التطور الإداري ودوره في تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية خلال الأزمات (كوفيد 19 نموذجًا)

إعداد

منيرة أحمد سعد الجاسر الغانم

مُدرب متخصص (ج)

دولــة الكـويـت

مجلة البحوث التجارية - كلية التجارة جامعة الزقازيق

المجلد الثالث والأربعون - العدد الثاني أبريل 2021

رابط المجلة: https://zcom.journals.ekb.eg/

الملخص

يهدف على التعرف على مدى إسهام تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية في الدعم والتطوير الإداري، وتحديد أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية من خلال الأزمات (كوفيد 19)، واستخدم البحث المنهج الوصفي، وكان تعينة البحث عددها (35) فرداً، وكان من أهم النتائج أن الإدارة الإلكترونية أصبحت عاملاً أساسياً وضرورة حتمية لابد من تطبيقها وتعميمها في كافة الإدارات الحكومية، حيث أصبح القطاع الحكومي في حاجة ماسة إلى الاستفادة من هذه التقنية الحديثة لتطوير العمل وتحسين الخدمة، ومعالجة الأزمات.

Abstract

It aims to identify the extent to which the implementation of e-management system contributes to support the administrative development, and to identify the most important factors to help the implementation of the e-management system through crises (Coved 19), and the research used descriptive method, and the research sample was (35) individuals, and one of the most important results was that e-management has become a fundamental factor and the imperative need must be applied and blinded in all government departments, where the government sector is in an urgent need of taking advantage of this modern technology to develop work, improve service, and handling crises.

مقدمة:

إن المتأمل للتحديات المعلوماتية تلك يلاحظ جليا أن التطور التكنولوجي لم يعد تطورا تكنولوجيا بحتا بالآلة أو الوسيلة أو المنتج فحسب بل امتد إلى جذور وبنيان المجتمع بأسره إذ أننا أمام تخلق مجتمعي جديد، فالثورة المعلوماتية آخذه في مطاردة المجتمع الصناعي القديم ليحل محله المجتمع المعلوماتي الجديد الذي صار يلعب دورا هاما ونوعيا في كافة التطورات المجتمعية الاقتصادية والسياسية والثقافية.. إلخ، حيث نلاحظ أثر ذلك على حاضرها ومستقبلها بها تفرض من علاقات تعامل جديدة تمس حياة الفرد والجماعة لم تشهدها البشرية من قبل.

أنتجت الثورة التكنولوجية ببداية الستينيات تحول عمل الإدارات التقليدي اليدوي إلى الشكل الإلكتروني المعتمد على تكنولوجيا المعلومات وهو ما عرف بالإدارة الإلكترونية، وقد عملت الحكومات عبر العالم على تبني هذا المفهوم عبر تحويل عمل أجهزتها وإداراتها إلى الشكل الإلكتروني وذلك لتسهيل تقديم الخدمات للمواطنين بأقل قدر من التكاليف والوقت، ويتفاوت مستوى تبني الإدارة الإلكترونية بالحكومات العربية لجملة من التحديات تواجه بعضها يمكن تجاوزها من خلال الاستفادة من تجارب بعضها في ظل سعيها لتطوير أدائها الحكومي الالكتروني (سوسن الجيار ، 2020).

إن التطور الإداري ليس نتاج مصادفة وإنما هو نتيجة حتمية لأسس علمية وقواعد تتبع ومن أهم هذه القواعد المشاركة بالفكر وإتاحة المعلومات فقد تغيرت في السنوات الخمس عشر الأخيرة الكثير من المفاهيم التي تحكم عمل المديرين فلم تعد المشكلة في الإدارة الالكترونية المتمثلة في إدارة الأفراد أو الماليات أو الأعمال الإدارية الأخرى وإنما أصبحت المشكلة التي تواجه المديرين هي إدارة التغيير المستمر الذي يحدث داخل المؤسسة مع اكتسابها لخبرات متزايدة في خصم من المتغيرات الخارجية المستمرة في بيئة العمل المحيطة بها (عمر ملاعب،2020).

