

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية والتطلعات المستقبلية لتجاوزها كما يراها الإداريون في جامعة البلقاء التطبيقية

إيمان جميل عبد الفتاح عبد الرحمن، وإبراهيم حربي هاشم تادرس

بيانات الباحثين - جامعة البلقاء التطبيقية
عمان، الأردن

<https://doi.org/10.37575/h/mng/1653>

الملخص

هدفت الدراسة إلى الكشف عن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، والتطلعات المستقبلية لتجاوزها، كما يراها الإداريون في جامعة البلقاء التطبيقية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبانة مكونة من (55) فقرة موزعة على (4) مجالات؛ هي المعوقات البشرية، المعوقات التنظيمية، المعوقات التقنية، المعوقات المالية، كما تم وضع سؤال مفتوح عن التطلعات المستقبلية للتغلب على المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريين، وبعد التأكد من صدق الأداة وثباتها، تم تطبيقها على عينة الدراسة البالغة (522) إدارياً تم اختيارهم بالطريقة الطبقيّة العشوائية البسيطة. أظهرت نتائج الدراسة أن المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية كما يراها الإداريون كانت بدرجة (كبيرة - كبيرة جداً)؛ حيث جاء مجال المعوقات البشرية في المرتبة الأولى، بدرجة (كبيرة جداً)، تلاه مجال المعوقات المالية، ثم التقنية، ثم التنظيمية، وبدرجة (كبيرة) لكل منهم. كما أشارت النتائج إلى أن أهم التطلعات المستقبلية للتغلب على هذه المعوقات هو تحسين البنية التحتية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية. وفي ضوء تلك النتائج توصلت الدراسة للعديد من التوصيات أهمها وضع الإستراتيجيات اللازمة لإعادة تأهيل وتدريب الموظفين لغرض تطوير مهاراتهم ومعارفهم في مجال الإدارة الإلكترونية، وإجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال مستقبلاً.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، التطلعات المستقبلية، جامعة البلقاء التطبيقية.

المقدمة

الإلكتروني، وذلك باستعمال تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات؛ من حواسيب، وشبكات، وأجهزة فاكس، وأجهزة إدخال المعلومات السلكية واللاسلكية، لتخدم الأمور الإدارية. وهذا بطبيعة الحال ترتب عليه زيادة كفاءة عمل الإدارات من خلال تعاملها مع الأفراد، والإنجاز السريع في العمل، والتدقيق للمهام والمعاملات، والمساعدة في اتخاذ القرار؛ بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار مع خفض تكاليف العمل الإداري ورفع أداء الإنجاز، وتجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني، ومعالجة الروتين والرشوة؛ أي إحداث إصلاحات في الهيكل الإداري بالمجتمع وتطوير آلية العمل ومواكبة التطورات، إضافة لتجاوز مشاكل العمل الروتينية اليومية مع ضرورة وجود بنية تحتية معلوماتية آمنة وفاعلة ومتوافقة فيما بينها (Yogesh, 2004؛ الهواش، 2006).

كما أنها - أي الإدارة الإلكترونية - حقل جديد انبثق ليزيد التفاعل بين تكنولوجيا المعلومات والإنترنت وبين تطبيقات الأعمال الإلكترونية، وبما أنها إدارة مثلها مثل غيرها من تطبيقات الإدارات المعاصرة تواجهها تحديات ومتطلبات

مع بدايات القرن الحادي والعشرين، وظهور الثورة المعلوماتية، وحدوث طفرة التكنولوجيا الهائلة في التقنيات المختلفة، التي حتمت على جميع المنظمات المجتمعية استخدام أساليب إدارية حديثة تواكب هذا العصر؛ يزداد التنافس على الإفادة القصوى من هذه التقنيات في مختلف المجالات. وبعض المنظمات أعادت هيكلة نفسها بطرق مبتكرة لتتماشى مع التطورات في العصر الرقمي، ومع ذلك فإن الغالبية العظمى منها ما زالت تعتمد على الهياكل الهرمية التقليدية التي تقف عقبة في تطبيق التقنيات الحديثة والاستفادة من معطياتها في تطوير المنظمات (Turban et al., 2008, 187).

وفي إطار هذه التقنيات أخذت الأنشطة الحياتية تتحول بالتدريج من أنشطة تقليدية إلى أنشطة إلكترونية، للاستفادة من مميزات هذه الأنشطة الجديدة في مجال تقديم الخدمات الإدارية، وهذا ما يطلق عليه مصطلح الإدارة الإلكترونية، وهي منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط

اليدوية إلى الشكل الإلكتروني، من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد» (باكير، 2006، 24). ويتفق الباحثان مع آراء الباحثين حول تحديدهم لمفهوم الإدارة الإلكترونية، ويرون أن الإدارة الإلكترونية هي «استخدام جميع التقنيات الحديثة وتوظيفها داخل المؤسسات على اختلافها؛ من أجل تقديم خدمات أكثر فاعلية وبأقل جهد ووقت ممكن».

مراحل تطور الإدارة الإلكترونية

يمكن تتبع تطور الإدارة الإلكترونية عند نجم (2008، 22) من خلال:

1. الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.
2. الانتقال من الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد.
3. الانتقال من التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي.
4. الانتقال من قيادة الآخر إلى قيادة الذات.

دواعي التحول نحو تبني نموذج الإدارة الإلكترونية في الجامعات

هناك الكثير من المبررات التي جعلت كثير من الدول والمنظمات تتسارع في تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارتها، منها ما ذكره العلق (2006) حين بين أهم مسوغات تبني الإدارة الإلكترونية وهي كما يلي:

- زيادة وعي المواطنين نتيجة تحسن المستويات التعليمية والمعيشية وزيادة عدد السكان.
- أن استخدام الكثير من المؤسسات الحكومية أساليب عمل قديمة وتقليدية يترتب عليه تعقيد أداء الأعمال وصعوبة في إنجازها.
- اعتماد البيروقراطية أسلوب عمل في الجامعات الحكومية وكثرة الإجراءات الواجب المرور بها لإنجاز المعاملات.
- معاناة المؤسسات غير الربحية من مشكلات مشتركة مثل: تناقص الدعم المادي وترهل هيكلها التنظيمية، وتكاليف (التشغيلية) بسبب اتساع الرقعة الجغرافية التي تقدم خدماتها إليها.
- بالإضافة إلى ذلك أوردت الكيلاني (2006، 175) أهم عاملين أسهما في التحول إلى الإدارة الإلكترونية، وهما:
- ظهور حركات الإصلاح والتطوير الإداري.
- انتشار ثورة المعلومات والاتصالات التي

تحتاجها، فهي تمثل تطبيقات من نمط غير تقليدي ورؤية إستراتيجية للتغيير الإداري؛ حيث يمكن الجزم أن هذا التحول في نمط الإدارة ليس عملية سهلة لاعتماده على أساليب علمية وتقنيات تتطلب خبرات وتخصصات رائدة، بالإضافة إلى أن الإدارة الإلكترونية تستغرق وقتاً في الإعداد والتخطيط لها. لذا ينبغي أن توفر القيادات الإدارية العليا للقائمين عليها الإمكانيات المادية والمالية اللازمة وفق المقومات الموضعية المقررة في تلك المشروعات (Edwards and John, 2003)؛ السالمي، 2008). بالإضافة إلى ضرورة البحث عن المعوقات التي تحول دون تمكينهم من تطبيق الإدارة الإلكترونية والاستفادة من تأثيراتها الهائلة وبذل الجهود لإيجاد أبرز الحلول لتلك المعوقات من أجل التخفيف من أثارها أو إزالتها ما أمكن (المسعودي، 2010).

من هنا تبرز الحاجة إلى إجراء الإصلاحات والتجديدات في مجال التعليم الجامعي، والسعي الدؤوب لإيجاد حلول لاستخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية بهدف تذليلها وتجاوزها؛ حيث تعد الجامعات معقل الفكر الإنساني ومصدر الاستثمار وتنمية الموارد البشرية في المجتمع كافة. لذا جاءت هذه الدراسة لمحاولة الكشف عن أبرز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية والتطلعات المستقبلية لتجاوزها كما يراها الإداريون العاملون في جامعة البلقاء التطبيقية.

