الجمهورية اليمنية
جامعة الأندلس للعلوم والتقنية
عمادة الدراسات العليا
كلية العلوم الإدارية
قسم إدارة الأعمال

تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات المجتمع اليمنية – الواقع والتحديات

(دراسة حالة – كلية المجتمع صنعاء)

رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير (إدارة الأعمال)

إعداد

عواطف حسين صالح المطري

إشراف

مشرفاً رئيساً
أ.د أحمد محمد برقعان

مشرفاً ثانياً
د. جبر السنباني

صنعاء

1439-2018م

قال تعالى:

(وَقُل رَّبِّ زِدْنِي عِلْمًا)

((سورة طه :الآيه ١١٤))

قرار لجنة مناقشة رسالة ماجستير رقم (٥٤)

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين... وبعد:

تم بحمد الله وتوفيقه يوم الثلاثاء بتاريخ: ١١/ ذو القعدة / 1439 هـ الموافق: ٢٤/ ٧/ ٢٠١٨ م ، اجتماع اللجنة المشكلة بقرار مجلس الدراسات العليا رقم (٧) بتاريخ: ٤/ ٧/ 2018 م

لمناقشة الطالبة / عواطف حسين صالح المطري **الكلية** : العلوم الادارية **التخصص** : ادارة اعمال

في رسالته التي هي بعنوان:

معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في كليات المجتمع دراسة حالة في كلية المجتمع صنعاء

وبعد مناقشة علنية للطالب من الساعة _____ إلى الساعة _____ وبعد المداولة والمناقشة، اتخذت اللجنة القرار التالي:

☐ إجازة الرسالة ويمنح الطالب معدل رقما(%) كتابة (.....)

بتقدير ( ).

☑ إجازة الرسالة مع إجراء التعديلات عليها بمعرفة المشرف ويمنح الطالب معدل رقما (٩٣ %) كتابة

(.....) بتقدير(امتياز).

☐ إجازة الرسالة مع إجراء التعديلات بمعرفة المشرف وموافقة الدكتور ..... بمعدل (%)

كتابة (.....) بتقدير ( ).

أسماء لجنة المناقشة والحكم

م	اسم المناقش	الصفة	الدور في المناقشة	التوقيع
١.	ا.د. احمد محمد برقعان	مشرفا	رئيسا	
٢.	ا.م.د. عبدالله علي القرشي	مناقشا داخليا	عضوا	
٣.	ا.م.د . أمال محمد المجاهد	مناقشا خارجيا	عضوا	

يعتمد،،،

المختص **الشؤون الاكاديمية** **مدير الدراسات العليا** **عميد الدراسات العليا**

Republic of yemen
Ministry of Higher Education & Scientific Research
Alandalus University For Science & Technology
Technical Support

(AUST)

الجمهورية اليمنية
جامعة الأندلس للعلوم والتقنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
عمادة الدراسات العليا

تقرير المراجع اللغوي بصلاحية رسالة الماجستير

بيانات الطالب:

اسم الطالب الرباعي: عواطف حسين صالح الحطري الرقم الجامعي: (١٤١٠٠)

الكلية: العلوم الإدارية التخصص: إدارة أعمال

عنوان الرسالة:

تطبيق الإدارة الإلكترونية في كليات المجتمع اليمنية - الواقع والتحديات

تم اختياركم من قبل الدراسات العليا بجامعة الأندلس للمراجعة اللغوية لرسالة الماجستير للحكم عليها في: صحة المصطلحات والمفاهيم اللغوية، والصحة النحوية والصرفية، والخلو من الأخطاء الإملائية، والخلو من الأخطاء المطبعية، وصحة استخدام علامات الترقيم.

رأى المراجع اللغوي:

صالحة للمناقشة

وعليه يتم استكمال إجراءات مناقشة الطالب للرسالة.

المراجع اللغوي

أ د/

جامعة الاندلس
للعلوم والتقنية
عمادة الدراسات العليا

تقرير تعديل الطالب للرسالة

بيانات الطالب :

اسم الطالب الرباعي: عواطف [illegible] صالح الحاجري الرقم الجامعي: [illegible]

الكلية: العلوم الإدارية التخصص: إدارة الأعمال

عنوان الرسالة:

تطبيق الإدارة الإلكترونية في كليات المجتمع اليمنية - الواقع والتحديات

موعد ومكان المناقشة:

اليوم: [illegible] التاريخ: ١٤/ ٧ /2018 ، الساعة: (٩) المكان: القاعة الكبرى في جامعة الأندلس

التعديلات التي طلبتها لجنة المناقشة وقام الطالب بإجرائها:

1. اللغوية والإملائية
2. تعديل بعض الأخطاء
3.
4.
5.

وعليه لا مانع من طباعة الرسالة بعد التعديلات المذكورة

توقيع أعضاء هيئة التدريس الذين أوصت لجنة المناقشة بمراجعة التعديلات

المشرف على الرسالة

١١/٩

الإهــداء

(Dedication)

- أهدى هذا الجهد العلمي طاعةً ووفاءً وعرفاناً بالفضل إلى سر وجودي في الحياة، منبع الحب والحنان المتدفقان منذ رأت عيني النور، وعلمتني أن أكون، وغرست في نفسي الصبر والصدق والعزم والاعتماد على الذات، وكسبت من حضنها الشجاعة والتفاؤل ومن عينها الأمل ، ومن ابتسامتها النجاح والرضئ و دفئ النفس و سمو الروح ، وشجعتني وكان حبها مصدر قوتي، من لن أنسى دعاءها لي ملكة فؤادي إلى اغلي جوهرة في حياتي..... **أمي الحبيبة و الغالية رعاك الله وأطال الله عمرك وجزاك الله خير الجزاء.**
- إلى الروح الطاهرة ، من كان يسعده تفوقي العلمي ، داعيةَ الله العلي القدير أن يجعلك في أعلى مراتب الجنان مع الشهداء والصالحين..... **أبي الغالي الحبيب ورزقك الله الفردوس الأعلى.**
- إلى من ملك قلبي وفلذة كبدي من سكن وجداني وزين لي دروب حياتي.... **ابني الغالي عبد الرحمن.**
- إلى الغائبين الحاضرين أجبتي وكل أهلي .
- إلى كل باحث عن العلم والمعرفة.

الباحثة

الشكر والتقدير

(Acknowledgement)

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك لك الحمد إذا رضيت و لك الحمد حتى ترضى و لك الحمد على كل نعمة أنعمتها علينا، والصلاة والسلام على أشرف خلق الله، محمد بن عبد الله صلوات الله وسلامه عليه وعلى أهله وصحبة أجمعين.

يطيب لي بعد أن أنجزت هذه الرسالة بعون من الله وتوفيقه أن أتقدم بجزيل الشكر، الامتنان،التقدير والعرفان وبالفضل للدكتور/ أحمد بن رقعان الذي كان لي الشرف أن يشرف على هذه الرسالة وعلى جهوده وتوجيهاته القيمة والتي كان لها الأثر البالغ الأهمية في إثراء هذه الرسالة على الرغم من تعدد مسؤولياته ومهامه، وقيامه بإسداء التوجيه الصائب والمتابعة الدقيقة لكافة جوانب موضوع الدراسة طوال مدة إشرافه العلمي فجزاه الله عني خير الجزاء.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير للدكتور/ جبر السنباني مشرف مساعد وتكرمه بإبداء ملاحظاته وتوجيهاته أزاء موضوع الدراسة فله مني خالص الشكر والتقدير.

و إلى أعضاء لجنة المناقشة على تكرمهم بقبول مناقشة الرسالة بالمشاركة في التقييم للاستفادة من أرائهم وملاحظاتهم التي ستدعم القيمة العلمية لهذا العمل.

كما لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر إلى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل أو قدم لي رايا ووقف إلى جانبي ومد يد العون لي عندما احتجتها.

إلى كل من تلقينا منه علما نافعا أو مشورة لمواصلة مشوارنا والى كل من تعلمنا على أيديهم.

إلى زملاء الدرب المقبلين معي على نيل درجة الماجستير تخصص إدارة أعمال.

إلى كل من ذكرهم قلبي و نساهم قلمي، إليهم جميعا أهدي بذرة عملي و ثمرة جهدي.

والله الموفق ،،،

الباحثة

ملخص الرسالة
(Abstract)

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء، والتعرف على مدى اختلاف إجابات عينة الدراسة نحو واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء طبقًا لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية الآتية:(العمر، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة العملية، المسمى الوظيفي، التدريب في الحاسوب ، استخدام الحاسوب والانترنت في العمل).

واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ، كما تم الاستعانة بالاستبانه كأداة لجمع المعلومات، وتكونّ مجتمع الدراسة الحالية من الأكاديميين البالغ عددهم (88) أكاديمي، والإداريين البالغ عددهم (62) إدارياً في كلية المجتمع صنعاء الحكومية التابعة لوزارة التعليم الفني والمهني، وإجمالي عددهم (150) موظفاً و أكاديمياً، وتم التأكد من صدق الأداة بعرضها على عدد من المحكمين، وتم قياس معامل ثباتها بطريقة الإتساق الداخلي باستخدام طريقة (ألفا كرونباخ) إذ بلغ معامل الثبات (0.92) ، وهو معامل ثبات عال يؤكد صلاحية الأداة لإغراض الدراسة الحالية، وقامت الباحثة بإجراء المعالجة الإحصائية المناسبة عليها باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وفي ضوء ذلك توصلت الدراسة إلى نتائج عدة منها:

تمتلك الكلية رؤيةَ استراتيجية محددة حول المشروعات الالكترونية وأن تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية بدرجة متوسطة حيث حصل هذا المجال على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.91) ومن أهم التطبيقات: أن البنية التحتية تعتبر كافية وتستطيع الكلية أن تبدأ بتطبيق استراتيجية الإدارة الالكترونية بسهولة والتحول الكامل للإدارة الالكترونية، وأن استخدام الإدارة الإلكترونية تواجهها تحديات بدرجة عالية بمتوسط حسابي (3.50) و حصل هذا المجال على المرتبة الأولى، وأهم التحديات أن هناك قصور من ناحية الإدارة العليا للاستجابة للتغيير نحو تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية وعدم توفر خطط مستقبليه واستراتيجية في مجال تكنولوجيا المعلومات، والافتقار إلى التخطيط السليم لتفعيل مشروع الإدارة الالكترونية وضعف التحفيز بنوعيه (المادي/ المعنوي) لاستخدام التقنيات الالكترونية للمتميزين في العمل الإلكتروني، وعدم تخصيص الكلية للموارد المالية اللازمة لتدريب الموظفين على استخدام وسائل التقنية الحديثة".

وعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة نحو واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء عند مستوى دلالة (0.05) تعزى لمتغير(العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الدورات التدريبية، استخدام الحاسوب والانترنت) عند مستوى دلالة (0.05) في تقدير موظفي كلية المجتمع صنعاء لواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء، ووجود أثر لصالح متغير(سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة (0.05) في تقدير موظفي كلية المجتمع صنعاء لواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء.

وعلى ضوء ذلك توصلت الدراسة إلى توصيات عدة منها:

العمل على التوسع في استخدام أحدث الوسائل التكنولوجية لممارسة العمل الإداري و تطبيق الإدارة الالكترونية كمفهوم أداري مما يسهم في تعزيز الوعي لتشمل جميع أنشطة وأعمال ومهام الكلية ، وتطوير تطبيقه على أرض الواقع، ضرورة اهتمام الإدارة العليا بالمنظمة بتحديد رؤية استراتيجية واضحة لدعم مشروعات الإدارة الالكترونية ، ودعم مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية، تهيئة بيئة العمل الصالحة لتطبيق الإدارة الالكترونية من خلال السعي لتوفير بعض متطلبات التطبيق للإدارة الالكترونية، ووضع السبل المناسبة للحد من تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية.

فهرس المحتويات
(The Index)

الموضـــــــوع	رقم الصفحة
البسملة	أ
الآية القرآنية	ب
الإهداء	ج
الشكر والتقدير	د
ملخص الدراسة	هـ – و
فهرس المحتويات	ز – ي
فهرس الجداول	ك – ل
فهرس الأشكال	م
فهرس الملاحق	ن
الفصل الأول :- الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة	
مقدمة	3-2
أولاً: مشكلة الدراسة	4
ثانياً: أهداف الدراسة	5
ثالثاً: أهمية الدراسة	6-5
رابعاً: فرضيات الدراسة	6
خامساً: حدود الدراسة	7
سادساً: مصطلحات الدراسة	8-7
سابعاً: الدراسات السابقة	
أ- الدراسات المحلية	12-9
ب- الدراسات العربية	22-13
ج- الدراسات الانجليزية	24-23
التعقيب على الدراسات السابقة	28-25
الفصل الثاني :- الإطار النظري للدراسة	
المبحث الأول: الإدارة الالكترونية	
أولاً: المفهوم التقليدي للإدارة	30
ثانياً: التطور التاريخي للإدارة الالكترونية	31

الموضـــــــوع	رقم الصفحة
ثالثاً: مفهوم الإدارة الالكترونية	23-33
رابعاً: الاختلاف بين مفهوم الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية	33-35
خامساً: تحليل مفهوم الإدارة الالكترونية	35
سادساً: الفرق بين الإدارة التقليدية ومفهوم الإدارة الالكترونية	36-38
سابعاً: أهمية الإدارة الالكترونية	38-40
ثامناً: فوائد ومكاسب تطبيق الإدارة الالكترونية	40
تاسعاً: أهداف الإدارة الالكترونية	40-41
عاشراً: عناصر الإدارة الالكترونية	41-42
الحادي عشر :خصائص الإدارة الالكترونية	42-44
الثاني عشر: وظائف الإدارة الالكترونية	44-50
الثالث عشر:مبررات التحول إلى الإدارة الالكترونية	51
الرابع عشر :التحول إلى الإدارة الالكترونية	51-52
الخامس عشر: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية	52-57
السادس عشر :خطوات تطبيق الإدارة الالكترونية	57
السابع عشر :الدوافع للتحول إلى أسلوب الإدارة الالكترونية	58-60
الثامن عشر: تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في اليمن	60-62
التاسع عشر: تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في الدول العربية	62
العشرون: التحديات الأساسية التي تواجه المديرين في تطبيق الإدارة الالكترونية	63
الواحد والعشرون :مقترحات لإنجاح تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية	63-64
الثاني والعشرون : بعض التجارب الدولية في تطبيق الإدارة الالكترونية	65-68
الثالث والعشرون : بعض التجارب العربية في تطبيق الإدارة الالكترونية	68-70-
المبحث الثاني: كليات المجتمع اليمنية الواقع الإداري والأكاديمي	
مقدمة	71
أولاً: نبذه تاريخية عن كليات المجتمع اليمنية	72
ثانياً: نشأة وتطور كليات المجتمع اليمنية	72-73
ثالثاً: تعريف كليات المجتمع في اليمن	73-74
رابعاً: كليات المجتمع الحكومية	74
خامساً: كليات المجتمع الخاصة	74

الموضـــــــوع	رقم الصفحة
سادساً: أهداف كليات المجتمع	74-75
سابعاً: وظائف كليات المجتمع اليمنية	75-77
ثامناً: النظام المالي والإداري لكليات المجتمع اليمنية الحكومية	78
تاسعاً: مصادر التمويل في كليات المجتمع اليمنية	78
عاشراً: الهيكل التنظيمي لكليات المجتمع الحكومية	78-79
الحادي عشر: نظام الدراسة في كليات المجتمع اليمنية	79-80
الثاني عشر: أسس وشروط القبول في كليات المجتمع	80
الثالث عشر: التخصصات في كليات المجتمع اليمنية	81
الرابع عشر: السلطة الاشرافيه على كليات المجتمع اليمنية	81-85
الفصل الثالث :منهجية الدراسة وإجراءاتها	
أولا:- منهج الدراسة	87
ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة	87-91
ثالثاً: أداة الدراسة	91
رابعاً: خطوات الدراسة	91-92
خامساً: صدق أداة الدراسة.	92-96
سادساً: إجراءات الدراسة الميدانية	96-97
سابعاً: تحليل النتائج	97-98
ثامناً: تصحيح الأداة	98-100
تاسعاً: الأساليب الإحصائية المناسبة للدراسة	100
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	
المبحث الأول: عرض نتائج الدراسة وتفسيرها ومناقشتها	102-122
المبحث الثاني: خلاصة نتائج الدراسة والاستنتاجات والتوصيات والمقترحات	
أولاً:أهم النتائج	123-124
ثانياً: استنتاجات الدراسة	124-125
ثالثاً: التوصيات	125-126
رابعاً: مقترحات الدراسة.	127
المراجع العربية	129-140
المراجع الأجنبية	141
الملاحق	142-160
الملخص باللغة الانجليزية.	161-162

فهرس الجداول

(Index of Tables)

رقم الجدول	الموضـــــوع	رقم الصفحة
1	يوضح المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الالكترونية	37
2	يوضح الفرق بين التخطيط التقليدي والتخطيط الالكتروني	38
3	يوضح التطورات الأساسية للانترنت ذات العلاقة بوظيفة التنظيم	45
4	يوضح التخصصات في كليات المجتمع الحكومية للعام 2014-2015م	48
5	يوضح مجتمع الدراسة	87
6	توزيع أفراد مجتمع الدراسة بحسب متغير العمر	88
7	توزيع أفراد مجتمع الدراسة بحسب متغير المؤهل العلمي	88
8	توزيع أفراد مجتمع الدراسة بحسب متغير عدد سنوات الخبرة	89
9	توزيع أفراد مجتمع الدراسة بحسب متغير المسمى الوظيفي.	89
10	توزيع أفراد مجتمع الدراسة بحسب متغير وجود دورات تدريبية في مجال الحاسوب و الانترنت	90
11	توزيع أفراد مجتمع الدراسة بحسب متغير استخدام الحاسوب والانترنت	90
12	مجالات الاستبانة بصورتها الأولية والنهائية وعدد فقرات كل مجال	92
13	صدق الاتساق الداخلي لفقرات مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية.	93-94
14	صدق الاتساق الداخلي لفقرات مجال تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية	95
15	معاملات ثبات مجالات الدراسة حسب طريقة ألفا كرونباخ	96
16	يوضح مقياس ليكرت الخماسي لقياس أراء المستجيبين	97
17	يوضح توزيع الاستبيانات	97
18	قيمة كل بديل بالدرجات	98
19	يبين تقسيم مستويات الأهمية	99
20	الطريقة التي استخدمت لإيجاد الوسط النظري المعياري	100
21	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة ((T) لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة لمجال واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية	104-105
22	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (T) لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة لمجال تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية	108-109

رقم الجدول	الموضـــــوع	رقم الصفحة
23	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (t) لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة تجاه واقع و تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية مجتمع صنعاء	112
24	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لا يجاد دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة التي تعزى إلى متغير العمر	114
25	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لا يجاد دلالة الفروق بين متوسطات استجابات الدراسة التي تعزى إلى متغير المؤهل العلمي	115
26	نتائج تحليل التباين الأحادي(ANOVA) لا يجاد دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة التي تعزى إلى متغير سنوات الخبرة	116
27	نتائج اختبار (LSD) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة التي تعزى إلى متغير سنوات الخبرة	117
28	نتائج (T-test) دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة التي تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي	118
29	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لا يجاد دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة التي تعزى إلى متغير الدورات التدريبية	120
30	نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لا يجاد دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة التي تعزى إلى متغير استخدام الحاسوب والانترنت	121

فهرس الإشكال
(Index of Figures)

رقم الشكل	الموضوع	رقم الصفحة
1	يوضح مكونات التنظيم التقليدي والالكتروني	47
2	يوضح الهيكل التنظيمي للجهاز الإداري بكليات المجتمع ..	79
3	يوضح الهيكل التنظيمي للمجلس الأعلى لكليات المجتمع وجهازه التنفيذي	85

فهرس الملاحق
(Index of Appendices)

رقم الملحق	الموضوع	رقم الصفحة
1	قرارات أنشاء كليات المجتمع اليمنية الحكومية	143
2	يوضح الطلاب الملتحقين في هذه الكليات حسب احصائيه 2014م والتخصصات	144
3	يوضح أسماء الكليات الخاصة والمحافظات ، والتخصصات وعدد الطلاب	145
4	يوضح الكوادر الأكاديمية في كليات المجتمع	146
5	يوضح الكوادر الإدارية في كليات المجتمع	147
6	أداة الدراسة في صورتها الاوليه	153-148
7	أسماء المحكمين لأداة الدراسة	154
8	أداة الدراسة في صورتها النهائية	160-155

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة

Framework common Studies And Previous Studies

مقدمه(The Introduction):

لقد بدأت أغلب دول العالم في تطوير سياساتها بما يتناسب مع متطلبات أي عصر وبما يكفل أداء وظائفها بأعلى كفاءة ممكنة وخاصة في القطاع الحكومي الذي اتصف دوماً بالبيروقراطية وتعدد التعقيدات في الإجراءات المطلوبة، وأصبح على الدول أن تقوم بإعادة هيكلة مؤسساتها العامة بما يتواكب مع متطلبات الثورة الرقمية للتهيئة للاندماج في الاقتصاد العالمي الذي تتزايد فيه حدة المنافسة.

يتميز العصر الحديث الذي نعيشه بزيادة المعلومات من حولنا، وزيادة استخدامنا لهذه المعلومات واعتمادنا عليها في حياتنا اليومية، ويظهر ذلك بصورة واضحة في النمو الواسع في اعتماد شبكة الانترنت وتكنولوجيا المعلومات كمنهج للإدارة المعاصرة وهذا ما يطلق عليه بالإدارة الالكترونية، فالإدارة الالكترونية تعني تحول كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الكترونية باعتماد التقانة في الإدارة، وهذا يعني تحويل المستندات والسجلات الورقية في المنظمة إلى مستندات الكترونية وهـذا مـا يطلـق عليه بالعمل الالكتروني أو الإدارة بـــلا أوراق.**(القصيمي، 2012م، 5)**

كما كان ظهور الإدارة الالكترونية بعد التطور النوعي السريع للتجارة الكترونية والأعمال الالكترونية وانتشار تطبيقات الإنترنت وشبكة المعلومات العالمية (www)، بمعنى أخر، أن انبثاق حقل الإدارة الالكترونية بعد الانتشار الواسع لنماذج الأعمال الجديدة والاستخدام المكثف للأعمال الالكترونية والنمو والتوسع للتجارة الالكترونية والأنشطة الرقمية الأخرى يشير إلى حاجة هذه المجالات وما يرتبط بها من تكنولوجيا ونظم وأدوات إلى إدارة حديثه تستند على فكر إداري خلاّق ومنهج جديد في العمل، وممارسات مبتكرة، وحلول شاملة للأعمال، أي باختصار إلى إدارة الكترونية. **(ياسين، 2005م، 6)**

إن التوجه الجديد فى الإدارة بنقلها من طبيعتها التقليدية إلى الطبيعة الالكترونية مبشر بولادة حقل معرفي جديد هو(الإدارة الالكترونية)، هذا الحقل الذي يبدو من الوهلة الأولى أنه ظهر مع الإنترنت الذي شاع استخدامه في منتصف التسعينيات من القرن الماضي وللأغراض العامة، بعد أن كان محصوراَ في المجالات والقطاعات العسكرية والعلمية، والحقيقة خلاف ذلك تماماً، لأن بدايات الإدارة الإلكترونية تعود إلى ثمانينيات القرن الماضي عندما بدأت المنظمات باستخدام (أتمتة المكتب)(office Automation)، واعتماد أنظمة التصميم والتصنيع بمساعدة الحاسوب والتوسع فى استعمالها بالاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في عدة مجالات منها الإنتاج والخدمات. **(المفرجي، 2012م، 6)**

تعتبر تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الركيزة الأساسية للاقتصاد القائم على المعرفة، وأدى تأخر استخدام تطبيقاتها في بعض المجتمعات إلى خسارة حقيقية في كفاءة وفعالية قطاعات الإنتاج

المختلفة ويجب استغلال الفرص التي تتيحها المعلوماتية من دون تردد أو تأخير، لأن عدم التجاوب معها سيؤدي إلى تأخر تقدم الأعمال وتطويرها وبالتالي خسارة في الإنتاجية واختفاء الإبداع، أمّا الاستجابة السريعة لهذه التغييرات المتسارعة فسوف تقود إلى الابتكار والإبداع في الأعمال وظهور أساليب حديثة ومعايير متطورة لإدارة الأعمال بطرق مختلفة عن الطرق التقليدية المتبعة، وتطلب الاستجابة السريعة لتطورات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، ووجود قيادات إدارية واعية ذات نظرة شاملة وإستراتيجية قادرة على أخذ زمام المبادرة ومواكبة التطورات المختلفة في بيئة العمل التي تفرضها هذه التقنيات الرقمية و مواجهة تحدياتها. **(الصادق، 2006م، 5)**

في إطار سعي المؤسسات الحكومية لتجويد الأعمال والخدمات التي تقوم بها وتحسينها والإسراع في تقديمها للمستفيدين منها، كان لابد لهذه المؤسسات وتحت ضغط التغيير المستمر أن تعيد هندسة الهيكل الإداري وأجهزته أو هندسة سبل إيصال البيانات والمعلومات إلى هؤلاء المستفيدين من خلال الاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات في تسيير العمل الإداري، وعلى الرغم من الفرص الكثيرة والمزايا التي تقدمها تقنية الإدارة الالكترونية إلاّ أن هناك تحديات عدة التي تعترض المؤسسات في تبني وتطبيق هذه التقنية الحديثة والاستفادة منها.

لذا فأن مؤسسات التعليم الفني والمهني في القرن الحادي والعشرين مطالبة–أكثر، من أي وقت مضى بالاستجابة للاحتياجات المتجددة والمتزايدة لإنسان المجتمع المعاصر من المعارف غير المنتهية، فلم تعد المؤسسات بحاجه إلى صياغة وظائفها وأدوارها كونها المصدر الوحيد للمعرفة، حيث أدى التقدم التكنولوجي الهائل في وسائل نقل المعرفة إلى وجود العديد من مصادر الحصول على المعرفة بصورة يصعب على الكثير من مؤسساتنا التعليمية بصورتها ووظائفها الحالية أن تحاكيه في الشكل والمحتوى. **(برقعان، 2016، 109)**

من هنا جاءت هذه الدراسة لتسير جنباً إلى جنب مع الجهود المبذولة لتطوير العمل الإداري في كليات المجتمع اليمنية، وذلك أن دراسة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارة تساعد في التعرف على الممارسات والجهود التي تبذلها الإدارة الجامعية في توظيف التقنيات الحديثة لأعمالها الكترونياً، واستثمار الوقت وتقسيم الأعمال وتسهيل التواصل، والتعرف على التحديات التي يمكن أن تواجهها كليات المجتمع على السواء في سبيل تقديم الخدمات المناسبة، وينبغي على كليات المجتمع أن تكون واعية ومنفتحة على التأثيرات التي تحدثها تكنولوجيا المعلومات بغرض الاستفادة منها، وأصبح من الضروري لكليات المجتمع إيجاد التحديات التي تحول دون تمكينهم من تطبيق الإدارة الإلكترونية والاستفادة من تأثيراتها الهائلة وبذل الجهود لإيجاد أبرز الحلول لتلك التحديات من أجل التخفيف من أثارها أو إزالتها ما أمكن.

أولاً:. مشكلة الدراسة (The Research Problem):

بحكم عمل الباحثة في كلية المجتمع سنحان ومن خلال الاطلاع لاحظت الباحثة أن من أهم المشكلات التي تعاني منها كليات المجتمع هي المشكلة الإدارية ومع تزايد الأعداد الكبيرة من الدارسين التي تتدفق إلى كليات المجتمع عاماً بعد آخر وازدياد أهمية التعليم الفني والمهني في اليمن، وأصبح من الصعب أدارة كليات المجتمع من دون توفير نظم آلية تساعد على حل المشكلات الموجودة بالنظم اليدوية التقليدية ووجود تشعب في الخدمات والأنشطة والفعاليات وكثرة الأعباء الإدارية و وجود بطء في الإجراءات الإدارية، والافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة، و زيادة التكاليف في الإدارة ...الخ، ووجود مشكلات عدة تحتم ضرورة تحولها من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، أدّى ذلك إلى ظهور توجه يرمي إلى السعي الجاد للارتقاء، من خلال تحسين أداء الإدارة وذلك بالاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات، لذلك ترى الباحثة ضرورة وجود تطوير للإدارة الالكترونية بما يواكب التطورات العالمية.

يمكن أن تكون هذه الدراسة كمساهمة متواضعة لمحاولة النهوض بواقع كليات المجتمع وما تعانيه من مشكلات لاسيّما في ظل الظروف غير الاعتيادية وتحاول الدراسة الحالية الكشف عن واقع كليات المجتمع اليمنية وأبرز التحديات التي تحول من دون تطبيق الإدارة الالكترونية وتحديدها للتغلب عليها وإيجاد الحلول المناسبة، ولتحقيق ذلك لابد أن يكون هناك فهم أفضل للتحديات التي تعترض نجاح تطبيقها، وضرورة مواجهة ما قد يعيق الاستفادة من هذه التقنيات الفعالة تمهيداً للدخول إلى مجتمع المعلومات الذي يعتبر سمة القرن الواحد والعشرين.

وتتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن الأسئلة الآتية :

1. ما واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء؟
2. ما تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء؟
3. هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في مجتمع الدراسة نحو واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء طبقاً لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية التالية: العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة العملية، المسمى الوظيفي، التدريب في الحاسوب والانترنت، استخدام الحاسوب والانترنت في العمل؟

ثانياً:. أهداف الدراسة(The Research Goals):

في ضوء قلة الدراسات الميدانية في الإدارة الالكترونية ولاسيما في كليات المجتمع اليمنية، فإن البحث يسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية:-

1. التعرف على واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء.
2. التعرف على أهم تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء.
3. التعرف على مدى اختلاف إجابات مجتمع الدراسة نحو واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء طبقاً لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية التالية : العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة العملية، المسمى الوظيفي، التدريب في الحاسوب والانترنت، استخدام الحاسوب والانترنت في العمل.

ثالثاً:. أهمية الدراسة(The Research Significance):

يمكن إبراز أهميه الدراسة من خلال بعدين أساسيين وهما كما الآتي:-

1. الأهمية النظرية:

- وتكمن أهميه الدراسة في تناولها كلية من كليات المجتمع اليمنية التي لها أهميتها من ناحية أنها تعد مركزاً لإعداد وتأهيل الأفراد ذوي الكفاءات والمهارات التي ترفد المجتمع باحتياجات سوق العمل.
- تكمن أهمية الدراسة كونها تتناول موضوع يتسم بالحداثة والحيوية، إذ تتصدى لموضوع واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية والتحديات التي تحول من دون الاستفادة من مزاياها المتعددة في كليات المجتمع اليمنية والحلول المقترحة لمواجهة التحديات.
- قد تعمل هذه الدراسة على تطوير العمل الإداري، ونشر الوعي بمفهوم الإدارة الالكترونية ومدى تأثيرها في الإدارة، وتعمل على توفير معلومات قد تساعد في تحسين أداء الإدارة، لدعم دور الإداريين والمسئولين والأكاديميين في تحقيق الأهداف.
- أن النتائج التي يتم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة يمكن أن تكون نتائج مهمة لمتخذ القرار، من اجل التعرف على أهم التحديات التي تواجه التطبيق للإدارة الالكترونية ووضع والحلول المناسبة.

2. الأهمية التطبيقية

- تطوير كفاءة الإدارة فإذا عرفنا تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات المجتمع، فإننا سوف نوفر في المستقبل أفضل الوسائل وأحدث التطبيقات المناسبة.
- قد تسهم هذه الدراسة في لفت الانتباه لأصحاب القرار في كليات المجتمع لتطبيق الإدارة الالكترونية بشكل أوسع.
- تسهم هذه الدراسة في دعم نقاط القوة وتعزيز أوجه النقص الذي تعاني منها كليات المجتمع اليمنية.
- قد تسهم في نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية بشكل أوسع في كليات المجتمع وتطوير الأداء الإداري.
- قد تفتح مجالات تطبيقية جديدة أمام الباحثين وطلبة الدراسات العليا لعمل المزيد من الأبحاث العملية في مجال العمل الإلكتروني.

رابعاً: فرضيات الدراسة(The Research prescription):

من خلال ما تم عرضة من تحديد المشكلة وتساؤلاتها بالإضافة إلى الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة، فقد تم صياغة الفرضيات على النحو الآتي:

1. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد الدراسة عند مستوى الدلالة (**a** =0.05) لواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء تعزى لمتغير العمر.
2. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد الدراسة عند مستوى الدلالة (**a** =0.05) لواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
3. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد الدراسة عند مستوى الدلالة (**a** =0.05) لواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء تعزى لمتغير الوظيفة (أداري، أكاديمي).
4. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد الدراسة عند مستوى الدلالة (**a** =0.05) لواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
5. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد الدراسة عند مستوى الدلالة (**a** =0.05) لواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء تعزى لمتغير التدريب في الحاسوب والإنترنت.
6. لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد الدراسة عند مستوى الدلالة (**a** =0.05) لواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء تعزى لمتغير استخدام الإنترنت والحاسوب في العمل.

خامساً:. حـدود الـدراســـــة(The Research Limitations):

1. **الحدود الموضوعية :**

اقتصرت هذه الدراسة على معرفة تطبيق الإدارة الإلكترونية في كليات المجتمع اليمنية (الواقع والتحديات).

2. **الحدود البشرية :**

اقتصر نطاق الدراسة كافة الإداريين والأكاديميين في كلية المجتمع صنعاء الحكومية.

3. **الحدود المكانية :**

اقتصر نطاق تطبيق هذه الدراسة في كلية المجتمع صنعاء، بمحافظة صنعاء.

4. **الحدود الزمانية :**

أقتصر البعد الزمني على الفترة الزمنية الممتدة (2017م– 2018م).

سادساً:. مصطلحات الدراسة(Definition of Terms):

1. الإدارة الالكترونية(Electronic Management)

عرف (غنيم، 2003، 15) الإدارة الالكترونية بأنها "استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى ".

ويعرفها (نجم، 2004، 157) بأنها "إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد واخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي– الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاية في استخدام مواردها".

ويعرفها (رضوان، 2004م، 11) بأنها "استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقاً للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة.

2. التعريف الإجرائي للإدارة الالكترونية

هي إدارة الكلية باستخدام التكنولوجيا الحديثة، إدارياً وأكاديمياً بالشكل التي تمكنها من تحقيق أهدافها وإنجاز وظائفها الإدارية والأكاديمية والخدماتية بكفاءة عالية وتخطيط وتوجيه وتنظيم ورقابه الموارد البشرية والمادية للوصول إلى أهداف الكلية عن طريق تطبيق الإدارة الالكترونية، كما بلغ تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء بمتوسط (2.91) وهذا يعطي مؤشر متوسط على تطبيق الإدارة الالكترونية في جميع الأعمال في الكلية.

3. كليات المجتمع(Community Effectually)

عرفها (الحبيب، 1425، 6) بأنها "مؤسسة تعليمية من مؤسسات التعليم الجامعي مدتها تقل عن أربع أو أربع سنوات وتمتاز بتقديم برامج متنوعة أكاديمية ومهنية تطبيقية وتهدف إلى إعداد الطلاب أكاديمياً لإكمال الدراسة في الجامعة أو إعدادهم مهنياً لسوق العمل".

كما جاء في قانون كليات المجتمع في الجمهورية اليمنية رقم (5) لسنة (1996م) بأن كليات المجتمع هي "الكليات التي تنشأ وفقاً لأحكام هذا القانون لتلبية احتياجات المجتمع من الكوادر الفنية والتقنية المتوسطة في المجالات المختلفة".

سابعاً:. الدراسات السابقة (The Previous Studies)

وتستعرض الباحثة أهم الدراسات السابقة التي تناولت لموضوع تطبيق الإدارة الالكترونية (الواقع والتحديات)على المستويات المحلية والعربية والأجنبية التي أطلعت عليها الباحثة وكذلك الاستفادة منها، والدراسات السابقة في هذا المجال تختلف من حيث كثرتها وتعدد موضوعاتها من بلد إلى آخر، فبينما نجدها قليلة ومحدودة في محاورها في البلاد العربية لاسيما في اليمن، وهي من الصعب حصرها ومتشعبة في موضوعاتها في البلدان المتقدمة، ومثلت تلك الدراسات السابقة المنطلق الفكري والمنهجي للدراسة الحالية، سوءاً من خلال أهدافها وأدبياتها وإجراءاتها المنهجية، أو من خلال النتائج التي توصلت إليها، وصنفت تلك الدراسات على النحو الآتي:-

أ- الدراسات المحلية وبلغ عددها(6)

ب- الدراسات العربية وبلغ عددها(20)

ت- الدراسات الأجنبية وبلغ عددها(6)

ورتبت الباحثة تلك الدراسات على حسب الترتيب الزمني لإجرائها، مبتدئة من الأقدم إلى الأحدث، وموضحةّ عناوين وأهمية وعينة وأداة الدراسة وكذلك أبرز النتائج التي توصلت إليها، ثم اتبعت الباحثة ذلك بالتعليق على جميع الدراسات السابقة بشكل عام، وأبرز نتائج وتوجهات الدراسات السابقة وكذلك توضيح أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة الحالية، والجوانب التي استفادت منها الباحثة في الدراسة الحالية، وستستعرض الباحثة مجموعة من الدراسات لها علاقة بالموضوع، وفيما يلي عرض لتلك الدراسات وهي كالآتي:-

أ- **الدراسات المحلية (locality studies):**

واستعرضت الدراسات وفقاً للترتيب الزمني من الأقدم إلى الأحدث لكون موضوع الدراسة (الإدارة الالكترونية) له امتداد تاريخياً في نشأته وتطوره:

1. رسالة محسن(2010م) والتي بعنوان "اتجاهات القيادات الإدارية في وزارة التربية والتعليم بالجمهورية اليمنية نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات القيادات الإدارية بوزارة التربية في اليمن نحو تطبيق الإدارة الالكترونية، واتبع الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، وقد أظهرت نتائج الدراسة اقتناع القيادات الإدارية العليا في وزارة التربية والتعليم بالمزايا الكثيرة للإدارة الالكترونية، من حيث قدرتها على توفير الوقت والجهد، والقضاء على بعض المظاهر السلبية في العمل الإداري وتقليل

الفساد والمحسوبية، ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وأن هناك اتجاهات إيجابية وبدرجة عالية عند القيادات الإدارية في وزارة التربية والتعليم نحو تطبيق الإدارة الالكترونية واستشعارهم لمدى احتياجاتهم لتطبيق الإدارة الالكترونية في وزارتهم لمواكبة التطور الهائل في علم الإدارة عموماً، والإدارة لإلكترونية خصوصاً

2. دراسة محسن(2010م) بعنوان"مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمات اليمنية الحكومية "

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مكاتب الوزارات وفروع المصالح الحكومية بمحافظة عدن، والوقوف أمام المعوقات التي تحول من دون تطبيق الإدارة الالكترونية والفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمات جراء تطبيقها للإدارة الالكترونية، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستعين بالاستبانة المطبقة على عينة الدراسة المكونة من(34) مكتباً وفرع مصلحة، وقد أظهرت نتائج الدراسة إن مكاتب الوزارات وفروع المصالح الحكومية بمحافظة عدن تهتم اهتماماً عالياً بتوفير المتطلبات الإدارية، البشرية، الأمنية، والتقنية، وأن المديرين يتوافر لديهم مستوى نسبي من الإدراك تجاه أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في منظماتهم وأن تحقيقها سيحقق مزايا عدة لمنظماتهم، وأن العديد من المنظمات لا تمتلك موقعاً متفاعلاً وأن وجد فانه لا يكون بالمستوى المطلوب ولا يتعدى حتى مرحلة النشر الالكتروني.

3. دراسة الطشي (2012م) بعنوان "العلاقة بين الثقافة التنظيمية ومستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة العامة للاتصالات "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الثقافة التنظيمية ومستوى فاعليه تطبيق الإدارة الالكترونية، والتعرف على مستويات تطبيق الثقافة التنظيمية ومستوى فاعليه تطبيق الإدارة الالكترونية والتعرف على مدى تأثير المتغيرات الوسطية على مكونات الثقافة التنظيمية ومستوى فاعليه تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة العامة للاتصالات والمعهد العام للاتصالات وشركة يمن موبايل، قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية، وطبقت على عينة عشوائية بسيطة مكونة من(600) موظفاً وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلاله إحصائية بين مكونات الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية، الأعراف التنظيمية، المعوقات التنظيمية) وبين مستوى فاعليه تطبيق الإدارة الالكترونية، وأظهرت الدراسة مستوى ضعيف(الإبعاد الثقافة التنظيمية) بنسبة(61.25%) ومستوى فاعلية تطبيق الإدارة

الالكترونية بنسبة (42.5%)، في المؤسسة العامة للاتصالات المركز الرئيسي والمعهد العام للاتصالات، وشركة يمن موبايل.

4. دراسة المحمدي (2012م) بعنوان" متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة حضرموت من وجهة نظر القيادات الجامعية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على (المتطلبات الإدارية، البشرية، المالية، التقنية، التشريعية) لتطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة حضرموت للعلوم والتكنولوجيا، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، وعينة الدراسة هي(الهيئة الإدارية والهيئة الأكاديمية)، واستخدمت كأداة للدراسة الاستبانة لجمع المعلومات المكونة من خمسة محاور(محور المتطلبات الإدارية، محور المتطلبات البشرية، محور المتطلبات المالية، محور المتطلبات التقنية الجامعة)، وقد أظهرت نتائج الدراسة العمل على محو أمية الحاسوب عبر إعطاء دورات وندوات ومحاضرات تتعلق بموضوع التحول للعمل الالكتروني والتركيز على مقرر الحاسوب كمادة أساسية في المنهج الدراسي بداءً من المرحلة الابتدائية حتى الجامعة، وإعادة النظر في موقع الجامعة الالكتروني، أذ إن الموقع لم يتجاوز مرحلة تعريف الجامعة بنفسها وبعض مشاريعها.

5. دراسة عبد الرحمن (2013م) بعنوان "سياسات التحول نحو الإدارة الالكترونية في وزارة الخدمة المدنية والتأمينات (دراسة تقويمية)"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الإدارة الالكترونية في وزارة الخدمة المدنية والتأمينات، والتغيرات التي أحدثتها خلال السنوات (1998-2009م)، والتعرف على مقومات تطبيقها والكشف على مدى قدرة الوزارة على تطبيق الإدارة الالكترونية في أعمالها، والتعرف على نتائج تطبيق الإدارة الالكترونية في الوزارة وتقديم خطة عمل تطويرية مناسبة، ومنهج الدراسة المنهج التطويري والحالة والنظم ومنهج تقييم الأثر، وكانت أداة الدراسة هي الوثائق والمستندات والملاحظة بالمشاركة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه كان هناك توجه جاد تجاه التحول من خلال مجموعات السياسات التي تبنتها قياده الوزارة، أما في إدراج نصوص في قوانين ولوائح الخدمة المدنية أو إصدار قرارات جمهوريه أو قرارات من مجلس الوزراء تؤطر عملية التحول، تمكنت الوزارة من توفير بنية تحتية متكاملة تمثلت في تجهيز المركز الرئيس للمعلومات والمراكز الفرعية في المحافظات بالأجهزة والمعدات والربط الشبكي وقواعد البيانات والكادر البشري ولم تتمكن الوزارة من تطوير نظم المعلومات الإدارية المستهدفة عدا

جزء من نظام الموارد البشرية أهمها نظام المسح الوظيفي وبرنامج المرتبات والمفاضلة ونظام البصمه ألبيولوجية، وافتقدت الوزارة إلى أمنية للمعلومات، وقلة التدريب للعاملين على الحاسوب وقله التدريب، وعدم توافر خطط مستقبلية في مجال تكنولوجيا المعلومات، وعمليات التنفيذ والتطبيق لم تكن وفق مراحل واضحة، وتعد تجربة وزارة الخدمة المدنية عملية التحول نحو التطبيق الإدارة الالكترونية ناجحةً إلى حد ما.

6. دراسة المرفدي (2016م) بعنوان " دور الإدارة الالكترونية في نجاح منظمات المجتمع المدني، دراسة حالة منظمة مجتمعات عالمية في اليمن"

هدفت هذه الدراسة إلى التوعية حول مفهوم الإدارة الالكترونية والوقوف على المتطلبات الإدارة، البشرية، أمن المعلومات المتطلبات التقنية والفنية اللازمة على دور الإدارة الالكترونية في نجاح منظمة مجتمعات عالمية في اليمن وإبراز دور الإدارة الالكترونية في تسهيل تقديم الخدمات في ظل الظروف الاستثنائية، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، ومجتمع الدراسة منظمة مجتمعات عالمية في اليمن، قام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة: مساهمة الإدارة الالكترونية في نجاح المنظمات ويرجع ذلك لتوافر متطلبات تطبيقها في تلك المنظمات، كما أكدت النتائج أن الإدارة الالكترونية أسهمت إلى حد كبير في نجاح منظمة مجتمعات عالمية في أماكن عملها في اليمن وانتشارها، من خلال مساهمتها في إدارة مختلف أنشطة المنظمة وتحسين الأداء الإداري فيها لاسيما مساهمتها الكبيرة في تسهيل تقديم المساعدات للمستفيدين الكترونياً.

ب- الدراسات العربية(The Arabic Studies):

1. دراسة حمدي (2008م) بعنوان "الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الالكترونية في إدارة المدارس الثانوية للبنين بمدينة مكة المكرمة، من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها "

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الصعوبات (الإدارية والبشرية والتقنية والبرمجية والمالية) التي تحد من استخدام الإدارة الالكترونية في إدارة المدارس الثانوية الحكومية بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري ووكلاء تلك المدارس، و استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي، ومستخدماً استبانة متضمنة خمسة محاور وموزعة على (40) مديراً و(91) وكيلاً وبذلك يكون إجمالي عينة الدراسة (131) مفردةً، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود صعوبات إدارية بنسبة (78.6%) وأهمها: حاجة المدارس إلى موظف فني مختص في تشغيل وصيانة تقنيات الإدارة الالكترونية، غياب اللوائح التي تنظم طرق تطبيق الإدارة الالكترونية، الافتقار إلى خطط لاستخدام الإدارة الالكترونية، وصعوبات بشرية بنسبة (67.2%) وأهمها: ضعف التأهيل التقني للمدراء والوكلاء، وصعوبة إيجاد الوقت الكافي للتعامل مع الإدارة الالكترونية، وصعوبات تقنية بنسبة مئوية(80.4%) وأهمها: والتأخر في الدعم الفني، والصيانة الضعيفة، و قدم الأجهزة المتوافرة في المدارس، وصعوبات برمجية بنسبة(77.2%) وأهمها: ندرة مصممي البرامج الإدارية المدرسية، وصعوبات مالية بنسبة (87.4%) وأهمها :انعدام دور القطاع الخاص في المساهمة (المالية/العينية) ضآلة موارد المدرسة المالية، وعدم تقديم دعم مالي تحفيزي للمدارس، وافتقار المدرسة إلى ميزانية خاصة بالتدريب، و من أهم التوصيات: إعادة النظر في موقع الجامعة الالكتروني, حيث إن الموقع لم يتجاوز مرحلة تعريف الجامعة بنفسها وبعض مشاريعها، ووضع التشريعات القانونية وتوفير برامج الحماية الالكترونية لحماية بيانات الجامعة.

2. دراسة المسعود(2008م) بعنوان " المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة المتطلبات البشرية والمتطلبات المادية اللازم توفراها لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها، قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي المسحي، واستخدم الاستبانة لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة المكون من(238) مديرًا ووكيلاً للمدارس الحكومية، وقد أظهرت نتائج الدراسة: ضرورة توافر الهيئة الإدارية المدرسية

المؤهلة تأهيلاً فنيًا والقادرة على استخدام تقنية المعلومات الإدارية، والحاجة إلى تواجد المبرمجين القادرين على تصميم وتطوير البرامج الإلكترونية للأعمال الإدارية المدرسية، أهمية توافر المدربين المؤهلين بإدارات التربية والتعليم لتدريب الهيئة الإدارية المدرسية على استخدام تقنية المعلومات الإدارية، والحاجة إلى تحقيق الربط الإلكتروني بين إدارات التربية والتعليم والمدارس التابعة لها، ومن أهم التوصيات: توفير البنية التحتية اللازمة من (أجهزة حاسوبية وملحقاته، وتوفير شبكات الاتصال، والبرامج الحاسوبية، تشجيع العمل الإداري الإلكتروني من قبل المسئولين في الإدارات العليا، وحث جميع العاملين على استخدام تقنية المعلومات الإدارية.

