

كلمة شكر

الحمد لله الذي وفقني وأعانني على إتمام هذه الرسالة . يسعدني أن أتقدم بالشكر الجزيل والتقدير والامتنان لكل من أسهم بإخراج هذا العمل إلى حيز الوجود . ويأتي في مقدمة من استحقوا علينا الشكر البروفسير د.عز الدين محمد عثمان بصفته المشرف على هذه الرسالة ، على كل جهوده الكبيرة ، وتوجيهاته الكريمة ، وسعة صدره ، خلال فترة الإعداد وحتى تم إخراج الرسالة في صورتها الحالية .

والشكر موصول إلى كل من ساهم في الإجابة على الاستبيان وتقديم المعلومات التي خدمت الدراسة ، والشكر موصول أيضا إلى الإخوة الأفاضل اللذين ساعدوا الباحث في توزيع استبانة الدراسة ومتابعتها ثم تجميعها من أفراد العينة وخصوصا في المحافظات البعيدة التي لم يتمكن الباحث من البقاء فيها فترة طويلة ، ولكل من أسهم وساعد مهما كانت درجة إسهامه.

والشكر من قبل ومن بعد لله سبحانه وتعالى ، ، .

الباحث

ملخص الدراسة

توصلت هذه الدراسة من خلال النتائج العملية إلى أن قبول واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يرتبط بالفوائد المكتسبة من الاستخدام ، وأن معظم المستخدمين الحاليين يفتقرون إلى المعرفة والمهارات الكافية التي تجعلهم يستخدمون التقنية بفاعلية . كما تبين من نتائج المسح الذي أجرته الدراسة على مواقع الويب الحكومية في اليمن وجود نقص في الاهتمام بهذه التقنية الهامة وعدم استغلال إمكانياتها كما يجب ، حيث أن غالبية هذه المواقع جامدة ومحدودة المعلومات والارتباطات ونادرا ما يتم تحديثها .

ثم قدّمت الدراسة نموذجا مقترحا يهدف إلى تفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، حيث تم تحديد ثلاثة مكونات رئيسية للنموذج هي :

- 1- **العوامل المؤثرة** : وهي العوامل التي تؤثر بشكل كبير على تقبل و استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بفاعلية ، وتم تحديدها في: البيئة التقنية (خصائص التقنية المستخدمة) - البيئة الاجتماعية(خصائص المستخدمين) - بيئة التطبيق(الإجراءات التنظيمية والإدارية لتطبيق التقنية) .
- 2- **حافز الاستخدام** : التسهيلات والفوائد المكتسبة .
- 3- **الاستخدام الفعّال** : قبول واستخدام التقنية .

ويوضّح النموذج أن تأثيرات بيئة التقنية والبيئة الاجتماعية على فاعلية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجتمع ، تتركز في الأساس على معالجة بيئة التطبيق والمتمثلة في الإجراءات التنظيمية والإدارية لتطبيق التقنية . فإن حسن اختيار التقنية وفهم خصائصها (بيئة التقنية) ، والترويج لمميزات وفوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والترويج للمحتوى على مواقع الويب الحكومية ، هما عاملان مترابطان ويدعم كل منهما الآخر . فإذا كان هناك خدمات إلكترونية و محتوى رقمي متجدد ، تقدم تسهيلات وفوائد مكتسبة ، فإن ذلك بالطبع سيزيد التحفيز على اكتساب المهارات التقنية ، وبالتالي سيكون هناك المزيد من المستخدمين المؤهلين اللذين يقبلون على محتوى هذه المواقع ويستخدمون التقنية بفاعلية .

Abstract

The results of this study indicated that proper Acceptance and Use of information and communication technology is greatly affected by benefit users gain from using ICT, and that most users lack knowledge and skills that would make them effective users of ICT.

During the course of this study, a survey of government official websites, in Yemen was conducted. The survey indicates that there is a lack of interest in government websites and insufficient utilization of its capabilities, particularly that most of these sites are static in nature sine the information and links are rarely updated.

The study proposes a model to rejuvenate the use of ICT based on three components:

1. Critical Factors: these are the factors that hugely influence the Acceptance and Use of information and communication technology and these factors are identified as:
 - a. Technical environment: the technical profile
 - b. Social environment: users' profile
 - c. Application environment: procedural and administrative profile
2. Motivation: the benefits form and accessibility to the proposed technology
3. Effective Use: the Acceptance and Use of ICTs and actual utilization of its resources.

