مجلـــة جـــامـعـة الســـعـيـد للعلـــوم الإنســـانـيـــة
Al – Saeed University Journal of Humanities Sciences
journal@alsaeeduni.edu.ye
Vol (9), No(1), Apr., 2026 المجلد(9)، العـدد(1)، 2026م
ISSN: 3104 – 8951 (Print) ISSN: 3104-896X (Online)

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات في مؤسسات القطاع العام: دراسة ميدانية على مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز

الباحث/ هشام عبده مسعد عثمان
طالب دكتوراه، إدارة أعمال تنفيذي
جامعة تعز- اليمن
hisham.r.y.7575@gmail.com

أ.د/ عبدالرقيب علي قاسم السماوي
أستاذ إدارة الجودة والتخطيط الاستراتيجي
جامعة تعز- اليمن

تاريخ تسليم البحث 2025/3/1م تاريخ قبوله للنشر 2025/5/26م
موقع المجلة: journal.alsaeeduni.edu.ye

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات في مؤسسات القطاع العام: دراسة ميدانية على مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز

الباحث/ هشام عبده مسعد عثمان
طالب دكتوراه، إدارة أعمال تنفيذي
جامعة تعز- اليمن

أ.د/ عبدالرقيب علي قاسم السماوي
أستاذ إدارة الجودة والتخطيط الاستراتيجي
جامعة تعز- اليمن

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها (أجهزة الحاسوب وملحقاتها – الشبكات – البرمجيات وقواعد البيانات – الكوادر البشرية) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز، وكذا التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في فرع المصلحة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي بنوعيه (المسحي والارتباطي)، كما تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المتمثل بجميع الموظفين في فرع مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز، البالغ عددهم (140) موظفًا وموظفة، تم اختيارهم بأسلوب المسح الشامل، إلا أنه لم يستجيب منهم إلا (78) موظفًا وموظفة بنسبة (56%)، وتمثلت نتائج الدراسة في أن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها في مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز جاءت بدرجة (مرتفعة) عدى بُعد الموارد جاءت بدرجة (متوسطة)، وأن واقع اتخاذ القرارات لدى المصلحة في مدينة تعز جاء بدرجة (مرتفعة)، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها (أجهزة الحاسب وملحقاته – الشبكات – البرمجيات وقواعد البيانات – الكوادر البشرية) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، اتخاذ القرارات، مصلحة الهجرة الجوازات.

Impact of Applying E-administration on Decision-making in Public Sector Institutions: A Field Study on the Immigration and Passports Authority in Taiz Governorate

Hisham Abdu Masad Othman
PhD Candidate, Executive Business Administration (DBA)
Taiz University - Yemen

Prof. Abdulraqib Ali Qasem Al-Samawi
Professor of Quality Management and Strategic Planning
Taiz University - Yemen

Abstract

The study aimed to identify the impact of applying e-administration in its dimensions (computers and their accessories, networks, software and databases, and human resources) on decision-making in the Immigration and Passports Authority in Taiz Governorate, and to identify the reality of applying e-administration in the branch of the Authority. In order to achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive approach of both types (survey and correlation). The questionnaire was also used as a tool to collect data from the study population represented by all employees in the branch of the Immigration and Passports Authority in Taiz Governorate, who are (140) male and female employees. They were selected using a comprehensive survey method, however, only (78) male and female employees responded with a rate of (56%).The results of the study showed that the reality of applying e-administration with its dimensions in the Immigration and Passports Authority in Taiz governorate came with a (high) degree, except for the human resources dimension, which came with a (medium) degree, and that the reality of decision-making at the Authority in Taiz governorate came with a (high) degree. The results also concluded that there is a statistically significant impact of the application of e-administration in its dimensions (computers and their accessories - networks - software and databases - human resources) on decision-making in the Immigration and Passports Authority in Taiz Governorate.

Keywords: E-administration, decision-making, Immigration and Passports Authority.

المقدمة:

أصبح التطور الإداري سمة أساسية من سمات العصر في الألفية الثالثة، والذي ينبغي التعامل معه وتوظيفه في تطوير وتحسين الأداء المؤسسي بكفاءة عالية في مختلف مؤسسات المجتمع الخدمية والإنتاجية، المر الذي يفرض على القيادات الإدارية في هذه المؤسسات ضرورة الاستجابة للمستجدات والفرص في البيئة الخارجية، حتى تستطيع فهم بيئة التغيير، ومن ثم حسن إدارتها والتعامل معها بإيجابية (عيدوني وبن حجوبه، 2017)، وتعد عملية اتخاذ القرارات من العمليات الأساسية في أي إدارة أي مؤسسة، بل هي قلب الإدارة وجوهرها؛ نظرا للمكانة التي تحتلها في إدارة المؤسسات، فهي تعد المحرك لجهود القوى العاملة ونشاطاتها كونها تؤثر وتتأثر بجميع وظائف الإدارة وعناصرها، مثل تحديد الأهداف، ورسم الخطط اللازمة لتحقيقها، وتحديد نظم العمل وقواعده وإجراءاته، واختيار العاملين ورقابتهم وغيرها من المهمات الإدارية المعروفة (حسن، 2020)، وتعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوقت الحاضر من أهم المستجدات في بيئة العمل الداخلية ولخارجية وجزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية؛ سواء كان ذلك بالنسبة للأفراد أو للمؤسسات، وذلك بعد أن مرت بالعديد من التطورات خلال الفترات السابقة، الأمر الذي جعل المؤسسات تتنافس بجدية على الاستفادة منها وتوظيفها في مختلف أعمالها وأنشطتها رغبة منها في زيادة كفاءة وفعالية العمل، وفعالية اتخاذ القرارات (أحمد، 2009).

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبحت تعد من اهم العوامل التي تساعد المؤسسات على زيادة كفاءة وفاعلية أداءها، بما يجعلها قادرة على تحقيق وظائفها المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتحفيز والتوجيه والرقابة، كما يجعلها قدارة على البقاء والاستمرار وتحقيق قدرة وميزة تنافسية تمكنها من المنافسة والقدرة على التحول من الإدارة التقليدية للأعمال إلى الإدارة الإلكترونية من خلال تبني المؤسسات مجموعة من الاستراتيجيات والبرامج التقنية المتخصصة، بالإضافة إلى توفر الكوادر الماهرة والمدربة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال (خلوف، 2010)؛ لذا أصبح التحول إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات التكنولوجية والمنافسة العالية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأية مؤسسة في العالم (عابد، 2015).

من هنا وبناء على ما سبق يمكن القول إنه وفي ظل التطورات التكنولوجية في مجال المعلومات والاتصالات التي يشهدها العالم، أصبح من الضروري على المؤسسات الحكومية في الجمهورية اليمنية ومنها مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز أن تعمل على مواكبة التطورات التكنولوجية والاستفادة منها في تسهيل إجراءات تقديم الخدمات من خلال تقليل الجهد والتكاليف، وذلك من

خلال تبني متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، التي تساعد على تسهيل إجراءات العمل، واتخاذ القرارات في الوقت والمكان المناسب.

مشكلة الدراسة:

نظرا لكون احد البحثين يعمل في مكتب وزارة الخارجية وهي على صلة كبيرة بمصلحة الهجرة والجوازات، لذلك يعدّ الباحث معايشا لما تعانيه هذه المصلحة من ضغط كبير في طلب الخدمة من قبل المواطن، الأمر الذي يتطلب معه ضرورة التحول في إدارة المصلحة من الأعمال الإدارية التقليدية إلى الأعمال الإلكترونية حتى تتمكن من مواجهة زيادة الطلب الاجتماعي على خدماتها بفاعلية وكفاءة، وحتى يتمكن فرع مصلحة الهجرة والجوازات من سرعة الأداء واتخاذ القرارات الرشيدة؛ لذلك جاءت هذه الدراسة من أجل الكشف عن أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات في فرع مصلحة الهجرة والجوازات مدينة تعز.

واستنادًا إلى ذلك، يمكن تلخيص مشكلة الدراسة في الإجابة عن الأسئلة الآتية:

السؤال الرئيسي: ما أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات في فرع مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز؟

ويتفرع من التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

1-ما مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في فرع مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز؟

2-ما مستوى اتخاذ القرارات في فرع مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز؟

3-ما أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في بُعد (أجهزة الحاسوب وملحقاتها) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز؟

4-ما أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في بُعد (توافر الشبكات) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز؟

5-ما أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في بُعد (البرمجيات وقواعد البيانات) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز؟

6-ما أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في بُعد (الكوادر البشرية) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز؟

أهمية الدراسة:

اهمية العلمية (النظرية)

1-قدمت الدراسة بنية معرفية وعلمية استندت إلى العديد من المصادر والمراجع العلمية في موضوعي الإدارة الإلكترونية واتخاذ القرارات، بما يُمكن الباحثين والمهتمين في هذين المجالين من الرجوع إليها والاستفادة منها.

2-تمثل الدراسة إضافة علمية على المكتبة العلمية سواء مكتبة الجامعة أو غيرها من المكتبات بما يمكن الباحثين والمهتمين من الاستفادة منها.