3. دراسة العريشي (2008م) بعنوان "إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة(بنين)".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة، والتعرف على أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة، وابرز المعوقات التي تحول من دون تطبيقها، أمّا المنهج الذي استخدمه الباحث في هذه الدراسة فكان المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)، واستخدم الباحث استبانة مقفلة كأداة للدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة: بأن أفراد عينة الدراسة يرون أن هناك أهمية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة وأن هناك عوامل مساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة، ويرون أن هناك معوقات لتطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة، ومن أهم التوصيات: التخطيط الجيد لإعداد العاملين وتهيئتهم نحو التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية من خلال عقد الدورات التدريبية اللازمة لتثقيفهم، تشجيع العاملين في مجال الإدارة وتهيئتهم للتحول نحو الإدارة الالكترونية من خلال رصد أنظمة جيدة للحوافز للتغلب على المقاومة التي يبديها البعض لعملية التغيير.

4. دراسة آل فطيح (2008م) بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية: دراسة مسحية على ضباط شرطة المنطقة الشرقية"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بشرطة منطقة الشرقية ودورها في التطوير التنظيمي وأهم العقبات التي تواجه ذلك، استخدم الباحث المنهج الوصفي ومجتمع الدراسة جميع الضباط العاملين في منطقه الشرقية وعددهم (356)، ومستخدماً الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، قد أظهرت نتائج الدراسة: أن الإدارة الإلكترونية تسهم بدرجة عالية في تحقيق التطوير التنظيمي، أن من أهم التحديات ضعف الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية، وعدم دعم الإدارة العليا،

ونقص الكوادر المتخصصة في تقنية المعلومات والاتصالات وقصور التشريعات على تلبية متطلبات تنظيم العمل الإلكتروني، ومن أهم التوصيات: ضرورة دعم الإدارة العليا لتفعيل تطبيقات الإدارة الالكترونية، التنسيق بين برامج الإدارة الإلكترونية وبيئة التنظيم، توفير الموارد المادية والبشرية اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية، إيجاد نظام حوافز فعال للمبدعين والمتميزين، وتكثيف البرامج التدريبية، التحديث المستمر للأنظمة واللوائح لتلبية متطلبات تنظيم العمل الإلكتروني.

5. رسالة البشري (1429-1430هـ) بعنوان "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة ".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة وتتمثل في (المعوقات الإدارية، التقنية، البشرية، المالية)، والتعرف على أبرز الآليات المقترحة للتغلب على ذلك المعوقات من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس، استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي. وتكونت عينه الدراسة من (441) ممثلة في الإداريات وعضوات هيئه التدريس المكلفات بالعمل الإداري وتم اختيارهن بالطريقة الطبقية العشوائية حسب المرتبة الوظيفية، كما تم الاستعانة بالاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وقد أظهرت نتائج الدراسة: وجود معوقات إدارية تتمثل في: الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية، وجود معوقات تقنية تتمثل في: ضعف الصيانة والمتابعة للأجهزة، ضعف مستوى البنية التحتية، ووجود معوقات بشرية تتمثل في: النقص في عدد الإداريات المتخصصات في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي، نقص الوعي بأهمية الحماية والأمن المعلوماتي، وجود معوقات مالية تتمثل في: محدودية دور القطاع الخاص في المساهمة (المالية/العينية)، ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات، قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب، وأظهرت النتائج أن متوسطات عبارات معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية كانت بدرجة كبيرة، وكان ترتيبها على النحو الآتي: المعوقات الإدارية، ثم البشرية، والتقنية، والمالية، ومن أهم التوصيات: نشر ثقافة الإدارة الالكترونية، والحصول على الدعم المادي والتقني من القطاع الخاص لتلبية احتياجات الإدارة الالكترونية .

6. دراسة حميد(1430هـ/2008م) بعنوان" مدى جهازيه المدارس لتطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر مديري المدارس بمكة المكرمة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى جهازيه المدارس لتطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر مديري المدارس بمكة المكرمة من وجهة نظر مديري المدارس، والوقوف على مدى جهازيه المدارس لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الابتدائية بمكة المكرمة، والتعرف على إيجابيات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية، استخدم المنهج الوصفي، وتشكل مجتمع الدراسة من المدارس

الحكومية بمكة المكرمة، وقد أظهرت نتائج الدراسة: بأن درجة معرفة مديري المدارس بمفهوم الإدارة المدرسية كانت عالية، كما أن درجة الاستعداد والتجهيز لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الابتدائية بمكة كانت عالية، بينما درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية كانت متوسطة مالية: انعدام دور القطاع الخاص في المساهمة (المالية – العينية)، ضآلة موارد المدرسة المالية، وعدم تقديم دعم مالي تحفيزي للمدارس، وافتقار المدارس إلى ميزانية خاصة بالتدريب، و وجود فروقات دالة إحصائية بين وجهات نظر المديرين والوكلاء تعزى لمتغير الوظيفة لصالح الوكلاء.

7. دراسة عمار (2009م) بعنوان "مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي من خلال التعرف على مدى توافر متطلبات نجاحها من الإمكانات المالية والتقنية والبشرية ومدى التزام ودعم الإدارة العليا ومدى دورها في تحسين أداء العاملين في الوكالة، استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، ومجتمع الدراسة تم أخذ عينة منه بالطريقة العشوائية مكونة من (255) فرداً، كما تم الاستعانة بالاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وقد أظهرت نتائج الدراسة: وجود معرفة من قبل موظفي الوكالة بالإدارة الالكترونية ومتطلبات نجاحها، توفر المتطلبات والمستلزمات المالية والتقنية والبشرية والإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية، ووجود التزام ودعم من قبل الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الالكترونية، وتوفر القناعة بان استخدام الإدارة الالكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة من خلال سرعة إنجاز العمل ورفع الإنتاجية وسرعة ودقة تنفيذ التعليمات، وتوفير وقت وجهد الموظفين، وجود ضعف في نظام الحوافز للمتميزين في العمل الالكتروني، قصور الإدارة العليا في مشاركة جميع المستويات الإدارية في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بتطبيق الإدارة الالكترونية، ومن أهم التوصيات: وضع نظام حوافز فعال للمتميزين في الإدارة الالكترونية، والاطلاع على تجارب ناجحة في مجال الإدارة الالكترونية.

8. دراسة أبو أمونة (2009م) بعنوان "واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا(e-HRM) في الجامعات الفلسطينية النظامية (قطاع غزة)"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الموارد البشرية الكترونياً(e-HRM) في الجامعات الفلسطينية النظامية في قطاع غزة، والتعرف على وضوح أهمية إدارة الموارد البشرية الكترونياً لدى المستويات الإدارية المختلفة و التعرف على مدى الدعم المقدم من قبل الإدارة العليا للمساعدة على التحول إلى الإدارة الإلكترونية، والتعرف على البنية التحتية لمراكز تكنولوجيا المعلومات ومدى جاهزيتها لإنجاز هذا التحول، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستعيناً

بالاستبانة موزعة على عينة الدراسة المكونة من (148) فرداً من المستويات الإدارية المختلفة و(35) فرداً من مراكز تكنولوجيا المعلومات، وقد أظهرت نتائج الدراسة :أن وضوح أهمية إدارة الموارد البشرية الكترونياً ودعم الإدارة العليا متوفران ويسهمان بشكل كبير في عملية التحول إلى الإدارة الالكترونية بشكل عام و(e-HRM) بشكل خاص، كما تبين أن البنية التحتية لمراكز تكنولوجيا المعلومات تعتبر كافية عمليًا لهذا التحول، على الرغم من وجود عجز مالي لدى الجامعات كافة، واختلاف أولويات المراكز تبعاً لسياسة الإدارة العليا وأولوياتها، وظهر من النتائج تميز الجامعة الإسلامية في هذا المجال.

9. دراسة السميري (2009م) بعنوان "درجة توافر متطلبات الإدارة الالكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة غزة وسبل التطوير".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الثانوية بمحافظات غزة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية، وسبل تطويرها، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة كأداة رئيسة لهذه الدراسة موزعة على عينة الدراسة (124) مفردة، وقد أظهرت نتائج الدراسة: بأن درجة توافر متطلبات الإدارة الالكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة غزة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية بصورة عامة قليلة، حيث بلغت نسبة الاستجابة على الاستبانة بشكل عام (50.27%)، إذ إن نسبة درجة توافر المتطلبات المادية (48.81%) بينما درجة توافر المتطلبات البشرية بلغت نسبتها(54.17%)، أما المتطلبات الإدارية فكانت درجة توافرها بنسبة (58.08%)، بينما درجة توافر المتطلبات المالية كانت بنسبة قليلة جداً(33.1%)، أمّا بالنسبة لمتطلبات السلامة والأمان فكانت درجة توافرها بنسبة (42.1%)، ومن أهم التوصيات: ضرورة البحث عن مصادر تمويل داخلية وخارجية لتنفيذ الإدارة الالكترونية.

10. دراسة الغامدي(2009م) بعنوان "واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري ((دراسة من وجهة نظر المديرين والوكلاء))"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق الإدارة الالكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينه ينبع الصناعية، ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر المديرين والوكلاء، استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، حيث قام بتوزيع استبانة على كامل مجتمع الدراسة البالغ عددهم (٤٩ فرداً)، وقد أظهرت نتائج الدراسة: بأن رأى المديرون والوكلاء أن تطبيق الإدارة الالكترونية يتم بدرجة عالية في مدارس تعليم البنين بمدينه ينبع الصناعية، وأن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهم في تجويد العمل الإداري بدرجة عالية جداً في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع

الصناعية، فيما رأى الوكلاء أنه يسهم في ذلك بدرجة عالية، ومن أهم التوصيات: التركيز على تفعيل الموقع الإلكتروني الخاص لكل مدرسة، وتقديم كافة الخدمات من خلال عقد الدورات التدريبية المتخصصة في مجال تطبيقات الإدارة الإلكترونية لجميع الإداريين.

11. دراسة القحطاني(2010م) بعنوان "مجالات تطبيق التعاملات الإلكترونية ومعوقاتها في إمارة منطقة الرياض"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مجالات تطبيق التعاملات الالكترونية ومعوقاته، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ويتكون مجتمع الدراسة من(252)عاملاً مستعيناً بالاستبانة موزعة على عينة الدراسة المكونة من (165) عاملاً، وقد أظهرت نتائج الدراسة: مقاومة العاملين للتغيير لاعتقادهم بأنه ربما يهدد مراكزهم، محدودية الحوافز لدى العاملين، ونقص الكوادر البشرية المتخصصة، ونقص الدورات التدريبية في المجال التقني، عدم مشاركة المرؤوسين في صنع اتخاذ القرارات الخاصة باستخدام التعاملات الإلكترونية وعدم قدرة التنظيم الحالي على استيعاب تقنيات التعاملات الالكترونية من حيث اختلاف الإجراءات الإدارية داخل الوحدات، وضعف البنية التحتية اللازمة لتطبيقها، إضافة إلى قصور التشريعات الحالية.

12. دراسة المغيرة (2010م) بعنوان "معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المعوقات المتعددة التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في إجراءات العمل الإداري في وزارة الداخلية، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستعيناَ بالاستبانة موزعة على عينة الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة:الاعتماد على الخبرات الشخصية في إدارة العمل، وتعتبر من المعوقات التنظيمية، قلة الحوافز المالية المقدمة للموظفين، وتعتبر من أهم المعوقات المالية، قلة دعم الإدارة العليا لنشاطات الإبداع والابتكار لدى الموظفين، ومن أهم التوصيات: العمل على توفير الحوافز المالية للموظفين، وتوفير الدعم المالي المناسب لتوفير الأجهزة والتقنيات الحديثة، ودعم نشاطات الإبداع والابتكار لدى الموظفين والعمل على زيادة الوعي والمعرفة التقنية، ومساعدة الموظف على الشعور بالأمان الوظيفي وعدم الخوف من التغيير.

13. دراسة بسيسو(2010م) بعنوان "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين، وكالة الغوث الدولية – غزة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين بوكالة الغوث الدولية بمكتب غزة الإقليمي من خلال دراسة الجوانب الايجابية والسلبية لنظام الإدارة الإلكترونية الخاص بالمشروع، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستعيناً بالاستبانة موزعة على عينة الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن نظام

الإدارة الإلكترونية يزيد من كفاءة عملية اتخاذ القرار في المشروع، وأن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في المشروع يؤدي إلى خلق نظام رقابة إلكترونية دقيق ومحكم مما يؤدي بدورة إلى زيادة حجم الإنتاج وأيضاّ تحسن في جودة الإنتاج، وأن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تقليص المصاريف الإدارية إذا تم توظيفه بالشكل السليم، ومن أهم التوصيات: تطبيق نظام الإدارة الالكترونية الحالي في الخمس مناطق التي توجد فيها وكالة الغوث وربطها ضمن شبكة مركزية واحدة بحيث تتمكن الإدارة العليا والعاملين من الاستفادة من الخبرات المختلفة لجميع المناطق.

14. دراسة الحسن(2010م) "بعنوان الإدارة الالكترونية: المفاهيم–السمات– العناصر(دراسة وثائقية "

هدفت هذه الدراسة إلى القاء الضوء على موضوع الإدارة الالكترونية من مختلف جوانبه وبيان أهميتها في الحياة اليومية، والفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الالكترونية، والحكومة الالكترونية، استخدمت الدراسة المنهج الوثائقي، وقد أظهرت نتائج الدراسة: التخطيط الجيد لإعداد العاملين وتهيئتهم نحو التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية من خلال عقد الدورات التدريبية اللازمة لتثقيفهم، عقد الندوات واللقاءات والورش اللازمة لإزالة المخاوف لدى بعض العاملين من غموض مفهوم الإدارة الالكترونية، تشجيع العاملين في مجال الإدارة وتهيئتهم للتحول نحو الإدارة الالكترونية من خلال رصد أنظمة جيدة، ومن أهم التوصيات: التخطيط الجيد لإعداد العاملين وتهيئتهم نحو التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية من خلال عقد الدورات التدريبية اللازمة لتثقيفهم.

15. دراسة خلوف (2010م) بعنوان"واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية، في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات، مع بيان أثر متغيرات (الجنس، الخبرة الإدارية، والمؤهل العلمي، ومجال التخصص، والموقع الجغرافي، وموقع المحافظة، وعدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الالكترونية)، كما اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة كأداة موزعة على عينة الدراسة المكونة من(322مفردةّ)، وقد أظهرت نتائج الدراسة:وجود واقع منخفض لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية، وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (**a** =0.05) في واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات تعزى لمتغير الجنس، ولصالح الذكور، ولمتغير المؤهل الدراسي، لصالح ذوي شهادات الماجستير وأعلى، ولمتغير الموقع الجغرافي، ولصالح

المدينة، ولمتغير الدورات التدريبية في مجال الإدارة الالكترونية، لصالح من لديهم دورة أو أكثر في مجال الإدارة الالكترونية، لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (**a** =0.05) في واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية، من وجهة نظر المديرين والمديرات تعزى لمتغير الخبرة الإدارية، أو مجال التخصص، أو موقع المحافظة، ومن أهم التوصيات: ضرورة التأكيد على تدريب المديرين عامة والمعلمين خاصة على استخدام الإدارة الالكترونية في العمل الإداري والفني المدرسي.

16. دراسة المسعودي (2010) بعنوان "معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاعي الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية والتعرف على ابرز الآليات المقترحة للتغلب على تلك المعوقات، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، والاستعانة بالاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكونت عينة البحث من (311) فردا "تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية من مديري وموظفي الموارد البشرية، وقد أظهرت نتائج الدراسة: وجود معوقات إدارية :الإجراءات الروتينية، نقص الدورات التدريبية لموظفي الموارد البشرية في مجال الإدارة الالكترونية، ضعف التحفيز ووجود معوقات تقنية، الافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة، ووجود معوقات بشرية: قلة الثقة لدى موظفي الموارد البشرية في كافة التعاملات الالكترونية، وجود معوقات مالية: ضعف المخصصات المالية، ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات، ولبرامج التدريب لموظفي الموارد البشرية في مجال الإدارة الالكترونية، ومن أهم التوصيات: تبسيط الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وزيادة الدعم المالي المخصص لإقامة المحاضرات والبحوث وبرامج التدريب في مجال الإدارة الالكترونية .

17. دراسة الحسنات (2011م) بعنوان " معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأسس النظرية لمفهوم الإدارة الالكترونية ومتطلبات تطبيقها في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وتتمثل في (المعوقات التنظيمية، التقنية، البشرية، المالية)، والتعرف على أبرز الآليات المقترحة للتغلب على تلك المعوقات من وجهة نظر الإداريين، استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، كما تم الاستعانة بالاستبانة كأداة لجمع المعلومات على عينة بلغ عددها (220) فرداً متمثلة في الموظفين المكلفين بالعمل الإداري، وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد تعريف موحد للإدارة الالكترونية، كما أن هناك العديد من المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة

الالكترونية، وجود معوقات تنظيمية ومنها: الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية، كما توجد معوقات تقنية ومنها: عدم تكامل القاعات الدراسية والإدارية بما يتناسب مع تقنيات الإدارة الالكترونية، ومعوقات بشرية ومنها: ضعف مهارات اللغة الانجليزية، أما المعوقات المالية فمنها: ضعف الدعم الحكومي لتطبيقات الإدارة الالكترونية، كما أظهرت النتائج أن متوسط عبارات معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية كانت بدرجة كبيرة، وكان ترتيبها على النحو التالي :المعوقات المالية، ثم البشرية، ثم التنظيمية، وأخيرا التقنية. كما أن متوسط عبارات الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على المعوقات كانت بدرجة كبيرةّ جداّ.

18. دراسة العاجز(2011م) بعنوان "دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية :دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي– محافظات غزة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم العالي في محافظات غزة، واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكانت وسيلته فى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، وزعت الاستبانة على جميع الموظفين الإداريين وعددهم (294) موظفاَ، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية، الأعراف التنظيمية، التوقعات التنظيمية) وبين تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية، في وزارة التربية والتعليم العالي– محافظات غزة، وكانت هذه العلاقة طردية، كما تبين أنه لا يتاح للموظف اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله دون الرجوع إلى رئيسه المباشر ضمن بيئة العمل الالكتروني، ولا يتم تكريم أو تحفيز الموظفين المتميزين في بناء ونشر العمل الالكتروني بالوزارة، ولا يتم إعطاء الموظفين فرصة المشاركة في تطوير نظم وآليات العمل بالبرنامج الالكتروني الذي يستخدمونه، ومن أهم التوصيات: اعتبار أن موقع الوزارة الإلكتروني يمثل هوية الوزارة ورسالتها وإستراتيجيتها وأنشطتها وخدماتها، وأنه أكبر من مجرد واجهة إلكترونية للوزارة، دعم الإدارة لأسلوب التعلم من خلال الملاحظة لتشجيع الممارسات الإلكترونية الأفضل بين الموظفين ونشرها فيما بينهم .

19. دراسة كساب (2011م) بعنوان" العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"

هدفت الدارسة إلى التعرف على العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية، وتطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، قامت الباحثة باستخدامم المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات الأولية، وطبقت الدراسة على عينة طبقية عشوائية

مكونة من(177) مفردة، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطيةّ موجبةّ بين الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وتطبيق تلك الجامعات للإدارة الالكترونية، ووجود علاقة ارتباطيه موجبه بين أنماط القيادة الإدارية السائدة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزه وتطبيق الجامعات للإدارة الالكترونية، يوجد اختلاف واضح في اهتمام الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة بتوفير متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية.

20. دراسة سيدو(2015م) بعنوان "متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات السودانية واتجاهات العاملين نحوها "

هدفت هذه الدراسة إلي التعرف على متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة القضارف واتجاهات العاملين نحوها، استخدم الباحث منهج البحث الوصفي، تمثلت عينة الدراسة في جميع الإداريين العاملين وقت إجراء الدراسة بجامعة القضارف من عمداء ورؤساء الأقسام والوحدات الإدارية المتخصصة، وعددهم (40) إدارياّ تم اختيارهم عن طريق العينة القصدية، وتم استخدام الإستبانة لجمع المعلومات وقد أظهرت نتائج الدراسة: وجود اتفاق حول ترتيب متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر القيادات الإدارية المختلفة بجامعة القضارف، ووجود معوقات تنظيمية أهمها :عدم وجود تشريعات خاصة بالإدارة الالكترونية، و بطء استجابة إدارة الجامعة والقيادات الإدارية لمطالب التغيير، ضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية والمركزية في إدارة الجامعة، ووجود معوقات تقنية أهمها :ضعف مستوي البنية التحتية، ضعف الشبكات والربط الالكتروني بين إدارات الجامعة، ووجود معوقات بشرية أهمها :ضعف الثقافة بالإدارة الالكترونية للعاملين بالجامعة، ضعف مهارات اللغة الإنجليزية، الخوف من ضياع المعلومات أو القرصنة، ووجود معوقات مالية أهمها : ارتفاع التكاليف المالية لتطبيق الإدارة الالكترونية، وعدم توفر تقانيين للحاسب الآلي وقلة الحوافز المالية لهم، و وجود اتجاهات إيجابية لدى الإداريين في كل المستويات الإدارية نحو تطبيق الإدارة الالكترونية، ومن أهم التوصيات: تطوير مركز المعلومات أو إنشاء إدارة خاصة لتطبيق الإدارة الالكترونية ومتابعتها والاستفادة من التجارب السابقة والأنظمة الالكترونية في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية.

جـ- الدراسات الأجنبية (The Foreign Studies):

1. **دارسة Grey-Bowen (2010) والتي جاءت بعنوان"مدى امتلاك مديري المدارس الأساسية في مقاطعة (ميامي- دايد) لقدرات تطبيق الإدارة الالكترونية وقيادتها في مدارسهم"**

"**A study of Technology Leadership among Elementary Public School Principals in Miami-Dade County**"

أجريت إلى الدراسة في (فلوريدا) بالولايات المتحدة الأمريكية سعياً للكشف مدى امتلاك مديري المدارس الأساسية في مقاطعة (ميامي- دايد) لقدرات تطبيق الإدارة الالكترونية وقيادتها في مدارسهم، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، تكونت عينة الدراسة من (103) مدير ومديرة (70% ذكور، 30% إناث) استجابوا لاستبانة إدارة التكنولوجيا الإدارية التربوية المكون من (31) فقرة موزعة على المجالات الآتية: تصورات المديرين نحو الإدارة الالكترونية، أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية، وأثر تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبعد جمع البيانات وتحليلها إحصائيا بينت الدراسة، وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين الخبرة السابقة في الحاسوب والاتجاهات نحو الإدارة الالكترونية، كما بينت عدم وجود فروقات دالة إحصائياً في متوسطات استجابات عينة الدراسة حول الاتجاهات نحو الإدارة الالكترونية وأهميتها تعزى لمتغير الجنس.

2. **دراسة Morium(2010) والتي بعنوان" تطبيق نظام آلي مفتوح المصدر"**

"**Open Source library management system**"

هدفت هذه الدراسة الى تطبيق نظام آلي مفتوح المصدر في جامعة الباحث وكذلك هدفت إلى معرفة الفرق بين النظم الآلية (مفتوحة المصدر) المتاحة في وقت إجراء الدراسة وكذلك معرفة متطلبات استخدام نظام آلي في المكتبة و أيضاً المعايير التي يجب توافرها في النظام الآلي وقد تناولت الدراسة نظام كها (koha) والنظم الفرعية الموجودة فيه وكذلك التطبيقات التي يقوم بها النظام ثم قام الباحث بعمل دليل خاص لاستخدام نظام كها للعاملين في المكتبة .

3. دراسة(Robert, 2011) والتي جاءت بعنوان " تحليل تصورات مديري المدارس حول استخدام تكنولوجيا الإدارة الإلكترونية في مدارسهم المعاصرة"

"**An analysis of principals' perceptions of technology's influence in today's schools**"

هدفت هذه الدراسة في مدينة هيوستن الأمريكية إلى تحليل تصورات مديري المدارس حول استخدام تكنولوجيا الإدارة الإلكترونية في مدارسهم المعاصرة. واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (310) مديراً ومديرة استجابوا لاستبانة مكونة من (32) فقرة حول تطبيقات الإدارة الالكترونية، ثم استجابوا لأسئلة مقابلة نوعية حول دور الإدارة الالكترونية في عملهم الإداري، وبعد جمع البيانات وتحليلها بينت الدراسة أن: 62.3 % من المديرين إلى أهمية تطبيق الإدارة

الالكترونية في مدارسهم بسبب دورها في تطوير أدائهم الإداري وتخفيف عبء العمل عنهم، كما بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المديرين حول أهمية الإدارة الالكترونية في المدارس المعاصرة تعزى لمتغيرات الجنس، وحجم المدرسة، وخبرات المدير.

4. دراسة Jahanian & others (2012) والتي بعنوان " أثر تدريب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموارد البشرية في المنظمات التعليمية"

"**The Impact of Information Technology and Communication Training on the performance of Human Resources in Educational Organizations**"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية، واستخدمت الدراسة المنهج المسحي وأداة جمع المعلومات كانت الاستبانة، وقد تم التحقق من صحتها من قبل (25) من أساتذة الجامعات في مجال آخر ذي صلة وموثوقية، وعينة الدراسة مكونة من (97) موظف وخبير من كليات العلوم(Pardise) من جامعة طهران، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة مجدية بين تدريب الموارد البشرية على تكنولوجيا المعلومات وتعزيز مهاراتهم، وكفاءة و سرعة أدائهم، وتطوير رغباتهم تجاه منظماتهم التعليمية.

5. دراسة Al –Mamary et al (2014) والتي بعنوان" العلاقة بين جودة النظام وجودة المعلومات والأداء التنظيمي"

"**The Relationship between system quality ,information quality and organization performance**"

هدفت هذه الدراسة الى توضيح مفهوم جودة النظام وجودة المعلومات والأداء التنظيمي والعلاقة فيما بينهم، وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج منها أن جودة النظام يؤثر على كفاءة وفعالية الأداء التنظيمي في المنظمات، كما أن جودة النظام وجودة المعلومات يعتبران من العناصر الرئيسية التي قد تؤثر على تحسين الأداء التنظيمي .

6. **دراسة Razavi (2016) والتي بعنوان "علاقة نظم المعلومات الإدارية بالأداء"**

"**Relationship of management information systems with performance** "

هدفت هذه الدراسة إلى بحث حول العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وكذلك الأداء التنظيمي، وأجرت الدراسة على بنك صادرات في (إيران)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين نظام المعلومات الإدارية والأداء التنظيمي.

جـ . التعليق على الدراسات السابقة(The Comment on the previous studies):

بعد عرض الدراسات السابقة ترى الباحثة أنها تتفق مع الدراسة الحالية من حيث موضوعها العام (الإدارة الالكترونية)، وأن اختلفت بعضها في تناول استخدام الإدارة الالكترونية في العمل الإداري وهو يخدم نفس الموضوع، وقد تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة العربية والأجنبية أنها تحاول الكشف عن واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية كليات المجتمع اليمنية، كما تختلف عن الدراسات السابقة من حيث مجتمع الدراسة، وتتفق معها في بعض متغيرات الدراسة على الرغم من عدم وجود تشابه وتطابق بين المحاور التي تناولتها الدارسات السابقة وبين موضوع الدراسة الحالية إلا أن هناك تقارب وعلاقة وإن كانت جزئية في بعض المحاور الأمر الذي أفاد الباحثة وساعدها إلى حد ما في إثراء الإطار النظري وبناء أداة الدراسة وفي التعقيب على النتائج التي كشفت عنها الدراسة الحالية من خلال الجزئيات والمحاور المشتركة.

عرضت الباحثة وبصورة موجزة الدراسات السابقة ذات العلاقة بالدراسة الحالية، موضحة أوجه الشبه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية مع ذكر أهم النتائج والتوصيات والأهداف للاستفادة منها وربطها بالدراسة الحالية، وقد جاءت عدة دراسات لإبراز استخدام تكنولوجيا المعلومات وكذلك استخدام الانترنت والحاسوب والاتصالات التي لها دور في تطبيق الإدارة الالكترونية وكذلك تطرقت لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية والتحديات، وقد صنفت الباحثة الدراسات السابقة كالتالي:

الدراسات السابقة المتعلقة بتطبيق الإدارة الالكترونية فكانت كما يأتي: على الرغم من اختلاف الدراسات في معطياتها إلا أن الباحثة ترى أنها أثرت موضوع الدراسة في الجانب النظري بجوانب عدة كدراسة محسن(2010م)، دراسة الطشي(2012م)، دراسة بسيسو(2010م)، و دراسة الحسن(2010م)، دراسة العاجز(2011م)، دراسة كساب (2011م)، دارسة Grey-Bowen, (2010)، دراسة عمار (2009م) ركزت الأولى على اتجاهات القيادات الإدارية نحو تطبيق الإدارة الالكترونية، والدراسة الثانية أبرزت العلاقة بين الثقافة التنظيمية ومستوى فاعليه تطبيق الإدارة الالكترونية، والثالثة ركزت على التعرف على اثر تطبيق الإدارة الالكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، والرابعة القت الضوء على موضوع الإدارة الالكترونية من مختلف جوانبه وبيان أهميتها في الحياة اليومية، مركزة على الدوافع الأساسية للتحول إلى أسلوب الإدارة الالكترونية، والخامسة أبرزت دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية والسادسة ركزت على العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية، وتطبيق الإدارة الالكترونية، والسابعة ركزت على الكشف عن مدى امتلاك مديري المدارس الأساسية لقدرات تطبيق الإدارة الالكترونية وقيادتها في مدارسهم، والأخيرة وضحت مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي.

الدراسات السابقة المتعلقة بمتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية فكانت كالآتي:. دراسة المحمدي (2012م)، دراسة المرفدي (2016م)، دراسة السميري (2009م) دراسة المسعود(2008م)، فجاءت الأولى للتعرف على المتطلبات الإدارية، البشرية، المالية، التقنية، التشريعية لتطبيق الإدارة الالكترونية، والثانية ركزت على التعرف إلى التوعية حول مفهوم الإدارة الالكترونية والوقوف على المتطلبات الإدارة، البشرية، أمن المعلومات المتطلبات التقنية والفنية اللازمة على دور الإدارة الالكترونية، والثالثة أبرزت درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الثانوية بمحافظات غزة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية، والرابعة ركزت على معرفة المتطلبات البشرية والمتطلبات المادية اللازم توفراها لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها.

وأما الدراسات السابقة المتعلقة بواقع تطبيق الإدارة الالكترونية فكانت كالآتي:- دراسة عبد الرحمن (2013م)، دراسة أبو أمونة (2009م)، دراسة الغامدي(2009م)، دراسة خلوف(2010م)، دراسة (Robert, 2011) ركزت الأولى على واقع الإدارة الالكترونية في وزارة الخدمة المدنية والتأمينات، والثانية أبرزت واقع إدارة الموارد البشرية الكترونياً، والثالثة أبرزت درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين، ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري، والرابعة أبرزت واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية، والأخيرة وضحت تحليل تصورات مديري المدارس حول استخدام تكنولوجيا الإدارة الالكترونية في مدارسهم المعاصرة.

أمّا الدراسات السابقة المتعلقة بالتحديات لتطبيق الإدارة الالكترونية فكانت كالآتي: دراسة حمدي (2008م)، رسالة البشري (1429-1430هـ)، الأولى أبرزت معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى وتتمثل في(المعوقات الإدارية، التقنية، البشرية، المالية)، والثانية أبرزت مدى جاهزية المدارس لتطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر مديري المدارس، والتعرف على إيجابيات و معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وكذلك **دراسة آل فطيح (2008م)** وأبرزت تطبيقات الإدارة الالكترونية ودورها في التطوير التنظيمي وأهم العقبات التي تواجه ذلك، **دراسة المغيرة (2010م)** وأبرزت المعوقات المتعددة التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في إجراءات العمل الإداري، كما أن **دراسة القحطاني(2010م)** أبرزت مجالات تطبيق التعاملات الالكترونية ومعوقاته، **دراسة المسعودي (2010م)** وأبرزت معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي، **دراسة الحسنات (2011م)** وأبرزت الأسس النظرية لمفهوم الإدارة الالكترونية ومتطلبات تطبيقها في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وتتمثل في (المعوقات التنظيمية، التقنية، البشرية، المالية)، **دراسة سيدو(2015م)** أبرزت متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة القضارف واتجاهات العاملين، **دراسة محسن(2010م)** أبرزت مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مكاتب الوزارات وفروع المصالح الحكومية.

أمّا الدراسات السابقة المتعلقة بنظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات والحاسوب فتطرقت **لدراسة** Jahanian others& (2012) وأبرزت دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الموارد البشرية في المؤسسات التعليمية، و دراسة Morium(2010) والتي تناولت تطبيق نظام آلي مفتوح المصدر و معرفة الفرق بين النظم الآلية (مفتوحة المصدر) المتاحة في وقت إجراء الدراسة وكذلك معرفة متطلبات استخدام نظام آلي، و دراسة Razavi (2016) والتي أبرزت العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء التنظيمي، و دراسة Al –Mamary et al (2014) والتي أبرزت توضيح مفهوم جودة النظام وجودة المعلومات والأداء التنظيمي والعلاقة فيما بينهم.

هـ . ابرز نتائج وتوجهات الدراسات السابقة، وتتمثل في ما يأتي:-

- إن المؤسسة لا يمكن أن تستمر وتبقي إلّا من خلال نظام معلومات متكامل يحتوى علي مختلف الأنظمة الجزئية، وتكون مصممة بحسب المجال التي تعمل فيه بهدف القضاء علي التداخل في المهام وحل كل مشكلات المؤسسة بكفاءة عالية.
- العمل على محو أمية الحاسوب عبر إعطاء دورات وندوات ومحاضرات تتعلق بموضوع التحول للعمل الالكتروني.
- وجود أثر فعال لتطبيق الإدارة الالكترونية تمثلت في : سرعة الحصول على المعلومات المطلوبة بدقة عالية وسهولة تخزين المعلومات، وصحة وتكامل المعلومات.
- إن نظام الإدارة الالكترونية يزيد من كفاءة عملية اتخاذ القرار في المشروع.
- إن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في المشروع يؤدي إلى خلق نظام رقابة إلكترونية دقيق ومحكم مما يؤدي بدورة إلى زيادة حجم الإنتاج وأيضا تحسن في جودة الإنتاج.
- إن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية يؤدي إلى تقليص المصاريف الإدارية وأيضا إلى انخفاض في مصاريف الموارد البشرية إذا تم توظيفه بالشكل السليم.
- إن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في المشروع يؤدي إلى العدالة في توزيع العمل وتقييم الموظف مما يؤدي بدورة إلى الرضا الوظيفي.
- إن رفع الخدمات الحكومية لا يعتمد فقط على التكنولوجيا الجديدة ولكنه يعتمد أيضاً على رؤية وأهداف واضحة إلى جانب استراتيجية عمل مناسبة.
- بتوقعات العاملين الإيجابية نحو تكنولوجيا المعلومات تزيد من مستوى قبولهم لهذه التكنولوجيا.
- أهمية تشجيع استثمار مجالات الحكومة الالكترونية في التعليم الجامعي.
- إن إدارة الخدمات الالكترونية يواجهها العديد من التحديات فى بحوث العمليات، وأنها مازالت فى بداياتها، ومازال بها العديد من القضايا المطروحة للبحث والتطوير.

و. موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

situation actual studies from the previous studies)

تتشابه هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في الموضوع، مع اختلافها في متغيراتها وعينتها ومكان تطبيقها، فالدراسة الحالية تبحث في واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية وعينتها هي الهيئة الإدارية والأكاديمية ومكان تطبيقها هو كلية المجتمع صنعاء .

ر. أوجه الاستفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

(Aspects of The Benefits from the previous studies)

– **تبلور فكرة الموضوع،** قد أسهمت الدراسات السابقة في إعطاء تصور كامل لدى الباحثة عن الإدارة الالكترونية وأهميتها في تّقدم المجتمعات .

– **بناء أداة الدراسة،** استفادة الباحثة من الدراسات السابقة في صياغة فقرات الاستبانة المستخدمة في الدراسة الحالية وتحديد محاورها واختيار وتحديد الوسائل الإحصائية المناسبة للدراسة.

– **إثراء الإطار النظري** ،استعانت الباحثة باقتباسات من الدراسات السابقة ليعطي قيمة إضافية للدراسة الحالية وفرصة الوقوف على الإطار النظري الذي احتوته الدراسات؛ لتحديد الإطار النظري، ووضع تصور شامل للدراسة الحالية.

ز. مجالات اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

(Aspects of advantage for this research)

ومن خلال الدراسات السابقة نجد التشابه حول الموضوع المتناول وهو الإدارة الالكترونية، إّلا إن الدراسة الحالية تختلف بالمجالات الآتية :

– **في النطاق المكاني للدراسة،** على حسب علم الباحثة، إن هذه أول دراسة في الإدارة الالكترونية تخص بها كلية المجتمع صنعاء بينما أجريت الدراسات السابقة الأخرى في بيئات أخرى مختلفة، بعضها محلي والآخر عربي والبعض الآخر في بيئات أجنبية، كما أن بعضاً منها أجري في قطاعات عامة، والبعض الآخر أجري في قطاعات خاصة، وأخرى في قطاعات أمنية.

تختلف عينة هذه الدراسة عن عينات الدراسات السابقة حيث اقتصرت عينة الدراسة على الهيئة الإدارية والهيئة الأكاديمية معاً في كلية المجتمع صنعاء بصفتهم من صناع القرار، والتركيز على تحديد واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء.

الفصل الثاني
الإطار النظري للدراسة
Framework Theoretical

ويحتوي هذا الفصل على الآتي:-

المبحث الأول :الإدارة الالكترونية

المبحث الثاني: كليات المجتمع اليمنية–الواقع والتحديات

المبحث الأول : الإدارة الالكترونية (Electronic Management):

تمهيد(Preface):

يتضمن هذا المبحث الخلفية النظرية للإدارة الالكترونية، ويشمل ثلاثة أبعاد أساسية أولها تعريف المصطلحات لكلاً من(الإدارة التقليدية والإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية، والفرق بين الإدارة التقليدية والالكترونية وتحليل مفهوم الإدارة الالكترونية والتطور التاريخي لها)، والبعد الثاني: يستعرض (طبيعة الإدارة الالكترونية من حيث أهميتها وأهدافها ومحاورها وعناصرها وخصائصها ووظائفها)، أما البعد الثالث يتطرق إلى (مبررات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية فضلاً عن مراحل تطبيقها...

أولاً:. المفهوم التقليدي للإدارة (Concept of the classic Management):

قبل الحديث عن مفهوم الإدارة الالكترونية نتطرق إلى الحديث عن المفهوم التقليدي للإدارة، لكون الإدارة وجدت منذ وجود البشرية على الأرض، فتنظيم الإنسان لحياته يعد نوعاّ من أنواع الإدارة، مع اختلافها اليوم ولمّ كانت عليه في القدم من بساطة ومحدودية، إلى أكثر تعقيداّ وسرعة وأهمية في عصر المعلوماتية، وأكثر اتساعاً لمواكبة كل مراحل وميادين ومتغيرات الحياة وأنشطتها، وقد تعددت تعريفات الإدارة من قبل المفكرين الإداريين، على الرغم من أن هدف الإدارة الإلكترونية واحد، إلا أن تناولها بالتعريف، والتعاطي مع مفهومها النظري، تنوع بين المفكرين والمهتمين الذين تعرضوا لهذا المفهوم وقد عرفت بالآتي:-

بأن الإدارة "نشاط متخصص يدور بين العلم والفن ويهدف إلى توجيه الجهود البشرية وفق المعرفة العلمية والإمكانات المادية لتحقيق أهداف معينه محدده مسبقاً".**(المعايطه، 24، 2004)**

وعرفت بأنها "نشاط إنساني هادف يستمد مفاهيمه من علوم مختلفة ويعمل على تحقيق النتائج بكفاءة وفاعلية باستخدام موارد معينه وفي ظل ظروف بيئية معينة".**(هلال، 12، 2009)**

وعرفت بأنها" فن إنجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة بغية الوصول إلى الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة وتكون عمليات التخطيط والتنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات وبأنها عملية تنظيم المهام ضمن حدود الموارد المتاحة ومتابعه وتوجيه العاملين فيها لانجازها وذلك لتحقيق الأهداف المحدودة". **(السالمي، 13، 2009)**

ثانياً:. التطور التاريخي للإدارة الالكترونية Development Of Electronic) Management)

تشير معظم الدراسات بان الإدارة الالكترونية قد ظهرت في التسعينات، ويشير البعض بان مكننة المكاتب ليست بفكرة جديدة حيث يرى فيها البعض بداية وامتداد للإدارة الالكترونية، فبداية آلية المكاتب كانت عام (1960م) عند ابتكار شركة (IBM) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية .

وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات، وان أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر سنة (1964م) عندما أنتجت هذه الشركة جهازاً عرضته في الأسواق أطلق عليه اسم(ST/MT) (الشريط الممغنط /وجهاز الطابعة المختار)، فأصبح بالإمكان كتابة الرسالة وخزنها على الشريط الممغنط وطباعتها بعد استرجاعها من الشريط الممغنط بعد طباعة اسم وعنوان المرسل إليه. وهي بداية بسيطة لإدارة المعلومات وبعدها توالت العديد من التقنيات في الظهور في المجال الإداري.**(السالمي، 2009م، 31-32)**

وفي العام 1994م مكن التاريخ مفهوم الإدارة الالكترونية حين عقد مؤتمر الاتحاد الدولي للاتصالات في بيونس آيرس بالأرجنتين بمشاركة 132 ممثلي دول ،من خلال مداولات المؤتمر حول الفوائد التي تترتب على الاتصال والتعامل البشري الالكتروني، وإلى إمكانية خلق شبكة دولية عالمية للمعلومات يمكنها أن تحمل الرسائل والمعلومات بسرعة الضوء من أكبر مدينة لأصغر قرية في قارات العالم الست. **(المالك، 2007م، 20)**

وحتى اللحظة تعتبر الإدارة الالكترونية أحدث المدارس الإدارية، وامتداداّ لها، فدراسة تطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية يكشف أن المختصين في الإدارة قد حددوا مساراً تاريخياً متصاعداً لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمن، فمن المدرسة الكلاسيكية إلى مدرسة العلاقات الإنسانية التي تنامت وتوجت في المدرسة السلوكية، والى المدخل الكمي أثناء الحرب العالمية الثانية ثم مدرسة النظم في بداية الخمسينيات ثم المدرسة الموقفية في الستينات فمدخل منظمة التعليم في الثمانينات لتتوج مسيرة التطور في منتصف التسعينات بصعود الإدارة الالكترونية. **(نجم، 2004م، 128-129)**

وبذلك تعتبر الإدارة الالكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها، إذ أنها قد توجت مسيرة تطور المدارس الإدارية المختلفة بظهورها في منتصف تسعينات القرن الماضي وفرضت نفسها كاستجابة مع المتطلبات البيئية المحيطة لمواكبة عصر المعلومات إذ لا تستطيع أي منظمة كانت أن تعيش الآن في نظام مغلق من دون مواكبة التطور الطبيعي للحياة الإنسانية بأبعادها المختلفة.**(الجحوشي، 2010م، 28)**

ثالثاً:. مفهوم الإدارة الالكترونية(concept of the Electronic Management)

تعددت مفاهيم الإدارة الالكترونية على أيدي الكثير من الباحثين والمفكرين وركز كلّ مفهوم على وجهة نظر صاحبة وتصوره لمفهوم الإدارة الالكترونية وبإبعادها المختلفة في نظرة ولعله من المهم أن نستعرض بعض ما قدمه المهتمين والباحثين حول تعريف هذا المفهوم يمكن إيجاز أهمها فيما يلي:-

بأن الإدارة الالكترونية "عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية باعتماد على كافة تكنولوجيا المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين، والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات". **(السالمي، 2009، 33-34)**

وعرفت بانها " موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد واخفاء الأشياء وما يرتبط بها، لحد أصبح فيه رأس المال المعلوماتي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها". **(نجم، 2004م، 126-127)**

وعرفت بانها "منهج إداري جديد يقوم بتنفيذ الأعمال والمعلومات كافةَ سواءَ أكانت بين طرفين أم أكثر، من الأفراد أم المنظمات من خلال الوسائل الالكترونية الحديثة كالبريد الالكتروني(E-mail) والتحويلات الالكترونية للأموال والتبادل الالكتروني للمعلومات (Electronic Data Interchange) والنشرات الالكترونية. **(الحسن، 2010م، 41)**

وعرفت بانها " أكبر عدد من المواقع الإدارية المتباعدة فى شبكة اتصال الكتروني سلكية ولاسلكية محددة" و "بأنها تشمل جميع استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الحواسيب والشبكات إلى أجهزة إدخال المعلومات اللاسلكية لتخدم الأمور الإدارية اليومية".**(المفرجي، 11، 2010)**

- **ومن خلال المفاهيم السابقة لتعريف الإدارة الالكترونية تستنتج الباحثة أنها تحتوي على العناصر المهمة الآتية:**

1. إن الإدارة تعني المعرفة الصحيحة لما يراد من الأفراد أن يؤدوه وفق المعرفة العلمية والإمكانات المادية ويعمل على تحقيق النتائج بكفاءة وفاعلية وذلك لتحقيق الأهداف المحدودة.
2. إن الإدارة الالكترونية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والانترنت والاتصالات وشبكات الأعمال لتحقيق أهداف الإدارة الجديدة في استخدام مواردها لتخدم الأمور الإدارية اليومية.
3. يمكن تطبيق الإدارة الالكترونية في منظمة واحدة فقط للتعامل مع المنظمات الأخرى أو للتعامل الداخلي داخل المنظمة نفسها.

4. الحكومة الالكترونية تعني أن نجعل جميع الإدارات الحكومية تتكامل مع بعضها البعض وتقدم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين والقطاع الخاص بشكل مباشر والكتروني.
5. ومفهوم الحكومة الالكترونية أشمل من مفهوم الإدارة الالكترونية.

