسة العوامل الخارجية الرئيسية التي يمكن أن تكون مقدمات لمعتقدات إدارية واتجاهات نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات. وأظهرت النتائج وجود تأثير كبير للعوامل الخارجية على اتجاهات المديرين نحو تكنولوجيا المعلومات والتي كانت في أغلبها ذات طبيعة فردية مثل العوامل الديموغرافية والخبرة الإدارية والخبرة بتكنولوجيا المعلومات وشخصية المدير وخصائص الشركة وخصائص مصدر تكنولوجيا المعلومات، وأن استخدام تكنولوجيا المعلومات يتأثر بصورة مباشرة وغير مباشرة بسبع متغيرات خارجية تم تقسيمها إلى ثلاثة تصنيفات وهي : العوامل الديموغرافية ، والعوامل الشخصية وخصائص الشركة ، كما دلت النتائج أيضا إلى أن الاستخدام المتزايد والفعال لوسائل تكنولوجيا المعلومات الإدارية يمكن أن يتم تنميته من خلال التدريب وذلك سوف يمكن المدراء التنفيذيين من مدخل أفضل لإدارة المعلومات وبالتالي صناعة قرارات أكثر فعالية.

١٨ - دراسة (Schroeder & Curtis, 2001)

اهتمت الدراسة بتحليل اتجاهات العاملين نحو تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء الوظيفي، وبحث بعض محددات الاتجاهات نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات مثل توقعات العاملين من حيث: سهولة الاستخدام، مستوى الفائدة، الكفاءة الذاتية، وتوقعات العائد بغرض التنبؤ بالأداء الوظيفي للموظفين، وقد تم تصميم استبيان قبول تكنولوجيا المعلومات وتم تطبيقه على ٥٧ من الموظفين في جامعة استيفانوسن الحكومية و ٢١ من شركة محلية في حين قام رؤسائهم بتقديم تقييم بمستوى الأداء الوظيفي. وجاءت نتائج الدراسة مؤيدة لنتائج الدراسات الأخرى في هذا المجال وخاصة فيما يتعلق بتوقعات العاملين الإيجابية نحو تكنولوجيا المعلومات تزيد من مستوى قبولهم لهذه التكنولوجيا.

19 - دراسة (Shi, Wenbo, 2002)

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العوامل التنظيمية التي تؤثر على نجاح تطبيقات التجارة الإلكترونية في المؤسسات الفيدرالية واكتشاف دور القيادات التحويلية والتخطيط الإستراتيجي للمواقع على الشبكة في نجاح هذه التطبيقات المصممة لخدمة المواطنين. وتفترض الدراسة أن هذا النجاح هو متغير تابع ويمكن قياسه على أساس مجموعة من المقاييس خاصة ومقاييس أخرى خاصة بالنظام. وتوصلت الدراسة إلى تأكيد الترابط الوثيق بين العوامل التنظيمية ونجاح تطبيق التجارة الإلكترونية في المؤسسات الفيدرالية.

20 - دراسة (Douglas, 2002)

تهدف هذه الدراسة إلى التوصل إلى الأسباب التي تؤدي إلى نجاح ودعم مجتمع المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى إرساء مبدأ هام وهو: إذا كانت الحكومات تسعى إلى نشأة مجتمع المعلومات الإلكتروني، وتطبيق الحكومة الإلكترونية، فلا بد أن تبدأ بنفسها في المقدمة وهذا يعنى إعادة تصميم الاتصالات الحكومية بداية من الإدارات الدنيا إلى الإدارات العليا بطريقة تمكن الأفراد من التواصل معها. وأوضحت الدراسة أن مبادئ الحكومة لا بد أن تكون مصممة لهيئة بيئة مشجعة لنشأة صناعات إلكترونية جديدة وركزت تحديداً على الصناعات الصغيرة والمتوسطة واقترحت الدراسة ستة مجموعات قياس تستخدم لمعرفة دور الحكومة في توفير بيئة مناسبة لصناعات إلكترونية إيجابية.

وباستقراء الدراسات السابقة تتضح عدة أبعاد، وذلك على النحو التالي :

- 1- أن معظم الدراسات السابقة ركزت على دراسة مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتجاهات نحوها، ولاتوجد دراسات اهتمت بعد بدراسة الاتجاهات نحو الإدارة الإلكترونية.
- 2- ركزت بعض الدراسات السابقة على معرفة أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على التجارة الإلكترونية.
- 3- أن هناك ندرة في الدراسات العربية التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية - في حدود دراية الباحث - وهناك فقط عدة مؤتمرات وندوات اهتمت بمناقشة موضوعات الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

وفي ضوء ما سبق يتضح أن معظم الدراسات السابقة لم تأخذ في اعتبارها متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية والاتجاهات نحوها، وبالتالي أغفلت تلك الدراسات طبيعة التفاعل بين متطلبات التطبيق، وبيان أهميتها النسبية من وجهة نظر المسؤولين بالأجهزة وفي المستويات الإدارية المختلفة، كما أغفلت تحليل الاتجاهات نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية من قبل العاملين، الأمر الذي

دعي الباحث إلى محاولة التعرف على تلك المتطلبات والاتجاهات والتي يرى أنها تسهم بشكل كبير في سبيل التطبيق الناجح للإدارة الإلكترونية بمنظمات المستقبل ومنها بطبيعة الحال ميناء دمياط.

مشكلة البحث :

تدل العديد من البحوث والدراسات أن العوامل الإدارية والإنسانية مازالت لا تحظى بالقدر المناسب من الاهتمام خلال تنمية وتطوير الإدارة والحكومة الإلكترونية (Clegg et. al, 1997) ، مع أن دراسة العوامل الإدارية والإنسانية والاهتمام بها يعد من العوامل بالغة الأهمية لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة، والذي قد يزيد أحيانا في أهميته عن العوامل المالية والفنية. (Ewusi & Przdnsynski, 1994 ; Doherty & King, 1998)

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في أي بيئة سيواجهه الكثير من العوائق والتحديات الإدارية والبشرية والفنية، ويؤكد العديد من الباحثين أن دراسة العوامل الإدارية والإنسانية قبل وخلال وبعد تطوير أي نظام معلوماتي أصبح أهم من ذي قبل (Hornby et al , 1992) ، ولقد توصل البعض (Long , 1987) ، إلى أن ٩٠% من مشاريع نظم المعلومات والاتصالات الفاشلة يعود إلى أسباب إدارية وإنسانية ، بينما ١٠% منها فقط يعود لأسباب فنية.

ولقد تطرق بعض الباحثين للعديد من المشكلات التي تحد من نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، والمدينة الإلكترونية (Shiffier, 1999 ; Aurigi, 2000 ; يوسف ، ١٩٩٤) من بينها :

- ارتفاع التكاليف المتعلقة بالبنية التحتية والفوقية.
- الحاجة إلى تكاتف الجهود في مختلف التخصصات.
- التخوف من اقتصار الخدمة على مجموعة محدودة من الأفراد.
- المشكلات المترتبة على دخول أفراد غير مسئولين إلى النظام.
- صعوبة بناء مجتمع رقمي في التنظيم ككل والذي يشكل أبعاد المدينة الإلكترونية.
- التداخلات السلبية للأفراد المتعاملين مع المنظمة.
- عدم تأييد الإدارة العليا والقيادات المسؤولة.
- انخفاض الوعي الثقافي والاجتماعي المتعلق بعمل الإدارة الإلكترونية.
- عدم الاهتمام بالموارد البشرية العاملة على تشغيل النظام والعلاقات الإنسانية.

ويعد ميناء دمياط أحد المشروعات العملاقة بمصر فهو إضافة جديدة للموانئ المصرية في البحر المتوسط يؤدي كافة الخدمات البحرية طوال العام وعلى مدار ٢٤ ساعة يوميا.

ورغم كل التسهيلات والخدمات التي يقدمها الميناء إلا أن المتعاملين مع الميناء من أفراد ومسؤولين وأصحاب شركات يشكون من طول الوقت الذي يقضيه المتعامل مع الميناء لكي يستطيع الدخول وقد تستغرق إجراءات دخوله ثلاث ساعات ينتظرها التاجر خارج الميناء حتى يسمح له بالدخول، هذا ويشكو البعض من أعمال الجمارك حيث تكدر البضاعة انتظاراً للإفراج عنها أياماً وأسابيع رغم تحميلها من السفن في زمن قياسي مما يمثل خسارة لأصحاب البضائع. (مقابلات الباحث مع بعض المتعاملين مع الميناء).

ولقد اهتمت الحكومة وفي يوليو ٢٠٠٣ بتوقيع بروتوكول تعاون مشترك بين وزارتي النقل والاتصالات والمعلومات لتحديث ميناء دمياط بنكلفة قيمتها ٥٦ مليون جنيه وفق خطة زمنية تستغرق تسعة أشهر لميكنة الميناء بحيث تتضمن الخطة تصميم وتنفيذ شبكة الاتصالات الرئيسية لمراجعة الخطوات التنفيذية لتطوير ميناء دمياط الإلكتروني، وكذا الأعمال الجاري تنفيذها لتحديث إدارة الجمارك وتبادل المعلومات والضرائب والرقابة على الواردات والصادرات إلكترونياً لتصبح ميناء دمياط الثاني الذي يدار ويعمل بالنظم الإلكترونية بعد ميناء العين السخنة. والشبكة الخارجية لربط الميناء في مركز تبادل الرسائل الإلكترونية التابع للهيئة القانونية للبريد والجهات العاملة خارج الميناء.

