البحث الأول:

" متطلبات تطوير الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والعاملين "

إعداد

د . أحمد إبراهيم عبد العليم إبراهيم د . خلف سليـــم سليـــم القرشي

. عوض الله سليمان عوض الله محمد

obeikandl.com

obeikandl.com

" متطلبات تطوير الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والعاملين "

د . أحمد إبراهيم عبد العليم إبراهيم د . خلف سليم سليم القرشي
د . عوض الله سليمان عوض الله محمد

• **ملخص البحث** :

يهدف البحث الحالي إلى التعرف على متطلبات تطوير الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والعاملين، واستخدم المنهج الوصفي من خلال تطبيق استبانتين على عينة قدرها (٢٤٠) فردا من أعضاء هيئة التدريس والعاملين، وتوصلت إلى وعي غالبية العينة بأهمية تطوير الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف حيث تراوح الوزن النسبي بين (٢٣٨,٣٣- ٢٩٧,٠٨)، كما تفاوتت العينة حول تصورهم لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة، وأخيرا انتهت إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات الهامة التي تفيد العاملين في قطاع الجامعة في تطوير الإدارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: تطوير الإدارة الالكترونية - متطلبات الإدارة الإلكترونية.

Abstract

Electronic Management Reform- Requirements at Taif University from Faculty and Staff Members' Perspectives.The present study aims at identifying the requirements needed for reforming the electronic management at Taif university from the perspectives of Faculty and staff members. The researchers utilized the descriptive method through developing two questionnaires that were submitted to a sample of subjects that reached 240 members. Results of the study showed that the subjects have increased their awareness in their belief of the importance of developing electronic management system at Taif university as the weight proportion ranged from (238,33-297.08). Results have , also, shown that there were differences among subjects in their perspectives of the status –co of the application of the electronic management At Taif university. Finally, the present study has pointed out some significant recommendations and suggestions that can be of much benefit to all stakeholders at the university sectors in developing Electronic Management.

Key- words: Electronic Management Reform - Electronic Management requirements.

• **مقدمة** :

يشهد القرن الحادي والعشرون حركة علمية هائلة في جميع المجالات، وهى تحمل في طياتها متغيرات عديدة من أهمها الثورة التكنولوجية ، وخاصة في المجال التقني الرقمي وتقنية الاتصالات والمعلومات، حيث دخل العالم في حقبة جديدة من التغيير نتيجة إنتاج الكميات الكبيرة من المعلومات والمعارف القادرة على النمو والتزايد بشكل لم يسبق له مثيل ، وأصبح المستقبل مرهونا بالقدرة على اختزان المعلومات واسترجاعها وبثها بكفاءة عالية وفعالية مطلوبة. وقد كان لثورة المعلومات والاتصالات أثر كبير في التقريب بين دول العالم حيث أصبح العالم أشبه ما يكون بقرية صغيرة ، كما أنها أوجدت نوعا من التحدي للدول والمؤسسات المختلفة ، فرضت عليها حتمية التطوير والتحديث في جميع عناصرها ، وأصبحت تقنية المعلومات والاتصالات أهم دعائم تقدم الدول.

إن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتزاوجهما البديع جعل المؤسسات الحكومية تعيد النظر في علاقاتها ومعاملاتها الداخلية والخارجية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في أتمتة علاقاتها وتعاملاتها مع محيطها الداخلي والخارجي والمتمثل في عملائها وموردیها وموظفيها (أبو بكر الهوش ، ٢٠٠٦ :٢١) ، حيث توفر تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات للأجهزة الحكومية السرعة الفائقة في الحصول على احتياجاتها وكذلك السرعة والدقة والجودة في تقديم الخدمات للمواطنين ، مع انخفاض التكلفة نتيجة الكفاءة الأعلى ، فضلا عن إمكانية العمل وتقديم الخدمات لمن يطلبها في كل وقت وفي أي مكان .

ويواجه العالم الآن حركة نشاط كبيرة لاستثمار تقنية الاتصالات والمعلومات في تطوير المؤسسات الحكومية ومنظمات الأعمال لتصبح "مؤسسات إلكترونية" تستخدم شبكة الإنترنت في التعامل مع منسوبيها والعملاء لتقديم خدمات أفضل، وإنجاز كافة العمليات بسرعة فائقة وسهولة عالية.(علي السلمي، ٢٠٠٢ :٢٦٦)

وأصبح النجاح في مختلف المجالات مقترنا بمستوى استخدام الوسائط المعلوماتية، والتأخر في ذلك هو الذي يوسع الفجوة بين المجتمعات والمؤسسات وبين الأفراد ، وأصبحت المعلومات أهم عناصر القوة والسيطرة ، ولما كانت المؤسسات التقليدية لم تعد قادرة على أن تفي بدورها في ظل تحديات أيديولوجية وسياسية وسوسيولوجية وتقنية (Catherine, 2001 :27)؛ لذا فإن الدول الكبرى لم تأخذ حظها من التقدم والتطور إلا بفضل ما أحرزته من نجاح في تمكنها من التكنولوجيا المتقدمة مثل الإلكترونات الدقيقة وتكنولوجيا المعلومات ، والتي أدت إلى ظهور الإدارة الإلكترونية ؛ والتي ترجع أهميتها إلي تبسيط الإجراءات الإدارية في الحصول على الوثائق والقرارات وتقديم الخدمات للمواطنين، كما أنها تساعد صناع القرار على اتخاذه وتنفيذه في الوقت والمكان المناسبين، كما أنها تساهم في تقديم الخدمات لجميع المواطنين في مكان وجودهم بالسرعة والكفاءة المطلوبة. (طارق عبد الرءوف ، ٢٠٠٧ :٢٨)

وتتضمن الإدارة الإلكترونية جميع وظائف العملية الإدارية التي منها التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم والتحفيز، وتتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف (Lasen , 2000 16:) وهي تعني استخدام الأساليب الإلكترونية منهجا رئيسا لآليات تنفيذ سياسات المؤسسة والإشراف عليها.(Royeen , 2005 :1)

ومع صدور الأمر السامي الكريم رقم ٧ / ب /٣٣١٨١ وتاريخ ١٤٢٤/٧/١٠هـ المتضمن وضع خطة لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونيًا من قبل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، إضافة إلى قرار مجلس الوزراء رقم (٢٣٥) وبتاريخ ١٤٢٥/٨/٢٠هـ الصادر بناء على توصيات ندوة " سبل تعزيز التعاون لتحقيق أهداف المراجعة الشاملة والرقابة على الأداء "التي نظمها ديوان المراقبة العام، للجهات الحكومية باستخدام الوسائل الإلكترونية بدلا من المستندات والوسائل التقليدية وسرعة تبني استخدام أنظمة الحاسب الآلي في

جميع العمليات المالية والمحاسبية، كما جاء في نص الفقرة الثالثة من القرار رقم (٣)على الجهات الحكومية تبني استخدام أنظمة الحاسب الآلي في جميع العمليات المالية والمحاسبية، والتحول من الوسائل التقليدية في إعداد السجلات الحسابات والبيانات المالية إلى الوسائل الإلكترونية وتقديم بياناتها للمراجعة على أقراص مدمجة بدلاً من المستندات الورقية.(محمد العريشى ، ٢٠٠٨ : ٣)

ومن هنا أصبح لزاماً على الإدارة الجامعية أن تواكب تلك التطورات والتقنيات ، ولكي يتم ذلك لابد من تحويل الإدارة الجامعية من إدارة تقليدية تعتمد على المعاملات الورقية وتداولها يدويا والإجراءات الروتينية إلى إدارة إلكترونية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات كعنصر أساسي في إنجاز أعمالها، وتستخدم التقنيات الحديثة في عمليات تداول وأرشفة وتأمين المعاملات والإجراءات الإدارية من أجل الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية وذلك عن طريق تبسيط وتطوير خطوات العمل الإدارية بالأنظمة، وخفضٍ تداول المعاملات الورقية من ملفات ووثائق إلى أقل حد ممكن، والتي تمثل عبئا سواء في أرشفتها أو توفير أماكن خاصة بها أو في البحث عنها أو استعادتها بالطرق اليدوية وما تحتويه من معلومات مكررة ونسخ متعددة منها مخزنةٍ في أماكن مختلفة وما إلى ذلك من تلك الأمور، مما ينعكس هذا إيجابيا على تبسيط الإجراءات وتقليل الكلفة والسرعة والدقة في الإنجاز، كما أن مسار العمل بوجود الإدارة الإلكترونية يُمَكنْ إدارة الجامعة بمختلف أقسامها وكافة فروعها من أداء أعمالها بشكل أفضل.

وإدراكاً من المسئولين عن وزارة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية بصفة عامة، والقائمين على جامعة الطائف بصفة خاصة بأهمية تقنية المعلومات والاتصالات وضرورة الإفادة منها ارتأت وزارة التعليم العالي بضرورة توظيف تقنية المعلومات والاتصالات في الإدارة والخطط وغيرها من عناصر المنظومة الجامعية، من خلال توظيف الإدارة الإلكترونية التي تدار بالحواسيب الآلية والشبكات العالمية والمحلية للمعلومات بالجامعات السعودية، ومنها جامعة الطائف.

وتعد جامعة الطائف إحدى الجامعات التي تقوم بالعديد من الأدوار في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع والتي تتطلب تطوير الإدارة الإلكترونية بها، وبحكم هذه المسئوليات الكبيرة التي تتحملها في ظل المتغيرات العصرية يأتي هذا البحث ليركز على إمكانية تطوير الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف لتحديث العمل الإداري وتحسين ما تقدمه من خدمات، وتطوير الأداء واختصار الإجراءات، وإتاحة الفرصة للعاملين لاتخاذ القرار وتطوير التنظيمات الإدارية الداخلية لتتلاءم مع التقدم الحاصل على المستوى الخارجي، بما ينعكس إيجابيا على تحقيق أهداف الجامعة وأهداف التعليم بالمملكة العربية السعودية.

- **مشكلة البحث** :

إن مجرد امتلاك المؤسسة التعليمية موقعاً على الانترنت لا يعنى بالضرورة أن هذه المؤسسة تدير أعمالها بطريقة الكترونية وإنما الإدارة الإلكترونية لأعمالها تكون بإعادة هذه المؤسسة التفكير في أسلوب أداء أعمالها ، كما يجب أن

تكون لديها الرغبة والاستعداد الكاملين للسماح باستخدام التقنيات الإلكترونية المستحدثة في تحسين وتطوير وتحديث جميع الأعمال التقليدية وتحويلها إلى أعمال إلكترونية (أحمد غنيم ، ٢٠٠٤ :٣٢) ، فتطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب إمكانات مادية وبشرية غير تقليدية ، وتوفير شبكة اتصالات حديثة لها القدرة على نقل المعلومات بسرعة كبيرة ، إضافة إلى التعاون بين جميع القطاعات .

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم في القضاء على ما تعاني منه الإدارة التقليدية من عيوب ومشكلات أسهمت ولفترات طويلة وممتدة في تقليص حجم وقيمة الإنجازات المستهدفة ، بل وأنتجت مشكلات وصلت لحد الكوارث في كثير من الأحيان، ولذلك فالاتجاه لاستخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات ، ومن ثم التحول تدريجيا نحو المنظمة الإلكترونية يمثل أحد أهم المداخل المتاحة لتطوير الإدارة وتحديثها والقضاء على مشكلاتها ، ومن ثم تحسين مستوى الخدمات للمواطنين ورفع مستوى الكفاءة العامة في الأداء.(على السلمي : ٢٠٠١ :٢٦٧)

ولهذا يضيف دايير(Diaper ،٢٠٠٠ : ١) بأن تطبيق الجامعة للإدارة الإلكترونية يعد أمرا ضروريا فى تحقيق التنسيق الفعال بين الجامعة وسوق العمل ، والنهوض بالبيئة ومواكبتها لتطورات العصر والمستجدات على الساحة العالمية، وتحقيق الجودة الشاملة في الجامعة.

ولقد أكدت الدراسات أهمية الإدارة الإلكترونية ، حيث يرى باتس Bates (١٩٩٠) أن الإدارة الإلكترونية تعمل على تغيير دور الكليات التقليدية بالشكل الذي يسمح بمواكبة التطورات التكنولوجية المعاصرة، وجاءت دراسة توماس Thomas (١٩٨٨) تؤكد على أن الإدارة الإلكترونية لها القدرة على مواكبة ثورة المعلومات والآثار الناجمة عن العولمة وثورة الاتصالات ، كما أنها البديل الوحيد الذي لديه القدرة على تحقيق الأهداف المرجوة ، وبالرغم من الاهتمام بالجانب التكنولوجي والتقني بالجامعة إلا أن الإدارة لا تزال تؤدي غالبية أعمالها الإدارية بشكل تقليدي ، نظرا لوجود بعض المعوقات المادية والبشرية والإدارية والفنية .

وعلى الرغم من تطور البنية المعلوماتية في المملكة العربية السعودية، إلا أن استفادة المؤسسات الإدارية بصفة عامة، والإدارة الجامعية بصفة خاصة من ذلك التقدم المعلوماتى في المملكة لا ترقى إلى الطموحات المنشودة، إضافة إلى بطئها بمواكبة الثورة المعلوماتية .

وفى هذا الصدد يشير عبد الله العقيل (٢٠٠٥ : ٢٧٤) إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية في الدول النامية عامة يواجه العديد من الصعوبات والمشكلات الناجمة عن عملية التغيير، والتي تحول دون مواكبتها للعصر والقيام بدورها في التنمية والبناء التي تنشدها هذه الدول في كافة المجالات.

وتسعى جامعة الطائف إلى تحقيق نقلة نوعية في تطويرها وتحديث أنظمتها وهياكلها، من خلال تطبيقها الإدارة الإلكترونية، حيث يعكس التطور الكبير في قطاع المعلومات والاتصالات بالمملكة العربية السعودية عامة اهتمامها بالتحول

نحو الإدارة الإلكترونية باعتبارها من وسائل رفع أداء وكفاءة الأفراد وتسهيل وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للعاملين والمعنيين.

فالمتتبع لمسيرة التعليم الجامعي بالمملكة العربية السعودية يلاحظ أن إدارته قد تطورت كثيرا عما كانت عليه في السابق، غير أنها بحاجة إلى تحديث وتطوير، حيث إن التنسيق والتعاون بين أجهزته أقل من المطلوب، الأمر الذي أدى إلى زيادة النفقات، كما أدى إلى تبديد الجهود والخبرات البشرية هنا وهناك دون الاستفادة منها وتوظيفها بما يحقق المصلحة العامة، ويقلل كلفة التعليم، وهذا كله يرجع إلى قلة فعالية الإدارة بسبب مركزيتها الشديدة وأساليبها التقليدية.(عبد الله العقيل، ٢٠٠٥ ، ٢٧٣)

وعلى هذا، فإن معظم الدراسات التي تناولت الإدارة الإلكترونية، كما في دراسة سعيد آل مزهر(٢٠٠٠)، وأحمد غنيم (٢٠٠٦)، وفوزية الدعيلج (١٤٢٦هـ) وفوزية بخش (١٤٢٧هـ) ، قد ركزت على دراسة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحديد المعوقات التي تحول دون تطبيقها، كما تناولت دراسة عبد الله التمام (١٤٢٨هـ) الإدارة الإلكترونية كمدخل للتطوير الإداري من خلال التطبيق على الكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريسية، كما ركزت دراسة خليفة المسعود (٢٠٠٨) على تحديد الإمكانات المادية والبشرية اللازم توافرها لتطبيق الإدارة الإلكترونية خصوصا في مجال الإدارة المدرسية، أما دراسة محمد العريشي (٢٠٠٨) فركزت على إمكانية ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة .

وبناءً على ما سبق، يتضح أن الدراسات التي تناولت الإدارة الإلكترونية قليلة ولا تتناسب وأهمية الموضوع خاصة في التعليم الجامعي ، كما أن المكتبة العربية لا تزال تفتقر إلى مثل هذه الموضوعات.

وانطلاقا من اهتمام جامعة الطائف بتطوير أنظمتها الإدارية وتحديثها، ومن إدراك الباحثين للحاجة الماسة للإدارة الإلكترونية كوسيلة لتطوير الأداء والحد من السلبيات الموجودة، ومن هنا كان البحث الحالي لتحديد متطلبات تطوير الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف.

