المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
كلية التربية
قسم الإدارة التربوية والتخطيط

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس بالجامعة.

إعداد الطالبة/
منى عطية البشري

إشراف الدكتور/
زهير بن أحمد بن علي الكاظمي

متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط

الفصل الدراسي الثاني
لعام 1429هـ/1430هـ

بسم الله الرحمن الرحيم

ملخص الدراسة

عنوان الدراسة:"معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة".

أهداف الدراسة: التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة وتتمثل في(المعوقات الإدارية، التقنية، البشرية، المالية)، والتعرف على أبرز الآليات المقترحة للتغلب على تلك المعوقات من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس.

منهج الدراسة وأداتها: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، كما تم الاستعانة بالاستبانة كأداة لجمع المعلومات.

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من (441) فرداً ممثلة في الإداريات وعضوات هيئة التدريس المكلفات بالعمل الإداري، وتم اختيارهن بالطريقة الطبقية العشوائية حسب المرتبة الوظيفية للإداريات وعضوات هيئة التدريس.

الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم استخدام (المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، النسب المئوية) كما تم استخدام تحليل التباين الاحادي (ANOVA)، معامل الارتباط بيرسون.

أبرز نتائج الدراسة:

1. أظهرت النتائج وجود معوقات إدارية تتمثل في : الإجراءات الروتينية والتي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، قلة الفرص المتاحة لحضور الندوات والمؤتمرات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، نقص الدورات التدريبية.
2. وجود معوقات تقنية تتمثل في : ضعف الصيانة والمتابعة للأجهزة، نقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ضعف مستوى البنية التحتية.
3. وجود معوقات بشرية تتمثل في : ضعف مهارات اللغة الانجليزية، النقص في عدد الإداريات المتخصصات في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي، نقص الوعي بأهمية الحماية والأمن المعلوماتي.
4. وجود معوقات مالية تتمثل في : محدودية دور القطاع الخاص في المساهمة (المالية/العينية)، ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات، قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب .
5. أظهرت النتائج أن متوسطات عبارات معوقات تطبيق الإدا رة الإلكترونية كانت بدرجة كبيرة ، وكان ترتيبها على النحو التالي: المعوقات الإدارية، ثم البشرية، فالتقنية، فالمالية.
6. أظهرت النتائج أن متوسطات عبارات الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على المعوقات كانت بدرجة كبيرة جداً.
7. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول جميع معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية وفقاً لمتغيرات الدراسة ، بينما لا توجد فروق دالة إحصائياً لصالح متغير المرتبة الوظيفية للعضوات القائمات بعمل إداري .
8. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متو سّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على تلك المعوقات وفقاً لمتغيرات الدراسة، بينما لا توجد فروق دالة إحصائياً لصالح متغير المرتبة الوظيفية للعضوات القائمات بعمل إداري.
9. وجود علاقة ارتباطية موجبة بين معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

توصيات الدراسة:

نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية ، وضع برامج تدريبية تعمل على رفع كفاءة الإداريات وتأهيلهن للتعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية، التواصل مع مؤسسات القطاع الخاص للحصول على الدعم المالي والتقني المناسب لتلبية احتياجات الإدارة الإلكترونية.

Abstract

Title: obstacles of Applying Electronic Management at the Various Departments of Umm Al-Qura University in Holy Makkah From the Point of View of female Administrators and Teaching Staff of the University.

Objectives: This study aims at identifying the obstacles of applying the electronic management at the various departments of Umm Al-Qura University in Holy Makkah, and which are represented in (administrative, technical, human and financial obstacles) as well as highlighting the most significant mechanisms proposed for overcoming these obstacles from the point of view of female administrators and teaching staff .

Method & Techniques: This study has used a descriptive surveying method and utilized the questionnaire as a technique for collecting information.

Sample: This study comprised a sample of (441) individuals represented in the female administrators and teaching staff authorized to undertake administrative wok and who were selected randomly and as per the scale of the occupation of the female administrators and teaching staff..

Statistical Methods Used: The statistical methods used included (Arithmatic means, standard deviations and percentages) as well as (ANOVA) and Person correlation coefficient.

Results: The following are the most significant results:

1- There are administrative obstacles represented in : the routine procedures that delay the change process towards the electronic management , the limited number of opportunities available for attending conferences and symposiums on electronic management and shortage of training courses.

2- There are technical obstacles represented in : the weakness of maintenance and follow-up of apparatus, shortage of guiding instructions indicating the mechanisms of electronic management and poor state of infrastructures.

3- There are human obstacles represented in : weakness of the language sills, shortage in the number of the department specialized in the operation and maintenance of computers as well as decrease of the level of awareness towards the importance of protection and information security .

4- There are financial obstacles represented in :the curtailing of the role of the private sector in the (cash & in-kind) the participation , paucity of financial support set aside for research and studies in the fields of information technology and shortage of financial allocations for training programs.

5- The results indicated that the averages of the items pertaining to the obstacles of applying electronic management were of great degree and in the following sequence : administrative, human, technical and financial obstacles.

6- The results indicated that the averages of the items pertaining to the mechanism through which obstacles can be overcome were of a very great degree.

7- There are statistically significant differences among the averages of responses of the sample's members regarding all the obstacles of applying electronic management according to the variables of study, whereas there are no statistically significant differences in favor of the variable of occupation scale of the female teaching staff performing administrative work.

8- There are statistically significant differences among the averages of responses of the sample's members regarding all the obstacles of applying electronic management according to the variables of study, whereas there are no statistically significant differences in favor of the variable of occupation scale of the female teaching staff performing administrative work.

9- There is a positive correlative relation among the obstacles of applying electronic management.

Recommendations: The following are the most significant recommendations:

- Spreading the culture of electronic management- Developing training programs that raise the competency and training level of female administrators with a view to applying electronic management- Communication with private sector foundations to obtain the suitable financial and technical support required for meeting the needs of electronic management.

الإهداء

إلى من غمرني بحبه وعطفه وجزيل عطائه ...إلى قدوتي في حياتي ،والدي أكرم الله مثواه.

إلى والدتي الغالية.... عرفانًا وإجلالاً لكل ما تقدمه لي من رعاية وتشجيع.

إلى إخوتي وأخواتي وكل من ساهم معي في إتمام بحثي...

إليهم جميعا أهدي ثمرة جهدي العلمي المتواضع سائلة المولى العلي القدير أن ينفع به الجميع.

الباحثة

الحمد لله حمداً يليق بجلاله، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد:

يسعدني وقد أنهيت بفضل الله ورعايته إعداد هذه الرسالة أن أتوجه إلى الله العلي القدير بالحمد والشكر الذي هداني وأنار الطريق أمامي لإتمام هذا العمل العلمي المتواضع...

ويطيب لي أن أتقدم بوافر الشكر والتقدير إلى منسوبي جامعة أم القرى وعلى رأسهم معالي مدير الجامعة أ.د وليد بن حسين، وأشكر عمادة الدراسات العليا بجميع عامليها وأخص بالشكر سعادة د/سمير نتو، كما أشكر بكل من التقدير والعرفان عميد كلية التربية سعادة د/زهير بن أحمد الكاظمي، على ما يبذلونه من جهد في سبيل الرقي بالمستوى العلمي والأداء الإداري والأكاديمي بهذه الجامعة، والشكر موصول لقسم الإدارة التربوية والتخطيط، ممثلاً برئيس القسم سعادة د/محمد بن معيض الوذيناني لجهوده الواضحة في سبيل خدمة العلم وأهله، فجزاه الله خير الجزاء.

وأجد لزاماً أن أتقدم بوافر الشكر وعظيم الامتنان إلى سعاد د/ زهير بن أحمد الكاظمي بكل ما قدمه لي من مساعدة وعون ونصح وتوجيه والذي لم يبخل علي بوقته وجهده، منذ اللحظة الأولى من كتابة البحث وحتى خروجه بهذه الصورة، فالله أسأل أن يجزيه عني خير الجزاء ،ويحفظه ذخراً وسنداً لأهله ووطنه. والشكر موصول لسعادة د/عبد الله بن محمد الحميدي وسعادة د/رمضان أحمد عيد صباغ على مناقشتهم لخطة البحث وتوجيهاتهم السديدة التي أثرت الدراسة.

كما أتقدم بوافر الشكر والعرفان إلى أعضاء لجنة المناقشة سعادة د/عبد الله بن أحمد الحميدي وسعادة د/جواهر بنت أحمد قناديلي على تفضلهم مشكورين بقبول مناقشة الرسالة، وعلى ما سيقدمانه من آراء وملاحظات قيمة ستثري البحث إنشاء الله.

وأخيراً وليس أخراً كل الشكر والتقدير والعرفان لمن كان لهما الفضل الكبير والعطاء، والدي رحمه الله، وأمي حفظها الله، وأفراد أسرتي الكريمة على ما قدموه لي من عون ومساعدة لإنجاز هذا البحث، فالله أسأل أن يجزيهم عني خير الجزاء.

سائلة المولى عز وجل أن يبارك جهودهم ويجعلها في ميزان حسناتهم يوم القيامة.

والله ولي التوفيق...

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
ملخص الدراسة باللغة العربية.....	أ
ملخص الدراسة باللغة الانجليزية.....	ب
إهداء.....	ج
شكر وتقدير.....	د
قائمة المحتويات.....	هـ
قائمة الجداول.....	ط
قائمة الأشكال.....	م
قائمة الملاحق.....	م
الفصل الأول:مشكلة الدراسة	
المقدمة.....	**2**
مشكلة الدراسة.....	5
أسئلة الدراسة.....	8
أهداف الدراسة.....	9
أهمية الدراسة.....	11
حدود الدراسة.....	12
مصطلحات الدراسة.....	13
الفصل الثاني	
أولاً:الإطار النظري	
المبحث الأول:الإدارة الإلكترونية	
الإدارة بين المفهوم التقليدي والمفهوم الإلكتروني.....	20
المفهوم التقليدي للإدارة.....	20
مفهوم الإدارة الإلكترونية.....	20
المقارنة بين المفهومين التقليدي والإلكتروني للإدارة.....	21
التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية.....	23
أهداف الإدارة الإلكترونية.....	25
أهمية الإدارة الإلكترونية.....	27

عناصر الإدارة الإلكترونية.....	28
وظائف الإدارة الإلكترونية.....	30
مميزات الإدارة الإلكترونية.....	35
المبحث الثاني:تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات	
دواعي التحول نحو تبني نموذج الإدارة الإلكترونية.....	**39**
مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية.....	**40**
خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية.....	**42**
متطلبات تطبيق الإدارة الإلكتروني.....	**44**
المتطلبات الإدارية.....	**45**
المتطلبات التقنية.....	**47**
المتطلبات البشرية.....	**52**
المتطلبات المالية.....	**53**
المتطلبات التشريعية.....	**54**
المتطلبات الأمنية.....	**55**
آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية.....	**56**
تجارب رائدة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.....	**57**
تجارب أجنبية.....	**57**
تجارب عربية.....	**58**
تجارب خليجية.....	**59**
تجارب محلية.....	**59**
المبحث الثالث:معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات.	
أولاً:المعوقات الإدارية.....	**62**
ثانياً:المعوقات التقنية.....	**68**
ثالثاً:المعوقات البشري.....	**81**
رابعاً:المعوقات المالية.....	**88**
المبحث الرابع:التعليم الجامعي السعودي.	
المفهوم والنشأة والتطور التاريخي للتعليم الجامعي الحكومي بالمملكة العربية السعودية.....	**89**

التطور التاريخي لجامعة أم القرى وكلياتها التابعة لها.....	**90**
نشأة جامعة أم القرى.....	**90**
نشأة كلية الآداب والعلوم الإدارية (كلية التربي ة للأقسام الأدبية سابقاً).....	91
نشأة كلية التربية لإعداد المعلمات.....	**91**
نشأة كلية العلوم التطبيقية(كلية التربية للأقسام العلمية سابقاً)	**92**
نشأة كلية الفنون والتصميم الداخلي (كلية التربية للا قتصاد المنزلي سابقاً).....	**93**
أهداف التعليم الجامعي السعودي.....	**94**
وظائف التعليم الجامعي.....	**95**
الإدارة الجامعية.....	**96**
ثانياً: الدراسات السابقة.	
- الدراسات العربية.....	**100**
- الدراسات الأجنبية.....	**130**
- التعليق على الدراسات السابقة.....	**145**
الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية.	
- منهج الدراسة ومتغيراتها.....	**148**
- مجتمع الدراسة وعينتها.....	**149**
- خطوات إجراء الدراسة.....	**153**
- المعالجة الإحصائية.....	**159**
الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها.	
- نتائج السؤال الأول.....	**161**
- نتائج السؤال الثاني.....	**165**
- نتائج السؤال الثالث.....	**169**
- نتائج السؤال الرابع.....	**172**
- نتائج السؤال الخامس.....	**176**
- نتائج السؤال السادس.....	**180**
- نتائج السؤال السابع.....	**194**
- نتائج السؤال الثامن.....	**209**

الفصل الخامس: ملخص نتائج البحث والتوصيات والمقترحات	
ملخص نتائج البحث.....	212
التوصيات والمقترحات.....	221
البحوث المقترحة.....	223
المراجع.....	225
الملاحق.....	240

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	توزيع مجتمع الدراسة.	149
2	توزيع عينة الدراسة.	150
3	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الفرع التابعة له.	151
4	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي.	152
5	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير العمر.	152
6	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري.	152
7	توزيع عينة الدراسة وفقا لمتغير الدورات التدريبية.	153
8	معاملات الثبات لأداة الدراسة ومحاورها.	155
9	الاتساق الداخلي لأداة الدراسة ومحاورها.	156
10	الصورة النهائية لأداة الدراسة ومحاورها.	157
11	درجة القطع لكل مستوى من مستويات الاستجابة.	158
12	المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور المعوقات الإدارية من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى.	162
13	المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور المعوقات التقنية من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى.	166
14	المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور المعوقات البشرية من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى.	169
15	المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور المعوقات المالية من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى.	173
16	المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية للآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى.	176
17	مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفقاً لمتغير المرتبة الوظيفية للإداريات.	180
18	نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات	181

	تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى تعزى لمتغير المرتبة الوظيفية للإداريات.	
19	مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفقاً لمتغير المرتبة الوظيفية للأعضاء القائمات بعمل إداري.	183
20	مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفقاً لمتغير الفرع التابعة له.	184
21	نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى تعزى لمتغير الفرع التابعة له.	185
22	مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.	186
23	نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى تعزى لمتغير المؤهل العلمي.	187
24	مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري.	188
25	نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.	189
26	مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفقاً لمتغير الدورات التدريبية.	190
27	نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات	191

	تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى تعزى لمتغير الدورات التدريبية.	
28	مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفقاً لمتغير العمر.	192
29	نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى تعزى لمتغير العمر.	193
30	مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفر وق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفقاً لمتغير المرتبة الوظيفية للإداريات.	195
31	نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى تعزى لمتغير المرتبة الوظيفية للإداريات.	196
32	مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفقاً لمتغير المرتبة الوظيفية للأعضاء القائمات بعمل إداري.	197
33	مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفقاً لمتغير الفرع التابعة له.	198
34	نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من تعزى لمتغير الفرع التابعة له.	199
35	مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين	200

	متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.	
36	نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى تعزى لمتغير المؤهل العلمي.	201
37	مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأح ادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري.	202
38	نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.	203
39	مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفقاً لمتغير الدورات التدريبية.	205
40	نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكتـرونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وأعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير الدورات التدريبية.	206
41	مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفقاً لمتغير العمر.	207
42	نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وأع ضاء هيئة	208

	التدريس تعزى لمتغير العمر.	
43	مصفوفة معاملات الارتباط بيرسون (Pearson) بين معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى.	209

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	عناصر الإدارة الإلكترونية.	29
2	الإدارة الإلكترونية ونطاق المعلومات المتزايد.	36
3	خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية.	43
4	مرتكزات الحماية التكاملية لخصوصية المعلومات في البيئة الرقمية.	74

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
1	أسماء السادة محكمي الاستبانة.	241
2	أداة الدراسة "الاستبانة".	245
3	خطاب من سعادة عميد كلية التربية إلى الجامعة والكليات لتطبيق الاستبانة، ولطلب الإحصائيات بأعداد الإداريات وعضوات هيئة التدريس.	255
4	إحصائيات رسمية بأعداد الإداريات وعضوات هيئة التدريس في الجامعة والكليات.	262

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- المقدمة.
- مشكلة الدراسة.
- أسئلة الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- حدود الدراسة.
- مصطلحات الدراسة.

المقدمة:

الحمد لله القائل في محكم تنزيله : ﴿ نَرْفَعُ دَرَجَاتٍ مِّن نَّشَاء وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ ﴾ (سورة يوسف،الآية:76)، وأصلي وأسلم على أفضل الخلق وخاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد:

فقد شهد العصر الحديث تغييرات في مختلف جوانب الحياة الإنسانية ،وكان للتطورات التكنولوجية المتسارعة وتقدم وسائل الاتصالات وتقنية المعلوما ت Information technology دور بارز في هذه التطورات، فظهور شبكة الإنترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات، أدى ذلك إلى التحول من الأساليب التقليدية في إنجاز الأعمال إلى الأساليب الإلكترونية . ويذكر اللوزي(2002م) أن التغيير أصبح سمة من السمات الحضارية للعالم المتقدم ، ويستدعي ذلك ضرورة العمل على رصد كل ما يحدث من تغيرات في البيئة المحيطة وذلك رغبة في مواجهة آثار هذا التغير ومواكبة المستجدات(ص223).

ونتيجة لهذه التطورات السريعة والمتلاحقة والانفجار المعرفي ، تواجه المجتمعات مجموعة من التحديات مما يحتم عليها مواجهتها ؛ لتتمكن من اللحاق بعصر المعلومات والاستفادة القصوى من الثورة التقنية بجميع مجالاتها . حيث يشير حريم(2006م) إلى أن المنظمات المعاصرة تواجه في الحاضر والمستقبل تحديات وضغوطات متزايدة ومعقدة لم يسبق لها مثيل، وتؤثر بشكل كبير على أدائها ، لذا ينبغي إدراك هذه التحديات وتفهمها جيداً ومعالجتها بنجاح وفاعلية(ص32).

وفي ضوء ذلك لابد للمنظمات من تبني واستخدام أحدث الأساليب الإدارية مواكبة للتطورات التقنية والتفاعل مع عصر التقنية الرقمية، ومن بين تلك الأساليب أسلوب الإدارة الالكترونية (E-Management) الذي ظهر في الآونة الأخيرة كمصطلح معاصر نتيجة لتزايد استخدام الحاسب الآلي وشبكاته والثورة المعلوماتية بشكل عام. ويعزز هذا الرأي ياسين(2005م) حيث يرى أن الإدارة الإلكترونية تمثل نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين الذي تختصر العولمة

Globalization والفضاء الرقمي والمعرفة وثورة الإنترنت كل متغيراته وحركة اتجاهاته(ص27).

وسارعت الدول جاهدة في تطبيق الإدارة الإلكترونية رغبة منها في مواكبة عصر المعلومات ولإيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل والتكيف مع معطيات العصر الرقمي. وقد ذكر سالم(2002م) بأن الخيار التكنولوجي لم يعد رفاهية أو كمالية ولكن أصبح تحدياً تنموياً في المقام الأول، ولم يعد هناك بديل عنه للشعوب والدول النامية لتحقيق طفرة تنموية في المجالات الاقتصادية والاجتماعية(ص ص7-8). وقد أدركت حكومة المملكة العربية السعودية أهمية مواكبة التطورات التقنية واستثمارها في تحسين الأداء والإنتاجية، إيماناً منها بأهمية قطاع التقنية المعلوماتية في دفع عجلة التنمية. وقد أسفر عن ذلك انعقاد العديد من المؤتمرات والندوات والتي تهتم بتقنية المعلومات والتحول نحو المجتمع المعلوماتي . ومن ذلك انعقاد المؤتمر الوطني الثامن عشر للحاسب والذي نظمته جمعية الحاسبات السعودية بعنوان "تقنية المعلومات والتنمية المستدامة " حيث وردت الموافقة السامية برقم 6053/م ب وتاريخ1426/4/30هـ لإقامة هذا المؤتمر خلا ل الفترة 26-29صفر 1427هـ ، ويهدف إلى طرح القضايا المستجدة في تقنية المعلومات والأمن المعلوماتي ونظم المعلومات الإدارية(الغفيلي،2006م،إنترنت).

ويجسد برنامج التعاملات الالكترونية الحكومية"يسّر"اهتمام المملكة لتطبيق مفهوم التعاملات الالكترونية، ويعد من ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها حكومة المملكة لتحقيق التنمية المستدامة والتطوير في جميع جوانب الحياة، ومن أهم أهدافه تحويل التعاملات الحكومية التقليدية إلى تعاملات إلكترونية (برنامج التعاملات الإلكترونية الحكوميةّ"يسّر"،2009م،إنترنت).

وفي ضوء ذلك أصبح من الضروري للمؤسسات التعليمية على اختلافها وفي مقدمتها مؤسسات التعليم العالي الاستفادة من مزايا الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها ،حيث أن تطبيقها أصبح ضرورة ملحة للتكيف مع متغيرات العصر باعتبار أن التعليم العالي يؤدي دوراً مهماً في تحقيق التقدم والرقي للمجتمعات البشرية وتزويده بالكوادر العلمية اللازمة للمساهمة في تحقيق التنمية الشاملة . كما نوّه عشيبة(2005م) أن من

الضروري على مختلف الدول المتقدمة والنامية أن تواجه التحديات من قبل مؤسساتها الاجتماعية، وفي طليعتها الجامعات بوصفها رافداً أساسياً يزود مؤسسات المجتمع بالكوادر المؤهلة علمياً، والقادرة على التعامل مع التغيرات العالمية والمحلية ومواجهة ما ينجم عنها من تحديات(ص288). كما يؤكد كلاً من بدران ونجيب (2006م) بأن الجامعات هي أداة ووسيلة للتغيير في المجتمع، فالمجتمعات ا لمتقدمة تنظر إلى مؤسساتها التعليمية على أنها البدايات لحلول مشكلاتها(ص79).

وتطبيق الإدارة الإلكترونية يعد فرصة متميزة؛ للارتقاء بالأداء في الجامعة حيث تعد وسيلة؛ لرفع كفاءة الإدارات الجامعية وتحسين وتطوير أدائها وتخفيف الأعباء الإدارية عنها. ويشير النمر وآخرون(2006م) إلى أنه ليس من الممكن دراسة الإدارة في العصر الحالي والتغافل عن التأثيرات الكبيرة للإدارة الإلكترونية التي أدت إلى المزيد من المرونة والتمكين الإدا ري وتغيير أساليب وإجراءات العمل والتنظيم(ص418). ويضيف غنيم(2004م) بأن الإدارة الإلكترونية تع مل على تحسين جودة أداء العمل بالمنظمات عن طريق استخدام أساليب إلكترونية حديثة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة بالإضافة إلى قدرتها على مواجهة كل مشكلات الإدارة التقليدية والقضاء عليها(ص44).

وبالرغم من الفرص الكثيرة والمزايا التي تقدمها تقنية الإدارة الإلكترونية إلا أن هناك العديد من العوائق التي تعترض المؤسسات في تبني وتطبيق هذه التقنية الحديثة والاستفادة منها. ويؤيد ذلك العلاق(2006م) فيرى أ ن فلسفة الإدارة الإلكترونية وتوجهاتها تختلف عن الإدارة التقليدية، فالهياكل التنظيمي ة التقليدية تعتبر مقيدة للنشاطات الابتكارية وهذه النشاطات تتطلب هياكل تنظيمية مفتوحة ؛ لأن الانفت اح يضمن نوعاً من تدفق العمل، وهذا التدفق مطلبا ضرورياً من مطالب العمل الإلكتروني(ص87).

كما أن تبني مشروع الإدارة الإلكترونية يستلزم تغييراً في القيادات الإدارية وجعلها قيادات متميزة لديها القدرة على الاستجابة لكل التغييرات التي يشهدها العصر. وتؤيد ذلك عماد الدين(2004م) حيث ترى ضرورة تنمية قادة للتغيير في المؤسسات التعليمية يمتازون بالقدرة على الإبداع والابتكار وإدارة الفريق التعاوني ويمتازون

بكفايات تساعدهم في تكوين رؤية واضحة عن ماهية الت غيير ودوافعه وعملياته ونواتجه والاستجابة بشكل أفضل لمتطلباته (ص245). ويشير دركر (2004م) إلى أنه يجب على كل المؤسسات القائمة أن تبذل جهوداً خاصة لكي تصبح متقبلة وقائدة للتغيير (ص92).

وفي ظل تنامي التقدم العلمي والتقني يمثل العنصر البشري ركناً أساسياً ومهم اً في تطبيق الإدارة الإلكترونية، ولذا فإن تطوير هذا العنصر وتدريبه يعد أمراً ملحاً وخاصة بعد الثورة المعلوماتية والتوسع في التقنيات الحديثة . حيث يشير شعبان(2006م) إلى اعتبار أن العنصر البشري هو المحرك والمصدر الأساسي للتنمية، لذلك لابد من الاهتمام بتدريبه وإعادة تأهيله ليكون قادراً على التعامل مع تقنيات العصر (ص ص696-697).

وفي ضوء عصر المعلومات والاستفادة من معطيات الإدارة الإلكترونية في الإدارات الجامعية، يستلزم ذلك التغيير التدريجي والانتقال وفق خطط محكمة ومدروسة واستراتيجيات واضحة. حيث يؤكد إدريس (2005م)على أن نجاح تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الحديثة يعتمد على التخطيط الواعي والاستخدام المخطط لها مع الموارد الأخرى للمنظمة وهي : العنصر البشري ، والإمكانيات المادية، والمعلومات(ص ص221-222).

وأصبح من الضروري لتلك الإدارات والعاملين فيها البحث عن المعو قات التي تحول دون تمكينهم من تطبيق الإدارة الإلكترونية والاستفادة من تأثيراتها الهائلة وبذل الجهود؛ لإيجاد أبرز الحلول لمواجهة تلك المعوقات؛ من أجل التخفيف من آثارها أو إزالتها ما أمكن، ولاسيما أن التعليم العالي هو أحد الأدوات التي تستطيع الدولة من خلاله أن تواكب حركة التقدم العلمي والتكنولوجي في العالم المعاصر.

مشكلة الدراسة:

تعد تقنية الإدارة الإلكترونية من أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة التي ظهرت في الوقت الحالي مرتبطة بثورة المعلومات والتكنولوجيا الحديثة . لذا أخذت الدول والمؤسسات تتنافس في تطبيق ه ذه التقنيات الحديثة في إداراتها. يذكر نج م(2004م)

أن الإدارة الإلكترونية الرقمية هي المدرسة الأحدث في الإدارة تقوم على استخدام الإنترنت وشبكات الأعمال في انجاز وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة إليكترونياً(ص173).

وبالرغم من الاهتمام الذي أولته المملكة العربية السعودية بقطاع تقنية المعلومات، إلا أن مؤسسات التعليم العالي فيها لم تصل بعد إلى المستويات المنشودة في هذا المجال، حيث بيّن مرغلاني وعبد الفتاح (2003م) بأن مؤسسات التعليم العالي في المملكة تعاني من قصور في تطوير مجالات الاستفادة من معطيات التقنية المعلوماتيه(ص37). مما يؤكد وجود بعض المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إداراتها ، منها ما أشار إليه العيسى(1425هـ) وتتمثل في ضعف التنسيق والتعاون بين مؤسسات التعليم العالي، وقلة فعالية الإدارة بسبب مركزيتها والأساليب التقليدية المتبعة فيها، مما يؤكد ضرورة تحلي تلك المؤسسا ت بالمرونة الكافية؛ لضمان سرعة الاستجابة للتطورات المحلية والعالمية المتلاحقة (ص ص329-331). كما أكد السنبل(1425هـ) على أن مؤسسات التعليم العالي مطالبة بتجويد أنظمتها وبرامجها، ويتم ذلك من خلال التركيز على المجالات الع لمية والتقنية(ص198).

وفي ضوء التقدم المتزايد في استخدام التكنولوجيا الحديثة والتطبيقات الحاسوبية أصبح دور استخدام الإدارة الإلكترونية مطلب وضرورة لاغنى عنها في إدارات مؤسسات التعليم العالي، لما تحققه من نتائج إيجابية نحو تحسين الأداء فيها ورفع كفاءتها، ولكن ذلك لا يتأتى إلا بتجاوز المشكلات التي تعترض تطبيقها في تلك الإدارات. ويؤكد ذلك السالمي والسليطي (2008) حين أوضحا أنه لابد من الاعتماد على إستراتيجية واضحة تنطلق من دراسة الواقع ومشكلاته قبل الانتقال إلى البيئة الرقمية(ص95).

كما أكدت بعض الدر اسات العلمية وجود بعض المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية والاستفادة منها، فمن هذه المعوقات ما ذكرته كيلاني (2006م) ومن أهمها نقص الإمكانيات المادية في الجامعات، ضعف البنية الأساسية في مجال الاتصالات الجامعية، قلة أعداد الفنيين المؤهلين، عدم توافر درجة عالية من السرية

والأمان للمعلومات، ارتفاع معدلات التغيير في التقنية المعلوماتية (ص457). كما أظهرت نتائج دراسة سيرشت(Seresht & others ,2008) وجود معوقات تعوق تطبيق الإدارة الإلكترونية وتتمثل في المعوقات الإدارية ، البشرية، الثقافية الاجتماعية، التنظيمية الهيكلية، التقنية، البيئية(pp5-6).

هذا بالإضافة إلى التغيرات السريعة في تقنية المعلومات وضرورة مواكبة هذا العصر المتسم بالتعقيد وإيجاد التدابير والحلو ل الملائمة للوصول للمنافسة والتميز في الأداء وإجادة التعامل مع هذا العصر. حيث يذكر عبد الباقي (2004م) أن المناخ المحيط بالمنظمات على اختلافها مناخ دائم التطوير والتغيير لذلك فإن محاولة السيطرة على هذا المناخ تعتبر عملية في غاية الصعوبة(ص373).

لذا من الأهمية التأكيد هنا،على أن وعي الإداريين بتلك المعوقات وتحديدها يدفعهم إلى وضع الخطط الإستراتيجية الملائمة لمواجهتها ووضع الحلول اللازم ة للتغلب عليها. ويعزز هذا الرأي ياسين(2005م) حيث يرى أن فهم محددات تطبيق الإدارة الإلكترونية يساعد في وضع الحلول العملية الملائمة لإشكالية تخطيط وتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية بكفاءة وفعالية ، كما يوفر فرصاً ثمينة لتجا وز المعوقات الأساسية التي تواجه مشروع الإدارة الإلكترونية في المنظمات العربية(ص257).

فالإدارة الإلكترونية باعتباره ا منهجاً إداريًا حديث، تستدعي بالضرورة قدرات بشرية عالية كما تتطلب تغييراً في أساليب الإدارة والهياكل التنظيمية وتوفير الموارد المالية الكافية، لكي تتمكن من خلالها المنظمات من رفع مستوى خدماتها. ولتحقيق ذلك لابد أن يكون هناك فهم أفضل للعوائق التي تعترض نجاح تطبيقها . حيث يرى نصير(2002م) ضرورة التصدي لما قد يعيق الاستفادة من هذه التقنيات الفعالة تمهيداً للدخول إلى مجتمع المعلومات الذي يعتبر سمة القرن الواحد والعشرين(ص88).

وبناءاً على ما سبق، تتضح أهمية الإدارة الإلكترونية وضرورة تطبيقها في إدارات مؤسسات التعليم العالي، وتعد جامعة أم القرى إحدى المؤسسات الأكاديمية التي تدرس كافة التخصصات والمجالات وتسعى لخدمة المجتمع وتحقيق رغباته ، إلا أنها لم تطبق الإدارة الإلكترونية بالصورة الشاملة والكاملة، مما يؤكد وجود معوقات تحول دون التطبيق الفعال لهذه التقنية ، وبالتالي يتطلب ذلك السعي الجاد والمنظم

للتعرف على تلك المعوقات ووضع الخطط الإستراتيجية والحلول الملائمة لمواجهتها والتغلب عليها، وضرورة مواكبة التغييرات العالمية في جميع المجالا ت، والأخذ بالأساليب الحديثة وتطوير إداراتها بما يتماشى مع المستجدات الحديثة، ولاسيما في ظل التوسع في استخدام التقنية الرقمية؛ لكي تتمكن من تقديم خدماتها بأعلى درجة من الكفاءة والجودة.

ومن هنا تحاول الدراسة الحالية الكشف عن أبرز المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة والتعرف على أبرز الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على تلك المعوقات.

أسئلة الدراسة:

تتركز هذه الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيس التالي:

– ما معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس؟ ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة التالية:

س1– ما أهم المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس؟

س2– ما أهم المعوقات التقنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس؟

س3– ما أهم المعوقات البشرية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس؟

س4– ما أهم المعوقات المالية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإ داريات وعضوات هي ئة التدريس؟

س5- ما أبرز الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس؟

س6- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر عين ة الدراسة حـــــــــول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة تبعاً لمتغيرات: (الفرع التابعة له، العمر ، المؤهل العلمي ، المرتبة الوظيفية لعضوات هيئة التدريس القائمات بعمل إداري، المرتبة الوظيفية للإداريات ، عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري، عدد الدورات التدريبية)؟

س7- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر عين ة الدراسة حـــــــــول أبرز الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة تبعاً لمتغيرات : (الفرع التابعة له، العمر، المؤهل العلمي، المرتبة الوظيفية لعضوات هيئة التدريس، المرتبة الوظيفية للإداريات، عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري، عدد الدورات التدريبية)؟

س8- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين أنواع معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس؟

أهداف الدراسة:

1- التعرف على أهم المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإ لكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس.

2- التعرف على أهم المعوقات التقنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإ لكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس.

3- التعرف على أهم المعوقات البشرية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجه ة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس.

4- التعرف على أهم المعوقات المالية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس.

5- التعرف على أبرز الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس.

6- تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين وجهات نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس في إدارات جامعة أم القرى(طالبات) حول وجهة نظر كلاً من هن لتحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية وفق متغيرات الدراسة (الفرع التابعة له، العمر، المؤهل العلمي، المرتبة الوظيفية لعضوات هيئة التدريس، المرتبة الوظيفية للإداريات، عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري، عدد الدورات التدريبية).

7- تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين وجهات نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس في إدارات جامعة أم القرى(طالبات) حول وجهة نظر كلاً منهن لتحديد أبرز الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية وفق متغيرات الدراسة(الفرع التابعة له، العمر، المؤهل العلمي ، المرتبة الوظيفية لعضوات هيئة التدريس، المرتبة الوظيفية للإداريات، عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري، عدد الدورات التدريبية).

8- الكشف عن وجود علاقة ارتباطية دالة بين أنواع معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس؟

أهمية الدراسة:

تتضح أهمية الدراسة وذلك على النحو التالي:

1. جاءت هذه الدراسة استجابة للبحوث والدراسات كدراسة العواملة (2003م) ودراسة الدعيلج(1426هـ) وكذلك دراسة بخش(1427هـ) والتي أوصت جميعها بضرورة اللحاق بعصر المعلومات والتغلب على كافة المعوقات والصعوبات التي تعوق المؤسسات التعليمية عن الاستفادة من تطبيقات الإدارة الإلكترونية ، وكذلك أتت استجابة لتوصيات المؤتمر الوطني التاسع عشر للحاسب والذي كان بعنوان"الاقتصاد الرقمي وصناعة تقنية المعلومات والاتصالات: المنعقد في 5-7ذوالقعدة 1429هـ والذي أوصى بالاتي:

- ضرورة زيادة الوعي التقني في المجتمع والرقي بالخدمات الحكومية الإلكترونية.
- نشر الوعي بمفهوم الحكومة الإ لكترونية من خلال تنفيذ المؤتمرات والمنتديات المتخصصة والمحاضرات التثقيفية.
- تحفيز دور الشراكة بين القطاع العام والخاص في مشاريع تقنية المعلومات.
- وضع نظام إجرائي لضبط عمليات التعامل الإلكتروني بين الأطراف ذات العلاقة(جمعية الحاسبات السعودية،2009م،إنترنت).
- تكمن أهمية الدراسة في حيوية موضوعها وأهميته، حيث تتصدى لموضوع الإدارة الإلكترونية تلك الإدارة التي امتد تأثيرها ليغطي كل مجالات الحياة المعاصرة ، والكشف عن أبرز المعوقات التي تحول دون الاستفادة من مزاياها العديدة.
- تفتح هذه الدراسة أمام الإداريين والمهتمين بتطوير العمل الإداري رؤى مستقبلية للخوض في غمار المجتمع المعلوماتي والاستفادة من التقنيات الحديثة.
- مساعدة الجامعات على تطوير نظم العمل بها وتقديم خدماتها على مستوى عالي يتواكب مع النظم الحديثة، والوصول بها إلى مستوى الجامعات العالمية المتقدمة والتي تستخدم وسائل الاتصالات وشبكات المعلومات الحديثة.
- وتسهم هذه الدراسة أيضاً في التعرف على أهم الآليات والاستراتيجيات والتي تساعد في تذليل تلك المعوقات والتغلب عليها، وتحديد معالم التوجه إلى مجالات الحياة

الإلكترونية والدخول بثقة وأمان وبالتالي المساهمة في تطوير المسيرة التعليمية والإدارية في جميع قطاعات الجامعة المختلفة.

– تقديم توصيات ومقترحات لصناع القرار والإداريين في مؤسسات التعليم العالي عن كيفية التغلب على المعوقات التي تواجه تلك المؤسسات عند تطبيقها للإدارة الإلكترونية، وبالتالي تساعد الجامعات التي تتبنى تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالكشف عن أبرز المعوقات التي تحول دون التوسع في استخدام هذه التطبيقات وكيفية التغلب عليها، وكذلك الجامعات التي لا تتبنى هذه التطبيقات والتي من المؤمل أن تساعدها في الاستعداد بشكل جيد قبل اتخاذ القرار المتعلق باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية:

اقتصرت هذه الدراسة على معرفة الم عوقات التي تعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى للطالبات بمدينة مكة المكرمة (الإدارية والتقنية والبشرية والمالية) والتعرف على أبرز الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على تلك المعوقات.

الحدود المكانية:

اقتصر تطبيق هذه الدراسة على إدارات جامعة أم القرى (طالبات) بمدينة مكة المكرمة والكليات التابعة لها وهي: كلية الآداب والعلوم الإدارية(كلية التربية للأقسام الأدبية سابقاً)، كلية العلوم التطبيقية (كلية التربية للأقسام العلمية سابقاً)، كلية التربية لإعداد المعلمات، كلية الفنون والتصميم الداخلي(كلية الاقتصاد المنزلي سابقاً).

الحدود الزمانية:

تم إجراء هذه الدراسة الميدانية خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 1429هـ/1430هـ.

مصطلحات الدراسة:

المعوقات (Obstacles):

ورد لفظ عائق في المعجم الوسيط (1972م)"العوق: العائق ومن لا يزال يعوقه أمر عن حاجته، وعاقه عن الشيء – عوقاً منعه منه وشغله عنه"(ص637).

وعرف جرجس(2005م) العائق بأنه" عبارة عن حاجز أو مانع مادي أو معنوي أو نفسي أو اجتماعي ، يقف كالسد بين المرء وبين طموحه أو تحقيق حاجاته"(ص360).

كما عرف جرجس(2005م) المعوقات بأنها" كل الأشياء أو الأشخاص أو الأشكال الاجتماعية التي يمكن أن تكون عائقاً يحول دون أن يحقق الإنسان أهدافه وطموحاته"(ص508).

تعني بها الباحثة في هذه الدراسة:

كل العوامل والظروف التي تحول دون أن تستخدم إدارات الجامعة تقنيات الإدارة الإلكترونية بالصورة المتكاملة.

المعوقات الإدارية(Management obstacles):

أي المعوقات المتعلقة بالجوانب الإدارية من حيث الوظائف والسياسات والمبادئ ورسم الخطط وتحديد الأهداف وتنفيذها والهياكل التنظيمية وأساليب العمل بها.

المعوقات التقنية(Technical obstacles):

عرف السريحي وشاهين(2002م) التقنية بأنها "الأجهزة والمعدات وما تنتجه من مواد"(ص200).

وتعني في هذه الدراسة :المعوقات التي تتعلق بالأجهزة والأدوات التقنية اللازمة للدخول في البيئة الإلكترونية وتشمل تقنيات الحاسب الآلي والبرمجيات والنظم المختلفةوشبكات الاتصالات الإلكترونية.

المعوقات البشرية(Human obstacles):

أي المعوقات المتعلقة بالعاملين في الوحدات الإدارية عند استخدامهم لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.

المعوقات المالية(Financial obstacles):

أي المعوقات المرتبطة بالنواحي المالية من حيث تحديد النفقات والمصروفات لشراء وصيانة وتطوير الأجهزة والمعدات التقنية والبرامج.

الإدارة (Management):

عرفها النمر وآخرون (2006م) بأنها: "النشاط الموجه نحو التعاو ن المثمر والتنسيق الفعال بين الجهود البشرية المختلفة العاملة من أجل تحقيق هدف معين بدرجة عالية من الكفاءة"(ص5).

وتعني بها الباحثة في هذه الدراسة :

إنجاز الوظائف الإدارية لتحقيق الأهداف المرجوة بالاستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة من إمكانيات مادية وبشرية ومعلوماتية.

الإدارة الإلكترونية (Electronic Management):

يعرفها غنيم(2003م) بأنها:

"استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء"(ص30).

وتعني الباحثة بالإدارة الإلكترونية في هذه الدراسة:

استخدام كافة التقنيات الإدارية الحديثة وشبكات الاتصالات لإن جاز العمليا ت الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة لكي تتمكن إدارات جامعة أم القرى من تحقيق أهدافها المعلنة بأقل وقت وجهد ممكن.

جامعة(University):

عرف فلية والزكي(2004م) الجامعة بأنها"مؤسسة تعليمية تحتل قمة السلم التعليمي وتقبل طلابها بعد استكمال دراستهم في التعليم العام ولها ثلاث وظائف أساسية هي التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع"(ص145).

كما عرفها حمدان(2006م) بأنها "مؤسسة للتعليم العالي تتكون من عدة كليات تنظم دراسات في مختلف المجالات وتخول حق منح درجات جامعية في هذه الدراسات"(51).

وتعني بها الباحثة في هذه الدراسة:

هي مؤسسة تعليمية، يلتحق بها الطلاب بعد إتمام دراستهم في المراحل الأساسية ، وتتكون من عدد من الكليات والمعاهد تتولى التدريس في مختلف التخصصات ، وتهتم بإعداد الكوادر البشرية اللازمة لتنمية المجتمع.

إدارة الجامعة :

يعرف حامد وآخرون(2008م) إدارة الجامعة بأنها: "نشاط جماعي قيادي تربوي هادف مرن يعتمد على عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والتقويم، بهدف الوصول إلى تحقيق الأهداف الجامعية بأعلى كفاءة وأقل جهد ممكن"(ص46).

وتعني بها الباحثة في هذه الدراسة:

إدارات جامعة أم القرى للطالبات بمدينة مكة المكرمة و الكليات التابعة لها.

الفصل الثاني

أدبيات الدراسة

- أولاً:الإطار النظري.
- ثانياً:الدراسات السابقة.

الفصل الثاني:

أدبيات الدراسة

اعتمدت الدراسة في أدبياتها على ما توصلت إليه من الكتب والدراسات السابقة التي قدمت في المؤتمرات والندوات والدوريات والمجلات العلمية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

واشتملت أدبيات الدراسة على جانبين أساسيين هما:

أولاً: الإطار النظري:

واشتمل الإطار النظري على شرح تفصيلي لمتغيرات الدراسة التي تتكون من:

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية:

- الإدارة بين المفهوم التقليدي والمفهوم الإلكتروني.
- المفهوم التقليدي للإدارة.
- مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- المقارنة بين المفهومين التقليدي والإلكتروني للإدارة.
- التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية.
- أهداف الإدارة الإلكترونية.
- أهمية الإدارة الإلكترونية.
- عناصر الإدارة الإلكترونية.
- وظائف الإدارة الإلكترونية.
- مميزات الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات:

- دواعي التحول نحو تبني نموذج الإدارة الإلكترونية.
- مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تجارب رائدة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثالث:معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات:

- المعوقات الإداريّ.
- المعوقات التقنية.
- المعوقات البشرية.
- المعوقات المالية.

المبحث الرابع:التعليم الجامعي السعودي:

- المفهوم والنشأة والتطور التاريخي للتعليم الجامعي الحكومي بالمملكة العربية السعودية.
- التطور التاريخي لجامعة أم القرى وكلياتها التابعة لها.
- نشأة جامعة أم القرى.
- نشأة كلية الآداب والعلوم الإدارية(كلية التربية للأقسام الأدبية سابقاً).
- نشأة كلية التربية لإعداد المعلمات.
- نشأة كلية العلوم التطبيقية(كلية التربية للأقسام العلمية سابقاً).
- نشأة كلية الفنون والتصميم الداخلي(كلية التربية للاقتصاد المنزلي سابقاً).
- أهداف التعليم الجامعي السعودي.
- وظائف التعليم الجامعي.
- الإدارة الجامعية.

ثانياً:الدراسات السابقة:

- الدراسات العربية.
- الدراسات الأجنبية.
- التعليق على الدراسات السابقة.

المبحث الأول:

الإدارة الإلكترونية

التمهيد:

في ظل التطور الهائل في التقنيات الحديثة والثورة المعلوماتية وتوفر شبكة الإنترنت وشبكات الاتصال الأخرى، أصبح من الضروري على كل المنظمات الاستفادة من تلك التقنية؛ لضمان جودة الأداء والإنتاج، وتطوير أساليب العمل ، وتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة عالية ، باعتبارها القوة الدافعة للتحولات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية على المستوى العالمي.

يرى سالم(2002م) أن التقدم التقني والمعلوماتي كان معجزة هذا العصر التي طرحها مبتكروها كمرحلة انتقالية حاسمة في حياة البشرية ، حيث استطاعت هذه التقنية أن ترفع الحواجز وتقرب المسافات إلى حد جعل العالم قرية صغيرة تمتد بشبكة معقدة من الاتصالات، وهذه التقنية قد ولدت وتولد مفاهيم جديدة باعتبار أنها قاربت بين الأمم إلى حد التفاعل الشديد والسريع(ص ص13-14).

وكان من أهم ملام ح العصر الحالي ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية وما تحققه من فوائد جمة في جميع المجالات . لذا تناولت الباحثة في هذا المبحث الحديث عن الإدارة الالكترونية وذلك وفق المحاور التالية:

- الإدارة بين المفهوم التقليدي والمفهوم الإلكتروني.
- المفهوم التقليدي للإدارة.
- مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- المقارنة بين المفهومين التقليدي والإلكتروني للإدارة.
- التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية.
- أهداف الإدارة الإلكترونية.
- عناصر الإدارة الإلكترونية:
- وظائف الإدارة الإلكترونية.
- مميزات الإدارة الإلكترونية.

الإدارة بين المفهوم التقليدي والمفهوم الإلكتروني:

سوف يتم توضيح كل من المفهوم ين التقليدي والإلكتروني للإدارة ، وإجراء مقارنة بينهما وذلك لبيان الفروق بين هذين المصطلحين.

أولاً: المفهوم التقليدي للإدارة:

تعددت الكتابات ال علمية التي اهتمت بتعريف الإدارة ، حيث عرفها إدريس(2005م) بأنها "ذلك الجهد الإنساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة الموارد البشرية والمادية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية"(ص161).

ويعرفها السالمي والسليطي(2008م) بأنها "هي فن إنجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة بغية الوصول إلى الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة وتكون عمليات التخطيط والتنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات هي الوظائف الأساسية"(ص13).

ثانياً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الإدارية الحديثة ، والتي ظهرت نتيجة للثورة الهائلة في شبكات المعلوما ت والاتصالات، والذي أحدث تحولاً هاماً في أداء المنظمات بتحسين إنتاجيتها وسرعة أدائها وجودة خدماتها .

ولقد تناول الكثير من الباحثين مفهوم الإدارة الإلكترونية ، حيث عرفها العواملة(2003م) بأنها "عبارة عن استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء المؤسسات ورفع كفايتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة"(ص263).

أما غنيم(2004م) فيعرف الإدارة الإلكترونية بأنها "تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلاً من الاعتماد على استخدام الوسائل المادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر"(ص30).

ويعرفها السالمي (2005م) بأنها "عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على

الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً"(ص235).

ويرى القحطاني(2006م) بأنها "القدرة على استخدام الحاسبات الآلية في تنفيذ الأعمال الإلكترونية والأنشطة الإدارية عبر الانترنت والشبكات، وتقديم الخدمات آلياً للمستفيدين في أي مكان وزمان ، مما ي ؤدي إلى جودة وتحسين الأداء " (ص10).

ويعرفها السالمي والسليطي (2008م) على أنها "الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة مرفذة سلفاً"(ص32).

وتتفق الباحثة مع آراء الكتاب والباحثين حول تحد يدهم لمفهوم الإدارة الإلكترونية، وترى أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام كافة التقنيات الحديثة وتوظيفها داخل المؤسسات على اختلافها؛ من أجل تقديم خدمات أكثر فعالية وبأقل جهد ووقت ممكن.

ثالثاً: المقارنة بين المفهومين التقليدي والإلكتروني للإدارة:

يحدد غنيم(2004م) مجموعة من الأسس التي تحدد أوجه الاختلافات الجوهرية بين المفهومين وه ي كالتالي:

1- طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف:

فالإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لإجر اء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة، بينما الإدارة الإلكترونية تتم الاتصالات فيها عادة باستخدام الشبكات الإلكترونية.

2- طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل:

الإدارة في ظل المفهوم التقليدي تكون علاقاتها بين أطراف التعامل مباشرة ، بينما الإدارة الإلكترونية تشير إلى انتفاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، حيث توجد أطراف التعامل معاً وفي نفس الوقت على شبكات الاتصالات الإلكترونية.

3- طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل:

تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي، بينما يتسم في الإدارة الإلكترونية بالسرعة، كما يحقق التفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد ما ومجموعة ما من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.

4- نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات:

تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية، بينما تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية دون استخدام أية وثائق ورقية.

5- مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية:

توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام أي من وسائل الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية، بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية.

6- نطاق خدمة العملاء:

توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة وجود خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقاً لمواعيد عمل المنظمات، بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يومياً في الإدارة الإلكترونية.

7- مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية:

تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال مم كن، بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي (ص ص36-40).

ويشير ياسين(2005م) إلى أن الإدارة الإلكترونية قد أسهمت في تغيير مضامين ووظائف العملية الإدارية التقليدية من تخطيط، وتنظيم، ورقابة، وتنسيق واتخاذ قرارات، فلم تعد مثلاً وظيفة التخطيط كالسابق نشاطاً رسمياً روتينياً يسبق التنفيذ ويتم تنفيذه من الأعلى إلى الأسفل، حيث أن هذا النوع من الإدارة يمارس تلك الوظائف بالوسائل الإلكترونية لضمان السرعة والدقة(ص41).

ويقارن نجم(2004م) بين الإدارة بمفهومها التقليدي والإدارة الإلكترونية في عدة أمور:

1. أن الإدارة بمفهومها التقليدي قائمة على الهرمية والتقسيم القائم على التخطيط وأوامر في الأعلى مقابل تنفيذ للخطط والأوامر في الأسفل.
2. الإدارة التقليدية ارتكزت على تراث إداري يقوم على نمط مدير يرتبط به وفق نطاق الإشراف مجموعة كبيرة أو صغيرة من المرؤوسين، كانت تقوم على إدارة الآخرين(Management of Others)، بينما تعتمد الإدارة الالكترونية على إدارة الذات.
3. ترتكز الإدارة بمفهومها التقليدي على هرمية المعلومات (مدير لديه معلومات أكثر كثافة وسعة وثراء مقابل عاملين لا يملكون إلا القدر اليسير منها على قدر ما يسمح به تقسيم العمل)، بينما الإدارة الإلكترونية ترتكز على الانترنت وشبكات الأعمال(ص ص122-123). ويرى العلاق (2005م) أن الإدارة التقليدية تعتمد على الهرمية والسرية أسلوباً ومنهجاً، بينما الإدارة الإلكترونية الرقمية هي إدارة الانفتاح والشفافية والتحالفات الإستراتيجية(ص17).

التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية:

يرى السالمي(2005م) أن بدايات الإدارة الإلكترونية (أتمتة المكاتب) بدأت منذ سنة1960م عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات، وأن أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر سنة 1964م عندما أنتجت هذه الشركة جهازاً طرحته في الأسواق أطلق عليه اسم MT/ST(الشريط الممغنط/ وجهاز الطابعة المختار)، حيث كانت هذه الطابعة مع شريط ممغنط، فعند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الطابعة يتم خزن الكلمات على الشريط الممغنط، حيث بالإمكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط على الطابعة بعد أن نطبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه، وهذه العملية وفرت جهداً كبيراً وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل

إليهم، وتوالى ظهور العديد من التقنيات في المجال الإداري؛ لتطبيقها في المؤسسات على اختلافها وصولاً إلى الأهداف المنشودة بأقل التكاليف وجودة عالية في الأداء(ص ص234-235).

ويشير نجم(2004م) إلى أنه من خلال دراسة الفكر الإداري والمدارس الإدارية يتضح أن الإدارة الإلكترونية هي:

- امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها، فقد حدد المختصين في الإدارة مساراً تاريخياً متصاعداً لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمان ابتداءاً بالمدرسة الكلاسيكية ثم مدرسة العلاقات الإنسانية، وبعدها توالى ظهور العديد من المدارس الإدارية، وفي منتصف التسعينيات توجت مسيرة التطور بصعود الإدارة الإلكترونية.

- الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة ، فالتطور التكنولوجي اتجه منذ البدء إلى إحلال الآلة محل العامل، ثم تطور حتى وصل إلى الإنترنت وشبكات الأعمال(ص ص128-130).

ويذكر العلاق(2005م) أن للإدارة الإلكترونية مفهوم مبتكراً أملته المراحل المتقدمة من ثورة تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة وأسهمت في تكوينه وانتشاره، وأخذت الشركات والمؤسسات على اختلافها تتسارع للانتقال إلى عالم الإدارة الإلكترونية(ص ص9-10)، ويضيف السالمي(2005م) أن ظهور تطبيقات الإدارة الإلكترونية بهذا الشكل الواسع هو بسبب ثورة الاتصالات والتطورات السريعة في مجال نظم المعلومات والانجازات الهائلة في صناعة الحاسوب وبرمجياته المختلفة(ص34).

كما يؤكد ياسين (2005م) أن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى العقود الخمسة الأخيرة من القرن الماضي، وبدايات ظهور الإدارة الإلكترونية تتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ نهاية عقد الخمسينيات والستينيات، حيث وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب سيعني الإسراع في إنجاز الأعمال واختصار للجهد والوقت والموارد(ص49).

أهداف الإدارة الإلكترونية:

هناك أهداف كثيرة تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيقها منها ما أورده السالمي(2005م):

1. تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات المقدمة.
2. اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
3. الدقة والوضوح في العمليات الادخارية المختلفة داخل المؤسسات.
4. تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.
5. التقليل من استخدام الأوراق بشكل ملحوظ، مما يؤثر إيجابياً على المؤسسة.
6. تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة عن طريق إعادة التأهيل ؛ لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة(ص ص238–239).

ويذكر العواملة(2003م) عدد من الأهداف ،منها:

- تكامل أجزاء التنظيم وتوحيدها كنظام مترابط من خلال تكنولوجيا المعلومات.
- تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسسية.
- تقديم آليات فعالة وداعمة لاتخاذ القرارات.
- ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة.
- تقليل كلفة التشغيل وتحسين متواصل لمعدلات الإنتاجية.
- إيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمتواصل (ص ص265–266).

ويضيف السالمي والسليطي (2008م) عدد من الأهداف، أهمها:

- إدارة الملفات بدلاً من حفظها.
- استعراض المحتويات بدلاً من القراءة.
- البريد الإلكتروني بدلاً من الصادر والوارد.
- الإجراءات التنفيذية بدلاً من محاضر الاجتماعات.

- الانجازات بدلاً من المتابعة.
- اكتشاف المشكلات بدلاً من المتابعة.
- التجهيز الناجح للاجتماعات (ص ص39-40).

ويشير الكيلاني وآخرون(2003م) إلى أن تكنولوجيا المعلومات بما في ذلك الحاسب الإلكتروني تؤدي إلى :

- الاستغناء عن الكثير من العمليات الإدارية ذات الطابع الروتيني والتكراري والمسرفة في الجهد.
- الابتعاد عن الازدواجية والتوازي في الإدارة.
- تحسين عملية التوثيق.
- تحسين عملية تدفق المعلومات ورفع كفاءتها.
- تسريع عملية رد فعل الإدارة.
- تكامل الهيكل التنظيمي والإداري.
- رفع المستوى العام للإدارة والإنتاج(ص274).

ويذكر كتوعة(2004م)عدداً من أهداف الإدارة الإلكترونية منها:

- رفع مستوى الأداء.
- تقليص الإجراءات الإدارية، فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تتقلص الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدوياً.
- الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية.
- زيادة دقة البيانات، فالثقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة وسيغيب القلق من عدم دقة المعلومات أو الأخطاء الناجمة عن الإدخال اليدوي(ص ص491-493).

ويرى الضافي(2006م) أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات الإدارية يسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

- اختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية.
- الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمة.

- تقليل استخدام الأوراق وبالتالي تجنب المعاناة المترتبة على ع مليات الحفظ وتخزين الوثائق.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات في دعم الثقافة التنظيمية لدى العاملين كافة ، وزيادة الترابط بين الإدارة العليا والعاملين.
- توفير المعلومات والبيانات للمستفيدين بصورة فورية(ص22).

وخلاصة لما ورد أعلاه، يمكن القول بأن تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية يحقق العديد من الأهداف من أهمها : استخدام التقنيات الرقمية الحديثة والشبكات الإلكترونية، وبالتالي تؤدي إلى تطوير العمل الإداري، ورفع كفاءة وإنتاجية الإداريين والعاملين بالمؤسسات، وتقديم الخدمات في زمن قياسي وبأقل جهد ممكن، حيث أن تقنية الاتصالات والمعلومات أصبحت تمثل الركيزة الأساسية لاقتصاد المجتمع الحديث(اقتصاد المعرفة).

أهمية الإدارة الإلكترونية:

يشير غنيم(2004م) أن للإدارة الإلكترونية أهمية سواء بالنسبة للمنظمات أو على المستوى القومي، وتكمن أهمية الإدارة الإلكترونية فيما يأتي:

1- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة.

2- تحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية.

3- تلافي مخاطر التعامل الورقي.

4- زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني.

5- زيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية.

6- إيجاد فرص جديدة للعمل الحر، والاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة(ص ص43-54).