ومازل الأفراد يتحدثون عن هذه المجهودات والأنشطة، ولا يحسون بأثر ملموس لها (مقابلات الباحث مع بعض العاملين بالأجهزة المختلفة بالميناء)، فما هي المتطلبات اللازم توفيرها لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في ميناء دمياط؟ هل تتمثل في المجالات البشرية والإنسانية، أم الإدارية؟ أم هي مالية وفنية؟... وما هي اتجاهات العاملين نحو تلك الأعمال والأنشطة الإلكترونية؟.

وفي ضوء ما عرضه الباحث من دراسات سابقة ذات صلة بالموضوع، وما قرأه وتعرض له من دراسات ومقابلات وتصريحات للمسؤولين بالميناء وعنه، يمكن تلخيص مشكلة البحث في محاولة الإجابة عن التساؤلات التالية :

- ١- ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بميناء دمياط؟
- ٢- هل توجد اختلافات في آراء العاملين بمختلف الأجهزة العاملة بالميناء حول ترتيب متطلبات الإدارة الإلكترونية؟
- ٣- هل هناك فروق جوهرية بين اتجاهات العاملين بأجهزة الميناء المختلفة حول الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة؟
- ٤- هل هناك فروق جوهرية بين اتجاهات العاملين بالمستويات الإدارية المختلفة بالميناء حول تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة؟

فروض البحث :

بناء على مشكلة البحث والدراسات السابقة، تم صياغة فروض البحث على النحو التالي:

- ١- "توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء عينة الدراسة حول ترتيب متطلبات الإدارة الإلكترونية حسب المستويات الإدارية".
- ٢- "توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء عينة الدراسة حول ترتيب متطلبات الإدارة الإلكترونية حسب الأجهزة العاملة بميناء دمياط".
- ٣- "توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء عينة الدراسة حول اتجاهات العاملين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة بحسب المستويات الإدارية".
- ٤- "توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء عينة الدراسة حول اتجاهات العاملين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة بحسب الأجهزة العاملة بميناء دمياط "

أهداف البحث :

في ضوء مشكلة البحث وفروضه يهدف هذا البحث إلى :

- ١- تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة بميناء دمياط، هذا إلى جانب ترتيب تلك المتطلبات بحسب أهميتها من وجهة نظر العاملين بالأجهزة المختلفة بالميناء.
- ٢- قياس الأهمية النسبية لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية محل الدراسة.
- ٣- تحليل اتجاهات العاملين بالأجهزة المختلفة بالميناء نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة وتفسيرها للوقوف على العوامل المحددة لتلك الاتجاهات.
- ٤- تحليل اتجاهات العاملين في المستويات الإدارية (العليا - الوسطي - التنفيذية) بالميناء نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدم وتفسيرها.
- ٥- تقديم بعض المقترحات والتوصيات حول متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية واتجاهات العاملين نحوها.

أسلوب الدراسة :

أ- إجراءات إعداد المقياس :

تم إعداد المقياس المستخدم لتحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية واتجاهات العاملين نحوها. بناء على مراجعة الدراسات الخاصة بالإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بالمنظمة في البيئتين العربية والأجنبية، بالإضافة إلى دراسة العديد من المراجع التي تناولت موضوع البحث خاصة دراسات Comptroller and Auditor

(General,2002; يوسف ، ١٩٩٤) فقد قام الباحث بتحديد الأبعاد الجوهرية التي تمثل المتطلبات المتعلقة بنجاح تطبيق الإدارة الالكترونية والتي تمثلت بدورها في عشرة متطلبات : طلب من المبحوثين ترتيبها بحسب أهميتها حتى يتمكن من الوقوف على بيان الأهمية النسبية لتلك المتطلبات من ناحية ويمكن التعرف أيضاً على مدى الاتفاق بين آراء العاملين في مختلف الأجهزة حول تلك المتطلبات. كما قام الباحث بتحديد سبعة عشر متغيراً تقيس اتجاهات الأفراد نحو الإدارة الالكترونية اللازمة لتقديم الخدمة. أمكن ادراجها في ثلاثة عوامل جوهرية على النحو التالي :

- الاتجاهات المبنية على أساس دعم المعلومات واتخاذ القرارات، وتقيسها العبارات : ٧ ، ٤ ، ١١ ، ١٠ ، ١٣ .
- الاتجاهات المبنية على أساس الإنجاز وتحقيق الإنتاجية المطلوبة، وتقيسها العبارات: ٢ ، ٥ ، ٨ ، ١١ ، ١٤ .
- الاتجاهات المبنية على أساس تنمية الوظائف وإثرائها، وتقيسها العبارات: ٣ ، ٦ ، ٩ ، ١٢ ، ١٥ ، ١٦ ، ١٧ .

وبذلك شملت قائمة الاستقصاء جزأين رئيسيين يتعلق الأول بالمتطلبات وفيه طلب من المبحوثين ترتيبها ، والجزء الثاني يشتمل على العبارات التي تقيس الاتجاهات نحو الإدارة الالكترونية وقد استخدم الباحث مقياس ليكرت من خمس نقاط ، ٥ درجات (موافق جداً) ٤ درجات (موافق) ، ٣ درجات (غير متأكد) ، درجتان غير موافق ، درجة واحدة (غير موافق تماماً). وذلك لبيان درجة موافقة المبحوثين حول بعض المتغيرات التي تسهم في بيان اتجاهاتهم نحو الإدارة الإلكترونية بميناء دمياط.

ولقد قام الباحث باختيار ٤٠ مفردة من العاملين بميناء دمياط في عدد من الأجهزة العاملة بالميناء، ومضى على عملهم خمس سنوات فأكثر، وفي المستويات الإدارية الثلاثة للاعتماد عليهم كعينة مبدئية لاختيار المقياس المقترح من حيث الصدق والثبات، وتمت عملية التعديل لبعض العبارات وإعادة الصياغة كذلك تمت عملية الحذف والإضافة لبعض الكلمات بما يسهل من عملية استيعابها. وتم حساب معامل الثبات (Alpha) لأسئلة الاستقصاء (مايسمى بمعامل الاعتمادية)، وذلك لبحث مدى الاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية في تعميم النتائج.

وباستعراض الجدول رقم (1) يتضح أن قيم معامل الثبات مقبولة لجميع العناصر، حيث تضمنت قائمة الاستقصاء محورين أساسيين، وتم حساب معامل الثبات للمحور الثاني فقط (حيث أن المحور الثاني تضمن مجموعة من العناصر وأخذ شكل ليكرت)، وتراوحت قيمة معامل الثبات بين (0.6640). للعنصر

“القرارات والمعلومات” و (8352). للعنصر " اثرات الوظائف وتنمية مهارات العاملين ". وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج.

جدول رقم (1)

بوضوح معامل الثبات

معامل الثبات (Alpha)*	العوامل التي تقيس اتجاهات العاملين نحو الإدارة الإلكترونية
.7521	الإتجاهات المبنية على أساس الإنجاز تحقيق الانتاجية المطلوبة.
.6640	الإتجاهات المبنية على أساس دعم المعلومات واتخاذ القرارات.
.8352	الإتجاهات المبنية على أساس تنمية الوظائف وإثرائها.

ب- مصادر البيانات:

بناء على الأهداف والفروض المحددة فإن البحث اعتمد على المصادر التالية:

• المصادر الثانوية :

شملت هذه المصادر إطلاع الباحث على المراجع العربية والأجنبية التي عرضت لموضوعات الإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى مراجع تكنولوجيا ونظم المعلومات وكذلك اطلع الباحث على بعض سجلات ونشرات ميناء دمياط والخاصة بمكانة الميناء وأهميته والعاملين بأجهزته وقطاعاته المختلفة وخدماته المقدمة.

• المصادر الأولية :

وتتمثل في الدراسة الميدانية التي اعتمدت على قائمة الاستقصاء، وتم الاعتماد عليها لتوفير البيانات المناسبة للتعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية والوقوف على اتجاهات العاملين نحو تطبيقها لتقديم الخدمة بميناء دمياط.

ج- مجتمع البحث والعينة :

يتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين المتواجدين وقت الدراسة بالأجهزة المختلفة لميناء دمياط وذلك على النحو التالي :

١- هيئة ميناء دمياط : وهي الهيئة المسؤولة عن جميع الشركات الموجودة بالميناء وتتبع وزارة النقل ويهتم بالأعمال والأنشطة الإدارية والمالية والبحرية داخل الميناء وتهتم بتوجيه السفن الصادرة والواردة من وإلى الميناء ويبلغ عدد العاملين بها ١٠٤٨ عاملاً.

