

الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين الإدارة التقليدية  
دراسة تطبيقية على جامعة صنعاء

د. درهم علي درهم القمش

قسم إدارة الأعمال-تخصص إدارة عامة، كلية التجارة والاقتصاد، جامعة عمران

2023

## الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة مساهمة الإدارة الإلكترونية من خلال استخدام المعلومات والبيانات الرقمية بدل الورقية في تحسين الإدارة العامة وتعزيز الشفافية الإدارية وسرعة إنجاز المعاملات، تم توزيع استبيان على عينة الدراسة وعددهم 100 موظف بجامعة صنعاء، وكان المسترد منها والصالح للفحص والتحليل باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS v 26 عدد 85 استبيان، بعد تحليل البيانات وجمعها توصلت الدراسة إلى أن للإدارة الإلكترونية مساهمة جيدة في سرعة إنجاز المعاملات والشفافية الإدارية في الإدارة التقليدية بجامعة صنعاء

## الكلمات المفتاحية:

الإدارة الإلكترونية، الإدارة التقليدية، الإدارة الحديثة

## بيانات البحث:

الناشر	جامعة الملكة أروى
DOI	10.58963/qausrj.v1i26.168
P-ISSN	2226-5759
E-ISSN	2959-3050
تاريخ الاستقبال	30 / أكتوبر / 2023 م
تاريخ القبول	30 / نوفمبر / 2023 م
تاريخ النشر	25 / ديسمبر / 2023 م
الحقوق الفكرية ©	(CC BY 4.0)
لغة نشر المقال	اللغة العربية

## طريقة الاقتباس:

القمش د. ع. د. (2023). الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحسين الإدارة التقليدية: دراسة تطبيقية على جامعة صنعاء. مجلة جامعة الملكة أروى العلمية المحكمة، 1(26)، 12. <https://doi.org/10.58963/qausrj.v1i26.168>

## جهة الاتصال الرئيسية:

د. درهم علي درهم القمش  
تلفون: +967777089212  
البريد الإلكتروني: [d201210@yahoo.com](mailto:d201210@yahoo.com)  
بريد النشر: [info@qau.edu.ye](mailto:info@qau.edu.ye)

## الجهات / المؤسسات:

اتقاء الباحث: جامعة الملكة أروى  
جهة التمويل: لا يوجد.

## مجال البحث / الاختصاص:

إدارة الأعمال.

## رمز الاستجابة السريعة:



امسح الكود لزيارة موقع المجلة  
Scan QR code to visit  
this journal on your  
mobile device.

وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف، وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال.

بناء على ما ذكر سابقاً فقد تم تقسيم الدراسة إلى مبحثين أساسيين وهما كالتالي: المبحث الأول يشمل مطلبين، المطلب الأول: المفاهيم والمقارن بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية، المطلب الثاني: خصائص ومبادئ وأهداف وعناصر الإدارة الإلكترونية، إما المبحث الثاني فقد خصص للدراسة التطبيقية ويشمل مطلبين، المطلب الأول: الطريقة والأدوات والنموذج المتبع، والثاني عرض النتائج وتحليلها والوصول إلى إجابة نهائية.

### مشكلة الدراسة

توضح إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:  
ما هو أثر عناصر الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية في جامعة صنعاء؟

- يمكن التعبير عن مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات الفرعية التالية:
1. ما هو أثر عناصر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإدارية بجامعة صنعاء؟
  2. ما هو أثر عناصر الإدارة الإلكترونية للحد من الفساد الإداري بجامعة صنعاء؟
  3. ما هو أثر عناصر الإدارة الإلكترونية في تعزيز الشفافية الإدارية في جامعة صنعاء؟

### فرضيات الدراسة

يمكن وضع فرضية رئيسية يتفرع منها عدة فرضيات وهي كالآتي:  
أثر استخدام عناصر الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية في جامعة صنعاء بشكل فعال.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.05 لاستخدام عناصر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الإدارية بجامعة صنعاء.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.05 لاستخدام عناصر الإدارة الإلكترونية للحد من الفساد الإداري بجامعة صنعاء.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.05 لاستخدام عناصر الإدارة الإلكترونية على تعزيز الشفافية الإدارية بجامعة صنعاء.

### أهمية البحث

موضوع الإدارة الإلكترونية ومساهماتها في تعزيز أداء الإدارة العامة بجامعة صنعاء يحظى بأهمية كبيرة من حيث التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية كذلك التحول من معاملات ورقية إلى الإلكترونية

### Translation:

## Electronic Management and Its Impact on Improving Traditional Management

(An applied study at Sana'a University)

Dr. Derhem A. D. Al-Qamsh 

Department of Business Administration, Faculty of Commerce and Economics, Amran University

### Abstract:

The study aimed to know the contribution of electronic administration through the use of digital information and data instead of paper in improving public administration and enhancing administrative transparency and speed of completing transactions. A questionnaire was distributed to the study sample, which numbered 100 employees at Sana'a University, and the recovered ones were valid for examination and analysis using the statistical package program 26 SPSS v. 85 questionnaires. After analyzing and collecting data, the study concluded that electronic administration has a good contribution to the speed of completing transactions and administrative transparency in traditional administration at Sana'a University.

### Keywords:

Electronic Management, Traditional Management, Modern Management

### مقدمة

تعمل الإدارة الإلكترونية على توظيف التكنولوجيا والاهتمام بتعزيز الشفافية والمشاركة من أجل تحسين عمل المؤسسات الحكومية، والعوامل التي تتف عائقاً أمام تطور الأنظمة الإدارية القائمة بالإضافة إلى تميز الإدارة الإلكترونية في سرعة إنجاز الأعمال توفيراً للجهود والوقت، لقد أنت الإدارة الإلكترونية كرد فعل طبيعي لاستخدامات البرمجيات وتطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة بغرض تطوير وتحسين العمل التقليدي على خطوات أكثر مرونة وفعالية؛ لذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية في نسق عمل الإدارة وصياغة من جديد المفاهيم والأسس والمصطلحات الخاصة بالإدارة التقليدية واستبدالها بأدوات حديثة تواكب التغيير الحاصل، أي الانتقال من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات، فظهر ما يعرف بالإدارة الإلكترونية التي تشمل جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنظيم وتنفيذ ومتابعة وتقييم ورقابة وتحفيز، إلا إنها تتميز بقدرتها على خلق المعرفة بصورة مستمرة ودائمة

الإصلاح الإداري: "جهد سياسي وإداري واقتصادي وثقافي هادف لإحداث تغييرات أساسية إيجابية في السلوك والنظم والعلاقات والأساليب والأدوات تحقيقاً لتنمية قدرات وإمكانات الجهاز الإداري، بما يؤمن له درجة عالية من الكفاءة والفعالية في إنجاز أهدافه"<sup>32</sup> ص4.

