

Journal of University Studies for inclusive Research

Vol.1, Issue 7 (2021), 1307–1358

USRIJ Pvt. Ltd.,

تصميم نظام الكتروني لتسهيل آلية الحجز للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر

بجامعة الملك عبد العزيز

إعداد الباحثة

جميلة سعيد الرفاعي

JAMILA SAEED ALREIFAI

jalrefaee@windowslive.com

ماجستير إدارة أعمال – نظم معلومات إدارية

بإشراف الدكتورة

حنين الأحمد

المستخلص

مع التطور العلمي الذي يشهده العالم في مجال المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات وفي محاولة من الباحثة إلى تطوير وتحسين الخدمات التي تقدمها عمادة التعليم المستمر وخدمة المجتمع في جامعة الملك عبد العزيز " هدفت الباحثة الى عمل مقترح لنظام إلكتروني يسهل عملية حجز المرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر والذي يمكن المستفيدين من داخل العمادة أو الجهات الأخرى التابعة لجامعة الملك عبد العزيز من الحجز والاستفادة بكل يسر وسهولة.

سيتم تحقيق هذا الهدف من خلال دراسة الوضع الحالي مع تنظيم قاعدة بيانات للآلية المتبعة في طريقة الحجز و مقارنة بين النظام المقترح مع النظام الحالي (الطريقة التقليدية) ، وذلك باستخدام المنهج التحليل الوصفي والاستبانة ، فقد تم توزيع الاستبانة إلكترونياً على موظفي جامعة الملك عبدالعزيز وتم الحصول على (70) رداً وتوصلت الى عدد من النتائج أهمها : رغبة المستفيدين والموظفين على حد سواء بتصميم نظام إلكتروني لتسهيل آلية الحجز للمرافق التابعة للعمادة لما توفره هذه الآلية من مميزات عديدة كسهولة الإستخدام – الفعالية – الكفاءة – الدقة و عدم الازدواجية – الابتكار - رفع أداء العاملين كما توفر الوقت و الجهد والمرونة العالية في إدارة الحجوزات و سهولة استخراج التقارير والمعلومات .

ثم سيتم تصميم النظام المقترح لحجز المرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر وذلك لإستغلال المرافق أفضل استغلال.

وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالحجز الإلكتروني بتوفير البنية التحتية وتوجيه المستفيدين لخدمة الحجز الإلكتروني و إيقاف جميع عمليات الحجز التقليدية (الطريقة الحالية) و تعميم هذا النظام لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر في شطر الطلاب و القطاعات الأخرى للإستفادة منه كما أوصت تماشياً مع رؤية 2030 بجعل حجز المرافق برسوم يعود دخلها لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر لكافة المجتمع من داخل وخارج جامعة الملك عبدالعزيز .

الكلمات المفتاحية: نظام إلكتروني، حجز المرافق، تطوير و تحسين الخدمات.

Designing an electronic system to facilitate the method of booking facilities for the Deanship of Community Service and Continuing Education at King Abdulaziz University

Abstract

With the scientific development that the world is witnessing in the field of information and communication technology, and in an attempt by the researcher to develop and improve the services provided by the Deanship of Continuing Education and Community Service at King Abdul Aziz University, the researcher aimed to propose an electronic system that would facilitate the reservation of facilities belonging to the Deanship of Community Service and Continuing Education, which The beneficiaries from within the Deanship or other entities affiliated with King Abdulaziz University can book and benefit easily.

This goal will be achieved by studying the current situation with the organization of a database of the mechanism used in the reservation method and a comparison between the proposed system with the current system (the traditional method), by using the descriptive analysis method and the questionnaire, the questionnaire was distributed electronically to King Abdulaziz University employees and obtained To (70) responses and reached a number of results, the most important of which are: the desire of beneficiaries and employees alike to design an electronic system to facilitate the reservation mechanism for the facilities of the Deanship, as this mechanism provides many advantages such as ease of use - effectiveness - efficiency - accuracy and non-duplication - innovation - raising performance Staff also saves time, effort, and high flexibility in managing reservations and easy extraction of reports and information.

Then the proposed system will be designed to reserve the facilities of the Deanship of Community Service and Continuing Education in order to make the best use of the facilities.

The study recommended the need to pay attention to electronic reservation by providing the infrastructure and directing the beneficiaries to the electronic reservation service and stopping all traditional reservation processes (the current method) and to circulate this system for the Deanship of Community Service and Continuing Education in the students' section and other sectors to benefit from it, as it recommended in line with Vision 2030 to make reservations for facilities With fees earned by the Deanship of Community Service and Continuing Education for all society from inside and outside King Abdulaziz University.

Keywords : Electronic system, reservation of facilities, development and improvement of services.

الفصل الأول

1.1 المقدمة

أدى التقدم التكنولوجي وكذلك التطورات الحاصلة في التقنيات الخاصة بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لحدوث تغييرات جذرية شملت الأفراد والمنظمات والحكومات بالإضافة إلى أنماط الحياة والممارسات المجتمعية المختلفة، ومن أهم انعكاسات تلك التطورات ظهور تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

ومما لا شك فيه، تعتبر جامعة الملك عبدالعزيز من أوائل الجامعات التي سعت نحو التحول إلى جامعة إلكترونية في كافة عماداتها وكلياتها وإداراتها التابعة لها وشجعت موظفيها لإنجاز جميع معاملاتهم إلكترونياً وذلك لتعزيز العمل الإداري والذي يعتبر أساساً للجودة في الأداء، وعلى الأخص عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر التي أنشئت في عام 1419/1418 هـ لتكون بمثابة حلقة الوصل بين المجتمع والجامعة لتعريف المجتمع على الإمكانيات العديدة التي تفتخر بها الجامعة ويستفيد منها المجتمع من حولها ويتضح ذلك من خلال رؤيتها وهي " الريادة العالمية في خدمة المجتمع والتعليم المستمر باستخدام تقنيات حديثة ومعايير أكاديمية عالية "، ورسالتها " الإرتقاء بالمجتمع تثقيفياً وتعليمياً وتدريبياً من خلال برامج متميزة تواكب تطواعة ".

كما تتميز عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بالعديد من القيم نحو خدمة المجتمع كالمسؤولية نحو المجتمع، أخلاقيات المهنة، العمل بروح الفريق، الولاء والانتماء، رضا العميل، الإيجابية، الإبداع، المبادرة، الجودة. حيث تقدم " عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر " إمكانية حجز القاعات وورش العمل التابعة لها لعمادات وكليات أخرى من داخل الجامعة للإستفادة منها في التعليم والتدريب إلا أن هذا الحجز يتم بطريقة تقليدية (يدوياً)، ولما تنسم به هذه الطريقة بعدم الدقة والازدواجية من هنا نشأت الحاجة الى تصميم نظام إلكتروني لتسهيل آلية الحجز للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الملك عبدالعزيز بالإضافة إلى عمل مقارنة بين النظام الحالي بعد دراسته والنظام المقترح.

1.2 مشكلة البحث

تقوم عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بتقديم دورات ومحاضرات وندوات تثقيفية لكافة شرائح المجتمع وكذلك توفر إمكانية حجز القاعات وورش العمل التابعة لها للعمادات وكليات أخرى من داخل الجامعة للإستفادة منها في التعليم والتدريب والذي يتمشى مع رسالتها. وعلى الرغم من تطور الأنظمة الخدمية في العمادة من ناحية توفيرها للوقت والجهد والمال واختصارها لبعض الإجراءات الروتينية المعقدة والمملة في أغلب الأحيان إلا أنه تبين لنا من خلال ممارستنا للعمل الإداري في العمادة بعدم توفر خدمة إلكترونية تتم من خلالها حجز هذه القاعات وورش العمل وأن العملية لا تزال تتم بالطريقة التقليدية يدوياً إما هاتفياً أو عن طريق الخطابات مما يصاحب هذه الطريقة بعض المشاكل فقد يستغرق الخطاب وقت أول من المتوقع ليتم الرد عليه فيستنفذ الوقت والجهد ويسبب ازدواجية بالعمل، كما أن الإعتماد على العمليات التقليدية غير مجدي بسبب الطفرة المعلوماتية والتغيرات الإلكترونية السريعة.

1.3 الهدف الرئيسي

عمل مقترح لنظام الكتروني يسهل عملية حجز المرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر والذي يمكن المستفيدين من داخل العمادة أو الجهات الأخرى التابعة لجامعة الملك عبد العزيز من الحجز والاستفادة بكل يسر وسهولة مع ضمان عدم الإزدواجية وتحقيق الكفاءة المطلوبة.

1.4 أهداف البحث

سيتم تحقيق الهدف الأساسي من خلال الأهداف التالية:

- 1- دراسة الوضع الحالي مع تنظيم قاعدة بيانات للألية المتبعة في طريقه الحجز.
- 2- مقارنة بين النظام المقترح مع النظام الحالي (الطريقة التقليدية).
- 3- تصميم النظام المقترح لحجز المرافق (قاعات – ورش عمل) التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر.
- 4- تصميم نظام الكتروني لتسهيل آلية الحجز للمرافق التابعة للعمادة.

1.5 حدود البحث

الحدود المكانية: استراتيجية جديدة باستخدام نظم المعلومات الإدارية لتنظيم جدولة المواعيد لحجز المرافق التابعة للعمادة بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة.

الحدود الزمانية: 1441 هـ / 2020 م

1.6 الأسلوب البحثي

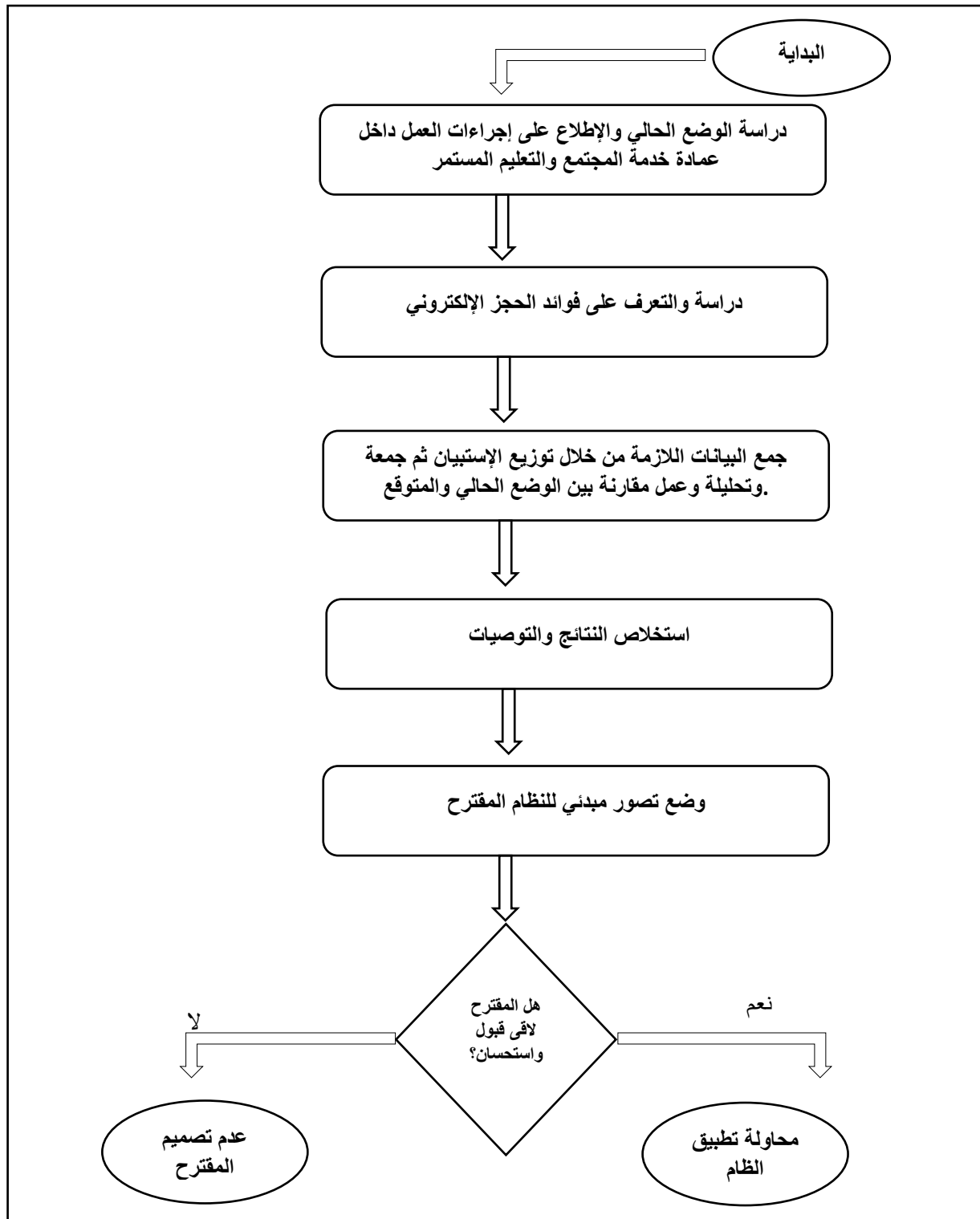
سيتم استخدام منهج التحليل الوصفي باعتباره أنسب المناهج في تناول ومعالجة موضوع الدراسة.

1.7 مصادر البيانات

سوف يتم جمع البيانات بطريقتين:

- 1- المقابلة: سوف يتم إجراء مجموعة من المقابلات مع موظفات العمادة في جامعة الملك عبدالعزيز لجمع البيانات اللازمة فيما يتعلق بموضوع البحث.
- 2- الاستبيان: سوف يتم توزيع الاستبيان على القطاعات المختلفة بجامعة الملك عبدالعزيز باستثناء عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر لجمع البيانات اللازمة فيما يتعلق بموضوع البحث.

1.8 مخطط إجراءات البحث



شكل (1-1) : مخطط إجراءات البحث

الفصل الثاني

المفاهيم العلمية والدراسات السابقة

2.1 الإطار النظري

أن فكرة تصميم نظام الكتروني لحجز المرافق التابعة للعمادة "في جامعة الملك عبد العزيز" يعتبر من مداخل تطبيق الإدارة الإلكترونية متمثلة بنظام الحجز الإلكتروني بأبعاده المختلفة ويتضمن ذلك مفهومين أساسيين سنقوم بتعريفها من وجهات نظر متنوعة:

* الإدارة التقليدية وهي الطريقة المتبعة حالياً في حجز المرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر.

* الإدارة الإلكترونية متمثلة بنظام الحجز الإلكتروني بأبعاده المختلفة وهو ما نطمح إلى تطبيقه في دراستنا هذه.

2.1.1 الإدارة التقليدية:

كانت وما زالت وظيفة الإدارة موجهة نحو المحافظة على التوازن بين الاستجابة للمتطلبات الداخلية والخارجية من البيئة الذي يمارس فيه التنظيم نشاطه. في حين تم استخدام الإدارة التقليدية كمصطلح يشير إلى الأفراد الممارسين للأعمال الإدارية في المؤسسات. والإدارة التقليدية هي الإدارة التي تنجز جميع أعمالها أو بعضاً منها بصورة يدوية.

في وقتنا الحالي الذي يتميز بسرعة التغير التكنولوجي والاقتصادي والاجتماعي مما ينتج عنه من تعقيدات لمنظمات اليوم. فالطرق التقليدية في العمل الإداري قد لا تكون قادرة على العمل بفعالية في عصر التقنية والمعلومات مما أجبر الإدارات إلى التعامل مع تلك المتغيرات بمهارات فكرية وعالمية جديدة تتناسب مع التطورات الجديدة ومن هنا ظهرت الإدارة الإلكترونية.