The model stipulates that the influence of the technical and social environment is dependant on the manner in which the application environment is construed. Prudent selection of utilized technology and proper understanding of its technical profile and enhancing awareness of the benefits of using information and communication technology as well as promoting government websites content are correlated factors. Providing viable electronic services with up-to-date digital content that has tangible and obvious benefits to users will create motivation to acquire the necessary technical skills and will in effect create more qualified users for these electronic services who will increase the effectiveness of using ICT.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	كلمة شكر
ب	ملخص الدراسة باللغة العربية
ج	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
د	فهرس المحتويات
ط	فهرس الجداول
ي	فهرس الأشكال

الفصل الاول

مدخل تمهيدى

الصفحة	الموضوع
2	1-1 تمهيد
4	1-2 مشكلة الدراسة
5	1-3 أهمية الدراسة
5	1-4 أهداف الدراسة
6	1-5 منهج الدراسة
7	1-6 مجتمع وعينة الدراسة
8	1-7 أداة الدراسة

الفصل الثاني

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بناء مجتمع المعلومات

الصفحة	الموضوع
11	2-1 تمهيد
11	2-2 مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
13	2-3 تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
15	2-4 الآثار الايجابية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
16	2-5 الآثار السلبية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
17	2-6 مجتمع المعلومات Information Society
20	2-7 تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجتمع المعلومات
20	2-8 الأبعاد المتصلة ببناء مجتمع المعلومات
22	2-9 الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
23	2-10 تحديات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العالم العربي
24	2-11 مجتمع الانترنت
27	2-12 تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والعلاقة القانونية
29	2-13 الوعي الأمني لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الفصل الثالث

التكنولوجيا والتعليم

الصفحة	الموضوع
32	3-1 تمهيد
32	3-2 دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خدمة القطاع التعليمي
34	3-3 انعكاسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على قطاع التعليم
36	3-4 أدوات ومصادر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
43	3-5 التعليم والتعلم وتطوير القدرات البشرية
45	3-6 المؤسسة الجامعية والتكنولوجيا
46	3-7 توظيف التكنولوجيا في التعليم
49	3-8 التدريب واحتياجات التطوير

الفصل الرابع

الحكومة الإلكترونية المفهوم والأهمية

الصفحة	الموضوع
51	4-1 تمهيد
51	4-2 مفهوم الحكومة الإلكترونية
52	4-3 تعريف الحكومة الإلكترونية
54	4-4 أهداف الحكومة الإلكترونية
54	4-5 كيف يجب أن تكون الحكومة الإلكترونية؟
55	4-6 متطلبات التحول إلى الحكومة الإلكترونية
56	4-7 مراحل التواجد الفعلي للحكومة الإلكترونية
57	4-8 مسار الخدمات في الحكومة الإلكترونية
59	4-9 جاهزية الحكومات لتطبيق الحكومة الإلكترونية

الفصل الخامس

الخدمات الإلكترونية والتحول الرقمي

الصفحة	الموضوع
65	5-1 تمهيد
65	5-2 الخدمات الإلكترونية كأداة للتحول الرقمي
69	3-3 الاستعداد للتحول الرقمي
71	5-4 تحديات التحول الرقمي في الدول العربية
76	5-5 ردم الفجوة الرقمية
80	5-6 نماذج واقعية للخدمات الإلكترونية والتحول الرقمي

الفصل السادس
واقع التحول الرقمي في اليمن

الصفحة	الموضوع
86	6-1 تمهيد
86	6-2 بداية الاهتمام بالمعلوماتية في اليمن
88	6-3 واقع استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....
95	6-4 واقع التحول الرقمي في اليمن

الفصل السابع
الدراسات السابقة

الصفحة	الموضوع
99	7-1 تمهيد
99	7-2 عرض الدراسات السابقة
109	7-3 ملخص الاتجاه العام لنتائج الدراسات السابقة

الفصل الثامن
تقييم مواقع الويب الحكومية

الصفحة	الموضوع
112	8-1 تمهيد
112	8-2 الانترنت وتقنيات الويب
114	8-3 معايير تقييم مواقع الويب
116	8-4 المعايير المتبعة في الدراسة لتقييم مواقع الويب.....
120	8-5 طريقة إجراء مسح تقييم مواقع الويب الحكومية.....
121	8-6 عرض وتحليل نتائج المسح

الفصل التاسع

عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

الصفحة	الموضوع
132	9-1 تمهيد
132	9-2 الإجراءات المنهجية للدراسة
136	9-3 تحليل النتائج وعرضها