الأهمية العملية (التطبيقية):

1-كشفت الدراسة عن واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في فرع مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز للإدارة الإلكترونية، وكذلك واقع اتخاذ القرارات فيها، مما جعل صناع القرار في المصلحة أمام صورة واضحة تمكنهم من وضع البرامج والخطط والآليات التي تعمل على تطوير الإدارة الإلكترونية واتخاذ القرارات في المصلحة.

2-أعطت الدراسة الحالية صناع القرار في مصلحة الهجرة والجوازات معرفة دقيقة بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية التي تساعد في اتخاذ القرارات، بحيث تمكنهم من اتباع أساليب تتناسب وتساعد على تطبيق الإدارة الإلكترونية بمفهومها العام، وفي رفع فاعلية اتخاذ القرارات.

3-قدمت الدراسة لصناع القرار في مصلحة الهجرة والجوازات عدد من التوصيات التي يمكن تحويلها على برامج عمل وخطط وإجراءات لرفع مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، بما يمكنها من اتخاذ قرارات رشيدة.

أهداف الدراسة:

تتلخص أهداف الدراسة بما يأتي:

الهدف الرئيس: معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات في فرع مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز. ويتفرع من الهدف الرئيس، الأهداف الفرعية الآتية:

1-معرفة مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في فرع مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز.

2-معرفة مستوى اتخاذ القرارات في فرع مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز.

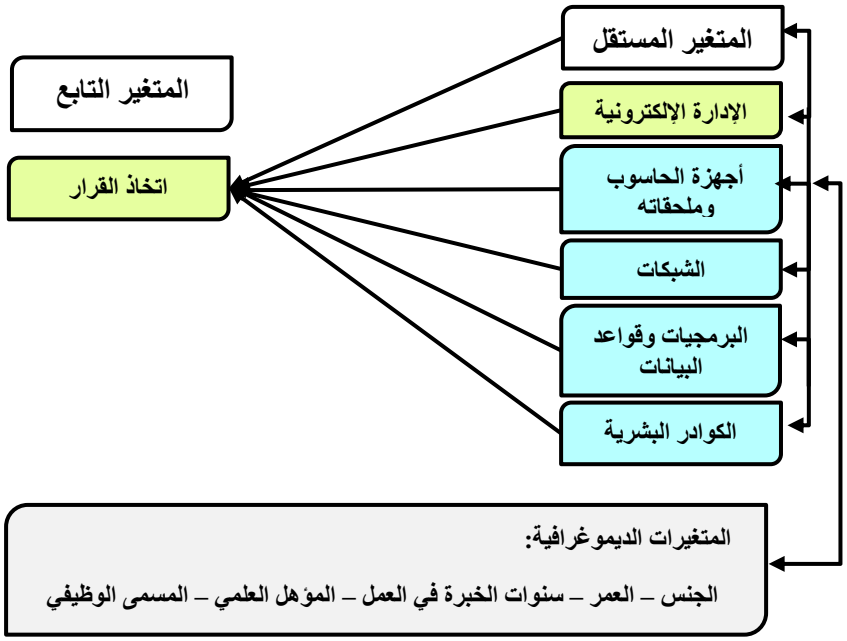
3-معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في بُعد (أجهزة الحاسوب وملحقاتها) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز.

4-معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في بُعد (توافر الشبكات) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز.

5-معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في بُعد (البرمجيات وقواعد البيانات) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز.

النموذج المعرفي للدراسة:

تكون النموذج المعرفي للدراسة من المتغير المستقل: الإدارة الإلكترونية بأبعادها: (أجهزة الحاسوب وملحقاتها – الشبكات – البرمجيات وقواعد البيانات – الكوادر البشرية)، والمتغير التابع: اتخاذ القرارات. ويوضح الشكل التالي النموذج المعرفي للدراسة.



شكل (1) النموذج المعرفي للدراسة

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتطبيق الإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات – مدينة تعز. **وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:**

1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتطبيق الإدارة الإلكترونية في بُعد (أجهزة الحاسوب وملحقاتها) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز.

2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتطبيق الإدارة الإلكترونية في بُعد (الشبكات) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز.

3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتطبيق الإدارة الإلكترونية في بُعد (البرمجيات وقواعد البيانات) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز.

4- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لتطبيق الإدارة الإلكترونية في بُعد (الكوادر البشرية) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على التعرف إلى أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها: (أجهزة الحاسوب وملحقاتها – الشبكات – البرمجيات وقواعد البيانات – الكوادر البشرية)، في اتخاذ القرارات لدى مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز.

الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على موظفي مصلحة الهجرة والجوازات فرع تعز.

الحدود المكانية: مصلحة الهجرة والجوازات فرع تعز.

الحدود الزمانية: تم التطبيق الميداني للدراسة الحالية في العام 2023/2022م.

التعريفات الإجرائية للدراسة:

الإدارة الإلكترونية:

هي الإدارة القائمة على استخدام الأدوات والتقنيات التكنولوجية المتمثلة بـــ: "الحاسب الآلي وملحقاته، الشبكات، البرمجيات وقواعد البيانات"، وتفاعل العنصر البشري معها للقيام بأداء الأعمال الإدارية في مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز، وتقديم الخدمات للمستفيدين من المواطنين القادمين من داخل المدينة أو من خارجها.

أجهزة الحاسوب وملحقاتها:

هي مجموعة من وحدات الإدخال ووحدة المعالجة ومجموعة من وحدات الإخراج التي تمتلكها مصلحة الهجرة والجوازات في محافظة تعز.

الشبكات:

تعرف بأنها وحدات اتصال تعمل على ربط مجموعة من أجهزة الحاسوب في إطار المبنى الواحد، أو في إطار شبكة خارجية تعمل عليها مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز.

البرمجيات وقواعد البيانات:

تعرف بأنها مجموعة من البرامج التي تستخدم لتشغيل الحواسيب الخاصة بمصلحة الهجرة والجوازات، وتعمل على بناء قاعدة بينات خاصة بالمصلحة.

الكوادر البشرية:

هي مجموعة من الأفراد المؤهلين للتعامل الإلكتروني، والعمل في إطار نظام الإدارة الإلكترونية في مصلحة الهجرة والجوازات بمدينة تعز.

اتخاذ القرارات:

هي عملية إدارية مبنية على مجموعة من الخطوات العلمية المنهجية التي تساعد صناع القرار في مصلحة الهجرة والجوازات – مدينة تعز على اتخاذ قرارات عقلانية رشيدة تحقق اهداف المصلحة بكفاءة وفاعلية.

الإطار النظري للدراسة

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

إن مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم التي تناولها العديد من الباحثين، الذين تطرقوا له من جوانب مختلفة، حيث عرفها شاهين (2021) بأنها: "الإدارة القائمة على استخدام التقنية الحديثة،

المتمثلة في: استخدام الحاسب الآلي، والشبكة الدولية للمعلومات (الإنترنت) في أداء الأعمال الإدارية والمكتبية المختلفة، لتحسين مستوى الأداء في المؤسسة، ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها، وفق الخطط الموضوعة" (ص19).

وعرفها محجز (2017) بأنها: "إحدى الوسائل التي يمكن أن تستخدمها المؤسسات في سعيها للوصول إلى الحكم الرشيد، من خلال مجموعة من التجهيزات والعمليات الإدارية التي تمكن العاملين في المنظمة والمستفيدين والجهات الرقابية من استخدام الوسائل الإلكترونية والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تنفيذ الأعمال بكفاءة وفعالية، مما يؤدي إلى التطوير الإداري، وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين وتعزي مبادئ الحكم الرشيد" (ص38).

وعرفها علوان (2017) بأنها: "عملية تحويل الأعمال والخدمات الإدارية الإلكترونية إلى أعمال وخدمات إلكترونية من خلال استخدام الحواسيب وشبكات الأنترنت في عملها بقصد تسهيل تقديم الخدمات والمعاملات للمستفيدين بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة" (ص8).

وعرفها اشتيوي (2013) بأنها: "توجه المؤسسة نحو تحويل العمليات الإدارية ذات الطبيعة اليدوية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام مختلف التقنيات في الإدارة" (ص221).

وعرفها العاجز (2011) بأنها: "عملية عصرية تقوم من خلالها الإدارة بتوظيف منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتحسين العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمة عبر تحويلها من العمل اليدوي إلى أعمال تدار بواسطة التقنيات الرقمية، مما يوفر الجهد والإنفاق وتحقيق الاستفادة القصوى من المعلومات المتاحة" (ص40).

وعرفها خلوف (2010) بأنها: "الإدارة التي تقوم على استخدام التقنيات الإلكترونية المختلفة، لتسهيل العمليات الإدارية في المؤسسة، وإنجاز وظائف الإدارة من تخطيط، وتنظيم، وقيادة، ورقابة، إلكترونيا وبأسرع وقت وأقل تكلفة" (ص9).

ويمكن القول أن الإدارة الإلكترونية عملية إدارية قائمة على استخدام التقنيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الأعمال الإدارية والمكتبية المختلفة لتطوير أداء المنظمات وتقليل الوقت والجهد في تقديم خدماتها للمستفيدين.