2.1.2 تعريف الإدارة الإلكترونية:

تنوعت وإختلفت التعاريف المدرجة للإدارة الإلكترونية؛ في حين وردت مجموعة تعاريف مفادها كالآتي:

تعرف الإدارة الإلكترونية على استخدام المكتب الإلكتروني بدلاً من المعاملات الورقية وتقديم الخدمات العامة الكترونياً والقيام باستخدام تكنولوجيا المعلومات في الأعمال المكتبية ومعالجتها من خلال خطوات متسلسلة تم تنفيذها سابقاً ".

وعرفت كذلك على أنها "هي العملية الإدارية التي تقوم على الإمكانيات التي تمتاز فيها شبكة الاتصال وشبكة الانترنت في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والإمكانيات التي تتوفر عليها المنظمة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة".

كما وتعرف على أنها استراتيجية إدارية لعصر يمتاز بالمعلوماتية، كما وأنها تعمل على تقديم أفضل الخدمات للمؤسسات والمواطنين ولعملائها، وكذلك تعمل على الإستغلال الأمثل للمصادر؛ كمصادر المعلومات المتاحة عن طريق توظيف كافة الموارد 4p المتاحة بأشكالها (البشرية، والمعنوية، والمادية) في إطار إلكترونية حديثة، وذلك لكي تتمكن من الإستغلال الأمثل والأفضل للمال والوقت والجهد؛ من أجل تلبية المطالب المستهدفة تتسم بجودة عالية وفقاً لمستوى الخدمات المراد تقديمها".

" الوسيلة المستخدمة لرفع مستوى الكفاءة والأداء، وتعتبر هذه الوسيلة إدارة دون أوراق وذلك لأنها تستخدم المفكرات الإلكترونية والأرشيف الإلكتروني والأدلة وايضا الرسائل الصوتية، وهي إدارة تلبية متطلبات كثيره واعتمادها الاساسي على عمال المعرفة".

" الوصول إلى الهدف بأفضل الوسائل وبالتكاليف المناسبة وفي الوقت المناسب عن طريق الاستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة جميعها ".

- التعريف الإجرائي: من خلال التعريفات السابقة توصلنا إلى التعريف التالي: هي التحويل من المعاملات الورقية إلى المعاملات الإلكترونية وذلك لتسهيل أداء الأعمال اليومية والروتينية لزيادة الكفاءة والفاعلية وتوفير الوقت والجهد مع ضمان الدقة وجودة المعلومات.

2.1.3 مبادئ وأسس الإدارة الإلكترونية:

تقوم الإدارة الإلكترونية على مبادئ وأسس يمكن حصرها في المبادئ الآتية:

أولاً: تقديم أحسن الخدمات

تستخدم الإدارة الإلكترونية عدة وعتادا حديثا تسيّر من طرف كفاءات بشرية، بحيث تصل الإدارة في النهاية إلى خدمات ذات جودة عالية وبسرعة بأقل التكاليف، كما تستبعد كل الخدمات المشبوهة الناجمة عن المحسوبية والمحابة التي تكون في الإدارة التقليدية، لأن الآلة لا تفرق بين الأشخاص في تقديم الخدمة، وتتعامل معهم باعتبارهم مجموعة من البيانات فقط.

ثانياً: التركيز على النتائج

فالإدارة الإلكترونية تبرمج وفق خطة ترسمها الإدارة وتسيّر بدقة عالية، تراعي فيها العوامل الثلاث في أي خدمة عمومية وهي الديمومة والسرعة وقلة التكلفة، وهذا ما أصبحت تتعامل به الإدارة الإلكترونية الحديثة، فيستطيع كل فرد في المجتمع أن يتعاطى خدمات وفق منظومة برمجية سريعة وفي أي وقت وبأقل جهد وتكلفة.

ثالثاً: سهولة الاستعمال

فالإدارة الإلكترونية يتعامل معها أي فرد في بيته أو في الأماكن العمومية أو في أماكن العمل وغيرها وفق ما تسطره الحكومة من نوعية الخدمات للجمهور، ففي فضاء التعليم أصبح المتعلم يُعطى الدروس وهو في بيته دون الذهاب إلى المدرسة أو الجامعة، ويستطيع كل واحد تسديد الفواتير المختلفة من بيته وفي أي وقت، والمهم في كل ذلك تقريب الخدمة من المواطن.

رابعاً: تخفيض التكاليف

فكل مواطن يسعى للحصول على الخدمة مقابل تكاليف يسيره تتماشى مع نوعية الخدمة المقدمة، وتركز الحكومة على تقديم خدمات عمومية ذي جودة عالية وبتكاليف لا تثقل كاهل المواطن، فعندما يقوم المواطن باقتناء الخدمة من بيته فهو يقلل الوقت والجهد وبالنتيجة التقليل من التكلفة.

وجه المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الوسائل	المراسلات الورقية، والاتصالات المباشرة	شبكات التواصل الإلكترونية
الوثائق	ورقي	إلكتروني
الإمكانات المادية والبشرية	تعتمد على استغلال الإمكانات المادية والبشرية من أجل تحقيق الأهداف	استخدام التكنولوجيا من أجل تحقيق الأهداف
التفاعل	تحتاج لوقت أطول ليتم التفاعل بالشكل الأمثل للوصول إلى الهدف	إرسال رسالة إلى عدد غير محدود في الوقت نفسه.
الكلفة	تكلفتها عالية على المستقبل البعيد	أقل كلفة على المستقبل البعيد
الوصول إلى البيانات	صعوبة الوصول إليها وذلك بسبب التسلسل البيروقراطي والعدد الهائل من المستندات الورقية	الوصول إليها بسهولة وذلك لتوافر قواعد بيانات هائلة جداً
الموثوقية	أقل موثوقية بسبب ندرة توافر نظم حماية للبيانات	الموثوقية عالية جداً وذلك يرجع إلى توافر نظم حماية البيانات
الجودة	جودة أقل	جودة عالية جداً

جدول (2-1) : الفرق بين الإدارة الإلكترونية و الإدارة التقليدية

2.1.4 الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية كما ورد في نجم (2010) :

مما سبق يتضح جلياً بضرورة التحويل من الإدارة التقليدية في العمل الإداري إلى الإدارة الإلكترونية وهو ما يتفق مع أهداف دراستنا الحالية بتصميم نظام إلكتروني لحجز المرافق التابعة للعمادة، فيما يلي سوف نستعرض مفهوم نظام الحجز الإلكتروني وأهم أبعاده.

2.2 الحجز الإلكتروني:

نظام محوسب يقوم على استخدام نظام الحجز الإلكتروني (CRS) Computer Reservation System لتخزين والاستعلام والقيام بالحجوزات لخدمة ما. ويتميز بسهولة استخدامه ولا يتطلب هذا النظام من المستخدم معرفة أو خبرة بأي لغة من لغات التي تستخدم في البرمجة.

2.2.1 المستخدم الإلكتروني :

تعني الزبون وهو مستهلك يقوم باقتناء سلعة أو خدمة، ويقوم بالتواصل مع مزود الخدمة بواسطة شبكة الأنترنت والشبكات الأخرى أي أن يقوم الزبون بخدمة نفسه بنفسه حتى يحصل على الخدمة من خلال التبادل والتفاعل الآلي بين مقدم الخدمة وطالبها؛ لذلك لا بد من تصميم الخدمة الإلكترونية بما يتوافق مع تطلعات وحاجات المستخدم الإلكتروني، وكذلك ورغباتهم وتطلعاتهم وتوقعاتهم.

2.2.2 أهمية الحجز الإلكتروني:

- تسهيل عملية حجز الخدمة بالأيام والأوقات المناسبة.
- تسهل إدارة العمليات الإدارية والدقة وتنظيم العمل.
- الثقة والدقة وعدم الإزدواجية.
- غير مقيد بالزمان ولا المكان.
- التخطيط الجيد والمرونة العالية وسهولة الإستخدام بالإضافة جودة الخدمة والمعلومات المقدمة.
- زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي.
- تساعد على الابتكار والتميز وخفض التكاليف الإدارية على الأوراق المستخدمة في الحجز اليدوي مما يحقق الميزة التنافسية.
- سرعة الأداء وتوفير الوقت والجهد.
- استثمار الموارد واستغلالها أفضل إستغلال.

2.2.3 الأبعاد المتحققة للحجز الإلكتروني:

جودة المعلومات:

أن يتم تقديم معلومات كافية وشاملة ودقيقة وأن يتوفر على الموقع الإلكتروني كل ما يحتاج إليه الزبون من معلومات.

جودة الخدمة:

وتعني إلى أي مدى هذه الخدمة تلبي توقعات المستخدمين.

الابتكارية:

قدرة المنظمة على تقديم خدمات ومنتجات متنوعة بصورة مستمرة للعملاء وبشكل يفوق توقعاتهم.

الميزة التنافسية:

هي مجموعة من الخصائص والتي تميز المنظمة عن غيرها كإمتلاكها موارد بشرية أو مالية أو تقنية.

خفض التكاليف:

الأسلوب الورقي في الإدارة التقليدية عند الحجز التقليدي يستوجب ضرورة ان تحتفظ الإدارة بهذا الحجم من الأوراق والملفات وهذا يؤدي إلى تحمل الإدارة تكاليف باهظة من النفقات في حفظ تلك المعاملات والملفات، وصيانة الأرشيف أي المكان الذي يتم الاحتفاظ فيه، ويتم في زمن يكون غير مكلف بأي أمر (الذي يتم بالحجز الإلكتروني) ويكلف ذلك أكثر من تكلفة الشبكة أو وسائط التخزين المحفوظة بالمعلومات والبيانات وحتى المعاملات الموجودة مقدما، دون تحمل متاعب تخزين أو تحديث أو صيانة المباني ودون أي نفقات إضافية أو خسائر.

التميز:

قدرة المنظمة على التميز عن غيرها من المنافسين من خلال تقديم خدمات ومنتجات مميزة وتوفير كادر بشري مميز لخدمة العملاء.

المنفعة المتحققة::

هي القيمة التي يتوقع المستخدم الحصول عليها من استخدامه لنظام معين.

الجوانب الإلكترونية :

السياسة الأمثل لتحسين اهتمامات ومجالات جوانب تحديث وتطوير الجودة . ولكن قياسها صعب لان الخدمة غير قابلة للتخزين وغير ملموسة.

تطور الخدمات:

الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الباحثين في واقعها النظري تطور للفكر الإداري والمدارس الإدارية والفكرية ، فقد بدأ فكر المدرسة الكلاسيكية في الإدارة قبل أكثر من مئة سنة، وكان الفكر الكلاسيكي في ذلك الوقت طفرة مدنية وحضارية تتمثل في النموذج المثالي البيروقراطي الذي تمثلها "بيرو" وكانت (الإدارات العلمية) يتمثلها الباحث " فريدك-تايلور- اما عن وظائف الإدارات فكان يتمثلها "هنري - فايول" اما مدرسة - الارتباطات الإنسانية - فهي للباحث "إلتون " وبعد ذلك - المدخل الكمي- وتبعه -مدرسة النظم-، وبعد ذلك تبعه -المدرسة الموقفية- ، ثم -المنظمة المتعلمة- ، واخيرا كانت الإدارات الإلكترونية .

سرعة الأداء وتوفير الوقت والجهد:

الإدارة الإلكترونية تتفاعل بسرعة هائلة مع عملائها ليعطيها ميزة لا تتوفر بالإدارة التقليدية التي قد تحتاج إلى أيام أو شهور أو أسابيع لإنجاز مشروع ما.

استغلال المصادر:

تختلف الإدارات التقليدية اختلافات عن الإدارات الإلكترونية وذلك بأن الإدارات الإلكترونية تستغل مصادر المعلومات والاحتفاظ بها ، ووضع البرامج المناسبة للجهد الإداري في إدارة البيانات والتحكم بها لتخدم اهدافها و خططها أو مشروعاتها التنموية والخدمية ومعتمدة على شبكة الانترنت والمعرفة ويحدث هذا بين اطراف التعامل في كل موقع بسرعة كبيرة.

الدقة:

تستطيع الإدارات الإلكترونية تسجيل اي اجراء يتم تطبيقه على الشبكة الالكترونية بواسطة برامج التقنية للإدارة ويتم تحديده بالساعة والدقة والثانية التي فيها بأعلى مستويات التوثيق والدقة لمدخلاتها ومخرجاتها ومعاملاتها التي تحكمها البرامج والنظم بأعلى مستوى الحماية والدقة والأمان للإدارات الإلكترونية

زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي:

الإدارات الإلكترونية تنسم بسرعة نشاطها بحيث تستقبل عدد ضخم جدا للرسائل والطلبات بنفس الوقت ويتم الردود مباشرة عليها بنفس السرعة وذلك بإعطاء امر واحد لرسالة معينة للوصول إلى لعدد كبير من المستقبلين من العملاء يزيد من أداء الأعمال والذي بدوره يزيد من إنتاجية الموظف.

المرونة:

الإدارة الإلكترونية تسم بمرونتها بفعل التقنية وبسبب إمكانياتها على الاستجابة الحالية للأحداث وأيضاً التجاوب معها وتتعدى بذلك حدود المكان والزمان وصعوبة الاتصال وعلى الإدارة تقديم الخدمات الكثيرة التي لم تكن متاحة في الإدارة التقليدية.

سهولة إدارة العمليات وتنظيم العمل:

الإدارات الإلكترونية تقوم بواسطة برامج التقنية بمرونة ويسر من إدارة كم هائل من العمليات كالحذف والإضافة والتعديل والإسترجاع وترتيب الملفات مما يساهم على تنظيم العمل.

2.3 الدراسات السابقة

أشارت الدراسة إلى العديد من الدراسات موضوع الحجز الإلكتروني ومن زوايا متعددة كما يلي:

الدراسة الأولى: المجالي، راتب عارف. (2014). أثر الحجز الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية : دراسة ميدانية في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية. (أطروحة ماجستير). جامعة مؤتة، الأردن

تتمحور مشكلة الدراسة لعدم معرفة مدى تأثير الحجز الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية التابعه ل (شركة الخطوط الجوية الملكية- الأردنية). وبين هذه الدراسات مجموعة من الاهداف كان أهمها معرفة أثر الحجز الإلكتروني للوصول إلى " الميزة التنافسيه " للشركة ومعرفة مدى مستوى تصورات المبحوثين نحو الميزة التنافسية بأبعادها في الشركة والكشف عن الفروق في تصورات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد الميزة التنافسية في الشركة باختلاف خصائصهم الديموغرافية وتقديم توصيات تساعد متخذي القرار في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية في تبني أسلوب الحجز الإلكتروني.

وقد جاءت فروض الدراسة كما يلي:

- 1- عدم وجود اي أثر له دلالات إحصائية للحجز الإلكتروني بأبعاده (سهولة الاستخدام – الثقة – تصميم المواقع – الأمن – جودة المعلومات) في تحقيق الميزة التنافسية (الابتكارية – التميز – التكلفة الأقل) في الشركة.
 - 2- عدم وجود فروقاتها دلالات إحصائية في تصورات المبحوثين نحو الحجز الإلكتروني تنمي الأبعاد الديموغرافية (الجنس – العمر – درجة التعليم – العمل) التابعه لتلك الشركة.
 - 3- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو تحقيق الميزة التنافسية تنمي ابعادها الديموغرافية وهي (الجنس – العمر – درجة التعليم – العمل) لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية.
- تعد الدراسة دراسة تطبيقية واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الإستبانة لتكون أداة الحصول على المعلومات التي يحتاجها الجانب التطبيقي في الدراسة.