كما أن التقنيات والتطورات المستمرة ساعدت على تحسين الأعمال الإدارية كما يرى قوته وديات(1421هـ) من حيث:

☒ السرعة في توفير الخدمة المطلوبة.

☒ السرعة في معالجة البيانات والوثائق وإمكانية استرجاعها وحفظها بسهولة.

☒ توحيد أسلوب عرض الوثائق وأعمال المنظمة بشكل عام(ص390).

كما يؤكد توربان وآخرون (Turban&others,2008) أن تكنولوجيا المعلومات تتطور بمعدلات سريعة، ومن المتوقع أن تزداد تلك التغيرات في المستقبل مما يسمح بتطبيقات تكنولوجية جديدة وشاملة، تؤدي بالتالي إلى تطوير كفاءة المنظمات وزيادة فعاليتها (p554). وتضيف رزوقي(2005م) بأن معظم المؤسسات ترى في استخدام التكنولوجيا وشبكة الإنترنت والإنترانت ما يمنحها القدرة على التغيير والتحسين معاً(ص142). ويرى سيرشت و آخرون (2008, Seresht&Others) أن بوسع تكنولوجيا المعلومات والاتصالا ت أن تيسر توفير الخدمات الرئيسة للمجتمع بأسره بغض النظر عن الموقع الجغرافي وبأقل التكاليف الممكنة. ويؤيده ويجاند (Wigand,1995) حيث يرى أن للتكنولوجيا دور مهم في تحسين الإنتاجية والكفاءة في المنظمات ، علاوة على ذلك تسهل تلك التقنية الاتصال بين وحدات المنظمة المتباعدة جغرافياً(p2). وأشار توفيق(2005م) إلى أن نظم المعلومات الرقمية تمكن من إحداث طفرة في العمليات يستحيل أن تقع في ظل النظم الورقية(ص122).

عناصر الإدارة الإلكترونية:

يشير السالمي والسليطي(2008م) إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب عدة عناصر وهي كالتالي:

1 -الأجهزة والمعدات.
2 -البرمجيات بمختلف أنواعها.
3 -الاتصالات.
4 -نظم المعلومات.
5 -الكوادر البشرية(ص41).

ويرى ياسين(2004م) أن الإدارة الإلكترونية تتكون من ثلاثة عناصر:

1. عتاد الحاسوب(Hardware):

ويتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.

2. البرامجيات(Software):

وهي تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل : برامج البريد الإلكتروني، قواعد البيانات Databases، البرامج المحاسبية، نظم إدارة الشبكة ، مترجمات لغات البرمجة، أدوات تدقيق البرمجة.

3. شبكة الاتصالات(Communication Network):

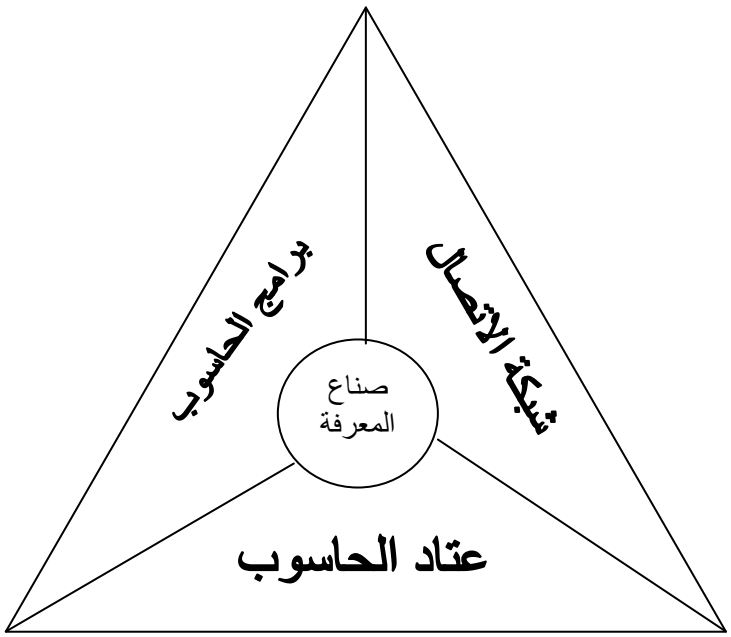
هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترانت Intranet، الاكسترانت Extranet، وشبكة الإنترنت Internet التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها الإلكترونية.

4. صناع المعرفة(Knowledge Workers):

ويقع في قلب هذه المكونات ، ويتكون من القيادات الرقمية Digital Leaderships والمديرون والمحللون للموارد المعرفية ، ورأس المال الفكري في المنظمة،(ص ص23–25)، وشكل(1) يوضح تلك العناصر.

شكل رقم(1)

عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر :ياسين(2005م،ص24)

وظائف الإدارة الإلكترونية:

لقد أدى التطور الهائل في العصر الحالي عصر الثورة التقنية إلى حدوث تغيرات واضحة في الوظائف التقليدية للإدارة حيث تحولت إلى وظائف إلكترونية؛ من أجل الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد والطاقات.

ويذكر إدريس(2005م) أن تكنولوجيا المعلومات المعاصرة ساهمت في إحداث تغيير في العملية الإدارية التقليدية ، وأصبحت الإدارة الحديثة تعتمد على نظم المعلومات في التخطيط وفي تصميم الهياكل التنظيمية، وإدارة فرق العمل الجماعي ، وتحقيق التنسيق والرقابة عن بعد(ص270).

أولاً: التخطيط الإلكتروني:

يرى غنيم(2004م) أن التخطيط الإليكتروني يعتمد على التركيز بصفة أساسي ة على استخدام التخطيط الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف الإستراتيجية ، حيث تتسم القرارات التي تستخدم النظم الإلكترونية في تخطيط أعمالها بالشمولية لخدمة مختلف أقسام المنظمة وإدارتها ، ويعتمد التخطيط الإلكتروني أيضاً في ظل الثورة الإلكترونية على استخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار ، والنظم الخبيرة، ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية، كما يعتمد أيضاً على تبسيط نظم و إجراءات العمل(ص ص 57-59).

وبطبيعة الحال يختلف التخطيط الإلكتروني تماماً عن التخطيط التقليدي ، حيث أشار نجم(2004م) إلى أن هناك اختلافات أساسية بين التخطيط الإلكتروني والتخطيط التقليدي وهي كالتالي:

1. التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد وقابلة للتطوير المستمر ، بعكس التخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة وعادة ما يكون تغيير الأهداف يؤثر سلباً على كفاءة التخطيط.
2. إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضفي استمرارية على كل شيء في الشركة بما فيها التخطيط مما يحوله من التخطيط الزمني المنقطع إلى التخطيط المستمر.

3. التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي في إطاره العام ومتداخل بشكل كبير بين الإدارة والعاملين، بينما التخطيط التقليدي كان في جوهره تخطيط أعلى- أسفل ،حيث أن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدية بين إدارة تخطط وعمال الخط الأمامي ينفذون(ص ص236-237).

ثانياً: التنظيم الإلكتروني:

يرى نجم(2004م) أن التنظيم الإلكتروني هو الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية – الأفقية التي يحقق التنسيق الآني وكل مكان من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم، فمع الانترنت يتم التحول من منظمة التركيز على الهياكل والخصائص التنظيمية الرسمية إلى منظمة التركيز على الهدف الواحد المتقاسم(ص ص250-251).

ويذكر غنيم(2004م) أن التنظيم الإلكتروني للمنظمات المعاص رة يعتمد على إجراء تغييرات في مستويات وشكل الهياكل التنظيمية، فيتم تحويلها من الشكل الطويل إلى الشكل المفرطح، كما يتطلب أيضاً إحداث تغييرات في الهياكل التنظيمية نفسها ؛ لمواجهة كل مشكلات التنظيمات الإدارية التقليدية والقضاء عليها، ويتم ذلك من خلال تجميع الوظائف، أو إعادة توزيع الاختصاصات، أو استبعاد بعض الوحدات الإدارية من التنظيم، واستحداث بعض الوحدات التنظيمية الجديدة، كما يتطلب التنظيم الإداري للمنظمات المعاصرة أن يتضمن العديد من الوحدات الإدا رية الجديدة، والتي يتمثل أهمها بصفة أساسية في الوحدات التالية:

1) إدارة قواعد البيانات والمعلومات والمعرفة إلكترونياً.
2) إدارة الدعم التقني للمستفيد.
3) إدارة علاقات العملاء إليكترونياً(ص ص60-61).

ويضيف نجم(2004م،) بأن هناك تغيرات تترافق مع إعاد ة التنظيم للمنظمات والمؤسسات في ظل الشبكة العالمية (الإنترنت) وثورة الاتصالات والمعلومات، وهي كما يلي:

1. التنظيم الشبكي مقابل أشكال التنظيم التقليدي : حيث يتسم التنظيم الشبكي بكونه تنظيما مرناً للاتصال والتعاون بين الأفراد.

2. تحقق الانترنت التشبيك الفائق والواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية وتؤدي إلى الصلات الفائقة، ولاشك أن هذه الصلات الفائقة القائمة على الانترنت ستؤدي إلى تجاوز هرمية الاتصالات التي تسود في أشكال التنظيم التقليدية.

3. مع شبكات الأعمال والإنترنت أصبح بالإمكان تحقيق نمط جديد من الشركات وهي الشركات الافتراضية التي قامت على توظيف مزايا الإنترنت في التشبيك الواسع وتبادل البيانات الإلكترونية، وبالتالي تحولت إلى نمط التنظيم بلا حدود(ص ص251-255).

ثالثاً: التوجيه الإليكتروني:

يشير غنيم(2004م) إلى أن التوجيه الإليكتروني بالمنظمات المعاصرة يعتمد على وجود القيادات الإلكترونية والتي تسعى إلى تفعيل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها، كما يعتمد أيضاً وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال بطريقة إلكترونية مع الأفراد الآخرين، والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم ؛ لإنجاز الأعمال المطلوبة، كما يعتمد التطبيق الكفء للتوجيه الإلكتروني على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة كشبكة الإنترنت بحيث يتم إنجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها(ص ص71-73).

ويؤكد نجم(2004م) أن قيادة الذات هي الأكثر بروزاً في الإدارة الإلكترونية ، فالقائد الإلكتروني مطلوب منه أن يتخذ قرارات سريعة وفورية، مما يجعله بحاجة إلى تطوير اتجاهات وقواعد خاصة للحالات المختلفة التي تساعده على سرعة الاستجابة . ولهذا فإن قادة الذات يتسمون بعدة خصائص منها:

1- القدرة على تحفيز أنفسهم وإبقاء التركيز على انجاز المهام.

2- فهم المنظمة ومساهماتها من أجل حل المشكلات.

3- الرغبة في المبادرة من أجل حل المشكلات.

4- البراعة، المهارة، والمرونة في التكيف للبيئة المتغيرة.

5- المسؤولية عن مساراتهم المهنية وأنشطتهم وتطورهم(ص ص 267-268).

كما أورد غنيم (2004م) بعض المهارات الأساسية التي يجب أن تتوفر في القيادة الإلكترونية:

1. مهارات المعارف الإليكترونية : مثل تقنية المعلومات في الحاسبات الآلية وشبكات الاتصالات الإليكترونية والبرمجيات الخاصة بها والتعامل الجيد معها.
2. مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين : حيث يتطلب هذا الأمر ضرورة تأسيس علاقات عمل جديدة من خلال استخدام جميع أنواع الاتصالات سواء كانت مكتوبة أو شفهية.
3. مهارات إدارية: وهي تتضمن مهارات تحفيز الأفراد الآخرين بالمنظمة نحو العمل الجماعي والتعاون ، بالإضافة إلى مهارات التخطيط والتنظيم والمتابعة والرقابة(ص73).

علاوة على ذلك، يتأكد على القياديين والمديرين في هذا العصر متابعة كل جديد في حقل التقنيات الإلكترونية وأن يتحلوا بثقافة الإبداع والانفتاح والمرونة والتي تعد من ضروريات هذا العصر؛ لكي يتمكنوا من التخطيط السليم والجيد للدخول إلى عصر الثورة الرقمية والاستفادة من إمكاناته لتطوير أداء المنظمات ورفع كفاءتها الإنتاجية. وأشار إدريس(2005م) إلى أن الإدارة الإلكترونية تمنح المديرين العديد من المزايا، فذكر أن بيئة العمل الإلكترونية تمكن المديرين من توسيع نطاق الإشراف على إدارة المنظمات أو الفروع أو العاملين بغض النظر عن مواقعهم الجغرافية . ومع تكنولوجيا الاتصال الجماعي الجديد والتنسيق من خلال شبكة الإنترنت يستطيع المدير الهم بناء وإدارة فرص العمل الجماعي المرنة ، وإدارة فرق المهام قصيرة الأجل من أي مكان في العالم، كما يمكنه توزيع المعلومات على العاملين ومن ثم يمكنهم التصرف بشكل مستقل(ص305).

رابعاً: الرقابة الإليكترونية:

يشير نجم(2004م) إلى أن الرقابة الإلكترونية أكثر اقتواباً من الرقابة القائمة على الثقة بدلاً من الرقابة التقليدية القائمة على العلاقات والمساءلة الرسمية، وهذا يفسر الاتجاه المتزايد نحو التأكيد على الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني بين العاملين والإدارة، وهذا ما يحول الرقابة كرصيد إلى الرقابة كعملية وتدفق مستمر ، وهناك العديد من المزايا للرقابة الإلكترونية منها:
1. أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلاً من الرقابة الدورية.

2. تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي الآن الحقيقي بدلاً من الرقابة القائمة على الماضي، فهي تحقق الرقابة بالنقرات بدلاً من الرقابة بالتقارير.

3. الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية في الرقابة: فلاشيء يتفاقم داخل المنظمة دون معرفته أولاً بأول وهذا مما يقلص إلى الحد الأدنى المفاجآت الداخلية.

4. إن الرقابة الإلكترونية تتطلب بل وتحفز العلاقات القائمة على الثقة، وهذا مما يقلل من الجهد الإداري المطلوب في الرقابة.

5. إن الرقابة الإلكترونية تقلص مع الوقت من أهمية الرقابة القائمة على المدخلات أو العمليات أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج، فهي إذن أقرب إلى الرقابة بالنتائج.

6.إن الرقابة الإلكترونية تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المنظمة إلى حد كبير؛ من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجآت والأزمات في المنظمة(ص ص274-277).

ويؤكد غنيم(2004م) على ضرورة استخدام المنظمات المعاصرة ل نظم رقابية إلكترونية تتسم بالكفاءة والفعالية، وكذلك تحديد السلطات والمسؤوليات والصلاحيات المختلفة، وهناك عدة أساليب للرقابة الإلكترونية منها أسلوب التقارير بطريق ة إلكترونية ويتم ذلك سواء عند إعداد التقارير الداخلية داخل المنظمة، أو عند إعداد التقارير الخارجية تلك الموجهة إلى أطراف خارج المنظمة، كما يمكن تصميم أساليب إليكترونية؛ لمراقبة جودة أداء الأعمال بالمنظمة، بالإضافة إلى تصميم أساليب للمراجعة الإلكترونية، ويتطلب في الرقابة الإلكترونية ضرورة تخفيض مستويات الرقابة والمراجعة، واستخدام الضوابط الرقابية في حدود فعاليتها وجدواها الاقتصادية فقط (ص ص74-76).

ويرى ياسين(2005م) أن تقنيات وبرمجيات المعلومات والاتصالات أحدثت تغيرات انعكست على وظائف الإدارة الإلكترونية، وتتمثل في التالي:

1. الانتقال من منظومات المعلومات المحوسبة المستقلة إلى منظومات المعلومات المحوسبة الشبكية.

2. الانتقال من نظم المعلومات الإدارية التقليدية إلى نظم المعلومات الإدارية الذكية.

3. العمل من خلال الشبكاتIntranet و Extranet.

4. تحول المنظمات من الهياكل المركزية إلى الهياكل المرنة(ص ص 35-38).

ويوضح الكيلاني وآخرون(2003م) بأن استخدام الحاسبات الإلكترونية يؤدي إلى تخفيض كثافة العمل الإداري وتخفيض تكلفته بنسبة تتراوح بين80-85%، كما تق در بعض المصادر الحصول على أرباح سنوية تتعدى ألف مليون دولار من خلال أتمتة الوظائف الإدارية أو وظائف التحكم في الولايات المتحدة الأمريكية(ص271).

<u>مميزات الإدارة الإلكترونية:</u>

يشير نجم(2004م) إلى أن هناك عدة مميزات للإدارة الإلكترونية المرتكزة على الإنترنت وشبكات الأعمال منها:

1- إزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة في الأعلى والعاملين في الأسفل.

2- إلغاء التقسيم التقليدي بين الإدارة (التي تتخذ القرا ر) والعامل (الذي ينفذ) والاستشاري (الذي يقدم النصح)، فعامل أو مهني المعرفة الذي يعمل على الحاسوب لصالح المنظمة هو الذي يتخذ القرار ويقدم النصح للإدارة.

3- إعادة بناء الأدوار والوظائف بما يحول الإدارة التي كانت صانعة القرار إلى إدارة استشارية(تقديم الاستشارات التي تساعد على إزالة العقبات) أو إدارة تنفيذية كل همها هو حل المشكلات ومعالجتها من أجل تفرغ عامل أو مهني المعرفة الذي يعمل على الويب لإنجاز الأنشطة المضافة لصالح المنظمة(ص123).

ويرى العلاق(2005م) مميزات أخرى للإدارة الإلكترونية الرقمية منها:

1. تتميز الإدارة الإلكترونية بأنها الأسلوب الأكثر فاعلية وكفاءة لتسيير العمل الافتراضي من حيث التخطيط والتنفيذ والرقابة.

2. تتميز الإدارة الرقمية بخاصية القدرة على تحسين الفعالية التشغيلية من خلال الاستثمار الأمثل لأرقى التقنيات المتاحة والعقول الرقمية المدربة والخبيرة.

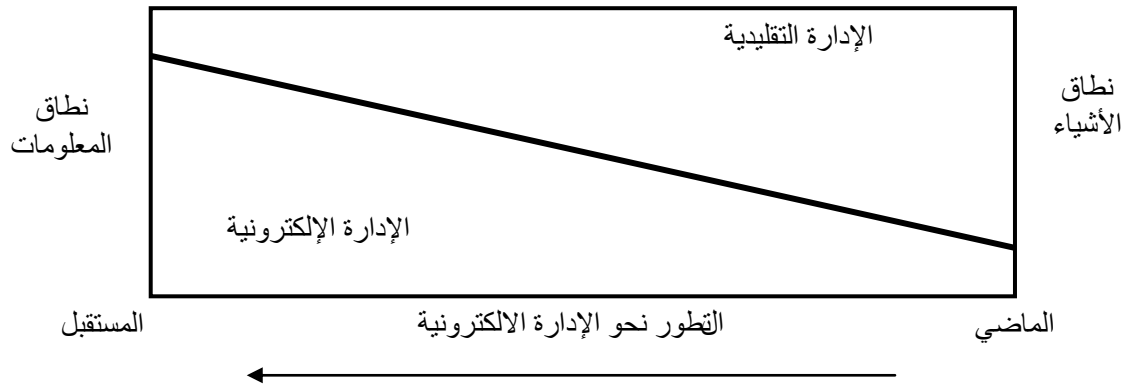
3. القدرة على تحقيق أعلى درجات السرعة ورشاقة الحركة والمرونة العالية التي تتجسد بتوفير أي شيء، وفي أي وقت ومكان وبأي طريقة.

4. تمتلك الإدارة الإلكترونية ثقافة راسخة تقوم على شفافية المعلومات والندية والتنافسية بين العاملين.

5. تتميز أيضاً بقدرتها على تقليص التكاليف وتعزيز الأداء وتحسين مستويات جودة الخدمات المقدمة(ص ص20-21). كما تتميز الإدارة الإلكترونية كما أشار نجم(2004م) بأنها إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الإنترنت وشبكات الأعمال ، تميل إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي – المعرفي – الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها، في حين تتميز الإدارة التقليدية بأنها إدارة أشياء أي موارد مادية تخفي خلفها كل ما يتعلق بالمعلومات إلى الحد الذي لم يكن بالإمكان الحديث عن رأس المال المعلومات الاجتماعي – الفكري إلا في أضيق الحدود (ص126)، والشكل رقم (2) يوضح هذا الفرق.

شكل رقم(2)

الإدارة الإلكترونية ونطاق المعلومات المتزايد



المصدر :نجم(2004م،ص126)

ويشير السالمي والسليطي(2008م) إلى أن الإدارة الإلكترونية تتميز بعدة مميزات وذكر بأنها:

1- إدارة بلا أوراق حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

2- إدارة بلا مكان وتتمثل في التليفون المحمول والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية.

3- إدارة بلا زمان أي عمل متواصل لمدة أربع وعشرين ساعة.

4- إدارة بلا تنظيمات جامدة فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناع المعرفة(ص40).

وذكر العواملة(2003م) عدد من مميزات الإدارة الإلكترونية منها:

1. تعاظم القوة الإنتاجية المضافة التي تحدثها الوسائل الإلكترونية والرقمية في المجالات الخدمية والمجالات الإنتاجية المختلفة.

2. بناء قاعدة متقدمة للمعلومات، البيانات، والمعرفة تسهم في رفد عمليات الإدارة وخصوصاً في مجال اتخاذ القرارات وتطوير العناصر البشرية ، وتزويدها بالمهارات والمعارف الملائمة للعالم الرقمي(ص ص 264-265).

ويرى لادن ولادن (Lauden&Laudon, 1998) أن المنظمات التي فشلت في إدخال التكنولوجيا الحديثة في خططها الإستراتيجية تكون قد حكمت على نفسها بالانقراض، حيث أن تلك التقنية ساعدت على إزالة الحواجز الجغرافية وإنجاز الأعمال بأسرع وقت ممكن وبأقل التكاليف ، وبالتالي تمكن المؤسسات من زيادة معدل الإنتاج وسرعة اتخاذ القرارات (p345). ويشير توفيق(2005م) إلى أن التكنولوجيا الرقمية تستبدل العمليات الورقية بعمليات رقمية ، تتيح للعاملين التفرغ لأداء عمل منتج، وتحدث تحولات في عمليات الإنتاج والعمل(ص94).

وفي ضوء ما تقدم، ترى الباحثة أن للإدارة الإلكترونية العديد من المزايا والتي لا حصر لها من توفير للوقت والجهد والمال ، وتحسين الأداء والخدمات، والتأكيد على مبدأ الشفافية في كافة المعاملات، مما يحتم على المؤسسات والمنظمات العامة والخاصة الأخذ بها وتطبيقها في أسرع وقت ممكن؛ للاستفادة من تلك المزايا ، ومواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة في القرن الحادي والعشرين . فالعصر الحالي هو عصر التحول إلى المجتمع المعلوماتي، ومن أبرز سماته ومتطلباته توظيف التقنية المعلوماتية في مختلف جوانب الحياة، والاعتماد المتزايد على المعلومات في الأداء والخدمة والإنتاج، وذلك لنقل تلك المجتمعات إلى مصاف الدول المتقدمة، وإيجاد جيل مدرك لكل التغيرات والتطورات التي يشهدها العالم.

المبحث الثاني:

تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات

تمهيد:

إن المنظمات في العصر الرقمي بحاجة إلى مواكبة هذا العصر وحسن استيعاب واستغلال التكنولوجيا الحديثة، ولكن ذلك يعتمد على وجود الإدارة الجيدة التي تحسن التعامل مع تلك التقنيات وتسخيرها لصالح منظماتها ، وعمل خطط إستراتيجية للتحول المطلوب، وتأهيل الكوادر البشرية بكفاءة عالية، مع الحرص على ضرورة نشر وتعميم الثقافة الرقمية بين العاملين بتلك المنظمات.

ومن ناحية أخرى، أشار الموسى(2006م) إلى أن التقنية الحديثة أخذت بيد المجتمعات الإنسانية خلال فترة وجيزة إلى عصر جديد هو عصر المعلوماتية ، فتحقق التطور والتقدم في شتى ميادين الحياة ، حيث كان لتوظيف الحاسب في المجتمع آثره البارز في الكفاءة والتنظيم وسرعة العمل ودقته، كما يساعد على تفاعل الأقسام في المؤسسات مع بعضها البعض، ويعد من الوسائل التقنية الفعالة التي تساعد على سرعة اتخاذ القرارات الإدارية (ص ص16-18). ويرى قوتة ودياب(1421هـ) أن استخدام تقنية المعل ومات والاتصالات أصبح من الضروريات في عالم اليوم وبالذات في الأعمال التجارية والإدارية ؛ وذلك لسهولة توفر شبكات الاتصال الحديثة(ص396).

ويؤكد كلاً من ليناتد وهاموند (Liautaud &Hammond,2000) أن شبكة الإنترنت أحدثت ثورة في العالم اليوم، وأضافت للمنظمات قيم ة تنافسية ، مما يستوجب عليها الإسراع في مواجهة التغيرات والاستفادة من التقنيات الحديثة باعتبارها مطلباً أساسياً لنجاح تلك المنظمات(pp1-2).

كما تشير التجارب السابقة لكثير من الدول التي لها السبق في مجال التقنية أن الاستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة وتطبيقاتها وتبنيها في الأ عمال الإدارية بمؤسساتها، يتطلب ذلك توفر عدة متطلبات لنجاح تطبيقها، ومن ذلك وجود قيادات إدارية واعية قادرة على مواكبة التطورات المختلفة في بيئة العمل التي تفرضها هذه التقنيات الرقمية، ومواجهة تحدياتها المختلفة.

دواعي التحول نحو تبني نموذج الإدارة الإلكترونية:

هناك الكثير من المبررات التي جعلت كثير من الدول والمنظمات تتسارع في تطبيق الإدارة الإلكترونية في إداراتها، منها ما ذكره العواملة(2003م) حيث بيّن أهم العوامل التي ساهمت في التحول نحو الإدارة الإلكترونية وهي كما يلي:

1- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به : حيث أدى ذلك إلى إظهار مزايا نسبية عديدة لتطبيقاتها العملية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية.

2- توجهات العولمة وترابط المجتمعات الإنسانية.

3- الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة ، فلنتشار مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية وتطبيقه في كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية(ص ص266-276).

في حين يرى العلاق(2005م) أن من أهم مسوغات تبني الإدارة الإلكتروني ة مايلي:

1. زيادة وعي المواطنين نتيجة تحسن المستويات التعليمية والمعيشية وزيادة عدد السكان.

2. أن استخدام الكثير من المؤسسات الحكومية أساليب عمل قديمة وتقليدية يترتب عليه تعقيد أداء الأعمال وصعوبة في إنجازها.

3. اعتماد البيروقراطية أسلوب عمل في الدوائر الحكومية وكثر ة الإجراءات الواجب المرور بها لإنجاز المعاملات.

4. معاناة المنظمات غير الربحية من مشكلات مشتركة مثل : تناقص الدعم المادي وترهل هياكلها التنظيمية، وتكاليفها التشغيلية بسبب اتساع الرقعة الجغرافية التي تقدم خدماتها إليها(ص36).

ويضيف جبر(2002م) عدداً من المبررات التي دعت الدول للبحث عن أفضل الطرق للتكيف سواء على مستوى الهياكل التنظيمية أو الأدوار أو الممارسات لمواجهة الوقائع العالمية المتجددة، منها:

1 -الإنترنت كشبكة عالمية جعلت العالم قرية صغيرة متجانسة.

2 -العولمة حيث اعتبرت دافعاً للعديد من الدول؛ لتحسين خدماتها لترتقي نحو المستويات العالمية للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية ، ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى.

3 -تزايد شرح الموارد والاتجاه نحو الخصخصة، حيث دفع هذا التوجه العالمي العديد من الدول نحو خصخصة بعض خدماتها(ص175).

بالإضافة إلى ذلك أوردت كيلاني(2006م) العديد من العوامل التي ساهمت في إحداث التحول إلى الإدارة الالكترونية منها:

1. ظهور حركات الإصلاح والتطوير الإداري.
2. انتشار ثورة المعلومات والاتصالات والتي ساعدت على تغيير شكل المنظومة من الشكل الهرمي إلى الشكل الشبكي.

وتتفق الباحثة مع الآراء السابقة في أن هذه المبررات جميعها كانت دافعاً ضرورياً للمؤسسات لتبني نموذج الإدارة الالكترونية ؛ لكي يتسنى لها التخلص من كل القيود المكبلة لكل تغيير وتجديد ، كالقيود البيروقراطية، والإجراءات الروتينية المملة، والمركزية المتبعة داخل إداراتها . ويؤيد هذا الرأي ما ذكره آل سعود(2006م) حيث أشار بأن حلم كثير من المنشآت الربحية وغير الربحية توفير بيئة معلوماتية متكاملة؛ لأداء وظائفها بشكل يتيح انتقالاً سريعاً وشفافاً للمعلومات بين المؤسسات المختلفة؛ بسبب اعتمادها على أنظمة معلوماتية متقادمة لا تتوافق مع التغييرات السريعة والمعايير المعمول بها، كما أنها لا تدعم البنية الإجرائية الفعالة لأداء الأعمال(ص66).

<u>مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية:</u>

أصبحت الإدارة الإلكترونية تطبق في العديد من المجالات في المنظمات على اختلافها، وقد حدد القحطاني(2006م) أهم مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية منها ما يلي:

1- مجال الأعمال الإدارية مثل: تبادل الوثائق والمعلومات والأنظمة والتعليمات إلكترونياً، تسجيل كافة أعمال الاتصالات الإدارية من صادر ووارد المعاملات وتصويرها رقمياً.

2- مجال الأعمال المالية: إجراء كافة المعاملات المالية من توثيق وتعاقد وصرف وغيره عن طريق الشبكة.

3- مجال أعمال الميزانية: كالتخطيط للميزانية وإعدادها ومناقشتها إلكترونياً.

4- مجال المؤتمرات الالكترونية: حيث تعقد الاجتماعات عن بعد محلياً ودولياً دون انتقال المجتمعين من مقارهم.

5- مجال الأعمال المرتبطة بالموارد البشرية: مثل ا لإعلان عن الوظائف ، الاختيار، التعيين، الإجازات، الترقيات، التأدية والرواتب، التنقلات ، المكافآت ، الانتدابات، الترشيح للتدريب والتأهيل والإبتعاث.

6- مجال المتابعة الالكترونية: حيث تم المراقبة والمتابعة عن بعد واكتشاف الأخطاء وقت التنفيذ، وهذا ما يوفر التوجيه أو المعالجة الفورية للأخطاء(ص24).

ويضيف السالمي والسليطي (2008م) بأن تأثير تكنولوجيا المعلومات على المنظمات والمجتمعات يزداد بتطور التكنولوجيا وانتشارها (ص217). فالتعاون والترابط بين الإنسان والآلة ينمو بسرعة ليشمل معظم النشاطات . كما يؤكد ياسين(2005م) بأن تكنولوجيا المعلومات غيّرت كل شيء في حياة الإنسان والأعمال حتى أصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط وظيفي إنساني أو أي عمل جماعي منظم من دون وجود أدوات وتقنيات الحاسوب والاتصالات (ص29).

ويرى قنديلجي والسامرائي(2002م) أن الحواسيب الإلكترونية دخل استخدامها إلى مختلف المكاتب والمعاهد والمدارس والجامعات والمؤسسات الرسمية وغير الرسمية الأخرى في العالم، بل وحتى في البيوت والمساكن ، وشمل استثمار إمكاناتها وطاقاتها مختلف الأعمال البحثية والعلمية والتجارية والمصرفية والتعليمية والإعلامية والأمنية وفي صناعة القرارات، وغير ذلك من الأعمال اليومية والحياتية المطلوبة، بل ولكل ماله علاقة بحركة المجتمع وتطوره ؛ لما تمتاز به تلك الحواسيب من سيطرة على الكم الهائل من المعلومات(ص54).

وفي الواقع تعد تقنية المعلومات كما أشار سيرشت وآخرون (Seresht & others,2008) طريقاً سريعاً يوصل إلى مجالات ناشئة حديثة للقدرات

والإبداعات التقنية، فاليوم تعتبر تقنية المعلومات جزء لا يتجزء من السياسات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، بما يدفع جميع الدول إلى السعي نحو تحديد أنسب الاستراتيجيات التي تلائم الأنواع الجديدة من الابتكارات التقنية(p1). كما يرى توفيق (2005م) بأن العالم الرقمي سوف يساعد المنشآت على إعادة تحديد ذاتها ودورها في المستقبل، كما يساعد على الحصول على منتجات وخدمات محسنة، وسرعة استجابة أكبر للشكاوي، وتكاليف أقل وخيارات أكثر(ص133).

وتأسيساً على ما سبق، تجد الباحثة أن التقنية الحديثة أصبحت تعد من الدعائم الأساسية لأي تطور وتقدم في المجتمعات ، كما أتاحت إمكانيات وقدرات غير محدودة في مختلف ميادين ومجالات الحياة الإنسانية ، كالمجال الاقتصادي ، والتعليمي، والتجاري، والصحي، وغير ذلك.

خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وحتى تتمكن كافة المنظمات والمؤسسات من الاستفادة القصوى من التقنية الحديثة واستثمارها الاستثمار الأفضل ، وتحويل تلك المنظمات إلى منظمات رقمية، تتعامل بكافة وسائل التقنية الحديثة في إنجاز معاملاته ا وإجراءاتها الإدارية. وهناك خطوات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات ، وضحها السالمي والسليطي(2008م) وهي كالتالي:

1- إعداد الدراسة الأولية:

ولإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية؛ لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا على بينه من كل النواحي المالية والفنية والبشرية.

2- وضع خطة التنفيذ:

عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

3- **تحديد المصادر:**

التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح، ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ، والأجهزة، والمعدات ، والبرمجيات المطلوبة ، ويعني هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه الإدارة أو المؤسسة.

4 -**تحديد المسؤولية:**

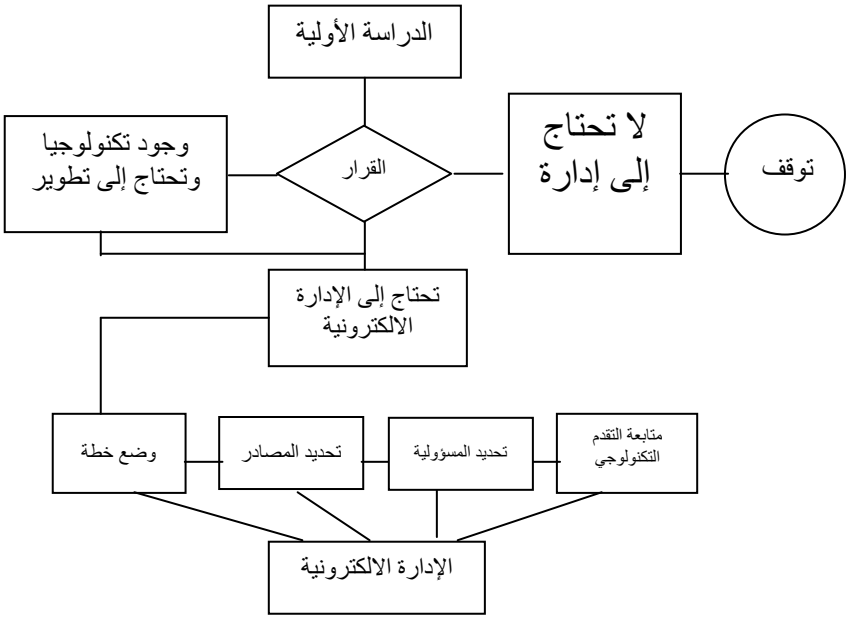
عند تنفيذ الخطة، لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والكلف المرصودة إليها.

5- متابعة التقدم التقني:

نظراً للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإ دارية، لذلك لابد من متابعة كل ما يستجد في المجال التقني من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغير ها من العناصر التي لها علاقة بهذا المجال (ص ص64-65)، وشكل(3) يوضح هذه الخطوات.

شكل رقم(3)

خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية.



المصدر:السالمي والسليطي(2008م،ص66)

ويشير كلاً من لادن ولادن(Lauden&Laudon , 1998) إلى أن الانتقال إلى البيئة الإلكترونية يتطلب من المنظمات القيام بعدة خطوات أهمها:

1. دراسة الواقع الحالي للمنظمة من الإدارة والعاملين والأساليب المتبعة والتقنيات المتوافرة لديها، وتقييمها وتحديد نقاط القوة والضعف ، ثم يتم بناءاً على ذلك تحديد أولويات التطوير.
2. لابد أن تحتوي الخطة على تحليل دقيق لكيفية إسهام التقنية الحديثة في تحقيق أهداف المؤسسة.
3. تحديد كيف تدعم تكنولوجيا المعلومات والا تصالات العمليات اليومية للمنظمة ، وتوضيح أهداف التغيير ودوافعه للعاملين وتدريبهم.
4. تحديد مدى النجاح في إنجاز خطة إدخال التقنية إلى المنظمة(p349).

ومن هذا المنطلق، تؤكد الباحثة على ضرورة التركيز على رس م خطط إستراتيجية وترجمتها إلى واقع ملموس ، ووضع آليات تطبيقية ؛ لتهيئة المناخ الملائم للعمل الإلكتروني، وسهولة الانتقال م ن البيئة التقليدية إل ى النمط الإلكتروني؛ لضمان نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وبالتالي الدخول بثبات في عصر المعلومات والإدارة الإلكترونية.

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية مرتبط بضرورة توفير مجموعة من المتطلبات اللازمة له. ويؤكد هذا الرأي الطائي(2002م) ويرى ضرورة توفير جملة من المستلزمات البشرية والمادية (Hardware) والتنظيمية (Orgware) والبرمجيات(Software)(ص156). ويرى محجوب (2004م) أنه لابد من تكوين صورة متكاملة وتقييماً دقيقاً وشاملاً للواقع من حيث توافر تكنولوجيا المعلومات ، والبنى التحتية المناسبة ، والموارد البشرية، والدعم الإداري والمالي اللاز م؛ للاستفادة القصوى من هذه الثورة التقنية (ص13). ويضيف العلاق(2005م) بأن نجاح الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهدافها لا يمكن بلوغه من خلال التمنيات ، وإنما يستلزم الأمر إرادة سياسية مؤكد ة من أعلى المستويات (ص33). وأكد ياسين(2005م) على أن الوصول إلى توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية لا يمكن

أن يتحقق إلا من خلال برنامج استراتيجي متكامل وشامل لإعادة هندسة عمليات وأعمال المنظمة(ص238).

وفي نفس السياق يشير السالمي والسليطي (2008م) إلى أن التحول من الإدارات التقليدية إلى الإدارات الإلكترونية ليس فقط أساسها الحاسبات وشبكة الانترنت رغم كونها عناصر أساسية للإدارة الإلكترونية، ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتدعمه(ص59).

وهناك مجموعة من المتطلبات اللازم ة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، أوردها غنيم(2004م) فيما يلي:

1. متطلبات تقنيات المعلومات والاتصالات الإلكترونية.
2. المتطلبات المالية.
3. المتطلبات التشريعية.
4. متطلبات تأمين وحماية أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية(ص343).

كما يذكر العلاق(2005م) عدد من المتطلبات اللازم ة لتطبي ق الإدارة الإلكترونية وهي كالتالي:

1. متطلبات إدارية.
2. متطلبات بشرية.
3. متطلبات تكنولوجيا المعلومات(ص ص 216-218).

ويمكن تناول تلك المتطلبات بشيء من الإيضاح كما يلي:

أولاً: المتطلبات الإدارية:

تحتاج الإدارة الإلكترونية؛ لكي تحقق للمنظمات الأهداف المبتغاة منها إلى إدارة جيدة تساند التطوير والتغيير وتدعمه ، وتأخذ بكل جديد ومستحدث في الأساليب الإدارية. يشير ياسين(2005م) إلى ضرورة وجود قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالا ت، مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية، وصنع المعرفة(ص238). ويرى العلاق(2005م) أن الإدارة الرقمية تستلزم تطويراً واضحاً للمكونات التقليدية

لثقافة المنظمة باتجاه تجاوز الهرمية إلى الشبكية، وانتقال العلاقات من العمودية إلى الأفقية ومن التخصص إلى التمكين الإداري(ص216).

بالإضافة إلى ذلك، يتوجب على كل الإدارات في المنظمات التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المملة والمعيقة لكل تطور وتجديد في الأساليب المتبعة في المنظمات. ويؤكد ذلك الصيرفي (2006م) حيث يرى ضرورة تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية ، والربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الجهات والوزارات المختلفة(ص72). كما يضيف ياسين (2005م) أن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة ، أفقية وعمودية باتصالاتها ، وقبل ذلك بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة، وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة، والريادة في الأداء وإنجاز الأعمال بكفاءة عالية(ص ص237-238). ويشير غنيم(2004م) إلى ضرورة العمل على توعية الأفراد بجدوى أهمية تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية ، كذلك تأكيد وتفعيل دور القطاع الخاص جنباً إلى جنب مع القطاع الحكومي ، باعتبار أنه يمثل قوة دافعة لنجاح تطبيقات الإدارة الإلكترونية(ص ص 344-345).

وهناك مجموعة من المتطلبات اللازمة للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، لخصها النمر وآخرون(2006م) وهي كالتالي:

1- إعادة تشكيل الهرم الإداري، وبيان حدود السلطات والمسؤوليات والواجبات.

2- تغيير شكل الإجراءات الحكومية لتتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية.

3- استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج إدارات قائمة.

4- الحصول على دعم القطاع الخاص لتنفيذ بعض المراحل من المشروع أو المشاركة في بعضها.

5- تطوير نظم التعليم والتدريب بما يتلاءم مع التحول إلى البيئة الإلكترونية.

6- إجراء ودعم الدراسات والبحوث المتعلقة بمجال تقنيات المعلومات(ص430).

ويضيف الصيرفي(2006م) مجموعة من المتطلبات التنظيمية من أهمها مايلي:

1. تحديد درجة مساهمة كل عملية أو وظيفة في تحقيق الأهداف المطلوبة.
2. استيعاب العمليات غير الضرورية بهدف تبسيط النظام وجعل ه متمشياً مع متطلبات التحول للأعمال الالكترونية.
3. إضافة العمليات اللازمة لتدعيم عملية التحول إلى الأعمال الإلكترونية.
4. توفير القدر الكافي من المرونة للنظام وتحديد مدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوة منه(ص200).

ويرى جبر(2002م) ضرورة توفير المتطلبات التالية:

1- إعادة هندسة الهياكل والعمليات والإجراءات للأداء والأقسام في المنظمات التي يتقرر أن تقدم خدماتها إلكترونياً.
2- ضرورة المشاركة الجدية للأطراف المستفيدة من المشروع.
3- إعداد برامج مكثفة للتعريف بالفوائد التي يمكن تحقيقها من جراء تطبيق الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى تأسيس وعي اجتماعي تقني في هذا المجال.
4- الدعم السياسي والفريق المسؤول عن المشروع(ص ص200-201).

كما يتوجب على المسؤولين عن تنفيذ هذا المشروع الضخم ، نشر الثقافة الرقمية بين العاملين داخل المنظمات والمستفيدين من الخدمات ، وتوضيح أهمية الإدارة الالكترونية، والفوائد والأرباح التي سوف تجنيها المنظمة من جراء تطبيقها للتقنية الحديثة . حيث يرى السالمي والسليطي (2008م) ضرورة إيجاد التوعية الشاملة عند الموظفين بأهمية الإدارة الإلكترونية(ص71).

ثانياً: المتطلبات التقنية:

تعد الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري حديث يهدف إلى تطوير أداء المنظمات ، كما يمكنه أن يحقق نتائج كبيرة على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، لكن هذا الأسلوب الحديث يتطلب توفير البنى التحتية الملائمة؛ لإقامة مشروع الإدارة الإلكترونية. وتتفق الباحثة مع ما ذكره العواملة (2003م) حيث يرى ضرورة توفير التقنية الملائمة ومواكبة مستجداتها وإتاحتها للاستخدام الفردي والمؤسسي على أوسع نطاق ممكن(ص 269). كما يؤكد جبر (2002م) على ضرورة إعادة النظر في البنية الأساسية للأجهزة والمعدات والبرمجيات؛ لغرض

تحديثها كي تستجيب للتغير المنشود لتقديم الخدمة الإلكترونية(ص200). ويضيف كلاً من السالمي والسليطي(2008م) ضرورة توفير البنية التحتية للاتصالات والتأكد من صلاحيتها، وإعداد دراسة متكاملة لما موجود فعلاً من نظم معلومات منجزة، وأجهزة ومعدات وشبكات في الإدارات الحكومية، والاستفادة منها في تنفيذ الإدارة الإلكترونية(ص71).

ومن المهم الإشارة في هذا الجانب إلى ضرورة ارتباط الإدارة الإلكترونية بجميع الأنظمة الإلكترونية الحديثة وشبكات الاتصالات والمعلومات ؛ لأنها تعد من العناصر المهمة والضرورية لنجاح تطبيقات الإدارة الإلكترونية . ويؤيد هذا الرأي ياسين(2005م) حيث أكد على ضرورة ارتباط الإدارة الإلكترونية بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات، فالتكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية، كما تتنوع أنماطها، مما يضع خيارات دائمة ومفتوحة أمام الإدارة مثل ربط بعض أنشطة ا لأعمال بخدمات الأكشاك التفاعلية ، التلفاز التفاعلي ، خدمات الهاتف الخلوي المتكاملة مع الانترنت وتقنياتها مثل خدمات الرسائل(SMS)، وبروتوكول الاتصال بالانترنت (WAP)، والوسائط المعلوماتية الأخرى، واستخدام أدوات ونظم تكنولوجيا المعلومات ، وتقنيات شبكات الإنترنت ، الإنترانت، الإكسترانت(ص235).

ويضيف السالمي والسليطي(2008م) بأن هذه الشبكات تعتبر عنصراً مهماً وأساسياً وسبباً في تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومما زاد من أهميتها انتشار استخدام الحاسوب في مختلف المجالات؛ بغرض تحسين أداء العمل وسرعته وازدياد الحاجة إلى تبادل المعلومات والبيانات بين الوحدات المكونة لأي مؤسسة أو بين المؤسسات وبعضها (ص233). كما يؤكد براون (2005م) على أن للشبكات الإلكترونية القدرة على تجميع الأفراد المتفرقين جغرافياً وتنظيمياً في مجتمعات ذات مصال ح مشتركة ، وتتسم تلك المجتمعات الافتراضية بالانفتاح(ص96). وترى الباحثة أن الشبكة العنكبوتية(شبكة الانترنت)، وشبكة الانترانت، وشبكة الاكسترانت، لها دور بارز في تقدم المنظمات، ونقلها إلى منظمات رقمية، ويمكن حصر أهم هذه الشبكات الإلكترونية فيما يلي:

أولاً: الإنترنت:

يعرف قنديلجي(2003م) الإنترنت بأنه عبارة عن "مجموعة من ملايين الحواسيب منتشرة في آلاف الأماكن حول العالم، ويمكن لمستخدمي هذه الحواسيب استخدام حواسيب أخرى للمشاركة في الملفات ، وذلك بسبب وجود بروتوكولات تسهل عملية التشارك"(ص ص204-205).

كما يعرف اللقاني والجمل(2003م) الإنترنت بأنه عبارة عن"شبكة اتصالات عالمية تربط عشرات الآلاف من شبكات الحاسبات المختلفة الأنواع والأحجام ، يمكن الاستفادة منها في البحث العلمي، ونشر الثقافات المختلفة"(ص55).

فشبكة الإنترنت أصبح تأثيرها يمتد إلى كل المجالات، مما يحتم على كل المنظمات والمؤسسات التعليمية وخاصة الجامعات، ضرورة الارتباط بشبكة الإنترنت والاستفادة من خدماتها . ويذكر الطائي(2002م) أن الإنترنت تمثل جزءاً مهماً من التغيير الثقافي العالمي وهي انطلاقة كبيرة في عالم التكنولوجيا ، إذ يمكن من خلال الاتصالات فائقة السرعة للأفراد الارتباط ببعضهم بغض النظر عن أماكن تواجدهم، كما أصبح بإمكان أي باحث الحصول على ما يريد من البيانات ومن مختلف المراجع العلمية، ويستطيع إجراء المناقشات مع الآخرين حول العالم(ص ص 217-218).

تطبيقات وخدمات الإنترنت:

هناك عدة خدمات وتطبيقات لشبكة الإنترنت ، منها ما أورده قنديلجي والسامرائي(2002م) وهي كما يلي:

1. البريد الالكتروني(Electronic Mail):

وهو من أهم وأوسع الخدمات انتشاراً عبر الشبكة العالمية، وتستخدم لأغراض مهنية ووظيفية وشخصية مختلفة.

2. قوائم النقاش(ListServ):

وهو برنامج يعمل على متابعة وصيانة قوائم ومنتديات النقاش ، حيث يعقد مستخدمو هذه الخدمة مناقشات حول موضوع من الموضوعات ، عن طريق استخدام بريدهم الإلكتروني.

3. المجموعات الإخبارية(News Group):

وهي خدمة لتبادل الأخبار والآراء التي تخص موضوع من الموضوعات، بين مئات الألوف من المستخدمين الموزعين في مناطق العالم المختلفة.

4. التجارة الالكترونية(E. Commerce):

حيث تتم مختلف أنواع التعاملات التجارية وعقد الصفقات والإعلان عن مختلف أنواع البضائع والمنتجات وتسويقها.

5. الدخول إلى شبكات المعلومات وفهارس المكتبات:

أصبح من الممكن الدخول على العديد من شبكات المعلومات البحثية ا لأكاديمية وغير الأكاديمية المحوسبة على المستوى الإقليمي، في مناطق العالم المختلفة ، كذلك من الممكن الدخول على فهارس المكتبات العالمية الكبرى مثل مكتبة الكونغرس.

6. التعليم عن بعد:

التعليم عن بعد أو كم ا يسميه البعض بالجامعة المفتوحة، هي نمط تعليمي جديد في نظامه وطرائق تدريسه وأساليب إدارته وبرامجه، ويعتمد على كافة الوسائط والتكنولوجيات التي يتم التعليم من خلالها عن بعد(ص ص 471-483).

ويشير جيسب وفالسيش(Jessup&Valacich, 2006) إلى أن شبكة الويب العالمية تعد من أكثر استخدامات الإنترنت فعالية، وهو برنامج تطبيقي يستخدم لوضع وعرض صفحات الويب، متضمناً ذلك الرسوم والوسائط المتعددة ، حيث أصبحت برامج التصفح آداه قياسية للإنترنت، كما تعد شبكة الويب العالمية واجهة المستخدم الرسومية للإنترنت التي تزود المستخدمين بواجهة بسيطة، ثابتة لنطاق واسع من المعلومات المتنوعة(p444).

كما يرى كلاً من لياتد وهاموند (Liautaud &Hammond ,2000) أن الانترنت تقدم للمنظمات العديد من المزايا للمنظمات تتمثل في تحسين جودة الخدمة وتوفير التكلفة وتحقيق مكاسب كبيرة(p77).

مما سبق يتضح أن لشبكة الانترنت العديد من التطبيقات والمزايا في جميع المجالات الدينية والعلمية والثقافية والأدبية والاجتماعية والسياسية وغير ذلك من

المجالات، فعن طريق تلك الشبكة يمكن حضور مؤتمرات وندوات علمية والاتصال بالباحثين في كافة أنحاء المعمورة؛ للاستفادة من خبراتهم وتبادل الآراء معهم، كما أن شبكات الاتصالات هذه أدت إلى وجود ما يسمى بالجامعة المفتوحة والتعليم عن بعد؛ نظراً لما تقدمه هذه الشبكات من تطبيقات وخدمات فنية وتقنية عالية.

ثانياً: الإنترانت:

يعرف إدريس(2005م) شبكة الإنترانت بأنها عبارة عن "الشبكة الخاصة بمنظمة معينة والتي تستخدم تكنولوجيا الانترنت، ويتم تصميمها لمقابلة احتياجات العاملين في المنظمة من المعلومات "(ص497). ويشير الصيرفي(2006م) إلى أن شبكة الإنترانت تطلق على التطبيق العلمي لاستخدام تقنيات الانترنت والويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة؛ بغرض رفع كفاءة العمل الإداري ، وتحسين آليات مشاركة الموارد والمعلومات ، والاستفادة من تقنيات الحواسيب المشتركة(ص119).

بالإضافة إلى ذلك يمكن لشبكة الانترانت أ ن تحقق للمنظمات عدة مزايا منها ما ذكره إدريس (2005م) وهي كالتالي:

- تحسين مستوى الاتصالات
- توفير المعلومات في الوقت والمكان المناسبين وفقا لاحتياجات العاملين.
- تدريب وإعادة تعليم العاملين في المنظمة.
- تعزيز الكفاءة المطلوب تحقيقها في أداء الأعمال.
- دعم التفاعلات على المستوى العالمي(ص500).

وفي السياق نفسه، يؤكد ياسين(2005م) بأن شبكة الانترانت لا تعمل وحدها ، وإنما تعمل من خلال تكنولوجيا الانترنت وترتبط عادة بشبكة المنظمة الخارجية الاكسترانت، ومن شبكتي (الانترانت والاكسترانت) تستخدم تكنولوجيا المعلومات ؛ للإنتقال بالمنظمة إلى مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية في بيئتها الداخلية وفي إدارة علاقاتها مع بيئتها الخارجية(ص ص 68-69).

ثالثاً: شبكة الاكسترانت:

يعرف كتوعة(2004م) شبكة الاكسترانت بأنها عبارة "عن الشبكة التي تربط شبكات الإنترانت الخاصة بالشركات والعملاء ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم أعمال مشتركة، وتؤمن لهم تبادل المعلومات والمشاركة فيها مع الحفاظ على خصوصية الإنترانت المحلية لكل شركة"(ص543).

ويعرفها ياسين(2005م) بأنها عبارة "عن شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات الناس من المعلومات ومتطلبات المنظمات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال"(ص72).

ومن ناحية أخرى، يؤكد كتوعة(2004م) على أن شبكة الإكسترانت تعد من أروج التقنيات في هذه المرحلة من عصر المعلومات؛ لما تقدمه من تقليص في التكاليف والتسهيلات الكبيرة في العمليات الإدارية والتفاعل مع المستفيدين (ص ص 545–546). ويرى ياسين(2005م) أن شبكة الاكسترانت تستند إلى تقنيات الإنترنت وتتوجه إلى المستفيدين في البيئة الخارجية ولكن ضمن نطاق محدود بنوع العلاقة التي تريدها الشركة(ص 73).

ويضيف داود(2004م) بأن شبكة الاكسترانت أتاحت للشركات أن تتشارك في نظمها وشبكاتها المحلية مع جماعات أو شركات متباعدة جغرافياً وبتكلفة منخفضة للغاية، كما أتاح هذا النوع من الشبكات للشركات التعامل مع موردي المواد الخام والتعامل مع الموزعين والمستفيدين بشكل متميز، ولكن ذلك لم يكن بغير ثمن فقد كان الثمن بعض المخاطرة بأمن المعلومات(ص82).

ثالثاً: المتطلبات البشرية:

يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المنظمات ، إذ بدون هذا العنصر لن تتمكن المنظمات من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة، لذا لابد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلاً جيداً وعلى مستوى عالي من الكفاءة. وهذا ما يؤكده غنيم(2004م) حيث أشار إلى ضرورة إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية ، ويمكن تنفيذ ذلك من خ لال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية والتي تساعد في إعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة ؛ لتحقيق

الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية(ص345). ويؤيده الرأي النمر وآخرون (2006م) حيث بيّن ضرورة الاهتمام بتخطيط الموارد البشرية وتنميتها وتدريبها؛ لمواكبة التطور التقني(ص432).

وهناك جملة من المتطلبات البشرية، حددها العلاق (2005) فيما يلي:

1- تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الانترنت.

2- استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات.

3- إيجاد نظم فعالة للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم .

5- التمكين الإداري(Empowerment) للأفراد من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية(ص217).

كما يرى جبر(2002م) أن من أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية تنمية وتطوير الموارد البشرية؛ لإيجاد كوادر متخصصة وعلى درجة عالية من المهارات المختلفة والمرتبطة بالبيئة الأساسية لنظم المعلومات وقواعد البيانات ونظم العمل على شبكة الإنترنت(ص200).

رابعاً: المتطلبات المالية:

يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة؛ لكي نضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة، من تحسين مستوى البنية التحتية، وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية ، وتحديثها من وقت لآخر ، وتدريب العناصر البشرية باستمرار . ويؤكد ذلك م ا ذكره الصيرفي (2006م) حيث بيّن أن مشروع الإدارة الإلكترونية مشروع ضخم وكبير ويحتاج إلى أموال كبيرة وطائلة ؛ لذلك لابد من توفير التمويل الكافي لهذا المشروع(ص76). ويشير غنيم(2004م) إلى ضرورة وجود متطلبا ت مالية تختلف في نوعها وحجمها عن المتطلبات المالية اللازم ة لتطبيق نظم وأساليب الإدارة التقليدية(ص ص347-348). كما يؤكد العواملة(2003م) على أن من أهم متطلبات الإدارة الإلكترونية التخطيط المالي الرشيد ورصد المخصصات الكافية ، مما يقتضي إعادة النظر في نظام الأولويات وتوفير الأموال الكافية لإجراء التحول

المطلوب(ص269). ويرى جبر(2002م) ضرورة رصد ميزانية مستقلة للمشروع بحيث تكون تحت المراجعة دورياً لغرض ديمومة التمويل المستمر له(ص201).

خامساً: المتطلبات التشريعية:

تتطلب الإدارة الالكترونية توفير مناخ تشريعي ملائم مع وضع الأطر التشريعية الملائمة من قوانين حماية الخصوصية والبيانات وكافة المعاملات الإلكترونية. ويرى غنيم(2004م) أن من الضروري إعادة النظر في المناخ التشريعي والتحول نحو العمل بتشريعات جديدة تتلاءم مع طبيعة المعاملات الإلكترونية(ص349). ويؤيده جبر(2002م) حيث يرى ضرورة إيجاد بيئة تشريعية ملائمة ومناخ قانوني إضافة إلى ضمان القضايا الخاصة بتدابير الأمن والحماية والسرية (ص200).

ومن ناحية أخرى، يتبين أن التشريعات الحالية لا تتناسب مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية. حيث بيّن الصيرفي(2006م) أن القوانين واللوائح تحتاج إلى تغيير ؛ للتوافق مع تطبيقات العمل في ظل البيئة الإلكترونية، علماً بأن هذه المهمة قد تكون مستحيلة في حالة عدم توفر القيادة التنفيذية والدعم الكافي ، لذلك على الحكومة أن تكون جاهزة لتغيير إطارها التشريعي بحيث يتوافق مع "البديل الإلكتروني" للإجراءات الورقية التقليدية مثل التعريف الشخصي والتوقيع وخلافه (ص66). كما يؤكد العلاق(2006م) على ضرورة تعديل التشريعات القانونية الموجودة؛ لمواكبة التطور التكنولوجي(ص34).

