مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: مدى إدراك مديري المنظمات العامة في الساحل السوري لمفهوم الإدارة الإلكترونية دراسة ميدانية
اسم الكاتب: د. محمد ناصر، علي ديوب
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/library/4326
تاريخ الاسترداد: 2025/05/16 16:00 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (34) العدد (1) 2012
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (34) No. (1) 2012

مدى إدراك مديري المنظمات العامة في الساحل السوري لمفهوم الإدارة الإلكترونية دراسة ميدانية

الدكتور محمد ناصر*
علي ديوب**

(تاريخ الإيداع 7 / 9 / 2011. قُبِل للنشر في 21 / 2 / 2012)

□ ملخّص □

تتمحور هذه الدراسة حول تحديد مدى إدراك مديري المنظمات العامة لمفهوم الإدارة الإلكترونية وتطبيقاته المختلفة، وذلك من خلال تحديد العوامل المؤثرة على اعتماد نظام الإدارة الإلكترونية وتطبيقاته المختلفة من قبل المنظمات العامة في الساحل السوري، وإمكانية تعميم ذلك على الجمهورية العربية السورية.

وتوضح أن استمرار مدراء المنظمات العامة في إدارة منظماتهم بالأساليب الإدارية التقليدية وعدم اعتمادهم نظام الإدارة الإلكترونية يكرس البطء في إنجاز كافة المعاملات وسوء تنفيذها، كما يمثل تفريطاً بالفرص الكثيرة الواعدة من تطبيق هذا النظام، وبالتالي يساهم في عدم قدرة هذه المنظمات على الاستغلال الأمثل لمواردها الاقتصادية والاجتماعية بما يمكنها من تحقيق أهدافها المنشودة في البقاء والنمو والازدهار .

وتقوم هذه الدراسة على اعتماد المنهج الوصفي التحليلي الذي من خلاله تم التوصل إلى النتائج التالية:

أ–عدم اعتماد معظم مديري المنظمات العامة على نظام الإدارة الإلكترونية، الأمر الذي أدى إلى إخفاقهم في إدارة منظماتهم وتوجيهها نحو الارتقاء والازدهار .

ب–هنالك ضعف واضح في البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا ما يقف عائقاً في وجه تطبيق الإدارة الإلكترونية .

ج–يوجد العديد من مدراء المنظمات العامة السورية يفتقرون للمهارات التي تتطلبها تطبيق الإدارة الإلكترونية.

هـ–إن اعتماد نظام الإدارة الإلكترونية وتطبيقه في المنظمات العامة سوف يؤدي بالتأكيد إلى تحسين مستوى أداء هذه المنظمات ويعزز من مكانتها، ويفسح أمامها مجالاً واسعاً لاغتنام العديد من الفرص الواعدة .

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الأعمال الإلكترونية، التجارة الإلكترونية.

* أستاذ– قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد– جامعة دمشق – سورية.
** طالب دراسات عليا (دكتوراه)– قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد– جامعة دمشق– سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (34) العدد (1) 2012
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (34) No. (1) 2012

The Extent of Perception of the General Organizations Directors of the Concept of Electronic Management in the Syrian Coast: A Field Study

Dr. Mohamad Nasser*
Ali Dayoub**

(Received 7 / 9 / 2011. Accepted 21 / 2 / 2012)

□ ABSTRACT □

This study focuses on defining the extent of perception of the general organizations directors of the concept of electronic management and its different applications by determining the elements that affect the adoption of such electronic management system. It also aims at identifying its different applications by different general organizations in the Syrian Coast , and checking the possibility of generalizing such application in the Syrian Arab Republic. The study shows that the continuous use of traditional management methods , and not adopting the electronic management system, increases the slowness in performing all transactions and results in bad execution. Such old-fashioned methods represent a misuse of the numerous promising chances of applying this system, something that makes these organizations unable to do the optimal exploitation of their economic and social recourses to achieve their desired goals in maintenance , growth and prosperity . This study is based on the adoption of the descriptive analytic method through which the following results have been reached :

1. Most managers of the general organizations do not depend on the electronic management system, a thing which led to their failure in managing their organizations and directing them towards progress and prosperity.
2. There is a clear weakness in the infrastructures of the information and communication technology. This puts an obstacle in the face of the application of electronic management .
3. There are many managers of the Syrian general organizations who lack the skills required to apply the electronic management.
4. The adoption of the electronic management and its application in the general organizations will certainly lead to the improvement and enhancement of the level of performance. It opens new horizons to take advantage of such numerous promising chances.

Key Words : Electronic management , Electronic business, Electronic commerce .

*Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Damascus University, Syria.
**Postgraduate student, Business Administration Department, Faculty of Economics, Damascus University, Syria.

مقدمة:

لقد أصبح جلياً للجميع أننا نعيش اليوم في عصر تملؤه المتغيرات المؤثرة في خلق الفرص وفرض التهديدات ومنها انبثاق ثورة المعلومات والمعرفة، إذ إننا حقا نعيش في عصر انفجار المعلومات والمعرفة وتتابع موجات توالدها وتراكمها بوحدات زمنية غير ملموسة تعجز كل القدرات الإنسانية المتاحة على ضبطها والإلمام بها. وتعبر عن ثورة المعلومات والمعرفة ظاهرة انبثاق العالم الرقمي والتطور النوعي المستمر في نظم وتقنيات المعلومات وشبكات الاتصالات وصناعة الثقافة والبث الفضائي المباشر وتحول العالم إلى قرية كونية مضغوطة وصغيرة لكنها مفتوحة الآفاق وغير واضحة المعالم .

بالإضافة إلى الفرص والتحديات التي خلقتها تكنولوجيا المعلومات، إذ إن هذه الثورة تمثل السمة الأساسية لانبثاق القرن الحادي والعشرين، كما تمثل إطلالة على مستقبل العلم والثقافة والحضارة الإنسانية وهي ليست في الواقع استمراراً للثورة التكنولوجية بل هي نقلة نوعية وجذرية في الابتكار والتجديد لتقنيات العلم في كل ميادين الحياة [1].

فظهور شبكة الإنترنت واستخدامها في أنشطة المال والأعمال وما حققه ذلك من مزايا غير مسبوقة، من اختصار للوقت وتحسين جودة الخدمة وتوفير التكلفة وتحقيق العائد المستهدف، والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وظهور وتنامي ظاهرة العولمة بكل أبعادها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية وغيرها وما تخلقه هذه الظاهرة من تحديات أمام المجتمع العربي، فضلاً عن التغييرات الجذرية المستمرة في بيئة الأعمال وخاصة في ميدان المنافسة ومنها تعميق الخيار الاستراتيجي نحو خلق المزيد من التحالفات والاندماجات الاستراتيجية في الداخل والبحث عن المشروعات المشتركة والاستثمار المباشر بغية زيادة فرص النمو من خلال الاستثمارات المتنوعة بغية مواجهة المنافسة الكونية الشديدة وتحديات العولمة بكل عناصرها وأبعادها .