وأهم ما جاء في هذه الدراسة من نتائج :

ان لجودة تصميم الموقع الإلكتروني له تأثير واضح على جذب انتباه العملاء للشراء الإلكتروني، كما تبين أن الشركة تهتم بجودة الخدمات المقدمة عبر الموقع الإلكتروني لها فهي تهتم بأن يكون موقعها سهل الاستخدام وبعيداً عن التعقيدات، كما تعمل الشركة على وجود بيئة آمنة عبر موقعها الإلكتروني مما يساهم في خلق جسور الثقة مع عملائها. وتوصلت الشركة إلى أن قناة العملاء بالحجز الإلكتروني أسهل من الحجز التقليدي وكذلك الحصول على الخدمات المطلوبة، وأيضاً وجود إعتقاد واسع من العملاء بأهمية الميزة التنافسية في الشركة ولما لها من دور بارز في تميز الشركة وبالتالي كسب حصة سوقية أكبر.

وقد أوصى الباحث في ختام دراسته بتوصيات أهمها:

- 1- ضرورة شرح مزايا الحجز الإلكتروني وذلك من خلال الاهتمام بشكل وتصميم الموقع أو واجهة الشركة على الإنترنت.
- 2- تطوير قنوات الإتصال مع العملاء لتسهيل عملية الحصول على شكاوهم وتوقعاتهم والإصغاء لهم بشكل جيد.
- 3- نشر ثقافة التعامل مع الحجز الإلكتروني.

الدراسة الثانية: Dehbashi, S. (2007). Factors affecting on Iranian Customers' Acceptance

towards E-ticketing provided by Airlines The Elements that Effect on Customer Intention on E-booking

العوامل المؤثرة في لفت انتباه العميل بالنسبة للحجز الإلكتروني قد حددت الدراسة مجموعة من العناصر المختلفة والتي تؤثر في قبول عملاء شركات الطيران على الخطوط الجوية الإيرانية وتؤدي إلى جذب انتباههم للحجز الإلكتروني عبر موقع الشركة الإلكتروني، هذا وقد طور الباحث نموذج للدراسة بكافة أبعادها وهذه الأبعاد: (الثقة في الموقع الإلكتروني، الثقة في الشركة وإجراءاتها، الأمن والخصوصية، الفوائد المتحققة من الحجز الإلكتروني) هذا وقد كانت أداة الدراسة الاستبانة، حيث تم توزيع 132 استبانة بطريقة العينة العشوائية على عدد من عملاء شركات الطيران العاملة، وأيضاً وزع على عدد من الموظفين 120 استبانة في وحدة تكنولوجيا المعلومات في هذه الشركات لمعرفة آراءهم حول أبعاد الدراسة، وأشارت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين الثقة في الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة بعناصرها المختلفة وبين تبني فكرة الحجز الإلكتروني من موقع شركات الطيران الإلكتروني العاملة في الخطوط الجوية الإيرانية، وبذات النتيجة توصلت الدراسة لوجود علاقة بين مقدار الفوائد والمنافع التي يحصل عليها العملاء وبين تبني العملاء للحجز الإلكتروني، ونفس النتيجة بالنسبة لتوفر عنصر الأمن والخصوصية التي تتوفر عبر الموقع الإلكتروني مع قبول وتبني الحجز الإلكتروني.

كما أشارت النتائج إلى أن هناك علاقة بين العناصر (الثقة في الموقع الإلكتروني، الثقة في الشركة، الأمن والخصوصية، الفوائد المتحققة من الحجز الإلكتروني)، وبين جذب انتباه عملاء شركات الطيران إلى الحجز الإلكتروني المتمثل في شراء التذاكر عبر المواقع الإلكترونية للشركة، وقد أوصى الباحث بضرورة تفعيل الحجز الإلكتروني بكافة أبعاده.

الدراسة الثالثة: الحاج، مرام عوض احمد، و احمد، شاذلي صديق محمد. (2017). تطبيق ويب لتقديم خدمة الحجز الإلكتروني باستخدام إطار عمل تطوير التطبيقات ADF: دراسة حالة مجمع سفانة للعلاج الطبيعي والتأهيل (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم .

تكمن مشكلة الدراسة في تقييد عملية الحجز التقليدي بأيام وساعات العمل الرسمية وكثرة التكاليف بسبب ضرورة وجود الموظفين للقيام بعملية الحجز والصعوبة في عملية البحث عن السجلات الطبية للمرضى وصعوبة متابعة بياناتهم.

كما هدفت الدراسة إلى عمل تطبيق الكتروني خاص بالمجمع يضمن سهولة إجراء عملية البحث عن الملف الطبي الخاص بالمريض وسهولة متابعة الحالات المرضية الخاص بالمريض في كل سجل طبي كما يوفر القدرة على المتابعة الدائمة لبيانات ومعلومات المريض في السجل الطبي وزيادة العائد للمجمع بسبب قلة الموظفين الذين يقومون بعملية الحجز وسهولة إعداد التقارير الخاصة بالمرضى في الملف الطبي وسرعة إسترجاعها وسهولة إعداد ملف المتابعة اليومي لجميع المرضى في القسم المحدد والقدرة على متابعة ملف الحسابات الخاص بالمرضى، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى استخدام منهج تحليل وتصميم النظم الكائني إضافة إلى استخدام لغة النمذجة الموحدة كأداة في التحليل والتصميم، وتوصلت إلى سهولة الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإدارية والتشغيلية وذلك من خلال التقارير المقدمة من النظام التي توضح الحالات المرضية في السجل الطبي لكل مريض والدقة في النتائج التي يوفرها النظام والسرية التامة على البيانات وسرعة الأداء وتوفير الوقت والجهد ويساعد في عملية التخطيط الجيد ويحقق الاعتمادية والمرونة وسهولة إدارة العمليات التي تتم على النظام من خلال عمليات الحجز وطرق البحث واستخراج التقارير. كما أوصت بتدريب الموظفين على استخدام النظام والمرونة في استخدام التقنيات والإستعانة بخبير أنظمة كما أوصت بالتحول من النظام القديم إلى الجديد.

الدراسة الرابعة: د.نازم المكاوي، 2016 م تنفيذ التكنولوجيا المعلوماتية على الجوانب التي تخدم السياحه : نتيجة التعامل مع أنظمة الحجوزات الإلكترونية لتقديم كافة الخدمات المقدمة للمقيمين في الأردن (خمس نجوم) "

تكمن مشكلة الدراسة في معرفة أهمية أنظمة الحجوزات الإلكترونية في تحسين كافة احتياجات الزبون في الفندق وخدمتهم .. والذي يتفرع منه مجموعة من الأسئلة التالية:

ما هي درجة الخدمات المقدمة للمقيمين في هذه الفنادق ؟ وما هي درجة الحجوزات الإلكترونية للمقيمين في فنادق الخمس نجوم في الأردن؟ وهل يوجد اي علاقة بين مستوى تحسين خدمات المقيمين العملاء ونظام الحجوزات الإلكترونية الأردن لفنادق الخمس نجوم ؟ وهل يوجد اي تأثير بين مستوى تطوير خدمة الزبائن ونظام الحجز الإلكتروني في الأردن لفنادق الخمس نجوم ؟ وهدفت لمعرفة تأثير نظام الحجوزات الإلكترونية لتطوير الخدمات المقدمة للعملاء ودوره بتوفير النفقات التي تتعلق بخدمة العملاء وجودة الخدمات التي تقدم والتعرف إلى توسيع اعداد العملاء استخدامهم لنظام "الحجز الإلكتروني" ودرجة الموثوقية عند استخدامهم نظام الحجز الإلكتروني، وهدفت هذه الدراسة للتعرف مكانة نظام الحجوزات الإلكترونية المستخدم من قبل العملاء ومستوى الخدمات التي تقدم في هذه الفنادق.

ومجتمع الدراسة تكون من كافة فنادق الأردن الخمس نجوم والذي بلغ عددها 22 فندق، وتم اخذ عينات بشكل عشوائي (7) فنادق ونسبه كانت "32% "من مجموع المجتمع الدراسي. وتم تطوير استبانة لتحقيق اهداف الدراسة و وزعت بطرقة عشوائية ل 122 مقيم بالفنادق لكافة الدرجات الإداريه ومن تربطهم صلة عمل بهذه الأنظمة، وكان المتبقي منها 93 اي " بنسبة 76 % " وأوصت الدراسة إلى أن نظام الحجوزات التي تتم بشكل إلكتروني في فنادق الخمس نجوم التي في الأردن موجوده بمستوى عالي وجوده عاليه وأن نظام الحجوزات التي تستخدم لها أثر له دلالات إحصائية لتحسين الخدمات المقدمه . ومن وصياتها بعد اخذ هذه الدراسات : وجوب العناية بنظام الحجوزات الإلكترونية وتحسينها ومشاركة البيانات بين الفنادق لما له اثر لمستواها في تحديث واستحسان خدمة العملاء المقيمين التي تقدم وذلك من خلال:

1- تحسين نظم الحجوزات التي تتم بشكل إلكتروني ليتوافق مع الاليات الحديثة و تسويقها بشكل متقدم.

2- تنفيذ المستلزمات بالفنادق وانجازها كافة كالقعود التي تتم إلكترونيا بين العميل والفندق.

3- تصديق وإيمان الجاه الإداريه بضرورة استحداث التكنواوجيات الحديثه للمعلومات والبيانات المخصصه ونظم الحجوزات الإلكترونية الحديثه لتطوير الخدمات التي تقدم.

4- توحيد نظم الحجوزات الإلكترونية في كافة المناطق التي تعمل بالقطاعات الخدماتية بالعموم والجانب السياحي بالخصوص لما له من أثر في تحسين خدماتها .

5- تنفيذ وعمل ابحاث اخرى لقطاعات غيرها مثل القطاعات السياحية والخدمات.

الدراسة الخامسة: نظام الحجز الالكتروني تمهيد التنفيذ الإدارة الالكترونية نموذج مقترح في الخطوط الجوية العراقية /محافظة نينوى أ.د. نوال يونس محمد الكلية التقنية الإدارية /موصل.م. حارث أكرم حمودات الكلية التقنية الإدارية /موصل

تناولت هذه الدراسة التعرف على نظام الحجز الالكتروني ودوره في تفعيل الإدارة الالكترونية وقد تم تطبيقه في الخطوط الجوية العراقية وبني البحث على مخطط لإجراءات البحث معتمداً على فرضية رئيسه مفادها: تصميم نظام مقترح للحجز الالكتروني وما يتبعه من دفع وتذكرة الكترونية في الخطوط الجوية العراقية يساهم في تطبيق الإدارة الالكترونية وكانت تهدف إلى عرض تصور نظري عن نظام الحجز الالكتروني وعلى نحو يفضي بالباحثين إلى بيان وجهات نظرهما ومن ثم الولوج اتجاه كل ما يعزز من تفعيل هذا النظام وبيان أهميته، وتشخيص ما يمكن إن تعززه الخطوط الجوية العراقية من إمكانات مادية وفنية ومعلوماتية وبشرية لتطبيق مفهوم الحجز والدفع والتذكرة الالكترونية وإمكانية تبنيها، واستغلال المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإرضاء المستفيد من الخدمة وبيان الإسهامات الفعلية لنظام الحجز الالكتروني لمنظمه قيد الدراسة.

تم جمع البيانات من جانبين وهما الجانب النظري من خلال المصادر العربية والأجنبية من كتب ومقالات ورسائل واطاريح المتوفرة في المكتبات فضلاً عن الإسهام الأكبر من خلال شبكة الانترنت والجانب العملي حيث تم انجاز هذا الجانب من خلال إجراء مجموعة من المقابلات مع موظفي الخطوط الجوية العراقية لجمع البيانات والاستفسارات اللازمة فيما يتعلق بموضوع البحث.

وتوصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها تساعد الإدارة الالكترونية من انجاز العمل بأقل وقت وجهد ومال من خلال التحول من تنفيذ المعاملات وتقديمها للمواطنين من الطريقة التقليدية في الحجز والدفع والتذكرة إلي الشكل الالكتروني كما يتضمن نظام الحجز الالكتروني مرونة عالية من حيث إمكانية إضافة إبعاد أخرى إي بالإمكان توسيع النشاطات التي يمكن إن يدعمها هذا النظام حسب حاجة الخطوط الجوية العراقية، كما يتسم نظام الحجز وتبعاته من دفع وتذكرة الكترونية بليونته الاستخدام ولا يتطلب من العميل إي معرفة أو خبرة بأي من لغات البرمجة التي تستخدم.

وأوصت بالبدء بتنفيذ نظام الحجز الالكتروني تدريجياً وإتخاذ نظم ترميز موحدة ليقوم على إلغاء ازدواجية إدخال المعلومات وربط الخطوط الجوية العراقية مع بعضها البعض من خلال ربط النظام المقترح بالانترنت أو الاكستراเน็ต مما يسهل عمليات الحجز الالكتروني فضلاً عن تسهيل أعداد الدراسات والإحصاءات اللازمة.

الدراسة السادسة: نتيجة تطبيق إدارة الجودة في تطوير وتبسيط حجز المواعيد في مراكز صيانة السيارات في - المملكة العربية السعودية تحديداً في الرياض، 2013 م

تهدف الدراسة لتقييم أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة فبإجراء حجز المواعيد داخل مراكز صيانة السيارات الأمريكية، اليابانية والكورية الصنع في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية. أجريت الدراسة من خلال التعرف على آراء العاملين الشخصية في خطوات إجراء حجز المواعيد في كل من شركة عبد اللطيف العيسى وهي وكيل لشركة جنرال موتورز الأمريكية، شركة عبد اللطيف جميل وهي وكيل لشركة تويوتا اليابانية، وشركة الوعلان للسيارات وهي وكيل لشركة الهونداي الكورية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة لجمع البيانات من العاملين في الشركات الثلاثة، واستخدم الاستبانة كأداة أساسية في الدراسة حيث شملت الدراسة على استبانة لخصت الدراسة لنتائج أهمها:

تطوير نموذج جديد ومحسن لإجراء حجز المواعيد يعمل على تقليل الوقت والتكلفة مقارنة بالإجراء المتبع في شركات السيارات موضوع الدراسة وتحقيق زيادة في رضا العملاء عن الصيانة المقدمة لهم وتقليل الوقت والتكلفة والذات يمثلان هاجسا للعميل.

كما تم عن طريق تطبيق إدارة الجودة الشاملة الوصول لنموذج ذي جودة محسنة وعالية يمكن من خلاله تحقيق أكبر قدر من الوقت وبالتالي تقليل التكلفة الكلية وان تقليل خطوات إجراء حجز المواعيد بقصد تبسيط وتحسين في إدارة الجودة الشاملة يسهمان في تقليل الوقت والتكلفة وبعد تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة تم التخلص من قدر كبير من التكلفة في إدارة صيانة السيارات وذلك نلاحظ ان تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتناسب تناسباً عكسياً مع التكلفة، بمعنى أنه كلما تم تطبيق إدارة الجودة الشاملة كلما قلت التكلفة، والتي تتأثر بها الشركات والعملاء على حد سواء والحرص على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الخدمات بإعتبار الجودة وسيلة يتم عن طريقها الوصول الى أهداف إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في تحقيق رضا العملاء ومن ثم تحقيق المركز التنافسي والبقاء في الأسواق. وأن تحسين مستوى الجودة بصورة مستمرة بإعتبار ان التحسين المستمر يعد من أهم مميزات إدارة الجودة الشاملة والذي يمكن تطبيقه في جميع الإدارات في سبيل البقاء في الأسواق لتحقيق التميز في المنافسة واكتساب رضا العملاء.