### الدراسات السابقة

- سعيد العمري، 2003، (المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية)، هدفت هذه الدراسة إلى التأكيد على ضرورة مواكبة التقدم التكنولوجي في الدول المتقدمة والتعرف على المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية والتعرف على المعوقات والتحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية مع إبراز تطبيقاتها، واستخدم الباحث أسلوب البحث الوصفي وطريقة التحليل للبيانات بعد تصنيفها وتسجيلها بالحاسب الآلي.

- عطية، 2009-2010، (دور الحكومة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر)، هدفت هذه الدراسة إلى ضرورة تحسين الخدمات العامة في الدولة لتصبح أكثر تنافسية مما يجبرها على تبني العديد من البرامج، أدرجت تحت شعار الإصلاح والتطوير الإداري كمدخل تحسين الأداء الوظيفي، وضرورة تطبيق الحكومة الإلكترونية.

- عاشور عبد الكريم، 2010، (دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر)، هدفت هذه الدراسة للتعرف على معرفة أثر الإدارة الإلكترونية على ترشيد الخدمة العمومية تبعاً للنموذج الأمريكي وإسقاطه على الجزائر بالإضافة إلى التعرف على إستراتيجية الخدمات العامة الإلكترونية وكيف أثرت آلياتها للوصول إلى الخدمات العامة الرشيدة.

- سحر قدوري، 2010، (الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة)، هدفت هذه الدراسة إلى التركيز على دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق كفاءة وفعالية أداء المؤسسات الأعمال ضمن هذا الحقل الجديد في التعاملات الإدارية المختلفة، فضلاً عن تأثير مجالات عمل الإدارة الإلكترونية والجودة الشاملة في الأعمال.

وتعليقاً على هذه الدراسات السابقة نجد التشابه في بعض الجزئيات كالباحث في الأسس التي تحكم الإدارة الإلكترونية ومختلف أساسياتها وتبيان واقع هذا التحول الإلكتروني وأهم متطلباته والعوائق التي تحد من نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية وبعض الجزئيات كواقع الخدمات العامة وتحسينها وآثار عناصر الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، الاختلاف يكمن من حيث إنها دراسات جزئية، وبالنسبة لدراستنا تركز على تبني الإدارة الإلكترونية كرافعة للإصلاح الإداري وتحسين الأداء في الإدارة التقليدية.

ومحاربة الفساد الإداري بجميع أنواعه وإشكاله، وضمان وصول المعلومات للمستفيدين في الوقت المناسب بكل شفافية، وهذه أهم التطورات التي تسعى جامعة صنعاء لمواكبتها من خلال تزويد الإدارة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، وبالتالي تكمن أهمية دراستنا في معرفة مدى مساهمة عناصر الإدارة الإلكترونية في إصلاح الإدارة العامة وتعزيز الشفافية بالإدارة التقليدية في جامعة صنعاء.

### أهداف البحث

- معرفة أثر عناصر الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإدارية بجامعة صنعاء.
- معرفة أثر عناصر الإدارة الإلكترونية للحد من مكافحة الفساد الإداري في جامعة صنعاء.
- معرفة أثر عناصر الإدارة الإلكترونية في تعزيز الشفافية الإدارية في جامعة صنعاء.

### حدود الدراسة

- الحدود المكانيّة: جامعة صنعاء.
- الحدود الزمنية: النصف الأول من عام 2023م.
- الحدود البشرية: موظفي جامعة صنعاء.

### منهجية البحث

نظراً لطبيعة الموضوع فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في شقيه، الدراسة النظرية والتطبيقية، حيث اتبعنا المنهج الوصفي في المطلب الأول والمتعلق بالجانب النظري لكلا المتغيرين من خلال تناول مختلف المفاهيم والأبعاد الخاصة بكل متغير، إما المنهج التحليلي فقد استخدمناه في الفصل الثاني المتعلق بالدراسة التطبيقية في تحليل البيانات المستخرجة من برنامج SPSS ومنه الوصول إلى نتائج الدراسة.

### مصطلحات الدراسة

الإدارة الإلكترونية: منظومة عمل إلكترونية تسعى لتحويل العمل الإداري التقليدي إلى عمل إداري باستخدام الكمبيوتر، بالاعتماد على النظم المعلوماتية التي تسهم باتخاذ القرارات الإدارية بوقت قليل وتكاليف منخفضة"<sup>1</sup> ص209.

الإدارة العامة: "وسيلة إدارة الأعمال العامة وهي تتمثل في مجموعة المرافق العامة التي تعمل على تحقيق الأهداف المرسومة أو المحددة بواسطة السياسة"<sup>2</sup> ص46.

الإدارة التقليدية: "ذلك الجهد الإنساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة الموارد البشرية والمادية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية"<sup>3</sup> ص161.

## المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة

## المطلب الأول:

## المفاهيم والمقارنة بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية

## الإدارة الإلكترونية

"تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلا من الاعتماد على استخدام الوسائل العادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر" ص 30 [5].  
وهناك من عرفها بأنها: "عبارة عن استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء المؤسسات ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة" ص 26 [6].

## الإدارة التقليدية

إما الإدارة التقليدية فقد تم تعريفها بأنها: "فن وانجاز 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" ص 13 [7]. وعرفت بأنها: "ذلك الجهد الإنساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة الموارد البشرية والمادية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية" ص 161 [3]. الإدارة الإلكترونية أو الحكومة الإلكترونية مفهوم جديد من مفاهيم الإدارة الحديثة في وقتنا الحاضر، وغاية تسعى إليها جميع المؤسسات العامة بالدولة على مختلف أنشطتها للوصول إلى الشفافية في التعامل ورفع كفاءة تقديم الخدمات والتقليل من البيروقراطية بمفهومها التقليدي الشائع، وتوسيع فرص العمل والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، حيث إن التعامل الإلكتروني هدف يتطلع إليه جمهور المتعاملين مع الإدارات الحكومية لتوفير الخدمات المميزة لهم ويخلصهم من تأخير معاملتهم وروتين الانتظار.