ومن هنا لابد من الاجتهاد في وضع القوانين والأنظمة التشريعية اللازمة والمنظمة لكافة التعاملات الإلكترونية. ويرى محمود(2005م) أن من الضرور ي أن تواكب الطفرة التكنولوجية حركة نشيطة لإصدار التشريعات القانونية التي تحكم وتنظم كل خروج عن الشرعية في ظل استخدام هذه الوسائل التكنولوجية(ص142). كما يؤكد السالمي والسليطي(2004م) على أهمية تطوير التشريعات واللوائح المنظمة للعمل في الأجهزة الحكومية بغرض تبسيطها وتوفيقها مع مقتضيات التعامل الإلكتروني ، ويتطلب هذا التطوير ثورة تشريعية تستبعد من القوانين واللوائح الحالية جميع أشكال التعقيد(ص62).

سادساً: المتطلبات الأمنية:

لقد أصبحت هناك حاجة ماسة في ضوء الثورة التقنية وازدياد شبكات الاتصالات والمعلومات، إلى وجود أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق. ويؤيد ذلك كلاً من السالمي والسالمي (2005م) حيث ذكرا بأن التطورات المتسارعة في العالم والتي تؤثر في الإمكانات والتقنيات المتقدمة المتاحة الرامية إلى خرق منظومات الحواسيب بغية السرقة أو تدمير المعلومات أدى إلى التفكير الجدي؛ لتحديد الأساليب والإجراءات الدفاعية الوقائية؛ لحماية منظومات الحواسيب (أجهزة ومعلومات) من أي خرق أو تخريب(ص153).

وفي نفس السياق، يؤكد غنيم (2004م) على أهمية تأمين حماية وخصوصية المنظمات والأفراد، حيث يجب تحديد مجموعة من القواعد التي تحكم خصوصية البيانات والمعلومات وجودتها وتكاملها (ص ص350-352). ويرى النمر وآخرون(2006م) ضرورة المحافظة على الخصوصية ، وذلك بوضع تشريعات واضحة؛ لحفظ خصوصية الملفات العامة وتحديد كيفية استخدام الملفات العامة وتحديد كيفية استخدام المعلومات عن طريق الإنترنت، بالإضافة إلى تبني أحدث التطبيقات المضادة للفيروسات(ص432).

ويمكن القول في ضوء ما سبق ، أن توفير هذه المتطلبات جميعها ضرورة لاغنى عنها؛ لكي نضمن نجاح تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية، مما يتطلب وجود الإدارة الجيدة والمدركة لأهمية تبني مثل هذه التقنيات الحديثة والسعي ؛ لمحاولة توفير متطلبات تطبيقها داخل المنظمات والتصدي لكل العقبات التي تعترض تبنيها. وفي هذا الصدد يؤكد سيرشت وآخرون (Seresht& others, 2008) على أهمية تنمية الوعي الثقافي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات ، وتعزيز وعي الناس والمسئولين ببنية و أداء ومزايا تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها وتطوير البنية الأساسية الكافية لشبكات العمل والاتصالات وحث المديرين والموظفين وتدريبهم؛ لتحقيق التطبيق الفعال للإدارة الالكترونية(p9).

آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية:

لتطبيق الإدارة الإلكترونية آثار في مختلف مجالات الحياة الإنسانية، منها م ا أورده العواملة(2003م):

أولاً- آثار اقتصادية ومالية: حيث أن تنفيذ متطلبات التحول الإلكتروني يستدعي رصد مخصصات مالية ضخمة تنفق على بناء نظم المعلومات وشراء التكنولوجيا بشقيها المادي والبرامجي، ونظم التشغيل، وتدريب الكوادر البشرية، كما يتطلب أمن شبكات المعلومات نفقات هائلة.

ثانياً- آثار إدارية تنظيمية: وتشمل هذه الآثار تغيرات جذرية في مفاهيم الإدارة ونظرياتها أي البعد الأكاديمي، كما تشمل تغيرات كبيرة في الجوانب الهيكلية ، التنظيمية، البشرية، الإجرائية، والتشريعية أي البعد العملي للإدارة.

ثالثاً- آثار تكنولوجية: من أهم الآثار في هذا الجانب زيادة الطلب على الكلي على المنتجات التكنولوجية ببعديها المادي والمعرفي المتكاملين، كما يشمل ذلك تحدياً لمنتجي التكنولوجيا؛ لإحداث مزيد من التطوير وتوسيع الاستثمارات في قطاع التكنولوجيا.

رابعاً- آثار بيئية: يؤثر التحول الإلكتروني في كافة الجوانب الطبيعية والإنسانية ، حيث تتأثر البيئة الطبيعية ببعض المخاطر مثل التلوث، استنزاف مصادر الطاقة والمواد الخام، كما يؤثر التحول التكنولوجي على كثير من الجوانب الإنسانية مثل القيم والعادات والسلوك الإنساني عموماً(ص ص270-275).

ويضيف ياسين(2005م) بأن التغيرات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات ليس لها حدود ولها تأثير شامل على المنظمات والأفراد والجماعات ، فاليوم تتحول المنظمات التقليدية إلى منظمات قائمة على المعلومات وشبكات الاتصالات(ص33). وفي هذا الصدد يؤكد ويجاند (Wigand ,1995) على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعد الأداة المحركة التي ستساعد المنظمات على تحقيق أهدافها، لذا فإنه من المهم محاولة فهم تأثير هذه التغيرات على تلك المنظمات(p7). في حين يرى نصير(2001م) بأن الإمكانات والفرص التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باتت واضحة للقاصي والداني ومن الصعب

تحقيق التقدم والنمو بدون هذه التقنيات ليس انطلاقاً فقط من مبدأ توافرها وإنما استيعابها وحسن استخدامها(ص88).

مما سبق يلاحظ، أن التكنولوجيا الرقمية أحدثت تغيرات في المنظمات وبالتالي تركت آثاراً واسعة تمتد لتشمل معظم المجالات. ويؤكد هذا الرأي ما ذكره السندي(2000م) حيث وضح بأن التقانة تركت آثاراً عميقة في المنظمات في العصر الحاضر، وهذه الآثار شملت كافة المحاور الرئيسة للمنظمة فقد شملت الوظيفة، والبنية التنظيمية، والفرد الذي يعتبر المحور الرئيس في العمل ية الإدارية(ص 36).

<u>تجارب رائدة في تطبيق الإدارة الإلكترونية:</u>

في العصر التقني تعد المعلومات والمعلوماتية مقياساً من مقاييس التقدم والرقي. حيث يرى الحسنية(2002م) أن معظم دول العالم المتقدم تتسابق فيما بينها لوضع استراتيجيات وخطط وطنية لتحول مجتمعاتها إلى مجتمعات معلوماتية (ص47). وفيما يلي عرض لأهم تجارب تلك الدول:

<u>تجارب أجنبية:</u>

- تجربة الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية:

يشير السالمي والسليطي(2008م) إلى أن تجربة الولايات المتحدة في مجال حوسبة المهام قديمة جداً منذ اختراع الحاسوب في هذا البلد حيث بدأت بحوسبة النشاطات البسيطة إلى أن وصلت ما وصلت إليه في إقامة إدارات إلكترونية موحدة متكاملة لإدارة الدولة الأمريكية، حيث تسعى إلى تحقيق الآتي:

1. تقديم الخدمات مباشرة للمواطن.
2. الابتعاد عن الإجراءات المعقدة.
3. اعتماد اللامركزية في انجاز المعاملات.
4. تقليل كلف العمل التقليدي باستخدام الإدارات الالكترونية(ص ص370-371).

كما يذكر ياسين(2005م) أن إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية تتضمن عدة أمور وهي كالتالي:

1. تبسيط توزيع الخدمات إلى المواطنين.

2. إزالة البيروقراطية الحكومية.
3. تبسيط عمل الوكالات الفيدرالية.
4. تخفيض تكاليف العمل الإداري وتحقيق سرعة فائق في أنشطة الحكومة وضمان الاستجابة السريعة لاحتياجات المواطنين(ص 276).

تجارب عربية:

تجربة المملكة الأردنية الهاشمية للإدارة الإلكترونية:

يشير العلاق(2005م) إلى أن دراسة لإحدى كبريات الشركات الاستشارية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ترى أن المملكة الأردنية الهاشمية تحتل مرتبة متوسطة من حيث المعدل بين دول العالم ذات الجاهزية لتبني تطبيقات الإدارة والأعمال الإلكترونية، وتأمل المملكة أن تصبح خلال السنوات القليلة القادمة مركزاً رئيساً في المنطقة العربية؛ لتطوير البرمجيات والخدمات الأخرى ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات. وقد اتخذت مجموعة من القرارات التي تمكنها من دخول أسواق تكنولوجيا المعلومات من أوسع أبوابها ومن أهمها:

1- إصدار تشريعات وقوانين عدة من شأنها تعزيز البيئة الرقمية الأردنية وتمتينها.

2- إنشاء وزارة للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتوفير قيادات واعدة وذات كفاءة لتسيير أعمالها وتقديم الدعم الكامل لها لأداء مهامها(ص ص210-215).

ويضيف السالمي والسليطي(2008م) أن الهدف العام لديها هو الوصول إلى كفاءة وشفافية وأداء أفضل للحكومة وموظف الحكومة وتغيير الصورة النمطية السائدة لدى الكثيرين، كما تتمتع الأردن بالعديد من المقومات مثل البنية التحتية وتوافر الموارد البشرية المؤهلة ، وجهة حكومية ه ي وزارة الاتصالات والمعلومات، التي تقوم بالدور التنسيقي والداعم لتطبيقات الإدارة الإلكترونية (ص ص347-348).

تجارب خليجية:

تجربة الإمارات العربية المتحدة للإدارة الإلكترونية:

يذكر السالمي والسليطي(2008م) أن مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة مشروعا رائداً ومتقدماً وخاصة في إمارة دبي حيث تسعى إلى جعل مهام إدارته ا المختلفة محوسبة وصولاً إلى تطبيق شامل للإدارة الإلكترونية الحكومية، ومن المتوقع أن تنتهي دولة الإمارات من إنجاز هذا المشروع بحلول عام2010م في إطار المبادرات التي تطلقها الإمارات سواء على المستوى الاتحادي أو على مستوى كل إمارة(ص ص324-325).

ويرى كتوعة(2004م) أن حكومة دبي الإلكتروني تسعى إلى توحيد جميع الخدمات الحكومية التي تقدمها الدوائر الحكومية بغية تهيئتها تحت مظلتها الإلكترونية، وتعتبر من الحكومات القليلة في العالم التي تبنت مثل هذه المبادرة(ص498).

ويشير ياسين(2005م) إلى أن دولة الإمارات العربية المتحدة بصورة عامة وإمارة دبي على وجه الخصوص تعد مركزاً للتجارة والصناعة في منطقة الشرق الأوسط، كما ترتكز جهود تحويل اقتصاد الإمارات إلى اقتصاد المعرفة والإدارة الإلكترونية على بنية تقنية ومعلوماتية متطورة(ص299).

ويذكر الجار الله(1424هـ) أن الإمارات تقف على قمة الهرم منفردة حيث احتلت المرتبة الأولى عربياً والمرتبة 21عالمياً ضمن تصنيف هيئة الأمم المتحدة لبرامج الحكومة الإلكترونية، وهي تجربة بحق تستحق الاستفادة منها(ص 32).

<u>تجارب محلية:</u>

تجربة المملكة العربية السعودية للإدارة الإلكترونية :

يرى أبو عباة(2004م) أن المملكة حالياً تخطو خطوات كبيرة ؛ لتحسين وتطوير بنيتها التحتية، حيث أن من أهم عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية إيجاد بنية تحتية متينة(ص12). كما يشير السالمي والسليطي(2008م) إلى أن من أهم ما يميز المملكة العربية السعودية وجود بعض الأنظمة الحديثة منه ا نظام التصديق والتوثيق الإلكتروني الذي يعتبر مهماً لأمن معلومات الحكومة الإلكترونية (ص337). ويضيف الزهراني(2004م) بأن المملكة اجتهدت في إصدار بعض التشريعات التي تنظم البنية التحتية لتقنية المعلومات والتي على أساسها تنطلق

مشاريع تطبيق الحكومة الالكترونية، ومنها الإشارات الواضحة في خطط التنمية على وضع إستراتيجية وطنية لتقنية المعلومات ، ومنها انطلق مشروع وضع خطة وطنية لتقنية المعلومات، كما أن إنشاء وزارة للاتصالات وتقنية المعلومات كان له الأثر الايجابي في إيجاد جهة رسمية مسئولة من قبل الدولة ؛ لإيجاد التشريعات اللازمة؛ لتطبيق مشاريع الحكومة الإلكترونية(ص ص 12-13).

ومن ناحية أخرى، يذكر الغنيم(2004م) الجهود التي تقوم بها المملكة في قطاع المعلومات والاتصالات بالمجتمع مثل: انتشار شبكة الانترنت، وانتشار تقنية المعلومات في الشركات ، وأعداد الحاسبات الشخصية ، والهواتف الثابتة والجوالة ، وجميع هذه المؤشرات تؤكد نمواً متزايداً لهذه التقنيات في المملكة في السنوات الأخيرة، فمعظم الجهات الحكومية في المملكة أطلقت مواقع على الإنترنت ، إضافة إلى ارتفاع عدد الهواتف النقالة ، والهواتف الثابتة، وانتشار الحاسبات الشخصية ووصول خدمة الإنترنت إلى منازل أغلب سكان المملكة، وتقديم الخدمة بشكل جيد بما يتناسب مع المعتقدات الإسلامية وعادات المجتمع السعودي وتقاليده ، وهذا دليل على إدراك الدولة أيّدها الله للدور الذي تلعبه تقنية المعلومات(ص13).

تأسيساً على ما تقدم، ترى الباحثة أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية لها فوائد كثيرة ليس على مستوى الفرد بل على مستوى الحكومات والمؤسسات والمجتمع بشكل عام، لذا أولت حكومة المملكة العربية السعودية اهتماماً بالغاً بهذا المجال ، حيث أن الكثير من الوزارات والقطاعات فيها بدأت تعتمد بشكل كبير على التقنية الإلكترونية في إنجاز كافة معاملاتها وتقديم خدماتها ؛ وذلك من أجل زيادة إنتاجية تلك القطاعات، والمساهمة في بناء اقتصاد قوي، ودعم التنمية الشاملة والمستدامة.

المبحث الثالث:

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات

تمهيد:

تعتبر التقنية الإلكترونية أحد الموارد الأساسية للمنظمات للتأقلم مع طبيعة العصر الحالي، إلا أن الدول العربية تواجه مجموعة من القيود والمعوقات التي تعرقل عملية الاستثمار الفعال للتقنية الحديثة، حيث أن كثيراً من الإدارات فيها تعاني من العديد من السلبيات والتي تتمثل في كثرة الإجراءات الروتينية، وضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية، وعدم مواكبة المستجدات الحديثة في مجال التقنية.

ويؤكد ويجاند (Wigand, 1995) على ضرورة تحلي مؤسسات التعليم العالي بالمرونة الكافية التي تجعلها مستعدة لتقبل التغيرات ، وإحلال هذه التغيرات يتطلب فحصاً دقيقاً للبنية الحالية للمنظمة وأحوال الأفراد العاملين فيها ومهامها ، وتحفيز الأفراد على العمل سوياً بطرق أكثر كفاءة وإبداعاً لتذليل العقبات الموجودة وبالتالي الاستفادة من تلك التقنية وتطبيقاتها (p2).

ويشير العلاق(2006م) إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد حققت بالفعل نجاحات كبيرة إلا أن هذا لا يعني خلوها من المشاكل أو المعوقات ، ومن أبرز مسؤوليات القائمين العمل باتجاه تذليل هذه المعوقات لكي يكون المستقبل مشرقا بالفعل، وربما تستطيع الشعوب والبلدان التعلم من التجارب السابقة ، وتكريس مكامن قوتها والتغلب على مكامن الضعف وا قتناص الفرص بشكل أفضل، ومواجهة التحديات بفاعلية وثقة(ص66). في حين يرى برا ون(2005م) أن على الدول النامية تبني أسلوباً جديداً للتفكير والقيادة؛ لضمان الوصول بالإدارة الإلكترونية إلى كامل إمكانياتها باعتبا ر أن هذه الدول تواجه تحديات كبرى تحول دون الاستفادة منها(ص87). وفي هذا الصدد يؤكد سندي(2000م) على ضرورة الوقوف بموضوعية على هذه التحديات التي تعصف بالمنظمات ومن ثم وضع إستراتيجية للاستفادة قدر الإمكان من هذه التكنولوجيا الحديثة (ص35). ويرى توفيق(2005م) أنه من خلال تقبل العصر الرقمي بصدر رحب، فإنه من الممكن تسريع الآثار الإيجابية وتخفيف التحديات(ص132).

<u>أولاً: المعوقات الإدارية:</u>

يشير غنيم(2004م) إلى أن بعض الدول وخاصة الدول النامية تتخذ بعض الأساليب الإدارية التقليدية كالأسلوب البيروقراطي نموذجاً للعم ل بها ، وهذه الأساليب لا تتناسب مع متطلبات الإدارة الإلكترونية (ص342). وأكد توربان وآخرون(Turban&others,2008) أنه بالرغم من أن بعض المنظمات أعادة هيكلة نفسها بطرق مبتكرة لتتماشى مع التطورات في العصر الرقمي إلا أن الغالبية العظمى منها مازالت تعتمد على الهياكل الهرمية التقليدية والتي تقف عقبة في تطبيق التقنيات الحديثةوالاستفادة من معطياتها في تطوير منظماتها(p521).

ويشير جبر(2002م) إلى أن من أهم المعوقات التي تقف في سبيل الانتقال إلى البيئة الإلكترونية هي الإدارة الضعيفة لمعظم مشاريع تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي حيث تشير إحدى الدراسات إلى أن ما يقارب من (85%) من مشاريع القطاع العام تفشل لأنها تفتقر إلى الإدارات الكفؤة(ص202).

ومن جهة أخرى، أشار النمر وآخرون (2006م) إلى أبرز المعوقات الإدارية والتنظيمية داخل الإدارات في الدول النامية والتي تقف في سبيل نجاح وفعالية العمل في البيئة الإلكترونية، وتتمثل هذه المعوقات في:

1. عدم نضوج واستعداد الأجهزة الحكومية للدخول لعصر التقنية الحديثة.
2. عدم مرونة الإجراءات الإدارية في كثير من المنظمات.
3. ضعف التنسيق.
4. قلة وعي الجمهور بالميزات المتوقعة من تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.
5. غياب التشريعات المناسبة
6. نقص الإعتمادات المالية(ص ص438-439).

ولقد أظهرت نتائج دراسة العواملة(2003م) وجود معوقات جدية قد تعرقل التحول نحو الحكومة الإلكترونية ومن أهم ها: ضعف الوعي الاجتماعي، ونقص التمويل والكفاءات البشرية، المعلومات، التكنولوجيا، وتخلف التشريعات، ويرى أن إدراك مثل هذه المعوقات يساعد على تشخيصها وتقويمه ا وتحديد سبل مواجهتها وعلاجها(ص284)، ومن أبرز المعوقات الإدارية ما يلي:

- **الرؤية والهدف:**

يشير العلاق(2006م) إلى أن معرفة الرؤية مهمة خصوصاً عندما تكون المنظمة في حالة انتقالية ، فالعاملين بحاجة إلى معرفة الأهداف الر يئرة للمنظمة خصوصاً رسالتها ورؤيتها، لأن لهذه الرسالة والرؤية تأثيرها على المنظمة حاضراً ومستقبلاً(ص ص 76-77). ويؤكد دركر(2004م) بأن التغيير في المنظمات يستدعي أن تكون قواعدها أكثر متانة ، كما أن هناك حاجة للاستمرارية في ما يتعلق بأسس المؤسسة: رسالتها، قيمها، وتعريفها للأداء والنتائج(ص94).

وفي السياق نفسه، يؤكد أبو الهيجاء(2001م) أن معظم الدول العربية ليس لديها رؤية واضحة بخصوص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبالتالي غياب وجود استراتيجيات مركزة في هذا المجال ، وهو الأمر الذي يؤدي إلى عدم وضعها على سلم أولويات الدول العربية باستثناء القليل منها (ص16). ويرى جبر(2002م) أن من أهم محددات تطبيق التقنية الحديثة في الدول العربية غياب الرؤية والإستراتيجية الواضحة لدى معظم هذه الدول بشأن استخدام وتسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبما يخدم التحول نحو منظمات المست قبل الإلكترونية(ص201).

ويضيف العلاق(2006م) أن تغيير ثقافة المنظمة للأفضل يمثل تحدياً حقيقياً ، وعلى الإدارة الفاعلة تحمل مسؤولية التواصل والاتصال مع بيئاتها الداخلية والخارجية، ففي إطار البيئة الداخلية ينبغي توصيل الآتي إلى أعضائها:

1. معلومات عن أداء ووضع المنظمة الحالي.
2. رسالة المنظمة الحالية والمستقبلية وكذلك أهدافها وتطلعاتها الحالية والمستقبلية.
3. رؤية واضحة عما ستكون عليه المنظمة في المستقبل وما ينبغي عليها إنجازه وأساليب تحقيق ذلك.
4. معلومات عن التقدم الذي حققته المنظمة على مدى سنوات عملها(ص76).

- **التخطيط:**

يعد التخطيط من العمليات الإدارية المهمة، فالتخطيط يساعد المنظمات على اتخاذ القرارات الإستراتيجية في الإدارة وبالتالي إعطاء صورة واضحة للمستقبل والإعداد الجيد له، مما يساعدها على إحداث التغييرات الايجابية وذلك عن طريق تحديد الأهداف المراد تحقيقها بكل دقة والعمل في ضوئها ، فالتخطيط يعد أساس نجاح كل عمل، فالعمل المخطط له يفوق العمل العشوائي ويستطيع أن يقود المنظمات إلى التميز والنجاح ومسايرة كل جديد دون تردد أو خوف. حيث يشير روبنسون وربنسون(2000م) إلى أنه يجب أن يتم التغيير من خلال رؤية واضح ة ومفهومة من خلال منهج متكامل يبدأ بالتخطيط حتى يصل إلى التطبيق(ص22).

ويؤكد عريفج(2001م) أن التخطيط يكون فعالاً حين تصاغ الأهداف المترجمة للطموحات المستقبلية على حصر كامل للمشكلات والاحتياجات القائمة ، وعلى بنية من التقدير الدقيق للمصادر والإمكانات المادية والبشرية المتاحة فعلياً (ص45).

ومن جهة أخرى، تواجه عملية التخطيط معوقات ومن أبرز تلك المعوقات ما أورده السواط وآخرون(2005م) وهي كالتالي:

1. ضآلة أو ندرة المعلومات والبيانات الإحصائية الضرورية.
2. النقص في الكوادر البشرية المتخصصة.
3. البيروقراطية والتعقيدات الإدارية(ص ص72-73).

ومن جهة أخرى، تعمل معظم المنظمات في ظل موارد محدودة، مما يتطلب منها استغلالها أفضل استغلال، ولن يتأتى ذلك إلا بالتخطيط المبني على أسس علمية. حيث وضح مندورة(2003م) بأن من أكبر التحديات التي تواجه القطاع الحكومي في المجتمعات الحديثة هو الاضطلاع بمسئولياتها المتزايدة والمعقدة بكفاءة ودرجة عالية من الجودة في ظل توافر موارد محدودة، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال التخطيط الجيد لاستخدام هذه الموارد بهدف تحقيق أقصى مردود منها (ص353).

وبالرغم من أهمية التخطيط وما يحققه من مزايا للمن ظمات ، إلا أن معظم المنظمات تعاني من العشوائية في التخطيط وعدم الاعتماد على خطط واستراتيجيات محكمة تساعدها على مواجهة التحديات والتغييرات المتسارعة في

جميع المجالات واستيعاب التكنولوجية الحديثة. ويعزز هذا الرأي ما ذكره العنقري(2003م) حيث أشار إلى أن وضع التخطيط لتقنية المعلومات لا يزال في الجانب الأدنى من الا هتمام في معظم الجهات الحكومية و ضعف التخطيط لاستيعاب تقنية المعلومات (ص ص193-195). ويضيف الهميلي (2003م) وجود مشكلات في التخطيط والتنسيق بين الجهات الحكومية في المملكة، بالتالي يؤكد على ضرورة تشكيل هيئة عليا لتقنية المعلومات والاتصالات على مستوى المملكة العربية السعودية تهدف إلى التخطيط ، والتطوير، والمتابعة (ص113). و يرى الحربي والرويلي(2003م) عدم وجود خطة معلوماتية شاملة يستطيع الجميع السير بموجبها، وعدم وجود خطة شاملة موحدة لنشر الثقافة المعلوماتية على جميع المستويات(ص ص223-224).

ومن جهة أخرى أصبح من الضروري على المنظمات الاستعداد للدخول إلى عصر المعلومات والاستفادة من التقنيات المتاحة، والإسراع في رسم الخطط اللازمة للتحول إلى العمل في البيئة الإلكترونية الجديدة . ويؤكد الربيعة وآخرون(2003م) أن تقنيات المعلومات تعد من أهم ركائز تقدم الدول وتطورها، والتخطيط الوطني لتقنية المعلومات هو- بإذن الله- اللبنة الأساس في رقي الدول والنهوض باقتصادياتها ومجتمعاتها، ونتيجة لذلك طورت العديد من الدول خططاً وطنية لتقنية المعلومات، وتتفاوت أهداف تلك الخطط من دولة لأخرى حسب تقدم هذه الدول وبيئاتها الاجتماعية(ص315).

كما يرى توربان وآخرون (Turban&others ,2008) ضرورة أن يكون هناك تخطيط استراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في المنظمات لكي تتمكن من تطوير ميزتها التنافسية والحفاظ على مركزها ، ولتحقيق هذا الهدف يجب أن تقوم المؤسسات بالتفكير الإبداعي ويتضمن ذلك تقييم بيئة العمل الحالية وأهداف وإستراتيجيات المنظمة، وفهم قدرات النظام الحالي والتطلع لكيف يمكن لنظم المعلومات أن تنتج مميزات مستقبلية للمنظمة(p521).

- **القوانين والتشريعات:**

مع الانتشار الواسع لتقنية المعلومات في كل مجال من مجالا ت الحياة ، أصبحت الحاجة ملحة أكثر من قبل لإيجاد تشريعات وقوانين وأنظمة تنظم كافة التعاملات الإلكترونية، إلا أن معظم الدول تفتقر إلى مثل هذه القوانين والتشريعات. يؤكد أبو الهيجاء(2001م) على أن معظم الدول العربية تعاني بشكل عام من نقص في القوانين والأنظمة والتشريعات التي تتعامل مع تكنولوجيا الاتصالات(ص12). في حين أشار القاسم والزهراني (1425هـ) إلى بعض المعوقات التي تحول دون استكمال وصدور الأنظمة واللوائح ذات العلا قة بتقنية المعلومات ومن أبرزها: ضعف الوعي لدى المتعاملين مع تقنية المعلومات بأهمية الأنظمة و التشريعات، وغياب الخطط القصيرة والطويلة لأعمال التنظيما ت، والبيروقراطية والروتين المتمثل بتعدد جهات اعتماد الأنظمة وتردد المعاملات بينها لفترات طويلة(ص ص217-218).

ويذكر الزهراني(2004م) أن التشريعات الحالية لا تتماشى بشكل كبير مع بيئة العمل الإلكتروني، فالقوانين والتشريعات التي تسنها الحكومات هي المعول الذي تستند عليه المؤسسات في تعاملاتها اليومية ، وفي المملكة العربية السعودية ، اجتهدت الدولة في إصدار بعض التشريعات التي تنظم البنية التحتية لتقنية المعلومات وعلى أساسها تنطلق مشاريع تطبيق الحكومة الإلكتروني ة، ومنها الإشارات الواضحة في خطط التنمية على وضع إستراتيجية وطنية لتقنية المعلومات، ومنها انطلق مشروع وضع خطة وطنية لتقنية المعلومات وتطبيقاتها المختلفة(ص12). ويؤيده عليان(2004م) حيث يرى أن من أهم عوامل تأخر البلاد العربية للدخول إلى عصر المعلومات العوامل التشريعية وتتمثل في النقص الواضح في القوانين والأنظمة والتشريعات اللازم ة للتعامل مع تطبيقات تكنولوجيا الاتصالات(ص38).

ومن ناحية أخرى، يذكر كلاً من القاسم والزهراني(1425هـ) أن تطبيقات تقنية المعلومات واستخداماتها بحاجة إلى ضوابط وأحكام وقواعد وأنظمة وتشريعات تستوعب جميع جوانبها بصورة عامة تحقق الغاية المتمثلة بحماية

الحقوق وصيانة العقائد والأخلاق، بما يحقق للمجتمع ما يصبو إليه من رقي وازدهار ضمن بيئة إسلامية متميزة(ص ص199–200).

- معوقات تتعلق بالإجراءات والأساليب الإدارية:

تشكل البيروقراطية والإجراءات الروتينية لدى عدد كبير من المؤسسات عائقاً رئيساً عند تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية، والتي تقوم باعتبارها منهج إداري حديث على تبسيط الإجراءات وكافة المعاملات الإدارية، والعمل على أساس من الشفافية والمساواة. حيث يشير أبو الهيجاء(2001م) إلى ضعف البنية المؤسسية الحكومية المتمثلة في البيروقراطية والروتين وتعقي د المعاملات والإجراءات الإدارية(ص12).

ومن ناحية أخرى يرى ويجاند(Wigand,1995) ضرورة أن تعد المنظمة نفسها لتستفيد من الفرص التي من الممكن أن تتيحها لها تقنيات تكنولوجيا المعلومات، وإذا ما كيفت المنظمة تصميمها البنائي وعملياتها الإدارية بحيث تتوافق مع تكنولوجيا المعلومات فسيكون من الممكن إدراك التأثير الكامل لهذه التكنولوجيا وبالتالي رفع مستوى الكفاءة وتحسين الإنتاجية(p2).

بالإضافة إلى ما سبق، يتوجب على المنظمات التخلص من تلك الإجراءات التقليدية، وإعادة هندسة الهياكل التنظيمية وجعلها هياكل مرنة تستوعب كل تغيير ؛ للدخول بقوة إلى مجالات الحياة الإلكترونية . ويضيف غنيم(2006م) أنه ينبغي على المديرين استخدام الحاسب الآلي لتبسيط إجراءات العمل، عن طريق إلغاء بعض الإجراءات المعقدة والروتينية، وتوفير إجراءات سريعة ودقيقة لتأدية العمل، والتخلص من بطء الأنظمة التقليدية والمركزية في إجراءات العمل (ص207). ويؤيده براون(2005م) حيث يرى أن من ضرورات الانتقال إلى البيئة الإلكترونية إعادة هيكلة الوزارات الحكومية، فقد كونت كثير من الدول لجان أو مجموعات عمل مهمتها تقديم المشورة حول احتياجات طريق المعلومات واقتصاد المعرفة(ص96).

- نقص الدورات التدريبية:

حتمت التغييرات التكنولوجية السريعة على الدول تدريب أفرادها وتأهيلهم للتعامل الفعال مع معطيات العصر التقني . حيث أشار الموسى (2006م) إلى أن التطور التقني السريع في الحاسب الآلي من أهم العوامل التي وضعت الكثير من التحديات أمام التربويين لإعداد أفراد المجتمع لاستيعاب متطلبات هذا التطور(ص16). وترى محيريق(2005م) أن العنصر البشري قد صار محور الاهتمام الأول في ظل توجه عالمي مبني على أساس أن الدول والمؤسسات التي تقوم بتنمية وإدارة العنصر البشري بكفاءة هي التي سوف يتقدم أداؤها أفضل وتزداد قوتها التنافسية والعالمية ، وهنا يتعاظم دور تدريب الكوادر البشرية على إمكانية التكيف مع م تطلبات الثورة المعلوماتية (ص279). كما يؤكد السنبل(1425هـ) على أن نوعية التعليم والتدريب المقدمين في الوطن العربي بحاجة إلى تطوير جذري لمواكبة متطلبات العصر ، والتلاؤم مع نوعية التحديات التي تواجه الشعوب العربية ، وتأمين احتياجاته المستقبلية للتنمية الشاملة(ص210).

وهناك جملة من التحديات حول عملية التدريب في البلاد العربية أوردها شعبان(2006م) فيما يلي:

1. عدم وجود التمويل الكافي للتدريب وإعادة التأهيل.
2. عدم توفير الوقت الكافي وتخصيصه للتدريب بحيث يتم التدريب في نهاية الدوام الرسمي أو في مكان العمل مما يسهم في تشتيت اهتمام المتدربين.
3. لا يتم التدريب بموجب خطة وإنما بشكل عشوائي(ص669-670).

ثانياً: المعوقات التقنية:

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات المعاصرة تقدماً واضحاً في العديد من الدول المتقدمة وكان لها دور إيجابي على شعوبها ، فعن طريق هذه التقنية وتطبيقاتها يمكن وضع المنظمات في موقع تنافسي عن طريق توظيفها في إداراتها ومؤسساتها، وبالمقابل يلاحظ على الدول النامية أنها لم تستطيع الاستفادة من إمكانيات التقنية؛ وذلك بسبب وجود معوقات تقنية تقف حجر عثرة في سبيل أي تقدم في المجال المعلوماتي من أهمها ضعف مستوى البنية التحتية للاتصالات

والمعلومات . ويعزز هذا الرأي كلاً من جيسب وفالسيش (Jessup&Valacich,2006) حيث وضحا أن معظم المنظمات تواجه تحديات تقنية خاصة فيما يتعلق بوجود بنية تحتية شاملة وخاصة في الدول النامية (p129). ويرى كلاً من قنديلجي والسامرائي(2002م) أن التحرك العربي باتجاه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عموماَ، واستثمار إمكانات إنترنت وخدماتها على وجه الخصوص لا يزال دون مستوى الطموح(ص462).

كما يشير غنيم(2004م) إلى أن هناك تحديات تكنولوجية تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات، حيث أن تطبيق هذه الإدارة يحتاج إلى استخدام شبكات متقدمة للاتصالات الإلكترونية، كما يتطلب أيضاً ضرورة ميكنة كل أعمال ومعاملات المؤسسات(ص341). ويؤكد جبر(2002م) أن ضعف البنية الأساسية لنظم المعلومات والاتصالات وضعف كفاءتها التشغيلية من أهم المعوقات التي تواجه تحول المنظمات نحو البيئة الإلكترونية(ص201).

وهناك مجموعة من المعوقات التقنية والتي تعيق الاستفادة من تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وقد حددها السالمي(2005) في:

1- عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرق تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها.

2- اختلاف القياس والمواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة بالربط بينها.

3- عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين (ص ص237-238).

ويضيف العلاق(2005م) بأن الدول العربية بشكل عام تعاني نقصاً فادحاً في استخدام نظم المعلومات المحوسبة، كما أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العالم العربي مازالت عاجزة عن تلبية متطلبات الأعمال الإلكترونية؛ لأنها قديمة، ومن ثم لا تستطيع تقديم أي دعم فعال لشبكات الأعمال مثل شبكات الاتصال المحلي، والانترانت، والاكسترانت، والانترانت(ص193).

ومن أهم أسباب محدودية استخدام الانترنت في الأقطار العربية والتي أوردها كل من قنديلجي والسامرائي(2002م) ما يلي:

1- عدم إنجاز البنى التحتية والشبكات المطلوبة للاتصالات.

2- قلة الوعي بما تتيحه الشبكة من فرص معرفية وبحثية واستثمارية.

3- محدودية انتشار واستخدام أجهزة الحواسيب في المجالات الحياتية المختلفة.

4- ارتفاع كلف الاشتراك أحياناً.

5- معوق اللغة، خاصة وأن معظم المواد والمعلومات الموجودة على الشبكة هي باللغة الانجليزية، يقابل ذلك قلة في المواقع العربية المتوفرة فيها.

5 -حداثة دخول "إنترنت" وانتشارها في معظم الأقطار العربية(ص466).

كما يرى ياسين(2005م) أن العالم العربي لا يزال يعاني من نقص في استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة، وتخلف واضح في مكونات البنية التحتية ونظم المعلومات المحوسبة، إلى جانب وجود معدلات استخدام ضئيلة للحاسوب في التعليم والأعمال بالمقارنة مع دول العالم الأخرى(ص258).

وترى محيريق(2005م) أن تقنية المعلومات في الوطن العربي حتى الآن لم تستخدم بشكل كاف وصحيح، كما أن العالم العربي لم يستعد بعد للدخول بعد في زمرة مجتمعات المعلومات، على الرغم من أن الاهتمام بصناعة المعلومات كسب أرضاً لا بأس بها في العديد من البلدان العربية، إلا أنها لا تزال في مرحلة البداية (ص ص293-294).

ويشير العلاق(2006م) إلى أن التقرير الذي أعده مؤتمر التجارة والتنمية التابع للأمم المتحدة يرجع ضعف تعامل الدول النامية مع تكنولوجيا المعلومات إلى عدة معوقات منها:

1. عدم وجود وعي بما يمكن أن توفره هذه التكنولوجيا.
2. عدم كفاية البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية والوصول بشبكة الإنترنت.
3. الكلفة الباهظة للوصول إلى شبكة الإنترنت.
4. الافتقار إلى الأطر القانونية والتنظيمية المناسبة.
5. نقص القدرة البشرية المطلوبة ونقص المبادرة الفردية.

6. عدم استخدام اللغة المحلية والمحتوى المحلي.
7. الافتقار إلى ثقافة أعمال منفتحة على التغيير وعلى الشفافية والديمقراطية (ص ص103-104).

كما يحصر الحربي ، والرويلي(2003م) عدداً من معوقات الاستفادة من الحاسب الآلي منها ما يلي:

1- عدم وجود خطة معلوماتية شاملة يستطيع الجميع السير بموجبها.
2- عدم الالتزام بمواصفات ومقاييس محددة للحاسبات الآلية.
3- عدم وجود معايير ثابتة أو ضوابط متفق عليها لتعريب الأنظمة والتطبيقات.
4- ندرة الكفاءات والكوادر الفنية المؤهلة، ونقص الحوافز المجزية والمكافآت المغرية لاستقطابهم.
5- انعدام الثقة لدى بعض الهيئات والإدارات الحكومية في كفاءة أنظمة الحاسب الآلي(ص ص223-224).

ومن جهة أخرى، يؤكد الحسنيه(2002م) على أن الدول النامية تعاني من نقص شديد في المعلومات عن البرمجيات المتوافرة في الأسواق العالمية نحو معرفة ميزاتها ومعايير جودتها، ونظراً لنقص الخبرة لديها لا يوجد أجهزة رقابة مهنية متخصصة في الرقابة على جودة البرمجيات(ص385).

وبعد الاستعراض السابق لأبرز المعوقات التقنية التي تعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية، بات من الضروري على المنظمات إعداد العدد ووضع الخطط؛ لإيجاد الحلول المناسبة للتغلب عليها . حيث يرى سندي (2000م) أنه من الضروري أن تكون هناك وقفة موضوعية من قبل المتخصصين في حقل الإدارة وصانعوا السياسات العامة؛ لمعرفة نوعية وطبيعة التحديات التي تواجه المنظمات في القرن القادم نتيجة لهذا التطور التكنولوجي السريع (ص ص24-25). ويؤيده ياسين (2005م) حيث يرى أن الإدارة العربية بحاجة ماسة إلى تجاوز مشكل ة الضعف الجوهري في ميدان الاتصالات والحوسبة ؛ لضمان نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية(ص260).

ومما هو جدير بالذكر في هذا الصدد، أن قضية توفير بيئة إلكترونية آمنة ، وحماية المعلومات والمحافظة على سريتها باتت تشغل الكثير من المؤسسات ، فالأمن المعلوماتي والفيروسات والاختراقات بكافة أشكالها أصبحت خطراً يهدد كثير من المنظمات، ويمكن توضيح هذه المعوقات بشيء من التفصيل فيما يلي:

- **الأمن المعلوماتي:**

أدى الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات ، وزيادة شبكات الاتصالات والمعلومات بشكل مذهل في الآونة الأخيرة، إلى إيجاد أنظمة وأساليب تحمي المعلومات من الاختراق والتخريب بأي شكل من الأشكال ، ويؤكد السالمي والسالمي(2005م) أنه كلما ازداد استخدام الحواسيب زادت الحاجة إلى حماية المعلومات المخزونة فيه، وأصبح أمن المعلومات رسالة مهمة للشركات والأفراد ، حيث واجهوا الحاجة إلى حماية الخصوصية للفرد وتحديد الوصول إلى البيانات ومنع الاختراقات (ص153). ويشير الكيلاني وآخرون (2003م) أن سرية المعلومات تشكل العقبة الأساسية في الاستفادة من الثورة التكنولوجية (ص ص 72-73).

ومن جهة أخرى، يرى الزهراني(2004م) أن من أهم مبادئ العمل في البيئة الإلكترونية المحافظة على سرية المعلومات وأمنها ، وبالرغم من جميع الجهود التي تبذلها شركات تقنية المعلومات ، إلا أن الهاجس الأمني في ظل البيئة الإلكترونية يعد من أولوياتها، لذلك يجب تحديد المتطلبات اللازمة ؛ لضمان أمن وحماية نظم المعلومات ومتطلبات حماية الخصوصية للبيانات الشخصية ، وفي سبيل تحقيق ذلك على الدولة وضع السياسات الأمنية التي تحدد الحماية وتحديد العقوبات المتعلقة بالتعديات والمخالفات الأمنية(ص13). وذكر نورس وآخرون (Norris&Others,2000) بأن عنصر الأمن والثقة يعد من أهم العناصر في أي تعامل إلكتروني، كما تعد من أكبر العوائق في العمل الإلكتروني والتي يعاني منها أغلب دول العالم(p97).

ويشير محمود(2005م) إلى أن وسائل الاتصالات والشبكات بين الحاسبات الإلكترونية تطورت تطوراً مذهلاً وأصبح الربط بينها يمكن أن يتم عبر خطوط

التليفون أو الأقمار الصناعية أو الكوابل ذات الحساسية العالية، وكل هذه الوسائل تتيح التعامل مع الحاسب عن بعد لخدمة أغراض معينة ، وقد ينتج عن هذا الاستخدام اختراقات يجب اتخاذ الإجراءات اللازم ة لتأمينها(ص137). ويؤيده في الرأي الهريحي وشاهين(1421هـ) حيث أشارا إلى أنه مع زيادة المعلوما ت وتوفر تقنياتها وتطورها الدائم ، فإن أمن المعلومات والمحافظة عليها يشكل هاجساً دائماً للمهتمين بالمعلومات وشؤونها (ص54).

ويوضح كلاً من الجنبيهي والجنبيهي(2006م) بأن عناصر أمن المعلومات تتلخص في توفير العناصر التالية:

1. السرية أو الموثوقية وتعني التأكد من أن المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها من قبل أشخاص غير مخولين بذلك.
2. التكاملية وسلامة المحتوى أي أنه لابد من التأكد من أن المحتوى لم يتم العبث به عن طريق الدخول غير المشروع عليه من أي من العابثين.
3. استمرارية توفر المعلومات أو الخدمة: أي أنه لابد من التأكد من أن النظام المعلوماتي لازال مستمراً في تقديم الخدمات(ص13).

ولقد اكتسب الأمن المعلوماتي أهمية متزايدة في عصر التقنية الإلكترونية ؛ لحماية الأجهزة والبيانات والبرمجيات والتطبيقات المختلفة والأفراد العاملين في هذا المجال. حيث أشار كلا من السالمي والسليطي(2008م) إلى أنه نظراً للتدفق الهائل في حجم البيانات ولأهمية المعلومات أصبحت مشكلة حمايتها والحفاظ عليها موضع اهتمام العاملين والباحثين في هذا الميدان(ص281)،

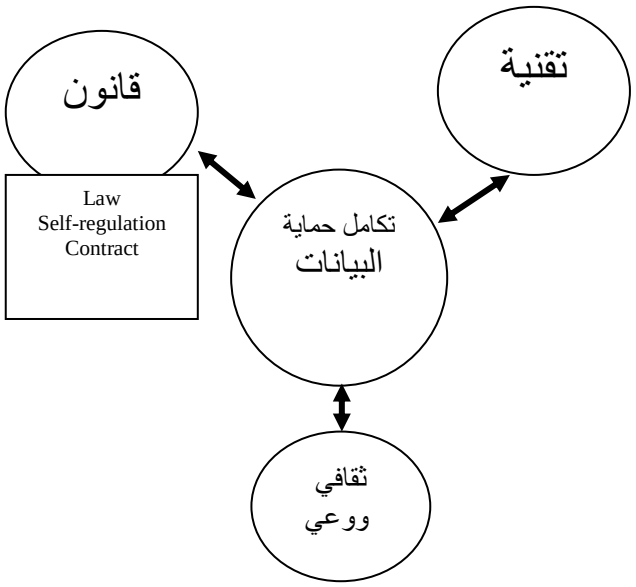
بالإضافة إلى ما سبق، فإن المخاطر التي تواجه خصوصية البيانات الخاصة بالأفراد في كافة التعاملات الالكترونية تستدعي وضع الحلول المناسبة لحماية تلك البيانات؛ للعمل في بيئة إلكترونية آمنة ، وفي هذا الصدد أشار السالمي والسليطي(2008م) إلى أهم مرتكزات الحماية التكاملية لخصوصية المعلومات في البيئة الرقمية وهي كالتالي:

1. البعد التقني ويتضمن ذلك توفير أدوات حماية تقنية تتيح للمستخدم التعامل مع البيئة الرقمية بقدر من الثقة والأمن.

2. البعد القانوني ويتمثل في توفير التشريعات اللازمة لتنظيم مسائل الحماية.
3. البعد التوعوي للحماية ويتضمن تثقيف وتوعية الإفراد بالمخاطر التي تتعرض لها البيانات والتعرف على أهم الوسائل اللازم ة لضمان حمايتها (ص305)، والشكل (4) يوضح أهم تلك المرتكزات.

شكل رقم(4)

عناصر تكاملية حماية البيانات الشخصية في البيئة الرقمية



المصدر:السالمي والسليطي(2008م،ص306)

- **الاختراق:**

يعرف كلاً من الجنبيهي والجنبيهي(2006م) المخترق بأنه هو" شخص لديه القدرة على التعامل مع أنظمة الحاسب الآلي والشبكات بحيث تكون له القدرة على تخطي أي إجراءات أو أنظمة حماية اتخذت لحماية تلك الحاسبات أو الشبكات " (ص28)، وللاختراق أنواع عديدة أوردها محمود(2005م) فيما يلي:

1- اختراق أنظمة المؤسسات الكبرى والشركات عن طريق انتحال شخصية للدخول للنظام.

2- اختراق الأجهزة الشخصية والعبث بما تحتويه من معلومات.

3- التعرض للبيانات أثناء انتقالها والتعرف على شفرتها إن كانت مشفرة(ص148).

كما يصنف الجنبيهي والجنبيهي(2006م) الاختراق إلى ثلاثة أنواع: اختراق الأجهزة، اختراق الموقع، اختراق البريد(ص27).

ومن جهة أخرى، لابد من التأكيد على قضية أساسية وهي حماية معلومات المنظمة وإستراتيجيتها والحفاظ عليها والتعامل معها بشكل سري ووفق ضوابط محددة وذلك لحمايتها من الاختراقات، ومن المتطلبات اللازمة لتحقيق هذا الغرض ما أورده الكيلاني وآخرون(2003م):

- الأمن: وهي حماية قاعدة البيانات من التخريب والاختراق.
- التكامل: وهي حماية أجهزة الحواسيب والنظم المتصلة بها من الأخطار الخارجية.
- السرية: وتعني عدم إفشاء المعلومات من قبل المستفيدين من النظام وتطبق عليهم النواحي القانونية في حالة مخالفة ذلك.
- التزامن: وهو ضمان استمرار دقة المعلومات عند إجراء التحديثات عليها (ص20).

- الفيروسات:

تعريف الفيروس(Virus):

يعرف بسيوني(2006م) فيروس الكمبيوتر بأنه عبارة عن " برنامج صغير له قدرة التكاثر والعمل في خفاء ، يوضع في الكمبيوتر بإحدى طرق الا نتقال ليصيب الكمبيوتر بالعدوى وفقاً للأغراض المصمم من أجلها الفيروس وليس شرطاً أن تكون لبرنامج الفيروس أهداف تخريبية"(ص11).

أسباب انتشار الفيروسات:

من أهم عوامل انتشار الفيروسات كما حددها داود(2004م) ما يلي:

1. انتشار الشبكات: بازدياد ارتباط الحاسبات ببعضها من خلال شبكة ا لانترنت ازدادت سهولة شن الهجمات، كما ازداد عدد هذه الهجمات تبعاً لذلك.

2. زيادة تعقيد النظم: بازدياد حجم نظم المعلومات الحالية ودرجة تعقيدها ، زاد اعتمادها على نظم التشغيل في توفير الحماية الأمنية لها.

3. سهولة الإضافة إلى النظم: تفخر الكثير من نظم المعلومات اليوم بأنها نظم قابلة للتوسع بمعنى أنها تقبل التحديث والإضافة سواء من جانب المورد أو المستخدم أو من جانب أطراف ثالثة(ص ص166-168).

ظواهر الإصابة بالفيروسات:

وهناك ظواهر تبدو على أجهزة الحواسيب وأنظمتها وبرامجها عند الإصابة بالفيروسات، ذكرها قنديلجي والسامرائي(2002م) وتتمثل في:

1- تباطؤ واضح في أداء الحاسوب.

2- حدوث أخطاء غير معتادة عند تنفيذ البرامج.

4- ظهور رسائل غير اعتيادية أو تأثيرات غريبة على الشاشة.

6- حدوث خلل في أداء لوحة المفاتيح.

7- نقص في مساحة الذاكرة المتوفرة(ص ص201-202).

أنواع الفيروسات:

للفيروسات أنواع عديدة، وقد حصرها داود(2000م) فيما يلي:

1. حصان طروادة (Trojan Horse)

هو جزء صغير من الكود يضاف إلى البرمجيات ولا يخدم الوظائف العادية التي صممت من أجلها هذه البرمجيات ولكنه يؤدي عملاً تخريبياً للنظام ، وتكمن خطورته في أن النظام لا يشعر بوجوده حتى تحين اللحظة المحددة له ليؤدي دوره التخريبي.

2. القنابل المنطقية (Logic Bombs)

القنبلة المنطقية هي أحد أنواع حصان طروادة وتصمم بحيث تعمل عند حدوث ظروف معينة أو لدى تنفيذ أمر معين.

3. القنابل الموقوتة (Time Bombs)

القنبلة الموقوتة هي نوع خاص من القنابل المنطقية وهي تعمل في ساعة محددة أو في يوم معين.

4. باب المصيدة (Trapdoor)

هذا الكود يوضع عمداً بحيث يتم – لدى حدوث ظرف معين – تجاوز نظم الحماية والأمن في النظام.

5. الديدان (Worms)

الدودة هي عبارة عن كود يسبب أذى للنظام عند استدعائه وتتميز الدودة بقدرتها على إعادة توليد نفسها بمعنى أن أي ملف أو جهاز متصل بالشبكة تصل إليه الدودة يتلوث(ص ص76–78).

بينما صنفها بسيوني(2006م) بناء على كيفية العدوى التي تقوم بها ، وهي كما يلي:

1. الفيروسات المتعددة الأشكال Polymorphic Viruses وهي فيروسات تغير خصائصها كلما تسببت في العدوى.

2. الفيروسات المتسللةStealth Viruses وهي الفيروسات التي تحاول إخفاء نفسها بنشاط من البرامج المضادة للفيروسات ونظم البرمجيات.

3. المعديات السريعة والبطيئة Fast and slow infectors وهي التي تتبع طرقاً خاصاً للعدوى لتفادي برامج خاصة مضادة للفيروسات.

4. المعديات الخفيفة Sparse infectors وهي فيروسات غالباً ما تسبب أقل عدوى ممكنة حتى لا تكتشف بسهولة.

5. الفيروسات المصفحة Armored Viruses وهي فيروسات مبرمجة لجعل تفكيكها صعباً(ص ص76–77).

وللفيروسات أضرار عديدة وتكلف المنظمات خسائر فادحة نتيجة للعبث بالمعلومات والأجهزة والبرامج والأنظمة المستخدمة فيها. وأشار كلاً من جيسب وفالسيش (Jessup&Valacich, 2006) إلى أن معهد أمن الحاسب الآلي (CSI) عمل استفتاء لـــ700من الأفراد من عدة منظمات أقروا أن جرائم الحاسب الآلي المختلفة كلفت منظماتهم ما يفوق 130 مليون دولار أمريكي ، بينما الخسارة العالمية من فيروسات الحاسب الآلي وحدها قدرت بأنها تتعدى 14.2 بليون دولار أمريكي في عام 2005م، إلا أن معهد أمن الحاسب الآلي (CSI) يرى أن الاتجاه الكلي لجرائم الحاسب الآلي تناقص في السنوات الأخيرة(p131).

تقنيات الحماية:

هناك عدة تقنيات حديثة تتخذ لحماية ممتلكات المنظمة من معلومات وبرامج ، وبالتالي تساعد على تحقيق الأمن المعلوماتي وزيادة الثقة في كافة التعاملات الإلكترونية، وتؤكد علي(2005م) على أنه ليس هناك حماية100%من الفيروسات ومن الاختراق، إلا إذا تم عزل الجهاز عن شبكة الانترنت، وتم منع تحميل أي برنامج فيه، ولكن هذه الفكرة ليست منطقية على الإطلاق إذ أن جهاز الحاسب الآلي والشبكة (محلية أو إنترنت) أمران متلازمان لا يمكن فصلهما، لذا لابد من البحث عن طرق للتخلص من الفيروسات (ص207)، ومن أهم تلك التقنيات المستخدمة لتوفير بيئة إلكترونية آمنة ما يلي:

1- **جدار الحماية:**

يعرف شحاتة والنجار(2003م) جدار النار (Fire wall) بأنه عبارة عن"نظام حماية أمنية الإنترنت- عن طريق بناء بوابة أو حاجز عازل بين الشبكات الداخلية وشبكة الانترنت"(ص163).

كما يعرفه قنديلجي (2003م) بأنه عبارة عن "مجموعة من البرمجيات المترابطة توضع عند بوابة خادمات شبكة الحواسيب لغرض حماية موارد الشبكة الخاصة من المستخدمين من الشبكات الأخرى"(ص157).

كما أن تقنية جدار الحماية تستطيع أن تقوم بالعديد من الأمور ، أوردها داود(2004م) فيما يلي:

- فرض السياسة الأمنية، فجدار الحماية أشبه بشرطي المرور فيما يخص استفادة المستخدمين من خدمات الانترنت فيسمح بهذه الخدمات أو يمنعها تبعاً للسياسة الأمنية للشركة.
- تسجيل وقائع الاستخدام بدقة طالماً أن كل الرسائل والأوامر تمر به عند خروجها إلى الانترنت أو قدومها منها.
- الحد من درجة تعرض الشبكة للأخطار(ص262). ويرى نورس وآخرون (Norris&Others,2000) ضرورة توفير بيئة آمنة للتعاملا ت الإلكترونية المختلفة واتخاذ التدابير اللازمة لمنع الاختراق بكافة أشكاله، وتعد تقنية الحوائط النارية من أهم التقنيات التي تستخدم لتوفير الأمن المعلوماتي(p111).

2- التشفير (التعمية) :

مفهوم التشفير(التعمية):

يشير داود(2004م) إلى أن لفظ التعمية هو اللفظ العربي القديم المستخدم للتعبير عن الرسائل المشفرة، بحيث لو تم اعتراض الرسالة المنقولة لا ينكشف مضمونها، هذا بلختصار هو(التشفير) وهو وسيلة الحفاظ على أمن المعلومات في بيئة غير آمنة(ص189). ويرى غنيم(2004م) أن التشفير يعد أحد النظم الأساسية التي تحقق تأمين وحماية كل أعمال ومعاملات الإدارة الالكترونية(ص321).

ويمكن من خلال التشفير التغلب على العديد من الأخطار أو ردها داود(2004م) م) وهي:

1. محاولات تعديل البيانات المنقولة بالشبكة.
2. تأخير إيصال بعض الرسائل، وتغيير محتوياتها.
3. تغيير كلمات السر الخاصة بالمستفيدين.
4. انتحال شخصية المستخدم الحقيقي(ص189).

3- **التوقيع الإلكتروني:**

يعرف الصيرفي(2006،) التوقيع الإلكتروني بأنه "عبارة عن مجموعة من البيانات قد تأخذ هيئة حروف أو أرقام أو رموز مدرجة بشكل إلكتروني أو رقمي وله طابع منفرد مما يسمح بتحديد شخصية الموقع ويميزه عن غيره"(ص374).

ولقد انتشرت تلك التقنية انتشاراً كبيراً في العصر الحالي كنتيجة حتمية لتزايد الثورة المعلوماتية وبالتالي ظهور الحاجة إلى الأمن المعلوماتي ، حيث توفر تلك التقنية كما ذكر غنيم(2004م) درجة عالية من التأمين والحماية والخصوصية عند تنفيذ معاملات الإدارة الإلكترونية (ص326). وأكد ك لاً من السالمي والسليطي(2008م) أنه تم اللجوء إلى تكنولوجيا التوقيع الإلكتروني حتى يتم رفع مستوى الأمن والخصوصية للمتعاملين مع الشبكة ويتم ذلك بقدرة هذه التكنولوجيا على الحفاظ على سرية المعلومات وعدم قدرة أي شخص آخر على الاطلاع أو تعديل وتحريف الرسالة، كما يمكنها أن تحدد شخصية وهوية المرسل والمستقبل إلكترونياً(ص314)، ويرى نورس وآخرون (Norris &Others,2000) أن التوقيع الإلكتروني يوفر ذات القدرة من الثقة والأمان التي يوفرها التوقيع التقليدي بل ربما بدرجة أفضل ، فهو يسمح بإنجاز المعاملات بسرعة تفوق كثيراً التوقيع التقليدي عن طريق مجموعة من الإجراءات يعبر عنها اختصاراً بالكود (رقم أو رمز أو شفرة)(p104).

علاوة على ذلك، تؤكد علي(2005م) على ضرورة تطبيق عدة إجراءات وقائية لتجنب العواقب التي قد تترتب على الإصابة الفيروسات مثل : الاحتفاظ بنسخة احتياطية من البرامج والبيانات مأخوذة على فترات متقاربة ، والاحتفاظ بسرية كلمة المرور وتغييرها من وقت لآخر.

ويضيف محيى مجموعة من التوصيات اللازم ة في مجال الأمن المعلوماتي ، من أهمها:

- استخدام التقنيات المعلوماتية الحديثة للارتقاء بمستوى المواجهة الفعالة.

- التوعية باستخدام الوسائل الفنية المتعارف عليها للتقليل من حالات الاختراق(كلمات السر- مضادات الفيروسات- الحواجز الوقائية).

- زيادة الوعي بالثقافة المعلوماتية وكذا عقد دورات متخصصة في هذا المجال(ص210). كما أشار جيسب وفالسيش (Jessup&Valacich, 2006) إلى أنه مع زيادة التوسع في استخدام تقنيات الحاسبات وشبكات المعلومات ازداد قلق الدول من مخاطر تأثير التقنية على المعلومات وخصوصيات الأفراد ، لذا لابد من اتخاذ التدابير اللازمة لسن التشريعات والقوانين الدولية الكفيلة بتوفير الأمن المعلوماتي وتوفير بيئة إلكترونية آمنة(p413).