وقد تطورت فكرة توظيف المعلومات في الإدارة تطورا كبيرا حيث بدأ هذا التوظيف متمثلا في شكل تقارير تعبر عن ((ما حدث)) فعلا داخل المؤسسة ثم تطور الأمر إلى تحليل تلك التقارير لمعرفة الأسباب وراء حدوث المتغيرات، لماذا حدث؟ وانتقلت التكنولوجيا بعملية توظيف المعلومات إلى مرحلة التنبؤ أي، ماذا سيحدث؟ ثم تطورت إلي مرحلة الرؤية المجمعة للمعلومات والتأثيرات المختلفة القرارات ثم انتقلت إلى المرحلة الأكثر تقدما وهي توظيف المعلومات من أجل تحقيق الأهداف أو ((ماذا نريد يحدث))؟ (محمد أقريقز،2020).

وعلى جانب أخر فرضت جائحة "كورونا" والإجراءات الحكومية الوقائية للحد من تفشيها، تحديات إدارية كبيرة أمام قطاعات واسعة من منشآت الأعمال المختلفة، إلى جانب طبيعة عمل المؤسسات ومنتجاتها، لعبت الأساليب والأنماط الإدارية المستخدمة في منشآت الأعمال، دورا حاسما في درجة تكيّف المؤسسات مع حالات الإغلاق الاقتصادي متفاوت المستوى طيلة الأشهر الماضية، وفي قدرة هذه المؤسسات على الاستمرار في العمل طيلة فترات الإغلاق.

قبل حدوث الجائحة، كانت بعض مؤسسات الأعمال تسمح للعديد من العاملين فيها بالعمل عن بعد في مهن تسمح بذلك، مثل الاستشارات والبحوث والبرمجة والمحاسبة والتدقيق والإعلام وغيرها من القطاعات (أريج حمزة ،2020).

وكان واضحا أن المؤسسات التي كانت طبيعة عملها تسمح بأداء المهام عبر أدوات العمل عن بعد، وتستخدم أساليب وأدوات إدارية متقدمة، تمكنت من الاستمرار في عملها طيلة فترة الإغلاق، وقللت بشكل كبير من توقف أعمالها.

حتى تلك المؤسسات التي كانت تستخدم أساليب إدارية تقليدية تعتمد على تواجد العاملين داخل المؤسسات، اضطرت الى قبول فكرة العمل عن بعد، حيث لا خيارات أمام إداراتها سوى الاستمرار في العمل.

وقد اكتشفت الكثير من منشآت الأعمال بالتجربة العملية، أن العمل عن بعد سيكون أكثر فاعلية من العمل داخل المؤسسات، وخاصة في المهن التي يمكن قياس أداء العاملين فيها بالمنتج النهائي الذي يؤديه العامل أو فريق العمل.

مشكلة البحث

في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الالكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. وبالتالي فالإدارة الالكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا، أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون، ويتبادلون العلاقات الاجتماعية، ويتواصلون في شتى بقاع العالم (عمر ملاعب،2020).

مما سبق يمكن القول أن نشأة الإدارة الالكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة ، في ظل ثورة المعلومات ، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة

في إدارة علاقات المواطن بالمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا الحديثة ، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها.

وتتلخص مشكلة البحث في التطور الإداري ودوره في تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية خلال الأزمات (كوفيد 19 نموذجًا).

أسئلة البحث

في ضوء عرض مشكلة البحث أمكن للباحث صياغة وترجمة المشكلة إلى مجموعة من التساؤلات التي تتطلب المزيد من البحث والتحليل، لتقديم إجابات واضحة ودقيقة عنها وتتضمن هذه التساؤلات ما يلي:

1. **هل يساهم التطور الإداري في تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية خلال الأزمات ؟**
2. **ما هي أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية من خلال الأزمات (كوفيد 19)؟**
3. **ما هي أبرز معوقات تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية من خلال الأزمات (كوفيد 19)؟**

أهداف البحث:

1- **التعرف على مدى إسهام تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية في الدعم والتطوير الإداري0**

2- **تحديد أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية من خلال الأزمات (كوفيد 19).**

3- **إبراز معوقات تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية من خلال الأزمات (كوفيد 19).**

أهمية البحث

يستمد هذا البحث أهميته من خلال الموضوع الذي يتناوله والمتعلق بدور منظومة الإدارة الإلكترونية في التطوير الإداري أهمية البحث في الآتي:

1. **توافق البحث مع المتغيرات العالمية الحالية والتي تسود فيها الاتجاهات الحديثة نحو استخدام أدوات التكنولوجيا الرقمية في الأعمال الإدارية.**
2. **الإسهام في تحديد أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية في الأزمات.**

3. يأمل الباحث أن تضيف نتائج هذا البحث المزيد من الدعم والاهتمام بتطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية في كافة الأزمات، حيث أصبح التحول نحو مجتمع المعلومات مطلباً محلياً وعالمياً.