لذا تنحصر مشكلة البحث في التعرف على متطلبات تطوير الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والعاملين وذلك من خلال التساؤل الرئيسي التالي: ما متطلبات تطوير عمليات الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية :

١. ما أهمية الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والعاملين ؟
٢. ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والعاملين ؟
٣. ما التوصيات والمقترحات اللازمة لتطوير الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف؟

- **أهداف البحث** :

يهدف البحث الحالي إلى :

- تحديد أهمية الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والعاملين.
- التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والعاملين.
- تشخيص المعوقات والمشكلات التي تحول دون تطوير الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف.
- وضع التوصيات والمقترحات اللازمة لتطوير الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف ، من خلال تحديد الإمكانات المادية والبشرية والإدارية اللازمة لتطوير عمليات الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والعاملين.

- **أهمية البحث** :

(أ) **الأهمية النظرية** :

- يتضح من العرض السابق للإطار النظري والدراسات السابقة أهمية التعرف على متطلبات تطوير الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف من خلال كشف الواقع العملي لإمكانية تطوير الإدارة الإلكترونية بالجامعة كإحدى الجامعات الحديثة والحيوية بالمملكة العربية السعودية .
- يأتي هذا البحث تمشيا مع ما تبذله المملكة من جهود ضخمه فى تطور البنية المعلوماتية بمختلف مؤسسات المملكة ، وبتطوير الجامعات وتحديثها ، ولكى تكون هذه الجهود مثمرة كان لابد من دراسة إمكانية تطوير الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف لمعرفة الاحتياجات الفعلية لرفع كفاءة هذا النوع من الإدارة، لأن الجهود التي تبذل بدون واقع حقيقي لكفاءة المدراء والمتطلبات المادية والبشرية تعتبر إهدارا بمعناه الحقيقي .
- ندرة البحوث والدراسات التطبيقية في مجال الإدارة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية ، وخاصة التعليم الجامعي ، كما أن البحث يسهم في إيضاح مفهوم وأهداف وأهمية ومعوقات تطبيق وتطوير الإدارة الالكترونية، من خلال تقديم للإمكانات المتاحة والمأمولة بجامعة الطائف لتطوير الإدارة الإلكترونية.
- يأتي هذا البحث تلبية لتوصية كثير من الدراسات والبحوث ، والتي تؤكد على ضرورة إعادة النظر في الإدارة التقليدية ومحاولة تطويرها وتحسين أدائها لتتواكب مع التغيرات العالمية المعاصرة ، حيث تؤكد الاتجاهات العالمية في عصر الثورة العلمية والتكنولوجية على أهمية الإدارة الإلكترونية باعتبارها ضرورة تفرض نفسها لتحسين العمل الإداري وتطوير بيئة العمل من أجل تسهيل وتجويد الخدمات والمخرجات ..
- يساهم البحث الحالي في التعريف بأهمية توظيف التقنيات الحديثة في تطوير الإدارة وزيادة كفاءتها وفعاليتها ، الأمر الذي يتناسب مع التغيرات والتحديات المعاصرة .
- تعكس نتائج البحث الانتباه إلى ضرورة تطوير الإدارة الإلكترونية بالجامعة من خلال مساعدة المهتمين ببعض البيانات عن إمكانية استخدام تقنية

الاتصالات والمعلومات في إدارة الجامعة مما يسهم في تطوير الأداء وتحسين إنتاجية الجامعة.

- كما تكمن أهمية البحث في تأكيده الاهتمام بالعاملين بالجامعة لرفع مهاراتهم وصقل خبراتهم وتزويدهم بالوسائل والتقنيات الحديثة، وتدريبهم على توظيفها في الإدارة ، مما يؤدي إلى تقديم الخدمات والتعامل عن طريق شبكة الإنترنت بوسائل غاية في السهولة والانضباط والكفاءة ، مما يسهم في القضاء على مشكلات الإدارة التقليدية ، بالإضافة إلى تحقيق الدقة والشفافية في تنفيذ الأعمال والمعاملات المختلفة.

(ب) الأهمية التطبيقية :

- توفير أدوات مقننة على البيئة السعودية تفيد الباحثين السعوديين وتثرى البيئة السعودية.
- توفير قدر من البيانات عن الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف ومتطلبات تطويرها بفروعها المختلفة تفيد القائمين على إدارة الجامعة في توفير المناخ المناسبٍ لرفع كفاءة الإدارة الإلكترونية وتطويرها ، والذي ينعكس بدوره ايجابيا على جودة المخرج التعليمي.
- تحديد الإمكانات المادية والبشرية والإدارية اللازمة لتطوير الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف.
- تحديد معوقات تطوير الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف ، وبالتالي يقدم مقترحات تفيد فى التغلب على هذه المعوقات بأسلوب علمي.
- تفيد القائمين على تدريب أعضاء هيئة التدريس والعاملين بجامعة الطائف في مراجعة البرامج المقدمة لتدريبهم لتطوير هذا النوع من الإدارة .ٍ
- يساهم البحث الحالي في الكشف عن دراسات جديدة تتضمن أبعادا ومحاور أخرى مرتبطة بالإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف.

- **منهج البحث :**

يعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي، حيث إن هذا المنهج لايتوقف عند وصف الظاهرة أو المشكلة والعوامل المؤثرة فيها ، ولكنه يتجاوز ذلك إلى تفسير الظاهرة وتحليلها وتطويرها .

ويستخدم المنهج لتنفيذ خطوات البحث من جمع البيانات والمعلومات حول الإدارة الإلكترونية ، والكشف عن واقع تطبيقها بجامعة الطائف، وتحديد الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وتحليل النتائج وتفسيرها .

- **حدود البحث :**

- الحدود الدراسية : يتناول البحث الحالي متطلبات تطوير الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والعاملين
- الحدود البشرية : يقتصر البحث على عينة عشوائية من العاملين (أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الجهاز الإداري) بجامعة الطائف .
- الحدود الزمانية: تم التطبيق خلال الفصل الدراسي الثانى من العام الجامعي ١٤٣٢/ ١٤٣٣هـ.
- الحدود المكانية : تم التطبيق الميداني على بعض كليات جامعة الطائف.

- **مصطلحات البحث** :
- **الإدارة الإلكترونية** :

تعرف الإدارة الإلكترونية إجرائيا بأنها : مدى استثمار جامعة الطائف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تبسيط الإجراءات الإدارية وتسيير الأعمال اليومية وتقديم الخدمات وإنجاز كافة أنشطتها عبر وسائل إلكترونية بقصد تحسين وتطوير خدماتها وعملياتها ورفع كفاءة الأداء وفاعليته".

- **الدراسات السابقة** :

تضمن الدراسات السابقة بعض الدراسات العربية والأجنبية المرتبطة بموضوع البحث والتي يمكن الاستفادة منها في البحث الحالي وهي:

١- **دراسة مؤسسة ديلوت** Deloitte (٢٠٠٠):

تهدف الدراسة إلى التعرف على رؤية الإدارة العليا في عدد من المؤسسات الحكومية بلغت (٢٥٠) مؤسسة في خمس دول هي الولايات المتحدة ، استراليا كندا ، نيوزيلندا ، والمملكة المتحدة ، حول توقعاتهم وخططهم المستقبلية لمواجهة التغيرات في مفاهيم الحكومة الإلكترونية ، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن الدول التي استخدمت أساليب الحكومة الإلكترونية في أداء أعمالها حققت العديد من الفوائد أهمها: توفير خدمات أسهل وأسرع، وتحقيق إنتاجية عالية، وتوفير معلومات أفضل، وتقليل شكاوى العاملين، كما أكدت الدراسة على ضرورة أن تقوم الدول التي ترغب في إدخال أساليب الإدارة الإلكترونية بتوسيع المشاركة بالمعلومات وتوفيرها للمستهلكين، وتبادل المعلومات والاتصالات بينها وبين المستفيدين ، وبينها وبين المؤسسات الأخرى.

٢- **دراسة هارت** Hart (٢٠٠٠):

تهدف الدراسة إلى التعرف على تطورات تقديم الخدمات الإلكترونية في مجموعة من دول الاتحاد الأوروبي والولايات المتحدة وكندا واستراليا وسنغافورة واليابان ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج أهمها : أن تقديم الخدمات الإلكترونية يحتاج إلى إعادة هندسة الأعمال الإدارية التي تقدمها المؤسسات من خلال أتمتتها واستغلالها بأفضل الطرق، وتؤكد الدراسة على ضرورة التوسع في تقديم الخدمات الإلكترونية ليشمل جميع المجالات ، كما أكدت الدراسة على ضرورة توفير المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وضرورة توفير الحوافز التشجيعية لاستقطاب المواطنين والجمهور للتعامل مع الخدمات الإلكترونية.

٣-**دراسة هيد ستار وبول** Head S. & Bull (٢٠٠١):

تهدف الدراسة إلى معرفة أهمية مواكبة التقنيات الحديثة والتحولات الإلكترونية الرقمية في مختلف المجالات ، وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها: أن تطبيق التقنيات الحديثة يساهم بشكل إيجابي في بناء وتطور المنظمات ورفع مستوى الأداء ، وأكدت الدراسة على أن مواكبة التحولات الإلكترونية يتطلب إجراء تغيرات جذرية في أساليب العمل داخل المنظمات لتحويلها من الشكل التقليدي إلى الشكل الالكتروني، وأن توظيف التقنيات الحديثة يؤثر على البناء التنظيمي للمؤسسة، كما أوصت بضرورة تطوير المعارف والمهارات اللازمة للأفراد لمواكبة المستجدات الحديثة.

٤-دراسة إليان Iulian (٢٠٠٢):

تهدف الدراسة إلى التعرف على فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم ، وتوصلت إلى بعض النتائج أهمها : أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحقق العديد من الفوائد منها: توحد مراكز الاتصال بالإدارات، وأن الحركة اللازمة للمعاملات هي حركة الوثائق والمعلومات وليست حركة الأشخاص، كما تساهم في تقليل الوقت اللازم لتقديم الخدمات، وتخفف من حجم مشكلات الإدارة التقليدية، كما أن قواعد البيانات ستكون متاحة للجميع ، كما أكدت الدراسة على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ليس بالأمر السهل ولكنه يحتاج إلى بنية تحتية عالية المستوى، وإلى موظفين ذوي كفاءة، وعملاء على وعي بالإدارة الإلكترونية ولديهم مهارات التعامل معها.

٥- دراسة عبد الله Abdullah (٢٠٠٣):

تهدف الدراسة إلى التعرف على تطبيقات النظام الإلكتروني في إدارة الموارد البشرية وعلاقته بالأداء الوظيفي ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتوصلت إلى أن تطبيق النظام الإلكتروني في إدارة الموارد البشرية يؤثر بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي والأداء العام، وأن معظم مجالات الموارد البشرية الإلكترونية تم تطبيقها بشكل متوسط في جميع الأقسام في الدوائر الحكومية بدبي، وتؤكد الدراسة على أن معظم الدوائر الحكومية بمدينة دبي تمتلك الإمكانات الكافية لتطبيق النظام الالكتروني، كما أن معظم موظفي الدوائر الحكومية لديهم الدراية الكاملة بأهمية النظام الالكتروني .

٦-دراسة كارل Carl (٢٠٠٣):

قامت بهذه الدراسة شركة ألكاتيل Alcatel العالمية ، وحاولت من خلالها الإجابة عن بعض الأسئلة مثل : كيف يمكن لشركة عالمية أن تقدم الاستجابة السريعة مع الحفاظ على الوقت والمرونة ؟ وكيف يمكنها المحافظة على الاتصال الدائم مع الزملاء والعملاء في كل مكان ؟ وكيف يمكنها أن تضاعف من حجم مبيعاتها مع خفض تكاليف السفر ؟ وتوصلت الدراسة إلى أن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة يعطي كثيرا من الفوائد مثل القدرة على التواصل مع مجموعات كبيرة بشكل فوري ، كما تعطي الفرصة للتركيز على احتياجات العملاء على نحو أفضل ، ويتم تبادل التجارب على الفور عبر الحدود الجغرافية، كما يمكن تقديم الحلول المتفق عليها وتسليمها بسرعة، وتؤكد الدراسة على أن في السنة الأولى من استخدام الإدارة الإلكترونية في منطقة آسيا والمحيط الهادي تضاعف حجم المبيعات في حين تم خفض الوقت الذي يستغرقه السفر بنسبة ٧٠٪ للإدارة العليا وخفض تكاليف السفر في جميع أنحاء المنطقة وأكدت الدراسة أن الإدارة الإلكترونية تحتاج إلى بنية تحتية قوية ونظام لحماية وأمن المعلومات وكفاءة عالية من قبل مقدمي الخدمات .

٧-دراسة رأفت رضوان (٢٠٠٤):

تهدف إلى التعرف على المتطلبات الواجب توافرها لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وتشخيص المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الإدارية بجمهورية مصر العربية واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ،وتوصلت إلى نتائج أهمها: أن هناك العديد من المتطلبات الواجب

توافرها لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تلك المؤسسات تتمثل في إعادة هندسة الوظائف الإدارية التقليدية وتحويلها إلى وظائف إلكترونية ، وتوفير أجهزة الاتصال الإلكترونية الحديثة ، وتدريب الكوادر البشرية المتخصصة في نظم المعلومات ، وأكدت الدراسة على أن من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية افتقار القيادات الإدارية إلى أهمية الإحساس بالتقنية ، وقلة الإمكانات المخصصة لتطوير البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، وقلة الكوادر البشرية المؤهلة للعمل على الحاسب الآلي ، وانخفاض الحماس لتطوير التقنيات والبرمجيات الإلكترونية .

٨-دراسة شائع القحطاني (٢٠٠٦):

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك القيادات العاملة لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة السجون بالمملكة العربية السعودية، والتعرف على مجالات توظيفها ومتطلباتها ومعوقات ذلك التطبيق ، وسبل مواجهة تلك المعوقات ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها: أن من إيجابيات تطبيق الإدارة الإلكترونية سرعة الرجوع للبيانات والمعلومات مع توفير الوقت للعاملين ، وزيادة كفاءة العمل الإداري،كما توصلت إلى أن من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية تحقيق الربط الإلكتروني بين مديرية الأمن وفروعها، وتوفير نظام أمني لحماية المعلومات، وتعليم وتدريب الكوادر البشرية ، ووجود الفنيين المتخصصين، ومن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية نقص الإمكانات الفنية ، وقلة التمويل ، ونقص الدورات التدريبية والخبرات ومهارات التعامل مع خدمات شبكة الإنترنت.

٩-دراسة على درويش (٢٠٠٤):

تهدف الدراسة إلى الكشف عن مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية في إدارة الجنسية والإقامة بمدينة دبي، والتعرف على البنية الإدارية والتنظيمية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية والمعوقات التي تحول دون تطبيق ذلك، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها: توفير برنامج الإدارة الافتراضية On-line ، وتوافر نماذج طلبات الخدمات E-form ، وكذلك سرعة الرد على استفسارات الجمهور عبر البريد الإلكتروني E-mail، إمكانية تقديم الخدمات العامة الكترونيا، وكذلك أكدت الدراسة على أن هناك معوقات فنية ومادية وبشرية تتعلق بتطبيق الإدارة.

١٠- دراسة فوزية الدعيلج (١٤٢٦هـ) :

تهدف إلى التعرف على الواقع العملي للرؤى المستقبلية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الثانوية بمنطقة مكة المكرمة ، والتعرف على فاعلية تطبيق الإدارة الالكترونية بالمدارس الثانوية والمعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية بالمدارس الثانوية وطرق التغلب على تلك المعوقات واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي ، وتم تطبيق الاستبيان على عينة من المشرفات والإداريات العاملات بالمدارس الثانوية بلغ قوامها (٣٣) مشرفة وكانت أهم نتائج الدراسة: يوجد أثر فعال لتطبيق الإدارة الالكترونية يتمثل في سرعة الحصول على المعلومات المطلوبة بدقة عالية، وسهولة تخزين المعلومات، وصحة وتكامل المعلومات ، أن هناك معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية تتمثل في ضعف المخصصات المالية المطلوبة، ونقص الكوادر البشرية والقصور في عقد الدورات التدريبية.

١١- دراسة أحمد غنيم (٢٠٠٦) :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل ، والكشف عن المعوقات التي تقف حجر عثرة أمام تطبيقها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي التحليلي، وقد تم التطبيق على عينة بلغ قوامها (٢٢٧) فردا من مديري جميع مراحل التعليم العام مستخدمة الاستبيان، وكانت أهم نتائجها: أن جميع المديرين يرون أن الإدارة الالكترونية تساهم في تطوير العمل الإداري بدرجة عالية، وأنها أيضا تساهم في تطوير العمل الإداري وخاصة في اتخاذ القرارات، كما يرون أن هناك معوقات منها ما هو مادي وأخرى خاصة بالبرمجيات.