ثالثاً: المعوقات البشرية:

تعد العناصر البشرية من أبرز العناصر التي تقود مجتمعاتها إلى تحقيق التقدم والرقي في مختلف المجالات، إلا أن النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية، أصبح أمر تعاني منه أغلب الدول وبالأخص الدول النامية. ويؤكد كلاً من جيسب وفالسيش (Jessup&Valacich,2006) على أن النقص في الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع العصر الرقمي يعد معوقاً يواجه المؤسسات عن ممارستها للتكنولوجية الحديثة (p131)، ومن أبرز تلك المعوقات البشرية ما يلي:

- **الأمية المعلوماتية:**

يعرف قنديلجي والسامرائي (2002م) الأمية التكنولوجية عبارة عن "جهل عدد غير قليل من أفراد المجتمع بالتطورات التكنولوجية الحديثة وعدم معرفتهم التعامل معها واستخدامها"(ص54).

ويرى السالمي والسليطي (2008م،) أن المجتمع العربي يعاني من أمية مخيفة في التعامل مع الحاسوب، والقضاء عليها يحتاج لتضافر الجهود من الجامعيين والجامعات والمؤسسات الحكومية والخاصة ، لإبراز أهمية الحاسوب ودوره في نهضة الأمم، وهناك العديد من الأسباب التقنية والعلمية لهذا الغياب منها:

- التباين من نظام لأخر مما يصعب مهمة تبادل الرسائل والملفات.

- الجهل نتيجة لعدم متابعة التطورات في مجال الحاسوب.
- البنية التحتية للشبكات المحلية وأنظمة الاتصالات ضعيفة هزيلة، نظراً لقدم المواصلات الهاتفية أو الأنظمة المستخدمة، أو لعدم وجود خادمات قوية مناسبة ، ولعدم وجود صيانة أو تحديث مستمر للشبكة.
- عدم وجود مراكز بحوث عربية موثقة أو اعتمادها كمصدر متجدد للمعلومات على المستوى الإقليمي.
- التجاهل لهذه الثورة خوفاً من سلبياتها(ص ص272-274). ويؤكد الموسى (2006م) بأن الأمية المعلوماتية تحدث ضرراً كبيراً في النمو الذهني ، كما يصبح التأخر نتيجة حتمية للجهل بالحاسب(ص16).

ويتطلب ذلك وضع الحلول المناسبة للتغلب على الأمية المعلوماتية، ومن أهم تلك الحلول ما ذكره كلاً من قنديلجي والسامرائي(2002م) فيما يأتي:

1. نشر المعرفة التكنولوجية تتطلب تضافر الجهود من قبل جهات عدة منها : وزارات التربية، ووزارات التعليم العالي، والمؤسسات التعليمية الأخرى.
2. مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات.
3. لابد من التأكيد بأن تكنولوجيا المعلومات وفي مقدمتها الحواسيب ليست غاية في حد ذاتها، بل إنها وسيلة لتحقيق غاية أو غايات أخرى هي التطور والتقدم.
4. وضع خطة تثقيفية شاملة عن سهولة استخدام مثل هذه الأجهزة ، وإزالة ظاهرة التخوف منها، وكذلك تطوير إمكانات المدربين وجعلهم أكثر مرونة في التدري ب والتعليم.
5. مطالبة وتشجيع المنظمات الدولية والإقليمية والمهنية على لعب دور أكبر في تطوير إمكانات أفراد المجتمع في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات بمختلف أبعادها(ص ص56-57).

- العائق اللغوي:

وتذكر محيريق(2005م) أن من أبرز أسباب عزوف بعض المؤسسات بالوطن العربي عن التفاعل الكامل مع شبكة الإنترنت حاجز اللغة الإنجليزية، والتي تعتبر اللغة الرئيسة والرسمية للشبكة، لذا تؤكد على ضرورة تكثيف جهود الترجمة

والتعريب وإيجاد أمن ثقافي عربي(ص ص159–160)، وفي السياق نفسه يشير داود(2000م) إلى أن من القيود التي تحد حالياً من انتشار استخدام الشبكة في العالم العربي هو قيد اللغة فلابد لمن يستخدم الشبكة أن يتقن اللغة الإنجليزية . ولا يمكن أن يستغني المستخدم العربي تماماً عن معرفة اللغة الإنجليزية حيث أنه حتى الآن ما يزيد عن 95% من المعلومات المنشورة هي معلومات باللغة الإنجليزية (ص360).

وترى كيلاني(2006م) ضعف إلمام كثير من الطلاب والعاملين بالجامعات باللغة الإنجليزية مما يشكل صعوبة في التعامل مع الوسائط التكنولوجية الحديثة (ص460).

- مقاومة التغيير والخوف منه:

تعد مقاومة التغيير والتجديد من أهم المعوقات التي تواجه معظم الم نظمات وذلك عندما يجهل الأفراد الهدف من التغيير وطبيعته وكذلك الخوف من فقدان مراكزهم ووظائفهم الحالية مما يجعلهم يقاوموا كل تغيير داخل منظماتهم ، ويعرف روبنسون وربنسون(2000م)التغيير بأنه "التحرك من الوضع الحالي الذي نعيشه إلى وضع مستقبلي أكثر كفاءة وفاعلية، وبالتالي فالتغيير هو تلك العملية التي نتعلم فيها ونكتشف الأمور بصورة مستمرة"(ص20).

وهناك العديد من المعوقات التي تحد وتمنع حدو ث التغيير أوردها اللوزي(2002م) فيما يلي:

1. التناقض بين حاجات التنظيم وأهدافه.
2. التناقض بين حاجات الأفراد ورغباتهم.
3. الصعوبةفي توزيع الصلاحيات والمسؤوليات ومهام العمل.
4. عدم توفر درجة عالية من المرونة في بيئات الأعمال.
5. صعوبة تحريك أو توجيه بعض القيم والأنماط السلوكية.
6. عدم وجود تخطيط مسبق لاستغلال حدوث التغيير(ص235).

وفي نفس السياق، ترى الكيلاني(2003م) أن ضعف استجابة بعض العاملين لما يكلفون به من أعمال لاسيما إذا كانت حديثة وغير تقليدية– مثل استخدا م

التكنولوجيا الحديثة في إنجاز المعاملات وتقديم كافة الخدمات تؤدي إلى مقاومتهم للتغيير(ص458). ويؤكد توربان وآخرون (Turban&others,2008) أن خوف الأفراد من زيادة المسئوليات وا لأعباء المصاحبة للتقنية مما يؤثر سلباً على إنتاجيتهم وبالتالي مقاومتهم لكل جديد، وهنا يأتي دور الإدارة في تدريب الأفراد وتأهيلهم للتأقلم مع البيئة الإلكترونية وإزالة كل مشاعر القلق التي تنتابهم وتوعيتهم وتثقيفهم معلوماتياً. ويشير جورمان(Gorman ,1999) إلى أن مقاومة الأساليب التكنولوجية وعدم الرغبة في اتخاذها إلى جعل فاعلية العديد من الجهود المبذولة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات محدودة للغاية (p701). في حين يرى الصباغ(2002م) أن التغيرات في المنظمات تجابه بمعارضة شديدة من قبل مديري الإدارة الوسطى وحتى العليا وأن إحدى أهم معوقات التحول الاستراتيجي هي رفض التغيير والخوف منه(ص35).

ومما يزيد من مقومات الأفراد للتغييرات الجديدة ما أوضحه ياسين (2005م) ويتمثل ذلك في غياب الوعي بثقافة المنظمة والفشل في التقاط القيم المحورية المشتركة للعاملين مما أدى إلى تكريس الفجوة بين فريق تطوير مشروع الإدارة الالكترونية والعاملين، فالثقافة التنظيمية السائدة في المنظمات التقليدية تمارس دوراً سلبياً بسبب الطابع المحافظ لهذه الثقافة، وميلها الشديد نحو التقليد والثبات ، ولهذا تحتاج المنظمات إلى مشروع إعادة هندسة إنسانية وإع ادة هندسة ثقافية لا تلامس نظام القيم والتقاليد الإدارية وقواعد العمل المتبعة في المنظمة فحسب ، وإنما يجب أن تهز أيضاً مكونات وآليات عقل القيادة الإدارية المسؤولة أولاً وأخيراً عن مشروع الإدارة الإلكترونية(ص262).

وهناك عدة طرق شائعة والتي يمكن من خلالها مقاومة التغيير في المنظمات والحد منه ومحاولة استيعاب كل ما هو جديد والنهوض بالمجتمعات والأفراد على حد سواء، وضحها عبد الباقي(2004م) وهي كما يلي:

1. ضرورة إشراك الأفراد الذين سيتأثرون بالتغيير في تصميم وتنفيذ التغيير.
2. تشجيع الأفراد وتدعيمهم عندما يحث التغيير وذلك يساعد في إزالة الخوف والقلق.

3. التفاوض مع الأطراف المعارضة للتغيير.

4. استخدام أسلوب المناورة لإقنا ع الآخرين أن التغيير في مصلحتهم (ص ص369–370). ويؤكد آل سعود (2006م) أن كثيراً من المنشآت بدأت تدرك التغير في موازين ومعايير التنافس التجاري والخدمي التي أصبحت ترى في فعالية بنيات الأعمال التحتية ونظم المعلومات المساندة لها قوة جوهرية لتحقيق مواقع تنافسية متميزة ترتكز على الإبداع في استخدام تقنيات المعلومات الحديثة لتحقيق أفضل الخدمات للمستفيد، وهذا التغيير بلا شك له أثره المهم في تنمية كفاءات المنشأة الأساسية وتقويتها في استخدام واستيعاب التقنيات المتجددة على نحو مستمر (ص66). كما يشير لوكاس (2006م) إلى أن التغيير ف ي مؤسسات التعليم العالي عملية متواصلة خلال العقد القادم من السنين ، والتغيير ليس له بداية واضحة المعالم، وليس له مرحلة وسط ولانهاية محددة بل هو عمل متواصل ومستمر لذا لابد من التحلي بالمرونة الكافية لمواكبة التغيير وصنعه(ص55).

- النقص في الكوادر البشرية المؤهلة:

ترى محيريق(2005م) أن عملية تطوير الموارد البشرية وتحديث خبراتها يعد عنصراً مهماً في عملية الولوج إلى عصر المعلومات، ومن هنا برزت أ همية إعداد العنصر البشري القادر على مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة ويحقق أقصى إفادة منه(ص136). وتؤكد رزوقي(2005م) على ضرورة تهيئة الأفراد في المؤسسات لمواجهة التحديات التكنولوجية والمعلوماتية(ص170).

ومن أهم المعوقات البشرية والتي تواجه معظم المؤسسات في الدول هو النقص الواضح في أعداد الأفراد المؤهلين في استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية. يشير جبر(2002م) إلى أن هناك تحديات تواجه الدول العربية في مجال التقنية المعلوماتية منها ضعف الكادر التقني المتخصص في مجال استخدام وتشغيل وصيانة أنظمة المعلومات والاتصالات، وضعف الوعي الثقافي على المستوى الاجتماعي والتنظيمي حيث تحتاج ثقافة عصر المعلومات إلى خلفية معرفية تكنولوجية مغايرة لما هو عليه في الماضي(ص202). كما يؤكد غني م(2004م)

على عدم وجود وتوفر الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على العمل في مجالات الإدارة الإلكترونية(ص342).

كما ترى كيلاني(2006م) أن هناك نقصاً في أعداد الفنيين والأخصائيين المؤهلين في مجال التعامل مع الانترنت وإعداد البرامج والنماذج الالكترونية ، ومن ثم انخفاض درجة مهارتهم في استخدامها(ص458).

علاوة على ذلك، يشير الطائي(2002م) إلى أن هناك ندرة في المستلزمات البشرية كماً ونوعاً بحيث أصبحت هذه الندرة ظاهرة تعاني منها جميع المنظمات في مختلف دول العالم بما في ذلك الدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة الأمريكية ، واليابان ودول أوروبا الغربية ، كذلك زيادة التكاليف المترتبة على اختيار وتدريب العاملين الجدد، فضلاً عن تكاليف الأخطاء في الاختيار والتعيين ، فتسارع التطورات في ثقافة المعلومات جعلت من مهمة التدريب وإعداد الكوادر المؤهلة مسألة بالغة الصعوبة والتعقيد، إلى جانب تكاليفها العالية جداً(ص ص157-158).

ومن أهم معوقات تنمية الموارد البشرية في الدول العربية للولوج في عصر المعلومات ما أوردته محيريق(2005م) وهي كالتالي:

1- ضعف البنية الأساسية في مجال الاتصالات.

2- مشاكل الفقر المعلوماتي والمعرفي بلغات مختلفة.

3- عدم العناية الكافية بتخطيط وتطوير عملية تنمية الموارد البشرية.

4- ضعف مخصصات التدريب.

5- قصور فعالية التعليم.

6- ضعف الإقبال على استخدام الطاقات التدريبية والاستشارية المتاحة في الجامعات والمعاهد المتخصصة لإعداد نظم وبرامج متطورة لتحسين الأداء وتنمية القدرات البشرية اللازمة لتقنيات الإنتاج الحديثة(ص ص295-296).

وذكر الهميلي (2003م) في دراسته أن هناك نقصاً في القوى البشرية المؤهلة لسد احتياجات الجهات الحكومية ، وللتغلب على هذا النقص فإن ذلك يستدعي ما يلي:

1. توفير الوظائف للمختصين في مجال الحاسب الآلي.

2. توفير التدريب المناسب للمختصين في مجال الحاسب الآلي بما يتناسب واحتياجات العمل ووفق مسارات تدريبية واضحة(ص114).

- **الفجوة الرقمية:**

تعد الفجوة الرقمية من أكبر المعوقات التي تواجه تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية واستخدام تطبيقاته بكفاءة عالية . حيث وضح كلاً من جيسب وفالسيش (Jessup&Valacich,2006) بأن الفجوة الرقمية تعد من أكثر التحديات التي تواجه المجتمع اليوم عندما يؤخذ بعين الاعتبار الرابط بين ثقافة الحاسب الآلي وقدرة الشخص على المنافسة في عصر المعلومات(p410).

ويشير ياسين(2005م) إلى أن هناك فجوة رقمية بين الأقطار العربية التي قطعت شوطاً معقولاً في تنمية وتطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصـالات والأقطار العربية الأخرى التي لا تزال تحبو في هذا المضمار، وهذه الفجوة لا توجد فقط بين الأقطار العربية، وإنما توجد في داخل كل دولة عربية وبين أجيال كل مجتمع، مما يؤكد وجود الأمية الحاسوبية والمعلوماتية على وجه التحديد بين فئات المتعلمين والعاملين، بما في ذلك المديرين في المنظمات الخاصة والعامة (ص ص258–259). ويؤيده في الرأي كلاً من جيسب وفالسيش (2006 ,Jessup&Valacich) حيث أشارا إلى أن تلك الفجوة تكاد تتلاشى في الولايات المتحدة بينما تزداد في بقية الدول وخاصة الدول النامية لافتقارها للمقومات الأساسية للدخول في عصر المعلومات، مما يحتم عليها وضع الخطط اللازمة للتكيف مع معطيات هذا العصر(p411).

ومن جهة أخرى، يجب على المنظمات والمؤسسات عموماً ضرورة وضع الخطط اللازمة لإنقاص الفجوة الرقمية بين المؤيدين للتغير والمعارضين له، ومن ذلك تدريبهم وتهيئتهم للتكيف مع البيئة التقنية الجديدة، وتعريفهم بأهمية تطبيقات الإدارة الإلكترونية، والسماح لهم بإبداء آرائهم في التغييرات التي تحدثها المنظمة مما يساعد على كسب ثقتهم، وبالتالي تقبلهم لفكرة التغيير واندفاعهم بحماس للعمل في ضوء البيئة الرقمية الجديدة.

رابعاً: المعوقات المالية:

إن مشروع مثل مشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى أموال ضخمة تتلاءم مع هذا الأسلوب التقني الحديث وتوفير كافة مستلزماته ، لكن تعاني معظم المنظمات من النقص في الإمكانيات المادية اللازمة لمثل هذه المشاريع . ويؤكد ذلك جبر(2002م) حيث يرى أن من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية ضعف الدعم السياسي والمالي ، لذا لابد من أن يدعم المشروع سياسياً من قبل القيادات العليا ويدعم مالياً ليؤمن له فرصة الاستمرار والتطور(ص202).

ومن ناحية أخرى، لابد من الاستفادة من القطاع الخاص لتوفير الأجهزة والمعدات اللازمة، وكذلك تدريب العناصر البشرية والاستفادة من حلوله المختلفة لمواجهة معوقات تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية . ويعزز هذا الرأي ما ذكره الزهراني(2004م) حيث ذكر بأن للقطاع الخاص دور هام في مساندة المشاريع الإلكترونية من خلال مساهمته في توفير المواد الأساسية من أجهزة وبرمجيات ، كما يمكن للقطاع الخاص مساندة المشاريع الإلكترونية من خلال توفير خدماته الاستشارية والتطويرية والعمل على تقديم الحلول التقنية المناسبة؛ لتحقيق الأهداف المنشودة من تلك المشاريع(ص14). ويرى غنيم (2006م) ضرورة مشاركة القطاع الخاص في الاستثمار والتمويل من تحسين ل لبنية التحتية للشبكات والاتصالات والقيام بعمليات صيانة الأجهزة، وإنشاء معاهد التدريب الخاصة بالحاسب الآلي(ص209).

وبناءاً على ما سبق ، ترى الباحثة أن الثورة المعلوماتية بكافة أشكالها وتطبيقاتها، فرضت أمام المنظمات على اختلافها تحديات كبرى؛ لذلك لابد من وتنسيق الجهود والمبادرات المتفرقة لمناقشة تلك التحديات والعقبات التي قد تنشأ وإيجاد الحلول المناسبة، وتحديد رؤية مستقبلية وخطوات محددة لضمان نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية، ونشر الوعي الإلكتروني والاستفادة من تجارب الدول الناجحة والمتميزة في مجال التقنية، مع مواكبة التطورات التي يشهدها العالم في هذا المجال.

المبحث الرابع:

التعليم الجامعي السعودي

أولاً: المفهوم والنشأة والتطور التاريخي للتعليم الجامعي الحكومي بالمملكة العربية السعودية:

يحظى التعليم العالي بأهمية بالغة في مختلف دول العالم، وذلك لما له من دور لا يمكن إغفاله في تطوير المجتمعات والأخذ بيدها؛ لمواجهة التحديات في مختلف المجالات، والمساهمة في إعداد أجيال واعدة وكوادر بشرية قادرة على النهوض بتلك المجتمعات، وعرفه عبد الحي(2006م) بأنه "كل أشكال التعليم التي تمارسها المؤسسات التي قد تكون جامعات أو كليات أو معاهد أو مدارس عليا أو أكاديميات أو غير ذلك في مستويات تعليمية تعقب المدرسة الثانوية والحصول في أغلب الأحوال على شهاداتها العامة"(ص99)، كما عرفه حمدان(2006م) بأنه "التعليم الذي يقدم للأشخاص الذين حققوا نضجاً فكرياً كافياً ، وعادة يستلزم ذلك إعداد سابق عن طريق المدرسة الثانوية "(ص149). ورأى كلاً من بدران ونجيب(2006م) أن مرحلة التعليم العالي تعد من الأدوات الـتي تسهم في تكوين الفرد والمجتمع، وضمان طرق التطور السليم للأمة في مسيرتها نحو أهدافها في التقدم والرقي، فهي السبيل الأكيد إلى إعداد القوى البشرية المتخصصة، إلى جانب أنها تمد الواقع الاجتماعي والسياسي بالقوى الوطنية والفكرية التي تعمل جاهدة في سبيل التصدي لقضايا الواقع وطرح بدائل وتطوير هذا الواقع(ص11).

والمملكة العربية السعودية أولت التعليم العالي أهمية كبرى سعياً منها ؛ لتوفير الكوادر المتخصصة في مختلف المجالات؛ وذلك من أجل تحقيق الأهداف التنموية الوطنية، حيث سعت وزارة التعليم العالي منذ إنشائها عام 1395هـ لتطوير التعليم حتى يحقق الأهداف المرجوة منه، حتى وصل عدد جامعات المملكة إلى إحدى وعشرين جامعة(وزارة التعليم العالي،2009م).

أما عن بدايات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، تعد كلية الشريعة والتي أنشئت في عام 1369هـ في مكة المكرمة أولى المؤسسات التعليمية

الجامعية قياماً، ومن بعدها تتابع إنشاء الكليات والجامعات، ففي عام 1372هـ أنشئت كلية المعلمين بمكة ، وأنشئت جامعة الملك سعود بالرياض عام 1277هـ، وهي تعد من أوائل الجامعات التي أنشئت في المملكة العربية السعودية(جامعة أم القرى،1430هـ).

ثانياً: التطور التاريخي لجامعة أم القرى وكلياتها التابعة لها:

- نشأة جامعة أم القرى:

تأسست جامعة أم القرى عام 1369هـ بإنشاء كلية الشريعة كأول صرح في التعليم العالي بمفهومه الحديث في المملكة العربية السعودية، وفي عام 1372 هـ تم إنشاء معهد عال للمعلمين باسم كلية المعلمين استمرت إلى عام 1379/78 هـ، ثم أسندت مهمة إعداد المعلمين لكلية الشريعة عام 1381/80 هـ وسميت كلية الشريعة والتربية، وفي عام 1382 هـ أنشئت كلية التربية بمكة مستقلة عن كلية الشريعة، وفي عام 1391هـ تم انضمامهما إلى جامعة الملك عبد العزيز بجدة ، ثم أصبحت جامعة مستقلة ابتداء من عام1401هـ، وتتكون الجامعة من عدة كليات وهي: كلية الشريعة والدراسات الإسلامية، والدعوة وأصول الدين، واللغة العربية، والتربية، والعلوم الاجتماعية، والحاسب الآلي ونظم المعلومات، والعلوم التطبيقية، والهندسة والعمارة الإسلامية والطب ، والصيدلة ، والعلوم الطبية التطبيقية وخدمة المجتمع والتعليم المستمر وكليات البنات وكلية المعلمين بمكة المكرمة، كما تضم أربعة معاهد هي: معهد البحوث العلمية وإحياء التراث الإسلامي، معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها ، ومعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج ، والمعهد العالي للأمر بالمعر وف والنهي عن المنكر(جامعة أم القرى،1430هـ والحامد وآخرون،1428هـ ، ص130والعيسى ،1426هـ ، ص185والعقيل ،1426هـ،ص141).

- نشأة كلية الآداب والعلوم الإدارية(كلية التربية للأقسام الأدبية سابقاً):

نشأة الكلية تحت اسم كلية التربية للبنات بمكة المكرمة وكانت تابعة لوكالة كليات البنات في المملكة، وتعتبر الكلية الثالثة من حيث الإنشاء ــ بعد كلية الرياض وكلية جدة ــ وذلك في العام الدراسي 1395/1396هـ إذ بدأت الدراسة بعدد قليل في قسمي الدراسات الإسلامية واللغة العربية وفي عام 1400/1401هـ ثم أضيف إليهما قسما اللغة الإنجليزية والاقتصاد المنزلي، وقسم الرياضيات في العام 1410هـ، وفي عام 1400هـ افتتح برنامج الدراسات العليا وذلك في قسمي الدراسات الإسلامية تخصص العقيدة واللغة العربية تخصصي النحو والصرف والعلوم اللغوية، واللغة والأدب والصرف ثم توالت الدراسة بالأقسام الأخرى بالكلية، وفي العام الجامعي 1408هـ تم البدء في إقامة برنامج الدبلوم العام في التربية لمعلمات التعليم العام غير المؤهلات ، وفي نهاية عام 1409هـ عينت وكيلة للكلية لشؤون الدراسات العليا وبالتالي تم إنشاء مكتب مستقل للإشراف العام على برامج الدراسات العليا بجميع أقسام الكلية وتنظيم أمورها، وفي عام 1416هـ تم تقسيم الكلية إلى كليتين : كلية التربية للبنات الأقسام الأدبية، كلية التربية للبنات الأقسام العلمية.

وتم تأجيل القرار الخاص بفصل الأقسام الأدبية عن الأقسام العلمية ليبقى القسمان تحت مسمى كلية التربية للبنات بمكة المكرمة، وفي عام1416هـ تم تنفيذ قرار معالي الرئيس العام لتعليم البنات بفصل قسم الاقتصاد المنزلي بكلية التربية ليكون كلية للاقتصاد المنزلي حيث تم افتتاح أقسام مختلفة فيها ، وفي عام 1428هـ انضمت الكلية إلى جامعة أم القرى لتصبح إحدى كليات هذه الجامعة العريقة، وصدر القرار الوزاري بإعادة هيكلة الكلية ليصبح اسمها كلية الآداب والعلوم الإدارية(جامعة أم القرى،1430هـ).

- نشأة كلية التربية لإعداد المعلمات:

قامت الرئاسة العامة لتعليم البنات بافتتاح الكليات المتوسطة عام 1399هـ وذلك بموجب خطاب صاحب السمو الملكي (وزير الدفاع والمفتش العام ورئيس اللجنة العليا السياسية للتعليم بالنيابة ومشفوعاً بـ) القرار رقم 71 في

م/1399/4/28هـ ورقم 84/في م في 1399/6/13هـ وقد تضمن القرار الموافقة على: إنشاء كليات متوسطة في عدد من مدن المملكة. وفي مطل ع العام الدراسي 1403/1402هـ أنشئت الكلية المتوسطة بمكة المكرمة وكانت إدارتها تابعة لإدارة تعليم البنات بمكة المكرمة.

وبدأت الدراسة بالتخصصات التالية: القرآن الكريم والدراسات الإسلامية، اللغة العربية والعلوم الاجتماعية، العلوم والرياضيات، الاقتصاد المنزلي والتربية الفنية، وفي عام 1409هـ صدر قرار افتتاح قسم رياض الأطفال والحلقة الأولى من التعليم الابتدائية، وفي عام 1415هـ تحولت الكلية إلى كلية مطورة وذلك بموجب قرار رقم 1/1615 في 1414/12/18هـ باسم كلية إعداد المعلمات المرحلة الابتدائية بنفس التخصصات السابقة، ثم صدر قرار افتتاح قسم الانتساب بالكلية عام 1423هـ في تخصصي الدراسات الإسلامية، واللغة العربية والعلوم الاجتماعية، ثم تحولت الكلية من وزارة التربية والتعليم إلى وزارة التعليم العالي تنفيذاً للتوجيه السامي الكريم رقم 3382/م ب بتاريخ 1427/4/28هـ الذي قضى بالموافقة على ما أوصت به اللجنة الوزارية للتنظيم الإداري بنقل جميع الكليات المرتبطة بالتعليم العام إلى وزارة التعليم العالي (جامعة أم القرى،1430هـ).

- نشأة كلية العلوم التطبيقية(كلية التربية للأقسام العلمية سابقاً):

أنشئت كلية التربية للأقسام العلمية ككلية مستقلة عن كلية التربية للبنات بمكة المكرمة مع بداية العام الجامعي 1419/1418هـ وكانت ولا زالت تضم ثلاثة أقسام هي: قسم الرياضيات الذي تم افتتاحه عام 1410هـ وكان يتبع كلية التربية للبنات بمكة المكرمة، قسم الكيمياء الذي تم افتتاحه عام 1418هـ، وقسم الأحياء الذي تم افتتاحه عام 1421/1420هـ.

وحتى عام 1423هـ كانت الكلية تتبع الرئاسة العامة لتعليم البنات، ومع إلغاء الرئاسة انتقلت كلية التربية للأقسا م العلمية إلى وزارة المعارف، وما لبثت قليلاً حتى تم نقلها إلى وزارة التربية والتعليم بدءًا من العام 1424هـ، ومؤخراً ومع بداية العام 1428هـ تم ضم كليات التربية بمكة المكرمة إلى جامعة أم القرى إدارياً ومالياً وأكاديمياً، وبعد الهيكلة الأخيرة لكليات البنات والتي اعتمدت من المقام السامي الكريم تم تغيير مسمى كلية التربية للأقسام العلمية بمكة المكرمة إلى كلية العلوم التطبيقية فرع الطالبات والتي تضم الأقسام الآتية : الرياضيات ، والكيمياء، والأحياء، والفيزياء، والتقنية الحيوية، والقسم الأخير لم يتم افتتاحه بعد(جامعة أم القرى،1430هـ).

- نشأة كلية الفنون والتصميم الداخلي(كلية التربية للاقتصاد المنزلي سابقاً):

افتتحت الرئاسة العامة لتعليم البنات سابقاً ممثلة في وكالة كليات البنات في افتتاح قسم الاقتصاد المنزلي بكلية التربية للبنات بمكة المكرمة عام 1399-1400هـ، بهدف إعداد المعلمات التربويات المتخصصات في تدريس فروع وميادين الاقتصاد المنزلي لمرحلتي المتوسط والثانوي ، وفي عام 1416هـ-1417هـ تم إنشاء كلية التربية للاقتصاد المنزلي بهدف إعداد الطالبة إعداداً أكاديمياً ومهارياً يمكنها من القيام بدورها بكفاءة عالية كأم ومربية ومتخصصة ، كما افتتح في هذه الكلية بالإضافة إلى الاقتصاد المنزلي العام قسم التغذية وعلوم الأطعمة وقسم الملابس والنسيج في العام الجامعي 1417هـ، وفي عام 1418هـ ثم افتتح قسم السكن وإدارة المنزل، وحتى عام 1423هـ كانت الكلية تتبع الرئاسة العامة لتعليم البنات ومع إلغاء الأخيرة انتقلت كلية التربية للاقتصاد المنزلي إلى وزارة المعارف وما لبثت قليلاً حتى تم نقلها إلى وزارة التربية والتعليم بدءاً من العام الجامعي 1424هـ، وفي عام 1428هـ صدر المرسوم المل كي المرفق بقرار مجلس التعليم العالي الخاص بالإجراءات التنفيذية لنقل كليات المعلمين وكليات البنات من وزارة التعليم العالي إلى الجامعات رقم 1428/45/6هـ بتاريخ

1428/8/18هـ بضم كلية التربية للاقتصاد المنزلي بفروعها الثلاث إلى جامعة أم القرى بمكة المكرمة إدارياً ومالياً وأكاديمياً(جامعة أم القرى،1430هـ).

ثالثاً: أهداف التعليم الجامعي السعودي:

تسعى الجامعات السعودية جاهدة إلى تحقيق أهداف التعليم الجامعي السعودي كما وردت في سياسة التعليم في المملكة العربية السعودية . ولقد أشار كلاً من الحقيل(1426هـ ،ص ص187-188) والعقيل (1426هـ ،ص ص60-61) والعيسى(1426هـ،ص ص 107-109) والحامد وآخرون(1428هـ ،ص120) إلى أبرز تلك الأهداف كما رسمت في سياسة التعليم في المملكة العربية السعودية وهي كالتالي:

1. تنمية عقيدة الولاء ومتابعة الله ومتابعة السير في تزويد الطالب بالثقافة الإسلامية التي تشعره بمسؤولياته أمام الله عن أمة الإسلام لتكون إمكاناته العلمية والعملية نافعة ومثمرة.

2. إعداد مواطنين أكفاء مؤهلين علمياً وفكرياً تأهيلاً عالياً لأداء واجبهم والنهوض بأمتهم في ضوء العقيدة السليمة ومبادئ الإسلام السديدة.

3. إتاحة الفرصة أمام النابغين للدراسات في التخصصات العلمية المختلفة.

4. القيام بدور إيجابي في ميدان البحث العلمي الذي يسهم في مجال التقدم العالمي في الآداب والعلوم والمخترعات ، وإيجاد الحلول السليمة الملائمة لمتطلبات الحياة المتطورة واتجاهاتها التقنية.

5. النهوض بحركة التأليف والإنتاج العلمي بما يطوع العلوم لخدمة الفكرة الإسلامية ويمكن البلاد من دورها القيادي في بناء الحضارة الإنسانية على مبادئها الأصيلة التي تقود البشرية إلى البر والرشاد وتجنبها الانحرافات المادية والإلحادية.

6. ترجمة العلوم وفنون المعرفة النافعة إلى لغة القرآن الكريم وتنمية ثروة اللغة العربية من المصطلحات بما يسد حاجة التعريب ويجعل المعرفة في متناول أكبر عدد من المواطنين.

7. القيام بالخدمات التدريبية والدراسات التجديدية التي تنقل إلى الخريجين الذين هم في مجال العمل ما ينبغي أن يطلعوا عليه، مما جد بعد تخرجهم.

رابعاً: وظائف التعليم الجامعي:

تتمثل وظائف التعليم الجامعي في ثلاثة وظائف أساسية تتمثل في : التدريس ، البحث العلمي، خدمة المجتمع. لخص ها كل من مدكور (2000م،ص 187) ومرسي (2002م،ص22) وعبد الحي (2006م،ص ص158–159) وبدران ونجيب(2006م،ص12) فيما يلي:

1. وظيفة التدريس:

تعد هذه الوظيفة من أهم الوظائف التي تقوم بها الجامعات ، حيث تعمل على تزويد طلابها بالمعارف والمهارات والاتجاهات التي يحتاجون إليها ؛ لإعدادهم إعداداً صالحاً يؤهلهم لمستقبل المهن والوظائف التي تنتظرهم، وبالتالي مساهمتهم مساهمة فعالة في تنمية المجتمعات وتطورها.

2. البحث العلمي:

تقوم الجامعة بدور هام في تنمية المعرفة وإثرائها من خلال ما تقوم به من أنشطة البحث العلمي الذي يعتبر ركناً أساسياً من أركان الجامعة ، وأصبحت الجامعات الآن تقيم بمدى تقدم البحث العلمي فيها . فالجامعة لا تصبح جامعة فاعلة إلا إذا نشط البحث العلمي فيها، فعليه تقع مسؤولية قيادة المجتمع ويعتبر الأساس لأي تطور اقتصادي واجتماعي، كما يسهم في تنمية المعرفة وإنتاجها ، وابتكار الحلول للمشكلات المختلفة.

3. خدمة المجتمع:

للجامعة دور كبير للنهوض بالمجتمع، كونها مركز إشعاع ثقافي للمجتمع تتعرف من خلاله على مشكلاته وتحاول أيضاً من خلاله أن تعالجها، وتعبر عن آماله وتتفاعل مع ما يجري ويوجد فيه ، فتتأثر به وتؤثر فيه، وتقود حركة تغيره ونموه وتقدمه.

إضافة إلى ما تقدم أعلاه، يتوجب على الجامعات تعزيز الروابط بينها وبين المجتمع والإسهام في حل مشكلاته، ومواكبة التكنولوجيا المتقدمة وتوظيف ما يتاح من إمكانياتها سواء في الإدارة أو التدريس أو البحث أو في خدمة المجتمع ؛ لكي تتمكن من تحقيق رسالتها وبالتالي المساهمة في تنمية المجتمع تنمية شاملة ومستدامة في جميع المجالات، وتخريج أجيال قادرة على مواجهة المستقبل بما فيه من تحديات وتغيرات.

خامساً: الإدارة الجامعية:

يرى عبد الحي (2006م) بأن التعليم العالي يعد من ركائز النظا م التربوي لأنه يمثل مرحلة نهائية في إعداد الأطر البشرية المؤهلة والمدربة بدرجة عالية معرفياً ومنهجياً لقيادة التنمية بمفهومها الشامل . فالتعليم العالي يعمل على تزويد البلاد بكافة التخصصات التي تساهم في صنع حاضر الوطن ومستقبله، ويمثل استثماراً في رأس المال البشري(ص97).

ويذكر مدكور (2000م) أن مؤسسات التعليم العالي والجامعي العربية تواجه تحديات بالغة الخطورة نشأت عن المتغيرات التي غيرت شكل العالم ، وأوجدت نظاماً عالمياً جديداً يعتمد العلم والتطوير التكنولوجي المتسارع أساساً ، الأمر الذي لا يدع مجالاً للتردد في البدء بتنظيم برامج شاملة للتطوير تضمن لمؤسسات التعليم العربية القدرة على تجاوز مشاكلها ونقاط الضعف فيها؛ لتنطلق في عصر العولمة(ص191). ويعزز هذا الرأي ما ذكره السنبل (1425هـ) حيث يرى أن التحديات التي تواجه أنظمة التعليم العالي في البلدان العربية لا يمكن التصدي لها

بالطرق التقليدية بل لابد من اعتماد منهجية في التخطيط طويل المدى وتبني سياسات وقرارات تتصف بالمرونة ، وابتكار حلول إبداعية للمعضلات التي تعاني منها أنظمة التعليم العالي (ص208). ويتطلب ذلك كما وضح حامد وآخرون(2008م) تطوير الإدارة الجامعية وتطبيق الأنماط الإدارية الحديثة حتى تستطيع الجامعات مواجهة متغيرات العصر(ص53).

وفي السياق نفسه، يشير العقيل (1426هـ) إلى أن للإدارة دور كبير في النجاح والانجاز في أي مجال من مجالات الحياة ، وتعد الإدارة الناجحة هي نجاح الأمم والشعوب في كل زمان ومكان، وما سادت حضارة من الحضارات إلا بالإدارة فكراً وتطبيقاً، لذلك لابد من أن يكون هناك تطوير جاد للإدارة في المؤسسات التعليمية، والعمل على ميكنة الإدارة في مجال التعليم العالي ، بربط مهامها بشبكات الحاسب الآلي المحلية والعربية والعالمية؛ لتحقيق سرعة الانجاز وجودة الأداء الإداري(ص ص272-273).

ولكي تتمكن الجامعات من تحقيق رسالتها المنشودة في عصر التحولات التقنية، يفرض ذلك على إداراتها ضرورة مواكبة التكنولوجيا المتقدمة وتوظيف إمكانياتها الهائلة في والمرونة في تطبيق اللوائح والقوانين الج امعية، مع ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري ووضع سياسة للتدريب المستمر لتزويد الإداريين والعاملين في تلك المؤسسات بالكفايات المطلوبة؛ للتعايش مع العصر الرقمي. وفي هذا الصدد يؤكد محجوب(2003م) على أن الجامعات هي الحلقة الواقعة على خط التماس الأول مع المنهج الرقمي بصفتها الموقع العلمي المتقدم في مجتمعاتها ، والتي يصعب تبرير تلكئها في التعامل مع الرقميات واستيعاب مضامينها ، ومن ثم هي الأقدر على استخدامها في تشغيل آليات نظمها التعليمية والبحثية والإدارية (ص13).

علاوة على ذلك، يذكر لوكاس(2006م) أن التغيير في ميدان التعليم العالي قوة ملزمة تصعب مقاومتها خلال العقد القادم من السنين ، إذ تأتي ضرورة هذا التغيير من تقييدات معينة تفرضها الميزانية العامة وكذلك الثورة المعلوماتية، فهذه تحديات

تضع الإداريين في الجامعات أمام مسؤولية تطوير رؤية لا يستطيعون دوماً تحقيقها بدقة، وتقتضي من رؤساء الأقسام الجامعية القيام بحوارات تتسم بعمق التفكير، والعمل على إيجاد حلول مبتكرة للمشاكل التي تواجههم لإحداث التغيير الحقيقي(ص51). ويؤيده في هذا الرأي ريوس (Rios, 2000) حيث يرى أن اتصال الجامعات بتكنولوجيا المعلومات عاملاً مهماً من عوامل النجاح وخاصة في ظل الظروف الحالية التي تشهدها الجامعات ، والتي تتمثل في جو التنافس المهيمن عليها للحصول على أعلى مستوى من الخدمات بأقل التكاليف الممكنة ، لذا فإنه من الضروري منح التكنولوجيا دوراً استواتيجياً هاماً وذلك لأنها تؤدي إلى زيادة الميزات التنافسية في مختلف المجالات التعليمية(p1).

في حين يشير محجوب(2003م) إلى أن التطورات المتسارعة في مختلف مجالات الحياة، جعلت الجامعة واحدة من الميادين التي ينتظر أن تتقدم الصفوف في استيعاب تلك التطورات مم ثلة بالتقنيات الحديثة ، وبالتالي اجتهدت معظم الجامعات في مغادرة الأساليب التقليدية التي اعتادت عليها لفترات طويلة ، إلى إدخال واسع النطاق للحواسيب وما يتبعها من أنظمة وبرمجيات ، إن مثل هذا التطور قاد بالنتيجة إلى إعادة هيكلة المهام والأعمال الإدارية، وبالتالي فإن صورة التنظيم الإداري من حيث مكوناته وأقسامه ستتخذ أشكالاً عديدة تتسق مع التحول إلى الممارسات الإدارية المحوسبة (ص157). وتؤكد كيلاني(2006م) بأنه يمكن زيادة جودة التعليم ومضاعفة عوائه الاقتصادية والاجتماعية وتقليل كلفة التعليم الجامعي وذلك من خلال تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية، والتي يعد تطبيقها في مجال التعليم الجامعي استثماراً مميزاً في هذا التعليم، كما تعمل على توفير وإظهار الشفافية ووضوح الرؤية في عمل الكليات الجامعية وإدارة الجامعة ، مما يزيد من درجة ثقة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإداريين في التعليم، ويدفعهم إلى المشاركة في تطوير وتخطيط وإصلاح التعليم الجامعي، وحل ما يواجهه من مشكلات(ص398).

واستناداً على ما سبق، يتحتم على الإدارة الجامعية في الجامعات تغيير أساليب إداراتها وهياكلها التنظيمية وجعلها أكثر مرونة ، والارتقاء بأنظمتها وجعلها على

درجة عالية من الجودة والكفاءة الإدارية، أيضاً يتطلب منها ضرورة العمل على نشر الثقافة الإلكترونية وتنمية الوعي لدى القيادات الإدارية والإداريين عموماً بمفاهيم الإدارة الالكترونية ومجالات تطبيقها، لأن الإدارة الالكترونية تحتاج إلى فكر إداري متطور وثقافة تنظيمية تشجع على التغيير والإبداع، كذلك لابد من وضع برامج واستراتيجيات محددة ؛ لمواجهة تحديات التنمية المعلوماتية ، والاستفادة من خبرات المؤسسات التعليمية في الدول المتقدمة؛ وهذا كله من أجل أن تتمكن الجامعات من التعايش مع عصر الثورة التكنولوجية والتكيف مع متطلبات التغيير والتجديد، والارتقاء بأدائها، وتقديم خدماتها بأيسر السبل وبأقل جهد ووقت ممكن، والقضاء على كل مشكلاتها والتحديات التي تواجهها. وفي هذا الصدد يؤكد ريوس(Rios,2000) على أن تكنولوجيا المعلومات لم تطبق بشكل فعلي إلا في بعض مؤسسات التعليم العالي ، مما يتوجب عليها الاعتماد على التخطيط الاستراتيجي في استخدام تلك تكنو لوجيا (p25). ويعرض طعيمة والبندري(2003م) أهم التوجهات الإستراتيجية لتطوير التعليم الجامعي:

1- لكي تتمكن الجامعات من معايشة عصر العولمة والتعامل مع مفرداته التقنية التي فرضت نفسها على مختلف قطاعات الحياة المعاصرة، فإن عليها أن تخوض عملية تغيير شامل وجذري يتعدى الشكل إلى المضمون بحيث يحقق الصورة المتناسبة مع متطلبات العصر.

2- تتطلب عملية التغيير تحديد الأهداف الإستراتيجية والمبادئ الهادفة للمنظومة القومية للتعليم الجامعي؛ لتكون أساساً تنطلق منه برنامج تطوير التعليم الجامعي والعالي في ضوء الرؤية الواضحة للتحولات الجذرية المحلية والإقليمية والعالمية.

3- كما تستند إستراتيجية التغيير إلى إدراك واع لطبيعة الدور الخطير الذي يلعبه التعليم الجامعي في نمو الأمم والشعوب ، والآمال المعقودة على التعليم الجامعي ؛ لقيادة حركة التغير وإعادة البناء المجتمعي والدخول إلى القرن الواحد والعشرين الذي يتسم بالتطورات التقنية بالغة التأثير والسرعة وسيادة تقنيات الاتصالات والحاسبات الإلكترونية والمعلومات وبزوغ عصر المعرفة(ص643).

ثانياً: الدراسات السابقة

المقدمة:

قامت الباحثة بحصر الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية ، وتم تقسيمها إلى دراسات عربية ودراسات أجنبية ، وعرضت وفق ترتيب زمني من الأقدم إلى الأحدث، وفيما يلي عرض لأهم تلك الدراسات:

أولاً: الدراسات العربية:

1- دراسة شعيب(1417هـ) والتي جاءت بعنوان "معوقات استخدام الحاسبات الآلية في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية بالتطبيق على مدينة جدة"

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم المعوقات التي تواجه استخدام الحاسبات الآلية في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية. اتبع الباحث في بحثه المنهج الوصفي، كما استخدم الاستبانة كأداة لجمع المعلومات.

وقد توصل الباحث إلى عدد من النتائج منها:

- أن هناك معوقات إدارية تواجه استخدام الحاسب الآلي في الأجهزة الحكومية تتمثل في: عدم وجود جهة مركزية رسمية مسؤولة عن وضع سياسة عامة لاستخدام الحاسبات، وعدم وجود خطط يتم بمقتضاها شراء الأجهزة والبرامج ، وعدم وعي الإدارة العليا بأهمية استخدام الحاسب الآلي.
- ومن أهم المعوقات البشرية التي تواجه تلك الإدارات : عزوف المتخصصين في الحاسب الآلي عن العمل في الأجهزة الحكومية لقلة الحوافز ، وعدم تفهم المديرين لطبيعة وقدرات الحاسب، ونقص خبرات العاملين في مجال الحاسب الآلي.
- ومن أبرز المعوقات الفنية التي تواجهه: ضعف متابعة الإدارة للصيانة، وكثرة تعطل الأجهزة، وعدم استخدام أجهزة الحاسب الآلي الاستخدام الأمثل.
- ومن أهم المعوقات المالية ما يلي: عدم كفاية الميزانيات المخصصة لتدريب العاملين، وتصميم وتطوير برامج ونظم صيانة الحاسب الآلي.

وقد اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها تناولت أهم المعوقات الإدارية والبشرية والفنية والمالية لاستخدام الحاسب الآلي ، وكذلك اتفقت معها في

منهج الدراسة، وإن اختلفت عنها في مجال التطبيق حيث طبقت على الأجهزة الحكومية بمدينة جدة.

2- دراسة الحربي(1419هـ) وهي بعنوان "إدارات الحاسب الآلي بالأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية: المعوقات والحلول"

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المعوقات التي تواجه إدارات الحاسب الآلي في الأجهزة الحكومية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية . استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج:

- من أهم المعوقات البشرية التي تواجه استخدام الحاسب الآلي في الإدارات الحكومية ما يلي:

- نقص عدد العاملين، عدم وجود برامج خاصة للتدريب في مجال الحاسب الآلي،عدم توفر مؤهلات علمية كافية لدى العاملين للقيام بالأعمال المناطة بهم ، عدم وجود حوافز مادية ومعنوية للعاملين الأكفاء.

- كما أن هناك معوقات تنظيمية تواجه استخدام الحاسب الآلي تتمثل في:

- عدم وضوح أهداف الإدارة، عدم وجود خطط إستراتيجية، عدم وجود وصف وظيفي واضح للوظائف يحدد المسؤولية والمهام لكل وظيفة.

- ومن أهم المعوقات الفنية التي تواجه استخدامه:

- عدم وجود وكيل معتمد داخل المملكة للأجهزة والأنظمة التي تستخدمها الإدارة ، عدم وجود وكلاء الأجهزة والأنظمة (خبراء أكفاء في الأجهزة التي يوردونها لدعم العملاء)، صعوبة تعريب الأنظمة والبرامج الأجنبية، عدم زيادة طاقة أجهزة الحاسب الآلي بسهولة، عدم توافر معايير ثابتة ومتبعة لتوثيق أنظمة الحاسب الآلي، عدم وجود مواصفات ومعايير ينبغي الالتزام بها عند شراء الأجهزة ، التطور السريع في تقنية الحاسب.

- وتتمثل المعوقات المالية التي تواجه استخدام الحاسب الآلي في:

-عدم كفاية الميزانية للاحتياجات المادية لإدارة الحاسب الآلي من الجهات المختصة.

وقد اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها كشفت عن أبرز المعوقا ت البشرية والتنظيمية والفنية والمالية لإدارات الحاسب الآلي بالأجهزة الحكومية، كما اتفقت معها في منهج الدراسة، ولكنها تختلف عنها في مجال التطبيق حيث طبقت على الأجهزة الحكومية بمدينة الرياض.

3-دراسة الحازمي(1420هـ) بعنوان "أثر استخدام الحاسوب في أداء الأجهزة الأمنية: دراسة تطبيقية على حرس الحدود بمدينة الرياض"

وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد أهم مجالات استخدام الحاسب الآلي ومعرفة أثر استخدامه في الأداء الذي يشمل عمليات التخطيط واتخاذ القرارات والرقا بة والتنظيم وطرق وإجراءات العمل، وتحديد أهم المعوقات التي قد تحول دون الاستفادة من إمكانياته. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

وقد توصل الباحث إلى عدد من النتائج من أهمها:

- أن أكثر مجالات الحاسب الآلي استخداماً هي: معالجة النصوص، قاعدة لحفظ البيانات، ومعالجة استرجاع البيانات، وإن أقل مجالات الحاسب الآلي استخداماً هي البريد الإلكتروني، الاستنساخ عن بعد.
- كما أظهرت نتائج الدراسة أن للحاسب الآلي تأثير كبير في الأداء الإداري الذي يشمل التخطيط واتخاذ القرارات والرقابة والتنظيم وطرق وإجراءات العمل.
- ومن ناحية أخرى أوضحت الدراسة أن المعوقات المادية والبشرية تعد من أهم المعوقات التي تحول دون الاستفادة من إمكانات الحاسب الآلي.

اتفقت كلا الدراستين في مناقشة معوقات الاستفادة من إمكانات الحاسب الآلي ، كما اتفقت معها في منهج الدراسة، ويكمن الاختلاف بينهما في مجال التطبيق حيث طبقت الدراسة على حرس الحدود بمدينة الرياض ، بينما طبقت الدراسة الحالية في جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة.

4- دراسة المحيسن(2000م) والتي كانت بعنوان "واقع ومعوقات استخدام الحاسوب في كليات التربية بالجامعات السعودية"

وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع استخدام الحاسوب في كليات التربية بالجامعات السعودية وتقصي أهم معوقات استخدامه.استخدم الباحث الاستبانة كأداة

للدراسة. تكونت عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس من جميع كليات التربية في الجامعات السعودية وقدرها200عضواً وعضوة من ست كليات للتربية في خمس جامعات.

وأشارت نتائج هذه الدراسة إلى:

- وجود نقص في الخدمات الحاسوبية المقدمة لأعضاء هيئة التدريس وضعف استخدامهم لها، مع وجود اتجاهات كامنة مرتفعة لدى هؤلاء الأعضاء نحو هذا الاستخدام.
- كما أن من أهم المعوقات التي تحول دون استخدامهم للحاسوب عدم وجود تدريب لأعضاء هيئة التدريس وعدم توافر فنيي حاسوب.

اتفقت هذه الدراسة مع دراسة المحيسن في أن كلا الدراستين تطرقت لمعوقات استخدام الحاسوب، كما اتفقت معها في أداة الدراسة وفي منهجها ، وإن اختلفت عنها في التطبيق حيث طبقت على كليات التربية بالجامعات السعودية.

5- دراسة الشهري(1422هـ) والتي كانت بعنوان "المعوقات الإدارية في التعامل الأمني مع جرائم الحاسب الآلي"

وقد هدفت تلك الدراسة إلى الكشف عن المعوقات الإدارية في التعامل الأمني مع جرائم الحاسب الآلي بغية معالجتها، ومعرفة مدى إدراك العاملين بالأجهزة الأمنية لهذا النوع من الجرائم، ومعرفة أوجه القصور في الإجراء ات والأنظمة التي تتصدى لهذا النوع من الجرائم، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما تم تطبيق أداة الدراسة وهي الاستبانة على عينة عشوائية بسيطة من الضباط العاملين بمراكز الشرطة وأقسام البحث الجنائي بجهاز الأمن العام بمدينة الرياض وبلغت عينة البحث النهائية(302) مفردة بحث.

ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة:

- أن هناك معرفة وإدراك من قبل العاملين بالأجهزة الأمنية لهذا النوع من الجرائم وأنماطها المختلفة.
- جرائم الحاسب الآلي ليست منتشرة بشكل كبير في مجتمع الدراسة بمدينة الرياض وفق ما يصل للأجهزة الأمنية من بلاغات.

– كما أظهرت الدراسة عدد من المعوقات الإدارية من أهمها : نقص ال معرفة باستخدام الحاسب الآلي، نقص مهارات التعامل مع شبكة الانترنت ، عدم كفاية الدورات التدريبية في مجال الحاسب، عدم كفاية أجهزة الحاسب بمكان العمل، عدم توفر خدمة الاتصال بالإنترنت، عدم توفر خبراء حاسب لمعاونة المحقق ، عدم الإبلاغ عن جرائم الحاسب الآلي، نقص الأنظمة المجرمة لتلك الجرائم.

وقد اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها تناولت المعوقات الإدارية في التعامل الأمني مع جرائم الحاسب الآلي، واتفقت مها في منهج الدراسة ولكن خالفتها في مجال التطبيق فقد تم تطبيقها في جهاز الأمن العام بمدينة الرياض.

6– دراسة الحازمي(1423هـ) وهي بعنوان"معوقات استخدام الحاسب الإلكتروني في العمل الإداري: دراسة مسحية على إمارة منطقة المدينة المنورة"

وقد هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على المعوقات الإدارية والإنسانية والفنية التي تحد من استخدام الحاسب الالكتروني في العمل الإ داري بإمارة منطقة المدينة المنورة. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي مستخدماً الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وقد أسفرت الدراسة عن عدد من النتائج من أهمها:

– أن من أهم المعوقات الإدارية التي تحد من استخدام الحاسب الإلكتروني في العمل الإداري: عدم إتاحة الهيكل التنظيمي فرص للنمو والترقي لمستخدم ي الحاسب الإلكتروني بنسبة 85%.

– ومن أهم المعوقات الإنسانية التي تحد من استخدام الحاسب الإلكتروني في العمل الإداري: الشعور بالخوف من مصادر الإشعاع الصادر من أجهزة الحاسب الآلي بنسبة 71%.

– كما أظهرت الدراسة وجود معوقات فنية تحد من استخدام الحاسب الآلي في العمل الإداري: عدم إعطاء دورات متخصصة في الحاسب الآلي بنسبة 63%.

وقد اتفقت تلك الدراسة م ع الدراسة الحالية في كونها تناولت معوقات استخدام الحاسب في العمل الإداري، كما اتفقت معها في منهج الدراسة وفي

أداتها، ولكن خالفتها في مجال التطبيق حيث تم تطبيقها على إمارة منطقة المدينة المنورة، بينما طبقت الدراسة الحالية في التعليم العالي.

7- دراسة المسفر (1423هـ) والتي كانت بعنوان "المعوقات الإدارية والتطبيقية لاستخدام الحاسب الآلي في الأجهزة الأمنية : دراسة تطبيقية على بعض الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض"

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تحديد الاستخدامات الحالية للحاسب الآلي في الأجهزة الأمنية، والتعرف على المعوقات الإدارية والتطبيقية التي تحد من استخدام الحاسب، كذلك التعرف على آراء ووجهات نظر العاملين في مجال الحاسب الآلي إزاء تطبيقاته، استخدم الباحث المنهج الوصفي من خلال الأسلوب المسحي مستخدما الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وقد أسفرت الدراسة عن عدد من النتائج من أهمها:

- أن من أكثر مجالات الحاسب الآلي استخداماً هي: تنفيذ مهام الوظيفة ، حفظ واسترجاع البيانات والمعلومات ، وإن أقلها استخداماً هي : لأغراض اتخاذ القرارات، استخدام الانترنت، الرقابة والتخطيط.

- أن من أكثر المعوقات الإدارية التي تحد من استخدام الحاسب الآلي في الأجهزة الأمنية هي: ضعف الحوافز للعاملين، وجود نقص في القوى العاملة المدربة ، عدم حرص الإدارة على تدريب العاملين في مجال الحاسب الآلي.

- كما أظهرت الدراسة أن هناك عدد من المعوقات التطبيقية التي قد تحول دون الاستفادة من إمكانات الحاسب الآلي في الأجهزة الأمنية من أهمها : عدم وجود دورات تدريبية مكثفة في مجال استخدام الحاسب الآلي ، عدم تبادل الخبرات بين الجهات الأمنية المختلفة في مجال استخدام الحاسب الآلي، عدم وجود خبرة كافية لدى العاملين في مجال الحاسب الآلي ، عدم الاهتمام بالصيانة الدورية للأجهزة ، عدم تحديث أجهزة وأنظمة الحاسب الآلي.

وقد اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها تناولت بعض جوانب معوقات استخدام الحاسب الآلي وتتمثل في المعوقات الإدارية والتطبيقية ، كما

اتفقت في منهج الدراسة، ولكنها خالفتها في مجال التطبيق حيث تم تطبيقها على الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض.

8- دراسة الشريف(1423هـ) وهي بعنوان "الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على الأجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض"

استهدفت تلك الدراسة إلقاء الضوء على الحكومة الإلكترونية، والبحث عن مدى وضوح مفاهيمها، والتعرف على مدى توفر متطلبات تطبيقها، والمعوقات التي تحد من تطبيقها. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، كما اعتم د على الاستبانة كأداة للدراسة، وأجريت الدراسة على الأجهزة المركزية في مدينة الرياض.

وقد توصل الباحث إلى عدد من النتائج من أهمها:

- أن هناك توازن إلى حد ما في اتجاهات الأفراد نحو توافر أو عدم توافر المتطلبات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.
- يتم تطبيق مرحلة الوجود للحكومة الإلكترونية بدرجة متوسطة بينما تطبق مرحلة التعامل بدرجة قليلة وتطبق مرحلة التبادل بدرجة قليلة جداً أما مرحل التكامل فلا يتم تطبيقها بشكل نهائي.
- أظهرت النتائج الإحصائية أن هناك عدد من المعوقات تؤثر على تطبيق الحكومة الإلكترونية.

تتفق تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها تناولت في أحد محاورها معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، كما تتفق في أداة الدراسة وفي المنهج ، واختلفت عنها في مجال التطبيق حيث طبقت على الأجهزة الحكوميۃ المركزية في مدينة الرياض، بينما طبقت الدراسة الحالية في التعليم العالي.

9- دراسة أبومغايض(1424هـ) وكانت بعنوان "الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية"

وقد هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على مدى توفر المتطلبات البشرية والتقنية والإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسات الع امة بالمملكة

العربية السعودية. استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، اشتملت عينة الدراسة على(384) فرداً من العاملين في الوحدات الإدارية المختصة بتقنيات المعلومات في المؤسسات العامة بمدينة الرياض.

وقد توصل الباحث في دراسته إلى عدد من النتائج من أهمها ما يلي:

- أن متطلبات العنصر البشري لدى الوحدات ذات ال تخصص التقني في المؤسسات العامة واللازمة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية متفاوتة من حيث مدى توفرها، فالوعي بجوانب الحكومة الإلكترونية لم يصل إلى المستوى المناسب ، بينما المهارات الخاصة متوفرة بمقدار كافي للتحول للعمل الإلكتروني.
- أن المؤسسات العامة تعاني من قصور في الجوانب الإدارية وتتمثل في : الهياكل التنظيمية، العمليات والإجراءات، الأنظمة واللوائح، التخطيط المستقبلي لتطبيقات الحكومة الإلكترونية، بحيث لا تتماشى بوضعها الحالي مع ما تفرضه الحكومة الإلكترونية من متطلبات ، وبالتالي فهي تحتاج إلى إحداث ملائمة مع بيئة العمل الإلكتروني المستقبلي.