- ٢- الجمارك : وهي مصلحة تتبع وزارة المالية وهي مسؤولة عن جمارك وتفقيش البضائع الواردة والصادرة من وإلى الميناء وعدد العاملين بها ٣٨٢ عاملاً.
 - ٣- الشركة العامة للصوامع وهي تابعة لوزارة التموين والتجارة الداخلية وعدد العاملين بها ٤٦٥ عاملاً.
 - ٤- شركة دمياط لتداول الحاويات والبضائع : وهي مسؤولة عن تفريغ وشحن سفن الحاويات الواردة إلى الميناء وتتبع وزارة قطاع الأعمال، وغرض الشركة وتداول الحاويات والبضائع العامة، ويبلغ عدد العاملين بها ١٥٨٧ عاملاً.
 - ٥- الهيئة العامة للرقابة على الصادرات : وتتبع وزارة التجارة الخارجية وتهتم بجودة الصادرات والواردات. وعدد العاملين بها ٢٨٠ عاملاً.
 - ٦- شركة المستودعات : وهي شركة خاصة بتخزين البضائع وعدد العاملين بها ٩٠ عاملاً.
 - ٧- الحجر الصحي والزراعي والبيطري... : وهي أجهزة مسؤولة عن الكشف على البضائع الواردة إلى الميناء وعدد العاملين بها ٨٨ عاملاً.
 - ٨- أجهزة أخرى متنوعة: ويبلغ عدد العاملين بها ١٢١٠.
- ومن هذا يتضح أن حجم مجتمع الدراسة ٥١٠٧ مفردة ، ونظراً لتوفر البيانات الخاصة بمجتمع البحث فلقد ساعد ذلك في تحديد حجم العينة وبالرجوع إلى جداول العينات (بازرعة: ١٩٩٦) فإن حجم العينة في هذه الحالة يبلغ ٣٥٧ مفردة. ولقد رأى الباحث زيادة حجم العينة بنسبة ٢٠% أي بزيادة قدرها ٧٢ مفردة ليبلغ حجم العينة ٤٢٩ مفردة وذلك لتعويض العجز الذي قد يحدث عادة لسبب أو لآخر أثناء وبعد عملية جمع البيانات عن طريق الاستقصاء، وذلك بناء على خبرة الباحث.
- وطبقاً لفروض البحث وأهدافه وبيانات المجتمع وفنائه في مختلف أجهزته فلقد اختار الباحث عينه عشوائية طبقية حتى يمكن تمثيل مجتمع البحث من خلال العينة. وكان توزيع عينة البحث على الأجهزة المختلفة بالميناء على النحو المبين بالجدول رقم (٢) :

جدول رقم (٢)

مجتمع البحث وعينته من خلال الأجهزة العاملة بميناء دمياط

نسبة الردود الاستقصاءات المجمعة %	الإستقصاءات المجمعة	العينة والاستقصاءات الموزعة	المجتمع	القطاع
٨٥	٦٤	٧٥	١٠٤٨	هيئة ميناء دمياط
٨١	٢٧	٣٣	٣٨٢	هيئة الجمارك
٨٠	٣٣	٤١	٤٦٥	الشركة العامة للصوامع
٨١	١١٣	١٣٨	١٥٨٧	شركة دمياط لتداول الحاويات
٨٣	٣٠	٣٦	٤١٥	هيئة الرقابة على الصادرات وشركة المستودعات والحجر
٨٨	٩٤	١٠٦	١٢١٠	أجهزة أخرى متنوعة
٨٣	٣٦١	٤٢٩	٤٩١٩	الإجمالي

كما كان توزيع عينة البحث على مختلف الأجهزة بحسب المستويات الإدارية على النحو المبين بالجدول رقم (٣) :

جدول رقم (٣)

عينة البحث موزعة بحسب المستويات الإدارية

النسبة %	الإستثمارات المجمعة	عينة البحث	المستوى الإداري
٩٣,٧٥	٣٠	٣٢	الإدارة العليا
٨٥	١٢٣	١٤٤	الإدارة الوسطي
٨٢	٢٠٨	٢٥٣	الإدارة التنفيذية
٨٣	٣٦١	٤٢٩	إجمالي العينة

د- التحليل الإحصائي للبيانات :

يساعد التحليل الإحصائي للبيانات في التحقق من مدى صحة أو خطأ فروض الدراسة ، وبالتالي يسهم في تحقيق أهداف الدراسة. هذا ولقد تطلب الأمر معرفة ما إذا كانت هناك فروقا جوهرية بين مجموعات المستقصى منهم في تقديراتهم لمتطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية وترتيبها وبيان أهميتها النسبية ، بالإضافة إلى تحليل متغيرات الإتجاهات نحوها ، ولإثبات ذلك فقد اعتمد الباحث على أسلوب كروسكال واليز (Kruskal-Wallis one- Analysis of Variance) way وهو أسلوب يقيس التباين من الدرجة الأولى لإختبار الفروض الصفرية التي تقول بأن عدة عينات مستقلة قد سحبت من نفس المجتمع ، أى يختبر مدى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من المجموعات ذات البيانات الرتبية أو التي يمكن ترتيبها ، وبالتالي فإن طريقة تحليل التباين تقيد في مقارنة عدد من المعالجات تزيد عن اثنتين في الوقت الذى لايمكن فيه استعمال اختبار " ت " .

نتائج الدراسة واختبارات فروض البحث :

سوف يعرض الباحث نتائج تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وترتيبها وبيان أهمها، وأيضا العوامل والمتغيرات التي تبين إتجاهات العاملين بميناء دمياط نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية طبقا لتقديرات المبحوثين في استمارات الإستقصاء، من خلال التحليلات الإحصائية وربطها بفروض البحث وأهدافه بما يسهم بعد ذلك في تحديد المقترحات والتوصيات التي تمكن من التطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية ، وذلك على النحو المبين فيما يلى :

أولا - تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية :

الفرض الأول : وينص على : " توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء عينة الدراسة حول ترتيب متطلبات الادارة الالكترونية حسب المستويات الإدارية :

لاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار كروسكال واليز، وذلك للتعرف على مدى وجود فروق بين آراء عينة الدراسة حول متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعرض الجدول رقم(4) لنتائج التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة حسب المستويات الإدارية (عليا – وسطى – تنفيذية) حول متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

جدول رقم (4)

نتائج التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة
حسب المستوى الإداري حول متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إدارة تنفيذية		إدارة وسطي		إدارة عليا		المتطلبات
انحراف معياري	وسط حسابي	انحراف معياري	وسط حسابي	انحراف معياري	وسط حسابي	
.88	3.17	1.15	3.67	.00	1.00	• التزام الإدارة العليا بدعم وتأييد مشروع الإدارة الإلكترونية بالميناء.
.75	8.49	.82	2.79	.43	2.81	• التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
1.46	7.09	1.54	6.78	.58	5.74	• وضع الخطط المتكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الإدارات بالميناء.
.72	6.38	1.01	1.62	1.35	7.71	• وجود وحدة إدارية على مستوى تنظيمي عالي مسئولة عن تقوية وتعزيز استخدامات الانترنت والشبكات داخل الميناء.
1.90	7.28	1.88	6.06	2.37	7.13	• التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها بالدقة والسرعة.
2.09	6.23	1.91	7.91	.55	8.65	• الاهتمام بالموارد البشرية المسؤولة عن تقديم خدمات الإدارة الإلكترونية وتنمية مهارات العاملين فيها.
.71	3.81	.93	8.46	1.52	8.58	• الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.
.84	9.29	1.11	8.92	1.36	7.16	• تدعيم العلاقات الإنسانية المدعمة لنجاح الإدارة الإلكترونية.
.68	1.34	.97	6.05	.98	3.10	• التركيز على المتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية.
.58	1.94	.87	2.14	.98	3.13	• وضع استراتيجية متكاملة لتمويل عمليات التحول نحو الإدارة الإلكترونية في تقديم خدمات الميناء.

ويتضح من الجدول رقم (٤) أنه لا يوجد اتفاق بين آراء عينة الدراسة حول متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، فعلى سبيل المثال جاء العنصر (التزام الإدارة العليا بدعم وتأييد المشروع المتكامل للإدارة الإلكترونية بالميناء) في المرتبة الأولى من وجهة نظر الإدارة العليا، وجاء العنصر (وجود وحدة إدارية على مستوى تنظيمي عال مسئولة عن تقوية وتعزيز استخدامات الإنترنت والشبكات داخل الميناء) في المرتبة الأولى من وجهة نظر الإدارة الوسطى، أما الإدارة التنفيذية فكان لها رأى آخر يتمثل في ضرورة (التركيز على المتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية).

وهكذا يتضح أن أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بميناء دمياط من وجهة نظر المسؤولين بالإدارة العليا تتمثل فيما يلي :

- التزام الإدارة العليا بدعم وتأييد مشروع الإدارة الإلكترونية بالميناء.
- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
- التركيز على المتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية.
- وضع استراتيجية متكاملة لتمويل عمليات التحول نحو الإدارة الإلكترونية في تقديم خدمات الميناء.
- وضع الخطط المتكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الإدارات بالميناء.
- التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها بالدقة والسرعة.

أما الإدارة الوسطى فيرى المسؤولين فيها أن أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية تتمثل فيما يلي :

- وجود وحدة إدارية على مستوى تنظيمي عالى مسئولة عن تقوية وتعزيز استخدامات الانترنت والشبكات داخل الميناء.
- وضع استراتيجية متكاملة لتمويل عمليات التحول نحو الإدارة الإلكترونية في تقديم خدمات الميناء.
- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
- التزام الإدارة العليا بدعم وتأييد مشروع الإدارة الإلكترونية بالميناء.
- التركيز على المتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية.
- التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها بالدقة والسرعة.

وفيما يخص الإدارة التنفيذية فيرى العاملين بها أن أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية تتمثل فيما يلي :

- التركيز على المتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية.
- وضع استراتيجية متكاملة لتمويل عمليات التحول نحو الإدارة الإلكترونية في تقديم خدمات الميناء.

- التزام الإدارة العليا بدعم وتأييد مشروع الإدارة الإلكترونية بالميناء.
- الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.
- الاهتمام بالموارد البشرية المسؤولة عن تقديم خدمات الإدارة الإلكترونية وتنمية مهارات العاملين فيها.
- وجود وحدة إدارية على مستوى تنظيمي عالي مسؤولة عن تقوية وتعزيز استخدامات الانترنت والشبكات داخل الميناء.

ويتضح مما سبق أن آراء العاملين بالمستويات الإدارية المختلفة بالميناء حول متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية قد ركزت على المتطلبات الفنية والمالية وتأييد الإدارة العليا، ويتفق ذلك مع نتائج العديد من الدراسات السابقة (Long,1987 ; Clegg et.al,1997). ولم تأخذ العوامل الإدارية والموارد البشرية وتنمية العلاقات الإنسانية المكانة المناسبة لها، مع أنها المحرك الرئيسي للتطبيق الناجح للإدارة الإلكترونية.