ماهية الإدارة الإلكترونية

إن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية.

يرى (Lam, 2004, 2) - في تعريفه للإدارة الإلكترونية - أنها: «مجموعة من شبكات الاتصال الإلكترونية التي تنتقل فيها البيانات والوثائق من المؤسسات الافتراضية إلى المؤسسات التربوية». كما تعرف بأنها: «الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية

رؤية دعاء شبكة الإنترنت:

تقوم هذه الرؤية على أساس أن التغيير في زمن الإنترنت سريع وغير قابل للتنبؤ، ولهذا فإن المطلوب تعجيل الإستراتيجية على مستوى الجامعة بشكل عام. ويمكن تطبيق هذه الإستراتيجية بالاستناد إلى تأهيل المديرين للمركز الجديد، واستثمار الموارد البشرية، وتركيز الاهتمام على القواعد الواضحة اللازمة لمتابعة مرونة الفرص.

رؤية دعاء الإستراتيجية

تقوم على تأكيد أهمية الإستراتيجية لكيلا تقع الأعمال المنجزة إلكترونياً في الفوضى؛ إذ إن أهمية الإستراتيجية تتأكد من قدرتها على حماية الفرص والأعمال الحالية وبنيتها التحتية الكبيرة، والمحافظة على الميزة التنافسية طويلة الأمد (الحسنات، 2011، 40).

مشكلة الدراسة وأسئلتها

لقد غدت الإدارة الإلكترونية أنموذجاً مثالياً للإدارة الحديثة التي تتفاعل مع التقنيات الإلكترونية الحديثة وتستخدمها، لذا أخذت الدول والمؤسسات تتنافس في تطبيقها في مجالاتها الإدارية المختلفة.

وبالرغم من الاهتمام الذي أولته المملكة الأردنية الهاشمية بقطاع تقنية المعلومات، إلا أن الجامعات الأردنية فيها لم تصل بعد إلى المستويات المنشودة في هذا المجال؛ لوجود صعوبات تعترض تطبيقها واستخدامها. وفي ضوء التقدم والتطور المتسارع في تكنولوجيا الحاسبات وصناعة البرمجيات، والتعقيدات في بيئة العمل التي أدت كذلك إلى ظهور المزيد من هذه الصعوبات، وفي إطار هذه المعطيات، فقد لاحظ الباحثان من خلال عملهما في إحدى الجامعات الأردنية، ومن خلال علاقاتهما المباشرة وغير المباشرة بالهيئة الإدارية، أن استخدام الجامعات الإدارة الإلكترونية ينعكس إيجاباً على الهيئة التدريسية والإدارية وبالتالي على الأداء والطلبة. لذا تطرح الدراسة السؤالين التاليين:

1. ما معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية كما يراها الإداريون العاملون في جامعة البلقاء التطبيقية؟
2. ما التطلعات المستقبلية للتغلب على المعوقات

ساعدت على تغيير شكل المنظومة من الشكل الهرمي إلى الشكل الشبكي.

إيجابيات وسلبيات الإدارة الإلكترونية

لا يمكن الاستغناء عن الإدارة الإلكترونية في أعمال الإدارة، ومع ذلك فهي كغيرها من الإدارات المعاصرة لها إيجابيات وسلبيات، ويمكن إيجازها عند (Germo and Adhair, 2001, 11)؛ (Loudon and Loudon, 2006, 353)؛ (باكير، 2006) على النحو الآتي:

أولاً: إيجابيات الإدارة الإلكترونية

- التخلص من البيروقراطية والروتين.
- تقديم الخدمات بأقل التكاليف والجهد والوقت.
- السرعة والدقة في تخزين المعلومات ومعالجتها واسترجاعها.
- الخصوصية والأمان والسرية والمصادقية.
- توفير الشفافية والمساءلة في أداء العمل والتعامل مع المستفيدين.
- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسة وانعكاسها على مستوى الخدمات.
- الحصول على الخدمات من خلال الشبكة الإلكترونية.

ثانياً: السلبيات المحتملة في تطبيق الإدارة الإلكترونية

- زيادة نسب البطالة: وذلك بالاستغناء عن بعض الموظفين أحياناً أو تقليل عدد الموظفين.
- زيادة التبعية: بالاعتماد الكلي على الدول الأجنبية بالتكنولوجيا.
- الكلفة الباهظة لبناء وتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- التجسس الإلكتروني وفقدان الأمان: بهدف الاطلاع على معلومات مؤمنة في جهاز حاسب آلي آخر.
- شلل الإدارة في حال أي خلل: وهذا ما لا يجوز أن يحصل في أي تطبيق لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية.
- ضعف التواصل الاجتماعي: من خلال التواصل بين الموظفين عبر الشبكة الإلكترونية.

الرؤى الإستراتيجية للإدارة الإلكترونية في الجامعات يمكن إيجاز الرؤى الإستراتيجية للإدارة الإلكترونية في الجامعات من خلال رؤيتين هما:

حدود بشرية: تقتصر هذه الدراسة على الإداريين العاملين في جامعة البلقاء التطبيقية.
حدود زمنية: تم إجراء هذه الدراسة في العام الدراسي 2012/2013.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية
تحتوي الدراسة على مجموعة من المصطلحات تم تعريف أهمها اصطلاحياً وإجرائياً على النحو الآتي:

الإدارة الإلكترونية (Electronic Management): هي "الاستثمار الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع وظائف العملية الإدارية القائمة (التخطيط والتنظيم، والتنفيذ، والرقابة، والمتابعة والتقويم)، وذلك بهدف تحسين أدائها وتعزيز مركزها التنافسي" (أبو عاشور والنمري، 2003، 200).

وتعرف إجرائياً بأنها: استخدام التقنيات الرقمية في أجهزة الحاسب الآلي من مكوناته المادية (Hardware)، وبرمجياته (Software)، وشبكات (Networks)، وشبكة إدخال وتخزين ومعالجة واسترجاع البيانات والمعلومات وصيانتها، بالإضافة لوسائل الاتصال الحديثة في جامعة البلقاء التطبيقية.

المعوقات (Obstacles): "وضع صعب يكتنفه شيء من الغموض يحول دون تحقيق الأهداف بكفاية وفاعلية، ويمكن النظر إليها على أنها المسبب للفجوة بين مستوى الإنجاز المتوقع والإنجاز الفعلي، أو على أنها الانحراف في الأداء عن معيار محدد مسبقاً" (درويش، 2005، 26).

وتعرف إجرائياً بأنها: دلالة درجة الصعوبة على عبارات الاستبانة المعدة لهذه الدراسة، وتقسم في هذه الدراسة إلى:

المعوقات البشرية (Human Obstacles): أي الصعوبات المتعلقة بالعاملين في مجال الإدارة الإلكترونية من إداريين بمختلف المستويات الإدارية.

المعوقات التنظيمية (Regulatory Obstacles): أي الصعوبات التي تتعلق بالإدارة وفق مستوياتها المتعددة، وأنظمتها ولوائحها ووظائفها المختلفة.

المعوقات التقنية (Technical Obstacles): أي الصعوبات التي تتعلق بالمكونات المادية والبرمجيات والشبكات.

التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية كما يراها الإداريون العاملون في جامعة البلقاء التطبيقية؟

هدف الدراسة

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أهم معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية كما يراها الإداريون العاملون في جامعة البلقاء التطبيقية (المعوقات البشرية، المعوقات التنظيمية، المعوقات التقنية، المعوقات المالية)، واقتراح أهم التطلعات المستقبلية لتجاوزها كما يراها الإداريون العاملون في جامعة البلقاء التطبيقية.

أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من خلال الآتي:

- يتطلع الباحثان إلى نشر الوعي بمفهوم الإدارة الإلكترونية لتطبيقها في جميع المؤسسات التربوية.
- قد تسهم هذه الدراسة أيضاً في تعرف أهم الآليات والإستراتيجيات المقترحة من خلال نتائج الدراسة، والتي تساعد في تذييل تلك المعوقات والتغلب عليها، والمساهمة في تطوير إدارة الجامعة.
- قد تفيد هذه الدراسة إدارة الجامعة على توظيف أفضل السبل في تطبيق الإدارة الإلكترونية في إداراتهم.
- تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول مؤسسات التعليم العالي الذي يعد مصدراً للمهارات والكفاءات التي ترفد المجتمع باحتياجاته.
- مواكبة آخر التطورات العلمية وتسخيرها بما يخدم مجتمعنا المحلي، ومحاولة تعميم الوظائف الإدارية المختلفة المستخدمة بشكل إلكتروني على جميع مؤسسات المجتمع، في محاولة للوصول إلى المفهوم الأوسع الذي يحوي الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية.
- الخروج بالتوصيات حول سبل التغلب على المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة البلقاء التطبيقية.

حدود الدراسة

حدود مكانية: تقتصر هذه الدراسة على جامعة البلقاء التطبيقية (المركز).

وفي دراسة بخش (2007) بعنوان «الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة خطة معاصرة»، هدفت 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). تكونت عينة الدراسة من (205) أفراد. توصلت الدراسة إلى أبرز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية وهي قلة المخصصات المالية للبنية التحتية، وضعف الصيانة الدورية للبنية التحتية.

وفي دراسة الدوسري (2007) بعنوان: «مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك فيصل، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس - دراسة ميدانية على كليتي الآداب والعلوم للبنات في الدمام». هدفت لتعرف مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك فيصل، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس على كليتي الآداب والعلوم للبنات في الدمام. وشملت العينة (300) عضو هيئة تدريس. وكان من أهم نتائجها أن المتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية كانت إيجابية بوجه عام، حيث لوحظ الإلحاح الشديد لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

وقام Serhan (2007) بدراسة عنوانها: "اتجاهات مديري المدارس نحو استخدام التكنولوجيا: ورشة عمل تكنولوجية في الإمارات العربية المتحدة" هدفت إلى قياس فاعلية دورة تدريبية على التقنيات التربوية، من وجهة نظر مديري المدارس المشاركة في ورشة العمل. وطبقت على (200) فرد، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن المديرين يحملون اتجاهات إيجابية نحو استخدام التكنولوجيا في المدرسة، وهم على استعداد لدعمها في المدرسة. وهدفت دراسة Serest et al. (2008) إلى معرفة أبرز المعوقات والتحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في مؤسسات عامة وخاصة في إيران. تكونت عينة الدراسة من (200) فرد. كشفت أهم النتائج عن وجود معوقات إدارية وأهمها عدم الوعي بأهمية التكنولوجيا، ووجود معوقات بشرية وأهمها: مقاومة التغيير، ووجود معوقات ثقافية، أهمها جهل الموظفين بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

المعوقات المالية (Financial Obstacles): أي الصعوبات المتعلقة بالأمور المالية؛ من حيث الموارد وطرق الصرف على الإدارة الإلكترونية سواء بالشراء أو بالصيانة والتطوير. الإداريون (Administrators): «هم الأفراد الذين يؤدون المهام الإدارية المرتبطة بمختلف الأقسام المتعلقة بإدارة شؤون المؤسسات على اختلافها» (أبو عاشور والنمري، 2013). ويقصد بهم في هذه الدراسة الكادر الإداري في جامعة البلقاء التطبيقية بمختلف أقسامه ومهامه، وهم العاملون في الإدارة العليا، والإدارة الوسطى، والإدارة الدنيا) للعام الدراسي 2012/2013م.

الدراسات السابقة

تزرخ الساحة العربية والأجنبية بالدراسات حول موضوع الإدارة الإلكترونية؛ وذلك لأهميتها في تطوير العمل الإداري والارتقاء بالمؤسسات المختلفة؛ فقد أجريت العديد من الدراسات في إطار تعرف مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات عموماً والجامعات على وجه الخصوص، ومن أبرز تلك الدراسات:

دراسة Anderson and Dexter (2005) التي هدفت إلى تعرف أنماط التكنولوجيا في الإدارة التربوية وكيفية تطويرها في مدارس الولايات المتحدة. تكونت عينة الدراسة من (4100) معلم و(800) مشرف تقنيات و(867) مديراً و(1150) مدرسة، استخدمت الاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة. وقد بينت النتائج أن تكنولوجيا الحاسوب تستخدم بدرجة كبيرة في الأعمال الإدارية مثل قوائم الجرد وكتابة التقارير والجدول المدرسية وغيرها من الأعمال الإدارية.

وفي دراسة عبد المعطي (2006) بعنوان «تصور مقترح لدور الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري بكليات التربية بمصر» هدفت تعرف دور الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري بكليات التربية بمصر وتحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية، والتوصل إلى تصور مقترح لتفعيل دور الإدارة الإلكترونية. استخدمت الاستبانة لتحقيق أهداف الدراسة. تكونت عينة الدراسة من (135) إدارياً. توصلت الدراسة إلى أن وجود الإدارة الإلكترونية كان له دور كبير في تجويد العمل الإداري.

لتجاوزها كما يراها الإداريون العاملون في جامعة
البلقاء التطبيقية.

وقد أسهمت تلك الدراسات في إثراء
الدراسة الحالية وفتح آفاق وأبعاد جديدة؛ فقد
شكلت تلك العناوين والموضوعات مصدراً غنياً
للمعلومات لدى الباحثين، وفهم أعمق لموضوع
البحث ومشكلته، وصياغة أهداف الدراسة،
وأستلثتها، واختيار المنهجية، ووضع تصور
لمجالات الدراسة التي تم بناء الاستبانة عليها،
ومناقشة نتائج الدراسة، وفي وضع التوصيات.

مجتمع الدراسة والعينة

تكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين
العاملين في جامعة البلقاء التطبيقية وعددهم
(2002)، تم أخذ عينة عشوائية بسيطة قوامها
(600) إداري، ومن ثم توزيع الاستبانات، وقد
تم استرجاع ما مجموعه (522) استبانة، أي بنسبة
استرجاع (92%) من الاستبانات التي تم توزيعها.
والجدول (1) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة.

جدول رقم (1): التكرارات والنسب المئوية حسب
متغيرات الدراسة

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	391	74.9
	أنثى	131	25.1
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	41	7.8
	من 5-10 سنوات	134	25.7
	أكثر من 10 سنوات	347	66.5
المؤهل العلمي	دبلوم	61	11.7
	بكالوريوس	276	52.9
	ماجستير	43	8.2
المستوى الإداري	دكتوراه	142	27.2
	إدارة دنيا	138	26.4
	إدارة وسطى	283	54.2
	إدارة عليا	101	19.4
المجموع		522	100.0

منهج الدراسة

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي
بمدخله (الوثائقي) و(المسحي الاجتماعي)، وذلك
باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، نظراً لأنه

وهدفت دراسة (2010) Felck إلى الكشف
عن درجة استخدام الإدارة الإلكترونية وبرامجها
في الأقسام الإدارية بالجامعات الأمريكية، تكونت
عينة الدراسة من (36) رئيس قسم، وتم تطبيق
استبانة لتحقيق أهداف الدراسة. أظهرت نتائج
الدراسة أن نسبة (67%) من رؤساء الأقسام
يتملكون معرفة مناسبة بالحاسوب، ويرغبون في
تطبيقه في عملهم الإداري، كما أظهرت النتائج أن
الإدارة الإلكترونية تخفف من أعباء الأعمال، وعلى
إنجاز الأعمال بشكل أسرع، مع تقليل الأخطاء.
وقامت الكسبي (2010) بدراسة بعنوان
«متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية
في كليات التربية للبنات بجدة». تكونت عينة
الدراسة من (170) إدارياً، وقد توصلت الباحثة
إلى وجود قصور في الإمكانيات المادية والبشرية
اللازمة لتطبيقها، ووجود عدد من المعوقات
التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بكليات
التربية بجدة.