وقد اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها تطرقت لموضوع الإدارة الإلكترونية من النواحي البشرية والتقنية والفنية والإدارية ، ولكنها اختلفت عنها في مجال التطبيق، حيث تم تطبيقها على المؤسسات العامة بمدينة الرياض.

10- دراسة قاسم(1424هـ) وهي بعنوان "التحديات الأمنية للحكومة الإلكترونية : دراسة مسحية لتجربة دبي في دولة الإمارات العربية المتحدة"

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على التحد يات الأمنية للحكومة الإلكترونية ، والإجراءات الوقائية لمواجهة تلك التحديات ، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبه المسحي مستخدماً الاستبانة كأداة للدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أبرزها:

- أن الأخطار الناتجة عن العتاد تتمثل في: الهجوم عل ى مراكز المعلومات وتدميرها والتعدي على الشبكات وتخريبها من أهم الأخطار على الحكومة الإلكترونية.

– ومن أبرز الأخطار الناتجة عن البرمجيات ما يلي: استخدام التجسس والتخريب والتعديل والتغيير وإتلاف المعلومات والبيانات.

– ومن أهم الأخطار الناتجة عن المستخدمين: عدم تدريب المستخدمين على البرامج المتداولة مع عدم معرفتهم لأساسيات نظم أمن المعلومات والتهاون في كلمات المرور، وعدم توفر الكفاءة العلمية لهم.

– ومن أهم الأخطار الناتجة عن المبرمجين: الاستعانة بخبراء أجانب، واستخدام برامج غير قابلة للتطوير، وقلة مهارة المبرمجين الحاليين.

اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها ناقشت تحديات الإ دارة الإلكترونية، كما اتفقت معها في منهج الدراسة حيث استخدمت كلا الدراستين المنهج الوصفي التحليلي، بينما اختلفت عنها من ناحية تركيز دراسة قاسم على جانب الأمن المعلوماتي، كما اختلفت عنها في مجال التطبيق حيث طبقت الدراسة الحالية في التعليم العالي.

11– دراسة مرغلاني وعبد الفتاح (2003م) والتي جاءت بعنوان "تقنيات المعلومات في الجامعات السعودية: دراسة نحو تصميم نموذج مقترح لإنشاء وظيفة وكيل الجامعة لتقنية المعلومات"

يهدف هذا البحث إلى التعرف على الوضع الراهن للإدارات والجهات المسؤولة عن تقنية المعلومات في الجامعات السعودية، وتصميم نموذج مقترح لاستحداث وظيفة إدارية عليا تحت مسمى وكيل الجامعة لتقنية المعلومات . استخدم الباحثان المنهج المسحي وأسلوب البحث المكتبي ومنهج أسلوب النظم.

وقد توصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها:

– لم تبدأ الجامعات السعودية حتى وقتنا الحاضر باستحداث وظيفة مركزية عليا بمسمى وكيل الجامعة لتقنية المعلومات.

– غياب التنسيق بين مراكز الحاسب الآلي والإدارات وعمادات شؤون المكتبات فيما يتعلق بموضوع وضع وتحديد المواصفات الفنية لتقنية المعلومات.

- عدم تقنين الدورات التدريبية التي تقدمها الإدارات وعادات شؤون المكتبات والكليات للمستفيدين من حيث نوعية وكمية الدورات مما أدى إلى عدم الاستفادة القصوى من استعمال الأجهزة المتوفرة في المدينة الجامعية.

اتفقت تلك الدراسة مع الدرا سة الحالية في أنها تطرقت لموضوع تقنية المعلومات وكان مجال الدراستين هو التعليم العالي ، واختلفت عنها في المنهج حيث استخدمت المنهج المسحي وأسلوب البحث المكتبي ومنهج أسلوب النظم ، بينما الدراسة الحالية استخدمت المنهج الوصفي التحليلي.

12- دراسة العمري(1424هـ) وهي بعنوان "المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية: دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ"

وقد هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على المتطلبات الإدارية والأ منية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، والكشف عن أبرز المعوقات التي تعيق تطبيقها . استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الاستبانة كأداة للدراسة.

وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها:

- وضوح وإدراك العاملين بالمؤسسة العامة لمفهوم الإدارة الإلكترونية.
- هناك إدراك كبير من المبحوثين لمتطلب تطوير التنظيم الإداري والمعاملات الحكومية، ثم متطلب توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية ، فالتعليم والتدريب ، وإصدار التشريعات وتحديثها.
- أوضحت نتاج الدراسة عن وجود عدد من المعوقات التي تعرقل التحول نحو الإدارة الإلكترونية منها : المعوقات التكنولوجية وتليها المعوقات المالية ثم المعوقات البشرية فالمعوقات الإدارية.

وقد اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها تطرقت لمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في أحد محاورها وكذلك المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيقها ، كما اتفقت معها في منهج الدراسة وفي أداتها ، ولكن خالفتها في مجال التطبيق ، حيث تم تطبيقها على المؤسسة العامة للموانئ، بينما طبقت الدراسة الحالية في التعليم العالي.

13- دراسة عمر (1424هـ) والتي كانت بعنوان "استخدام شبكة الانترنت في إدارة مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية الاستفادة من شبكة الإنترنت في إدارة مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية في الأنشطة الإدارية والتوظيفية وشئون القبول والتسجيل والأنشطة العلمية والدراسات الأكاديمية ، ومعرفة مدى الحاجة إلى تفعيل استخدامات الإنترنت ومعوقات استخدامها . استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت الاستبانة على عينة مقصودة من مسئولي التعليم في الجامعات السعودية وفي وكالة الرئاسة العامة لكليات البنات.

وتوصلت الباحثة إلى عدد من النتائج من أهمها:

- أوضحت الدراسة أن هناك حاجة لتفعيل استخدامات الانترنت لمتابعة التطورات المستجدة والاطلاع على أساليب التدريس الجديدة والحصول على آراء العلماء ، وتفعيل الاستفادة من خبرات الدول المتقدمة.
- كما بينت الدراسة وجود معوقات لاستخدام الانترنت من أهمها : ضعف الدعم التقني، قلة المخصصات المالية وارتفاع تكلفة الأجهزة التقنية ، قلة الدورات التدريبية.
- وأضحت الدراسة أيضاً أن هناك اختلاف بين مؤسسات التعليم العالي في استخدام الإنترنت بحسب إمكانيات كل مؤسسة.

وقد اتفقت كلا الدراستين في المجال حيث أنهما تطرقا لمجال التقنية الحديثة والتي تمثلت في شبكة الانترنت، كما اتفقت معها في منهج الدراسة ومجال التطبيق حيث طبقت كلاهما في التعليم العالي إلا أنها تختلف عن الدراسة الحالية في كونها تناولت معوقات استخدام الإنترنت كأحد محاور الدراسة.

14- دراسة العواملة (2003م) والي كانت بعنوان "نوعية الإدارة والحكومة الالكترونية في العالم الرقمي: دراسة استطلاعية"

وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحليل نوعية الإدارة التي تتطلبها التحولات الإلكترونية، وشمل التحليل الجوانب النظرية والتطبيقية من خلال المسح المكتبي

لأدبيات هذا الموضوع والمسح الميداني لآراء عينة من موظفي القطاعين العام والخاص والمختلط في الأردن، بقصد التعرف على توجهاتهم وآرائهم حول بعض جوانب الإدارة الإلكترونية ومدى تطبيقها في مؤسساتهم.

وتوصل البحث إلى عدد من النتائج من أهمها:

- وجود غموض وخلط مفاهيمي في موضوع الإدارة الإلكترونية وطبيعة التكيف الملائم لها رغم حماس المبحوثين للتحول نحو أساليب الإدارة الإلكترونية.
- كما أظهرت الدراسة عددا من المعوقات للإدارة الإلكترو نية كان من أهمها تخلف التشريعات، نقص التمويل، التكنولوجيا والمعلومات ، العناصر البشرية وضعف الوعي الاجتماعي.
- كما بينت الدراسة أهم المتطلبات المفاهيمية ، التقنية ، التشريعية ، البشرية ، والمالية اللازمة لهذا التحول.

وقد اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها تطرقت في جوانب منها لمعوقات الإدارة الالكترونية، ولكنها اختلفت عنها في مجال التطبيق حيث تم تطبيقها على القطاعين العام والخاص في الأردن ، بينما طبقت الدراسة الحالية في التعليم العالي.

15- الدراسة التي قدمتها شركة مايكروسوفت(2003م) وهي بعنوان "التحالف الاستراتيجي بين الجهات الحكومية والقطاع الخاص بناء حلول الحكومة الإلكترونية"

تهدف هذه الدراسة إلى استعراض منهجية لتحول الحكومات إلى حكومات إلكترونية باستخدام تقنية الإنترنت، والكشف عن أبرز العوائق التقنية والإدارية والبشرية التي تقف عقبة في طريق تطبيق الحكومة الإلكترونية . استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الوثائقي.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:

- أن هناك ثلاثة أنواع من العوائق تقف قي طريق تطبيق منهجية الحكومة الإلكترونية وهي كالتالي:

- عوائق تقنية تتلخص في ضعف خدمات الاتصالات المتوافرة ، وعدم جاهزية الكثير من المؤسسات الحكومية من ناحية توافر البنية التحتية (مثل الشبكات)، وعدم جاهزية المؤسسات من ناحية أمن المعلومات على شبكة الانترنت.

- عوائق إدارية تتلخص في عدم وجود جهة مركزية لتبني مشاريع الحاسب الآلي على مستوى الدولة مما يؤدي إلى عدم توافق الأنظمة ، وعدم المرونة في اختيار الحل الأفضل بسبب الآلية المتبعة في نظام المشتريات الحكومية، وعقود الصيانة والتشغيل.

- عوائق بشرية تتمثل في عزوف الكفاءات المتميزة عن الانضمام للمؤسسات الحكومية، وقلة الدراية لدى صناع القرارات بالمؤسسات الحكومية بأهمية تقنيات الحاسب الآلي، والنظرة إلى مشاريع الحاسب الآلي من منطلق التكلفة فقط دون إعارة الفائدة منها الاهتمام الكافي.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها تناولت المعوقات التقنية والإدارية والبشرية التي تحول دون تطبيق الحكومة الإلكترونية، ولكنها خالفتها في منهج الدراسة حيث استخدمت المنهج الوصفي الوثائقي ، بينما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كذلك اختلفت عنها في مجال التطبيق طبقت في القطاع الحكومي والخاص، بينما طبقت الدراسة الحالية في مجال التعليم العالي.

16- دراسة الهميلي(2003م) وهي بعنوان "واقع الاستفادة من الحاسب الآلي في القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية: المعوقات والحلول"

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الاستفادة من الحاسب الآلي في الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وأهم المعوقات ال تي تحول دون تحقيق الاستفادة المثلى منه . استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي معتمداً على الاستبانة كأداة للدراسة، وتكون مجتمع البحث من المشرفين على الوحدات الإدارية بالأجهزة الحكومية المدرجة في الهيكل التنظيمي للدولة سواء الجهات الحكومية ذات الميزانيات المستقلة أو الميزانيات الملحقة بجهات أخرى ، وتم حصر هذه الجهات وكان عددها(137) جهازاً.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يتمتع المشرفون على وحدات الحاسب الآلي بقدر كبير من الخبرة الإدارية والخبرة في مجال الحاسب الآلي بالإضافة إلى ارتفاع المستوى العام ل لشهادات العلمية.

- كما أظهرت الدراسة وجود علاقة طردية بين أحجام وحدات الحاسب الآلي والمؤهلات العلمية للمشرفين عليها.

- وكشفت الدراسة عن أهم المعوقات التي تواجه إدارات الحاسب الآلي وهي كالتالي:

1- المعوقات البيئية وتتمثل في: البنية التحتية للاتصالات، الحصول على الدعم الفني للأجهزة والبرمجيات ، نقص الكوادر الفنية المؤهلة، انتقال الموظفين إلى القطاع الخاص.

2- المعوقات الإدارية وتتمثل في: وجود عقبات في تعيين الموظفين المختصين في مجال الحاسب الآلي من غير السعوديين ، وجود مشكلات في تعيين موظفين جدد نتيجة لعدم توافر وظائف شاغرة.

3- المعوقات المالية وتتمثل في : مشكلة جذب الكفاءات المطلوبة للعمل في مجال الحاسب الآلي، عدم توفير التدريب المستمر ، وعدم توفر حوافز كافية للعاملين ، كما أن تمويل خطط الحاسب الآلي يعتبر عائقاً أمام عمل إدارات الحاسب الآلي.

- أظهرت الدراسة أن جميع إدارات الحاسب الآلي تعاني المعوقات المالية بدرجة كبيرة وأن درجة المعاناة تزيد بزيادة حجم إدارة الحاسب الآلي.

4- المعوقات الفنية وتتمثل في: وجود مشكلات في وضع شروط ومواصفات منافسات الحاسب الآلي.

- كما أظهرت الدراسة أن درجة المعوقات الفنية هي الأقل مقارنة ببقية محاور معوقات الاستفادة من الحاسب الآلي.

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة الهميلي في أن كلا الدراستين تطرقت لموضوع معوقات الحاسب الآلي، كما اتفقت معها في منهج الدراسة ، ولكن اختلفت عنها في مجال التطبيق حيث تم تطبيقها على الجهات الحكومية العامة ، بينما طبقت الدراسة الحالية في مجال التعليم العالي.

17-دراسة العتيبي(2004م) وهي بعنوان "معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي بالأردن"

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن معوقات تطبي ق الحكومة الإلكترونية التشريعية، الاجتماعية، البشرية، التقنية في الأردن . استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. طبقت الدراسة على عينة عشوائية من العاملين في القطاع الحكومي الأردني.

توصل الباحث إلى عدد من النتائج من أبرزها :

- وجود معوقات لتطبيق الحكومة الإلكترونية ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لمعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية فيما يتعلق ببعد المعوقات التشريعية تعزى إلى المؤهل العلمي حيث كان الفرق لصالح فئة دبلوم كلية المجتمع وفئة البكالوريوس.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية ككل ، والمعوقات التشريعية تعزى إلى استخدام الإنترنت حيث كان الفروق لصالح المستخدمين.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية فيما يتعلق ببعد المعوقات التشريعية تعزى إلى متغير الاشتراك في خدمة الانترنت حيث كانت الفروق لصالح الذين حصلوا على دورات تدريبية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية فيما يتعلق ببعد المعوقات الاجتماعية حيث كان الفرق لصالح الفئة الوظيفية مهندس.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية (المعوقات التشريعية،المعوقات التقنية) تعزى لمتغير المعرفة ببرنام ج الحكومة الإلكترونية حيث كان الفرق لصالح فئة المعرفة الجيدة والمتوسطة.

وتلتقي دراسة العتيبي مع الدراسة الحالية في أن الدراستين تناولت معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وإن اختلفت عنها في مجال التطبيق فقد طبقت الدراسة الحالية في مجال التعليم العالي ، بينما طبقت دراسة العتيبي في القطاع الحكومي الأردني.

18- دراسة القاسم والزهراني (1425هـ) والتي جاءت بعنوان "تشريعات تقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية"

وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز أ همية التشريعات لتقنية المعلومات ، وتوضيح خصائص المملكة العربية السعودية في مجال تقنية المعلومات ، وتحديد الوضع الراهن والتشريعات الموجودة، وتلخيص الطموح في مجال التشريعات المطلوبة والمعوقات في هذا المجال ، وقد استخدما الباحثان في دراستهما المنهج الوصفي بأسلوب التحليل الوثائقي، وقد توصلا إلى عدد من النتائج من أهمها:

- أن هناك مجموعة من التشريعات قيد الدراسة وهي لوائح التجارة الإلكترونية ، لائحة الاختراقات الإلكترونية، نظام المفاتيح العمومية والتوقيع الإلكتروني.
- هناك عدد من الأنظمة يطمح المجتمع لصدورها منها : نظام الهوية الإلكترونية، نظام التجارة الإلكترونية ، نظام الحقوق الملكية الفكرية لمواقع الانترنت ، نظام الاعتداءات على تقنيات المعلومات والاتصالات.
- كما تبين الدراسة العديد من المعوقات في هذا المجال من أهمها : البيروقراطية والروتين، وغياب الخطط القصيرة والطويلة الأجل لأعمال التنظيمات ، ضعف الوعي لدى المتعاملين مع تقنية المعلومات بأهمية الأنظمة والتشريعات ، عدم وجود جهات أمنية ولا محاكم متخصصة في قضايا تقنية المعلومات.

اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها تناولت إحدى المعو قات التي تواجه تقنيات المعلومات، ولكن اختلفت عنها في منهج الدراسة حيث استخدمت المنهج الوصفي بأسلوب التحليل الوثائقي، كما اختلفت في مجال التطبيق حيث كانت عامة على مستوى المملكة العربية السعودية.

19- دراسة الدعيلج(1426هـ) وهي بعنوان "رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمرحلة الثانوية من وجهة نظر مشرفات الإدارة المدرسية"

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الواقع الفعلي للرؤى المستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمدارس الثانوية بمنطقة مكة المكرمة، والتعرف على فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمدارس الثانوية ، والمعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمدارس الثانوية، وطرق التغلب على تلك المعوقات.

وقد توصلت الباحثة إلى عدد من النتائج منها:

- وجود أثر فعال لتطبيق الإدارة الإلكترونية تمثلت في سرعة الحصول على المعلومات المطلوبة بدقة عالية، وسهولة تخزين المعلومات ، وصحة تكامل المعلومات.

- وجود معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية تمثلت في : ضعف المخصصات المالية لشراء الأجهزة ، نقص الكوادر البشرية ، القصور في عقد الدورات التدريبية.

- وجود طرق للتغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية تمثلت في: تطوير نظم العمل وأساليبه، خلق الوعي لدى منسوبي المدرسة بأهمية الإدارة الإلكترونية، توفير المدربات الماهرات.

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها تطرقت في أحد محاورها لمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، كما اتفقت معها في منهج الدراسة ، ولكنها اختلفت عنها في أنها طبقت في التعليم العام من وجهة نظر مشرفات الإدارة المدرسية، بينما طبقت الدراسة الحالية في التعليم العالي.

20- دراسة درويش(1426هـ) والتي كان عنوانها "تطبيقات الحكومة الإلكترونية: دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي"

هدفت تلك الدراسة إلى الكشف عن مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية في إدارة الجنسية والإقامة بدبي، والتعرف على معوقات تطبيقها . استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال أسلوب المسح الاجتماعي ، واعتمد على الاستبانه كأداة لجمع البيانات.

وقد توصل الباحث إلى عدد من النتائج من أهمها:

- أن أكثر المتغيرات الشخصية التي لها تأثير معنوي على معرفة المبحوثين من المفاهيم المختلفة كانت القسم الذي يعمل فيه المبحوث.

- أن أكثر المعوقات تأثيراً على سير العمل في الحكومة الإلكترونية ما يلي : المعوقات التشريعية يليها المعوقات الثقافية ، ثم الفنية ، ثم الإدارية ، وأخيراً المعوقات الخاصة بالموارد.

– كما أشارت النتائج المتعلقة بالخصائص الشخصية للعاملين في مجالات تطبيقات الحكومة الإلكترونية أن الخصائص العلمية تعد متدنية مقارنة بما هو مطلوب منهم من أعمال سواء حالية أم مستقبلية.

وتتفق تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها تطرقت في أحد محاورها لمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، قد خالفتها في التطبيق حيث طبقت على إدارة الجنسية والإقامة بدبي، بينما طبقت الدراسة الحالية في التعليم العالي.

21– دراسة السبيعي(1426هـ) والتي كانت بعنوان "إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها"

وقد هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية والإدارية المتوافرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور ومعوقات ذلك التطبيق، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال أسلوب المسح الاجتماعي، كما استخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وقد أسفرت الدراسة عن عدد من النتائج أهمها:

– توافر الإمكانات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور بدرجة متوسطة، وتوافر الإمكانات البشرية بدرجة قليلة ، وتوافر المتطلبات الإدارية بدرجة متوسطة.

– هناك معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من أهمها: اختلاف الإجراءات الإدارية داخل أقسام الإدارة العامة للمرور ، غياب الحافز المادي الدافع نحو التحول، عدم وجود بنية تحتية متكاملة، عدم مشاركة المرؤوسين في صنع واتخاذ القرارات الخاصة باستخدام الإدارة الإلكترونية في تفعيل إجراءات العمل.

وقد اتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها تناولت في أحد محاورها معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومتطلبات تطبيقها، ولكنها اختلفت عنها في التطبيق حيث تم تطبيقها في الإدارة العامة للمرور ، بينما طبقت الدراسة الحالية في مجال التعليم العالي.

22- دراسة كيلاني(2006م) والتي جاءت بعنوان "نموذج مقترح للخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية لطلاب كلية التربية"

وقد هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على آراء واتجاهات طلاب كل ية التربية حول أهمية الحكومة الإلكترونية وحول تحديد محتوى النموذج الخد مي المقترح لهذه الحكومة الإلكترونية(الخدمات التي تقدمها للطلاب) ومدى توقعاتهم بنجاحه ، ومدى اقتناعهم بفكرة التحول نحو استخدام الحكومة الإلكترونية . استخدم المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية في تحقيق أغراض الدراسة . تكون ت عينة الدراسة من طلبة وطالبات الفرقة الأولى والثانية فقط من الشعب الدراسية(العلمية والأدبية- الطفولة- التعليم الأساسي) بكلية التربية جامعة المنصورة.

وقد أسفرت الدراسة عن عدد من النتائج من أهمها:

- موافقة الطلاب بنسبة كبيرة على أن يحتوي النموذج المقترح على جميع البيانات الخدمية التي اقترحتها الباحثة في النموذج.
- مدى قناعة طلاب كلية التربية بالتحول نحو الحكومة الإلكترونية وكان المدى كبيراً.
- مدى توقعات طلاب كلية التربية بنجاح النموذج المقترح وكان المدى كبيراً.
- مدى توقعات طلاب كلية التربية بتطبيق نماذج خدمية أخرى جديدة مستقبلاً وكان المدى كبيراً.

اتفقت تلك الدراسة مع دراسة كيلاني في مجال الاهتمام وهو التقني ة الإلكترونية، كما اتفقت معها في منهج الدراسة وفي مجال التطبيق، حيث تم تطبيق كلا الدراستين في مجال التعليم العالي ، ولكن اختلفت عنها في أن دراسة كيلاني قدمت نموذج مقترح للخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية لطلاب كلية التربية.

23- دراسة غنيم(2006م) وهي بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري،ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة"

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ، ومعوقات استخدامها ، والتعرف على مقترحات المديرين لتفعيل إسهامات الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري . استخد م المنهج الوصفي المسحي التحليلي. تكونت عينة الدراسة من 227مديراً من جميع مراحل التعليم العام.

وكان من أبرز نتائج الدراسة ما يلي:

- يرى المديرون في جميع مراحل التعليم العام أن الإدارة الإلكترونية تسهم في تطوير العمل الإداري بدرجة عالية، ويأتي مديرو المرحلة المتوسطة في المقدمة.
- يرى أفراد عينة الدراسة أن أكثر إسهامات الإدارة الإلكترونية تطويراً للعمل الإداري في اتخاذ القرارات، وأقلها إسهاماً في تطوير تقويم الأداء.
- يرى المديرون في جميع مراحل التعليم العام أن استخدام الإدارة الإلكترونية تواجهه معوقات بدرجة متوسطة.
- يرى أفراد عينة الدراسة أن أكثر معوقات استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري المعوقات المادية، وأقلها معوقات البرمجيات.

وقد اتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها ناقشت معوقات الإدارة الإلكترونية في أحد محاورها ، وإن اختلفت عنها في تقسيمها للمعوقات ، فقد قسمتها إلى معوقات تنظيمية ، فنية، برمجية، مالية، بينما قسمت الدراسة الحالية المعوقات إلى إدارية، تقنية، بشرية، مالية، كما اختلفت عنها في التطبيق حيث طبقت في مجال التعليم العام، بينما طبقت الدراسة الحالية في التعليم العالي.

24- دراسة الهيثمي(1427هـ) وهي بعنوان "واقع ومعوقات استخدام مديري ومديرات التعليم العام بمحافظة القنفذة لشبكة الإنترنت"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع الأجهزة والإمكانات في مدارس التعليم العام للبنين والبنات بمحافظة القنفذة والمتعلقة بمتطل بات الاتصال بالإنترنت واستخدامه، وحصر أهم المعوقات ، وتحديد أبرز المقترحات التي تسهم في وتفعيل استخدام الإنترنت. استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي. تكون مجتمع الدراسة

من مديري المدارس وبلغ عددهم (166) مديرا ومديرات المدارس وبلغ عددهن(131) مديرة، كما اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع المعلومات.

ومن أبرز ما توصلت إليه الدراسة ما يلي:

- قلة الأجهزة وضعف الإمكانات اللازمة للاتصال بالإنترنت واستخدامه.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في نسب استخدام الإنترنت بين أفراد مجتمع الدراسة تعود لمتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل، مستوى اللغة الانجليزية ، مستوى الخبرة في الحاسب الآلي ، امتلاك حاسب آلي)، ولا توجد في سنوات الخدمة في التعليم.
- من أبرز أسباب عدم استخدام ا لإنترنت عدم وجود خط هاتف ، وعدم المعرفة بكيفية استخدام الانترنت وما تقدمه من خدمات.
- كما أن من أهم المعوقات التي تواجه مجتمع الدراسة عند استخدام الإنترنت : عدم وجود دورات تدريبية في استخدام الانترنت، عدم توفر الأجهزة اللازم ة للاتصال بالإنترنت في المدرسة ، وعدم توفر خط هاتفي بالمدرسة ، عدم توفر خدمة الإنترنت في المدرسة.

وقد اتفقت تلك الدراسة مع هذه الدراسة في كونها تناولت أحد جوانب الإدارة الإلكترونية(الانترنت)، كما تعرضت للمعوقات التي تواجه استخدام الانترنت ، إلا أنها اختلفت عنها في التطبيق حيث طبقت على مدارس التعليم العام في محافظة القنفذة، بينما طبقت الدراسة الحالية في التعليم العالي.

25- دراسة الضافي(1427هـ) والتي جاءت بعنوان "مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض"

وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة أهم المزايا التي تترتب على تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض ، وكشف أبرز المعوقات التي تحول دون تطبيقها ، مع تحديد أهم المقترحات الكفيلة بتسهيل تطبيق الإدارة الإلكترونية. استخدم الباحث المدخل الوثائقي ومدخل المسح الاجتماع ي الشامل من مداخل المنهج الوصفي، وطبقت الاستبانة على جميع أفراد المجتمع الأصلي البالغ عدده(304) مفردة.

وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- تعد المقترحات الكفيلة بتسهيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات ذات أهمية مرتفعة جداً، في حين أن المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، والمبررات التي تستدعي تطبيقها ومعوقاتها ذات أهمية مرتفعة .

- من أهم المعوقات: عدم توفر الدورات التدريبية، وضعف البنية التحتية، وانتشار الأمية الحاسوبية بين المواطنين.

- توجد بعض الفروق ذات الدلالة الإحصائية تعزى إلى المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد الدراسة.

وقد اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها تناولت في جانب منها معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية، ولكن اختلفت عنها في مجال التطبيق حيث طبقت في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض، بينما طبق ت الدراسة في مجال التعليم العالي.

26- دراسة القحطاني (1427هـ) وهي بعنوان "مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون : دراسة تطبيقية على المديري ة العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية"

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك القيادات العاملة لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية والتعرف على مجالات توظيفها ومتطلبات ومعوقات ذلك التطبيق وسبل مواجهة تلك المعوقات. استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، وتمثل الاستبانة الأداة الرئيسية لهذه الدراسة ، وطبقت الدراسة على كافة أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم(300) مفردة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- أن أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون التي وافق أفراد الدراسة بشدة على ضرورة توفيرها بحسب ترتيبها تنازلياً من الأهم على الأقل أهمية : تحقيق الربط الإلكتروني بين المديرية العامة للسجون وكافة فروعها، توفير نظام أمني لحماية بيانات ومعلومات المستفيد في كافة تعاملاته الالكترونية ، تعليم

وتدريب الكوادر البشرية، توفير حاسبات آلية تناسب تطبيقات الإدارة الإلكترونية ، وجود الفنيين المتخصصين لمعالجة المشكلات والأعطال.

– أن أهم المعوقات التي يرى أفراد الدراسة أنها تحد بشدة من تطبيق الإدارة الإلكترونية بالسجون السعودية هي ثلاثة عشر معوقاً أبرزها بحسب ترتيبها تنازلياً من الأهم إلى الأقل أهمية: نقص الإمكانات الفنية(الأجهزة، البرامج ، التقنيات)، ضعف الدعم المالي، نقص الكوادر البشرية المتخصصة، نقص الدورات التدريبية والندوات والمؤتمرات في مجال الحاسب الآلي والإنترنت واستخداماته، النقص في الخبرات ومهارات التعامل مع خدمات شبكة الإنترنت.

– أن أقل المعوقات التي يرى أفراد الدراسة أنها تحد لحد ما من تطبيق الإدارة الإلكترونية بالسجون السعودية هي سبعة معوقات أبرزها بحسب ترتيبها تصاعدياً من الأقل أهمية إلى الأهم: مقاومة العاملين للتغيير ، صعوبة تعديل وتبسيط واختصار الإجراءات الإدارية لكي تتوا عم مع تطبيق الإدارة الإلكترونية، عدم اقتناع بعض الرؤساء بجدوى الإدارة الإلكترونية، وجود اتجاهات سلبية لدى بعض العاملين بأن سلبيات العمل الإلكتروني أكثر من إيجابياته ، اختلاف الإجراءات الإدارية داخل أفرع السجون السعودية.

– أن من أهم السبل التي تحد من تأثير معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي يؤيدها أفراد الدراسة بشدة بحسب ترتيبها تنازلياً من الأهم إلى الأقل أهمية: توفير التقنية الجيدة والحديثة، استقطاب الخبراء والمتخصصين في علوم وهندسة الحاسب الآلي، إلحاق العاملين بالدورات والندوات وورش العمل المتخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية ، توفير الميزانية الكافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، دعم الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية.

– عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في آراء أفراد الدراسة حول إدراك أهمية ومجالات ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية ومعوقات ذلك وسبل الحد من أثر تلك المعوقات يمكن أن يعزى إلى اختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية التالية :(العمر ، الرتبة ، المستوى الوظيفي، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة في السجون).

وقد اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها ناقشت معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في أحد محاورها وكذلك متطلبات تطبيقها ، ولكن خالفتها في مجال التطبيق حيث طبقت تلك الدراسة في المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية، بينما طبقت الدراسة الحالية في مجال التعليم العالي.

27- دراسة بخش(1427هـ) والتي كانت بعنوان "الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة- خطة مقترحة"

وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة كيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية لتطوير كليات التربية للبنات بالمملكة في ضوء التحولات المعاصرة من خلال محاور الدراسة الخمسة(المفهوم، الأهمية، الواقع، المتطلبات، المعوقات). استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي. اشتملت عينة الدراسة على (105) فرداً من عميدات ووكيلات ورئيسات أقسام كليات التربية بالمملكة العربية السعودية.

وقد أسفرت نتائج الدراسة عن عدد من النتائج كان من أهمها:

- أن الإدارة الإلكترونية ليست مطبقة حالياً في كليات التربية للبنات ، كما لا توجد خطة إستراتيجية أو تعليمات واضحة لتطبيقها ، بالإضافة إلى عدم تفعيل خدمة الإنترنت في الكليات.

- إجماع عينة الدراسة على أن أبرز متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية يتمثل في: وضع خطة إستراتيجية ، واستثمار الإمكانات البشرية والمالية ، وتدريب منسوبات الكلية على استخدام آليات الإدارة الإلكترونية، وتعزيز المناخ التنظيمي في الكلية للعمل بروح الفريق.

- أن أبرز معوقات الإدارة الإلكترونية يتمثل في : قلة المخصصات المالية للبنية التحتية، وضعف الصيانة الدورية للبنية التحتية ، وندرة الدورات في مجال الإدارة الإلكترونية، وقلة الدعم الفني، وضعف الكفاية التقنية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة على محاور الدراسة وفقاً لبعض المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنسية في محور المعوقات لصالح السعوديات، المؤهل في محور واقع التطبيق لصالح ذوات المؤهل من خارج

المملكة، الدرجة العلمية في محور واقع التطبيق لصالح الحاصلات على درجة أستاذ، الخبرة باستخدام الحاسب في محور المفهوم لصالح ذوات الخبرة من 11 سنة فأكثر).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة على محاور الدراسة وفقاً لبعض المتغيرات الديموغرافية التالية (تخصص الكلية، إجادة اللغة الإنجليزية، العمل الحالي، سنوات الخبرة في العمل الإداري، عدد الدورات التدريبية).

وقد اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها تناولت في أحد محاورها معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية وكذلك متطلبات تطبيقها ، كما اتفقت معها في منهج الدراسة، واتفقت معها أيضاً في مجال التطبيق حيث طبقت كلا الدراستين في مرحلة التعليم العالي.

28- دراسة الرشيد(1428هـ) والتي كانت بعنوان "تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على العاملين في الأمن العام بمدينة الرياض"

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تنمية الموارد البشرية وخصائصها وأهدافها في إدارات شؤون الضباط والأفراد العاملين في الأمن العام ، وبيان معوقات تنمية الموارد البشرية في الإدارة الإلكترونية . استخدم الباحث المنهج الوصفي.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:

- أفراد عينة الدراسة موافقين على أن هناك مبررات تدعو إلى التحول للعمل بالإدارة الإلكترونية.
- أفراد عينة الدراسة موافقين على أن هناك معوقات تحول دون تفعيل الإدارة الإلكترونية.
- أفراد عينة الدراسة موافقين بشدة على أن هناك مقترحات كفيلة بنجاح تفعيل الإدارة الإلكترونية في الأمن العام.
- أفراد عينة الدراسة موافقين على أنهم راضين عن التنمية المتبعة في ظل الإدارة الإلكترونية.

واتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها تناولت في أحد محاورها معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية كما تطرقت لمقترحات نج اح تفعيل الإدارة الإلكترونية، واختلفت عنها في تركيزها على جانب تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية، كما اختلفت عنها في مجال التطبيق حيث طبقت في الأمن العام بمدينة الرياض، بينما طبقت الدراسة الحالية في مجال التعليم العالي.

29- دراسة سرناري(2008م) والتي كانت بعنوان "الإدارة الإلكترونية مدخل لتطوير أداء المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى"

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء المكتبات الجامعية، وذلك من خلال آراء عينة الدراسة نحو مدى إسهام تطبيق الإدارة الإلكترونية في تطوير كل من الأداء الوظيفي ، الأداء الإداري، مستوى الخدمات المقدمة في المكتبة الجامعية . استخدمت الباحثة المنهج المسحي. تكونت عينة الدراسة من(175) فرداً من أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى. استخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات.

وكان من أبرز ما توصلت إليه الدراسة:

- أجمع مجتمع الدراسة على كون الإدارة الإلكترونية تسهم في تطوير الأداء الوظيفي من خلال موافقتهم على تعزيزها لكل من الأداء الابتكاري، كفاءة وفعالية الأداء، تطوير الثقافة التنظيمية لقبول التغيير، التطوير المعرفي لأداء الأعمال ، والتطوير الكمي والنوعي للأداء.
- وافق مجتمع الدراسة بشكل قوي نحو إسهام الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري من خلال تطوير الإجراءات الإدارية والفنية في المكتبة ، وتطوير العمليات والوظائف الإدارية.
- هناك اتفاق كبير من قبل مجتمع الدراسة أن الإدارة الإلكترونية تسهم في التطوير الكمي والنوعي لخدمات المستفيدين المقدمة من المكتبة الجامعية.
- توجد فروق دالة إحصائياً قوية بين آراء مجتمع الدراسة تبعاً لمتغير استخدام مهارات الحاسب نحو إسهام الإدارة الإلكتونية في تطوير كلاً من الأداء الوظيفي

والأداء الإداري بالمكتبة الجامعية لصالح ذوي المهارة العالية والمتوسطة مقابل القليلة، في حين كانت لصالح ذوي المهارة العالية فيما يتعلق بمحور تطوير مستوى الخدمات المكتبية مع الإدارة الإلكترونية.

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية، كما تتفق معها في منهج الدراسة ، ولكن اختلفت عنها في مجال التطبيق حيث طبقت تلك الدراسة على المكتبات الجامعية ، بينما طبقت الدراسة الحالية على جميع إدارات جامعة أم القرى بما فيها المكتبة الجامعية.

30- دراسة الحمدي(2008م) والتي كانت بعنوان "الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية للبنين بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها"

وقد هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الصعوبات (الإدارية والبشرية والتقنية والبرمجية والمالية) التي تحد من استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية الحكومية. استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي معتمداً على الاستبانة كأداة للدراسة، وتتكون عينة الدراسة من مديرو ووكلاء المدارس الثانوية بمدينة مكة المكرمة، بلغ عددهم(131) موزعون إلى(40) مديراً و(91) وكيلاً.

وقد أسفرت الدراسة عن عدد من النتائج أهمها:

- هناك صعوبات إدارية تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية أهمها: حاجة المدارس إلى موظف فني مختص في تشغيل وصيانة تقنيات الإدارة الالكترونية، ندرة الدورات التدريبية، غياب اللوائح التي تنظم طرق تطبيق الإدارة الإلكترونية، الافتقار إلى خطط لاستخدام الإدارة الإلكترونية ، الاعتماد على الوثائق الورقية أكثر من الإلكترونية ، البنى التحتية الإنشائية للمدارس غير مهيأة لاستخدام الإدارة الإلكترونية.
- كما أن هناك صعوبات بشرية تواجه استخدامها وتتمثل في : صعوبة التعامل مع البرمجيات الإلكترونية المعتمدة على اللغة الانجليزية، ضعف التأهيل التقني للمديرين والوكلاء، صعوبة إيجاد الوقت الكافي للتعامل مع الإدارة الإلكترونية.

– كما تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية معوقات تقنية تتمث ل في : محدودية الخطوط الهاتفية، التأخر في الدعم الفني، الصيانة الضعيفة، قدم الأجهزة المتوافرة في المدارس.

– كما تواجهها معوقات برمجية تتمثل في : البرمجيات المتوافرة لا ترقى لمستوى التطبيقات العالمية المتقدمة، ندرة مصممي البرامج الإدارية المدرسية.

– وأن من أهم المعوقات المالية التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية : انعدام دور القطاع الخاص في المساهمة (المالية/العينية)، ضآلة موارد المدرسة المالية ، عدم تقديم دعم مالي تحفيزي للمدارس، افتقار المدرسة إلى ميزانية خاصة للتدريب.

– ظهر ترتيب الصعوبات على النحو التالي: الصعوبات المالية بمتوسط(4.37)، يليها التقنية بمتوسط (4.02)، فالإدارية بمتوسط (3.93)، فالبرمجية بمتوسط (3.86)، فللبشرية بمتوسط(3.36).

– وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر المديرين والوكلاء فيما يتعلق بالصعوبات الإدارية تعزى لمتغير الوظيفة لصالح الوكلاء.

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات المديرين والوكلاء فيما يتعلق بالصعوبات الأخرى.

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تتعلق بكافة الصعوبات بحيث تعزى لمتغيرات(المؤهل، نوع المؤهل، الخبرة).

وقد اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها تناولت معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وإن اختلفت عنها في تصنيفها حيث قسمتها إلى صعوبات إدارية، بشرية، تقنية، مالية، برمجية، واتفقت معها في منهج الدراسة ، ولكن خالفتها في مجال التطبيق حيث تم تطبيقها في مرحلة التعليم العام ، بينما طبقت الدراسة الحالية في التعليم العالي.

31– دراسة العريشي(2008م) وهي بعنوان "إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)"

تهدف الدراسة إلى التعرف على درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة، والتعرف على أبرز معوقات تطبيقها. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي،وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين).

وتوصل الباحث إلى النتائج التالية:

- يرى أفراد عينة الدراسة أن هناك أهمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- كما أن أفراد عينة الدراسة يرون أن هناك معوقات لتطبيق الإدارة الإلكترونية .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى للمؤهل العلمي لصالح الحاصلين على الماجستير.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى لدورات الحاسب الآلي لصالح الحاصلين على أكثر من ثلاث دورات.

وقد اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها تناولت في أحد جوانبها معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، كما اتفقت عليها في منهج الدراسة ، حيث استخدمت كلا الدراستين المنهج الوصفي التحليلي ، وإن خالفتها في مجال التطبيق حيث طبقت في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة ، بينما طبقت الدراسة الحالية في جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة.

32- دراسة الحمدان والخزي(2008م) والتي كانت بعنوان "واقع استخدام رؤساء الأقسام لكليات جامعة الكويت لتطبيقات الإنترنت والتطبيقات التي يحتاجون التدرب عليها"

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام رؤساء الأقسام بكليات جامعة الكويت لتطبيقات الإنترنت ومدى الحاجة للتدرب عليها . اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي وصممت استبانه لهذا الغرض. تكونت عينة الدراسة من (53) رئيس قسم موزعين على الكليات العلمية والإنسانية.

ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

- أظهرت النتائج وجود حاجات تدريبية لبعض تطبيقات الإنترنت مثل نقل الملفات ومنتديات الحوار.

- كما أظهرت النتائج أن الإنترنت يستخدم بنسبة عالية من قبل رؤساء الأقسام ، كما أظهرت أن البريد الإلكتروني هو أكثر التطبيقات استخداماً ، ويعد أكثر تطبيقات الإنترنت فائدة للمبحوثين.

- لم تظهر النتائج أي فروق في استخدامات الإنترنت بين الذكور والإناث ، في حين أظهرت فروقاً في بعض الاستخدامات بين الكليات العلمية والإنسانية لصالح الكليات العلمية.

وقد اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها تناولت استخدام تطبيقات الإنترنت، كما تتفق معها في منهج الدراسة ومجال التطبيق حيث طبقت في مجال التعليم العالي، ولكن اختلفت عنها في مكان التطبيق حيث طبقت في دولة الكويت.

33- دراسة البرقاوي(1429هـ) وهي بعنوان "الإدارة الإلكترونية في رياض الأطفال الحكومية بمدينة مكة المكرمة- برنامج مقترح"

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهمية وواقع ومعوقات ومتطلبات تطبيقها في رياض الأطفال الحكومية. تكون مجتمع الدراسة من جميع مديرات وإداريات رياض الأطفال الحكومية بمدينة مكة المكرمة . استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي تحقيقاً لأهداف الدراسة.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أبرزها:

- أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في رياض الأطفال الحكومية من وجهة نظر مجتمع الدراسة.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين المتوسطات الحسابية الخاصة بإجابات مجتمع الدراسة بالنسبة لأثر تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تعزى إلى سنوات الخبرة ، المؤهل الدراسي ، طبيعة العمل الإداري ، الدورات التدريبية".

اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها ناقشت الإدارة الإلكترونية وتناولت في أحد جوانبها معوقات تطبيقها ، كما اتفقت معها في منهج الدراسة ، ولكن اختلفت عنها في مجال التطبيق حيث طبقت في رياض الأطفال ، بينما طبقت الدراسة الحالية في التعليم العالي.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

34- دراسة لويس ووآل Lewis & Wall(1988) بعنوان " مناقشة معوقات استخدام التكنولوجيا في التعليم العالي: ورقة مناقشة "
"Exploring Obstacles to Uses of Technology in Higher Education. A Discussion Paper"

هدف البحث إلى التعرف على دور التكنولوجيا في الكليات والجامعات في ظل الاتجاه الحديث نحو التنويع في التكنولوجيا واستخدام الجديد منها، وهذا الوضع جاء نتيجة تزايد الضغط الاجتماعي والتطور المستمر بالتكنولوجيا .

توصل البحث إلى:

- أن الكليات والجامعات اصطدمت بالمحافظة على التقدم البطيء أمام الثورة التكنولوجية الهائلة.
- ضعف في إدخال تكنولوجيا منوعة للكليات والجامعات بالرغم من زيادة الانتشار في سوق الحوسبة، وأنظمة الصوت والفيديو، والتكنولوجيا التفاعلية مثل أقراص الفيديو وغير ذلك من التقنيات الحديثة.
- أن دور تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي ما زال دون المستوى المطلوب.
- أن العقبات لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات في التعليم الجامعي تتلخص في (معوقات تقنية، معوقات في البناء، معوقات في الموقف من التعلم عن بعد) .

اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في إلقاء الضوء على معوقات تطبيق التكنولوجيا الحديثة، كما اتفقت في مجال التطبيق حيث طبقت كلا الدراستين في التعليم العالي.

35- دراسة ليابروك Leibrock(1994) بعنوان "العمل التعاوني المدعوم بالكمبيوتر: تجارب تعدد معاني المعرفة والتعليم ومنظمات التعلم"
"Computer-supported collaborative work: Experiments in the polysemy of cognition, education, and learning organizations"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور شبكة المعلومات العالمية الكبرى والتقدم في تكنولوجيا المعلومات والتحول الحديث في فلسفات الإدارة وتكوين فرق العمل وتحقيق إمكانيات جديدة ممكنة للعمل التعاوني المدعوم بالكمبيوتر.

تكونت عينة الدراسة من مجموعة من طلاب جامعة تكساس الخريجين الذين اشتركوا في العمل التعاوني المدعوم بالكمبيوتر لاختبار تأثير السمات الشخصية وأساليب التعلم على استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات . تم اختبار الاستخدام فيما يتعلق بمؤشر نوع الشخصية واستبيان لأسلوب التعلم.

وأظهرت الدراسة النتائج التالية:

- أن العمل التعاوني المدعوم بالكمبيوتر يساعد على إدراك المستويات الإدارية العليا لطبيعة العمل عند اشتراكهم في المشروعات الجماعية.
- عدم وجود علاقة مهمة إحصائياً بين متغيرات الد راسة المتعلقة بالسمات الشخصية وأساليب التعلم لدى الطلاب الجامعيين.

اتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في مجال الاهتمام حيث اهتمت كلا الدراستين بتكنولوجيا المعلومات، كما اتفقت معها في مجال التطبيق حيث طبقت كلاهما في مجال التعليم العالي ، وإن اختلفت عنها في عينة الدراسة،حيث كانت عينة الدراسة عند ليابروك مكونة من الطلاب الجامعيين، بينما تكونت عينة الدراسة الحالية من عضوات هيئة التدريس المكلفات بعمل إداري والإداريات.

36- دراسة ويجاند Wigand(1995) وعنوانها "تكنولوجيا المعلومات في المنظمات: التأثير في الهيكل والناس والمهام"

"Information technology in organizations: Impact on structure, people, and tasks"

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات، وخاصة البريد الإليكتروني، على ثلاثة من المكونات الرئيسية في المنظمات ألا وهي : الهيكل التنظيمي واتجاهات العاملين والمهام الوظيفية.

وتكونت عينة الدراسة من 390 مديراً وموظفاً مهنياً وإداري مساند في إحدى منظمات التعليم العالي التابعة للقطاع العام وهي جامعة ولاية أريزونا ، وتم جمع البيانات من خلال استبيان مكتوب بمعدل استجابة 54٪. ولغايات إجراء الدراسة تم إنشاء نموذج التفاعلِ التنظيميِ الماسيِ بحيث يوضح كيف يمكن كل عنصر من

هذه العناصر من التغيير في باقي العناصر وكيف يتفاعل مع البيئات الداخلية والخارجية للمنظمة. والبيئة التنظيمية هي الهيكل الإداري لجامعة عامة كبيرة.

كشفت نتائج الدراسة عما يلي:

– أن استخدام البريد الإليكتروني في التواصل بين أصناف الوظائف المختلفة على المستويات الوظيفية والتنظيمية يسير وفق حدود هرمية التسلسل مبنية على المستويات المتوسطة ومستويات الإدارات.

– أن هناك تزايد في استخدام البريد الإليكتروني ليحقق التعاون ما بين الوحدات التنظيمية المختلفة والمتباعدة.

– وجود فروق في درجة استخدام المدراء للبريد الإلكتروني حيث إن مدراء الإدارة العليا يستخدمون البريد الإليكتروني يومياً أكثر من مدراء المستوى الأقل ، ويستخدم للاتصال الأفقي أكثر من الاتصال الرأسي.

– وجود فروق في نوع المهام الوظيفية حيث وصف المستجيبون مهامهم اليومية باعتبارها غير روتينية معقدة وتعاونية أكثر من كونها مهام غير مؤكدة أو بسيطة أو روتينية أو واسعة الانتشار، حيث يحقق استخدام البريد الإلكتروني للمهام غير المؤكدة والبسيطة والروتينية وتقل في المهام الغامضة والمعقدة وغير الروتينية.

– وجود علاقة ارتباطية بين تكنولوجيات المعلومات وبين أصناف العمل والمهام الوظيفية، بحيث يتنوع استخدام التكنولوجيا بتنوع تصنيف العمل وأنواع المهام ، كما ترتبط أهمية استخدام البريد الإلكتروني ارتباطاً كبيراً بتكرار استخدام البريد الإلكتروني على المستويات المختلفة للتنظيم الإداري.

اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمامها بموضوع التكنولوجيا المعلوماتية والمتمثلة في تقنية البريد الإلكتروني، كما اتفقت معها في مجال التطبيق حيث طبقت كلا الدراستين في التعليم العالي، وإن اختلفت عنها في مكان التطبيق حيث طبقت في جامعة ولاية أريزونا بينما طبقت الدراسة الحالية في جامعة أم القرى.

37- دراسة فوتي Fouty(1998) والتي جاءت بعنوان "دور ووظائف ووضع مدراء الاتصال عن بعد في مؤسسة من أربع سنوات في الولايات المتحدة:دراسة إلكترونية"

"The role, functions, and status of telecommunication administrators at four-year institutions in the United States: An electronic study"

هدفت هذه الدراسة إلى فهم وتعريف منصب مدراء الاتصال عن بعد في الكليات أو الجامعات. ومدى إسهام مديري الإدارات العليا في المؤسسات بتوضيح الملامح المهمة لهذا المنصب الحساس والمهم.

ولغايات إجراء الدراسة تم تحليل استجابات المسح لتحديد الملمح الدقيق للمدير وما هي المسئوليات المخولة له وكيف تتناسب مع الهيكل التنظيمي. وتم تجميع البيانات إليكترونياً من خلال استبيان فعال تم وضعه على شبكة الإنترنت.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن المدراء المسئولين عن الاتصالات الإلكترونية يتم اختيارهم من خلال طرق علمية حديثة ولا يتم فقط على المؤهلات الأكاديمية، فليس شرطاً أن يكونوا أكاديميين أو مشاركين في مجالات التدريس أو البحث.
- أن مدراء الاتصالات عن بعد لا يقضون وقتاً طويلاً في مجال تطوير فريق العمل.
- أن استخدام الاتصال الإليكتروني يعمل على تسريع جمع البيانات والمعلومات.
- وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الجنس (ذكر /أنثى) حول نوعية التقنيات يستخدمها العاملون على البيانات الإليكترونية، فالمدراء الذكور يميلون إلى استخدام شبكة المعلومات الدولية عن استخدام الورق أو الفاكسات.
- وجود فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغير نوع المهنة لصالح المؤهلين الفنيين في مجال الاتصال التقني وبين العاملين المؤهلين في الإدارة.
- عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى للراتب والعمر وعدد سنوات الخبرة وحجم المؤسسة.

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمامها بموضوع الإدارة الإلكترونية وفي مجال الاتصالات الإلكترونية، كما تتفق معها في مجال التطبيق حيث طبقت كلا الدراستين في مجال التعليم العالي، وإن اختلفت عنها في مكان التطبيق حيث طبقت في الولايات المتحدة الأمريكية.

38- دراسة جورمان Gorman(1999) بعنوان "دور القائد في تبني واستخدام الاتصالات الإلكترونية والإنترنت بالكليات الواقعة خارج الحرم الجامعي"

"The leader's role in the adoption and utilization of electronic communications and the Internet by off-campus college faculty"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور قادة التعليم العالي في تبني التقنيات التدريسية الجديدة في التعليم العالي والفجوة المتزايدة في التقنية التدريسية

وتوصلت الدراسة إلى ما يلي:

- أن القادة في التعليم العالي لهم دور كبير في عملية التغيير في إداراتهم.
- وجود تبني فعلي للإنترنت والاتصالات الإليكترونية كمشروع جديد مبتكر في التعليم العالي.
- وجود قابلية لتطبيق الإنترنت والاتصالات الإليكترونية في نماذج بحوث العمل.
- كما أوضحت الدراسة عدم توفر العناصر الضرورية لتبني واستخدام الاتصالات الإلكتونية والإنترنت بتلك الكليات من عدم وجود بنية تحتية ملائمة وضعف الدعم الفني وقلة الأجهزة المستخدمة ، والاختلاف الواضح بين الأجهزة والأنظمة المستخدمة بتلك الكليات، كذلك نقص خبرات العاملين في التعامل مع أجهزة الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت.
- يمكن استخدام نماذج متعددة تعمل على تحسين فرص التطبيق الناجح للتكنولوجيا في التدريس.

وقد اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها تناولت أحد جوانب الإدارة الإلكترونية وهي نظم الاتصالات الإلكترونية والإنترنت ، كما اتفقت معها في مجال التطبيق حيث طبقت في التعليم العالي.

39- دراسة ريوس Rios(2000) والتي كان عنوانها "التنظيم الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات مع الإستراتيجية الأكاديمية :تحليل المحتوى لمواقع الإنترنت الجامعية"

"The strategic alignment of information technology with academic strategy: A content analysis of university Web sites"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التنظيم الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات مع الإستراتيجية الأكاديمية في الجا معات الأمريكية. تكونت عينة الدراسة من (78) جامعة تم تحليل محتوى مواقع الانترنت لها، وقد تم مقارنة المؤسسات العامة والخاصة فيما يتعلق بـــ (أ) محتوى الاستراتيجيات الأكاديمية واستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات، (ب) التكامل بين الاستراتيجيا ت الأكاديمية واستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات، (ج) الاستخدامات الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات في التدريس والبحث والإدارة، (د) العلاقة بين محتوى التك نولوجيا الأكاديمية وتكنولوجيا المعلومات مع الاستخدامات الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات.

وأظهرت الدراسة النتائج التالية:

- أن استخدام الاستفسارات الإليكترونية والاستفسارات عن طريق الإنترنت لالتحاق الخريجين يرتبط باستخدامه لالتحاق الطلاب الجامعيين.
- أن العلاقة بين التنظيم والاستخدام الاستراتيجي لمواقع الإنترنت في التدريس والبحث لا تمثل علاقة مهمة إحصائياُ، وارتبط التنظيم فقط باستخدام الطلبات القابلة للتحميل لالتحاق الخريجين.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المؤسسات العامة والخاصة في برنامج الدورات التعليمية على الإنترنت واستخدام مواقع الإنترنت في متغيرات : طلبات الخريجين على الإنترنت، والطلبات على الإنترنت للطلاب الجامعيين في المنزل ، والطلبات على الإنترنت للخريجين بالاستخدام المنزلي، وطلبات الطلاب الجامعيين على الإنترنت.

– تفوق المؤسسات العامة على المؤسسات الخاصة في عدد تصنيفات استخدام تكنولوجيا المعلومات، بينما تفوقت المؤسسات الخاصة على العامة في معدل استخدام تكنولوجيا المعلومات.

اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية كونها تناولت بعض جوانب الإدارة الإلكترونية وهي الإنترنت، كما اتفقت معها في مجال التطبيق حيث كلا الدراستين طبقت في مجال التعليم العالي.

40– دراسة هوكنز Hawkins(2000) بعنوان " المكتبات وإدارة المعرفة في التعليم العالي في البيئة الإلكترونية "Libraries, Knowledge Management, and Higher Education in an Electronic Environment"

هدف هذه الدراسة إلى فحص التحول المتغير في المكتبات الأكاديمية وتأثير هذا التغير على بعض المتغيرات المستخدمة كمتغيرات التكنولوجيا الرقمية ونوعية الخدمات المقدمة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

– أنة هناك مزايا للمكتبات الإلكترونية خاصة في إدارة المعرفة وتقديم نوعين من المعلومات (صريح ، وضمني).

– أن نظرة في محتويات الإنترنت، ووسائل الاتصال والخدمات في العصر الإلكتروني الجديد تعطي تصور حول نوعية التحديات التي تواجهها الإدارة في تقييم مصادر الدعم التقني.

– أن هناك حاجة إلى محرك بحث يركز على ثبات المعلومة، ووجود أشرطة الفيديو.

– أن التطور في الخدمة الإلكترونية بمثابة فرصة لإعلان مشروع جديد يحتاج إلى المشاركة، والتنسيق والتعاون بين مؤسسات التعليم العالي بشكل فعال.

اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمامها بموضوع التكنولوجيا الرقمية، بينما اختلفت عن الدراسة الحالية في مجال التطبيق حيث طبقت على المكتبات الأكاديمية.

41- دراسة مايرMeyer(2001) والتي جاءت بعنوان "مناخ تطبيق تكنولوجيا الاتصالات القائمة على الكمبيوتر ونجاح التطبيق"
"Climate for computer-mediated communication technology implementation and implementation success"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى مناسبة المناخ التنظيمي لاستخدام تكنولوجيا الاتصالات القائمة على الكمبيوتر في المعلومات الإدارية في جامعة كاليفورنيا، وكذلك التعرف على إمكانية تطبيقها في الكليات الجامعية التاب عة للجامعة.

تكونت عينة الدراسة من (420) عضواً من أعضاء هيئة التدريس بجامعة كاليفورنيا يمثلون 58 قسماً دراسياً مختلفاً، وقامت الدراسة بإجراء مسح لمناخ تطبيق تكنولوجيا الاتصالات القائمة على الكمبيوتر مع اختباره وتجربته ، ويربط اختبار هذا المقياس المناخي الكمي بين سياسات وممارسات معينة على مستوى الأقسام ونجاح التطبيق.

توصلت الدراسة إلى ما يلي:

- وجود مناخ صالح لتطبيق تكنولوجيا الاتصالات القائمة على الكمبيوتر على مستوى الأقسام داخل الجامعة.
- إن التنوع والاختلاف في أجهزة الكمبيوتر تشكل أهم المعوقات التي تعيق مناخ تطبيق تكنولوجيا الاتصالات القائمة على الكمبيوتر.
- وجود علاقة ارتباطية بين نظم المعلومات الإدارية تجعلها أسهل في التعامل من التطبيق التقليدي.
- إمكانية تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البيئات التعليمية نتيجة وجود مناخ صالح للتطبيق على مستوى الأقسام.

وقد اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية كونها تناولت تكنولوجيا الاتصالات الإلكترونية والمتمثلة في البريد الإلكتروني والإنترنت ، كما تتفق معها في مجال التطبيق حيث طبقت في التعليم العالي.