باستعراض الدراسات السابق ذكرها يتضح أن هذه الدراسات أشارت في موضوعاتها لأهمية الحجز الإلكتروني في فاعلية العملية الإدارية وفي تطوير الأداء وكفاءة التشغيل. وسوف نستعرض في ما يلي جدول يوضح الفرق بين الدراسات السابقة بعضها ببعض وبينها وبين هذه الدراسة.

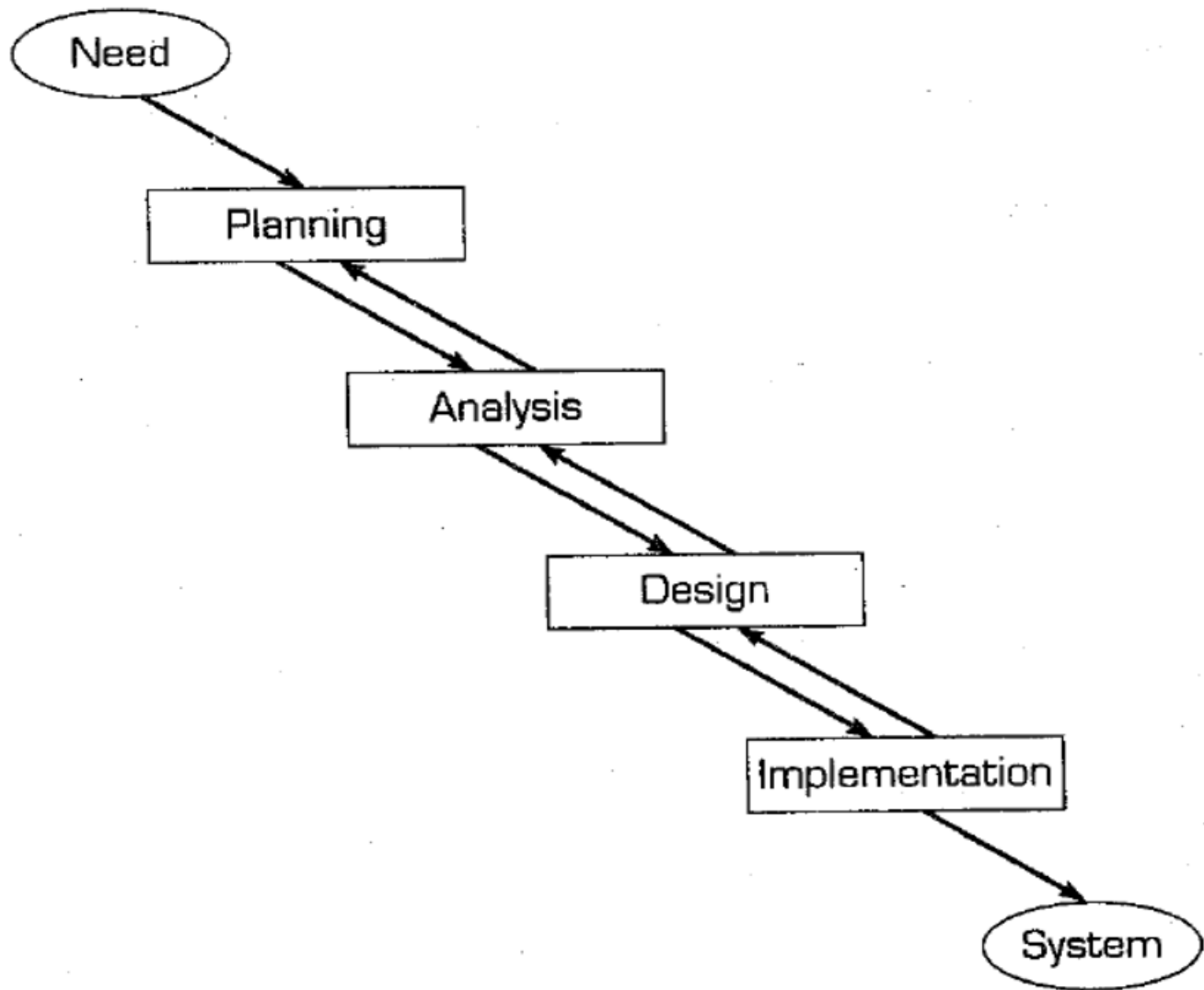
2.4 الفرق بين الدراسات السابقة بعضها ببعض وبينها وبين هذه الدراسة :

عنوان الدراسة / المميزات	الميزة التنافسية			جودة الخدمة الإلكترونية	جودة المعلومات	تطوير الخدمات	زيادة المستخدمين	سهولة الاستخدام	زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي	التخطيط الجيد والمرونة	سهولة إدارة العمليات	جودة شاملة	سرعة الأداء وتوفير الوقت والجهد	رفع الإنتاجية	تنظيم العمل	الدقة	الثقة في الموقع الإلكتروني	الأمن والخصوصية	استثمار الموارد
	الابتكار	التميز	خفض التكاليف																
1	✓	✓	✓		✓			✓									✓	✓	
2																	✓	✓	
3					✓					✓	✓		✓			✓		✓	
4			✓	✓		✓	✓										✓		

5	يعد نظام الحجز الالكتروني بوابة لتنفيذ الإدارة الالكترونية نموذج مقترح في الخطوط الجوية العراقية			✓					✓		✓			✓					
6	نتيجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين وتبسيط الإجراءات حجز المواعيد في مراكز صيانة السيارات	✓	✓	✓										✓					
7	الدراسة الحالية	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓		✓

الفصل الثالث

مما لاشك فيه أن عملية تطوير نظام تبدأ بدعم الحاجة الى اتخاذ القرار وتنتهي بنظام متكامل، وتتكون دورة حياة تطوير النظام التقليدية من أربع مراحل أساسية (تحديد الإحتياج أو المشكلة، التخطيط، التحليل، التصميم، والتنفيذ) وهي توصف بدورة لأنه من الممكن أن نرجع من أي مرحلة لأخرى سابقة، وإن كان من الناحية المثالية يستحسن اتباع كل مرحلة بالترتيب حيث يتحرك كل شيء إلى الأسفل، ولكن عند الحاجة يمكن القفز لأعلى ضد الجاذبية وهي تسمى بنموذج الشلال وكل مرحلة تتكون من مجموعة من الخطوات..



شكل (3-1) : مراحل تطوير النظم (نموذج الشلال)

3.1 المرحلة الأولى: تحديد الاحتياج (Need)

لتحديد الإحتياج لابد من عمل الدراسة التمهيدية لمشكلة النظام التي تعتبر من أول المراحل في بناء أي نظام والهدف الرئيسي منها هو التعرف على الأبعاد الحقيقية للمشكلة التي يعاني منها النظام وطبيعتها وتكوين فهم عام لها من خلال الخطوات التالية:

3.1.1- تعريف للمشكلة:

المقصود بتعريف المشكلة هو التعرف على مشاكل النظام الحالي وتحديد أبعادها ومدى تأثيرها لكي يتم تحاشيها عند تصميم النظام الجديد.

تقوم عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بتقديم خدماتها لكافة قطاعات الجامعة المختلفة من عمادات وكليات وإدارات ومعاهد، تابعه للجامعة وذلك بإتاحة الفرصة لتلك الجهات باستخدام المرافق التابعة لها. حيث تمتلك عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر عدد 3 قاعات (ورش عمل) مجهزة بأحدث وسائل التعليم والتدريب لإقامة الدورات والمحاضرات فيها.

تعتبر إستراتيجية أو آلية حجز هذه المرافق في الوقت الحالي بالطريقة التقليدية إما عن طريق إرسال الخطابات أو عن طريق الهاتف أو الايميل أو شفهيّاً بين الموظفين من الجهات الأخرى للعمادة ومما لا شك فيه ان هذه العملية تحتاج وقت حتى تصل المعاملة ثم الموافقة عليها ثم توقيعها من المسؤول ثم اعتمادها ثم إرسالها للجهة مره أخرى مما تتسبب بكثير من الأخطاء والإزدواجية، التي تتسبب بالتقليل من الفعالية والإبتكار وانخفاض كفاءة الأداء في العمل الإداري. لذلك ظهر الإحتياج إلى أهمية تحويل الحجز التقليدي للمرافق إلى حجز الكتروني.

3.1.2 - تحديد مشاكل النظام القائم عن طريق:

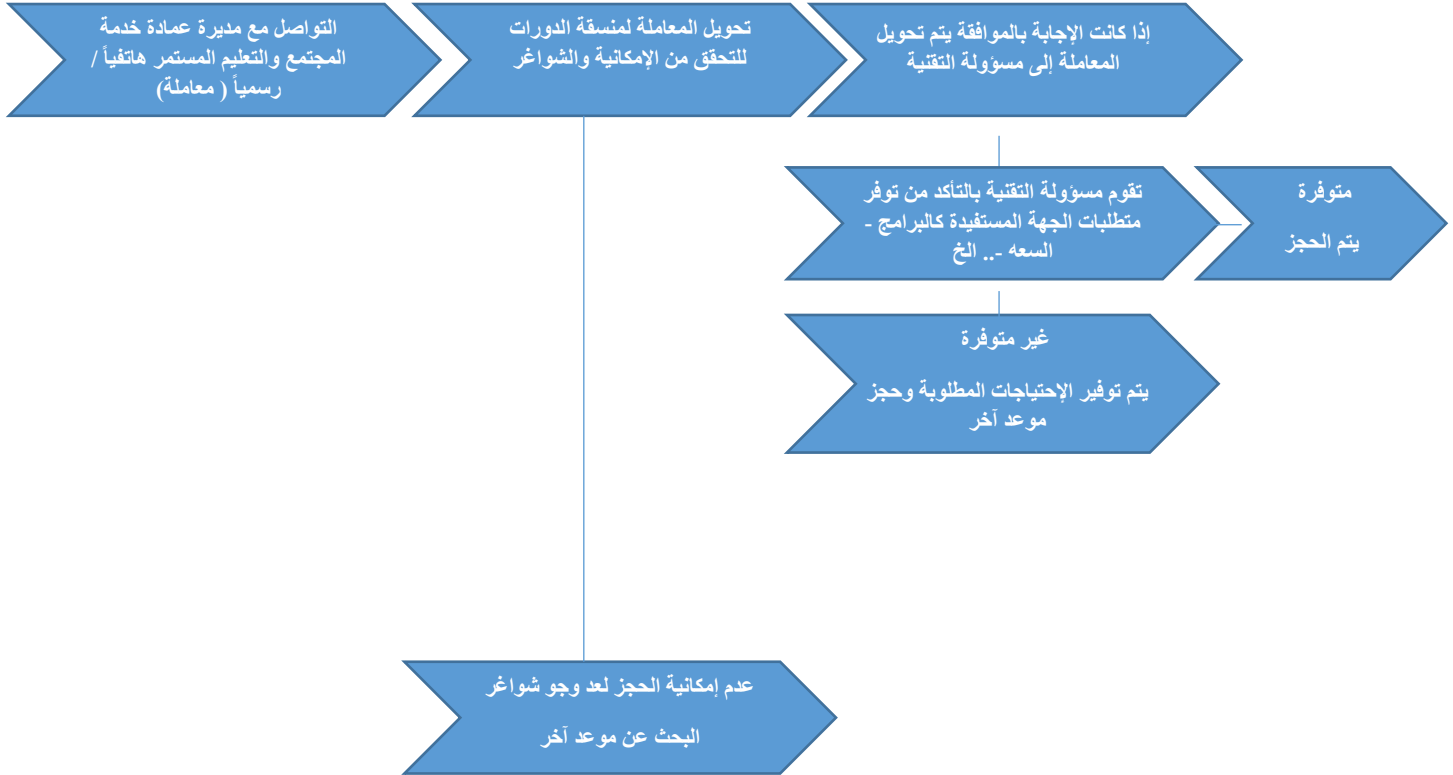
***دراسة للنظام في ظل الوضع المعمول به (القائم):**

بعد الدراسة النظرية للنظام الحالي تم التوصل للعديد من المشاكل التي كانت عقبه في سهولة وكفاءة وفاعلية سير العمل الإداري متمثلة في الإجراءات التالية:

- الحاجة الى الذهاب لموقع عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر أو مخاطبتها رسمياً لطلب الخدمة.
- يجب الالتزام بمواعيد الدوام الرسمية لطلب الخدمة.
- الوقت والجهد المستنفذ بلا فائدة للحصول على الخدمة
- احتمالية الخطأ والإزدواجية في المواعيد عالية.

يعتبر النظام القائم حالياً غير مجدي في ظل الثورة المعلوماتية، ومن خلال دراسة هذا الوضع كان التفكير في إيجاد وضع أفضل يضمن للمستفيد اختصار وقته وجهده ويضمن لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر أداء أعمالها ووظائفها بالصورة التي ترضي المستفيد وذلك من خلال الإستفادة من التقنيات الحديثة والمتطورة في تطوير النظام.

3.1.3 نموذج النظام القائم (الحالي)



شكل (2-3) : نموذج النظام الحالي

3.1.4 ولتحديد الإحتياج بدراسة ميدانية اتبعنا الأساليب التالية:

الأسلوب الأول: تم إجراء استطلاع لقياس مدى استعداد ورغبة المستفيدين لتصميم نظام الكتروني لتسهيل آلية الحجز الإلكتروني لمرافق "عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر" الجامعة الملك عبد العزيز عن طريق الإستبانة وتم الحصول على (70 رداً).

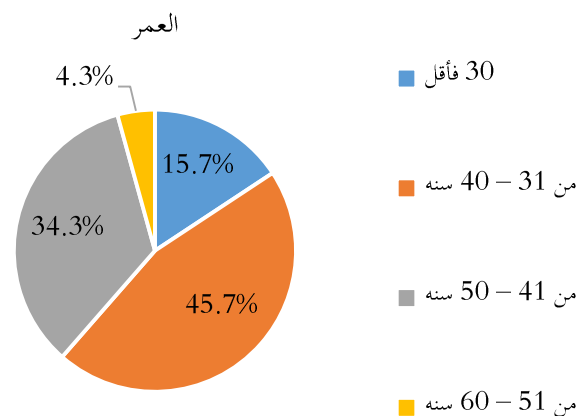
الأسلوب الثاني: كما تم عمل مقابلة لعدد 10 موظفات من "عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر" الجامعة الملك عبد العزيز لقياس مدى قبولهم ورغبتهم في تصميم نظام الحجز الإلكتروني للمرافق.

كما رسمنا نموذجاً للاستراتيجية الحالية ونموذجاً آخر للاستراتيجية المقترحة لإظهار الاختلافات بين النموذجين .

