دور تقنيات الاتصال الحديثة في تفعيل عمل الإدارة الالكترونية

" دراسة ميدانية على صندوق الضمان الاجتماعي بنغازي "

د. جمال رمضان الحمري
كلية الإعلام والاتصال، اجدابيا

ملخص البحث

يتمحور هذا البحث عن دور تقنيات الاتصال الحديثة في تفعيل الإدارة الالكترونية داخل صندوق الضمان الاجتماعي وذلك للوقوف على استخدام الاتصال الحديث ومعرفة الأهداف التي تحققها هذه التقنيات الحديثة لتفعيل العمل الإداري، وينتمي هذا البحث للبحوث الوصفية، فيما يخص الدراسات المسحية وعلى وجه الخصوص مسح الجمهور الداخلي، وتم اختيار عينة قصديه عمديه متمثلة في مدراء الإدارات والأقسام والبالغ عددهم (67) مفردة ، وأُعتمد تطبيق البحث بأداة الاستبانة كأداة للقياس.

Abstract

" The role of modern communication technologies in activating the work of electronic management "

This research focuses on the role of modern communication technologies in activating electronic management within the Social Security Fund, in order to find out the use of modern communication and to know the goals achieved by these modern technologies to activate administrative work, This research belongs to descriptive research, with regard to survey studies, and in particular the internal audience survey, A purposive sample was chosen, represented by directors of directors of departments and sections, who numbered (67) individuals, and The research application was adopted using the questionnaire as a measurement tool.

مقدمة

أحدثت تقنيات الاتصال الحديثة تغيرات في شتى مجالات المعرفة والحياة المجتمعية، وذلك بالانتقال بوسائل الاتصال من تقليدية إلي حديثة، نتيجة للثورة المعلوماتية التي حدثت في مجال الاتصالات وتميزت بتطورات سريعة وتأثيرات مباشرة للثورة الرقمية على جميع الأصعدة الخدمية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية، الأمر الذي أصبح مرتبط بإدارة عملية التنمية في كافة الميادين واستغلال الإمكانات المتوفرة والمتجددة في هذا الزمن، وقد ساهم هذا التطور في مجال التقنيات الحديثة للاتصالات في تحريك عجلة عمل المؤسسات وذلك بالانتقال من الإدارات التقليدية التي كانت تعتمد على الورق إلي إدارات الكترونية تعتمد في تنفيذ أعمالها وقراراتها الإدارية وتمرير المعلومات والبيانات المتعلقة بالتنظيمات الإدارية وفق اتصال رقمي يستند على الحاسب الآلي والإنترنت كقاعدة أساسية لبناء بيئة للأعمال الحديثة داخل هذه المؤسسة تسمى بعصر المعلومات وسرعتها لتسهيل كافة الإجراءات والمعاملات الإدارية، وعلية فإن هذه التكنولوجيا أصبحت أمراً واقعياً للعمل المؤسسي لتطوير وتحسين الخدمة وسرعة وصولها للمستفيدين بالإضافة إلي الضغوط المتزايدة على هذه المؤسسات للتوجه للإدارة الرقمية، وهذا لا يتم إلا من خلال هذه الوسائل التقنية الحديثة في مجال الاتصال التي تساهم في تحسين جودة الخدمات وإنشاء اتصال تفاعلي بين المؤسسات وكافة مستوياتها الإدارية وجمهورها، ويتحقق ذلك من خلال فتح قنوات اتصال جديدة بين إداراتها لتسيير المهام والأعمال بأقل جهد ووقت وتكاليف وتوظيف البيانات والمعلومات بصورة فورية وأرشفتها وتقليل التعقيدات الإدارية ومعوقات اتخاذ القرار، وعلية جاء تسليط الضوء على هذه التقنيات الحديثة للاتصال ودورها في تفعيل عمل الإدارات الالكترونية داخل المؤسسات الاجتماعية.

الإحساس بالمشكلة البحثية :

تجسدت فكرة هذا الموضوع لاختصاص الباحث في علوم الاتصال والإعلام ولاسيما العلاقات العامة بوجه الخصوص، الأمر الذي استوجب متابعة طبيعة العمل الإداري داخل المؤسسات الاجتماعية، للتعرف على الدور الذي أحدثته تقنيات الاتصال الحديثة داخل صندوق الضمان الاجتماعي في نقل إدارتهم إلي إدارة الكترونية في تنظيم أعمالهم وأنشطتهم الإدارية، وذلك بعد

الزيارات الاستطلاعية التي قام بها الباحث وملاحظاته للتعامل الإداري للمستفيدين من الخدمات الضمانية بشكل الكتروني من خلال قاعدة بيانات وأرشفتها الكترونياً للتعامل مع العميل.

تحديد مشكلة البحث :

تستمد المشكلة البحثية أهميتها للتطورات التي أحدثتها تقنيات الاتصال الحديثة من خلال الخدمات الاتصالية للمعلومات والبيانات التي وفرتها الوسائط المتعددة للاتصال التفاعلي المتمثلة في شبكة الإنترنت والحاسب الآلي وفروعها المختلفة والتقنية الحديثة للاتصال الرقمي، وبذلك أصبح الاهتمام بهذه التقنيات أمر أساسي لعمل المؤسسات للرفع من خدماتها ومستوى الأداء وإلغاء الحدود بين كافة المستويات الإدارية وحل جميع الصراعات التنظيمية من خلال نقل وتبادل المعلومات والبيانات الكترونياً وتقريب المسافات واختصار الوقت وتحويل العملية الإدارية من الشكل التقليدي إلي الالكتروني، ووفق هذه المؤشرات الأمر الذي جعل المؤسسات في مجالاتها المختلفة تتجه لتطبيق الإدارة الالكترونية المعتمدة على هذه التقنيات الحديثة للاتصال لتسهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وتقديم مضامين إدارية بجودة عالية مع اختصار للوقت في إنجاز المهام والمعاملات الإدارية وتسهيل الاتصالات بين كافة الدوائر الإدارية، كما يمكنها تأمين المتابعة الآلية للعاملين وتعزيز لهم الحوار والمناقشة بشكل تفاعلي يقوم على المرونة وتدفق مستمر وفق قاعدة للبيانات والمعلومات وأرشفتها الكترونياً[1].

وتعتبر المؤسسات الاجتماعية متمثلة في صندوق الضمان الاجتماعي من المؤسسات التي اتجهت إلي التحول للإدارة الالكترونية بشكل تدريجي في تنفيذ أعمالها الإدارية وتعاملها مع المستفيدين من الخدمات الضمانية وذلك من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث وذلك باعتمادها على عمليات التسجيل والتحويل للعمليات الإدارية بشكل الكتروني.

ومن هذا المنطلق جاءت فكرة الباحث لدراسة هذا الموضوع من خلال أداة القياس المتمثلة في أداة الأستبانة التي احتوت على التساؤلات والأهداف المتضمنة متغيرات الإشكالية البحثية

[1]- الشواكبة عدنان عواد، دور نظم تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، ط 1،الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2011م،ص 197

المستقل والتابع وتمحورت مشكلة البحث حول الموضوع التالي :

(ما دور تقنيات الاتصال الحديثة في تفعيل عمل الإدارة الالكترونية).

أهمية البحث :

تشير مشكلة البحث وأهدافه إلي أهمية البحث بصورة ضمنية، وعلية فإن الباحث يوضح التبريرات والدواعي العلمية والعملية التي تتطلب إجراء البحث، والأثر الذي ينتج عنه سواء في النظرية أو الممارسة العملية، وكيف يسهم في حل المشكلة التي تمثل موضوع البحث، وكذلك تظهر أهمية الموضوع من خلال البيانات الأولية التي استخدمها الباحث وآلية تحليل البيانات الثانوية أو الأولية[1].

وعليه فإن أهمية البحث تتمثل في الأتي :

- يكتسب البحث أهميته من خلال العلاقة بين تقنيات الاتصال الحديثة والإدارة الالكترونية.
- تبرز أهمية البحث للتأكيد على الدور الوظيفي لتقنيات الاتصال الحديثة لتطبيق الإدارة الالكترونية.
- تكمن أهمية البحث من خلال الإضافة العلمية التي يقدمها للمعرفة العلمية والبحث العلمي بشكل عام.
- التأكيد على أهمية وسائل الاتصال الحديثة في التحول من الإدارة التقليدية إلي الإدارة الحديثة الكترونياً.

أهداف البحث :

تكمن أهداف البحث العلمي في الوصول للهدف الأساسي وهو معرفة الأسباب المؤدية إلي المشكلة البحثية والبحث عن أساليب لحل المشكلة وبذلك فإن الباحث يعتمد بشكل دقيق ومحدد لوضع الأهداف التي تتفق مع متغيرات المشكلة البحثية وتساؤلات البحث واستمارة الاستبيان للوصول إلي نتائج دقيقة وواضحة[2].

[1]- محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي،ط3،الجمهورية اليمنية، دار الكتب، 2019م، ص101.
[2]- محمد منير حجاب،الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، القاهرة، دار الفجر، 2000م، ص22.

ومن هذا المنطلق، تتمثل أهداف البحث في الأتي :

1- الوقوف على واقع استخدامتقنيات الاتصال الحديثة في تفعيل الإدارات الالكترونية بالمؤسسات الاجتماعية.
2- رصد العلاقة بين تقنيات الاتصال الحديثة وبين التحول للإدارة الالكترونية.
3- معرفة الأهداف التي تحققها تقنيات الاتصال الحديثة لتفعيل عمل الإدارات الالكترونية.
4- التركيز على المتطلبات الأساسية لتقنيات الاتصال الحديثة لتطبيق الإدارة الالكترونية.
5- الكشف عن أسباب التحول من قبل المؤسسة إلي الإدارة الالكترونية.