رابعاً: الاختلاف بين مفهوم الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية Interference) (Concept Of the Electronic Management and Electronic administration:

نظراً لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلحي الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية، وشمولية أي منها للآخر، أدىّ إلى انقسام آراء المفكرين والمهتمين الإداريين انقسامًا كبيرًا حول تعريف الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية، فالبعض منهم يرى أنها إدارة والحكومة جزء منها، ولدى هؤلاء أسبابهم، والبعض الآخر يرى أنها حكومة والإدارة جزء منها، ولدى هؤلاء أيضًاً أسبابهم، وَثمة فريق ثالث يتعاطى مع المفهوم بخلط واضح من دون تمييز حين يستخدم أحد المصطلحين أو كليهما وقد تناولت الباحثة جميع الآراء وكانت كالآتي:-

1- الحكومة الالكترونية جزء من الإدارة الالكترونية

(Electronic administration canton of Electronic Management)

يؤيد بعض الباحثين والمفكرين الإداريين شمولية الإدارة الالكترونية و أن تعبير(الإدارة الإلكترونية) أكثر اتساعًا ورحابة من تعبير الحكومة الإلكترونية، بمعنى أن الحكومة الالكترونية هي جزءٌ من تطبيقات الإدارة الالكترونية، وأن الإدارة الإلكترونية بمثابة مظلَّة كبيرة تدخل تحتها تطبيقات مختلفة منها :التجارة الإلكترونية (E-commerce) والأعمال الإلكترونية (E-Business) والحكومة الإلكترونية(E-Government) ووجهة نظر هؤلاء أن تعبير(الإدارة الالكترونية) هو الأصل الذي تتفرع منه بقية التعريفات وأنه أشمل وأعم، وحجة هذا الفريق أنه لا حكومة من دون إدارة. (**الحسن، 2011م، 53**)

2- الإدارة الالكترونية جزء من الحكومة الالكترونية

(Electronic administration canton of Electronic Management)

يقف فريق آخر على الطرف الآخر من الخلاف من علماء الإدارة مدافعاً عن رأيه في أن(الإدارة الإلكترونية) جزء من(الحكومة الإلكترونية)، وأن تطبيقات التقنية التي تمارس في تلك الإدارة من تحويل لجميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التقنيات الحديثة، تبقى ممارسات وتطبيقات للتقنية في دائرة محدودة أو شبكة محدودة خاصة بالمؤسسة أو المنطقة أو القسم الإداري أو الوحدة الإدارية الواحدة، وأننا حين نربط الشبكات الداخلية لتلك الدوائر المحدودة بحدود مؤسساتها أو منظماتها أو إداراتها الصغيرة لشبكة كبرى تنتظم داخلها

جميع دوائر الدولة وتخضع لتصرفها، فإننا بذلك نكون قد وصلنا إلى صيغة (الحكومة الإلكترونية) فمن وجهة نظر هذا الطرف فإن الإدارة الإلكترونية مرحلة سابقة على مرحلة الحكومة الإلكترونية الأعم و الأشمل، حيث تصب فيها إدارات الدولة المتنوعة.(**الحسن، 2011م، 55**)

وكذا أن الإدارة الالكترونية تعني أن نقوم بجعل المعاملات التي تنجز داخل الإدارات تعتمد على تكنولوجيا المعلومات وتتم بشكل الكتروني في المراسلات انتهاءً بتكامل نظم المعلومات بحيث يصبح كل المهام والنشاطات تنجز باستخدام تكنولوجيا المعلومات، أمَا الحكومة الالكترونية تعني أن نجعل جميع الإدارات الحكومية تتكامل مع بعضها البعض وتقدم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين والقطاع الخاص بشكل مباشر والكتروني ومفهوم الحكومة الالكترونية أشمل من مفهوم الإدارة الالكترونية.(**السالمي، 2009م، 33**)

والحكومة الالكترونية تمثل الكل، ونعني بها العمليات الالكترونية التي يتم من خلالها الربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الالكترونية وذلك من خلال التشغيل الحاسوبي ذي التقنية العالية، وهذا يعني أن الإدارة الإلكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الالكترونية، والإدارة الالكترونية "إدارة الأعمال الحكومية بلا ورق، فهي تشمل مجموعه من الأساسيات حيث يوجد الورق ولكن لا نستخدمه بكثافة ولكن يوجد الأرشيف الالكتروني، والبريد الالكتروني، والأدلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الاليه، إدارة بلا مكان، وتعتمد بالأساس على التلفون المحمول، إدارة بلا زمان فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم ".(**القدوة، 2010م، 23**)

"استخدام تكنولوجيا والحوسبة وخدمات المحمول لرسم السياسات الحكومية وتطبيقها بشفافية ونزاهة وبدرجه عالية من المساءلة بهدف توصيل الخدمات اللازمة للمواطن ومؤسسات الأعمال والأجهزة الحكومية وتسهيل مهمة الأجهزة الحكومية من خلال زيادة كفاءة هذه الأجهزة وتحسين أدائها مع تمكين المواطن ومؤسسات الأعمال من المشاركة في الحاكمية المتصلة لتحقيق الديمقراطية الرقمية والرفاهة لجميع فئات المجتمع بغض النظر عن سنهم وجنسهم أو توزيعهم الجغرافي"(**ابو شنب، 6، 2012**)

3- الترجمة الحرفية(Translation letterpress)

يرجع هذا الفريق السبب في هذا الخلط إلى ترجمة ذلك المصطلح أصلاً عن الغرب، حيث ذهب بعض المهتمين والباحثين بأنّ أصل هذا المصطلح مشتق من الكلمة الإنكليزية " e-government" وخلال نقل هذا المصطلح إلى العربية لم يتم مراعاة المعنى، فترجم هذا المصطلح بحذافيره أي بشكل جامد، وذهبوا بالنصح إلى استخدام مصطلح "الإدارة الالكترونية"e-management" بدلاً من مصطلح "الحكومة الالكترونية" خاصة في منطقتنا العربية والإقليمية ولسبب أنه عند ذكر مصطلح "الحكومة" يتبادر إلى ذهن المستمع العمل السياسي على الرغم من أنّ عمل الحكومة لا يقتصر على

العمل السياسي وإنما الإداري أيضا، وعلى أنّ تعبير الحكومة هو تعبير محدود بحد ذاته (سواء بنفسه أو بعلاقاته) لأنّه يعبّر عن مجموعة من الأشخاص و العلاقة لا تكون مع جميع الناس وإنما مع مؤسسات وهيئات محددة ومعلومة، بعكس الإدارة ذات الإطار المفتوح والعلاقة الواسعة لكافة المستويات ولجميع المستويات. **(بابكير،22، 2006)**

خامساً:. تحليل مفهوم الإدارة الالكترونية

(Analysis of concept of the Electronic Management)

يؤيد بعض الباحثين والمفكرين الإداريين شمولية الإدارة الالكترونية وبأن تعبير (الإدارة الإلكترونية) أكثر اتساعًا ورحابة من تعبير الحكومة الالكترونية، بمعنى إن الحكومة الالكترونية هي جزء من تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وأن الإدارة الإلكترونية بمثابة مظلَّة كبيرة تدخل تحتها تطبيقات، وعلى الطرف الآخر من الخلاف يقف فريق آخر من علماء الإدارة مدافعاً عن رأيه في أن (الإدارة الإلكترونية)جزء من(الحكومة الإلكترونية).

- **و تذهب الباحثة إلى القول بتفضيل اعتبار الإدارة الالكترونية جزء من الحكومة الالكترونية وذلك لأسباب عدة:**

1- وظائف الإدارة محددة ومعروفه (تخطيط، تنظيم، اتخاذ قرارات، رقابة، توجيه) وان تم أدائهم الكترونياً تصبح إدارة الكترونية، بعكس الحكومة الالكترونية التي تقتضي وظائفها أكثر من وظائف الإدارة وتدخل فيها الديمقراطية الالكترونية.

2- يمكن تطبيق الإدارة الالكترونية في منظمة واحدة فقط للتعامل مع المنظمات الأخرى أو للتعامل الداخلي داخل المنظمة نفسها، بعكس الحكومة الالكترونية التي يتوجب التوصيل الالكتروني مع كل المنظمات والمؤسسات أو أغلبها في الدولة ويكون تعاملها مع المواطنين وليس في منظمة واحدة، وهذا ما يرجح كفة شمولية الحكومة الالكترونية وجزئية الإدارة الالكترونية، والحكومة الالكترونية فهي تمثل الكل وأن الإدارة الإلكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الالكترونية .

3- الإدارة الالكترونية تعيش في الشبكات الإلكترونية وأنظمة المعلوماتية، في حين تحاكي وظائف الحكومة الالكترونية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة"

سادساً:. الفرق بين مفهوم الإدارة (التقليدي) ومفهوم الإدارة الالكترونية

(Difference Between concept of the classic management and electronic management)

هناك مجموعة من الأسس التي تحدد أوجه الاختلافات الجوهرية بين المفهومين وفقاً لما حدده المكاوي وهي كالآتي:

1. **طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل:** الإدارة في ظل المفهوم التقليدي لها توجب علاقات التعامل المباشر بين أطراف التعامل، بعكس الإدارة الإلكترونية التي تشير إلى عدم وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، حيث توجد أطراف التعامل مع أوً في نفس الوقت على شبكات الاتصالات الالكترونية.
2. **نطاق خدمة العملاء:** المفهوم التقليدي للإدارة هو وجود خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقا لمواعيد عمل المنظمات، بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعةً يومياً في الإدارة الإلكترونية، كما يتم إرسال كل الحلول المطلوبة عبر الهاتف والفاكس والبريد الالكتروني.
3. **نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات :** تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية، بينما تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية من دون استخدام أية وثائق رسمية وتكتفي بالرسالة الالكترونية كسند قانوني وحيد متوفر أمام كل طرف من أطراف التعامل عند وقوع أي نزاع.
4. **طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل:** تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي، بينما الإدارة الإلكترونية تحقق التفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد ما ومجموعة ما من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية .
5. **طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف :** الإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات المباشرة بين أطراف التعامل المختلفة، أو استخدام الوسائل التقليدية كالمنظمات التسويقية أو الهواتف والمراسلات وغيرها. أما الإدارة الإلكترونية تتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الالكترونية وبطريقة الكترونية.
6. **مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية:** توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام أي من وسائل الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية، بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية كتسليم المنتجات الغير مادية من خلال استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية.
7. **مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية:** تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن وصولا لتحقيق

الأهداف، بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الخلوي، فغالبا ما يتم استبعاد الأصول المادية والبشرية، أو التقليل من استخدامها. (**المكاوي، 2011م، 79-81)**

8. **الحفظ والضياع.**: ففي حين كانت كثير من المعاملات الورقية في النظام التقليدي يتعرض للتلف مع مرور الوقت أو الضياع بين ركام المعاملات الأخرى أو في سلة النفايات بالخطأ، أما الملف الإلكتروني الذي يضم المعاملة ضمن محتوياته تظل محفوظة في مأمن من التلف والتقادم والضياع في الموضع المخصص لها على الشبكة الإلكترونية للمنظمة التي يوجد لديها الملف، فضلاً عن تأمين كثير من المنظمات الإلكترونية محتوياتها باستخدام أكثر من وسيط تخزين الكتروني.
9. **الاسترجاع** : إن الحصول على معلومة ما أو معاملة من أحد الملفات الورقية للنظام التقليدي أمر بالغ الصعوبة؛ نظرًا إلى تراكم الملفات والمعاملات مما قد يحتاج إلى ساعات أو أيام، في حين أن مثل هذا الأمر لا يكلف الباحث في أرشيف الشبكة الإلكترونية أكثر من الضغط على الزر المعني في لوحة المفاتيح ليخرج تاريخ معاملات المراجع كاملاً، وليس فقط تلك المعاملة.
10. **التوثيق والضبط والحماية** : تستطيع الإدارات الإلكترونية بكل يسر وبفعل برامج التقنية التي لا تتوقف عند كل جديد – تسجيل أي إجراء يتم على الشبكة الإلكترونية للإدارة بالساعة والدقيقة والثانية التي تم فيها، مما يضمن لتلك الإدارات أعلى مستوى من الدقة والتوثيق لمدخلاتها ومخرجاتها ومعاملاتها التي تحكمها النظم والبرامج فائقة الدقة والحماية والأمان للإدارات الإلكترونية، بجانب تميز الإدارة الالكترونية بتأمينها للشبكات الإلكترونية ببرامج حماية تضمن عدم تمكن أحد من الدخول إليها والتلاعب في ملفاتها.(**الحسن، 2009م، 6-8)**

وأيضاً يقارن كلا المفهومين (الإدارة التقليدية والإدارة الالكترونية) وفقاً لما حدده (نجم، 2004م، 122- 124) كالتالي:

1- أن الإدارة بمفهومها التقليدي قائمة على الهرمية والتقسيم القائم على التخطيط وأوامر في الأعلى مقابل تنفيذ للخطط والأوامر في الأسفل، بعكس الإدارة الالكترونية التي تلغي الهرمية والفجوة التنظيمية بين الإدارة في الأعلى والعاملين في الأسفل.
2- الإدارة التقليدية ارتكزت على تراث إداري يقوم على نمط مدير يرتبط به وفق نطاق الإشراف مجموعة، (Management of Others) كبيرة أو صغيرة من المرؤوسين، كانت تقوم على إدارة الآخرين بينما تعتمد الإدارة الإلكترونية على إدارة الذات والنشاط الفردي.

3- ترتكز الإدارة بمفهومها التقليدي على هرمية المعلومات، (مدير لديه معلومات أكثر كثافة وسعة وثراء مقابل عاملين لا يملكون إلا القدر اليسير منها على قدر ما يسمح به تقسيم العمل)، بينما الإدارة الإلكترونية ترتكز على المشاركة في المعلومات والبيانات على الانترنت وشبكات الأعمال.

جدول رقم (1) يوضح المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الالكترونية

م	أسس المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الالكترونية
1	الوسائل والوثائق المستخدمة	الاتصالات المباشرة ،والمراسلات الورقية/ورقية	شبكات الاتصال الالكترونية/الكترونية
3	مدى الاعتماد على الإمكانات المادية والبشرية	تعتمد على استغلال أمثل للإمكانات المادية والبشرية في تحقيق الأهداف	استخدام التكنولوجيا في تحقيق الأهداف
4	التفاعل	تحتاج لوقت أطول حتى يتم التفاعل بالشكل المرجو من أجل تحقيق الهدف	إرسال الرسالة إلى عدد لا نهائي في الوقت ذاته
5	التكلفة	مكلفة على المدى البعيد	اقتصادية على المدى البعيد
6	الوصول للبيانات	صعوبة الوصول بسبب التسلسل البيروقراطي وكثرة المستندات الورقية	سهولة الوصول بسبب توفر قاعدة بيانات ضخمة جداً
7	الوثوقيه	اقل وثوق بسبب عدم توافر نظم حماية للبيانات	وثوق عالي بسبب توافر نظم حماية للبيانات
8	الجودة	جودة أقل	جودة عالية جداَ

المصدر (خلوف، إيمان مصطفى، 2010، 14)

سابعاَ:. أهمية الإدارة الالكترونية (Significance of the Electronic Management):

تتجلى أهمية الإدارة الالكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة، فضلاً عن إنها تمثل نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرين الذي تختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الانترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته. **(ياسين، 2005م، 27)**

وتكمن أهمية الإدارة الالكترونية بالاتي:

1. **إعادة النظر في العلاقات الهرمية بين الهياكل الإدارية،** وذلك عبر إعادة انتشار الكفاءات والرفع من درجة التنسيق الأفقي والعمودي بين مختلف الوحدات الإدارية من خلال وضع بنوك للمعلومات الخاصة والمشتركة فيما بينها لتبادل المعلومات بشكل بسيط وسليم، فالفعالية والقدرة المعالجتيه والتخزينية وكذا السرعة التواصلية والمرونة التي تطبع الإدارة الالكترونية سهلت إمكانية تجاوز المركزية والتركيز.
2. **تحسين عملية صنع القرار**، ذلك أن الإدارة الالكترونية تعتمد على وجود قاعدة بيانات ومعلومات تساعد المديرين على التخطيط واتخاذ القرارات الصائبة و بالتالي فإن أهمية الإدارة الالكترونية تقاس بأهمية المعلومات، والتي تؤدي دوراً فاعلاً ومؤثراً في صنع القرار على المستوى الوطني والمحلي.
3. **الحد من التعقيدات الإدارية،** من خلال قضائها على البيروقراطية في النظام الإداري و تحقيق درجة كبيرة من المرونة حيت تعمل على تسهيل الأعباء على أفراد المجتمع وخاصةً ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يعجزون عن الالتحاق بالمقر الإداري للحصول على الشواهد الإدارية.
4. **تخليق الحياة العامة،** إن الإدارة الالكترونية باعتبارها تقوم على أساس الحد من التدخل البشري فيها، فإنها تقوم بدور أساسي في الحد من الفساد الإداري المتمثل في الرشوة والمحسوبية والزبونية والوساطة، وبالتالي فإنها تقوم بإعادة بناء الثقة بين المواطن وبين الإدارة وإقامة علاقة جديدة بينهما قوامها المساواة والشفافية.
5. **بناء دولة المشاركة،** بحيث يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسهيل مشاركة المواطنين في العملية السياسية وتعزيز الانفتاح والمساءلة، فضلاً عن ذلك يمكن أن تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفرد على جعل صوته مسموعاً في النقاش العمومي، وبالتالي النهوض بالديمقراطية المحلية. **(ناتي، 2012، 11-14)**
6. **تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية،** مثل التعلم الإلكتروني (E-learning) والذي يعنى التعلم باستخدام الحاسبات الآلية وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة أو شبكات مشتركة أو شبكة الإنترنت وهو تعلم مرن مفتوح.
7. **الانفتاح على العالم الخارجي** والتعرف على التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات وتبسيط الإجراءات في أقل وقت ممكن.
8. **تقديم الخدمات من خلال عدد محدود من العمالة الإدارية** ذات كفاءة ومهارة خاصةً في استخدام تكنولوجيا المعلومات. **(المتولي، 2003، 3)**

9. **اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة** ؛حيث تمكن الإدارة الالكترونية المنظمة من دخول أسواق جديدة ،ومن ثم الاستحواذ على اكبر حصة ممكنة من الأسواق ،سواًء على مستوى الأسواق المحلية أو العالمية وزيادة قدرتها التنافسية من خلال فرصة التواجد عن قرب في الأسواق نتيجة إزالة الحواجز الجغرافية التي توفرها شبكات الاتصالات الالكترونية.
10. **توفير فرصة المشاركة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة في حركة التجارة العالمية** بما تقدمه لها من مميزات متعددة ،مثل توفير الوقت والمكان اللازم لأداء الأعمال وخفض تكاليف عمليات التسويق والدعاية والإعلان.**(ال دحوان، 24، 2008)**

ثامناً:. فوائد الإدارة الالكترونية (Interest Electronic Management):

إن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنية المعلومات الإدارية لم يأتِ من فراغ بل وجد فوائد كبيرة حصلت، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسساتها ومن أهم هذه الفوائد كما حددها**(السالمي، 2009، 36-37)**:

1. تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات وينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، كما تكون نوع الخدمات المقدمة أكثر جودةً.
2. اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
3. الدقة والموضوعية في انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
4. تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.
5. إن استخدام الإدارة الالكترونية بشكل صحيح ستقلل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابا على عمل المؤسسة.
6. كما أن تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى
7. عدم الحاجة إلى أماكن التخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.

تاسعاً:. أهداف الإدارة الالكترونية(Goals of the Electronic Management)

تسعى الإدارة الالكترونية إلى تحقيق عدداً من الأهداف تصب مجملها في هدف واحد وهو رفع مستوى الخدمة أو الإنتاج للمنظمة بأسرع وقت وبجودة عالية، ومن أهم الأهداف :

1. تطوير العمل الإداري عبر استخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة التي من شانها رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر المؤهلة.

2. القضاء على البيروقراطية وتعقيدات العمل اليومية .
3. توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسبين ورفع مستوى العملية الرقابية.
4. توفير التقنيات المتطورة في المؤسسات ذات العلاقة التي من شأنها تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار.
5. تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة من شانه تقديم خدمات أفضل ورفع مستوى الأداء.**(الغساني، 2005م، 33)**
6. صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الالكترونية .
7. تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية .
8. الحفاظ على سرية المعلومات، وتقليل مخاطر فقدها.**(القدوة، 2009م، 124)**
9. تحقيق مرونة فعالة في منهجية تنفيذ الأنشطة والعمليات المترابطة فنياً ووظيفياً في داخل المنظمة.
10. زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة الموارد كافة .**(رضوان، 2004م، 4)**
11. تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق أهداف الإصلاح الإداري والوفاء بأهداف الحكم الجيد ، من خلال تسهيل وصول المعلومات والخدمات بشكل فوري (On-Line) أربع وعشرين ساعةً في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع(**مكداشي وسلام، 2003م، 1)**
12. إدارة الملفات بدلاً من حفظها، واستعراض المحتويات بدلاً القراءة، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلاً من كتابتها .
13. البريد الالكتروني بدلاً من الصادر والوارد.
14. الإجراءات التنفيذية بدلاً من محاضر الاجتماعات .
15. الانجازات بدلاً من المتابعة، واكتشاف المشكلات بدلاً من المتابعة. **(السالمي، 2009، 39-40)**

عاشراً:. عناصر الإدارة الالكترونية(Elements Electronic Management) :

الإدارة الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات هي صنيعة الامتزاج الخصب لثلاثية الحاسوب، البرمجيات، شبكة الاتصالات، ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفة لمنظومة الإدارة الإلكترونية كما وضحها. **(ياسين، 2005م، 23-29)**:

1. عتاد الحاسوب (Hardware) : يضم المكونات المادية للحاسوب، ومختلف نظمه، وملحقاته.

2. **البرمجيات(Software):** تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل (Operating Systems) ونظم إدارة الشبكة، الجداول الالكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، كما تضم برامج التطبيقات، مثل برامج البريد الالكتروني، برامج التجارة، قواعد البيانات، وبرامج إدارة المشروعات .
3. **شبكة الاتصالات:** الاتصالات السلكية واللاسلكية وهي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي بشبكات الانترنت والاكسترانت والانترنت.
4. **صناع المعرفة:** إذ تمثل القيادات الرقمية (Digital Leaderships) والمديرون، والمحللون للموارد المعرفية، وكل ما يشمل الرأس مال الفكري في المنظمة ويجدر التأكيد على ضرورة وجود عنصر التكامل أثناء التأسيس الفعلي لنموذج الإدارة الالكترونية.
5. **الضوابط الحاكمة(الثوابت):**لاشك أن تطبيق أي قرار أو منهجية جديدة يخضع لاعتبارات وقيم المجتمع الذي سيتم تطبيقه فيه، وذلك حتى لا تتم مقاومته، وبالتالي كان لابد قبل تطبيق الإدارة الالكترونية أن يتم مراعاة ثوابت المجتمع الذي ستطبق فيه، وهذه الثوابت تشمل: الدين، القانون، الثقافة، التقاليد، عمر المجتمع، حجم المجتمع، تكوين المجتمع.**(القحطاني،2006م، 22)**
6. **الأنظمة والتشريعات:** تعد الأنظمة والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة الأساس الذي يقوم علية عمل تلك الإدارة ويتوقف علية أيضاً نجاحها والوفاء باستحقاقاتها وضبط ممارساتها الإدارية، وكذلك تضمن أنظمة الإدارة وتشريعاتها التي ترسيها الإدارة الاحتراز من وقوع التجاوزات غير المرغوبة والسيطرة عليها .
7. **الأنظمة الداعمة:** ويقصد بها العوامل والأسس التي يقوم عليها مشروع الإدارة الالكترونية نفسه، والضوابط التي تحكم هذا المشروع، ويستمد منها مشروع الإدارة صلاحيته واستمراريته، وتشمل الأنظمة القاعدية، الأنظمة السياسية، والأنظمة الاجتماعية، الاقتصادية وتعد بمثابة محددات لنمط الإدارة وطبيعتها وأساليب عملها وحجمها.**(الحسن، 2010م، 74)**

الحادي عشر:. خصائص الإدارة الالكترونية Characteristics of Electronic Management:

يعتبر العصر الحديث عصر التحول إلى المجتمع المعلوماتي، ومن أبرز سماته ومتطلباته توظيف التقنية المعلوماتية في مختلف جوانب الحياة، والاعتماد المتزايد على المعلومات في الأداء والخدمة والإنتاج، وذلك لنقل تلك المجتمعات إلى مصاف الدول المتقدمة، وإيجاد جيل مدرك لكل التغيرات والتطورات التي يشهدها العالم... ولعل اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي، إلى أنموذج إدارة الكترونية مبني أساساً على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص التي حددها **(المسعودي،2010م، 34)** بالآتي:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، و تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى العاملين كافة. التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا.
- مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية، باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة.
- كما يضفي تطبيق الإدارة الالكترونية مرونة على التنظيم الإداري، ويوفر الخدمات، ويسمح بالتخلص من التبعية اللصيقة بالمؤسسة العامة، والخاصة، وحتى طبيعة الخدمات، وبفضل المهام المنوط بها تسمح الإدارة الالكترونية برقمنة جميع الوثائق، وتحقق نوعية رفيعة في معالجة البيانات، وخفض عدد العناصر الهامة الضرورية لخدمات غير محدودة.**(عبدالكريم، 2010م، 17)**
- ميزة تنافسية أعلى : إن التنافس أمر مرغوب جدا فهو يؤدي إلى التطوير، والإدارة الإلكترونية تذيب الفروقات مما يؤدي إلى تنافس بناء.**(جلال،2009م، 45)**
- كما ذكر خصائص الإدارة الالكترونية كالتالي:. **(الحسن،2009م، 17)**
- السرعة والوضوح، ففي ظل الإدارة التقليدية تجد أن الأوراق يحتاج أنجازها إلى وقت طويل، وحفظها وأرسالها إلى الجهة التي ستبت في أمرها، ثم انتظار عودتها وإمكان تكرار ذلك عدة مرات ومرات في حال وقوع خطأ ما، وربما إعادة المشوار من جديد في حال ضياع تلك الأوراق، وهو أمر وارد يستحيل الاحتراز منه بنسبة ١٠٠ % مستحيل، لكن في ظل تفعيل الإدارة الإلكترونية التامة على معلوماتها ومعاملاتها، وأيضًا ضمان سرعة انجاز المعاملات الفائقة وإرسالها واستقبالها قد تحترز من الوقع في تلك المشكلات.
- تقوم الإدارة الالكترونية على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة، ومن ضمن تلك البرامج ما يتيح للمراجع إنجاز معاملاته عبر شاشاتها وأزرارها وتبسيطها له بدرجة أشبه بالعملية التعليمية، وتعمل على إدارة الملفات وليس الاحتفاظ بها وتراكمها فوق بعضها على أرفف أرشيف الإدارة، ولا يعني هذا أن الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات، بل تحفظها وبطرق آمنة على شبكتها الإلكترونية، ليتم استدعاؤها عند الحاجة إليها (عند طلب معاملة ما).
- السرية والخصوصية للمعلومات المهمة تعتبر من أفضل خصائص الإدارة الالكترونية، فهنا تتفوق الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، لقدرتها العالية على الإخفاء والسرية، ولديها أنظمة منع الاختراق، مما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمرًا بالغ الصعوبة إلا لذوي الصلاحية

الذين يملكون كلمة المرور للنفاذ إلى تلك المعلومات، فعلى الرغم من الوضوح والشفافية اللذين تتمتع بهما الإدارات الإلكترونية إلّا أن هذا لا ينطبق بطبيعة الحال على مختلف أنواع المعلومات.

- **خصائص الإدارة الالكترونية كما ذكرها (السالمي، 125، 2009) وهي كالتالي:-**

- الشمولية بحيث تغطي هذه المعلومات جميع جوانب الموضوع قيد الدراسة.
- المناسبة زمنياً بحيث تتوفر هذه المعلومات في الوقت المناسب للاستفادة منها.
- الواقعية بحيث تمثل واقع العمل عمل المستفيد لتكون ذات فائدة في التعامل مع هذا الموضوع.
- الكلفة بحيث تكون كلفة المعلومات أقل من فائدتها.

الثاني عشر:. وظائف الإدارة الالكترونية (Electronic Management functions):

تغيرت الوظائف الإدارية التنفيذية للمنظمات في إطار الإدارة الالكترونية من وظائف تعتمد على نظم المعلومات المستقلة إلى وظائف تعتمد على نظم معلومات مندمجة العمل من خلال الانترنت، ومن وظائف تعتمد على أنظمة معلومات تقليدية إلى نظم معلومات ذكية، مما يساعد على تحول المنظمة من الاعتماد على هياكل مركزية الى توظيف هياكل مرنة، وفيما يلي وظائف الإدارة الالكترونية وهي كالتالي:. **(الضافي،2006م، 23)**

1- التخطيط الالكتروني(E-PLANNING) :القواعد الجديدة في التخطيط الالكتروني هو مواجهته لمتغيرات جذرية وعميقة مما ينقل وظائف الإدارة من المستويات العليا إلي المستويات الدنيا، فما دام العاملون المرتبطون شبكياً من خلال الشبكة الداخلية (الانترانت) يتقاسمون قاعدة بيانات الشركة وخبراتها، فإن التخطيط لا يعود كما كان الحال في السابق وظيفة المديرين فقط، بل وظيفة جميع العاملين، بما يجعل التخطيط مدخل الجميع وفي كل الاتجاهات التي تنتجها شبكة الأعمال والانترنت، وقد يتفق التخطيط الالكتروني من حيث التحديد العام مع التخطيط التقليدي، أذ أن كلاهما ينصب على وضع الأهداف، وتحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف، إلّا أنه توجد عدة اختلافات أساسية بينهما تتمثل في ثلاثة عناصر هي (الأهداف، تدفق المعلومات، تقسيم العمل) ذكرها **(السلنتى، 2012م، 15)** كما في الجدول رقم (2).

جدول رقم(2) يوضح الفرق بين التخطيط التقليدي والتخطيط الالكتروني

الفرق	التخطيط التقليدي	التخطيط الإلكتروني
الأهداف	الأهداف محددة، وواضحة بحيث يمكن تنفيذها في السنة القادمة.	الأهداف عامة، ومرنة، وآنية، واحتمالية بدرجة عالية، فضلاً عن كونها قابلة للتجديد والتطوير المستمر.
تدفق المعلومات	يكون التخطيط زمنيًا متقطعًا من خلال استخدام التقارير، والخطط بأنواعها المختلفة (اليومية، الأسبوعية، الفصلية)	تدفق المعلومات باستمرار، لذا يكون التخطيط مستمرًا.
تقسيم العمل	المديرون هم المخططون، والمعلمون هم المنفذون من خلال استخدام مدخل أعلى –أسفل.	المخططون هم المديرون والمعلمون، أي استخدام مدخل الجميع في كل الاتجاهات الشبكية.
الخطة	خطة واحدة توجه أعمال واتجاه الشركة الخطة تحدد الأهداف ومراحل ووسائل تنفيذها. المخاطرة تأتي من عدم الالتزام بتنفيذ الخطة الخطة ترتكز على قدرات الشركة خطط طويلة أو متوسطة أو قصيرة الأمد.	خطط متعددة للاستجابة للظروف المختلفة، الخطة قواعد بسيطة أو مبدأ عام واحد يرشد الاتجاه ولا يقيده المخاطر تأتي من عدم القدرة على العمل خارج الخطة، الخطة ترتكز على الأسواق المتغيرة والزبائن وحاجاتهم الآنية والمحتملة .، خطط قصيرة الأمد، وآنية، ومتعددة الاستجابة للظروف المختلفة، تنطوي جميعها تحت خطة إستراتيجية طويلة الأمد ذات مرونة عالية للتطبيق.
الوسائل والابتكار	الوسائل محددة بدقة لضمان النجاح.الابتكار ضروري من اجل وضع الخطة الأفضل	الوسائل مفتوحة حسب الفرصة في السوق وفي الزبائن.الابتكار ضروري عند التنفيذ للاستجابة للظروف المتغيرة.
المعيار	معايير الخطة أداة رئيسية في ترشيد الأداء وتعزيزه	الثقة هي الأداة الرئيسية في ما هو مطلوب إنجاحه من أجل الشركة

(السلنتى، لمياء السعيد، 2012م، 15)

النتائج الايجابية للتخطيط الالكتروني:

هناك نتائج ايجابية لنمط التخطيط الآني المرحلي المعتمد لدى الإدارات الالكترونية كما ذكرها **(الحسن، 2010م، 86)** منها :-

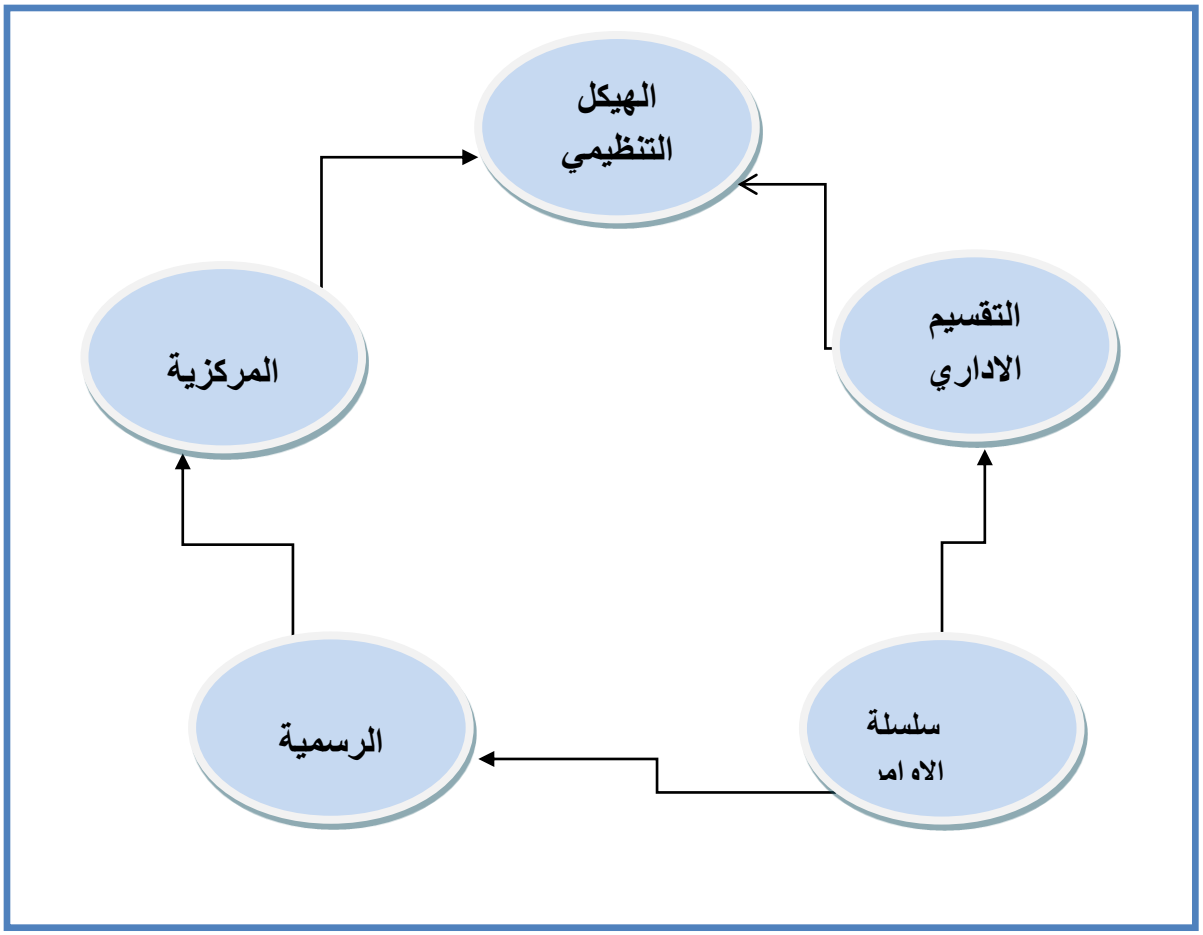
- إن المعلومات التي تتدفق باستمرار على دوائر الإدارة الالكترونية يفعل تواصلها الدائم وتفاعلها مع كل مستجدات العالم، سيعزز من قدرتها على وضع خطط مرحلية ناجحة تأسيساً على مستجدات الواقع وقراءاته التي ترد إليها أولاً بأول سواءَ على المستوى الإقليمي أو العالمي .
- يضمن التغيير المستمر في الخطط الالكترونية تعديلاً أو تطويراً في خططها مع كل تغيير، تلافياً لما قد يكون اعتراها من قصور .

- يقدم التخطيط الالكتروني للمجتمع الذي تديره تلك الإدارات أجيالاً لديها المهارات التخطيطية والتحليلية التي تمتلك القدرة على التخطيط الآني في ظل قرارات الواقع والبيئة التي يتيحها توافر المعلومات، مما يحدث قفزة في مجال تمنية الموارد البشرية في هذا المجتمع .

2- التنظيم الإلكتروني (E-ORGANIZING)

ويتفق التنظيم التقليدي مع التنظيم الالكتروني باحتوائه على نفس المكونات وكما يحددها **(نجم، 2004م، 244- 248)** كالتالي:

- **الهيكل التنظيمي**(Organizational Structure) وهو الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد وتجميعها في أقسام وإدارات والتنسيق بينها لتحقيق أهداف الجامعة.
- **التقسيم الإداري**(Departmentalization) وهو قاعدة تجميع المراكز والأنشطة والوظائف في إدارات وأقسام.
- **سلسلة الأوامر** (Chain Command) وهى ما يمثل خط السلطة المستمر الذي يمتد من مستويات التنظيم الأعلى إلى مستويات تنظيم الأدنى الذي يوضح من يأمر من أو من يتبع من في هذه المستويات.
- **الرسمية** (Formalization) وهي تتمثل في مجموعة اللوائح والسياسات والقواعد والإجراءات المكتوبة التي توجه العاملين وتحدد طريقة استجابتهم في تأدية أعمالهم.
- **المركزية واللامركزية** (Centralization & Decentralization)، والمركزية هي تركيز سلسلة اتخاذ القرار في المستوى التنظيمي الأعلى أو ذروته العليا، في حين تكون اللامركزية بمثابة إعادة توزيع السلطة بشكل يجعلها أكثر اقترابا من المستويات التنظيمية الدنيا. وإذا كانت المركزية تركز السلطة وتؤدي إلى نطاق رقابة أضيق(Narrow Span Control) وبالتالي زيادة عدد الطبقات أو المستويات التنظيمية وبالتالي هيكل تنظيمي طويل(Tall structure) فإن اللامركزية تخفف، من ذلك من خلال التفويض، وهذا يؤدى إلى نطاق رقابة أوسع (Wider Span Of Control) وبالتالي تقليص عدد الطبقات أو المستويات التنظيمية مما يؤدي إلى هيكل تنظيم مسطح(Flat) Structure مع أن المركزية في المنظمات التقليدية تخلق تقييد في كل من مستويات وأقسام المنظمة وأفرادها، في حين أن اللامركزية تقلل من ذلك التقيد، والشكل رقم (1) يوضح هذه القيود التنظيمية الخمسة المتمثلة بالمكونات الأساسية للتنظيم:



شكل (1) يوضح مكونات التنظيم التقليدي والالكتروني (نجم، عبود نجم،2004م، 246)

ومع الانترنت تطور التنظيم التقليدي ليصبح تنظيم الكتروني ذو إطار فضفاض لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات (الشبكية– الأفقية) التي يحقق التنسيق الآني وفي كل مكان من اجل انجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم (نجم،2004م،250) ويلخص الجدول التطورات الأساسية للانترنت ذات العلاقة بوظيفة التنظيم، والتي تتمثل بالاتي:

جدول (3) يوضح التطورات الأساسية للانترنت ذات العلاقة بوظيفة التنظيم

المكونات التنظيمية	مـــــن	إلـــى
الهيكل التنظيمي	- التنظيم العمودي. - الهيكل القائم على الوحدات الثابتة. - تنظيم الوحدة التنظيمية الواحدة. - التنظيم أعلى– أسفل. - شركة ذات هيكل تنظيمي محدد.	- التنظيم المصفوفي أو المشروعي. - الهياكل القائمة على الفرق. - تنظيم الوحدات المصغرة. - مخطط من اليمين إلى اليسار . - شركة بدون هيكل تنظيمي محدد.
التقسيم الإداري	- التقسيم الإداري على أساس الأقسام أو الوحدات. - التقسيم الإداري التقليدي.	- لتنظيم القائم على الفرق . - التنظيم الخلوي القائم على تحالفات داخلية أو خارجية.
سلسلة الأوامر	- سلسلة الأوامر الإدارية أو السلطة الخطية. - سلسلة الأوامر الخطية. - التنظيم إداري الرئيس المباشر.	- الوحدات الاستشارية أو السلطة الاستشارية . - الوحدات المستقلة والفرق المدارة ذاتيا. - التنظيم ثنائي الرئيس المباشر أو تعدد الرؤساء المباشرين.
الرسمية	- اللوائح والسياسات التفصيلية. - والقواعد والإجراءات. - جداول العمل القياسية والمجدولة مسبقا.	- السياسات المرنة. - الإدارة ذاتيا. - جداول العمل المرنة والمتغيرة.
المركزية واللامركزية	- المركزية:السلطة في القمة. - اللامركزية: السلطة موزعة.	- تعدد مراكز السلطة. - الوحدات المستقلة والفرق المدارة ذاتيا.

المصدر (نجم، عبود نجم،2004م، 247-248)

3- القيادة الالكترونية (Electronic Leadership):

القيادة التقليدية هي" عملية يتم بموجبها تأثير الفرد على مجموعة من الأفراد لتحقيق هدف مشترك" (Jae Won, ،2010،p11)، والقيادة الالكترونية يراها بعض الباحثين على إنها عملية تأثير اجتماعي بوساطة AIT (تكنولوجيا المعلومات المتقدمة)لإنتاج تغيير في المواقف والمشاعر والتفكير، والسلوك أو الأداء مع الأفراد والجماعات والمنظمات، وأكدوا أيضاَ على أنها قد تحدث في أي مستوى من مستويات التسلسل الهرمي في المؤسسة، بالتفاعل بين طرف وآخر في المنظمة أو طرف مع العديد بفضل استخدام الوسائل التقنية(**DasGupta، 2,2011**)

- أبعاد القيادة الالكترونية(Dimension of Electronic leadership):

هناك ثلاثة أبعاد أساسية (**المكاوي، 2011م، 155**) هي:

أ- القيادة الالكترونية الصلبة(solid electronic leadership):

إنها قيادة تقوم على استخدام الانترنت لإدارة أعمالها وعلاقتها مما يكسبها مزايا وخصائص التكنولوجيا، وبالتالي فهي تقوم على اكتساب ميزة اتخاذ القرارات بسرعة وشمولية.

ب-القيادة البشرية الناعمة(Soft Human leadership):

على الرغم من التسمية التي تبدو وكأنها تقوم على المرتكز الالكتروني فقط ،إلاَ أن العنصر البشري له دور فيها، فهو بحاجة إلى عاملين ذوي تخصصات ومؤهلات عالية لا تعمل وفق سلسلة الأوامر وهرمية الاتصال والمعلومات وإنما إدارة استشارية(أفقية – لا هرمية) خلافاً للعاملين في العصر الصناعي الذين غالبيتهم العظمى من ذوي التعليم المتدني، فضلاً عن أن العاملين سيعملون على الانترنت وفق نمط العمل عن بعد منتشرين في مناطق جغرافية واسعة سواء داخل البلد الواحد أو عبر العالم ولن تجمعهم بناية واحدة ولا رابطة الإشراف اليومي المباشر وإنما القيادة ذات الرؤية أو القيادة الذاتية.

جـ-القيادة الذاتية(Self leadership)

إن طبيعة العمل الفردي(كل مدير يعمل على حدة، إدخال ومعالجة وإخراج خاص بشكل منفرد) التي تتميز بها الإدارة الالكترونية، والتفاعل الآني والفوري مع الطرف الآخر على الشبكة كل ذلك يستدعي تطوير القدرات الذاتية للقائد الالكتروني، لكون تعامله يكون مباشرة مع الأطراف وقراراته تكون سريعة وفورية.

- **سمات القيادة الالكترونية**

- إنها قيادة حس التكنولوجيا: فالتغيير التكنولوجي في مجال التكنولوجيا، (أجهزة، شبكات، برمجيات، تطبيقات)
- حس الوقت على الانترنت: إن حس الوقت على الانترنت لابد أن يتخطى الاستجابة المحكومة بالفاصل الزمني المطلوب بين معلومات الأدنى وقرارات الأعلى إلى التفاعل الآني بين الجميع الذين يتشاركون في تبادل المعلومات واتخاذ القرارات الكترونيا.
- حس الطوارئ: لابد من ترقب التغييرات الأساسية المتمثلة في نماذج الأعمال الجديدة التي تأتي بالداخلين الجدد والخدمات والأساليب الجديدة التي تجعل الخدمات والأساليب السابقة متقادمة .

4- الرقابة الالكترونية (Electronic Censorship):

وتعني الرقابة الالكترونية أو الرقابة بالحاسوب اعتماد النظام الرقابي على استخدام الحاسوب في ممارسة العملية الرقابية وفق برامج حاسوبية تعد خصيصَاً لهذا الغرض بما يحقق الاقتصاد في الجهد والوقت والتكلفة في الوصول إلى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من المخاطر وبدقة أكبر.**(الصقال و سعيد، 2101م، 9)**.

كما إن الرقابة الإلكترونية أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة بدلاً من الرقابة التقليدية القائمة على العلاقات والمساءلة الرسمية.**(المسعودي، 2010م، 32)**

أ- دور الرقابة الالكترونية في تفعيل المنظومة الرقابية:

إن الرقابة الالكترونية تهدف إلى الانتقال من العمل الرقابي التقليدي (القائم على الاستخدام المختلف للموارد البشرية والمادية) إلى استخدام تقنيات المعلومات بأشكالها المختلفة في عمليات الاطلاع على الوثائق والاتصالات اللازمة لممارسة النشاط الرقابي ومن أهمها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية التنفيذية مع الأجهزة الرقابية في التشكيلات التي تعمل على رقابتها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات بجودة ودقة عالية وبأسرع وقت ممكن وبأقل تكلفه وتوفيرها للجهات التي تطلبها وتطوير وتبسيط الأداء وسرعة الإنجاز بما يخدم الأجهزة الرقابية والمستفيدون من مخرجات النظام الرقابي على حد سواء الأمر الذي سيساهم في اتخاذ القرارات المناسبة و تحديد مدى الانحراف في انجاز المهام المناطه بالأجهزة التنفيذية، هذا يعني تحويل العمل الرقابي من عمل يدوي إلى عمل الكتروني لذا تم تسميتها بالرقابة الالكترونية.**(الصقال وسعيد، 12، 2010)**

ب- مزايا الرقابة الالكترونية:

- الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية في الرقابة بسبب الرقابة المستمرة.
- تحفز العلاقات القائمة على الثقة وهذا ما يقلل الجهد الإداري المطلوب في الرقابة.**(المكاوي، 2011م، 167)**
- تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المؤسسة لتحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجآت والأزمات في أعمال المؤسسة .**(موسى وقريشي، 2011م، 95)**
- القدرة على تحقيق وفرة عالية في الوقت مقابل شمولية النتائج مقارنة بالنظام اليدوي.
- العمل عن بعد وهنا يتجاوز العمل صيغة تحديد المكان والزمان لانجاز العمل أي أن العمل ينجز من دون الاحتكاك مع موظفي التشكيل التنفيذي.
- شاملة تغطي المدى القريب والبعيد من خلال تقييم الوضع الحالي.**(الصقال وسعيد، 13، 2010)**

ثلاثة عشر:. مبررات التحول إلى الإدارة الالكتروني

(JUSTIFICATIONS OF THE TRANSITION TO ELECTRONIC MANAGEMENT)

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربًا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية، ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت ويمكن تلخيص الأسباب الداعية والمبررات التي جعلت التحول من الإدارة التقليدية إلى الالكترونية ضرورة حتمية وأهمها:

1. الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
2. القرارات والتوجيهات الفورية التي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
3. ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة .
4. صعوبة توفير تداولها بين العاملين في المؤسسة.
5. صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
6. التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
7. ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
8. حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.**(القدوة، 2010م، 202-203)**
9. التطور السريع في أساليب وتقنيات الأعمال والثورة المعرفية المرتبطة به وتزايد حجم الاستثمار في قطاع التكنولوجيا مما يتطلب تسخيرها لتسهيل الرفاهية للإنسان.
10. توجهات العولمة وترابط المجتمعات الإنسانية عبر الربط الشبكي والاتصال الفضائي.
11. الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة تجنبا لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية.**(رأفت، 5، 2005)**

الرابع عشر:. التحول إلى الإدارة الإلكترونية**(TRANSITION TO ELECTRONIC MANAGEMENT)**

يحتاج هذا التحول إلى مراحل عدة كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، ويحدد تلك المراحل **(القدوة، 2010م، 110-111)**:

1. **قناعة ودعم الإدارة العليا بالمنشاة:** ينبغي على المسئولين بالمنشأة أن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.