كما يبدو واضحا تركيز الإدارة العليا على المتطلبات المتعلقة بالمكانة والسلطة والنفوذ المرتبط بمكانتها وتأييدها، هذا إلى جانب رؤيتها الإستراتيجية ثم بحث العوامل الفنية والمتطلبات المالية. أما الإدارة الوسطى فكان تركيزها بالدرجات الأولى على وجود الوحدة الإدارية التي تأخذ المركز التنظيمي الذي يكفل لها تقوية وتعزيز استخدامات تكنولوجيا الإدارة وتطبيق الإلكترونيات لتيسير أداء الأعمال والأنشطة، وبالنسبة للإدارة التنفيذية فكان جل اهتمامها بالعوامل الفنية والمالية اللذان يكفلان لها الالتزام التشغيلي الناجح للأعمال، هذا بالإضافة إلى دعم الإدارة العليا وبيان إجراءات عمليات التنفيذ.

ولاختبار معنوية الفرق بين الوسط الحسابي لآراء عينة الدراسة بحسب المستوى الإداري حول متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، تم استخدام اختبار كروسكال وليز، يعرض جدول رقم (٥) نتائج هذا الاختبار.

وباستعراض جدول رقم (5)، يتضح معنوية معظم العناصر عند مستوى معنوية ١%، حيث أن قيم P- Value أقل من مستوى المعنوية ١%، أما العنصر " الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الاداء" فهو غير معنوي حتى عند مستوى معنوية ١٠% حيث أن قيم P- Value أكبر من مستوى المعنوية ١٠%. وفي ضوء العرض السابق للبيانات يتضح صحة الفرض الأول من فروض الدراسة أي أنه توجد اختلافات معنوية ذات دلالة إحصائية بين آراء المستويات الإدارية الثلاثة العاملة بميناء دمياط حول متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية مما يفرض ضرورة دراستها وتحليلها حتى يمكن التعامل معها لضمان نجاح عملية التطبيق الإلكتروني للأنشطة الإدارية، هذا إلى جانب بحث المتطلبات الخاصة بالعوامل الإدارية والموارد البشرية والإنسانية.

جدول رقم (5)

نتائج اختبار كروسكال وليز وآراء عينة الدراسة
حسب المستوى الإداري حول متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

المعنوية	P- Value	كروسكال وليز Chi- Square	المتطلبات
معنوى	.000	77.632	• التزام الإدارة العليا بدعم وتأييد مروع الإدارة الإلكترونية بالميناء.
معنوى	.000	25.642	• التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
معنوى	.000	39.676	• وضع الخطط المتكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الإدارات بالميناء.
معنوى	.000	41.014	• وجود وحدة إدارية على مستوى تنظيمي عال مسؤولة عن تقوية وتعزيز استخدامات الانترنت والشبكات داخل الميناء.
معنوى	.000	7.691	• التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها بالدقة والسرعة.
معنوى	.000	10.749	• الاهتمام بالموارد البشرية المسؤولة عن تقديم خدمات الإدارة الإلكترونية وتنمية مهارات العاملين فيها.
غير معنوى	.890	.233	• الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الاداء.
معنوى	.000	71.321	• تدعيم العلاقات الإنسانية المدعمة لنجاح الإدارة الإلكترونية.
معنوى	.000	73.324	• التركيز على المتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية.
معنوى	.000	40.221	• وضع استراتيجيات متكاملة لتمويل عمليات التحول نحو الإدارة الإلكترونية في تقديم خدمات الميناء.

الفرض الثاني : والذي ينص على : " توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء عينة الدراسة حول ترتيب متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية حسب الأجهزة المختلفة العاملة بميناء دمياط.

يعرض جدول رقم (6) نتائج التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة حسب القطاع (الهيئة – الجمارك – الصوامع – الحاويات – الصادرات – أخرى) حول متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية.

جدول رقم (6)

نتائج التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة حسب الأجهزة العاملة بميناء دمياط

أخرى	الصادرات		الحاويات		الصوامع		الجمارك		الهيئة		المتطلبات	
	معياري	فحصي	معياري	فحصي	معياري	فحصي	معياري	فحصي	معياري	فحصي		
1.06	4.24	.47	7.30	1.11	3.40	.48	3.79	1.15	3.37	1.07	4.09	التزام الإدارة العليا بدعم وتأييد مشروع الإدارة الالكترونية بالميناء.
.56	6.47	.47	8.70	.95	4.90	.50	3.24	.52	4.96	.81	2.14	التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو الإدارة الالكترونية.
.48	6.35	.47	6.70	1.97	4.35	.96	6.26	.42	5.78	1.82	7.30	وضع الخطط المتكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الأدرك بالميناء.
.83	1.47	.47	6.30	1.11	6.75	.29	6.91	.94	6.74	1.00	6.66	وجود وحدة إدارية على مستوى تنظيمي عالي مسئولة عن تقوية وتعزيز استخدامات الأنترنت والشبكات داخل الميناء.
1.42	5.99	.47	3.30	2.32	6.22	.38	4.91	1.31	7.37	2.19	6.00	التركيز على دراسة حاجات العملاء وإتباعها بالدفقة والسريعة.
2.09	8.49	.00	6.00	1.45	7.19	.77	9.65	2.16	6.74	1.74	7.42	الاهتمام بالموارد البشرية المسؤولة عن تقديم خدمات الإدارة الالكترونية وتنمية مهارات العاملين فيها.
.54	3.23	.65	3.83	1.10	2.26	.00	8.00	.70	2.37	1.00	8.58	الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الاداء.
.50	9.44	.35	9.87	1.40	8.38	.39	9.18	.42	9.78	1.29	8.62	تدعيم العلاقات الانسانية المدعمة لنجاح الإدارة الالكترونية.
.47	1.33	.35	1.13	1.17	1.94	.39	1.18	.51	1.48	1.04	1.66	تركيز على لمتطلبات تقنية من خلال لشبكة الداخلية والخارجية.
.60	6.99	.35	1.87	1.01	7.26	.44	1.85	.67	2.30	.83	3.88	وضع استراتيجيه متكاملة لتوفير عمليات التحول نحو الالكترونية في تقديم خدمات الميناء.

جدول رقم (٦)

ويتضح من الجدول رقم (٦) اختلاف آراء عينة الدراسة حول متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، فمع أن العنصر (التركيز على المتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية) جاء في المرتبة الأولى من وجهة نظر العاملين في جميع الأجهزة، إلا أن الاختلاف في متوسط الآراء كان بداخل كل جهاز، هذا وقد تمثلت أهم متطلبات التطبيق الناجح للإدارة الإلكترونية بالميناء من وجهة نظر العاملين بهيئة ميناء دمياط في المتطلبات التالية :

- التركيز على المتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية.
- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
- وضع استراتيجية متكاملة لتمويل عمليات التحول نحو الإدارة الإلكترونية في تقديم خدمات الميناء.
- التزام الإدارة العليا بدعم وتأييد مشروع الإدارة الإلكترونية بالميناء.
- وجود وحدة إدارية على مستوى تنظيمي عال مسؤولة عن تقوية وتعزيز استخدامات الانترنت والشبكات داخل الميناء.

وتبدو هذه الآراء مقبولة من وجهة نظر المسؤولين بهيئة الميناء وذلك لأن الهيئة هي المسؤولة عن جميع الشركات الموجودة بالميناء واهتمامها ينصب على الأعمال الإدارية والمالية وتطوير الميناء والإشراف على جميع الإدارات والمنشآت الأخرى داخل الميناء.

أما ترتيب متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المسؤولين بجهاز الجمارك فكان على النحو التالي:

- التركيز على المتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية
- وضع استراتيجية متكاملة لتمويل عمليات التحول نحو الإدارة الإلكترونية في تقديم خدمات الميناء.
- الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.
- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
- وضع الخطط المتكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الإدارات بالميناء.

ويتضح من الترتيب السابق اهتمام المسؤولين بالمتطلبات الفنية وضرورة الحساب الدقيق للتكاليف والأمور المالية نظرا لدورها الرئيسي والذي يختص بتقدير الرسوم الجمركية وإجراء عمليات التفتيش على البضائع الصادرة والواردة.

وفيما يخص الهيئة العامة للصوامع والتخزين فكان ترتيب أهم المتطلبات اللازمة للإدارة الإلكترونية كما يلي :

- التركيز على المتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية.
- وضع استراتيجية متكاملة لتمويل عمليات التحول نحو الالكترونية فى تقديم خدمات الميناء.
- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو الإدارة الالكترونية.
- التزام الإدارة العليا بدعم وتأييد مروع الإدارة الالكترونية بالميناء.
- التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها بالدقة والسرعة.

وفى شركة دمياط لتداول الحاويات والبضائع كان ترتيب متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية كما يلي :

- التركيز على المتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية.
- الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء
- التزام الإدارة العليا بدعم وتأييد مروع الإدارة الالكترونية بالميناء.
- وضع الخطط المتكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الإدارات بالميناء.
- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو الإدارة الالكترونية.

وباعتبار الشركة مسئولة عن تفريغ و شحن الحاويات الواردة للميناء، وكذلك النقل إلى الساحات والملاحق والمستودعات والمخازن المخصصة لذلك والقيام بجميع العمليات الأخرى المتصلة بهذا الغرض فإن متطلباتها تركزت فى النواحي الفنية والإجرائية والخططية على المستويين البعيد و القريب.