الدراسات السابقة

دراسة (Basu, 2014): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق الدول النامية للحكومة الإلكترونية ومقارنة ذلك مع الدول المتقدمة والتعرف على العوامل التي قد تعيق تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول النامية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الوثائق بالاعتماد على الكتب والدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة والمنهج المقارن، وكانت أهم نتائج الدراسة أن معظم الدول العربية لم تحقق مرحلة التكامل في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية.

دراسة (Huang, 2015): تهدف هذه الدراسة إلى تحليل ومقارنة استراتيجيات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول المتقدمة والدول النامية من أجل التوصل إلى إطار مرجعي يمكن الاسترشاد به لكل من الدول النامية والدول المتقدمة، وكان من نتائج هذه الدراسةإن الدول النامية يمكن أن تتغلب على مشكلة نقص الموارد من خلال المشاركة بين القطاع الخاص والمستثمرين والمنظمات الأهلية.

دراسة (Lam, 2015): هدفت هذه الدراسة إلى حصر وتحديد المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية بصورة متكاملة لتقليل معدلات فشل مشروعات الحكومة الإلكترونية والتوصل إلى العوامل الحاكمة التي تضمن نجاح التطبيق العملي لخطط الحكومة الإلكترونية، وقد توصلت الدراسة إلى تحديد 17 عائق موزعة إلى أربعة مجموعات وهي العوائق: التنظيمية، والعوائق السياسية، والعوائق الاستراتيجية، والعوائق التكنولوجية.

دراسة (Carrol, 2018): تهدف هذه الدراسة إلى دراسة واقع الحكومات الإلكترونية في الدول النامية ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة إن الأجهزة والكوادر الحكومية في الدول النامية لا تتمتع بكافة القدرات والمهارات اللازمة لتحقيق النجاح على الصعيد الإلكتروني، الأمر الذي يحد من نجاح وكفاءة برامج الحكومة الإلكترونية ككل.

تعقيب

- هناك العديد من برامج الحكومة الإلكترونية في هذه الدول أم يتحقق لها الحد الأدنى من الطموحات التي كانت مرجوة لها نتيجة لعدة أسباب هي:

- **ارتفاع تكاليف التقنية والبنية الأساسية المعلوماتية.**

- **ندرة الموارد المتاحة وعدم كفايتها للتشغيل المستمر على مدار (طوال اليوم – طوال الأسبوع).**
- **عدم تحمس مديري الإدارات العليا أو الوسطى للبرامج.**
- **عدم القدرة على إدارة المشاريع الضخمة في مجال تقنية المعلومات.**

الإطار النظري

مصطلحات البحث

تعريف التطوير الاداري:عرفه سيد سالم عرفة(2012) بأنه تلك المجهودات والأنشطة التي تبذل من أجل التخلص من أسباب عجز التجهز الاداري عن أداء وظيفته.

يعرف اجرائيا بأنه تحقيق درجة من التناسب بين أعداد العاملين واختصاصاتهم، ومستويات كفاءتهم وبين عدد الوحدات المطلوب إنتاجها.

الإدارة الإلكترونيةأنها: "عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الإنترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمنشأة" (محمد، 2009).

تعرف اجرائيا بأنها باستخدام برامج وتطبيقات الحاسب ذات التقنية العالية لرفع مستوى الأداء بما يمكن من تبسيط إجراءات سير العمل داخل الهيئات الحكومية بصورة تنعكس على سرعة وكفاءة الخدمة المؤداة.

التطوير الإداري: يقصد بالتطوير الإداري المجهودات التي تهدف إلى إدخال تغييرات أساسية في أنظمة الإدارة العامة وفي الهياكل التنظيمية وتطوير العنصر البشري واستخدام التقنيات الحديثة لتحسين أدائها وتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية، وتتصف الأجهزة الإدارية بالديناميكية حيث أنها تتفاعل مع البيئة المحيطة بها وتتأثر بكل ما يستجد ويحدث بها.

متطلبات التطوير الإداري:

1- تخطيط استراتيجي شامل يتوفر فيه الصفات التالية: التكامل/ الشمول/ برامج زمنية تتناسب مع الإمكانيات المتاحة.

2- إعداد كوادر بشرية مؤهلة تأهيلاً علي المستوي العالمي في مختلف التخصصات والمعارف الإنسانية المعاصرة.