تساؤلات البحث :

إن وضع تساؤلات البحث بشكل دقيق يساعد الباحث في تحديد مشكلتها وتعطيه كافة المحاور الأساسية التي تغطيها تساؤلات البحث، كما تساعد على الربط بين عمليات التحليل بالأهداف المراد الوصول إليها من الدراسة، وهي عبارة عن أسئلة استفهامية تعبر عن مشكلة البحث[1].

وتتمثل تساؤلات البحث في تساؤل رئيسي مفاده :-

ما دور تقنيات الاتصال الحديثة في تفعيل عمل الإدارة الالكترونية ؟

وسيتم الإجابة على هذا التساؤل من خلال التساؤلات الفرعية التالية :

- ما أهمية تقنيات الاتصال الحديثة في تفعيل عمل الإدارات الالكترونية ؟
- ما هي المتطلبات الأساسية التي تعتمدها تقنيات الاتصال الحديثة لتطبيق الإدارة الالكترونية ؟
- ما أهم الأهداف التي تحققها تقنيات الاتصال الحديثة لتفعيل عمل الإدارة الالكترونية ؟
- ما مستوى العلاقة بين تقنيات الاتصال الحديثة وتفعيل التنظيم الإداري الالكتروني ؟
- ما هي الفوائد التي تحققها تقنيات الاتصال الحديثة لترسيخ أعمال الإدارة الالكترونية ؟
- ما أكثر الصعوبات التي تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية؟

[1]- غازي زين الدين عوض الله، الخطاب الإعلامي مادته وأشكاله، القاهرة، دار الكتب،2002م، ص124.

التعريفات الإجرائية والاصطلاحية للمفاهيم الواردة بمشكلة البحث :

من المهم توضيح المقصود بالمصطلحات الواردة في المشكلة البحثية، حتى لا يساء فهمها وتفهم بدلالة غير الدلالة الواردة في البحث، ويتم تحديد المعاني بطريقة إجرائية أي بدلالة الإجراءات والبيانات والأدوات الخاصة بهذه المشكلة، وتعريف المصطلحات في وضع مربعي ليستخدمه الباحث في التعامل مع المشكلة الخاصة بالبحث[1].

ولكي لا يكون هناك تداخل أو التباس بين المفاهيم والمعاني لتوضيح بعض المصطلحات الأساسية المستخدمة في البحث وهي كالتالي :

تعريف دور إجرائياً :

مهمة أو وظيفة أو مجموعةمن المسؤوليات والأنشطة والصلاحيات الممنوحة لشخص أو فريق ويكون له عدة أدوار.

تقنيات الاتصال الحديثة اصطلاحاً :

هي الوسائل الالكترونية المستخدمة في الإنتاج والتسجيل الكهرومغناطيسي، والذي توج باستخدام الشبكات الأرضية التي تستخدم الألياف الضوئية ذات الكفاءة العالية في حمل الرسائل والمعلومات، بالإضافة إلي استخدام الحاسوب وتطبيقاته التي تساعد على القيام بالاتصال بفورية عالية[2].

تفعيل إجرائياً :

تنشيط أو تقوية أو تشغيل

تعريف الإدارة الالكترونية اصطلاحاً :

وهي توظيف التقنيات الحديثة في مجال الاتصالات والمعلومات لإنجاز مهام الجهاز الإداري ووظائفه، بما يحقق التكامل بين إدارات المنظمة لتحقيق أهدافها واستثمار مواردها وتحسين أدائها في العمليات الإدارية[3].

[1]- علي إبراهيم علي، جودة البحث العلمي، الإسكندرية، دار الوفاء للطباعة والنشر،2014م،ص22.
[2]- شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتأثيرات الاجتماعية، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية،2000م،ص7.
[3]- حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2011م،ص55.

تعريف دراسة ميدانية إجرائياً :

بأنها إجراء أو تطبيق البحث على صندوق الضمان الاجتماعي فرع بنغازي على (مدراء الإدارات، ورؤساء الأقسام) من خلال استمارة الأستبانة كأداة للقياس والتحقق من أهداف وتساؤلات البحث وفق الإجراءات المنهجية المتبعة.

تعريف صندوق الضمان الاجتماعي إجرائياً :

هو نظام له طبيعة اجتماعية وقانونية وهو يشمل الرعاية الاجتماعية للمحتاجين ويقدم مصدراً بديلاً للدخل المفقود بسبب بلوغ السن القانونية والمرض لترك الخدمة والتقاعد الاختياري متى توافرت شروط الاستحقاق لخلق التلاحم الاجتماعي وحق أساسي لحقوق الإنسان وتحقيق الضمان الوطني والمشاركة العادلة وتحقيق كرامة الإنسان والمساواة والعدالة الاجتماعية وذلك وفق قانون رقم (53) لسنة 1957م.

الدراسات السابقة :

وهي الأبحاث السابقة التي يرجع إليها الباحث للحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع البحث، والتي ساعدت الباحث في التعرف والوقوف على المشكلة البحثية بشكل دقيق ووضع الأهداف والتساؤلات واختيار المنهج ومجتمع البحث وعينته التي تتفق مع كافة الإجراءات المنهجية والمعرفية والتطبيقية مع مشكلتها البحثية، بالإضافة إلي أن تمكنه من طرق جمع البيانات المناسبة والتحديد الدقيق للمفاهيم والمصطلحات الخاصة بمشكلة البحث، وعليه جاء الوقوف على هذه الدراسات ذات الصلة بموضوع البحث وعرضها بناءً على الترتيب الزمني لإجرائها من الأحدث إلي الأقدم وفق متغيرات البحث وأهمها :

دراسة(بوقلاشي عماد) 2011م، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل.

هدفت الدراسة إلي تحديد مزايا الإدارة الالكترونية التي تمنحها للمواطنين وللإدارات العمومية، واعتمدت الدراسة على فرضيتين بأن الإدارة الالكترونية تتيح فرضية تيسير إجراءات أعمال الإدارات العمومية والارتقاء بكفاءة أدائها، واستخدام الباحث المنهج الوصفي لأنه الملائم للدراسة، واستخدام الملاحظة والمقابلة والاستمارة كأدوات دراسة في بحثه، ومن أهم نتائج الدراسة :

- أظهرت نتائج الدراسة أن الإدارة الالكترونية تلعب دوراً في تحسين أداء الإدارات العمومية.
- بينت الدراسة بأن تكنولوجيا الاتصال تسهم في تطوير الأعمال الإدارية والأنشطة والمعاملات الإدارية.
- أوضحت الدراسة بأهمية الإدارة الالكترونية في تبسيط القرارات وتسريعها مما يجعل الإدارة العمومية أكثر قرباً من المواطنين وإرضاء العملاء.
- ركزت الدراسة على قطاع العدل كنموذج يحتدى به لعصرنه وتطوير باقي الإدارات العمومية[1].

دراسة(ساري عوض الحسنات) 2011م، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية.

هدفت الدراسة إلي التعرف على ماهية الإدارة الالكترونية وسماتها وخصائصها، ورصد واقع الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة، واعتمدت على العديد من التساؤلات أهمها ما هي المعوقات التي تواجه الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي واستخدام الاستمارة كأداة لجمع البيانات لدراسة بحثه.

ومن أهم نتائج الدراسة :

- هناك معوقات تنظيمية أهمها الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية وضعف دعم وزارة التربية والتعليم العالي لسياسات تطبيق الإدارة الالكترونية ونقص التشريعات.
- هناك معوقات تقنية أهمها عدم تكامل القاعات الدراسية والإدارية بما يتناسب مع تقنيات الإدارة الالكترونية ونقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيقها.
- المعوقات البشرية وهي ضعف مهارات اللغة الإنجليزية لدى بعض الموظفين ونقص الوعي بأهمية الإدارة الالكترونية والدورات التدريبية.
- المعوقات المالية وهي ضعف الدعم الحكومي لتطبيقات الإدارة الالكترونية وندرة وجود حوافز مالية للمتميزين في مجال العمل الالكتروني[1].

[1]- بوقلاشي عماد، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، 2011م.

دراسة(عاشور عبد الكريم) 2010م، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر.

هدفت الدراسة إلي إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية، والوصول إلي مدى نجاعة الإدارة الالكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية وفق النموذج الأمريكي، وانطلقت من فرضيات التحول نحو الإدارة الالكترونية هو نتيجة فشل نمط الإدارة التقليدية، ووظف الباحث عدة مناهج للدراسة، وهو المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج تحليل المضمون، ومنهج دراسة الحالة، والمنهج التاريخي، وتوصلت الدراسة للنتائج التالية :

- تؤثر الإدارة الالكترونية على شكل الخدمة العمومية من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الإنترنت والمعدات التقنية.
- الإدارة الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية والتحول للروابط الافتراضية مما يحسن سرعة الاستجابة والفعالية.
- نجحت تجربة الخدمة العامة الالكترونية في أمريكا انطلاقاً من تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وارتفاع نسبة مستخدمي الإنترنت في المجتمع.
- عرف نموذج الولايات المتحدة الأمريكية تطورات مرحلية دفعته للارتقاء بخدمة الأفراد والوصول إلي ترشيد الخدمة العمومية وذلك بوضوح الرؤية الفلسفية لمبادرة الإدارة الالكترونية وتركيزها على الجمهور العام لإيصال الخدمات[2].