١٢- دراسة سو هيلدريث Sue Hildreth (٢٠٠٦):

تهدف الدراسة إلى بحث أنظمة البريد الكتروني في المراكز الطبية من خلال حالة مركز سيدار سيناي في لوس أنجلوس، وأوضحت الدراسة أن البريد الالكتروني يشكل جزءا متكاملا للعمل في المركز سواء لعمليات المستشفى بصفة عامة أو مركز الحالات الحرجة بها، ويعتمد المركز على البريد الالكتروني لنقل نتائج تحليلات المرضى إلى الأطباء ولتنسيق جداول المواعيد بين المرضى والمراجعين ولإرسال النداءات الصادرة من وحدة العناية المركزة وأهم نتائج هذه الدراسة: أن البريد الالكتروني تقابله بعض المشاكل مثل البريد التافه والفيروسات والرسائل المؤذية، والأخطر من ذلك بأنه قد يسبب انهياراً حقيقياً للمؤسسات حين يتمكن المنافسون من الدخول إلى الرسائل الالكترونية التي تحتوي على معلومات مهمة.

١٣- دراسة عبد الله التمام (١٤٢٨ هـ):

تهدف إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الكليات التقنية بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية والتدريبية والتعرف على مدى إسهام تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين مستوى إدارة الكليات التقنية، الكشف عن الفروق بين واقع تطبيق الإدارة الالكترونية ومدى إسهام تطبيقها في تحسين مستوى إدارة الكليات التقنية، وقد استخدمت المنهج الوصفي المسحي التحليلي مستخدمة الاستبيان، وكانت أهم نتائج الدراسة: أن تطبيق الإدارة الالكترونية يسهم في تحسين مستوى إدارة الكليات التقنية بدرجة عالية، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين واقع التطبيق ودرجة الإسهام في تحسين مستوى إدارة الكليات لصالح درجة الإسهام.

١٤- دراسة إيهاب المير (٢٠٠٧) :

تهدف الدراسة إلى معرفة متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وتوصلت إلى العديد من النتائج أهمها : أن أفراد العينة توافق على متطلبات تنمية الموارد البشرية من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية هناك، كما أكدوا على أن هناك تخطيطا يشمل الخطط والبرامج والموازنات المخصصة لتنمية الموارد البشرية لتهيئة تطبيق العمل بالإدارة العامة.

١٥-دراسة بدر المالك (٢٠٠٧):

تهدف الدراسة إلى التعرف على الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية ، وكشف المعوقات التي تواجه تطبيقاتها واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وتوصلت إلى عدة نتائج أهمها: أن اتجاهات أفراد العينة تميل إلى تأييد أهمية الإدارة الإلكترونية من خلال تنفيذ العمليات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت وتطبيق أساليب التجارة الإلكترونية ، وأكدت الدراسة على أن الإدارة الإلكترونية تعمل على الاستخدام الأمثل للموارد ، وارتفاع مستوى الكفاءة، ودعم الإدارة العليا في إدارة الموارد البشرية وإدارة الموارد المالية والتخطيط.

١٦-دراسة عبد الرحمن القرني (٢٠٠٧):

تهدف الدراسة إلى التعرف على تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية من وجهة نظر ضباط شرطة منطقة الرياض من خلال الوقوف على الإيجابيات والمزايا المترتبة على تطبيقات الإدارة الإلكترونية هناك ، وسبل تطوير تطبيقات الإدارة الإلكترونية مستقبلا ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وتوصلت إلى نتائج أهمها : أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية المتوافرة في شرطة منطقة الرياض هي خدمة الاستفسار الهاتفي ، وتوفير البنية الأساسية ، وتطوير نظم التعليم والتدريب ، وأن من مزايا تطبيقات الإدارة الإلكترونية تحسين مستوى الخدمات العامة والتعاملات ، وسرعة البحث عن البيانات والمعلومات ، ومن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية نقص الحوافز المادية لتشجيع تطبيقات الإدارة الإلكترونية ، وغياب الخبراء والمختصين ، وقلة الإمكانات الفنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية .

١٧-دراسة عليان الرشيد (٢٠٠٧):

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى فعالية تنمية الموارد البشرية المستخدمة بإدارات العاملين في الأمن العام ، وبيان معوقات تنمية الموارد البشرية في الإدارة الإلكترونية ، والتعرف على دور جهود تنمية الموارد البشرية في إنجاح تفعيل الإدارة الالكترونية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي ، وتوصلت إلى العديد من النتائج أهمها: أن هناك مبررات تدعو إلى العمل بالإدارة الإلكترونية، كما أن هناك معوقات تحول دون تفعيل الإدارة الإلكترونية في الأمن العام، كما أنهم راضون عن التنمية المتبعة في ظل الإدارة الإلكترونية.

١٨- دراسة فوزية بخش (١٤٢٧ هـ) :

تهدف إلى معرفة كيفية تطبيق الإدارة الالكترونية لتطوير كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة من خلال محاور الدراسة الخمس (المفهوم، الأهمية، الواقع، المتطلبات، المعوقات) مع إعداد خطة مقترحة لتطبيق الإدارة الالكترونية لتطوير كليات التربية للبنات . وتم استخدام استبيان تم تطبيقه على عينة مكونة من (٢٠٥) أفراد، وكانت أهم نتائج الدراسة: أن مفهوم الإدارة الالكترونية واضح لدى عينة الدراسة، وأن إدراك عينة الدراسة لمفهوم الإدارة الالكترونية يرتبط بالكفاية والفاعلية في أداء المهام الإدارية ، كما أن نجاح الإدارة الالكترونية مرتبط بالثقافة التنظيمية، واستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات، واتفقت العينة على أهمية الإدارة الالكترونية في كافة النواحي الإدارية والفنية بالكليات وكشفت الدراسة عن

أهم معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية يتمثل في : قلة المخصصات المالية وضعف الصيانة الدورية، وندرة الدورات في مجال الإدارة الالكترونية وقلة الدعم الفني وضعف الكفاية التقنية.

١٩-دراسة حسين Hussein (٢٠٠٨):

تهدف الدراسة إلى تشخيص المعوقات التي تقف حجر عثرة أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية في إيران ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي ، وتوصلت إلى العديد من النتائج أهمها: أن هناك حوالي ٢٥ معاقا تم تصنيفهم في (٦) مجالات رئيسة تعوق تطبيق الإدارة الإلكترونية وهذه المجالات هي : الإدارية الإنسانية، الثقافية، الاجتماعية ، التنظيمية والهيكلية ، التقنية والتكنولوجية وتؤكد الدراسة على أن من أكثر المعوقات تأثيرا عدم وجود الوعي التكنولوجي بين المديرين ، والافتقار إلى المتخصصين في تقنية المعلومات، ومقاومة العاملين للتغيير، ونقص الموارد المالية لتجهيز البرمجيات والمعدات، وعدم وجود سياسة واضحة لاستخدام تقنية المعلومات.

٢٠- دراسة خليفة المسعود (٢٠٠٨) :

تهدف الدراسة إلى معرفة المتطلبات البشرية والمادية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية فى المدارس الحكومية من وجهة نظر مديرى المدارس ووكلائها في محافظة الرس بالمملكة العربية السعودية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها : ضرورة توافر الهيئة الإدارية المدرسية المؤهلة لاستخدام تقنية المعلومات الإدارية ، والحاجة إلى تواجد المبرمجين القادرين على تصميم البرامج الالكترونية ، وأهمية توافر المدربين المؤهلين لتدريب الهيئة الإدارية المدرسية على استخدام تقنية المعلومات الإدارية والحاجة إلى تطبيق الربط الالكترونى بين إدارات التربية والتعليم والمدارس التابعة لها، مع تأمين أجهزة حواسب آلية حديثة وملحقاتها وشبكات اتصال.

٢١- دراسة محمد العريشى (٢٠٠٨) :

تهدف الدراسة إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين) ، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى: أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بمكة المكرمة ، كما أن هناك عوامل مساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية تتضمن النواحي الإدارية والفنية وتوافر الخبرات.

٢٢- دراسة موسى حمدى (٢٠٠٨) :

تهدف الدراسة إلى الكشف عن الصعوبات الإدارية والبشرية والتقنية والبرمجية والمالية التي تحد من استخدام الإدارة الالكترونية في إدارة المدارس الثانوية بمنطقة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري تلك المدارس ووكلائها واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي ، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: أن هناك صعوبات تتضمن جوانب إدارية منها : حاجة المدارس إلى موظف مختص في تشغيل وصيانة تقنيات الإدارة الالكترونية ، وندرة الدورات التدريبية وأن البنية التحتية للمدارس غير مهيأة لاستخدام الإدارة الالكترونية ، كما تضمنت جوانب بشرية منها: صعوبة التعامل مع البرمجيات الالكترونية المعتمدة على اللغة الإنجليزية، وضعف التأهيل التقني للمديرين والوكلاء

وكذلك جوانب تقنية منها: محدودية خطوط الهاتف ، التأخر في الدعم الفني ،وضعف الصيانة ، وقدم الأجهزة في المدارس ، وجوانب مالية : انعدام دور القطاع الخاص في الدعم المالي.

٢٣- دراسة جاسم الحمدان ، فهد العنزى (٢٠٠٩) :

تهدف إلى التعرف على أهمية الإدارة الإلكترونية فى عملية الاتصال الإدارى بالمدارس الابتدائية فى دولة الكويت ، وتشخيص المعوقات التي تعوق استخدامها تبعا لمتغيرات الدراسة ، وتكونت العينة من (١٨٠) مديرا ، وتوصلت الدراسة إلى : وجود أثر فعال لأهمية الإدارة الإلكترونية فى عملية الاتصال الإدارى تتمثل فى الاتصالات الرسمية ، والتغلب على البعد الجغرافى بين المناطق التعليمية ووجود معوقات تحول دون تطبيق هذه الإدارة بشكل فعال مثل استمرار العمل بنظام التسليم والتسلم اليدوى للمعاملات ، وقلة توافر الجهاز الإدارى المساعد للاتصال.

٢٤- دراسة عزة الغامدى (٢٠٠٩) :

تهدف الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية، ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الإداري من وجهة نظر مديريها ووكلائها، وتم تطبيق الدراسة على عينة قوامها(٤٩) فردا، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتم بدرجة عالية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية كما أن تطبيقها يساهم في تجويد العمل الإداري بدرجة عالية.

- **تعليق عام على الدراسات السابقة** :

تؤكد الدراسات السابقة على أهمية الإدارة الإلكترونية رغم اختلافها فى الأهداف ومجتمع الدراسة، كما يلاحظ أنها تناولت بعض جوانب الإدارة الإلكترونية من حيث معوقاتها ومجالاتها ، ويتضح من تحليل الدراسات السابقة أن هناك ندرة في دراسات تطوير الإدارة الإلكترونية في البيئة الجامعية على وجه التحديد، وأن غالبيتها ركزت على مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية ، إلا أنها لم تتناول تطوير الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف، ومن ثم يلاحظ عدم وجود أي دراسة تناولت موضوع البحث الحالي مباشرة ، وقد تم الاستفادة من هذه الدراسات من حيث:

- إثراء أدبيات البحث الحالي من حيث معرفة أبعاده وحدوده وأهميته فى ضوء الواقع والمأمول.
- بناء أدوات البحث الحالي.
- التركيز على إمكانية تطوير الإدارة الإلكترونية فى جامعة الطائف.

- **الإطار النظري** :

تتناول أدبيات البحث مجموعة من العناصر أهمها:

- **أولا : مفهوم الإدارة الإلكترونية** :

يعد مفهوم الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية الحديثة، ولم يتم حتى الآن الوصول إلى تعريف شامل يمكن أن يتفق عليه من قبل الخبراء المتخصصين في هذا المجال على مستوى دول العالم المتقدم ، والتى من بينها الولايات المتحدة الأمريكية التى تعد مركزا لظهور وانتشار الأعمال الإلكترونية في العالم.(هند حامد ، ٢٠٠٧ :٢٣)

وعرف على السلمي (٢٠٠١ : ٣٢٣) الإدارة الإلكترونية بأنها : منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغيير المستمرين.

أما Bellazzi (٢٠٠٣ :١) فيشير إلى أنها تعني : استخدام التقنيات الحديثة في تسهيل الخدمات وتحسين الأداء ليصبح أكثر كفاءة ، إلى جانب إنجاز المعاملات بسهولة ودقة.

ويرى عبد الفتاح مراد (٢٠٠٣ :١٢) أن الإدارة الإلكترونية تعرف بأنها : استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحسين وتطوير العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمات.

وعرفها أحمد غنيم (٢٠٠٦ :٣٠) بأنها : أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تقنية معلومات متقدمة من أجل زيادة كفاءة وفعالية الأداء.

كما تعرف من وجهة نظر Carles & Mike (٢٠٠٤ :٢) بأنها: استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة شبكة الانترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغرض تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء بها.

أما رأفت رضوان (٢٠٠٤ :٢) فيشير إلى أنها : عبارة عن تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها، وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية.

وتعرفها جواهر قناديلى (٢٠٠٤) بأنها إدارة بدون أوراق أو زمان أو متطلبات جامدة، حيث إنها تعتمد على الأرشيف الإلكتروني ، والبريد الالكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية وهي مؤسسة شبكية ذكية تعتمد على عُمال المعرفة (knowledge worker).

أما سعد ياسين (٢٠٠٥ :٢٢) فيرى أنها : منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا عبر الشبكات .

إلا أن رسمي رستم ومحمد عباس (٢٠٠٧ :٣٩) يريان أنها : عملية ميكنة جميع مهام وعمليات الإدارة بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تبسيط الإجراءات وتقليل استخدام الورق إلى أقل ما يمكن والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات .

كما يعرفها محمد جاد ، وأشرف محمود (٢٠١٠ : ٢٣١) بأنها : استغلال المؤسسة التعليمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تبسيط الإجراءات الإدارية وتسيير الأعمال اليومية وتقديم الخدمات وإنجاز كافة أنشطتها عبر

وسائل إلكترونية بقصد تحسين وتطوير خدماتها وعملياتها ورفع كفاءة الأداء وفاعليته

ومن ثم ، فإن الإدارة الإلكترونية تساعد على زيادة قدرة المؤسسة على تقديم كافة الخدمات والمعاملات للأفراد والمؤسسات عبر وسائل إلكترونية لتصبح أكثر كفاءة وسرعة.

كما يتضح من خلال التعريفات السابقة أن الإدارة الإلكترونية تنطوي على أنها:

- تهدف إلى زيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمؤسسة .
- عملية إدارية تستند على الإمكانات التكنولوجية مثل شبكة الإنترنت وغيرها .
- لا تقتصر على العملية الإدارية داخل المنشأة ولكن تمتد خارجها .
- ترفع كفاءة الأداء باستخدام تقنية الاتصالات والمعلومات .
- تقدم خدمات متميزة للمستفيدين مع زمن قياسي
- تعمل على إعادة تصميم نماذج العمل بشكل آلي عبر شبكة الإنترنت (ميكنة كافة النشاطات الإدارية) .
- تحقق السرعة والكفاءة في تحقيق أهداف المؤسسة .
- تساعد على توفير الوقت والجهد والتكلفة والاستخدام الآمن .
- تربط تكنولوجيا المعلومات بمهام ومسئوليات الجهاز الإداري.

- **ثانيا : أهداف الإدارة الإلكترونية :**

إن اهتمام دول العالم بتوظيف تقنيات المعلومات في الإدارة لم يأت من فراغ ولكن لأن الأساليب الإلكترونية أصبحت محركا أساسيا لنهضة الأمم وتقدمها ، لأنها تؤدي إلى زيادة قدرات الأفراد والمؤسسات ، وبالتالي ارتفاع الكفاءة والفاعلية والإنتاجية ، كما تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تغيير الأسلوب الذي تؤدي به المؤسسة أعمالها من خلال إدخال تكنولوجيا جديدة وأسلوب عمل جديد لمؤسسة منفتحة على المجتمع ، ومن الأهداف التي يمكن تحقيقها من خلال الإدارة الإلكترونية ما يلي:

- تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنشطة والتي من شأنها تطوير العمل الإداري ورفع كفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة .
- محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية .
- توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسبين ورفع مستوى العملية الرقابية .
- تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها وكميات الأوراق المستخدمة،والإنجاز السريع للمعاملة.(طارق عبد الرءوف ٢٠٠٧ :٣٣)

وأشار أبوبكر الهوش (٢٠٠٦ :٣٢) إلى أنها تفيد في:

- رفع مستوى الأداء من حيث إمكانية انتقال المعلومات بدقة وانسيابية، مما يقلص الازدواجية في إدخال البيانات والحصول على المعلومات.
- زيادة دقة البيانات.