3- تحفيز البحث العلمي والابتكار وتوقد روح الإبداع.

أسباب التطور الإداري في تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية (فداء، 2012)

- **الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.**
- **القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.**
- **ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.**
- **صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.**
- **ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.**
- **التوجه نحو استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.**
- **ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة.**
- **حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.**

أشكال الإدارة الالكترونية:

تسعى الحكومات إلى تنفيذ أنواع من الإدارة الالكترونية إما فورا أو بالتدريج، تلك الصور المختلفة هي(معهد البحوث والاستشارات، 2015):

- **الإدارة للمواطن: توفر الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة وخاصة من خلال توصيل الخدمة الالكترونية لتقديم المعلومات والاتصالات.**
- **الإدارة للأعمال: تقوم بمبادرات الصفقات التجارية الالكترونية مثل الحيازة الالكترونية، وفتح سوق الكتروني لمشتريات الإدارة والقيام بمناقصات الحيازة الحكومية من خلال الطرق الالكترونية لتبادل المعلومات والبضائع.**
- **الإدارة للموظفين: الإقدام على مبادرات تسهل إدارة الخدمة المدنية والاتصالات الداخلية مع موظفي الإدارة حتى يمكن جعل تقديم طلبات الوظائف الالكترونية والبت فيها دون ورق في المكتب الالكتروني.**
- **الإدارة للحكومة: تزود أقسام أو وكالات الإدارة بالتعاون والاتصالات بصورة مباشرة، وبقواعد بيانات حكومية هائلة للتأثير على الكفاءة والفعالية وتشمل أيضا التبادل الداخلي للمعلومات والمعدات.**
- **الإدارة للمؤسسات اللاربحية: تزود الإدارة المنظمات اللاربحية (الخيرية) والأحزاب السياسية والمنظمات الاجتماعية والهيئات التشريعية بالمعلومات.**

أهداف الإدارة الالكترونية

تسعى لتحقيق جملة من الأهداف تمت الإشارة لأهمها بمؤتمر الإدارة الالكترونية السادس لجامعة الدول العربية كما يلي (علي لطفي،2007):

- **استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة يساعد على تطوير كافة الأنشطة والإجراءات الحكومية بما يعمل على تبسيطها ومن ثم الارتقاء بكفاءة الأداء الحكومي.**
- **خفض حدة البيروقراطية في أداء الأعمال والعمل على تجميع كافة الخدمات والمعلومات ذات الأهمية للمواطنين بما يمكن الاستفادة منها بطريقة سهلة.**
- **تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سهلة وسريعة ومنخفضة التكاليف، وخفض الاحتكاك بين المواطنين وموظفي الإدارة .**
- **إتاحة المعلومات عن كافة القوانين واللوائح الحكومية للمواطنين على شبكة الإنترنت لمعرفة اللوائح التي تحكم موضوع وقضية معينة.**
- **زيادة الوقت المتاح لتأدية الخدمة بحيث يمكن الحصول على الخدمة في أي وقت طوال اليوم دون الالتزام لساعات عمل رسمية محددة.**
- **تحديد متطلبات الحصول على الخدمة والنماذج المطلوبة بما يمكن من استكمالها قبل الذهاب لمكان أداء الخدمة ومن صم تخفيض الوقت والجهد اللازم لأداء الخدمة.**
- **الارتقاء بثقافة ووعي المواطنين من خلال التشجيع على استخدام الوسائل التكنولوجية.**
- **توفير مناخ ملائم للاستثمار يعمل على تخفيض المعوقات والإجراءات التي تحول دون جذب المستثمرين وبما يوفر عامل جذب للشركات العاملة في مجال التكنولوجيا.**
- **رفع كفاءة الأداء الحكومي والإعداد للاندماج في النظام العالمي لمواكبة نظم المعلومات الحديثة المتبعة.**
- **ترشيد الإنفاق الحكومي حيث يتم تخفيض عدد الموظفين بالإضافة لاستبدال استخدام المستندات الورقية نحو استخدام الحاسبات الآلية.**
- **التخلص من بعض صور الفساد وسوء الإدارة.**
- **تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات بصورة متكافئة لكافة المؤسسات والمواطنين.**
- **الترويج للخطط المستقبلية ومشروعاتها التنموية المطلوبة.**

مزايا الإدارة الالكترونية:

التحول الالكترونية يحقق العديد من المزايا التي تساعد على الحد من الفساد الإداري وتقليل آثاره السلبية على المجتمع وسلوكيات الأفراد، حيث أن انتشار تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يحسم الكثير من مشكلات الإدارة العربية وتتقدم بذلك آليات الارتقاء بخدمة المواطنين، ويمكن عرض مزايا نظام الإدارة الإلكترونية كما يلي (صفوان المبيضين ،2011):

- **سرعة الإنجاز: إن إنجاز المعاملة إلكترونيا لا يستغرق غير دقائق معدودة، مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة، والبحث عن الموظف المختص، وانتظار الردود، وقيام الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وإنجاز المعاملة يدويا.**
- **زيادة الإتقان: إن الإنجاز الالكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة وإتقانا من الإنجاز اليدوي كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية.**
- **تخفيض التكاليف: إن إقامة نظام الإدارة الإلكترونية يحتاج في البداية إلى مبالغ كبيرة تنفق في شراء الأجهزة والمعدات وإعداد البرامج وتدريب العاملين، غير أن أداء الخدمات إلكترونيا بعد ذلك تقل تكلفته كثيرا عن أدائها بالطريقة التقليدية أو اليدوية.**
- **تبسيط الإجراءات: يمكن لموظف واحد إنهاء المعاملة المطلوبة وذلك بالرجوع لقاعدة البيانات المعدة سلفا في إدارته مما يمكن القضاء على البيروقراطية ونتائجها السيئة.**
- **الشفافية الإدارية: تتم المعاملات بطريقة إلكترونية دون اتصال مباشر بين صاحب الشأن والموظف، فلا يكون مجال للرشوة أو تلاعب الموظفين وسوء معاملتهم للمعنيين.**

عيوب الإدارة الإلكترونية

لا تخلو عملية الإدارة الالكترونية من عيوب، أهمها:

- **عدم دراية الكثير من المواطنين باستخدام الحاسوب وبالتالي عدم المقدرة على تعبئةالنماذج والمعلومات المطلوبة.**
- **صعوبة إصلاح أي أخطاء في المعاملات لصعوبة تحديد مصدر الخطأ.**
- **صعوبة الشكوى من مظالم في المعاملات.**
- **موظف الإدارة يختبئ خلف ستار رقمي سميك ويصعب الوصول إليه.**
- **سهولة سرقة الهوية عن طريق قراصنة الإنترنت مما يكبد المواطنين خسائر مادية فادحة.**

- **خرق الحواجز الاجتماعية التي تحمي خصوصيات المواطن، فمكتب تعبئة النماذج الحكومية قد يشهر عن بعض خصوصيات المتعاملين معه دون خرق ظاهر للقوانين.**
- **إيجاد فجوة بين المصالح الحكومية والجماهير وفقدان القدرة على التعرف على مشاكلهم.**

ومما سبق يتضح أن الإدارة الإلكترونية تعني:

1. **إدارة بلا ورق فهي تشمل مجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق ولكن لا يستخدم بكثافة ولكن يوجد الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.**
2. **إدارة بلا مكان وتعتمد بالأساس على الهاتف النقال.**
3. **إدارة بلا زمان فالعالم أصبح يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم والآن تسمى إدارة (7 × 24).**

منهج البحث :

انطلاقاً من موضوع البحث والأهداف التي حددتها البحث؛ استخدمت البحث المنهج الوصفي لتحقيق أهداف البحث.

أداة البحث :

قد قام الباحث بتصميم الاستبانة وعرضها في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين من المختصين في موضوع البحث ، وقد أبدوا ملاحظات قيمة حول الاستبانة ومحاورها وفقراتها تناول محاور البحث والتي تمثلت في التطور الإداري ودوره في تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية خلال الأزمات وتكون من (15) عبارة، بعد أن كانت (16)

ثبات الاستبانة: اختارت البحث عينة استطلاعية عددها (35) فرداً وعلي بياناتها تم حساب الصدق **والثبات للاستبانة كالتالي:**

نتائج الثبات لمحور التطور الإداري ودوره في تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية خلال الأزمات:

جدول رقم (1)
نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات محور
(التطور الإداري ودوره في تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية خلال الأزمات ")

رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر	رقم العبارة	قيمة ألفا إذا حذف العنصر
1	0.921	9	0.916
2	0.921	10	0.924
3	0.920	11	0.920
4	0.919	12	0.928
5	0.917	13	0.927
6	0.921	14	0.923
7	0.921	15	0.919
8	0.923	-	-
الثبات العام لمحور التطور الإداري ودوره في تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية خلال الأزمات (0.926)			