وفى هيئة الرقابة على الصادرات والواردات كان لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الترتيب التالي:

- التركيز على المتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية.
- وضع استراتيجية متكاملة لتمويل عمليات التحول نحو الالكترونية فى تقديم خدمات الميناء.
- التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها بالدقة والسرعة.
- الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء
- وجود وحدة إدارية على مستوى تنظيمي عال مسئولة عن تقوية وتعزيز استخدامات الانترنت والشبكات داخل الميناء.

وفى الأجهزة الأخرى المتنوعة والتي تمارس أعمالها وأنشطتها بميناء دمياط، أوضحت آراء عينة الدراسة بها أن أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية تتمثل فيما يلي :

- التركيز على المتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية.
- وجود وحدة إدارية على مستوى تنظيمي عالي مسئولة عن تقوية وتعزيز استخدامات الانترنت والشبكات داخل الميناء.
- الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء
- التزام الإدارة العليا بدعم وتأييد مروع الإدارة الإلكترونية بالميناء.
- التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها بالدقة والسرعة.

ولاختبار معنوية الفرق بين الوسط الحسابي لأراء عينة الدراسة بحسب الأجهزة العاملة بالميناء حول متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، تم استخدام اختبار كروسكال وليز، ويعرض جدول رقم (7) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (7)

نتائج اختبار كروسكال وليز لآراء عينة الدراسة حسب الأجهزة العاملة بميناء دمياط

المعنوية	P-Value	كروسكال وليز Chi-Square	المتطلبات
معنوى	.000	261.779	• التزام الادارة العليا بدعم وتأييد مروع الادارة الالكترونية بالميناء.
معنوى	.000	250.894	• التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول نحو الادارة الالكترونية.
معنوى	.000	307.372	• وضع الخطط المتكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الادارات بالميناء.
معنوى	.000	280.052	• وجود وحدة إدارية على مستوى تنظيمي عال مسؤولة عن تقوية وتعزيز استخدامات الانترنت والشبكات داخل الميناء.
معنوى	.000	333.100	• التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها بالدقة والسرعة.
معنوى	.000	346.836	• الاهتمام بالموارد البشرية المسؤولة عن تقديم خدمات الادارة الالكترونية وتنمية مهارات العاملين فيها.
معنوى	.000	237.729	• الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الاداء.
معنوى	.000	249.305	• تدعيم العلاقات الإنسانية المدعمة لنجاح الادارة الالكترونية.
معنوى	.000	165.958	• التركيز على المتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية.
معنوى	.000	222.362	• وضع استراتيجية متكاملة لتمويل عمليات التحول نحو الالكترونية في تقديم خدمات الميناء.

وباستعراض جدول رقم (7) ، يتضح معنوية جميع المتطلبات عند مستوى معنوية ١%، حيث أن قيم P- Value أقل من مستوى المعنوية ١%.. وفى ضوء التحليل السابق للبيانات يتضح صحة الفرض الثاني من فروض الدراسة أي أنه توجد اختلافات معنوية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بالأجهزة العاملة بميناء دمياط حول متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية مما يفرض ضرورة دراسة وتحليل هذه المتطلبات بكل جهاز بحسب طبيعته واحتياجاته حتى يمكن مراعاة خصوصية كل جهاز بما يؤمن ويدعم نجاح عملية التطبيق الإلكتروني للأنشطة الإدارية، هذا إلى جانب ضرورة الاهتمام بدراسة المتطلبات الخاصة بالعوامل الإدارية والموارد البشرية والإنسانية بشكل أكثر عمقا لأنه المتطلب الجوهرى فى فعالية عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية (السلمى : ٢٠٠٢).

ثانيا : الاتجاهات نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بميناء دمياط :

الفرض الثالث : والذي ينص على: "توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء عينة الدراسة حول اتجاهات العاملين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة بحسب المستويات الإدارية"

لاختبار هذا الفرض ، والتحقق من وجود اختلافات بين اتجاهات العاملين بحسب مستوياتهم الإدارية ، قام الباحث بسؤال المستقصى منهم عن عدد من المتغيرات أمكن تصنيفها فى ثلاث مجموعات، وهى :

- الاتجاهات المبنية على أساس دعم المعلومات واتخاذ القرارات.
- الاتجاهات المبنية على أساس الإنجاز وتحقيق الإنتاجية المطلوبة.
- الاتجاهات المبنية على أساس تنمية الوظائف وإثرائها وزيادة مهارات العاملين.

والجدول رقم (8) يعرض نتائج التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة حسب المستويات الإدارية (عليا – وسطى – تنفيذية) حول اتجاهات العاملين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة.

جدول رقم (8)

نتائج التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة حول اتجاهات العاملين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة حسب المستوى الإداري

إدارة تنفيذية		إدارة وسطي		إدارة عليا		عناصر الاتجاهات
انحراف معياري	وسط حسابي	انحراف معياري	وسط حسابي	انحراف معياري	وسط حسابي	
.68	3.83	.70	4.34	.73	4.16	• الإنجاز وتحقيق الانتاجية المطلوبة.
.83	3.80	.69	3.63	.84	4.27	• دعم المعلومات واتخاذ القرارات.
.65	4.37	.64	4.25	.50	3.61	• تنمية الوظائف وإثرائها وزيادة مهارات العاملين.

ويتضح من الجدول رقم (8) أنه على الرغم من أن اتجاهات العاملين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في جميع المستويات الإدارية تتسم بالإيجابية، إلا أنه لا يوجد اتفاق بين آراء عينة الدراسة حول عناصر ومتغيرات تلك الاتجاهات، فعلى سبيل المثال جاءت العناصر المكونة للاتجاه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية والمبنية على أساس دعم المعلومات واتخاذ القرارات في المرتبة الأولى من وجهة نظر الإدارة العليا في المرتبة الأولى بمتوسط (4.27) وانحراف معياري (.84)، أما بالنسبة للإدارة الوسطي فكان لعناصر الاتجاه المبنية على أساس الإنجاز وتحقيق الانتاجية المطلوبة السابق حيث كان المتوسط (4.34) وانحراف معياري (.70). وفيما يتعلق بالإدارة التنفيذية فكان لعناصر الاتجاه المبنية على أساس تنمية الوظائف وإثرائها المرتبة الأولى بمتوسط (4.37) وانحراف معياري (.65)، وانخفاض الانحراف المعياري يدل على انخفاض التباين بين آراء كل فئة من فئات المستويات الإدارية حول تلك الاتجاهات).

ويرى الباحث أن تلك العناصر معبرة بالفعل عن آراء العاملين في المستويات الثلاثة فالعاملين في مستوى الإدارة العليا يدفعهم لتقبل الإدارة الإلكترونية وتطبيقها العوامل المتعلقة بالمعلومات واتخاذ القرارات بما يفيدهم في وضع استراتيجياتهم وخططهم المستقبلية لتنمية العمل والنشاط بالميناء، أما العاملين في مستوى الإدارة الوسطي والذين يشغلهم تحقيق الإنتاج وتقديم الخدمة الجيدة للعملاء يدفعهم لتقبل الإدارة الإلكترونية وتطبيقها بالميناء تلك العوامل المرتبطة بالإنجاز وتحقيق الإنتاجية المطلوبة، وفيما يتعلق بالعاملين في مستوى الإدارة التنفيذية فإن اتجاهاتهم نحو تطبيق

الإدارة الإلكترونية أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أنها قد بنيت على أساس ما يحتاجون إليه ويرغبونه ألا وهو تنمية وظائفهم وإثرائها ورغبتهم فى تنمية مهاراتهم وقدراتهم.

وتشير النتائج السابقة إلى ضرورة مراعاة المسؤولين بالميناء وعنه للعناصر والمتغيرات المؤثرة فى بناء اتجاهات العاملين فى المستويات الإدارية المختلفة بما يمكنهم من تدعيمها وتأييد كل مستوى منها بما يؤدى لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية بالأجهزة المختلفة بالميناء.

ولاختبار معنوية الفرق بين الوسط الحسابي لأراء عينة الدراسة بحسب المستوى الادارى حول متطلبات الادارة الالكترونية، تم استخدام اختبار تحليل التباين، ويعرض جدول رقم (٩) نتائج هذا الاختبار.

وباستعراض جدول رقم (٩) ، يتضح معنوية جميع الاتجاهات عند مستوى معنوية 5%، 10% حيث أن قيم sig. أقل من مستوى المعنوية. وفى ضوء التحليل السابق للبيانات يتضح صحة الفرض الثالث من فروض الدراسة أي أنه توجد اختلافات معنوية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بالمستويات الإدارية العاملة بميناء دمياط حول الاتجاهات نحو متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية مما يفرض ضرورة دراسة وتحليل هذه الاتجاهات بكل مستوى بحسب طبيعته واحتياجاته حتى يمكن مراعاة خصوصية كل مستوى بما يؤمن ويدعم نجاح عملية التطبيق الإلكتروني للأنشطة الإدارية اللازمة لتقديم الخدمة، هذا إلى جانب ضرورة مراعاة أن التوقعات الإيجابية للعاملين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية تزيد من مستوى قبولهم لها مما يؤثر ايجابيا فى كفاءة عمليات التطبيق والممارسة بعد ذلك.