- تلخيص الإجراءات الإدارية.
- الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية .
- زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء .
- رفع كفاءة العاملين باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وتغيير ثقافة المؤسسة.
- مواكبة التطور التكنولوجي .
- دعم النمو الاقتصادي.

وأكد سعد بكري (٢٠٠١ :٤٦) أن هناك نوعين من الأهداف للإدارة الإلكترونية:

- أهداف مباشرة يمكن تحليلها وترجمتها إلى مكاسب مادية، ومنها:
  - ✓ الإنجاز السريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات .
  - ✓ إمكانية أداء الأعمال عن بعد مما ينعكس على تقليص الحاجة إلى التنقل.
  - ✓ تقليل مساحات العمل داخل المنظمات .
  - ✓ الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية .
- أهداف عامة غير مباشرة يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية ملموسة، ومنها:
  - ✓ أن العمل الإلكتروني يساعد على التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني مما يكون لإدخال التقنية دور كبير في نجاحها.
  - ✓ أن العمل الإلكتروني هو الخيار الحتمي الذي يتيح التوافق مع بقية دول العالم الذي تتجه إليه بقوة خاصة المتقدمة منها.
  - ✓ أن العمل الإلكتروني يعمل على زيادة وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات بمختلف أنواعها.

ويلخص خليفة المسعود (٢٠٠٨ :٣١) ، ومناحى السبيعى (٢٠٠٥ :١٧) ويحيى أبومعايض (٢٠٠٤ :٧٠) أهداف الإدارة الإلكترونية فى :

- تطوير عمليات الإدارة ، وتعزيز فعاليتها فى خدمة أهداف المؤسسة.
- تقليل معوقات اتخاذ القرارات الإدارية عن طريق توفير البيانات والمعلومات وربطها بمراكز اتخاذ القرار من خلال استخدام تقنية المعلومات الإدارية.
- تسهيل طريقة الحصول على الخدمات والمعلومات من المؤسسات فى أى وقت.
- إمكانية أداء الأعمال عن بعد سواء للموظفين العاملين فى الأجهزة الحكومية أو للمستفيدين من خدمات تلك الأجهزة ، وبالتالى تقليل الازدحام فى المدن وتخفيف الأعباء على الدولة والمواطن.
- الحد من استخدام الأوراق فى الأعمال الإدارية، من خلال تطبيق مصطلح إدارة بلا أوراق.
- توفير خدمات أفضل للمواطنين والمقيمين مبنية على أساس من الشفافية والمصداقية والمساواة .
- توظيف تكنولوجيا المعلومات فى دعم وبناء ثقافة المؤسسات الإيجابية لدى جميع العاملين.
- توفير نظام معلومات واتصالات يسمح للمستفيد بطلب الخدمات التى تقدمها المؤسسة مباشرة وبسرعة وسهولة فى أى مكان فى العالم من دون تعقيد.

- تحقيق أهداف إستراتيجية للإدارات العليا من خلال توفير المعلومات والبيانات الشاملة والدقيقة والصحيحة عن الأعمال التى تقدمها المؤسسات بكل يسر وسهولة وبالسرعة اللازمة .
- توفير البيئة المناسبة والمناخ التنظيمى الملائم للبحث والتطوير الإدارى الشامل والمستمر.
- مساعدة الإدارات العليا على إعادة تنظيم وهيكلة الأجهزة الإدارية ، وتغير المحيط الذى تعمل فيه ،وتشجيع مبادرات الإبداع والابتكار، وفتح قنوات جديدة لتقديم الخدمات ،وتحسين صورة المؤسسات وخدماتها، وإلغاء الازدواجية والوسطاء، وتحسين مستوى الخدمة وملاءمتها لاحتياجات المستفيدين.

- **ثالثا : أهمية الإدارة الإلكترونية :**

ترى دراسة Deloitte (٢٠٠٠) أن الدول التي استخدمت أساليب الحكومة الإلكترونية في أداء أعمالها حققت العديد من الفوائد أهمها: توفير خدمات أسهل وأسرع ، تحقيق إنتاجية عالية ، توفير معلومات أفضل ، تقليل شكاوى العاملين ، كما تحسنت الصورة العامة في المؤسسة .

أما دراسة كل من Head & Bull (٢٠٠١) فقد أكدا أن تطبيق التقنيات الحديثة يساهم بشكل إيجابي في بناء وتطور المؤسسات ورفع مستوى الأداء كما أن توظيف التقنيات الحديثة يؤثر على البناء الهيكلي للمؤسسة وعلى علاقاتها بالمستهلكين.

بينما يرى Iulian (٢٠٠٢) أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحقق العديد من الفوائد منها : توحيد مراكز الاتصال بالإدارات ، وأن الحركة اللازمة للمعاملات هي حركة الوثائق والمعلومات وليس حركة الأشخاص ، كما تسهم في تقليل الزمن اللازم لتقديم الخدمات ، وتخفف من حجم مشكلات الإدارة التقليدية ، كما أن قواعد البيانات ستكون متاحة للجميع ، أما Abdullah (٢٠٠٣) فيؤكد على أن تطبيق النظام الإلكتروني في إدارة الموارد البشرية يؤثر بشكل إيجابي في الأداء الوظيفي والأداء العام .

ويرى بدر المالك (٢٠٠٧) أن اتجاهات العاملين تميل إلى التأكيد على أهمية الإدارة الإلكترونية من خلال تنفيذ العمليات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت وتطبيق أساليب التجارة الإلكترونية ، وأكد أن الإدارة الإلكترونية تعمل على الاستخدام الأمثل للموارد ، وارتفاع مستوى الكفاءة ، ودعم الإدارة العليا في إدارة الموارد البشرية وإدارة الموارد المالية والتخطيط .

ويرى عبد الرحمن القرنى (٢٠٠٧) أن من مزايا تطبيقات الإدارة الإلكترونية تحسين مستوى الخدمات العامة والتعاملات ، وسرعة البحث عن البيانات والمعلومات، أما شائع القحطانى (٢٠٠٦) فيؤكد على أن من أهم إيجابيات تطبيق الإدارة الإلكترونية: سرعة الرجوع للبيانات والمعلومات السابقة، وتوفير الكثير من الوقت للعاملين ، زيادة كفاءة العمل الإداري .

وبناءً على ما سبق ، فإن هناك عديداً من الفوائد لتطبيق الإدارة الإلكترونية منها :

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية .
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة .
- التعلم المستمر وبناء المعرفة .
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الخطط (رأفت رضوان ،٢٠٠٤: ٤)
- تقليل تكاليف تقديم الخدمات والانتقالات في متابعة عمليات الإدارة المختلفة(Janet,1999 : 6).
- زيادة التواصل بين أعضاء المؤسسة وتقليل الوقت المستخدم في الإنجاز، وتزيد من كفاءة الأداء.(Tony,2000 :12) .
- الانتفاع بالخدمات في أي مكان دون التقيد بالموقع الجغرافي.(Eladio,2009 :1)
- اختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة .
- الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة .
- تسهيل إجراءات الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات والأجهزة المختلفة
- إن تقليل استخدام الأوراق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات والأجهزة في عملية الخطط والتوثيق ، مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين ويتم الاستفادة منها في أمور أخرى.(علاء السالمي ، ٢٠٠٣: ١٣٩) .
- تحسين أداء المؤسسة من خلال تقديم عدد محدود من العمالة الإدارية ذات كفاءة ومهارة خاصة في استخدام تكنولوجيا المعلومات ، كما أن عدم وجود مستويات إدارية متعددة يساعد على السرعة في صنع واتخاذ القرار وتقديم الخدمات.(Charles&Mike,2003 :.77)
- تقديم خدمات إلكترونية ذات طابع دولي من خلال شبكة الإنترنت.(King,2000 :244)
- القضاء على التزاحم بالمصالح الحكومية ، حيث يستطيع الفرد عن طريق شبكة الإنترنت أن يحصل على خدماته دون التردد على المصالح الحكومية والتزاحم أمامها.
- المرونة في تأدية الأعمال الإدارية بحيث يمكن للموظف سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان يتواجد فيه القيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه.
- تحسين تقديم الخدمات الحكومية وتمكينها من زيادة مشاركة المواطنين .
- توفر المساءلة والشفافية.
- تطوير أنظمة الإنترنت وخلق الشراكة العامة /الخاصة.(Pauline, 2009:1)
- تقديم خدمات ذكية واتخاذ إجراءات مدروسة والحصول على المعلومات بسهولة ويسر.
- مساعدة الأفراد المعاقين على استقبال الخدمات في أماكنهم .
- يمكن من خلاله تحديث البيانات على شبكة الإنترنت بسهولة.(Oregons, 2009 :1)

- جعل المعلومات متاحة على نطاق واسع للمواطنين والحد من الفجوة الرقمية من خلال الفرص المتكافئة في الحصول على المعلومات .
- الربط بين المجتمعات محليا وعالميا من خلال شبكة الإنترنت .
- تمكين المواطنين.(Csetenyi, 2000 :.294)

• **رابعا : دواعي التحول نحو الإدارة الإلكترونية :**

يشكل التحول إلى التعامل إلكترونيا عاملا مهما في تحسين مستوى الخدمة للأفراد ، وترشيد استخدام الموارد ، وهو نتيجة للتقدم العلمي والتقني ، والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات .

ومن ثم تقتضي عملية التحول هذه إجراء تعديل في النظم الإدارية من أجل القضاء على الروتين والكم المبالغ فيه من الإجراءات وتبسيط الهياكل التنظيمية ، وقد فرض التحول إلى الإدارة الإلكترونية العديد من المسببات تتمثل في:

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال .
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة .
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء .
- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة .
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات ، وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
- الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة : إن انتشار وتطبيق مفهوم أساليب الإدارة الإلكترونية في كثير من المؤسسات والمجتمعات يحتم على كل منظمة اللحاق بركب التطور تجنبا لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية والتنافس في تقديم الخدمات بناء على معايير السهولة والفعالية والكفاية ، فلا يمكن لأي مؤسسة أن تعيش منعزلة عن التطور الطبيعي للحياة الإنسانية.(ستيفن وبراند كوهين، ١٩٩٧ :٢٣)
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.(رأفت رضوان،٢٠٠٤ :٦)
- كلفة الإجراءات الإدارية : ففي ظل الرغبة في تقليل كل ما يتعلق بها من عمليات ، وزيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع الموظفين والمؤسسات ، وكذلك استيعاب أكبر عدد من العملاء في آن واحد ، إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.(هيثم الرضوان ، ٢٠٠٣ :٦) .

كما أكد سعود النمر وآخرون (٢٠٠٦ : ٤٠) أن هناك العديد من التطورات التي مهدت للتحول نحو الإدارة الإلكترونية أهمها:

- التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الآلي وتطبيقاته .
- العولمة التي ساعدت على دفع المؤسسات الحكومية وغير الحكومية إلى محاولة الاستفادة القصوى من التقنيات الحديثة من أجل تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية وتخفيض التكلفة.

- انتشار الثقافة التكنولوجية ، فقد أصبح من السهولة بمكان التعامل مع التقنية الرقمية ، وبالتالي أصبح هناك ميل كبير من المواطنين في الدول المتقدمة والنامية نحو الإدارة الإلكترونية.

ولقد لخص برنامج التعاملات الالكترونية " يسر" (٢٠٠٧ : ١٥) أهم نتائج استخدام التقنيات الحديثة في مسار العمل داخل المؤسسة في :

- رفع أداء الموظف وإنتاجيته في العمل من خلال:
  - ✓ برامج وأدوات وأجهزة تساعده على القيام بالعمل بمهارة وفعالية.
  - ✓ قنوات اتصال حديثة لتبادل المعلومات مع الموظفين.
  - ✓ إمكانية الاطلاع على مختلف التطورات في مجال عمله عن طريق الانترنت.
  - ✓ إمكانية تطوير مهارات العمل لديه وزيادة معرفته العلمية والعملية.
- رفع كفاءة العمل المؤسسي من خلال:
  - ✓ اختصار الوقت باستخدام التقنيات الحديثة للقيام بالوظائف.
  - ✓ تنظيم وحفظ بيانات المؤسسة في قاعدة بيانات يسهل الرجوع إليها.
  - ✓ تنظيم عملية تبادل المعلومات والاتصال بين الجهات المختلفة.
  - ✓ تمكين الجهات من الاتصال بالعالم الخارجي ومتابعة التطورات المستمرة.
  - ✓ توفير برامج متخصصة لأصحاب القرار تساعدهم في تحديد أولويات العمل وتنظيمها.

- **خامسا : وظائف الإدارة الإلكترونية :**

يذكر البعض أن الإدارة الالكترونية تعد نمطاً جديداً ترك آثاره على المؤسسات ومجالات عملها وخاصة عمليات تهيئة أو إصلاح البنية التنظيمية مما يعكس عمق التغيير الجذري الذي تحمله تطبيقات الإدارة الالكترونية على استراتيجياتها ووظائفها الرئيسة ومنها:

- الانتقال من منظومة المعلومات المحوسبة المستقلة إلى منظومة المعلومات المحوسبة الشبكية.
- الانتقال من نظم المعلومات الإدارية التقليدية إلى نظم المعلومات الإدارية الذكية.
- الانتقال من نظم المعالجة بالدفعات إلى نظم المعالجة التحليلية الفورية تطوراً نوعياً لنظم المعالجة بالدفعات التقليدية التي لم تعد تناسب والطبيعة المتغيرة والسريعة للأعمال.
- العمل من خلال الشبكات ، حيث تعمل الإدارة الالكترونية في المنظمة الحديثة من خلال ربط نظم المعلومات بتقنيات الاتصالات المهمة مثل شبكة الانترانت Intranet والاكسترانت Extranet.
- تحول المنظمات من الهياكل المركزية إلى الهياكل المرنة البيئية ، وحدث جوهري في بيئة منظمات الأعمال حيث تحولت من المركزية الوظيفية إلى اللامركزية وإلى الهياكل التنظيمية المرنة المستندة إلى المعلومات والعمل من خلال فرق العمل لا من خلال الفرد مهما بلغ.(سلطان بخارى، ٢٠٠٩ :٥؛ سعد ياسين ، ٢٠٠٥ ؛ سيد الهوارى ، ١٩٩٩ :١٠٥)

- **سادساً : المهارات الواجب توافرها فى الهيئة الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية :**

توصل خليفة المسعود (٢٠٠٨ :٥٢- ٥٣) ، الخان بدر(٢٠٠٥ :١٩٦)، عبد الله الموسى (٢٠٠١ :١٤١) إلى مجموعة من المهارات التى ينبغى على الإدارة إتقانها لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، منها :

- استخدام البريد الالكتروني من خلال تبادل الرسائل والوثائق والمعلومات والبيانات باستخدام الحاسب .
- استخدام نظامٍ مجموعات الأخبار والتى تعمل على ربط مجموعة من الأشخاص سويا من خلال قوائم مخصصة لتبادل وجهات النظر .
- استخدام برامج المحادثة على الانترنت والتى تساعد على التحدث مع الآخرين فى نفس الوقت .
- استخدام الشبكة العنكبوتية التى تمثل مركز المعلومات العالمية حيث يمكن من خلالها الحصول على معلومات نصية وسمعية ومرئية عن طريق التصفح.
- استخدام تطبيقات الحاسب الآلى (معالج النصوص ، قواعد البيانات ، الجداول الإلكترونية ، الناشر المكتبى ، برامج الرسوم ، الوسائط المتعددة).
- أن يكون لديهم القدرة على التطوير والتجديد والتعامل مع التقنية الحديثة.
- استخدام الماسحات الضوئية .
- استخدام الكاميرات الرقمية .
- استخدام ناسخ الأقراص المدمجة .
- أن يكون لديهم القدرة على نقل الملفات الإلكترونية وإرسالها وتلقيها .
- استخدام محركات البحث الإلكترونية .
- أن يكون لديهم القدرة على تصميم مخطط العمل ومراجعته باستخدام التقنية الحديثة .
- القدرة على تفعيل شبكات الاتصال المحلية فى تنفيذ الأساليب الإشرافية .
- أن يكون لديهم القدرة على تركيب وصيانة الأجهزة الحاسوبية وملحقاتها وشبكات الاتصال .