ونظراً للتغيرات السابقة وما خلقته من فرص وتحديات تم ذكرها أعلاه، فقد أصبح لزاماً على المنظمات التي تتجه نحو البقاء والنمو والازدهار اعتماد نظام الإدارة الإلكترونية، وذلك لأن هذه الإدارة بما تملكه من منظومات وأدوات عمل هي الأداة الأفضل التي يمكنها التعامل بكفاءة وفعالية عالية مع هذه التغيرات المفروضة والتي لا مفر من مواجهتا لاقتناص الفرص التي توفرها هذه المتغيرات والتي تمكن المنظمات من تحسين أدائها وتعزيز قدرتها التنافسية ولاجتناب التهديدات التي يمكن أن تظهر في البيئة الخارجية للمنظمة.

مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في الملاحظة المباشرة للغياب الواضح لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية بتطبيقاته المختلفة في إدارة المنظمات العامة في الساحل السوري بشكل خاص، وفي الجمهورية العربية السورية بشكل عام، وما ترتب عليه من حرمان هذه المنظمات من الإفادة من المزايا الجمة التي يمكن لهذا النظام أن يقدمها لها، وما ينتج عن ذلك من تدني مستوى أداء هذه المنظمات، وعدم قدرتها على البقاء والنمو والازدهار، والذي ينعكس كله في النهاية سلباً على تحديث بنية الحكومة وتعزيز الكفاءة الاقتصادية للبلد ككل وتم التعرض للمشكلة من خلال استطلاع آراء المعنيين والمهتمين والإداريين ،يعني بشكل عام تدور المشكلة حول التساؤلين التاليين :

1–هل يدرك مدراء المنظمات العامة السورية مدى أهمية الإدارة الإلكترونية ؟

2–لماذا لم يعتمدوا تطبيق هذا النظام في إداراتهم ؟

أهمية البحث وأهدافه:

تنبع أهمية البحث من حداثة الموضوع الذي تتناوله بالنسب لمجتمعنا السوري، كما تنبع أهميته في ما تقدمه من أدلة مثبتة نظرياً ومعللة عملياً عن (أن الأساليب الإدارية التقليدية التي يتبعها مديرو المنظمات العامة في الساحل السوري سبب أساسي في فشل هؤلاء المديرين في إدارة منظماتهم نحو البقاء والنمو والازدهار) وعن فوائد (مزايا) الاعتماد على نظام الإدارة الإلكترونية وتطبيقاته المختلفة في إدارة هذه المنظمات والمتمثلة في قدرته على تحسين أداء هذه المنظمات، وتعزيز قدرتها التنافسية بما يقودها نحو تحقيق أهدافها المنشودة، حيث أن الإدارة الإلكترونية تمثل نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات القرن الحادي والعشرين، الذي تختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الإنترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته وتهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

1-تحديد مدى إدراك مديري المنظمات العامة في الساحل السوري لمفهوم الإدارة الإلكترونية، وتطبيقاته المختلفة.

2-تحديد العوامل المؤثرة على اعتماد نظام الإدارة الإلكترونية وتطبيقاته المختلفة في إدارة المنظمات العامة.

3-تحديد المتطلبات اللازمة لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في إدارة المنظمات العامة .

4-معرفة متطلبات نجاح ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية .

فرضيات البحث:

1-هنالك أثر ذو دلالة إحصائية بين عدم اعتماد مديري المنظمات العامة السورية لنظام الإدارة الإلكترونية، وبين عدم إدراكهم لمفهوم الإدارة الإلكترونية بشكل عام.

2-هنالك أثر ذو دلالة إحصائية بين عدم اعتماد مديري المنظمات العامة السورية لنظام الإدارة الإلكترونية، وبين ضعف إمكاناتهم الإدارية والتقنية.

3-هنالك أثر ذو دلالة إحصائية بين عدم تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في المنظمات العامة السورية، وبين ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإفراط الزائد في التعقيدات والإجراءات.

منهجية البحث:

1-مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من المنظمات العامة العاملة في الساحل السوري فقط بحكم عمل الباحث وعدم إمكانية التجوال على بقية المدن بسبب الإنفاق الزائد وإيماناً بأن ما ينطبق على المنظمات العامة في هاتين المدينتين ينطبق على بقية المنظمات العامة في سورية، ويبلغ عدد المنظمات في هاتين المحافظتين 50 منظمة .

عينة الدراسة: تم توزيع استبيانات الدراسة على عينة عشوائية من إداري بعض تلك المنظمات العامة وعدد من المهتمين بالعمل الإداري ضمن هذه المنظمات في المستويين الأعلى والأوسط .

2-أسلوب جمع البيانات :

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستنتاجي كما اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على نوعين رئيسيين من المصادر هما:

- الجانب النظري: وهنا تم الاستعانة بما توفر من مصادر ومراجع، كما تمت الاستفادة من عدد من قواعد البيانات وشبكة الإنترنت في الحصول على عدد من الدراسات السابقة .
- الجانب الميداني: وهنا تم اعتماد المنهج الوصفي الذي تضمن استخدام الأسلوب الميداني في جمع البيانات بواسطة الاستبانة، وذلك من خلال المقابلة الميدانية والمناقشة مع توزيع الاستبانة ومتابعة الحصول عليها، توخياً للدقة في الحصول على المعلومات وتحليلها إحصائياً .

واتخذ الباحث المنظمات الإنتاجية والخدمية موضعاً للبحث ولو أنها تختلف أهمية التطبيق الإلكتروني فيها نسبياً، لأن الباحث يرغب في تعميم نتائج بحثه على كافة المنظمات العاملة في الجمهورية العربية السورية .

الدراسات السابقة :

يعاني وعاء البحث والمعرفة في مجال الإدارة الإلكترونية من قلة الدراسات والأبحاث الميدانية المتخصصة وقد قام الباحث بما توفر لديه من مراجع و مصادر بإجراء بحث شامل للدراسات والأبحاث التي تمت ضمن سياق هذه الدراسة في محاولة منه للوصول إلى إطار نظري ومفاهيمي لموضوع الدراسة وقد استطاع الباحث من الوصول إلى الدراسات التالية :

1- دراسة بعنوان الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على مستوى الأداء لدى موظفي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة عام 2010[2]:

يهدف البحث إلى طرح عدة نقاط وهي: تعريف الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الأعمال الإدارية ومعرفة مدى جدوى استخدامها لتحسين أداء الموظفين إضافة إلى المساهمة في تقديم المقترحات لتلافي الصعوبات ومحاولة التغلب عليها بأفضل طريقة ممكنة، أما أهمية الدراسة فتعود لعدة أسباب منها: ضرورة متابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعرفة مدى التغيير الذي حققته من خلال تطبيقها ومحاولة تفادي تفاقم المتاعب والصعوبات التي تواجه الموظفين وإيجاد حلول سريعة لتلافيها،و يقوم هذا البحث على تساؤل أساسي ونصه : هل حققت الإدارة الإلكترونية أهدافها بما يختص بتحسين مستوى الأداء لدى موظفي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بمدينة جدة .. ؟ أم أنها تسببت في ظهور مشاكل وتحديات جديدة ؟؟ ولتحقيق ذلك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لمعرفة وجهات نظر منسوبي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز حيال أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أدائهم من خلال تصميم استبانه وزعت على عينة عشوائية من موظفين تتألف من (200) موظفاً وموظفةً من إداريين وأطباء وفنيين ولقد بلغ العدد العائد من الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي (152) مفردة أي بما يعادل 76% من عينة الدارسة وتمت معالجة البيانات من خلال البرنامج الإحصائي SPSS .