دراسة(علي محمد عبد العزيز درويش)2005م، تطبيقات الحكومة الالكترونية، دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي.

هدفت الدراسة لمعرفة واقع تطبيقات الحكومة الالكترونية بإدارة الجنسية بدبي، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، من خلال المسح الاجتماعي، مستخدماً الاستبيان كأداة جمع البيانات، وحاولت الدراسة تحديد مدى خلق الفاعلية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، لتخفيف الأعباء على المواطنين وتقليل الجهد لإنهاء المعاملات، وتدعيم الشفافية، والعمل في وضوح إداري وتنظيمي.

[1]- ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، جامعة الدول العربية معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة، 2011م.

[2]- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قسنطينة، 2010م.

وتوصلت الدراسة إلي النتائج التالية :

- إن أكثر المعوقات ارتباطاً بسير العمل في الإدارة الالكترونية هي المعوقات التشريعية، ثم يليها المعوقات الثقافية والفنية ثم الإدارية وأخيراً المعوقات الخاصة بالموارد.
- أكثر المجموعات مواءمة للبنية البيئية التنظيمية هي الخاصة بمواءمة الهيكل التعليمي، ثم المتعلقة بالتكنولوجيا المطبقة.
- الخصائص العلمية للعاملين في مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية متدنية مقارنة بما هو مطلوب منهم من أعمال حالية ومستقبلية[1].

دراسة(كلثوم محمد الكبيسي)2004م، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر.

تدور إشكالية هذه الدراسة حول استخدام الحاسوب وشبكة الإنترنت في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية ولتطوير طرق العمل التقليدية إلي طرق أكثر مرونة وفعالية، وهدفت هذه الدراسة إلي الكشف عن متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية بدولة قطر وعملية توظيفها، واستخدم الباحث المنهج الوصفي وأداة الأستبانة في جمع البيانات والمعلومات.

وتوصلت الدراسة للنتائج التالية :

- الأمية الالكترونية لدى قطاعات غير قليلة من المتعاملين مع الجهات الحكومية.
- ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات.
- عدم قدرة التشريعات والنظم الإدارية على مواكبة المستجدات.
- ضعف الوعي بأهمية ومزايا تطبيقات الإدارة الالكترونية في القطاعات الحكومية.
- ضعف برامج التوعية الإعلامية بالإدارة الالكترونية[2].

الاستفادة من الدراسات السابقة :

من خلال اطلاعنا على البحوث السابقة ساهمت في وضع التحديد الدقيق للمشكلة البحثية من خلال الأهداف والتساؤلات التي تتفق مع متغيرات البحث والإشكالية، بالإضافة إلي استخدام

[1]- علي محمد عبد العزيز درويش، تطبيقات الحكومة الالكترونية، دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2005م.

[2]- كلثوم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز المعلومات التابع للحكومة الالكترونية، الجامعة الافتراضية الدولية، قسم إدارة الأعمال، قطر، 2004م.

المنهج العلمي ومجتمع البحث بدقة متناهية، وتحديد المفاهيم والمصطلحات بتعريفها الإجرائي أو الاصطلاحي وفق المتغيرات العلمية والإجراءات المنهجية وفق المقاييس الإحصائية المستخدمة، بالإضافة إلي اختيار العينة البحثية التي تتفق مع طبيعة المشكلة البحثية وذلك بتطبيق عليه الإجراءات المنهجية المتعارف عليها، كما ساعدت الباحث في اختيار أدوات جمع البيانات المناسبة للبحث، بالإضافة إلي الاستفادة من الإطار المعرفي لهذه الدراسات من حيث ترتيب وتقسيم الفصول داخل هذا البحث.

نوع البحث ومنهجه :

يعد هذا البحث من البحوث الوصفية التي تهدف إلي وصف ظواهر أو أحداث أو أشياء معينة وجمع الحقائق والمعلومات والملاحظات عنها، ووصف الظروف الخاصة بها وتقرير حالتها كما توجد في الواقع من خلال جمع البيانات الكمية والكيفية عن الظاهرة المحددة وتفسير هذه الحقائق تفسيراً كافياً[1].

وعليه فإن هذا البحث يستند على المنهج الوصفي فيما يتعلق بأحد أهم تقسيماته وهي الدراسات المسحية التي تهدف إلي الوصول إلي بيانات يمكن تصنيفها وتفسيرها وتعميمها على مجتمع الدراسة، ويرتكز هذا البحث على أهم فروع الدراسات المسحية ألا وهو مسح الجمهور الداخلي المتمثل في مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام.

مجتمع البحث وعينته :

يعتبر مجتمع البحث من أهم الخطوات الأساسية التي يجب على الباحث تحديدها بشكل دقيق، ولمعرفة مجتمع البحث لابد من تحديد المجتمع الأصلي وذلك بمعرفة مميزاته، وصفاته، وخصائصه، ومعرفة ما إذا كان موزع في شكل طبقات أو فئات متجانسة[2].

حيث تمثلت مجتمع البحث على صندوق الضمان الاجتماعي بنغازي والبالغ عددهم الكلي(5576) موظف، ونظراً لكبر مجتمع البحث لجأ الباحث إلي اختيار عينة من مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام العاملة داخل الصندوق وفق عدة شروط تمثلت في الأتي :

[1]-عامر محمد قند يلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2007م، ص46.

[2]- حافظ عبد الرشيد بن عبد العزيز، أساسيات البحث العلمي، جدة، مركز النشر العلمي، جامعة الملك عبد العزيز،2012م، ص199.

- قرب هذه المراكز الإدارية من صنع القرار الإداري.
- قدرتهم القيادية في رسم الإستراتيجية الإدارية للعمليات الإدارية الحديثة.
- اهتمامات هذه القيادات بالتحولومواكبة تقنيات الاتصال الحديثة للتحول للإدارة الالكترونية.

وعليه تم الوقوف على هذه الاعتبارات من خلال الزيارة الميدانية للصندوق، وعليه تم تحديد هذه المستويات الإدارية بشكل دقيق وتمثلت في :

المسمى الوظيفي	العدد
مدراء الإدارات	19
رؤساء الأقسام	48
المجموع	67

وبناءً على ذلك اعتمد الباحث على العينة القصدية العمدية المتمثلة في مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام البالغ عددهم (67) مفردة.

أدوات جمع البيانات :

تقوم معظم الدراسات الإنسانية والاجتماعية على نوعين من الأدوات النظرية وتتمثل في الجانب العملي الذي يغطي أبعاد الظاهرة من خلال الرجوع إلي المصادر الأولية أو الثانوية المتمثلة في المراجع العلمية، سواء كانت مخطوطات أو كتب أو دوريات أو موسوعات أو موقع إنترنت. والنوع الثاني الأدوات التطبيقية وتتمثل في تصميم أدوات لجمع البيانات مثل (الأستبانة، والمقابلة والملاحظة)[1].

أسلوب المسح المكتبي :

حيث قام الباحث بالوقوف على المصادر والمراجع والكتب والدراسات والأبحاث ذات الصلة بموضوع بحثه لتغطية الجوانب المنهجية والمعرفية والتطبيقية، بما يساعد على التحقق من الأهداف والتساؤلات.

[1]- زينب الأوشوح، طرق وأساليب البحث العلمي وأهم ركائزه، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر،2014م،ص 104.

استمارة الأستبانة :

حيث قام الباحث بإعداد استمارة احتوت على تساؤلات وبدائل ومقاييس علمية تمحورت حول موضوع بحثه، واحتوت الاستمارة على (17) سؤال و (85) بديل و(4) مقاييس، وتم عرض هذه الأستبانة على المحكمين في مجال البحث العلمي والإحصاء والإعلام.*

وذلك لقياس مدى صلاحية وملائمة الاستمارة موضوع البحث وتطبيقها بما يخدم أهداف وتساؤلات البحث، حيث قام الباحث بوضع استمارة الأستبانة في صورتها النهائية بعد التعديل من قبل المحكمين، بحذف ما تم طلب حذفه، وإضافة ما تم إضافته، وأصبحت الاستمارة جاهزة للقياس والبحث واحتوت على عدد (14) سؤال، وعدد (57) بديل، وعدد (3) مقاييس.

تتضح حدود البحث في الآتي :

أولاً : الحدود النوعية :

حيث تم تطبيق البحث على صندوق الضمان الاجتماعي بنغازي وتمثل على مدراء الإدارات والأقسام.

ثانياً : الحدود الزمنية :

حيث ابتداء العمل من يوم 6 فبراير حتى 23 أغسطس سنة (2022)، 6 أشهر وهي المدة الزمنية التي تمت فيها الدراسة الميدانية.

المفهوم الحديث لتقنيات الاتصال :

أحدثت تقنيات الاتصال نقلة نوعية في علوم الاتصال التكنولوجية من خلال الوسائط المتعددة للاتصال التفاعلي في ظل تطور الحاسبات الالكترونية بالإضافة إلي الألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية والتقنية الحديثة للاتصال الرقمي، حيث أصبحت تشكل ثورة رقمية متعددة الأطراف (تحمل الصوت والصورة بالمعدات الالكترونية، والروبوت الآلي، والديجيتال والهاتف النقال والأقمار الصناعية واستغلال المعلومات في جهاز واحد) وهذا ما يسمى بالعولمة الالكترونية والتي اجتاحت الحدود والحكومات وفرضت نمط جديد ألا وهو ظهور الإدارات الالكترونية.

* أ.د محمد سالم المنفي / د. فرج العريبي / د. سالم بوسن

الأمر الذي جعل من المؤسسات تعمل على تطوير نفسها ومواكبة هذه التقنيات لتحسين الأداء الخدمي[1].