- **سابعا : تطبيقات الإدارة الإلكترونية :**

أما بالنسبة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية فى إدارة المؤسسات الجامعية ، فقد صنفها (خليفة المسعود : ٥٣- ٥٤،٢٠٠٦ ؛ عبد الله الموسى :٤٥ ، ٢٠٠٢ ؛ هشام شريفى ، ١٤١٦ :٢٩ ؛ إبراهيم الفار ، ٢٠٠٢ :٥١) إلى:

- التطبيقات الطلابية : وتشمل تطبيقات الحاسب الآلى وبرمجياته، والشبكات فى تنظيم الجداول الدراسية ، والتقارير المختلفة للدرجات، الحضور اليومى وتصحيح الاختبارات، والسجلات الصحية، والتنظيم التعليمى، ومعلومات التوزيع الطلابى والبيانات الأولية للطلاب، والتواصل مع أولياء أمور الطلاب وملف إنجاز الطالب.
- أعضاء هيئة التدريس والموظفين : وتتضمن التطبيقات فى البيانات الأولية للأعضاء والموظفين، والبيانات الوظيفية وبيانات المؤهلات العلمية ومستحقاتهم، وتقارير الأداء الوظيفى، والحالة الصحية، وتقارير الأعمال اليومية، وتعييناتهم، ومتابعة الغياب والحضور، ومواعيد الاجتماعات وملفات الانجاز لعضو هيئة التدريس، الأجازات، المنظومة الجامعية.

- مصادر التعلم والمكتبات : وتشمل تطبيقات الحاسب الآلى وبرمجياته والشبكات فى توفير قاعدة بيانات للبحث عن الكتب والمصادر والمراجع وتنظيم الاستعارة والزيارة ، وإعداد العروض التقديمية للدروس والوسائل التعليمية وتنظيمها ، وربط الجامعة بالمكتبات العالمية.
- التخطيط والأبحاث: وتتضمن التطبيقات فى التحليلات الإحصائية والاختبارات والتقويم والتخطيط ومراقبة المشاريع وتحليل التوقعات لتسجيل الطلاب الجدد ، ووضع خطط إستراتيجية للجامعة والكليات.
- التطبيقات المكتبية : وتشمل التطبيقات فى معالجة النصوص، وأنظمة الملفات والوثائق، وقواعد البيانات، والبريد الالكتروني، والصوتي، والرسوم البيانية للتمثيل والنتائج الطلابية ، والجداول الإلكترونية ، وبرامج الناشر المكتبى ، والوسائط المتعددة .
- الاتصالات : وتتضمن تطبيقات الحاسب الآلى والبر مجيات والشبكات فى استخدام شبكات الاتصالات الداخلية والخارجية فى إدخال البيانات والمعلومات والملاحظات والتوجيهات التى ترتبط بأداء العمل اليومى داخل المدرسة ، والتواصل مع أولياء الأمور والطلبة ، وكذلك التواصل مع الإدارة والوزارة ، والجامعات الأخرى ، والدوائر الحكومية ، عن طريق البريد الإلكتروني وموقع المؤسسة على الإنترنت ، وتفعيل الرسائل الإخبارية والمكالمات الهاتفية ، والرسائل الصوتية والنصية .

- **ثامنا : عناصر الإدارة الإلكترونية :**

تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية هى:

- الحاسب الآلى ومكوناته المادية وملحقاتها : وتشمل المكونات المادية (وحدات إدخال Input Units مثل لوحة المفاتيح والكاميرات الرقمية – وحدة المعالجة Processor – وحدات تخزين Memory وتشمل الذاكرة الرئيسية والثانوية – وحدات إخراج Output Units مثل شاشات العرض والطابعات ....).
- برامج الحاسوب : مثل برمجيات التشغيل وبرمجيات الترجمة والبر مجيات التطبيقية والبر مجيات التعليمية .
- شبكات الاتصال : مثل الشبكات المحلية Local Area Networks (LAN) وهى مجموعة من الحواسيب تتصل بعضها في مساحة محدودة ، وشبكة المدن Metropolitan Area Network وتصل مساحة الاتصال بين الحواسيب إلى ١٠ كيلو مترات ، الشبكات الواسعة Wide Area Networks ويستخدم فيها الاتصال السلكى واللاسلكى ، شبكات الانترنت
- العنصر البشرى : ويشمل المديرين والخبراء والمساعدين ، والمبر مجين وضابط البيانات (يكون لديه القدرة على الاتصال بكل أجزاء المنظمة ووظيفته حفظ البيانات وإنشاء وسيلة تحكم على البيانات وتصميم ملف المعلومات وتحديد البيانات الناقصة) ، والمشغل أو المحرر وهو الذى يقوم باستخدام الحاسب ويكون على اتصال مباشر مع الإدارة والمبر مج ، ووظيفته إدخال وإخراج البيانات والمعلومات.(خليفة المسعود ، ٢٠٠٨ : ٥٩)

- **تاسعا : متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية :**

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إمكانات مادية وبشرية غير تقليدية وتوفير شبكة اتصالات حديثة لها القدرة على نقل المعلومات بسرعة ، فضلا عن التعاون بين جميع القطاعات .

ومن ثم ، يضيف محمد الصيرفى (٢٠٠٧) أن إنشاء مشروع الإدارة الالكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات ، هى :

- حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الالكترونية.
- البنية التحتية، إذ أن الإدارة الالكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية.
- توافر الوسائل الالكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها.
- توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالانترنت، ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر.
- التدريب وبناء القدرات، وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعدِ المعلومات والبيانات.
- توافر مستوى مناسب من التمويل، بحيث يُمكن التمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات.
- توفر الإرادة السياسية، بحيث يكون هناك مسئول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل.
- وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الالكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصداقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.
- توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية.
- خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الالكترونية وإبراز محاسنها و ضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها ويشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية.

ويمكن تفصيل ذلك في الآتي :

أ- بناء رؤية إلكترونية E-Vision **وصياغة إستراتيجية التغيير**:

إن توفير رؤية عن المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات يضع المؤسسة الإلكترونية في موقعها داخل إطار الدولة ، وهذه الرؤية يجب أن تشمل الحاجات الحالية والمتغيرة للمؤسسة ، بما يخص تنمية الموارد البشرية وطرق وأساليب الحوكمة الأمثل ، ويجب أن تتضمن الرؤية ما يلي :

- اعتماد المؤسسة على إستراتيجية واضحة للتغلب على العوائق التي تعترض عملية التغيير ، وجزء هام من الإستراتيجية يعتمد على تقييم دقيق وشامل للوضع الراهن ، ودراسة الحقائق على أرض الواقع والمشروعات المستقبلية. (بسام الحمادى،٢٠٠٢ :٣)
- يجب أن تكون الرؤية الإلكترونية التي تتبناها المؤسسة عنصرا من عناصر إطار واسع لتكنولوجيا المعلومات في المجتمع تتبناه الدولة لوضع استراتيجياتها المستقبلية.(أبوبكر الهوش ،٢٠٠٦ :٩٨)

ب- توفير البنية التحتية اللازمة للإدارة الإلكترونية :

ولتوفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية يجب مراعاة ما يلي :

- إعادة النظر في البنية الأساسية للأجهزة والمعدات والبرمجيات لغرض تحديثها وترقيتها لكي تستجيب للتغير المنشود لتقديم الخدمة الإلكترونية .
- توفير التكنولوجيا الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ومواكبة مستحدثاتها.
- توفير العناصر البشرية المؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات ومواصلة تدريبها باستمرار .
- التخطيط المالي الرشيد ورصد المخصصات الكافية لإجراء التحول المطلوب .
- بناء نظام معلومات متطور وتحديثه وفقا للمتغيرات.(نادية أيوب ، ٢٠٠٤ :٤)

ج- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات :

ولتطوير التنظيم الإداري لابد من ضمان مساندة المستويات الإدارية العليا وتهيئة الكوادر البشرية في جميع مستويات الإدارة ، ونشر الثقافة التنظيمية واستيعاب مفردات العمل الإلكتروني .

د- التعليم والتدريب للعاملين والتوعية والتثقيف للمتعاملين :

فالعنصر البشري له دور هام في الإدارة الإلكترونية ، فهو المغذي للمعلومات والمستقبل لها ، ولتطبيق الإدارة الإلكترونية لابد من تأهيل وتدريب العنصر البشري باستمرار وذلك لرفع مستوى ثقافتهم وتقليل مقاومتهم للتغير ، ويتم ذلك من خلال :

- عقد الندوات والمحاضرات عن تقنية المعلومات .
- إدخال التقنيات الإلكترونية كأحد المواد المقررة في المناهج التعليمية للطلاب.
- إجراء ودعم الدراسات والبحوث المتعلقة بالاستفادة من التقنيات المعلوماتية.
- إطلاق برامج إعلامية لتثقيف جميع أفراد المجتمع.(يحيى أبومعايض، ٢٠٠٤ :٦٠)

هـ- إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتحديثها :

فلابد من وجود بعض التشريعات والضوابط في تنفيذ أعمال الإدارة الإلكترونية والسيطرة على التجاوزات غير المرغوبة.(محمد نوفل ، ٢٠٠٣ :٦) حيث على المؤسسة أن تسعى قبل التعامل مع الإدارة الإلكترونية إلى خلق بيئة تشريعية ملائمة ومناخ قانوني يستجيب لمتطلبات الإدارة الإلكترونية ويسهل معاملاتها ويضعها موضع الاعتراف الوطني والدولي إضافة إلى ضمان القضايا الخاصة بتدابير الأمن والحماية والسرية.(محمد جبر، ٢٠٠٢ :٢٠٠)

• ٦) ضمان أمن وحماية المعلومات في الإدارة الإلكترونية :

تعد مسألة أمن المعلومات من أهم مشكلات الإدارة الإلكترونية بمعنى أنه يجب الحفاظ على أمن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها ونقلها وإجراء المعالجة عليها ، حيث إن ضعف الأمن يعد ضعفا للثقة ،ولتحقيق أمن وحماية المعلومات لابد من توافر عدة عناصر مثل :

- التوثيق أو التحقق من المستخدم .
- التصديق : أي وصول المعلومات للأشخاص المحددين فقط .

- التكامل : أي التأكد من عدم إجراء أي تعديل في المعلومات أثناء نقلها حتى وصولها للمستقبل
- السرية : وهي عدم إفشاء المعلومات إلى الأطراف غير المصرح لها بالاطلاع عليها.(Ghoul, 2001 :4)

• **عاشرا : معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية :**

يشير Hussein (٢٠٠٨) أن هناك حوالي (٢٥) معاقا تم تصفينهم فى (٦) مجالات رئيسة تعوق تطبيق الإدارة الإلكترونية وهذه المجالات هي: الإدارية والإنسانية ، والثقافية ، والاجتماعية ، والتنظيمية والهيكلية ، والتقنية والتكنولوجية، وأكدت الدراسة أن من أكثر المعوقات تأثيرا عدم وجود الوعي التكنولوجي بين المديرين، الافتقار إلى المتخصصين في تقنية المعلومات، مقاومة العاملين للتغيير، نقص الموارد المالية لتجهيز البرمجيات والمعدات، عدم وجود سياسة واضحة لاستخدام تقنية المعلومات .

أما عبد الرحمن القرني (٢٠٠٧) فيرى أن من معوقات الإدارة الإلكترونية نقص الحوافز المادية لتشجيع تطبيقات الإدارة الإلكترونية ، وغياب الخبراء والمختصين ، ونقص الإمكانات الفنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية .

بينما يرى رأفت رضوان (٢٠٠٤) أن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية تتمثل فى افتقار القيادات الإدارية إلى أهمية الإحساس بالتقنية ، وقلة الإمكانات المالية المخصصة لتطوير البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، وقلة الكوادر البشرية المؤهلة للعمل على الحاسب الآلي ، وانخفاض الحماس لتطوير التقنيات والبرمجيات الإلكترونية .

أما شائع القحطانى (٢٠٠٦) فيرى أن من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية: نقص الإمكانات الفنية ، وضعف الدعم المالي ، ونقص الدورات التدريبية والنقص في الخبرات ومهارات التعامل مع خدمات شبكة الإنترنت.

وأخيرا يؤكد على درويش (٢٠٠٥) وجود العديد من التطبيقات للإدارة الإلكترونية مثل : توفر برنامج الإدارة الافتراضية On-line ، توفر نماذج طلبات الخدمات E-form ، وتوفر الرد على استفسارات الجمهور عبر البريد الإلكتروني E-mail ، وإمكانية تقديم الخدمات العامة إلكترونيا ، وأن من أكثر معوقات الإدارة الإلكترونية المعوقات التشريعية ، ثم المعوقات الفنية ، ثم الإدارية وأخيرا المعوقات الخاصة بالموارد .

وبناءً عليه ، يمكن القول أن هناك بعض المعوقات التي تقف حجر عثرة أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية منها ما هو إداري وما هو بشري وفني وتقني ومادي وفيما يلي عرض لهذه المعوقات:

أ- المعوقات الإدارية :

إن من أهم المعوقات المرتبطة بتطبيق الإدارة الإلكترونية ضعف التخطيط والتنسيق والرقابة على الأنشطة المتعلقة باستخدام التقنيات الحديثة ، وذلك لعدم وجود سياسة عامة موحدة على مستوى المنظمة ، ومن المعوقات الإدارية ما يلي:

- غموض المفهوم : ما زال الكثير من القيادات الإدارية يهمل موضوع الإدارة الإلكترونية
- مقاومة التغيير : فهذا المشروع يحمل في طياته الكثير من التغيرات، وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغيرات في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية والتخصصات الجديدة التي يحتاجها ، لذا ستكون هناك مقاومة للتغيير (طارق عبد الرءوف ، ٢٠٧ :١٠٩) .
- اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المؤسسة الواحدة .
- عدم اقتناع إدارة المؤسسة بدواعي الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها (رأفت رضوان ٢٠٠٤ :٦)
- تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى إعادة هندسة سير العمل لضمان كفاءة الأداء وجودة الخدمات ، وهذا قد يقابل بمقاومة التغيرات وعدم المرونة أو الخوف من التغيير(Kimberly,2005 :1)
- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية ، وعدم تحديد الوقت الذي يلزم للبدء في تطبيق وتنفيذ الخدمات والمعلومات إلكترونيا.(Schol,2005 :92)
- غياب التنسيق في المؤسسات بين الأجهزة والإدارات التنفيذية .
- تعقد الإجراءات الإدارية وكذلك الافتقار للتشريعات واللوائح المنظمة لبرامج الإدارة الإلكترونية وما يتعلق كذلك بمستوى الأمان والخصوصية للمعلومات.(حسن عباس ، صلاح الفضيلي ،٢٠٠١ :٥٥)
- عدم وجود وعي معلوماتي وحاسوبي عند أفراد الجهاز الإداري ، وعدم وجود الدوافع لدى العاملين ، وتعقد الإجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية.(Hussein,2008) .
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة لدى معظم الدول وخاصة العربية بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول نحو مؤسسات المستقبل الإلكترونية.
- فقدان الشفافية بمعنى أن حق المواطن ليس مضمونا للوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات وضع واتخاذ القرارات المؤسسية.(محمد جبر، ٢٠٠٢ :٢٠١) .
- التشريع والمسائل التنظيمية غير كافية (Paulo,2006 :14)

ب- المعوقات التقنية والفنية :

تتمثل المعوقات التقنية والفنية في ضعف انتشار التقنية الحديثة في العديد من الدول ، كما أن المحتوى العربي على الإنترنت قليل نسبيا ، والتعامل مع أسماء المواقع باللغة الأجنبية، مما يمثل عائقا أمام بعض الأفراد الذين لايجيدون الإنجليزية . وهناك معوقات أخرى مثل :

- قضية تطوير وصيانة الأجهزة وما يكتنفها من صعوبات وارتفاع تكلفة تكوير النظم في ظل قلة بيوت الخبرة .
- حداثة التقنية المعلوماتية ، مما يثير التردد والخوف من التعامل معها وانتشار الأمية الرقمية بين أفراد المجتمع.(هيثم الرضوان ، ٢٠٠٣ :٥) .
- عدم وجود العدد الكافي من الخبراء في تقنية المعلومات ممن لديهم المهارات والقدرات الفنية
- ضعف البنية التحتية للاتصالات.(نائل العواملة، ٢٠٠٣ :٦٥) .