أهمية الإدارة الإلكترونية:

تعد الإدارة الإلكترونية عصب حياة للمجتمعات المدنية الحديثة ومؤسساتها، التي مرّت مسيرة حياتها في أزمات خانقة في ظل الإدارة التقليدية حتى استطاعت أن تخطو خطوات لافتة في سبيل تجاوز هذه الأزمات بفعل التقنيات المستخدمة في الإدارة الإلكترونية، بينما ما تزال أغلب المجتمعات العربية تحبو في بداية الطريق الذي يتسابق الآخرون في مراحله النهائية. (عابد، 2015، ص14)

ونظرا للاهتمام الكبير الذي توليه المؤسسات الحكومية والخاصة نحو استخدام التكنولوجيا بمكوناتها المختلفة والذي يعود سببه إلى المزايا العديدة التي تقدمها للمؤسسات، فقد ذكر عيدوني وبن حجوبة (2017) أن أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات تتمثل بما يأتي:

1- تبسيط الإجراءات داخل المنظمات، وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، ومنه اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.

2- تسهيل إجراء الاتصال بين المصالح المختلفة داخل المؤسسة، وكذلك مع الأفراد والمؤسسات الأخرى.

3- الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسات.

4- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا يؤثر بالإيجاب في عمل المؤسسة.

5- يساعد في معالجة مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات المتمثلة في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين.

مكونات الإدارة الإلكترونية:

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة توفير عناصر أساسية تترجم الأعمال الإلكترونية للمؤسسات، وتخلق وظائف تندرج ضمن سياق التحول الإلكتروني في الإدارة التقليدية.

ويعدّ العنصر البشري أهم عنصر من عناصر الإدارة الإلكترونية، حيث يتكامل مع عدة عناصر، وأدوات فنية متمثلة في عتاد الحاسوب وبرامجها وشبكات الاتصال المرتبطة بالحاسوب؛ وذلك لقدرته على التعامل مع تلك العناصر وفهم ترابطها (علوان، 2017، ص38).

ويرى الحسيني والخيال (2013) أن جوهر عمل منظومة الإدارة الإلكترونية يرتكز على تحقيق الترابط والتكامل الداخلي والخارجي بين عناصر الإدارة الإلكترونية، وهذا يوفر للمؤسسة قدرة استثنائية على المشاركة بالمعلومات التي يتم تبادلها بشكل بيني وفوري داخلي وخارجي (ص60).

ومن أجل التحول إلى الإدارة الإلكترونية، ينبغي للمؤسسات أن تدرك عناصر الإدارة الإلكترونية، وتتمثل تلك العناصر في الآتي:

- **التقنيات:**

وهذه التقنيات تتكون من ثلاثة مكونات تتمثل في الآتي:

1- الحاسب الآلي:

يعد الحاسب الآلي أحد أهم الركائز التي تسهم في زيادة تفاعل الإنسان مع التكنولوجيا، ووظيفة الحاسوب الأساسية هي التعامل مع المعلومات، من حيث معالجتها وتخزينها واسترجاعها، لهذا فهو آلة إلكترونية ذات سرعة عالية جدا ودقة متناهية، يمكنها قبول البيانات وتخزينها للوصول إلى النتائج المطلوبة (عماري، 2017، ص50)، حيث يتكون الحاسوب من مجموعة من وحدات الإدخال المختلفة، ووحدة المعالجة ومجموعة من وحدات الإخراج، حيث نجد أن وحدات الإدخال

هي المسؤولة عن إدخال البيانات للحاسب الذي يعد هو وحدة المعالجة، حيث يقوم بإجراء عمليات المعالجة، ثم يخرجها الحاسب في صورة معلومات مفيدة، تفيد الأطراف المعينة بذلك كافة (الصيرفي، 2006، ص28)، وفيما يلي توضيح لمكونات الحاسوب وملحقاته:

- **وحدات الإدخال:** وتتمثل وحدات الإدخال بالآتي:
  - لوحة المفاتيح: ويتم استخدام الحروف والأعداد والعلامات الخاصة.
  - الفارة: ويتم استخدامها في البرامج الرسومية التي تقوم بها أجهزة الحاسوب.
  - الميكرفون: ويتم من خلاله إدخال البيانات الصوتية المختلفة إلى الحاسب.
  - الماسح الضوئي: وهو آلة يتم بواسطتها إدخال الصور والرسومات المختلفة إلى أجهزة الحاسوب.
  - الكاميرا: وهي آلة يتم من بواسطتها القيام بتصوير الأشياء وتخزينها بالحاسوب.
- **وحدة المعالجة:** هي وحدة معالجة في الحاسوب تشبه العقل لدى الإنسان، وعملها التحكم والسيطرة على جميع وحدات الإدخال والإخراج، وعملها الأساسي هو القيام بالمعالجة للبيانات وتحويلها إلى معلومات يستفيد منها الأطراف المعنية بالمعلومات.

وتتمثل وحدات المعالجة بالآتي:

- المعالج: هي الوحدة التي يتم من خلالها معالجة البيانات.
- الذاكرة: هي الجزء المسؤول على عملية ترتيب البيانات وتنظيمها، وكذلك عملها هي عملية تسريع عمل الحاسوب في جمع البيانات وتحويلها إلى معلومات.
- ذاكرة التخزين: وهي المسؤولة عن تخزين البيانات التي تمت معالجتها، بحيث يمكن للأطراف المعينة الاستفادة منها في أي وقت يحتاجها (الصيرفي، 2006، ص30).
- وحدات الإخراج: هناك العديد من وحدات الإخراج، نذكر بعضها فيما يلي:
- الشاشة: والتي تقوم بإظهار المعلومات التي تمت معالجتها، بحيث تساعد المعينين على أعمالهم واتخاذ القرارات المناسبة.
- الطابعة: وهي آلة تعمل على استخراج المعلومات من الحاسوب على هيئة ورق، تساعد المعنيين بتلك المعلومات في اتخاذ القرارات اللازمة.
- السماعة: وتستخدم في سماع المقاطع الصوتية التي تم تخزينها في أجهزة الحاسوب.

2-برامج الحاسوب وقواعد البيانات:

هي البرامج التي تستخدم لتشغيل جهاز الحاسوب، وتعمل على بناء قاعدة بيانات تساعد على الأرشفة الإلكترونية المناسبة، والتي تساعد المعنيين في المؤسسات على عرضها ومعالجتها واتخاذ القرارات، وهناك العديد من برامج الحاسوب وقواعد البيانات، حيث إن كلا منها تستخدم حسب طبيعة العمل الذي تقوم به المؤسسة، والذي يساعدها على أمن المعلومات، وعرض تلك المعلومات وإجراء العمليات الرقابية.

3-شبكات الاتصال:

ظهرت الشبكات كنتيجة طبيعية لتطور الحاسب الآلي، مما يعني إمكانية استخدامه من قِبَل أكثر من مستفيد في الوقت نفسه، وهو ما يعبر عنه بالاتصال عبر الشبكات، وتتنوع الشبكات بين شبكات داخلية خاصة بالمنظمة في إطار المكان الواحد، وشبكة خارجية والتي تربط المؤسسة بفروعها الأخرى، أو بمؤسسات ذات علاقة بعمل المؤسسة.

4-العنصر البشري:

يعد العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية، وهم الخبراء والمتخصصون العاملون في حقل المعرفة، وهم العنصر الأهم، ويمثلون القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للموارد المعرفية (الأقرع، 2020، ص139).

ومن أجل أن يكون العنصر البشري في أية مؤسسة هو صانع المعرفة فلا بد من إحداث تغييرات في الثقافة التنظيمية في المؤسسات لاستيعاب مفردات العمل الإلكتروني حتى تصبح العمليات الإلكترونية ومعطياتها إحدى مكونات ثقافة تلك المؤسسات، ولتلافي القوى المقاومة للتغيير، وإحداث تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة للإدارة الإلكترونية، وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد، وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع تطبيق الإدارة الإلكترونية،

مفهوم اتخاذ القرار:

قبل تعريف اتخاذ القرار لابد لنا أن نعرف مصطلح القرار، حيث عرفته الأشهب (2014، 11) بأنه: "مسار فعل يختاره المقرر بكونه أنسب وسيلة متاحة أمامه لإنجاز الهدف أو الأهداف التي يبتغيها لحل المشكلة التي تشغله".

وعرفه السرسك (2020) بأنه: "نتاج عملية المفاضلة بين مجموعة من البدائل المتاحة، وهو نتيجة حتمية لعملية اتخاذ القرار" (ص36).

وعرفه عبيد (2015) بأنه: "عملية الوصول إلى الخيار الأكثر مناسبة من جميع الحيثيات والاتجاهات من بين البدائل كافة المطروحة، وذلك للوصول إلى الأهداف المرجوة من اتخاذ القرار" (ص33).

أما عملية اتخاذ القرار فقد عرفها شبير (2006) بأنها: "عملية اختيار بديل واحد من بين مجموعة من البدائل الممكنة لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة زمنية معينة في ضوء العوامل البيئية والموارد المتاحة للمنظمة" (ص69).

وعرفها السرسك (2020) بأنها: "عملية معرفية وعقلانية لاختيار البديل الأكثر صوابيه من بين مجموعة من البدائل لحل مشكلة ما، أو تطوير عمل ما، وبما يضمن تحقيق الأهداف المرجوة للمؤسسة" (ص38).

من هنا يتضح ان عملية اتخاذ القرار هي العملية التنظيمية التي ترتبط بجميع الوظائف الإدارية الأخرى في المنظمة المبنية على عملية معرفية وعقلانية في اتخاذ القرار الفعال تجاه إحدى المشكلات التي يلزم بها اتخاذ القرار.