42- دراسة لاسكوسكي ووارد Laskowski & Ward(2001) والتي جاءت بعنوان "الإبداع والإدارة في الإنتاج الناضج المحلي لأنظمة برامج الكومبيوتر الإلكتروني في المكتبات الأكاديمية: نتائج دليل المشروع "
. "Creation and Management of a Home-Grown Electronic Reserves System at an Academic Library: Results of a Pilot Project"

تهدف هذه الدراسة إلى مناقشة التطور في أنظمة برامج الكمبيوتر الإلكترونية المتخصصة وكيفية تفعيل استخدامها في العمل الإداري في المكتبات الأكاديمية في جامعة إيلونز.

كان من أهم نتائج الدراسة ما يلي:

- أن توظيف التقنيات يساعد على تدفق وتنظيم موضوعات العمل الإداري.
- أن تعليم وتدريب المستخدمين من أهم العقبات التي تواجه تطبيق البرامج في العمل الإداري.
- أن البرامج الإلكترونية المتخصصة بحاجة إلى دعم مالي وتقني عالي الجودة.

اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في أهمية استخدام الحاسب الإلكتروني في تطوير العمل الإداري، كما اتفقت معها في مجال التطبيق حيث طبقت كلا الدراستين في مجال التعليم العالي.

43- دراسة دنتون وآخرون Denton &Others(2002) وهي بعنوان "تطوير تضمين التكنولوجيا المتقدمة في نظام الإدارة الإلكترونية"
- "Technology Professional Development Enabled by an Electronic Management System"

جاءت هذه الدراسة بسبب أن معظم معاهد تكساس للدراسات العليا تكافح الدمج للتكنولوجيا وتهدف إلى التعرف على مدى الحاجة لرفع كفاءة الموهبة التكنولوجية مع ملاحظة التحدي وإمكانية التمييز بين الموهبة والمهارا ت التكنولوجية ، كما تهدف إلى تسهيل تطور الموهبة من خلال بناء القدرة وتقديم الدعم التقني . تكونت عينة الدراسة من(633) طالب من داخل الحرم الجامعي بمعاهد تكساس.

كان من أبرز نتائج الدراسة ما يلي:

– أن مواجهة التحديات اللوجستية يتطلب متابعة الطلاب من خلال استخ دام التقنية وهذا يحتاج إلى توفير كادر فني مؤهل.

– إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يحتاج لدعم تقني ومالي في إدارة المشروع.

– أن نظام الإدارة الالكتروني حالياً يستخدم لأرشفة 843 موضوع تعليمي إلكتروني ولدعمها ينبغي توفير المتطلبات المناسبة من دعم مالي وتقني.

– أن تقدير كفاءات المهارات التكنولوجية وتقديم خبرات متطورة ومتخصصة للطلاب يتطلب التركيز على قواعد البيانات في نظام الإدارة الإلكتروني ؛ ليتماشى مع الاحتياجات الحالية.

تتفق تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمامها بموضوع التقنية الإلكترونية، كما تتفق معها في مجال التطبيق حيث طبقت في التعليم العالي ، وتختلف عنها في عينة الدراسة حيث كانت عينتها طلاب معاهد تكساس ، بينما ركزت الدراسة الحالية على عضوات هيئة التدريس المكلفات بعمل إداري والإداريات.

44– دراسة باترسون و سبريه Patterson & Sprehe(2002) بعنوان " مبدأ مواجهة تحديات إدارة التسجيلات الإلكترونية في الحكومة الاتحادية اليوم " "Principal Challenges Facing Electronic Records Management in Federal Agencies Today"

يناقش البحث إدارة التسجيلات الإلكترونية في الحكومة الاتحادية، ويشمل إدارة البريد الإلكتروني، والتخطيط لتكنولوجيا المعلومات، وتنسيق الأنظمة، والهندسة المعمارية، تحديث إدارة التسجيلات التقليدي، دمج إدارة التسجيلات الإلكترونية مع أنظمة تكنولوجيا المعلومات الأخرى.

توصل البحث إلى النتائج التالية:

– أن هناك تحديات في إدارة تسجيلات المو اقع والتصنيف الإ لكتروني الأوتوماتيكي .

– لا توجد عقبات في إدارة التسجيلات الإ لكترونية نظراً لوجود الدعم المالي والتقني العالي.

– أن أهم المعوقات تتمثل في توفير التدريب للكادر البشري لاستخدام التقنيات الموجودة.

اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في اه تمامها بمجال التقنية الإلكترونية وعرض لبعض المعوقات الناتجة عن استخدام الحاسب الالكتروني في النواحي الإدارية.

45– دراسة سبودارك Spodark (2003) والتي كانت بعنوان "خمس معوقات لاستخدام التكنولوجيا بشكل متكامل في كليات الفنون في الجامعات "
"Five Obstacles to Technology Integration at a Small Liberal Arts University"

يهدف هذا البحث إلى التعرف على مقدرة استخدام المعلم للتكنولوجيا في غرفة الصف، ويركز على عقبات الاندماج التكنولوجي في جامعة هولنز ، وهي جامعة صغيرة للفنون الحرة للنساء.

كشف البحث عن النتائج التالية:

- أن هناك حاجة إلى وجود الرؤيا الواضحة لاستخدام التكنولوجيا.
- الحاجة إلى القيادة الواعية المدركة لتطبيقات الاندماج التكنولوجي.
- الحاجة إلى وجود حافز نحو استخدام التكنولوجيا.

اتفقت تلك الدراسة مع هذه الدراسة باهتمامها باستخدام التكنولوجيا الحديثة ، وعرضها لأهم عقبات الاندماج التكنولوجي، كما اتفقت معها في مجال التطبيق حيث طبقت في مجال التعليم العالي.

46– دراسة أولسن وآخرون Olsen&Others (2004) والتي جاءت تحت عنوان "التطور الحديث في جمع المعلومات الإدارية الكترونياً وتقييمها بشكل علمي في القرن الحادي والعشرين" "Electronic Survey Administration: Assessment in the Twenty-First Century"

هدفت هذه الدراسة إلى :

– اختبار التطبيق العملي للمزايا والمساوئ اللوجستية الإلكترونية مقابل العمليات الإدارية التقليدية لدراسة مشروع كبير.

– تقييم العلاقة التوافقية بين المعلومات المستقبلة إلكترونياً مقابل إجراءات التجميع الورقي.

وكان من أبرز ما توصلت إليه الدراسة:

– تساهم التقنيات الإدارية في توفير الوقت والجهد، من خلال السرعة الهائلة للوقت المستغرق بتمرير المعلومة، وإمكانية الحصول على نتائج غنية بالمعلومات من العمليات الالكترونية .

– الجانب السلبي الرئيسي يتمثل التكلفة المادية لبرامج الكمبيوتر، كذلك الحاجة إلى دعم تقني هائل لتشغيل البرامج بنجاح.

اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في اهتمامها بمجال استخدام الحاسب الآلي في إنجاز الأعمال الإدارية ومقارنته بالطرق التقليدية، وعرضه لأهم عقبات استخدامه في المجال الإداري.

47– دراسة مينايدي و هلابنس Minaidi & Hlapanis (2005) بعنوان "العقبات التي تعيق تدريب المعلمين على اكتساب المعلومات ومهارات الاتصال التكنولوجي"

"Pedagogical Obstacles in Teacher Training in Information and Communication Technology"

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الرئيسي للمعلم وفقاً لمتطلبات التكنولوجيا في التعليم، والتعرف على العقبات التي تعيق اكتساب المعلومات ومهارات الاتصال التكنولوجي من قبل المعلمين .

تم تطبيق البحث على مجموعة من المعلمين الذين شاركوا في المرحلة الأولى من البرنامج وتم التوقع باكتسابهم المهارات الأساسية في استخدام المعلومات والاتصال التكنولوجي، كما تم التوقع بان المشاركين في المراحل المتقدمة في البرنامج سوف يكتسبون المهارات المناسبة في استخدام المعلومات والاتصال التكنولوجي كما يكون لديهم القدرة على استخدام التكنولوجيا لأغراض تعليمية. تم جمع معلومات بداية ونهاية البرنامج من قبل معلمي جزر دوديكانيس للمراحل الأساسية والثانوية .

أثبتت النتائج ما يلي:

- وجود علاقة ارتباطية بين العقبات في تطبيق تقنيات التعليم وبين متطلبات التكنولوجيا في التعليم.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول معظم العقبات تعزى لمتغيرات (الجنس، التخصص، المرحلة التعليمية، العمر) .

اتفقت تلك الدراسة مع هذه الدراسة في تنا ولها لموضوع التكنولوجيا الحديثة ، بينما اختلفت عنها في مجال التطبيق حيث طبقت في التعليم العام بينما طبقت الدراسة الحالية في التعليم العالي ، وتكونت عينة الدراسة عند مينايدي و هلابنس من المعلمين في جزر دوديكانيس، في حين تكونت عينة الدراسة الحالية من وعضوات هيئة التدريس المكلفات بالعمل الإداري والإداريات.

48- دراسة سترن STERN (2008) وهي بعنوان "مشروع اندماج المدارس التنظيمي- دروس حول الإدارة الإلكترونية، التدريب في أوغندا"

"Uconnect Schools Project-Lessons on e-management, training in Uganda"

يهدف هذا المشروع إلى إمداد مدارس ابتدائية وثانوية في أوغندا بأجهزة الحاسب الآلي، وإنشاء معامل وجعل هذه المعامل على اتصال بالإنترنت على أسس قوية، وذلك للاستفادة من تكنولوجيا الإنترنت وتحقيق ا لنفع للطلبة والمدرسين في أوغندا، تكون فريق العمل من أقل 12 أوغندي متطوع ذو خلفيات مختلفة، من طلبة ومدرسين إلى خارجيين جامعيين قاموا بتوزيع حوال ي 300 جهاز كمبيوتر على 40 مدرسة، وقاموا بتدريب المئات من المدرسين والطلبة.

وقد نتج عن هذا المشروع عدة نتائج منها:

- هناك الكثير من العوامل التي أدت إلى نجاح المشروع منها : التفاعل بين الموظفين في وزارة التعليم والطلبة والمدرسين والعمل بروح الفرق ، إعداد مناه ج التدريب، عقد ورش العمل التدريبية.

- أن دمج البريد الإلكتروني بين أفراد الفريق كان هاماً لنجاح إدارة المشروع ، فعن طريق المراسلات الإلكترونية يتم التواصل بين أعضاء الفريق بشكل جيد ،

كما أن عن طريق البريد الإلكتروني يكون المديرين بأوروبا على علم بالموقف في أوغندا، فالبريد الإلكتروني كان حافزاً للإبداع في المشروعات المدرسية.

– كما أن عبر الإدارة الإلكترونية فإن الفريق ذو الخبرة النسبية الذي يتكون من متطوعين جدد يمكن أن يتم الارتقاء بمستواه ؛ ليتماشى مع الاحتياجات اليومية لإدارة المشروع والعمل الجماعي كفريق واحد.

وقد اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها تناولت التقنية الإلكترونية ولكنها اختلفت عنها في مجال التطبيق حيث طبقت في مجال التعليم العام في أوغندا، بينما الدراسة الحالية طبقت في التعليم العالي.

49– دراسة سيرشست وآخرون Seresht & others (2008) بعنوان " الإدارة الإلكترونية: العوائق والتحديات في إيران" E-management: Barriers and Challenges In Iarn"

هدفت هذه الدراسة إلى عرض وتحليل أبرز العقبات التي تعترض الإدارة الإلكترونية في إيران. تكونت عينة الدراسة من 45هيئة تضمنت هيئات عامة وخاصة وهيئات أعمال، وتم توزيع الاستبيانات على 200خبير وعالم ومدير . استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

– كشفت الدراسة عن وجود معوقات إدارية تعيق تطبيق الإدارة الإلكتر ونية من أهمها: افتقار المدراء للوعي التكنولوجي ، افتقار المدراء إلى المعرفة والخبرات المتعلقة بالكمبيوتر، افتقار المدراء إلى الدافع والدعم، عدم كفاية التزام الإدارة العليا بتطبيق تكنولوجيا المعلومات.

– كشفت الدراسة عن وجود معوقات بشرية من أبرزها : افتقار الم وظفين إلى الاهتمام والدافع لتطبيق التكنولوجيا الحديثة، مقاومة الموظفين للتغيير.

– كشفت الدراسة عن وجود عوامل ثقافية اجتماعية من أهمها : الثقافة غير المتطورة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات، جهل المستخدمين بتكنولوجيا المعلومات ، جهل المواطنين والمسئولين بأداء تكنولوجيا المعلومات.

– كشفت الدراسة عن وجود معوقات تنظيمية هيكلية من أهمها : ضعف قنوات الاتصال في المنظمات ، الافتقار إلى الموارد المالية للإمداد بالبرامج والأجهزة ، القدرة المالية غير الكافية للوحدات لتطبيق تكنولوجيا المعلومات.

– كشفت الدراسة عن وجود معوقات تكنولوجية تقنية تمثلت في : الافتقار إلى وسائل البرامج الكافية، التنافر بين النظم والمستخدمين، الافتقار إلى الانترنت السريع، وجود مشاكل في الشبكات والاتصالات ، صعوبة تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

– كشفت الدراسة عن وجود معوقات بيئية تمثلت في: عدم وجود شبكات متكاملة في البلد، الافتقار إلى القواعد والتنظيمات الضرورية في البلد ، الافتقار إلى الوضوح في صناعة السياسة في تكنولوجيا المعلومات ، الافتقار إلى التعاون والتآزر بين الوحدات والأقسام المختلفة في المنظمات.

– كما بينت الدراسة أن من أكثر العقبات التي تمنع تطبيق الإدارة الإلكترونية العوامل الثقافية والتنظيمية، بينما تعد العوامل البشرية والتقنية أقل العوامل أهمية.

وقد اتفقت تلك الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها تناولت معوقات التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية إلا أنها اختلفت عن الدر اسة الحالية في تصنيفها للمعوقات، فقد صنفت المعوقات إلى إدارية، بشرية ، ثقافية اجتماعية ، بنائية تنظيمية، تقنية تكنولوجية، بيئية، كما تتفق معها في منهج الدراسة ، ولكنها اختلفت عنها في مجال التطبيق حيث تم تطبيقها في الهيئات العامة والخاصة في إيران ، بينما الدراسة الحالية طبقت في التعليم العالي.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح أنها تدور في مجال الإدارة الإلكترونية بجوانبها المختلفة، وتؤكد جميعها على أهمية الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير العمل الإداري وضرورة الاستفادة من تطبيقاتها في المؤسسات المختلفةلتحسين مستوى الأداء فيها بشكل عام.

ولقد تناولت الدراسات العربية موضوع الإدارة الإلكترونية من زوايا متعددة ، فقد تطرقت لمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها ومتطلبات ومعوقات تطبيقها ، وإمكانية تطبيقها في المؤسسات المختلفة، ومعرفة أهم المبررات التي تستدعي التحول إلى العمل بالإدارة الإلكترونية، وتقديم نماذج مقترحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال التعليم، كما أظهرت تلك النتائج بأن من أبرز متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية يتمثل في وضع خطط إستراتيجية والتأهيل اللاز م للعاملين، وتطوي نظم العمل وأساليبه، واستثمار الإمكانات البشرية والمالية، في حين تجاوزت الدراسات الأجنبية ذلك إلى الكشف عن العقبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، وعمل مشاريع لتفعيل استخدام التقنية الحديثة في المؤسسات التعليمية، كما قدمت تقييم للأنظمة الإلكترونية المستخدمة وكيفية تفعيل استخ دامها في العمل الإداري، ومعرفة تأثير التكنولوجية الرقمية على المنظمات ، وتقديم مقارنات قيمّة بين مواقع الجامعات عن الاستخدام الاستراتيجي لشبكة المعلومات الدولية"الإنترنت" وأكدت بعض الدراسات الحاجة إلى وجود الرؤيا الواضحة لاستخدام التقنيات الحديثة والقيادة المدركة لتطبيقاتها، كما أظهرت نتائج بعض الدراسات أن لتلك التقنية دور واضح لا يمكن إغفاله في المساهمة الفعالة في تحسين مستوى وجودة الأداء في المنظمات.

وبناءاً على ما سبق يتضح أن أغلب الدراسات السابقة تناول موضوع الإدارة الإلكترونية بصورة شاملة، باستثناء عدد قليل منها تناول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وهذه المعوقات إذا ما نجحت المؤسسات في تذليلها فإنه سوف تتم الاستفادة من مزايا الإدارة الإلكترونية، وهذا لا يتم إلا بالتعمق في دراسة تلك المعوقات والتفصيل فيها وإيجاد الحلول المناسبة للتغلب عليها.

وهذا ما يميز الدراسة الحالية ويجعلها رائدة في طرحها حيث تناولت معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمكة المكرمة والتعرف على أهم الآليات المقترحة للتغلب على معوقات التطبيق؛ نظراً لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال التعليم الجامعي، فقد أصبحت ضرورة ملحة للتكيف مع عصر التحولات التكنولوجية، كما تعد وسيلة ملائمة لحل الكثير من المشكلات التي تواجه التعليم الجامعي.

كما أوضحت أغلب الدراسات أن هناك حاجة ماسة لإجراء العديد من الدراسات والبحوث في هذا الموضوع الحيوي الهام، حيث أصبح عنصر تميز لم ؤسسات التعليم العالي، ومن هذا المنطلق سعت الدراسة لتحقيق هذا الهدف.

كما استفادت الباحثة من إطلاعها على الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية والاستفادة من المراجع المذكورة فيها ، وفي بناء أداة الدراسة(الاستبانة)، والاستفادة من الأساليب الإحصائية التي طبقت في تلك الدراسات، والتعقيب على النتائج التي كشفت عنها الدراسة الحالية.

الفصل الثالث

إجراءات الدراسة الميدانية

- أولاً: منهج الدراسة ومتغيراتها.
- ثانياً: مُجتمَع الدّراسة وعينتها.
- ثالثاً: خطوات إجراء الدراسة.
- رابعاً: المعالجات الإحصائية.

الفصل الثالث

إجراءات الدراسة الميدانية

مقدمة:

يتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة، من حيث منهج الدراسة الذي استخدمته الباحثة، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة بياناته، وتحديد مجتمعه وعينته، وأدواته من حيث بنائها، والإجراءات المتبعة في التأكد من صدقها وثباتها، وهي على النحو التالي:

أولاً: منهج الدراسة ومتغيراتها:

ويشتمل هذا الجزء على جانبين أساسيين، وهما : منهج الدراسة، ومتغيرات الدراسة، وفيما يلي توضيح لكل منهما:

1. منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة في الدراسة الحالية المنهج الوصفي المسحي، وفي هذا المنهج تم استخدام الإحصاء الوصفي المتمثل في استخراج المتوسّطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للتعرف على درجة معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفروعها بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس المكلفات بالعمل الإداري، وأيضاً التعرف على الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة، وذلك من خلال الاستجابات التي تم تفريغها من أداة الدراسة.

كما تم استخدام المنهج الاستدلالي وذلك من خلال استخدام الإحصاء الاستدلالي المتمثل في الكشف عن النتائج المتعلقة بالفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة، وكذلك التوصل إلى العلاقة الارتباطية بين معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفروعها بمدينة مكة المكرمة.

2. متغيرات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المتغيرات الآتية:

1.**المتغيرات المستقلة:** وهو المتغير الذي يعمل على إحداث تغير ما في الواقع، وملاحظة نتائج وآثار هذا التغير على المتغير التابع. وتمثل المتغيرات المستقلة في هذه الدراسة المتغيرات التالية:

الكلية أو الفرع التابعة له – المؤهل العلمي– العمر – المرتبة الوظيفية– عدد سنوات الخبرة – الدورات التدريبية.

2.المتغيرات التابعة: وهو المتغير الذي يقاس أثر تطبيق المتغير المستقل عليه. وتتمثل المتغيرات التابعة في هذه الدراسة:

– معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفروعها بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس.

– الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإ لكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة.

ثانياً: مُجتمَع الدّراسة:

تكوَّنَ مُجتمَع الدراسة من جميع الإداريات في جميع فروع جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة سواء القائمات منهن بعمل إداري أو عضوات هيئة تدريس المكلفات بعمل إداري، والبالغ عددهن (655) فرداً، للعام الدّراسي 1430/1429هـ، وفق الإحصاءات الرسمية لجامعة أم القرى، والجدول (1) يبين توزيع مجتمع الدراسة والنسب المئوية.

جدول رقم (1)
يبين توزيع مجتمع الدراسة

المتغير	المرتبة	العدد	النسبة
المرتبة الوظيفية للإداريات	بند صندوق الطالبات	132	% 20.2
	بند محو أمية	30	% 4.6
	بند أجور العمل	139	% 21.2
	بند خدمة المجتمع	17	% 2.6
	المرتبة الأولى إلى الثالثة	8	% 1.2

المتغير	المرتبة	العدد	النسبة
	المرتبة الرابعة إلى السادسة	110	% 16.8
	المرتبة السابعة إلى التاسعة	96	% 14.7
	المرتبة العاشرة وفوق	5	% 0.8
	المجموع	537	% 82.0
المرتبة الوظيفية للإداريات عضوات هيئة التدريس	أستاذ	4	% 0.6
	أستاذ مشارك	15	% 2.3
	أستاذ مساعد	78	% 11.8
	محاضر	11	% 1.7
	معيد	10	% 1.5
	المجموع	118	%18.0
المجموع الكلي		655	% 100

عينة الدّراسة:

تكونت عينة الدراسة من (450) إدارية من جميع فروع جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة سواء القائمات منهن بعمل إداري أو عضوات هيئة تدريس المكلفات بعمل إداري، وبلغت نسبة عينة الدراسة (68.7%) من إجمالي عدد الإداريات البالغ (655) إدارية، وكان العائد منها (441) بنسبة (67.3%) من مجتمع الدراسة، وقد تم اختيارهن بالطر يقة الطبقية العشوائية، حيث قامت الباحثة بتقسيم العينة إلى طبقات حسب المرتبة الوظيفية، وتم توزيع إداة الدراسة على العينة بشكل عشوائي، والجدول (2) يبين توزيع العينة ونسبها المئوية.

جدول رقم (2)

يبين توزيع عينة الدراسة

المتغير	المرتبة	العدد	النسبة
المرتبة الوظيفية للإداريات	بند صندوق الطالبات	71	% 16.1
	بند محو أمية	19	% 4.3
	بند أجور العمل	94	% 21.3

	بند خدمة المجتمع	9	% 2.0
	المرتبة الأولى إلى الثالثة	6	% 1.4
	المرتبة الرابعة إلى السادسة	89	% 20.2
	المرتبة السابعة إلى التاسعة	72	% 16.3
	المرتبة العاشرة وفوق	5	% 1.1
	المجموع	365	% 82.8
المرتبة الوظيفية للإداريات عضوات هيئة التدريس	أستاذ	4	% 0.9
	أستاذ مشارك	13	% 2.9
	أستاذ مساعد	46	% 10.5
	محاضر	7	% 1.6
	معيد	6	% 1.4
	المجموع	76	% 17.2
المجموع الكلي		441	% 100

وصف عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة:

(1) متغير الفرع التابعة له :

جدول (3)

يبين توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الفرع التابعة له

الفرع التابعة له	العدد	النسبة
الجامعة (المركز الرئيس)	198	% 44.9
كلية العلوم التطبيقية	52	% 11.8
كلية الآداب والعلوم الإدارية	116	% 26.3
كلية إعداد المعلمات	40	% 9.1
كلية الفنون والتصميم الداخلي	35	% 7.9
المجموع	441	% 100

(2) متغير المؤهل العلمي

جدول (4)

يبين توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
ثانوي	67	% 15.2
دبلوم	31	% 7.0
بكالوريوس	229	% 51.9
دبلوم عالي	10	% 2.3
ماجستير	40	% 9.1
دكتوراه	64	% 14.5
المجموع	441	% 100

(3) متغير العمر :

جدول (5)

يبين توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

العمر	العدد	النسبة
أقل من 25 سنة	17	% 3.9
25 – أقل من 35 سنة	218	% 49.4
35 – أقل من 45 سنة	133	% 30.2
45 – أقل من 55 سنة	49	% 11.1
55 سنة فأكثر	24	% 5.4
المجموع	441	% 100

(4) متغير عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري :

جدول (6)

يبين توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري

عدد سنوات الخبرة	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	149	% 33.8
5 – أقل من 10 سنوات	134	% 30.4
10 – أقل من 15 سنة	77	% 17.4

15 سنة فأكثر	81	% 18.4
المجموع	441	% 100

(5) متغير الدورات التدريبية :

جدول (7)

يبين توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الدورات التدريبية

الدورات التدريبية	العدد	النسبة
لا يوجد	28	% 6.3
دورة واحدة	30	% 6.8
دورتان تدريبيتان	62	% 14.1
ثلاث دورات فأكثر	321	% 72.8
المجموع	441	% 100

ثالثاً : خطوات إجراء الدراسة :

ويشمل هذا الجزء على الجوانب التالية:

(1) خطوات بناء أداة الدراسة:

ويشمل ذلك على خطوات بناء أداة الدراسة ال متمثلة في قياس معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفروعها بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس، وقياس الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة، وتم إعداد أداة الدراسة وفقاً للخطوات التالية:

الخطوة الأولى: صياغة فقرات أداة الدراسة:

لصياغة فقرات أداة الدراسة تم عمل الإجراءات التالية :

1. مراجعة أدبيات الدراسة المرتبطة بكل محور من محاور معوقات تطبيق الإدارة الإ لكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفروعها بمدينة مكة المكرمة، وكذلك مراجعة أدبيات الدراسة المرتبطة بالآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى.

2. مراجعة مقاييس الدراسات السابقة التي استخدمت للتعرف على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية ، وأيضاً للتعرف على الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإ لكترونية من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس أو من في حكمهم في البيئة التربوية.
3. مراجعة المصادر السابقة، والموضوعات المشتملة عليها، من أجل تحديد فقرات كل محور من محاور أداة الدراسة وصياغتها.
4. تم صياغة فقرات أداة الدراسة حسب ما يلي:

أ. استخدام مقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، أوافق إلى حد ما، لا أوافق، لا أوافق مطلقاً) للإجابة على فقرات الاستبانه.

ب. تم إعداد أداة الدراسة في صورتها الأولية . حيث اشتمل مقياس معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى موزعة على أربعة محاور رئيسة، ومحور خاص ب الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الخطوة الثانية: عرض أداة الدراسة على المحكمين:

بعد أن وضعت الباحثة أداة الدراسة في صورتها الأولية تم عرض ها على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في تخصص الإدارة والتخطيط التربوي والمناهج وطرق التدريس من أساتذة جامعة أم القرى، وجامعة الملك عبد العزيز ملحق رقم (1)، وذلك للتأكد من مدى مناسبة المفردات والفقرات، والنظر في مدى كفاية أداة الدراسة من حيث عدد الفقرات، وشموليتها، وتنوع محتواها، وتقويم مستوى الصياغة اللغوية والإخراج، وإضافة أية اقتراحات أو تعديلات يرونها مناسبة.

(2) حساب معامل ثبات أداة الدراسة:

تمَّ استخراج معامل ثبات أداة الدراسة بطريقة التجزئة النصفية، وقد بلغ الثبات الكلي لأداة الدراسة (0.905)، وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض الدراسة، كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمحاور الدراسة مرتفعة، ومناسبة

لأغراض هذه الدراسة، حيث تم حساب معامل ثبات لكل محور من محاور أداة الدراسة الرئيسة، ويوضحها الجدول رقم (8).

جدول (8)

معاملات الثبات لأداة الدراسة ومحاورها

الثبات لأداة الدراسة ومحاورها		معامل الثبات
معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية	المعوقات الإدارية	0.863
	المعوقات التقنية	0.826
	المعوقات المالية	0.872
	المعوقات البشرية	0.909
	الثبات الكلي لجميع المعوقات	0.891
آليات التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية		0.848
الثبات الكلي لأداة الدراسة		0.905

وتجدر الإشارة أن معاملات ثبات المقاييس المقننة يجب أن لا تقل عن (0.70) (عودة، 2002: 367).

(3) صدق أداة الدراسة: تم قياس صدق أداة الدراسة من خلال:

أ. صدق المحتوى أو الصدق الظاهري:

للتحقّق من صدق محتوى أداة الدر اسة، والتأكُّد من أنَّهُا تخدم أهداف الدراسة، تمَّ عرضها على مجموعة من المحكمين من أساتذة جامعة أم القرى وجامعة الملك عبد العزيز، وطُلِبَ إليهم دراسة الأداة، وإبداء رأيهم فيها من حيث: مدى مناسبة الفقرة للمحتوى، وطُلِبَ إليهم النّظر في مدى كفاية أداة الدراس ة من حيث عدد الفقرات، وشموليّتها، وتنوُّع محتواها، وتقويم مستوى الصّياغة اللّغوية، والإخراج، أو أيَّة ملاحظات يَرَونَها مُناسِبة فيما يتعلق بالتّعديل، أو التّغيير، أو الحذف وفق ما يراه المحكم لازماً.

وقامت الباحثة بدراسة ملاحظات المُحكِّمين، واقتراحاتهم، وأجرت التّعديلات في ضوء توصيات، وآراء هيئة التّحكيم، مثل : تعديل محتوى بعض

الفقرات، وتعديل بعض الفقرات؛ لتُصبِح أكثر ملاءمة، وحذف بعض الفقرات، وتصحيح بعض أخطاء الصّياغة اللّغوية، وعلامات التّرقيم.

وقد اعتبرت الباحثة الأخذ بملاحظات المُحكِّمين، وإجراء التّعد يلات بمثابة الصّدق الظّاهري، وصدق المحتوى للأداة، واعتبرت الباحثة أنَّ الأداة صالحة لقياس ما وضعت له.

ب. صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاختبار:

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة و كل محور من محاورها، ومدى ارتباط هذه الفقرات المكونة لها بعضها مع بعض، والتأكد من عدم التداخل بينها، وتحققت الباحثة من ذلك بإيجاد معاملات الارتباط باستخدام معامل الارتباط بيرسون، والجدول (9) يوضح ذلك.

جدول (9)

الاتساق الداخلي لأداة الدراسة ومحاورها

الاتساق الداخلي لأداة الدراسة ومحاورها		معامل الارتباط
معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية	المعوقات الإدارية	0.730 **
	المعوقات التقنية	0.704 **
	المعوقات المالية	0.762 **
	المعوقات البشرية	0.786 **
	الاتساق الكلي لجميع المعوقات	0.728 **
آليات التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية		0.779 **
الاتساق الكلي لأداة الدراسة		0.762 **

**** توجد دلالة إحصائية عند مستوى (0.01).**

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط لأداة الدراسة جاءت مرتفعة، ويدلُّ ذلك على قوة التماسك الداخلي لفقرات أداة الدراسة جميعها ، وكذلك في كل محور من محاورها.

الصورة النهائية لأداة الدراسة:

أصبحت أداة الدراسة جاهز ة في صورتها النهائية لقياس ما وضعت له، وتكونت أداة الدراسة من (65) فقرة، موزعة على خمسة محاور هي : محور المعوقات الإدارية ويشمل (15) فقرة، محور ال معوقات التقنية ويشمل (14) فقرة، محور ال معوقات البشرية ويشمل (13) فقرة، محور ال معوقات المالية ويشمل (11) فقرة، و محور آليات التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية ويشمل (12) فقرة، والجدول (10) يبين توزيع فقرات أداة الدراسة على محاورها.

جدول (10)

الصورة النهائية لأداة الدراسة ومحاورها

الاتساق الداخلي لأداة الدراسة ومحاورها		عدد الفقرات
معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية	المعوقات الإدارية	15
	المعوقات التقنية	14
	المعوقات المالية	13
	المعوقات البشرية	11
آليات التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية		12
العدد الكلي لفقرات أداة الدراسة		65

تمَّ طباعة أداة الدراسة، وإخراجها بصورة تلائم مستوى عينة الدراسة، وما يتعلق بعمليات الكتابة المُصاحِبة، ملحق رقم (2).

(4) إجراءات التطبيق التجريبي لأداة الدراسة:

بعد أن وضِعَت أداة الدراسة في صورتها النّهائية، وأصبحت جاهزة للتطبيق، أستاذنت الباحثة إدارة جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة للقيام بعملية التطبيق، انظر ملحق رقم (2)، وبدأت الباحثة بتطبيقها على أفراد عينة الدراسة، حيث قامت الباحثة بإعداد جدول زمني لعملية التطبيق، حيث تم تخصيص ثلاثة أسابيع لعملية التطبيق، وحدث ذلك خلال شهر ربيع الأول في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 1430/29هـ.

أ. تطبيق أداة الدراسة:

قامت الباحثة بإتباع الإجراءات التالية في عملية التطبيق:

1. قامت الباحثة بتطبيق أداة الدراسة على عينة الدراسة الإداريات وعضوات هيئة التدريس القائمات بعمل إداري بجامعة أم القرى والفروع التابعة لها بمدينة مكة المكرمة.
2. تولت الباحثة من خلال التعليمات المضمنة في أداة الدراسة تو ضيح أهداف أداة الدراسة، وبيان أهميتها، والفائدة المرجوَّة منها، كما طمأنت عينة الدراسة بأنَّهُ لا علاقة لاستجاباتهن بتقييمهن في الأداء الوظيفي، وأنَّ إجاباتهن ستُعامَل بسريّة تامة، كما أوضح لهن طريقة الاستجابة.

ب. تحديد درجة القطع :

إن درجة القطع هي النقطة التي إذا وصل إليها المفحوص فإنه يجتاز المقياس الذي استجاب عليه(منسي،(د.ت)،ص 196).

حيث يعتبر تحديد هذه الدرجة من الأمور الأساسية في بناء المقاييس التربوية، وقد قامت الباحثة بتحديد درجة القطع استناداً إلى الدراسات السابقة، وهي على النحو التالي:

جدول (11)

يبين درجة القطع لكل مستوى من مستويات الاستجابة

م	المتوسط	النسبة	التقدير في الأداة	التقدير في التعليق على النتائج
1	(4.2 – 5)	%84 – 100	أوافق بشدة	درجة كبيرة جداً
2	(3.4 –4.19)	%68.0 – 83.9	أوافق	درجة كبيرة
3	(2.6 –3.39)	%52 – 67.9	أوافق إلى حد ما	درجة متوسطة
4	(1.8 –2.59)	%36 – 51.9	لا أوافق	درجة ضعيفة
5	(1 – 1.79)	%20 – 35.9	لا أوافق مطلقاً	درجة ضعيفة جداً

واعتبرت الباحثة أن المتوسطات في الجدول السابق، ونسبها هي الحد الفاصل بين مستوى الاستجابات في أداة الدراسة، وذلك لمتوسط الاستجابة للفقرة أو المحور أو الدرجة الكلية.

ب. طريقة تفريغ الاستجابات في أداة الدراسة:

تمَّ تفريغ الاستجابات وفق معايير الفقرات المُعتمَدَة والمحكمة، حيث قامت الباحثة بعملية التفريغ، مع استبعاد الاستبانات التي لا تشتمل على جميع الاستجابات.

وقد اتَّبعت الباحثة الإجراءات التّالية في عملية التفريغ:

1. قامت الباحثة بتصنيف الاستبانات حسب متغيّر الدراسة الرئيس، وهو الفرع التابعة له الإداريات أو الأعضاء.
2. تمَّتْ عملية التّفريغ وفق المعايير المحددة في أداة الدراسة، حيث أعطي لكل فقرة في مقياس ليكرت الخماسي للمقياس (أوافق بشدة، أوافق، أوافق إلى حد ما، لا أوافق، لا أوافق مطلقاً)، **درجة تقابلها (5، 4، 3، 2، 1).**
3. تمَّ تفريغ البيانات المُتحصِّلة على أداة الدراسة، والمُتعلّقة بكل مُتغيّر من مُتغيّرات الدراسة.
4. تمَّ إجراء التحليلات الإحصائية باستخدام النظم الإحصائية (spss).

رابعاً: المعالجات الإحصائية:

قامت الباحثة باستخدام النظم الإحصائية (Spss)،وتمثلت فيما يلي:

أ. **الإحصاء الوصفي :** وتمثل في استخراج المتوسّطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمعرفة درجة معوقات تطبيق الإدارة الإ لكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفروعها بمدينة مكة المكرمة من وج هة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس، وأيضاً للتعرف على درجة الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة.

ب. الإحصاء الاستدلالي: وتمثل في استخدام تحليل التباين الأحادي **(ANOVA)** لمعرفة دلالّة الفروق بين المتوسّطات الحسابية أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات

الدراسة (الكلية أو الفرع التابعة له، و المؤهل العلمي، والعمر، والمرتبة الوظيفية، وعدد سنوات الخبرة، والدورات التدريبية). كما تم استخدام معاملات الارتباط (**pearson**) لمعرفة درجة العلاقة الارتباطية بين محاور معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفروعها بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

ومناقشتها وتفسيرها

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها

تمهيد:

بعد أن عرضت الباحثة في الفصل السابق لإجراءات الدراسة الميدانية من خلال بيان الهدف من الدراسة ومنهجها، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، وأداة الدراسة (الاستبانة) من حيث بنائها وتقنينها ، وحساب صدقها وثباتها، وتحديد الأساليب الإحصائية لاستجابات أفراد عينة الدراسة.

يتناول هذا الفصل تحليل نتائج الدراسة الميدانية، وذلك من خلال عرض استجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الدراسة الميدانية، ومعالجتها إحصائياً باستخدام مفاهيم الإحصاء الوصفي والاستدلالي وأساليبه الإحصائية، وصولاً إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها في ضوء الأطر النظرية للدراسة الميدانية المتعلقة بمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى.

1. نتائج السؤال الأول:

ينص السؤال الأول على : ما أهم المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس ؟

وللإجابة على هذا السؤ ال تمَّ استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع العبارات في محور المعوقات الإدارية من معوقات تطبيق

الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس، وفيما يلي توضيح ذلك.

جدول (12)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور المعوقات الإدارية

من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	التقدير
1	4	الإجراءات الروتينية تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.	4.44	88.8	0.793	كبيرة جدا
2	15	قلة الفرص المتاحة للإداريات لحضور الندوات والمؤتمرات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية.	4.42	88.4	0.828	كبيرة جدا
3	12	نقص الدورات التدريبية للإداريات في مجال الإدارة الإلكترونية.	4.37	87.4	0.920	كبيرة جدا
4	13	ضعف التحفيز بنوعيه(المادي/المعنوي) لاستخدام التقنيات الحديثة.	4.28	85.6	0.961	كبيرة جدا
5	1	الافتقار إلى التخطيط السليم لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.	4.19	83.8	0.838	كبيرة
6	14	قلة مشاركة الإداريات في التخطيط لمشروع الإدارة الإلكترونية .	4.16	83.2	1.003	كبيرة
7	8	بطء استجابة إدارات الجامعة لمطالب التغيير.	4.12	82.4	0.946	كبيرة
8	2	المركزية الشديدة في إدارات الجامعة.	4.05	81.0	0.917	كبيرة
9	9	ضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية.	4.03	80.6	0.878	كبيرة
10	5	نقص التشريعات اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.	3.99	79.8	0.820	كبيرة
11	7	ضعف الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.95	79.0	1.028	كبيرة
12	3	غموض الرؤية المستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.91	78.2	0.934	كبيرة
13	6	ضعف ارتباط الأهداف الأكاديمية بتطبيق الإدارة	3.89	77.8	0.907	كبيرة

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	التقدير
		الإلكترونية.				
14	11	الهياكل التنظيمية الحالية لا تتوافق مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية.	3.53	70.6	1.053	كبيرة
15	10	ضعف اقتناع وتأييد الإدارة العليا بالجامعة لمشروع الإدارة الإلكترونية.	3.26	65.2	1.062	متوسطة
		المتوسط العام	4.04	80.8	0.926	كبيرة

وبالنظر إلى متوسطات عبارات محور المعوقات الإدارية من معوق ات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس نجد أنها تراوحت بين (4.44 – 3.26) أي ما نسبته بين (88.8% – 65.2%) وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي حددته الباحثة في الدراسة الميدانية. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (4.04) بنسبة (80.8%)، ووفقاً للمحك فإن درجة المعوقات الإدارية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة كبيرة، ويلاحظ ارتفاع أغلب استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور وفق المحك الذي وضعته الباحثة.

وكانت أعلى ثلاث عبارات لاستجابات أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

احتلت المرتبة الأولى العبارة (4)، بمتوسط بلغ (4.44) ونسبة (88.8%)، والتي تنص على : " الإجراءات الروتينية تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية "، واحتلت المرتبة الثانية العبارة (15)، بمتوسط بلغ (4.42) ونسبة (88.4%) التي تنص على " قلة الفرص المتاحة للإداريات لحضور الندوات والمؤتمرات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية "، واحتلت المرتبة الثا لثة العبارة (12)، بمتوسط بلغ (4.37) ونسبة (87.4%) التي تنص على " نقص الدورات التدريبية للإداريات في مجال الإدارة الإلكترونية ".

أما أدنى ثلاث عبارات لاستجابات أفراد عينة الدراسة كانت على النحو التالي:

احتلت المرتبة (13) العبارة (6)، بمتوسط بلغ (3.89) ونسبة (77.8%)، والتي تنص على " ضعف ارتباط الأهداف الأكاديمية بتطبيق الإدارة الإلكترونية "، واحتلت المرتبة (14) العبارة (11)، بمتوسط بلغ (3.53) ونسبة (70.6%)، والتي تنص على " الهياكل التنظيمية الحالية لا تتوافق مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية "، واحتلت المرتبة (15) العبارة (10)، بمتوسط بلغ (3.26) ونسبة (65.2%)، والتي تنص على " ضعف اقتناع وتأييد الإدارة العليا بالجامعة لمشروع الإدارة الإلكترونية ".

وربما يعود السبب في ذلك إلى مركزية العمل الإداري داخل الجامعة بالإضافة إلى عدم الثقة في المعاملات الإدارية الإلكترونية، كما أنه قد يكون هناك نقصاً في إعداد الإداريات للتحول إلى الإدارة الإلكترونية،وهذا يرتبط بالدرجة الأولى باتجاه الإداريات نحو إدارة التغيير، والذي يحتاج إلى العديد من الندوات والمحاضرات، بالإضافة إلى التدريب المناسب على البرامج الإلكترونية التي ستطبق، ويؤكد هذا التفسير مجيء العبارات : الإجراءات الروتينية تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية ، وقلة الفرص المتاحة للإداريات لحضور الندوات والمؤتمرات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية ، ونقص الدورات التدريبية للإداريات في مجال الإدارة الإلكترونية في المراتب الأولى من عبارات هذا المحور.

بينما تقل المعوقات الإدارية المتعلقة باتخاذ القرارات نحو التغيير من قبل الإدارة العليا، كما أن هناك قبولاً وتأييداً لإحلال الإدارة الإلكترونية في المعاملات الإدارية، وهذا لن يكون متعارضاً مع التقسيمات الإدارية في الجامعة، كما لا يتعارض مع الأهداف العامة لسياسة الجامعة سواء من الناحية الإدارية أو الفنية، ويؤكد هذا مجيء العبارات : ضعف ارتباط الأهداف الأكاديمية بتطبيق الإدارة الإلكترونية، والهياكل التنظيمية الحالية لا تتوافق مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وضعف اقتناع وتأييد الإدارة العليا بالجامعة لمشروع الإدارة الإلكترونية في المراتب الأخيرة من عبارات هذا المحور.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من شعيب(1417هـ)، ودراسة الحربي (1419هـ)، ودراسة المحيسن (2000م)، ودراسة الشريف(1423هـ)، ودراسة الحازمي (1420هـ)، ودراسة الشهري (1422هـ)، ودراسة الحازمي (1423هـ)، ودراسة المسفر(1423هـ)، ودراسة أبومغايض(1424هـ)، ودراسة مرغلاني وعبد الفتاح (2003م)، ودراسة العمري (1424هـ)، ودراسة شركة مايكروسوفت (2003م)، ودراسة الهميلي (2003م)، ودراسة القاسم والزهراني (1425هـ)، ودراسة الدعيلج (1426هـ)، ودراسة درويش(1426هـ)، ودراسة بخش(1427هـ)، ودراسة الرشيد(1428هـ)، ودراسة الحمدي(2008م)، ودراسة العريشي (2008م)، ودراسة جورم ان (1999م)، ودراسة سيرشست وآخرون (2008)، ودراسة ويجاند (1995م)، ودراسة دنتون وآخرون(2002)، ودراسة لاسكوسكي ووارد(2001)، ودراسة لويس ووآل(1988) التي أشارت إلى وجود معوقات إدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

بينما تختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من عمر(1424هـ)، ودراسة العواملة(2003م)، ودراسة السبيعي (1426هـ)، ودراسة غنيم(2006م)، ودراسة القحطاني(1427هـ)، ودراسة باترسون و سريويه(2002) التي أشارت إلى قلة تأثير المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

2. نتائج السؤال الثاني:

ينص السؤال الثاني على : ما أهم المعوقات التقنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس ؟

وللإجابة على هذا السؤ ال تمَّ استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع العبارات في محور المعوقات التقنية من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس، وفيما يلي توضيح ذلك.

جدول (13)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور المعوقات التقنية

من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	التقدير
1	20	ضعف الصيانة والمتابعة للأجهزة.	4.12	82.4	1.067	كبيرة
2	27	نقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية.	4.05	81.0	0.923	كبيرة
3	16	ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	4.01	80.2	0.941	كبيرة
4	18	الافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة .	4.00	80.0	0.971	كبيرة
5	19	قلة كفاية أجهزة الحاسب المتوفرة في الجامعة.	3.90	78.0	1.203	كبيرة
6	23	ضعف المتابعة والتطوير للبرمجيات المطبقة.	3.82	76.4	0.957	كبيرة
7	28	ضعف برامج الحماية للبيانات والمعلومات بإدارات الجامعة.	3.81	76.2	1.091	كبيرة
8	25	تخلي بعض الشركات الموردة للأجهزة عن الدعم الفني.	3.70	74.0	1.071	كبيرة
9	21	سرعة تطور أجهزة الحاسب الآلي وأنظمتها.	3.61	72.2	1.147	كبيرة
10	17	سرعة التغيير في تكنولوجيا المعلومات وصعوبة مسايرتها.	3.60	72.0	1.068	كبيرة

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	التقدير
11	29	صعوبة وضع مواصفات قياسية عند شراء أجهزة الحاسب الآلي بالجامعة.	3.54	70.8	1.063	كبيرة
12	26	صعوبة الربط بين الأجهزة في إدارات الجامعة لاختلاف مواصفاتها.	3.52	70.4	1.114	كبيرة
13	22	صعوبة تعريب(الأنظمة/البرامج)الأجنبية.	3.47	69.4	1.140	كبيرة
14	24	سهولة اختراق شبكة الانترنت.	3.39	67.8	1.178	متوسطة
		المتوسط العام	3.75	75.0	1.067	كبيرة

وبالنظر إلى متوسطات عبارات محور المعوقات التقنية من معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس نجد أنها تراوحت بين (4.12 – 3.39) أي ما نسبته بين (82.4% – 67.8%) وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي حددته الباحثة في الدراسة الميدانية. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (3.75) بنسبة (75.0%)، ووفقاً للمحك فإن درجة المعوقات التقنية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة كبيرة، ويلاحظ ارتفاع أغلب استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور وفق المحك الذي وضعته الباحثة.

وكانت أعلى ثلاث عبارات لاستجابات أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

احتلت المرتبة الأولى العبارة (20)، بمتوسط بلغ (4.12) ونسبة (82.4%)، والتي تنص على: " ضعف الصيانة والمتابعة للأجهزة "، واحتلت المرتبة الثانية العبارة (27)، بمتوسط بلغ (4.05) ونسبة (81.0%) التي تنص على " نقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية "، واحتلت المرتبة الثالثة العبارة (16)، بمتوسط بلغ (4.01) ونسبة (80.2%) التي تنص على " ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ".

أما أدنى ثلاث عبارات لاستجابات أفراد عينة الدراسة كانت على النحو التالي:

احتلت المرتبة (12) العبارة (26)، بمتوسط بلغ (3.52) ونسبة (70.4%)، والتي تنص على " صعوبة الربط بين الأجهزة في إدارات الجامعة لاختلا ف مواصفاتها"، واحتلت المرتبة (13) العبارة (22)، بمتوسط بلغ (3.47) ونسب ة (69.4%)، والتي تنص على " صعوبة تعريب (الأنظمة/البرامج)الأجنبية "، واحتلت المرتبة (14) العبارة (24)، بمتوسط بلغ (3.39) ونسب ة (67.8%)، والتي تنص على " سهولة اختراق شبكة الانترنت ".

وربما يعود السبب في ذلك إلى قلة وعي الإداريات بآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية نظراً لنقص خبرتهن حولها، كما أن قلة وجود الدعم الفني للأعطال التي قد تحصل ومتابعة صيانة الأجهزة أولاً بأول يشكل عائقاً آخر في تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى أن الجامعة يوجد لديها نقص في تأسيس نظام الاتصال بين الأجهزة بسبب البنية التحتية الأساسية، ويؤكد هذا مجيء العبارات: ضعف الصيانة والمتابعة للأجهزة ، ونقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المراتب الأولى من عبارات هذا المحور.

بينما تقل المعوقات المتصلة بتعدد أنظمة الأجهزة ومواصفاتها وموديلاتها حيث يمكن التغلب على هذه المشكلة بتوحيد الأجهزة وأنظمتها داخل الجامعة، بالإضافة إلى أنه يمكن للجامعة وضع برامج معربة للإدارة الإلكترونية كما هو الحال في موقع الجامعة حيث إنه معرب، كما تضعف المعوقات التقنية المتصلة باختراق الأنظمة والبرامج حيث يمكن توفير نظام حماية فعال كما هو الحال لدى العديد من الجامعات التي تطبق نظام الإدارة الإلكترونية، ويؤكد هذا مجيء العبارات: صعوبة الربط بين الأجهزة في إدارات الجامعة لاختلاف مواصفاتها، وصعوبة تعريب (الأنظمة/البرامج) الأجنبية، وسهولة اختراق شبكة الإنترنت في المراتب الأخيرة من عبارات هذا المحور.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من شعيب(1417هـ)، ودراسة الحربي (1419هـ)، ودراسة المحيسن (2000م)، ودراسة الشريف(1423هـ)، ودراسة الشهري (1422هـ)، ودراسة الحازمي(1423هـ)، ودراسة المسفر (1423هـ) ودراسة قاسم (1424هـ) ودراسة مرغلاني وعبد الفتاح (2003م) ودراسة العمري(1424هـ) ودراسة عمر (1424هـ) ودراسة العواملة (2003م) ودراسة شركة مايكروسوفت (2003م) ودراسة الهميلي (2003م) ودراسة القاسم والزهراني(1425هـ) ودراسة الدعيلج(1426هـ) ودراسة درويش(1426هـ) ودراسة السبيعي (1426هـ) ودراسة الهيثمي (1427هـ) ودراسة الضافي(1427هـ) ودراسة القحطاني (1427هـ) ودراسة بخش (1427هـ) ودراسة الرشيد (1428هـ) ودراسة الحمدي (2008م) ودراسة العريشي(2008م) ودراسة سيرشست وآخرون (2008) ودراسة جورمان (1999م) ودراسة ماير (2001م) ودراسة سبودارك (2003) ودراسة دنتون وآخرون(2002) ودراسة لاسكوسكي ووارد (2001) ودراسة هوكنز (2000)، ودراسة أولسن وآخرون (2004) ودراسة لويس ووآل (1988) التي أشارت إلى وجود معوقات تقنية في تطبيق الإدارة الالكترونية.

بينما تختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من باترسون وسبريه(2002)، ودراسة غنيم(2006م) التي أشارت إلى قلة تأثير المعوقات التقنية في تطبيق الإدارة الالكترونية.

3. نتائج السؤال الثالث:

ينص السؤال الثالث على : ما أهم المعوقات البشرية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس ؟

وللإجابة على هذا السؤ ال تمَّ استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع العبارات في محور المعوقات البشرية من معوق ات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس، وفيما يلي توضيح ذلك.

جدول (14)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور المعوقات البشرية

من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	التقدير
1	39	ضعف مهارات اللغة الانجليزية لدى بعض الإداريات.	4.53	90.6	0.800	كبيرة جداً
2	38	النقص في عدد الإداريات المتخصصات في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي.	4.35	87.0	0.970	كبيرة جداً
3	41	نقص الوعي بأهمية الحماية والأمن المعلوماتي لدى بعض الإداريات.	3.94	78.8	0.957	كبيرة
4	34	قلة المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلي.	3.90	78.0	1.025	كبيرة
5	40	خوف بعض الإداريات من المساءلة في حالة تعطل أحد الأجهزة الالكترونية.	3.77	75.4	1.047	كبيرة
6	42	قلة الثقة لدى الإداريات في كافة التعاملات الإلكترونية.	3.74	74.8	1.007	كبيرة
7	36	ضعف الدافعية للتغيير عند بعض الإداريات.	3.71	74.2	0.981	كبيرة
8	37	خوف الإداريات من زيادة المهام والأعباء الإدارية.	3.68	73.6	1.146	كبيرة
9	31	خوف بعض الإداريات من التغيير.	3.67	73.4	1.033	كبيرة
10	30	مقاومة بعض الإداريات بالجامعة للتغيير.	3.66	73.2	1.054	كبيرة
11	33	خوف الإداريات من فقدان مراكزهن الوظيفية.	3.65	73.0	1.195	كبيرة
12	35	ضعف اقتناع بعض الإداريات بجدوى تطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.63	72.6	1.052	كبيرة
13	32	انخفاض ثقة الإداريات بقدرتهن على استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية.	3.50	70.0	1.040	كبيرة
		المتوسط العام	3.83	76.6	1.024	كبيرة

وبالنظر إلى متوسطات عبارات محور المعوقات البشرية من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات

وعضوات هيئة التدريس نجد أنها تراوحت بين (4.53 – 3.50) أي ما نسبته بين (90.6% – 70.0%) وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي حددته الباحثة في الدراسة الميدانية. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (3.83) بنسبة (76.6%)، ووفقاً للمحك فإن درجة المعوقات البشرية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة كبيرة، ويلاحظ ارتفاع أغلب استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور وفق المحك الذي وضعته الباحثة.

وكانت أعلى ثلاث عبارات لاستجابات أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

احتلت المرتبة الأولى العبارة (39)، بمتوسط بلغ (4.53) ونسبة (90.6%)، والتي تنص على: " ضعف مهارات اللغة الانجليزية لدى بعض الإداريات "، واحتلت المرتبة الثانية العبارة (38)، بمتوسط بلغ (4.35) ونسبة (87.0%) التي تنص على " النقص في عدد الإداريات المتخصصات في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي "، واحتلت المرتبة الثالثة العبارة (41)، بمتوسط بلغ (3.94) ونسبة (78.8%) التي تنص على " نقص الوعي بأهمية الحماية والأمن المعلوماتي لدى بعض الإداريات ".

أما أدنى ثلاث عبارات لاستجابات أفراد عينة الدراسة كانت على النحو التالي:

احتلت المرتبة (11) العبارة (33)، بمتوسط بلغ (3.66) ونسبة (73.2%)، والتي تنص على " خوف الإداريات من فقدان مراكزهن الوظيفية "، واحتلت المرتبة (12) العبارة (35)، بمتوسط بلغ (3.63) ونسبة (72.6%)، والتي تنص على " ضعف اقتناع بعض الإداريات بجدوى تطبيق الإدارة الإلكترونية "، واحتلت المرتبة (13) العبارة (32)، بمتوسط بلغ (3.50) ونسبة (70.0%)، والتي تنص على " انخفاض ثقة الإداريات بقدرتهن على استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ".

وربما يعود السبب في ذلك إلى قلة البرامج التدريبية التي ترفع من كفاءة الإداريات وتأهيلهن على النحو المناسب في مجال التعامل مع أجهزة الحاسب وامتلاك الكفايات المعرفية والأدائية اللازمة للتعامل مع تطبيقاته وبرامجه،

وهذا يؤدي إلى وجود نقص في تأهيل الإداريات للقيام بمهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويؤكد هذا مجيء العبارات: ضعف مهارات اللغة الانجليزية لدى بعض الإداريات، والنقص في عدد الإداريات المتخصصات في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي، ونقص الوعي بأهمية الحماية والأمن المعلوماتي لدى بعض الإداريات، في المراتب الأولى من عبارات هذا المحور.

بينما تنخفض المعوقات المتعلقة بالنواحي النفسية لدى بعض الإداريات من حيث قدرتهن على القيام بتطبيق الإدارة الالكترونية وخوفهن من إحلال الإدارة الإلكترونية محل العمل الذي يقمن مما يؤثر على الاحتفاظ بوظائفهن، بالإضافة إلى أن توجد لدى بعض الإداريات قناعة بأن تطبيق الإدارة الالكترونية يسهل العمل الإداري ويجعله يبتعد عن الروتين، ويؤكد هذا مجيء العبارات : خوف الإداريات من فقدان مراكزهن الوظيفية ، و" ضعف اقتناع بعض الإداريات بجدوى تطبيق الإدارة الإلكترونية، وانخفاض ثقة الإداريات بقدرتهن على استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية، في المراتب الأخيرة من عبارات هذا المحور.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من شعيب(1417هـ)، ودراسة الحربي (1419هـ)، ودراسة المحيسن (2000م)، ودراسة الشريف (1423هـ)، ودراسة الحازمي (1420هـ)، ودراسة أبومغايض(1424هـ) ودراسة قاسم(1424هـ)، ودراسة مرغلاني وعبد الفتاح(2003م) ودراسة العمري (1424هـ) ودراسة عمر (1424هـ) ودراسة العواملة (2003م)، ودراسة شركة مايكروسوفت (2003م)، ودراسة الهميلي(2003م) ودراسة الدعيلج(1426هـ) ودراسة درويش (1426هـ)، ودراسة الضافي (1427هـ)، ودراسة القحطاني (1427هـ) ودراسة بخش(1427هـ) ودراسة الرشيد(1428هـ) ودراسة الحمدي(2008م) ودراسة العريشي(2008م) ودراسة سيرشست وآخرون (2008) ودراسة جورمان

(1999م)، ودراسة باترسون وسربويه(2002)، التي أشارت إلى وجود معوقات بشرية في تطبيق الإدارة الالكترونية.

بينما تختلف هذه النتيجة مع النتائج التي تو صلت إليها دراسة كل من السبيعي(1426هـ)، ودراسة غنيم(2006م) التي أشارت إلى قلة المعوقات البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

4. نتائج السؤال الرابع:

ينص السؤال الرابع على : ما أهم المعوقات المالية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس ؟

وللإجابة على هذا السؤ ال تمَّ استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع العبارات في محور المعوقات المالية من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس، وفيما يلي توضيح ذلك.