- عدم توفر التدريب المتخصص بشكل واسع في المواقع المرغوبة.(محمد مفتي ٢٠٠٤ :٢٣)
- السرعة الكبيرة لتقادم أجهزة الحاسبات الإلكترونية ، مما يؤدي في معظم الحالات إلى تغييرات كبيرة في الأنظمة القائمة ، حيث يتطلب ذلك موارد مالية وفترة زمنية كبيرة، الأمر الذي يؤدي إلى صعوبة إجراء تقييم صحيح أو دراسة حقيقية للجدوى.(عصام الدين على ، ٢٠٠٥ :٦).
- ارتفاع أسعار أجهزة الكمبيوتر وبرامجها التعليمية .
- ارتفاع تكلفة صيانة أجهزة الكمبيوتر بصفة دورية .
- ضعف برامج التدريب على الكمبيوتر بالمؤسسة يعيق من توظيفه في تطوير الإدارة.(الغريب زاهر ، ٢٠٠١ :٨٧) .

- **ج- المعوقات البشرية** :

إن العنصر البشري أهم العناصر في أي نظام ، حيث إن بدون هذا العنصر لايمكن لأي نظام أن يحقق أهدافه المرجوة ، فالمعدات والآلات والأجهزة وكل وسائل التقنية الحديثة ما هي إلا عناصر خاملة بدون العنصر البشري ، ومن المعوقات البشرية التي تعوق تطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي:

- حداثة التقنية المعلوماتية على المجتمع والتردد والخوف من التعامل معها.
- وجود الأمية الرقمية لدى المجتمعات بصفة عامة ومجتمعات الدول النامية بصفة خاصة نتيجة محدودية انتشار استخدام وسائل التقنية المعلوماتية بين غالبية أفراد المجتمعات .
- قلة الوعي الجماهيري بالفوائد والمميزات المرجوة من تطبيق الإدارة الإلكترونية.(محمد السويل ، ٢٠٠٢ :٧) .
- ضعف الوعي بمزايا وعائد الإدارة الإلكترونية.(Paulo,2006 :14)
- النقص المتزايد في المهارات اللازمة للإدارة الإلكترونية.(Janet,1999 :5)
- ضعف مهارات اللغة الإنجليزية لدى بعض الموظفين والرهبة من التعامل مع الأجهزة الإلكترونية.(مبروك المسفر ، ٢٠٠٣) .
- عدم توافر الأعداد المطلوبة من الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدامات الحاسوب والإنترنت ، وضعف الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع العاملين بنظم المعلومات الإدارية على التطوير ومتابعة التعلم والتدريب. (بدر المالك ، ٢٠٠٧) .

- **د- المعوقات المادية** :

إن نقص مصادر التمويل والإنفاق يشكل مشكلة رئيسة أمام خلق بيئة عمل إلكترونية ، فالتقنيات الحديثة وتوظيفها تتطلب إنفاقا ماليا كبيرا حتى تحقق أهدافها المنشودة ، والوصول إلى النتائج المرجوة ، إلا أنها تقف حجر عثرة أمام تحقيق ذلك لعدم وجود أرصدة ومخصصات مالية لدعمها ، مما يستدعي التخلي عن بعضها أو عدم استكمالها رغم ما انفق عليها من أموال مما يضيع الوقت والجهد والمال دون فائدة، ولقد توصلت دراسة عبد الله حسن (٢٠٠٠) إلى أن المعوقات المالية تكمن في:

- قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية وإنشاء المواقع وربط الشبكات .

- محدودية المخصصات المالية المخصصة لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.
- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية ونقص الأيدي العاملة الماهرة في هذا المجال.
- الانتشار المحدود للحواسب الشخصية ، والانتشار المحدود للإنترنت.(Oates,2003 :55)

- **الدراسة الميدانية** :

تهدف الدراسة الميدانية إلى تحديد أهم متطلبات تطوير عمليات الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والعاملين وذلك من خلال:

- تحديد أهمية تطوير عمليات الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والعاملين.
- التعرف على واقع تطبيق عمليات الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والعاملين.

- **أدوات الدراسة** :

لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على الاستبيانين التالين:

- **(أولاً) استبيان أهمية تطوير عمليات الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والعاملين.**

أ- صدق الاستبيان :

- **صدق المحكمين** :

ويسمى بالصدق الظاهري ، حيث تم عرض الاستبيان على مجموعة من السادة المحكمين التربويين ؛ بهدف الحكم على صلاحيته لتحقيق أهداف البحث وتم تعديل وصياغة بنود الاستبيان في ضوء الاستفادة من آراء ومقترحات السادة المحكمين ، وقد اتفقوا جميعا على أن الأداة بصورتها النهائية تعد صالحة لتحقيق الهدف منها ، وبذلك تم التأكد من صدق المحكمين.

- **صدق الاتساق الداخلي** :

تم تطبيق الاستبيان بصورته الأولية على عينة استطلاعية قوامها (١٥) فرداً من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة الطائف ، وبعد تصحيح الاستبيان تم إيجاد صدق الاتساق الداخلي لكل فقرة مع الدرجة الكلية للمجال وارتباط كل مجال بالدرجة الكلية للاستبيان ، كما هو مبين في الجداول التالية :

جدول (١) : قيم معاملات ارتباط لدرجة كل عبارة من عبارات كل بعد من أبعاد الاستبيان بالدرجة الكلية لهذا البعد المنتمية إليه

رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط	رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط	رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط	رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط	رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط
١	**٠.٧١٥	٦	**٠.٥٦٤	١١	**٠.٥٨٤	١٦	**٠.٥١٦	٢١	**٠.٧٤٥
٢	**٠.٥٨٤	٧	**٠.٤٥٨	١٢	**٠.٥١٨	١٧	**٠.٧٠٥	٢٢	**٠.٤١١
٣	**٠.٦١٨	٨	**٠.٤٩٨	١٣	**٠.٥٤٧	١٨	**٠.٦٥٨	٢٣	**٠.٤١٩
٤	**٠.٥٩٧	٩	**٠.٧٤٨	١٤	**٠.٤٣٢	١٩	**٠.٥١١	٢٤	**٠.٥٤٨
٥	**٠.٧٤١	١٠	**٠.٦٥٠	١٥	**٠.٧١١	٢٠	**٠.٤٠٥	٢٥	**٠.١٨٧

يتضح من الجدول السابق أن جميع فقرات كل مجال من المجالات المكونة للاستبيان دالة إحصائيا عند مستوى (٠.٠١) ، مما يدل على تميز كل المجالات بالاتساق الداخلي.

ب- ثبات الاستبيان :

استخدم الباحثون طريقة التجزئة النصفية للتحقق من ثبات الاستبيان وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (١٥) فرداً من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة الطائف ، كما تم حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباك وكانت (٠.٧١٨) ، وطريقة التجزئة النصفية (٠.٧٢٠) على الترتيب. ، مما يدل على أن الاستبيان يتمتع درجة عالية من الثبات.

- **الصورة النهائية للاستبيان (١)**:

تكون الاستبيان فى صورته النهائية من (٢٥) بنداً تقيس أهمية الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والعاملين.

- **(ثانيا) استبيان واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والعاملين**

أ- صدق الاستبيان :

- **صدق المحكمين** :

ويسمى بالصدق الظاهري ، وتمت فيه نفس الخطوات التى اتبعت فى الاستبيان السابق ، وتم تعديل وصياغة بنود الاستبيان في ضوء الاستفادة من آراء ومقترحات السادة المحكمين ، وقد اتفقوا جميعا على أن الأداة بصورتها النهائية تعد صالحة لتحقيق الهدف منها ، وبذلك تم التأكد من صدق المحكمين.

- **صدق الاتساق الداخلى** :

تم تطبيق الاستبيان بصورته الأولية على عينة استطلاعية قوامها (١٥) فرداً من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة الطائف ، وبعد تصحيح الاستبيان تم إيجاد صدق الاتساق الداخلي لكل فقرة مع الدرجة الكلية للمجال وارتباط كل مجال بالدرجة الكلية للاستبيان، كما هو مبين في الجداول التالية :

جدول (٢) : قيم معاملات ارتباط لدرجة كل عبارة من عبارات كل بعد من أبعاد الاستبيان بالدرجة الكلية لهذا البعد المنتمية إليه

رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط	رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط	رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط	رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط
١	٠.٦١٢**	٧	٠.٥١٨**	١٣	٠.٦٢١**	١٩	٠.٥٤٧**
٢	٠.٥٦٤**	٨	٠.٤٤٠**	١٤	٠.٤٧٨**	٢٠	٠.٧٤٨**
٣	٠.٤٨٧**	٩	٠.٤٥٨**	١٥	٠.٦٥٨**	٢١	٠.٦٨٥**
٤	٠.٥٦٧**	١٠	٠.٤٩٧**	١٦	٠.٤٧٠**	٢٢	٠.٥٢٨**
٥	٠.٥١٦**	١١	٠.٦٥٨**	١٧	٠.٦٢٥**		
٦	٠.٥٤٩**	١٢	٠.٥٢٠**	١٨	٠.٦٤٥**		

(١) ملحق ٢ .

يتضح من الجدول السابق أن جميع فقرات كل مجال من المجالات المكونة للاستبيان دالة إحصائيا عند مستوى (٠.٠١) ، مما يدل على تميز كل المجالات بالاتساق الداخلي.

وكذلك يمكن التعرف على الاتساق الداخلى للمقياس بحساب معاملات الارتباط لدرجة كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس بعد حذف درجة البعد من الدرجة الكلية للمقياس ، كما هو موضح للجدول التالى :

جدول (٣) : قيم معاملات الارتباط لدرجة كل بعد بكل من الدرجة الكلية للمقياس ودرجة البعد الرئيسى التابع له

م	البعد	قيمة معاملات الارتباط لدرجة كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس	م	البعد	قيمة معاملات الارتباط لدرجة كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس
١	المتطلبات الإدارية	٠.٨١١**	٣	المتطلبات المادية والتقنية	٠.٩١٢**
٢	المتطلبات البشرية	٠.٧٤٥**			

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الارتباط بين كل مجال من مجالات المقياس موضع الدراسة والدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائيا عند مستوى (٠.٠١) مما يؤكد على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الصدق ،وصالح للتطبيق على عينة الدراسة.

- **ب- ثبات الاستبيان** :

استخدم الباحثون طريقة التجزئة النصفية للتحقق من ثبات المقياس وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (١٥) فردا من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف، كما تم حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباك ، ويوضح الجدول التالى (٤) معاملات الثبات لكل من التجزئة النصفية وألفاكرونباك :

جدول (٤): يوضح معاملات الثبات لأبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس بطريقتى التجزئة النصفية وألفاكرونباك

م	البعد	التجزئة النصفية	ألفاكرونباك	م	البعد	التجزئة النصفية	ألفاكرونباك
١	المتطلبات الإدارية	٠.٧٤٣	٠.٧٨٩	٣	المتطلبات المادية والتقنية	٠.٧٤٥	٠.٧٨٠
٢	المتطلبات البشرية	٠.٦٥٤	٠.٧٥٤				

ويتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات الثبات لمجالات المقياس موضع الدراسة تراوحت بين (٠.٦٠٦ – ٠.٩١٥) ، مما يدل على أن المقياس يتمتع درجة عالية من الثبات.

- **الصورة النهائية للاستبيان (٢) :**

تكون الاستبيان فى صورته النهائية من (٢٢) بنداً تقيس واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والعاملين ، وتمثلت في الأبعاد الآتية :

- المتطلبات الإدارية : وشملت العبارات من (١، ٤ ، ٦ ، ٨ ، ١١ ، ١٢ ، ١٧ ، ٢٢).
- المتطلبات البشرية : وشملت العبارات(١٠ ،١٤ ، ١٦ ، ١٩، ٢١).
- المتطلبات المادية والتقنية : وشملت العبارات (٢،٣، ٥، ٧، ٩، ١٣، ١٥، ١٨، ٢٠).

- **عينة البحث :**

تم تطبيق الاستبيانات على عينة مكونة من (٣٠٠) عضو هيئة تدريس وإداري بالجامعة ، وباستبعاد الاستبيانات غير المكتملة أصبحت عينة البحث (٢٤٠) فردا وهى تمثل نسبة (١٢،٩٪) تقريبا من المجتمع الأصلي للدراسة والذي يتكون من(١٨٦٠) فردا ، وهى عينة عشوائية تمثل كل كليات وإدارات الجامعة ، بغرض التعرف على مدى أهمية وواقع ومعوقات تطوير الإدارة الالكترونية بالجامعة.

- **الأساليب الإحصائية :**

بعد الانتهاء من إعداد الاستبيان في صورته النهائية تم توزيع الاستبيان على أفراد العينة، وبعد قيام أفراد العينة بالإجابة على الاستبيان تم تجميع الاستمارات وتصنيفها وتصحيح الاستجابات وفقا لطريقة ليكرت وتم معالجتها إحصائيا من خلال الأساليب الآتية:

التقدير الرقمي = ٣ × التكرار بدرجة كبيرة + ٢ × التكرار بدرجة متوسطة + ١× التكرار بدرجة ضعيفة.

الوزن النسبي= $\frac{\text{التقدير الرقمي}}{\text{ن}}$ × ١٠٠ (غريب سيد أحمد،١٩٩٤ ، ٢١٨).

التقدير المئوي = $\frac{\text{الوزن النسبي}}{\text{عدد الاختيارات}}$

تم إعطاء أوزان نسبية للأفضلية حيث أخذت كبيرة وزن نسبي قدره(٣) وأخذت متوسطة وزن نسبي قدره (٢) ، بينما أعطيت ضعيفة وزن نسبي قدره (١) وذلك إذا كانت العبارة في الاتجاه الإيجابي، في حين أصبحت الأوزان النسبية (٣،٢،١) إذا كانت العبارات في الاتجاه السلبي لكل من كبيرة /متوسطة / ضعيفة على الترتيب ، وذلك حتى تكون كل العبارات لها نفس الاتجاه في القياس .

- **تحليل نتائج الدراسة الميدانية :**

جاءت نتائج الدراسة الميدانية للإجابة على تساؤلات الدراسة وذلك على النحو التالي:

(أ)للإجابة عن التساؤل الأول "ما أهمية الإدارة الالكترونية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والعاملين؟" جاءت نتائج تطبيق الاستبيان الخاص به وفقا للجدول التالي:

([٢]) ملحق ٢ .