2. **تدريب وتأهيل الموظفين:** يعد الموظف هو العنصر الأساسي للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، لذا لا بد من تدريب وتأهيل الموظفين كي يُنجزوا الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة، وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين، أو تأهيلهم على رأس العمل.
3. **توثيق وتطوير إجراءات العمل:** من المعروف أن لكل منشأة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمى بإجراءات العمل، فبعض تلك الإجراءات غير مدونة على ورق، أو أن بعضها مدون منذ سنوات طويلة ولم يطرأ عليها أي تطوير، لذا لابد من توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها كي تتوافق مع كثافة العمل، ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل وتنفيذها بالطرق النظامية، مع الأخذ بالاعتبار قلة التكلفة وجودة الإنتاجية.
4. **توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:** يقصد بالبنية التحتية أي الجانب المحسوس في الإدارة الإلكترونية، من تأمين أجهزة الحاسب الآلي، وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها، وتأمين وسائل الاتصال الحديثة.
5. **البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً:** المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها إلكترونياً بواسطة الماسحات الضوئية (Scanners) وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها، على سبيل المثال: إحدى الجهات الحكومية لديها أكثر من 42 مليون مستند ورقي، تم تحويل 70٪ تقريباً إلى مستند إلكتروني.
6. **البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً** :البدء بالمعاملات الورقية الأكثر انتشاراً في جميع الأقسام وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية لتقليل الهدر في استخدام الورق، وعلى سبيل المثال: أنموذج طلب إجازة يُطبق في جميع الأقسام بلا استثناء، فمن الأفضل البدء ببرمجته وتطبيقه.

الخامس عشر:. متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية

(requirements for the application of ELECTRONIC MANAGEMENT)

تمثل الإدارة الالكترونية تحولاً شاملاً في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط،بل أنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها، وبالتالي لابد من توافر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق مفهوم الإدارة الالكترونية وإخراجه إلى حيز الواقع ومن أهم هذه المتطلبات مايلي: **(العمري،2003م، 18-19)**

1- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس:

يتطلب وضع هذه الاستراتيجيات وخطط التأسيس وجود رؤية مستقبلية مشتركة وواضحة حول مشروع التحول للعمل الالكتروني، وذلك لتحديد الكيفية التي سيكون عليها مشروع الإدارة الالكترونية

في فترة مستقبلية، وأبعاده، ومنطلقاته، من حيث الدور والهدف بشكل يوضح الأدوار التي يمكن أن يؤديه هذا المشروع في خدمة الأفراد والمجتمعات والمنظمات والدول ككل.**(المالك، 2007م، 29)**

وتتطلب استراتيجيات وخطط تأسيس الإدارة الإلكترونية القيام بالآتي:(العريشي، 2010م، 12-13)

ولتأسيس إدارة أو هيئة تعنى بتخطيط ومتابعة تنفيذ وتقييم مشروع الحكومة الإلكترونية ولها صلاحيات تتمثل في:.

- وضع الخطط ولبرامج المطلوبة في عمليات تحديث الإدارات والمرافق العامة وتطوير شبكات المعلومات والاتصالات التابعة لها، وتحديد الخيارات المعلوماتية والمعدات والبرامج اللازمة.
- ضمان التنسيق فيما بين الإدارات والمرافق وتشجيع نقل وتحويل وتبادل الخبرات وتوحيد النماذج التقنية.
- اختيار النموذج الملائم لتطبيق الحكومة الالكترونية.
- الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية من الناحية الفنية والإدارية.
- تحقيق التكامل والتوافق والترابط بين المعلومات لمختلف الجهات الحكومية.
- تدريب وتأهيل المسئولين عن إدارة وتنفيذ هذا المشروع.

2- توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية

أ- **البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية:** وتتمثل في كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونيا.

ب-**البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية :** وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها انجاز وظائف الأعمال الإلكترونية .**(نجم،2004م، 54)**

ت- **البناء الشبكي:** يقدم البناء الشبكي للإدارة الالكترونية تنوعاً من الشبكات الالكترونية تأخذ أشكالاً مختلفة، تبعاً لطبيعة الإدارة ومستوى جاهزيتها، والتي تشمل شبكة الانترنت (internet) وهي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم وتربط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة، تمكن مستعمليها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب. **(موسى وقريشي، 2011م، 41) وهي كما الاتي:.**

- **الشبكة الداخلية أو الانترانت (Intranet):**هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للانترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة، ويمكن لمجموعات خاصة فقط من الوصول إليها، فهي تقتصر على العمال الذين ينتمون للمؤسسة، لا يمكن لغيرهم الدخول إلى

مواقع الشبكة، وتقدم لشبكة الانترانت حماية وسيطرة ورقابة عالية على مواردها من المعلومات، بواسطة ما يطلق عليه جدران النار (Fire Wales).

- **الشبكة الخارجية أو الاكسترانت(Extranet)** :وهي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة(كالموردين، الزبائن، وأطراف أخرى) بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الانترانت إذ ينبغي على المستخدمين لشبكة الاكسترانت تقديم كلمة المرور (Pass word) لأنها منظمة خدماتها لا توجه إلى كل الناس، بقدر ما أن استخدامها مخصص لفئة معينة.(**البحيصي، 2006م، 161-162**)

وما يجب الإشارة إليه، هو أن شبكتي الانترانت والاكسترانت تستخدم تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمؤسسة إلى مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية في بيئتها الداخلية، وفي إدارة علاقاتها مع بيئتها الخارجية، ففي الوقت الذي تربط شبكة الإنترانت أوصال المؤسسة في الداخل فإن شبكة الاكسترانت تستخدم لبناء روابط اتصالات إلكترونية مباشرة و فورية مع الزبائن من جهة والمجهزين من جهة أخرى .(**موسى وقريشي، 2011م، 91**)

- **أهمية شبكة الانترنت والويب في عالم الإدارة الالكترونية كما يذكرها (ياسين، 2005م، 54):-**

- إن شبكة الانترنت هي أم كل شبكات الاتصال الأخرى (LAN Intranet ,extranet).
- تعتبر شبكة الانترنت الفضاء الرقمي للإدارة الالكترونية وهي أيضا قاعدة الانطلاق التقنية لها ولأنشطة الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية .
- شبكة الانترنت وسيلة الإدارة الالكترونية لبناء المنظمة الشبكية في الاقتصاد الشبكي.
- شبكة الانترنت هي أيضاً وسيلة الإدارة الالكترونية للولوج إلى السوق الكوني والاندماج في أنشطة الأعمال الكونية لتلبية احتياجات الزبائن والمستفيدين في كل زمان ومكان .
- تعتبر شبكة الانترنت أساس خيارات تطوير تكنولوجيا الاتصالات والشبكات وتحويل منظمات الأعمال والمؤسسات الاقتصادية والاجتماعية إلى منظمات مرنه ومفتوحة تستند إلى المعرفة.

- **ومن أهم الخدمات التي تقدمها الانترنت للإدارة الالكترونية كما يذكرها(عبد الكريم، 2010م، 26-28):.**

- خدمة منتديات الحوار: (News Group) والتي تشمل خدمة تدعم كثيراً من المتحاورين الذين يتواصلون حول موضوع معين عبر شبكة الانترنت.
- خدمة (بروتوكول) نقل الملفات: (File Transfer protocol) وهو طريقة سريعة لنقل الملفات (الكبيرة عادةً) بين أجهزة الكمبيوتر البعيدة عن بعضها والموجودة في شبكة تستخدم بروتوكول (TCP/IP)مثل شبكة الإنترنت.

- خدمة المحادثات (Chating) : إذ تمثل وسيلة التخاطب بين شعوب العالم، وتقدم تبادل الملفات.
- خدمة الاتصال عن بعد (Telecommunication network) حيث تمثل برنامج تبادل المعلومات وفق نماذج مختلفة، فقد يكون الاتصال بواسطة الهواتف، الميكرويف، بواسطة الأقمار الصناعية.
- خدمة البريد الالكتروني :(E-mail)، هو أحد أوجه استخدام الانترنت، فالرسالة الالكترونية المنقولة عبر البريد الالكتروني لا يستغرق وصولها سوى ثوان إلى أي رقعة من العالم.
- خدمة شبكة الويب :(www.world-wide-web) إذ تشمل الجزء الغني بالمعلومات في شبكة الانترنت إذ يفوق عدد الحواسيب المزودة لشبكة الويب حالياً(12000) حاسوب مزود، تتقاسم ملكيتها جامعات، ودور نشر، وشركات كبرى.

3- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي:

بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها تنسجم ومبادئ الإدارة الالكترونية مثل(إلغاء إدارات، استحداث إدارات جديدة تساير التطور التكنولوجي).**(عشور، 2010م، 23)**

واهم الجوانب التي يجب مراعاتها لتطوير التنظيمات الإدارية قبل الشروع في تطبيق الإدارة الالكترونية كما ذكرها(المير،2007م، 31):

الدعم والمساندة من قبل المستويات العليا للإدارة : وذلك عن طريق دعم القيادة العليا والقيادة التنفيذية لتطبيق الإدارة الالكترونية.

- القيادة العليا: وهي التي تتولى وضع السياسات العامة للمنظمات الحكومية وتحديد الخطوط الإستراتيجية العريضة لها، لذلك يجب انطلاق مبادرة تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية، كمتطلب مهم لنجاح التحول لتطبيقات الإدارة الالكترونية.
- القيادة التنفيذية: وهي التي تتولى تنفيذ السياسات العامة للمنظمات، ولذلك يقع على عاتقها وضع مشروع الإدارة الالكترونية في نطاق التنفيذ الفعلي عن طريق تحديد الأدوار، ومتابعة سير العمل، والتوجيه واتخاذ الخطوات التصحيحية، والتأكد من إجراءات التغيرات اللازمة بهدف ترجمة الخطط المرسومة إلى واقع ملموس.

4- التعليم والتدريب للعاملين والتوعية والتثقيف للمتعاملين:

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافها التي يصبو إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري. **(عمار، 2009م، 73)**

فهم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة، الذين يمثلون البنية الإنسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة، يتولون إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية ومنهم :المديرون والوكلاء والمساعدون، المبرمجون، ضابط البيانات، والمشغل أو المحرر، ويمكن تحقيق الخطوات التالية لتحقيق تهيئة الكوادر البشرية نحو التحول الالكتروني كما يحددها (**المير،2007، 33**):.

- إعداد وتهيئة المواطن قبل تطوير التقنيات.
- عقد الدورات والمحاضرات لجميع أفراد المجتمع.
- إدارج التقنيات الالكترونية كأحد المقررات التعليمية في المدارس والجامعات.
- تسخير الإعلام لطرح برامج للتثقيف المجتمع بالتعاملات الالكترونية
- إقامة ورش العمل التي تتناول احدث التطورات في المجال الالكتروني.
- إجراء ودعم الدراسات والبحوث المتعلقة بالاستفادة من التقنيات المعلوماتية .
- تدريب وتأهيل الكفاءات البشرية الوطنية لمواجهة الطلب على الكفاءات المتمكنة من تقنيات ،والتي بدورها ستساهم بنشر المعرفة المعلوماتية في المجتمع .(**ابو مغايض، 2004، 61**).

5- إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتحديثها:

وهذا يتطلب توفير جملة من القوانين التي تعمل على صون وضمان الأمن الوثائقي وحماية سرية البيانات وحماية التوقيع الإلكتروني وغيره من الجوانب الحساسة في هذا الشأن.(**عيشاوي، 290، 2010**) ووضع القوانين واللوائح التنظيمية والعقوبات الأمنية التي تحد من السطو الالكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الالكترونية.(**العمري، 1424هـ، 21**)

إن تأخير استخدام تقنيات الحاسب الآلي في الدول العربية قياساً بباقي دول العالم قد يكون له الأثر الكبير لتأخر إصدار تشريع يخص توفير حماية قانونية لبرامج الحاسوب من السرقة والاختراق .

6- ضمان امن وحماية المعلومات في الإدارة الالكترونية:

يتسع مفهوم أمن المعلومات ليشمل الإجراءات والتدابير المستخدمة في المجالين الإداري والفني لحماية المصادر البيانية (من أجهزة وبرمجيات وبيانات وأفراد)، من التجاوزات والتداخلات غير المشروعة التي تقع عن طريق الصدفة أو عمداً عن طريق التسلل أو كنتيجة لإجراءات خاطئة أو غير الواقية المستخدمة من إدارة هذه المصادر .(**صادق والفتال، 2008م، 11-12**).

وتعد مسألة امن المعلومات من أهم معضلات العمل الكترونياً، والتي يجب الاهتمام بها ولذلك يجب تحقيق امن نظم المعلومات، ووضع نظم ذاتية للرقابة قدر المستطاع، ولما كان ضمان أمن المعلومات يشكل ضرورة قصوى لنجاح مشروع الإدارة الالكترونية ، فقد كان توفيره مطلباً أساسياً ليمكن التحول إلى تطبيقات الإدارة الالكترونية ،وعلى ذلك أصبح توفير هذا المتطلب عن طريق الآليات المناسبة حاجةً ماسةً يجب توفيرها عن طريق خطوات عدة يمكن عرضها(**الغامدي، 2009م، 58-59**) :-

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات.
- تكوين فريق لمتابعة وتطوير المتطلبات الأمنية للإدارة الالكترونية والعمل على تحديد المتطلبات اللازمة لضمان أمن وحماية نظم المعلومات .
- اعتماد استخدام بعض الوسائل الأمنية الالكترونية مثل: البطاقة الذكية، استخدام التوقيع الالكترونية، تطبيق البصمة الالكترونية، نظم وبرامج الحماية المعلوماتية الوقائية والعلاجية.
- تأسيس واستخدام البنية التحتية للمفاتيح العمومية، وهي عبارة عن مجموعة من هيئات التوثيق التي يوجد بينها توثيق الكتروني، وتمثل في مجموعها الوسيط بين المرسل والمستقبل.

السادس عشر:. خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية

(steps to apply ELECTRONIC MANAGEMENT)

التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة وحتى تتمكن المنظمات والمؤسسات كافة من الاستفادة القصوى من التقنية الحديثة واستثمارها الاستثمار الأفضل، وتحويل تلك المنظمات إلى منظمات رقمية تتعامل بوسائل التقنية الحديثة كافة في انجاز معاملاته وإجراءاتها الإدارية، وهناك خطوات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات كما ذكرها **(السالمي والسليطي، 2008م، 10)** وهي:-

1. **إعداد الدراسة الأولية:** ولإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية، لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا على بينة من النواحي المالية والفنية والبشرية كلها.
2. **وضع خطة التنفيذ:** عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.
3. **تحديد المصادر:** التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح, ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التى تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ، والأجهزة والمعدات، والبرمجيات المطلوبة، ويعنى هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه الإدارة أو المؤسسة.
4. **تحديد المسؤولية:** عند تنفيذ الخطة، لابد من تحديد الجهات التى سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والكلف المرصودة لها.
5. **متابعة التقدم التقني:** نظرا للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية، لذا لابد من متابعة كل ما يستجد في المجال التقني من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة بهذا المجال.

السابع عشر:. الدوافع للتحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية

(motivation to switch to ELECTRONIC MANAGEMENT)

لم تكن احتياجات الإدارات والمؤسسات أو الحكومات هي الدوافع الوحيدة فقط وراء سعيها للتحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، بل أن تطلعات المجتمعات الحديثة إلى خوض تجربة التقنية، والاختلافات النوعية التي طرأت على طموح المجتمعات وسعيها إلى تحقيق مستوى أفضل من الخدمات الإدارية، وحالة التذمر في أوساط الفئات المتعاملة مع الأساليب التقليدية في ظل وقوف هذه الأساليب عاجزة عن ارضاء مراجعيها وفئاتها المستهدفة، هذا كله كان بمثابة إرهاصات بدأت منذ فترات زمنية مبكرة على سبيل التحول إلى أسلوب الإدارة
الإلكترونية، منذ أن بدأت المجتمعات والنظم الإدارية تتابع قدرات تلك التقنية العالية، ويمكن توضيح أبرز دوافع التحول كما ذكرها **(الحسن، 2011م، 105-117)** وهي:

1- دافع الزمن:

لطالما كان الزمن عقبة كبرى أمام الشركات والمؤسسات التي تخوض مضمار المنافسة عالميًا أو محليًا بصدد تقديم منتجاتها، فتقديم منتج جيد ليس كل شيء في ظل تسابق المنافسين إلى تقديم منتجاً جيداً أيضًا، فإن توافرت فرضية أن الجميع وجدوا منتجاتهم، فإن من يصل بمنتجه أولاً هو الذي يحوز قصب السبق، لذا فكثير ما حدد عنصر الزمن حظوظ إدارة ما في القدرة على المنافسة والبقاء وعندما تسعى الإدارة إلى كسب سباق السرعة، وترجيح كفتها بعنصر الزمن، فإنها تجد نفسها أمام ضرورة الاستفادة من تطبيقات التقنية، بوصفها المطلب الأول لإلقاء أسباب بطء الحركة من روتين ومعاملات يدوية وراء ظهرها، والانطلاق إلى آفاق الإبداع التقني الذي يقدم لها كل يوم حلولاً جديدةً لاختصار مزيد من الزمن، وتيسير اتخاذ قراراتها، وتعميمها بالسرعة المطلوبة، وإنجاز معاملاتها في الوقت الملائم لوضعها في دائرة المنافسة.

2- قفزة الحاسوب:

بقدر ما أدهش العالم ظهور الحاسوب في خمسينيات القرن الماضي، بقدر ما تلاشت تلك الدهشة سريعًا أمام التطورات السريعة والقفزات المتتالية التي قفزتها تلك التقنية، فلم يكن يمر عقد زمني إلاّ ويشهد جيلاً من أجيال الحاسوب، ففي حين حقق الحاسوب للعالم حلم إمكانية تخزين ألف معلومة داخل (ترانزستور) الجيل الثاني من الحاسبات العملاقة، وصلت السعة التخزينية للقرص الصلب في حواسيب بداية القرن الحادي والعشرين إلى ما زاد على مئة جيجا بايت، فضلاً عن سرعة معلومات هذه الأجيال الجديدة وسير معالجاتها، ثم بدأ سباق إنتاج الحاسوب الأصغر حجماً والأخف وزنًا والأسرع والأكبر في سعته التخزينية، وانعكست تقنية الحاسوب على نظريات الإدارة والمفاهيم الإدارية التي بدأت تتغير وتخرج من وضعها الاستاتيكي القديم، وتبذل بعضًا من الحراك والتقدم باتجاه هذه التقنية، فأصبحت الآلات تتخذ كثيرًا من القرارات بناءً على برامج إلكترونية تم تحميلها عليها.

3- تطور الاتصالات:

مرت الاتصالات الإلكترونية بطفرة هائلة، جعلت كل ما تحتاج إليه الإدارة سواءً الحكومية منها أو الخاصة في متناول اليد، بأزهد التكلفة وأقل الجهد عبر دول العالم، الأمر الذي كان يحتاج في وقت سابق إلى إنفاق تكاليف باهظة، والوقت الذي كان يستغرقه انتقال تلك المعلومات، مما يجعل بعضها عديم الفائدة في حال تجاوز وقت انتقاله سقفًا معينًا، فيذهب كل ما تكبدته الإدارة من نفقات ووقت أدراج الرياح، في حين قدمت الاتصالات الإلكترونية فوائد جمة للمجتمع الإنساني وهياكله التنظيمية، فقد أمكن في ظل وجوده تجاوز عائق الروتين، فضلاً عن ذلك من الفوائد، فائدة السرعة في إنجاز المهام، وبخاصة القائمة على المعلوماتية التي يمكن بفعل التقنية توفير خدماتها بسرعات تنافسية فائقة من قِبَل الإدارة المعنية.

4- القرية الكونية:

كان كل من يسمع هذا التعبير في الماضي يظنه جملة غير مكتملة، أو تعبيرًا غير مقصود، في حين أنه الآن أصبح من البدهيات، وأحد بدائل اصطلاح العولمة، وهي في مجملها تعبيرات تشير إلى حالة من اختزال المسافة والزمن وسرعة تبادل المعلومات والآراء وسهولة تبادلها عبر العالم، وكذلك عقد الاتفاقات، وإنجاز الصفقات والترويج للبضائع، وبيعها وشرائها، فالعبرة بالأرقام، والدفع عبر البطاقات الإلكترونية، إن هذا الواقع الجديد الذي لم يكن إلّا خيالاً أو حلمًا في الماضي، وضع العالم أمام فكرة الهيمنة على جميع التفاصيل في كل مكان وفي الوقت نفسه دون بذل جهد يُذكر، فَثمة نسخة أخرى طبق الأصل من العالم يمكن الاطلاع عليها والدخول إلى عالمها بكبسة زر أو نقرة على أحد المفاتيح من هنا بدأت تتأصل حزمة من الأفكار الجديدة التي أصبحت تمثل وعيًا مغايرًا للوعي القديم المحدود الذي طالما أحبط المجتمعات عن اللحاق بطموحاتها، ومن تلك الأفكار تحرر الأسواق والسلع والتجارة حول العالم وعبر الحدود، بل تحرر الأفكار نفسها وانتقالها؛ مما أتاح فرصة لتلاقح الثقافات والمقترحات والآراء وبرامج العمل، الأمر الذي استفادت منه الدول المتقدمة على النحو الأمثل، وبقيت دول العالم الثالث تتحسس موطئ قدمها منه.

5- أزمات القطاع العام:

إن اجتهاد القطاع الخاص في الاعتماد على أساليب الإدارة الحديثة عمق من الهوة الكبيرة والفارق الشاسع في الأداء بينه وبين القطاع العام، فقد بدا أداؤه نمطيًا تقليديًا ليس على مستوى طموح المواطن، بل حتى طموح إدارات القطاع العام نفسها، فكانت الخصخصة خطوة أولى على سبيل سعي القطاع العام إلى التخفيف من الأعباء الإدارية على الحكومات، وغرس ثقافة الترشيد والمسؤولية عند المواطن، كما أصبحت التقنية ملاذاً لتلك الإدارات للتخلص من مشهد صفوف المراجعين الطويلة التي لا تكفي ساعات الدوام اليومية لتلبية طلباتها، مما كان يضع تلك الإدارات ومنتسبيها في ضغط

مستمر، وحرج كبير أمام الفئات المستهدفة، فكانت التقنية البديل الأمثل لتلك الإدارات التي قضت بالحل التقني على اقتراحات زيادة منافذها ومبانيها ومنسوبيها للوفاء بحاجات مراجعيها، الأمر الذي كان على وشك أن يكبِّد ميزانياتها ملايين وفَّرتها الإدارة الإلكترونية على تلك الجهات.

6- الاجماع على التقنية:

تتجه أعين أجيال اليوم إلى أجيال دول العالم المتطور، ولم تعد ترضا بأقل من أن تكون على قدم المساواة معها، وأن تعمم تطبيقات التقنية على كل تفاصيل الحياة حولها، لاسيما ما يتعلق بجانب المعاملات، فلم تعد الأجيال الحديثة تتقبل على الإطلاق فكرة الاصطفاف بالأوراق والملفات بالآلاف أمام شباك موظف الإدارة المحلية للحصول على رخصة محل أو مزاولة عمل ما، أو الحصول على شروط التقديم لمناقصة تطرحها الإدارة، أو استرضاء موظفي الوزارة للتقديم على فرص العمل، أو أمام السفارات والمكاتب الطلابية لطلب منح الابتعاث، وكانت التحولات الديمقراطية وما تبعها من متغيرات اجتماعية وتطلعات شعبية أحد العوامل الدافعة لكثير من الجهات الإدارية إلى تعميم تطبيقات التقنية على دوائرها، مما جعل من أسلوب الإدارة الإلكترونية فرصة مميزة أمام تلك الأنظمة لتحقيق هذه الآمال لشعوبها.

7-الحوار والتواصل:

إن الرغبة الجمعية لدى المجتمعات المعاصرة في الالتقاء بالآخر، وإقامة حوار الحضارات على نحو اجتماعي، وإنشاء أواصر للصداقة مع شعوب العالم لدى كثير من فئات المجتمعات، شكلت عنصر دفع للجهات الإدارية في تلك المجتمعات إلى تعميم تطبيقات التقنية بوصفها تلك النافذة التي ستمكن مجتمعها من أن يطل على العالم ويتواصل معه إنسانياً، ومعلوماتياً، واقتصادياً، وإدارياً، وفي ظل غياب الثقافة التقنية العامة ستبقى قدرة هذه المجتمعات على التواصل منقوصة محدودة، لذا كان سعي الجهات الإدارية إلى تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية من باب نشر ثقافة التقنية، وتعميق الخبرة الاجتماعية بقدراتها بوصفها أداة تواصل إلى جانب أنها أداة إنتاج.

الثامن عشر: تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في اليمن

(The Challenges of Applying Electronic Management in Yemen)

تبرز العديد من التحديات التي تواجه مهمة الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية في المرحلة الراهنة، وبحسب ما تم تحديدها من قبل المركز الوطني للمعلومات لمناقشة موضوع الحكومة الإلكترونية في اليمن وفي مقدمة تلك التحديات، كما ذكرها **(المركز الوطني للمعلومات، 2005م، 27-26)**:-

1. ضعف واختلال البنية التحتية والهيكلية للاقتصاد الوطني ومحدودية الموارد، وانعكاسات ذلك على أولويات خطط وبرامج التطوير وتكاليف الاستثمار في مشروعات بناء وخلق مقومات التمكين المناسبة لاستيعاب متغيرات العصر المعلوماتي.
2. تقليدية النظم الإدارية الحكومية وتعقيداتها، إذ أن الاتجاه نحو إدخال واستخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات دون إحداث تطوير حقيقي في النظم الإدارية سيؤدي إلى انعدام الإفادة من هذه النظم بل وتحول إلى عبء إضافي بدلا من أن تسهم في تحسين الأداء.
3. افتقار النظم الإدارية الحكومية إلى العديد من مقومات العمل من خلال نظم شبكية مؤتمنة، إذ يوجد ضعف واضح في مكون البناء المؤسسي والهيكلي الداخلي للوحدات الإدارية المعنية بالمعلوماتية لدى مختلف المؤسسات والجهات الأمر الذي يعكس قصورها في الوظيفة المؤسسية لها وتكاملية عملها مع بعضها وتفعيل نشاطها للقيام بدور رئيس في مهام تطوير الأنشطة المعلوماتية لدى مختلف المؤسسات والجهات ضمن القطاعات المختلفة والمحافظات .
4. ضعف البنية الفنية لوحدات المعلومات لدى الجهات والتي تمكنها من الانتقال إلى استخدام أنظمة وتطبيقات محوسبة في مجال أو أكثر من مجالات الأعمال والأنشطة المنفذة لديها، إذ يوجد جهات كثيرة غير قادرة على تجاوز الخطوات الأولى في هذا المجال ولأسباب متعددة منها، ارتفاع التكاليف المالية لإدخال هذه الأنظمة والبيئة التكنولوجية لتشغيلها وعدم مقدرة موازنات هذه الجهات على تغطية إنفاق بهذا الحجم، إلى جانب افتقار جهات عدة إلى الخبرات الفنية في مجال المعلومات و التكنولوجيا المعلوماتية .
5. الضعف الكبير في البنية الأساسية لشبكات المعلومات الواسعة التي تخدم توجهات التطوير المعلوماتي وتقديم خدمات التبادل المعلوماتي الآمن شبكيًا بين الجهات والمؤسسات المختلفة وعلى نطاق واسع من الأنشطة القطاعية ومدن وأرياف مختلف محافظات الجمهورية.
6. طبيعة الوضع الاقتصادي والاجتماعي لليمن كدولة نامية لا يتجاوز فيها متوسط حصة الفرد عن (٥٧٨) دولار في العام من إجمالي الناتج القومي الإجمالي وفي ظل معدل فقر مرتفع، ونسبة عالية من الأمية بين أوساط السكان زد على ذلك محدودية القادرين على استخدام الحاسوب من السكان، وما يخلقه ذلك من تحديات تواجه تطور المعلوماتية في البلد وتحد من أتساع نطاق الإفادة منها في خدمة المجتمع.
7. عدم توفر المرجعيات القانونية التي تنظم العمل المعلوماتي وترسخ الحقوق المتبادلة في التعاملات الإلكترونية، إذ لا يمكن ايجاد بيئة ملائمة للتبادل المعلوماتي الالكتروني وتقديم خدمات الكترونية وترسيخ أسس المعاملات المالية والتجارية الإلكترونية وضمان حقوق المؤسسات والأفراد في الإفادة من تطبيقات الحكومة الإلكترونية إلّا بوجود الإطار القانوني المتكامل واللازم لبيئة التعامل الرقمي.

8. غياب تطبيق سياسات و استراتيجيات تعليمية فعالة في المجال المعلوماتي في مختلف مستويات التعليم العام والفني والعالي.
9. ندرة استخدام الأنظمة والتطبيقات المحوسبة في إدارة المحتويات المعلوماتية وفي مجال مكننة الأعمال والأنشطة التي يجري تنفيذها لدى غالبية الجهات والمؤسسات، والاستمرار في الاعتماد على نظم تقليدية ويدوية غير قادرة على تقديم المخرجات المعلوماتية التي تفي باحتياجات صانع القرار ومختلف المستفيدين مما يحد من مقدرتهم على الاستفادة من المعلومات بالصورة المطلوبة.

التاسع عشر:. تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في الدول العربية

(The Challenges of Applying Electronic Management in the Arab Countries)

إن تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية ترجع إلى مشكلات الفقر المعلوماتي والمعرفي بلغات مختلفة، حيث نتج عن ظهور كبير في مستوى الدول المتقدمة والدول العربية فقر معلوماتي ومعرفي بالإضافة للفقر المادي و أثار العديد من المشكلات الاجتماعية وأهمها عدم الإلمام باللغات المختلفة مما يثير صعوبة التعامل مع الوسيط الإلكتروني، وارتفاع معدلات التغيير في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بصورة مخيفة في الوقت الذي يبحث فيه الأفراد عن استقرار نسبى، وضعف مخصصات التدريب والتحديد الدقيق للاحتياجات التدريبية مازال غائبًا وكذلك تقييم عائد التدريب والنظرة غير المنصفة للبحوث والتطوير. (**يونس، 2003م، 7-9)**

1. صعوبة الوصول إلى الإدارة الإلكترونية المتكاملة داخل المنظمات.
2. عدم اقتناع إدارة المؤسسة بدواعي التحول ومتطلباته.
3. التوافق مع النظم اليدوية المعتادة في العمل ودوراتها المستندية ورفض التغيير والتحديث.
4. عدم الثقة في حماية سرية و أمن التعاملات الشخصية.**(القدوة، 2010م، 203)**
5. الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية وعدم استيعاب أهدافها.
6. عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية أو التساهل في تطبيقها.
7. قلة الموارد المالية وصعوبة توفير السيولة النقدية.
8. التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير الإداري.
9. النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليصها للعنصر البشري .**(الصادق، 2009م، 8)**

العشرون:. التحديات الأساسية التي تواجه المديرين في بناء تطبيق الإدارة الالكترونية (the basic challenges facing managers in building the application of electronic management)

هناك تحديات تواجه المديرين في بناء تطبيق الادارة الالكترونية كما ذكرها (**قنديلجي، 2005، 64-56**):

1. استثمارات كبيرة، وتغيرات في مراحل العمل، وسلوكات المنظمة، والاستغناء عن الهياكل غير الكفؤة في المنظمة.
2. تطوير الأجهزة والبرمجيات في أنظمة المعلومات في المنظمة، لكي تواكب المعايير العالمية.
3. التحدي الاستراتيجي لإدارة الأعمال والتفهم الواضح للشركة الرقمية وكيف تستطيع إدارة الأعمال استخدام تكنولوجيا المعلومات لتصبح تنافسيه ومؤثرة ومتمكنة في اتجاهاتها المحوسبة الرقمية، فان تامين شركة رقمية والحصول على منافعها هي رحلة طويلة وصعبة لمعظم المنظمات.
4. تحدي معمارية المعلومات وبنيتها التحتية، وكيف يكون باستطاعة المنظمات تطوير معمارية وهيكلية معلوماتية مناسبة، فضلاً عن بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات تستطيع دعم أهدافها، خاصة عندما تكون ظروف الأعمال وتكنولوجيا متغيرة بشكل متسارع.
5. التحدي الذي تواجهه المنظمة في مجال المسؤولية والسيطرة، وكيف يمكن للمنظمة من أن تتأكد بأن نظم معلوماتها مستخدمه بطريقه مسئوله، من النواحي الأخلاقية والاجتماعية، وعبارة أخرى كيف تصمم وتؤمن نظم المعلومات بالطريقة التي يستطيع الإفراد فهمها والسيطرة عليها.

الواحد والعشرون:. مقترحات لإنجاح تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية (proposals for the successful implementation of the e-management project)

يعتمد نجاح تطبيقات الإدارة الإلكترونية بمختلف أنواعها على مدى ملائمتها للواقع، وفرص تطويره في الإدارة حيث يتم تنفيذها، وعلى حجم الجهود اللازمة لتحديث الإدارة لتحقيق فرصة ممكنة للاستثمار الفعال لهذه التطبيقات، ومن هنا تبرز أهمية البدء بالتطبيقات ذات فرص النجاح العالية، وخاصةً في الإدارات التي تعاني الإدارة العامة فيها من مشكلات متعددة لا يجوز تجاهلها، إذ لا يكفي استخدام التقنية المتقدمة، وزيادة حجم الاستثمار، أو الزج بكادر من خارج الإدارة، بل يجب أن تأخذ الحلول المعتمدة على تطبيقات الإدارة الإلكترونية من الإدارة نفسها، وأن تصمم لتطويرها، انطلاقًا من الاعتراف بنقاط قوتها وضعفها.(**السالمي، 2008، 321**)

ويهدف تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات إلى تحقيق فوائد ومكتسبات على المستويين التنظيمي والإداري لمصالح وأجهزة المنظمة بمختلف أنواعها، وتدعم قدرة للوصول إلى أهدافها، وفيما يلي بعض المقترحات التي قد تيسر تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمة كما يأتي:

1. وضع خطط عمل لتقليص الفجوة الإلكترونية داخل كل إدارة.
2. توضيح خطط الإدارة الإلكترونية وأهدافها للموظفين، للإسهام في سرعة تطبيقها من قبلهم.
3. إعادة هندسة العمليات الإدارية (دمج أو إلغاء بعض الإدارات أو الأقسام) لكي تلائم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية. **(العمار، 2008م، 109)**
4. الاستعانة بجهات استشارية لوضع خطة التحول للإدارة الإلكترونية.
5. استقطاب الخبراء المتخصصين في علوم وهندسة الحاسب الآلي؛ للإسهام في نجاح مشروعات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
6. نشر الثقافة التقنية بين الموظفين، وجعلهم قادرين على التعامل مع تقنية المعلومات والاتصالات بيسر وسهولة.
7. توفير الوظائف التقنية للقضاء على قلة الكوادر المؤهلة.
8. توفير المعلومات والأنظمة على الموقع الإلكتروني.
9. السرعة في طرح التشريعات الخاصة بالإدارة الإلكترونية.
10. تطوير برامج حماية أمن البيانات والمعلومات وسريتها.**(السحيباني، 2009م، 39)**
11. وضوح الرؤية الاستراتيجية للمسئولين في المنظمة.والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ ونتاج وتشغيل وتطوير، كما نلاحظ في بعض الدوائر الحكومية والشركات التجارية وجود إعلانات كبيرة بالمنظمة لتوضيح الرؤية والرسالة.
12. الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمنظمة، والبعد عن الاتكالية والارتجالية في معالجة الأمور.
13. التطوير المستمر لإجراءات العمل، ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها، وفهم أهدافها، مع التأكيد على تدوينها وتصنيفها.
14. التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلاً حسب تخصصه.
15. التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال.
16. تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية.
17. تأمين سرية المعلومات للمستفيدين.
18. الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء .**(ياسين، 2005، 303-305)**

الثاني والعشرون:. بعض التجارب الدولية في تطبيق الإدارة الالكترونية

(some International experiences in the application of electronic)

هنالك بعض التجارب في تطبيق الإدارة الالكترونية العالمية والعربية كما ذكرها (**المفرجي وآخرون، 2007م، 135-140**) كالآتي:-

1- تجربة الإدارة الكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية:

تتفوق الولايات المتحدة الأمريكية على جميع الدول في مجال المعلوماتية سواء من حيث التصنيع المعلوماتي لمختلف منتجات وأنواع التقنيات أم من حيث حجم الاستثمارات، وكانت تجربة الولايات المتحدة الأمريكية في تطبيق الإدارة الالكترونية، من خلال الإتاحة الكاملة لجميع المعلومات والقوانين واللوائح الحكومية على شبكة الانترنت فمثلاً تمتلك الولايات المتحدة أكبر قاعدة معلومات تشريعيه متاحة على شبكة الانترنت، هي قاعدة معلومات (Lixus)، كما أن هناك مبادرة خاصة قامت بها وزارة الدفاع الأمريكية في نهاية العام (1999)، لإدارة تنظيم مشترياتها من خلال بناء شبكة متكاملة للمعاملات الخاصة بالواردات الحكومية والموردين المسجلين في هذه الواردات، إذ تم من خلال هذا الشبكة الإدارة الكاملة للمخزون الحكومي، وتنفيذ عمليات الشراء الكترونياً محققين بذلك وفراً هائلاً في الإنفاق الحكومي، يمكن أن يؤدي إلى ارتفاع مستوى الخدمات الحكومية .

2- تجربة الإدارة الكترونية في الإتحاد الأوروبي:

تأتي الدول الأوروبية في المرتبة الثانية بعد الولايات المتحدة الأمريكية، من حيث التصنيع والاستثمار المعلوماتي، حيث يحظى تطبيق الإدارة الالكترونية في هذه الدول باهتمام كبير، كما يحاول الاتحاد الأوروبي اللحاق بركب التقنيات الحديثة بشكل تحاكي دائماً فيه مجاراة النموذج الأمريكي، ففي العام(2000) يتبنى الاتحاد الأوروبي فكرة الانتقال إلى المجتمع المعلوماتي، ومن ثم التمهيد لإجراء إصلاحات في مؤسساته تؤدي في النهاية إلى الإدارة الالكترونية حيث أطلقت أوروبا شعار (EE) أي أوروبا الالكترونية .

أ- تجربة الإدارة الكترونية الإيطالية:

في العام (2000)، اطلقت الحكومة الإيطالية خطتها للتحول إلى الإدارة الالكترونية وخصصت ميزانية بحدود(400) مليون دولاراً أمريكياً تنفق على مدى عامين، حيث تركز الخطة الإيطالية بشكل أساسي على الإصلاح والتحديث واللامركزية في الإدارة، بحيث تعنى بكل المنظمات التي توجه الخدمات الحكومية، واهم انجاز للحكومة الالكترونية كان في إيجاد بطاقة الهوية الالكترونية، والتي ستحل محل بطاقة التعريف التي يحملها الإفراد. وكانت الحكومة الإيطالية أول من أصدر قانون استخدام التوقيع الرقمي، وهي بهذا قد سبقت الولايات المتحدة وبلداناً أوروبية أخرى .

ب- تجربة الإدارة الكترونية الإسبانية

سعت وزارة الإدارة العامة في اسبانيا إلى تحسين الخدمات العامة وفق برنامج اسمته (INFOXXXI) قامت بإعداده وزارة العلوم والتكنولوجيا الجديدة للأعوام (2002-2003)، حيث هدف هذا البرنامج إلى اشتراك ثلاثة مستويات من الإدارة العامة الاسبانية فيه وهي (الإدارة المركزية والإقليمية والمحلية)، وقد بدأت مقاطعه كاتولونيا بنظام (OAC) وهو يهدف إلى تطوير العلاقة بين الإدارات العامة والمواطنين وبين الشركاء، ثم قام خمسة عشر فريقاً متابعاً للدوائر بتصميم هذا النظام برئاسة فريق مركزي، كما قامت تسع فرق بتحديد الأسس والمستلزمات الضرورية للتمكن من إعادة هندسة المؤسسات.

ج- تجربة الإدارة الكترونية السويدية

تحتل السويد المركز الأول في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولاسيما في مجال الانترنت والإدارة الالكترونية حيث يحظيان باهتمام كبير ويمكن لكل الوكالات الحكومية والثقافية والتنفيذية والمجالس الإقليمية والسلطات المحلية الولوج فيها من خلال مراكز النداء المؤتمتة في خدمات الهاتف، كما أدخلت في حوار مفتوح مع الفعاليات التجارية، بهدف خلق نظام مفتوح للتوقيع الالكتروني، إذ تبنت الحكومة السويدية مبادرة خاصة لإدارة وتنظيم المخزون الحكومي وعملية الشراء الحكومي من خلال شبكة الانترنت وهي ترمي بذلك إلى خفض تكلفة عمليات التخزين بنسبة تصل إلى (30%) .

د - تجربة الإدارة الكترونية في الإكوادور

في عام (2000) تم أطلاق مشروع من قبل مؤسسة أمريكا اللاتينية للتنمية وكان الهدف من هذا المشروع تسهيل نشر وإيصال المعلومات إلى المواطنين وزيادة الشفافية على صعيد الانجازات العامة، إذ قامت المؤسسة بإنشاء موقع على الانترنت ((WWW.LICITENET.COM) في الثالث من أيلول عام (2001) من شانه تزويد شركات الأعمال والمواطنين بالمعلومات، حيث تقوم هذه الوسيلة بوظيفة مزدوجة، هي أن تجعل المعلومات حول العقود الحكومية متوافرة في أيدي المواطنين وشركات العمل الخاصة، ويزود الموقع أيضاً معلومات حول العقود التي رست عليها المناقصة وأسماء الشركات التي فازت بعروض الأسعار المزايدات فضلاً عن عروض عقود الجارية .

3- تجربة الإدارة الكترونية في كوريا الجنوبية

تم تطبيق نظام جديد في جهاز بلدية سيول في كوريا الجنوبية لمكافحة الفساد لذا أعلن رئيس البلدية في العام (1998) حرباً شاملة على الفساد الإداري من خلال إجراءات وقائية، مما سبب شفافية في الإدارة وعزز الشراكة بين القطاعين الحكومي والخاص، وعليه فإن استحداث برنامج الحكومة الالكترونية يدعى (تعزيز الإجراءات المفتوحة المباشرة على الحاسوب للطلبات المدنية)، وهذا الموقع يوضع للمواطنين القوانين والإجراءات أو الخطوات المتخذة ضد الفساد وفي نهاية العام

(2000) بلغ عدد المتواصلين مع هذا الموقع مليونين ولزيادة عدد المستخدمين لهذا الموقع يسر سبيل الاتصال بالجهاز عبر الهاتف الخلوي في العام (2001).

4- تجربة الإدارة الكترونية الهندية:

برزت الهند كذلك كدولة مهمة في تطوير الصناعة المعلوماتية والبرمجيات فقد تم تطبيق مشروع "مكننة تسجيل ملكية الأراضي " مباشرة عن طريق شاشة الحاسوب في "كارناتاكا"، وهي إحدى ولايات الهند (الست والعشرين) وتظهر فؤائد عمل الحكومة على فتح سجلات لتمكين مواطنيها من التصدي للأعمال البيروقراطية العشوائية والحد منها، فقد سجلت دائرة الضرائب في هذه الولاية على الحاسوب عشرين مليون من ملفات الملكية للأراضي (6.7) مليون مزارع في الولاية، وكانت تستغرق عملية حصول المزارعين على السند وقتاً قد يصل إلى سنتين إذ يعتمد ذلك على أهمية السجل للمزارع وعلى حجم أو قيمة الرشوة المدفوعة. فبإمكان المزارعين الوصول إلى قاعدة المعلومات والحصول على نسخة مطبوعة من سجلات الزراعة والاستئجار في(180) كشكاً موجوداً على الحاسوب مقابل (15) روبية وقد نجح هذا المشروع في الحد من الفرص السانحة للرشوة من قبل إداريي الأراضي.**(ألمفرجي وآخرون، 2007م، 135-140)**

5- تجربة الإدارة الكترونية الألمانية:

نجحت الحكومة الألمانية في إعداد تكامل مميز للإدارات الالكترونية فيما يخص تقديم الخدمات المختلفة للمواطن وتميزت هذه التجربة بتوفير ما يمكن توفيره للمواطن من خدمات تتسم بالسهولة للإنجاز والتعامل معها حيث توفر الدولة العديد من الأدلة الإرشادية والتوعية للمواطن عن كيفيه استخدام الخدمات الالكترونية .**(السالمي والسليطي، 2009م، 371)**

6- تجربة الإدارة الكترونية الفرنسية:

اطلقت الحكومة الفرنسية على موقعها اسم الخدمات العامة للمواطنين حيث يتسم هذا الموقع بسهوله اختيار خدمات الإدارات الالكترونية المختلفة التي تقوم بانجاز معاملات المواطنين وتميز هذه الحكومة بتقديم العشرات من الخدمات والتي لها علاقة مباشرة بالمواطن وسهلت عملية الاتصال والاستخدام من خلال التوضيحات والإرشادات المختلفة .**(السالمي والسليطي، 2009م، 373)**

7-تجربة الإدارة الكترونية الكندية:

نجحت كندا في تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية نجاحاً متميزاً في حوسبة أغلب المهام والنشاطات التي تهم الإدارات الحكومية والقطاع الخاص والمواطن وبحيث أصبح المواطن لا يحتاج الوقت الكبير في انجاز العديد من المعاملات التي تخص شؤونه وبإمكانه الحصول عليها وهو في مقر عمله أو في بيته وساعد ذلك في الإدارة القوية من القيادات العليا في حوسبة النشاطات في

مختلف قطاعات الدولة وتعتبر تجربة كندا من التجارب الرائدة العالمية في الإدارات الالكترونية والحكومة الالكترونية.(**السالمي والسليطي، 2009، 373**)

الثالث والعشرون:. بعض التجارب العربية في تطبيق الإدارة الالكترونية

some Arab experiences in the application of electronic management

لقد أثبتت بعض الدول العربية أنها لا تقل وعياً وإدراكاً عن الكثير من الدول، فقد حاولت بعض الدول العربية تطبيق إستراتيجية الإدارة الالكترونية وكان الهدف الأساسي لها هو أنتاج الخدمات العامة وتقديمها باستخدام الوسائل الالكترونية وتعزيز الكفاءة الاقتصادية من خلال تعزيز الجودة والثقة والسرعة في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وتبادلها بين المنظمات الحكومية نفسها وتتدرج في هذا المسعى زيادة شفافية الحكومة، من خلال توفير المعلومات اللازمة لمواطنيها عبر الانترنت ومن هذه الدول كما ذكرها(**ألمفرجي وآخرون، 2007م، 140-146**) :-

1-تجربة الإدارة الكترونية في الإمارات العربية المتحدة

تعد الإمارات من الدول العربية المتقدمة في ميدان المعلوماتية، ووضعت الخطط اللازمة للحاق بركب المعلوماتية المتقدم، فقد أنشأت حكومة دبي أول منطقة حرة للتجارة الالكترونية في العالم، أسمتها (مدينة دبي) للانترنت، واستقطبت منذ إنشائها في العام (2000) حوالي(200) شركةً عالميةً وإقليمية في عالم الالكترونيات، وتسابقت الشركات الصغيرة والكبيرة فيها إلى ممارسة التدريب والتأهيل والبرمجيات، كما أنها وفرت البنية التحتية المناسبة للمشروعات، وزودتها بالمرافق الحيوية الخدمية الأخرى بحيث شجع ذلك على استقطاب الكفايات العالية والمهارات الإبداعية وخلقت الأجواء المشجعة والمبادرات الحكومية لدعم الأعمال، إن دولة الإمارات قد حددت خطة طموحة لبناء نظام الكتروني شامل كانت بداياته في العام (2003) فمثلاً ما ذهبت إليه وزارة المالية والصناعة بتقديم خدماتها من خلال تقنية الانترنت بغية تحسين الخدمات من خلال تطوير آلية تحصيل الإيرادات الحكومية وتسديد رسوم الخدمات من دون تحمل عناء الحضور شخصياً إلى مقر تلك الوزارات.

2-تجربة الإدارة الكترونية في جمهورية مصر العربية:

اتخذت كل المبادرات اللازمة لزيادة الاعتماد على التكنولوجيا من خلال عقد المؤتمرات الوطنية وبناء القرية الذكية على مساحة (300) فداناً وانشأت فيها الأنشطة المعلوماتية واتخذت مصر سبيلاً للحكومة الالكترونية من خلال إتباعها للخطوات الآتية :

أ- شرعت في تحسين البنية التحتية للاتصالات والمعلوماتية.