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: مساهمة الإدارة الإلكترونية في رفع مستوى الأداء لدى الموظفين بشكل فعال، ولقد أظهرت النتائج أن درجة إلمام الموظفين بمفاهيم الإدارة الإلكترونية مازال محدوداً بعض الشيء وتحتاج إلى توسيع مداركهم نحو أهميتها وفعاليتها في تطوير العمل الإداري، وأن ظهور بعض الصعوبات عند عملية التغيير يعتبر شيئاً حتمياً لابد من مواجهته لتحقيق الأهداف من تطبيق الإدارة الإلكترونية .

2- دراسة بعنوان «مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك فيصل»2010[3]

وهي عبارة عن دراسة ميدانية استقت معلوماتها من وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس، والتي أكدت على أن الإدارةالإلكترونية ستؤثر علي تخطيطنا لمستقبلنا، حيث شهد العالم مجموعة منالتطورات المتلاحقة، وذلك بفضل

ما شهده من ثورة المعلومات وما أفرزته من قيم و مبادئ جديدة، ولقد ساهم في هذا التحول الكبير الذي يشهده العالم ثورة الاتصالات بفضل الإنترنت، حيث أدت لتغييرها في شكلوحجم العلاقات وأصبحت المناخ الحاكم لمجال تكنولوجيا المعلومات وصار الحديث عن عالم اسمه الحاسبات الجديدة، فهناك الآن أجهزة هي التي تقوم بمهمة التعليم، حيث يثار دائماً تساؤل عما إذا كنا نتحدث عن استراتيجيات تغييرأو نتحدث عن تغيير الاستراتيجيات.

والحقيقة أننا نتحدث عن تغيير الاستراتيجيات، فغالبية دارسي الإدارة العامة درسوا استراتيجيات التغيير، أما الآن فالحديث عن تغيير الاستراتيجية: من الاستقرار ومن البحث عن الارتقاء الوظيفي إلى البحث عن أن تكون أسطورة ومن تحقيق الأهداف إلى القفز إلى المستقبل، ومن خفض أعداد العاملين إلى التوسع ومن التخطيط إلى انتهاز الفرص.

وفي نهاية الدراسة أكدت الباحثة على ضرورة توفير البنية التحتية الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المجالات الإدارية والبشرية والفنية والمادية، بالإضافة إلى دور التثقيف والتوعية الجماهيرية في نشر ثقافة تكنولوجيا التعليم.

3- دراسة بعنوان الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقها 2010[4]

وهي دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة الكوفة قام بها الباحث أحمد عبد الحسين الأمارة المدرس في جامعة الكوفة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يأتي:

التعريف بالدور والمنافع التي يمكن تحقيقها تمهيداً لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة قيد الدراسة، وتحديد نقاط القوة التي يمكن استثمارها لصالح تطبيق الإدارة الإلكترونية ونقاط الضعف والعمل على معالجتها، وحشد الجهود والطاقات (القيادية والوظيفية) التي تمتلكها الجامعة لإنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية في جميع مفاصل الجامعة كوحدة واحدة وغير مجزأة.

مشكلة الدراسة: أصبح استخدام المستلزمات الورقية في مزاولة الأنشطة الإدارية في ظل التقدم التقني يعد مؤشراً سلبياً واضحاً على أداء ألمؤسسات بسبب الميزات التقنية في اختزال الجهد والوقت وسرعة الإنجاز الفائقة، وفي ضوء ذلك فإن هذه الدراسة تثير مجموعة من التساؤلات أهمها الآتي:

هل تمتلك جامعة الكوفة المقومات التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟ (أجهزة ومعدات، شبكات اتصالات محلية وعالمية مناسبة، برامج خاصة....الخ).

هل تمتلك جامعة الكوفة المستلزمات البشرية المطلوبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟ (صانعي المعرفة، المستخدمين، التسهيلات الأخرى المختلفة)

كان من أهم نتائج هذه الدراسة:

1 – أثبت الدراسات المهتمة بهذا الشأن أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يساعد في ممارسة الوظائف الإدارية بشكل أفضل مما هو عليه الحال في الإدارة التقليدية.

2- إن القيادة العليا في الجامعة تمتلك التوجهات القيادية التي تعتبر عاملاً أساسياً وهاماً في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3 – تستطيع الإدارة الإلكترونية توفير المعلومات المطلوبة بالكمية و النوعية و الوقت المناسب و إلى الجهات المستفيدة.

4 – تحتاج كوادر الموارد البشرية في الجامعة إلى المزيد من البرامج التدريبية والتطويرية، حيث أظهرت نتائج التحليل عدم اتفاق عينة الدراسة على قدرة العاملين في الجامعة على أداء أعمالهم عند تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية.

5 –إن المستلزمات التقنية المتوفرة حالياً في الجامعة غير كافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمستوى المطلوب كماً ونوعاً.

6 – تعاني الجامعة من نقص واضح بالتسهيلات الأساسية المطلوبة والتي من أهمها استمرار عمل شبكة الإنترنت في جميع مفاصل الجامعة وكلياتها فضلاً عن الحاجة إلى التغطية المالية والقدرة على استخدام اللغات الأخرى كاللغة الإنكليزية.

4–دراسة بعنوان مشاكل ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في سورية ((دراسة ميدانية على مؤسسات وشركات القطاعين العام والخاص في الساحل السوري)) [5]

إعداد الطالبة ديمة منصور إشراف الدكتور علي ميا كلية الاقتصاد جامعة تشرين 1431 هـ/2010م

تركزت مشكلة البحث بشكل أساسي على الإجابة على التساؤلات التالية :

1– مامدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات والشركات محل الدراسة ؟

2–ما هي المعوقات التي تواجه الشركات والمؤسسات محل الدراسة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية ؟

3– ما مدى إدراك الإدارات والعاملين في مؤسساتنا وشركاتنا العامة و الخاصة لأهمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية ؟

4– ما هي الإجراءات الواجب القيام بها للتحول من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية ؟

5– ما مدى تأثير تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمل الإداري في مؤسساتنا وشركاتنا العامة والخاصة ؟

أما الهدف من هذا البحث فتتمثل بما يلي :

1–تسليط الضوء على نظام الإدارة الإلكترونية وأهميته والمتطلبات اللازمة لتطبيقه في المؤسسات والشركات محل الدراسة .