ويمكن تعريف هذه التقنيات الاتصالية بأنها(مجموعة من التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون والمحتوى الاتصالي الذي يراد توصيلة من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو المكتوب أو المصور من خلال الحاسب الالكتروني)[2].

وتعرف أيضاً بأنها (التشغيل الواحد للأدوات السمعية والبصرية والمعلوماتية وأجهزة الإعلام لتحقيق التواصل مع العالم)[3].

ويمكن تعريفها بأنها(أداة معلوماتية لتجميع البيانات والمعلومات في شكل أرشيف الكتروني عن طريق الشبكة الرقمية الآلية وتحويلها إلي صور وكلمات منطوقة)[4].

وتعرف أيضاً بأنها (مجموعة من الأدوات والأجهزة التي توفر تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها، وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلي أي مكان في العالم أو استقبالها من أي مكان في العام)[5].

وبهذا فتحت تقنيات الاتصال أفاق في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والعلمية والثقافية، حيث ساهمت في تعزيز التبادل الاجتماعي والثقافي والاقتصادي، الأمر الذي انعكس على تقنيات المعلومات في تطوير الأداء الخدمي في انجاز الأعمال والمعاملات والوظائف الإدارية وظهور الإدارة الالكترونية في العمل المؤسسي.

أهمية تقنيات الاتصال الحديثة للمؤسسات :

من أهم التطورات التي أحدثتها تقنيات الاتصال هو توفير كافة الخدمات الاتصالية من خلال المعلومات والبيانات للمؤسسات والعاملين داخل العمل المؤسسي في تسهيل وسرعة تبادلها في

[1]- سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان، الاتصال والإعلام وتكنولوجيا المعلومات، دار المعرفة الجامعية، 2003م،ص106.
[2]- محمد جمال الفار " المعجم الإعلامي"، عمان، دار أسامة المشرق العربي، 2006م،ص103.
[3]- حمام محمد زهير، من هنا يبدأ التسيير الفعال دراسات في العولمة والاتصال والمناجمنت الحديث، الجزائر، دار الخلدونية،2006م،ص 109.
[4]- محي محمد مسعى، ظاهرة العولمة والأوهام والحقائق، مصر، مطبعة ومكتبة الشعاع،1999م،ص26.
[5]- عبد العزيز الشريف،الإعلام الالكتروني، الأردن، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، 2014م،ص34.

أي وقت ممكن، بالإضافة إلي قدرة هذه التقنية على نشر الرسائل ومد المؤسسة بأفضل المعارف وحل جميع العراقيل المتعلقة بالصراعات التنظيمية وسير العمل، كما مكنت المؤسسات من إلغاء المسافات المادية وإنشاء مسافات افتراضية بين الأشخاص وإلغاء الحدود داخل الإدارات، مما يساعد العاملين على انجاز المهام والأعمال بسهولة ويسر، كما أدت هذه التقنيات دور كبير في تحديث وتطوير إدارة الأعمال، كما تعمل على خلق الوظائف الإدارية الجديدة وتعزيز نشاطات العمل داخل بيئة العمل وذلك من خلال :

- تساعد على تحقيق رقابة فعالة في عملية التشغيل.
- تساعد على توفير تنظيم إداري فعال داخل المؤسسة.
- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.
- تساعد على التقليص من التنظيمات الإدارية[1].

ومن هذه المؤشرات أصبح الاهتمام بتقنيات الاتصال أمر مُلح للرفع من كفاءة وفعالية الأنظمة والعمليات الداخلية والخارجية وتحسين التعامل مع احتياجات العملاء والمستفيدين من الخدمة، وتحسين مهارات حل المشكلات وتحسين دور القادة وإمدادهم بمختلف الوظائف والمعلومات، مما يتيح للمؤسسات إمكانية الوصول للنتائج الإيجابية وتعزيز خدماتها والرفع من مستوى الأداء، لذا تسعى المؤسسات للتوجه في أداء أعمالها لتبني الإدارة الالكترونية وذلك بتوفير البنية التحتية لهذه التكنولوجية ووسائلها الاتصالية، وتوفير كوادر بشرية على درجة من الكفاءة والقدرة على استخدام هذه التقنية وتمتعها بوعي معلوماتي تسمح لها بانجاز مختلف الأعمال الإدارية[2].

أسباب التوجه نحو تقنيات الاتصال الحديثة بالعمل المؤسسي :

وذلك نظراً للتطور المتزايد لتقنيات الاتصال والمعلومات في مختلف مجالات الحياة في مختلف جوانبه ساعد إل تحول المؤسسات من الأسلوب التقليدي المعتمد على الورق إلي الانتقال إلي المؤسسات الحديثة الكترونية الرقمية، ومن بين أهم هذه الأسباب :

[1]- عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، ط1، الأردن، دار المعتز للنشر والتوزيع، 2015م، ص127.
[2]- ليلى حسام الدين أحمد شكر، أثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2011م، ص14-15.

1- **تطورات شبكة الإنترنت :** حيث يمكن القول أن هذا الانتقال سببه الرئيسي هو الثورة في مجال شبكات المعلومات والاتصال التي يعتبر محورها الإنترنت، فالتفاعلات والتداخلات التكنولوجية أو الرقمية من خلال منصات وقواعد مشتركة هي الأجهزة والبرمجيات والصناعات الالكترونية والخاصة بالاتصالاتالمتعلقة بالاتصالات السلكية واللاسلكية وصناعة المحتوى.

2- **تطور اقتصاد المعرفة :** التطور في اقتصاديات المعلومات والمعرفة، وظهور المنتج والخدمة الجديدة انطلاقاً من أن المعرفة أصبحت نتاج معلوماتي للعلوم المختلفة في مختلف جوانب الحياة.

3- **ظهور الأسواق العالمية :** وذلك نتيجة للتطور والنمو الاقتصادي العالمي وبذلك لم تعد المؤسسات تقتصر أعمالها على الحدود المنظمية التقليدية أو الحدود المكانية، حيث أصبح أمر واقعياً للتوجه لهذه التكنولوجيا المعلوماتية والاتصالية التي جعلت بالإمكان لهذه المؤسسات انجاز الأعمال والمهام خارج حدود هذه المؤسسات وبكفاءة عالية وانجاز سريع.

4- **ظهور الشركات الرقمية** : وذلك من خلال العمل بالتصاميم التنظيمية والربط عبر شبكات الإنترنت والأقمار الصناعية، وظهرت العديد من الشركات العملاقة التي تبنت إنشاء شبكة رقمية للمنظمات وربطها بعدة منظمات وذلك عن طريق تقنيات الاتصال التي تساهم في انسياب العمل ويكون لديها مستويات من الانجاز والأداء.

5- **تحسين الخدمات** :حيث لعبت تقنيات الاتصال الحديثة دوراً أساسياً في استحداث خدمات جديدة في العمل المؤسسي على الصعيد الاجتماعي والاقتصادي والسياسي والخدمي بصفة عامة، وذلك للسيطرة على كافة التعقيدات والبيروقراطية الإدارية وتسريع وتيرة العمل[1].

وبذلك أصبح لزاماً الاعتماد على تقنيات الاتصال الحديثة ووسائله للنهوض بالعمل المؤسسي وإنشاء إدارة الكترونية مواكبة للتطورات المؤسساتية في العالم وتحديد مدى نجاح المؤسسة

[1]- عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة السابعة، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2015م، ص 32.

وقدرتها على توظيف هذه التقنيات المعلوماتية والاتصالية في خلق ثقافة تكنولوجية تنظيمية للرقي بالمؤسسة.

العلاقة بين تقنيات الاتصال الحديثة والعمل المؤسسي :

تمثل العلاقة بين المؤسسات وتقنيات الاتصال الحديثة علاقة ذات اتجاهين في عملية التأثير والتأثر حيث تنطلق من العوامل المحيطة بالبيئة الخارجية والثقافة التنظيمية وآلية التشغيل والمدخلات والمخرجات، فالاهتمام بهذه التقنيات أصبح متزايد في ظل التطور الحادث في سوق العمل والاتصال الرقمي المتمثل في (البريد الالكتروني، والإنترنت، والمواقع الالكترونية، والرسائل القصيرة، ومواقع التواصل الاجتماعي المختلفة، والحواسيب، والفاكس) مما أصبح العمل داخل هذه المؤسسات واقع افتراضاته هذه التكنولوجيا في مجال الاتصال بواسطة الوسائط الجديدة والمتعددة وأصبحت المعلومات والبيانات تدخل وتخرج عبر المواقع الافتراضية بشكل آني يتجاوز الحدود الجغرافية والمكانية، الأمر الذي جعل المؤسسات مواكبة هذا التطور التقني في مجال المعلومات وتدفقه عبر هذه الوسائل المختلفة الرقمية لخدمة العمل المؤسسي، والاستفادة من هذه التكنولوجية وما تتطلبه من تغييرات تنظيمية تحقق مكاسبمادية وسرعة في انجاز الأعمال والمهام، وعليه فإن هذا الانتشار لهذه التقنيات وتوظيفها في مختلف المؤسسات قد غير إلي حد كبير القواعد التي كانت عليها المؤسسات من المؤسسات التقليدية إلي مؤسسات حديثة الكترونية رقمية، وبالتالي أصبح الانتقال إلي انجاز وإجراء الأعمال والاتصال الالكتروني ساهم في نمو وتطور المؤسسات وزيادة مكانتها وحصتها التنافسية[1].