ب-نمت روح القناعة بتكنولوجيا المعلومات لدى المواطنين.

ت-اتخذت القرارات السياسية والاقتصادية الداعمة للعملية.

ث–وفرت المناخات الملائمة لاستمرارية العملية ودفعها إلى الأمام من خلال جعل الاشتراكات في الانترنت بشكل يكاد يكون مجاناً الآن.

3– تجربة الإدارة الكترونية في المملكة الأردنية:

قامت الحكومة الأردنية بتطبيق الإدارة الالكترونية حيث قامت بتشكيل لجنة خاصة خلال العام(2000) لإجراء الدراسات حول واقع الخدمات الحكومية ووضع اقتراحات مستقبليه لتشكل أسس استراتيجية شاملة تسعى لتطوير العمل بأسلوب الحكومة الالكترونية، وتألفت اللجنة من مجموعه من المتخصصين في مجال الإدارة والمعلوماتية وقامت بمبادرات وطنية عدة منها:–

أ– أنشاء مشروع شركة الاتصالات الأردنية والبالغ قيمته سبعة ملايين وباستخدام قاعدة الألياف الضوئية والذي يملك القدرة على إرسال الرسائل الصوتية والمصورة ويساعد في تنفيذ الحكومة الالكترونية .

ب–إقرار مشروع قانون المعاملات الالكترونية والذي يهدف إلى وضع الأردن في صدارة الدول ذات التشريعات الالكترونية المعاصرة، وإلى تسهيل استعمال الوسائل الالكترونية في إجراء المعاملات بين المواطنين من حيث السرعة واستخدام الوسائل الالكترونية الحديثة في إجراء المعاملات وانجاز العقود والاتفاقات. وتم اختيار بعض المشروعات المهمة في تقديم الخدمات العامة الالكترونية وهي:(تراخيص السيارات والسائقين– الضرائب والضمان الاجتماعي– تسجيل الشركات عبر الانترنت، دليل موظفي الحكومة)، ضمن هذا الإطار تسعى الأردن إلى الانتقال نحو مرتبة الدول القيادية في مجال الجاهزية الالكترونية.

4– تجربة الإدارة الكترونية في المملكة العربية السعودية:

تتولى الإدارة الالكترونية للقطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية تقديم الخدمات العامة الكترونياً منها: (استخراج رخُص السيارة وتجديدها، استخراج الجوازات وتجديدها، استخراج السجلات التجارية)، لقد نفذت اغلب المنظمات خدماتها وفقاً للصيغ الالكترونية ومن أمثلتها خدمات الجامعة الالكترونية حيث توفر للطلاب الخدمات الهاتفية للاستفسار الكترونياً عن طريق الهاتف فضلاً عن الجداول الدراسية وتوقيتها، من دون الحاجة إلى الذهاب إلى الجامعة والانتظار للحصول على معلومات.

5–تجربة الإدارة الكترونية في مملكة البحرين:

تم تقديم الخدمات الالكترونية في وزارة التربية حيث تقدم الوزارة معلومات ذات طابع وظيفي شامل يعرف الجمهور بهيكلتها وتشريعاتها فضلا عن تقديم دليل للمدارس الحكومية والخاصة وعن طريق هذه الخدمات يمكن توجيه استفسارات للوزارة، ويمكن أيضاً الحصول على ملحق خاص بالمؤتمرات والإحصاءات التربوية.

6-تجربة الإدارة الكترونية في سوريا:

أولت سوريا اهتماماً خاصاً بالمعلوماتية ومستجداتها ومن خلال الجمعية السورية للمعلوماتية والبرنامج الوطني للمعلوماتية تم ما يأتي: (خلق البنية التحتية، أطلقت سوريا المشروع الرائد للانترنت في العام (1999) وذلك للقطاع العام والوزارات والجامعات ومراكز البحث العلمي، ثم فتحت المجال أمام أصحاب العمل والنقابات المهنية والفعاليات الاقتصادية إذ أنشأت مؤخراً ما يسمى بمقهى الانترنت الذي يقوم بتقديم الخدمات إلى جمعيات المجتمع فيما يحتاجونه من معلومات) .

7-تجربة الإدارة الكترونية في الكويت:

سعت الحكومة الكويتية إلى تطبيق وتقديم خدماتها الكترونياً، إذ طورت منظومات عدة في إدخال بياناتها ضمن إطار هذا المفهوم، كما سهلت وزارة التخطيط نظاما لتقديم خدماتها باستخدام الأساس من الحكومة المنظمات الأعمال (G2B)، والتي تشير إلى علاقة وزارة التخطيط مع المنظمات، إذ يتم تسجيل المنظمات لدى وزراه التخطيط بشكل دوري وذلك بقية تصنيف تلك المنظمات بحسب أحجامها أو طبيعة أعمالها ويمكن التعرف على تلك المنظمات من دون الحاجة إلى تكرار أخذ البيانات، وإمكانية التعامل للحكومة الالكترونية والدوائر الحكومية مع بعضها البعض .

يتضح مما تقدم أن الدول العربية لم تكن متخلفة إلى الحد الذي يمكن أن تتصوره في التعامل مع الإدارة الالكترونية لكن البيئة العربية وبمقوماتها الحالية بادرت وبخطوات متواضعة إلى بذل المزيد من الجهود نحو التعامل مع هذه الاستراتيجية الالكترونية ووفقاً للمعطيات المتاحة لها وبنسب متفاوتة بين الدول وخصوصاً المقتدرة مالياً. **(ألمفرجي وآخرون، 2007م14-146)**

8-تجربة الإدارة الكترونية في تونس:

تعتبر تونس من الدول العربية المتميزة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات وقد قامت بالعديد من الانجازات في هذا الصدد حيث قامت ببناء قاعدة اتصالات واسعة وتدريب الكوادر الكفوءة في هذا المجال حيث قامت بإصدار التشريعات التالية:-

- الاعتراف بالوثيقة الالكترونية منذ العام 1998م، الاعتراف بموثقيه الإمضاء الالكتروني منذ (2000)- اعتماد قانون التجارة والمبادلات الالكترونية منذ 2000، وتقدم الخدمات إلى المواطن من خلال بوابتها الالكترونية المتقدمة والتي تقدم الكثير من الخدمات لمواطنين. (السالمي والسليطي، 2009، 360)

9- تجربة الإدارة الكترونية في لبنان

تتسم تجربة لبنان كونها تجربة تعتمد التفاعل المباشر في انجاز المعاملات للمواطنين بالإضافة إلى تقديم الإرشادات عبر انجازها ومن خلال هذا الموقع يستطيع المستخدم التعامل معه بسهوله وأن هناك إقبال من قبل المستخدمين لخدمات الحكومة الالكترونية المطروحة على موقع بوابة معلومات الحكومة الالكترونية. **(السالمي والسليطي، 2009، 369)**

المبحث الثاني: كليات المجتمع اليمنية – الواقع الإداري والأكاديمي

(community colleges in Yemen, The Administrative And Academic Reality)

تمهيد:

تعتبر كليات المجتمع إحدى الأنماط المهمة لمؤسسات التعليم الفني والمهني والتي جاءت لتسهم في تخفيف الضغط على المؤسسات الجامعية التقليدية، ولتقدم البرامج التي تتفق مع احتياجات سوق العمل و الالتحام والارتباط الوثيق والفعال مع المجتمع، زد على ذلك مساهمة تلك الكليات في سد حاجة المجتمع المتزايدة للكوادر الفنية المؤهلة وما تقدم من برامج وأنشطة تعبر عن التصاق هذه الكليات بمجتمعاتها، وتقدم برامج متنوعة إحداها يؤهل الطالب للانخراط في سوق العمل بعد استيفائه متطلبات البرنامج التأهيلي الذي يتراوح عادة بين سنتين وثلاث سنوات، وبرامج تدريبية قصيرة وطويلة تعطى للأفراد لتطوير وتنمية قدراتهم الوظيفية المختلفة، وتتميز كليات المجتمع باعتبارها نظاماً تعليمياً حديثاً في الجمهورية اليمنية يستند على فلسفة ارتباط التعليم ما بعد الثانوي باحتياجات المجتمع ومتطلبات سوق العمل.

وتعتبر كليات المجتمع العمود الفقري لعملية التنمية ولا ينفك عنها بل هو مصنع إعداد الكوادر المؤهلة لحمل البناء والتنمية على عاتقها والتنمية منظومة متكاملة من العمليات التي تضم المجتمع بكل زواياه وأركانه ولعل جانب التعليم له نصيب الأسد من التخطيط فهو حجر الأساس، إذ أنه يعمل على إعداد القوى العاملة المتمثلة في الفنيين والمختصين، وذلك لأن البلدان العربية وسائر البلدان النامية في أشد الحاجة من حيث الأصل والمبدأ إلى مثل هؤلاء الفنيين المتخصصين في الفروع العلمية والتقنية إذ يتوقف عليهم تحقيق التنمية والثورة التكنولوجية.

كما بدأت كليات المجتمع كتعليم وسطي لتلبية متطلبات التنمية من الكوادر الفنية الوسطية بصدور قانون كليات المجتمع و في العام(1996م) كفكرة منطقيه لها أسسها الفكرية والفلسفية تتمثل ببساطة في تصحيح هرم التعليم المقلوب في بلادنا حيث كانت النسبة الكبيرة من مخرجات الثانوية العامة تذهب إلى الجامعات بينما تذهب نسبة بسيطة جداً إلى التعليم الفني والمهني وكان المبرر لهذا النوع من التعليم أن النسب العالمية تشير إلى أن شخصاً واحداً(1) متخصصاً متخرجاً من جامعة يحتاج إلى(7) فنيين بينما في اليمن يوجد(10) متخصصين مقابل(1) فني، وقد وصل عدد متخرجين البكالوريوس المنتظرين وظيفة في الخدمة المدنية في العام 2010م (27) ألفاً من الخريجين في مختلف التخصصات، فكانت فكرة إنشاء نظام كليات المجتمع بهدف إيجاد الكادر الفني والمهني في مختلف التخصصات العلمية والخدمية التي تلبي حاجة التنمية من الكوادر المدربة لتغطية حاجات البلد وإعادة وضعية هرم التعلم المقلوب إلى الوضع الصحيح. **(قحوان، 2015، 6)**

أولاً:. نبذه تاريخيه عن كليات المجتمع (Historical profile of the community colleges):

نقطة التحول في تاريخ كليات المجتمع الأمريكية كانت في قرار لجنة (ترومان) 1947م الذي أكد على نشر وتعميم نظام كليات المجتمع ليحقق فرصة التعليم العالي لفئة كبيرة من المجتمع كانت محرومة منه، ومع ما حققته هذه الكليات في المجتمع الأمريكي من نجاحات موثقة بالأرقام في توفير فرصة التعليم العالي لفئات كثيرة لم تكن قادرة على الالتحاق به والاستفادة من برامجه من أقليات وطبقات دنيا وطلاب ذوي قدرات أكاديمية منخفضة، إلّا أن هذه الكليات تعرضت للنقد بأن دورها ككليات فرصة للجميع ما زال من دون المستوى المطلوب، ولعل هذا هو سر نجاح التجربة الأمريكية وذلك لاستمرار النظرة التحليلية الناقدة لدور هذه الكليات والتطورات التي تطرأ على أنظمتها وسياساتها في قبول الطلاب وتوزيعهم على البرامج المختلفة وكذلك التي تطرأ على برامجها التعليمية والخدمية وعلى استراتيجيات التدريس ونوعية المدرسين وعلى المجتمع الطلابي فيما يتعلق بأعمارهم وأصولهم العرقية وخلفياتهم الاجتماعية والاقتصادية وقدراتهم العلمية، كل تلك الجهود المتواصلة وفي هذه المجالات التفصيلية إنما هو لدفع هذا النوع من الكليات نحو المزيد من النجاح في دور الموفر للفرص التعليمية للجميع دون عوائق، ولضمان أن من تتوفر لهم فرصة الدخول لهذا النوع من الكليات تتوفر لهم أيضاً فرصة الاستمرار والنجاح في تحقيق ما يصبون إليه من أهداف تعليمية.(**الحبيب، 1425، 55**)

ومع النجاحات التي حققتها كليات المجتمع والدور الذي اضطلعت به في تأهيل القوى العاملة ازداد عددها على مدى العقود الماضية، وتعود أهمية كليات المجتمع إلى فلسفتها القائمة على خدمة مجتمعاتها المحلية عن طريق توفير برامج شاملة ومتنوعة للتأهيل التخصصي الموجة لممارسة المهن واكتساب المهارات التي يتطلبها سوق العمل المحلي، وكذا الأعداد لمواصلة التعليم الجامعي بشكل أفضل وأكثر تأهيلاً وفعالية.(**دليل كلية المجتمع سنحان، 2010، 2**)

ثانياً:. نشأة وتطور كليات المجتمع اليمنية

The emergence and development of Yemeni community colleges

أمّا في اليمن تعتبر كليات المجتمع حديثة النشأة إذا ما قورنت بغيرها من الدول التي أخذت بهذا النمط من صيغ مؤسسات التعليم العالي المتوسط، لقد جاء الاهتمام بمثل هذا الكليات في اليمن في مرحلة متأخرة لما حدث في الدول العربية، حيث كان مع نهاية القرن العشرين، وتحديداً في العام 1996م بصدور القانون رقم (5) الخاص بكليات المجتمع، تلاه في العام 1998م صدور القرار الجمهوري رقم (193) بشأن انشاء كلية المجتمع صنعاء.(**دليل كلية المجتمع صنعاء، 2005م، 17**)

وهي بهذا أول كلية مجتمع في اليمن، وتم تدشين أول نظام تعليمي دراسي لكليات المجتمع في اليمن في كلية المجتمع صنعاء في العام(2000م/2001م)، تلاها بشهور قليله افتتاح كلية مجتمع عدن، والتي أُنشئت بموجب القرار الجمهوري رقم (194) لسنة 1998م، تلاها انشاء كلية المجتمع عبس بموجب القرار رقم (247) لعام 2002م وبدء تشغيل الكلية في إطار السنة التمهيدية الأولى مع نهاية العام 2003م.**(الجهاز التنفيذي للمجلس الأعلى لكليات المجتمع، 2003م، 19)**.

ثالثاً:. تعريف كليات المجتمع في اليمن Definition of community colleges in Yemen

- **كما عرفت في قانون كليات المجتمع رقم (5) لسنة 1996م** بأن "كليات المجتمع هي "الكليات التي تنشأ وفقاً لأحكام هذا القانون لتلبية احتياجات المجتمع من الكوادر الفنية والتقنية المتوسطة في المجالات المختلفة".
- **وعرفت في الدليل الصادر عن (كلية المجتمع، صنعاء، 2005، 19)** بأنها "مؤسسة تعليمية لما بعد الثانوية وقبل المرحلة الجامعية الأولى درجة البكالوريوس وتوفر برامجها فرصاً للراغبين في الالتحاق بسوق العمل أو من يود مواصلة تعليمه الجامعي أو تدريبيه المهني المتقدم، ولا تتجاوز فترة الدراسة فيها في الغالب ثلاث سنوات، وتنتهي بشهادة من دون البكالوريوس"
- **وعرفت في اللائحة التنظيمية والهيكل الإداري لكليات المجتمع بأنها** هي" كل كلية تنشأ وفقاً لإحكام القانون وتتمتع بالاعتبارية والاستقلال المالي والإداري لتلبية احتياجات المجتمع من الكوادر الفنية والتقنية في المجالات المختلفة ومدة الدراسة فيها ثلاث سنوات وتمنح درجة الدبلوم التقني العالي" **(الجهاز التنفيذي لكليات المجتمع، 2013، 1)**

▪ تستنتج الباحثة ومن خلال التعريفات السابقة لكليات المجتمع يمكن القول إن:.

- كليات المجتمع مؤسسة تعليمية فنية تقوم بتدريس نوع من أنواع المواد التعليمية والمهارات بعد المرحلة الثانوي.
- تتميز كليات المجتمع بشمولية برامجها التعليمية والتدريبية والتخصصات الدراسية لعدد من الموضوعات التي يهتم بها المجتمع المحلي الذي تتواجد به ومعالجة مشكلات المجتمع بصورة عامة وتتلاءم مع حاجات الأفراد.
- تقدم البرامج للطلبة الملتحقين على المستوى المتوسط بين المرحلة الثانوية والمرحلة الجامعية.
- وتهدف إلى إعداد الطلاب أكاديمياً لإكمال الدراسة في الجامعة أو إعدادهم مهنياً لسوق العمل.

- وتتمتع كليات المجتمع بالاعتبارية والاستقلال المالي والإداري ومدة الدراسة في اليمن ثلاث سنوات ولمدة عامين في الدول العربية وتمنح درجة الدبلوم التقني العالي

رابعاً:. كليات المجتمع الحكوميةGovernmental community colleges

كان العدد الكلي لكليات المجتمع الحكومية بلغت حتى العام 2014م (15) كليةً موزعةً على المحافظات اليمنية، وكليتين تم افتتحاها هي كلية المجتمع سقطرى وصعده وقد بلغ إجمالي أعداد الطلاب الملتحقين في هذه الكليات حسب إحصائية 2014م حوالي (11723) طالباً وطالبةً موزعين على (95) تخصصاً.**(المجلس التنفيذي لكليات المجتمع اليمنية، 2014م، 13)**

خامساً:. كليات المجتمع الخاصة private community colleges

وقد بلغ عدد كليات المجتمع اليمنية الخاصة بلغت (24) كليةً موزعةً على جميع محافظات الجمهورية، وبلغ عدد الطلاب والطالبات الملتحقين بها(6821) طالباً وطالبةً موزعين على تخصصات مختلفة حسب إحصائيات 2014م .**(المجلس التنفيذي لكليات المجتمع اليمنية، 2014م، 17)**

سادساً:. أهداف كليات المجتمع Objectives of community colleges

أهداف كليات المجتمع اليمنية كما جاء في قانون إنشاء كليات المجتمع اليمنية فقد ذكر في المادة (4) أن كليات المجتمع اليمنية تهدف إلى تحقيق الأهداف الآتية :-

- ترسيخ مبدأ مشاركة المجتمع في نشر التعليم .
- إعداد كوادر متوسطة لتأمين متطلبات التنمية من القوى البشرية ذات الكفاءات التقنية.
- انشاء نظام تعليمي يتميز بالمرونة والتكيف مع التقنيات الحديثة ومؤشرات سوق العمل.
- الإسهام في تنشيط التدريب والتأهيل للارتقاء بالمستوى العلمي والمهاري.

الأهداف العامة الأخرى لكليات المجتمع اليمنية ومنها:

- تطوير التعليم التقني وتحديثه بما يتناسب ومتطلبات التنمية .
- العمل على رفع كفاءة العاملين في أجهزة الدولة ومؤسسات القطاع العام والخاص والتعاوني وذلك من خلال المساهمة في تنظيم برامج التأهيل والتدريب أثناء الخدمة وإعادة التأهيل أيضاً بحسب احتياجات ومتطلبات سوق العمل.
- توطيد العلاقات مع الجامعات التطبيقية ومؤسسات التدريب المهني وغيرها من الجهات ذات العلاقة لتحقيق التكامل. كما تهدف كليات المجتمع إلى تزويد الدارسين بالمهارات التي يحتاجون إليها في سوق العمل، فضلاً عن إكسابهم قاعدة عريضة من المعلومات ذات الاستخدام المتعدد الأغراض،

مثل العلوم الأساسية واللغة الإنجليزية ومهارات الاتصال واستخدامات الحاسب الآلي، وتؤهل الطالب لمهنة محددة تؤكد إجادته لتخصصه والمامه بمهارة يمكنه أن يصقلها بالخبرة المناسبة في الميدان العملي والتدريبي الذي سيخُطط له بالشكل الذي يكفل تحقيق كل ذلك.(**قانون إنشاء كليات المجتمع اليمنية، 1996م، 7)**

سابعاً:. وظائف كليات المجتمعcommunity colleges Jobs

إن ارتباط كليات المجتمع باحتياجات المجتمع المحلي وسوق العمل فيه، جعل وظائفها وبرامجها تتوسع لتشمل جميع فئات المجتمع، من إعداد الكوادر المتوسطة المطلوبة لسوق العمل وحتى تقديم خدمات التعليم المستمر، والتوجيه الأكاديمي والمهني لمن يحتاج لذلك .

وعند استعراض وظائف كليات المجتمع في الأدبيات التي مرّ على إصدارها وقت طويل نجد أن ما طرح في فترة ما قبل السبعينيات كانت تركز على النظرة الشمولية للوظائف مع التركيز على الوظيفة التحويلية، أما المراجع الحديثة فتكاد تطرح أبعاداً جديدةً للوظائف وتركز على الوظائف الأخرى مثل الوظيفة المهنية لكليات المجتمع، وهذا ما سيتم استعراضه كما يأتي:-

1- وظيفة التعليم الانتقالي إلى الكليات الجامعية:

تقدم كلية المجتمع برنامجاً دراسياً مماثلاً للبرامج التي تقدمها الجامعة في السنتين الأوليتين، بحيث يستطيع الطالب بعد إتمامه هاتين السنتين بنجاح أن ينتقل إلى السنة الثالثة في الجامعة بنقل جميع المقررات التي تمت دراستها في كلية المجتمع لاستكمال دراستهم الجامعية نظراً للتماثل في برامج الكلية والجامعة.**(بويشيت، 1418، 43)**

وتهتم كلية المجتمع بأمرين هما أوله: أن تجعل برامجها الانتقالية على نوعية دراسية جيدة تعادل بمحتواها ومستوياتها برامج الجامعة، وثانيهما: استخدام معايير دقيقة في اختيار الطلاب للتأكد من مقدرتهم على إتمام الدراسة بعد انتقالهم إلى الجامعة بنجاح.**(التل، 1986، 288)**

2-وظيفة التدريب المهني (الختامي):

تقدم كلية المجتمع برامج مهنية لمدة سنتين أو أقل وتسمى هذه الوظيفة الختامية، لأن الطالب يباشر العمل في مهنته فور انتهائه من الدراسة، وتشتد الحاجة إلى مثل هذه البرامج ذات السنتين في ميادين متنوعة من ضمنها التجارة، الزراعة وتخصصات المهن الطبية المساندة، إعداد المعلمين وغير ذلك من الأنواع المتعددة التي تحتاجها التنمية، ويتم اختيار هذه البرامج وفق حاجات المجتمع المحلي ويشترك في التخطيط لها لجان استشارية من رجال الأعمال والمهنيين من سكان المنطقة بمشاركة العاملين في الكلية لتحديد أنواع المهارات التي يهدف كل برنامج إلى تحقيقها ثم تحديد عناصر الدراسة أو المواد الدراسية التي من شأنها تأمين هذه المهارات. **(التل، 1986، 288)**

وتقدم كليات المجتمع مجموعة من البرامج التدريبية والحرفية والمهنية والتقنية لتلبية احتياجات الفئات كافة (بوبشيت، 1418هـ، .43-44) ومنها:

- **البرامج التدريبية:** وتتميز بأنها برامج متخصصة جدا، والهدف منها تزويد الملتحقين بها بالمعرفة والمهارات اللازمة لإنجاز بعض الأنشطة المتعلقة بمهمة معينة.
- **البرامج المهنية:** وهذه البرامج معدة للطلبة الذين يرغبون في مزاولة مهنة لا تتطلب دراسات جامعية، والهدف منها تزويد الملتحقين بالمهارات المطلوبة لممارسة مهنة ذات مستوى متوسط.

فالملتحقين بهذه البرامج عندما يكتشفون أثناء دراستهم أنهم يتمتعون بمواهب كافية لمتابعة برنامج جامعي انتقالي يتحولون إليه دون أي عائق يذكر، فإن كليات المجتمع تؤمن للطالب فرصاً تتيح له تغيير أهدافه بما يتلاءم مع قدرته وإمكانياته الشخصية، ومتطلبات سوق العمل في مجتمعه.

- **البرامج الحرفية:** وهذه البرامج معدة للأشخاص الذين لديهم الرغبة والقدرة على استخدام الأدوات وتشغيلها تحت إرشاد وتوجيه أصحاب التخصصات العليا، مثل: الاطباء والمهندسين، وغيرهم، هؤلاء المساعدين بحاجة إلى تعليم وتدريب أعلى من المرحلة الثانوية، وأقل من درجة البكالوريوس.
- **البرامج التقنية:** الهدف من البرامج التقنية إعداد الملتحقين بها وتزويدهم بالمهارات والخبرات اللازمة لمزاولة مهنة التشغيل والإنتاج والصيانة في قطاعات الإنتاج والخدمة المختلفة وهؤلاء الملتحقين يكون لديهم القدرة على ترجمة الخطط الإنتاجية والعمل على تنفيذها، فهم حلقة الوصل بين المخططين والاختصاصيين من خريجي الجامعات وبين العمال الماهرين.

3- وظيفة التربية العامة والوطنية

الهدف من هذه الوظيفة، هو إعداد الملتحقين بهذه الكليات وتهيئتهم للقيام بأدوار فعّالة في الأسرة والمجتمع . فمقررات هذه الوظيفة ضرورية لإمداد كل عضو من المجتمع بقسط من الثقافة العامة، التي تساعده على أداء مهمته كإنسان، للمشاركة في الأنشطة العامة وممارسة المسئوليات الوظيفية وإقامة علاقات إنسانية مع الآخرين. **(بوبشيت، 1418، 46)** وهي كالاتي:.

أ- وظيفة تعليم الكبار وتأمين التعليم المستمر:

تفترض كلية المجتمع أن التعليم عملية مستمرة يستغرق العمر كله، ومن واجباتها توفير فرص التعليم المستمر للكبار الذين يرغبون في تحسين أوضاعهم سواء كان ذلك لغرض الترقي في أعمالهم، أم لغرض التنوير الثقافي، أو لتنمية الاهتمامات الخلاقة، وتهدف هذه البرامج إلى تنمية المهارات والمواهب والاهتمامات المهنية لدى الأفراد بحيث يؤدي ذلك إلى تحقيق أهدافهم المهنية. **(التل، 1986، 289)**

إن برامج تعليم الكبار معدة للأشخاص الذين تجاوزوا تعليمهم الإجباري (الأساسي) وهم في حاجة إلى تعويض ما فاتهم من فرص تعليمية، أمّا التعليم المستمر فهو نظام تعليمي يوفر للإنسان برامج

خاصة في أي مرحلة من مراحل عمره في ضوء استعداداته وإمكانياته من أجل تطوير شخصيته أو الترويح عن نفسه.**(بوبشيت، 1418، 44)**

ب-وظيفة الإرشاد والتوجيه :

تسهم هذه الوظيفة في مساعدة الطلاب على اتخاذ قرارات سليمة في مجال الاختيار المهني وتخطيط المنهاج والاهتمامات والميول الشخصية ومساعدة الطلبة في تحقيق كامل طاقاتهم العقلية والجسمية والاجتماعية، وتأتي أهمية هذه الخدمات من أن عدداً كبيراً من الطلاب لا يحسنون تقويم قدراتهم ومؤهلاتهم ولا يتمكنون من اختيار البرامج التي تتناسب مع اهتماماتهم ورغباتهم ولا يعرفون الوجهة التي يريدون الاتجاه نحوها بعد انتهائهم من الثانوية، فتسارع كلية المجتمع إلى مساعدتهم لتجنبهم الوقوع في الاختيارات الخاطئة وتقدم المشوره والإرشاد في النواحي التعليمية والمهنية. **(التل، 1986، 290)**

ت-وظيفة التطوير التعليمي:

تهدف هذه الوظيفة إلى مساعدة الطلاب الذين لا تؤهلهم خبراتهم التعليمية السابقة من استيعاب مقررات الدراسة في الكلية، بحيث تقدم برامج على شكل مقررات دراسية الغرض منها معالجة النقص في مؤهلات الطلاب التعليمية وفي مهاراتهم الأساسية.**(التل، 1986م، 289)**

ث-وظيفة خدمة المجتمع:

تعد كلية المجتمع مركزاً للمجتمع فتعمل معه عن كثب وتنخرط في جميع الأنشطة التعليمية والثقافية وتتولى التوجيه في توفير البرامج الثقافية، كالمحاضرات والندوات والحلقات الدراسية وغير ذلك من الأنشطة التمثيلية، والأدبية، والرياضية، وتقديم التسهيلات الاستشارية وتقديم المنح الدراسية والقروض وغير ذلك من الحوافز لتشجيع الجديرين والمحتاجين من الطلبة والتأكد من تلبية حاجات المجتمع من البرامج الدراسية التي تفي بأغراضهم. .**(التل، 1986م، 290)**

وتوجه كليات المجتمع برامجها لخدمة المجتمع المحلي من خلال ربط هذه البرامج باحتياجات المجتمع التعليمية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية، فكليات المجتمع تقدم التسهيلات للمجتمع باعتبارها مراكز ثقافية للمجتمع، في نفس الوقت الذي يجعل المجتمع جميع مؤسساته، كالمستشفيات والمصانع والمدارس وغيرها، مراكز تدريب للطلبة وللملحقين بها وللاستفادة منها علميا، واستخدام معاملها ومختبراتها وورشها، وفي هذا الصدد يرى بعض الباحثين أن خدمة المجتمع المحلي، هي الروح الأساسية لكليات المجتمع، وأن هذه الخاصية هي التي تميز هذا النوع من الكليات عن الأنواع الأخرى من الكليات والجامعات. **(بوبشيت، 1418، 46)**

ثامناً:. النظام المالي والإداري لكليات المجتمع الحكومية

Financial and administrative system of government colleges of government

حددت اللائحة التنظيمية لسنة 2013م لكليات المجتمع الحكومية في المادة (30) الآتي:-
يكون لكل كلية ميزانية خاصة بها يعدها مجلس الكلية، ويتولى عميد الكلية عرضها على جهات الاختصاص، وتدير كل كلية أموالها بنفسها وفقاً للنظام الذي يقره مجلس الكلية بالاتفاق مع وزارة المالية مع مراعاة القوانين النافذة.

تاسعاً:. مصادر التمويل في كليات المجتمع اليمنية

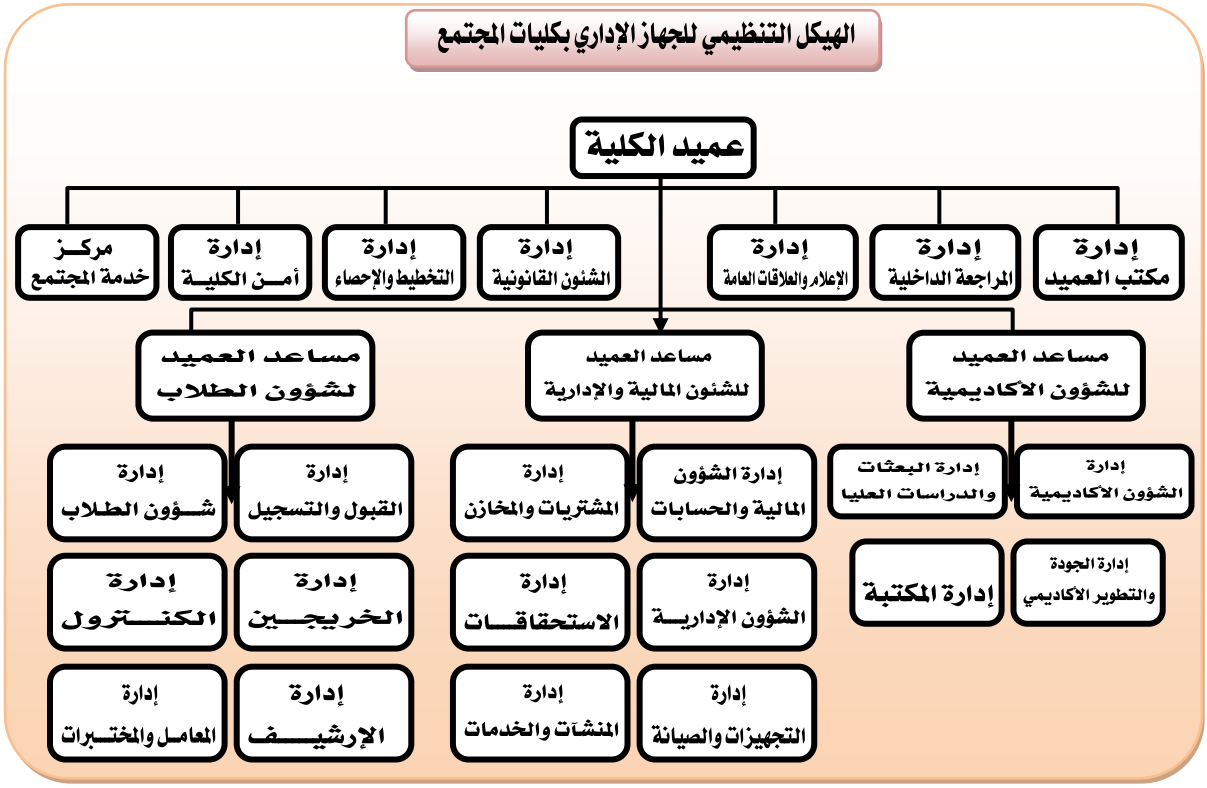
sources of funding in Yemeni community colleges

وحددت اللائحة التنظيمية لسنة2013م لكليات المجتمع الحكومية مصادر تمويل الكلية في المادة (31)هي:(الاعتمادات المخصصة، القروض والهبات والإعانات والمنح، الرسوم التي يؤديها الطلاب بموجب أحكام القانون ولائحته التنفيذية، أية موارد أخرى تحصل عليها الكلية ويوافق عليها مجلس الكلية، إيرادات الكلية عن الخدمات التي تقدمها للغير).(**اللائحة التنظيمية لكليات المجتمع الحكومية، 2013م، 6)**

عاشراً:. الهيكل التنظيمي لكليات المجتمع الحكومية

organizational structure of government colleges of government

كما جاء في اللائحة التنظيمية لكليات المجتمع اليمنية في المادة (29) أن الهيكل التنظيمي (الهيكل الإداري والفني) لكليات المجتمع الحكومية يتكون كما هو موضح في شكل رقم (2) .



شكل (2) يوضح الهيكل التنظيمي للجهاز الإداري بكليات المجتمع اليمنية(اللائحة التنظيمية لكليات المجتمع الحكومية اليمنية، 2014، 72)

الحادي عشر:. نظام الدراسة في كليات المجتمع اليمنية

system of study in Yemeni community colleges

وحدد القرار الوزاري رقم(72) لسنة2008م بشأن اللائحة الخاصة بنظام الدراسة في كليات المجتمع الحكومية كالآتي:

1- مدة الدراسة في الكلية:

أ- لنيل شهادة البكالوريوس التطبيقي في التخصص الواحد أربع سنوات (ثمانية فصول دراسية أو أكثر).

ب-لنيل شهادة الدبلوم التقني في التخصص الواحد ثلاث سنوات (ستة فصول دراسية أو أكثر) موزعة على النحو التالي:

- السنة الدراسية الأولى تمهيدية وهي أساسية للدراسة التخصصية.
- السنتان الدراسيتان الثانية والثالثة تخصصيتان.
- الثلاث السنوات الدراسية(2، 3، 4) تخصصية.

- السنة التمهيدية الزامية لكل الطلاب، ويتحدد القبول في التخصصات بناءً على النتائج التي يحققها الطالب في اختبارات الفصلين الأول والثاني من السنة التمهيدية وبحسب الشروط الخاصة بكل تخصص، وتُحدد الأولوية بالإضافة إلى ما سبق بحسب المعدلات التراكمية والطاقة الاستيعابية للتخصصات، كما لا يجوز أن تتجاوز المدة التي يقضيها الطالب لنيل شهادة الدبلوم التقني (خمس سنوات أو عشرة فصول دراسية).
- ويجب أن لا تقل عدد الساعات التي يجتازها الطالب للحصول على شهادة الدبلوم التقني عن (108) ساعات معتمدة.(**اللائحة الخاصة بنظام الدراسة في كليات المجتمع الحكومية، 2014م، 5)**

الثاني عشر:. أُسس وشروط القبول في كليات المجتمع

the basics and conditions of admission to community colleges

يشترط في المتقدم للالتحاق بالكلية ما يلي:

1-الشروط العامة :

- أن يكون المتقدم حاصلاً على شهادة الثانوية العامة أو المهنية أو ما يعادلها وبنسبة لا تقل عن 75%.
- أن يستوفي كافة الشروط والمتطلبات الأكاديمية الخاصة المبينة في هذه اللائحة.
- أن يكون المتقدم لائقاً صحياً للتخصص الراغب الالتحاق به.
- أن يكون المتقدم متفرغاً كلياً للدراسة.
- أن لا يكون قد مضى على حصوله على شهادة الثانوية العامة أو المهنية أكثر من خمسة أعوام بما فيها عام التخرج.
- يمكن للمتقدمين الذين تبلغ أعمارهم في يوم 25 سنة أو أكثر أن يتقدموا بطلب القبول على أن يكون لديهم خبرة بالتخصص المراد الالتحاق به لمدة ست سنوات على الأقل .

2- الشروط الخاصة :

- أن لا يكون قد صدر بحقه قرار فصل من أي جهة تعليمية او مهنية.
- اجتياز السنة التمهيدية المخصصة لبرامج التعليم التقني العالي بنجاح.
- الحاصلون على الدبلوم التقني بعد الثانوية والمتقدمين للتسجيل في برامج التعليم التقني العالي يخضعون لشروط التسجيل المحددة في هذه اللائحة.
- الطلاب الوافدون عليهم احضار شهادة إنفاق مالية من ولي أمر الطالب الوافد الدارس على نفقته الخاصة مصدقة من سفارة بلاده أو من يمثلها في الجمهورية اليمنية أو إفادة من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي للطالب الوافد الحاصل على منحة دراسية من الحكومة اليمنية. **(اللائحة الخاصة بنظام الدراسة في كليات المجتمع الحكومية، 2014م، 3-4)**

الثالث عشر:. التخصصات في كليات المجتمع اليمنية

specialization in Yemeni community colleges

إن كليات المجتمع اليمنية تقدم مجموعة من التخصصات التي تؤهل الطالب للدخول إلى سوق العمل وممارسة مهنة تناسبه وتتوزع التخصصات وفق ست دوائر رئيسية وهي العلوم الهندسية والتطبيقية والإدارية والطبية والزراعية والفنية.(**المجلس الأعلى لكليات المجتمع اليمنية، 2014، 1)** كما موضح في الشكل التالي:-

جدول رقم (4) يوضح التخصصات في كليات المجتمع الحكومية للعام 2014/2015م

م	التخصصات		صنعاء	عدن	عبس	سيئون	سنحان	بريم	عمران	الخبت	المعافر	اللحية	الضالع	الدرب	شرعب	الشحر	المهرة	صعدة	سقطرى	مارب	البيضاء
1	تكنولوجيا هندسة التصميم الداخلي(ديكور)	العلوم الهندسية	■																		
2	تكنولوجيا هندسة التبريد والتكييف		■	■		■										■					
3	تكنولوجيا هندسة السيارات		■	■																	
4	تكنولوجيا هندسة الأجهزة والمعدات الطبية		■																		
5	هندسة كمبيوتر والكترونيات		■	■						■											
6	هندسة انشائية			■																	
7	هندسة الكترونيات					■															
8	هندسة مساحة													■							
9	التصميم الجرافيكي والوسائط الإعلامية الرقمية	العلوم التطبيقية	■	■										■							
10	تكنولوجيا برمجة حاسوب		■	■	■				■	■						■					
11	تكنولوجيا انترنت		■		■																
12	تكنولوجيا المعلومات			■	■	■	■		■			■	■								
13	ملتيميديا			■																	
14	نظم معلومات الحاسوب					■					■			■							
15	علوم حاسوب							■							■				■		
16	شبكات														■						
17	إدارة مشروعات		■			■										■					
18	إدارة فندقه وسياحة			■																	
19	تسويق وإعلان			■	■	■		■					■		■	■					

م	التخصصات		صنعاء	عدن	عبس	سيئون	سنحان	بريم	عمران	الخبت	المعافر	اللحية	الضالع	الدرب	شرعب	الهجر	الشحر	صعدة	سقطرى	مارب	البيضاء
20		محاسبة		■	■	■		■				■	■		■				■		
21		إدارة أعمال			■										■						
22		تجارة الكترونية					■														
23		الجودة الشاملة					■														
24		تنمية موارد						■													
25		إدارة صحية						■													
26		إدارة مكاتب وسكرتارية							■				■	■							
27		نظم معلومات إدارية									■		■								
28		علوم إدارية										■									
29		مشتريات												■							
30	العلوم طبية	مختبرات طبية			■					■	■				■						
31		صيدلة				■			■												
32		تمريض			■					■	■	■			■						
33		تخدير				■															
34		علاج طبيعي												■							
35		علاج وظيفي												■							
36	العلوم الزراعية	هندسة حدائق					■														
37	الفنون الجميلة	تصميم أزياء	■																		

(اللائحة التنظيمية لكليات المجتمع الحكومية اليمنية، 2014، 2)

الرابع عشر:- السلطة الإشرافية على كليات المجتمع اليمنية

supervisory authority of Yemeni community colleges

ومن خلال مسيرة نشأت كليات المجتمع اليمنية خضعت لعدد من التحولات في التبعية والإشراف، حيث كانت في أول نشأتها تتبع وزارة التربية والتعليم حتى العام 2001م، ثم انتقلت تبعيتها إلى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي حتى العام 2003م، وفي العام 2004م تحولت إلى تبيعيه وإشراف وزارة التعليم الفني والتدريب المهني بصورة نهائية بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (173) لسنة 2004م، بشأن الموافقة على تبيعه كليات المجتمع لوزارة التعليم الفني والمهني.

أن كليات المجتمع اليمنية تخضع لأشراف المجلس الأعلى لكليات المجتمع التابع لوزارة التعليم الفني والمهني، وقد تم أنشاؤه بموجب المادة (7) من قانون كليات المجتمع (5)1996م والتي تنص على أن ينشأ مجلس أعلى لكليات المجتمع يختص بوضع السياسات التعليمية لهذه الكليات والإشراف على تنفيذها ومقره العاصمة صنعاء، كما جاء في نص المادة (8) (9) (10) : من اللائحة التنظيمية(2013م) والتي تنص: أن المجلس الأعلى يتمتع بالشخصية الاعتبارية والذمة المالية المستقلة، ويصدر رئيس مجلس الوزراء قراراً بتعيين أعضاء المجلس بناءً على عرض الوزير، و مدة العضوية في المجلس ثلاث سنوات قابلة للتجديد.(**قانون انشاء كليات المجتمع، 1996م، 2-3)**

1- الجهاز التنفيذي للمجلس الأعلى لكليات المجتمع(الجهة المشرفة على كليات المجتمع)

(the executive board of the supreme council of community colleges supervisor of community colleges

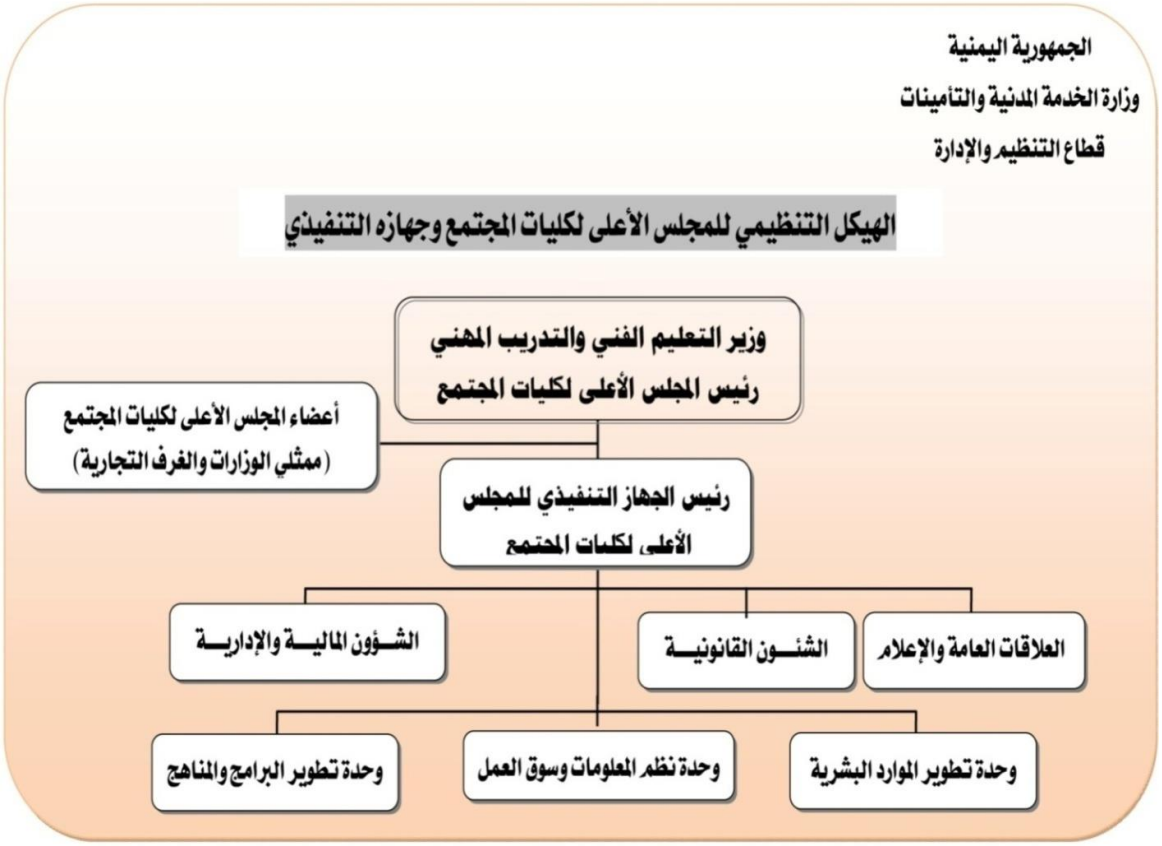
وقد تم انشاء جهاز تنفيذي للمجلس الأعلى لكليات المجتمع استناداً إلى المادة (16) من قانوني كليات المجتمع (5)1996م والتي تنص على أن يكون للمجلس جهاز تنفيذي يتكون من وحدات متخصصة يصدر بتنظيمها وتحديد اختصاصاتها قرار من مجلس الوزراء بناءً على عرض الوزير بعد موافقة وزارة الخدمة المدنية .(**قانون كليات المجتمع، 1996م، 3)**

2- مهام واختصاصات الجهاز التنفيذي للمجلس الأعلى لكليات المجتمع function of the executive body of the supreme council of colleges

ووضحت المادة (11) مهام واختصاصات الجهاز التنفيذي للمجلس الأعلى لكليات المجتمع اليمنية وهي على النحو الآتي:

- إعداد التقارير التي يطلبها المجلس أو رئيسه في نطاق أهداف ومهام المجلس.
- انشاء قاعدة لمعلومات التعليم الخاص بكليات المجتمع تساهم في تقييم الأوضاع وسرعة اتخاذ القرارات المناسبة بالتعاون مع الجهات المعنية.
- الإعداد والتحضير لاجتماعات المجلس وإعداد محاضر جلساته وإعداد التقارير بشأن تنفيذها.
- تبليغ قرارات وتوصيات المجلس إلى الجهات المعنية ورفع التقارير بذلك إلى رئيس المجلس.
- متابعة تنفيذ السياسات التعليمية لكليات المجتمع وما يقره المجلس من خطط ومشاريع تستهدف تلبية احتياجات المجتمع من الكوادر الفنية والتقنية المتوسطة في مختلف المجالات.
- إعداد التصورات والاقتراحات الهادفة غلى تطوير نظام كليات المجتمع في ضوء التوجيهات التي يقرها المجلس بهذا الشأن ومتابعة تنفيذها بعد إ قرارها من المجلس.