2–تقييم الواقع الراهن للتعاملات الإلكترونية في مؤسساتنا وشركاتنا العامة والخاصة وبالتالي التعرف على أهم الصعوبات والتحديات التي تواجه تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية فيها .

3–التعرف على اتجاهات الإدارات والعاملين في مؤسساتنا العامة والخاصة محل الدراسة نحو أهمية التحول إلى مفاهيم وأساليب الإدارة الإلكترونية .

4–تقديم مجموعة متكاملة من التوصيات والمقترحات التي تساعد مؤسساتنا وشركاتنا العامة والخاصة في التحول من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية .

وقد توصل هذا البحث إلى مجموعة من النتائج من أهمها :

1–هناك غموض وخلط مفهومي لدى أفراد العينة بخصوص معنى الإدارة الإلكترونية ، وظهر ذلك جلياً خلال إشارات العديد منهم إلى مصطلح التجارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية كمترادفات لمصطلح الإدارة الإلكترونية . هذا وقد أثبتت الدراسة أن هناك تأثيراً لمدى فهم وقناعة العاملين في المؤسسات والشركات العامة والخاصة على إمكانية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

2-وجود قناعة كبيرة لدى أفراد العينة بضرورة اعتماد الإدارة الإلكترونية لأنها ستؤدي حتماً إلى تطوير المؤسسات .

3-أظهرت الدراسة وجود عوائق هامة تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية منها غياب الوعي الاجتماعي، ونقص التمويل و الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة، وضعف البنية التحتية التقنية، وغياب التشريعات والقوانين الخاصة بتطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية ،بالإضافة إلى معوقات أمن المعلومات .

4-توصلت الباحثة خلال مقارنة النتائج لإجابات العاملين بين القطاع العام والخاص إلى أن حجم المعوقات التي تقف أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات وشركات القطاع العام أكبر مما هو عليه في شركات ومؤسسات القطاع الخاص.

5-إن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيؤدي حتماً إلى رفع كفاءة العمل الإداري في المستويات كافة داخل المؤسسات والشركات وذلك من خلال تحصين الاتصالات الداخلية بين الموظفين و توفير المعلومات الضرورية في الوقت المناسب الأمر الذي يؤدي إلى وضوح الرؤيا أمام الإدارة لاتخاذ القرارات السليمة.

وبمقارنة أهداف هذه الدراسات مع بحثنا نجد أن بحثنا ينفرد بالتركيز على تحديد العوامل المؤثرة على اعتماد نظام الإدارة الإلكترونية أكثر من تركيزه على أثر تطبيق هذا النظام على أداء المنظمات التي اعتمدته كما يركز البحث على واقع الإدارة العامة الإلكترونية في سوريا وهذا ما لم تطله الدراسات السابقة الآنفة الذكر.

وقد ألهمت هذه الدراسات الباحث الكثير من الأفكار المهمة التي تعرضت لها في دراستي فبالاعتماد عليها استطعت أن أكمل ما لم تستطع هذه الدراسات الوصول إليه.

الإطار النظري:

هناك بعض المصطلحات التي غالباً ما تستخدم كمترادفات لبعض المصطلحات في حقل تكنولوجيا المعلومات وهي الإدارة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية .

أولا- الإدارة الإلكترونية: (المفهوم و المترادفات).

يطرح مصطلح الإدارة الإلكترونية e-Managment بصورة مترادفة مع مصطلحات أخرى مثل الأعمال الإلكترونية e-Business والتجارة الإلكترونية e-commerce إلى غير ذلك من المفاهيم التي تربط ما بين الأنشطة والاتصالات في العالم الرقمي، وإذا كان من الصعوبة مقارنة مفهوم الإدارة الإلكترونية مع مجالات وأنشطة مثل المصارف الإلكترونيةe-Banking، التسويق الإلكتروني e-Marketing أو البريد الإلكترونيe-Mail، التوريد الإلكترونيe-Supply ..إلخ. فإن من الضروري مقارنة ومقاربة الحقول والمصطلحات الأساسية الثلاثة التي شاع استخدامها في الآونة الأخيرة من دون تدقيق وتمييز واضح.

هذه المصطلحات هي: الأعمال الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية.

عرفت IBM الأعمال الإلكترونية : بأنها مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلالها أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مرنة ومبسطة ومرنة وباستخدام تكنولوجيا الإنترنت. إن الأعمال الإلكترونية هي استخدام تقنيات العمل بالإنترنت والشبكات لتطوير أنشطة الأعمال الحالية أو لخلق أنشطة أعمال افتراضية جديدة.[6]

بهذا المعنى تصبح الأعمال الإلكترونية نتاج علاقة الارتباط بين موارد نظم المعلومات التقليدية وقدرات الوصول السريع إلى شبكة الإنترنت والويب بما في ذلك القدرة على ربط نظم الأعمال الجوهرية مباشرة مع الأطراف المستفيدة من الزبائن، الموردين، العاملين وغيرهم [7].

أما التجارة الإلكترونية e-commerce فهي: استخدام وسائل إلكترونية (اتصالات إلكترونية) لتمكين عمليات التبادل بما في ذلك بيع وشراء المنتجات والخدمات التي تتطلب وسائل نقل بصورة من مكان إلى آخر[8].

أما فيما يخص الإدارة الإلكترونية فيرى بعض خبراء المعلوماتية أن الإدارة الإلكترونية هي باختصار الأعمال الإلكترونية، أو أن الإدارة الإلكترونية لا تعني شيئاً آخر غير إدارة و توجيه وتنفيذ الأعمال الإلكترونية .

وعليه نرى أن مفهوم منظومة الأعمال الإلكترونية تعني إدارة الأعمال إلكترونياً على مستوى المشروعات أو المنظمات الخاصة، في حين تعني الحكومة الإلكترونية التي يجري تنفيذها بالوسائل الإلكترونية إلى الجمهور العام بهدف تقديم الخدمة الحكومية والمنفعة العامة .

تأسيساً على ما تقدم، نستطيع تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات، وإذا اقتبسنا التعريف الكلاسيكي للإدارة باعتبارها فن إنجاز الأعمال من خلال الآخرين فإن بإمكاننا القول إن الإدارة الإلكترونية هي وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية. ولذلك تعتبر وظيفة الإدارة الإلكترونية عملية ديناميكية مستمرة لتحسين إنجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصالات وفي مقدمتها شبكة الإنترنت. إن الصفة الديناميكية المتجددة للإدارة الإلكترونية تأتي من طبيعة تكنولوجيا المعلومات التي تتطور بدالة خطية مستمرة ووفق منطق دارويني لا يحد تطوره سوى القدرة على الابتكار والخلق للممارسين ممن يستخدمون هذه التكنولوجيا الجديدة.

وتقوم الإدارة الإلكترونية بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بعمليات ربط المنظمة بفئة المؤثرين (من موردين، مشترين، عملاء، منافسين، أجهزة وهيئات حكومية) وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى.