جدول رقم (9)

نتائج تحليل التباين لاتجاهات العاملين نحو الإدارة الإلكترونية
بحسب المستويات الإدارية

الاتجاهات	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	F	Sig.
الإجاز والانتاجية	بين المجموعات	3.258	2	1.629	3.415	.034
	داخل المجموعات	170.742	358	.477		
	الكلية	174.000	360			
القرارات والمعلومات	بين المجموعات	3.478	2	1.739	2.743	.066
	داخل المجموعات	226.976	358	.634		
	الكلية	230.454	360			
تنمية الوظائف وإثرائها وزيادة مهارات العاملين	بين المجموعات	3.362	2	1.681	4.151	.017
	داخل المجموعات	144.960	358	.405		
	الكلية	148.321	360			

الفرض الرابع : والذي ينص على: "توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين آراء عينة الدراسة حول اتجاهات العاملين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة بحسب الأجهزة العاملة بميناء دمياط "

لاختبار هذا الفرض ، والتحقق من وجود اختلافات بين اتجاهات العاملين بحسب الأجهزة المختلفة العاملة بالميناء، قام الباحث بسؤال المستقصى منهم عن المتغيرات المتعدد الدافعة لتكوين الاتجاهات لدى الأفراد، والتي صنفت في ثلاث مجموعات كما سبق القول: مجموعة تهتم بدعم المعلومات واتخاذ القرارات. والمجموعة الثانية تهتم بمتغيرات الإنجاز وتحقيق الإنتاجية المطلوبة. في حين تهتم المجموعة الأخيرة بالمتغيرات المتعلقة بتنمية الوظائف وإثرائها وزيادة مهارات العاملين. والجدول رقم (10) يعرض لنتائج التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة حسب الأجهزة العاملة بالميناء (الهيئة – الجمارك – الصوامع – الحاويات – الصادات – أخرى) حول الاتجاهات نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

جدول رقم (10)

نتائج التحليل الإحصائي لآراء عينة الدراسة حسب الأجهزة العاملة بميناء دمياط
حول الاتجاهات نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية

أخرى	الصادرات		الحوليات		الصوامع		الجمارك		الهيئة		الاتجاهات	
	وسط انحراف معياري	وسط انحراف معياري	وسط انحراف معياري	وسط انحراف معياري	وسط انحراف معياري	وسط انحراف معياري	وسط انحراف معياري	وسط انحراف معياري	وسط انحراف معياري	وسط انحراف معياري		
.62	3.52	.59	3.83	.69	4.13	.63	3.91	.69	4.41	.61	3.83	الإنتاج والانتاجية
.64	3.31	.73	3.57	.81	4.21	.73	3.82	.75	4.21	.73	4.51	القرارات والمعلومات
.79	3.93	.50	4.43	.50	4.30	.51	3.48	.51	4.36	.50	4.22	تنمية الوظائف وراثتها وتنمية مهارات العاملين

جدول رقم (١٠)

ويتضح من الجدول رقم (١٠) أنه على الرغم من وجود اتجاهات ايجابية لدى العاملين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في جميع الأجهزة العاملة بميناء دمياط ، إلا أنه لا يوجد اتفاق بين آراء عينة الدراسة حول عناصر ومتغيرات تلك الاتجاهات، فجاءت عناصر الاتجاهات المبينة على أساس الإنجاز وتحقيق الإنتاجية المطلوبة في المرتبة الأولى من وجهة نظر العاملين في الجمارك، وجاءت عناصر الاتجاهات المبينة على أساس دعم واتخاذ القرارات في المرتبة الأولى من وجهة نظر العاملين في هيئة ميناء دمياط ، بينما اتفقت الأجهزة الأخرى حول عناصر الاتجاهات المبينة على أساس تنمية الوظائف وإثرائها وتنمية مهارات العاملين.

ولاختبار معنوية الفرق بين الوسط الحسابي لآراء عينة الدراسة بحسب الأجهزة العاملة بالميناء حول الاتجاهات نحو تطبيق الادارة الالكترونية، تم استخدام اختبار تحليل التباين، يعرض جدول رقم (11) نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (11)

نتائج تحليل التباين لاتجاهات العاملين نحو الإدارة الإلكترونية

بحسب الأجهزة العاملة بميناء دمياط

الاتجاهات	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	F	Sig.
العمل والإنتاجية	بين المجموعات	27.012	5	5.402	13.048	.000
	داخل المجموعات	146.988	355	.414		
	الكل	174.000	360			
القرارات والمعلومات	بين المجموعات	38.866	5	7.773	14.403	.000
	داخل المجموعات	191.589	355	.540		
	الكل	230.454	360			
اثراء الوظائف وتنمية مهارات العاملين	بين المجموعات	23.335	5	4.667	13.256	.000
	داخل المجموعات	124.987	355	.352		
	الكل	148.321	360			

وباستعراض جدول رقم (11) ، يتضح معنوية جميع الاتجاهات عند مستوى معنوي 1% ، حيث أن قيم sig. أقل من مستوى المعنوية. وفي ضوء التحليل السابق للبيانات يتضح صحة الفرض الثالث من فروض الدراسة أي أنه توجد اختلافات معنوية ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين بالأجهزة العاملة بميناء دمياط حول الاتجاهات نحو متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية مما يفرض ضرورة دراسة وتحليل هذه الاتجاهات بكل جهاز بحسب نشاطه والتزاماته والدور المنتظر منه حتى يمكن مراعاة دور كل جهاز بما يدعم نجاح عملية التطبيق الإلكتروني للأنشطة الإدارية اللازمة لتقديم الخدمة، بالإضافة إلى توفير الكوادر البشرية المؤهلة لتقبل أنشطة وعمليات الإدارة الإلكترونية حتى يمكن تدريبها للتعامل مع التقنيات الجديدة، ومن ثم تبادر هي بعد ذلك متابعة المستجدات المتسارعة على الساحة الإلكترونية في مجال الأعمال.

نتائج وتوصيات البحث :

أظهرت الدراسة التحليلية لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة ، واتجاهات العاملين نحوها ، الأجهزة المختلفة بميناء دمياط النتائج التالية :

١- وجود اختلافات حول ترتيب متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين فى المستويات الإدارية المختلفة بميناء دمياط حيث تمثلت أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين بمستوى الإدارة العليا فى: أ - التزام الإدارة العليا. ب - التخطيط الاستراتيجي. ج - التركيز على المتطلبات الفنية. د - وضع استراتيجية متكاملة للتمويل.

هذا في حين كان رأي الإدارة الوسطى في ترتيب أهم المتطلبات على النحو التالي: أ - وجود وحدة إدارية. ب - وضع استراتيجية تمويل. ج - التخطيط الاستراتيجي للعملية. د - التزام الإدارة العليا.

بينما كان ترتيب أهم متطلبات الإدارة الإلكترونية وجهة نظر الإدارة التنفيذية على النحو التالي: أ - التركيز على المتطلبات الفنية. ب - وضع استراتيجية متكاملة للتمويل. ج - التزام الإدارة العليا. د - الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.

٢- وجود اختلافات حول ترتيب متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين بالأجهزة المختلفة بميناء دمياط ، حيث ركز العاملين بهيئة ميناء دمياط على المتطلبات الفنية والإدارية والمالية في حين اهتم جهاز الجمارك بالميناء بالمتطلبات الفنية والمالية وإتمام

الإجراءات بفاعلية ، أما هيئة الصوامع والتخزين فاهتم العاملين بها أيضاً بالمتطلبات الفنية والمالية بجانب التخطيط الاستراتيجي لعمليات التحول نحو الالكترونية.

هذا واهتم العاملين بشركة دمياط لتداول الحاويات والبضائع بالمتطلبات الفنية والإجراءات وهكذا اشتركت جميع الأجهزة في وضع الأولوية للمتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية. في حين كان الاهتمام بالموارد البشرية المسؤولة عن تقديم خدمات الإدارة الالكترونية وتنمية مهارات العاملين فيها بجانب تدعيم العلاقات الإنسانية المدعمة لنجاح الإدارة الالكترونية في المراتب الأخيرة من وجهة نظر العاملين بالأجهزة المختلفة بالميناء.

٣- إن التوقعات الإيجابية للعاملين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية تزيد من مستوى ميولهم مما يؤثر إيجابياً في كفاءة عمليات التطبيق والممارسة بعد ذلك.

٤- وجود اتجاهات إيجابية لدى العاملين بمختلف الأجهزة العاملة بميناء دمياط نحو الاعتماد على أساليب وتقنيات الإدارة الإلكترونية.

٥- وجود اتجاهات إيجابية لدى العاملين في كل المستويات الإدارية (العليا - الوسطى - التنفيذية) نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم خدمات الميناء.

٦- أنه رغم الاتجاهات الإيجابية لدى العاملين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة بالميناء إلا أنه لا يوجد اتفاق حول العناصر والمتغيرات التي تؤيد تلك الاتجاهات ، فالإدارة العليا تؤيدها لما يترتب عليها من دعمها في اتخاذ القرار وتوفير المعلومات الدقيقة والسريعة ، والإدارة الوسطى تؤيدها لدعمها لعمليات الإنجاز وتحقيق الإنتاجية المطلوبة ، بينما الإدارة التنفيذية ترى في تطبيق الإدارة الإلكترونية التنمية والإثراء الوظيفي بجانب تنمية مهاراتها وقدراتها.

٧- لا يوجد اتفاق بين آراء عينة الدراسة بحسب الأجهزة العاملة في الميناء حول عناصر ومتغيرات الاتجاهات نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية ، ففي حين نجد أن عناصر الاتجاهات المبنية على أساس دعم لمعلومات واتخاذ القرارات تأتي في المرتبة الأولى بالنسبة للعاملين لهيئة ميناء دمياط ، وجاءت عناصر الاتجاهات المبنية على أساس الإنجاز وتحقيق الإنتاجية المطلوبة والمرتبة أولى من وجهة نظر العاملين في الجمارك ، بينما اتفقت الأجهزة الأخرى حول عناصر الاتجاهات المبنية على أساس تنمية الوظائف وإثرائها وتنمية مهارات العاملين.