في حين قام الحسنات (2011) بدراسة بعنوان
«معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات
الفلسطينية». هدفت الدراسة إلى الكشف عن
معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات
الفلسطينية. كانت العينة عشوائية طبقية قوامها
(220) فرداً. أظهرت أهم النتائج أن المتوسطات
الحسابية لمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية جاءت
بدرجة كبيرة.

التعقيب على الدراسات السابقة

تشابهت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج
الدراسات السابقة بوجود معوقات عند تطبيق
الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التربوية. كما
تشابهت الدراسة الحالية مع كل من دراسة
(2005) Anderson and Dexter، ودراسة عبد
المعطي (2006) باستخدامها الاستبانة كأداة.
واختلفت الدراسة الحالية عن دراسة الحسنات
(2011) باختيارها عينة عشوائية طبقية، كما
اختلفت الدراسة الحالية عن غيرها بصفة عامة في
أن هذه الدراسة تبحث عن أهم معوقات تطبيق
الإدارة الإلكترونية كما يراها الإداريون العاملون
في جامعة البلقاء التطبيقية (المعوقات البشرية،
المعوقات التنظيمية، المعوقات التقنية، المعوقات
المالية)، واقترح أهم التطلعات المستقبلية

(11) إدارياً، ومن ثم تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في المرتين على أداة الدراسة ككل، حيث تراوح بين (0.87-0.90).

وتم أيضاً حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا؛ إذ تراوح بين (0.84 - 0.93). والجدول رقم (2) يبين معامل الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والأداة ككل واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة.

جدول رقم (2): معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والأداة ككل

المجال	ثبات الإعادة	الاتساق الداخلي
المعوقات البشرية	0.87	0.84
المعوقات التنظيمية	0.91	0.86
المعوقات التقنية	0.86	0.83
المعوقات المالية	0.89	0.79
المعوقات ككل	0.90	0.93

المعالجات الإحصائية

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة وفقراتها، وقد اعتمدت الدراسة خمسة مستويات تم تحديدها وفقاً للمعادلة التالية:

(المدى الأعلى - المدى الأدنى) بالقسمة على خمسة مستويات (5-1=4) (0.80) والمستويات هي: من 1.80-1.80 (قليلة جداً)، من 1.80-2.60 (قليلة)، أكثر من 2.60 - 3.40 (متوسطة)، أكثر من 3.40-4.20 (كبيرة)، أكثر من 4.20 - 5.0 (كبيرة جداً).

نتائج الدراسة: عرضها ومناقشتها
السؤال الأول: ما معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية كما يراها الإداريون العاملون في جامعة البلقاء التطبيقية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة البلقاء التطبيقية كما يراها الإداريون، والجدول (3 - 6) توضح ذلك.

أكثر وأنسب المناهج البحثية لوصف الظاهرة موضوع البحث.

أداة الدراسة

تم تطوير أداة مكونة من ثلاثة أجزاء، الجزء الأول: يتضمن بيانات تعريفية شملت: الجنس، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي والمستوى الإداري. وتكون الجزء الثاني من الاستبانة في صورتها الأولية (50 فقرة). خرجت الاستبانة بعد ذلك بصورتها النهائية متضمنة (55) فقرة موزعة على (4) مجالات هي: المعوقات البشرية، المعوقات التنظيمية، المعوقات التقنية، والمعوقات المالية. أما الجزء الثالث فاشتمل على سؤال مفتوح عن التطلعات المستقبلية للتغلب على المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الإداريين العاملين في جامعة البلقاء التطبيقية، والذي ينص على «ما التطلعات المستقبلية للتغلب على المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة البلقاء التطبيقية؟». وقد استخدم مقياس خماسي متدرج (ليكرت) (أوافق بشدة، أوافق، أوافق إلى حد ما، لا أوافق، لا أوافق مطلقاً) حسب الدرجات (1، 2، 3، 4، 5) على التوالي.

صدق الأداة

للتحقق من صدق الأداة، تم عرضها على لجنة من المحكمين المتخصصين في الإدارة التربوية ونظم المعلومات الحاسوبية، والبالغ عددهم (7) محكمين في جامعة البلقاء التطبيقية، تم الأخذ بملاحظاتهم فيما يتعلق بالتعديل والحذف والإضافة وإعادة الصياغة؛ كتعديل الفقرة: «الإجراءات الإدارية تتسم بالتعقيد والروتين نحو التحول للإدارة الإلكترونية»، إلى فقرتين: «الإجراءات الإدارية تتسم بالتعقيد نحو التحول للإدارة الإلكترونية»، و«الإجراءات الإدارية تتسم بالروتين نحو التحول للإدارة الإلكترونية».

ثبات الأداة

للتأكد من ثبات أداة الدراسة تم استخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار؛ وذلك بتطبيق الاختبار (الاستبانة)، وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراسة مكونة من

المجال الأول: المعوقات البشرية
تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات (3) يوضح ذلك. المعيارية لفقرات مجال المعوقات البشرية، والجدول

جدول رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المعوقات البشرية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	6	ضعف إعداد وتدريب الموظفين لغرض تطوير مهاراتهم ومعارفهم في مجال الإدارة الإلكترونية.	4.46	0.738	كبيرة جداً
2	4	ندرة مصممي البرامج الإدارية الجامعية المتخصصة في لغات البرمجة العالمية.	4.30	0.881	كبيرة جداً
3	5	زيادة أعباء العمل مع استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية بدون مميزات لذلك.	4.29	0.866	كبيرة جداً
4	7	عدم تهيئة الإداريين نفسياً ومعنوياً لتسهيل تطبيق الإدارة الإلكترونية.	4.29	0.868	كبيرة جداً
5	8	عدم توفر الثقة عند الإداريين في التعاملات الإلكترونية.	4.24	0.917	كبيرة جداً
6	1	النظرة السلبية لتطبيق الإدارة الإلكترونية من حيث تقليصها للعنصر البشري.	4.23	0.914	كبيرة جداً
7	2	قلة وجود خبراء مختصين بآليات عمل الإدارة الإلكترونية في الجامعة.	4.21	0.959	كبيرة جداً
8	9	عدم وعي الإداريين بأهمية التحول للإدارة الإلكترونية.	4.20	0.886	كبيرة
9	3	عدم الرغبة في التعامل مع التقنيات التكنولوجية خوفاً من الآثار الصحية التي تتركها من طول استخدامها.	4.20	0.935	كبيرة
10	10	صعوبة إيجاد الوقت الكافي للتعامل مع الإدارة الإلكترونية.	4.19	0.969	كبيرة
		المعوقات البشرية	4.26	0.577	كبيرة جداً

المتاحة لحضور الندوات والمؤتمرات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى قلة توفير خبراء مختصين في مجال الإدارة الإلكترونية بشكل كافٍ. ويضاف إلى ذلك أنه قد يكون السبب في ذلك الإداريون أنفسهم؛ وذلك لعدم رغبتهم في استخدام الإدارة الإلكترونية لعدم ثقتهم بالتعاملات الإلكترونية، وعدم تقديم مميزات لهم عند استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية.

وانفقت الدراسة الحالية مع دراسة (2008) Serest et al., في وجود معوقات إدارية أهمها: عدم الوعي بأهمية التكنولوجيا، ووجود معوقات بشرية وأهمها: مقاومة التغيير، ووجود معوقات ثقافية وأهمها جهل الموظفين بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

كما انفقت الدراسة الحالية مع دراسة الكسبي (2010) في إظهار القصور في الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ووجود عدد من المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بكليات التربية بجدة.