جدول رقم (٥) يوضح أهمية تطوير الإدارة الالكترونية بجامعة الطائف

رقم العبارة	درجة الحدوث			التقدير الرقمي	الوزن النسبي	قوة العبارة	ترتيب العبارة
	كبيرة	متوسطة	ضعيفة				
١	٢٢١	١١	٨	٦٩٤	٢٨٩.١٧	قوية	٥
٢	٢٠٥	٢٨	٧	٦٧٩	٢٨٢.٩٢	قوية	١٠
٣	١٤٠	٧٠	٣٠	٥٩١	٢٤٦.٢٥	ضعيفة	٢٣
٤	١٤٩	٨٠	١١	٦١٩	٢٥٧.٩٢	متوسطة	١٨
٥	٢٢٦	١٢	٢	٧٠٥	٢٩٣.٧٥	قوية	٣
٦	٢١١	١٧	١٢	٦٨٠	٢٨٣.٣٣	قوية	٩
٧	٢٣٢	٦	٢	٧١١	٢٩٦.٢٥	قوية	٢
٨	٢٣٢	٨	–	٧١٣	٢٩٧.٠٨	قوية	١
٩	٢٢٣	١١	٦	٦٩٨	٢٩٠.٨٣	قوية	٤
١٠	١٥٨	٥١	٣١	٦٠٨	٢٥٣.٣٣	ضعيفة	٢٠
١١	١٩٨	٣٢	١٠	٦٦٩	٢٧٨.٧٥	قوية	١٢
١٢	٢١٦	١٩	٥	٦٩٣	٢٨٨.٧٥	قوية	٦
١٣	١٤٤	٧٧	١٩	٦٠٦	٢٥٢.٥٠	ضعيفة	٢١
١٤	١٣٨	٩٨	٤	٦١٥	٢٥٦.٢٥	متوسطة	١٩
١٥	١٤١	٨١	١٨	٦٠٤	٢٥١.٦٧	ضعيفة	٢٢
١٦	١٨٤	٤٧	٩	٦٥٦	٢٧٣.٣٣	متوسطة	١٤
١٧	١٦٩	٦٣	٨	٦٤٢	٢٦٧.٥٠	متوسطة	١٦
١٨	١٩٤	٣٧	٩	٦٦٦	٢٧٧.٥٠	قوية	١٣
١٩	٢٠٣	٢٩	٨	٦٧٦	٢٨١.٦٧	قوية	١١
٢٠	٢١٣	٢٣	٤	٦٩٠	٢٨٧.٥٠	قوية	٨
٢١	٢١٦	١٩	٥	٦٩٢	٢٨٨.٣٣	قوية	٧
٢٢	١٦٢	٤٩	١٩	٥٧٤	٢٣٩.١٧	ضعيفة	٢٤
٢٣	١٦٩	٤٣	١٨	٦٢٢	٢٥٩.١٧	متوسطة	١٧
٢٤	١٨٦	٤١	١٣	٦٥٤	٢٧٢.٥٠	متوسطة	١٥
٢٥	١٢٢	٨٧	٣١	٥٧٢	٢٣٨.٣٣	ضعيفة	٢٥

وبتحليل البيانات الواردة في الجدول رقم(٥) يتضح ما يلي:

- أظهرت نتائج تطبيق الاستبيان الخاص بهذا التساؤل أن عينة البحث يرون أنه توجد أهمية كبيرة للإدارة الإلكترونية، حيث جاءت نسبة وجود العبارات في الواقع العملي ما بين (٢٩٧.٠٨- ٢٧٧.٥٠) وهي العبارات (٨،٧،٥،٩،١،١٢،٢١،٢٠،٦،٢،١٩،١١،١٨) ، حيث إنها حققت أعلى نسبة وجود على الترتيب (١،٢،٣،٤،٥،٦،٧،٨،٩،١٠،١١،١٢،١٣)، وهذا يدل على مدى الأهمية الكبيرة التي تراها العينة حول أهمية الإدارة الإلكترونية، وهذا لدورها الفاعل في إنجاز الأعمال وتيسير الإجراءات داخل وخارج الجامعة، وكذلك في توفير الوقت والجهد في تبادل المعلومات ونقلها عبر أجهزة الاتصال المختلفة، كما أنها تساهم في عملية تسهيل الاتصال التربوي والإداري والعلاقات العامة بين كافة عناصر المجتمع الجامعي، كما تسهم في توفير المعلومات لصانع القرار بسهولة مما يؤدى إلي زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا في متابعة الأعمال اليومية.
- كما أظهرت نتائج الاستبيان أيضاً أن العبارات (١٤،٤،٢٣،١٧،٢٤،١٦) جاءت نسبة وجودها في الواقع العملي ما بين (٢٧٣.٣٣ – ٢٥٦.٢٥) حيث جاءت على الترتيب (١٩،١٨،١٧،١٦،١٥،١٤) ، وهي نسبة متوسطة تؤكد أيضا أن أفراد

العينةٍ يرون أن هناك أهمية للإدارة الإلكترونية، وذلك للأسباب التي ذكرت سابقا، حيث يرون أن تطويرها يساهم في مسايرة التغيرات العالمية المعاصرة لأنها تعزز القدرة التنافسية للجامعة بمختلف إدارتها وأقسامها ، كما أنها توفر الاماكن والمساحات المستغلة في حفظ الملفات الورقية ، وتؤدى الي الدقة في البيانات والحد من أخطاء الأفراد مما ينعكس علي إنتاجية الجامعة ويجعلها قادرة مسايرة التطورات والمنافسة من الجامعات العالمية.

- أما العبارات ذات الأرقام (١٠،١٣،١٥،٣،٢٢،٢٥) والتي جاءت في الترتيب (٢٠،٢١،٢٢،٢٣،٢٤،٢٥) بالنسبة لعبارات الاستبيان ، وهى عبارات ضعيفة حيث إن أوزنها النسبية كانت تنحصر بين (٢٥٣.٣٣ - ٢٣٨.٣٣) ، وهذا يدل على أن هناك نسبة من أفراد العينة لا يدركون أهمية الإدارة الالكترونية وتأثيرها على زيادة الإنتاجية للعمل ، وليس لديهم وعي كاف بما تحققه الإدارة الالكترونية من الحد من مركزية الاتصال بين الإدارات والأقسام والكليات مما يقلل من التعقيدات الإدارية المرتبطة بالمعاملات الورقية مما يسهم في تحقيق الإبداع الإداري وانجاز الأعمال وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للجامعة.

(ب) للإجابة عن التساؤل الثاني "ما واقع تطبيق الإدارة الالكترونية بجامعة الطائف من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والعاملين؟" تم تطبيق الاستبيان الثاني الذى تضمن ثلاثة محاور أساسية هي: الإمكانات الإدارية، والإمكانات البشرية، والإمكانات المادية والتقنية، وجاءت نتائج التطبيق وفقا للجداول التالية:

- **١- المحور الأول: الإمكانات الإدارية لتطبيق الإدارة الالكترونية بجامعة الطائف.**

جدول رقم (٦) يوضح الإمكانات الإدارية لتطبيق الإدارة الالكترونية بجامعة الطائف

رقم العبارة	درجة الحدوث			التقدير الرقمي	الوزن النسبي	قوة العبارة	ترتيب العبارة
	كبيرة	متوسطة	ضعيفة				
١	٢٣٠	٨	٢	٧٠٩	٢٩٥.٤٢	قوية	٢
٤	٢٢٨	١١	١	٧٠٨	٢٩٥	قوية	٣
٦	٢٣٣	٧	٠	٧١٤	٢٩٧.٥٠	قوية	١
٨	١٦٦	٢٢	٥٢	٥٩٥	٢٤٧.٩٢	ضعيفة	٨
١١	١٨٧	٤٢	١١	٦٥٧	٢٧٣.٧٥	متوسطة	٤
١٢	١٩٣	٢١	٢٦	٦٤٨	٢٧٠	متوسطة	٦
١٧	٢٠٠	١٣	٢٧	٦٥٤	٢٧٢.٥٠	متوسطة	٥
٢٢	١٨٢	١٤	٤٤	٦١٩	٢٥٧.٩٢	متوسطة	٧

ومن خلال الجدول السابق أظهرت نتائج الاستبيان أن أفراد العينة يرون أن هناك إمكانات إدارية موجودة بدرجة عالية ، حيث جاءت نسبة وجودها في الواقع العملي تتراوح ما بين (٢٩٧.٥٠ – ٢٩٥.٠٠) وهي نسبة عالية تؤكد على إدارة الجامعة بمختلف أقسامها لديها رؤية مستقبلية من أجل تطوير الإدارة الإلكترونية، ولديها حرص شديد على مواكبة المتغيرات العصرية والمستحدثات التقنية في المجال الإداري، إضافة إلى ذلك وجود الكوادر المتخصصة في هذا المجال، وهذا ما تؤكده العبارات (١،٦،٤) والتي جاءت على الترتيب (١،٢،٣) بالنسبة لعبارات المحور الأول.

كما أظهرت نتائج تطبيق الاستبيان بالنسبة للمحور الأول أن هناك عبارات جاءت بدرجة متوسطة وهي العبارات (١١،١٧،١٢،٢٢) ، والتي جاءت في الترتيب (٤،٥،٦،٧) بالنسبة لعبارات المحور الأول وكانت أوزنها النسبية تنحصر بين (٢٥٧.٩٢ – ٢٧٣.٧٥) ، وهى عبارات متوسطة حيث إن نسبة متوسطة من أفراد العينة أكدوا بوجود نظام فعال لتشجيع المتميزين في مجال الإدارة الالكترونية، كما أكدوا علي أنه يوجد تنسيق بين الوحدات الإدارية بالجامعة ، وتسعي الجامعة من خلال خطة لتدريب كافة الإدارات وأعضاء هيئة التدريس علي الإدارة الالكترونية ، وفي المقابل يوجد نسبة من أفراد العينة أكدوا بدرجة ضعيفة علي وجود التنسيق بين الإدارات المختلفة بالجامعة ، وكذلك وجود الخطة الإستراتيجية للتدريب بالجامعة علي الإدارة الالكترونية وتطبيقها بالجامعة لمسايرة المستجدات التقنية وتحقيق أهداف الجامعة.

أما بالنسبة للعبارة رقم (٨) والتي تختص بمدى توافق الهياكل التنظيمية الحالية مع تطبيق الإدارة الإلكترونية، فقد جاءت نسبة وجودها في الواقع العملي بدرجة ضعيفة بالنسبة لعبارات المحور الأول ، حيث حازت على وزن نسبي قدره (٢٤٧.٩٢) ، وقد يرجع ذلك إلى تعدد الإدارات والعمادات بالجامعة ، وكذلك تعدد الإدارات التي تظهر بين الحين الأخر في العمادات الجامعية المختلفة، وقلة دراية العينة بهذه الهياكل التي تتطلب توظيف جديد للإدارة الإلكترونية، كما أنه توجد أربع أقسام للجامعة في أماكن مختلفة بين الحوية وقروي والفيصلية والردف، إضافة إلى الفروع المختلفة بالخرمة وتربة ورانيا، مما يقلل تحقيق الاستفادة القصوى من الهياكل التنظيمية المختلفة وتمشيها مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.

- **٢- المحور الثاني: الإمكانات البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية بجامعة الطائف.**

جدول رقم (٧) يوضح الإمكانات البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية بجامعة الطائف

رقم العبارة	درجة الحدوث			التقدير الرقمي	الوزن النسبي	قوة العبارة	ترتيب العبارة
	كبيرة	متوسطة	ضعيفة				
١٠	١٨٠	٢٩	٣١	٦٣٠	٢٦٢.٥٠	ضعيفة	٤
١٤	١٧٣	٢٦	٤١	٦٧٧	٢٥٥.٤٢	ضعيفة	٥
١٦	٢٠٣	٣٠	٧	٦٥٨	٢٨٢.٠٨	متوسطة	٢
١٩	١٩٤	٢٩	١٧	٦١٣	٢٧٤.١٧	متوسطة	٣
٢١	٢٢٩	١١	٠	٧١٠	٢٩٥.٨٣	قوية	١

ومن الجدول السابق يتبين أن العبارات (١٦، ١٩، ٢١) جاءت لتبين مدى وجود الإمكانات البشرية في الواقع العملي، وقد أظهرت نتائج التطبيق أنه توجد إمكانات بشرية ولكن بدرجة متوسطة باستثناء العبارة (٢١) حيث جاءت نسبة وجودها بدرجة عالية محققة وزنا نسبيا لها قدره (٢٩٥.٨٣) وهي عبارة تبين وجود كوادر مؤهلة لصيانة أعطال الحاسوب والشبكة على وجود كوادر مؤهلة لصيانة أعطال الحاسوب والشبكة الإلكترونية فور الإبلاغ عنها مما يدل علي حرص الجامعة علي توافر تلك الكوادر البشرية التي تساعد علي دعم الإدارة الالكترونية بالجامعة ، أما بقية العبارات السابقة فجاءت بدرجة متوسطة وانحصر الوزن النسبي لها ما بين (٢٨٢.٠٨- ٢٧٤.١٧)، وهي تدل على توافر الكوادر البشرية اللازمة لتطوير الإدارة الالكترونية وتجاوب منسوب الجامعة

للتطورات في مجال الإدارة الالكترونية بدرجة متوسطة ، وهذا قد يرجع إلى نقص بعض الخبرات لدى بعض أعضاء هيئة التدريس في استعمال المنظومة الجامعة، أو التعامل مع الحاسب بصفة عامة وذلك لقلة ورش التدريب المؤهلة لذلك، كما يوجد عدد من أعضاء هيئة التدريس ليست لديهم الدراية الكاملة التي تجيد ببراعة التعامل مع تطبيقات الحاسوب خاصة المستجدين الذين تم تعيينهم أو التعاقد معهم في العام الدراسي الحالي ١٤٣٢- ١٤٣٣هـ وهي أعداد كثيرة لا تتناسب مع عدد من يوفر الدعم لهم ، مما يدل علي ضرورة إعداد الكوادر البشرية التي تساعد في النهوض بالإدارة الالكترونية بالجامعة للارتقاء بالأداء وتحسين الإنتاجية بها.

أما العبارات أرقام (١٤،١٠) جاءت في الترتيب (٥،٤) بالنسبة لعبارات المحور الثاني وكان أوزنها النسبية تنحصر بين (٢٦٢.٥٠ - ٢٥٥.٤٢) ، وهي عبارات ضعيفة حيث إن توجد نسبة كبيرة من أفراد العينة يؤكدون بدرجة قليلة وجود العناصر البشرية التي تجيد ببراعة التعامل مع تطبيقات الحاسب الآلي ، كما أكدوا علي ضعف توافر مدربون متميزون لتدريب منسوبي الجامعة علي الإدارة الالكترونية، وفي المقابل توجد نسبة من أفراد العينة أكدوا علي ضرورة توافر تلك الكوادر البشرية التي تسهم في دعم وتدريب منسوبي الجامعة علي الإدارة الالكترونية بالجامعة، وهذا ما يؤكده تفسير العبارات السابقة.

- **٣- المحور الثالث : الإمكانات المادية والتقنية لتطبيق الإدارة الالكترونية بجامعة الطائف.**

جدول رقم (٨) يوضح الإمكانات المادية والتقنية لتطبيق الإدارة الالكترونية بجامعة الطائف

رقم العبارة	درجة الحدوث			التقدير الرقمي	الوزن النسبي	قوة العبارة	ترتيب العبارة
	كبيرة	متوسطة	ضعيفة				
٢	١٨٧	١٨	٣٥	٦٣٣	٢٦٣.٧٥	متوسطة	٥
٣	١٦٩	٢٥	٤٦	٦٠٤	٢٥١.٦٧	متوسطة	٦
٥	١٣٤	٥٤	٥٢	٥٦٣	٢٣٤.٥٨	ضعيفة	٨
٧	١٢٣	٣٨	٧٩	٥٢٥	٢١٨.٧٥	ضعيفة	٩
٩	٢٠٣	٢٧	١٠	٦٧٤	٢٨٠.٨٣	قوية	٢
١٣	٢١٧	١٦	٧	٦٩١	٢٨٧.٩٢	قوية	١
١٥	١٩٧	٢٦	١٧	٦٦١	٢٧٥.٤٢	قوية	٣
١٨	١٧١	١٨	٥١	٦٠١	٢٥٠.٤٢	متوسطة	٧
٢٠	١٩٨	٢٣	١٩	٦٦٠	٢٧٥.٠٠	قوية	٤

من الجدول السابق يتبين أن العبارات (١٣،٩،١٥،٢٠) تبين أنه توجد إمكانات مادية وتقنية في الواقع العملي بدرجة عالية، حيث إنحصر وزنها النسبي ما بين (٢٨٧.٩٢ . ٢٧٥.٠٠) واحتلت على الترتيب المواقع (١،٢،٣،٤) بالنسبة لعبارات المحور الثالث ، وهذه العبارات تدل على وجود روابط الكترونية بين الجامعات والمؤسسات البحثية والمكتبات العالمية ، وهذا يعزى إلى توافر وجود الانترنت بسرعة وجودة عالية في بعض الكليات والأقسام الإدارية ، وحرص الجامعة على تطوير البحث العلمي وربطه بالشبكات العالمية لتحتل الجامعة مكانا متميزا بين الجامعات السعودية والعربية والعالمية، كما أكدت العينة على أن غالبية المراسلات تتم بصورة الكترونية وتجديد الموقع الالكتروني باستمرار ، وهذا نظرا لحرص

الجامعة على تحقيق الاستفادة القصوى من تطبيقات الإدارة الالكترونية ، ونشر الجامعة على مختلف المستويات العالمية.

كما أظهرت نتائج الاستبيان أن بعض العبارات وهي (١٨،٣،٢) جاءت بنسبة متوسطة ، حيث احتلت المواقع (٧،٦،٥) على الترتيب بالنسبة لعبارات المحور الثالث وكانت أوزنها النسبية تنحصر بين (٢٦٣.٧٥ ـ ٢٥٠.٤٢) ، وهذا يعني أن هناك بعض الأفراد الذين يرون أنها تتحقق إلى حد ما ، وهذا ما يدل على أنه توجد معوقات أهمها قلة توافر نظام صيانة برامج وأجهزة الحاسوب، إضافة إلى أن الدعم الفني يعالج إلى حد ما مشكلات المستخدمين فور الإبلاغ عن تلك المشكلات.