## المقارنة بين الإدارة الإلكترونية والتقليدية

الإدارة التقليدية تعتمد على الهرمية والسرية أسلوبا ومنهجيا وبينما الإدارة الإلكترونية الرقمية هي إدارة الانفتاح والشفافية والتحالفات الإستراتيجية، ص 17 [8].

وهناك من قارن بين الإدارة الإلكترونية والتقليدية من حيث، ص 122-

[9] 123:

- أن الإدارة بمفهومها التقليدي قائمة على الهرمية والتقسيم القائم على التخطيط وأوامر في الأعلى مقابل تنفيذ للخطط والأوامر في الأسفل.

- 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 بينما تعتمد الإدارة الإلكترونية على إدارة الذات، تركز 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 تركز على الانترنت وشبكات الأعمال.

- مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية: تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن، بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي.

- طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف: فالإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين الأطراف المختلفة، بينما الإدارة الإلكترونية تتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الإلكترونية.

- نطاق خدمة العملاء: توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة وجود خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقا لمواعيد عمل المنظمات، بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يوميا في الإدارة الإلكترونية.

- مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية: توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام أي من وسائل الاتصالات التقليدية، بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية.

- 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.

- طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل: تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتم بالبطء النسبي وبينما في الإدارة الإلكترونية بالسرعة الكبيرة وفي زمن قياسي.

- نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات: تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية، بينما تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية دون استخدام أية وثائق رسمية.

جدول 1 أوجه المقارنة بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية

أوجه المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
من ناحية الأدوات المستخدمة	الاتصال والإرسال الورقي	شبكة الاتصال الإلكتروني
الوثائق المستخدمة	ورقية	إلكترونية
التفاعل	تستغرق وقت طويل ليتم التفاعل ليحقق الهدف	رسائل لا متناهية لعدد كبير بوقت واحد
الوصول إلى البيانات	صعوبة الوصول بسبب البيروقراطية وكثرة الورق	سهولة لوجود قاعدة بيانات كبيرة جدا
التكلفة	مكلفة على المدى البعيد	قليلة التكلفة على المدى البعيد
الجودة	الجودة أقل	جودة عالية جدا
التوثيق	أقل توثيقاً لعدم وجود نظم حماية	توثيق مضمون لوجود نظام حماية
الإمكانات المادية والبشرية	تعتمد العنصر البشري والمادي لتحقيق الهدف	استخدام التكنولوجيا لتحقيق الهدف

المصدر: إعداد الباحث

## المطلب الثاني:

## خصائص ومبادئ وأهداف وعناصر الإدارة الإلكترونية

## خصائص الإدارة الإلكترونية

تمثل الإدارة الإلكترونية مدخلا متكاملًا لاستثمار الجهد والوقت، وتحقق مزيدًا من إنجاز المعاملات، والقيام بالوظائف الإدارية بشكل جيد في جميع مؤسساتها الحكومية، وزيادة المصداقية بالخدمة التي تقدمها، وتبرز الشفافية وتعزيز علاقة المواطن بالحكومة من خلال الخدمات العامة الإلكترونية، هكذا يمكن أن نخلص خصائص ومزايا الإدارة الإلكترونية كالتالي:

- تحقيق الشفافية: تعد الشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات.
- تبسيط الإجراءات: الحاجة للتحديث الإداري حيث عملت كل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها وحرصت على استخدامها

الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل بسيط وسريع.

- تخفيض التكلفة: الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية كبيرة بهدف دفع عملية التحول؛ لأن انتاج نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة.
- زيادة الإنتاج: الإدارة الإلكترونية آلية عصرية حديثة في عمليات تطوير العمل الإداري والتغير التنظيمي، حيث تمثل منعطف حاسم في المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، وتحتوي مزايا من أهمها معالجة فورية للطلبات، كذلك الدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات والأعمال [10].

## مبادئ الإدارة الإلكترونية

- مفهوم الإدارة الإلكترونية تركز على مجموعة مبادئ منها: التغيير المستمر: المبدأ الأساسي في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء كل ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء فيه سواء كان بقصد كسب رضا الزبائن أو بقصد التفوق والتنافس.
- تقديم أفضل الخدمات للمواطن: يتطلب الاهتمام بخدمة المواطن خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات، المهياة مهنيًا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة التي تسهل تقديم الخدمات.
- التركيز على النتائج: توفيرًا للجهد والمال والوقت، مثل دفع مقابل الخدمات عبر التلغونات.
- تخفيض التكلفة: تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، مما يؤدي إلى تخفيض التكلفة.
- سهولة الاستعمال للجميع: وذلك من خلال إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع بالبيت والمدارس والمكاتب وغيرها لتسهيل التواصل بين الجميع.

## أهداف الإدارة الإلكترونية

- إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام الأرشيف الإلكتروني الذي يحقق المرونة في التعامل مع الوثائق ونشرها لأكثر من جهة بكلفة أقل وجهد ووقت - إلغاء عامل المكان وتأثير الزمان لإمكان إرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء، وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الشبكة الإلكترونية - إلغاء عمل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيض منه إلى أقصى حد ممكن - إيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمتواصل - إدارة الملفات بدلًا من حفظها- الإجراءات التنفيذية بدلًا من محاضر الاجتماعات - البريد الإلكتروني بدلًا من الصادر والوارد - زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد - التعلم المستمر وبناء المعرفة - تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها- تجميع البيانات من

4. صناع المعرفة **Workers Knowledge** وهم: الخبراء والاختصاصيون العاملون في حقل المعرفة، وهم يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية، ويمثلون القيادات الرقمية **Digital Leaderships** والمديرين والمحللين للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة، ويتولون إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية.

### المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية

## المطلب الأول: الطريقة والأدوات والنموذج المتبع

### الطريقة

تم إنشاء استبيان وتوزيعه على بعض موظفي جامعة صنعاء العاملين في المجال الإداري ومن مختلف إداراتها برئاسة جامعة صنعاء وكلياتها المختلفة حيث كان مجتمع الدراسة المستهدف.