وقد أضافت الإدارة الإلكترونية وظائف جديدة إليها لم تكن معروفة في السابق، فمع الإدارة الإلكترونية تستطيع المنظمة البحث عن الموارد الخارجية Outsourcing كما تسعى إلى تشكيل علاقة تعاضدية مع رأس المال الفكري وموارد إدارة المعرفة.

أي أن الهدف الجوهري للإدارة الإلكترونية هو تشكيل سلسلة القيمة الحقيقية والمضافة للمنظمة وربط هذه السلسة باستخدام شبكات الاتصالات (خاصة شبكة الإنترنت) بسلسلة قيم المؤثرين من موردين وعملاء وغيرهم وذلك من أجل تحقيق الميزة التنافسية الاستراتيجية المؤكدة.

ثانيا- عناصر الإدارة الإلكترونية :

تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية هي الأجهزة Hardware، البرمجيات Software، والاتصالات Communication. ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية[9].

إن عتاد الحاسوب يتمثل في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته. أما البرامج فتعني الشق الذهني من نظم و شبكات الحاسوب، وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام وبرامج التطبيقات[10].

أما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترانت Intranet الإكسترانت Extranet، و شبكة الإنترنت Internet التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة و لإدارتها الإلكترونية[11].

العنصر الرابع والأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية هو صناع المعرفة Knowledge works من القيادات الرقمية Digital Leaderships، والمديرين والمحللين للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة[12]. ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة[13]. فضلاً عن ذلك، فإن جوهر عمل الإدارة الإلكترونية يرتكز على فكرة تحقيق التعاضد البنيوي بين عناصر عتاد الحاسوب، والبرامج، وشبكات الاتصال، وذلك من أجل تحقيق أكبر قدر ممكن من الحوسبة والتلقائية في تدفق أنشطة وعمليات المنظمة في الداخل والخارج[14].

ثالثا – وظائف الإدارة الإلكترونية : يمكن إيجاز وظائف الإدارة الإلكترونية بما يلي[15] :

1-الانتقال من منظومات المعلومات المحوسبة المستقلة إلى منظومات المعلومات المحوسبة الشبكية .

2-الانتقال من نظم المعلومات الإدارية التقليدية إلى نظم المعلومات الإدارية الذكية.

3-الانتقال من نظم المعالجة بالدفعات إلى نظم المعالجة التحليلية الفورية.

4-العمل من خلال الشبكات Extranet& Intranet.

5-العمل على أساس تقنية حوسبة المزود/الزبون Client/ServerComputing.

6-تحول المنظمات من الهياكل المركزية إلى الهياكل المرنة البيئية.

7-الانتقال من مفهوم الميزة النسبية إلى مفهوم الميزة التنافسية المؤكدة.

رابعا – مراحل تطوير الإدارة الإلكترونية على مستوى المنظمة:

يبدأ العمل بالإدارة الإلكترونية من مرحلة التخطيط لحوسبة عمليات وأنشطة المنظمة الداخلية وبناء البنية التحتية التقنية للإدارة الإلكترونية المتمثلة في منظومات المعلومات الداعمة للإدارة، المتعددة والتي لا يتسع المجال لذكرها هنا. لكن من حيث المبدأ ترتبط الحوسبة بنطاق واسع من الأنشطة تتجاوز موضوع حوسبة حزم الأنشطة والعمليات التشغيلية والوظيفية لتصل إلى مجالات تستند إلى تشبيك عتاد وبرامج الجاسوب بعضها مع بعض وتكوين توليفة متكاملة منها. أي ربط نظم الحاسوب من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية وخلق نوع من التعاضد التقني والوظيفي المفيد الذي يطلق عليه في بعض الأحيان اسم المعالجة الموزعةDistributed processing أو معمار المزودو الزبون (العميل)Client/ Server[16] .

ومن العوامل الجوهرية الحاسمة في بناء البنية التقنية التحتية للإدارة الإلكترونية هو ربط برامج حوسبة الأنشطة والعمليات مع قاعدة الاتصالات الإلكترونية، أو بصورة أكثر تحديداً مع اتصالات البيانات Data Communication ذلك لأن الحوسبة الشبكيةNetwork computing تعتمد أساساً على اتصالات البيانات من عتاد وبرامج ونظم التشغيل. من ناحية أخرى مكنت الحوسبة الشبكية التي تستند إلى قاعدة الاتصالات Communication platform باعتبارها ركيزة انطلاق أساسية من ربط أنشطة الأعمال بنسيج مشترك من العمل الجماعي المتدفق و المبرمج عبر سلسلة متوازية من العمليات التي تتطلب التتابع الزمني والتقني .

تأسيساً على ما تقدم فإن الخاصية الجوهرية المميزة لنموذج الإدارة الإلكترونية هو في تكوينها الشبكي الاتصالي الذي يتوسع باطراد حتى يصل إلى تكوين المنظمة الشبكية Network Organization والمنظمة الشبكية في عالم اليوم ليست نسيج وحدها بل هي منظمة تعمل ضمن بيئة شبكية معقدة من العلاقات والارتباطات.

وينعكس هذا الطابع الشبكي على تعدد أبعاد و أوجه المنظمة في علاقاتها مع المستفيدين والمؤثرين بالإضافة إلى خصوصية علاقة المنظمة الشبكية بعنصر الوقت وتوليفة الموارد والأنشطة.[17].

أما عن عنصر الوقت فبفضل استخدام نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تقوم المنظمة بتنفيذ معظم أنشطتها وعملياتها على الخط Online وبمستوى عالٍ من الكفاءة والمرونة والتلقائية.

وأما عن توليفة الموارد والأنشطة فمن الملاحظ عدم وجود حدود واضحة بينهما وذلك بحكم طبيعة المنظمة التي تعمل في صورة نظام اجتماعي اقتصادي مفتوح و دون حدود تذكر، ومن ثم تكون متحررة من القيود البيروقراطية وأكثر قدرة على الحركة والاستجابة السريعة لحاجات الزبائن.

ويصبح جوهر عمل الإدارة الإلكترونية هو بناء القدرة على تكوين شراكة ديناميكية بين الأصول المعرفية المتاحة وبين المعرفة الجديدة التي يتم توليدها حسب رأي Nonaka من خلال عملية لولبية تفاعلية بين المعرفة الضمنية والصريحة Explicit&Tacit وباستخدام نظم إدارة المعرفة Knowledge management Systems التي تعتبر من أهم أدوات الإدارة الإلكترونية.

النتائج والمناقشة:

1-خصائص عينة الدراسة:

تم العمل على توزيع (100) استبانة بلغ العائد منها 85 وهو ما يمثل نسبة 85% وهي يمكن الاعتماد عليها إحصائياً كما يوضح الجدول (1) خصائص عينة الدراسة، حيث شكل الذكور نسبة (77.65%) من إجمالي العينة، في حين أن نسبة الإناث بلغت(22.35%) كما شكلت نسبة الفئة العمرية أكثر من 49 سنة النسبة الأكبر من العينة فقد بلغت (40%) في حين بلغت النسبة الأقل للفئة أقل من 29 سنة والتي بلغت (14.12%).