الأسلوب الأول:

مواصفات عينة الدراسة: ويبين الجدول الآتي وصف العينة الدراسة:

العمر	العدد	النسبة المئوية
30 فأقل	11	15.7
من 31 – 40 سنة	32	45.7
من 41 – 50 سنة	24	34.3
من 51 – 60 سنة	3	4.3
المجموع	70	100.0

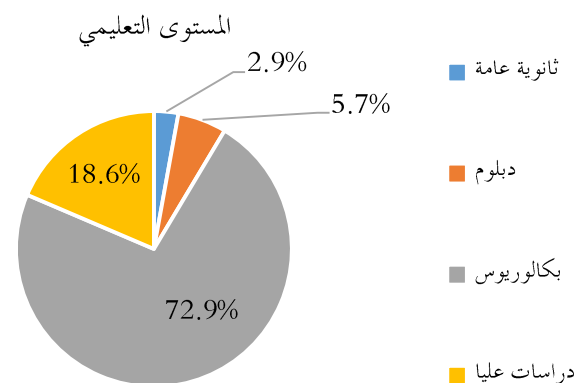


الجدول (3-1)

بيان توزيع أفراد الدراسة بناءً على العمر

شكل (3-3) : بيان توزيع أفراد الدراسة بناءً على العمر

المستوى التعليمي	العدد	النسبة المئوية
ثانوية عامة	2	2.9
دبلوم	4	5.7
بكالوريوس	51	72.9
دراسات عليا	13	18.6
المجموع	70	100.0



جدول (3-2)

بيان توزيع أفراد الدراسة اعتماداً على المستوى التعليمي

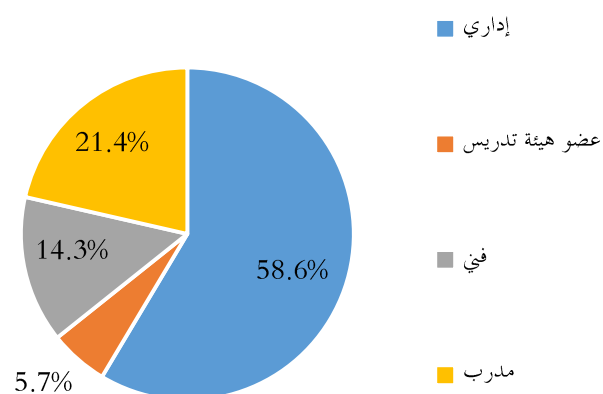
شكل (3-4) : بيان توزيع أفراد الدراسة اعتماداً على المستوى التعليمي

النسبة المئوية	العدد	طبيعة العمل
58.6	41	إداري
5.7	4	عضو هيئة تدريس
14.3	10	فني
21.4	15	مدرب
100.0	70	المجموع

جدول (3-3)

توزيع أفراد الدراسة اعتمادا لمتغير طبيعة العمل

طبيعة العمل



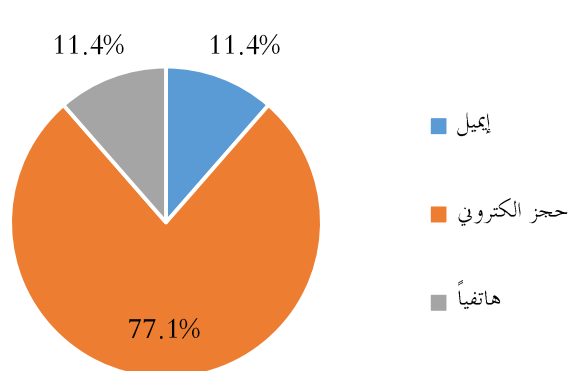
شكل (3-5) : توزيع أفراد الدراسة اعتمادا لمتغير طبيعة العمل

النسبة المئوية	العدد	الوسائل
11.4	8	إيميل
77.1	54	حجز الكتروني
11.4	8	هاتفياً
100.0	70	المجموع

جدول (3-4)

توزيع أفراد الدراسة وفقاً لمتغير الوسائل المفضلة لحجز المرافق التابعة

وسائل الحجز



شكل (3-6) : توزيع أفراد الدراسة وفقاً لمتغير الوسائل المفضلة لحجز المرافق التابعة

صدق الاتساق الداخلي:

استخدم معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين كل فقرة والدرجة الكلية للاستبانة، للتأكد من صدق التناسب الداخلي للاستبانة ، وحصلنا على النتائج الاتية :

الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
1	0.485**	8	0.548**
2	0.601**	9	0.428**
3	0.478**	10	0.476**
4	0.368**	11	0.616**
5	0.356**	12	0.560**
6	0.619**	13	0.600**
7	0.561**		

جدول (3-5)
"معاملات ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية للاستبانة"

** دالة عند (0.01)

ويتبين من الجدول (5) أن كافة معاملات الارتباط لكل فقرة والدرجة الكلية للاستبانة بأنها كانت موجبة ودالة احصائيا عند مستوى (0.01)، ويشير هذا إلى أن كافة فقرات الاستبانة هي صادقة وتقيس الهدف الذي تواجدت من اجله.

الثبات: للتأكد من ثبات الاستبانة وإيجاد معامل ثبات ألفا كرونباخ لفقرات الاستبانة وحصلنا على هذه النتائج:

عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
14	0.754

جدول (3-6)
"يمثل قيم معاملات الثبات لفقرات الاستبانة"

يبين الجدول (6) قيمة معامل ألفا كرونباخ والتي بلغت (0.754)، وهي قيمة عالية، مما يعني أن هذه الاستبانة ثابتة.

"طرق المعالجات الإحصائية":

ولتحقيق الأهداف المتناوله للدراسات المأخوذة تم استخدام برامج "الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية" لمعالجة وتحليل المعلومات (SPSS) والوصول إلى عدة نتائج منها :

الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية لمعرفة إستجابة أفراد العينة لكل فقرة من الفقرات.

- معامل- ألفا "Cronbach's Alpha" للتأكد من ثبات تلك الاستبانة.
- معامل -ارتباط بيرسون "Pearson Correlation" للتأكد من توافق مدخلات الاستبانة ومعرفة العلاقات لكافة الأبعاد الموجودة.
- معاينة ويلز "Kruskal-Walls" وذلك لمعرفة دلالات الفروقات لأكثر لثلاث مجموعات أو أكثر بشكل مستقل.

النتائج

وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج من خلال الإجابة عن أسئلة هذه الدراسة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول : ما هي اتجاهات أفراد العينة نحو تصميم نظام الكتروني لتسهيل آلية الحجز للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الملك عبدالعزيز؟
وللإجابة على السؤال قمنا بحساب الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية والترتيب لاستجابة أفراد العينة على فقرات الاستبانة وتوصلنا إلى هذه النتائج:

جدول (3-7)

"المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة"

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
5	هل تعتقد أن من الأفضل أن يكون الحجز إلكترونياً للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر.	4.74	0.472	كبيرة جداً	1
10	هل تعتقد أن الحجز الإلكتروني للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر سوف يوفر الوقت والجهد	4.69	0.627	كبيرة جداً	2
7	هل تعتقد أن الحجز الإلكتروني للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر سوف يتميز بالسهولة في استعراض وإسترجاع المعلومات الخاصة بالحجز	4.66	0.535	كبيرة جداً	3
11	هل تعتقد أن الحجز الإلكتروني للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر سوف يقلل من عامل الإنتظار لدى المستفيد.	4.63	0.516	كبيرة جداً	4
6	هل تعتقد أن تطبيق الحجز الإلكتروني للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر سوف تتسم عملية الحجز بالدقة وعدم الإزدواجية	4.61	0.666	كبيرة جداً	5
9	هل تعتقد أن الحجز الإلكتروني للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر سوف يسهل عملية تقييم الخدمة بعد الإنتهاء منها.	4.61	0.490	كبيرة جداً	6
12	هل تعتقد أن الحجز الإلكتروني للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر سوف يسهل معرفة جميع المعلومات اللازمة عن القاعة المراد حجزها من حيث (السعة - عدد الأجهزة... الخ) دون الحاجة للذهاب للعمادة.	4.60	0.549	كبيرة جداً	7
8	هل تعتقد أن الحجز الإلكتروني للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر سوف تتسم بالمرونة في التعديل على الحجوزات دون الحاجة للرجوع إلى الموظف المختص	4.53	0.696	كبيرة جداً	8

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
13	هل تعتقد أن الحجز الإلكتروني للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر سوف يساعد على استغلال المرافق التابعة أفضل استغلال.	4.49	0.812	كبيرة جدا	9
2	هل تواجهين صعوبة في الطريقة الحالية لحجز المرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر.	3.93	1.068	كبيرة	10
1	ما مدى رضاك عن طريقة الحجز الحالية (خطابات – هاتفياً) للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر.	3.16	1.379	متوسطة	11
4	هل تعتقد أن الطريقة الحالية لحجز المرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر توفر الوقت والجهد	3.14	1.376	متوسطة	12
3	هل تعتقد أن طرق التواصل الحالية لحجز المرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر مناسبة	3.09	1.391	متوسطة	13
	المتوسط العام	4.18	0.369	كبيرة	

وبين الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد هذه العينة على فقرات الاستبانة كانت قيمها تتراوح بين (3.09 – 4.74)، وحصلت الفقرات (5، 10، 7، 11، 6، 9، 12، 8، 13) على مستويات موافقة عالية جداً، كان في أعلاها الفقرة (5) والتي تنص على "هل تعتقد أن أفضل أن يكون الحجز إلكترونياً للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر" بحيث وصلت على أعلى متوسط حسابي وكانت قيمته (4.74)، وأما الفقرة (2) والتي تنص على "هل تواجهين صعوبة في الطريقة الحالية لحجز المرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر" على متوسط حسابي قيمته (3.93) ودرجة موافقة كبيرة، بينما كانت باقي الفقرات لها درجات موافقة متوسطة أقلها كان الفقرة (3) والتي تنص على "هل تعتقد أن طرق التواصل الحالية لحجز المرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر مناسبة" كانت قيمته (3.09) وهو أقل متوسط حسابي.

وبين من الجدول رقم 7 أيضاً حصول غالبية الفقرات على متوسط حسابي كانت قيمته (4.18) ودرجة موافقة كبيرة، ويشير هذا على أن اتجاهات أفراد العينة نحو تصميم نظام الكتروني لتسهيل آلية الحجز للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الملك عبد العزيز كانت إيجابية وبدرجة كبيرة.

قمنا باستخدام التدرج الاتي للدلالة على متوسطات استجابات أفراد تلك العينة على درجة الموافقة:

جدول (3-8) المتوسط الحسابي ودرجة الموافقة

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
4.2 فما فوق	كبيرة جدا
من 3.4 الى أقل من 4.2	كبيرة
من 2.6 الى أقل من 3.4	متوسطة
من 1.8 الى أقل من 2.6	قليلة
أقل من 1.8	قليلة جدا

النتائج المتعلقة للسؤال رقم 2: هل يوجد أية فروقات لها دلالات إحصائية لهذه النسبة ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات المأخوذة من العينات نحو تصميم نظام الكتروني لتسهيل آلية الحجز للمرافق الموجودة بجامعة "الملك عبدالعزيز" التابعة لعمادة لخدمات المجتمعات وتعليمها المستمر" التي تمثل متغيرات -العمر أو المستوى التعليمي أو طبيعة العمل)؟

حسب العمر:

وللاجابة سؤال رقم (2) تم اختبار " ويلز " Kruskal-Walls"، وتوصلت إلى هذه النتيجة :

جدول (3-9)

اخر نتائج اختبار كروسكال ويلز وذلك لمعرفة دلالة الفروق في اتجاهات أفراد العينة نحو تصميم نظام الكتروني لتسهيل آلية الحجز للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر تُعزى لمتغير العمر

العمر	عدد الأفراد	الرتب (متوسطها)	قيمة كروسكال ويلز	"مستويات الحرية"	درجة الدلالة
من 1_30 سنة	11	37.05	3.818	3	0.282
من 31 – 40 سنة	32	31.88			
من 41 – 50 سنة	24	37.29			
من 51 – 60 سنة	3	54.17			

يتبين من الجدول (9) درجة للدلالة كانت (قيمتها < 0.05)، وهذا يفسر بعدم تواجد أي فروقات لها دلالات بشكل إحصائي في اتجاهات لأفراد العينة نحو تصميم نظام الكتروني لتسهيل آلية الحجز للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر لمتغير (العمر)، ويشير هذا إلى تشابه وجهات نظر أفراد العينة نحو تصميم نظام الكتروني لتسهيل آلية الحجز للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الملك عبد العزيز مهما كانت أعمارهم.

حسب المستوى التعليمي:

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار "كروسكال ويلز" (Kruskal – Walls)، وتوصلت النتائج إلى :

جدول رقم (10-3)

نتائج اختبار كروسكال ويلز لمعرفة دلالة الفروق في اتجاهات أفراد العينة نحو تصميم نظام
الالكتروني لتسهيل آلية الحجز للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر تُعزى لمتغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	متوسط الرتب	قيمة كروسكال ويلز	درجات الحرية	مستوى الدلالة
ثانوية عامة	2	44.25	1.837	3	0.607
دبلوم	4	46.88			
بكالوريوس	51	34.81			
دراسات عليا	13	33.35			

ويتضح من الجدول رقم (10) أن قيمة مستوى الدلالة كانت أكبر من (0.05)، ويفسر هذا بعدم وجود أي فروق لها دلالة إحصائية في اتجاهات
لأفراد العينة نحو تصميم نظام الكتروني لتسهيل آلية الحجز للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر تُعزى لمتغير (المستوى التعليمي)
ويشير على تشابه وجهات نظر الافراد لتلك العينة نحو تصميم نظام الكتروني لتسهيل آلية الحجز للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم
المستمر بجامعة الملك عبد العزيز مما كانت مستوياتهم التعليمية.

حسب طبيعة العمل:

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار "كروسكال ويلز" (Kruskal-Walls)، وحصلنا على هذه النتائج :

جدول رقم (11-3)

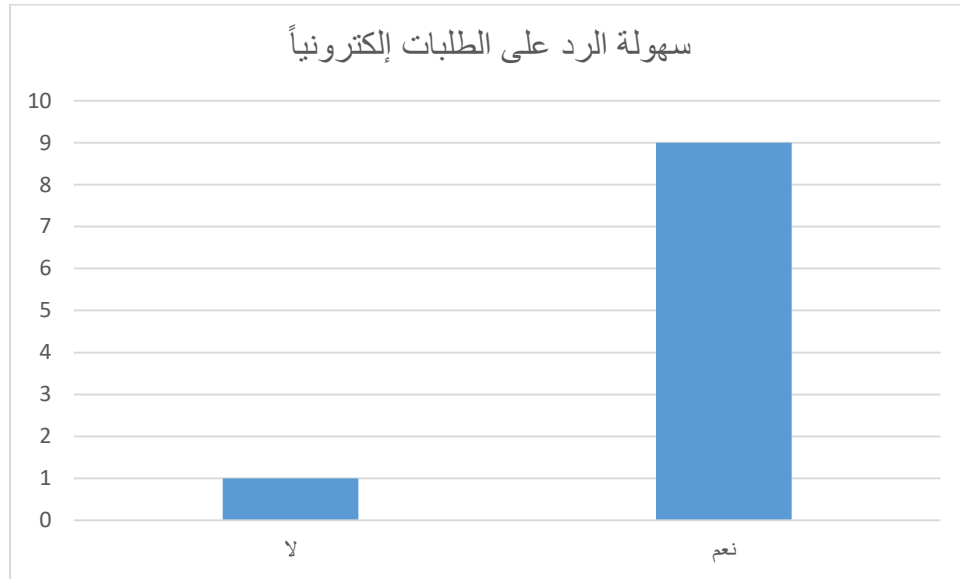
نتائج اختبار كروسكال ويلز لمعرفة دلالة الفروق في اتجاهات أفراد العينة نحو تصميم نظام
الالكتروني لتسهيل آلية الحجز للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر تُعزى لمتغير طبيعة العمل

طبيعة العمل	العدد	متوسط الرتب	قيمة كروسكال ويلز	درجات الحرية	مستوى الدلالة
إداري	41	35.46	3.945	3	0.268
عضو هيئة تدريس	4	16.88			
فني	10	38.15			
مدرب	15	38.80			

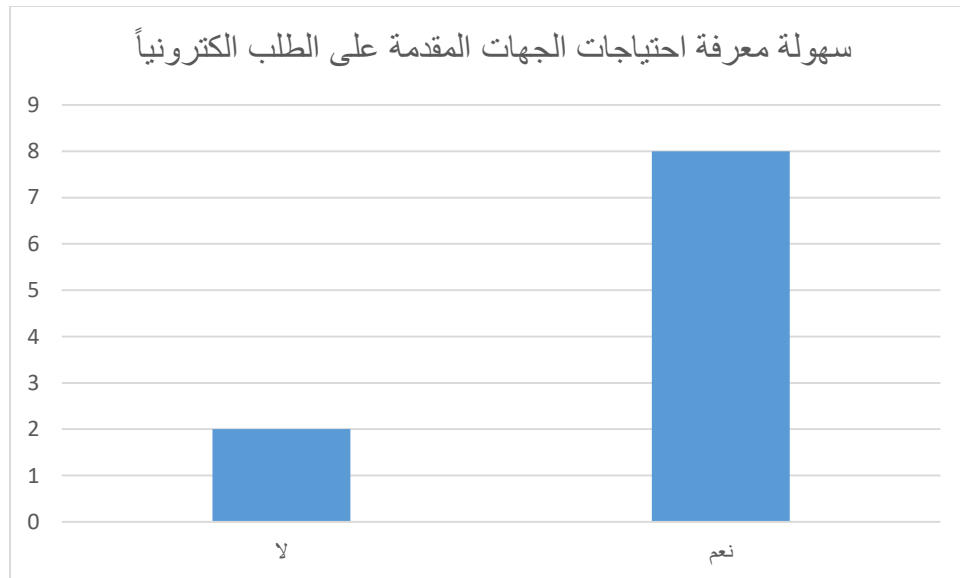
ويتبين من الجدول (11) : أن قيمة مستوى الدلالة كانت أكبر من (0.05)، ويفسر بعدم وجود أي فروق لها دلالة إحصائية في اتجاهات لأفراد العينة نحو تصميم نظام الكتروني لتسهيل آلية الحجز للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر كانت لمتغير (طبيعة العمل) ويشير إلى تشابه وجهات نظر أفراد تلك العينة نحو تصميم نظام الكتروني لتسهيل آلية الحجز للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الملك عبدالعزيز مهما كانت طبيعة أعمالهم.