وفى ضوء ما سبق يوصى الباحث بالآتى :

- ١- توعية المسؤولين بميناء دمياط على أهمية الاعتماد على الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة من خلال توفير متطلبات تطبيقها بشكل متكامل ، وليس تركيزاً على النواحي الفنية والمالية ، ومن ثم يحتاج برنامج التوعية إلى ضرورة التركيز على :
 - أهمية الموارد البشرية فى التطبيق الناجح للإدارة الإلكترونية.
 - الاهتمام بالعلاقات الإنسانية فيما بين مختلف المستويات الإدارية وكذلك بداخل جميع الأجهزة العاملة بالميناء.
 - الاهتمام بالتوجه الاستراتيجى لتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال رؤية واضحة وغايات محددة على المدى البعيد.
 - توفير الاعتمادات المالية اللازمة للاستعانة بالأساليب والوسائل التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
 - العناية بالنواحي الفنية التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
 - العناية بالمجالات الإدارية التى تشتمل على الخطط والسياسات والإجراءات والعلاقات التنظيمية.
- ٢- توفير المناخ الصحى لنشر ثقافة الإدارة الإلكترونية من خلال إقامة الندوات واللقاءات مع المختصين على أن يشارك فى تلك الندوات واللقاءات جهات ممثلة لجميع الأطراف المؤثرة والمتأثرة بتطبيق الإدارة الإلكترونية بالميناء مثل الحكومة وقطاع الأعمال العام والعملاء من المصدرين والمستوردين والقطاع الخاص والبنوك والمخلصين ... وغيرهم.
- ٣- تدريب العاملين على الأداء فى ظل الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءتهم علمياً وعملياً لتحمل مسؤولية القيام به وممارستها بما يكفل لهم الارتقاء لمستوى أفضل ، ومن ثم تزداد إسهاماتهم عن رغبة واقتناع لمسايرة المستجدات على الساحة الإلكترونية ، بالاستعانة بعناصر الإثارة والتشويق بما يمكنهم من الشعور بالرضا والإنجاز.
- ٤- إتاحة الفرص الجادة والمشجعة بالميناء للعاملين لتبنى تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تبادل الخبرات مع الموانئ الأخرى التى طبقت الإدارة الإلكترونية سواء بمصر (مثل ميناء العين السخنة) أو خارج مصر.
- ٥- يجب على المسؤولين ضرورة الموازنة بين المتطلبات الاستراتيجية والإدارية، والمتطلبات الفنية والمالية والمتطلبات المتعلقة بالموارد البشرية فى توجيه اهتمامهم لإعداد برامج تتلاءم مع احتياجات الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة الجيدة للعملاء.
- ٦- تشجيع أجهزة القطاع الخاص العاملة فى الميناء والمتعاملة معه على الاستثمار فى مواقع تقديم الخدمات الإلكترونية.

والخلاصة إن نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية يتوقف على عدة محاور أهمها ما يلي :

- التدريب المكثف والمستمر للموظفين على استخدام الحاسب.
- بناء شبكة داخلية فى المنظمة تربط مختلف أجهزة الميناء مع بعضها.
- توفير نظام بريد إلكترونى فى الميناء.
- إيصال الموظفين بالإنترنت حتى يعتادوا على استخدامها وفهمها.
- بناء صفحة إلكترونية للميناء.
- الاهتمام بتحديث مواقع الميناء الحكومية على الإنترنت بشكل مستمر.
- إعادة هندسة بعض الإجراءات حتى يتم تطبيقها إلكترونياً.
- تطوير الأنظمة داخل الميناء لتتأقلم المعلومات مع الاهتمام أن تكون جميعها تستخدم تقنيات الإنترنت.

وإذا لم يتم استيعاب وفهم وتطبيق مبادرات الإدارة الإلكترونية جيداً ، فقد يكون ذلك سبباً فى إهدار الموارد والفشل فى تقديم الخدمات المفيدة مما يؤدي إلى عدم رضا العملاء كما ينبغى أن تراعى الإدارة الإلكترونية فى ميناء دمياط بعض الظروف الاستثنائية وأن تستوعب الاحتياجات والعوائق ، مثل العادات والأعراف السائدة ، وعدم توافر البنية التحتية ، والنظام المالى والإدارى ، والاتجاهات نحو المعاملات الإلكترونية ، والخلفية المتعلقة بالحاسب الآلى ... الخ.

مقترحات أبحاث مستقبلية :

يمكن القول أن مجال الإدارة الإلكترونية يمثل مجالاً خصباً للدراسات المستقبلية ، ومن بين الأبعاد الواجب دراستها والتعرض لها :

- علاقة الجودة الشاملة بتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنظمات الحكومية ومنظمات القطاع الخاص بجمهورية مصر العربية.
- أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سلوكيات المواطنين التنظيمية.
- اتجاهات العملاء نحو المنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية.
- دراسة مقارنة لاتجاهات العاملين فى القطاع الحكومى والقطاع الخاص نحو الإدارة الإلكترونية
- الآثار السلوكية المترتبة على تطبيقات الإدارة الإلكترونية فى منظمات الأعمال المصرية
- أثر الإدارة الإلكترونية على تطبيقات الموارد البشرية فى قطاع الأعمال العام والخاص.
- أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سلوكيات اتخاذ القرارات الإدارية

المراجع

أولاً : المراجع العربية :

- إبراهيم الفريح ، (٢٠٠٣) " أثر انتشار الإنترنت على مشاريع الحكومة الإلكترونية " ، مؤتمر التأثيرات الاجتماعية على تطبيقات نظم الحكومة الإلكترونية ، الكويت ، ص ٨٥ .
- إبراهيم فوزي إبراهيم، (١٩٩٩) " نحو تجارة عربية إلكترونية " ، مؤتمر تونس للتجارة الإلكترونية، تونس، ١٤٦ .
- أحمد درويش ، (٢٠٠٢) " مشروع الحكومة الإلكترونية المصرية : الاستثمار للمستقبل " ، المؤتمر السعودي الثالث للتجارة الإلكترونية - الرياض ، ص ٣٦ .
- أشرف صالح ، (١٩٩٩) " الطريق السريعة للمعلومات ووسائل الاتصال والإعلام في الوطن العربي " ، تونس ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، ص ١٢٨ .
- حازم حسني ، (٢٠٠٣) الإدارة الإلكترونية ، من إصدارات مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، جامعة القاهرة ، ص ٣٣٤ .
- درويش عبد الرحمن يوسف، (١٩٩٤) " اتجاهات القيادة الإدارية نحو استخدام الحاسوب في الممارسات الإدارية: دراسة تطبيقية على الجهاز الحكومي بدولة الإمارات العربية المتحدة، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، جامعة الكويت ، المجلد الأول ، العدد الثاني ، ص ١٧٦ .
- رأفت رضوان ، (١٩٩٩) عالم التجارة الإلكترونية، مكتبة المنظمة العربية للعلوم الإدارية، ص ٩٥ .
- _____ ، (٢٠٠١) " التصدي لمشاكل البيروقراطية من خلال الحكومة الإلكترونية " ، مؤتمر الأعمال الإلكترونية والتنمية، القاهرة ، ص ٨٨ .
- سامي عطا الله الصالح، (٢٠٠١) وحدة معلومات التنمية للدول العربية ، مكتب برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في الكويت ، ص ص ٣٨ - ٥١ .
- على السلمي ، (٢٠٠٢) التحول إلى المنظمة الإلكترونية، جريدة الأهرام المصرية، العدد (٤٢١٢٢) ، ٤ أبريل .
- محمد إبراهيم العراقي ، (٢٠٠٠) " الوطن العربي وتحديات القرن الحادي والعشرين " ، المؤتمر الدولي الأول لمركز بحوث ودراسات التنمية التكنولوجية ، الرياض ، ص ٣٤ .
- محمود صادق بازرعة ، (١٩٩٦) بحوث التسويق ، الرياض ، مكتبة العبيكان ، ص ١٨٧ .
- ميناء دمياط ، ميناء دمياط الحاضر والمستقبل ، مركز دعم القرار بمحافظة دمياط .

ثانياً : المراجع الأجنبية :

- Anthes Gary H, (1993) "Feds to downsize with IT", **computer world**, Vol. 27, No3. Sep, pp. 122-129.
- Aurigi , Alessandro , (2000) "Digital city or urban simulate or Indigital cities : technologies , Experiences and Future perspectives. Eds Toru Ishida and chath erinces Isbister , Berlin, Spring ,pp. 401-421.
- Capeles, Roman & Adelaida, M., (1997) "The impact of new library Information Technology on knowledge skills, and attitudes of university professors at the Rio Piedras campus of the university of Puerto Rico (Faculty), **Dissertation Abstracts International**, Vol. 58,No.12A,pp.73-85.
- Carney, Steven & Richard, M. (1994) " The use of Information Technology in athletic administration at selected Ncaa division institutions" , **Dissertation Abstracts International**, Vol. 55,No3A,pp412-427.
- Caroline Broder, (1999) " Electronic government. A step closer to reality, **Business Times** Kuala Lumpur Feb. 23, p33 .
- Classman Cynthia A.& Wells, James R.JR, (1996) " government electronic payments: Awake up call for banks" , **Journal of retail Banking Services**, Vol.18 No.4. Winter , pp.176-191 .
- Clegg ,C, (1997) " Information Technology : A study of performance and the role of Human and Organizational Factors , **Ergonomics**,Vol.40, No.9, pp. 342-348
- Doherty, N.F.& King, M. (1998) " The Consideration of Organizational Issues during the systems development process: an empirical analysis, **Behavior & Information Technology** ,Vol.17,No.1,pp.211-228.
- Douglas A. (2002), Supporting the e-business : **Electronic Networking Application and Policy** , Vol. 12 , No.2 , p.314.
- Ewusi, Mensah. & przasnyski, Z., (1994) Factors Contributing to the Abandonment of Information System Development projects , **Journal of Information Technology** No. 9,pp.213-219.
- Fors, Martina & Moreno, Alfredo, , (2002) The benefits and obstacles of implementing ICTs strategies for development from a bottom-up approach , **Aslib Proceedings: new information perspectives** , Vol. 54, No. 3, pp. 47-61
- Gallion, James , Andrew, A. (2000) comprehensive model for the factors affecting user acceptance of information technology in a data production environment, **Dissertation Abstracts International**, Vol. 60-No.12B, p.92.