وفي متغير المؤهل العلمي وجد أن الحاصلين على شهادات جامعية فأكثر هي النسبة الأكبر فقد بلغت (50.59%) في حين بلغت نسبة أقل من ثانوية (10.59%) كما بلغت نسبة الثانوية والمعاهد المتوسطة (38.82%).

كما توزع أفراد العينة حسب المتغير المسمى الوظيفي بواقع (41.18%) يشغلون منصب مدير أو معاون مدير أو نائب مدير، وبلغت نسبة الذين يشغلون منصب رئيس قسم في العينة (21.18%) في حين بلغت نسبة رئيس ديوان أو رئيس شعبة (20%) ونسبة (17.65%) إلى ما دون رئيس شعبة.

وبالنسبة للخبرة الوظيفية نجد أن العينة أظهرت أعلى نسبة لمن لديهم خبرة بين 11- 15 سنة وبلغت (35.29%) في حين أقل نسبة كانت لخبرة 5 سنوات فأقل وهي (16.47%).

ولم يتمكن الباحث من فصل المنظمات الخدمية عن الإنتاجية نظراً لعدم إمكانية معالجة التحليل لكل منها على حدةٍ بسبب محدودية حجم البحث وعدد صفحاته .

الجدول رقم (1) يوضح خصائص عينة الدراسة في الساحل السوري

عينة الدراسة المتغيرات الشخصية		العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكر	66	%77.65
	أنثى	19	%22.35
العمر	أقل من 29	12	%14.12
	أكثر من29 لغاية 39	17	%20.00

	أكثر من39 لغاية 49	22	%25.88
	أكثر من 49	34	%40.00
المؤهل العلمي	دون الثانوي	9	%10.59
	ثانوية وممعاهد متوسطة	33	%38.82
	جامعي فأكثر	43	%50.59
المسمى الوظيفي	مدير ونائب مدير ومعاون مدير	35	%41.18
	رئيس قسم	18	%21.18
	رئيس ديوان ، رئيس شعبة	17	%20.00
	دون رئيس شعبة	15	%17.65
الخبرة الوظيفية	5 سنوات فأقل	14	%16.47
	10_6 سنوات	26	%30.59
	15_11سنوات	30	%35.29
	16سنة فأكثر	15	%17.65

باعتقاد الباحث أن هذه الشريحة ذات شأن فاعل في ذلك لأنها عاصرت الحقبتين التقليدية والإلكترونية .

2-الإجابة عن أسئلة الدراسة:

تم العمل على تقسيم الأسئلة أربعة أقسام رئيسة تتمثل :

- في قياس سبب فشل المنظمات في إدارة منظماتهم نحو البقاء والنمو والازدهار .
- قياس مدى إدراك المنظمات العامة لمفهوم الإدارة الإلكترونية ومدى تطبيقها.
- ضعف الإمكانات والمهارات سبب رئيس في عدم اعتماد نظام الإدارة الإلكترونية في الساحل السوري .
- ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات سبب رئيس في عدم اعتماد نظام الإدارة الإلكترونية في الساحل السوري .

❖ **السؤال الأول: (إن معظم مديري المنظمات العامة في الساحل السوري يفشلون في إدارة منظماتهم وقيادتها نحو البقاء و النمو و الازدهار).**

q1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	6	7.1	7.1	7.1
	محايد	10	11.8	11.8	18.8
	موافق	69	81.2	81.2	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن: معظم مديري المنظمات يفشلون في إدارة منظماتهم حيث يظهر الجدول نسبة الموافقين تزيد على (81.2%) في حين أن نسبة غير الموافقين على أن معظم المديرين لا يفشلون في إدارة منظماتهم نحو البقاء والنمو والازدهار تبلغ (7.1%) ومن هنا يمكن القول إن الإجابة على السؤال تمت بصورة غير متحيزة .

❖ **السؤال الثاني :(إن اعتماد مديري المنظمات العامة للأساليب الإدارية التقليدية سبب رئيس في فشلهم في إدارة هذه المنظمات).**

q2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	10	11.8	11.8	11.8
	2.00	10	11.8	11.8	23.5
	3.00	65	76.5	76.5	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن: نسبة (76.5%) يعيدون سبب الفشل بإدارة المنظمات العامة إلى استخدام الأساليب التقليدية، في حين أن نسبة المحايدين وغير الموافقين على مثل هذا الطرح بلغت على التوالي (11.8%) وهنا أيضاً يمكن القول إن الإجابة غير متحيزة .

❖ **السؤال الثالث: (إن معظم مديري المنظمات العامة في الساحل السوري لايدركون مفهوم الإدارة الإلكترونية بشكل عام).**

q3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	71	83.5	83.5	83.5
	2.00	4	4.7	4.7	88.2
	3.00	10	11.8	11.8	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

من خلال جدول السؤال الثالث يمكننا ملاحظة أن معظم مديري المنظمات العامة يدركون مفهوم الإدارة الإلكترونية بشكل عام فقد وصلت نسبة الموافقة إلى (83.5%) . ولكن من خلال الملاحظات، والمقابلات الشخصية تبين للباحث أن معظم أفراد عينة البحث لديهم نقص في المعلومات عن مفهوم الإدارة الإلكترونية بشكل عام وتمت الإجابة عن هذا السؤال بصورة متحيزة.

❖ **السؤال الرابع: (إن عدم اعتماد نظام الإدارة الإلكترونية من قبل المنظمات العامة في الساحل السوري يعود لعدم إدراكهم لمفهوم الإدارة الإلكترونية).**

q4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	68	80.0	80.0	80.0
	2.00	5	5.9	5.9	85.9
	3.00	12	14.1	14.1	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

من الجدول السابق يظهر أن نسبة الموافقين على أن سبب عدم تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية يعود لعدم إدراك مفهوم الإدارة الإلكترونية (14.1%) في حين أن غير الموافقين على السؤال بلغت نسبتهم (80%) ومن خلال الملاحظة، والمقابلات الشخصية المعمقة تبين للباحث أن معظم أفراد عينة البحث لديهم نقص في المعلومات عن مفهوم الإدارة الإلكترونية، نظراً لعدم نشر الثقافة الإلكترونية في المجتمع السوري بشكل واسع، ولوجود قصور في البنى التحتية، وهذا سبب في عدم اعتماد هذا النظام وبالتالي تمت الإجابة عن هذا السؤال بصورة متحيزة.