### أداة الدراسة

أعتمد الباحث على نوعين من البيانات: بيانات ثانوية: تمثلت في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العالقة، والدوريات والمقالات، والأبحاث والدراسات السابقة، والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة لمعالجة الإطار النظري للبحث، بيانات أولية: تمثلت في أداة الدراسة الرئيسية على الاستبيان في الجانب التطبيقي، مستخدما معاملا ألفا كرونباخ على محورين أساسيين: المحور الأول (الإدارة الإلكترونية)، عدد أسئلة هذا المحور مكون من (10) عشرة أسئلة، بينما اشتمل المحور الثاني على (24) أربعة وعشرون سؤال، ومقسم على ثلاثة أجزاء رئيسية في محوره الثاني ب (الإدارة التقليدية)، منها (8) ثمانية أسئلة في جودة الخدمات الإدارية و (8) ثمانية أسئلة أخرى في الحد من الفساد الإداري و (8) ثمانية أسئلة في تعزيز الشفافية الإدارية، وأصبح مجموع الأسئلة في المحورين (34) أربعة وثلاثون سؤال.

### صدق وثبات مقياس الدراسة

تم عرض الاستبيان الذي اعد لجمع بيانات الدراسة على مجموعة من الباحثين والأكاديميين والمختصين، قبل أن يتم الاعتماد عليه في جمع البيانات المطلوبة، والذين قدموا بعض المقترحات والملاحظات والتي تم الاستناد عليها في تعديل الاستبيان للوصول للشكل النهائي لهذا الاستبيان. كما تم استخراج معاملا الثبات وفقا لاختبار (ألفا كرونباخ) لمعرفة التناسق الداخلي لأسئلة وعبارات الاستبيان.

مصادرها الأصلية بصورة موحدة - تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء الدعم أكبر في مراقبتها - ترشيد التكاليف المالية عن طريق تقييد أوجه الصرف في إنجاز ومتابعة عمليات الإدارة - توفير تكنولوجيا المعلومات لدعم بناء ثقافة إيجابية لدى كافة العاملين - توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية- تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات - السرعة في اتخاذ القرارات المناسبة المبينة على معلومات دقيقة ومباشرة - توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا - سهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية، طبقا للأهداف السابقة الذكر فأنتنا فعلا أمام الإدارة الإلكترونية ذات الجودة العالية.

### عناصر الإدارة الإلكترونية وتقنياتها

تتكون الإدارة الإلكترونية من العناصر الأساسية الآتية ص 23-25 [11]

1. عتاد الحاسوب **Hardware** وهو: الجزء المادي من الحاسبات ومنها: المعالج الدقيق واللوحه الرئيسية والقرص الصلب، إضافة إلى الملحقات من طابعات وسماعات وفأرة أو ماوس ولوحه المفاتيح وعصي الألعاب ومحرك القرص الصلب ومحرك القرص المرن... الخ.
2. البرمجيات **Software** وهي: التعليمات التي تتحكم بالحاسبة وتضم الأجزاء الرئيسة التالية: أنظمة التشغيل: ووظيفتها الإشراف والتحكم لمعالجة البيانات وتوجيه الأعمال.
- لغات البرمجة: لغة كتابة البرامج. الأنظمة التطبيقية: وهي برامج تؤدي نمطاً معيناً مثل برمجيات معالجة النصوص وتحريرها وبرامج التصميم والرسم. البرامج: وهي برامج خاصة تكتب من قبل العاملين على أجهزة الحاسوب في المؤسسات مثل برامج خاصة بنتائج اختبارات الطلبة في الجامعات، برامج خاصة بالقبول المركزي للطلبة في الجامعات، برامج احتساب الرواتب للموظفين، برامج خاصة بقواعد البيانات... وغيرها. البيانات: مجموعة من الحقائق الأزلية يمكن تحويلها على معلومات مصورة أو مكتوبة أو مسموعة .

3. شبكة الاتصالات: **Network Communication** وهي الوصلات

الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترنت **Intranet** وهي شبكة مستندة في عملها على الإنترنت وتستخدم خدمات الإنترنت وبروتوكولاته والفرق الوحيد بينهما أنها داخلية لا يسمح لأحد الدخول إليها من خارج المؤسسة.

والاكسترات **Extranet** وهي: مجموعة شبكات إنترنت لها خصوصيتها بوصفها شبكة إنترنت وتشارك فيما بينها ببعض الخدمات والتطبيقات. والإنترنت **Internet** وهي: شبكة اتصالية عالمية يستطيع جميع الأشخاص الدخول إليها والاستفادة من خدماتها ضمن بروتوكولات معينة ومن أكثر استخداماتها الشبكة العنكبوتية المعروفة بالرمز **www** والبريد الإلكتروني وغيرها .

النسبة %	العدد	المتغير	
41.0%	35	بكالوريوس	المؤهل العلمي
11.8%	10	ماجستير	
5.9%	5	دكتوراه	
<b>100%</b>	<b>85</b>	<b>المجموع</b>	
35.3%	30	مختص	المهنة
17.6%	15	رئيس قسم	
8.2%	7	نائب مدير عام	
5.9%	5	مدير عام	
9.4%	8	فنيين	
14.0%	12	مبرمجين	
9.4%	8	مهندسين	
<b>100%</b>	<b>85</b>	<b>المجموع</b>	
15.3%	13	5 سنوات وأقل	مدة الخدمة
35.3%	30	6-10 سنوات	
37.6%	32	11-20 سنة	
11.8%	10	20 سنة وأكثر	
<b>100%</b>	<b>85</b>	<b>المجموع</b>	

الجدول رقم (3) يبين عدد الذكور أكثر من عدد الإناث بأجمالي (63) وبنسبة (74.1)، بينما من حيث العمر كان العدد الأكبر في عمر الشباب ما بين (26-37 سنة) وبأجمالي (36) وبنسبة (42.4%)، من حيث المؤهل العلمي نجد إعداد البكالوريوس هو الأكبر بأجمالي (35) فرد وبنسبة (41%)، ومن أصحاب المهنة نجد المختصين العدد الأكثر مشاركة بأجمالي (30) وبنسبة (35.3%)، وبلغ عدد من خبراتهم بين (11-20 سنة) وبنسبة (37.6%) هم الأكثر شباباً ومشاركة في الاستبيان بالنسبة لعدد سنوات الخبرة.

### المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة

على ضوء الفرضيات التي قمنا بتجديدها تم تحليل البيانات ومناقشتها وإيجادها بواسطة الوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع الأسئلة والعبارات الواردة في أداة الدراسة.

### محور الدراسة الأول

في هذا المحور تم طرح أسئلة الإدارة الإلكترونية من (1 - 10)، تم احتساب الوسط الحسابي، والانحراف المعياري.

### العينة ومجتمع الدراسة

المجتمع الذي تم دراسته هم الموظفين ب (الإدارات العامة والأقسام برئاسة الجامعة والمراكز والكليات والمكتبات في جامعة صنعاء) وتم توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة المختارة: (موظفين مختصين، رؤساء أقسام، مدراء عموم، نواب إدارات عامة، فنيين حاسوب، مبرمجين، مهندسين حاسبات)، حيث تم توزيع عدد (100) مائة استبيان، استرد منها (91) استبيان، وجرى الفحص عليها وتبين بأن (85) استبيان فقط صالح وقابل للتحليل.

### اختبار مصداقية الدراسة

للتحقق من ثبات كل جزء من أجزاء أداة الدراسة، حيث يعد اختبار المصدقية ألفا كرونباخ أفضل كلما اقترب المقياس من الواحد الصحيح وضعيفاً إذا كان أقل من (60%) ومقبولاً إذا كان بين (60% - 70%) وجيداً إذا كان بين (70% - 80%) وما زاد عن (80%) يعد ممتازاً.

جدول 2 اختبار مصداقية الدراسة

المتغير	عدد الأسئلة	معامل ألفا كرونباخ
الإدارة الإلكترونية	10	0.826
الإدارة التقليدية	24	0.910
<b>المجموع</b>	<b>34</b>	<b>0.930</b>

بعد الاطلاع على بيانات الجدول رقم (2) من الواضح أن القيمة الكلية لجميع الأسئلة الواردة في أداة الدراسة وفقاً لاختبار ألفا كرونباخ بلغت (0.930) وتعد نسبة ممتازة جداً وهذا يدل بشكل قاطع على درجة عالية من المصدقية في إجابة مجتمع الدراسة.

جدول 3 خصائص عينة الدراسة

المتغير	العدد	النسبة %	
ذكر	63	74.1%	الجنس
أنثى	22	25.9%	
المجموع	85	100%	
25 سنة وأقل	15	17.6%	العمر
26-37 سنة	36	42.4%	
37-50 سنة	24	28.2%	
أكثر من 50 سنة	10	11.8%	
<b>المجموع</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>	
ثانوية أو أقل	15	17.7%	
دبلوم	20	23.6%	

## جدول 4 الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأسئلة محور الدراسة الأول

الرقم	السؤال (الفقرة)	متوسط حسابي	انحراف معياري
1	تمتلك جامعة صنعاء موارد بشرية تتمتع بمهارات فنية للتعامل مع الإدارة الإلكترونية	0.396	0.515
2	تعمل جامعة صنعاء على تطوير وتحديث البرمجيات والأجهزة الخاصة بالنظام الإلكتروني	0.386	0.586
3	تبنى جامعة صنعاء نظم وشبكات حاسوبية متميزة لتقديم خدماتها بجودة عالية	0.396	0.282
4	تعتمد جامعة صنعاء على اليد العاملة المؤهلة على تطبيق الإدارة الإلكترونية	0.371	0.422
5	تبنى جامعة صنعاء شبكات اتصال بين الأقسام والإدارات العامة	0.398	0.599
6	تهتم إدارة جامعة صنعاء بتسجيل بيانات المراجعين والمعاملات إلكترونياً	0.415	0.625
7	تمتلك جامعة صنعاء قاعدة بيانات كافية وشاملة لجميع الفروع والأقسام والإدارات	0.374	0.701
8	تقوم جامعة صنعاء بتدريب العاملين على استخدام البرمجيات والأجهزة الخاصة بالإدارة الإلكترونية	0.398	0.538
9	تقوم جامعة صنعاء بحفظ المعلومات والسجلات الإدارية وأرشفتها إلكترونياً بما يخدم العودة إليها بأي وقت	0.388	0.598
10	تستخدم جامعة صنعاء أنظمة إلكترونية حديثة	0.396	0.492
<b>المجموع الكلي</b>		<b>0.391</b>	<b>0.386</b>

## محور الدراسة الثاني

يتضمن أسئلة وعبارات في الإدارة التقليدية والمكون من ثلاثة أجزاء رئيسية هي (تحسين جودة الخدمات الإدارية، الحد من الفساد الإداري، تعزيز الشفافية الإدارية)، تم حساب الوسط الحسابي وكذلك الانحراف المعياري.

يتضح لنا من الجدول رقم (4) أن أسئلة وفقرات تطبيق الإدارة الإلكترونية على جامعة صنعاء كان له أثر على مختلف إدارات الجامعة، حيث جاءت قيم المتوسط الحسابي وجميعها تدل بشكل جيد على أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية من حيث اجتياز جميع الأسئلة المتوسط الحسابي الفرضي والذي يعد الحد الأدنى المقبول كدلالة على الفاعلية الجيدة، وقد بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لأسئلة وعبارات المحور الأول (0.391) وهو أكبر من (0.3) وانحراف معياري إجمالي (0.386).

## جدول 5 الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأسئلة محور الدراسة الثاني

الرقم	السؤال	متوسط حسابي	انحراف معياري
1	تسعى الجامعة لتفعيل عناصر الإدارة الإلكترونية للحصول على خدمات إدارية جيدة	0.377	0.654
2	تقوم الإدارة الحديثة بأتمتة بعض الأعمال المتعلقة بالخدمات الإدارية التقليدية	0.373	0.768
3	تسهم الأنظمة الإلكترونية بتوفير استجابة سريعة عند تقديم الخدمات الإدارية	0.363	0.714
4	تطبق الجامعة الأنظمة والبرامج الإلكترونية لتقديم الخدمات الإدارية سريعاً	0.396	0.355
5	توفر أنظمة حماية إلكترونية لتحقيق عمليات الاسترجاع للبيانات والمعلومات الإدارية	0.406	0.803
6	تمكن شبكات الاتصال بين الأقسام بتبادل المعلومات وتحقيق السرعة بإنجاز العمل	0.386	0.678
7	تمنح الجامعة جميع التسهيلات والمعلومات المتعلقة بالخدمات الإدارية الجديدة	0.423	0.608
8	يسهم الموظفون المؤهلين على التطبيقات الإلكترونية إلى تحسين جودة الخدمات الإدارية	0.392	0.605
<b>المجموع</b>		<b>0.390</b>	<b>0.400</b>
9	توفر الجامعة البرامج والأنظمة الإلكترونية التي تعزز المسائلة	0.377	0.854