أهمية اتخاذ القرار:

تمثل عملية اتخاذ القرار إحدى المهام الجوهرية للقيادات الإدارية، فعملية اتخاذ القرار أصبحت المحور الأساسي في العملية الإدارية، حيث إن نجاح المؤسسة يعتمد على القدرة والكفاءة لدى قياداتها في عملية اتخاذ القرار الفعال، حيث إن عملية اتخاذ القرار تشمل الجوانب الإدارية كافة من تخطيط وتنسيق وتنظيم واتصالات، حيث إن هذه الجوانب مرتبطة ارتباطا وثيقا في عملية اتخاذ القرار (زاوي، 2019، ص14).

ويرى أبو نجم (2018) ان أهمية اتخاذ القرارات تتمثل في النقاط الآتية:

1-تعد وسيلة علمية وفنية حتمية ناجحة لتطبيق السياسات والاستراتيجيات للمنظمة في تحقيق أهدافها بصورة موضوعية وعلمية.

2-تؤدي القرارات الإدارية دورا مهما في تجسيد، وتكييف، وتفسير وتطبيق الأهداف والسياسات والاستراتيجيات العامة في المنظمة.

3-لها تأثير كبير في نجاح المنظمة أو فشلها.

4-تؤدي دوراً حيوياً في القيام بالعمليات الإدارية كافة، فعملية التخطيط مثلاً تحتاج إلى قرارات تحدد رسالة المؤسسة واستراتيجياتها، والشيء نفسه لعملية التنظيم التي تحتاج إلى اتخاذ قرارات بخصوص الهياكل التنظيمية ودرجات السلطة والصلاحيات الممنوحة.

5-تؤدي دوراً مهماً في جمع المعلومات والبيانات للوظائف الإدارية من خلال استعمال وسائل علمية وتكنولوجية متعددة.

6-تعد وسيلة لقياس مدى قدرة المديرين على القيام بالوظائف الموكلة إليهم.

7-تكشف عن سلوكيات متخذي القرارات والضغوطات الداخلية والخارجية التي يتعرضون لها، الأمر الذي يسهل عملية الرقابة على هذه القرارات وإمكانية التعامل مع هذه الضغوطات بطريقة جيدة.

عناصر اتخاذ القرار:

يرى السفياني (2018) أن المعرفة بعناصر اتخاذ القرارات الإدارية مدخل أساسي وأولي صحيح يساعد في الوصول إلى القرارات المناسبة لمتخذيها، فهذه العناصر يجب أن تكون في ذهن متخذ القرارات، حتى يتسنى له الوصول إلى ما يريد من أهداف من وراء اتخاذ للقرارات، وتتمثل عناصر اتخاذ القرارات بالآتي:

1-بيئة القرار: وهذا العنصر يشير إلى المؤثرات البيئية المحيطة بالمؤسسة، والتي تؤثر في متخذ القرار عند قيامه باختيار البديل الملائم.

2-متخذو القرار: وهذا العنصر يشير إلى الأفراد أو الجماعات التي تقوم بالفعل بالاختيار من بين البدائل المطروحة لحل المشكلة أو مواجهة الموقف.

3-أهداف القرار: أي لابد من وجود هدف معين لاتخاذ القرار، وكلما كان الهدف المراد تحقيقه واضحاً كان القرار المتخذ سليما.

4-بدائل ملائمة لاتخاذ القرار: أي لابد من وجود بدائل وحلول متعددة أمام القيادة لحل مشكلة ما، بحيث يستطيع اختيار أنسب البدائل لتحقيق الهدف المراد.

5-ترتيب البدائل: وهذا العنصر يشير إلى ضرورة ترتيب البدائل تنازليا من حيث أكثرها أهمية ثم الأقل فالأقل.

6-الاختيار بين البدائل: وهذا العنصر يشير إلى الاختبار الحقيقي بين البدائل المتاحة للعنصر الأخير في موقف القرار، حيث إن هذا الاختيار يؤكد حقيقة أن القرار قد اتخذ.

الدراسات السابقة:

تناولت عدد من الدراسات متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بوصفه متغيرا مستقلا، وأخرى تناولت أثر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جودة الأداء الوظيفي أو على متغيرات أخرى، منها:

دراسة المتوكل (2022) بعنوان: (واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة إب): هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة إب، من حيث المتطلبات والمعوقات في المجالات السبعة: (الإداري –التقني – الموارد البشرية – الموارد المالية – الموارد المادية – أمن المعلومات– التشريعي). واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي منهجا للدراسة، واعتمد أداة الاستبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وتمثل مجتمع الدراسة بعدد من الخبراء في مجال الإدارة الإلكترونية من جامعة إب: (رئيس الجامعة ونوابه – عمداء ونوابهم – رؤساء الأقسام – مديري الإدارات)، وتم اختيار عينة الدراسة من مجتمع الدراسة بطريقة الحصر الشامل، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية جاءت بدرجة منخفضة ككل وحسب المجالات.

دراسة Gaffour(2021) بعنوان: (*The role of electronic administration in activating the principle of neutrality in front of public utilities and improving public service*) (دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الحياد أمام المرافق العامة وتحسين الخدمة العمومية): هدفت الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الحياد أمام المرافق العامة وتحسين الخدمة العمومية، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي منهجا للدراسة، والاعتماد على تحليل الجوانب والأبعاد، ومراجعة أهم الأدبيات السابقة في هذا

المجال، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن الإدارة لها دور واضح في التأثير في مبدأ الحياد أمام المرافق العامة بتقديمها الخدمات العامة إلكترونيا، مما يحقق المساواة والشفافية وسهولة التواصل مع المواطنين.

دراسة شاهين (2021) بعنوان: (الإدارة الإلكترونية وأثرها في جودة العمليات الإدارية المقدمة في وزارة الاقتصاد بغزة): هدفت الدراسة إلى معرفة واقع الإدارة الإلكترونية من خلال التعرف إلى مدى توافر متطلبات تطبيقها: (المتطلبات الإدارية وتطوير الهيكل التنظيمي – قواعد البيانات وأمن المعلومات – المتطلبات الفنية والتقنية – الموارد المالية) وتأثيرها في جودة العمليات الإدارية في وزارة الصناعة الوطنية – غزة. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي منهجا للدراسة، وأداة الاستبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وتمثل مجتمع الدراسة بموظفي وزارة الاقتصاد الوطني الذين يشغلون الوظائف الإدارية: (مدير عام – مدير دائرة – رؤساء الأقسام – رؤساء الشعب)، وتم اختيار عينة الدراسة من مجتمع الدراسة بطريقة الحصر الشامل، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود موافقة كبيرة لتوافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ككل وحسب أبعادها، ومع وجود علاقة بين درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وجودة العمليات الإدارية بوزارة الاقتصاد الوطني.

دراسة عبيد (2021) بعنوان: (دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التعاقد الفلسطينية): هدفت الدراسة إلى معرفة الإدارة الإلكترونية بأبعادها المتنوعة التي تشمل: (إدارة التخطيط الإلكترونية، إدارة المعرفة الإلكترونية، إدارة الوثائق الإلكترونية، إدارة الاجتماعات الإلكترونية، إدارة الخدمات الإلكترونية) في تحسين جودة الخدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي منهجا للدراسة، وأداة الاستبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وتمثل مجتمع الدراسة بالعاملين من ذوي الاختصاص وذوي المستويات الإشرافية والإدارية بهيئة التعاقد الفلسطينية، وتم اختيار عينة الدراسة من مجتمع الدراسة بطريقة الحصر الشامل، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود تقييم إيجابي مرتفع لمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بهيئة التعاقد الفلسطينية، كما يوجد أثر معنوي إيجابي ذو دلالة إحصائية لكل من إدارة المعرفة الإلكترونية وإدارة الوثائق الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل هيئة التقاعد الفلسطينية.

دراسة "أبو دف" (2021) بعنوان: (أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات الصحية – دراسة ميدانية مجمع الشفاء الطبي بغزة): هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات الصحية في مجمع الشفاء الطبي في مدينة غزة – فلسطين، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي منهجا للدراسة، وأداة الاستبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وتمثل مجتمع

الدراسة بالموظفين الإداريين والإشرافيين العاملين في مجمع الشفاء الطبي في غزة، وتم اختيار عينة الدراسة من مجتمع الدراسة بطريقة الحصر الشامل، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجمع الشفاء الطبي جاء بدرجة متوسطة.

دراسة الأقرع (2020) بعنوان: (دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية): هدفت الدراسة إلى معرفة مدى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية بأبعادها: (البشرية، المالية، الإدارية، القانونية، الفنية والتقنية) في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية، والتعرف إلى مدى وجود علاقة ارتباطية ما بين الإدارة الإلكترونية، وتحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية، ومعرفة أثر متغيرات الدراسة: (الجنس – المؤهل العلمي – سنوات الخبرة – المسمى الوظيفي) في دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي منهجا للدراسة، وأداة الاستبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وتمثل مجتمع الدراسة بالعاملين في المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية في العام الدراسي 2019م، وتم اختيار عينة الدراسة من مجتمع الدراسة بالطريقة العشوائية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن مستوى مدى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية بأبعادها: (البشرية، المالية، الإدارية، القانونية، الفنية والتقنية) في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية جاءت بدرجة توافر مرتفعة على مستوى الكلي وحسب الأبعاد أيضا، وأن هناك علاقة ارتباطية طردية ما بين الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية.