- دراسة جدوى انشاء كليات المجتمع الحكومية والخاصة في المحافظات بناءً على إحالة من المجلس وتقديم نتائج تلك الدراسة للمجلس الأعلى لاتخاذ القرارات المناسبة بشأنها ومتابعة تنفيذ تلك القرارات.
- اقتراح تطوير الموارد البشرية والمناهج في كليات المجتمع بما يلبي احتياجات سوق العمل ومتطلبات عملية التنمية الشاملة أو المتغيرة لكليات المجتمع الموجودة أو تحت الإنشاء وتقديمها إلى المجلس الأعلى.
- تقديم الدراسات والبحوث اللازمة لتحديد جوانب التمويل لتنويع وتوسيع مجالات التعليم لكليات المجتمع وتشجيع البرامج والأنشطة الإبداعية فيها ورفعها للمجلس الأعلى لاتخاذ الإجراءات اللازمة.
- المساهمة في إعداد خطط التدريب والتأهيل الخاصة بتنمية الموارد البشرية لكليات المجتمع الحكومية بالتنسيق مع الجهات المعنية وتقديمها للمجلس لاتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها.
- دراسة وتقويم البرامج التعليمية في كليات المجتمع الحكومية والخاصة وتحديد البرامج النوعية والمتميزة وتقديم نتائج تلك الدراسة للمجلس الأعلى لمناقشتها وإقرارها.
- رفع المقترحات بأنواع الرسوم الدراسية التي يجب أن تتقاضاها كليات المجتمع الحكومية والخاصة من المتقدمين للدراسة وفقاً لطبيعة كل برنامج وذلك إلى المجلس لإقرارها.
- القيام بالدراسة المسحية والإحصاء وإدارة نظام المعلومات لمتطلبات سوق العمل ومتابعة مدى استيعاب الخريجين.
- إعداد الموازنات السنوية الخاصة بالمجلس والجهاز التنفيذي ومتابعة اعتمادها من قبل الجهات المختصة.
- اقتراح تطوير التعاون في مجال البرامج التعليمية مع الدول الشقيقة والصديقة والمنظمات الإقليمية والدولية في مجال البرامج التعليمية الخاصة بكليات المجتمع.
- المساهمة في إعداد الإستراتيجية الوطنية لكليات المجتمع بالتنسيق معها وفقاً للمستجدات والمتغيرات وتقديمها إلى المجلس لمناقشتها وإقرارها.
- التنسيق بين لجان المجلس في المحافظات ومتابعة تنفيذ مهامها وفقاً للقوانين والقرارات النافذة.
- أي مهام أخرى مرتبطة بطبيعة عمل الجهاز التنفيذي أو يكلف بها من المجلس أو رئيس المجلس.(**اللائحة التنظيمية لكليات المجتمع الحكومية، 2013م، 45)**



شكل (3) يوضح الهيكل التنظيمي للمجلس الأعلى لكليات المجتمع وجهازه التنفيذي

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

Research Methodology and Procedures

تمهيد

تعرض الباحثة في هذا الفصل وصف منهجية وطريقة الدراسة والإجراءات التي تم إتباعها في الدراسة، واشتملت على منهج الدراسة وتحديد مجتمع الدراسة وبناء أداة الدراسة وصدق وثبات أداة الدراسة ووصف كيفية تطبيقها، وكذلك الطرق الإحصائية المتبعة في تحليل نتائج الدراسة الميدانية للإجابة عن أسئلة الدراسة على النحو الآتي:

أولاً:. منهج الدراسة(Research Methodology):

حتمت الدراسة أن تستخدم الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وذلك في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة، وبيان خصائصها وحجمها، ولكن هذا لا يعني أن يقف المنهج الوصفي عند مرحلة وصف الظاهرة وبيان حجمها، بل يمتد إلى جمع المعلومات وتحليلها واستنباط الاستنتاجات لتكون أساساً لتفسيرها وتوجيهها .

ويعُبر في المنهج الوصفي تعبيراً وصفياً فيما يتعلق الأمر في وصف الظاهرة وكمياً فيما يتعلق الأمر بحجم الظاهرة.(**زويلف وآخرون، 188، 1998**)

وهذا النوع من الدراسة يتم لوصف خصائص المتغيرات الخاصة بالمشكلة موضوع البحث، والهدف من الدراسة، ووصف المجالات الملائمة الخاصة بالظاهرة موضوع الدراسة.(**الدهراوي، 2008م، 48**)

ثانياً:. مجتمع وعينة الدراسة(Research Population):

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من كافة الأكاديميين متمثلةً في (معيد، مدرس، أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، أستاذ) البالغ عددهم (88) فرداً والإداريين متمثلةً في (مختص، رئيس قسم، مدير أدارة، مدير عام، نائب عميد، عميد) البالغ عددهم (62) فرداً في كلية المجتمع صنعاء الحكومية التابعة لوزارة التعليم الفني والمهني، وإجمالي عددهم (150) فرداً بحسب الكشوفات الرسمية الصادرة من الموارد البشرية التابعة للكلية للعام (2018/2017م) كما هو موضح في الجدول رقم (5):-

جدول رقم (5) يوضح مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة	الثابتين	المتعاقدين	الإجمالي
الإداريين	50	12	62
الأكاديميين	55	33	88
الإجمالي	**105**	**45**	**150**

ونظراً لصغر ومحدودية حجم مجتمع الدراسة الحالية وحرص الباحثة على أن تتيح الفرصة للكل في المشاركة، وبهدف صحة تعميم النتيجة على جميع أفراد مجتمع الدراسة عن الإجابة على أداة الدراسة لمعرفة واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء.

وقد استخدمت الباحثة أسلوب الحصر الشامل من خلال توزيع أداة الدراسة على جميع أفراد مجتمع الدراسة المستهدف وبعد توزيع أداة الدراسة ميدانياً حصلت الباحثة على(120) استبانة وبعد استبعاد الغير صالحة للتحليل تبقى (116) استبانة، ويمثل هذا العدد ما نسبته (77%) من إجمالي العدد الموزع من مجتمع البحث، وفي الجداول رقم (6)، (7)، (8)، (9)، (10)، (11) تبين خصائص ومتغيرات مجتمع الدراسة.

1- حسب متغير العمر:

جدول رقم (6)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة بحسب متغير العمر

م	العمر	العدد	النسبة %
1	أقل من 30 سنة	35	30.2
2	30 سنة – أقل من 35سنة	38	32.8
3	35 سنة فأكثر	43	37.1
الإجمالي		**116**	**100.0**

جدول رقم (6) يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير العمر، حيث بلغ عدد الذين يبلغون أعمارهم أقل من 30 سنةً (35) بنسبة مئوية (30.2%) من مجتمع الدراسة، أمّا عدد الذين يبلغون أعمارهم من 30 سنةً إلى أقل من 35 سنةً (83) بنسبة مئوية (32.8%) من مجتمع الدراسة، وعدد الذين يبلغون 35 سنةً فأكثر (43) بنسبة مئوية (37.1%) من مجتمع الدراسة وهم الأكثر.

2- حسب متغير المؤهل العلمي:

جدول رقم (7)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة بحسب متغير المؤهل العلمي

م	المؤهل العلمي	العدد	النسبة %
1	دبلوم متوسط فأقل	22	19.0
2	بكالوريوس	66	56.9
3	دراسات عليا	28	24.1
الإجمالي		**116**	**100.0**

جدول رقم (7) يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي، حيث تم تصنيف هذا المتغير إلى دبلوم متوسط فأقل، وبكالوريوس، دراسات عليا، حيث بلغ عدد من يحملون مؤهلات علمية دبلوم متوسط فاقل (22) بنسبة مئوية (19%) من مجتمع الدراسة، أمّا من يحملون مؤهلات

بكالوريوس فيبلغ عددهم (66) بنسبة مئوية (56.9%) من مجتمع الدراسة، أمّا من يحملون مؤهلات دراسات عليا فيبلغ عددهم (28) بنسبة مئوية (24.1%) من مجتمع الدراسة .

3- حسب متغير سنوات الخبرة:

جدول رقم (8)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة بحسب متغير عدد سنوات الخبرة

م	سنوات الخبرة	العدد	النسبة %
1	أقل من 5سنوات	28	24.1
2	5سنوات – أقل من 10سنوات	31	26.7
3	من10سنوات – أقل من 15سنة	42	36.2
4	15سنة فأكثر	15	12.9
الإجمالي		**116**	**100.0**

جدول رقم (8) يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة، حيث تم تصنيف هذا المتغير إلى أربع فئات :الفئة الأولى (أقل من 5 سنوات)وبلغ عددهم (28) بنسبة مئوية (24.1%) من مجتمع الدراسة، والفئة الثانية (5 سنوات- أقل من 10سنوات) وبلغ عددهم (31) بنسبة مئوية (26.7%)، والفئة الثالثة (من10 سنوات- أقل من15سنة) وبلغ عددهم (42) بنسبة مئوية (36.2%)، والفئة الرابعة (15سنة فأكثر) وبلغ عددهم (15) بنسبة مئوية (12.9%) من مجتمع الدراسة.

4- حسب متغير المسمى الوظيفي:

جدول رقم (9)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة بحسب متغير المسمى الوظيفي

م	المسمى الوظيفي	العدد	النسبة %
1	**أكاديمي**	**57**	**49.1**
2	**إداري**	**59**	**50.9**
الإجمالي		**116**	**100.0**

جدول رقم (9) يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي، حيث تم تصنيف هذا المتغير إلى فئتين:الفئة الأولى (أكاديمي) وبلغ عددهم (57) بنسبة مئوية (49.1%) من مجتمع الدراسة، والفئة الثانية (أداري) وبلغ عددهم (59) بنسبة مئوية (50.9%) من مجتمع الدراسة .

5- حسب متغير وجود دورات تدريبية في مجال الحاسوب والانترنت:

جدول رقم (10)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة بحسب متغير وجود دورات تدريبية في مجال الحاسوب والانترنت

م	الدورات التدريبية	العدد	النسبة %
1	أقل من ثلاث دورات	28	24.1
2	من 3دورات إلى أقل من5	39	33.6
3	5 دورات فأكثر	37	31.9
4	لا يوجد	12	10.3
الإجمالي		**116**	**100.0**

جدول رقم (10) يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير وجود دورات تدريبية في مجال الحاسوب والانترنت، حيث تم تصنيف هذا المتغير إلى أربع فئات: الفئة الأولى (أقل من 3 دورات) وبلغ عددهم (28) بنسبة مئوية (24.1%) من مجتمع الدراسة، والفئة الثانية (من3 دورات إلى أقل من5) وبلغ عددهم (39) بنسبة مئوية (33.6%) من مجتمع الدراسة، والفئة الثالثة (5 دورات فأكثر)وبلغ عددهم (37) بنسبة مئوية (31.9%) من مجتمع الدراسة، والفئة الرابعة (لا يوجد) وبلغ عددهم (12) بنسبة مئوية (10.3%) من مجتمع الدراسة .

6- حسب متغير استخدام الحاسوب والانترنت:

جدول رقم (11)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة بحسب متغير استخدام الحاسوب والانترنت

م	استخدام الحاسوب والانترنت	العدد	النسبة %
1	يومياً	70	60.4
2	أسبوعياً	21	18.1
3	شهرياً	2	1.7
4	لا استخدمه ابداً	4	3.4
5	عند الضرورة	19	16.4
الإجمالي		**116**	**100.0**

جدول رقم (11) يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير استخدام الحاسوب والانترنت، حيث تم تصنيف هذا المتغير إلى خمس فئات: الفئة الأولى (يومياً) وبلغ عددهم (70) بنسبة مئوية

(60.4%) من مجتمع الدراسة، والفئة الثانية (أسبوعياً) وبلغ عددهم (21) بنسبة مئوية (18.1%) من مجتمع الدراسة، والفئة الثالثة (شهرياً) وبلغ عددهم (2) بنسبة مئوية (1.7%) من مجتمع الدراسة، والفئة الرابعة (لا استخدمه ابداً) وبلغ عددهم (4) بنسبة مئوية (3.4%) من مجتمع الدراسة، والفئة الخامسة (عند الضرورة) عددهم (19) بنسبة مئوية (16.4%) من مجتمع الدراسة.

ثالثاَ:. أداة الدراسة(The Research's Instrument):

تتمثل في الاستبانة التي تعد من أكثر أساليب جمع البيانات ملائمة للمنهج الوصفي الإحصائي الذي لا يسعى إلى خفايا الشئ .**(البياتي، 2010م، 94)**

رابعاً:. خطوات بناء أداة الدراسة(The Questionnaire):

قامت الباحثة بإعداد استبانة لتغطية الجانب الميداني للدراسة، وكانت أسئلة الاستبانة ذات نهايات مغلقة، وذلك لسهولة الإجابة عنها من قبل أفراد مجتمع الدراسة وسهولة تحليلها، وإجراء اختبارات الصدق والثبات لها في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها ولقد تمت الاستفادة من الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة لبنائها. وتتكون الاستبانة من جزئيين كما يأتي :-

الجزء الأول:- يشمل بيانات عامة (المتغيرات)عن أفراد مجتمع الدراسة محل الدراسة وهي (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، دورات تدريبية في مجال الحاسوب والانترنت، استخدام الحاسوب والانترنت).

الجزء الثاني:- يشمل مقال توضيحي لكيفية إجابة فقرات الاستبانة من المستجيب ومجموعه مؤشرات وكان عددها (53) مؤشراً، لقياس محاور الدراسة والتي حددت عباراتها أو مؤشراتها بناءً على دراسة الإطار النظري والاطلاع على الكتب والمراجع العلمية وعدد من الدراسات السابقة المتعلقة بالإدارة الالكترونية وواقع وتحديات تطبيقها والاستفادة من أراء بعض المختصين، وقد احتوت الاستبانة على محورين هما:

المحور الأول : ما واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات المجتمع اليمنية ويتضمن المحور(29) مؤشراً.

المحور الثاني : ما تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات المجتمع اليمنية ويتضمن المحور(24) مؤشراً.

فضلاً عن أنه تم عرض الاستبانة على محكمين عدة من جامعة الأندلس وكلية المجتمع سنحان وصنعاء لإثرائها بملاحظاتهم القيمة. والجدول رقم (12) يبين ذلك :-

جدول (12)

مجالات الاستبانه بصورتها الأولية والنهائية وعدد فقرات كل مجال

م	المجالات	الاستبانه بصورتها الأولية	الاستبانة بصورتها النهائية
1	واقع تطبيق الإدارة الالكترونية	29	29
2	تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية	36	24
	المجموع الكلي	65	53

خامساً:. صدق أداة الدراسة (Instrument Validity):

وانطلاقاً من أن الاختبار الصادق هو الاختبار الذي يقيس ما وضع الاختبار من أجل قياسه، كما يقصد بالصدق " شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون،2001م، 168-179)، وللتأكد من صدق الأداة استخدمت الباحثة أسلوب الصدق للمحكمين (الظاهري) وصدق الاتساق الداخلي على النحو التالي:-

1. الصدق للمحكمين(الظاهري)(Face Validity):

قامت الباحثة بعد بناء الاستبانة بقياس صدقها من خلال عرضها على (عشرة محكمين) من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات ومن تخصصات متعددة ممن يعملون في كلً من جامعة الأندلس وكلية المجتمع سنحان وصنعاء وبعض المختصين والعاملين في مجال تقنية المعلومات، يوضح ملحق رقم (6) أسماء المحكمين.

قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات الإستبانة، ومدى انتمائها إلى المجالات التي تنتمي إليها، وسلامة الصياغة وارتباطها بالمحور، ووضوح العبارة، وقد أجريت التعديلات اللازمة التي أشار إليها المحكمين، وتركزت معظم التعديلات في إعادة صياغة بعض العبارات واختصارها لتزداد وضوحاً ودقة في قياس ما وضعت لأجله حيث اختصرت العبارات الطويلة، وحذفت بعض العبارات غير المناسبة وإضافة بعض العبارات الأخرى، وبعد أن جمعت الباحثة الاستبيانات من المحكمين، مستعمله النسبة المئوية وسيلة حسابية لاستخراج صدق الفقرات ومعرفة مدى صلاحيتها، وأخذت بقبول الفقرات التي حصلت على الموافقة بنسبة 80% فأكثر، وحذف (12) فقرةً لم تحصل نسبة الاتفاق عليها (80%)، وأصبحت الاستبانة بصورتها النهائية الجاهزة للتطبيق تحتوي على (53) فقرةً موزعة

على مجالين وبهذا الإجراء يتحقق في الاختبار الصدق الظاهري (صدق المحكمين)، ويوضح ملحق رقم (7) الاستبانة في صورتها النهائية.

2. صدق الاتساق الداخلي(Internal Consistency Validity) :

بعد أن استخدمت الباحثة الصدق الظاهري، ونتائج قيم الصدق الارتباطي وتحديد مدى التجانس الداخلي عند مستوى دلالة (0.01) لحساب معامل ارتباط كل عبارة مع الدرجة الكلية لجميع عبارات المحور الواحد والدرجة العامة لجميع عبارات محاور الاستبانة، وقامت الباحثة بتوزيع الاستبانة على عينة استطلاعية قوامها حوالي (30) موظفاً من العاملين بالكلية وذلك للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وكانت النتائج التي توصلت إليها الباحثة كالآتي:

أولا: معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الأول" واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات المجتمع اليمنية" والدرجة الكلية لعبارات المحور نفسه، كذلك الدرجة العامة لجميع عبارات المحاور، كما يوضح الجدول التالي:

جدول رقم (13) صدق الاتساق الداخلي لفقرات مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية

م	الفقـــــــــــرات	معامل ارتباط الفقرة بمحورها
1	يوجد لدى الكلية خطة زمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية .	0.549**
2	يتوفر في الكلية المناخ التنظيمي الملائم لتطبيق الإدارة الالكترونية.	0.560**
3	تمتلك الكلية القدرة على توفير سيولة نقدية كافيه (اعتماد مالي) لشراء الأجهزة والمعدات التكنولوجية المتطورة.	0.372**
4	تهتم الكلية بالموارد البشرية المسئولة عن تقديم خدمات الإدارة الالكترونية وتنمية قدراتها ومهاراتها.	0.636**
5	تخصص الكلية الموارد المالية اللازمة لتدريب الموظفين على استخدام وسائل التقنية الحديثة.	0.643**
6	يتوفر لدى الكلية موجودات ثابتة (مكاتب – حاسوب..) تستطيع من خلالها تطبيق إستراتيجية الإدارة الالكترونية.	0.439**
7	تستخدم الكلية شبكات الاتصالات الالكترونية المتقدمة (شبكة الإنترنت)	0.633**
8	تستخدم الكلية شبكات الاتصالات الالكترونية المتقدمة (الإنترانت– شبكة داخلية)	0.532**

م	الفقـــــــــــرات	معامل ارتباط الفقرة بمحورها
9	تستخدم الكلية شبكات الاتصالات الالكترونية المتقدمة (الإكسترانت– شبكه خارجية).	0.585**
10	يوجد قاعدة بيانات في الكلية ومعلومات منظمه.	0.548**
11	يتم تبادل المعلومات والبيانات بين الإدارات الكترونياً.	0.689**
12	وجود منافذ توزيع للاتصال بالشبكات في جميع مباني الكلية.	0.521**
13	يتم الحصول على تقارير دوام الموظفين الكترونيا.	0.724**
14	يوجد في الكلية إدارة داخلية تختص بتصميم برامج تقنية.	0.629**
15	يتم توثيق المعاملات والسجلات الرسمية الكترونيًا.	0.732**
16	تمتلك الكلية نظام الكتروني أمني لحماية البيانات والمعلومات وضمان سريتها(مكافحة الفيروسات، تشفير البيانات– التوقيع الإلكتروني).	0.723**
17	يتم تنظيم للتعريف بالتقنيات الحديثة مثل(الندوات/ورش العمل/المحاضرات)	0.622**
18	يستخدم مختلف أشكال الاتصال الالكتروني(البريد الالكتروني /الموتمرات الالكترونية).	0.612**
19	تمتلك الكلية موقع إلكتروني خاص على شبكة الانترنت.	0.442**
20	الإعلان عن أنشطة الكلية عبر موقعها الالكتروني.	0.563**
21	يمكن تسجيل الطلاب من خلال موقع الكلية الالكتروني.	0.517**
22	يتم تقديم الخدمات الالكترونية للمستفيدين عبر الموقع الالكتروني على مدار الساعة.	0.600**
23	تمتلك الكلية حسابات خاصة على مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك، تويتر..).	0.573**
24	يحتفظ بالسجلات والمعلومات المتعلقة بالموظفين الكترونيًا بواسطة الأرشفة الالكترونية .	0.710**
25	يوجد نظام ربط شبكي الكتروني بين الكلية وإدارة التعليم الفني والمهني التابعة لها.	0.596**
26	يوجد نظام ربط الكتروني بين الكلية والطلاب .	0.632**
27	يتم تأهيل وإعداد الفنيين المتخصصين لمعالجة المشكلات الفنية وأعطال الأجهزة الالكترونية وشبكات الاتصال.	0.728**
28	توفر الكلية أحدث الكتب والمراجع والدوريات الالكترونية والنشرات وأجهزة الحاسوب وربطها بالشبكات العربية والعالمية..	0.613**
29	تقوم الإدارة من خلال الرقابة الالكترونية المستمرة بتزويد الموظفين بتغذية عكسية راجعة عن أدائهم.	0.711**

(**) معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة(0.01).

يتضح من الجدول رقم (13) أن نتائج حساب معامل ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية لجميع فقرات المحور الواحد قد تراوحت بين (0.37) في حدها الأدنى للعبارة رقم (3) وبين (0.73) للعبارة رقم (15) في حدها الأعلى، و أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، وإمكانية ثبات النتائج عند تطبيقها، مما يجعلها تتمتع بالصدق الداخلي ويحقق للاستبانة الصدق البنائي

لعبارات المحور وتعد بذلك صالحة للتطبيق وأنها تقيس أهداف الدراسة والتطبيق الميداني.

ثانياً: معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الثاني "تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات المجتمع اليمنية" و الدرجة الكلية لعبارات المحور نفسه، كذلك الدرجة العامة لجميع عبارات المحاور، كما يوضح الجدول التالي :-

جدول رقم (14) صدق الاتساق الداخلي لفقرات مجال تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية

م	الفقـــــــــــرات	معامل ارتباط الفقرة بمحورها
1	الإجراءات الروتينية تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية .	0.371**
2	الافتقار إلى التخطيط السليم لتفعيل مشروع الإدارة الالكترونية.	0.518**
3	غموض الرؤية المستقبلية لتطبيق الإدارة الالكترونية.	0.546**
4	بطء استجابة الكلية لمطالب التغيير للإدارة الالكترونية.	0.603**
5	لابد أن تتوافق الهياكل التنظيمية الحالية مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية.	0.402**
6	خوف أدارة الكلية من زيادة المهام الإدارية عند تطبيق الإدارة الالكترونية.	0.519**
7	عدم وجود كادر متخصص ومتدرب علمياً لتطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية.	0.581**
8	ضعف قناعة وتأييد الإدارة العليا بالكلية لمشروع الإدارة الإلكترونية.	0.542**
9	ضعف التحفيز بنوعيه(المادي/المعنوي)لاستخدام التقنيات الإلكترونية.	0.615**
10	ضعف البنية التحتية الالكترونية بين إدارة الكلية والأقسام المختلفة.	0.629**
11	ضعف ثقافة الإدارة الالكترونية بين الموظفين بالكلية.	0.578**
12	ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية .	0.449**
13	ضعف مهارات اللغة الانجليزية لدى بعض الموظفين.	0.563**
14	عدم توافر أجهزة الحاسوب بالوحدات بالكلية.	0.337**
15	مشاكل انقطاع التيار الكهربائي.	0.437**
16	تخلي بعض الشركات الموردة للأجهزة عن الدعم الفني.	0.572**
17	إمكانية اختراق شبكة الحاسوب للكلية .	0.527**
18	صعوبة إدارة نظام الإدارة الإلكترونية على غير المتخصصين.	0.575**
19	صعوبة التحول الإلكتروني الكامل لأنشطة الإدارة .	0.631**
20	عدم وجود قرارات تعطي الصفة القانونية للتعاملات الالكترونية.	0.648**
21	عدم وجود قواعد بيانات دقيقه و متكاملة للإدارات في الكلية.	0.673**
22	الخوف من فقدان البعض لوظائفهم نتيجة التحول إلى الإدارة الالكترونية.	0.592**
23	صعوبة تغيير بعض النظم والإجراءات الإدارية في الكلية لتلاءم تطبيق الإدارة الالكترونية	0.626**
24	عدم وجود إدارة داخليه خاصة بالإدارة الالكترونية بالكلية.	0.584**

(**) معامل الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة(0.01).

نستنتج من الجدول رقم (14) أن نتائج حساب معامل ارتباط عبارة مع الدرجة الكلية لجميع عبارات المحور الواحد، وقد تراوحت بين (0.37) في حدها الأدنى للعبارة رقم (1) وبين (0.67) للعبارة رقم (21) في حدها الأعلى، ويتضح كذلك أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، وهذا يدل على صلاحية أداة الاستبيانة للتطبيق وإمكانية ثبات النتائج عند تطبيقها، مما يجعلها تتمتع بالصدق الداخلي ويحقق للاستبانة الصدق البنائي لعبارات المحور وتعد بذلك صالحة للتطبيق وأنها تقيس أهداف الدراسة والتطبيق الميداني.

3. ثبات الأداة(Instrument Reliability):

ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة، وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد مجتمع الدراسة مرات عدة خلال فترات زمنية، وقامت الباحثة بإجراء خطوات الثبات بطريقة معامل الفا كرونباخ "Cronbach's Alpha" للتأكد من ثبات أداة الدراسة، والجدول رقم(15) يبين معامل الثبات وفق معادلة الفا كرونباخ .

جدول رقم (15)

معاملات ثبات مجالات الدراسة حسب طريقة ألفا كرونباخ

م	المجـــالات	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات
1	واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية	29	0.954
2	تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية	24	0.911
	الثبات الكلي	53	0.927

يوضح الجدول السابق رقم (15) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبانة كانت (0.92)، هذا يدل على أن الاستبانة قيمة ثباتها عالية يؤكد صلاحية الأداة لإغراض الدراسة الحالية، وأن هذه القيمة تُطمئن .

سادساً:. إجراءات الدراسة الميدانية (Research's Procedures):

بعد مرور أداة الدراسة بالخطوات المنهجية العلمية و بعد التأكد من صدق المحكمين (الصدق الظاهري) باستخدام صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معامل ارتباط الفقرات بمجالاتها وبالاستبانة ككل وخضوع الأداة للثبات باستخدام معامل الثبات (ألفا كرونباخ).

وعليه صممت الاستبانة وفق مقياس (ليكرت) الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشده) لقياس أراء المستجيبين، وقد أعطيت لهذه المقاييس الأوزان التالية (1,2,3,4,5) على التوالي، ووضع خمسة مستويات لقياس درجة الأهمية وهي (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، ضعيفة، ضعيفة جداً) كما هو موضح في جدول رقم (16) :

جدول رقم (16)

يوضح مقياس ليكرت الخماسي لقياس أراء المستجيبين

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق مطلقا
4.20 إلى 5	3.40إلى 4.19	2.60 إلى 3.39	1.80 إلى 2.59	1إلى 1.79

وبعد أن صارت الأداة جاهزة للتطبيق الميداني، قامت الباحثة بإجراء البحث الميداني وفق الخطوات الآتية:-

1- تحديد أفراد مجتمع البحث، الحصر الشامل.

2- قامت الباحثة بتوزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة المتمثل في جميع الإداريين والأكاديميين في كلية المجتمع (صنعاء) من قبل الباحثة يداً بيد، وكانت عدد الاستبيانات الموزعة (150) وكانت المستردة (120) من بينها عدد (4) استبانة غير صالحة للتحليل الإحصائي لعدم جدية المستجيب أو لنقص البيانات، وبذلك أصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (116) تمثل نسبة (77%) من مجتمع الدراسة وقد أعطت الباحثة لنفسها مدة أقصاها عشرون يوماً لجمع الاستبيانات بقصد أن تكون الإجابات دقيقه ومتأنية، وأن تحصل على أكبر عدد ممكن، كما يتضح توزيع الاستبيانات في الجدول رقم (17):-

جدول رقم (17)

يوضح توزيع الاستبيانات

عدد الاستبيانات	التوزيع	العائد	الفاقد	المستبعد	النهائي
المجموع	**150**	**120**	**30**	**4**	**116**
النسبة	**%100**	**%80**	**%20**	**%3**	**%77**
النسبة من مجتمع الدراسة					**%77**

سابعاً . تحليل نتائج الدراسة (Analysis of the results):

من أجل تحليل نتائج الدراسة قامت الباحثة بالخطوات الآتية:-

1- ترميز البيانات وذلك بإعطاء كل إجابة قيمة رقمية، وذلك كالنحو التالي :-

جدول (18)

قيمة كل بديل بالدرجات

البديل	الدرجة
كبيرة جداً	5
كبيرة	4
متوسطة	3
ضعيفة	2
ضعيفة جداً	1

2- إدخال البيانات إلى الحاسب ومعالجتها إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).

3- استخراج النتائج وتحليلها ومناقشتها .

ثامناً:. تصحيح الأداة (correction Instrument):

1- وضع مدى لدرجة الأهمية لشرح وتفسير النتائج، أذ يتم حساب المدى بأخذ الفرق بين أعلى درجة وأقل درجة على النحو التالي : **(الدعيس، 2010، 90-91)**

طول الفئة = أعلى قيمة – أدنى قيمة / عدد الفئات

ولتحديد طول مقياس ليكرت الخماسي "الحدود الدنيا والحدود العليا" حسب المدى (5-1=4) تم تقسيم عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي 5/4=0.80، ثم تضاف هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بدرجة المقياس وهي الواحد الصحيح (طول الفئة -0.01)، لتكون الحدود العليا للفئات باستثناء الحد الأعلى للفئة الخامسة حيث يكون أعلى قيمة وهي (5)، وبذلك يكون تقسيم هذه الفئات و طول الخلية كالآتي:

جدول (19)

يبين تقسيم مستويات الأهمية

الفئات	الحدود الدنيا (من)	الحدود العليا(إلى)	مستوى درجة الأهمية
الفئة الأولى	1.00	1.79	درجة أهمية منخفضة جداً
	%20	%35.9	
الفئة الثانية	1.80	2.59	درجة أهمية منخفضة
	%36	%51.9	
الفئة الثالثة	2.60	3.39	درجة أهمية متوسطة
	%52	%67.9	
الفئة الرابعة	3.40	4.19	درجة أهمية عالية
	%68	%83.9	
الفئة الخامسة	4.20	5.00	درجة أهمية عالية جداً
	%84	%100	

2- اعتماد متوسط (3) درجات الوسط النظري المعياري الذي يمثل الحد الأدنى للقبول بدرجة الأهمية، ويمثل نسبة مئوية (60%) من الدرجة الكلية للأهمية (للفقرة /المجال) للاستبانة، ولاستخراج الوسط النظري المعياري، قامت الباحثة بإيجاد مراكز الفئات الخمس، وذلك على اعتبار أن الفئة الثالثة هي الفئة الوسطى بين الفئات الخمس ومركزها هو الوسط النظري المعياري، ولإيجاد مركز الفئة يتم جمع الحد الأدنى والحد الأعلى ثم قسمة الناتج على (2) وذلك كالتالي:-

مركز الفئة = الحد الأدنى + الحد الأعلى /2

مركز الفئة = 2.60+3.39/2= 2.995

وعند التقريب الى أقرب رقمين عشريين نحصل على (3.00) والجدول رقم (20) يوضح ذلك :-

جدول (20)

الطريقة التي استخدمت لإيجاد الوسط النظري المعياري

الفئات	الحدود الدنيا(من)	الحدود العليا(ألى)	أيجاد مركز الفئة		
			ناتج الجمع	ناتج القسمة	بعد التقريب إلى رقمين عشريين
الفئة الأولى	1.00	1.79	2.79	1.395	1.40
الفئة الثانية	1.80	2.59	4.39	2.195	2.20
الفئة الثالثة	2.60	3.39	5.99	2.995	3.00
الفئة الرابعة	3.40	4.19	7.59	3.795	3.80
الفئة الخامسة	4.20	5.00	9.20	4.600	4.60

تاسعاً:. الأساليب الإحصائية المناسبة للدراسة(Statistical Procedures):

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك بعد أن تم ترميز البيانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية الآتية:

1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي.
2. معامل ارتباط (بيرسون) وذلك للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لفقرات ومجالات الاستبانة.
3. معادلة لقياس الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) .
4. اختبار (ت)، وذلك لمعرفة دلالة الفروقات لمتوسط عينة واحدة والمتوسط الحيادي (3) لمتغيرات التالية: (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، دورات تدريبية في مجال الحاسوب والانترنت، استخدام الحاسوب والانترنت).
5. اختبار تحليل التباين الأحادي (One – Way ANOVA) وذلك لفحص فرضيات الدراسة .

الفصل الرابع
الدراسة الميدانية
نتائج الدراسة وتفسيرها ومناقشتها

ويحتوي هذا الفصل على الآتي:

- **المبحث الأول: عرض نتائج الدراسة وتفسيرها ومناقشتها**
- **المبحث الثاني: خلاصة نتائج الدراسة والاستنتاجات**

تمهيد

في هذا الفصل يتم أولاً عرض الجانب الميداني ومناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها والتي خلصت إليها الدراسة على" واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات المجتمع اليمنية– صنعاء"، بمحاور الاستبانة الاثنين وهما: ما واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات المجتمع اليمنية، وما تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات المجتمع اليمنية. ثم تدوين أهم نتائج الدراسة والاستنتاجات والتوصيات والمقترحات.

المبحث الاول : عرض نتائج الدراسة وتفسيرها ومناقشتها

وقد قامت الباحثة بتحليل النتائج التي توصلت إليها الدراسة للإجابة عن أسئلة الدراسة الثلاثة وهي:.

1. ما واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء؟
2. ما تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء؟
3. هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في عينة الدراسة نحو واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء طبقاً لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية التالية: العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة العملية، المسمى الوظيفي، التدريب في الحاسوب والانترنت، استخدام الحاسوب والانترنت في العمل؟

وفيما يلي عرض النتائج وتفسيرها في ضوء أسئلة الدراسة :-

أولاً:. عرض النتائج الخاصة بالسؤال الأول وتفسيرها والذي ينص المحور على: ما واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء؟

للإجابة عن هذا السؤال أستخدمه الباحثة مجموعة من الأساليب الإحصائية هي: قيمة(ت) لتحليل فقرات الاستبانة، (One Sample T test)للعينة الواحدة، وتم استخدام اختبار المحسوبة (T) وكذلك استخدام القيمة الاحتمالية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتحليل إجابات مجتمع الدراسة لمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية، وقد تم ترتيبها تنازلياً حسب ترتيب المتوسط الحسابي كما يوضح ذلك الجدول التالي

جدول رقم (21)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة ((T) لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة لمجال واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية

ترتيب قوة الفقرة	رقم الفقرة في الاستبانه	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	19	تمتلك الكلية موقع إلكتروني خاص على شبكة الانترنت.	4.29	.710	19.605	0.000
2	21	يمكن تسجيل الطلاب من خلال موقع الكلية الالكتروني.	4.12	1.006	12.003	0.000
3	6	يتوفر لدى الكلية موجودات ثابتة (مكاتب- حاسوب..) تستطيع من خلالها تطبيق استراتيجية الإدارة الالكترونية.	4.09	.875	13.483	0.000
4	20	الإعلان عن أنشطة الكلية عبر موقعها الالكتروني.	3.87	.965	9.719	0.000
5	23	تمتلك الكلية حسابات خاصة على مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك، تويتر..).	3.54	1.137	5.143	0.000
6	7	تستخدم الكلية شبكات الاتصالات الالكترونية المتقدمة) شبكة الانترنت(	3.37	1.220	3.274	0.001
7	2	يتوفر في الكلية المناخ التنظيمي الملائم لتطبيق الإدارة الالكترونية.	3.35	1.225	3.108	0.002
8	10	يوجد قاعدة بيانات في الكلية ومعلومات منظمه.	3.21	1.123	1.984	0.050
9	1	يوجد لدى الكلية خطة زمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية.	3.16	1.338	1.318	0.190
10	8	تستخدم الكلية شبكات الاتصالات الالكترونية المتقدمة (الإنترانت- شبكة داخلية)	3.08	1.231	0.679	0.499
11	22	يتم تقديم الخدمات الالكترونية للمستفيدين عبر الموقع الالكتروني على مدار الساعة.	3.03	1.172	0.317	0.752
12	12	وجود منافذ توزيع للاتصال بالشبكات في جميع مباني الكلية.	3.01	1.335	0.070	0.945
13	15	يتم توثيق المعاملات والسجلات الرسمية إلكترونيًا.	2.83	1.246	-1.490	0.139
14	25	يوجد نظام ربط شبكي الكتروني بين الكلية وإدارة التعليم الفني والمهني التابعة لها.	2.77	1.126	-2.235	0.027
15	26	يوجد نظام ربط الكتروني بين الكلية والطلاب .	2.76	1.084	-2.397	0.018
16	27	يتم تأهيل وإعداد الفنيين المتخصصين لمعالجة المشكلات الفنية وأعطال الأجهزة الالكترونية وشبكات الاتصال.	2.65	1.159	-3.284	0.001
17	24	يحتفظ بالسجلات والمعلومات المتعلقة بالموظفين الكترونيًا بواسطة الأرشفة الالكترونية .	2.64	1.197	-3.258	0.001
18	3	تمتلك الكلية القدرة على توفير سيولة نقدية كافيه(اعتماد مالي) لشراء الأجهزة والمعدات التكنولوجية المتطورة .	2.61	1.261	-3.327	0.001
19	28	توفر الكلية أحدث الكتب والمراجع والدوريات الالكترونية والنشرات وأجهزة الحاسوب وربطها بالشبكات العربية والعالمية... الخ	2.60	1.164	-3.670	0.000

ترتيب قوة الفقرة	رقم الفقرة في الاستبانه	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية (Sig)
20	17	يتم تنظيم للتعريف بالتقنيات الحديثة مثل(الندوات/ورش العمل/المحاضرات)	2.51	1.131	-4.681	0.000
21	18	يستخدم مختلف أشكال الاتصال الالكتروني(البريد الالكتروني /الموتمرات الالكترونية).	2.50	1.183	-4.551	0.000
22	4	تهتم الكلية بالموارد البشرية المسئولة عن تقديم خدمات الإدارة الالكترونية وتنمية قدراتها ومهاراتها.	2.49	1.099	-4.983	0.000
23	16	تمتلك الكليه نظام الكتروني أمني لحماية البيانات والمعلومات وضمان سريتها(مكافحة الفيروسات، تشفير البيانات- التوقيع الإلكتروني).	2.42	1.120	-5.553	0.000
24	14	يوجد في الكلية إدارة داخلية تختص بتصميم برامج تقنية.	2.40	1.029	-6.316	0.000
25	11	يتم تبادل المعلومات والبيانات بين الإدارات الكترونياً.	2.38	1.060	-6.304	0.000
26	9	تستخدم الكلية شبكات الاتصالات الالكترونية المتقدمة (الإكسترانت- شبكه خارجية).	2.26	1.039	-7.682	0.000
27	5	تخصص الكلية الموارد المالية اللازمة لتدريب الموظفين على استخدام وسائل التقنية الحديثة.	2.24	1.116	-7.321	0.000
28	29	تقوم الإدارة من خلال الرقابة الالكترونية المستمرة بتزويد الموظفين بتغذية عكسية راجعة عن أدائهم.	2.15	1.097	-8.376	0.000
29	13	يتم الحصول على تقارير دوام الموظفين إلكترونيا.	2.12	1.136	-8.339	0.000
		المتوسط العام	**2.91**	**0.678**	**-1.404**	**0.163**

أظهرت النتائج كما هي مبينة أعلاه في جدول رقم (21) والذي يبين آراء أفراد مجتمع الدراسة في فقرات المحور الأول(واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية)، يتضح أن جميع الفقرات قد حصلت على درجة استجابة متوسطة، والمتوسط العام لعبارات هذا المجال بلغت(2.91) حيث أنه أقل من المتوسط النظري (3) درجات الحد الأدنى للقبول للأهمية، وانحراف معياري (0.678)، وقيمة (T) بلغت 1.404) وقيمة احتمالية (0.163).

يتضح من هذه النتيجة أن لدى أفراد مجتمع الدراسة توجه متوسط تجاه هذه المجال، وأن ذلك يعطي مؤشراً متوسط على تطبيق الإدارة الالكترونية في جميع الإعمال بالكلية، وتعزو الباحثة ذلك إلى عدم وجود خطة استراتجية داخل الكلية، تدعم تطبيق الإدارة الالكترونية، خاصة وأن الإدارة العليا تضع الخطط الاستراتيجيه طويلة المدى، وتمتلك القدرة على تطوير الكلية، وهذا ما أشارت إليه الباحثة في الإطار النظري أن من أهم متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية هي: ضرورة اقتناع ودعم الإدارة العليا المتواصل

لتطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية بشكل أوسع، إضافة إلى تخصيص ميزانية كافية لتمويل ودعم مشاريع الإدارة الالكترونية، وأنه لابد من تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية بشكل أكبر في المستقبل لمواكبة تحديات العصر والتطوير في أدارة الأعمال .

وكانت قيمة أعلى ثلاث عبارات لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على النحو الآتي :.

احتلت المرتبة الأولى في أعلى قيمة الفقرة التي تنص على" تمتلك الكلية موقع الكتروني خاص على شبكة الانترنت". حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره(4.29)وبانحراف معياري(.710)وقيمة ت(19.605)وقيمة احتمالية(0.000).

وتبين هذه النتيجة إلى وضوح وتقارب في آراء مجتمع الدراسة و وجود أتفاق كبير في استجابة أفرد مجتمع الدراسة من حيث استجابتهم على هذه الفقرة، وتعزو الباحثة لأنها مع الواقع في كلية المجتمع صنعاء، و وجود موقع الكتروني خاص على الانترنت، وهذا يساعد على تبادل المعارف والمعلومات على الكلية. وهذا يدل على أن جميع مجتمع الدراسة على اطلاع بتطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية.

احتلت المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على "يمكن تسجيل الطلاب من خلال موقع الكلية الإلكتروني" حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (4.12) وبانحراف معياري (1.006) وقيمة ت(12.003) وقيمة احتمالية (0.000).

وتبين هذه النتيجة إلى وضوح هذه الفقرة، وهذا يدل على أن هناك أتفاق كبير في استجابة أفرد مجتمع الدراسة، وتعزو الباحثة لأنها تتناسب مع الواقع في كلية المجتمع صنعاء، وأن تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية من المواضيع الإدارية الحديثة، والتي تجذب اهتمام الكثير لما تحققه من فوائد عدة، وتم تطبيق هذا النظام من قبل وزارة التعليم الفني والمهني موخراً في تسجيل الطلاب عبر موقع وزارة التعليم الفني والمهني.

احتلت المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على" يتوفر لدى الكلية موجودات ثابتة (مكاتب– حاسوب..) تستطيع من خلالها تطبيق استراتيجية الإدارة الالكترونية "حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (4.09) وبانحراف معياري (.875) وقيمة ت(13.483) وقيمة احتمالية (0.000).

وتبين هذه النتيجة أن هناك توجه إيجابي بشكل كبير نحو هذه الفقرة، وضوح وتقارب في أراء مجتمع الدراسة من حيث استجابتهم على هذه الفقرة، وهذا يدل على أن هناك أتفاق كبير في استجابة أفرد مجتمع الدراسة، وتعزو الباحثة هذه النتيجة لأنها تتناسب مع الواقع في كلية المجتمع صنعاء، وأن جميع مجتمع الدراسة على اطلاع بما هو متوفر في الكلية من موجودات ثابتة من مكاتب وأجهزة الكترونية تستطيع الكلية أن تباشر بتطبيق استراتيجية الإدارة الالكترونية في الكلية بسهولة.

وكانت أدنى ثلاث عبارات لاستجابات أفراد عينة الدراسة على النحو الآتي :.

احتلت المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على "تخصص الكلية الموارد المالية اللازمة لتدريب الموظفين على استخدام وسائل التقنية الحديثة." حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (2.24) وبانحراف معياري (1.116) وقيمة ت (-7.321-) وقيمة احتمالية (0.000)

وتبين هذه النتيجة أن لدى مجتمع الدراسة توجهاً سلبياً بشكل كبير تجاه هذه الفقرة، و تعزو الباحثة هذه النتيجة لأنها تتناسب مع الواقع في كلية المجتمع صنعاء، مما يدل على أنه" لا يوجد تخصص الكلية الموارد المالية اللازمة لتدريب الموظفين على استخدام وسائل التقنية الحديثة"، وهذا يؤكد على دور الموارد المالية للدعم والمساهمة لتدريب الموظفين على استخدام وسائل التقنية الحديثة، ويتضح ذلك من الأداء الرديء، وأنها تحتاج إلى اهتمام وتطوير من قبل الإدارة العليا، وتؤكد الباحثة على أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال الاهتمام بالعنصر البشري في الكلية .

احتلت المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على " تقوم الإدارة من خلال الرقابة الالكترونية المستمرة بتزويد الموظفين بتغذية عكسية راجعة عن أدائهم. "حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (2.15) وبانحراف معياري (1.097) وقيمة ت(8.376-) وقيمة احتمالية (0.000)

وتبين هذه النتيجة أن لدى مجتمع الدراسة توجهاً سلبياً بشكل كبير تجاه هذه الفقرة، مما يدل على أنه "تقوم الإدارة من خلال الرقابة الإلكترونية المستمرة بتزويد الموظفين بتغذية راجعة عكسية عن أدائهم". مما يدل على أنه" لا تقوم الإدارة بالرقابة الإلكترونية المستمرة بتزويد الموظفين بتغذية عكسية راجعة عن أدائهم"، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى عدم استخدام الكلية لأساليب تطبيق الإدارة الالكترونية، وكذا عدم اهتمام الكلية بمدى تطبيق الإدارة الالكترونية، وتنصح الباحثة الكلية بإعادة النظر في الإجراءات والسياسات التي تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية .

احتلت المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على "يتم الحصول على تقارير دوام الموظفين الكترونياً، حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (2.12) وبانحراف معياري(1.136) وقيمة ت(8.339-) وقيمة احتمالية (0.000)

تبين هذه النتيجة أن لدى مجتمع الدراسة توجهاً سلبياً بشكل كبير تجاه هذه الفقرة، مما يدل على أنه "لا يتم الحصول على تقارير دوام الموظفين الكترونياً "وتعزو الباحثة هذه النتيجة لعدم اعتماد الأساليب التكنولوجية بشكل مباشر وعدم قدرة الكلية على التخلي عن الأعمال الورقية بشكل كلي والتحول إلي النظام الالكتروني، وتؤكد الباحثة على توفير الدعم الكافي من قبل الكلية للحصول على التكنولوجيا المتقدمة لما له من اثر فعال على أداء الموظفين.