تقنيات الاتصال الحديثة والتوجه للمؤسسات الحكومية :

انتقلت بيئة الأعمال داخل المؤسسات الحديثة إلي التطور المعلوماتي والحاسب الآلي والاتصال الرقمي والإنترنت، حيث تحولت بيئة العمل المؤسسي إلي عصر المعلومات في أداء الأعمال، وهو ما يسمى بالثورة المعلوماتية والنظم الإدارية الحديثة التي تعتبر أساس البقاء والاستمرار والرفع من مستوى الأداء الخدمي.

فالمؤسسات الالكترونية هي المؤسسات التي تعتمد في برامجها وأعمالها على التقنيات الرقمية المتمثلة في (الحاسبات الآلية، والإنترنت، وشبكات الاتصال) حيث فرضت بيئة المعلومات

[1]- Josse Roussel, Gouthey Gabrielle (2005) vers lentreprise numerique, Gualion.p 166.

والحاسبات بناء سياسات جديدة وهياكل تنظيمية مرنة ومفاهيم إدارية متطورة لتتلاءم مع نمط التشغيل المعلوماتي المعرفي الجديد، ومن هذا المنطلق اتجهت المؤسسات إلي استثمار المعرفة والمعلوماتية في تعزيز وظائفها ومهامها، حيث أصبحت أنشطتها ترتبط وتوظف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وتحولت أغلب أعماله بالمعاملات الورقية إلي المعاملات الرقمية أو الالكترونية وذلك بسبب ظهور الإنترنت ومفاهيم المنظمة الرقمية، ومنها الإدارة الالكترونية، والاتصال الالكتروني والموارد البشرية، وغيرها من المفاهيم الحديثة المرتبطة بالمنظمة الحديثة التي تستخدم بشكل أساسي تكنولوجيا المعلومات وتوظفها في مختلف مهامها وخدماتها، وهناك العديد من الجهود للتحول للمؤسسات الرقمية أهمها :

- زيادة الإنفاق على تكنولوجيا الاتصال الحديثة باعتبارها مصدر المعارف والمعلومات.
- التركيز على سرعة تنقل المعلومة من خلال هذه التقنيات الحديثة.
- الاعتماد على الجوانب التحفيزية لتشجيع جهود الابتكار داخل المؤسسة.
- تخصيص اعتمادات داخل المؤسسة لتطوير الجهود البحثية.
- اعتماد إستراتيجية لتسيير وإدارة الموارد البشرية بما تتوافق وحاجات المؤسسة من كفاءات أكاديمية ومهنية.
- خلق التوعية الشاملة لدى الموظفين بأهمية المؤسسة الالكترونية.
- إعداد دراسة متكاملة لنظم المعلومات والأجهزة ومعدات وشبكات والاستفادة منها للتحول نحو المؤسسة الالكترونية[1].

وعليه فإن التحول للإدارة الالكترونية أصبح أمراً واقعياً للمؤسسات لتطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، والتحول الالكتروني يتطلب تطبيق واستخدام هذه التقنيات الاتصالية للتحول إلي مؤسسة الكترونية، ويرجع ذلك للتطور المتسارع في وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات، وازدياد الحاجة من قبل المجتمع لتحسين الخدمات وتسهيل الإجراءات والمعاملات الإدارية، والضغوط المتزايدة من الهيئات وكافة شرائح المجتمع للتوجه إلي الإدارة الرقمية، وعليه يجب على هذه المؤسسات إرساء بناء تقني فعال، يسمح بتطوير الخدمات بارتباطها مع التقنيات والتطبيقات المتطورة لتفعيل عمل أنشطتها وعملياتها الإدارية.

[1]- بلال خلف السكارنه، التطوير التنظيمي والإداري، ط1، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009م، ص125-126.

تقنيات الاتصال الحديثة والتحول للإدارة الالكترونية :

لقد أدى التطور السريع في تقنيات الاتصال المختلفة في الآونة الأخيرة، الأمر الذي جعل المؤسسات في المجالات المختلفة بتطبيق وتوظيف هذه التكنولوجية في نشاطاتها وأعمالها ومهامها وخدماتها المختلفة، للرفع من كفاءتها وفاعليتها، وملاحقة التطورات الجارية في العالم، ولهذا ظهرت الأعمال الالكترونية بشكل عام والإدارة الالكترونية بشكل خاص.

واستناداً على اعتماد المؤسسات والإدارات الحديثة على التقنية المتطورة، وإدخال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في إدارة أعمالها وتحقيق أهدافها بشكل سريع ودقيق وبأقل التكاليف، لذا نجد من الضروري التطرق إلي مفهوم الإدارة الالكترونية التي يعتبر أهم ركائزها في أداء أعماله هو تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وعليه فإن المؤسسات تعتمد على الاستفادة منها لتطبيق الإدارة الحديثة المعتمدة على هذه التقنيات[1].

وعليه نعرف الإدارة الالكترونية بأنها (عبارة عن استخدام تقنيات المعلومات ووسائل الاتصال الحديثة في تطوير أداء الإدارة وتحقيق أهدافها، وهي تتطلب كفاءات ومهارات متخصصة)[2].

وتعرف أيضاً بأنها (وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة وليست بديلاً عنها، ولا تهدف إلي إنهاء دورها، وهي إدارة بلا ورق إلا أنها تستخدم الأرشيف الالكتروني والأدلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية)[3].

وتعرف (بأنها قدرة المنظمة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات عن طريق رسائل الكترونية بيسر وسهولة وأقل تكلفة ووقت وجهد مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات في أي وقت ومكان)[4].

وتعرف بأنها (عملية ميكنة جميع نشاطات ومهام المؤسسة أو الإدارة اعتماداً على تكنولوجيا المعلومات لتحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تخفيض استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين للربط مع الحكومة الالكترونية في وقت لاحق)[1].

[1]- علاء عبد الرازق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، ط1، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع،2010م،ص25-27.
[2]- النجار فريد، العمليات الالكترونية والتخطيط الاستراتيجي وفعالية تكنولوجيا المعلومات، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية،2008م،ص84.
[3]- محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الالكترونية،ط1، عمان، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع،2007م،ص19.
[4]- محمد عبد اشتيوي، دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة، مجلة جامعة الأقصى، 2013م،ص226.

وعليه يمكن القول بأن الغدارة الالكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل المؤسسي ومختلف الإدارات لتحسين أدائها والرفع من كفاءتها وتحقيقاً لأهدافها المرجوة، وتحسين جودة خدماتها، وإنشاء تفاعل واتصال رقمي الكتروني بين المؤسسة وجمهورها، وهي بذلك الانتقال في انجاز الأعمال الإدارية من المعاملات التقليدية الورقية إلي الشكل الالكتروني.

أهمية الإدارة الالكترونية للمؤسسات :

حيث تعمل الإدارة الالكترونية على زيادة قدرة المنظمات العامة والخاصة للوصول للأسواق الجديدة، كما تساعد على الاستجابة لمتطلبات الأسواق لتوفير الخدمات والمعلومات لدى المؤسسات، وكذلك تؤثر بدرجات متفاوتة على أدائه من خلال التأثير على أنشطتها التي تمارسها والعمل على تحسين جودة الخدمة باستخدام الأساليب الالكترونية التي تتسم بالكفاءة والفاعلية والسرعة داخل مختلف المستويات الإدارية وتصديها للمشاكل الإدارية التقليدية.

ويمكن تحديد أهمية الإدارة الالكترونية على مستوى المؤسسات في التالي :

1- **انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة** :تؤدي الإدارة الالكترونية إلي تخفيض تكاليف المباني والأجهزة وأجور العاملين وتقليل مخاطر المشكلات الإدارية المعقدة، بالإضافة إلي ندرة في توفير العمالة وتقريب الحدود الجغرافية بين المواقع، مما يؤدي إلي تسهيل عملية التسويق والإنتاج وزيادة المبيعات الربحية.
2- **اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل مع المنظمة** : حيث تمكن الإدارة الالكترونية من الدخول إلي أسواق جديدة والاستحواذ على أكبر حصة ممكنة من الأسواق سواء على المستوى المحلي أو العالمي وإزالة الحواجز والحدود الجغرافية، لوجود شبكة اتصالات الكترونية.
3- **تحسين جودة المنتج وزيادة التنافس** : توفر الإدارة الالكترونية فرصة التواجد في السوق والتعرف على رغبات واحتياجات المستفيدين، والعمل على إشباع الرغبات والحاجات من خلال تحسين الخدمة المقدمة، مما يؤدي لتحسين درجة المنافسة.
4- **تلافي مخاطر التعامل الورقي** : تساعد الإدارة الالكترونية في التخفيف من الاعتماد على التعامل الورقي وأثاره السلبية والتي من أثرها تبديد الجهد والوقت وزيادة التكاليف

[1]- علاء عبد الرازق السالمي، الإدارة الالكترونية ،عمان، دار وائل للنشر،2008م،ص34.

وصعوبة البحث عن المعلومات، والانتقال إلي استخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته المختلفة والشبكات الالكترونية.

5- **تحسين مستوى أداء المؤسسات** : تسهم الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات المؤسساتية وتبسيط إجراءاتها للمستفيدين، وإتاحة المعلومات والبيانات مما يحقق التواصل بين المؤسسة والعاملين والمستفيدين، كما تتيح الإدارة الالكترونية فتح قنوات اتصال جديدة بين القائمين على إدارتها والمستفيدين لتسيير أداء الأعمال والمعاملات الحكومية، وإزالة الشكوك والمعوقات التي تكفل أداء الخدمات بكفاءة عالية وبسرعة فائقة[1].

متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية :

إن نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات يتوقف على وجود متطلبات عديدة وضرورية.

أولاً : المتطلبات التقنية للبنية التحتية للإدارة الالكترونية :

1- **البنية التحتية الصلبةللأعمال الالكترونية** : وتتمثل في كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب وشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية لممارسة الأعمال الالكترونية وتبادل البيانات الكترونياً.

2- **البنية التحتية الناعمة للأعمال الالكترونية** : وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز الأعمال والمهام والقرارات الإدارية بشكل الكتروني والتي تتكون من مواقع الويب وقواعد البيانات الالكترونية.

3- **شبكات الاتصال** : وهي كالآتي :

أ- **شبكة الإنترنت** : وهي الشبكة العنكبوتية العالمية.

ب- **الشبكة الداخلية إنترانت** : وهي عبارة عن شبكة داخلية مخصصة للاستخدام داخل المؤسسات وتسمح بتبادل المعلومات بين كافة المستويات الإدارية بالمؤسسة.

ج- **الشبكة الخارجية إكسترانت** : وهي عبارة عن شبكة إنترانت داخلية توسعت وامتدت خدماتها إلي مستخدمين خارجيين من داخل المنظمة، والإكسترانت تمثل شبكة محمية دورها

[1]- أحمد محمد غنيم، الإدارة الالكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة، المكتبة العصرية،2004م،ص43-48.

الربط بين المنظمة والشركة، وتعتبر نقطة الانطلاق الأساسية لشبكة المنظمة الخارجية ومن شبكتي الإنترنت والإكسترانت يتم الانتقال بالمؤسسة إلي العمل بالإدارة الالكترونية[1].

ثانياً : متطلبات إدارية : تتمثل في الآتي :

أ- **وضع استراتيجيات وخطط التأسيس :** يتطلب ذلك تشكيل إدارةأو هيئةلتخطيط ومتابعة وتنفيذ الخطط لمشروع الإدارة الالكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية، ووضع المواصفات العامة للإدارة الالكترونية والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة مع كافة الجهات.

ب- **القيادة الإدارية :** لا بد من وجود قيادات إدارية الكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتكون لديها القدرة على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وضع المعرفة.

ج- **الهيكل التنظيمي :** إن الإدارة الالكترونية تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة أفقية وعمودية باتصالاتها، وبنية شبكية تستند على قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والريادة في الأداء وإنجاز الأعمال بكفاءة عالية.

د- تدريب العاملين وصقلهم : وذلك بالعمل على توفير العناصر البشرية المؤهلة وتدريبهم وتنميتهم في مجال تطبيقات الغدارة الالكترونية يسهل مهمة القيادات عند إعداد استراتيجيات تطبيق والتعامل مع كافة المنصات الالكترونية واستخدامهم للحاسب الآلي.

هـ-**وضع القوانين والتشريعات اللازمة:** يعد خلق بيئة تشريعية ملائمة ومناخ قانوني مواتي أحد المتطلبات الضرورية للإدارة الالكترونية لتسهيل معاملاتها ووضعها موضع الاعتراف الوطني والعالمي، إضافة لضمان القضايا الخاصة بتدابير الأمن والحماية والسرية[2].

أهداف الإدارة الالكترونية بالعمل المؤسسي :

للإدارة الالكترونية أشكالاً متعددة تتفق مع طبيعة العمل في المؤسسة مما يحقق أهدافها، وينبغي على القيادات الإدارية أن يكون لديهم قناعة تامة بأهداف الإدارة الالكترونية ورؤية واضحة

[1]- نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، الرياض، المكتبة العصرية،2004م،ص54.

[2]- سعيد بن معلا العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية، دراسة مسحية على المؤسسات العامة للموانئ في الرياض، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية،2003م،ص18-21.

لتحويل جميع المعاملات الورقية إلي الكترونية، وذلك لمواكبة التطورات الحاصلة في مجال العمل الإداري ويمكن تلخيص أهم الأهداف في التالي :

1- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
2- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
3- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.
4- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.
5- تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
6- توظيف تكنولوجيا الاتصال لبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى العاملين.
7- تجميع البيانات والمعلومات وأرشفتها.
8- تركيز نقطة اتخاذ القرار ودعمه ومراقبتها في حايز العمل الخاصة[1].

عناصر الإدارة الالكترونية بالعمل المؤسسي :

إن نجاح الإدارة الالكترونية يعتمد على عدة عناصر أهمها تكنولوجيا المعلومات الإدارية وفي مقدمتها تكنولوجيا الحاسبات والاتصالات، لأنه لا يمكن أن تكون هناك إدارة اليكترونية حقيقية بدون تلك التقنيات التي يتم عن طريقها تقديم المعلومات والبيانات اللازمة بشكل يؤثر على أداء الأعمال الإدارية داخل المؤسسات[2].

من خلال توافر العناصر الأساسية وهي كالآتي :

1- **الحاسوب** : ويضم المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.
2- **شبكة الاتصالات** : وهي تتضمن في الشبكات والبرمجيات التي تتمثل في برامج النظام مثل نظم التشغيل، ونظم إدارة الشبكات وبرامج التطبيقات والتي تشمل برامج التطبيقات العامة مثل برامج البريد الالكتروني وبرامج التطبيقات الخاصة مثل البرامج المحاسبية والبرامج المالية وبرامج التجارة الالكترونية المتمثلة في شبكات الإنترنت والإكسترانت حيث هذه الشبكات توفر السرعة في تدفق البيانات والمعلومات بين مختلف الوحدات الإدارية.

[1]- رأفت رضوان، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني، السعودية، الجمعية السعودية للأدارة،2004م،ص3.
[2]- محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع،2010م،ص145.

3- **البرمجيات** : وتشمل نظم وشبكات الحاسوب مثل برامج البريد الالكتروني، وقواعد البيانات ونظم التشغيل، والبرامج المحاسبية، ونظم وإدارة الشبكة، ومترجمات لغات البرمجة.

4- **صناع المحتوى** : يتكون من القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المنظمة، وهو يقع في قلب العناصر التقنية الثلاثة(الحاسوب، والبرمجيات، وشبكة الاتصالات)[1].

فوائد ومزايا الإدارة الالكترونية :

إن الاهتمام الكبير الذي يوليه العالم بشكل عام والمؤسسات بشكل خاص باستخدام تكنولوجيا الاتصال بمختلف مكوناتها وتطبيقاتها، حقق فوائد كبيرة وكان له الأثر الإيجابي على المؤسسات لمسابقة تطبيق الإدارة الالكترونية وهذه الفوائد تكمن في التالي :

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وينعكس على مستوى الخدمات اتلي تقدم للمواطنين، كما تكون لهذه الخدمات جودة عالية.
- تتيح الإدارة الالكترونية المعلومات الوافية والكاملة عن كل ما يتعلق بالمؤسسة.
- اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية.
- تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المؤسساتية.
- رفع مستوى الكفاءة والأداء، والمخرجات والنتائج والعطاء في المؤسسة والعاملين.
- استخدام الإدارة الالكترونية ستقلل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجاباً عن عمل المؤسسة
- يستطيع النظام الالكتروني من تأمين المتابعة الآلية للعاملين، ومدى استجابتهم للأعمال، وكذلك يمكنهم من إرسال تقارير المتابعة للأعمال التي تحتاجها الإدارة العليا.
- إن التقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق.
- توفير العديد من الخدمات الالكترونية للعاملين، ليسمح لهم بالحوار والمناقشة والتعليم الذاتي.

[1]- ياسين سعد غالب، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الرياض، الإدارة العامة للطباعة والنشر،2005م،ص25.

- تأمين مساعدة الإدارة العليا في إدارة أعمال المؤسسة ومواردها البشرية والمالية والإدارية والمعلوماتية[1].

وظائف الإدارة الالكترونية :

لقد تغيرت الوظائف التقليدية للإدارة وانتقلت إلي الإدارة الحديثة التي ارتبطت بالوسائل والتقنيات الحديثة المعلوماتية التي أثرت على مضمون العملية الإدارية وفي بيئة وعلاقات واتصالات التنظيم الإداري، ولهذا فإن الوظائف الإدارية أصبحت الكترونية وهي أربعة وظائف كالآتي :

1- **التخطيط الالكتروني** : وهو الاستعداد للمستقبل والتنبؤ به، وهو يحدد ما يراد عمله آنياً ومستقبلاً ويقوم بتحديد أهداف إستراتيجية من خلال اتخاذ قرارات تتسم بالشمولية، وتقوم بخدمات جميع أقسام المنظمة وإداراتها،وذلك بالتعاون المشترك بين كافة المستويات الإدارية عبر الشبكة الالكترونية لمواجهة متطلبات التغيير، وعليه فإن التخطيط الالكتروني يعتمد على :

أ- إن معلوماته الرقمية دائمة التدفق والاستمرارية على كل شي بما فيه التخطيط لتحويله إلي تخطيط مستمر.

ب- يقوم على المرونة والآلية الواسعة للأهداف وقابلة للتطوير المستمر.

ج- أن جميع الكوادر البشريةالعاملة تقوم وتشارك بعملية التخطيط[2].

2 – التنظيم الالكتروني : يمثل التنظيم الالكتروني المعاصر على اعتماد الإجراءات التغيير في الهيكل التنظيمي، لمواجهة المشكلات التنظيمية الإدارية التقليدية، ويتم ذلك من خلال تجميع الوظائف وتوزيع الاختصاصات، واستحداث بعض الوحدات الإدارية التنظيمية الجديدة، والتي تتمثل أهمها في الوحدات التالية :

أ- إدارة قواعد البيانات والمعلومات والمعرفة الكترونياً.