يبين الجدول (3) أن العينة أجابت بشكل متقارب؛ فجاءت الإجابات بين درجة (كبيرة - كبيرة جداً) بمتوسطات حسابية تراوحت بين (4.19 - 4.46)، وانحرافات معيارية تراوحت بين (0.738-0.969). جاءت الفقرة رقم (6) التي تنص على «ضعف إعداد وتدريب الموظفين لغرض تطوير مهاراتهم ومعارفهم في مجال الإدارة الإلكترونية» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.46)، وانحراف معياري (0.738). بينما جاءت الفقرة رقم (10) ونصها «صعوبة إيجاد الوقت الكافي للتعامل مع الإدارة الإلكترونية» بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.19)، وانحراف معياري (0.969). وفيما يتعلق بالدرجة الكلية جاءت بمتوسط حسابي (4.26)، وانحراف معياري (0.577)، حيث جاءت بدرجة (كبيرة جداً)، وفي المرتبة الأولى بين المجالات في المعوقات. وربما يعود السبب في ذلك إلى إدارة الجامعة، وذلك لعدم تهيئة الإداريين نفسياً ومعنوياً عند تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية؛ لقلة الفرص

المجال الثاني: المعوقات التنظيمية
تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات
المعيارية لفقرات مجال المعوقات التنظيمية، والجدول
(4) يوضح ذلك.

جدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المعوقات التنظيمية
مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة	الرتبة
كبيرة	1.082	3.89	عدم مشاركة المرؤوسين في صنع واتخاذ القرارات الخاصة باستخدام الإدارة الإلكترونية.	12	1
كبيرة	1.100	3.88	الافتقار لإعادة هندسة العمليات الإدارية بما يتلاءم مع التحول إلى الإدارة الإلكترونية.	14	2
كبيرة	1.038	3.84	ضعف تعديل الهيكلية الإدارية بما يجعلها تتناسب مع التحول إلى الإدارة الإلكترونية.	13	3
كبيرة	1.080	3.83	عدم مناسبة أوقات الندوات والمؤتمرات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية للإداريين.	17	4
كبيرة	1.059	3.80	عدم مناسبة الوصف الوظيفي الحالي للوظائف الجامعية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	11	5
كبيرة	1.167	3.79	ضعف تطوير القيادات الإدارية التي تتعامل بفاعلية مع التغيرات المتسارعة في تقنيات الإدارة الإلكترونية.	15	6
كبيرة	1.173	3.68	ضعف التعاون والتنسيق بين موظفي مركز الحاسوب وموظفي الدوائر الأخرى.	18	7
كبيرة	1.289	3.67	انشغال الإدارة الجامعية بالأولويات نظراً للظروف السائدة.	22	8
كبيرة	1.252	3.64	غياب التخطيط الاستراتيجي للتحول للإدارة الإلكترونية.	21	9
كبيرة	1.188	3.63	الإجراءات الإدارية تتسم بالتعقيد نحو التحول للإدارة الإلكترونية.	19	10
كبيرة	1.223	3.60	الإجراءات الإدارية تتسم بالروتين نحو التحول للإدارة الإلكترونية.	20	11
كبيرة	1.320	3.48	عدم اقتناع وتأييد الإدارة العليا بالجامعة لمشروع الإدارة الإلكترونية.	16	12
كبيرة	0.7450	3.73	المعوقات التنظيمية		

معياري (0.745)، حيث جاءت بدرجة (كبيرة)، وفي المرتبة الرابعة بين المجالات في المعوقات. يعلل الباحثان ذلك بأن عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية عملية معقدة ومتشابكة تتأثر بها جميع مكونات الجامعة؛ فتعديل أي فرع من فروعها لا بد أن يؤثر على الإدارة ككل، وهذا التعديل قد يحدث بصورة غير رسمية (أي فعلية) دون أن تتبعه تعديلات في النصوص والقوانين؛ فمثلاً قد تتغير المهام والاختصاصات بفعل التطور دون أن يتم تعديل الهيكل رسمياً. وقد يكون السبب في ذلك عدم الاستفادة من تجارب الجامعات الأخرى التي سبقت جامعة البلقاء التطبيقية في عملية التحول بشكل كامل لمشروع الإدارة الإلكترونية؛ أي عدم وجود الخبرة الكافية لذلك؛ حيث يستلزم

يبين الجدول (4) أن العينة أجابت بشكل متقارب؛ فجاءت جميع الإجابات بدرجة (كبيرة) لجميع الفقرات، بمتوسطات حسابية تراوحت بين (3.48-3.89)، وانحرافات معيارية تراوحت بين (1.082-1.320). جاءت الفقرة رقم (12) التي تنص على «عدم مشاركة المرؤوسين في صنع واتخاذ القرارات الخاصة باستخدام الإدارة الإلكترونية» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.89)، وانحراف معياري (1.320). بينما جاءت الفقرة رقم (16) ونصها «عدم اقتناع وتأييد الإدارة العليا بالجامعة لمشروع الإدارة الإلكترونية» بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.48)، وانحراف معياري (1.082)، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية جاءت بمتوسط حسابي (3.73)، وانحراف

ذلك تخطيطاً إستراتيجياً بمشاركة جميع الفئات والمستويات داخل الجامعة. يضاف إلى ذلك التغيير الدائم للإدارة العليا داخل الجامعة وما له من تأثير على استكمال مشروع الإدارة الإلكترونية؛ فقد تأتي قيادات إدارية لها أولويات أخرى غير الإدارة الإلكترونية عند استلام مناصبها.

انفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (2008) Serest *et al.*, في وجود معوقات إدارية وأهمها عدم الوعي بأهمية التكنولوجيا.

المجال الثالث: المعوقات التقنية

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال المعوقات التقنية. والجدول (5) يوضح ذلك.

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المعوقات التقنية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة	الرتبة
كبيرة	1.009	4.07	قلة عدد أجهزة الحاسوب في أقسام وإدارات الجامعة.	31	1
كبيرة	0.953	4.05	ضعف البيئة التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الأقسام التي تستوعب ضغوط العمل.	23	2
كبيرة	0.913	4.04	عدم مواكبة أجهزة وتقنيات العمل في الجامعة للتطورات التقنية التي تسهل من تطبيق الإدارة الإلكترونية.	28	3
كبيرة	0.981	4.04	البطء في تحديث الأجهزة والبرامج المقدمة لتتوافق مع المستجدات في الميدان.	29	4
كبيرة	1.019	4.04	ضعف فاعلية قاعدة المعلومات لتقديم الخدمات الجامعية بكفاءة عالية.	25	5
كبيرة	1.047	4.04	الافتقار إلى وجود نظام احتياطي لتفادي أعطال الأجهزة المرتبطة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.	24	6
كبيرة	1.039	4.03	الخبرة المتدنية في تشفير المعلومات الإلكترونية وحفظها بخصوصية وأمان.	30	7
كبيرة	0.991	4.02	الصعوبة في تحويل الوثائق والملفات الورقية الحالية إلى وثائق إلكترونية.	27	8
كبيرة	0.982	3.98	صعوبة الوصول إلى وسيلة أكيدة لضمان سرية المعلومات عند استخدام الإدارة الإلكترونية.	26	9
كبيرة	0.960	3.96	ندرة وجود صيانة للأجهزة والبرامج الموجودة حالياً.	32	10
كبيرة	1.064	3.93	قصور البرنامج الحالي عن تلبية جميع الاحتياجات الإدارية.	33	11
كبيرة	1.032	3.91	تخلي بعض الشركات الموردة للأجهزة عن الدعم الفني.	34	12
كبيرة	0.590	4.01	المعوقات التقنية		

يبين الجدول (5) أن العينة أجابت بشكل متقارب؛ فجاءت جميع الإجابات بدرجة (كبيرة) لجميع الفقرات، بمتوسطات حسابية تراوحت بين (3.91-4.07)، وانحرافات معيارية تراوحت بين (1.009-1.032). جاءت الفقرة رقم (31) التي تنص على «قلة عدد أجهزة الحاسوب في أقسام وإدارات الجامعة» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.07)، وانحراف معياري (1.009)، بينما جاءت الفقرة رقم (34) ونصها «تخلي بعض الشركات الموردة للأجهزة عن الدعم الفني»

في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.91)، وانحراف معياري (1.032). وفيما يتعلق بالدرجة الكلية جاءت بمتوسط حسابي (4.01)، وانحراف معياري (0.590)، حيث جاءت بدرجة (كبيرة)، وفي المرتبة الثالثة بين المجالات في المعوقات. ويفسر السبب في ذلك إلى اتساع الرقعة الجغرافية للجامعة، حيث تعد من أكبر الجامعات الحكومية في الأردن من حيث عدد موظفيها وفروعها المنتشرة في المملكة، مما استوجب ضرورة توسيع البنية التحتية للجامعة وفروعها

لتم عملية التواصل بينها. لذا قد تنشأ معوقات تقنية من خلال هذا التوسع لعدم اكتمال الأنظمة بشكل كامل، ووجود أنظمة تقليدية حتى الآن. إضافة إلى ذلك قلة عدد أجهزة الحاسوب في أقسام وإدارات الجامعة التي ترتبط بمحدودية المصادر المالية. بالإضافة إلى أن الجامعة يوجد لديها نقص في تأسيس نظام الاتصال بين الأجهزة بسبب ضعف البنية التحتية الأساسية، وأخطاء الإجراءات البرمجية، وغياب المحافظة على سرية المعلومات أحياناً، وقلة أعداد الكوادر العاملة في مجال المعلومات والبيانات وتنظيمها.

اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (Anderson and Dexter, 2005) في أن تكنولوجيا الحاسوب تستخدم بدرجة كبيرة في الأعمال الإدارية مثل قوائم الجرد وكتابة التقارير والجدول المدرسية وغيرها من الأعمال الإدارية. كما اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة بخش (2007) في وجود معوقات لتطبيق الإدارة الإلكترونية ضعف الصيانة الدورية للبنية التحتية.

المجال الرابع: المعوقات المالية

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال المعوقات المالية. والجدول (6) يوضح ذلك.

جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المعوقات المالية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة	الرتبة
كبيرة	0.977	4.19	الافتقار إلى الدعم المالي اللازم لتقنيات وتصميم برامج الإدارة الإلكترونية.	35	1
كبيرة	0.861	4.17	ضآلة المخصصات المالية المخصصة لتدريب الإداريين على استخدام الإدارة الإلكترونية.	36	2
كبيرة	0.904	4.16	ضعف الحوافز المادية والمعنوية التي يتلقاها فنيو صيانة أجهزة الحواسيب.	38	3
كبيرة	0.996	4.15	ضآلة المخصصات المالية المخصصة المرتبطة بإنشاء المواقع الإلكترونية.	37	4
كبيرة	0.962	4.15	ضعف الدعم المالي المخصص للبحوث والدراسات في مجال تقنيات المعلومات.	39	4
كبيرة	0.871	4.14	محدودية دور القطاع الخاص في المساهمة (المالية/العينية) لدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية.	40	5
كبيرة	0.944	4.14	ضعف الميزانية المخصصة لتحديث الأجهزة الإلكترونية.	41	5
كبيرة	0.939	4.13	ضعف الميزانية المخصصة لتطوير برامج الحاسب الآلي.	42	6
كبيرة	1.003	4.13	تكاليف الاتصال بالشبكة العالمية (الإنترنت) في الجامعة مرتفعة.	43	6
كبيرة	0.576	4.15	المعوقات المالية		

يتبين من الجدول (6) أن العينة أجابت بشكل متقارب؛ فجاءت جميع الإجابات بدرجة (كبيرة) لجميع الفقرات، بمتوسطات حسابية تراوحت بين (4.13-4.19)، وانحرافات معيارية تراوحت بين (0.977، 1.003). حيث جاءت الفقرة رقم (35) التي تنص على «الافتقار إلى الدعم المالي اللازم لتقنيات وتصميم برامج الإدارة الإلكترونية» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.19)، وانحراف معياري (0.977). بينما جاءت الفقرة رقم (43) ونصها «تكاليف الاتصال بالشبكة العالمية (الإنترنت) في الجامعة مرتفعة» في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.13)، وانحراف معياري (1.003). وفيما يتعلق بالدرجة الكلية جاءت بمتوسط حسابي (4.15)، وانحراف معياري (0.576). حيث جاءت بدرجة (كبيرة)، وفي المرتبة الثانية بين المجالات في المعوقات. وقد يعزى السبب في ذلك إلى محدودية الموارد المالية في الجامعات الأردنية الحكومية عامة وفي جامعة البلقاء التطبيقية خاصة؛ وذلك لأنها تختلف عن الجامعات الأردنية الخاصة بأنها غير ربحية، والرسوم التي تدفع من قبل الطلبة لا توفر جميع مستلزمات الجامعة، مما رتب على ذلك أعباء مالية، وبالتالي صعوبة تطبيق الإدارة الإلكترونية، التي تتطلب دعماً مالياً كبيراً، خاصة وأنها تحتاج

متقارب؛ فجاءت جميع الإجابات بدرجة (كبيرة) لجميع الفقرات، بمتوسطات حسابية تراوحت بين (4.13-4.19)، وانحرافات معيارية تراوحت بين (0.977، 1.003). حيث جاءت الفقرة رقم (35) التي تنص على «الافتقار إلى الدعم المالي اللازم لتقنيات وتصميم برامج الإدارة الإلكترونية» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.19)، وانحراف معياري (0.977). بينما جاءت الفقرة رقم (43) ونصها «تكاليف الاتصال بالشبكة العالمية (الإنترنت) في الجامعة مرتفعة» في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (4.13)، وانحراف معياري (1.003). وفيما يتعلق بالدرجة الكلية جاءت بمتوسط حسابي (4.15)، وانحراف معياري (0.576). حيث جاءت بدرجة (كبيرة)، وفي المرتبة الثانية بين المجالات في المعوقات. وقد يعزى السبب في ذلك إلى محدودية الموارد المالية في الجامعات الأردنية الحكومية عامة وفي جامعة البلقاء التطبيقية خاصة؛ وذلك لأنها تختلف عن الجامعات الأردنية الخاصة بأنها غير ربحية، والرسوم التي تدفع من قبل الطلبة لا توفر جميع مستلزمات الجامعة، مما رتب على ذلك أعباء مالية، وبالتالي صعوبة تطبيق الإدارة الإلكترونية، التي تتطلب دعماً مالياً كبيراً، خاصة وأنها تحتاج

كان له دور كبير في تجويد العمل الإداري. كما اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة الحسنات (2011) في أن درجة معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية كانت بدرجة كبيرة.

السؤال الثاني: ما التطلعات المستقبلية للتغلب على المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية كما يراها الإداريون العاملون في جامعة البلقاء التطبيقية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم احتساب التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن التطلعات المستقبلية للتغلب على المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة البلقاء التطبيقية، والبالغ عددهم (511) مستجيباً، حيث تم احتساب التكرارات والنسب المئوية من خلال المعادلة التالية: التكرار / مجموع التكرار × 100. والجدول (7) يوضح ذلك.

إلى تكلفة عالية للنظم الإلكترونية المرتبطة بنواحي متعددة؛ كتوفر الأنظمة والصيانة والتدريب والشبكات والمعدات والحوافز المادية وغيرها، وهذا لا بد له من ميزانية مستقلة لا تستطيع الجامعة بميزانيتها الحالية القيام به، كما أن ضعف التواصل مع مؤسسات القطاع الخاص للحصول على الدعم المالي المناسب لتغطية المشروع جعل توفر الدعم المالي عائقاً مهماً لتطبيق الإدارة الإلكترونية. إضافة إلى ندرة المشاريع التي تقوم بها الجامعة للحصول على مكاسب مالية تساعد في تمويل ميزانية الجامعة، وقد يكون السبب الأهم في ذلك أن معظم ميزانية الجامعة تخصص لدفع رواتب وأجور العاملين بها. هذا ما أكدته دراسة بخش (2007) بوجود معوقات لتطبيق الإدارة الإلكترونية منها قلة المخصصات المالية اللازمة للنية التحتية.

اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة عبد المعطي (2006) في أن وجود الإدارة الإلكترونية

جدول رقم (7): التكرارات والنسب المئوية للتطلعات المستقبلية للتغلب على المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية كما يراها الإداريون العاملون في جامعة البلقاء التطبيقية مرتبة ترتيباً تنازلياً

النسبة من العينة	النسبة من مجموع الإجابات	التكرار	الفقرة
87.4	12.0	456	تحسين البنية التحتية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
78.7	10.9	411	البحث عن مصادر دعم مستقبلية من خلال مؤسسات القطاع الخاص للحصول على الدعم المالي والتقني.
76.4	10.5	399	التوسع في الخدمات التدريبية المقدمة للإداريين من خلال تبني الندوات والمحاضرات والحلقات وورش العمل...
72.0	9.9	376	تبني التخطيط الاستراتيجي عند التخطيط لمشروع الإدارة الإلكترونية.
63.8	8.5	333	الاطلاع على التجارب العربية والعالمية الناجحة في مجال تقنيات الإدارة الإلكترونية.
61.5	8.5	321	توفير ميزانية خاصة لمراكز تكنولوجيا المعلومات في الجامعة، خاصة في دعم مشروع الإدارة الإلكترونية.
59.6	8.2	311	تصميم الغرف الإدارية والتدريسية والمختبرات والقاعات بما يتناسب مع التقنيات والتكنولوجيا الحديثة لتجنب عملية الهدر.
55.4	7.9	289	توحي د أجهزة الجامعة والتعامل مع نظام واحد من الأجهزة.
46.7	6.4	244	تفعيل دور الكوادر البشرية المؤهلة تأهيلاً فنياً عالياً في مجال البرمجة الحاسوبية.
43.1	5.9	225	زيادة درجة اللامركزية وإتاحة قدر أكبر من مشاركة الإداريين في الجامعة.
40.8	5.6	213	تبني الهندرة بما يتلاءم مع الإدارة الإلكترونية.
40.4	5.6	211	قيام الإدارة العليا ببحث الثقة والطمأنينة في نفوس العاملين؛ للتغلب على المخاوف التي يبديها البعض من تطبيق الإدارة الإلكترونية.
—	100.0	3788	المجموع

الإدارية العليا مع الإداريين.
بناءً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج،
يقدم الباحثان عدداً من المقترحات من أهمها:

- أولاً: الرؤية المستقبلية للتغلب على المعوقات البشرية
- أن تعمل الإدارة العليا في الجامعة على تفعيل دور الكوادر البشرية المؤهلة تأهيلاً فنياً عالياً في مجال البرمجة الحاسوبية، لإنتاج البرامج الحاسوبية المناسبة للأعمال الإدارية الجامعية وتطويرها، ويمكن تحقيق ذلك مستقبلاً من خلال تعيين خريجي الجامعات المتميزين بمجال تصميم وتطوير البرامج الإلكترونية، واستقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية.
 - قيام الإدارة العليا ببحث الثقة والطمأنينة في نفوس العاملين؛ للتغلب على المخاوف التي يبديها البعض من تطبيق الإدارة الإلكترونية، أو مقاومة تطبيقها خوفاً على مراكزهم القيادية نتيجة التغييرات التي تطرأ نتيجة تطبيق الإدارة الإلكترونية؛ حيث إن طبيعة الإدارة الإلكترونية هو قتل بيروقراطية الأداء والتحول إلى الشفافية، مع تقديم الحوافز المادية والمعنوية التي تشجعهم على تطبيقها.
 - التوسع في الخدمات التدريبية المقدمة للإداريين، من خلال تبني الندوات والمحاضرات والحلقات وورش العمل لامتلاك الكفايات المعرفية والأدائية لمشروع الإدارة الإلكترونية، مع ضرورة تأكيد تطوير مهارة اللغة الإنجليزية لدى الإداريين في هذه الدورات.

ثانياً: الرؤية المستقبلية للتغلب على المعوقات التنظيمية

- زيادة درجة اللامركزية وإتاحة قدر أكبر من مشاركة الإداريين في الجامعة في ضوء تصوراتهم وتقديم مقترحاتهم حول كيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية للحصول على دعمهم وحماسهم في تطبيقها.
- تبني الهندرة بما يتلاءم مع الإدارة الإلكترونية، مع توفير هياكل تنظيمية مرنة تتيح مساحة واسعة من مشاركة الإداريين في اتخاذ القرارات وإتاحة الفرصة في تفويض السلطات.
- تبني التخطيط الاستراتيجي عند التخطيط

يتبين من الجدول (7) أن عبارة "تحسين البنية التحتية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية" جاءت في المرتبة الأولى بأعلى تكرار بلغ (456)، حيث بلغت النسبة المئوية من مجموع الإجابات (12.0)، بنسبة مئوية من العينة (87.4)، تلاها في المرتبة الثانية "البحث عن مصادر دعم مستقبلية من خلال مؤسسات القطاع الخاص للحصول على الدعم المالي والتقني" بتكرار بلغ (411)، حيث بلغت النسبة المئوية من مجموع الإجابات (10.9)، بنسبة مئوية من العينة (78.7)، تلاها في المرتبة الثالثة "التوسع في الخدمات التدريبية المقدمة للإداريين من خلال تبني الندوات والمحاضرات والحلقات وورش العمل" بتكرار بلغ (399) حيث بلغت النسبة المئوية من مجموع الإجابات (10.5)، بنسبة مئوية من العينة (76.4). بينما جاءت عبارة "قيام الإدارة العليا ببحث الثقة والطمأنينة في نفوس العاملين للتغلب على المخاوف التي يبديها البعض من تطبيق الإدارة الإلكترونية" في المرتبة الأخيرة بتكرار بلغ (211) حيث بلغت النسبة المئوية من مجموع الإجابات (5.6) بنسبة مئوية من العينة (40.4).

وربما يكون السبب في ذلك ضعف تأسيس البنية التحتية للأنظمة المعلوماتية والاتصالية والتي من شأنها دعم بناء منظومة الإدارة الإلكترونية بالجامعة؛ فقد تعاني الجامعة من ضعف في الأنظمة والتدريب والشبكات والصيانة والمعدات المتوفرة بشكل عام، بالإضافة إلى قلة عدد المختبرات المتوفرة، وإن وجدت فإنها لا تلبى الاحتياجات المطلوبة مع الأعداد الكبيرة داخل الجامعة، وقد يكون السبب في ذلك عدم الاستمرارية في تقديم بعض الخدمات الإلكترونية التي ترتبط ارتباطاً مباشراً بالبنية التحتية. لذا جاءت فقرة «تحسين البنية التحتية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية» بأعلى التكرارات المقترحة. بينما جاءت الفقرة «قيام الإدارة العليا ببحث الثقة والطمأنينة في نفوس العاملين؛ للتغلب على المخاوف التي يبديها البعض من تطبيق الإدارة الإلكترونية» بأقل التكرارات المقترحة؛ فقد تعمل بعض القيادات الإدارية العليا داخل الجامعة على بث الثقة والطمأنينة لدى العاملين فيما يتعلق بالتعاملات الإلكترونية من خلال نشر الوعي عنها، أو من خلال أسلوب القيادة المتبع الذي تتعامل من خلاله القيادة

التوصيات

- بناءً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يوصي الباحثان بعدد من التوصيات من أهمها:
- وضع الإستراتيجيات اللازمة لإعادة تأهيل وتدريب الموظفين لغرض تطوير مهاراتهم ومعارفهم في مجال الإدارة الإلكترونية.
- فتح تخصصات جديدة في كليات العلوم بالجامعات الأردنية، متخصصة في تصميم البرامج بشكل معاصر وخصوصاً في تصميم البرامج العالمية.
- دعم وتأيد صانعي القرار في الجامعة لعملية تطبيق الإدارة الإلكترونية واتخاذ الآليات والإجراءات التي تكفل لجميع الهياكل الإدارية داخل الجامعة العمل معاً بصورة متكاملة لتحقيق متطلبات الإدارة الإلكترونية واتخاذ قرارات حكيمة بشأنها، وإتاحة فرص واسعة لتفويض السلطات.
- إعادة بناء الهياكل التنظيمية وتصميم الوظائف بشكل يلبي متطلبات التغيير وإعادة تخطيط الموارد البشرية العاملة، من خلال إعادة هندسة العمليات.
- ضرورة توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في أقسام وإدارات الجامعة، وذلك من خلال توفير مخصصات مالية سنوية لتحسينها وتطويرها وتجديدها.
- التواصل مع مؤسسات القطاع الخاص للحصول على الدعم المالي والتقني المناسب لتلبية احتياجات الإدارة الإلكترونية، وإعطاء مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية للقطاع الخاص للقيام بتنفيذه وتغطية احتياجاته.