ثبات محور التطور الإداري ودوره في تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية خلال الأزمات بلغ (0.926) وهي درجة ثبات مرتفعة كما تبين أن جميع مفردات المحور مساهمتها مرتفعة في ثبات المحور ما عدا الفقرتان (12، 13) فحذفهما يرفع الثبات إلى (0.928، 0.927) بدلاً عن (0.926) وبما أن هذه الدرجة قريبة من الدرجة الموجودة من الثبات فأن حذف الفقرتان ليس له تأثير كبير.

أ. الصدق الظاهري للاستبانة:

للتحقق من تمتع الاستبانة من صدق ظاهري ملائم للتطبيق عرضت الاستبانة على (5) محكم، والذين أبدو ملاحظات قيمة مكنت البحث من إعداد استبانتها في صورتها النهائية.

1. صدق الاتساق الداخلي لمحور التطور الإداري ودوره في تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية خلال الأزمات :

جدول رقم (2)

نتائج الصدق البنائي لعبارات محور التطور الإداري ودوره في تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية خلال الأزمات

رقم العبارة	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط بالمحور
1	0.745	**0.771	9	0.831	**0.861
2	0.721	**0.751	10	0.566	**0.617
3	0.771	**0.796	11	0.716	**0.755
4	0.720	**0.760	12	0.690	**0.776
5	0.770	**0.813	13	0.427	**0.483
6	0.662	**0.723	14	0.610	**0.672
7	0.737	**0.763	15	0.720	**0.774
8	0.583	**0.632	-	-	-

يلاحظ ** دال عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل.

تبين من النتائج تمتع عبارات المحور بصدق بنائي مرتفع حيث جاءت معاملات الارتباط لهذه العبارات مع محورها دالة عند مستوى (0.01) كما أن جميع قيم معاملات الارتباط المصححة لهذه العبارات جاءت موجبة وتراوحت بين (0.427) و(0.831).

نتائج الإجابة على أسئلة البحث

السؤال الأول:

هل يساهم التطور الإداري في تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية خلال الأزمات؟

للإجابة على التساؤل قام الباحث بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مفردات البحث على عبارات محور التطور الإداري ودوره في تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية خلال الأزمات ، وجاءت النتائج كالتالي:

جدول رقم (3)

نتائج التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مفردات البحث على عبارات محور التطور الإداري ودوره في تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية خلال الأزمات

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية كا2 لحسن المطابقة		الترتيب الكلي
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق إطلاقا			القيمة	الاحتمالية	
1	الإدارة الإلكترونية تخفض تكاليف مرور الطلبات.	ت	215	474	97	14	-	4.1125	0.66926	602.530	**0.000	12
		%	26.9	59.3	12.1	1.8	-					
2	الإدارة الإلكترونية تخفض التكاليف الإدارية و المالية الداخلية	ت	225	534	31	10	-	4.2175	0.56842	884.210	**0.000	5
		%	28.1	66.8	3.9	1.3	-					
3	الإدارة الإلكترونية تقلل من وقت تنفيذ الصفقات.	ت	263	491	42	4	-	4.2663	0.57513	760.150	**0.000	4
		%	32.9	61.4	5.3	0.5	-					
4	الإدارة الإلكترونية تزيد من تدفق المعلومات و الاتصالات.	ت	196	535	58	10	1	4.1438	0.59878	1250.663	**0.000	9
		%	24.5	66.9	7.3	1.3	0.1					
5	لا توجد معارضة تنظيمية للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.	ت	222	495	69	11	3	4.1525	0.65558	1070.000	**0.000	8
		%	27.8	61.9	8.6	1.4	0.4					
6	تروج الدولة من خلال ثقافتها التنظيمية لأهمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية.	ت	220	494	71	11	4	4.1438	0.66606	1060.088	**0.000	10
		%	27.5	61.8	8.9	1.4	0.5					
7	توفر الدولة بريد إلكتروني خاص لكل موظف.	ت	258	515	21	5	1	4.2800	0.55406	1276.600	**0.000	3
		%	32.3	64.4	2.6	0.6	0.1					
8	يوجد لدى الدولة تحليل مستمر لنقاط القوة والضعف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	ت	289	470	35	6	-	4.3025	0.58645	728.410	**0.000	2
		%	36.1	58.8	4.4	0.8	-					
9	توفر الدولة وسائل الاتصال المختلفة مع كافة المستويات الإدارية.	ت	256	463	73	8	-	4.2088	0.63889	626.490	**0.000	6
		%	32.0	57.9	9.1	1.0	-					