ثانياً:. عرض النتائج الخاصة بالسؤال الثاني وتفسيرها والذي ينص على: ما تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء؟

للإجابة عن هذا السؤال قد استخدمت الباحثة مجموعة من الأساليب الإحصائية هي: قيمة (ت) لتحليل فقرات الاستبانة، (One Sample T test)للعينة الواحدة، تم استخدام اختبار(t) وكذلك استخدام القيمة الاحتمالية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتحليل إجابات مجتمع الدراسة لمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية، وقد تم ترتيبها تنازلياً حسب ترتيب المتوسط الحسابي كما يوضح ذلك الجدول الآتي:

جدول رقم (22)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (T) لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة لمجال تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية

ترتيب قوة الفقرة	رقم الفقرة في الاستبانة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	5	لابد أن تتوافق الهياكل التنظيمية الحالية مع تطبيقات الإدارة الالكترونية.	3.93	.976	10.279	0.000
2	4	بطء استجابة الكلية لمطالب التغيير للإدارة الالكترونية.	3.91	.942	10.354	0.000
3	1	الإجراءات الروتينية تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية	3.87	1.000	9.375	0.000
4	2	الافتقار إلى التخطيط السليم لتفعيل مشروع الإدارة الالكترونية.	3.87	1.068	8.784	0.000
5	9	ضعف التحفيز بنوعيه(المادي/المعنوي)لاستخدام التقنيات الإلكترونية.	3.87	1.051	8.921	0.000
6	3	غموض الرؤية المستقبلية لتطبيق الإدارة الالكترونية.	3.77	1.090	7.579	0.000
7	13	ضعف مهارات اللغة الانجليزية لدى بعض الموظفين.	3.77	1.090	7.579	0.000
8	15	مشاكل انقطاع التيار الكهربائي.	3.67	1.330	5.443	0.000
9	16	تخلي بعض الشركات الموردة للأجهزة عن الدعم الفني.	3.67	1.140	6.351	0.000
10	21	عدم وجود قواعد بيانات دقيقه و متكاملة للإدارات في الكلية.	3.60	1.070	6.072	0.000
11	20	عدم وجود قرارات تعطي الصفة القانونية للتعاملات الالكترونية.	3.59	1.014	6.229	0.000
12	24	عدم وجود إدارة داخليه خاصة بالإدارة الالكترونية بالكلية.	3.58	1.112	5.592	0.000
13	23	صعوبة تغيير بعض النظم والإجراءات الإدارية في الكلية لتلاءم تطبيق الإدارة الالكترونية	3.50	1.059	5.085	0.000
14	19	صعوبة التحول الإلكتروني الكامل لأنشطة الإدارة .	3.46	1.058	4.650	0.000
15	22	الخوف من فقدان البعض لوظائفهم نتيجة التحول إلى الإدارة الالكترونية.	3.43	1.121	4.142	0.000
16	18	صعوبة إدارة نظام الإدارة الإلكترونية على غير المتخصصين.	3.41	1.120	3.981	0.000

ترتيب قوة الفقرة	رقم الفقرة في الاستبانة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية (Sig)
17	11	ضعف ثقافة الإدارة الالكترونية بين الموظفين بالكلية.	3.35	1.113	3.420	0.001
18	12	ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية .	3.32	1.169	2.938	0.004
19	10	ضعف البنية التحتية الالكترونية بين إدارة الكلية والأقسام المختلفة.	3.31	1.219	2.742	0.007
20	8	ضعف قناعة وتأييد الإدارة العليا بالكلية لمشروع الإدارة الإلكترونية.	3.18	1.116	1.747	0.083
21	14	عدم توافر أجهزة الحاسوب بالوحدات بالكلية.	3.13	1.191	1.170	0.245
22	6	خوف أدارة الكلية من زيادة المهام الإدارية عند تطبيق الإدارة الالكترونية.	3.11	1.094	1.104	0.272
23	7	عدم وجود كادر متخصص ومتدرب علمياً لتطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية.	3.07	1.284	0.579	0.564
24	17	إمكانية اختراق شبكة الحاسوب للكلية .	2.54	1.122	-4.386	0.000
		الاجمالي العام	**3.50**	**0.604**	**8.850**	**0.000**

أظهرت النتائج كما هي مبينة أعلاه في جدول رقم (22) والذي يبين آراء أفراد مجتمع الدراسة في فقرات المحور الثاني : تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية، يتضح أن جميع الفقرات قد حصلت على درجة استجابة عالية، والمتوسط العام لعبارات هذا المجال بلغت (3.50) حيث أنه أعلى من المتوسط النظري (3) درجات الحد الأدنى للقبول للأهمية، وانحراف معياري (0.604)، وقيمة (T) بلغت (8.850) وقيمة احتمالية (0.000).

تبين هذه النتيجة أن لدى أفراد مجتمع الدراسة لديهم توجهاً إيجابياً نحو هذه الفقرات وهذا يدل على أن اتفاق كبير في استجابة أفرد مجتمع الدراسة، وتعزو الباحثة هذه النتيجة وجود مؤشراً عالٍ على فهم وأدراك مجتمع الدراسة لتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية وأن هناك ضعف واختلال نحو الاتجاه في إدخال واستخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات، وطبيعة الوضع الاقتصادي والاجتماعي لليمن كدولة نامية، ووضع اليمن في ظل الحرب الراهنة.

وكانت قيمة أعلى ثلاث عبارات لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على النحو الآتي :.

احتلت المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على" لابد أن تتوافق الهياكل التنظيمية الحالية مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية. "حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (3.93) وبانحراف معياري (.976) وقيمة ت(10.279) وقيمة احتمالية(0.000).

تبين هذه النتيجة إلى وجود تقارب ووضوح في أراء مجتمع الدراسة من حيث استجابتهم على هذه

الفقرة "لابد أن تتوافق الهياكل التنظيمية الحالية مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية."، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن هناك أتفاق كبير في استجابة أفرد مجتمع الدراسة أنه يعتبر من التحديات في تطبيق الإدارة الالكترونية، ولابد من التغلب على هذا التحدي، من توفير هياكل تنظيمية مرنة في الكلية تتوافق مع أي تغيير في المستقبل، وتعطي الموظفين الحق في المشاركة وإتخاذ ووضع القرارات وإتاحة فرص واسعة لتفويض السلطات.

احتلت المرتبة الثانية الفقرة والتي تنص على "بطء استجابة الكلية لمطالب التغيير للإدارة الالكترونية. "حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (3.91) وبانحراف معياري (.942) وقيمة ت (10.354) وقيمة احتمالية (0.000)

تبين هذه النتيجة وضوح هذه الفقرة وتقارب في آراء مجتمع الدراسة من حيث استجابتهم على هذه الفقرة "" بطء استجابة الكلية لمطالب التغيير للإدارة الالكترونية."، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن هناك أتفاق كبير في استجابة أفراد مجتمع الدراسة في أنه يعتبر من التحديات في تطبيق الإدارة الالكترونية، وأن هناك قصور من ناحية الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية بشكل كامل، وبطء في استجابة الإدارة العليا لمواكبة التغيرات في الإدارة الحديثة، ولابد من وضع خطة لتطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية.

احتلت المرتبة الثالثة حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (3.87) وبانحراف معياري (1.000) وقيمة ت(9.375) وقيمة احتمالية (0.000) والتي تنص على " الإجراءات الروتينية تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية"

تبين هذه النتيجة إلى وضوح وتقارب في أراء مجتمع الدراسة من حيث استجابتهم على هذه الفقرة" الإجراءات الروتينية تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية " وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن هناك أتفاق كبير في استجابة أفراد مجتمع الدراسة في أنه يعتبر من التحديات في تطبيق الإدارة الالكترونية، وأن الإجراءات الروتينية الطويلة المملة تؤخر عملية التحول إلى تطبيق الإدارة الالكترونية، ومحاولة الإسراع في التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال البعد عن الإجراءات الروتينية المتبعة في اتخاذ القرارات الإدارية للتحول نحو الإدارة الالكترونية بشكل أسرع.

وكانت أدنى ثلاث عبارات لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على النحو التالي :.

احتلت المرتبة الأولى حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (3.11) وبانحراف معياري(1.094) وقيمة ت(-1.104) وقيمة احتمالية (0.272) والتي تنص على"خوف أدارة الكلية من زيادة المهام الإدارية عند تطبيق الإدارة الالكترونية."

تبين هذه النتيجة إلى أن لدى أفراد مجتمع الدراسة توجهاً سلبياً بشكل كبير تجاه هذه الفقرة" خوف أدارة الكلية من زيادة المهام الإدارية عند تطبيق الإدارة الالكترونية."، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن هناك أتفاق كبير في استجابة أفراد مجتمع الدراسة في أنه لا يعتبر من التحديات في تطبيق الإدارة الالكترونية، وأن المهام الإدارية لن تزيد بتطبيق الإدارة الالكترونية بل العكس ستعمل على تقليل المهام الإدارية وتختصر الوقت والجهد.

احتلت المرتبة الثانية حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (3.07) وبانحراف معياري (1.284) وقيمة ت(0.579) وقيمة احتمالية (0.564) والتي تنص على " عدم وجود كادر متخصص ومتدرب علمياً لتطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية."

تبين هذه النتيجة إلى أن لدى أفراد مجتمع الدراسة توجهَاً سلبياً بشكل كبير تجاه هذه الفقرة" عدم وجود كادر متخصص ومتدرب علمياً لتطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية."، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن هناك أتفاق كبير في استجابة أفراد مجتمع الدراسة في أنه لا يعتبر من التحديات في تطبيق الإدارة الالكترونية، وانه يوجد بالكلية كادر متخصص لتطبيق الإدارة الالكترونية.

احتلت المرتبة الثالثة حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (2.54) وبانحراف معياري (1.122) وقيمة ت(4.386-) وقيمة احتمالية (0.000) والتي تنص على " إمكانية اختراق شبكة الحاسوب للكلية."

تبين هذه النتيجة إلى أن لدى أفراد مجتمع الدراسة توجهاً سلبياً بشكل كبير تجاه هذه الفقرة " إمكانية اختراق شبكة الحاسوب للكلية."، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن هناك أتفاق كبير في استجابة أفرد مجتمع الدراسة في أنه لا يعتبر من التحديات في تطبيق الإدارة الالكترونية، وان العالم اليوم تطور بشكل كبير من حيث توفر برامج حماية من أي اختراق للشبكات أو الحاسوب.

ثالثاً:. تحليل محاور الدراسة

جدول رقم (23)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (t) لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة تجاه واقع وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية مجتمع صنعاء

ترتيب قوة المجال	رقم المجال في الاستبانة	نص المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية (Sig)
2	1	**واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية**	2.91	0.678	-1.404	0.163
1	2	**تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية**	3.50	0.604	8.850	0.000
		المتوسط العام	**3.20**	**0.432**	**5.089**	**000. 0**

وبصفة عامة تبين أن المتوسط الحسابي لجميع محاور الدراسة تساوي(3.20) ، وبانحراف معياري (0.432)، وقيمة ت (5.089)، قيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05)، يعني أن المجالين حصلا على تقدير (أهمية عالية).

وتشير هذه النتيجة إلى أن هناك أتفاق كبير في استجابة مجتمع الدراسة، وإلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المحاور، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى وضوح فقرات المجالين وفهم وأدراك مجتمع الدراسة لمحتواهما.

ويبين آراء أفراد مجتمع الدراسة في فقرات المحور الأول: واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية، حصل على الترتيب الثاني، والمتوسط العام لعبارات هذا المجال بلغت (2.91)، وانحراف معياري (0.678)، وقيمة (T) بلغت (-1.404) وقيمة احتمالية (0.163) .

يتضح من هذه النتيجة أن لدى أفراد مجتمع الدراسة توجه متوسط تجاه هذه المجال، و أن ذلك يعطي مؤشراً متوسطاً على تطبيق الإدارة الالكترونية في جميع الإعمال بالكلية، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى عدم وجود خطة استراتجية داخل الكلية، تدعم تطبيق الإدارة الالكترونية، لاسيما وأن الإدارة العليا تضع الخطط الاستراتيجية طويلة المدى، وتمتلك القدرة على تطوير الكلية، وأنه لابد من تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية بشكل أكبر في المستقبل لمواكبة تحديات العصر والتطوير في أدارة الأعمال .

ويبين آراء أفراد مجتمع الدراسة في فقرات المحور الثاني : تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية

، حصل على الترتيب الأول، والمتوسط العام لعبارات هذا المجال بلغت(3.50)، وانحراف معياري (0.604)، وقيمة (T) بلغت(8.850) وقيمة احتمالية (0.000).

تبين هذه النتيجة أن لدى أفراد مجتمع الدراسة لديهم توجهاً إيجابياً نحو هذه الفقرات وهذا يدل على أن هناك أتفاق كبير في استجابة أفراد مجتمع الدراسة، وتعزو الباحثة هذه النتيجة أن هناك مؤشراً عالٍ على فهم وأدراك مجتمع الدراسة لتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية وهناك ضعف واختلال نحو الاتجاه في إدخال واستخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات.

رابعاً:. عرض النتائج الخاصة بالسؤال الثالث وتفسيرها والذي ينص على :

"هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في مجتمع الدراسة نحو واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء طبقاً لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية التالية:العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة العملية، المسمى الوظيفي، التدريب في الحاسوب والانترنت، استخدام الحاسوب والانترنت في العمل"؟

وللإجابة عن السؤال السابق، تجيب الباحثة عن الفرضيات التالية:

1- الإجابة عن الفرضية الأولى من فرضيات الدراسة:

تنص الفرضية الأولى من فرضيات الدراسة على: " لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد الدراسة عند مستوى الدلالة (0,05) لواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء تعزى لمتغير العمر؟".

وللإجابة على هذه الفرضية قامت الباحثة بايجاد نتائج تحليل التباين الأحادي(**ANOVA**) لايجاد دلالة الفروقات بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة التي تعزى إلى متغير العمر كما في الجدول الآتي:

جدول رقم(24)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لا يجاد دلالة الفروقات بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة التي تعزى إلى متغير العمر

المحاور	التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	(F)	مستوى الدلالة
واقع تطبيق الإدارة الالكترونية	بين المجموعات	.225	2	.113	.242	.785
	داخل المجموعات	52.631	113	.466		
	المجموع	**52.857**	**115**			
تحديات الإدارة الالكترونية في الكلية	بين المجموعات	.265	2	.132	.359	.699
	داخل المجموعات	41.702	113	.369		
	المجموع	**41.967**	**115**			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	.141	2	.070	.373	.689
	داخل المجموعات	21.298	113	.188		
	المجموع	**21.439**	**115**			

والنتائج مبينة في جدول رقم (24) التي تعزى إلى متغير العمر عند مستوى دلالة (0.05) المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة، وقيمة F(0.373)، كما أن القيمة الاحتمالية ومستوى الدلالة لجميع المحاور تساوي (0.689) وهي أكبر من (0.05).

وتشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية للفقرة التي تنص على "عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء مجتمع الدراسة نحو واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء عند مستوى دلالة (0.05) تعزى لمتغير العمر". وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى اتفاقهم في الرأي علي أن تطبيق

الإدارة الالكترونية وتحدياتها في الكلية من المواضيع الإدارية الحديثة، والتي تجذب اهتمام الفئات العمرية المختلفة لما تحققه من فوائد متعددة ، وانه موضوع أصبح مهم يجذب جميع الأعمار بلا استثناء.

و لم تجد الباحثة أي دراسة من الدراسات السابقة قد أشارت إلى "عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء مجتمع الدراسة نحو واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء عند مستوى دلالة(0.05) تعزى لمتغير العمر". ولم تتعارض نتائج الدراسة الحالية فيما يتعلق بواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات المجتمع اليمنية مع نتائج أي من الدراسات السابقة .

2- الإجابة عن الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة:

تنص الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة على: " توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد الدراسة عند مستوى الدلالة (0,05) لواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟"

وللإجابة عن هذه الفرضية قامت الباحثة بايجاد نتائج تحليل التباين الأحادي (**ANOVA**) لإيجاد دلالة الفروقات بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة التي تعزى إلى متغير المؤهل العلمي كما في الجدول التالي:

جدول رقم (25)

لا يجاد دلالة الفروقات بين متوسطات استجابات(ANOVA)نتائج تحليل التباين الأحادي أفراد مجتمع الدراسة التي تعزى إلى متغير المؤهل العلمي

المحاور	التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	(F)	مستوى الدلالة
واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	2.140	2	1.070	**2.384**	**.097**
	داخل المجموعات	50.717	113	.449		
	المجموع	**52.857**	**115**			
تحديات الإدارة الإلكترونية في الكلية	بين المجموعات	1.085	2	.543	**1.500**	**.228**
	داخل المجموعات	40.882	113	.362		
	المجموع	**41.967**	**115**			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	.952	2	.476	**2.626**	**.077**
	داخل المجموعات	20.487	113	.181		
	المجموع	**21.439**	**115**			

النتائج مبينة في جدول رقم (25) التي تعزى إلى متغير المؤهل العلمي عند مستوى دلالة (0.05) المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة، وقيمة F (2.626)، كما أن القيمة الاحتمالية ومستوى الدلالة لجميع المحاور تساوي (0.077) وهي أكبر من (0.05).

تشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية التي تنص على "عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء مجتمع الدراسة نحو واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء عند مستوى دلالة(0.05) تعزى لمتغير المؤهل العلمي"، هذا يعني أن متغير المؤهل العلمي(دبلوم متوسط فأقل، بكالوريوس، دراسات عليا)"، لم يكن له تأثير على تقديرات استجابة أفراد مجتمع الدراسة لواقع

وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية، وتعزو الباحثة ذلك إلى مستوى الخبرة والمعلومات التي يتمتع بها أصحاب المؤهلات، كما تشير إلى وجود كفاءات متعددة.

لم تجد الباحثة أي دراسة من الدراسات السابقة قد أشارت إلى"عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء مجتمع الدراسة نحو واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء عند مستوى دلالة(0.05) تعزى لمتغير المؤهل العلمي". ولم تتعارض نتائج الدراسة الحالية فيما يتعلق بواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات المجتمع اليمنية مع نتائج أي من الدراسات السابقة .

3- الإجابة عن الفرضية الثالثة من فرضيات الدراسة:

تنص الفرضية الرابعة من فرضيات الدراسة على: " لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين وجهات نظر أفراد مجتمع الدراسة عند مستوى الدلالة(0,05) لواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء تعزى لمتغير سنوات الخبرة ؟"

وللإجابة عن هذه الفرضية قامت الباحثة بايجاد نتائج تحليل التباين الأحادي (**ANOVA**) لإيجاد دلالة الفروقات بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة التي تعزى إلى متغير **سنوات الخبرة** كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (26)

نتائج تحليل التباين الأحادي(ANOVA) لا يجاد دلالة الفروقات بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة التي تعزى إلى متغير سنوات الخبرة

المحاور	التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	(F)	مستوى الدلالة
واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	2.239	3	.746	1.652	.182
	داخل المجموعات	50.618	112	.452		
	المجموع	**52.857**	**115**			
تحديات الإدارة الإلكترونية في الكلية	بين المجموعات	1.459	3	.486	1.345	.263
	داخل المجموعات	40.508	112	.362		
	المجموع	**41.967**	**115**			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.642	3	.547	3.097	.030
	داخل المجموعات	19.797	112	.177		
	المجموع	**21.439**	**115**			

النتائج مبينة في جدول رقم (27) تعزى إلى متغير سنوات الخبرة عند مستوى دلالة (0.05) المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة، وقيمة F(3.097)، كما أن القيمة الاحتمالية ومستوى الدلالة لجميع المحاور تساوي (0.030) وهي أقل من (0.05).

تشير هذه النتيجة إلى رفض الفرضية الصفرية التي تنص على "عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة نحو واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء عند مستوى دلالة (0.05) تعزى لمتغير سنوات الخبرة". وقبول الفرضية البديلة التي تنص على "وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء مجتمع الدراسة نحو واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء عند مستوى دلالة (0.05) تعزى لمتغير سنوات الخبرة"، هذا يعني أن متغير سنوات الخبرة (أقل من5 سنوات– 5 سنوات إلى أقل من10سنوات– من10سنوات إلى أقل من15سنة – 15 سنة فأكثر) كان له تأثير على تقديرات استجابة أفراد مجتمع الدراسة لواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية.

ولإيجاد لصالح من تعود الفروق قامت الباحثة باستخراج نتائج اختبار (LSD) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة التي تعزى إلى متغير سنوات الخبرة كما في الجدول الآتي:

جدول رقم(27)

نتائج اختبار (LSD) لمعرفة دلالة الفروقات بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة التي تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

الخبرة	العدد	المتوسط	أقل من5 سنوات	5 سنوات إلى أقل من 10سنوات	من10سنوات إلى أقل من 15سنة	15سنة فأكثر
أقل من5 سنوات	28	3.2296				
5 سنوات إلى أقل من10سنوات	31	3.0696	0.15998			
من10سنوات إلى أقل من15سنة	42	3.3377	-0.10813	-0.26811*		
15سنة فأكثر	15	3.0596	0.17002	0.01004	0.27815*	

(*) فروق المتوسطات دال إحصائيا عند مستوى الدلالة(0.05).

تشير هذه النتيجة إلى على وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء مجتمع الدراسة نحو واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء عند مستوى دلالة (0.05) تعزى لمتغير

سنوات الخبرة، هذا يعني أن متغير سنوات الخبرة (من10 سنوات إلى أقل من15 سنة- 15 سنة فأكثر) كان له تأثير على تقديرات استجابة أفراد مجتمع الدراسة لواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية مما يعني أن الفروقات لصالح ذوي الخبرة العالية، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن أصحاب الخبرة ساعدتهم خبرتهم ووعيهم في فهمهم و أداركهم لموضوع الدراسة.

لم تجد الباحثة أي دراسة من الدراسات السابقة قد أشارت إلى" وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء مجتمع الدراسة نحو واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء عند مستوى دلالة (0.05) تعزى لمتغير سنوات الخبرة"، ولم تتعارض نتائج الدراسة الحالية فيما يتعلق بواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات المجتمع اليمنية مع نتائج أي من الدراسات السابقة .

4- الإجابة عن الفرضية الرابعة من فرضيات الدراسة:

تنص الفرضية الثالثة من فرضيات الدراسة على: " لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد مجتمع الدراسة عند مستوى الدلالة (0,05) لواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء تعزى لمتغير المسمى الوظيفي ؟"

وللإجابة على هذه الفرضية قامت الباحثة بايجاد نتائج (T-test) دلالة الفروقات بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة التي تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (28)

نتائج (T-test) دلالة الفروقات بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة التي تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي

المحاور	المستوى الوظيفي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	Tقيمة	مستوى الدلالة
واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية	إداري	57	2.99	0.699	114	1.299	0.197
	أكاديمي	59	2.83	0.653			
تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية	إداري	57	3.44	0.680	114	-1.060	0.292
	أكاديمي	59	3.56	0.520			
الدرجة الكلية	**إداري**	**57**	**3.22**	**0.488**	**114**	**271**	**0.787**
	أكاديمي	**59**	**3.19**	**0.375**			

النتائج مبينة في جدول رقم (26) التي تعزى إلى متغير المسمى الوظيفي عند مستوى دلالة (0.05) المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة، وقيمة T(271)، كما أن القيمة الاحتمالية ومستوى الدلالة لجميع المحاور تساوي (0.787) وهي أكبر من (0.05).

تشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية التي تنص على" عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء مجتمع الدراسة نحو واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء عند مستوى دلالة (0.05) تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، هذا يعني أن متغير المسمى الوظيفي (أداري- أكاديمي)".لم يكن له تأثير على تقديرات استجابة أفراد مجتمع الدراسة لواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية، وتعزو الباحثة ذلك إلى أنهم على اطلاع بأحدث ما توصلت إليه الإدارة من تطورات تكنولوجية، وملكات فكرية، بكل ما هو جديد في الإدارة الالكترونية.

لم تجد الباحثة أي دراسة من الدراسات السابقة قد اشارت إلى "عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء مجتمع الدراسة نحو واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء عند مستوى دلالة (0.05) تعزى لمتغير المسمى الوظيفي".ولم تتعارض نتائج الدراسة الحالية فيما يتعلق بواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات المجتمع اليمنية مع نتائج أي من الدراسات السابقة .

5- الإجابة على الفرضية الخامسة من فرضيات الدراسة:

تنص الفرضية الخامسة من فرضيات الدراسة على: " لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد مجتمع الدراسة عند مستوى الدلالة (0,05) لواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء تعزى لمتغير الدورات التدريبية ؟"

للإجابة على هذه الفرضية قامت الباحثة بايجاد نتائج تحليل التباين الأحادي (**ANOVA**) لايجاد دلالة الفروقات بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة التي تعزى إلى متغير **الدورات التدريبية** كما في الجدول الآتي:

جدول رقم(29)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لايجاد دلالة الفروقات بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة التي تعزى إلى متغير الدورات التدريبية

المحاور	التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	(F)	مستوى الدلالة
واقع تطبيق الإدارة الالكترونية	بين المجموعات	.905	3	.302	.650	.584
	داخل المجموعات	51.952	112	.464		
	المجموع	**52.857**	**115**			
تحديات الإدارة الالكترونية في الكلية	بين المجموعات	1.321	3	.440	1.213	.308
	داخل المجموعات	40.646	112	.363		
	المجموع	**41.967**	**115**			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	.031	3	.010	.054	.983
	داخل المجموعات	21.408	112	.191		
	المجموع	**21.439**	**115**			

النتائج مبينة في جدول رقم (29) التي تعزى إلى متغير الدورات التدريبية عند مستوى دلالة (0.05) المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة، وقيمة F(0.054)، كما أن القيمة الاحتمالية ومستوى الدلالة لجميع المحاور تساوي (0.983) وهي أكبر من (0.05).

تشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الصفرية التي تنص على "عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء مجتمع الدراسة نحو واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء عند مستوى دلالة (0.05) تعزى لمتغير الدورات التدريبية"، وتعزو الباحثة هذه النتيجة أن متغير الدورات التدريبية (أقل من ثلاث دورات – من 3 دورات إلى أقل من 5– 5 دورات فأكثر– لا يوجد) لم يكن له تأثير على تقديرات استجابة أفراد مجتمع الدراسة لواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية، إلى تجانس مجتمع الدراسة، وقد يكون السبب في تطابق وجهات النظر أن الجميع يمتلكون نفس الثقافة والوعي نحو تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية.

و لم تجد الباحثة أي دراسة من الدراسات السابقة قد اشارت إلى "عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء مجتمع الدراسة نحو واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء عند مستوى دلالة (0.05) تعزى لمتغير الدورات التدريبية"، ولم تتعارض نتائج الدراسة الحالية فيما يتعلق بواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات المجتمع اليمنية مع نتائج أي من الدراسات السابقة .

6-الاجابة عن الفرضية السادسة من فرضيات الدراسة:

تنص الفرضية السادسة من فرضيات الدراسة على: " لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر أفراد مجتمع الدراسة عند مستوى الدلالة (0,05) لواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء تعزى لمتغير استخدام الحاسوب والانترنت في العمل ؟

للإجابة على هذه الفرضية قامت الباحثة بإيجاد نتائج تحليل التباين الأحادي (**ANOVA**) لإيجاد دلالة الفروقات بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة التي تعزى إلى متغير استخدام الحاسوب والانترنت كما في الجدول التالي:

جدول رقم (30)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لا يجاد دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد مجتمع الدراسة التي تعزى إلى متغير استخدام الحاسوب والانترنت

المحاور	التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	(F)	مستوى الدلالة
واقع تطبيق الإدارة الالكترونية	بين المجموعات	1.153	4	.288	.619	.650
	داخل المجموعات	51.703	111	.466		
	المجموع	**52.857**	**115**			
تحديات الإدارة الالكترونية في الكلية	بين المجموعات	1.630	4	.407	1.121	.350
	داخل المجموعات	40.337	111	.363		
	المجموع	**41.967**	**115**			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	.558	4	.139	.741	.566
	داخل المجموعات	20.881	111	.188		
	المجموع	**21.439**	**115**			

النتائج مبينة في جدول رقم (30) التي تعزى إلى متغير استخدام الحاسوب والانترنت عند مستوى دلالة (0.05) المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة، وقيمة F(0.741)، كما أن القيمة الاحتمالية ومستوى الدلالة لجميع المحاور تساوي (0.566) وهي أكبر من (0.05).

تشير هذه النتيجة إلى عدم قبول الفرضية الصفرية "عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء مجتمع الدراسة نحو واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء عند مستوى دلالة (0.05) تعزى لمتغير استخدام الحاسوب والانترنت"، هذا يعني أن متغير استخدام الحاسوب والانترنت (يومياً– أسبوعياً– شهرياً– لا أستخدمه أبداً – عند الضرورة) لم يكن له تأثير على تقديرات استجابة أفراد مجتمع الدراسة لواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية، وتعزو الباحثة ذلك إلى تجانس مجتمع الدراسة وأن جميعهم يعيشون نفس الظروف و لديهم وعي وفهم لموضوع الدراسة .

لم تجد الباحثة أي دراسة من الدراسات السابقة قد اشارت إلى "عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء مجتمع الدراسة نحو واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء عند مستوى دلالة (0.05) تعزى لمتغير استخدام الحاسوب والانترنت ".ولم تتعارض نتائج الدراسة الحالية فيما يتعلق بواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات المجتمع اليمنية مع نتائج أي من الدراسات السابقة.

المبحث الثاني: خلاصة نتائج الدراسة والاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

يعرض في هذا المبحث أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة والتي وضحها تحليل محاور وفقرات الدراسة، وأهم التوصيات المقترحة التي يؤُمل من خلالها تحقيق الهدف الرئيس للدراسة، وهو التعرف واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء، كما تعرض التوصيات التي تعمل على تعزيز النقاط الايجابية ومعالجة نقاط الضعف فيها، وتعرض المقترحات التي لم تتطرق لها الدراسة الحالية بهدف تحسين تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء.

أولاً:- أهم نتائج الدراسة

1- النتائج الخاصة باستجابات أفراد مجتمع الدراسة حول مجالات الاستبانة:.

أ- المجال الأول (واقع تطبيق الإدارة الالكترونية)

اظهرت النتائج موافقة أفراد مجتمع الدراسة على فقرات المحور الأول التي تقيس (واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء)، وتكون المجال من (29) مؤشراً، وحصلت الفقرات على درجة استجابة متوسطة، والمتوسط العام لعبارات هذا المجال بلغت(2.91) حيث أنه أقل من المتوسط النظري (3) درجات الحد الأدنى للقبول للأهمية، وانحراف معياري (0.678)، وقيمة (T) بلغ (-1.404) وقيمة احتمالية (0.163). وحصل هذا المجال على الترتيب الثاني على مستوى الأداة ككل، وهذا يدل على أن لدى أفراد مجتمع الدراسة توجهاً سلبياً نحو تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء بدرجة استجابة متوسطة.

ب- المجال الثاني (تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية)

اظهرت النتائج موافقة أفراد مجتمع الدراسة على فقرات المحور الثاني التي تقيس (تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء)، وتكون المجال من (24) فقرة، والمتوسط العام لعبارات هذا المجال بلغت (3.50) حيث أنه أعلى من المتوسط النظري (3) درجات الحد الأدنى للقبول للأهمية، وانحراف معياري (0.604)، وقيمة (T) بلغت (8.850) وقيمة احتمالية (0.000)، وحصل هذا المجال على الترتيب الأول على مستوى الأداة ككل، وهذا يدل على أن لدى أفراد مجتمع الدراسة توجهاً إيجابياً نحو تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء بدرجة استجابة عالية، و أن هناك تحديات لتطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية بشكل كبير.

2- لنتائج الخاصة بالفروقات بين متوسطات استجابات مجتمع الدراسة لواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء وفقاً لمتغيرات الدراسة.

أ- عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء مجتمع الدراسة نحو واقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء عند مستوى دلالة (0.05) تعزى لمتغير(العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الدورات التدريبية، استخدام الحاسوب والانترنت)عند مستوى دلالة (0.05) في تقدير موظفي كلية المجتمع صنعاء لواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء.

ب- وجود أثر لمتغير (سنوات الخبرة) عند مستوى دلالة (0.05) في تقدير موظفي كلية المجتمع صنعاء لواقع وتحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء.

ثانياً:- استنتاجات الدراسة

بناءً على ما تم عرضه من النتائج يمكن استخلاص بعض الاستنتاجات أهمها ما يلي :-

1. تمتلك الكلية رؤية استراتجية محدودة حول المشروعات الالكترونية وأن تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية بدرجة متوسطة من أهم تطبيقاتها: .
   - تمتلك الكلية موقعاً ولكن ليس بالمستوى المطلوب ولا يتعدى مرحلة تعريف الكلية بنفسها وبعض أقسامها وبعض الإعلانات.
   - يتم تسجيل الطلاب من خلال موقع وزارة التعليم الفني والمهني، حيث تم اعتماد ذلك منذ سنة.
   - كما تبين أن البنية التحتية تعتبر كافية من مكاتب وأجهزة الكترونية وانترنت... الخ تستطيع الكلية أن تباشر بتطبيق استراتيجية الإدارة الالكترونية في الكلية بسهولة وعملية التحول الكامل للإدارة الالكترونية.
   - يسود اعتقاد لدى كثير من الأفراد والعاملين في الكلية بان الإدارة الالكترونيةً لا تزيد في الواقع عن استخدام البريد الإلكتروني في التبادلات الداخلية، والاعتماد على الانترنت في تحقيق التواصل، ومع أن الاعتماد على البريد الإلكتروني في تحقيق العمليات الاتصالية داخل المنظمات يندرج بالفعل تحت الإدارة الالكترونية للمنظمة، إلا أنه في الواقع لا يمثل سوى 10% فقط من الإدارة الالكترونية الفعلية للكلية.
2. أن استخدام الإدارة الالكترونية تواجهه تحديات بدرجة عالية من أهمها:-
   - إن هناك قصور من ناحية الإدارة العليا للاستجابة للتغيير نحو تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية.

- عدم توفر خطط مستقبليه و استراتيجية في مجال تكنولوجيا المعلومات، والافتقار إلى التخطيط السليم لتفعيل مشروع الإدارة الالكترونية.
- ضعف التحفيز بنوعيه (المادي/ المعنوي) لاستخدام التقنيات الالكترونية للمتميزين في العمل الإلكتروني، وعدم تخصيص الكلية للموارد المالية اللازمة لتدريب الموظفين على استخدام وسائل التقنية الحديثة".
- إن تطبيق الإدارة الالكترونية يحتاج لدعم تقني ومالي في إدارة مشروع تطبيقه.
- عدم وجود هياكل تنظيمية مرنة في الكلية تتوافق مع أي تغيير في المستقبل، وتعطي الموظفين الحق في المشاركة وإتخاذ ووضع القرارات وإتاحة فرص واسعة لتفويض السلطات.
- عدم وجود وحدة إدارية متخصصة ومستقلة ضمن الهياكل التنظيمية في الكلية بحيث يكون لديها القدرات والموارد الكبيرة واللازمة لتخطيط وتنفيذ أنشطة الإدارة الالكترونية والانتقال بالصيغة التدريجية إلى مجالات العمل الالكتروني .
- وإن الإجراءات الروتينية الطويلة المملة تؤخر عملية التحول إلى تطبيق الإدارة الالكترونية.

ثالثاُ:- توصيات الدراسة

لقد توصلت الباحثة من النتائج السابقة إلى مجموعة من التوصيات قد تسهم في تحسين كفاءة تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية المجتمع صنعاء.

1. العمل على التعزيز والتوسع في استخدام أحدث الوسائل التكنولوجية لممارسة العمل الإداري وتطبيق الإدارة الالكترونية كمفهوم أداري مما يسهم في تعزيز الوعي لتشمل جميع أنشطة وأعمال ومهام في الكلية، وتطوير تطبيقه على أرض الواقع.
2. ضرورة اهتمام الإدارة العليا بالكلية بتحديد رؤية استراتيجية واضحة لدعم مشروعات الإدارة الالكترونية ودعم مشروع تطبيق الإدارة الالكترونية.
3. تفعيل الشراكة والتنسيق الفعال بين وزارة التعليم الفني والمهني لتطوير استخدام الإدارة الالكترونية في الكلية.
4. تهيئة بيئة العمل الصالحة لتطبيق الإدارة الالكترونية من خلال السعي لتوفير متطلبات التطبيق للإدارة الالكترونية.
5. وضع السبل المناسبة للحد من تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية.
6. الاهتمام بالنواحي التخطيطية (11لخطط والبرامج والموازنات المخصصة) لتهيئة تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية، واعتماد وحدة التخطيط الاستراتيجي والتطوير .

7. أهمية الاطلاع على التجارب الناجحة في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية والعمل على نقل خبراتهم في هذا المجال بما يدعم عملية التطبيق.
8. العمل على استقطاب الكوادر المؤهلة و الكفاءات البشرية المتميزة والمتخصصة في مجالات الإدارة الالكترونية من مدربين واستشاريين وخبراء في تصميم وتطوير البرامج للاستفادة منهم في بداية تطبيق العمل الالكتروني في تبسيط الإجراءات، سواءً في تدريب العاملين، أو حل المشكلات التي تعترض تطبيق الإدارة الالكترونية.
9. التخطيط الجيد لإعداد العاملين وتهيئتهم نحو التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية من خلال عقد الدورات التدريبية اللازمة لتثقيفهم و توعية العاملين بأهمية ومعنى الإدارة الالكترونية، ومن خلال استغلال البريد الالكتروني بإرسال رسائل دورية تثقيفية.
10. مراجعة الأنظمة واللوائح وإعادة صياغتها وتهيئتها لتكون أكثر شموليه ومرونة لتطبيق الإدارة الالكترونية.
11. مراجعة الهيكل الوظيفي وإعادة تخطيط القوى العاملة بما يتماشى مع الهيكل التنظيمي ويلبي متطلبات التطبيق للإدارة الالكترونية
12. أنشاء أدارة مختصة بالكلية لجمع البيانات عن الاحتياجات التدريبية المطلوبة لتطبيق الإدارة الالكترونية، ويختص بالتطوير الإداري الكترونياً على أن يوفر لهذا القطاع الإمكانات المادية والبشرية والتكنولوجية التي تساعد على سرعة تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية.
13. الاهتمام بربط أقسام وفروع الكلية ببعضها عن طريق شبكات الحاسب الآلي (الانترنت/ الانترانت) كعامل مهم من عوامل نجاح الإدارة في العصر الحديث.
14. ضرورة تحسين موقع الكلية على الانترنت ويتضمن كل المعلومات اللازمة.
15. وتشجيع العاملين على زيادة تفعيل التحول إلى ممارسة الإدارة الالكترونية في الواقع ومنح المتميزين في استخدامها الحوافز المالية والمعنوية .

رابعاً- مقترحات الدراسة

بناءً على ما تم تقديمه من دراسة نظرية وتطبيقية، ذهبت الباحثة إلى القول إن الإدارة الالكترونية حقل واسع ويحتاج إلى المزيد من الدراسات الأكاديمية والتطبيقية وذلك لقلة الدراسات اليمنية في ميدان تطبيق الإدارة الالكترونية، وللفوائد العدة التي يحققها تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات. وتوصي الباحثة بإجراء دراسات في ظل ظروف أحسن من الظروف الراهنة وهي كالآتي:

1. تصورات مقترحة لتطوير كليات المجتمع اليمنية في ضوء مفهوم الإدارة الالكترونية.
2. ما دور تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات المجتمع اليمنية نحو تحسين الاداء.
3. اتجاهات العاملين نحو تطبيق الإدارة الالكترونية وأثرها في الأداء الوظيفي في كليات المجتمع اليمنية.

المراجع

قائمة المراجـع

أولاً: المراجع العربية

1. أبـو أمونـة، يوسـف محمـد.(2009م).واقـع إدارة المـوارد البشـرية الكترونيـا HRM –e فـي الجامعـات الفلسطينية النظامية قطاع غزة.رسالة ماجستير غير منشورة، نسخة الكترونية، الجامعة الإسلامية، غزة. متاح بتاريخ ((2012/6/18م)) على الرابط التاليhttp://library.iugaza.edu.ps/thesis/87248.pdf:
2. أبـو شـنب، عمـاد أحمـد.(2012م).**الحكومـة الالكترونيـة أداة للديمقراطيـة والتمنيـة المجتمعيـة.** (ط1).المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، القاهرة.
3. أبو مغايض، يحى بن محمد.(1426).رؤية مستقبلية لدور الحكومة الالكترونية في مواجهة الجريمة المعاصرة.**ورقة بحثية مقدمة في ندوة المجتمع والأمن في دورتها السنوية الرابعة.** الظاهرة الإجرامية المعاصرة. الاتجاهات والسمات، الرياض.
4. أحمد برقعان وآخرون.(2016م).**دراسات أدراية معاصرة.** (ط1). دار الوجيده للنشر، اليمن.
5. آل دحوان، عبـد الله بـن سـعيد.(2008م). دور إدارة التطـوير الإداري فـي تطبيـق الإدارة الالكترونيـة دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع.رسالة ماجستير غير منشورة .نسخة الكترونية، كلية التربية، قسم إدراة وتخطيط تربوي، جامعة صنعاء، اليمن.

   متاح بتاريخ (2012/6/20م) على الرابط التالي:

   http://repository.ksu.edu.sa/jspui/bitstream/123456789/11651/1/th0261f.pdf
6. بابكير، علي حسين.(2006م).المفهوم الشامل لتطبيق الحكومة الالكترونية.**مجلة آراء حول الخليج الإمارات مركز الخليج للأبحاث،** 23(1): 5–6 .

   متاح بتاريخ(2017/4/1م) على الرابط التالي :

   http://alibakeer.maktoobblog.com/85589/%D8%A7%D9%84%D9%8
7. البحيصي، عصام محمد.(ب.ت) . تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال – دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني. **مجلة الجامعة الإسلامية(سلسلة الدراسات الإنسانية)**، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 1(14)6–10.
8. بخش، فوزية بنت حبيب.(1427هـ). الإدارة الالكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية

السعودية في ضوء التحولات –خطة مقترحة.رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط،كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

متاح بتاريخ (2017/8/20م) على الرابط التالي:

http://libback.uqu.edu.sa/hipres/ABS/ind8611.pdf

9. البشري، منى عطية .(1429–1430هـ).معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة جامعة أم القرى.، رسالة ماجستير غير منشورة، نسخة الكترونية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى.

متاح بتاريخ (2017/6/17م) على الرابط التالي:

http://www.edu.gov.sa/papers/savepapers.php?pid=817&ext=pdf

10. بن عيشاوي،احمد.(2010م).اثر تطبيق الحكومة الالكترونية (E.G)على مؤسسات الأعمال. **مجلة الباحث**، جامعة ورقلة، الجزائر، ع5:7–6.

11. بوبشيب، الجوهرة إبراهيم.(1418هـ). إنشاء كليات المجتمع للبنات بالمملكة العربية السعودية: المبررات والأهداف والبرامج المقترحة. رسالة دكتوراه غير منشورة.كلية التربية جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

12. التل، أحمد.(1986م).**كليات المجتمع في المملكة الأردنية الهاشمية، التعليم المستمر في مجال تعليم الكبار**.المنظمة العربية للتربية الثقافة والعلوم، مطبعة الإرشاد، العراق، بغداد.

13. التمام،عبد الله بن علي.(1428هـ).الإدارة الالكترونية كمدخل للتطوير الإداري دراسة تطبيقية على الكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية.رسالة دكتوراه غير منشورة ،نسخة الكترونية، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

متاح بتاريخ (2017/5/17م) على الرابط التالي

http://libback.uqu.edu.sa/hipres/ABS/ind8694.pdf

14. الجحوشي، فائزة احمد.(2010م). مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمات اليمنية الحكومية.رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة عدن.

15. جلال، ابوبكر احمد صديق.(2009م). تطوير إدارة جامعة الأزهر باستخدام مدخل إعادة الهندسة في ضوء الإدارة الالكترونية.رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر.
16. الجمهورية اليمنية، وزارة التعليم الفني والتدريب المهني، الجهاز التنفيذي للمجلس الأعلى لكيات المجتمع :**مسودة تقرير أبريل 2003م .**
17. الجمهورية اليمنية، وزارة التعليم الفني والتدريب المهني، الجهاز التنفيذي للمجلس الأعلى لكيات المجتمع 2013م، **مشروع اللائحة التنظيمية والهيكل الإداري والفني لكليات المجتمع الحكومية.**
18. الجمهورية اليمنية، وزارة التعليم الفني والتدريب المهني، الجهاز التنفيذي للمجلس الأعلى لكيات المجتمع 2014م، **النشرة الإحصائية للأعوام من 2004-2011م.**
19. الجمهورية اليمنية، وزارة التعليم الفني والتدريب المهني، الجهاز التنفيذي للمجلس الأعلى لكيات المجتمع، وحدة تطوير الموارد البشرية "**تقارير وإحصائيات للعام 2014م.**
20. الجمهورية اليمنية، وزارة التعليم الفني والتدريب المهني، الجهاز التنفيذي للمجلس الأعلى لكيات المجتمع، **قرار أنشاء كليات المجتمع اليمنية لسنة1996م.**
21. الجمهورية اليمنية، كلية المجتمع صنعاء"**النشأة والتطور** 2000-2005م"مايو 2005م.
22. الجمهورية اليمنية،كلية المجتمع سنحان بلاد الروس،**دليل الطالب للعام الجامعي** 2010-2011م
23. الجمهورية اليمنية، كلية المجتمع صنعاء، **دليل الطالب للعام الجامعي** 2012-2014م.
24. الحبيب، عبد الرحمن محمد: (1425هـ). دور كليات المجتمع في تحقيق تكافؤ الفرص التعليمية، **مجلة جامعة الملك سعود**، م17، العلوم التربوية والدراسات الإسلامية (2).
25. الحسن، العوض احمد محمد.(2010م). الإدارة الالكترونية:المفاهيم- السمات- العناصر. **المؤتمر العالمي الأول للإدارة الالكترونية: تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر، الجماهيرية العظمى طرابلس**، المركز القومي للبحوث- الخرطوم السودان، من 1-6/4/ 2010م.
26. الحسن،حسين بن محمد .(2009م).الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق .**المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية:نحو أداء متميز في القطاع الحكومي**، مكتبة عبد العزيز العامة، الرياض:1-4 نوفمبر 2009م.

27. الحسن، حسين محمد.(2011م).**الإدارة الإلكترونية:المفاهيم– الخصائص– المتطلبات**.(ط1).دار مؤسسه الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.

28. الحسن، حسين محمد.(2010م).**الإدارة الالكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات**.(ط1).مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، عمان .

29. الحسنات، ساري عوض.(2011م).معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية. رسالة ماجستير غير منشورة. نسخة الكترونية، جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، معهد البحوث والدراسات العربية ،قسم الدراسات التربوية، القاهرة.

متاح بتاريخ ((2012/6/18م)) على الرابط التالي

http://library.iugaza.edu.xps/thesis/99474.pdf:

30. الحكومة الإلكترونية خصوصية الواقع اليمني ومنهجية تحقيق الطموح، **ورقة عمل مقدمة من المركز الوطني للمعلومات إلى اجتماع مجلس الشورى المخصص لمناقشة موضوع الحكومة الإلكترونية في اليمن يونيو ٢٠٠٥ م**، المركز الوطني للمعلومات، رئاسة الجمهورية، الجمهورية اليمنية.

31. حمدي ،موسى بن عبد الله .(2008م).الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الالكترونية في إدارة المدارس الثانوية للبنين بمدينة مكة المكرمة ،من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها.رسالة ماجستير غير منشورة.نسخة الكترونية، كلية التربية قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى.

متاح بتاريخ (2017/8/2م) على الرابط التالي :http://libback.uqu.edu.sa/hipres/FUTXT/791.pdf

32. حمدي ،موسى بن عبد الله.(2008م).الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الالكترونية في إدارة المدارس الثانوية للبنين بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها .رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

متاح بتاريخ (2017/5/17م) على الرابط التالي:http://libback.uqu.edu.sa/hipres/ABS/ind8694.pdf

33. حمزة، هشام.(2007م). إدارة الأخبار في القنوات التلفزيونية في أوقات الأزمات دراسة حالة تجربة قناة أبو ظبي في تغطية الحرب في أفغانستان والعراق.رسالة ماجستير غير منشورة، إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية ،الأكاديمية البريطانية.

متاح بتاريخ ((2017/6/18م)) على الرابط التالي:http://library.iugaza.edu.ps/thesis/87248.pdf

34. حميد، عبد الله علي.(1430هـ). مدى جاهزية المدارس لتطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر مديري المدارس بمكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة، نسخة الكترونية، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.

متاح بتاريخ ((2017/6/19م)) على الرابط التالي:

http://www.edu.gov.sa/papers/index.php?action=showPapers&id=450

35. خشافة، ندى منصور.(2006م).احتياجات الجامعات اليمنية لخدمات الحاسوب في تطوير العمل الإداري والأكاديمي.رسالة ماجستير غير منشورة، نسخة الكترونية، جامعة أب، اليمن .

متاح بتاريخ 2017/7/5م عبر الرابط

http://www.yemen-nic.info/contents/studies/detail.php?ID=16588:

36. خلوف، إيمان حسن مصطفى. (2010م).واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في مدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات.رسالة ماجستير غير منشورة .نسخة الكترونية، كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين.