الفصل العاشر

نموذج تفعيل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الصفحة	الموضوع
161	10-1 تمهيد
161	10-2 مدخل للنموذج
162	10-3 نموذج قبول التقنية (TAM) Technology Acceptance Model
163	10-4 تطبيق نموذج قبول التقنية
166	10-5 نموذج الدراسة المقترح

الفصل الحادي عشر

الاستنتاجات والتوصيات

الصفحة	الموضوع
176	11-1 خلاصة الدراسة واستنتاجاتها
182	11-2 التوصيات
184	11-3 الدراسات المقترحة
185	المراجع
197	الملاحق
198	ملحق (1) استمارة الاستبيان
206	ملحق (2) الجداول التفصيلية للدراسة الميدانية
230	ملحق (3) الإطار العام لمواقع الويب الحكومية المشمولة في المسح

فهرس الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	الصفحة
1- 1	توزيع عينة و استبانات الدراسة حسب المحافظات	7
4- 1	ترتيب الدول حسب مؤشر الاستعداد للحكومة الالكترونية للاعوام 2003-2005	61
4- 2	ترتيب الدول العربية حسب مؤشر الاستعداد للحكومة الالكترونية (2004-2005)	62
5- 1	نسبة مواقع الويب الحكومية حول العالم حسب نوع المعلومات التي توفرها	67
5- 2	نسبة مواقع الويب الحكومية حول العالم حسب عدد الخدمات الالكترونية التي توفرها	67
5- 3	نسبة مواقع الويب الحكومية حول العالم التي تقدم خدمات الكترونية حسب تقسيم مناطق العالم	68
5- 4	توزيع المستخدمين لشبكة الانترنت حسب اللغات	78
6- 1	التوزيع النسبي لمجالات المعلومات التي يتم استخراجها من قبل المركز الوطني للمعلومات عن طريق شبكة الإنترنت .	88
6- 2	الدورات التدريبية في مجال المعلوماتية المنفذة خلال الأعوام 1998-2000م	93
8- 1	خصائص مواقع الويب المبحوثة	122
8- 2	توزيع مواقع الويب الحكومية حسب توفر معيار صيانة الموقع	122
8- 3	توزيع مواقع الويب الحكومية حسب توفر معيار محتوى الموقع	124
8- 4	توزيع مواقع الويب الحكومية حسب توفر معيار الروابط	126
8- 5	توزيع مواقع الويب الحكومية حسب توفر معيار الاتصال	127
8- 6	توزيع مواقع الويب الحكومية حسب توفر معيار هيكل الصفحة	129
9- 1	توزيع عينة الدراسة حسب المحافظات	135
9- 2	توزيع عينة الدراسة حسب النوع	136
9- 3	توزيع عينة الدراسة حسب فئات العمر	137
9- 4	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	137
9- 5	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العملية و جهة العمل/الدراسة	138
9- 6	توزيع عينة الدراسة حسب مجال العمل وسنوات الخبرة	139
9- 7	مؤشرات استخدام للكمبيوتر	141
9- 8	مؤشرات استخدام الانترنت	142
9- 9	وسائل استخدام الانترنت والبريد الالكتروني	143
9- 10	مؤشرات استخدام الهاتف النقال	144
9- 11	توزيع الاستجابات حسب مهارات استخدام برامج وتطبيقات الكمبيوتر المختلفة	146
9- 12	توزيع الاستجابات حسب مستوى التمكن من استخدام المعدات التقنية	147

149	ترتيب اهتمامات عينة الدراسة عند تصفح الانترنت	9- 13
150	مؤشرات الوضع الراهن للتدريب والتأهيل	9- 14
152	التوزيع النسبي للملتحقين بدورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حسب نوع الدورة	9- 15
153	توزيع الاستجابات حسب مستوى التأثير الايجابي للدورات التدريبية على تطوير مستوى الأفراد	9- 16
154	توزيع الاستجابات حسب أسباب عدم الاستفادة العملية من البرامج التدريبية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	9- 17
155	توزيع الاستجابات حسب معوقات انتشار استخدام الكمبيوتر	9- 18
156	توزيع الاستجابات حسب أسباب عدم استخدام الانترنت والبريد الالكتروني	9- 19
157	توزيع الاستجابات حسب مدى فائدة تطبيق الخدمات الالكترونية في اليمن	9- 20
158	توزيع الاستجابات حسب الإجراءات المساعدة على التحول الرقمي	9- 21
165	قياس مستوى الإحساس بالفائدة من استخدام التقنية	10- 1

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
9	مخطط الدراسة	1- 1
163	نموذج قبول التقنية (TAM)	10- 1
167	نموذج الدراسة المقترح	10- 2