م	الفقرة		استجابة أفراد العينة					المتوسط	الانحراف المعياري	الاختبارات الإحصائية		الترتيب الكلي
			أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق إطلاقا			كا2 لحسن المطابقة		
										القيمة	الاحتمالية	
10	التحول إلى الإدارة الإلكترونية يتناسب مع الأزمات ولا سيما أزمة كورونا.	ت	2.07	488	92	10	3	4.1075	0.66821	1009.787	**0.000	13
		%	25.9	61.0	11.5	1.3	0.4					
11	تشكل الإدارة الإلكترونية طرق مختلفة ومتعددة لحل العديد من الأزمات ولا سيما أزمة كورونا.	ت	210	533	47	5	5	4.1725	0.61091	1265.300	**0.000	7
		%	26.3	66.6	5.9	0.6	0.6					
12	يتم عقد اجتماعات دورية للتعامل مع الأزمات ولا سيما أزمة كورونا.	ت	196	464	107	27	6	4.0213	0.76258	862.038	**0.000	15
		%	24.5	58.0	13.4	3.4	0.8					
13	يوجد تعاون وتنسيق ملحوظ بين أقسام الإدارة الإلكترونية للتصدي للأزمات.	ت	214	507	59	16	4	4.1388	0.66900	1116.238	**0.000	11
		%	26.8	63.4	7.4	2.0	0.5					
14	تستخدم الإدارة الإلكترونية اجراءات رسمية لمواجهة أزمة كورونا ودحض الشائعات.	ت	304	447	44	5	-	4.3125	0.60233	670.930	**0.000	1
		%	38.0	55.9	5.5	0.6	-					
15	يتم عمل مسح شامل في الإدارة الإلكترونية للتعرف على الإصابة بفيروس كورونا.	ت	218	475	75	26	6	4.0913	0.74573	946.788	**0.000	14
		%	27.3	59.4	9.4	3.3	0.8					
المؤشر العام								4.1781	0.42193	-		

** دالة إحصائياً عند مستوى (0.01).

السؤال الثاني ما هي أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية من خلال الأزمات (كوفيد 19)؟

وأظهرت النتائج أن مفردات البحث التطور الإداري ودوره في تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية خلال الأزمات بمتوسط حسابي بلغ (4.1781 من 5.00)، وكانت أهم العوامل:-

- **إقناع العاملين بضرورة تبني الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال إبراز مزاياها وسهولة استخدام تقنياتها، وتدعيم ذلك من خلال التكوين المستمر لهم.**
- **توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيقها، ومواكبة التطورات الحاصلة في التجهيزات والوسائل الخاصة بها.**
- **الحرص على سلامة وأمن نظم المعلومات وقواعد البيانات المتعامل فيها.**

السؤال الثالث ما هي أبرز معوقات تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية من خلال الأزمات (كوفيد 19)؟

وأظهرت النتائج أن قيمة مربع كاي دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) مما يبين تفاوت استجابات مفردات البحث على عبارات المحور، أنه هناك بعض المعوقات الهامة التي تواجه العنصر البشري عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في الوحدات المحلية ومنها:

- **ارتفاع مستوى الأمية في استخدام الحاسب.**
- **عدم الإقبال على الدورات التدريبية المتخصصة ونقص التأهيل البشري.**
- **عدم الوعي من قبل العاملين بمدى الفوائد التي يمكن تحقيقها من خلال التطبيق.**
- **محدودية انتشار الإنترنت.**