الأسلوب الثاني (المقابلة):

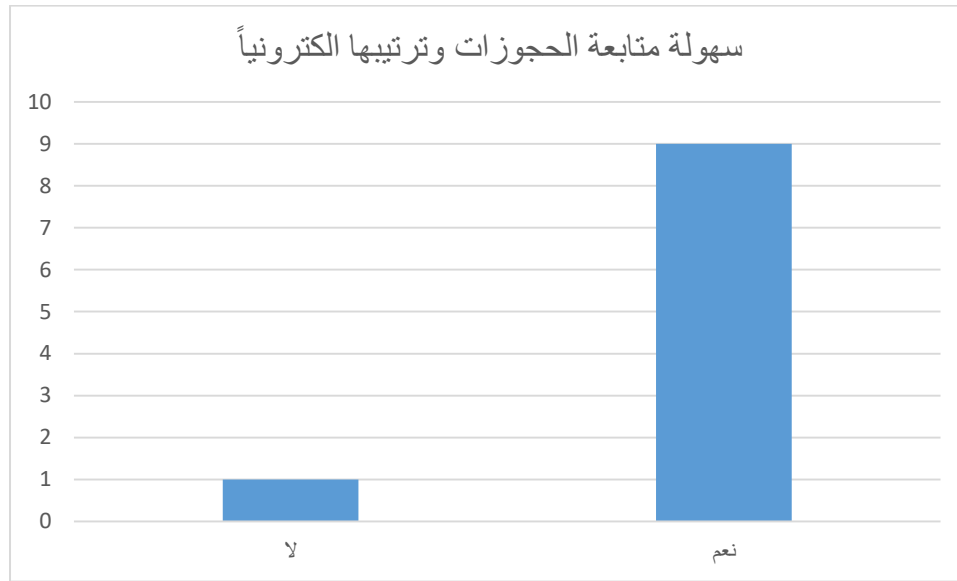
تم عمل مقابلة لعدد 10 موظفات من عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر وكانت النتائج على النحو الآتي:



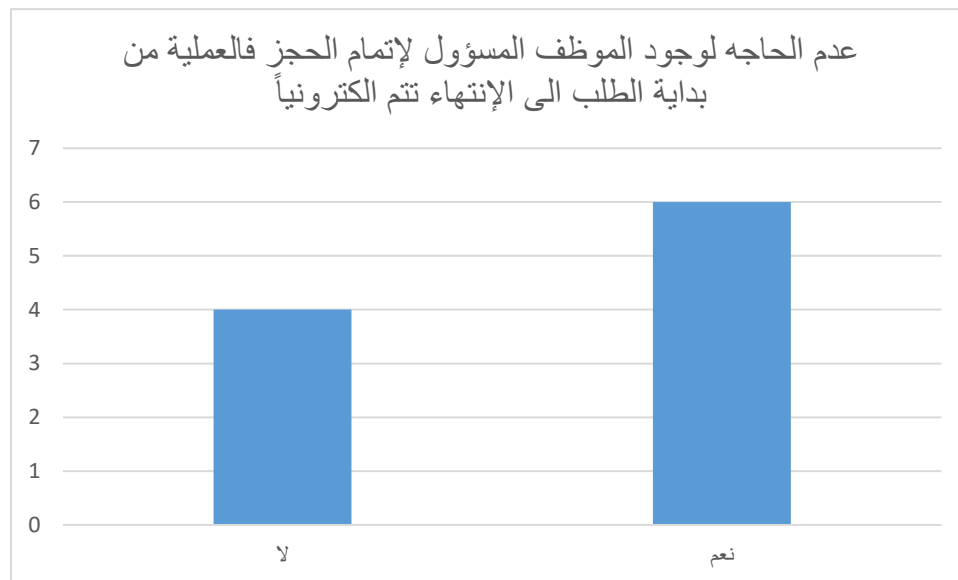
شكل (3-7) : أعمدة بيانية تمثل نسبة رأي الموظفات عن سهولة الرد على الطلبات إلكترونياً باستخدام الحجز الإلكتروني



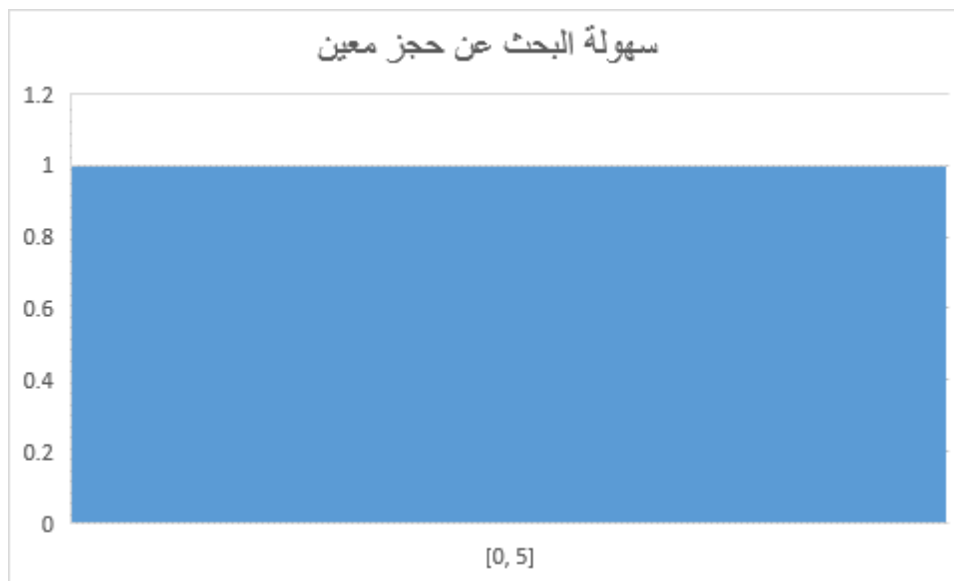
شكل (3-8) : أعمدة بيانية تمثل نسبة رأي الموظفات عن سهولة معرفة احتياجات الجهات المقدمة على الطلب الكترونياً باستخدام الحجز الإلكتروني



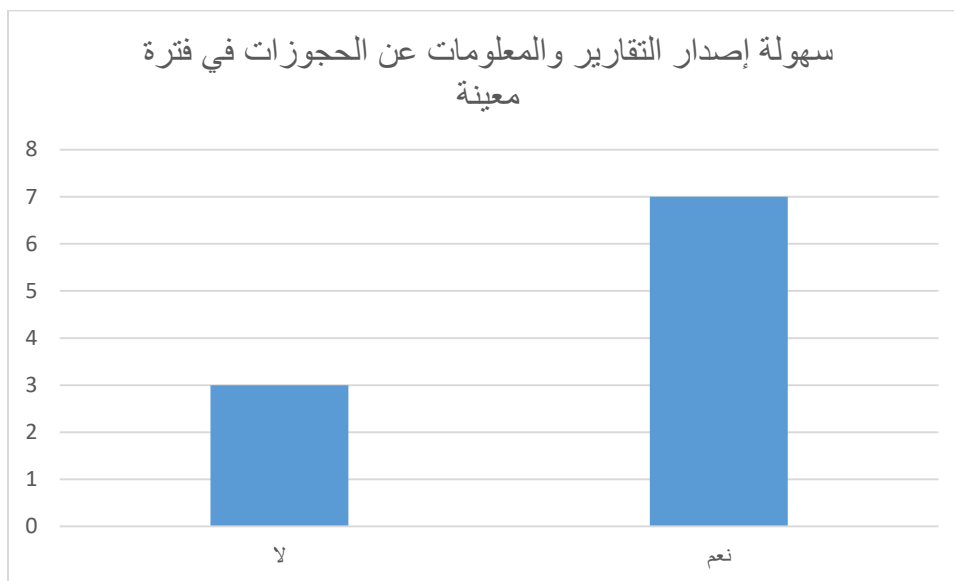
شكل (3-9) : أعمدة بيانية تمثل نسبة رأي الموظفين عن سهولة متابعة الحجزات وترتيبها إلكترونياً بإستخدام الحجز الإلكتروني



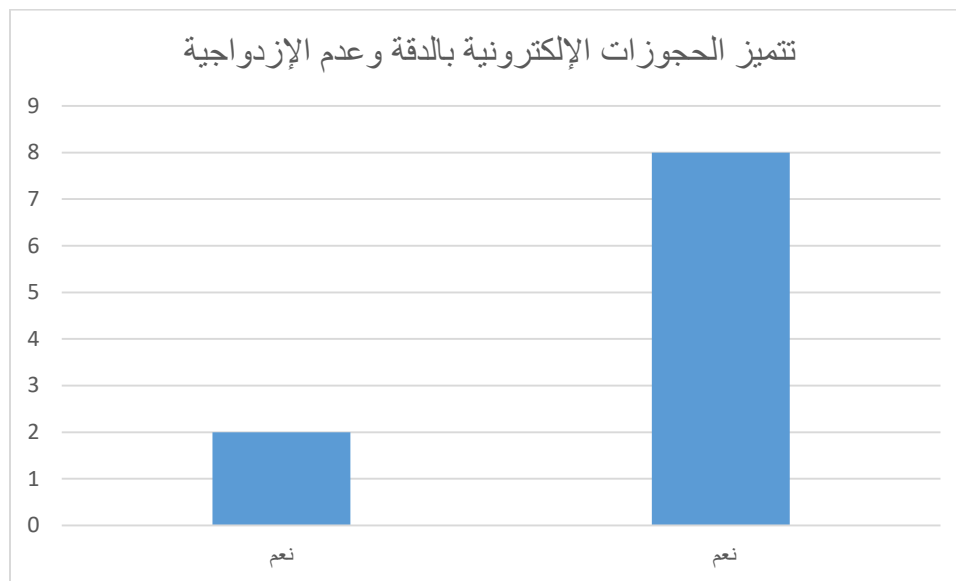
شكل (3-10) : أعمدة بيانية تمثل نسبة رأي الموظفين عن عدم الحاجة لوجود الموظف المسؤول لإتمام الحجز فاعلمية من بداية الطلب الى الإنتهاء تتم إلكترونياً



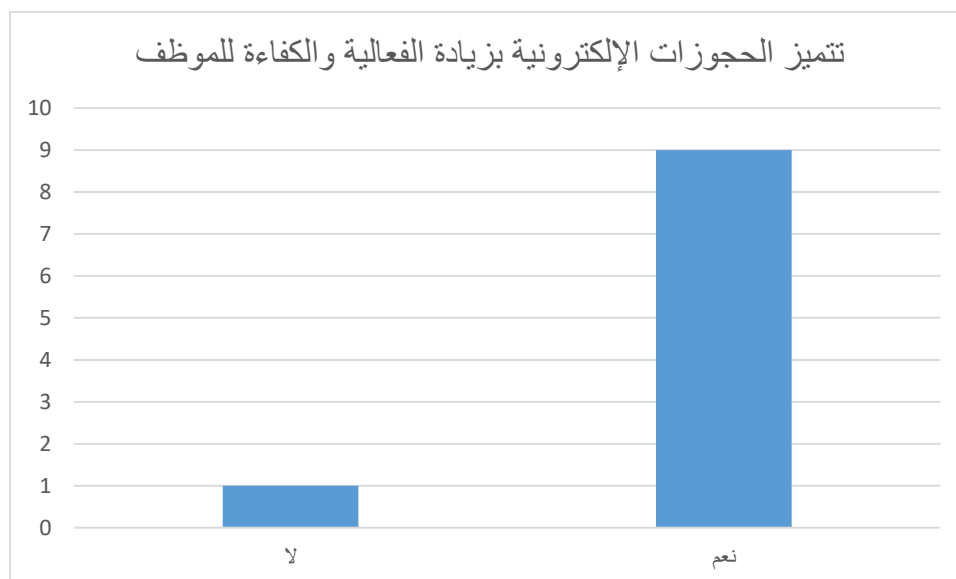
شكل (3-11) : أعمدة بيانية تمثل نسبة رأي الموظفين عن مدى سهولة الحجز إلكترونياً



شكل (3-12) : أعمدة بيانية تمثل نسبة رأي الموظفين عن سهولة إصدار التقارير والمعلومات عن الحجوزات في فترة معينة



شكل (3-13) : أعمدة بيانية تمثل نسبة رأي الموظفين تتميز الحجوزات الإلكترونية بالدقة وعدم الإزدواجية



شكل (3-14) : أعمدة بيانية تمثل نسبة رأي الموظفين تتميز الحجوزات الإلكترونية بزيادة الفعالية والكفاءة للموظف



شكل (3-15) : أعمدة بيانية تمثل نسبة رأي الموظفين بتميز الحجوزات الإلكترونية بتوفير الوقت و الجهد

مما سبق يتضح أن ردود الموظفين كانت الرغبة بتصميم نظام الكتروني لتسهيل آلية الحجز للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الملك عبدالعزيز لما توفره هذه الآلية من مميزات عديدة كسهولة الاستخدام – الفعالية – الكفاءة – الدقة وعدم الإزدواجية – الابتكار كما توفر الوقت والجهد.

3.2 المرحلة الثانية: التخطيط (Planning)

تبدأ مرحلة التخطيط بحاجة عمل غير محققة، وهي تتضمن الفرص المكتشفة أثناء عملية مسح البيئة فينتج عن ذلك طلب نظام إذا بدا جديراً بالتنفيذ يتم إجراء دراسة جدوى لإجابة أسئلة حول الجدوى من ناحية التقنية والجدوى من ناحية التكلفة والجدوى التنظيمية وإذا تمت الموافقة على المشروع، يتم تعيين مدير للمشروع وهو يقوم بوضع خطة عمل وموظفين للمشروع وتحديد أساليب إدارة المشروع.