متاح بتاريخ (2017/6/17م) على الرابط التالي

http://scholar.najah.edu/sites/scholar.najah.edu/files/all-thesis/reality_implementing_electronic_management.pdf

37. دحياني، ناصر سعيد علي.(2015). تصور مقترح لتطبيق معايير الحوكمة في كليات المجتمع اليمنية. رسالة دكتوراه، جامعة صنعاء، اليمن.

38. الدعيس، عبدالكريم سعيد عبدة، .(2010).أنموذج مقترح لتطوير الادارة المدرسية في ضوء إدارة الجودة الشاملة. رسالة ماجستير غير منشورة.نسخة الكترونية، قسم الإدارة العامة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية .

39. دعيلج، فوزية بنت عبد العزيز.(1426هـ). رؤية مستقبلة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمرحلة الثانوية من وجهة نظر مشرفات الإدارة المدرسية بمدينة مكة المكرمة.رسالة ماجستير غير منشورة، نسخة الكترونية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

متاح بتاريخ (2017/4/26م) على الرابط التالي

http://lib3.ekfu.local/kfufs/D/515.zip:

40. دهراوي، كمال الدين. (2008).**منهجية البحث العلمي في الإدارة والمحاسبة**. دار الفتح للنشر، مصر، الإسكندرية.

41. الرزي، ديالا جميل محمد.(2012م).الحكومة الالكترونية ومعوقات تطبيقها: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة. **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية**، 1(20):3-9.

42. رضوان، رأفت عبد الباقي.(1425هـ). الإدارة الالكترونية:الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة.**الملتقى الإداري الثاني**، الرياض الجمعية السعودية للادارة16-17 محرم 1425هـ.

43. رئاسة الجمهورية، القرار الجمهوري بالقانون رقم(5) لسنة 1996م "بشان كليات المجتمع "، **الجريده الرسمية**، العدد (3)، 15 فبراير 1996م.

44. زويلف، مهدي والطروانة تحسين.(1998). **منهجيه البحث العلمي**.(ط1). دار الفكر للنشر، الأردن، عمان.

45. السالمي، علاء عبدالرزاق.(2003). **نظم إدارة المعلومات** .(ط 1).المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، القاهرة.

46. السالمي، علاء عبدالرزاق .(2009م). **الإدارة الإلكترونية**.(ط2).دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.

47. السالمي، علاء عبدالرزاق، السالمي، حسين علاء .(2009م).**شبكات الإدارة الإلكترونية**.(ط1). دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.

48. السالمي، علاء عبدالرزاق والسليطي، خالد ابراهيم.(2009).**الإدارة الإلكترونية**.(ط2).دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.

49. السحيباني، نوال بنت صالح.(2009م).إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم للبنات بمدينة الرياض من وجهة نظر القيادات التربوية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية.

50. السلمي، علي.(2001م). **خواطر في الإدارة المعاصرة**.دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، القاهرة.

51. السلنتى، لمياء السعيد.(2012م).التخطيط الالكترونية.مجلة التعليم الالكترونية، جامعة المنصورة،نسخة الكترونية، 7(14) :9-10.

متاح في تاريخ 2017/4/1م على الرابط التالي :http://emag.mans.edu.eg/digitalcopy/7/

52. السميري، مريم عبدربه.(2009م).درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس بمحافظة غزة وسبل التطوير. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

متاح بتاريخ ((2017/8/18م)) على الرابط التالي :http://library.iugaza.edu.ps/thesis/87248.pdf

53. الشمري، سعود بن نايف.(1427هـ).تصور مقترح لتطوير كليات المجتمع في المملكة العربية السعودية في ضوء بعض التجارب العالمية المعاصرة. رسالة دكتوراه غير منشوره، جامعة ام القرى بمكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

متاح بتاريخ (2012/6/17م) على الرابط التالي :http://libback.uqu.edu.sa/hipres/FUTXT/3348.pdf

54. الشيخ، أبو بكر شيخ على.(2006م). نموذج مقترح لتفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نحو تطبيق ناجح للحكومة الالكترونية في الجمهورية اليمنية .رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعه السودان للعلوم والتكنولوجيا.

55. صادق، درمان سليمان.(2013).عوامل النجاح الحرجة لمشروعات الإدارة الالكترونية. جامعة سعد حلب البليدة مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية ينظم **ملتقا علميا دوليا** حول:متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر – دراسة تجارب بعض الدول– يومي13-14 مايو.

56. صادق، دلال والفتال ، حميد ناصر.(2008م). **امن المعلومات**. دار اليازوري العلمية، الأردن، عمان .

57. الصقال، احمد هاشم& سعيد،محمد سعيد مهدي.(2010).**دور الرقابة الالكترونية في الحد من الفساد**.مكتب المفتش العام، وزارة التجارة، العراق، بغداد.

متاح بتاريخ (2012/9/1م) على الرابط التالي:http://www.nazaha.iq/%5Cpdf_up%5C1234%5Cph1.pdf

58. الضافي، محمد بن عبد العزيز.(2006).مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض .رسالة ماجستير، غير منشورة.نسخة إلكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض السعودية.

متاح بتاريخ (2017/6/28م) على الرابط التالي:
http://www.nauss.edu.sa/Ar/DigitalLibrary/ScientificTheses/Documents/Master_1426-1427_AS_as86.pdf

59. الطائي، جعفر حسن.(2006م).**التطبيقات الاجتماعية لتكنولوجيا المعلومات.**(ط1).دار المناهج للنشر، الأردن، عمان.

60. الطشي، عبد السلام محمد العزي.(2012م).العلاقة بين الثقافة التنظيمية ومستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة العامة للاتصالات .رسالة ماجستير غير منشورة، مركز تطوير الإدارة العامة، جامعة صنعاء.

61. العاجز، إيهاب فاروق مصباح. (2011م).دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية :دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي– محافظات غزة.رسالة ماجستير غير منشورة.نسخة الكترونية، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

متاح بتاريخ (2017/6/22م) على الرابط التالي :http://library.iugaza.edu.ps/thesis/95778.pdf

62. عادل حرحوش المفرجي.وآخرون.(2007م).**الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس علميه** .منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر .

63. عادل حرحوش المفرجي.وآخرون.(2010م).**الإدارة الالكترونية.** منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، القاهرة.

64. عامر قنديلجي وإيمان السامرائي.(2009م). **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها.**(ط1). دار الوراق للنشر، الأردن، عمان .

65. عبد الرحمن، سعد حزام علي. (2013م). سياسات التحول نحو الإدارة الالكترونية في وزارة الخدمة المدنية. رسالة ماجستير غير منشورة، مركز تطوير الإدارة العامة، جامعة صنعاء.

66. عبد الكريم، عشور.(2010م).دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر.رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة..

67. عبد الله،خالد عتيق .(2005م). استخدام الانترنت من قبل أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب. رسالة ماجستير غير منشورة، نسخة الكترونية، بجامعتي عدن وصنعاء، اليمن.

متاح بتاريخ (2017/8/2م) على الرابط التالي :http://www.yemen-nic.info/contents/studies/detail.php?ID=12182

68. العتيبى، عمر محمد .(2006م).كفاءة الإجراءات الإدارية فى التعامل مع الاستخدامات السلبية للحاسب الآلي والإنترنت .رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

متاح بتاريخ ((2017/6/19م)) على الرابط التالي:

http://www.nauss.edu.sa/Ar/DigitalLibrary/ScientificTheses/Master/27-28/Pages/AdministrativeSciences.aspx?LettersId=693

69. العريشي، محمد بن سعيد .(2008م). إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة(بنين).رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى بمكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

متاح بتاريخ (2017/6/17م) على الرابط التالي

http://www.minshawi.com/node/2060:

70. عمار، محمد جمال اكرم.(2009م).مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي.دراسة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال،كلية التجارة، غزة.

متاح بتاريخ ((2017/6/19م)) على الرابط التالي

library.iugaza.edu.ps/thesis/87332.pdf:

71. العمري، سعيد بن معلا.(1424هـ).المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الحكومة الالكترونية دراسة مسحية علي المؤسسة العامة للموانئ .رسالة ماجستير غير منشورة.نسخة الكترونية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية .

متاح بتاريخ (2017/6/22م) على الرابط التالي:

http://www.nauss.edu.sa/Ar/DigitalLibrary/ScientificTheses/Documents/Master_1423-1424_AS_as333.pdf

72. العنزي، فهد بن محمد.(2007م).تطبيق الإدارة الالكترونية في شركة الاتصالات السعودية رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.

متاح بتاريخ (2017/6/20م) على الرابط التالي:

http://repository.ksu.edu.sa/jspui/bitstream/123456789/11651/1/th0261f.pdf

73. الغامدي، عزلا بنت محمد مطلق.(2009م).واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري ((دراسة من وجهة نظر المديرين والوكلاء)).رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية،قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة ام القرى بمكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

متاح بتاريخ ((2017/6/22م)) على الرابط التالي :http://libback.uqu.edu.sa/hipres/FUTXT/2067.pdf

74. غنيم، احمد محمد.(2004م).**الإدارة الالكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل**.كلية التجارة، جامعة المنصورة، مصر.

75. القحطاني، شائع سعد مبارك.(2006م). مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نائف للعلوم الأمنية، الرياض .

متاح بتاريخ (2017/6/22م) على الرابط التالي :

http://www.nauss.edu.sa/Ar/DigitalLibrary/ScientificTheses/Documents/Master_1423-1424_AS_as333.pdf

76. قحوان، محمد قاسم على.(2015م). واقع كليات المجتمع الحكومية بالجمهورية اليمنية في ضوء المعايير المؤسسية، **مجلة جامعة الناصر**، صنعاء، (2) 5-6.

77. القدوة، محمود صبحي.(2009م).الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة.(ط1).دار أسامه للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.

78. المالك، بدر بن محمد.(2007م).الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الالكترونية في المصارف السعودية .رسالة ماجستير غير منشورة .نسخة الكترونية، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

متاح بتاريخ ((2017/6/19م)) على الرابط التالي:

http://www.nauss.edu.sa/Ar/DigitalLibrary/ScientificTheses/Master/27-

79. المتولي، محمد.(2003م).تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية. ندوة الحكومة الالكترونية . الواقع والتحديات، مسقط، سلطنة عمان.

80. محسن هلال وأيمن النحاس.(2009م) .**مبادئ الإدارة**.(ط1).مكتبة الوفاء القانونية، مصر، الإسكندرية.

81. محسن، ناصر سعيد علي .(2010). اتجاهات القيادات الإدارية في وزارة التربية والتعليم بالجمهورية اليمنية نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية. رسالة ماجستير، جامعة صنعاء، اليمن.

82. المحمدي، وردة احمد. (2012م).متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة حضرموت من وجهة نظر القيادات الجامعية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة حضرموت للعلوم والتكنولوجيا، اليمن.

83. المرفدي، أصيل.(2016م).دور الإدارة الالكترونية في نجاح منظمات المجتمع المدني، دراسة حالة منظمة مجتمعات عالمية في اليمن. رسالة ماجستير غير منشورة، مركز تطوير الإدارة العامة، جامعة صنعاء.

84. المسعود،خليفة بن صالح .(2008م).المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس.رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة ام القرى بمكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

متاح بتاريخ (2017/5/22م) على الرابط التالي

http://libback.uqu.edu.sa/hipres/FUTXT/3348.pdf:

85. المسعودي، سميرة مطر.(2010م).معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية.رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية الدولية، المملكة المتحدة.

متاح بتاريخ (2017/5/22م) على الرابط التالي :

www.abahe.co.uk/.../Obstacles-to-the-application-of-e-governance-in:

86. المعايطة، ناصر.(2004م).**قاموس المصطلحات الإدارية**.(ط1).مؤسسة البلسم للنشر، الأردن، عمان.

87. المكاوي، محمد محمود.(2011م). **الإدارة الالكترونية**. دار الفكر والقانون، مصر، المنصورة.

88. مكداشي، محمد وسلام، يوسف.(2003م).متطلبات التطوير الإداري لتحقيق الحكومة الإلكترونية. **ورقة مقدمة إلى ورشة العمل الإقليمية حول الحكومة الإلكترونية**، وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، 1-3 ديسمبر، صنعاء.

89. موسى،عبدالناصر .قريشي،محمد.(2011م). مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي- دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا. **مجلة الباحث**، جامعة بسكرة، الجزائر، ع9.

90. موسي،عبد الناصر. قريشي، محمد .(2011م). أثر تكنولوجيا المعلومات على النظام الإداري في منظمات الأعمال. **مجلة العلوم الإنسانية**، جامعة بسكرة، الجزائر، (21) :2-5.

91. المير، إيهاب خميس.(2007).متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية :دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين .رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية .

متاح بتاريخ ((2017/5/19م)) علي الرابط التالي :

http://www.uafas.com/ArticalPreview.aspx?id=d1112239-c57b-430a-9af0-cb94ac78023a&Reg=0

92. ناتي،مهدي محمد.(2012م).الإدارة الالكترونية.**ورقة عمل**، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة المولى إسماعيل، مكناس.

93. نجم، عبود نجم .(2004) .**الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات** .دار المريخ للنشر،، السعودية، الرياض .

94. نجم، عبود نجم. (2009).**الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمجالات**. دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.

95. ياسين، سعد غالب.(2005م).**الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية**. معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية.

96. يونس، طارق شريف.(2003م).رؤية إستراتيجية نحو تأهيل القيادات الأكاديمية للإدارة الالكترونية : المتضمنات والممكنات. **ورقة عمل مقدمة إلى ملتقى المنظمة العربية للتنمية الإدارية**، خلال 11-13 مارس، جامعة حلب، سوريا.

ثانياً :المراجع الأجنبية

1. DasGupta, Probal,(2011),"e-leadership" **Emerging Leadership Journeys**, Vol. 4 Iss. 1, pp. 1- 36.
2. Grey- Bowen, J. A study of Technology Leadership among Elementary Public School Principals in Miami-Dade County. (**PhD Dissertation**), Florida State University, USA, 2010.
3. Al-Mamary et al,Y.H, shamsuddin ,A& Aziati,N(2014). the relationship between system quality, information quality and organization performance. **international journal of knowledge and research in management &E-commerce**,(3),7-10 .
4. Morshed Morium ."Open Source library management system ",BRAC university 2008.
5. Robert, B, An analysis of principals' perceptions of technology's influence in today's schools. (**PhD Dissertation**), Huston University, USA, 2011
6. Razavi,S.M(2016). Relationship of management information systems with performance(case study led by bank sedate Iran mazandaran staff).**international research journal of management &social sciences**,(1),40.50.
7. Jahanian, R , & Nav ,N, & Asadi,A (2012): The Impact of Information Technology and Communication Training on the Performance of Human Resources in Educational Organizations. **World Applied Sciences Journal** 16 (6)PP: 850-855 ISSN 1818-4952, IDOSI Publications.
8. متاح في (2017/9/2م) متاح في الرابط التالي

http://www.idosi.org/wasj/wasj16(6)12/13.pdf

الملاحق

ويحتوي على الملاحق الآتية :.

1. ملحق بـ قرارات أنشاء كليات المجتمع اليمنية الحكومية
2. ملحق يوضح الطلاب الملتحقين في هذه الكليات حسب احصائيه 2014م والتخصصات
3. ملحق يوضح أسماء الكليات الخاصة والمحافظات، والتخصصات وعدد الطلاب
4. ملحق يوضح الكوادر الأكاديمية في كليات المجتمع
5. ملحق يوضح الكوادر الإدارية في كليات المجتمع
6. ملحق أداة الدراسة في صورتها الاوليه
7. ملحق أسماء المحكمين لأداة الدراسة
8. ملحق أداة الدراسة في صورتها النهائية

ملحق رقم (1)

قرارات أنشاء كليات المجتمع اليمنية الحكومية

تم أنشاء وافتتاح العديد من كليات المجتمع في عدد من محافظات الجمهورية بجميع تخصصاتها وأقسامها وبرامجها التطبيقية التي تخدم سوق العمل لترتفع كليات المجتمع القائمة في اليمن حتى عام 2014م إلى 15 كلية دخلت الخدمة وسوف تقوم الباحثة بعرض لقرارات الإنشاء لهذه الكليات كما يأتي **كما ذكر في (المجلس التنفيذي لكليات المجتمع اليمنية دليل إحصائيات كليات المجتمع، (2014م).**

- **قرار جمهوري رقم (193) لعام(1998م) بشان أنشاء أول كلية المجتمع في الجمهورية اليمنية وهي كلية المجتمع صنعاء .**
- **قرار جمهوري رقم (194) لعام (1998م) بشان أنشاء أول كلية المجتمع في محافظة عدن.**
- **قرار جمهوري رقم (330) لعام(2003م) بإنشاء كلية المجتمع في مدينه سيئون بمحافظه حضرموت.**
- **قرار جمهوري رقم (329) لعام (2003م) بإنشاء كلية المجتمع في منطقة بلاد الروس سنحان بمحافظة صنعاء.**
- **قرار جمهوري رقم (170) لعام (2006م) بإنشاء كلية المجتمع الموافقة في مديريه يريم محافظة أب .**
- **قرار جمهوري رقم (282) لعام (2006م) بإنشاء كلية المجتمع شرعب السلام بمحافظة تعز الجلسة رقم (25).**
- **قرار جمهوري رقم (275) لعام (2006م) بإنشاء كلية المجتمع –زنجبار محافظة أبين لجلسة رقم (24).**
- **قرار جمهوري رقم (80) لعام (2007م) بإنشاء كلية المجتمع في محافظة أب لجلسة رقم (8).**
- **قرار جمهوري رقم (156) لعام (2008م) بإنشاء كلية المجتمع في مديرية عبس بمحافظة حجة.**
- **قرار جمهوري رقم (244) لعام (2009م) بإنشاء كلية المجتمع بمديرية الخبت بمحافظة المحويت.**
- **قرار جمهوري رقم (236) لعام (2010م) بإنشاء كلية المجتمع عمران بمحافظة عمران.**
- **قرار جمهوري رقم (76) لعام (2010م) بإنشاء كلية المجتمع في مديرية اللحية بمحافظة الحديدة.**
- **قرار جمهوري رقم (96) لعام (2010م) بإنشاء كلية المجتمع في محافظة الضالع.**
- **قرار جمهوري رقم (5) لعام (2011م) بإنشاء كلية مجتمع حيفان بمحافظة تعز.**
- **قرار جمهوري رقم (7) لعام (2011م) بإنشاء كلية المجتمع الدرب بمحافظة ذمار.**
- **قرار جمهوري رقم (58) لعام (2011م) بإنشاء كلية مجتمع الشحر بمحافظة حضرموت.**
- **قرار جمهوري رقم (112) لعام (2011م) بإنشاء كلية مجتمع شرعب السلام بمحافظة تعز.**
- **قرار جمهوري رقم (162) لعام (2013م) بإنشاء كلية مجتمع سقطرى بمحافظة حضرموت.**
- **قرار جمهوري رقم (200) لعام (2013م) بإنشاء كلية مجتمع البيضاء بمحافظة البيضاء.**

ملحق رقم (2)

يوضح الطلاب الملتحقين في الكليات الحكومية حسب احصائيه 2014م والتخصصات .

م	أسم الكلية	المحافظة	عدد الأقسام	عدد الطلاب	العنوان	الهاتف	البريد/ الموقع الالكتروني
1	كلية المجتمع صنعاء	صنعاء	12	1869	ش مأرب صرف	354970	info@scc.edu.ye
2	كلية المجتمع عدن	عدن	12	1926	دار سعد	02/384728	Acc@adencc.net
3	كلية المجتمع عبس	حجه	9	1283	عبس	07/241464	Abbscollege@gmail.com
4	كلية المجتمع سيئون	حضرموت	9	740	سيئون – مريمة	05/400681	www.syncc-edu.ye
5	كلية المجتمع سنحان	صنعاء	4	584	دار سلم	637258	–
6	كلية المجتمع يريم	أب	5	639	يريم	04/500430	–
7	كلية المجتمع عمران	عمران	5	1143	عمران	07/602646	info@amrancc.com
8	كلية المجتمع الخبت	المحويت	4	440	الخبت	07/431657	–
9	كلية المجتمع تعز	تعز	4	745	تعز	04/833605	www.collegmogbma.esy.es
10	كلية المجتمع اللحية	الحديدة	4	264	اللحية	03/570384	–
11	كلية المجتمع الدرب	ذمار	5	471	الدرب	06/425420	nmselwi@ydhoo.com
12	كلية المجتمع الضالع	الضالع	5	366	الضالع	02/430020	dcc.aldhala@gmail.com
13	كلية المجتمع شرعب	تعز	7	433	شرعب	04/227109	–
14	كلية المجتمع الهجر	لحج	6	400	الهجر		hajarqabitah@yahoo.com
15	كلية المجتمع الشحر	حضرموت	4	420	الشحر	05/336386	Ccsh2011@hotmail.com

المصدر:المجلس التنفيذي لكليات المجتمع اليمنية(2014م).دليل إحصائيات كليات المجتم

ملحق رقم (3)

يوضح أسماء الكليات الخاصة والمحافظات، والتخصصات وعدد الطلاب

م	أسم الكلية	المحافظة	عدد التخصصات	عدد الطلاب
1	كلية المجتمع الاكاديميه والعلوم الطبية والتقنية	أمانة العاصمة	6	48
2	كلية المجتمع الرواد للعلوم الطبية والتقنية	أمانة العاصمة	5	381
3	كلية المجتمع الجزيرة للعلوم الطبية	أمانة العاصمة	7	420
4	كلية الحكمة	أمانة العاصمة	6	45
5	كلية المجتمع الاتحاد	أمانة العاصمة	6	497
6	كلية المجتمع الأفاق	أمانة العاصمة	6	564
7	كلية المجتمع الدولية	أمانة العاصمة	4	169
8	كلية المجتمع الطوارئ	أمانة العاصمة	4	238
9	كلية المجتمع التكنولوجيا الحديثة	أمانة العاصمة	5	433
10	كلية الشفاء للعلوم الطبية	الحديدة	6	721
11	كلية المجتمع للعلوم الطبية والتكنولوجيا	الحديدة	11	538
12	كلية المجتمع للعلوم والتكنولوجيا	الحديدة	4	202
13	كلية المجتمع الوطنية	الحديدة	4	251
14	كلية المجتمع(22) مايو	تعز	3	273
15	كلية المجتمع العربي	تعز	6	166
16	كلية المجتمع السعيد	تعز	7	196
17	كلية المجتمع الحكمة	تعز	2	54
18	كلية المجتمع الوطنية	عمران	4	176
19	كلية المجتمع الرسالة	عمران	5	509
20	كلية المجتمع المستقبل	حجة	4	155
21	كلية المجتمع أرض سبأ	عمران	6	235
22	كلية المجتمع الحكمة	أب	5	417
23	كلية المجتمع الريادة	ذمار	3	64
24	كلية المجتمع	المحويت	3	126

المصدر:المجلس التنفيذي لكليات المجتمع اليمنية(2014م).دليل إحصائيات كليات المجتمع

ملحق رقم (4)

يوضح الكوادر الأكاديمية في كليات المجتمع

م	الكلية	عدد أعضاء هيئه التدريس حسب المؤهلات العلمية				الإجمالي
		دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	دبلوم	
1	كلية المجتمع صنعاء	25	21	40	0	86
2	كلية المجتمع عدن	16	33	79	0	128
3	كلية المجتمع عبس	2	13	26	1	42
4	كلية المجتمع سيئون	10	10	6	0	26
5	كلية المجتمع بلاد الروس – سنحان	8	8	9	0	25
6	كلية المجتمع يريم	2	6	11	0	19
7	كلية المجتمع عمران	0	1	7	0	8
8	كلية المجتمع الخبت المحويت	0	0	9	0	9
9	كلية المجتمع تعز	4	3	6	0	13
10	كلية المجتمع اللحية الحديدة	0	1	9	0	10
11	كلية المجتمع الدرب ذمار	2	2	11	0	15
12	كلية المجتمع الضالع	0	4	9	0	13
13	كلية المجتمع شرعب	1	0	9	0	10
14	كلية المجتمع الشحر	0	3	7		10
15	كلية المجتمع سقطرى	–	–	–	–	–
16	كلية المجتمع صعده	–	–	–	–	–
17	كلية المجتمع الهجر لحج	–	–	–	–	–
الإجمالي		70	105	238	1	414

المصدر :المجلس التنفيذي لكليات المجتمع اليمنية (2014م)، وحدة الموارد البشرية

ملحق رقم (5)

يوضح الكوادر الإدارية في كليات المجتمع

م	الكلية	عدد الكوادر الإدارية حسب المؤهلات العلمية							الإجمالي
		بكالوريوس	دبلوم تقني	دبلوم	ثانوية	ثانوي مهني	أعدادي	بدون	
1	كلية المجتمع صنعاء	39	15	12	7	0	1	13	87
2	كلية المجتمع عدن	59	16	25	2	17	1	16	136
3	كلية المجتمع عبس	8	3	10	5	0	0	5	31
4	كلية المجتمع سيئون	20	7	3	1	3	1	5	40
5	كلية المجتمع بلاد الروس – سنحان	11	3	1	4	0	0	1	20
6	كلية المجتمع يريم	9	5	5	1	0	0	4	24
7	كلية المجتمع عمران	8	3	2	2	0	3	4	22
8	كلية المجتمع المحويت	9	0	0	0		0	0	9
9	كلية المجتمع تعز	–	–	–	–	–	–	–	–
10	كلية المجتمع الحديدة	9	0	0	0		0	0	9
11	كلية المجتمع ذمار	5	2	0	2	0	0	3	12
12	كلية المجتمع الضالع	4	1	1	2	0	0	4	12
13	كلية المجتمع شرعب	5	1	5	3	0	0	3	16
14	كلية المجتمع الشحر	5	1	1	3	3	0	0	13
15	كلية المجتمع سقطرى	–	–	–	–	–	–	–	–
16	كلية المجتمع صعده	–	–	–	–	–	–	–	–
17	كلية المجتمع لحج	–	–	–	–	–	–	–	–
	الإجمالي	191	57	65	32	23	6	58	432

المصدر :المجلس التنفيذي لكليات المجتمع اليمنية (2014م)، وحدة الموارد البشرية

ملحق رقم (6)

أداة الدراسة في صورتها الأولية

الأخوة/ الأكاديميين والإداريين في كليه المجتمع – صنعاء المحترمون

السلام عليكم ورحمته وبركاته

تقوم الباحثة بعمل دراسة بعنوان/

تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات المجتمع اليمنية –الواقع والتحديات

دراسة تطبيقية على كلية المجتمع صنعاء

وذلك أستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير (قسم إدارة أعمال – جامعة الأندلس)، وقد تم إعداد إستبانه لهذا الغرض، يرجى التكرم بالإجابة على الأسئلة الواردة في جميع فقرات هذه الاستبانة بموضوعية، علماً بان المعلومات والبيانات الواردة فيها ستعامل بسرية تامة وسوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، مثمنين لكم جهدكم في دعم البحث العلمي ومقدرتاً لكم تعاونكم في إنجاح هذه الدراسة.

ولكم جزيل الشكر والتقدير،،،

الباحثة

عواطف حسين صالح المطري

الجـزء الأول

يرجى وضع علامة (√) أمام العبارة المناسبة لاختيارك :

س1 : العمـر :-

أقل من 25 سنة	25 – أقل من 30 سنة	30 – أقل من 35 سنة	35 – أقل من 40 سنة	40 سنة فأكثر
( )	( )	( )	( )	( )

س2 : المؤهل العلمي :-

أقل من ثانوي	ثانوي	بكالوريوس	دراسات عليا
( )	( )	( )	( )

س3 : عدد سنوات الخبرة :-

أقل من 5 سنوات	من 5 – إلى أقل من 10 سنوات	من 10- إلى أقل من 15 سنة	15 سنة فأكثر
( )	( )	( )	( )

س4 : المسمى الوظيفي :-

إدارة عليا	إدارة وسطى	إدارة تنفيذية
( )	( )	( )

س5: وجود دورات تدريبيه في مجال الحاسوب والانترنت :-

نعم	لا
( )	( )

س6: أستخدام الانترنت في العمل :-

يومياً	أسبوعيا	شهرياً	لا ادخل أبدا
( )	( )	( )	( )

س7: استخدام الحاسوب في العمل :-

يومياً	أسبوعيا	شهرياً	لا استخدمه أبدا
( )	( )	( )	( )

الجزء الثاني

أولا: مجال ما يتعلق بواقع تطبيق الإدارة الالكترونية

م	فقرات الاستبيان	الانتماء للمحور		وضوح العبارة		التعديل المقترح
		تنتمي	لا تنتمي	واضحة	غير واضحة	
1	توفر خطة زمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية.					
2	توفر الكلية المناخ التنظيمي الملائم لتطبيق الإدارة الالكترونية.					
3	لدى الكلية القدرة على توفير سيولة نقدية كافيه لشراء الأجهزة والمعدات التكنولجية المتطورة .					
4	توفر الكلية الاهتمام بالموارد البشرية المسئولة عن تقديم خدمات الإدارة الإلكترونية وتنمية قدرتها ومهاراتها.					
5	تخصص الموارد المالية اللازمة للاستعانة بالمدربين المؤهلين لتدريب العاملين على استخدام وسائل التقنية الحديثة.					
6	يتوافر لدى المنظمة موجودات ثابتة تستطيع من خلالها تطبيق استراتيجيه الإدارة الالكترونية.					
7	تستخدم شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة (شبكة الإنترنت /الإنترانت /الإكسترانت).					
8	يوجد قاعدة معلومات واحدة وأكثر على مستوى المنظمة.					
9	يتبادل المعلومات والبيانات بين الإدارات إلكترونياً.					
10	وجود منافذ للاتصال بالشبكات في جميع أجزاء مبنى الجامعة .					
11	يتم الحصول على تقارير دوام الموظفين إلكترونيا .					
12	إنشاء إدارة داخلية تختص بتصميم برامج تقنية وتوفير الدعم المالي لها					
13	وجود البرامج الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الأعمال الإدارية الجامعية.					
14	توافر نظام إلكتروني أمني لحماية البيانات والمعلومات وضمان سريتها (مكافحة الفيروسات، تشفير البيانات– التوقيع الإلكتروني).					
15	توثق المعاملات والسجلات الرسمية إلكترونيًا.					

م	فقرات الاستبيان	الانتماء للمحور		وضوح العبارة		التعديل المقترح
		تنتمي	لا تنتمي	واضحة	غير واضحة	
16	استخدام مختلف أشكال الاتصال الإلكتروني (البريد الإلكتروني /البريد الصوتي /الموتمرات الإلكترونية). تنظيم (الندوات /المحاضرات / ورش العمل) للتعريف بالتقنيات الحديثة .					
17	استقلال الكلية بموقع إلكتروني خاص .					
18	الإعلان عن أنشطة الكلية عبر موقعها الإلكتروني.					
19	تسجيل الطالب من خلال موقع الكلية الإلكتروني.					
20	تقديم الخدمات الإلكترونية للمستفيدين على مدار الساعة.					
21	يوجد للكلية حسابات خاصة على مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك، تويتر..).					
22	تحفظ السجلات والمعلومات المتعلقة بالعاملين إلكترونيًا بواسطة الأرشفة الإلكترونية مع إمكانية الرجوع إليها في أي وقت.					
23	تحقيق الربط الإلكتروني بين الكلية وإدارة التعليم الفني والمهني التابعة لها.					
24	تحقيق الربط الإلكتروني بين الكلية والطلاب .					
25	إعداد الفنيين المتخصصين لمعالجة المشكلات الفنية وأعطال الأجهزة الإلكترونية وشبكات الاتصال.					
26	التركيز على المتطلبات الفنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية.					
27	توفر الكلية أحدث الكتب والمراجع والدوريات والنشرات والشرائح والأفلام وأجهزة الحاسوب وربطها بالشبكات العربية والعالمية.. الخ					
28	توفير نظام مراقبة إلكتروني لرصد كافة الأحداث وتخزينها.					
29	تقوم الإدارة من خلال الرقابة الإلكترونية المستمرة بتزويد الموظفين بتغذية عكسية راجعة عن أدائهم.					

ثانيا: مجال ما يتعلق تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية

م	فقرات الاستبيان	الانتماء للمحور		وضوح العبارة		التعديل المقترح
		تنتمي	لا تنتمي	واضحة	غير واضحة	
1	الإجراءات الروتينية تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية .					
2	الافتقار إلى التخطيط السليم لعملية التحويل نحو مشروع الإدارة الالكترونية.					
3	غموض الرؤية المستقبلية لتطبيق الإدارة الالكترونية.					
4	بط استجابة الجامعة لمطالب التغيير.					
5	الهياكل التنظيمية الحالية لا تتوافق مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية .					
6	تسرب العاملين المؤهلين عن طريق النقل أو التقاعد					
7	خوف إدارة الجامعة من زيادة المهام الإدارية عند تطبيق الإدارة الالكترونية .					
8	خوف الموظفين من فقدان بعض البيانات أو قرصنتها.					
9	خوف الموظفين من فقدان مراكزهم الوظيفية .					
10	عدم وجود كادر متخصص ومتدرب تدريبا" عالميا" لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعة .					
11	ضعف اقتناع وتأييد الإدارة العليا بالمنظمة لمشروع الإدارة الإلكترونية					
12	ضعف التحفيز بنوعيه (المادي / المعنوي)لاستخدام التقنيات الإلكترونية					
13	ضعف الربط الالكتروني بين إدارة الجامعة والأقسام المختلفة.					
14	ضعف المخصصات المالية بإدارات المنظمة لتنظيم (المحاضرات، الندوات، ورش العمل).					
15	ضعف تأهيل العاملين وتدريبهم على تطبيق الإدارة الإلكترونية					
16	ضعف ثقافة الإدارة الالكترونية بين العاملين بالجامعة.					
17	ضعف كفاءة العاملين في القطاع الحكومي في مجال باستخدام التقنية الحديثة والتعامل مع الكمبيوتر .					
18	ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية .					
19	ضعف مهارات اللغة الانجليزية لدى بعض الموظفين.					
20	عدم توفر أجهزة الحاسب بالوحدات الجامعية.					
21	ضعف ثقة بعض العاملين بأهمية استخدام الحاسب الآلي في العمل الإداري					

م	فقرات الاستبيان	الانتماء للمحور		وضوح العبارة		التعديل المقترح
		تنتمي	لا تنتمي	واضحة	غير واضحة	
22	تدني مواصفات البنية التقنية (أجهزة برامج) اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية					
24	ضعف برامج حفظ وتخزين المعلومات الكترونياً.					
25	توقف الأعمال عند تعطل الأنظمة التقنية الخاصة بالإدارة الإلكترونية.					
26	تخلي بعض الشركات الموردة للأجهزة عن الدعم الفني.					
27	سرعة التغيير في تكنولوجيا المعلومات وصعوبة مسايرتها .					
28	سهولة اختراق شبكة الانترنت .					
29	صعوبة إدارة موقع الإدارة الإلكترونية علي الإنترنت.					
30	صعوبة التحول الإلكتروني الكامل لأنشطة الإدارة .					
31	صعوبة تعريب (الأنظمة /البرامج)الأجنبية .					
32	ضعف شبكة الاتصالات بالجامعة.					
33	عدم توفير بيئة آمنة للبيانات.					
34	عدم وجود قرارات تعطي الصفة القانونية للتعاملات الالكترونية.					
35	عدم وجود قسم خاص بالإدارة الالكترونية بالجامعة.					
36	عدم وجود قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة.					

ملحق رقم (7)

أسماء المحكمين لأداة الدراسة

م	الاسم	الرتبة الأكاديمية	التخصص	جهة العمل
1	د/ يحيى عبد الرزاق قطران	أ.مشارك	تكنولوجيا التعليم	جامعة صنعاء / الأندلس
2	د/ شرف الشهاري	أستاذ	بحث علمي	جامعة حضرموت/ الأندلس
3	د/ نبراس العزعزي	أ.مساعد	تقنية معلومات	جامعة الأندلس
4	د/ حسن الشيخ	أ.مساعد	تقنية معلومات	كلية المجتمع صنعاء
5	د/ عبد العليم العريقي	أ. مساعد	بحث علمي	كلية المجتمع سنحان
6	د/ فؤاد اليريمي	أ. مساعد	نظم معلومات	جامعة الأندلس
7	د.خالد الغزالي	أستاذ	أدب حديث	جامعة صنعاء
8	د/ عبد الكريم الدعيس	أ. مشارك	إدارة أعمال	جامعة العلوم الحديثة
9	د/ فهمي سعيد	أ. مشارك	جودة شاملة	كلية المجتمع سنحان
10	د/محمد قحوان	أ. مشارك	أدارة أعمال	كلية المجتمع عمران

الجمهورية اليمنية
جامعـةالأنـدلـس
الدراسـات العليـا
كلية العلوم الإدارية
قسم إدارة أعمـال

ملحق رقم (8)

أداة الدراسة في صورتها النهائية

بسم الله الرحمن الرحيم

الأخوة/ الأكاديميين والإداريين في كليه المجتمع- صنعاء المحترمون

تحية طيبة وبعد،،،

تقوم الباحثة بعمل دراسة بعنوان/ تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات المجتمع اليمنية – الواقع والتحديات

دراسة تطبيقية على كلية المجتمع (صنعاء)

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير(كلية العلوم الإدارية- قسم إدارة أعمال- جامعة الأندلس)، وقد تم إعداد إستبانه لهذا الغرض وتتكون الاستبانه من محورين (المحور الأول واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات المجتمع، المحور الثاني تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات المجتمع).

يرجى التكرم بالإجابة على الأسئلة الواردة في جميع فقرات هذه الاستبانه بموضوعية مع المعايير الموضحة في الاستبانه، وفق تدرج خماسي(موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشده)، علماً بان المعلومات والبيانات الواردة فيها ستعامل بسرية تامة وسوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، مثمنه لكم جهدكم في دعم البحث العلمي ومقدرتاً لكم تعاونكم في إنجاح هذه الدراسة.

ولكم جزيل الشكر والتقدير،،،

الباحثة/ عواطف حسين صالح المطري

الجـــزء الأول (متغيرات الدراسة)

يرجى وضع علامة (√) أمام العبارة المناسبة لاختيارك :

البيانات الشخصية:-

1- العمـــر :-

أقل من 30 سنة	30 سنة- أقل من 35 سنة	35 سنة فأكثر
( )	( )	( )

2- المؤهل العلمي :-

دبلوم متوسط فاقل	بكالوريوس	دراسات عليا
( )	( )	( )

3- عدد سنوات الخبرة :-

أقل من 5 سنوات	من 5 سنوات– إلى أقل من 10 سنوات	من 10سنوات- إلى أقل من 15 سنة	15 سنة فأكثر
( )	( )	( )	( )

4- المسمى الوظيفي :-

أداري	أكاديمي
( )	( )

5- وجود دورات تدريبية في مجال الحاسوب والإنترنت :-

اقل من 3 دورات	من 3 دورات - الى اقل من 5	من 5 دورات - إلى اقل من 10	لا يوجد
( )	( )	( )	( )

6- استخدام الحاسوب والانترنت في العمل :-

يومياً	أسبوعيا	شهرياً	لا استخدمه أبدا	عند الضرورة
( )	( )	( )	( )	( )

الجزء الثاني

الاستبيان

تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات المجتمع اليمنية – الواقع والتحديات

ارجوا التكرم بقراءة كل عبارة من عبارات الاستبانه، ثم وضع علامة (✓) في الخانة التي تمثل وجهة نظرك نحو ما هو قائم فعلاً في كلية المجتمع صنعاء.

المجال الأول : واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية

م	فقرات الاستبيان	درجة الاتجاه				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يوجد لدى الكلية خطة زمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية .					
2	يتوفر في الكلية المناخ التنظيمي الملائم لتطبيق الإدارة الالكترونية.					
3	تمتلك الكلية القدرة على توفير سيولة نقدية كافيه(اعتماد مالي) لشراء الأجهزة والمعدات التكنولوجية المتطورة .					
4	تهتم الكلية بالموارد البشرية المسئولة عن تقديم خدمات الإدارة الالكترونية وتنمية قدراتها ومهاراتها.					
5	تخصص الكلية الموارد المالية اللازمة لتدريب الموظفين على استخدام وسائل التقنية الحديثة.					
6	يتوفر لدى الكلية موجودات ثابتة (مكاتب – حاسوب..) تستطيع من خلالها تطبيق إستراتيجية الإدارة الالكترونية.					
7	تستخدم الكلية شبكات الاتصالات الالكترونية المتقدمة (شبكة الإنترنت)					
8	تستخدم الكلية شبكات الاتصالات الالكترونية المتقدمة (الإنترانت– شبكة داخلية)					
9	تستخدم الكلية شبكات الاتصالات الالكترونية المتقدمة (الإكسترانت– شبكه خارجية).					
10	يوجد قاعدة بيانات في الكلية ومعلومات منظمه.					
11	يتم تبادل المعلومات والبيانات بين الإدارات الكترونياً.					

12	وجود منافذ توزيع للاتصال بالشبكات في جميع مباني الكلية.					
13	يتم الحصول على تقارير دوام الموظفين الكترونيا.					
14	يوجد في الكلية إدارة داخلية تختص بتصميم برامج تقنية.					
15	يتم توثيق المعاملات والسجلات الرسمية الكترونيًا.					
16	تمتلك الكليه نظام الكتروني أمني لحماية البيانات والمعلومات وضمان سريتها(مكافحة الفيروسات، تشفير البيانات– التوقيع الإلكتروني).					
17	يتم تنظيم للتعريف بالتقنيات الحديثة مثل(الندوات/ورش العمل/المحاضرات)					
18	يستخدم مختلف أشكال الاتصال الالكتروني(البريد الالكتروني /الموتمرات الالكترونية).					
19	تمتلك الكلية موقع إلكتروني خاص على شبكة الانترنت.					
20	الإعلان عن أنشطة الكلية عبر موقعها الالكتروني.					
21	يمكن تسجيل الطلاب من خلال موقع الكلية الالكتروني.					
22	يتم تقديم الخدمات الإلكترونية للمستفيدين عبر الموقع الالكتروني على مدار الساعة.					
23	تمتلك الكلية حسابات خاصة على مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك، تويتر..).					
24	يحتفظ بالسجلات والمعلومات المتعلقة بالموظفين إلكترونيًا بواسطة الأرشفة الالكترونية .					
25	يوجد نظام ربط شبكي الكتروني بين الكلية وإدارة التعليم الفني والمهني التابعة لها.					
26	يوجد نظام ربط الكتروني بين الكلية والطلاب .					
27	يتم تأهيل وإعداد الفنيين المتخصصين لمعالجة المشكلات الفنية وأعطال الأجهزة الالكترونية وشبكات الاتصال.					
28	توفر الكلية أحدث الكتب والمراجع والدوريات الالكترونية والنشرات وأجهزة الحاسوب وربطها بالشبكات العربية والعالمية... الخ					
29	تقوم الإدارة من خلال الرقابة الإلكترونية المستمرة بتزويد الموظفين بتغذية عكسية راجعة عن أدائهم.					

المجال الثاني: تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية

م	فقرات الاستبيان	درجة الاتجاة				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	الإجراءات الروتينية تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية .					
2	الافتقار إلى التخطيط السليم لتفعيل مشروع الإدارة الالكترونية.					
3	غموض الرؤية المستقبلية لتطبيق الإدارة الالكترونية.					
4	بطء استجابة الكلية لمطالب التغيير للإدارة الالكترونية.					
5	لابد أن تتوافق الهياكل التنظيمية الحالية مع تطبيقات الإدارة الالكترونية.					
6	خوف أدارة الكلية من زيادة المهام الإدارية عند تطبيق الإدارة الالكترونية.					
7	عدم وجود كادر متخصص ومتدرب علمياً لتطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية.					
8	ضعف قناعة وتأييد الإدارة العليا بالكلية لمشروع الإدارة الالكترونية.					
9	ضعف التحفيز بنوعيه(المادي/المعنوي)لاستخدام التقنيات الالكترونية.					
10	ضعف البنية التحتية الالكترونية بين إدارة الكلية والأقسام المختلفة.					
11	ضعف ثقافة الإدارة الالكترونية بين الموظفين بالكلية.					
12	ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية					
13	ضعف مهارات اللغة الانجليزية لدى بعض الموظفين.					
14	عدم توافر أجهزة الحاسوب بالوحدات بالكلية.					
15	مشاكل انقطاع التيار الكهربائي.					
16	تخلي بعض الشركات الموردة للأجهزة عن الدعم الفني.					
17	إمكانية اختراق شبكة الحاسوب للكلية .					
18	صعوبة إدارة نظام الإدارة الالكترونية على غير المتخصصين.					

م	فقرات الاستبيان	درجة الاتجاة				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
19	صعوبة التحول الالكتروني الكامل لأنشطة الإدارة .					
20	عدم وجود قرارات تعطي الصفة القانونية للتعاملات الالكترونية.					
21	عدم وجود قواعد بيانات دقيقه و متكاملة للإدارات في الكلية.					
22	الخوف من فقدان البعض لوظائفهم نتيجة التحول إلى الإدارة الالكترونية.					
23	صعوبة تغيير بعض النظم والإجراءات الإدارية في الكلية لتلاءم تطبيق الإدارة الالكترونية					
24	عدم وجود إدارة داخليه خاصة بالإدارة الالكترونية بالكلية.					

Abstract

The objective of the study was to identify the reality of the application of electronic administration of electronic in the community colleges ،To identify the most important challenges of applying the administration in the Yemeni community colleges ،And to identify differences between the responses of the research society according to the following the changes:(Age ،Educational Qualification ،Current job ،Experience in administrative work ،Training in computer and internet ،Surfing the internet and using the computer at work.

The researcher used the analytical descriptive approach which was based on the closed questionnaire ، The current study society consists of all the academicians(88) and administrators (62) in the Sana'a Community College of the Ministry of Technical and Vocational Education ،The instrument was validated by number of arbitrators(150) ،The stability coefficient was measured in the internal consistency method using the Alpha Kronbach method ،The stability coefficient(0.92) is a high stability coefficient that confirm the validity of the tool for the purposes of the current study.

After the conclusion of field research ،The researcher conducting the statistical treatment by using the statistical packet of social sciences (SPPS) to get percentages ،the averages ،standard deviation ،(t)test ،analysis of variance.

In light of this ،The study reached a number of results are: The College has a limited strategic vision on electronic projects and the application of electronic management in the college to a medium degree ،It is ranked second with an average of arithmetic(2.91) ،The most important applications are : The infrastructure is sufficient management strategy easily and the complete transformation of electronic management ،And that the use of electronic management faces challenges of a high degree, ranking first with an arithmetic average(3.50) ،The most important challenges are :- There is a lack of senior

management to respond to change towards the implementation of electronic management in the college and the lack of future plans and strategic in the field of information technology ،To the proper planning to activate the project of electronic management and the weakness of motivation in both material (moral) it use electronic technologies for excellence in Electronic work ،and not to allocate the College of financial resources necessary to train employees to use Modern Technology ،And the absence of statistically significant differences in the views of the study sample towards the reality and challenges of applying electronic administration in Sana'a community college at a level of (0.05) attributed to the variable:(Age ،Educational Qualification ،Current job ،Training in Computer and Internet, Surfing the internet and using the computer at work) ، In the assessment of the staff of the Sana'a community college on the reality and challenges of the application of electronic administration in Sana'a community college and the impact of the variable (gender) at the level of significance (0.05).

In light of this ,The study reached a number of recommendations :To promote and expand the use of the latest technological means for the practice of administrative work and the application of electronic management as an administrative concept ،Which contributes to the promotion of awareness to include all activities and work and functions in the college and development of its application on the ground ,the need for the attention of the senior management of the organization to identify a clear strategic vision to support electronic management projects and support the application of e- management ,creating a good working environment for the application of electronic management by seeking to provide the application requirements for electronic management ،develop appropriate ways to reduce the challenges of the application of electronic.

republic of Yemen
ALandalus university
for science technology
postgraduate studies deanship
faculty of administrative sciences
business administration department

Application of E- Management in Yemeni Community College -Reality and Challenges

(Study Case - Sana'a Community College)

A Thesis Submitted In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Business Administration

researcher
Awatef Hussein Selah Al Matari

Supervised by

Main Supervisor
Dr/Japer Al Sanbany

Co- Supervisor Associate Professor
Ahmed Burgan

Sana'a
2017