ب- إدارة الدعم التقني للمستفيد.

ج- إدارة علاقة العملاء الكترونياً.

[1]-فداء حامد، الإدارة الالكترونية والإدارة المعاصرة، ط1، عمان، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع،2015م، ص221-222.
[2]- نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية والتخطيط الاستراتيجي وفعالية تكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق،ص237.

وأن هذه التغييرات تتوافق مع إعادة تنظيم المؤسسات في ظل الشبكة العالمية للإنترنت وثورة الاتصالات والمعلومات وهي كالآتي :

- استخدام نظام الشبكات يتسم التنظيم الشبكي كونه تنظيماً مرناً للاتصال والتعاون بين العاملين.
- الانتشار الواسع لشبكة الإنترنت بين كافة العاملين عن طريق الشبكة الداخلية.
- بوجود شبكة الإنترنت أصبح بالإمكان تحقيق نمط جديد في المؤسسات الافتراضية التي تقوم على توظيف مزايا الإنترنت في تبادل البيانات الكترونياً[1]

3-التوجيه (القيادة) الالكترونية :وهي التي تركز على قوة العلاقة بين القائد ومرؤوسيه وأدت التطورات الإدارية إلي أن يكون للقائد دور في توزيع المهام التكنولوجية وللقيادة الالكترونية ثلاثة أبعاد أساسية هي :

أ- **القيادة التكنولوجية الصلبة** : وهي قيادة تقوم على استخدام تكنولوجيا الإنترنت من أجل إدارة أعمالها وعلاقاتها المختلفة، مما يجعلها إدارة مميزة.

ب-**القيادة البشرية الناعمة** : يتطلب استخدام الإنترنت عاملين ذوي مؤهلات عالية ومتخصصين،وهذه الفئة تتطلب إدارة جديدة تعمل بشكل استشاري أفقي وليس هرمي.

ج- **القيادة الذاتية** : تؤكد على ضرورة فهم الذات من أجل تحديد الاختيارات المهنية للعاملين بطريقة موضوعية، لذلك لابد لكل قائد الكتروني يطور أسلوبه لإدارة موارده وقراراته بشكل سريع وفوري[2].

4-الرقابة الالكترونية :وهي التي تقوم على الثقة المتبادلة بين العاملين والإدارة، وهو ما يعرف بالولاء الالكتروني أو الثقة الالكترونية، التي تتميز بأن يكون المدير على علم بنفاذ المعلومات عند تنفيذها، وبالتالي يتمكن من معرفة النشاطات غير المقبولة، ومن ثم يتخذ الإجراءات الصحيحة، وهناك العديد من المزايا التي تحققها الرقابة الالكترونية نلخصها في التالي :

[1]- محمد محمود مكاوي، الإدارة الالكترونية، الإسكندرية، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع،2011م،ص148.
[2]- أحمد محمد سمير، الإدارة الالكترونية، ط1، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009م،ص266-267.

أ- تتم عملية الرقابة في الوقت الحقيقي بدلاً من الرقابة القائمة على الماضي.

ب- أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلاً من الرقابة الدورية وذلك بتدفق معلوماتها المستمرة الرقابية بدل من الرقابة المتقطعة.

ج- تحفز العلاقات القائمة على الثقة للمتابعة الفورية يقل الجهد الرقابي للمدير.

د- تساعد في انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد بالمؤسسة والحد من المفاجآت والأزمات.

هـ- الرقابة الالكترونية تقلص الرقابة القائمة على المدخلات والعمليات والأنشطة للتأكيد على النتائج فهي بذلك أقرب إلي الرقابة بالنتائج[1].

عرض وتحليل النتائج :

الخصائص الديموغرافية :

الجدول رقم (1) توزيع المبحوثين حسب النوع (ذكور / إناث)

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	52	%77.6
أنثى	15	%22.4
المجموع	67	%100

يتضح من خلال هذا الجدول وباستخدام المعاملات الإحصائية (النسب والتكرار) عن توزيع مدراء الإدارات والأقسام بصندوق الضمان الاجتماعي حسب النوع، حيث جاء في المرتبة الأولى الذكور بنسبة بلغت(77.6%) وبتكرار (52) مفردة من إجمالي عدد المبحوثين(67) مفردة، وجاءت في المرتبة الثانية الإناث بنسبة بلغت(22.4%) وبتكرار(15) مفردة من أجمالي المبحوثين السابق ذكرهم.

وعليه فإن هذه النتيجة تؤكد بأن أغلب المسؤولين في صنع القرار الإداري داخل الصندوق هم من الذكور، وذلك يعكس لنا الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات الليبية التي تعتمد على العنصر الرجالي أكثر في تبؤ المناصب الإدارية واقتناعهم بهم في تسيير العمليات الإدارية،

[1]- ماركهام جيمس، الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، ترجمة: خالد العمري، القاهرة، دار الفاروق للنشر والطباعة، 2007م،ص98-99.

أكثر من العنصر النسائي، وهذا مفهوم خطأ في ظل التطور التقني والاتصال الرقمي التفاعلي الذي يعطي للمرأة دور في المشاركة وتعزيز تفاعلها.

الجدول رقم (2) توزيع مفردات البحث حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة
من 25 إلي أقل من 30 سنة	6	%9.0
من 30 إلي أقل من 35 سنة	12	%17.9
من 35 إلي أقل من 40 سنة	22	%32.8
من 45 فما فوق	27	%40.3
المجموع	67	%100

توضح بيانات هذا الجدول وباستخدام المقاييس الإحصائية (النسب والتكرار) عن توزيع مدراء الإدارات والأقسام قيد البحث بصندوق الضمان الاجتماعي حسب الفئة العمرية، حيث جاءت الفئة العمرية من 45 فما فوق هي الأعلى بنسبة بلغت (40.3%) وبتكرار بلغ(27) مفردة من إجمالي عدد المبحوثين(67) مفردة، وجاءت في المرتبة الثانية من 35 إلي أقل من 40 سنة بنسبة بلغت(32.8%) وبتكرار(22) مفردة، وتبين هذه النتيجة بأن سياسة الصندوق الاجتماعي في توظيف المسؤولين على إدارة المناصب الإدارية للإدارات والأقسام ترتكز على السن الشبابية ذات الخبرة والنضج الفكري والعلمي، وذلك لامتلاكهم المخزون المعرفي الذي يهيئهم لإدارة وضع القرار للعمليات الإدارية، القائم على التقنية الحديثة للاتصال وقدرتهم على التعامل مع تطبيقاتها ومنصاتها في إدارة العمل بشكل الكتروني لتمرير المعلومات والأخبار والسرعة في انجاز الأعمال والمهام بدقة متناهية لقدرتهم على التعامل مع هذه التكنولوجيا ومواكبة العمل المؤسسي على مستوى العالم.

الجدول رقم (3) توزيع مفردات البحث حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
إعدادي	2	%3.0
ثانوي أو ما يعادلها	8	%11.9
جامعي أو ما يعادلها	50	%74.6
ماجستير	7	%7.5
المجموع	67	%100

تكشف بيانات هذا الجدول وباستخدام المعاملات الإحصائية (النسب والتكرار) عن توزيع مدراء الإدارات والأقسام قيد البحث، حسب المستوى التعليمي، حيث جاء في المرتبة الأولى الجامعي أو ما يعادله بنسبة بلغت(74.6%) وبتكرار بلغ(50) مفردة من إجمالي عدد المبحوثين (67) مفردة، وفي المرتبة الثانية جاء الثانوي أو ما يعادلها بنسبة بلغت(11.9%) وبتكرار بلغ(8) مفردة من إجمالي عدد المبحوثين (67) مفردة.

وهذه النتيجة تعكس التوافق التوظيفي لسياسة المؤسسة في الفئة العمرية والمستوى التعليمي التي يعتمدها صندوق الضمان الاجتماعي، وذلك للرفع من مستوى الأداء الخدمي وجودة المخرجات باختيار قيادات إدارية ذات كفاءة وخبرة للنهوض بالأداء الوظيفي داخل العمل المؤسسي، وينعكس ذلك على امتلاك هذه القيادات ملاكه التطوير والتحديث لمواكبة التطورات التكنولوجيا في مجال الاتصال والإدارة الالكترونية من خلال تعاملهم مع هذه التقنية بالكيفية والمستوى المطلوب للرفع من صورة المؤسسة وخدماتها المتطورة.

الجدول رقم (4) توزيع مفردا البحث حسب التخصص

التخصص	التكرار	النسب
علوم إدارية	20	%29.9
علوم الاتصال والإعلام	13	%19.4
علوم اجتماعية	10	%14.9
علوم إدارة تسويقية	17	%25.4
علوم التقنية الفنية	7	%10.4
المجموع	67	%100

يوضح هذا الجدولوباستخدام المقاييس الإحصائية (التكرار والنسب) عن توزيع مدراء الإدارات والأقسام داخل الصندوق حسب التخصص، حيث جاء في المرتبة الأولى علوم الإدارة بنسبة بلغت(29.9%) وبتكرار بلغ(20) مفردة، وفي لمرتبة الثانية جاءت علوم إدارة تسويقية بنسبة بلغت(25.4%) وبتكرر بلغ(17) مفردة، وفي المرتبة الثالثة جاءت علوم الاتصال والإعلام بنسبة بلغت(19.4%) وبتكرار بلغ(13) مفردة، وفي المرتبة ما قبل الأخيرة علوم اجتماعية بنسبة بلغت(14.9%) وبتكرار بلغ(10) مفردة، وأخيراً جاء علوم التقنية الفنية بنسبة بلغت(10.4) وبتكرار بلغ(7) مفردة، من إجمالي عدد المبحوثين(67) مفردة.