دراسة ملحم (2020) بعنوان: (متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الفلسطينية: معيقات التطبيق وآليات التغلب عليها: دراسة حالة بلديات مدينة قلقيلية): هدفت الدراسة إلى معرفة درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية: (المستلزمات الإدارية والتنظيمية – الإمكانيات المالية – الإمكانيات التقنية – الإمكانات البشرية) في البلديات الفلسطينية، وكذلك التعرف إلى مستوى معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية: (الإدارية – التقنية – البشرية – المالية – التشريعية) في البلديات الفلسطينية. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي منهجا للدراسة، وأداة الاستبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وتمثل مجتمع الدراسة بالعاملين الإداريين في بلديات مدينة قلقيلية، وتم اختيار عينة الدراسة من مجتمع الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة، وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها أن درجة توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية جاءت بدرجة مرتفعة بشكل عام، أما حسب الأبعاد فقد كانت جميعها بدرجة مرتفعة عدا بعد توافر المستلزمات الإدارية والتنظيمية.

من خلال استعراض الدراسات السابقة التي تناولت أثر تطبيق الادارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات في مؤسسات القطاع العام نجد أن جميعها هدفت الى أبرز تطبيق الادارة لإلكترونية للمؤسسات باختلاف انواعها والدور الذي تؤديه الادارة الإلكترونية في مواجهة المشكلات في تلك المؤسسات تتشابه الدراسة الحالية من حيث الغرض من الدراسة وتختلف من حيث المنهجية المتبعة فقد اهتمت الدراسة الحالية بمعرفة أثر الادارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات في مؤسسات القطاع العام دراسة ميدانية على مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز – اليمن.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة:

استخدم الباحثان في الدراسة الحالية المنهج الوصفي بنوعيه: المسحي والارتباطي، حيث تم استخدام المنهج الوصفي لتشخيص واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية، وكذلك واقع اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في محافظة تعز، بينما تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي لمعرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع موظفي مصلحة الهجرة والجوازات، البالغ عددهم حسب الإحصائيات الواردة من المصلحة (140) موظفا وموظفة، كما هو موضح في الجدول الآتي.

جدول (1)
مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة	العدد	النسبة
ذكور	121	%86
إناث	19	%14
الإجمالي	140	%100

عينة الدراسة:

نظرًا لصغر حجم مجتمع الدراسة ولحرص الباحث على إتاحة الفرصة لجميع أفراد المجتمع للاستجابة على أداة الدراسة، وحتى يتسنى للباحث تعميم النتائج بدقة، فقد تم اخذ المجتمع بأكمله عينة للبحث بطريقة الحصر الشامل، حيث قام الباحث بتوزيع أداة الدراسة على جميع الموظفين في مصلحة الهجرة والجوازات في محافظة تعز، البالغ عددهم (140) موظفًا وموظفة إلا انه لم يستجب منهم إلا (78) موظفًا وموظفة بنسبة (56%) من مجتمع الدراسة.

أداة الدراسة:

في ضوء أهداف الدراسة وطبيعتها، تم الاعتماد على أداة الاستبانة أداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمتغيري الدراسة، والتي تم بناءها وفقا للخطوات العلمية والمنهجية المتبعة في

بناء أدوات البحث العلمي، والتي تضمنت في صورتها النهائية بعد التأكد من صدقها وثباتها (41) فقرة توزعت على محورين هما: محور الإدارة، الإلكترونية (25) فقرة، ومحور اتخاذ القرار (16) فقرة.

- توصيف خصائص عينة الدراسة:

تتصف عينة الدراسة بعدد من الخصائص والمتغيرات، وفيما يلي نستعرض بالعرض الجدولي الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة من حيث البيانات الشخصية: (النوع سنوات الخبرة– المؤهل الدراسي–الوظيفة)، والجدول (2) يوضح ذلك:

جدول (2)
عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية

م	المتغير	مستوى المتغير	العدد	النسبة
1	النوع	ذكر	62	79%
		أنثى	16	21%
2	سنوات الخبرة	من 5 - 10 سنوات	18	23%
		من 10 - 15 سنة	17	22%
		من 15 - 20 سنة	17	22%
		من 20 سنة فأكثر	26	33%
3	المؤهل العلمي	ثانوية عامة فاقل	3	4%
		دبلوم	18	23%
		بكالوريوس وما فوق	57	73%
4	الوظيفة	مدير عام / نائب مدير عام	4	5%
		مدير إدارة	12	15%
		رئيس قسم	23	30%
		مختص	39	50%

من الجدول (2) يتبين أن عينة الدراسة تتوزع حسب النوع كما يلي حيث حازت كلُ من فئة الذكور على نسبة 79%، وفئة والإناث على نسبة 21%، وكذلك توزعت عينة الدراسة بحسب سنوات الخبرة ما نسبته (33%) من أفراد العينة خبرتهم من 20 سنة فأكثر، ونسبة (23%) من أفرد العينة خبرتهم من (5 إلى 10) سنوات، ونسبة (22%) من أفراد العينة خبرتهم من (10 إلى 15) سنة، ومثلها لأفراد العينة ممن خبرتهم (15–20) سنة، كما توزعت عينة الدراسة بحسب المؤهل العلمي ما نسبته (73%) من أفراد العينة المستجيبة مؤهلهم بكالوريوس فما فوق، ونسبة (23%) من أفرد العينة مؤهلهم دبلوم، ونسبة (4%) من أفراد العينة مؤهلهم ثانوية عامة فأقل، اما حسب المسمى الوظيفي توزعت إلى أن ما نسبته (50%) من أفراد العينة المستجيبة مختصون، ونسبة (30) من أفرد العينة رؤساء أقسام، ونسبة (15%) من أفراد العينة مدير إدارة، ونسبة (5%) من أفراد العينة مدير عام/ نائب مدير عام.

- توصيف الاستجابة لفقرات محاور الدراسة:

هنا نستعرض محاور الدراسة وأبعادها، والمقياس المستخدم هو مقياس ليكارت الخماسي، وإن مدى الاستجابة موضحة في الجدول التالي:

جدول (3)

يوضح المقياس المستخدم في أدائه الدراسة ودرجة استجابة المستجيبين.

المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الترميز	1	2	3	4	5
الأهمية النسبية	%36 -20	%52-36.1	%68-52.1	%84-68.1	%100-84.1
الاستجابة	منعدمة	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جداً

وفيما يلي عرض توصيف الاستجابة لفقرات لمحاور الدراسة وفقا لأسئلة الدراسة وذلك كما يأتي:

إجابة السؤال الأول: ما مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الهجرة والجوازات في محافظة تعز؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسط الحسابي، والأهمية النسبية على مستوى المحور وعلى مستوى كل بعد من أبعاده، والجدول (4) يوضح ذلك على النحو الآتي:

جدول (4)

توصيف الاستجابة لمحور المتغير المستقل (الإدارة الالكترونية) وأبعاده.

الفقرة	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية
بعد اجهزة الحاسوب وملحقاتها	4.13	83%
بعد الشبكات	3.69	74%
بعد البرمجيات وقواعد البيانات	4.11	82%
بعد الكوادر البشرية	3.35	67%
محور الإدارة الالكترونية	3.82	%76

تشير نتائج الجدول إلى ان المستجيبين أبدوا أهمية نسبية عالية في محور الإدارة الالكترونية ككل بلغت (76%)، كما أبدوا أهمية نسبية عالية في أبعاد محور الادارة الالكترونية الثلاثة (بعد اجهزة الحاسوب وملحقاتها، وبعد البرمجيات وقواعد البيانات، وبعد الشبكات) بلغت (83%) و(82%) و(74%) على التوالي، كما أبدوا المستجيبين أهمية نسبية متوسطة في بعد الكوادر البشرية بلغت (67%).

إجابة السؤال الثاني: ما مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الهجرة والجوازات في محافظة تعز؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسط الحسابي، والأهمية النسبية على مستوى المحور، والجدول (5) يوضح ذلك كالاتي:

جدول (5)
توصيف الاستجابة لمحور المتغير التابع (اتخاذ القرار)

الفقرة	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية
محور اتخاذ القرارات	3.55	%71

تشير نتائج الجدول إلى ان المستجيبين أبدوا أهمية نسبية عالية في محور اتخاذ القرارات ككل بلغت (71%).

- نتائج اختبار الفرضيات:

لدراسة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات – مدينة تعز، استخدم الباحث أسلوب النمذجة بالمعادلات البنائية (تحليل المسار)، التي تسمى أيضاً تحليل السببية، وهي أحدى الطرائق التي تستخدم في تحليل المتغيرات المتعددة، وإن لهذا الأسلوب بعض الشروط الأساسية التي من الضروري توافرها، مثل ذلك عملية تنقيح البيانات والتي تعد من أهم الخطوات في النمذجة البنائية، إذ يترتب على الإخلال بها نتائج تعكس سلباً على النموذج القياسي والبنائي فيما بعد، وعلى صحة المؤشرات المستخرجة وصدقها، وأهم ما يجب الحديث عنه في هذا الجانب هو مسألة البيانات المفقودة إن وجدت وكيفية معالجتها، لأنها تعدّ مسألة شائعة خاصة في الأبحاث التي يكون فيها حجم العينة كبيرا نسبياً، وأيضاً القيم المتطرفة ومدى تأثيرها في النتائج:

- استكشاف البيانات المفقودة:

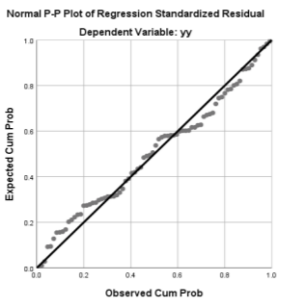
يشترط أسلوب المعادلة البنائية ونماذجها عدم وجود بيانات مفقودة، وإن وجدت يتم معالجتها بإحدى طرائق معالجة البيانات المفقودة في برنامج الحزم الإحصائية Spss قبل الانتقال إلى برنامج smart.pls، ففي هذه الدراسة لا توجد قيم مفقودة، لذا يعدّ الشرط الأول محققا.