جدول (15)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور المعوقات المالية

من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	التقدير
1	52	محدودية دور القطاع الخاص في المساهمة(المالية/العينية) لدعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية.	3.95	79.0	1.003	كبيرة
2	53	ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات.	3.87	77.4	1.097	كبيرة
3	49	قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب للإداريات في مجال الإدارة الإلكترونية.	3.80	76.0	1.123	كبيرة
4	51	ضعف الإمكانيات المادية في مجال التعاون مع المعاهد	3.71	74.2	1.133	كبيرة

الترتيب	العبارة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	التقدير
		التدريبية والاستشارية.				
5	50	**ضعف المخصصات المالية بإدارات الجامعة لتنظيم(المحاضرات،الندوات،ورش العمل).**	3.69	73.8	1.169	كبيرة
6	43	**نقص الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.**	3.67	73.4	1.271	كبيرة
7	44	**ارتفاع أسعار بعض الأجهزة والمعدات الإلكترونية.**	3.62	72.4	1.142	كبيرة
8	45	**ارتفاع أسعار البرمجيات الإلكترونية.**	3.59	71.8	1.100	كبيرة
9	48	**قلة كفاية الميزانية المخصصة لتصميم وتطوير برامج وتطبيقات الحاسب الآلي.**	3.58	71.6	1.173	كبيرة
10	46	**قلة كفاية الموارد المالية لصيانة الأجهزة.**	3.57	71.4	1.238	كبيرة
11	47	**ضعف الميزانيات المخصصة لشراء أنظمة حماية المعلومات.**	3.56	71.2	1.204	كبيرة
		المتوسط العام	3.69	73.8	1.150	كبيرة

وبالنظر إلى متوسطات عبارات محور المعوقات المالية من معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس نجد أنها تراوحت بين (3.95 – 3.56) أي ما نسبته بين (79.0% – 71.2%) وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي حددته الباحثة في الدراسة الميدانية. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (3.69) بنسبة (73.8%)، ووفقاً للمحك فإن درجة المعوقات المالية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة كبيرة، ويلاحظ ارتفاع أغلب استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور وفق المحك الذي وضعته الباحثة.

وكانت أعلى ثلاث عبارات لاستجابات أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

احتلت المرتبة الأولى العبارة (52)، بمتوسط بلغ (3.95) ونسبة (79.0%)، والتي تنص على : " محدودية دور القطاع الخاص في المساهمة (المالية/العينية) لدعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية "، واحتلت المرتبة الثانية العبارة (53)، بمتوسط بلغ (3.87) ونسبة (77.4%) التي تنص على " ضعف

الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيا ت المعلومات "، واحتلت المرتبة الثا لثة العبارة (49)، بمتوسط بلغ (3.80) ونسبة (76.0%) التي تنص على " قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب للإداريات في مجال الإدارة الإلكترونية ".

أما أدنى ثلاث عبارات لاستجابات أفراد عينة الدراسة كانت على النحو التالي:

احتلت المرتبة (9) العبارة (48)، بمتوسط بلغ (3.58) ونسبة (71.6%)، والتي تنص على " قلة كفاية الميزانية المخصصة لتصميم وتطوير برامج وتطبيقات الحاسب الآلي "، واحتلت المرتبة (10) العبارة (46)، بمتوسط بلغ (3.57) ونسبة (71.4%)، والتي تنص على " قلة كفاية الموارد المالية لصيانة الأجهزة "، واحتلت المرتبة (11) العبارة (47)، بمتوسط بلغ (3.56) ونسبة (71.2%)، والتي تنص على " ضعف الميزانيات المخصصة لشراء أنظمة حماية المعلومات ".

وربما يعود السبب في ذلك إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى دعم مالي كبير خاصة وأنه ي رتبط بنواحي متعددة كتوفير الأنظمة وتدريب وتأهيل الإداريات وعمل الدراسات اللازمة وتوفير البنية التحتية الأساسية وغيرها، وهذا لا بد له من ميزانية مستقلة لا تستطيع الجامعة بميزانيتها الحالية القيام بتنفيذ مثل هذا المشروع، كما أن هناك ضعف في التواصل مع مؤسسات القطاع الخاص والحصول على الدعم المالي المناسب لتغطية احتياجات الإدارة الإلكترونية مما يجعل ضعف توفر الدعم المالي عائقاً هاماً في عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويؤكد هذا مجيء العبارات : محدودية دور القطاع الخاص في المساهمة (المالية/العينية) لدعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات، وقلة المخصصات المالية لبرامج التدريب للإداريات في مجال الإدارة الإلكترونية، في المراتب الأولى من عبارات هذا المحور.

بينما تنخفض المعوقات المالية المتعلقة بقدرة الج امعة من خلال ميزانيتها على توفير المستلزمات الأولية كتوفير الأجهزة اللازمة، وتوفير برامج الحماية والصيانة، إلا أنه وإن وفرت الجامعة هذه المتطلبات تبقى عمليات التدريب والتأهيل والبنية التحتية بحاجة لميزانية كبيرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ويؤكد هذا مجيء ا لعبارات: قلة كفاية الميزانية المخصصة لتصميم وتطوير برامج وتطبيقات الحاسب الآلي ، وقلة كفاية الموارد المالية لصيانة الأجهزة، وضعف الميزانيات المخصصة لشراء أنظمة حماية المعلومات، في المراتب الأخيرة من عبارات هذا البعد.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي تو صلت إليها دراسة كل من شعيب(1417هـ)، ودراسة الحربي (1419هـ)، ودراسة المحيسن (2000م)، ودراسة الشريف(1423هـ)، ودراسة مرغلاني وعبد الفتاح (2003م) ودراسة العمري(1424هـ) ودراسة عمر (1424هـ) ودراسة العواملة (2003م) ودراسة الهميلي(2003م)ودراسة الدعيلج(1426هـ) ودراسة درويش(1426هـ) ودراسة السبيعي (1426هـ)ودراسة القحطاني (1427هـ) ودراسة بخش(1427هـ) ودراسة الرشيد(1428هـ) ودراسة الحمدي(2008م) ودراسة العريشي (2008م) ودراسة سيرشست وآخرون (2008) ودراسة جورمان (1999م) ودراسة سيودارك(2003) ودراسة دنتون وآخرون(2002) ودراسة لاسكوسكي ووارد (2001)، ودراسة أولسن وآخرون (2004) التي أشارت إلى وجود معوقات مالية في تطبيق الإدارة الالكترونية.

بينما تختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من باترسون و س يويه(2002)، ودراسة شركة مايكروسوفت (2003م)، ودراسة الحازمي(1423هـ)، ودراسة المسفر(1423هـ)، ودراسة غنيم(2006م) التي أشارت إلى قلة تأثير المعوقات المالية في تطبيق الإدارة الالكترونية.

5. نتائج السؤال الخامس:

ينص السؤال الخامس على: ما أبرز الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس ؟

وللإجابة على هذا السؤ ال تمَّ استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من العبارات، ومن ثم تم استخراج المتوسط العام للآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترو نية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس، وفيما يلي توضيح ذلك.

جدول (16)

المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية للآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى

الترتيب	العبلوة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	التقدير
1	65	تنظيم(الندوات/المحاضرات/ورش العمل) للتعريف بالتقنيات الحديثة.	4.68	93.6	0.606	كبيرة جداً
2	58	تدريب الإداريات للتعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية بكفاءة عالية.	4.63	92.6	0.734	كبيرة جداً
3	60	استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة (شبكة الإنترنت/الإنترانت/الإكسترانت).	4.62	92.4	0.697	كبيرة جداً
4	61	وضع إستراتيجية للتعاون والتنسيق بين الإدارات في الجامعة.	4.60	92.0	0.635	كبيرة جداً
5	59	بناء قاعدة معلومات واحدة أو أكثر على مستوى الجامعة تتصف بالدقة والشمولية.	4.58	91.6	0.732	كبيرة جداً
6	62	استخدام تقنيات أمن المعلومات (برمجيات جدار الحماية/تشفير البيانات/التوقيع الإلكتروني).	4.55	91.0	0.719	كبيرة جداً
7	64	استخدام مختلف أشكال الاتصال الالكتروني (البريد الإلكتروني/البريد الصوتي/المؤتمرات الإلكترونية).	4.54	90.8	0.741	كبيرة جداً
8	63	تكثيف جهود التعريب لكافة البرامج والتطبيقات الحاسوبية.	4.49	89.8	0.775	كبيرة جداً
9	56	تعميق الوعي بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها.	4.46	89.2	0.817	كبيرة جداً
10	57	إعادة بناء(الهياكل التنظيمية/العمليات/الإجراءات الإدارية)بما يتوافق مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.	4.41	88.2	0.832	كبيرة جداً
11	54	الحصول على دعم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق الإدارة	4.40	88.0	0.809	كبيرة جداً

الترتيب	العلبوة في المقياس	ترتيب العبارة تنازلياً حسب المتوسطات	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	التقدير
		الإلكترونية.				
12	55	إصدار التشريعات اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.	4.32	86.4	0.776	كبيرة جداً
		المتوسط العام	4.52	90.4	0.739	كبيرة جداً

وبالنظر إلى متوسطات عبارات الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس نجد أنها تراوحت بين (4.68 – 4.32) أي ما نسبته بين (93.6% – 86.4%) وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي حددت ه الباحثة في الدراسة الميدانية. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (4.52) بنسبة (90.4%)، ووفقاً للمحك فإن درجة ا لآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة كبيرة جداً، ويلاحظ ارتفاع استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور وفق المحك الذي وضعته الباحثة.

وكانت أعلى ثلاث عبارات لاستجابات أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

احتلت المرتبة الأولى العبارة (65)، بمتوسط بلغ (4.68) ونسب ة (93.6%)، والتي تنص على: " تنظيم(الندوات/ المحاضرات / ورش العمل) للتعريف بالتقنيات الحديثة "، واحتلت المرتبة الثانية العبارة (58)، بمتوسط بلغ (4.63) ونسبة (92.6%) التي تنص على "تدريب الإداريات للتعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكتروني بكفاءة عالية"، واحتلت المرتبة الثالثة العبارة (60)، بمتوسط بلغ (4.62) ونسبة (92.4%) التي تنص على " استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة (شبكة الإنترنت/ الإنترانت/ الإكسترانت)".

أما أدنى ثلاث عبارات لاستجابات أفراد عينة الدراسة كانت على النحو التالي:

احتلت المرتبة (10) العبارة (57)، بمتوسط بلغ (4.41) ونسبة (88.2%)، والتي تنص على " إعادة بناء(الهياكل التنظيمية/العمليات/الإجراءات الإدارية)

بما يتوافق مع متطلبات الإدارة الإلكترونية "، واحتلت المرتبة (11) العبارة (54)، بمتوسط بلغ (4.40) ونسبة (88.0%)، والتي تنص على " الحصول على دعم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية "، واحتلت المرتبة (12) العبارة (55)، بمتوسط بلغ (4.32) ونسبة (86.4%)، والتي تنص على " إصدار التشريعات اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية ".

وربما يعود السبب في ذلك إلى الحاجة الفعلية لوجود ندوات ومحاضرات للتعريف بتطبيقات التقنية الحديثة في مجال العمل الإداري، بالإضافة إلى المشاريع وورش العمل التدريبية لرفع مستوى الإداريات في مجال تطبيق العمل التقني عبر شبكات الاتصال الالكترونية وتعريفهن باستخداماتها المتعددة، وهذه الحاجة تنبع من كون الإداريات هن الفئة المستهدفة للتغيير في مجال العمل الإداري وأن العمل يبدأ معهن فإذا وجدت البيئة المناسبة والكفاءات التدريبية الملائمة لتطبيقات الإدارة الالكترونية فإنه في حال تم اتخاذ أي قرار بشأن التطبيق تكون هناك جاهزية لدى الإداريات لتقبل فكرة العمل بنظام الإدارة الإلكترونية، ويؤكد هذا مجيء العبارات : تنظيم الندوات والمحاضرات وورش العمل للتعريف بالتقنيات الحديثة، وتدريب الإداريات للتعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكتروني بكفاءة عالية، واس تخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة شبكة الإنترنت / الإنترانت/ الإكسترانت، في المراتب الأولى من عبارات هذا المحور.

بالإضافة إلى ذلك فإنه ينبغي اتخاذ قرارات حكيمة بشأن توضيح صورة العمل بالإدارة الالكترونية ووضع تصورات واضحة حول طبيعة العمل بها، وهذا يحتاج إلى دعم وتأييد صانعي القرار في الجامعة لعملية تطبيق الإدارة الإلكترونية واتخاذ الآليات والإجراءات التي تكفل لجميع الهياكل الإدارية داخل الجامعة بالعمل معاً بصورة متكاملة للعمل على تحقيق متطلبات الإدارة الإلكترونية، ويؤكد هذا مجيء العبارات : إعادة بناء الهياكل التنظيمية والعمليات والإجراءات الإدارية بما يتوافق مع متطلبات الإدارة الإلكترونية ، والحصول

على دعم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وإصدار التشريعات اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية، بنسب عالية حتى وإن كانت في أدنى المراتب من عبارات هذا المحور.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من الهميلي(2003م) ودراسة الدعيلج (1426هـ) ودراسة درويش (1426هـ) ودراسة الضافي (1427هـ) ودراسة القحطاني (1427هـ) ودراسة بخش(1427هـ) ودراسة الرشيد (1428هـ) ودراسة سناري (2008م) ودراسة العريشي(2008م) ودراسة البرقاوي(1429هـ) ودراسة سيرشست وآخرون (2008) ودراسة سترن (2008) ودراسة جورمان (1999م) ودراسة ريوس (2000م) ودراسة ويجاند (1995م) ودراسة فوتي (1998م) ودراسة سبودارك (2003) دنتون وآخرون (2002) ودراسة لاسكوسكي ووارد(2001) ودراسة هوكنز (2000) ودراسة أولسن وآخرون (2004) التي أشارت إلى إمكانية التغلب على معوقات الإدارة الالكترونية.

6.نتائج السؤال السادس:

ينص السؤال السادس على :هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر عينة الدراسة حـــــــول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة تبعاً لمتغيرات :(الفرع التابعة له،العمر،المؤهل العلمي ،المرتبة الوظيفية لعضوات هيئة التدريس القائمات بعمل إداري ،المرتبة الوظيفية للإداريات ،عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري،عدد الدورات التدريبية)؟

وللإجابة عن هذا ال سؤال،وللكشف عن الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة

الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغيرات الدراسة، تمَّ استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لجميع متغير ات الدراسة (الفرع التابعة له، المؤهل العلمي، العمر، المرتبة الوظيفية للإداريات ،المرتبة الوظيفية لعضوات هيئة التدريس القائمات بعمل إداري، عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري، الدورات التدريبية)، وفيما يلي نتائج هذا السؤال.

أ. متغير المرتبة الوظيفية للإداريات:

جدول (17)

مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وأعضاء هيئة التدريس وفقاً لمتغير المرتبة الوظيفية للإداريات

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	21704.249	7	3100.607	4.849	0.000 *
داخل المجموعات	228266.918	357	639.403		
المجموع الكلّي	249971.167	364			

* دالة عند مستوى ($\alpha = 0.05$).

يتبيَّن من الجّدول (17) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول جميع معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير المرتبة الوظيفية للإداريات، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (4.849).

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير المرتبة ال وظيفية للإداريات ، ولصالح أيّ مستوى من المستويات السبعة، تمَّ إجراء المقارنات البعديّة، حيث تمَّ اُستُخْدِمَ اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعديّة، كما هو مُبيَّن في الجّدول

التالي.

جدول (18)

نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير المرتبة الوظيفية للإداريات

المرتبة الوظيفية	بند الصندوق	بند محو أمية	بند أجور العمل	بند خدمة المجتمع	المرتبة 3–1	المرتبة 6–4	المرتبة 9 – 7	المرتبة العاشرة وفوق
بند الصندوق	–	–	–	–	–	6.84 –	7.02 –	7.31 –
بند محو أمية	–	–	–	–	–	5.09 –	5.97 –	6.14 –
بند أجور العمل	–	–	–	–	–	5.01 –	5.46 –	5.86 –
بند خدمة المجتمع	–	–	–	–	–	3.99 –	4.12 –	4.45 –
المرتبة 3–1	–	–	–	–	–	–	–	–
المرتبة 6–4	6.84 *	5.19 *	5.01 *	3.99 *	–	–	–	–
المرتبة 9 – 7	7.02 *	5.97 *	5.46 *	4.12 *	–	–	–	–
المرتبة العاشرة وفوق	7.31 *	6.14 *	5.86 *	4.45 *	–	–	–	–

*** دالة عند مستوى (α = 0.05).**

وبالنّظر إلى نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير المرتبة الوظيفية للإداريات، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، لصالح اللواتي مرتبتهن الوظيفية بمستوى العاشرة فما فوق وا للواتي مرتبتهن الوظيفية السابعة إلى التاسعة، واللواتي مرتبتهن الوظيفية من الرابعة إلى السادسة على اللواتي مرتبتهن الوظيفية بند أجور العمل وبند محو الأمية وبند صندوق الطالبات وبند خدمة المجتمع.

بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح اللواتي مرتبتهن الوظيفية الأولى إلى الثالثة، واللواتي مرتبتهن الوظيفية بند أجور العمل وبند محو

الأمية وبند صندوق الطالبات وبند خدمة المجتمع.

وربما يعود السبب في ذلك إلى أن الإداريات اللواتي على مرات ب وظيفية لديهن نظرة أشمل لطبيعة معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية نظراً لأن هؤلاء الإداريات قد أمضين فترة طويلة في العمل او قد يكن قريبات من صنع القرار في مراتبهن الوظيفية، ويؤكد هذا ما أظهرته نتائج المقارنات البعديّة من وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، لصالح اللواتي مرتبتهن الوظيفية بمستوى العاشرة فما فوق واللواتي مرتبتهن الوظيفية السابعة إلى التاسعة، واللواتي مرتبتهن الوظيفية من الرابعة إلى السادسة على اللواتي مرتبتهن الوظيفية بند أجور العمل وبند محو الأمية وبند صندوق الطالبات وب ند خدمة المجتمع.

وتختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من القحطاني(1427هـ)، و دراسة بخش (1427هـ)، ودراسة البرقاوي (1429هـ) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً وفقاً لمتغير المرتبة الوظيفية.

ب. متغير المرتبة الوظيفية لعضوات هيئة التدريس القائمات بعمل إداري:

جدول (19)

مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير المرتبة الوظيفية للعضوات القائمات بعمل إداري

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	348.513	4	87.128	0.116	0.976
داخل المجموعات	53254.276	71	750.060		
المجموع الكلّي	53602.789	75			

يتبيَّن من الجّدول (19) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول جميع معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير المرتبة الوظيفية للأع ضاء القائمات بعمل إداري، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (0.116).

وربما يعود السبب في ذلك إلى أنه بالرغم من اختلاف المراتب الوظيفية للإداريات من عضوات هيئة التدريس فإن نظرتهن متقاربة نحو معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وقد يرتبط هذا بشكل نسبي بأن أغلب أعضاء هيئة التدريس من الإداريات في مراتب وظيفية إدارية عليا، وبالتالي لم تختلف نظرتهن حول المعوقات.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من القحطاني(1427هـ)، و دراسة بخش (1427هـ)، ودراسة البرقاوي (1429هـ) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً وفقاً لمتغير المرتبة الوظيفية.

ج. متغير الفرع التابعة له:

جدول (20)

مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير الفرع التابعة له

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	39369.645	4	9842.411	7.585	0.000 *
داخل المجموعات	565790.192	436	1297.684		
المجموع الكلّي	605159.837	440			

* دالة عند مستوى (α = 0.05).

يتبيَّن من الجّدول (20) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى

الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول جميع معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير الفرع التابعة له، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (7.585).

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير الفرع التابعة له ، ولصالح أيّ مستوى من المستويات الخمسة، تمَّ إجراء المقارنات البعديّة، حيث تمَّ اُستُخْدِمَ اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعديّة، كما هو مُبيَّن في الجّدول التالي.

جدول (21)

نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير الفرع التابعة له

الفرع التابعة له	الجامعة	كلية العلوم التطبيقية	كلية الآداب والعلوم الإدارية	كلية إعداد المعلمات	كلية الفنون والتصميم الداخلي
الجامعة (المركز الرئيس)	–	12.85 *	–	13.38 *	14.29 *
كلية العلوم التطبيقية	–	13.19 *	–	14.96 *	15.68 *
كلية الآداب والعلوم الإدارية	12.85 –	–	13.19 –	–	–
كلية إعداد المعلمات	13.38 –	–	14.96 –	–	–
كلية الفنون والتصميم الداخلي	14.29 –	–	15.68 –	–	–

* دالة عند مستوى ($\alpha = 0.05$).

وبالنّظر إلى نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير الفرع التابعة له، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، لصالح الإداريات اللواتي يعملن في الجامعة المقر، واللواتي يعملن في كلية العلوم التطبيقية على الإداريات اللواتي يعملن في كلية الآداب والعلوم الإدارية ، وكلية إعداد المعلمات، وكلية الفنون والتصميم الداخلي.

بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح الإداريات اللواتي يعملن في كلية الآداب والعلوم الإدارية، وكلية إعداد المعلمات، وكلية الفنون والتصميم الداخلي.

وربما يعود السبب في ذلك إلى قرب أو بعد الإداريات عن مركز القرار الإداري يسهل اطلاع الإداريات على التطبيقات التقنية الحديثة، فحين تعمل الإدارية في المركز الرئيس يتوفر لها سهولة وسرعة في قنوات الاتصال أعلى منه في الفروع، كما أن الإداريات العاملات في كلية العلوم التطبيقية بحكم تخصصهن يتاح لهن الاطلاع على مجال تفعيل التقنية في العمل الإداري من غيرهن، ويؤكد هذا ما أظهرته نتائج المقارنات البعديّة من وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، لصالح الإداريات اللواتي يعملن في الجامعة المقر، واللواتي يعملن في كلية العلوم التطبيقية على الإداريات اللواتي يعملن في الفروع الأخرى.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة بخش (1427هـ) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً وفقاً لمتغير نوع الكلية التابع لها.

د. متغير المؤهل العلمي:

جدول (22)

مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة

حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	17391.456	5	3478.291	2.574	* 0.026
داخل المجموعات	587768.381	435	1351.192		
المجموع الكلّي	605159.837	440			

* دالة عند مستوى (α = 0.05).

يتبيَّن من الجّدول (22) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول جميع معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (2.574).

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وأعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير المؤهل العلمي ، ولصالح أيّ مستوى من المستويات الستة، تمَّ إجراء المقارنات البعديّة، حيث تمَّ اُسْتُخْدِمَ اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعديّة، كما هو مُبيَّن في الجّدول التالي.

جدول (23)

نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	ثانوي	دبلوم	بكالوريوس	دبلوم عالي	ماجستير	دكتوراه

ثانوي	–	–	–	9.23 –	12.20 –	14.25 –
دبلوم	–	–	–	8.45 –	11.08 –	11.81 –
بكالوريوس	–	–	–	7.81 –	9.40 –	10.89 –
دبلوم عالي	9.23 *	8.45 *	7.81 *	–	–	–
ماجستير	12.20 *	11.08 *	9.40 *	–	–	–
دكتوراه	14.25 *	11.81 *	10.89 *	–	–	–

* دالة عند مستوى ($\alpha = 0.05$).

وبالنّظر إلى نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير المؤهل العلمي، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، لصالح اللواتي مؤهلهن العلمي دكتوراه وماجستير ودبلوم عالي على اللواتي مؤهلهن العلمي بكالوريوس ودبلوم وثانوي.

بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح اللواتي مؤهلهن العلمي بكالوريوس ودبلوم وثانوي.

وربما يعود السبب في ذلك إلى إدراك ذوات المؤهل الأعلى بمعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بصورة أعلى من ذوات المؤهل الأقل وقد يعود هذا إلى وعي هؤلاء الإداريات بطبيعة المشكلات الموجودة بحكم أن ذوات المؤهل الأعلى هن في السلم الوظيفي الأعلى من العمل الإداري وبالتالي لديهن تصور أعمق عن طبيعة المعوقات نظراً لنظرتهن الإجمالية للعمل الإداري والتي تختلف عن طبيعة النظرة التي تنظرها الإدارية العاملة في مكان محدد، ويؤكد هذا ما أظهرته نتائج المقارنات البعديّة من وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، لصالح اللواتي مؤهلهن العلمي دكتوراه وماجستير ودبلوم عالي على اللواتي مؤهلهن العلمي بكالوريوس ودبلوم وثانوي.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من العتيبي (2004م)،و دراسة الهيثمي (1427هـ)،و دراسة

الضافي(1427هـ)،ودراسة بخش (1427هـ)،ودراسة العريشي (2008م)،ودراسة مينايدي و هلابنس (2005)،والتي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

بينما تختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من دراسة القحطاني(1427هـ)، ودراسة الحمدي(2008م)، ودراسة البرقاوي(1429هـ) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

هـ. متغير عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري:

جدول (24)

مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	11955.550	3	3985.183	2.936	* 0.033
داخل المجموعات	593204.286	437	1357.447		
المجموع الكلّي	605159.837	440			

* دالة عند مستوى (α = 0.05).

يتبيَّن من الجّدول (24) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول جميع معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (2.936).

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدا رات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري، ولصالح أيّ مستوى من المستويات الأربعة، تمَّ إجراء المقارنات البعديّة، حيث تمَّ اُستُخْدِمَ اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعديّة، كما هو مُبيَّ ن في

الجّدول التالي.

جدول (25)

نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	أقل من 5	5 – 10	10 – 15	15 سنة فأكثر
أقل من 5 سنوات	–	–	10.13 -	11.52 -
5 – اقل من 10 سنوات	–	–	8.36 -	9.75 -
10 – اقل من 15 سنة	10.13 *	8.36 *	–	–
15 سنة فأكثر	11.52 *	9.75 *	–	–

* دالة عند مستوى (α = 0.05).

وبالنّظر إلى نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، لصالح اللواتي مستوى خ برتهن 15 سنة فأكثر واللواتي مستوى خبرتهن 10 الى 15 سنة على اللواتي مستوى خبرتهن أقل من 5 سنوات، واللواتي مستوى خبرتهن 5 – اقل من 10 سنوات.

بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصا لح أقل من 5 سنوات، واللواتي مستوى خبرتهن 5 – اقل من 10 سنوات.

وربما يعود السبب في ذلك إلى أن الإداريات ذوات الخبرة الأعلى يميزن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة أعلى من الإداريات ذوات الخبرة الأقل اللواتي قد يكون لديهن خلط بين المعوقات، وبالتالي كانت الإداريات ذوات الخبرة الأعلى نتيجة لما اكتسبنه من مهارات في العمل الإداري والممارسات التي شاهدنها أكثر إدراكاً للمعوقات من ذوات الخبرة الأقل، ويؤكد هذا ما أظهرته نتائج المقارنات البعديّة من وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، لصالح اللواتي مستوى خبرتهن 15 سنة فأكثر واللواتي مستوى خبرتهن

10 إلى 15 سنة على اللواتي مستوى خبرتهن أقل من 5 سنوات، واللواتي مستوى خبرتهن 5 – اقل من 10 سنوات.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من الهيثمي(1427هـ)، ودراسة الضافي(1427هـ)، ودراسة سترن (2008م) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

بينما تختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من دراسة القحطاني (1427هـ)، ودراسة بخش (1427هـ) ودراسة الحمدي (2008م)، ودراسة البرقاوي (1429هـ) دراسة فوتي (1998م) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

و. متغير الدورات التدريبية:

جدول (26)

مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير الدورات التدريبية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	21066.360	3	7022.120	5.254	* 0.001
داخل المجموعات	584093.477	437	1336.598		
المجموع الكلّي	605159.837	440			

* دالة عند مستوى (α = 0.05).

يتبيَّن من الجّدول (26) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول جميع معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير الدورات التدريبية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (5.254).

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وأعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغير الدورات التدريبية ، ولصالح أيّ مستوى من المستويات الأربعة، تمَّ إجراء المقارنات البعديّة، حيث تمَّ اُسْتُخْدِمَ اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعديّة، كما هو مُبيَّن في الجّدول التالي.

جدول (27)

نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير الدورات التدريبية

الدورات التدريبية	لا يوجد	دورة واحدة	دورتان	ثلاث فأكثر
لا يوجد	–	–	8.06 –	9.12 –
دورة واحدة	–	–	6.23 –	7.21 –
دورتان	8.06 *	6.23 *	–	–
ثلاث دورات فأكثر	9.12 *	7.21 *	–	–

*** دالة عند مستوى (α = 0.05).**

وبالنّظر إلى نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير الدورات التدريبية، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، لصالح اللواتي حاصلات على ثلاث دورات فأكثر واللواتي حاصلات على دورتين تدريبيتين على اللواتي لم يتلقين أي تدريب واللواتي تلقين تدريباً لدورة واحدة.

بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح اللواتي لم يتلقين أي تدريب واللواتي تلقين تدريباً لدورة واحدة.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من الهيثمي(1427هـ)، ودراسة الضافي (1427هـ)، ودراسة العتيبي (2004م) ودراسة العريشي(2008م) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الدورات التدريبية.

بينما تختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من بخش(1427هـ) ودراسة البرقاوي(1429هـ) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الدورات التدريبية.

ز. متغير العمر:

جدول (28)

مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	13859.916	4	3464.979	2.555	* 0.038
داخل المجموعات	591299.921	436	1356.192		
المجموع الكلّي	605159.837	440			

* دالة عند مستوى (α = 0.05).

يتبيَّن من الجّدول (28) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول جميع معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير العمر، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (2.555).

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير العمر، ولصالح أيّ مستوى من المستويات الخمسة، تمَّ إجراء المقارنات البعديّة، حيث تمَّ اُستُخْدِمَ اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعديّة، كما هو مُبيَّن في الجّدول التالي.

جدول (29)

نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات

جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير العمر

العمر	أقل من 25	25– 35	35– 45	45– 55	55 سنة فأكثر
أقل من 25 سنة	–	–	6.04 –	10.07 –	10.62 –
25 – اقل من 35 سنة	–	–	–	9.06 –	9.15 –
35 – اقل من 45 سنة	6.04 *	–	–	7.80 –	8.01 –
45 – اقل من 55 سنة	10.07 *	9.06 *	7.80 *	–	–
55 سنة فأكثر	10.62 *	9.15 *	8.01 *	–	–

* دالة عند مستوى (α = 0.05).

وبالنّظر إلى نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير العمر، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، لصالح اللواتي أعمارهن 55 سنة فأكثر واللواتي أعمارهن 45 إلى 55 سنة على اللواتي أعمارهن أقل من 25 سنة، واللواتي أعمارهن 25 – اقل من 35 سنة، واللواتي أعمارهن 35 – اقل من 45 سنة.

كما يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، لصالح اللواتي عمارهن 35 – اقل من 45 سنة على اللواتي أعمارهن أقل من 25 سنة.

بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح اللواتي أعمارهن 25 – اقل من 35 سنة، واللواتي أعمارهن 35 – اقل من 45 سنة.

وربما يعود السبب في ذلك إلى أنه للعمر أثر في إدراك معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية، وهذا قد يعود لارتباط هذا المتغير بمتغيرات أخرى وهي عدد سنوات الخبرة، فالإداريات اللواتي أعمارهن مرتفعة لديهن خبرة أعلى من الإداريات الأصغر عمراً، ويؤكد هذا ما أظهرته نتائج المقارنات البعديّة من وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) لصالح اللواتي أعمارهن 55 سنة فأكثر واللواتي أعمارهن 45 إلى 55 سنة على اللواتي

أعمارهن أقل من 25 سنة، واللواتي أعمارهن 25 – اقل من 35 سنة، واللواتي أعمارهن 35 – اقل من 45 سنة.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من الهيثمي (1427هـ)، ودراسة مينايدي و هلابنس (2005) ودراسة الضافي(1427هـ) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير العمر.

بينما تختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من القحطاني(1427هـ) ودراسة فوتي (1998م) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير العمر.

7.نتائج السؤال السابع:

ينص السؤال السابع على :هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر عينة الدراسة حـــــــول أبرز الآليا ت التي يمكن من خلال ها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة تبعاً لمتغيرات :(الفرع التابعة له ،العمر،المؤهل العلمي ،المرتبة الوظيفية لعضوات هيئة التدريس ،المرتبة الوظيفية للإداريات ،عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري،عدد الدورات التدريبية)؟

وللإجابة عن هذا السؤال، وللكشف عن الدلالة الإحصائية للفروق بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغيرات الدراسة، تمَّ استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لجميع متغيرات الدراسة (الفرع التابعة له، المؤهل العلمي، العمر، المرتبة الوظيفية للإداريات ،المرتبة الوظيفية لعضوات هيئة التدريس القائمات بعمل إداري، عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري، الدورات التدريبية)، وفيما يلي نتائج هذا السؤال.

أ. متغير المرتبة الوظيفية للإداريات:

جدول (30)

مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير المرتبة الوظيفية للإداريات

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	**متوسط المربعات**	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	**591.107**	**7**	**84.444**	**2.336**	* 0.024
داخل المجموعات	**12906.027**	**357**	**36.151**		
المجموع الكلّي	**13497.134**	**364**			

* دالة عند مستوى ($\alpha = 0.05$).

يتبيَّن من الجّدول (30) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير المرتبة الوظيفية للإداريات، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (2.336).

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدرا سة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير المرتبة الوظيفية للإداريات، ولصالح أيّ مستوى من المستويات السبعة، تمَّ إجراء المقارنات البعديّة، ح يث تمَّ اُستُخْدِمَ اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعديّة، كما هو مُبيَّن في الجّدول التالي

جدول (31)

نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير المرتبة الوظيفية للإداريات

المرتبة الوظيفية	بند الصندوق	بند محو أمية	بند أجور العمل	بند خدمة المجتمع	المرتبة 1–3	المرتبة 4–6	المرتبة 7 – 10	المرتبة العاشرة وفوق
بند الصندوق	–	–	–	–	–	5.88 –	6.21 –	6.82 –
بند محو أمية	–	–	–	–	–	4.87 –	5.68 –	5.91 –
بند أجور العمل	–	–	–	–	–	4.25 –	4.93 –	5.16 –
بند خدمة المجتمع	–	–	–	–	–	4.12 –	4.43 –	4.92 –
المرتبة 1–3	–	–	–	–	–	–	–	–
المرتبة 4–6	* 5.88	* 4.87	* 4.25	* 4.12	–	–	–	–
المرتبة 7 – 10	* 6.21	* 5.68	* 4.93	* 4.43	–	–	–	–
المرتبة العاشرة وفوق	* 6.82	* 5.91	* 5.16	* 4.92	–	–	–	–

* دالة عند مستوى (α = 0.05).

وبالنّظر إلى نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير المرتبة الوظيفية للإداريات، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، لصالح اللواتي مرتبتهن الوظي فية بمستوى العاشرة فما فوق واللواتي مرتبتهن الوظيفية السابعة إلى العاشرة، واللواتي مرتبتهن الوظيفية من الرابعة إلى السادسة على اللواتي اللواتي مرتبتهن الوظيفية بند أجور العمل وبند محو الأمية وبند صندوق الطالبات وبند خدمة المجتمع.

بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح اللواتي مرتبتهن الوظيفية الأولى إلى الثالثة، واللواتي مرتبتهن الوظيفية بند أجور العمل وبند محو الأمية وبند صندوق الطالبات وبند خدمة المجتمع.

وربما يعود السبب في ذلك إلى أن للمرتبة الوظيفية أثر في مستوى المعرفة والوعي بآليات التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث كلما كانت المرتبة أعلى كلما كان مستوى المعرفة أعلى، ويؤكد هذا ما أظهرته نتائج المقارنات البعديّة من وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى ا لدلالة (α =

0.05)، لصالح اللواتي مرتبتهن الوظيفية بمستوى العاشرة فما فوق واللواتي مرتبتهن الوظيفية السابعة إلى العاشرة، واللواتي مرتبتهن الوظيفية من الرابعة إلى السادسة على اللواتي اللواتي مرتبتهن الوظيفية بند أجور العمل وبند محو الأمية وبند صندوق الطالبات وبند خدمة المجتمع.

تختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من القحطاني(1427هـ)، و دراسة بخش (1427هـ)، ودراسة البرقاوي (1429هـ) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً وفقاً لمتغير المرتبة الوظيفية.

ب. متغير المرتبة الوظيفية لعضوات هيئ ة التدريس القائمات بعمل إداري:

جدول (32)

مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفقاً لمتغير المرتبة الوظيفية للعضوات القائمات بعمل إداري

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	237.022	4	59.255	1.328	0.268
داخل المجموعات	3167.860	71	44.618		
المجموع الكلّي	3404.882	75			

يتبيَّن من الجّدول (32) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير المرتبة الوظيفية للأعضاء القائمات بعمل إداري، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (1.328).

وربما يعود السبب في ذلك إلى أنه بالرغم من اختلاف المرتبة الوظيفية

للإداريات من عضوات هيئة التدريس إلا انه لا يوجد اختلاف في نظرتهن للآليات التي يمكن من خلالها التغلب على تطبيق الإدارة الإلكترونية نظراً لكون هؤلاء الإداريات في مراكز وظيفية متقاربة نسبياً.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من القحطاني(1427هـ)، ودراسة بخش (1427هـ)، ودراسة البرقاوي (1429هـ) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً وفقاً لمتغير المرتبة الوظيفية.

ج. متغير الفرع التابعة له:

جدول (33)

مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير الفرع التابعة له

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	3863.633	4	965.908	5.307	* 0.000
داخل المجموعات	79350.997	436	181.998		
المجموع الكلّي	83214.630	440			

* دالة عند مستوى (α = 0.05).

يتبيَّن من الجّدول (33) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير الفرع التابعة له، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (5.307).

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى

لمتغير الفرع التابعة له، ولصالح أيّ مستوى من المستويات الخمسة، تمَّ إجراء المقارنات البعديّة، حيث تمَّ اُستُخْدِمَ اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعديّة، كما هو مُبيَّن في الجّدول التالي.

جدول (34)

نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير الفرع التابعة له

الفرع التابعة له	الجامعة	كلية العلوم التطبيقية	كلية الآداب والعلوم الإدارية	كلية إعداد المعلمات	كلية الفنون والتصميم الداخلي
الجامعة (المركز الرئيس)	–	12.38 *	–	12.63 *	14.10 *
كلية العلوم التطبيقية		12.80 *	–	13.16 *	15.28 *
كلية الآداب والعلوم الإدارية	12.38 –	–	12.80 –	–	–
كلية إعداد المعلمات	12.63 –	–	13.16 –	–	–
كلية الفنون والتصميم الداخلي	14.10 –	–	15.28 –	–	–

* دالة عند مستوى ($\alpha = 0.05$).

وبالنّظر إلى نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير الفرع التابعة له، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، لصالح الإداريات اللواتي يعملن في الجامعة المقر، واللواتي يعملن في كلية العلوم التطبيقية على الإداريات اللواتي يعملن في كلية الآداب والعلوم الإدارية، وكلية إعداد المعلمات، وكلية الفنون والتصميم الداخلي.

بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند م ستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح الإداريات اللواتي يعملن في كلية الآداب والعلوم الإدارية، وكلية إعداد المعلمات، وكلية الفنون والتصميم الداخلي.

وربما يعود السبب في ذلك إلى أن لنوع الإدارة التابعة لها الإدارية دور في

التعامل مع آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث تختلف النظرة من إدارة لأخرى وذلك طبقاً للمهمات والواجبات المكلفة بها كل إدارة، ويؤكد هذا ما أظهرته نتائج المقارنات البعديّة من وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، لصالح الإداريات اللواتي يعملن في الجامعة المقر، واللواتي يعملن في كلية العلوم التطبيقية على الإداريات اللواتي يعملن في كلية الآداب والعلوم الإدارية، وكلية إعداد المعلمات، وكلية الفنون والتصميم الداخلي.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة بخش (1427هـ) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً وفقاً لمتغير نوع الكلية التابع لها.

د. متغير المؤهل العلمي:

جدول (35)

مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	5379.216	5	1075.843	6.013	* 0.000
داخل المجموعات	77835.415	435	178.932		
المجموع الكلّي	83214.630	440			

* دالة عند مستوى ($\alpha = 0.05$).

يتبيَّن من الجّدول (35) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (6.013).

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول

الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير المؤهل العلمي ، ولصالح أيّ مستوى من المستويات الستة، تمَّ إجراء المقارنات البعديّة، حيث تمَّ اُ ستُخْدِمَ اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعديّة، كما هو مُبيَّن في الجّدول التالي.

جدول (36)

نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	ثانوي	دبلوم	بكالوريوس	دبلوم عالي	ماجستير	دكتوراه
ثانوي	–	–	–	10.65 –	12.17 –	14.68 –
دبلوم	–	–	–	9.84 –	10.70 –	12.01 –
بكالوريوس	–	–	–	8.13 –	9.32 –	11.18 –
دبلوم عالي	10.65 *	9.84 *	8.13 *	–	–	–
ماجستير	12.17 *	10.70 *	9.32 *	–	–	–
دكتوراه	14.68 *	12.01 *	11.18 *	–	–	–

* دالة عند مستوى (α = 0.05).

وبالنّظر إلى نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير المؤهل العلمي، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، لصالح اللواتي مؤهلهن العلمي دكتوراه وماجستير ودبلوم عالي على اللواتي مؤهلهن العلمي بكالوريوس ودبلوم وثانوي.

بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح اللواتي مؤهلهن العلمي بكالوريوس ودبلوم وثانوي.

وربما يعود السبب في ذلك إلى أن ذوي المؤهل المرتفع هم أكثر إلماماً ومعرفة بالآليات التي يمكن من خلال التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية خاصة إذا كان مؤهلهم الذي حصلوا عليه يتعلق بالدراسة في مجال

عملهم، فكلما زاد المؤهل العلمي زاد مستوى المعرفة بالآليات، ويؤكد ما أظهرته نتائج المقارنات البعديّة من وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، لصالح اللواتي مؤهلهن العلمي دكتوراه وماجستير ودبلوم عالي على اللواتي مؤهلهن العلمي بكالوريوس ودبلوم وثانوي.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من العتيبي(2004م) دراسة الهيثمي (1427هـ) ،ودراسة الضافي (1427هـ) ،ودراسة بخش(1427هـ)،و دراسة العريشي (2008م) ،ودراسة مينايدي و هلابنس (2005) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

بينما تختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من دراسة القحطاني(1427هـ)، ودراسة الحمدي (2008م)، ودراسة البرقاوي(1429هـ) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

هـ. متغير عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري:

جدول (37)

مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2695.675	3	898.558	4.877	* 0.002
داخل المجموعات	80518.955	437	184.254		
المجموع الكلّي	83214.630	440			

* دالة عند مستوى ($\alpha = 0.05$).

يتبيَّن من الجّدول (37) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات

جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (4.877).

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري ، ولصالح أيّ مستوى من المستويات الأربعة، تمَّ إجراء المقارنات البعديّة، حيث تمَّ اُستُخْدِمَ اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعديّة، كما هو مُبيَّن في الجّدول التالي.

جدول (38)

نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	أقل من 5	5 – 10	10 – 15	15 سنة فأكثر
أقل من 5 سنوات	–	–	7.58 –	8.22 –
5 – اقل من 10 سنوات	–	–	5.97 –	6.54 –
10 – اقل من 15 سنة	7.58 *	5.97 *	–	–
15 سنة فأكثر	8.22 *	6.54 *	–	–

* دالة عند مستوى (α = 0.05).

وبالنّظر إلى نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، لصالح اللواتي مستوى خبرتهن 15 سنة فأكثر واللواتي مستوى خبرتهن 10 الى 15 سنة على اللواتي مستوى خبرتهن أقل من 5 سنوات، واللواتي مستوى خبرتهن 5 – اقل من 10 سنوات.

بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح أقل من 5 سنوات،

واللواتي مستوى خبرتهن 5 – اقل من 10 سنوات.

وربما يعود السبب في ذلك إلى أن الإداريات ذوات الخبرة الأعلى هن أكثر دراية وممارسة للعمل الإداري ومعرفة مشكلاته من ذوي الخبرة الأقل، حيث كلما زاد مستوى الخبرة زاد مستوى إدراك تطبيقات وممارسات العمل الإداري، وبالتالي لديهن تصور أوضح حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويؤكد هذا ما أظهرته نتائج المقارنات البعديّة من وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، لصالح اللواتي مستوى خبرتهن 15 سنة فأكثر واللواتي مستوى خبرتهن 10 إلى 15 سنة على اللواتي مستوى خبرتهن أقل من 5 سنوات، واللواتي مستوى خبرتهن 5 – اقل من 10 سنوات.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من الهيثمي(1427هـ)، ودراسة الضافي(1427هـ)، ودراسة سترن (2008م) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

بينما تختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من دراسة القحطاني(1427هـ)، ودراسة بخش (1427هـ) ،ودراسة الحمدي (2008م)، ودراسة البرقاوي(1429هـ) ،دراسة فوتي (1998م) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

و. متغير الدورات التدريبية:

جدول (39)

مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير

الدورات التدريبية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	3546.858	3	1182.286	6.485	* 0.000
داخل المجموعات	79667.772	437	182.306		
المجموع الكلّي	83214.630	440			

* دالة عند مستوى (α = 0.05).

يتبيَّن من الجّدول (39) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير الدورات التدريبية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (6.485).

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير الدورات التدريبية ، ولصالح أيّ مستوى من المستويات الأربعة، تمَّ إجراء المقارنات البعديّة، حيث تمَّ اُستُخْدِمَ اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعديّة، كما هو مُبيَّن في الجّدول التالي.

جدول (40)

نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير الدورات التدريبية

الدورات التدريبية	لا يوجد	دورة واحدة	دورتان	ثلاث فأكثر

لا يوجد	–	–	6.11 –	6.90 –
دورة واحدة	–	–	5.04 –	5.72 –
دورتان	6.11 *	5.04 *	–	–
ثلاث دورات فأكثر	6.90 *	5.72 *	–	–

* دالة عند مستوى (α = 0.05).

وبالنّظر إلى نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير الدورات التدريبية، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، لصالح اللواتي حاصلات على ثلاث دورات فأكثر واللواتي حاصلات على دورتين تدريبيتين على اللواتي لم يتلقين أي تدريب واللواتي تلقين تدريباً لدورة واحدة.

بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح اللواتي لم يتلقين أي تدريب واللواتي تلقين تدريباً لدورة واحدة.

وربما يعود السبب في ذلك إلى أن للتدريب أثر كبير في فهم واكتساب المهارات الإدارية التي تساعد في الوعي بآليات التغلب على تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث كلما زاد مستوى التدريب كلما زاد مستوى الإلمام بآليات التطبيق، ويؤكد هذا ما أظهرته نتائج المقارنات البعديّة من وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، لصالح اللواتي حاصلات على ثلاث دورات فأكثر واللواتي حاصلات على دورتين تدريبيتين على اللواتي لم يتلقين أي تدريب واللواتي تلقين تدريباً لدورة واحدة.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من الهيثمي(1427هـ)، ودراسة الضافي(1427هـ)، ودراسة العتيبي (2004م) ودراسة العريشي(2008م) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الدورات التدريبية.

بينما تختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من بخش(1427هـ) ودراسة البرقاوي(1429هـ) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الدورات التدريبية.

ز. متغير العمر:

جدول (41)

مُلخَّص نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى وفقاً لمتغير العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	3489.145	4	872.286	4.770	* 0.001
داخل المجموعات	79725.485	436	182.857		
المجموع الكلّي	83214.630	440			

* دالة عند مستوى (α = 0.05).

يتبيَّن من الجّدول (41) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير العمر، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (4.770).

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير العمر، ولصالح أيّ مستوى من المستويات الخمسة، تمَّ إجراء المقارنات البعديّة، حيث تمَّ اُستُخْدِمَ اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعديّة، كما هو مُبيَّن في الجّدول التالي.

جدول (42)

نتائج المقارنات البعديّة لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات

العمر	أقل من 25	25 – 35	35 – 45	45 – 55	55 سنة فأكثر
أقل من 25 سنة	–	–	–	9.52 –	9.88 –
25 – اقل من 35 سنة	–	–	–	7.41 –	8.25 –
35 – اقل من 45 سنة	–	–	–	7.03 –	7.91 –
45 – اقل من 55 سنة	9.52 *	7.41 *	7.03 *	–	–
55 سنة فأكثر	9.88 *	8.25 *	7.91 *	–	–

* دالة عند مستوى (α = 0.05).

وبالنّظر إلى نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير العمر، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، لصالح اللواتي أعمارهن 55 سنة فأكثر واللواتي أعمارهن 45 إلى 55 سنة على اللواتي أعمارهن أقل من 25 سنة، واللواتي أعمارهن 25 – اقل من 35 سنة، واللواتي أعمارهن 35 – اقل من 45 سنة

بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ال دلالة (α = 0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح اللواتي أعمارهن 25 – اقل من 35 سنة، واللواتي أعمارهن 35 – اقل من 45 سنة.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من الهيثمي (1427هـ)،ودراسة مينايدي و هلابنس (2005) ،ودراسة الضافي(1427هـ) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير العمر.

بينما تختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من القحطاني(1427هـ) ودراسة فوتي (1998م) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير العمر.

8. نتائج السؤال الثامن:

ينصُّ السؤال الثامن على: هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين أنواع معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس ؟

وللإجابة عن هذا السؤال، وللكشف عن العلاقة الارتباطيه بين معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس، تمَّ حساب معاملات الارتباط بيرسون (Pearson)، والجدول (43) يوضح هذه العلاقة:

جدول (43)

مصفوفة معاملات الارتباط بيرسون (Pearson) بين معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس

م	المتغيرات	المعوقات الإدارية	المعوقات التقنية	المعوقات البشرية	المعوقات المالية	جميع المعوقات
1	المعوقات الإدارية	–	0.534 **	0.457 **	0.259 **	0.728 **
2	المعوقات التقنية	0.534 **	–	0.476 **	0.436 **	0.826 **
3	المعوقات البشرية	0.457 **	0.476 **	–	0.287 **	0.737 **
4	المعوقات المالية	0.259 **	0.436 **	0.287 **	–	0.690 **
	جميع المعوقات	0.728 **	0.826 **	0.737 **	0.690 **	–

* دالة عند مستوى (α = 0.01).

يتبين من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباطيه موجبة بين جميع معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس عند مستوى الدلالة (α = 0.01).

حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون الكلي بين المعوقات الإدارية وبين جميع المعوقات الأخرى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة (0.728)، ويعتبر معامل الارتباط مرتفع، بحيث تقوم بين المعوقات الإدارية وباقي المعوقات علاقات متبادلة لا يمكن الفصل بينها، وعليه تكون العلاقة بينهما علاقة طردية.

كما بلغ معامل الارتباط بيرسون الكلي بين المعوقات التقنية وبين جميع المعوقات الأخرى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة (0.826)، ويعتبر معامل الارتباط مرتفع، بحيث تقوم بين المعوقات التقنية وباقي المعوقات علاقات متبادلة لا يمكن الفصل بينها، وعليه تكون العلاقة بينهما علاقة طردية.

كما بلغ معامل الارتباط بيرسون الكلي بين المعوقات البشرية وبين جميع المعوقات الأخرى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة (0.737)، ويعتبر معامل الارتباط مرتفع، بحيث تقوم بين المعوقات البشرية وباقي المعوقات ع لاقات متبادلة لا يمكن الفصل بينها، وعليه تكون العلاقة بينهما علاقة طردية.

كما بلغ معامل الارتباط بيرسون الكلي بين المعوقات المالية وبين جميع المعوقات الأخرى من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة (0.690)، ويعتبر معامل الارتباط مرتفع، بحيث تقوم بين المعوقات الم الية وباقي المعوقات علاقات متبادلة لا يمكن الفصل بينها، وعليه تكون العلاقة بينهما علاقة طردية.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من الهميلي(2003م)، ودراسة ماير (2001م) ودراسة ويجاند (1995م) ودراسة مينايدي و هلابنس (2005م) التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المعوقات.

بينما تختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة كل من ليابروك (1994م) ودراسة ريوس (2000م) التي أشارت إلى عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المعوقات.

الفصل الخامس

ملخص نتائج البحث والتوصيات والمقترحات

- ❖ أولاً: ملخص نتائج البحث.
- ❖ ثانياً: التوصيات والمقترحات
- ❖ ثالثاً: البحوث المقترحة

الفصل الخامس

ملخص نتائج البحث والتوصيات والمقترحات

يتناول الباحث في هذا الفصل أبرز النتائج التي توصل إليها البحث الحالي،

ثم تقديم بعض التوصيات والمقترحات.

أولاً: ملخص نتائج البحث:

تعرض الباحثة فيما يلي ملخصاً للنتائج التي توصل إليها البحث:

(1) أظهرت النتائج أن متوسطات عبارات محور المعوقات الإدارية من معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس نجد أنها تراوحت بين (4.44 – 3.26) أي ما نسبته بين (88.8% – 65.2%) وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي حددته الباحثة في الدراسة الميدانية. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (4.04) بنسبة (80.8%)، ووفقاً للمحك فإن درجة المعوقات الإدارية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة كبيرة.

(2) أظهرت النتائج أن متوسطات عبارات محور المعوقات التقنية من معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس نجد أنها تراوحت بين (4.12 – 3.39) أي ما نسبته بين (82.4% – 67.8%) وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي حددته الباحثة في الدراسة الميدانية. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (3.75) بنسبة (75.0%)، ووفقاً للمحك فإن درجة المعوقات التقنية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة كبيرة.

(3) أظهرت النتائج أن متوسطات عبارات محور الم عوقات البشرية من معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس نجد أنها تراوحت بين (4.53 – 3.50) أي ما نسبته بين (90.6% – 70.0%) وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي حددته الباحثة في الدراسة الميدانية. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (3.83) بنسبة (76.6%)، ووفقاً للمحك فإن درجة المعوقات البشرية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة كبيرة.

(4) أظهرت النتائج أن متوسطات عبارات محور المعوقات المالية من معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر

الإداريات وعضوات هيئة التدريس نجد أنها تراوحت بين (3.95 – 3.56) أي ما نسبته بين (79.0% – 71.2%) وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي حددته الباحثة في الدراسة الميدانية. حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (3.69) بنسبة (73.8%)، ووفقاً للمحك فإن درجة المعوقات المالية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة كبيرة.

(5) أظهرت النتائج أن متوسطات عبارات الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس نجد أنها تراوحت بين (4.68 – 4.32) أي ما نسبته بين (93.6% – 86.4%) وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي حددته الباحثة في الدراسة الميدانية . حيث بلغ المتوسط العام لعبارات هذا البعد (4.52) بنسبة (90.4%)، ووفقاً للمحك فإن درجة الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة كبيرة جداً.

(6) أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول جميع معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير الفرع التابعة له، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (7.585).

(7) أظهرت نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير الفرع التابعة له، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، لصالح الإداريات اللواتي يعملن في الجامعة المقر، واللواتي يعملن في كلية العلوم التطبيقية على الإداريات اللواتي يعملن في الآداب والعلوم الإدارية، وكلية إعداد المعلمات، وكلية الفنون والتصميم الداخلي. بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين

متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح الإداريات اللواتي يعملن في كلية الآداب والعلوم الإدارية، وكلية إعداد المعلمات، وكلية الفن ون والتصميم الداخلي.

(8) أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول جميع معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (2.574).

(9) أظهرت نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير المؤهل العلمي، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، لصالح اللواتي مؤهلهن العلمي دكتوراه وماجستير ودبلوم عالي على اللواتي مؤهلهن العلمي بكالوريوس ودبلوم وثانوي . بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح اللواتي مؤهلهن العلمي بكالوريوس ودبلوم وثانوي.

(10) أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول جميع معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير العمر، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (2.555).

(11) أظهرت نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير العمر، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)،

لصالح اللواتي أعمارهن 55 سنة فأكثر واللواتي أعمارهن 45 إلى 55 سنة على اللواتي أعمارهن أقل من 25 سنة، واللواتي أعمارهن 25 – اقل من 35 سنة، واللواتي أعمارهن 35 – اقل من 45 سنة. كما يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، لصالح اللواتي عمارهن 35 – اقل من 45 سنة على اللواتي أعمارهن أقل من 25 سنة. بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح اللواتي أعمارهن 25 – اقل من 35 سنة، واللواتي أعمارهن 35 – اقل من 45 سنة.

(12) أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول جميع معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير المرتبة الوظيفية للإداريات، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (4.849).

(13) أظهرت نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير المرتبة الوظيفية للإداريات، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، لصالح اللواتي مرتبتهن الوظيفية بمستوى العاشرة فما فوق واللواتي مرتبتهن الوظيفية السابعة إلى التاسعة، واللواتي مرتبتهن الوظيفية من الرابعة إلى السادسة على اللواتي مرتبتهن الوظيفية بند أجور العمل وبند محو الأمية وبند صندوق الطالبات وبند خدمة المجتمع. بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح اللواتي مرتبتهن الوظيفية الأولى إلى الثالثة، واللواتي مرتبتهن الوظيفية بند أجور العمل وبند محو الأمية وبند صندوق الطالبات وبند خدمة المجتمع.

(14) أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول جميع معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير المرتبة الوظيفية للأعضاء القائمات بعمل إداري، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (0.116).

(15) أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول جميع معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (2.936).

(16) أظهرت نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، لصالح اللواتي مستوى خبرتهن 15 سنة فأكثر واللواتي مستوى خبرتهن 10 الى 15 سنة على اللواتي مستوى خبرتهن أقل من 5 سنوات، واللواتي مستوى خبرتهن 5 – اقل من 10 سنوات. بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح أقل من 5 سنوات، واللواتي مستوى خبرتهن 5 – اقل من 10 سنوات.

(17) أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول جميع معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير الدورات التدريبية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (5.254).

(18) أظهرت نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير الدورات التدريبية، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، لصالح اللواتي حاصلات على ثلاث دور ات فأكثر واللواتي حاصلات على دورتين تدريبيتين على اللواتي لم يتلقين أي تدريب واللواتي تلقين تدريباً لدورة واحدة. بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح اللواتي لم يتلقين أي تدريب واللواتي تلقين تدريباً لدورة واحدة.

(19) أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير الفرع التابعة له، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (5.307).

(20) أظهرت نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير الفرع التابعة له، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، لصالح الإداريات اللواتي يعملن في الجامعة المقر، واللواتي يعملن في كلية العلوم التطبيقية على الإداريات اللواتي يعملن في كلية الآداب والعلوم الإدارية ، وكلية إعداد المعلمات، وكلية الفنون والتصميم الداخلي. بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح الإداريات اللواتي يعملن في كلية الآداب والعلوم الإدارية، وكلية إعداد المعلمات، وكلية الفنون

والتصميم الداخلي.

(21) أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإد ارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (6.013).

(22) أظهرت نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير المؤهل العلمي، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، لصالح اللواتي مؤهلهن العلمي دكتوراه وماجستير ودبلوم عالي عل ى اللواتي مؤهلهن العلمي بكالوريوس ودبلوم وثانوي. بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح اللواتي مؤهلهن العلمي بكالوريوس ودبلوم وثانوي.

(23) أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير العمر، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (4.770).