الرقم	السؤال	متوسط حسابي	انحراف معياري
10	تطبق الجامعة أنظمة البصمة لحضور وانصراف الموظفين دون تمييز	0.398	0.493
11	تسعى الجامعة لتطبيق أنظمة مؤتمتة للحد من البيروقراطية الإدارية	0.391	0.510
12	تطبق الأنظمة والتعليمات على جميع الموظفين بشفافية	0.414	0.600
13	تحل المشكلات الإدارية في الجامعة بوسائل حديثة ودون تأخير	0.386	0.727
14	تسهم المعلومات والبيانات حول أداء الخدمات الإدارية إلكترونياً بالدقة.	0.378	0.717
15	توفر الجامعة عدد كبير من عتاد الحاسوب وبنيتها التحتية	0.410	0.586
16	تطبق الآليات الجديدة المخصصة للمساءلة على جميع الموظفين	0.394	0.760
المجموع	الحد من الفساد الإداري	0.395	0.458
17	تطبق الجامعة نظام المساءلة بحزم وعلى مختلف المستويات الوظيفية	0.390	0.744
18	توفر الجامعة عدد جيد من الكيبورتات والبنية التحتية لها لسرعة إنجاز المعاملات	0.387	0.685
19	تتميز الجامعة في الاهتمام بالشكاوى المسجلة ومتابعتها وحلها	0.402	0.456
20	تتيح الجامعة خدمة ل طرح الشكاوى والتبليغ عن التقصير المسجل في تنفيذ المهام	0.389	0.412
21	تبني عناصر الإدارة الإلكترونية في الوحدات الإدارية يساعد بتقديم خدمات متطورة	0.394	0.402
22	تطبيق الخدمات الإلكترونية يسهم بجعلها بمتناول المستخدمين ويرفع من كفاءة العمل	0.394	0.468
23	تمتاز الجامعة بهيكل تنظيمي مرن يسهل عملية الاتصال بين الموظفين والمسؤولين.	0.395	0.455
24	تعتمد الجامعة على أنظمة وبرامج إلكترونية سهلة للاستخدام لإنجاز المعاملات الإدارية.	0.389	0.411
المجموع	تعزيز الشفافية الإدارية	0.390	0.357
المجموع الكلي		0.392	0.363

الأساسية الداعمة لعناصر الإدارة الإلكترونية كماً ونوعاً، إما بالنسبة لاختبار الفرضيات الفرعية للدراسة فكانت على الشكل التالي:

### نتائج اختبار الفرضية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.05 لاستخدام عناصر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الإدارية بجامعة صنعاء. نتائج الدراسة الميدانية أظهرت وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام عناصر الإدارة الإلكترونية على عنصر الزمن الخاص بجودة الخدمات الإدارية، حيث يظهر هذا الأثر من خلال توفر المعدات والآلات التكنولوجية وشبكة الأنترنت، التي تسمح بتقديم خدمات عامة ذات جودة مرتبطة بعنصر الزمن، فطالما اعتبر طول مدة الإجراءات الإدارية حاجزاً متينا بين الإدارة والمواطن والمسؤول والموظف في المعاملات الإدارية التقليدية والذي حال دون الوصول إلى جودة في الخدمات الإدارية العامة، ووضح الأثر كان من خلال إتباعنا لاختبار الانحدار البسيط والجدول رقم (6) يبين ذلك بالتفصيل في الفرضية الأولى:

الجدول (5) يوضح بأن هنالك توافق في الرأي من قبل عينة الدراسة على أن استخدام أساليب الإدارة الإلكترونية في جامعة صنعاء يسهم بتحسين عمل الإدارة التقليدية، حيث جاءت قيم المتوسط الحسابي جميعها دالة بشكل جيد على أسئلة الإدارة التقليدية بكافة فروعها (تحسين جودة الخدمة الإدارية الحد من الفساد الإداري، تعزيز الشفافية الإدارية)، الكل اجتاز جميع أسئلة المتوسط الحسابي الكلي لأسئلة المحور الثاني (0.392) ويعد أكبر من (0.3) وبانحراف معياري (0.363).

### عرض اختبار الفرضيات

#### الفرضية الرئيسية

أثر استخدام عناصر الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية بجامعة صنعاء بشكل فعال.

نتائج الدراسة الميدانية تشير إلى تحقق الفرضية الرئيسية، من خلال توفير جامعة صنعاء لكلاً من: الأجهزة والمعدات والبرامج والتطبيقات والأنظمة وشبكة الاتصالات وصناعة المعرفة بشكل (جيد)، كما بينت الدراسة أن الإدارة التقليدية داخل الجامعة تسعى إلى زيادة وتفعيل هذه العناصر

## جدول 6 نتائج اختبار الفرضية الأولى

T	Sig	R	R <sup>2</sup>	F	B
3.345	.000	0.695	0.485	80.390	1.055

يتضح من خلال الجدول رقم (6) أن قيمة (F) تساوي (80.390) عند مستوى دلالة (0.01) ذلك يدل على وجود علاقة لنموذج الانحدار البسيط الذي تم توقيفه ب (تحسين جودة الخدمات الإدارية) بدلالة (الإدارة الإلكترونية) عند دلالة (0.01)، ويتبين أيضاً أن قيمة معامل الارتباط (0.695) وعند تريعتها يصبح معامل التحديد (0.484) أي أن النموذج يقدم تفسير (48.5%) للمتغير التابع (جودة الخدمات الإدارية) فالنموذج هنا مقبول إلى حد ما. قيمة (t) بلغت (3.345) ومستوى دلالة (0.01) وهو أقل من (0.05)، أي أن الفرضية مقبولة.