- Gilmore , Elizabeth & Lee, M. (1998) Impact of training on the information Technology attitudes of university faculty, **Dissertation Abstracts International**, Vol. 59No.7A, pp. 222-235.
- Hikmet , Neset, (1999) " Factors the internet to use information technology in health care organizations : A Comparative study", **Dissertation Abstracts International**, Vol. 61No.1A,pp.56-72.
- Hornby , C, et al.,(1992) Human & Organizational Issues in Information Systems and Development , **Behavior & Information Technology** , Vol.11,No.3 ,pp279-293.
- Idrees, Mohammad, (1999) The Bureaucratic Decision Making Quality and the use of new technology in Saudi Arabia (Information Technology), **Dissertation Abstracts International**, Vol.60No.8A,pp265-277.
- Jeffery.L. (1999) " E-government Conference Sets the Tone for the Future". **Government Finance Review** 14, No.4 ,pp.122-129.
- Jutla, Dawn ; Bodorik, Peter & Dhaliwal, Jasbir, (2002) "Supporting the e-business readiness of small and medium-sized enterprises: approaches and metrics , **Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy**; Vol. 12, No. 2, pp.564-573.
- Long , R. (1994) **New office Information Technology : Human and Managerial Impli cations** , London : croom Helm,p.115.
- Malcolm Rosario, (1999) Electronic government of boost for civil service. **Business Times**. Kwela Lumpur, sep 10,p.24.
- Marakos et al., (2001) Revising public Information Management for effective e-government Services. **Information Management** , Vol. 9, No.4,pp141-149..
- Marcolin, Barbara & Lynn,M. (1994) "The impact of users' expectations on the success of Information Technology implementation", **Dissertation Abstracts International**, Vol. 55, No9A,pp.389-398..
- McGraw, J.B., (1999) " Byte the bullet, unfunded mandate for US government in formation in electronic formats", **The Bottom line Bradford** Vol.12, No.3,pp.118-129.
- Pijpers , Augustinus & Gerardus, Maria, (2001) " Senior executives use of information technology : An examination of factors influencing managerial beliefs , attitude and use of information technology" , **Dissertation Abstracts International**, Vol.63, No.1c,pp.193-202
- Pliskin N., et al., (1993) " Presumed versus actual organizational Clure : Managerial Implications for Implementations Systems, **The Computer Journal**, No.36,pp.126-135.

- Schroeder, Johnny & Curtis, T. (2001) " The effects of self-efficacy, outcome expectancy, ease of use , and usefulness on job performance evaluating the role of information technology, **Dissertation Abstracts International**, Vol. 39, No.6,pp.98-110.
- Shi, Wenbo (2002) "The Contribution of Organizational factors in the Success of E-government Commerce", **International Journal of public Adminstartion** , Vol. 25, No.5,pp.365-379.
- Southern, Alan, (2001) " How, where, why and when information technologies are seen as a regeneration policy" , **International Journal of Public Sector Management**, Vol. 14, No. 5, pp. 532-542.
- Stamoulis, D et al., (2001) " Revisiting public information management for effective e-government services" , **Information Management & Computer Security**; Vol. 9 No. 4,pp.231-245.
- Stebbings, M., send, J. & shani ,A.(1995) "Information Technology and Organizational design ", **Journal of Information Technology** ,Vol.10, pp.345-354
- Tremblay , Denis , Richard ,(2000) " Resistance to information technology : A Psychosocial explanation , **Dissertation Abstracts International**, Vol.61 No.7A, pp.77-83

ملحق البحث

(قائمة الإستقصاء)

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها
(دراسة تطبيقية على ميناء دمياط)

الأخ الكريم /

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ، وبعد

يقوم الباحث الدكتور / عبد الحميد عبد الفتاح المغربي بإعداد دراسة عن الإدارة الإلكترونية* في ميناء دمياط بمحافظة دمياط. ويتطلب إتمام الدراسة الحصول على رأى سعادتكم فيما يتعلق ببعض الموضوعات نظراً لما لديكم من خبرة وممارسة عملية تتعلق بموضوع الدراسة.

وتتضمن قائمة الاستقصاء المرفقة جزأين : فى الجزء الأول عليك قراءة العبارات جيداً ثم القيام بترتيبها ترتيباً تنازلياً حسب أهميتها كمتطلبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، أما الجزء الثانى فيحتوى على عدد من العبارات وتتمثل مشاركتكم فى بيان درجة موافقتكم على كل منها ووضع علامة (✓) تحت درجة الموافقة التى ترونها.

أشكر لكم سلفاً حسن تعاونكم معنا فى استكمال بيانات الاستقصاء داعين الله أن يمدنا بتوفيقه وأن يمكننا جميعاً من عمل الخير لخدمة بلدنا العزيز .

د عبد الحميد المغربي

وتفضلوا بقبول عظيم التقدير والاحترام،

* يشير مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى اعتماد المنظمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عند تقديم خدماتها كذلك الجهود التى تبذلها فى عملياتها الإدارية وأنشطتها الفنية.

أولاً : متطلبات نجاح الإدارة بالإلكترونية لتقديم الخدمة :

الرجاء من سيادتكم ترتيب المتطلبات التالية حسب أهميتها لتطبيق الإدارة الإلكترونية بميناء دمياط، بما يؤدي للتقديم الفعال لخدمات الميناء لعملائه، وذلك بوضع رقم (١) للعامل الأكثر أهمية، ورقم (٢) للعامل الذي يليه وهكذا:

الترتيب	المتطلبات
	<ul style="list-style-type: none">• التزام الإدارة العليا بدعم وتأييد مشروع الإدارة الإلكترونية بالميناء• التخطيط الإستراتيجي لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.• وضع الخطط المتكاملة للاتصالات الشاملة بين جميع الجهات بالميناء.• وجود وحدة إدارية على مستوى تنظيمي عالي مسؤولة عن تقوية وتعزيز استخدامات الإنترنت والشبكات داخل الميناء.• التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها بالدقة والسرعة.• الاهتمام بالموارد البشرية المسؤولة عن تقديم خدمات الإدارة الإلكترونية وتنمية قدرتها ومهاراتها.• الدراسة المتكاملة للإجراءات ومعدلات الأداء.• تدعيم العلاقات الإنسانية المدعمة لنجاح الإدارة الإلكترونية.• التركيز على المتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية.• وضع استراتيجية متكاملة لتمويل عمليات التحول نحو الإدارة الإلكترونية فى تقديم خدمات الميناء.

ثانياً : اتجاهات العاملين نحو الإدارة بالإلكترونية:

فيما يلي مجموعة من العبارات، الرجا تحديد مدى موافقتك أو اختلافك مع وجهة النظر أو التطبيق الذي تشير إليه كل عبارة وذلك بوضع علامة (√) في الخانة التي تتفق مع ما تراه أو تمارسه.

م	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا تماماً
١	يؤدي الاعتماد على الإدارة بالالكترونية في القطاعات المختلفة بالميناء إلى زيادة كمية العمل المنجزة.					
٢	لدي الرغبة في تنمية قدراتي ومعارفي عن الإدارة الالكترونية لتقديم خدماتنا إلكترونياً.					
٣	يؤدي تقديم الخدمة إلكترونياً في الميناء إلى تبسيط إجراءات وطرق العمل.					
٤	يسهم تقديم الخدمة إلكترونياً في تقليل الحاجة إلى العمالة بما يؤدي لتخفيض التكاليف.					
٥	يؤدي الاعتماد على التوجه الالكتروني إلى استخدام الطرق العلمية في الإدارة.					
٦	من الضروري تنظيم دورات تدريبية مستمرة لاستخدام الوسائل الالكترونية في الاتصال لتنمية قدرات العاملين في الميناء.					
٧	تسهل الوسائل الالكترونية الاتصال بين الإدارات والأقسام المختلفة بالميناء.					
٨	إن الاعتماد على الإدارة الالكترونية يؤدي لزيادة دقة العمل بالقطاعات المختلفة بالميناء.					
٩	يؤدي تقديم الخدمات إلكترونياً إلى زيادة استقلالية الوظائف وإثرائها.					
١٠	يخفض الاعتماد على الإدارة الالكترونية من وقت أداء					

م	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق تماماً
	الأعمال الروتينية.					
١١	يسهم التحول والتغيير نحو الإدارة الالكترونية في توفير المعلومات الضرورية لعملية التخطيط.					
١٢	لا يقلل التوجه الالكتروني من سلطات ومسئوليات المديرين ورؤساء الأقسام بالميناء.					
١٣	يساعد استخدام الإدارة الالكترونية في سرعة حل المشكلات واتخاذ القرارات.					
١٤	يجب أن تمثل إجابة التعامل مع الإدارة الالكترونية شرطاً أساسياً للترقي إلى المناصب الأعلى.					
١٥	إن تطبيق الإدارة الالكترونية سيوفر الوقت للتفكير والإبداع في العمل.					
١٦	يؤدي تطبيق الإدارة الالكترونية إلى تسهيل مهمة الرقابة على أعمال المرؤوسين.					
١٧	إن تطبيق الإدارة الالكترونية يؤدي تسير عملية تقييم الأداء الوظيفي وعدالتها.					