(24) أظهرت نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير العمر، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، لصالح اللواتي أعمارهن 55 سنة فأكثر واللواتي أعمارهن 45 إلى 55 سنة على اللواتي أعمارهن

أقل من 25 سنة، واللواتي أعمارهن 25 – اقل من 35 سنة، واللواتي أعمارهن 35 – اقل من 45 سنة، بينما لم تظهر أي فرو ق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح اللواتي أعمارهن 25 – اقل من 35 سنة، واللواتي أعمارهن 35 – اقل من 45 سنة.

(25) أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير المرتبة الوظيفية للإداريات، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (2.336).

(26) أظهرت نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير المرتبة الوظيفية للإداريات، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، لصالح اللواتي مرتبتهن الوظيفية بمستوى العاشرة فما فوق واللواتي مرتبتهن الوظيفية السابعة إلى العاشرة، واللواتي مرتبتهن الوظيفية من الرابعة إلى السادسة على اللواتي اللواتي مرتبتهن الوظيفية بند أجور العمل وبند محو الأمية وبند صندوق الطالبات وبند خدمة المجتمع. بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح اللواتي مرتبتهن الوظيفية الأولى إلى الثالثة، واللواتي مرتبتهن الوظيفية بند أجو ر العمل وبند محو الأمية وبند صندوق الطالبات وبند خدمة المجتمع.

(27) أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات

التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وأعضاء هيئة التدريس وفقاً لمتغير المرتبة الوظيفية للعضوات القائمات بعمل إداري، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (1.328).

(28) أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسطّات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة (4.877).

(29) أظهرت نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، لصالح اللواتي مستوى خبرتهن 15 سنة فأكثر واللواتي مستوى خبرتهن 10 الى 15 سنة على اللواتي مستوى خبرتهن أقل من 5 سنوات، واللواتي مستوى خبرتهن 5 – اقل من 10 سنوات. بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح أقل من 5 سنوات، واللواتي مستوى خبرتهن 5 – اقل من 10 سنوات.

(30) أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسّطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس وفقاً لمتغير الدورات التدريبية، حيث بلغت قيمة (ف) المحسوبة

.(6.485)

(31) أظهرت نتائج المقارنات البعديّة لمتوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير الدورات التدريبية، يُلاحَظ وجود فروق ذات دلالّة إحصائية عند مس توى الدلالة (α = 0.05)، لصالح اللواتي حاصلات على ثلاث دورات فأكثر واللواتي حاصلات على دورتين تدريبيتين على اللواتي لم يتلقين أي تدريب واللواتي تلقين تدريباً لدورة واحدة. بينما لم تظهر أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة لصالح اللواتي لم يتلقين أي تدريب واللواتي تلقين تدريباً لدورة واحدة.

(32) أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباطيه موجبة بين جميع معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات و عضوات هيئة التدريس عند مستوى الدلالة (α = 0.01).

ثانياً: التوصيات والمقترحات:

ا. التوصيات:

في ضوء النتائج التي أسفر عنها البحث تورد الباحثة عدداً من التوصيات التي يمكن أن تساهم في التقليل من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة أم القرى، وهي كما يلي:

(1) تبنى إقامة الندوات والمحاضرات لتعزيز فكرة الإدارة الإلكترونية لدى الإداريات وتقبل التغيير نحوها.

(2) اتخاذ قرارات نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المعاملات الإدارية.

(3) نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية عن طريق إصدار مطويات ونشرات توضح لجميع منسوبي الجامعة أساسيات وآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

(4) تأهيل عدد من منسوبي الجامعة لإدارة وصيانة نظام الإدارة الإلكترونية، أو إجبار الشركات التي يمكن أن تدير النظام بتوفير كادر فني يتناسب مع حجم المشروع.

(5) إنشاء وحدات ربط خارجية بين أجهزة الجامعة للتغلب على مشكلة البنية التحتية اللازمة لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية.

(6) توحيد أجهزة الجامعة والتعامل مع نظام واحد من الأجهزة، وإحلالها محل الأجهزة القديمة

(7) وضع برامج تدريبية تعمل على رفع كفاءة الإداريات وتأهيلهن على النحو المناسب في مجال التعامل مع أجهزة الحاسب وامتلاك الكفايات المعرفية والأدائية اللازمة للتعامل مع تطبيقات وبرامج الإدارة الإلكترونية.

(8) التواصل مع مؤسسات القطاع الخاص للحصول على الدعم المالي والتقني المناسب لتلبية احتياجات الإدارة الإلكترونية، أو إعطاء مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية للقطاع الخاص للقيام بتنفيذه وتغطية احتياجاته.

(9) القيام بعمل ندوات ومحاضرات وورش عمل تطبيقية للتعريف بتطبيقات التقنية الحديثة في مجال العمل الإداري، بالإضافة إلى المشاريع وورش العمل التدريبية؛ لرفع مستوى الإداريات في مجال تطبيق العمل التقني عبر شبكات الاتصال الإلكترونية وتعريفهن باستخداماتها المتعددة.

(10) دعم وتأييد صانعي القرار في الجامعة لعملية تطبيق الإدارة الإلكترونية واتخاذ الآليات والإجراءات التي تكفل لجميع الهياكل الإدارية داخل الجامعة بالعمل معاً بصورة متكاملة لتحقيق متطلبات الإدارة الإلكترونية، واتخاذ قرارات حكيمة بشأنها.

(11) عقد دورات تدريبية لجميع الإداريات بجامعة أم القرى وفروعها بمدينة مكة المكرمة؛ لمساعدتهن على كيفية تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية، والتغلب على المشكلات التي تعيق التقدم في تطبيقاتها.

(12) عقد لقاءات مستمرة مع الإداريات للتعرف على معوقات وآليات التغلب على مشكلات تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وتوعيتهن بشكل خاص حول كيفية التغلب على ما يواجهنه من مشكلات.

(13) تبني مركز البحوث والدراسات بالجامعة تخصيص ميزانية لعمل دراسات تهتم بالتعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة أم القرى.

(14) التوسع في الخدمات التدريبية المقدمة للإداريات، من خلال تبني إقامة الندوات والمحاضرات والحلقات وورش العمل من قبل المسئولين عن عمليات التدريب في مراكز التدريب الإداري بالجامعة ؛ لزيادة وعي الإداريات بتطبيقات الإدارة الإلكترونية.

(15) ضرورة التعاون مع عضوات هيئة التدريس في قسم الإدارة التربوية والتخطيط في جامعة أم القرى لإعطاء دورات تدريبية حول تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها، وأن تأخذ الدورات صفة الاستمرارية والمتابعة الجادة.

2. المقترحات :

لمَّا كان ميدان البحث يفتقر إلى البحوث والدراسات التي تتناول موضوعات مماثلة لموضوع هذا البحث، وسعياً إلى إثراء هذا الميدان بالبحوث ذات الصّلة فإنَّ الباحثة تقترح ما يلي:

1. توجيه طلبة الدراسات العليا في أقسام الإدارة التربوية والتخطيط في الجامعات السعودية، لإجراء مزيد من البحوث والدراسات النوعية حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات والمؤسسات التربوية بالمملكة العربية السعودية.

2. تبني تدريب الهيئة الإدارية والفنية أثناء الخدمة في جامعة أم القرى وفروعها بمدينة مكة المكرمة على كيفية التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

وتقديم الخدمات الإرشادية اللازمة لهن من خلال إقامة مشروع تدريبي يتضمن إقامة ورش عمل تطبيقية حول وضع معوقات وكيفية العمل على علاجها.

3. تصميم برامج تدريبية متخصصة مخطط لها بعناية حول التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وآليات التغلب على المشكلات أو الخلل الذي قد يظهر في تطبيقاتها، والتثبُّت من درجة صلاحيتها، وأن تأخذ صفة الاستمرارية بشكل يتواكب مع التطور القائم في التقنية الحديثة.

المـــراجـــع

أولاً: المصادر:

القرآن الكريم.

ثانياً: المراجع العربية:

أبو مغايض،يحيى محمد علي(1424هـ).الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية.رسالة ماجستير غي ر منشورة .الرياض : جامعة الملك سعود.

أبو الهيجاء ،أحمد (2001م).الوطن العربي وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.ورقة عمل مقدمة إلى ندوة المعلوماتية في الوطن العربي الواقع والآفات ،الأردن،المنعقدة خلال الفترة 14-15تموز/يوليو2001.

إدريس،ثابت عبد الرحمن (2005م).نظم المعلومات الإدارية في ال منظمات المعاصرة.الإسكندرية:الدار الجامعية.

آل سعود،ماجد بن مشاري(2006م).أنظمة تخطيط موارد الأعمال بوابة إلى تطوير بنية التجارة والحكومة الإلكترونية.مجلة عصر الحاسب ،س4،ع38 الرياض:جمعية الحاسبات السعودية.

بخش،فوزية حبيب الرشيد (1427هـ).الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة - خطة مقترحة - .رسالة دكتوراه غير منشورة.مكة المكرمة:جامعة أم القرى.

بدران،شبل،ونجيب،كمال(2006م).التعليم الجامعي وتحديات المستقبل (ط1) الإسكندرية:دار الوفاء للنشر.

براون،ديفيد(2005).الحكومة الإلكترونية والإدارة العامة .المجلة الدولية للعلوم الإدارية،مج10،ع1،ص ص87-111.

البرقاوي،نجود عباس آدم(1429هـ).الإدارة الإلكترونية في رياض الأطفال الحكومية بمدينة مكة المكرمة- برنامج مقترح .رسالة ماجستير غي ر منشورة.مكة المكرمة:جامعة أم القرى.

بسيوني،عبد الحميد(2006م).حماية الحاسبات والشبكات من فيروسات الكمبيوتر والتجسس والملوثات(ط1).القاهرة:دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.

توفيق،عبد الرحمن(2003م).الإدارة الإلكترونية.القاهرة:مركز الخبرات المهنية للإدارة"بميك".

الجار الله،محمد سليم(1424هـ).الحكومة الإلكترونية هل هي قريبة .مجلة المعلوماتية،ع4،ص ص 31-33.

جبر،محمد صدام(2002م).الموجة الإلكترونية القادمة:الحكومة الإلكترونية مجلة الإداري،س24،ع91،ص ص167-209.

جرجس،جرجس ميشال(2005م).معجم مصطلحات التربية والتعليم عربي-فرنسي-إنجليزي(ط1).بيروت:دار النهضة العربية.

الجنبيهي،منير محمد ،والجنبيهي،ممدوح محمد(2006م).أمن المعلومات الإلكترونية الإسكندرية:دار الفكر الجامعي.

الحازمي،خليل عبيد سالم(1420هـ).أثر استخدام الحاسوب في أداء الأجهزة الأمنية – دراسة تطبيقية على حرس الحدود بمدينة الرياض.رسالة ماجستير غير منشورة.الرياض:جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

الحازمي،عبدالله معين(1423هـ).معوقات استخدام الحاسب الالكتروني في العمل الإداري:دراسة مسحية على إمارة منطقة المدينة المنورة.رسالة ماجستير غير منشورة.الرياض:أكاديمية نايف للعلوم الأمنية.

حامد ،محمد عبد السلام ،وزيدان ،همام بدراوي ،والبحيري ،السيد محمود (2008م).تمويل التعليم الجامعي واتجاهاته المعاصرة(ط1).القاهرة:عالم الكتب.

الحامد، محمد،وزيادة، مصطفى والعتيبي ، بدر ومتولي،نبيل(1428هـ).التعليم في المملكة العربية السعودية رؤية الحاضر واستشراف المستقبل(ط4).الرياض : مكتبة الرشد.

الحربي،أحمد قالط ،والرويلي،خالد عوض(2003م).الأرشفة الإلكترونية:الأهداف والمعوقات.الكتاب التوثيقي لندوة الحاسب الآلي في الأجهزة الحكومية:الواقع والتطلعات المنعقدة بمعهد الإدارة العامة 20محرم الموافق 23مارس.الرياض:معهد الإدارة العامة.

الحربي،نايف صنت(1419هـ).إدارات الحاسب الآلي بالأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية :المعوقات والحلول .دراسة ماجستير غير منشورة.الرياض:جامعة الملك سعود.

حريم،حسين(2006م).مبادئ الإدارة الحديثة :النظريات- العمليات الإداري ة وظائف المنظمة(ط1).عمان:دار الحامد.

الحسنية،سليم إبراهيم (2002م).نظم المعلومات الإدارية (نما)(ط2).عمان:مؤسسة الوراق.

الحقيل،سليمان عبد الرحمن (1424هـ).نظام وسياسة التعليم في المملكة العربية السعودية(ط15).الرياض(د.ن).

الحمدان،جاسم محمد،والخزي،فهد عبد الله(2008م).واقع استخدام رؤساء الأقسام بكليات جامعة الكويت لتطبيقات الإ نترنت والتطبيقات التي يحتاجون التدرب عليها.المجلة التربوية،ع86،مج22،ص ص67-103.

حمدان،محمد(2006م).معجم مصطلحات التربية والتعليم.عمان:كنوز المعرفة.

الحمدي،موسى عبدالله محمد (2008م).الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية للبنين بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها.رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى قسم الإدارة التربوية والتخطيط .مكة المكرمة:جامعة أم القرى.

داود،حسن طاهر(2000م).الحاسب وأمن المعلومات.الرياض:معهد الإدارة العامة.

داود،حسن طاهر(2004م).أمن شبكات المعلومات.الرياض:معهد الإدارة العامة.

درويش،علي محمد عبد العزيز(1426هـ).تطبيقات الحكومة الإلكترونية-دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي .رسالة ماجستير غير منشورة . الرياض:جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

دركر،بيتر،ترجمة،الملحم،إبراهيم علي(2004م).تحديات الإدارة في القرن الواحد والعشرين.الرياض:معهد الإدارة العامة.

الدعيلج،فوزية عبد العزيز حمد (1426هـ).رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمرحلة الثانوية من وجه ة نظر مشرفات الإدارة المدرسية بمدينة

مكة المكرمة.رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى قسم الإدارة التربوية والتخطيط .مكة المكرمة:جامعة أم القرى.

الربيعة،توفيق،والسبتي،خالد،والقصبي،سعد(2003م).إعداد الخطة الوطنية لتقنية المعلومات.الكتاب التوثيقي لندوة الحاسب الآلي في الأجهزة الحكومية:الواقع والتطلعات المنعقدة بمعهد الإدارة العامة 20محرم الموافق 23مارس.الرياض:معهد الإدارة العامة.

روبنسون،دانا جاينس،وروبنسون، جيمس(2000م).التغيير:أدوات تحويل الأفكار إلى نتائج.القاهرة:مركز الخبرات المهنية للإدارة.

رزوقي،نعيمة حسن جبر(2005م).إدارة المعرفة وهندستها لتحقيق مشروع الحكومة الإلكترونية .مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية،س31،ع117،ص ص 141-175.

الرشيد،عليان عبد الله(1428هـ).تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية دراسة تطبيقية على العاملين في الأمن العام بمدينة الرياض . رسالة ماجستير غير منشورة.الرياض:جامعة نايف للعلوم الأمنية.

السالمي،علاء عبد الرزاق محمد (2005م).نظم دعم القرارات.عمان :دار وائل للنشر.

السالمي،علاء عبد الرزاق محمد ،والسالمي،حسين علاء عبد الرزاق (2005م). شبكات الإدارة الإلكترونية(ط1).عمان:دار وائل للنشر والتوزيع.

السالمي،علاء عبد الرزاق،والسليطي،خالد إبراهيم (2008م).الإدارة الإلكترونية عمان:دار وائل.

السبيعي،مناحي عبدالله(1426هـ).إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها .رسالة ماجستير غير منشورة . الرياض:أكاديمية نايف للعلوم الأمنية.

السريحي،حسن عواد ،وشاهين،شريف كامل(2002م).مقدمة في علم المعلومات . (ط3).جدة:دار الخلود للنشر.

سناري،رزان محمد جابر (2008م).الإدارة الإلكترونية مدخل لتطوير أداء المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى. رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى قسم الإدارة التربوية والتخطيط .مكة المكرمة:جامعة أم القرى.

السنبل،عبد العزيز عبد الله(1425هـ).التربية والتعليم في الوطن العربي على مشارف القرن الحادي والعشرين.الرياض:دار المريخ للنشر.

سندي،طلعت عبد الوهاب عبد الله(2000م).التطور التكن ولوجي وأثره على العاملين:عرض تحليلي للإسهامات العلمية .مجلة الإداري ،س22،ع82،ص ص13-43.

شركة ما يكروسوفت العربية (2003م).التحالف الاستراتيجي بين الجهات الحكومية والقطاع الخاص لبناء حلول الحكومة الإلكترونية.الكتاب التوثيقي لندوة الحاسب الآلي في الأجهزة الحكومية :الواقع والتطلعات المنعقدة بمعهد الإدارة العامة 20محرم الموافق 23مارس.الرياض:معهد الإدارة العامة.

الشريف،طلال عبد الله حسين (1423هـ).الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية:دراسة تطبيقية على الأجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض .رسالة ماجستير غير منشورة.الرياض:جامعة الملك سعود.

شعبان،محمد حسن(2006م).التحديات المعاصرة أمام الموارد البشرية العربية وسبل التغلب عليها .دورية معهد الإدارة العامة ،ع4،مج 46،ص ص659-703.

شعيب،عبد الله أحمد(1417هـ).معوقات استخدام الحاسبات الآلية في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية(بالتطبيق على مدينة جدة).رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى قسم الاقتصاد والإدارة.جدة:جامعة الملك عبد العزيز.

شحاتة،حسن(2001م).التعليم الجامعي والتقويم الجامعي بين النظرية والتطبيق (ط1).مدينة نصر:مكتبة الدار العربية للكتاب.

شحاتة،حسن،والنجار،زينب،مراجعة عمار،حامد (2003م).معجم المصطلحات التربوية والنفسية(ط1).القاهرة:الدار المصرية اللبنانية.

الصباغ،عماد(2002م).دور نظام المعلومات الإدارية في تحقيق التقدم التن افسي . مجلة المكتبات والمعلومات العربية،س22،ع1،ص ص25-38.

الصيرفي،محمد(2006م).الإدارة الإلكترونية.الإسكندرية:دار الفكر الجامعي.

الضافي،محمد عبد العزيز(1427هـ).مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض .رسالة ماجستير غير منشورة.الرياض:أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.

الطائي،محمد عبد حسين آل فرج(2002م).الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية.عمان:دار زهران للنشر.

طعيمة،رشدي أحمد ،والبندري،سليمان محمد (2004م).التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير(ط1).القاهرة:دار الفكر العربي.

عبد الباقي، صلاح الدين محمد (2004م).السلوك الفعال في المنظمات .الإسكندرية: الدار الجامعية.

عبد الحي،رمزي أحمد(2006م).التعليم العالي والتنمية :وجهة نظر نقدية مع دراسات مقارنة(ط1).الإسكندرية:دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

عبودي،زيد منير(2006م).معجم مصطلحات الإدارة العامة عربي- انجليزي (ط1).عمان:دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.

العتيبي،علي عبد الله(2004م).معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي بالأردن .رسالة ماجستير غي ر منشورة.عمّان:جامعة مؤتة.

العريشي،محمد سعيد محمد (2008م).إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة(بنين).رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى قسم الإدارة التربوية والتخطيط.مكة المكرمة:جامعة أم القرى.

عشيبة فتحي درويش(2005م).أدوار الإدارة الجامعية في مصر في ضوء التحديات المعاصرة.مجلة الإدارة العامة،مج45،ع2،ص ص 287-353.

العقيل،عبدالله عقيل محمد(1426هـ).سياسة التعليم ونظامه في المملكة العربية السعودية(ط1).الرياض:مكتبة الرشد.

العلاق،بشير عباس(2005م).الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات (ط1) أبو ظبي:مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية.

العلاق،بشير عباس(2006م).الاتصالات التسويقية الإلكترونية :مدخل تحليلي تطبيقي.عمان:مؤسسة الوراق للنشر.

علي،نادية أمين محمد(2005م).الفيروسات وطرق الوقاية منها كوسيلة لأمن المعلومات.ورقة مقدمة إلى المؤتمر الدولي حول أمن المعلومات "نحو تعامل رقمي آمن"خلال الفترة 18-2005/12/20م.سلطنة عمان:بلدية مسقط.

عليان،ربحي(2004م).مجتمع المعلومات والواقع العربي ،مج 39،ع2،ص ص5-45.

عماد الدين،منى مؤتمن(2004م).آفاق تطوير الإدارة والقيادة التربوية في البلاد العربية.عمان:مركز الكتاب الأردني.

عمر،فدوى فاروق(1424هـ).استخدام شبكة الإنترنت في إدارة مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية.رسالة ماجستير منشورة.جدة:كلية التربية.

العمري،سعيد معلا(1424هـ).المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية:دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ .رسالة ماجستير غير منشورة.الرياض:أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.

العنقري،خالد حمد(2003م).الطريق إلى الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية.الكتاب التوثيقي لندوة الحاسب الآلي في الأجهزة الحكومية :الواقع والتطلعات المنعقدة بمعهد الإدارة العامة 20محرم الموافق 23مارس.الرياض:معهد الإدارة العامة.

عودة،أحمد سليمان(2002م).القياس والتقويم في العملية التدريسية (ط2).الأردن: دار الأمل.

العواملة،نائل عبد الحافظ(2003م).نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي دراسة استطلاعية.مجلة جامعة الملك سعود ،مج 15،ص ص 249-294.

العيسى،أحمد محمد(1426هـ).التعليم في المملكة العربية السعودية :سياساته ونظمه واستشراف مستقبله(ط1).الرياض:دار الزيتونة للنشر والتوزيع.

غنيم،أحمد علي(2006م).دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العم ل الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة .المجلة التربوية،ع81،مج21،ص ص 143-219.

غنيم،أحمد محمد (2004م).الإدارة الإلكترونية :آفاق الحاضر وتطلعا ت المستقبل.المنصورة:المكتبة العصرية.

الغنيم،خالد،والزهراني،راشد،وأبو عباه،أيمن(2004م).الحكومة الإلكترونية تحديات واقعية وطموحات مستقبلية.مجلة المعلوماتية،ع8،ص ص 10-14.

القاسم،محمد عبد الله،والزهراني، رشيد مسفر (1425هـ).تشريعات تقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية:الواقع والطموح والمعوقات .مجلة البحوث الأمنية،ع27،ص ص193-223.

القحطاني،شائع سعد مبارك (1427هـ).مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة.الرياض:جامعة نايف للعلوم الأمنية.

فلية،فاروق عبده،والزكي،أحمد عبد الفتاح(2004م).معجم مصطلحات التربية لفظاً واصطلاحاً.الإسكندرية،دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

قاسم،صلاح مصطفى(1424هـ).التحديات الأمنية للحكومة الإلكترونية :دراسة مسحية لتجربة دبي في دولة الإم ارات العربية المتحدة.رسالة ماجستير غير منشورة.الرياض:جامعة نايف للعلوم الأمنية.

قنديليجي،عامر إبراهيم ،والسامرائي،إيمان فاضل (2002م).تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها(ط1).عمان:مؤسسة الوراق للنشر.

قنديلجي،عامر إبراهيم (2003م).المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والإنترنت(ط1).عمان:دار المسيرة للنشر.

قوته،محمد نوري أحمد ،وديات،عبد الحميد أحمد (1422هـ).الاتصالات الإدارية ونظم المعلومات.جدة:(د.ن)

كتوعة،هشام صالح(2004م).نظم المعلومات الإدارية (ط2).جدة:(د.ن).

كيلاني،شادية جابر محمد (2006م).نموذج مقترح للخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية لطلاب كلية التربية .مجلة كلية التربية بالمنصورة.الجزء1.ع60جامعة المنصورة.

اللقاني،أحمد حسين ،والجمل،على أحمد (2003م).معجم المصطلحات التربوية المعرفة في المناهج وطرق التدريس.القاهرة:عالم الكتب.

اللوزي،موسى(2002م).التنمية الإدارية(ط2).عمان:دار وائل.

لوكاس،آن اف ،ترجمة،شحادة، وليد(2006م).قيادة التغيير في الجامعات :الأدوار المهمة لرؤساء الأقسام في الكليات(ط1).الرياض:مكتبة العبيكان.

مجمع اللغة العربية بالقاهرة(1972م).المعجم الوسيط(ط2).الجزء الأول.القاهرة : (د.ن).

مححوب،بسمان فيصل(2003م).إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية:دراسة تطبيقية لكليات العلوم الإدارية والتجارة .القاهرة :المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

محجوب،بسمان فيصل(2003م).الدور القيادي لعمداء الكليات في الجامعات العربية.القاهرة:المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

محمود، جميل زكريا(2005م).الجريمة المعلوماتية وأساليب التأمين .ورقة مقدمة إلى المؤتمر الدولي حول أمن المعلومات "نحو تعامل رقمي آمن"خلال الفترة 18-2005/12/20م.سلطنة عمان:بلدية مسقط.

محيريق،مبروكة عمر (2005م).التأهيل والتدريب المهني للعاملين بمرافق المعلومات في العصر الإلكتروني(ط1).القاهرة:مجموعة النيل العربية.

محيى،عادل(2005م).التحديات التي تواجه مكافحة جرائم الانترنت محلياً ودولياً ورقة مقدمة إلى المؤتمر الدولي حول أمن المعلومات "نحو تعامل رقمي آمن"خلال الفترة 18-2005/12/20م.سلطنة عمان:بلدية مسقط.

مدكور،علي أحمد(2000م).التعليم العالي في الوطن العربي :الطريق إلى المستقبل(ط1).القاهرة:دار الفكر العربي.

مرسى،محمد منير(2002م).الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي المعاصر وأساليب تدريسه.القاهرة:عالم الكتب.

مرغلاني،محمد أمين عبد الصمد ،وعبد الفتاح ،عبد الغفور (2003م).تقنيات المعلومات في الجامعات السعودية:دراسة نحو تصميم نموذج مقترح لإنشاء. وظيفة وكيل الجامعة لتقنية المعلومات .مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ،مج11،ع20،ص ص 13-46.

المسفر،مبروك عبد الله(1423هـ).المعوقات الإدارية والتطبيقية لاستخدام الحاسب الآلي في الأجهزة الأمنية.رسالة ماجستير غير منشورة.الرياض:أكاديمية نايف للعلوم الأمنية.

منسي،محمد عبد الحليم(د.ت).التقويم التربوي ومبادئ الإحصاء .الإسكندرية : مركز الإسكندرية للكتاب.

الموسى ،عبد الله عبد العزيز (2006م).مقدمة في الحاسب والإنترنت(ط4).الرياض:مؤسسة شبكة البيانات.

مندورة،محمد محمود(2003م).دور التخطيط الوطني في تنمية تطبيقات الحاسب في القطاع الحكومي. الكتاب التوثيقي لندوة الحاسب الآلي في الأجهزة الحكومية :الواقع والتطلعات المنعقدة بمعهد الإدارة العامة 20محرم الموافق 23مارس.الرياض:معهد الإدارة العامة.

نجم ،عبود نجم (2004م).الإدارة الإلكترونية :الإستراتيجية والوظائف والمشكلات.الرياض:دار المريخ للنشر.

نصير،يوسف(2002م).المعلوماتية والتربية والتعليم والثقافة .ورقة عمل مقدمة إلى ندوة ورقة عمل مقدمة إلى ندو ة المعلوماتية في الوطن العربي الواقع والآفات، الأردن، خلال الفترة14-15 تموز/يوليو 2001م.

النمر،سعود محمد،وخاشقجي، هاني يوسف ،ومحمود،محمد فتحي ،وحمزاوي،محمد سيد(2006م).الإدارة العامة:الأسس والوظائف(ط6).الرياض:مكتبة الشقري.

الهميلي،يوسف جاسم(2003م).واقع الاستفادة من الحاسب الآلي في القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية:المعوقات والحلول.الكتاب التوثيقي لندوة الحاسب الآلي في الأجهزة الحكومية :الواقع والتطلعات المنعقدة بمعهد الإدارة العامة 20محرم الموافق 23مارس.الرياض:معهد الإدارة العامة.

الهيثمي،أحمد محمد(1426هـ).واقع ومعوقات استخدام مديري ومديرات التعليم العام بمحافظة القنفذة لشبكة الإنترنت .رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة إلى قسم الإدارة التربوية والتخطيط.مكة المكرمة:جامعة أم القرى.

ياسين،سعد غالب(2005م).الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية .الرياض : معهد الإدارة العامة.

ثالثاً: المراجع الأجنبية:

Denton, Jon J,& Smith, Ben L ,& Davis, Trina J,& Strader, Roy Arlen,& Clark, Francis E.(2002). Technology Professional Development Enabled by an Electronic Management System Eric dissertation abstract(ED464616).

Fouty, Dennis Alan(1998). The role, functions, and status of telecommunication administrators at four-year institutions in the United States: An electronic study Ph.D., Ohio University.

Gorman, Paul joseph (1999)The leader's role in the adoption and utilization of electronic communications and the Internet by off-campus college faculty. Ed.D. University of Minnesota.

Hawkins, Brian(2000).Libraries Knowledge Management, and Higher Education in an Electronic Environment. Eric dissertation abstract (ED452865).

Jessup, Leonard, & valacich, Joseph(2006). Information Systems today: managing in the digital world.

Laskowski, Mary S, & Ward, David(2001).Creation and Management of a Home-Grown Electronic Reserves System at an Academic Library: Results of a Pilot Project. Journal of Academic Librarianship, v27 n5 p361-71 Sep 2001

Lauden , C.kenneth ,&Laudon Jane price(1998). Management Information systems

Linautaud, Bernard, & Hammond, mark (2001).E-Business Intelligence

Leibrock, Larry Robert(1994).Computer-supported collaborative work: Experiments in the polysemy of cognition, education, and learning organizations Ph.D., The University of Texas at Austin.

Lewis, Raymond J, & Wall, Milan(1988). Exploring Obstacles to Uses of Technology in Higher

Education. A Discussion Paper.Ericdissertation abstract(ED304073). Eric dissertation abstract (ED304073)

Meyer, David Charles(2001). Climate for computer-mediated communication technology implementation and implementation success, Ph.D. North Carolina State University

Minaidi, Athina, & Hlapanis,George Henry(2005).pedagogical Obstacles in Teacher Training in Information and Communication Technology Technology,Pedagogy and Education, v14 n2 p241 Jul 2005.

Norris, Mark,& West, Steve, gaughan, Kevin(2000). E-Business Essentials: technology and network requirements for the electronic market place.

Olsen, Danny R.,& Wygant, Steven A, & Bron, Bruce L. (2004). Electronic Survey Administration: Assessment in the Twenty-First Century Assessment Update, v16 n3 p1-2, 14-15 may- Jun 2004.

Patterson, Giovanna,Sprehe,J. Timothy(2002).Principal Challenges Facing Electronic Records Management in Federal Agencies Today. Government Information Quarterly, v19 n3 p307-15 2002.

Rios, Maldonado, Berta (2000). The strategic alignment of information technology with academic strategy: A content analysis of university Web sites Ph.D. Boston College

Seresht, Hossein Rahman, & Fayyazi, Marjan, & Asi, Nastaran Simar(2008) E-management: Barriers and Challenges In IranPh.DAllameh Tabatabaee University

Spodark,Edwina(2003).Five Obstacles to Technology Integration at a Small Liberal Arts University. T.H.E. Journal, v30 n8 p14,16,20,22,24 Mar 2003.

Stern , Daniel(2008) Uconnect Schools Project-Lessons on e-management, training in Uganda. University of Houston.

Turban, Efraim, & leidner, Dorothy & wetherb, James(2008). Information Technology for management(transforming organization in the digital economy).

Wigand, F. Dianne Lux (1995).Information technology in organizations: Impact on structure, people, and tasks D.P.A., Arizona State University.

رابعاً: مراجع الإنترنت:

برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية "يسّر "،2009م، http://www.yesser.gov.sa،تاريخ التصفح 1430/5/4هـ.

جامعة أم القرى ،1430هـ : http://www.uqu.edu.sa ،تاريخ التصفح1430/5/14هـ.

جمعية الحاسبات السعودية،توصيات المؤتمر الوطني التاسع عشرللحاسب،2009م http://www.computer.org.sa/it_news_item.asp?NewsID=58، تاريـــــــــخ التصفح1430/4/9هـ.

الغفيلي،هاني.المؤتمر الوطني الثامن عشر للحاسب ،صحيفة الرياض ،2006م http://www.alriyadh.com/article142006.html ،تاريخ التصفح 1428/4/16هـ

وزارة التعليم العالي ،2009م ، http://www.mohe.gov.sa/ar/studyinside/Government-Universities/Pages/default.aspx ،تاريخ التصفح 1430/5/4هـ.

الملاحق

ملحق رقم (1)
أسماء السادة محكمي الاستبانة

أسماء محكمي الاستبانة

م	أسماء المحكمين	التخصص	الدرجة العلمية
1-	د.سلطان سعيد مقصود بخاري	قسم إدارة تربوية وتخطيط- كلية التربية- جامعة أم القرى	أستاذ مشارك.
2-	د.عبد الله محمد الحميدي.	قسم إدارة تربوية وتخطيط- كلية التربية- جامعة أم القرى	أستاذ مشارك.
3-	د.رمضان أحمد عيد صباغ.	قسم إدارة تربوية وتخطيط- كلية التربية- جامعة أم القرى	أستاذ مشارك.
4-	د.أسعد حسن مكاوي عشري.	قسم إدارة تربوية وتخطيط- كلية التربية- جامعة أم القرى	أستاذ مساعد.
5-	د.حسين عبد الفتاح الغامدي.	قسم علم النفس- كلية التربية- جامعة أم القرى.	أستاذ مشارك.
6-	د.جواهر بنت أحمد قناديلي.	إدارة التعليم العالي - قسم إدارة تربوية وتخطيط- كلية التربية- جامعة أم القرى.	أستاذ مشارك.

7-	د.محمد معيض الوذيناني.	إدارة التعليم العالي – قسم إدارة تربوية وتخطيط- كلية التربية- جامعة أم القرى.	أستاذ مساعد.
8-	د.عبد القادر صالح بكر.	قسم إدارة تربوية وتخطيط- كلية التربية- جامعة أم القرى.	أستاذ مساعد.
9-	أ.د نوال حامد ياسين.	قسم المناهج وطرق التدريس- كلية التربيـة- جامعـة أم القرى.	أستاذ.
10-	د.محمد عايد الدوسري.	قسم إدارة تربوية وتخطيط- كلية التربية- جامعة أم القرى.	أستاذ مساعد.
11-	د.خالد سعد السليمي.	قسم إدارة تربوية وتخطيط- كلية التربية- جامعة أم القرى.	أستاذ مساعد.
12-	د.عبيد الله صلاح اللحياني.	قسم إدارة تربوي ة وتخطيط- كلية التربية- جامعة أم القرى.	أستاذ مساعد.
13-	أ.د علياء عبد الله الجندي.	قسم مناهج وطرق تدريس- كلية التربية- جامعة أم القرى	أستاذ مساعد.

14-	د.فريدة عبد الله البسام.	قسم إدارة تربوية وتخطيط- كلية التربية- جامعة أم القرى.	أستاذ.
15-	أ.د آمال حمزة المرزوقي.	قسم تربية إسلامية – كلية التربية – جامعة أم القرى.	أستاذ مساعد.
16-	د.منى بنت حسن الأسمر.	قسم إدارة تربوية وتخطيط- كلية التربية- جامعة أم القرى.	أستاذ مساعد.
17-	د.فايقة عبد الله سنبل.	قسم إدارة تربوية وتخطيط- كلية التربية- جامعة أم القرى.	أستاذ مساعد.
18-	د.عواطف زيني خياط.	قسم إدارة تربوية وتخطيط- كلية التربية- جامعة أم القرى.	أستاذ مساعد.
19-	د.صفية بخيت.	قسم تربية إسلامية- كلية التربية "الأقسام الأدبية- جامعة أم القرى.	أستاذ مساعد.
20-	د.ضياء الدين مطاوع.	مناهج وطرق تدريس حاسب الآلي- كلية التربية – جامعة الملك عبد العزيز.	

ملحق رقم (2)

أداة الدراسة "الاستبانة"

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
كلية التربية
قسم الإدارة التربوية والتخطيط

"استبانه"

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة

إعداد الطالبة/

منى عطية البشري

إشراف الدكتور/

زهير بن أحمد بن علي الكاظمي

متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط

العام الدراسي (1429هـ-1430هـ)

(بسم الله الرحمن الرحيم)

سعادة/ الدكتورة حفظها الله

أختي الإدارية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.... وبعد

تقوم الباحثة حالياً بإجراء دراسة بعنوان(معوقات تطبيق الإد ارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة) كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط من كلية التربية بجامعة أم القرى ، علماً بأن مجتمع الدراسة يتكون من (مجموع الإداريا ت في جامعة أم القرى بمقر الطالبات وعضوات هيئة التدريس المكلفات بأعمال إدارية).

وصممت أداة الدراسة (الاستبانة) من جزئين :

1. الجزء الأول :يشتمل على البيانات الأولية.
2. الجزء الثاني:يشتمل على محاور الدراسة وهي كالتالي:

- المحور الأول: أهم المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- المحور الثاني:أهم المعوقات التقنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- المحور الثالث: أهم المعوقات البشرية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- المحور الرابع: أهم المعوقات المالية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- المحور الخامس :أبرز الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

أمل التكرم بقراءة الاستبانة والإجابة على جميع فقراتها بالدقة والموضوعية المعروفة لديكن علماً بأن جميع الإجابات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وسوف تعامل بسرية تامة وأود أن أذكرك بأن إجابتك على العبارات بدقة سيكون له أكبر الأثر على نتائج البحث والوصول إلى توصيات تساهم في رفع كفاءة العمل الإداري .

شاكرة ومقدرة حسن تعاونكن سلفاً،،،

الباحثة

منى عطية البشري

الجزء الأول: البيانات الأولية

1- الفرع التابعة له:

2 -المؤهل العلمي:

☐ ثانوي. ☐ دبلوم . ☐ بكالوريوس. ☐ دبلوم عالي .

☐ ماجستير . ☐ دكتوراه. ☐ غير ذلك (فضلا تذكر).....

3 -العمر:

☐ أقل من 25سنة.

☐ من25إلى أقل من35سنة.

☐ من35سنة إلى أقل من45سنة.

☐ من45سنة إلى أقل من55سنة.

☐ 55سنة فأكثر.

4- المرتبة الوظيفية للإداريات من عضوات هيئة التدريس:

☐ أستاذ

☐ أستاذ مشارك.

☐ أستاذ مساعد.

☐ محاضر.

☐ معيد.

5 -المرتبة الوظيفية للإداريات:

☐ بند صندوق الطالبات

☐ بند محو أمية.

☐ بند أجور العمل.

☐ بند خدمة المجتمع.

☐ المرتبة من الأولى إلى الثالثة.

☐ المرتبة من الرابعة إلى السادسة.

☐ المرتبة من السابعة إلى التاسعة.

☐ العاشرة فما فوق.

6 -عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري:

☐ أقل من5 سنوات . ☐ من 5 سنوات إلى أقل من10سنوات.

☐ من10سنوات إلى أقل من15 سنة. ☐ 15سنة فأكثر.

7 -عدد الدورات التدريبية التي تم الالتحاق بها:

☐ لم ألتحق بأي دورة تدريبية. ☐ دورة تدريبية واحدة.

☐ دورتان تدريبيتان. ☐ ثلاث دورات تدريبية

ثانياً: محاور الدراسة وفقاً لأسئلة الدراسة:

1- المحور الأول: أهم المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة:

الرقم	العبـــــــارات	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق مطلقا
-1	الافتقار إلى التخطيط السليم لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.					
-2	المركزية الشديدة في إدارات الجامعة.					
-3	غموض الرؤية المستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
-4	الإجراءات الروتينية تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.					
-5	نقص التشريعات اللازم ة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.					
-6	ضعف ارتباط الأهداف الأكاديمية بتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
-7	ضعف الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية.					
-8	بطء استجابة إدارات الجامعة لمطالب التغيير.					
-9	ضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية.					
-10	ضعف اقتنا ع وتأييد الإدارة العليا بالجامعة لمشروع الإدارة الإلكترونية.					
-11	الهياكل التنظيمية الحالية لاتتوافق مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية.					
-12	نقص ا لدورات التدريبية للإداريات في مجال الإدارة الإلكترونية.					
-13	ضعف التحفيز بنوعيه (المادي /المعنوي) لاستخدام التقنيات الحديثة.					
-14	قلة مشاركة الإداريات في التخطيط لمشروع الإدارة الإلكترونية .					
-15	قلة الفرص المتاحة للإداريات لحضور الندوات والمؤ تمرات المتعلق ة بالإدارة الإلكترونية.					

2- المحور الثاني: أهم المعوقات التقنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة:

الرقم	العبـــــــارات	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق مطلقا
-1	ضعف مستوى البنية التحتية اللازم ة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
-2	سرعة التغيير في تكنولوجيا المعلومات وصعوبة مسايرتها.					
-3	الافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة .					
-4	قلة كفاية أجهزة الحاسب المتوفرة في الجامعة.					
-5	ضعف الصيانة والمتابعة للأجهزة.					
-6	سرعة تطور أجهزة الحاسب الآلي وأنظمتها.					
-7	صعوبة تعريب(الأنظمة/البرامج)الأجنبية.					
-8	ضعف المتابعة والتطوير للبرمجيات المطبقة.					
-9	سهولة اختراق شبكة الانترنت.					
-10	تخلي بعض الشركات الموردة للأجهزة عن الدعم الفني.					
-11	صعوبة الربط بين الأجهزة في إدارات الجامعة لاختلاف مواصفاتها.					
-12	نقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية.					
-13	ضعف برامج الحماية للبيانات والمعلومات بإدارات الجامعة.					
-14	صعوبة وضع مواصفات قياسي ة عند شراء أجهزة الحاسب الآلي بالجامعة.					

3 -**المحور الثالث** : أهم المعوقات البشرية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة:

الرقم	العبـــــــارات	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق مطلقا
-1	مقاومة بعض الإداريات بالجامعة للتغيير.					
-2	خوف بعض الإداريات من التغيير.					
-3	انخفاض ثقة الإداريات بقدرتهن على استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية.					
-4	خوف الإداريات من فقدان مراكزهن الوظيفية.					
-5	قلة المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلي.					
-6	ضعف اقتنا ع بعض ا لإداريات بجدوى تطبيق الإدارة الإلكترونية.					
-7	ضعف الدافعية للتغيير عند بعض الإداريات.					
-8	خوف الإداريات من زيادة المهام والأعباء الإدارية.					
-9	النقص في عدد الإداريات المتخصصات في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي.					
-10	ضعف مهارات اللغة الانجليزية لدى بعض الإداريات.					
-11	خوف بعض الإداريات من المساءلة في حالة تعطل أحد الأجهزة الالكترونية.					
-12	نقص الوعي بأهمية الحماية والأمن المعلوماتي لدى بعض الإداريات.					
-13	قلة الثقة لدى الإداريات في كافة التعاملات الإلكترونية.					

4 - **المحور الرابع** : أهم المعوقات المالية التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة:

الرقم	العبـــــــارات	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق مطلقا
-1	نقص الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
-2	ارتفا ع أسعار بعض الأجهزة والمعدات الإلكترونية.					
-3	ارتفاع أسعار البرمجيات الإلكترونية.					
-4	قلة كفاية الموارد المالية لصيانة الأجهزة.					
-5	ضعف الميزانيات المخصصة لشراء أنظمة حماية المعلومات.					
-6	قلة كفاية الميزانية المخصصة لتصميم وتطوير برامج وتطبيقات الحاسب الآلي.					
-7	قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب للإداريات في مجال الإدارة الإلكترونية.					
-8	ضعف المخصصات المالية بإدارات الجامعة لتنظيم(المحاضرات،الندوات،ورش العمل).					
-9	ضعف الإمكانيات المادية في مجال التعاون مع المعاهد التدريبية والاستشارية.					
-10	محدودية دور القطاع الخاص في المساهمة(المالية/العينية) لدعم تطبيقات الإدارة الإلكترونية.					
-11	ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات.					

5 -**المحور الخامس** : أبرز الآليات التي يمكن من خلالها ا لتغلب على معوق ات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة:

الرقم	العبـــــــارات	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق مطلقا
-1	الحصول على دعم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
-2	إصدار التشريعات اللازم ة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية.					
-3	تعميق الوعي بمفهوم الإدارة الإ لكترونية وأهميتها.					
-4	إعادة بناء (الهياكل التنظيمية /العمليات /الإجراءات الإدارية)بما يتوافق مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.					
-5	تدريب الإداريات للتعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية بكفاءة عالية.					
-6	بناء قاعدة معلومات واحدة أو أكثر عل ى مستوى الجامعة تتصف بالدقة والشمولية.					
-7	استخد ام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة (شبكة الإنترنت/الإنترانت/الإكسترانت).					
-8	وضع إستراتيجية للتعاون والتنسيق بين الإدارات في الجامعة.					
-9	استخدام تقنيات أمن المعلومات (برمجيات جدار الحماية /تشفير البيانات /التوقيع الإلكتروني).					
-10	تكثيف جهود التعريب لكافة البرامج والتطبيقات الحاسوبية.					
-11	استخدام مختلف أشكال الاتصال الالكتروني (البريد الإلكتروني/البريد الصوتي /المؤتمرات الإلكترونية).					
-12	تنظيم (الندوات /المحاضرات /ورش العمل) للتعريف بالتقنيات الحديثة.					

ملحق رقم(3)

(خطاب عميد كلية التربية إلى الجامعة والكليات لتطبيق الاستبانة، ولطلب إحصائيات بأعداد الإداريات وعضوات هيئة التدريس)

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالى
جامعة أم القرى

سعادة عميدة الدراسات الجامعية للطالبات سلمها الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .. وبعد

نفيد سعادتكم بان الطالبة / منى عطية البشري، أحدى طالبات الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية مرحلة الماجستير وحيث إن الطالبة ترغب القيام بتطبيق الأستبانه الخاصة بدراستها التي بعنوان (معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإدارات وأعضاء الهيئة التدريسية وترغب الطالبة تطبيقها على الإداريات وأعضاء هيئة التدريس .

آمل من سعادتكم التكرم بمخاطبتهم. لتسهيل مهمة الطالبة وتقديم المساعدة لها. شاكرا لكم كريم تعاونكم وحسن استجابتكم.

وتفضلوا سعادتكم بقبول فائق التحية والتقدير ؛؛؛

عميد كلية التربية

٢/٦

د. زهير بن أحمد علي الكاظمي

الرقم: ٦٥٦٥/ التاريخ: ١٤٣٠/٣/٦ المشفوعات: لا شيء

مطابع جامعة أم القرى

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالى
جامعة أم القرى

سعادة عميدة كلية التربية للبنات

الأقسام الأدبية بجامعة أم القرى سلمها الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .. وبعد

نفيد سعادتكم بان الطالبة / منى عطية البشري، أحدى طالبات الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية مرحلة الماجستير وحيث إن الطالبة ترغب القيام بتطبيق الأستبانه الخاصة بدراستها التي بعنوان (معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإدارات وأعضاء الهيئة التدريسية وترغب الطالبة تطبيقها على الإداريات وأعضاء هيئة التدريس .

آمل من سعادتكم التكرم بمخاطبتهم. لتسهيل مهمة الطالبة وتقديم المساعدة لها. شاكرا لكم كريم تعاونكم وحسن استجابتكم.

وتفضلوا سعادتكم بقبول فائق التحية والتقدير ،،،

عميد كلية التربية

د. زهير بن أحمد علي الكاظمي

٢/٦

الرقم: ٦٥٦٥ التاريخ: ١٤٣٠/٣/١٦ المشفوعات: إستبانة

مطابع جامعة أم القرى

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالى
جامعة أم القرى

سعادة عميدة كلية التربية للبنات

الأقسام العلمية بجامعة أم القرى سلمها الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .. وبعد

نفيد سعادتكم بان الطالبة / منى عطية البشري، أحدى طالبات الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية مرحلة الماجستير وحيث إن الطالبة ترغب القيام بتطبيق الأستبانه الخاصة بدراستها التي بعنوان (معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإدارات وأعضاء الهيئة التدريسية وترغب الطالبة تطبيقها على الإداريات وأعضاء هيئة التدريس .

آمل من سعادتكم التكرم بمخاطبتهم. لتسهيل مهمة الطالبة وتقديم المساعدة لها. شاكرا لكم كريم تعاونكم وحسن استجابتكم.

وتفضلوا سعادتكم بقبول فائق التحية والتقدير ؛؛؛

عميد كلية التربية

٢/٦

د. زهير بن أحمد علي الكاظمي

الرقم: ١٥٦٥ التاريخ: ١٤٣٠/٣/٢٦ المشفوعات: ١ نسخة

مطابع جامعة أم القرى

سعادة عميدة كلية إعداد المعلمات بجامعة أم القرى سلمها الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .. وبعد

نفيد سعادتكم بان الطالبة / منى عطية البشري، أحدى طالبات الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية مرحلة الماجستير وحيث إن الطالبة ترغب القيام بتطبيق الأستبانه الخاصة بدراستها التي بعنوان (معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإدارات وأعضاء الهيئة التدريسية وترغب الطالبة تطبيقها على الإداريات وأعضاء هيئة التدريس .

آمل من سعادتكم التكرم بمخاطبتهم. لتسهيل مهمة الطالبة وتقديم المساعدة لها. .شاكرا لكم كريم تعاونكم وحسن استجابتكم.

وتفضلوا سعادتكم بقبول فائق التحية والتقدير ؛؛؛

عميد كلية التربية

٢/٦

د. زهير بن أحمد علي الكاظمي

الرقم: ٢٥٦٥ التاريخ: ١٤٣٠/٢/٦ المشفوعات: إستبانه

مطابع جامعة أم القرى

سعادة عميدة كلية التربية للبنات

الاقتصادالمنزلي بجامعة أم القرى سلمها الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .. وبعد

نفيد سعادتكم بان الطالبة / منى عطية البشري، أحدى طالبات الدراسات العليا بقسم الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية مرحلة الماجستير وحيث إن الطالبة ترغب القيام بتطبيق الأستبانه الخاصة بدراستها التي بعنوان (معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإدارات وأعضاء الهيئة التدريسية وترغب الطالبة تطبيقها على الإداريات وأعضاء هيئة التدريس .

آمل من سعادتكم التكرم بمخاطبتهم. لتسهيل مهمة الطالبة وتقديم المساعدة لها. شاكرا لكم كريم تعاونكم وحسن استجابتكم.

وتفضلوا سعادتكم بقبول فائق التحية والتقدير ؛؛؛

عميد كلية التربية

٢/٦

د. زهير بن أحمد علي الكاظمي

الرقم: ٦٥٦٥ التاريخ: ١٤٣٠/٣/١٦ المشفوعات: لا يوجد

مطابع جامعة أم القرى

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالى
جامعة أم القرى

سعادة عميدة الدارسات الجامعية للطالبات سلمها الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته: وبعد

نفيد سعادتكم بان الطالبة/ منى عطية البشري. إحدى طالبات الدراسات العليا قسم الإدارة التربوية والتخطيط . مرحلة الماجستير. وترغب الطالبة القيام بعمل إحصائية لعضوات هيئة التدريس المكلفات بإعمال إدارية وكذلك عدد الموظفات الإداريات بالمقر بجميع فئاتها حيث إن إحصائية الإعداد تتطلبها دراستها .

آمل من سعادتكم التكرم بالتوجيه لمن يلزم بمساعدتها نحو تزويدها بالمطلوب ...شاكرا لكم كريم تعاونكم وحسن استجابتكم.

وتفضلوا بقبول فائق التحية والتقدير ؛؛؛

عميد كلية التربية

د. زهير بن أحمد علي الكاظمي

١٤٣٠/٣/١٢

الرقم: ١/٦٣٠ التاريخ: ١٤٣٠/٣/١٢ المشفوعات:

مطابع جامعة أم القرى

ملحق رقم(4)

(إحصائيات بأعداد الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة والكليات).

إحصائية بعدد عضوات هيئة التدريس والموظفات الإداريات المكلفات بأعمال إدارية - عمادة الدراسات الجامعية

عضوات هيئة التدريس المكلفات بأعمال إدارية	الموظفات الإداريات
٥٠ عضوة هيئة تدريس	٢٥٠ موظفة

يعتمد
مديرة إدارة شؤون الموظفات
آمال حسن عارف

Umm AL - Qura University
Makkah Al Mukarramah P.O. Box 715
Cable Gameat Umm Al - Qura, Makkah
Faxemely 02 - 5564560 / 02 - 5593997
Tel Aziziyah 02 - 5501000 - Abdiyah 02 - 5270000

جامعة أم القرى
مكة المكرمة ص . ب : ٧١٥
برقيا : جامعة أم القرى - مكة
فاكسميلي : ٥٥٦٤٥٦٠ / ٠٢ - ٥٥٩٣٩٩٧ / ٠٢
تليفون سنترال العزيزية ٠٢ - ٥٥٠١٠٠٠ العابدية ٠٢ - ٥٢٧٠٠٠٠

عضوات هيئة التدريس المكلفات بأعمال إداريه-عمادة الدراسات الجامعية

أستاذ	٣
أ. مشارك	١٠
أ.مساعد	٣٤
محاضر	٣

يعتمد
مديرة إدارة شؤون الموظفات
أمال حسن عارف

إحصائية بأعداد الهيئة الاداريه -عمادة الدراسات الجامعية للعام الجامعي ١٤٣٠/٢٩هـ

الإداريات	المرتبة	العدد
إناث	المرتبة الثانية	٣موظفه
	المرتبة الثالثة	موظفتان
	المرتبة الرابعة	٨ موظفات
	المرتبة الخامسة	٣٢موظفه
	المرتبة السادسة	٤٣موظفه
	المرتبة السابعة	٣٤موظفه
	المرتبة الثامنة	٢٧موظفه
	المرتبة التاسعة	٧موظفات
	المرتبة العاشرة	٣ موظفات
إداريات على بند أجور	الفئة أ	٤موظفات
	الفئة ب	موظفة
	الفئة ج	٢٥موظفة
	الفئة د	٧ موظفات
	صندوق الطلاب	٥٤ موظفه

يعتمد
مدير إدارة شؤون الموظفات
أمال حسن عارف

إحصائية بعدد الموظفات الإداريات بكلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر بجامعة أم القرى

عدد الموظفات الإداريات	١٧

يعتمد:
وكيلة كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر
١٤٤٠/٤/١٨هـ
د. نادية بنت أحمد سندي

مملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
كلية الآداب و العلوم الإدارية
وحدة شؤون الموظفات

إحصائية بأعداد أعضاء هيئة التدريس المكلفات رسميا بتكليفات إدارية

م	مسميات التكليفات الإدارية	عدد المكلفات إداريا من أعضاء هيئة التدريس	توضيحات للمراتب
١	العميدة	(١)	أ.مساعد
٢	وكيلات الكلية	(٥)	أ.مساعد
٣	رئيسات الأقسام الأكاديمية	(٥)	(٤) منهن أ.مساعد – (١) على درجة أ.مشارك
٤	رئيسات مكلفات بالجامعة	(٥)	أ.مساعد
	المجموع	(١٦)	

عدد الموظفات الإداريات لبعض الفئات

وظيفة صحية (٣)	الوظائف الرسمية (١٨)	وظائف بند العمال		موظفات بند محو الأمية (١٨)	موظفات صندوق الطالبات (٣٢)
		بند الأجر الثابت (١٢)	بند الأجر المؤقت (٤٨)		
١ (المستوى الرابع) ١ (المستوى الخامس) ١ (المستوى الثالث)	٢ (المرتبة الثامنة) ٤ (المرتبة السابعة) ٥ (المرتبة السادسة) ٥ (المرتبة الخامسة) ٢ (المرتبة الثانية)	٨ (فئة ج) ٢ (فئة ب) ٢ (فئة أ)	٢٨ (فئة ج) ١٠ (فئة ب) ١٠ (فئة أ)	لا توجد مراتب	لا توجد مراتب

وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
شئون الموظفات

إحصائية بأعداد الهيئة التعليمية المكلفة بأعمال إدارية والهيئة الإدارية لعام ١٤٢٩/١٤٣٠هـ بكلية التربية للعلوم التطبيقية

أعضاء هيئة التدريس	الإداريات الرسميات	الإداريات على بند أجور	الإداريات على بند الأجر المؤقت	الإداريات على حساب الصندوق	المجموع
١٥ استاذ (١) استاذ مشارك (١) استاذ مساعد (١٠) محاضر (١) معيد (٢)	١٢ المرتبة العاشرة(١) المرتبة الثامنة(٤) المرتبة السابعة(٢) المرتبة السادسة(٢) المرتبة الخامسة(٣)	٤ فئة(د)٢ فئة(ج)١ فئة(ب)١	٢٠ فئة(د)٢ فئة(ج)١٢ فئة(ب)٦	١٨	٦٩

مسئولة شؤون الموظفات

٣/١١/١٤٢٠

أ / مريم بنت سعيد المربعي

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليـم العالـي
جَـامـعَـةُ أمِّ الـقُـرَى
كلية التربية لإعداد المعلمات بمكة
(شئـون الموظفـات)

kingdom of Saudi Arabia
Ministry of higher education
Umm Al-Qura University for Girls

التاريخ : ١٧ / ٣ / ١٤٣٠هـ

أولاً : إحصائية بأعداد أعضاء هيئة التدريس الذين يعملون أعمال إدارية للعام الجامعي ١٤٣٠/٢٩هـ :-

أستاذ مساعد	محاضر	معيد	معلمة مندبة	الإجمالي
١٠	٣	٨	٥	٢٦

أعداد الهيئة الإداريـة والعاملات :-

	الرسميات على مراتب						رسمية مندبة	المعينات على بند الأجور				الموظفات المتعاقد معهن على		الإجمـالي
	المرتبة الثامنة	المرتبة السابعة	المرتبة السادسة	المرتبة الخامسة	المرتبة الرابعة	المرتبة الثالثة	المستوى الأول	د	ج	ب	أ	بند الصندوق	بند محو الأمية	
العـــدد	١	٧	٤	–	١	١	١	–	٥	–	١	١٤	١٢	٤٧
المجمـــوع	١٤						١	٦				٢٦		

إحصائية بإعداد أعضاء هيئة التدريس والإداريات

المكلفات بأعمال أدارية بكلية الفنون والتصميم الداخلي بمكة المكرمة

أعضاء هيئة التدريس	الإداريات الرسميات	الإداريات على بند أجر العمال	الإداريات على بند الأجر المؤقت	الإداريات على صندوق الطالبات	المجموع
١١ ١ـ عدد (٣) أستاذ مشارك ٢ـ عدد (٨) أستاذ مساعد	١٢ ١ـ عدد (٢) المرتبة الثامنة ٢ـ عدد (٤) المرتبة السابعة ٣ـ عدد (٤) المرتبة السادسة ٤ـ عدد (٢) المرتبة الخامسة	٩ ١ـ عدد (١) فئة (د) ٢ـ عدد (٧) فئة (ج) ٣ـ عدد (١) فئة (أ)	٣ ١ـ عدد (٢) فئة (ج) ٢ـ عدد (١) فئة (د)	١٤	٤٩

رئيسة شئون الموظفات

أ/ فوزية ذاكر بخاري