- مؤشرات متعددة المتغيرات:

من ضمن شروط تحليل متعدد المتغيرات المستقلة اعتدالية البيانات للتوزيع الطبيعي، وقد استخدم الباحث للتحقق من هذا الشرط قيم معاملي الالتواء والتفلطح للبيانات المعيارية التي يجب أن تكون محصورة في المجال (1، 1-) لاعتدالية البيانات، حيث يرى الإحصائيون أن في حالة الاعتماد على مقياس ليكارث فمن الأفضل التركيز على معامل التفلطح أكثر من معامل الالتواء، وكذلك شرط عدم وجود مشكلة التعدد الخطي التي تعني أن المتغيرات المستقلة لا تؤثر في بعضها بعضا، إنما تأثيرها يصب اتجاه المتغير التابع فقط، وقد استخدم الباحث معامل التضخم (VIF) واختبار التباين المسموح به (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة، بحيث يجب ألا تتجاوز قيمة (VIF) عن (5)، وأن قيمة التباين المسوح به (Tolerance) لا تتجاوز الواحد الصحيح، عدا ذلك يشير إلى تأثر المتغيرات المستقلة بمشكلة التعدد الخطي، بالإضافة إلى ذلك الشروط هو خطية

العلاقة التي تعني أن عملية تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع تمثل بتأثير خطي، حيث استخدم الباحث اختبار اعتدالية البواقي Plot P - P.

جدول (6)
مؤشرات متعددة المتغيرات.

متغيرات النموذج	الاعتدالية		التعدد الخطي		الخطية
المتغيرات المستقلة	Skewness	Kurtosis	Tolerance	VIF	
	الالتواء	التفلطح	التباين المسموح به	معامل التضخم	
الحاسوب وملحقاته	-0.884	0.868	0.726	1.377	
الشبكات	-0.610	0.231	0.501	1.998	
البرمجيات	-0.032	-0.739	0.343	2.916	
البشرية	-0.330	-0.128	0.469	2.131	
المتغير التابع: اتخاذ القرارات					

نلاحظ من النتائج في الجدول أن معاملات التفلطح لجميع المتغيرات والأبعاد واقعة ضمن المدى (1، 1−)، مما يشير إلى قبول فرضية العدم القائلة بأن البيانات تتوزع طبيعيًا، كما يبين الجدول نتائج معامل التضخم (VIF) لكل من المتغيرات المستقلة في المدى المسموح (VIF<5)، كذلك قيم اختبار التباين المسموح به (Tolerance)، أيضًا في المدى المسموح به (Tolerance<1)، ومن ثَمّ فإن المتغيرات المستقلة لا تعاني من مشكلة التعدد التخطي، وبالنسبة لخطية العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع نلاحظ أن قيم المتغيرات المستقلة تتذبذب على خط الانحدار، لذلك فإن العلاقة بين متغيرات الدراسة علاقة خطية.

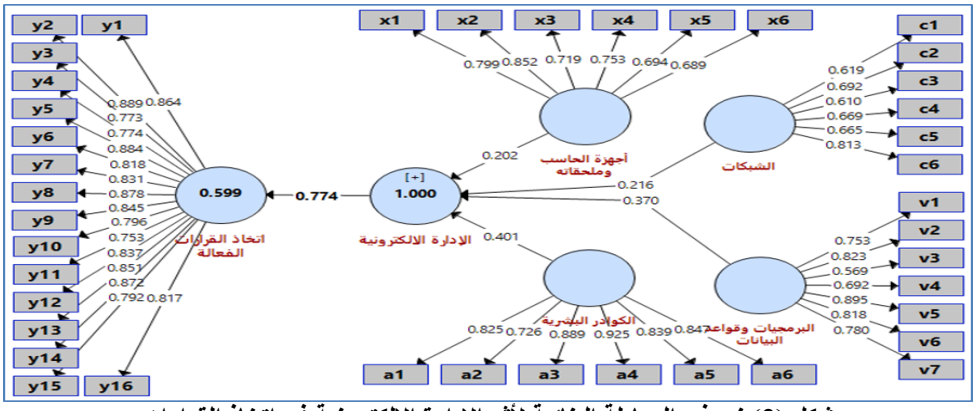
- العلاقة الارتباطية بين متطلبات الإدارة الالكترونية واتخاذ القرارات:

جدول (7)
معامل ارتباط بيرسون بين متطلبات الإدارة الإلكترونية واتخاذ القرارات.

المتغيرات		أجهزة الحاسب وملحقاتها	الشبكات	البرمجيات وقواعد البيانات	الكوادر البشرية
اتخاذ القرارات	Pearson Correlation	.386**	.582**	.683**	.772**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000

- نتائج اختبار الفرضية الرئيسة:

تنص هذه الفرضية على انه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل (0.05) لتطبيق الإدارة الإلكترونية: (أجهزة الحاسوب وملحقاتها – الشبكات – البرمجيات وقواعد البيانات – الكوادر البشرية) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات –مدينة تعز". وتم استخدام نماذج المعادلات البنائية لتعرف على نتيجة اختبار الفرضية، والشكل والجدول الآتي يوضح ذلك:



شكل (2) نموذج المعادلة البنائية لأثر الإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات

جدول (8)
تقديرات أثر الإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات

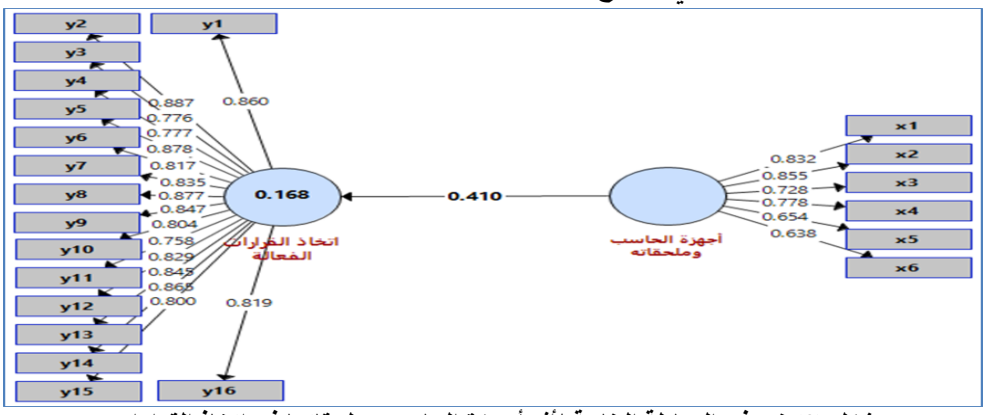
المتغير المستقل	المتغير التابع	معاملات الانحدار	حجم الأثر	الخطأ المعياري	T	الدلالة	معامل التحديد	النتيجة
الإدارة الإلكترونية	اتخاذ القرارات	0.774	1.495	0.051	15.227	.00	0.599	أثر إيجابي

تشـــير النتائج في الجدول إلى إن هناك أثرا إيجابيا للإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات في مصـــلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز، والذي يبينه معامل الأثر المباشـــر (0.774) للوحدة القياسية الواحدة، وهو أثر دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)، كما تشير قيمة حجم الأثر F2 البالغة (1.495) وهي أكبر من (0.35) إلى إن حجم أثر الإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات كبير، كما تبين قيمة معامل التحديد R2 (التفســـير) البالغ قيمتها (0.599) أن (59.9%) من التغيرات في اتخاذ القرارات في مصـــلحة الهجرة والجوازات في محافظة تعز تعود إلى الإدارة الإلكترونية في المصلحة، لذلك يتم رفض الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على إنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصـــائية عند مســـتوى أقل من (0.05) لتطبيق الإدارة الإلكترونية أجهزة الحاســـوب وملحقاتها – الشـــبكات – البرمجيات وقواعد البيانات – الكوادر البشـــرية) في اتخاذ القرارات في مصـــلحة الهجرة والجوازات – محافظة تعز"، وقبول الفرضـــية البديلة لها التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصـــائية عند مســـتوى أقل من (0.05) لتطبيق الإدارة الإلكترونية أجهزة الحاســـوب وملحقاتها – الشـــبكات – البرمجيات وقواعد البيانات – الكوادر البشـــرية) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات – مدينة تعز".

– نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تنص هذه الفرضـــية على انه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصـــائية عند مســـتوى أقل من (0.05) لتطبيق الإدارة الإلكترونية (أجهزة الحاســـوب وملحقاتها) في اتخاذ القرارات في مصـــلحة الهجرة

والجوازات – محافظة تعز". وتم استخدام نماذج المعادلات البنائية لتعرف على نتيجة اختبار الفرضية، والشكل والجدول الآتي يوضح ذلك:



شكل (3) نموذج المعادلة البنائية لأثر أجهزة الحاسب وملحقاتها في اتخاذ القرارات

جدول (9)
تقديرات أثر أجهزة الحاسب وملحقاتها في اتخاذ القرارات

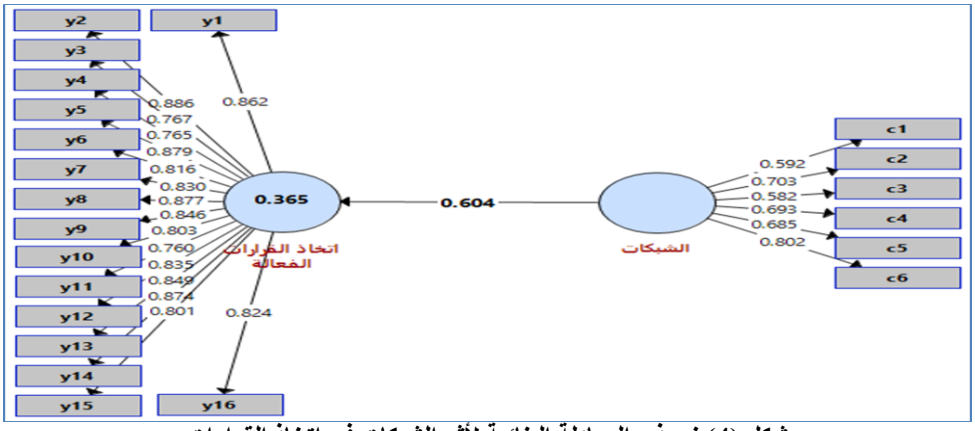
المتغير المستقل	المتغير التابع	معاملات الانحدار	حجم الأثر	الخطأ المعياري	T	الدلالة	معامل التحديد	النتيجة
أجهزة الحاسب وملحقاتها	اتخاذ القرارات	0.410	0.203	0.073	5.590	0.00	0.168	أثر إيجابي

تشير النتائج في الجدول إلى إن هناك أثرا إيجابيا لتوافر أجهزة الحاسب وملحقاتها في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في محافظة تعز، والذي يبينه معامل الأثر المباشر (0.410) للوحدة القياسية الواحدة، وهو أثر دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)، وكما تشير قيمة حجم الأثر F2 البالغة (0.203) وهي تقع ضمن الفترة (0.15 – 0.35) إلى إن حجم أثر أجهزة الحاسب وملحقاتها في اتخاذ القرارات متوسط، كما تبين قيمة معامل التحديد R2 (التفسير) البالغ قيمتها (0.168) أن (16.8%) من التغيرات في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في محافظة تعز تعود إلى توافر أجهزة الحاسب وملحقاتها، ومن ثَمّ يتم رفض الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على إنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.05) لتطبيق الإدارة الإلكترونية: (أجهزة الحاسوب وملحقاتها) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات – محافظة تعز" وقبول الفرضية البديلة لها التي تنص على إنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.05) لتطبيق الإدارة الإلكترونية (أجهزة الحاسوب وملحقاتها) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات –مدينة تعز".

– نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تنص هذه الفرضية على انه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.05) لتطبيق الإدارة الإلكترونية (الشبكات) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات –مدينة تعز".

وتم استخدام نماذج المعادلات البنائية لتعرف على نتيجة اختبار الفرضية، والشكل والجدول الآتي يوضح ذلك:



شكل (4) نموذج المعادلة البنائية لأثر الشبكات في اتخاذ القرارات

جدول (10)
تقديرات أثر الشبكات في اتخاذ القرارات

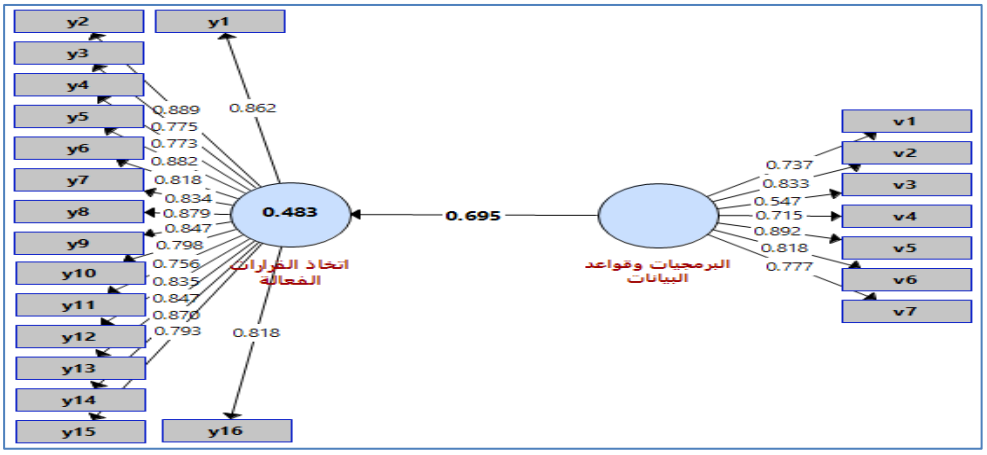
المتغير المستقل	المتغير التابع	معاملات الانحدار	حجم الأثر	الخطأ المعياري	T	الدلالة	معامل التحديد	النتيجة
الشبكات	اتخاذ القرارات	0.604	0.574	0.082	7.378	0.00	0.365	أثر إيجابي

تشير النتائج في الجدول إلى إن هناك أثرا إيجابيا لتوافر الشبكات في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في محافظة تعز، الذي يبينه معامل الأثر المباشر (0.604) للوحدة القياسية الواحدة، وهو أثر دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)، كما تشير قيمة حجم الأثر F2 البالغة (0.574) وهي أكبر من (0.35) إلى إن حجم أثر الشبكات في اتخاذ القرارات كبير، كما تبين قيمة معامل التحديد R2 (التفسير) البالغ قيمتها (0.365) أن (36.5%) من التغييرات في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في محافظة تعز تعود إلى توافر الشبكات، ولذلك يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على إنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.05) لتطبيق الإدارة الإلكترونية (الشبكات) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات – محافظة تعز"، وقبول الفرضية البديلة لها التي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.05) لتطبيق الإدارة الإلكترونية (الشبكات) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات –مدينة تعز".

– نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على انه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.05) لتطبيق الإدارة الإلكترونية (البرمجيات وقواعد البيانات) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة

والجوازات – محافظة تعز". وتم استخدام نماذج المعادلات البنائية لتعرف على نتيجة اختبار الفرضية، والشكل والجدول الآتي يوضح ذلك:



شكل (5) نموذج المعادلة البنائية لأثر البرمجيات وقواعد البيانات في اتخاذ القرارات

جدول (12)

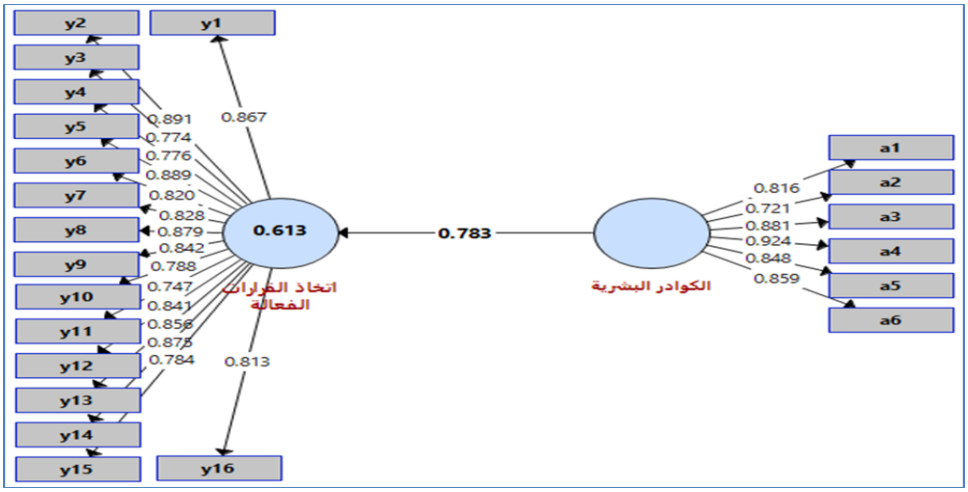
تقديرات أثر البرمجيات وقواعد البيانات في اتخاذ القرارات

المتغير المستقل	المتغير التابع	معاملات الانحدار	حجم الأثر	الخطأ المعياري	T	الدلالة	معامل التحديد	النتيجة
البرمجيات وقواعد البيانات	اتخاذ القرارات	0.695	0.934	0.063	11.072	0.00	0.483	أثر إيجابي

تشـــير النتائج في الجدول إلى إن هناك أثرا إيجابيا لتوافر البرمجيات وقواعد البيانات في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في محافظة تعز، الذي يبينه معامل الأثر المباشر (0.695) للوحدة القياسية الواحدة، وهو أثر دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)، كما تشير قيمة حجم الأثر F2 البالغة (0.934) وهي أكبر من (0.35) إلى إن حجم أثر البرمجيات وقواعد البيانات في اتخاذ القرارات كبير، كما تبين قيمة معامل التحديد R2 (التفســـير) البالغ قيمتها (0.483) أن (48.3%) من التغيرات في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في محافظة تعز تعود إلى توافر البرمجيات وقواعد البيانات، ولذلك يتم رفض الفرضـــية الفرعية الثالثة التي تنص على إنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصـــائية عند مستوى أقل من (0.05) لتطبيق الإدارة الإلكترونية: (البرمجيات وقواعد البيانات) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات – محافظة تعز"، وقبول الفرضـية البديلة لها التي تنص على إنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصـائية عند مستوى أقل من (0.05) لتطبيق الإدارة الإلكترونية: (البرمجيات وقواعد البيانات) في اتخاذ القرارات في مصـلحة الهجرة والجوازات – مدينة تعز".

- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

تنص هذه الفرضية على انه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.05) لتطبيق الإدارة الإلكترونية (الكوادر البشرية) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات – محافظة تعز". وتم استخدام نماذج المعادلات البنائية لتعرف على نتيجة اختبار الفرضية، والشكل والجدول الآتي يوضح ذلك:



شكل (6) نموذج المعادلة البنائية لأثر الكوادر البشرية في اتخاذ القرارات

جدول (11)

تقديرات أثر الكوادر البشرية في اتخاذ القرارات

المتغير المستقل	المتغير التابع	معاملات الانحدار	حجم الأثر	الخطأ المعياري	T	الدلالة	معامل التحديد	النتيجة
الكوادر البشرية	اتخاذ القرارات	0.783	1.586	0.044	17.901	0.00	0.613	أثر إيجابي

تشير النتائج في الجدول أعلاه إلى إن هناك أثرا إيجابيا لتوافر الكوادر البشرية في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في محافظة تعز، الذي يبينه معامل الأثر المباشر (0.783) للوحدة القياسية الواحدة، وهو أثر دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)، كما تشير قيمة حجم الأثر F2 البالغة (1.586) وهي أكبر من (0.35) إلى إن حجم أثر الكوادر البشرية في اتخاذ القرارات كبير، كما تبين قيمة معامل التحديد R2 (التفسير) البالغ قيمتها (0.613) أن (61.3%) من التغيرات في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات في محافظة تعز تعود إلى توافر الكوادر البشرية، لذلك يتم رفض الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على إنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.05) لتطبيق الإدارة الإلكترونية (الكوادر البشرية) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات – محافظة تعز"، وقبول الفرضية البديلة لها التي تنص على إنه: "يوجد أثر ذو دلالة

إحصـــائية عند مســـتوى أقل من (0.05) لتطبيق الإدارة الإلكترونية (الكوادر البشـــرية) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات –مدينة تعز".

خلاصة النتائج:

1- إن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الهجرة والجوازات في مدينة تعز جاءت بمستوى عالي على مستوى المحور، وحسب الابعاد (أجهزة الحاسوب وملحقاتها – الشبكات – البرمجيات وقواعد البيانات). في حين جاءت في بعد الكوادر البشرية بمستوى متوسط.

2- إن مستوى اتخاذ القرارات لدى مصلحة الهجرة والجوازات جاء بمستوى عالي.

3- يوجد أثر ذو دلالة إحصـــائية عند مســـتوى أقل من (0.05) لتطبيق الإدارة الإلكترونية ككل وحسب الأبعاد (أجهزة الحاسوب وملحقاتها – الشبكات – البرمجيات وقواعد البيانات – الكوادر البشرية) في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات – محافظة تعز.

التوصيات والمقترحات:

بناءً على نتائج الدراسة يوصي البحثان بالآتي:

1- تحديث البينية التحتية للمصـــلحة من خلال التوســـع في اســـتخدام أحدث الوســـائل التكنولوجية لتطبيق فعال للإدارة الإلكترونية بما يسهم في تسهيل تقديم الخدمات الخاصة بمصلحة الهجرة والجوازات.

2- ضـرورة إقامة دورات تدريبية مستمرة وبشكل منتظم للعاملين في مصـلحة الهجرة والجوازات على استخدام الإدارة الإلكترونية وأدواتها مما يسهم في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها المصلحة.

3- العمل في المستقبل على ربط الإدارة الإلكترونية للمصلحة في المؤسسات ذات الصلة إلكترونيًا للاستفادة من المعلومات المتوافرة ومما يحقق ضمان سير عمل المصلحة والمؤسسات إيجابياً.

المراجع:

اشـــتيوي، محمد عبد. (2013). دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصـــال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة. فرع غزة، ***مجلة جامعة الأقصى***، 17(2)، 218-248.

الأشهب، نوال عبد الكريم. (2014). ***اتخاذ القرارات الإدارية أنواعها ومراحلها***. دار أمجد للنشر والتوزيع، الأردن.

الأقرع، نوطاهر. (2020). دور الإدارة الإلكترونية في تحسـين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسـسـات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية. ***مجلة الجامعة الإسـلامية للدراسـات الاقتصادية والإدارية***، 28(2)، 133-164.

الحسيني، عائشة بنت أحمد والخيال، شذا بنت عبد المحسن. (2013). أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في الأداء الوظيفي "دراســة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة". ***المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة – جامعة الأزهر***، (10)، 22-145.

السرسك، هاشم صلاح عاشور. (2020). ***أثر الذكاء الاستراتيجي في تعزيز جودة القرارات بوزارة الداخلية والأمن الوطني الفلسطيني***. [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة الأقصى، فلسطين.

السفياني، ماجد بن سفر. (2012). ***درجة مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية "دراسة ميدانية من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية بمحافظة الطائف"***. [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة أم القرى، السعودية

الصيرفي، محمد. (2006). ***الإدارة الإلكترونية***. دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.

العاجز، إيهاب فاروق. (2011). ***دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية "دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي – محافظات غزة"*** [رسالة ماجستير غير منشورة]، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

المتوكل، يحيى عباس. (2022). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة إب. ***المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب***، مصر، 3 (6)، 81-114.

أبو دف، عمر محمود. (2021). ***أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات الصحية دراسة ميدانية على مجمع الشفاء الطبي بغزة***. [رسالة ماجستير غير منشورة]، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.

أبو نجم، ميرنا. (2018). ***أثر التوجه الاستراتيجي للمنظمات في صناعة القرار "دراسة على شركات الاتصالات في الجمهورية العربية السورية***". [رسالة ماجستير غير منشورة]، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.

أحمد، محمد سمير. (2009). الإدارة الإلكترونية.ط.1، ***دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن***.

حسن، حنين محمود. (2020). ***فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية لدى مديري المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة عمان وعلاقتها بإدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين***. [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة الشرق الأوسط، غزة، فلسطين.

خلوف، إيمان حسن مصطفى. (2010). ***واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات***. [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

زاوي، سليمة. (2019). ***دور نظام المعلومات التسويقية في اتخاذ القرارات التسويقية – دراسة حالة عينة من الوكالات السياحية بالوادي***. [رسالة ماستر أكاديمي غير منشورة]، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر.

شاهين، حيدر سلمان. (2021). ***الإدارة الإلكترونية وأثرها في جودة العمليات الإدارية المقدمة في وزارة الاقتصاد بغزة***. [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة الأقصى، فلسطين.

شـــبير، أحمد عبد الهادي. (2006). ***دور المعلومات المحاســـبية في اتخاذ القرارات الإدارية "دراسة*** تطبيقية ***على الشركات المساهمة العامة في فلسطين***". [رسالة ماجستير غير منشورة]، الجامعة الإسلامية، غزة.

عابد، يوســـف رجب. (2015). ***أثر مكونات الإدارة الإلكترونية في فاعلية القرارات في القطاع العام "دراسة حالة وزارة الداخلية الشق المدني***". [رسالة ماجستير غير منشورة]، الجامعة الإسلامية – غزة، فلسطين.

عبيد، مصطفى مفيد. (2021). ***دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية***. [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

علوان، محمد نعمان. (2017). ***مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحســـين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين***. [رســـالة ماجستير غير منشورة]، غزة، فلسطين.

علوان، محمد نعمان. (2017). ***مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحســـين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين***. [رســـالة ماجستير غير منشورة]، غزة، فلسطين.

عماري، ســـمير. (2017). ***دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤســـســـات التعليم العالي "دراســـة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية***". [رســـالة دكتوراه غير منشـــورة]، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.

عيدوني، كافية وبن حجوبة، حميد. (2017). ***الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وســـبيل تطبيقها "واقع وآفاق". مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية***، جامعة عباس لغرور خنشلة، (2)، 218-236.

محجز، محمد إبراهيم. (2017). ***دور الثقافة الإلكترونية كمدخل لدعم الإدارة الإلكترونية "دراسة تطبيقية لوزارة الاتصـــالات وتكنولوجيا المعلومات – المحافظات الجنوبية"***. [رســـالة ماجستير غير منشورة]، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسية للدراسات العليا وجامعة الأقصى، فلسطين.

ملحم، محمود إبراهيم. (2020). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الفلســـطينية. معيقات التطبيق وآليات التغلب عليها- دراسة حالة بلديات محافظة قلقيلية، ***مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية***، 5 (13)، 126- 142.

Gaffour, F. (2021). The role of electronic administration in activating the principle of neutrality in front of public utilities and improving public service. Economic and Management Research Journal, 89-106.