3.3 المرحلة الثالثة: التحليل (Analysis)

تشبه مرحلة التحليل مقابلة الصحفي الذي يسأل أسئلة مهمة مثل من سيكون المستخدمون، وماذا سيفعل النظام، وأين ومتى يتم تحليل النظام القائم إن وجد، لتحديد التطورات في النظام الجديد. سيتم تشغيله، وفي النهاية يتم تحديد متطلبات النظام، وتطوير خطة لتوجيه المشروع، ونموذج عملية الأعمال ونموذج بيانات.

المقصود بتحليل النظام هو عملية تحليل البيانات المرتبطة بالنظام إلى العناصر المكونة لها وإيجاد العلاقات المنطقية التي تربط بينها بهدف تحديد متطلبات النظام.

لتحليل أي نظام لابد من المرور بمرحلتين رئيسيتين هما:

- 1- الدراسة التمهيديّة (سبق ذكرها في المرحلة الأولى عند تحديد الإحتياج).
- 2- الدراسة التفصيلية وهي ما سنذكره في هذه المرحلة.

3.3.1 الدراسة التفصيلية :

1- تحليل المتطلبات: وصف النظام أو التعريف بشكله أو ما يستطيع أن يقوم به لإتمام الوظيفة التي انشئ من أجلها، ويقوم في هذه المرحلة على اختيار المتطلبات الوظيفية والغير وظيفية.

تحديد المتطلبات الوظيفية: المتطلبات الوظيفية هي المهام (الوظائف) الواجب على النظام اتباعها وهي:

اولا الإدخال: على النظام ان يكون قادراً على إدخال البيانات.

ثم التعديل: على النظام ان يكون قادراً على التعديل إذا حدث أي خطأ لمستخدم النظام.

والعرض: فيجب أن يكون النظام قادر على عرض البيانات المدخلة.

واخراج التقارير: على النظام ان يكون قادراً على إستخراج التقارير حين طلبها.

تحديد المتطلبات الغير وظيفية: هي التعريف بخصائص النظام والقيود.

سهولة الإستخدام: النظام يكون مبسط خالي من التعقيدات ويتميز بالمرونة والسهولة.

الكفاءة: تعتمد الكفاءة على سرعة الإستجابة لطلبات المستخدم وعرضة للمعلومات بطريقة سريعة وسهلة وفي وقت قصير.

الإبتكار: أداء العمليات بصورة إبداعية وجديدة.

الفعالية: أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح واتخاذ افضل القرارات

الموثوقية: جميع البيانات التي يتم تقديمها يجب أن تكون صحيحة.

3.3.2 تحليل المخرجات:

هو تحليل شاشات الإخراج أو تحليل تقارير النظام لأن المخرجات عبارة عن استفسارات أو تقارير تصدر من النظام.

والمخرجات التي تخص النظام:

* تقرير عن الحجوزات

*تقرير عن الجهات المستفيدة

3.3.3 تحليل المدخلات:

هو تحليل شاشات الادخال وه عبارته عن شاشات يقوم من خلالها المستخدم بإدخال بيانات معينه تخزن في قاعدة البيانات الخاصة بالنظام من أجل تصنيفها ومعالجتها واسترجاعها عند الحاجة لها.

و المدخلات التي تخص النظام:

* جهة المستخدم (إدراج جميع قطاعات الجامعة)

* فئة المستفيد (أستاذ – أستاذ مساعد – أستاذ مشارك – باحث – طالب بكالوريوس – طالب دراسات عليا دكتوراه - طالب دراسات عليا ماجستير – طالب سنة تحضيرية – موظف إداري – موظف عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر)

* شطر الجامعة (طالبات – طلاب)

*الرقم الوظيفي

*"أول مقطع من الاسم"

*"اسم العائلة للطالب"

*"عنوان البريد الإلكتروني المستخدم"

*رقم الجوال

* رقم التحويلة المكتبي (إن وجد)

* تقييم الخدمة

* شكاوى أو إقتراحات

3.3.4 مخططات عملية التحليل:

هي عبارة عن مجموعة من المخططات التي تشرح وتوضح فكرة النظام بصورة عامة. سوف يتم تكوين مخطط عملية التحليل بإستخدام لغة النمذجة الموحدة وهي ماتعرف بمخطط المنحنى الكائني.

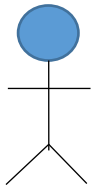
3.3.4.1 لغة النمذجة الموحدة:

لغة رسومية للنمذجة تقوم على إعطاء صيغة لبيان العناصر الأساسية للنظام وتقوم على إعطاء صورة متكاملة عن النظام المطلوب تحسين هل يسهل عملية تصور النظام بالكامل ويسهل صيانتة.

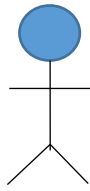
3.3.4.2 مخطط حالة الإستخدام:

هو عبارة عن مخطط يوصف أو يوضح طريق عمل النظام وتعريف الكائنات الخارجية للنظام من الخارج (الممثلين) وإضافة الروابط بين العمليات والكائنات الخارجية بحيث تلخص تفاعلاتهم داخل حدود النظام.

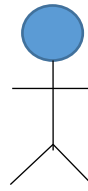
يحتوي النموذج على ممثلين هم المستخدم والمديرة ومنسقة الدورات ومسؤولة التقنية.



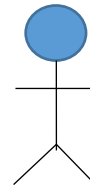
مسؤولة
التقنية



منسقة
الدورات

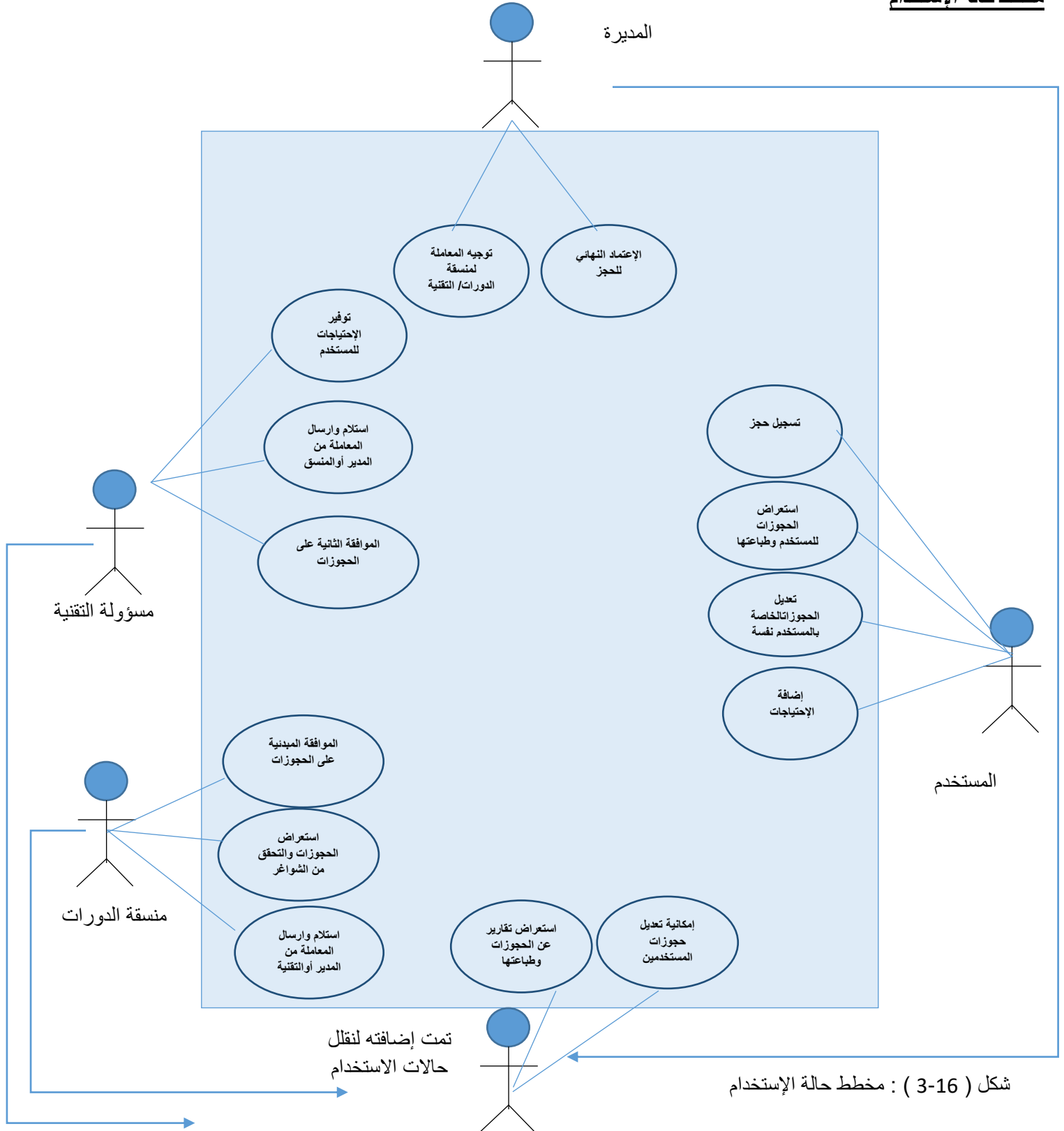


المديرة



المستخدم

مخطط حالة الاستخدام



3.4 المرحلة الرابعة: التصميم (Design)

- * يتم في مرحلة التصميم تحديد مواصفات النظام، فنحدد تفاصيل المعدات، والبرامج، والبنية التحتية للشبكة وواجهة المستخدم، والنماذج، والتقارير، وقواعد البيانات، والملفات
- * ويتم تصميم معمارية النظام عن طريق تحديد ما سيتم شراؤه وما سيتم بناءه، ويتم تصميم قاعدة البيانات والملفات والبرامج سيتم التطرق لها في الفصل القادم بإذن الله.

3.5 المرحلة الخامسة: التنفيذ (Implementation)

- * في هذه مرحلة يتم تنفيذ النظام أو شراؤه.
- * ويتم اختبار النظام للتحقق من أنه يعمل كما ينبغي، وهنا يظهر تأثير التخطيط السليم من البداية.
- * وينتهي الامر بتنصيب النظام.

3.6 المرحلة الأخيرة: النظام (System)

الفصل الرابع

التصميم

كما ذكرنا سابقاً أن في مرحلة التصميم يتم تحديد مواصفات النظام، فنحدد تفاصيل المعدات، والبرامج، والبنية التحتية للشبكة وواجهة المستخدم، والنماذج، والتقارير، وقواعد البيانات، والملفات.

- * ويتم تصميم معمارية النظام عن طريق تحديد ما سيتم شراؤه وما سيتم بناءه، ويتم تصميم قاعدة البيانات والملفات والبرامج ولكي تكون الصورة واضحة لنا سنقوم بعمل تصميم نموذج للنظام المقترح.

ولكي نقوم بتصميم نظام الكتروني لتسهيل آلية الحجز للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الملك عبدالعزيز يجب علينا تحديد الآتي:

4.1 تحديد الأجهزة المطلوبة لتشغيل هذا النظام:

* الأجهزة التي يجب أن تتوفر لهذا النظام هو جهاز خادم ذو إمكانيات عالية يتم تخزين قاعدة بيانات للنظام فيه وهو متحقق حيث ستنشئ النظام ونستفيد من قاعدة البيانات الخاصة بجامعة الملك عبدالعزيز، وتوفير أجهزة طرفية لمستخدمي النظام (المستفيدين من النظام) وللموظفين (مديرة الإدارة – منسقة الدورات – مسؤولة التقنية).

* وجوب الإتصال بشبكة الإنترنت سواء كانت (سلكية أو لاسلكية).

* توفير أجهزة الطابعات والماسحات الضوئية لمستخدمي النظام (المستفيدين من النظام) وللموظفين (مديرة الإدارة – منسقة الدورات – مسؤولة التقنية) ليتمكنوا من استخراج التقارير أو النماذج من النظام.

4.2 تحديد البرمجيات:

ونعني بذلك تحديد مجموعة البرامج المستخدمة لتتم عمل هذا المشروع حيث تنقسم هذه البرمجيات إلى:

* برمجيات نظم أنظمة التشغيل وفي هذه الدراسة سيكون تحت نظام التشغيل المستخدم بجامعة الملك عبدالعزيز

* برمجيات الخدمات: يتمثل في برنامج مكافحة الفيروسات.

* برمجيات لغة البرمجة: ويتمثل في لغات برمجة الإنترنت ولغات برمجة الصفحات مثل PHP , Java Script

4.3 تحديد الشبكات:

يتم اختيار الشبكات التي تتوفر فيها الخصائص التالية:

* السرعة في الوصول إلى المعلومة.

* الكفاءة بحيث تقدم المعلومة بدون أخطاء أو أعطال.

* السرية حماية المعلومة من الوصول الغير مصرح له.

في هذه الدراسة سوف يتم استخدام شبكة جامعة الملك عبدالعزيز..

4.4 تحديد الأفراد:

يجب أن يكونوا الأفراد مؤهلين للقيام بعملهم ويتم تدريبهم على النظام وفهمه واستخدامه وملتزمين بأخلاق المهنة وتم تحديد الأفراد لهذه الدراسة متمثلة بـ:

* مديرة إدارة عمادة خدمة المجتمع (كمشرف نهائي)

* مسؤولة الدورات.

* مسؤولة التقنية.

4.5 تحديد البيئة:

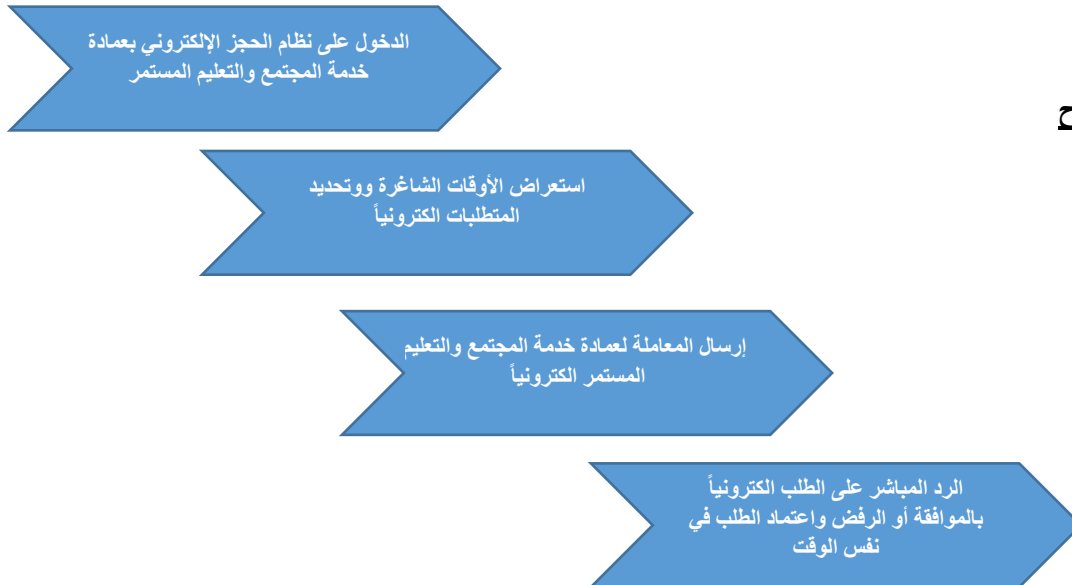
البيئة هي المكان الذي سيعمل به النظام ويجب أن يكون محمي من المخاطر الطبيعية (الزلازل – الأمطار.. الخ) وذلك بتوفير كل وسائل الحماية وتوفير الكهرباء وتوفير الصيانة المستمرة للأجهزة.