## نتائج اختبار الفرضية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.05 لاستخدام عناصر الإدارة الإلكترونية للحد من الفساد الإداري بجامعة صنعاء. الدراسة الميدانية أظهرت النتائج التي حصلنا عليها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام عناصر الإدارة الإلكترونية على عنصر المكان الخاص بالحد من الفساد الإداري في الجامعة، فمجموعة العناصر الإلكترونية من أجهزة ومعدات وشبكات وبرامج سمحت بإمكانية الحد من الفساد الإداري، من خلال عدم التلاعب بالوظائف الإدارية والامتيازات الإدارية الأخرى ومنها التوظيف على أساس القرابة والمحسوبية وعدم الكفاءة والخبرة (كانت متوفرة إلى حد ما)، لا شك أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة سيساعد في مكافحة الفساد الإداري بجميع أنواعه وأشكاله، ولكن لا يزال الوضع بالجامعة بعيداً عن التطبيق على أرض الواقع بشكل ملموس. قام الباحث باعتماد تحليل الانحدار البسيط للإجابة عن هذه الفرضية الثانية كما هو مبين بالجدول رقم (7):

## جدول 7 نتائج اختبار الفرضية الثانية

T	Sig	R	R <sup>2</sup>	F	B
3.020	0.000	0.582	0.338	43.64	1.245

يوضح الجدول رقم (7) أن قيمة (F) تساوي (43.64) عند دلالة (0.01) ما يدل على وجود علاقة لنموذج الانحدار البسيط الذي تم توقيفه بالمتغير التابع (الحد من الفساد الإداري) بدلالة (الإدارة الإلكترونية) عند مستوى دلالة (0.01)، كما يتبين لنا من معامل الارتباط الذي يبلغ (0.582) يوضح العلاقة الموجبة بين استخدام الإدارة الإلكترونية وبين الحد من الفساد الإداري ومستوى معنوية (0.01) وأن معامل التحديد في النموذج بلغ (0.338)، أي أنه يفسر (33.8%) من التغير الكلي ل (الفساد

الإداري) فالنموذج مقبول إلى حد ما. أما (t) فبلغت (3.020) عند دلالة (0.01) وهو أقل من مستوى (0.05) وبالتالي تعتبر الفرضية قد تحققت.

## نتائج اختبار الفرضية الثالثة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0.05 لاستخدام عناصر الإدارة الإلكترونية على تعزيز الشفافية الإدارية بجامعة صنعاء. الدراسة الميدانية أظهرت النتائج التي حصلنا عليها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام عناصر الإدارة الإلكترونية على عنصر الشفافية الخاص بالشفافية الإدارية للجامعة، وذلك من خلال تأثير عناصر ومكونات الإدارة الإلكترونية على شفافية ودقة ومصداقية المعاملات الإلكترونية بين الإدارة والجمهور، هذا ما يحقق رضا وارتياح لدى الجمهور وما يسهم ويؤثر بشكل مباشر في جودة الخدمات الإدارية. اعتمد البحث على الانحدار البسيط مثلها هو واضح في الجدول رقم (8) لإثبات صحة الفرضية الثالثة:

## جدول 8 نتائج اختبار الفرضية الثالثة

t	Sig	R	R <sup>2</sup>	F	B
5.177	0.000	0.641	0.411	59.55	1.575

الجدول رقم (8) يشير إلى الارتباط بين الإدارة الإلكترونية وبين الشفافية الإدارية، وأظهرت النتائج معامل الارتباط بلغ (0.641) عند مستوى دلالة (0.01) في حين بلغ معامل التحديد (0.411) مما يعني إن (41.1%) من التغير في تعزيز الشفافية الإدارية من التغير في الأنظمة الإلكترونية، النتائج في الجدول أيضا B بلغت (1.575) بمعنى أن الزيادة بقيمة واحدة بالاعتماد على الأنظمة الإلكترونية في جامعة صنعاء يؤدي إلى تعزيز الشفافية الإدارية (1.575)، بلغت قيمة (t) (5.177) عند دلالة (0.01) وهو أقل من (0.05) وهكذا فإن الفرضية تكون مقبولة. اختبار الفرضيات السابقة والوصول إلى النتائج الموضحة سابقاً، سمح لنا بالحكم على وجود أثر لاستخدام عناصر الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية في جامعة صنعاء، كما يمكننا القول إن تأثير هذا الاستخدام على مختلف عناصر الخدمات الإدارية كان بدرجات متفاوتة نتيجة اهتمام قيادة الجامعة بعنصر أكثر من عنصر آخر حسب أولويات الإدارة في هذا المجال.

## نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج الآتية:

## أولاً: نتائج الجانب النظري

- لا يوجد تعريف موحد للإدارة الإلكترونية إلا أنه قد لوحظ أن جوهر الإدارة الإلكترونية هو إنجاز الأعمال الإدارية إلكترونياً باستخدام تقنيات المعلومات، لذلك قام الباحث بتعريف الإدارة الإلكترونية على أنها منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري

## التوصيات

- تدارك التأخير المسجل في استكمال بناء البنية التحتية للاتصالات في بعض الإدارات بالجامعة.
- إقامة المؤتمرات والندوات اللازمة لتقديم التوعية الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع العام.
- تقديم نصوص عقابية واضحة تردع مخترقي سرية وأمن معلومات الأفراد.
- تدريب العاملين في إدارات الجامعة وتطوير مهاراتهم على استخدام ومتابعة الأساليب الإلكترونية في العمل الإداري، والتحسين والمتابعة للتغيرات الطارئة.
- تطوير واستكمال اللوائح والتشريعات القانونية والإدارية الملائمة لمواكبة تطبيقات الإدارة الإلكترونية.
- نشر ثقافة العمل بشفافية ووضوح للتقليل والقضاء على أساليب الفساد الإداري.
- العمل المستمر على التحديث للبنى التحتية لأنظمة التكنولوجيا لدورها الإيجابي بتحقيق التنمية المستدامة في مختلف المجالات.
- الاهتمام بمرحلات المؤتمرات التي يقوم بها الباحثون في الجامعات والمؤسسات الحكومية للرقى بالخدمات العامة وتجويدها باستغلال نظم المعلومات الإلكترونية.