أما بالنسبة للعبارات أرقام (٧،٥) جاءت في الترتيب (٩،٨) بالنسبة لعبارات المحور الثالث وكانت أوزنها النسبية تنحصر بين (٢٣٤.٥٨ . ٢١٨.٧٥) ، وهى عبارات ضعيفة التحقيق، وهذا يدل على ضعف الاهتمام بتوافر أدلة إرشادية لبرامج وآليات التعامل مع المنظومة الإلكترونية في ظل نقص برامج التدريب وتوافر انترنت عالي السرعة في بعض الكليات المنتشرة في أربعة مواقع للجامعة.

- **التوصيات والمقترحات** :

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج البحث الحالي يمكن تقديم التوصيات التالية:

- وضع نظام حوافز جيد للمتميزين في مجال العمل الالكتروني.
- إعداد خطط فعالة لتدريب وتأهيل أعضاء هيئة التدريس والعاملين بالجامعة علي تطبيق الإدارة الالكترونية بمختلف مجالاتها .
- إعداد كتيبات وأدلة إرشادية ودورات تدريبيه لنشر ثقافة العمل الالكتروني بين مختلف منسوبي الجامعة.
- الاطلاع علي التجارب والخبرات المحلية والعالمية للمؤسسات الناجحة في تطبيق الإدارة الالكترونية .
- استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الالكترونية من استشاريين وخبراء ومدربين والاستفادة منهم في تأهيل الكوادر بالجامعة.
- ضرورة وجود تشخيص دورى لواقع تطبيق الإدارة الالكترونية بالجامعة للتعرف علي كافة المعوقات التي تحول دون تطوير الإدارة الالكترونية ووضع الخطط المناسبة للتغلب عليها.
- ضرورة وجود تحديث دوري لكافة الأجهزة والبرمجيات والتقنيات المتوافرة بالجامعة وفقا لمعايير العالمية.
- ضرورة وجود نظام صيانة دورية لكافة الأجهزة والبرمجيات والتقنيات المتوافرة بالجامعة مع توافر الكوادر البشرية المؤهلة لعمل الصيانة للأجهزة بصفة مستمرة.
- ضرورة مشاركة كافة المستويات الإدارية في التخطيط ووضع البرامج والأهداف المتعلقة بسياسة استخدام الإدارة الالكترونية.
- ضرورة استخدام أحدث البرامج والطرق لحماية الخصوصية ومنع التعديات والمخلفات علي البيانات والمعلومات لزيادة الثقة في التعاملات الالكترونية.
- توفير كافة الإمكانات والتسهيلات والحوافز اللازمة لزيادة تفعيل القسم المختص بتطبيق وتطوير الإدارة الالكترونية بالجامعة.

• **قائمة المراجع** :

١- إبراهيم الفار (٢٠٠٢) : استخدام الحاسوب فى التعليم ، عمّان ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع .

٢- أبو بكر الهوش (٢٠٠٦) : الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق ، القاهرة ، مجموعة النيل العربية .

٣- أحمد غنيم (٢٠٠٦) : دور الإدارة الإلكترونية فى تطوير العمل الإدارى ومعوقات استخدامها فى مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة ، المجلة التربوية ، ع ٨١ مجلس النشر العلمى ، جامعة الكويت .

٤- الخان بدر (٢٠٠٥) : استراتيجيات التعلم الالكترونى ، ترجمة : الموسى وآخرون ، حلب دار شعاع للنشر والعلوم .

٥- الغريب زهر (٢٠٠١) : تكنولوجيا المعلومات وتحديث التعليم ، القاهرة ، عالم الكتب .

٦- إيهاب المير (٢٠٠٧) : متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف التربية للعلوم الإدارية، الرياض .

٧- بدر المالك (٢٠٠٧) : الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية ، دراسة مسحية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض.

٨- برنامج التعاملات الالكترونية " يسر " (٢٠٠٧) : الرياض ، وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات .

٩- بسام الحمادي (٢٠٠٢) : مفاهيم ومتطلبات الحكومة الإلكترونية ، الرياض ، معهد الإدارة العامة.

١٠- جاسم الحمدان ، فهد العنزى (٢٠٠٩) : الإدارة الإلكترونية فى عملية الاتصال الإدارى بالمدارس الابتدائية فى دولة الكويت (أهميتها ومعوقاتها ومقترحات لتطويرها) ، مجلة رسالة الخليج العربى ، ع١١٥.

١١- جواهر قناديلى (٢٠٠٤) : التدريب والتعليم عن بعد باستخدام الإدارة الإلكترونية الرياض ، الملتقى الإدارى الثانى ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة.

١٢- حسن عباس، صلاح الفضيلي (٢٠٠١) : خصوصية تقنية المعلومات من منظور نظرية المنفعة ، المجلة العربية الإدارية ، مج ٨ ، ع ٣ .

١٣- خليفة المسعود (٢٠٠٨) : المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية فى المدارس الحكومية من وجهة نظر مديرى المدارس ووكلائها بمحافظة الرس ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة أم القرى .

١٤- رأفت رضوان (٢٠٠٤) : الإدارة الإلكترونية ، القاهرة ، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار

١٥- رسمي رستم ، محمد عباس (٢٠٠٧) : تفعيل إدارة المدرسة الثانوية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الجودة الشاملة ، القاهرة ، المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية .

١٦- ستيفن وبراند كوهين (١٩٩٧) : إدارة الجودة الكلية في الحكومة ، ترجمة : عبد الرحمن بن أحمد هيجان ، الرياض ، معهد الإدارة العامة .

١٧- سعد بكري (٢٠٠١): المعلوماتية في خطة التنمية السعودية ، مجلة الفيصل ، ع ٣٠٩ الرياض ، دار الفيصل .

١٨- سعد ياسين (٢٠٠٥) : الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية ، الرياض ، معهد الإدارة العامة .

١٩- سعود النمر وآخرون (٢٠٠٦) : الإدارة العامة ، الأسس والوظائف ، ط٦ ، الرياض مطبعة الفرزدق التجارية .

٢٠- سعيد آل مزهر (٢٠٠٠) :إدارة التعليم الإلكترونى فى التعليم العام بالمملكة العربية السعودية – نموذج تنظيمى مقترح ، رسالة دكتوراه ، كلية التربية ، جامعة الملك سعود .

٢١- سلطان بخاري (٢٠٠٩) : ملامح نبوية في القيادة الإبداعية ، مجلة المعرفة، العدد ١٥٩ ، مايو ، الموقع على شبكة الانترنت: http://www.almarefh.org/news .php?action =show&id= "397 ،تم الرجوع إليه بتاريخ ٢٠١١/٨/١٥.

٢٢- سيد الهوارى (١٩٩٩) : منظمة القرن ٢١ ، القاهرة ، مكتبة عين شمس .

٢٣- شائع القحطاني (٢٠٠٦) : مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون ، دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض.

٢٤- طارق عبد الرءوف (٢٠٠٧) : الإدارة الإلكترونية ، نماذج معاصرة ، القاهرة ، دار السحاب .

٢٥- عبد الرحمن القرني (٢٠٠٧) : تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض.

٢٦- عبد الفتاح مراد (٢٠٠٣): الحكومة الإلكترونية، القاهرة، دار المعارف.

٢٧- عبد الله التمام (٢٠٠٧) : الإدارة الإلكترونية كمدخل للتطوير الإدارى – دراسة تطبيقية على الكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية، رسالة دكتوراه ، كلية التربية ، جامعة أم القرى.

٢٨- عبد الله الموسى (٢٠٠١) : استخدام الحاسب الآلى فى التعليم ، الرياض ، مكتبة الشقيرى.

٢٩- عزلا الغامدى (٢٠٠٩) : واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية فى مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ودرجة مساهمتها فى تجويد العمل الإدارى ، كلية التربية ، جامعة أم القرى.

٣٠- عصام الدين علي (٢٠٠٥) : تأثير نظم المعلومات على الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية ، المؤتمر المعماري الدولي السادس (الثورة الرقمية وتأثيرها على العمارة والعمران) ، كلية الهندسة ، جامعة أسيوط ، ١٥- ١٧ مارس.

٣١- على درويش (٢٠٠٤) : تطبيقات الحكومة الإلكترونية ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض.

٣٢- علي السلمي (٢٠٠٣) : إدارة التميز ، نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، القاهرة ، دار غريب.

٣٣- علي السلمي (٢٠٠١) : خواطر في الإدارة المعاصرة ، القاهرة ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع .

٣٤- عليان الرشيد (٢٠٠٧) : تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية ، دراسة تطبيقية على العاملين في الأمن العام بمدينة الرياض ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض .

٣٥- عبد الله العقيل (٢٠٠٥) : سياسة التعليم ونظامه فى المملكة العربية السعودية ، الرياض ، مكتبة الرشد.

٣٦- علاء السالمي (٢٠٠٣) : نظم إدارة المعلومات ، القاهرة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية .

٣٧- فوزية الدعيلج (١٤٢٦هـ) : رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمرحلة الثانوية من وجهة نظر مشرفات الإدارة المدرسية بمكة المكرمة ، رسالة ماجستير ، كلية التربية جامعة أم القرى .

٣٨- فوزية بخش (١٤٢٧) : الإدارة الإلكترونية فى كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية فى ضوء التحولات المعاصرة – خطة مقترحة ، رسالة دكتوراه ، كلية التربية ، جامعة أم القرى.
٣٩- مبروك المسفر (٢٠٠٣) : المعوقات الإدارية والتطبيقية لاستخدام الحاسب الآلي في الأجهزة الأمنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض .
٤٠- محمد السويل (٢٠٠٢) : دور البنية التحتية للمفاتيح العمومية في دعم الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية ، ندوة الحكومة الإلكترونية ، الرياض ، معهد الإدارة العامة.
٤١- محمد الصيرفى (٢٠٠٧) : الإدارة الالكترونية ، الإسكندرية ، دار الفكر الجامعي.
٤٢- محمد العريشى (٢٠٠٨) : إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية فى الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين) ، رسالة ماجستير، كلية التربية ، جامعة أم القرى .
٤٣- محمد جاد ، أشرف محمود (٢٠١٠) : إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة جنوب الوادى ، مجلة كلية التربية ، جامعة عين شمس ، ع٣٤،ج١.
٤٤- محمد جبر (٢٠٠٢) : الموجة الإلكترونية القادمة ، الحكومة الإلكترونية ، مجلة الإداري ع ٩١ ، معهد الإدارة العامة ، مسقط .
٤٥- محمد مفتي (٢٠٠٤) : الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها ، أنموذج إداري جديد ، المجلة العربية ، ع ٨٩ ، الرياض ، بدون دار نشر .
٤٦- محمد نوفل (٢٠٠٣): الحكومة الإلكترونية بالمدينة العربية بين الطموحات والمحاذير ندوة الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات ، مسقط.
٤٧- موسى حمدى (٢٠٠٨) : الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الالكترونية في إدارة المدارس الثانوية بمدينة مكة المكرمة ،رسالة ماجستير ،مكة المكرمة، كلية التربية جامعة أم القرى.
٤٨- مناحى السبيعى (٢٠٠٥) : إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية فى الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها ، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
٤٩- نائل العواملة (٢٠٠٣) : نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي ، دراسة استطلاعية ، مجلة جامعة الملك سعود ، مجلة العلوم الإدارية، مج ١٥ ، ع ٢.
٥٠- هشام شريفى (١٤١٦هـ) : دراسة لواقع استخدام الحاسب الآلى فى إدارة المدارس التابعة لإدارة الثقافة والتعليم بوزارة الدفاع والطيران وسبل تطويره ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة الملك سعود .
٥١- هند حامد (٢٠٠٧) : الإدارة الإلكترونية والمجال السياحي ، القاهرة ، مطابع الشرطة للطباعة والنشر والتوزيع .
٥٢- يحيى أبومعايض (٢٠٠٤) : الحكومة الإلكترونية فى المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الإدارية ، جامعة الملك سعود.
٥٣- يحيى أبومعايض (٢٠٠٤) : الحكومة الإلكترونية ثورة على العمل الإدارى التقليدى الرياض.
54- Abdullah, A. (2003) : Application of E-Human Resources and its Relation to Performance, M.B.A., The American University in London , United Kingdom .
55- Bates, A. : (1990) :Towards an European Electronic University, European Association of Distance Teaching University, Herleen , U.S.A. .

56- Bellazzi, R. (2003) : Electronic Management Systems in Diabetes Mellitus : Impact on Patient Outcomes, Disease Management & Health Outcomes,11, 3, March.
57- Carl, S. (2009) : E-Management in Asia Pacific, Alcatel-Lucent Telecom Review,2003, Available at : http://www1.alcatel-lucent.com/doctypes/articlepaper library/html /ATR2003Q1/ART2, Retrieved at: 1/2/2009.
58- Catherine ,B. (2001): Governing Universities, Changing The Culture, Heather Egyins Inc.
59- Csarles K. & Mike F. (2003) : GIS Catalyst for E-Government Development, Washington.
60- Csetenyi A. (2000) : Electronic Government, Perspectives from E-Commerce, DEXA, , IEEE Press.
61- Diaper, D. (2000) : One Person and his Performing Electronic Lecturing, International Conference on Information Society and The 21st Century, Emerging Technologies and New Challenges, Japan.
62- Deloitte, R. (2000) : At The Dawn of E-Government, The Citizen as Customer, Washington, Jon.
63- Eladio, D. & Angel, D. &Beatriz, P. (2009) : Ubiquitous E-Management of Indicators, University of Saragossa.
64- Ghoul, T. (2001) : Trust Vs Security in Government Convergence, Symposium E-Government Experience and Applications, Addawha.
65- Hart, T. (2000) : Government, The Next American Government, 28, Revolution, The Council for Excellence In, Information age Government Benchmarking Electronics Service Delivery are Party the Central it Unit, UK, July .
66- Head S. & Bull R.(2001): Boosting The Net Economy, 2000 On Line Think Tank about The Impact The Net Economy, August 24.
67- Hussein, R. (2008) : E-Management : Barriers and Challenges in Iran , Ph.D. University of Shahid Charman , Iran .
68- Iulian, M. (2002) : Implementing E-Management in Small and Medium Enterprises, Romania , Bucurest Academic,,PP.1409-1413.
69- Janet, K. (1999) : The Quest for Electronic Government , A Definig Vision, Institute for Electronic Government, IBM Corporation July.
70- Kimberly P. (2005) : Electronic Management, Appian Corp, Vienna , December. Available At: http\\:www.govexec.com /dailyfed//205//2050501.htm, , Retrieved at : 6/8/2009.

71- King Abdullah (2000) : Jordan E-Government, Launching E-Government in Jordan , Readiness and Approach, An Implementation Plan, September.
72- Head ,s. & Bull, R. (2001): Boosting the net Economy ,2000 om line link tank about The impact the net Economy , August.
73- Lasen , A. (2000): Leading The Learning Organization-Albany , NY : State University of New York Press.
74- Oates, B. (2003) : The Potentail Contribution of Ict s to The Political Process , Electronic Journal of E-Government, 1,1 , Available At : http : //www.ejeg.com/volume1/volume1-issue1/issue1-ant3-oates.pdf, , Retrieved at : 6/4/2009.
75- Oregon's Government(2009) : E-Government Benefits, , Available At : http : //www.das.state.ov.us/DAS/EGov/ benefits.shtml, Retrieved at : 6/4/2009.
76- Pauline, K. (2009) : E-Government, The Honorable Minister of State for Science and Technology , Nigeria , Available At : http://www.american .edu/initeb/ko584 1a/nigeria.htm/E-Government.htm, Retrieved at : 12/4/2009.
77- Paulo, A.(2006) : Electronic Government in Brazil , Global E-Government for Development Conference, University of Maryland , USA , 22-23 March.
78- Royeen ,C. (2005) : E-Management, A Survival Guide, Academic Leader, 21, Issue 10, Oct.2005.
79- Thomas, T. (1998) : 3 Futures of The Electronic University, Education Review, 33 ,2, March, April.
80- Tony, A. (2000) : e-management for your e-business, UKCMG Annual Conference York, 11 May.

****