<u>نتائج البحث :</u>مما سبق يمكن تلخيص نتائج البحث فيما يلي:-

1. **أن الإدارة الإلكترونية أصبحت عاملاً أساسياً وضرورة حتمية لابد من تطبيقها وتعميها في كافة الإدارات الحكومية، حيث أصبح القطاع الحكومي في حاجة ماسة إلى الاستفادة من هذه التقنية الحديثة لتطوير العمل وتحسين الخدمة، ومعالجة الأزمات.**
2. **ربط المواطن بالوحدات الحكومية من خلال نظام إلكتروني موحد يعمل على زيادة الفاعلية في تقديم الخدمات وتحقيق أهداف التنمية الاجتماعية والاقتصادية.**
3. **اتجاه بعض الحكومات العربية والأجنبية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع المحليات لتحسين الأداء وترشيد الإنفاق الحكومي والسرعة في اتخاذ القرارات، بما يتناسب مع التغيرات العالمية المتلاحقة.**
4. **إن الإدارة الإلكترونية تعد نظاماً متكاملاً يحقق العديد من الفوائد والمزايا التي تساعد على حل كثير من المشكلات الإدارية وتعمل على تيسير إجراءات العمل والحد من الفساد الإداري وتقليل آثاره السلبية على المجتمع من خلال التقليل من تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال والعمل على الارتقاء بخدمة المواطنين.**

6. **من أبرز المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية نقص الإمكانية الفنية والكوادر البشرية المؤهلة للعمل الإلكتروني، وعدم توافر البنية التحتية المناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، عدم توافر التشريعات والقوانين الملائمة لإضفاء الشرعية عليها وتحديد العقوبات المفروضة في ظل المخالفة القانونية.**

توصيات البحث :

في ضوء النتائج التي توصلت لها البحث يمكن التوصية بما يأتي:-

- **نشر ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإدارة الإلكترونية وأهميتها لدى مختلف أفراد المجتمع بالاعتماد على الوسائل الإعلامية.**
- **الاستعانة بالخبراء والمتخصصين في مجال الإدارة الإلكترونية لتهيئة الكوادر البشرية الفنية والإدارية على استخدام أدوات ووسائل العمل الإلكترونية.**
- **ضرورة مساندة القطاع الخاص للقطاع الحكومي بالإمكانيات المادية والفنية اللازمة لتجهيز بنية تحتية قوية والمتمثلة في شبكة الاتصالات وأجهزة الحاسب لكافة أنحاء الجمهورية وتقوية شبكة الإنترنت وتوفير التشريعات القانونية المتخصصة.**
- **تفعيل مشروع مكاتب الخدمات الإلكترونية للمواطنين في كل محافظة لتكون وسيلة لتعميق الوعي بأهمية ومزايا العمل الإلكتروني وحتى تكون بداية تمهيدية للتغلب على الصعوبات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية.**

المراجع

1. أريج حمزة محمود (2020) : المؤسسة العربية للبحث العلمي والتنمية البشرية، المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية، ع51، مصر.
2. سوسن الجيار (2020) : مسئوليات الإدارة المطلوبة فى أزمة كورونا ، جمعية إدارة الاعمال العربية، ع169، مصر.
3. سيد سالم عرفة(2012): اتجاهات حديثة في ادارة التغيير، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان الاردن،، ص 84.
4. صفوان المبيضين (2011) :الإدارة الإلكترونية -النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية-، دار اليازوري، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص: 13.
5. علي لطفي(2007) ، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق العملي، مؤتمر الإدارة الالكترونية السادس بعنوان: الإدارة العامة الجديدة والإدارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، دبي- الإمارات العربية المتحدة-، ديسمبر 2007، ص: 04.
6. عمر ملاعب(2020): الحكومة الإلكترونية وجائحة (كوفيد-19)، المعهد العربي للتخطيط، ع151، الكويت.
7. فداء محمود حامد، الإدارة الالكترونية، دار البداية، الطبعة الأولى، 2012، ص ص: 86-87.
8. محمد أقريقز(2020): جائحة فيروس كورونا كوفيد 19 والضرورة الملحة للعمالة الرقمية، مجلة منازعات الأعمال، ع51، المغرب.
9. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية. ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2009، ص 42.
10. مريم خالص حسين(2013): الإدارة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، ، ص: 448.
11. معهد البحوث والاستشارات(2015)، الإدارة الإلكترونية -نحو مجتمع المعرفة-، جامعة الملك عبد العزيز، الإصدار التاسع، ص : 05-06

12-Basu, E - Government and developing countries: An over view International review of low computer technology,2014.

13-John Bourn, "Better Puplic Serves through E- Government" Bussiness Process Management, 2012.

14-Lam, Wing, "Barriers to E- Government Integration", The Journal of Enterprise Information Management, Vol. l8, No.5, 2015.

15-Carroll, Philip J., "Roadmap for E-Government in the Developing World", World Bank, 2018.

16-Huang, Wayne ," Electronic Government Strategies Implementation", U.S.A Idea Group,2015.