❖ **السؤال الخامس: (إن ضعف الإمكانات والمهارات الإدارية لدى مديري المنظمات العامة سبب رئيس في عدم تطوير نظام الإدارة).**

q5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	13	15.3	15.3	15.3
	2.00	1	1.2	1.2	16.5
	3.00	71	83.5	83.5	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

يظهر الجدول السابق أن نسبة الموافقة مرتفعة لتصل إلى (83.5%) من العينة يعتبرون أن ضعف الإمكانات والمهارات الإدارية سبب رئيس في عدم تطوير نظام الإدارة الإلكترونية، في حين أن نسبة غير الموافقين على ذلك بلغت (15.3%) وهنا أيضاً يمكن القول أن الإجابة غير متحيزة.

❖ **السؤال السادس: (إن عدم اعتماد مديري المنظمات العامة على نظام الإدارة الإلكترونية يعود لضعف إلمامهم بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يتطلبها هذا النظام).**

q6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	8	9.4	9.4	9.4
	2.00	2	2.4	2.4	11.8
	3.00	75	88.2	88.2	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

يظهر الجدول السابق نسبة موافقة مرتفعة تصل إلى (88.2%) وهذا دليل على أن عدم اعتماد نظام الإدارة الإلكترونية يعود لضعف الإلمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي إجابة ليست متحيزة.

❖ **السؤال السابع : (إن عدم تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في المنظمات العامة يعود لضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذه المنظمات).**

q7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	16	18.8	18.8	18.8
	3.00	69	81.2	81.2	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

يظهر الجدول أن نسبة الموافقة على أن عدم تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في المنظمات العامة يعود لضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فقد وصلت النسبة إلى (81.2%) وهو ما يعتبر إجابة ليست متحيزة أيضاً ويمكن القبول بها .

❖ **السؤال الثامن: (إن النظام الإداري الذي تتبعه المنظمات العامة حالياً يتضمن تعقيدات زائدة وكماً هائلاً من الإجراءات اللازمة لإنجاز المعاملات).**

q8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	8	9.4	9.4	9.4
	2.00	10	11.8	11.8	21.2
	3.00	67	78.8	78.8	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

يظهر الجدول أن نسبة الموافقة على أن النظام الإداري الذي تتبعه المنظمات العامة حالياً بما يتضمنه من تعقيدات زائدة وكم هائل من الإجراءات اللازمة لإنجاز المعاملات، فقد وصلت النسبة إلى (78.8%) وهو ما يعتبر إجابة ليست متحيزة أيضاً ويمكن القبول بها .

3-اختبار فرضيات البحث:

لاختبار دراسة وجود دلالة إحصائية بين متغيرات وشكل هذه العلاقة لابد من التعرض إلى عدد من مقاييس النزعة المركزية كالوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار t لنتائج الاستقصاء عند كل سؤال من أسئلة الاستبانة كما يلي:

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
q5	85	2.6824	.72722	.07888
q6	85	2.7882	.59949	.06502
q7	85	2.6235	.78644	.08530
q8	85	2.6941	.63665	.06905
SMEAN (q3)	85	2.7412	.63906	.06932
SMEAN (q4)	85	2.7059	.66946	.07261
q1	85	2.7412	.58050	.06296
q2	85	2.6471	.68497	.07430

ومن خلال ملاحظة الوسط الحسابي نجد أن جميع أسئلة الاستبانة قد نالت مستوى عالياً حيث تراوح الوسط الحسابي بين (2.62) و (2.78).

ومن خلال اختبار t نجد أن أسئلة الاستبانة الموجة أتت جوهرية مما يؤكد النتائج التي جاءت في كل من جدول الوسط الحسابي والانحراف المعياري السابق.

وفيما يلي تحليل لتقدير شكل الأثر القائم بين تلك المغيرات :

1-هنالك أثر ذو دلالة إحصائية بين عدم اعتماد مديري المنظمات العامة السورية لنظام الإدارة الإلكترونية وبين عدم إدراكهم لمفهوم الإدارة الإلكترونية بشكل عام. ولتقدير شكل هذه العلاقة ومن خلال استخدام تقدير الارتباط القائم بين عدم إدارك المدراء لمفهوم الإدارة الإلكترونية وعدم تطبيقها يظهر الاختبار الإحصائي أن شكل هذه العلاقة يمكن أن يكون خطياً أو لوغرتمياً أو أسياً أو لوجستياً حيث أن قيمة معامل الارتباط مقبولة وهي تتراوح بين 0.708 و0.729 كما هو موضح بالجدول الآتي:

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: q3

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.712	205.690	1	83	.000	.230	.784
Logarithmic	.729	223.702	1	83	.000	1.006	1.412
Exponential	.708	201.534	1	83	.000	.652	.440
Logistic	.708	201.534	1	83	.000	1.534	.644

The independent variable is q4.

2-هنالك أثر ذو دلالة إحصائية بين عدم اعتماد مديري المنظمات العامة السورية لنظام الإدارة الإلكترونية وبين ضعف إمكاناتهم الإدارية والتقنية ويظهر الجدول الحالي شكل هذه العلاقة وقوتها من خلال معامل الارتباط (R) حيث يظهر وجود علاقة متوسطة أفضل أشكالها، الشكل الخطي حيث (R Square =0.639).

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: q5

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.639	147.161	1	83	.000	-.022	.970
Logarithmic	.627	139.517	1	83	.000	.939	1.769
Exponential	.635	144.110	1	83	.000	.577	.529
Logistic	.635	144.110	1	83	.000	1.732	.589

The independent variable is q6.

3-هنالك أثر ذو دلالة إحصائية بين عدم تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في المنظمات العامة السورية وبين ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإفراط الزائد في التعقيدات والإجراءات، ويظهر الجدول التالي شكل هذه العلاقة المحتمل حيث يمكن أن تأخذ الشكل الخطي والأسي واللوجستي بنفس القوة للعلاقة حيث قيمة (R Square =0. 59) والعلاقة مقبولة.

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: q7

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	. 59	52	1	83	.000	1.815	.300
Logarithmic	. 51	44.9	1	83	.000	2.117	.534
Exponential	. 53	48.7	1	83	.000	1.565	.165
Logistic	. 53	48.7	1	83	.000	.639	.848

The independent variable is q8.

وفيما يلي النتائج والتوصيات التي توصل إليها الباحث بناءً على المعطيات السابقة.

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

1-إخفاق معظم مديري المنظمات العامة السورية في إدارة منظماتهم وقيادتها نحو البقاء والنمو والازدهار لتحقيق أهدافها المنشودة، نظراً لاعتمادهم على النمط التقليدي في الإدارة وابتعادهم كل البعد عن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية .

2-يعد الضعف في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنظمات العامة السورية عائقاً في تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في إدارة هذه المنظمات

3-يدرك معظم مديري المنظمات العامة السورية بصفة عامة مفهوم الإدارة الإلكترونية، ويعرفون مدى أهمية تطبيقها .

4-لا يملك معظم مديري المنظمات العامة السورية المهارات الإدارية الفاعلة ومهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يتطلبها تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية.