المراجع

أبو عاشور، خليفة والنمري، ديانا. 2013م. مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك في وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين. المجلة الأردنية في العلوم التربوية. عمادة البحث العلمي، جامعة اليرموك، المجلد التاسع، العدد الثاني، ص 199-220.

باكير، علي. 2006م. المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية. مجلة آراء حول الخليج، مركز الخليج للأبحاث بمدينة جدة، المملكة العربية السعودية، المجلد الثامن، العدد الثالث والعشرون، ص 22-31.

مشروع الإدارة الإلكترونية بما يتلاءم مع المتغيرات المستقبلية والتنفيذ وإصدار البيانات والتقارير اللازمة لمتابعة مراحل التقدم في تطبيق هذه التقنية على أرض الواقع.

ثالثاً: الرؤية المستقبلية للتغلب على المعوقات الفنية

- تحسين البنية التحتية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال توفير جميع المستلزمات الفنية والتقنية اللازمة لدعم استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في جميع الأعمال الإدارية والخدمات التي تقدم في الجامعة، مع إنشاء وحدات ربط خارجية بين أجهزة الجامعة للتغلب على مشكلات البنية التحتية.
- توحيد أجهزة الجامعة والتعامل مع نظام واحد من الأجهزة، وإحلالها محل الأجهزة القديمة، وذلك من خلال مواكبة التطورات في البرمجيات والأجهزة الإلكترونية المستخدمة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، مع مراعاة تشابه هذه البرمجيات والأجهزة في جميع الأقسام والوحدات الإدارية لتفادي التعارض عند بناء الشبكات.
- الإطلاع على التجارب العربية والعالمية الناجحة في مجال تقنيات الإدارة الإلكترونية والعمل على نقل خبراتهم الفنية في هذا المجال بما يدعم مشروع الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال عقد وحضور مؤتمرات عربية وعالمية.

رابعاً: الرؤية المستقبلية للتغلب على المعوقات المالية

- تصميم الغرف الإدارية والتدريسية والمختبرات والقاعات بما يتناسب مع التقنيات والتكنولوجيا الحديثة؛ لتجنب عملية الهدر وإعادة الترميم والبناء، وهذا يلزمه تخطيط إستراتيجي مستقبلي من قبل مشرفي عمليات البنية التحتية في الجامعة.
- البحث عن مصادر دعم مستقبلية؛ من خلال مؤسسات القطاع الخاص للحصول على الدعم المالي والتقني المناسب لتلبية الاحتياجات الإدارية الإلكترونية، أو إعطاء مشروع الإدارة الإلكترونية للقطاع الخاص لتنفيذه وتغطية احتياجاته.
- توفير ميزانية خاصة لمراكز تكنولوجيا المعلومات في الجامعة، خاصة في دعم مشروع الإدارة الإلكترونية.

- ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية الدولية، المملكة المتحدة.
- نجم، نجم. 2008م. الإدارة الإلكترونية «الإستراتيجية والوظائف والمجالات». بدون رقم الطبعة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الهواش، أبو بكر. 2006م. الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق. بدون رقم الطبعة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر.
- Anderson, R., and Dexter, S. 2005. School Technology Leadership: An Empirical Investigation of Prevalence and Effect Educational Administration Quarterly. 4th edition. Prentice Hall, New Jersey, pp. 49- 82.
- Edwards, C., and John, A. 2003. The Essence of Services Marketing. Second ed., Prentice Hall of India Private Limited. New Delhi.
- Felck, C. 2010. Using computers in Croatian national university divisions. Journal of Research in Higher Education. 2(1): 111 - 169.
- Germo, T., and Adhair, A. 2001. The E-Government evolution. Symposium E-Government Experiences and applications. 26-27/6/2001. Arab Administrative Development Organization, Qatar-Alddawha. Pp.4-18.
- Lam, C. 2004. The need to understand the boundary and focus before embarking. Accessed on July 19 2012, retrieved from: <http://www.monstermarketplace.com/search>
- Loudon, K., and Loudon, J. 2006. Management Information Systems Management the Digital Firm, 9th edition. Prentice Hall, New Jersey, pp. 346-361.
- Serešt, H., Fayyazi, M, and Asi, N. 2008. E-management: Barriers and challenges In Iran. PhD Thesis. Allameh Tabatabai University. Iran.
- Serhan, D. 2007. School Principals' attitudes towards the use of technology. The Turkish Online Journal of Educational Technology. 6(2): 42-48.
- Turban, E., Leidner, D., and Wetherb, J. 2008. Information Technology for management: Transforming organization in the digital economy. Efraim Turban, San Francisco. pp.187-198.
- بخش، فوزية. 2007م. الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بالمملكة العربية السعودية في ضوء التحولات المعاصرة «خطة مقترحة». أطروحة دكتوراه، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- الحسنات، ساري. 2011م. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية. رسالة ماجستير غير منشورة، معهد البحوث والدراسات العربية التابع للمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، جامعة الدول العربية، القاهرة.
- درويش، علي. 2005م. تطبيقات الحكومة الإلكترونية «دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي». رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- الدوسري، عبد الله. 2007 م. مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك فيصل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس «دراسة ميدانية على كليتي الآداب والعلوم للبنات بالدمام». رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك فيصل، المملكة العربية السعودية.
- السالمي، علاء عبدالرازق. 2008م. الإدارة الإلكترونية بدون رقم الطبعة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- عبد المعطي، أحمد. 2006م. تصور مقترح لدور الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري بكليات التربية بمصر «دراسة تقويمية». مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، مصر، المجلد الثاني عشر، العدد الثاني، ص ص 49 - 62.
- العلاق، بشير عباس. 2006م. الاتصالات التسويقية الإلكترونية «مدخل تحليلي تطبيقي». بدون رقم الطبعة، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، الأردن.
- الكسيبي، أمال. 2010م. متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بجدة. رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.
- الكيلاني، شادية. 2006م. نموذج مقترح للخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية لطلاب كلية التربية. مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، مصر، المجلد الأول، العدد الستون، ص ص 172 - 187.
- المسعودي، سميرة. 2010م. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية. رسالة

Yogesh, M. 2004. Knowledge management for the new world of business. The Journal for Quality and Participation. 16(3): 1-12. accessed on August 24 2012, Retrieved from: <http://www.brint.com/km/whatis.htm>

Obstacles of E-Management and the Future Expectations to Overcome these Obstacles as perceived by Balqa Applied University Administrators

Eman J. Abdulrahman and Ibrahim H. Tadros

Al-Balqa Applied University, Amman, Jordan

<https://doi.org/10.37575/h/mng/1653>

ABSTRACT

This study aims to identify the obstacles of applying e-management and the future expectations to overcome them as perceived by administrators at Balqa Applied University. To achieve the objectives of this study, a questionnaire of (55) paragraphs was conducted; it is formed of (4) areas; specifically, human, organizational, technical, and financial obstacles. In addition, an open question on the future expectations to overcome the obstacles from administrators' point of view is set. After testing the reliability and stability of the tool, it was applied to the study sample comprised of (522) administrators selected using stratified simple random method.

After applying the tool, the findings of the study revealed that the degree of obstacles of e-management application was ranked (high – very high). Human obstacles area occupied the first rank (very high degree), followed by financial obstacles (high degree), then came technical obstacles (high degree), while organizational obstacles was ranked last (high degree). Furthermore, the findings showed that the most important future expectation to overcome these obstacles is improving the infrastructure to be appropriate for applying e-management.

In light of these findings, the study concludes a number of recommendations. Most important, the need to provide necessary infrastructure to apply e- management in the university departments; develop necessary strategies to rehabilitate and train the staff for the purpose of developing their skills and knowledge in the field of e- management, and conduct further studies in this field in the future.

Key Words: Balqa Applied University, E-Management, Future expectations.