4.6 تحديد الأمنية:

يعتبر أمن النظام من المتطلبات الأساسية عند عمل أي نظام.

4.7 الطريقة المقترحة لحل مشاكل النظام القائم وكذلك تحديد أهداف النظام المقترح:

- * تصميم نظام الكتروني لتسهيل آلية الحجز الإلكتروني لمرافق "عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الملك عبد العزيز".
- * إتاحة خدمة الحجز الإلكتروني من خلال موقع "عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الملك عبد العزيز" على الإنترنت.
- * إتاحة خدمة الحجز الإلكتروني التي يقدمها موقع "عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الملك عبد العزيز" على الإنترنت في أي زمان ومكان.
- * التواصل مع المستفيدين الكترونياً عن طريق النظام.
- * تخفيف العبء الملقى على الموظفين.
- * الدقة والسرعة في عمليات الموافقة على الحجوزات.
- * الإستفادة من تقنية الحاسب الآلي وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لرفع مستوى أداء الخدمات.
- * زيادة الفعالية والكفاءة والإبتكار.



4.7.1 نموذج النظام المقترح

شكل (4-1) : يوضح نموذج النظام المقترح

4.8 تصميم النموذج :

من النموذج المقترح نلاحظ أن الخطوات التي تتم بواسطة الطريقة التقليدية غير واضحة ومعقدة مقارنة بخطوات عملية الحجز الإلكتروني التي تعتبر محدودة وواضحة وسهلة وغير معقدة وهي كالتالي: سوف يتم تصميم النموذج من جانبين وهما: من جانب المستخدم ومن جانب مسؤولي الحجوزات في عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر.

أ- من جانب المستخدم:

1- الدخول على موقع "عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الملك عبد العزيز"



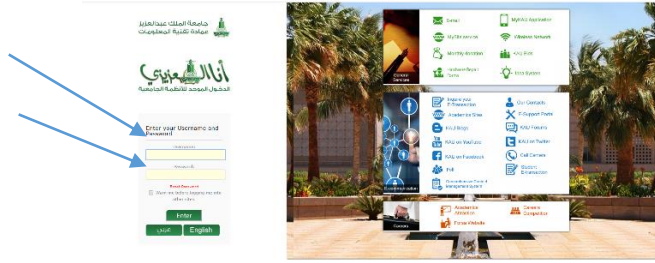
2- بعد تفعيل البرنامج نقوم بإضافة أيقونة خدمة حجز قاعة في الموقع الرئيسي "عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الملك عبد العزيز" ليتيح للمستخدمين حجز القاعات وورش العمل من خلاله.



3- يستفيد المستخدم (من القطاعات المختلفة داخل الجامعة) من برنامج الحجز الإلكتروني عن طريق الضغط على أيقونة (خدمة الحجز الإلكتروني للقاعات) للدخول للبرنامج.



4- كما ذكرنا سابقاً بأننا سننشئ النظام وربطه بقاعدة البيانات الخاصة بجامعة الملك عبد العزيز لذلك عند الضغط على  سوف يتم تحويل المستخدم إلى نظام الخدمات الإلكترونية الداخلية للجامعة وهي بوابة (أنا العيزي) ويقوم المستخدم بإدخال الرقم الوظيفي والرمز السري الخاص بالخدمات الإلكترونية لجامعة الملك عبد العزيز.



5- ستظهر للمستخدم ثلاث خيارات (تقديم طلب جديد- متابعة طلب سابق – تقييم الخدمة – شكاوى واقتراحات) وهي كالتالي:



عزيزي المستخدم .. أهلاً وسهلاً بكم في نظام الحجز الإلكتروني لمرافق عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة الملك عبد العزيز.

الرجاء إختيار الخدمة المطلوبة



متابعة طلب سابق



شكاوى واقتراحات



تقديم طلب جديد



تقييم الخدمة

طباعة جميع الطلبات

يسعدنا خدمتكم ونتمنى رضاكم.





4.8.1.1 تقديم طلب جديد:

* سيقوم المستخدم (من القطاعات المختلفة داخل الجامعة) بتعبئة البيانات المطلوبة في برنامج الحجز الإلكتروني واختيار الموعد المناسب له ثم إختيار تقديم.





*** تاريخ بداية الحجز**

Click or tap to enter a date.

*** تاريخ نهاية الحجز**

Click or tap to enter a date.

الفترة: ☐ صباحية ☐ مسائية

الوقت: ☐ 8 _ 10 ☐ 10 _ 12 ☐ 12 _ 2

أي وقت مقترح آخر:

.....

أسلوب التدريب:

☐ تدريب نظري ☐ ورشة عمل

☐ تدريب عملي ☐ دراسة حالات

*** عدد المتدربين والإمكانات التقنية المطلوب توفرها في القاعة**

جهة المستفيد:

كلية الطب

فئة المستفيد:

شطر الجامعة:

اسم المستفيد الثلاثي:

*** الرقم الوظيفي:**

رقم الجوال:

البريد الإلكتروني:

رقم تحويلة المكتب:

*** عند إتمام الطلب سوف يظهر رسالة للمستخدم بنجاح الطلب ورقم الطلب.**

تقديم



تم إرسال طلبكم بنجاح.. ورقم طلبكم هو ()
مع خالص الشكر..



4.8.1.2 متابعة طلب سابق



حالة الطلب	
✓	مديرة الإدارة
✓	منسقة الدورات
✓	مسؤولة التقنية
تم قبول الطلب	القرار النهائي
تم رفض الطلب مع ذكر السبب	





4.8.1.3 تقييم الخدمة



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
"ترغب وكالة عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر في تقييم الوضع الحالي لخدماتها المقدمة، نرجو منك تعبئة الاستمارة بكل صدق وأمانة ليتسنى لنا تقديم أفضل الخدمات".
ضعي إشارة (✓) في الخانة التي تعبر عن المستوى الذي تريه.

المتغيرات						المستوى						
						بشدة	أوافق	أوافق	بشدة	أوافق	أوافق	بشدة
الحجز الإلكتروني للقاعات												
1	يتميز بالسهولة والمرونة											
2	توفير الوقت والجهد											
3	الدقة وعدم الإزدواجية											
الجانب الأكاديمي												
4	موعد الدورة											
5	فترة الدورة											
التنظيم												
6	داخل المباني											
7	داخل القاعات الدراسية											
الموقع												
8	وكالة خدمة المجتمع والتعليم المستمر											
9	الخدمات الطبية											

البيئة العلمية						
						10 التكييف
						11 الإضاءة
						12 الأجهزة التعليمية المستخدمة
						13 مقاعد القاعات الدراسية
						14 القاعات الدراسية
						15 المصعد
النظافة						
						16 داخل المباني (القاعات والممرات)
						17 دورات المياه
الآليات						
						18 الخدمات الطبية
						19 الإعلانات العامة
						20 الإعلانات المتخصصة

4.8.1.4 الشكاوى والإقتراحات





رؤية 2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



نص الشكاوى *

البريد الإلكتروني *

للشكاوى والإقتراحات

الإسم *

الرقم الوظيفي *

رقم الجوال *



4.8.2 من جانب مسؤولي الحجوزات في عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر:

تستلم مديرة إدارة عمادة خدمة المجتمع الطلب ثم تحوله إلى منسقة الدورات التي بدورها تنتظر إلى إمكانية الحجز هل يوج شاغر وإذا هناك إمكانية يتم تأكيد الطلب ثم تحوله إلى مسؤولة التقنية التي بدورها تنتظر إلى الإمكانيات المطلوبة بالطلب هل هي متوفرة فإذا كانت الإجابة بنعم تعتمد الطلب ثم تعيده مره أخرى لمديرة الإدارة للإعتماد النهائي، وستكون الواجهة الرئيسية على النحو الآتي:





أهلاً وسهلاً .. عزيزي الموظف



متابعة الطلبات



طباعة جميع الحجوزات



شكاوى واقتراحات



طلبات تقييم الخدمة

4.8.2.1 متابعة الطلبات :



*:تاريخ بداية الحجز

Click or tap to enter a date.

*:تاريخ نهاية الحجز

Click or tap to enter a date.

الفترة: ☐ صباحية ☐ مسائية

الوقت: ☐ 8 _ 10 ☐ 10 _ 12 ☐ 12 _ 2

أي وقت مقترح آخر:

.....

أسلوب التدريب

☐ تدريب نظري ☐ ورشة عمل

☐ تدريب عملي ☐ دراسة حالات

جهة المستفيد: ----- *

فئة المستفيد: ----- *

شطر الجامعة: ----- *

اسم المستفيد الثلاثي: ----- *

الرقم الوظيفي: ----- *

رقم الجوال: ----- *

البريد الالكتروني: ----- *

رقم تحويلة المكتب: ----- *

الرجاء تزويدنا بعدد المتدربين والإمكانات التقنية
*:المطلوب توفرها في القاعة

اعتماد مديرة الإدارة

اسم مديرة الإدارة:

■ إمكانية تقديم الخدمة: ☐ نعم ☐ لا

الرقم الوظيفي:

التاريخ: Click or tap to enter a date.

اعتماد منسقة الدورات

اسم المنسقة:

■ إمكانية تقديم الخدمة: ☐ نعم ☐ لا

الرقم الوظيفي:

التاريخ: Click or tap to enter a date.

اعتماد مسؤولة التقنية

اسم المسؤولة

■ إمكانية تقديم الخدمة: ☐ نعم ☐ لا

الرقم الوظيفي:

التاريخ: Click or tap to enter a date.

تأكيد الطلب



4.8.2.2 طباعة جميع الحجوزات :

من هنا تستطيع الموظفة من الإطلاع على جميع الحجوزات بكل سهوله وعمل تقارير بها وبالإمكان من تحديد فتره معينة للإستعلام عنها.

4.8.2.3 طلبات تقييم الخدمة:

الهدف الأول من تقييم الخدمة هو معرفة جودة الخدمة المقدمة وتطلعات ورغبات المستخدمين لتطوير البرنامج فيما بعد.

4.8.2.4 شكاوى واقتراحات:

لمعرفة ما إذا كانت تواجهه المستخدمين أي معوقات ليتم إزالتها ومعرفة تطلعاتهم لتنفيذها.

الفصل الخامس

النتائج

- 1- يساعد نظام الحجز الالكتروني على مواكبة التطورات الحديثة وتطوير خدمات عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر.
- 2- تحقيق أهم الفوائد من الحجز الالكتروني وهو رفع أداء العاملين وتوفير الوقت والجهد.
- 3- بإستخدام الحجز الالكتروني يتحقق جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين وجودة المعلومات المتحصل عليها للموظفين.
- 4- الإستفادة من الحجز الالكتروني بالسرعة وسهولة الاستخدام.
- 5-توظيف الطاقات البشرية بصورة مثلى وذلك بزيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي من خلال انسياب المعلومات من الادارة للموظفين والعكس بصورة الكترونية.
- 6- الحجز الالكتروني يساعد على التخطيط الجيد والمرونة العالية في إدارة الحجوزات وسهولة استخراج التقارير والمعلومات.
- 7-الحجز الالكتروني يساعد على الدقة وعدم الازدواجية وتنظيم العمل.
- 8- الحجز الالكتروني يلغي الأبعاد المكانية والزمانية يمكن إجراء الحجز في أي مكان وزمان.
- 9- يضيف برنامج الحجز الالكتروني لعمادة خدمة المجتمع ميزة تنافسية في تقديم خدماتها للمستفيدين منها من حيث التميز والابتكار وخفض تكاليف المواد المستخدمة.
- 10- يساعد الحجز الإلكتروني للمرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر على استغلال المرافق أفضل استغلال.

التوصيات

- 1- توفير البنية التحتية لخدمة الحجز الإلكتروني لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر.
- 2- يجب إيقاف جميع عمليات الحجز التقليدية (الطريقة الحالية) وتوجيه المستفيدين للحجز الإلكتروني للإستفادة من النظام.
- 3- تعميم هذا النظام لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر في شطر الطلاب.
- 4- إتاحة الإستفادة من نظام الحجز الالكتروني للقطاعات الأخرى داخل جامعة الملك عبدالعزيز.
- 5- تماشياً مع رؤية 2030 يمكن جعل حجز المرافق التابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر برسوم يعود دخلها لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر.
- 6- يمكن الإستفادة من الحجز الإلكتروني في جدولة المواعيد للفترة المسائية لخدمة كافة المجتمع من داخل وخارج جامعة الملك عبدالعزيز برسوم يعود دخلها لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر.

المراجع

المراجع العربية :

- أبو شناق. (2002).
- الجديد. (2016). مرجع سابق.
- الضافي. (2017). مرجع سابق.
- المجالي، راتب عارف (2014). أثر الحجز الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية : دراسة ميدانية في شركة الخطوط الجوية الملكية. الأردن: جامعة مؤتة الأردنية.
- نجم، عبود نجم (2009). الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الاستراتيجية، الوظائف والمجالات). الأردن، عمان: دار اليازوري للنشر.
- السالمي ، علاء عبدالرزاق. (2006). الإدارة الإلكترونية. الأردن، عمان: دار وائل للنشر.
- بوحوش ، عمار (2006). نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين. لبنان، بيروت: دار الغرب الإسلامي.
- قطيط ، غسان ، و آخرون. (2016). تطبيقات الحاسوب في الادارة التربوية. الأردن، عمان: دار الثقافة.
- الصيرفي ، محمد. (2007). الإدارة الإلكترونية. مصر، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- أحمد ، محمد سمير. (2009). الإدارة الإلكترونية. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة.
- الحاج ، مرام عوض أحمد ، و أحمد ، شاذلي صديق محمد. (2017). تطبيق ويب لتقديم خدمة الحجز الإلكتروني باستخدام إطار عمل تطوير التطبيقات ADF دراسة حالة مجمع سفانة للعلاج الطبيعي والتأهيل (رسالة ماجستير غير منشورة). الخرطوم: جامعة النيلين.
- كافي ، مصطفى يوسف. (2012). الإدارة الإلكترونية. سوريا: دار رسلان.
- ملكاوي ، نازم محمود الأحمد. (2016). تطبيق تكنولوجيا المعلومات في قطاع الخدمات السياحية: أثر استخدام نظام الحجز الإلكتروني في تحسين خدمة الزبائن في فنادق الخمس نجوم في الأردن. 205-175.
- محمد ، نوال يونس ، و حمودات، حارث أكرم. (2013). نظام الحجز الإلكتروني مدخل لتطبيق الإدارة الإلكترونية : نموذج مقترح في الخطوط الجوية العراقية/محافظة نينوى. 143-101.
- سالم ، هاشم علي محمد ، حياتي ، عثمان أحمد المصطفى ، و الفكي ، الخواض علي. (2013). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تبسيط وتحسين إجراءات حجز المواعيد في مراكز صيانة السيارات في مدينة الرياض - المملكة العربية السعودية. السودان: السودان للعلوم و التكنولوجيا.

المراجع الأجنبية :

- Draft, R. L Management fort worth: the dryolen press ,(2000),P99
- Madeja & Schoder , 2003
- (Cruana and Others,2000) (Bharati and Berg,2005)
- Kotler,2000
- Gledec , 2005
- Dehbashi, S. (2007). Factors affecting on Iranian Customers' Acceptance towards E-ticketing provided by Airlines.

المواقع الإلكترونية :

<https://www.kau.edu.sa/Home.aspx> الموقع الإلكتروني جامعة الملك عبدالعزيز
<https://community.kau.edu.sa/Default-185-AR> الموقع الإلكتروني لعمادة خدمة المجتمع و التعليم المستمر بجامعة الملك عبدالعزيز