5-سوف يمكن اعتماد مديري المنظمات العامة السورية على نظام الإدارة الإلكترونية في إدارة منظماتهم من تحسين مستوى أداء هذه المنظمات و تعزيز قدرتها التنافسية كما أنه سيساعدها في اغتنام الفرص الكثيرة الواعدة من هذا النظام وبالتالي قدرتها على الاستغلال الأمثل لمواردها الاقتصادية والاجتماعية الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى تحديث بنية الحكومة وتعزيز الكفاءة الاقتصادية للبلد ككل.

6-لا يعتمد المدراء تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات العامة السورية لأنه سوف يضر بالمصالح الذاتية للقائمين على إدارة هذه المنظمات من خلال تحقيق مبدأ الشفافية.

7-تعيق النظم الإدارية التي تتبعها المنظمات العامة السورية بما تتضمنه من التعقيدات والكم الهائل من الإجراءات اللازمة لإنجاز المعاملات وتقديم الخدمات للعملاء بشكل كبير تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية فيها.

التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة يمكن تقديم التوصيات التالية:

1 -على مديري المنظمات العامة السورية التخلي عن الأساليب الإدارية التقليدية المتخلفة التي تتبعها حالياً في إدارة منظماتها والتوجه نحو تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في ممارسة الوظائف والأنشطة الإدارية بما يمكنها من القضاء على مظاهر التخلف الإداري المختلفة وتطوير الأنشطة الإبداعية فيها ومن ثم قدرتها على البقاء والنمو والازدهار.

2-التركيز على ضرورة تعميق مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى القائمين على إدارة المنظمات العامة السورية وتنمية المبادئ الإدارية التي تساعدهم على تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية .

3-عند اختيار القائمين على إدارة هذه المنظمات يجب مراعاة عنصر الكفاءة والمهارة لديهم والتي تمكنهم من القدرة على تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في إدارة منظماتهم .

4-عند اختيار القائمين على إدارة هذه المنظمات يجب مراعاة عنصر النزاهة والاستعداد النفسي والأخلاقي لديهم، وذلك لكي لا يتعارض نظام الإدارة الإلكترونية مع مصالحهم الذاتية حيث إن مراعاة عنصر الكفاءة والمهارة التي يتمتع به هؤلاء عند اختيارهم وإن كان مهماً للغاية إلا أنه غير كاف ولا بد من اقترانه بعنصر النزاهة والاستعداد الأخلاقي والنفسي فالبعض من القائمين على إدارة هذه المنظمات يحجمون عن تطبيق هذا النظام، لأنه يعارض

مصالحهم الذاتية رغم امتلاكهم للمهارات والكفاءات التي يتطلبها تطبيق هذا النظام ومن ثم يجب اختيار هؤلاء ممن يحرصون على المصلحة العامة ويقدمونها على مصالحهم الذاتية.

5 –يجب على الحكومة السورية صياغة وتطبيق استراتيجيات تنمية معلوماتية طموحة في ميادين مختلفة من شأنها تشجيع المنظمات العامة على تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية بما يمكنها من تحسين مستوى أدائها وتعزيز التنافسية وتحقيق أهدافها المنشودة في البقاء والنمو والازدهار من أهمها :

- الاستثمار في تطوير البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.
- تطوير قطاع صناعة البرمجيات وخدمات تكنولوجيا المعلومات.
- تطبيق مشروعات الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.
- العمل من أجل نشر وترسيخ الثقافة الإلكترونية بين أفراد المجتمع.

6–على إدارة المنظمات العامة السورية الإسراع بإجراء تعديلات جذرية في نظمها الإدارية التقليدية التي تتبعها حالياً، وخصوصاً التعقيدات الزائدة والكم الهائل من الإجراءات اللازمة لإنجاز المعاملات وتقديم الخدمات، وذلك لكي تتمكن هذه المنظمات من تقديمها بوسائل إلكترونية بما يضفي عليها قيمة مضافة حقيقية فالمشكلة في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمة لا تكمن في الجانب التقني على الرغم من أهميته وإنما تكمن في القدرة على إعادة هندسة الإجراءات والعمليات فيها بالشكل الذي يجعلها قادرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية .

المراجع:

1- لسترتارو، "الصراع على القمة : مستقبل المنافسة الاقتصادية بين أمريكا واليابان "ترجمة أحمد فؤاد بليع، الكويت: عالم المعرفة 2004، 50 .

2- عبد الجبار، سيماء سعيد–الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على مستوى الأداء لدى موظفي جامعة الملك عبد العزيز بجدة – رسالة ماجستير–سنة 1431هـ:2010 –جامعة الملك عبد العزيز الإنترنت http://www.kau.edu.esa/home.aspx .تاريخ زيارة الموقع 2011/8/22 .

3- الدوسري، دينا، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك فيصل –دار الكفاح للنشر والتوزيع، السعودية، 2010.

4- الامارة، أحمد عبد الحسين، دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية –جامعة الكوفة مديرية البحث والتطوير، 2010 م .

5- منصور، ديما، مشاكل ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في سورية ((دراسة ميدانية على مؤسسات وشركات القطاعين العام والخاص في الساحل السوري))، رسالة ماجستير، إشراف علي ميا، جامعة تشرين، اللاذقية،2010 م

6- غالب ياسين ، سعد –الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الرياض ، معهد الإدارة العامة ،2007 .

7- AMOR, D. *Evolution Living and Working in an Interconnected World* ,NJ: prentice-Hall PTR, Upper Saddle River, 2000, 7.

8- GREENSTEIN, M.; FEINMAN, T.M. *Electronic commerce: Security, Risk, Management, and Control.* Irwin McGraw-Hill, Boston, 2001, 2.

9- نبيل، علي.، الثقافة العربية وعصر المعلومات: رؤية لمستقبل الخطاب الثقافي العربي، الكويت:عالم المعرفة 265، 2001، 68.

10- ياسين، سعد غالب، صناعة تكنولوجيا المعلومات لمنظمات الأعمال الصغيرة: دراسة تحليلية مقارنة، المؤتمر السنوي الخامس لكلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العين: 24-25، 2002، 389-390.

11- GADDE, L. E.; HAKANSON, H . *SupplyNetworkstrategies.* John Wiley & Sons, New York , 2000, 184.

12- يوسف كافي، مصطفى –الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة التكنولوجية المعاصرة، دار رسلان، سورية، 2008م

13- STIGLITZ, J. *public policy for a knowledge Economy Remarks at the Development for Trade and Industry.* Center for Economic policy Research, 1998, 3.

14- BRADLEY, S. P.; HAUSEMAN J. A.; NOLAN, R. I. *The Faison of Computer and telecommunications in the 1990's*.Harverd Businness School press ,Boston, 1993, 4.

15- WATSON R. T. *Data Management : Data and Organization,*. 2nd.ed., John Wiley & Sons, NewYourk ,1999, 470 .

16- O'BRIEN J. A. *Introduction to information Systems: Essentials foe Internet Worked e- Business Enterprise.* 9 thed. , McGraw-Hill Irwin, Boston, 2001, 54.

17- GADDE, L.E .; HAKAN, op-cit, 189.