## الملاحق والمراجع

## المراجع

1. حامد، فداء، م.، الإدارة الإلكترونية: الأسس النظرية والتطبيقية. 2015، عمان، الأردن: دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع.
2. شيحا، أ.ع.أ.، اصول الإدارة العامة. 2004: دار النهضة العربية للطبع والنشر والتوزيع.
3. ادريس، ث.ع.، نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة. 2005، الاسكندرية: الدار الجامعية.
4. البحيري، س.م.أ.، مداخل الإصلاح الإداري - التطوير التنظيمي والتدريب وتقييم الأداء. 2011، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي: لندن.
5. غنيم، أحمد، م.، الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل. 2004، المنصورة، مصر: المكتبة العصرية، المنصورة، مصر.
6. عبدالحافظ، أ.ن.، نوعية الإدارة والحكومة الالكترونية في العالم الرقمي دراسة استطلاعية. 2003، Vol. 015: جامعة الملك سعود.
7. السلي، ع.أ.ع. and خ. السليطي، الإدارة الالكترونية. 2009، عمان: دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.

- العادي من إدارة يدوية ورقية إلى إدارة باستخدام الأجهزة الإلكترونية والتكنولوجية وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل جهد وتكاليف.
- تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تقديم الخدمات الإلكترونية في أي زمان ومكان مما يؤدي إلى جودة وتحسين الأداء وسرعة التنفيذ وخفض التكاليف، والدقة والسرعة في تقديم الخدمات، وتطوير التنظيم الإداري وتبسيط الإجراءات وتوفير المعلومات الصحيحة، وسرعة اتخاذ القرارات المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة.
- هناك مجموعة من المتطلبات التنظيمية والتقنية والبشرية والمالية اللازمة، لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- توجد الكثير من المعوقات التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية على جامعة صنعاء وغيرها من الإدارات العامة في كل مؤسسات الدولة في اليمن منها: معوقات تنظيمية تتمثل بالإجراءات الروتينية، وغياب التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ومعوقات تقنية تتمثل في مواكبة التحديث في التكنولوجيا وضعف للبنى التحتية اللازمة للتطبيق ونقص الخبراء والأجهزة والبرامج، كذلك معوقات بشرية تتمثل بضعف الاهتمام بالتكنولوجيا في العملية الإدارية وقلة الاهتمام بتحفيز العاملين في هذا المجال، ومعوقات مالية متمثلة في نقص الموارد المالية اللازمة للتحويل نحو استخدام الإدارة الإلكترونية.

## ثانيا: نتائج الدراسة الميدانية

- يوجد علاقة ايجابية بين الإدارة الإلكترونية وبين الإدارة التقليدية في جامعة صنعاء:
- يوجد علاقة ايجابية بين استخدام عناصر الإدارة الإلكترونية وبين تحسين العمل الإداري.
- يوجد علاقة ايجابية بين استخدام عناصر الإدارة الإلكترونية والحد من الفساد الإداري.
- يوجد علاقة ايجابية بين استخدام عناصر الإدارة الإلكترونية وتعزيز الشفافية الإدارية.
- يوجد علاقة ايجابية بين استخدام عناصر الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الإدارية.
- يسهم استعمال الإدارة الإلكترونية في جامعة صنعاء على تحسين عمليات استرجاع المعلومات الإدارية وعدم بذل الجهد الكبير بذلك، بالإضافة لرفع القيمة النوعية في جودة الخدمة.
- تجعل الإدارة الإلكترونية الموظفين منفذين لسياسات وإجراءات العمل بالجامعة وتضمن انضباط العاملين وتبعدهم عن المحسوبية والرشوة.
- يسهم تطبيق الأنظمة الإلكترونية في الجامعة بتقديم خدمات إدارية حديثة، ويرفع من كفاءة العمل، ويضمن تحقيق تنمية في جميع المجالات للجامعة (صحية، اقتصادية، اجتماعية، إدارية) .

7	محور الدراسة الأول-----
8	محور الدراسة الثاني-----
9	عرض اختبار الفرضيات-----
9	الفرضية الرئيسية-----
9	نتائج اختبار الفرضية الأولى-----
10	نتائج اختبار الفرضية الثانية-----
10	نتائج اختبار الفرضية الثالثة-----
10	نتائج الدراسة-----
10	أولاً: نتائج الجانب النظري-----
11	ثانياً: نتائج الدراسة الميدانية-----
11	التوصيات-----
11	الملاحق والمراجع-----
11	المراجع-----
12	فهرس المحتويات-----
12	فهرس الجداول-----

### فهرس الجداول

5	جدول 1 أوجه المقارنة بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية-----
7	جدول 2 اختبار مصداقية الدراسة-----
7	جدول 3 خصائص عينة الدراسة-----
8	جدول 4 الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأسئلة محور الدراسة الأول-----
8	جدول 5 الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأسئلة محور الدراسة الثاني-----
10	جدول 6 نتائج اختبار الفرضية الأولى-----
10	جدول 7 نتائج اختبار الفرضية الثانية-----
10	جدول 8 نتائج اختبار الفرضية الثالثة-----

8. العلاق, ب.ع., الإدارة الرقمية: المجالات والتطبيقات. 2005: مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية.
9. نجم, ن.ع., الادارة الالكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات. 2004: دار المريخ للنشر.
10. الكريم, ع.ع. and ب. رياض, دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر, in كلية الحقوق. 2010, جامعة منتوري قسنطينة.
11. ياسين, د.س.غ., الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. 2005, الرياض, المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة.

### فهرس المحتويات

2	ABSTRACT:-----
2	مقدمة-----
2	مشكلة الدراسة-----
2	فرضيات الدراسة-----
2	أهمية البحث-----
3	أهداف البحث-----
3	حدود الدراسة-----
3	منهجية البحث-----
3	مصطلحات الدراسة-----
3	الدراسات السابقة-----
4	المطلب الأول:-----
4	المفاهيم والمقارنة بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية-----
4	الإدارة الإلكترونية-----
4	الإدارة التقليدية-----
4	المقارنة بين الإدارة الإلكترونية والتقليدية-----
5	خصائص ومبادئ وأهداف وعناصر الإدارة الإلكترونية-----
5	خصائص الإدارة الإلكترونية-----
5	مبادئ الإدارة الإلكترونية-----
5	أهداف الإدارة الإلكترونية-----
6	عناصر الإدارة الإلكترونية وتقنياتها-----
6	المطلب الأول: الطريقة والأدوات والنموذج المتبع-----
6	الطريقة-----
6	أداة الدراسة-----
6	صدق وثبات مقياس الدراسة-----
7	العينة ومجتمع الدراسة-----
7	اختبار مصداقية الدراسة-----
7	المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة-----