تعكس هذه النتيجة بأن طبيعة العمل الإداري داخل الصندوق لتبؤ مراكز إدارية استوجبت التركيز على أصحاب الاختصاص في علوم الإدارة والتسويق بالإضافة إلي علوم الاتصال والإعلام، وذلك وفق لطبيعة وسياسة الصندوق، فأنهم ينظرون لهذا الاختصاص الأقرب في تسيير العمليات الإدارية بحكم التخصص الأكاديمي والوظيفي وينعكس ذلك لقدرتهم على التعامل مع الجوانب التقنية الحديثة في علوم الاتصال والإدارة الالكترونية وقدرتهم على امتلاك مهارات الاتصال والتعامل الالكتروني مع الاتصالات الرقمية مما يمكنهم من خلق بيئة إدارية حديثة تتعامل مع التطورات الحديثة في مجال العمل الإداري.

الجدول رقم(5) توزيع مفردات البحث حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة
مدراء الإدارات	19	%28.3
رؤساء الأقسام	48	%71.7
المجموع	67	%100

تكشف بيانات هذا الجدول وباستخدام المعاملات الإحصائية (النسب والتكرار) عن توزيع مدراء الإدارات و رؤساء الأقسام داخل الصندوق حسب الوظيفة، حيث جاء في المرتبة الأولى رؤساء الأقسام بنسبة بلغت(71.7%) وبتكرار بلغ(48)مفردة، وفي المرتبة الثانية جاء مدراء الإدارات بنسبة بلغت(28.3%) وبتكرار بلغ(19) مفردة من إجمالي عدد المبحوثين(67) مفردة.

وهذه النتيجة تؤكد بأن مجتمع البحث المقصود كان من البحث وفق لعينة البحث تمثل في هذه الفئة وفق الهيكل التنظيمي لصندوق الضمان الاجتماعي بنغازي وكان ذلك لقرب هؤلاء القيادات الإدارية من صنع القرار الإداري والأكثر دراية ومعرفة بسياسة الصندوق في وضع استراتيجيات وأهداف المؤسسة من حيث عملية التطوير والتحديث الإداري ولاسيما الانتقال من الإدارات التقليدية الورقية إلي إدارات الكترونية تتماشى مع العالم الجديد وعلوم الاتصال الحديثة المتجسدة في الاتصالات الرقمية والتحول إلي إدارة الكترونية مواكبة لإدارات العالم.

الجدول رقم(6) توزيع مفردات البحث حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
أعزب	30	%44.8
متزوج	37	%55.2
المجموع	67	%100

تبين بيانات هذا الجدول وباستخدام المعاملات الإحصائية (النسب والتكرار) توزيع مدراء الإدارات والأقسام داخل صندوق الضمان الاجتماعي حسب الحالة الاجتماعية، حيث بلغت أعلى نسبة للمتزوجين بنسبة بلغت (55.2%) وبتكرار (37)مفردة، ثم جاء العزاب بنسبة بلغت(44.8%) وبتكرار بلغ(30) مفردة، من إجمالي عدد المبحوثين (67) مفردة.

وتؤكد هذه النتيجة بأن هناك نسب متقاربة للحالة الاجتماعية لمدراء الإدارات والأقسام، وهذا يعطي لنا مؤشراً بأن الثقافة السائدة داخل الصندوق لا تولي أهمية في عملية تبؤ المراكز الإدارية بشرط أن يكون متزوج لأنهم يرون فيها ليس لها تأثير على الأداء الخدمي وقدرتهم على التعامل مع العمليات الإدارية وسرعة فهمهم للتطور التكنولوجي في مجال المعلومات والاتصالات والتعامل مع منصات التواصل وأجهزة الحواسيب بشكل عام.

الجدول رقم(7) توزيع مفردات البحث حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
من 5 إلي 15	12	%17.9
من 15 إلي 25	35	%52.2
من 25 فما فوق	20	%29.9
المجموع	67	%100

توضح بيانات هذا الجدول وباستخدام المعاملات الإحصائية (التكرار والنسب) عن توزيع مدراء الإدارات والأقسام بصندوق الضمان الاجتماعي حسب سنوات الخبرة، حيث جاء في المرتبة الأولى للخبرة الواقعة ما بين 15 إلي 25 سنة بنسبة بلغت(52.2%) وبتكرار(35) مفردة، ثم في المرتبة الثانية جاء أصحاب الخبرة الواقعة ما بين 25 فما فوق بنسبة بلغت(29.9%) وبتكرار بلغ (20) مفردة من إجمالي عدد المبحوثين (67) مفردة.

وتؤكد هذه النتيجة بأن إدارة صندوق الضمان الاجتماعي قيد البحث، تعتمد في توظيف مدراء الإدارات والأقسام داخل الصندوق على الأشخاص ذوي الخبرة الكافية التي تتراوح وفق بيانات هذا الجدول، وهذا مؤشر إيجابي يعكس لنا بأن وفق السياسة العامة للمؤسسة فإنها تركز على الخبرات الوظيفية لأصحاب المراكز الإدارية لتسيير العمليات الإدارية وفق إدارة الكترونية وذلك وفق خبراتهم في مجال العمل التي مكنتهم من التعامل مع التقنية الحديثة لوسائل الاتصال ومواكبة التطورات الحديثة في مجال عمل الإدارات الالكترونية وذلك لقربهم من صنع القرار الإداري وقدرتهم على إقامة البرامج والدورات التدريبية لذوي الاختصاص في مراكز القرار للتوجه إلي الاتصال الرقمي القادر على تحويل الإدارة التقليدية إلي إدارة الكترونية.

س8- ما درجة أهمية تقنيات الاتصال الحديثة في تفعيل عمل الإدارات الالكترونية بصندوق الضمان الاجتماعي ؟

الدرجة / الأهمية	أهمية عالية		أهمية متوسطة		أهمية ضعيفة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة		
تحسين الإجراءات الإدارية وانخفاض التكاليف الخدمية وزيادة الربحية	19	28.4	38	56.7	10	14.9	2.13	0.648
تلافي مخاطر التعامل الورقي داخل المؤسسات باستخدام الحاسوب وتخزين المعلومات ونقلها	24	35.8	35	52.2	8	11.9	2.23	0.653
تحسن أداء المؤسسات الحكومية بتحقيق التواصل وتبسيط إجرائها	22	33.8	39	58.2	6	9.0	2.23	0.605
إلغاء الحواجز المكانية والزمنية وتقليل التكاليف	23	34.3	34	50.7	10	14.9	2.19	0.679
إتاحة فرص للعمل الحر بأقل التكاليف	16	23.9	43	64.2	8	11.9	2.11	0.590

تكشف بيانات هذا الجدول وباستخدام المقاييس الإحصائية (النسب والتكرار) عن توزيع درجة أهمية تقنيات الاتصال الحديثة في تفعيل عمل الإدارات الالكترونية بصندوق الضمان الاجتماعي، حيث جاء في المرتبة الأولى تلافي مخاطر التعامل الورقي واستخدام الحاسوب بنسبة بلغت(35.8%) وبمتوسط حسابي بلغ(2.23)، وفي المرتبة الثانية مباشرة جاء إلغاء الحواجز المكانية والزمنية وتقليل التكاليف بنسبة بلغت(34.3%) وبمتوسط حسابي بلغ(2.19)، وفي المرتبة الثالثة جاء تحسين أداء المؤسسات بتحقيق التواصل وتبسيط الإجراءات بنسبة بلغت(33.8%) وبمتوسط حسابي بلغ(2.23)، وفي المرتبة الرابعة جاء تحسين الإجراءات الإدارية وانخفاض التكاليف والربح بنسبة بلغت(28.4%) وبمتوسط حسابي بلغ(2.13)، وأخيراً جاء إتاحة فرص للعمل الحر بأقل التكاليف بنسبة بلغت(23.9%) وبمتوسط حسابي بلغ(2.11) من إجمالي عدد المبحوثين البالغ عددهم (67) مفردة.

وهذه النتائج تؤكد بأن أهمية تقنيات الاتصال الحديثة لتفعيل الإدارة الالكترونية داخل الصندوق تكمن في العمل على جعل المؤسسة تتجاوز الإدارة التقليدية التي تعتمد على التعامل الورقي وأصبحت تنتقل بشكل تدريجي للإدارة الالكترونية باستخدام الحواسيب وشبكة الإنترنت في تخزين ونقل المعلومات وإلغاء الحواجز المكانية والزمنية وتقليل تكاليف المعاملات الإدارية والقرارات المتخذة من قبل الإدارة العليا وكافة المستويات الإدارية، الأمر الذي يسهل الإجراءات ويحقق تواصل تفاعلي مع كافة المستفيدين من الخدمة بأقل وقت وجهد وأكثر سرعة في تناقل المعلومات والأخبار داخل الصندوق.

س9- ما مستوى العلاقة بين تقنيات الاتصال الحديثة وتفعيل التنظيم الإداري الالكتروني بالصندوق ؟

مستوى العلاقة / التنظيم الإداري	عالية جداً		عالية لحد ما		ليست عالية		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة		
إدارة العلاقة مع العميل الكترونيا	24	35.8	39	58.2	4	6.0	2.29	0.577
إدارة قواعد للبيانات والمعلومات الكترونيا	28	41.8	27	40.3	12	17.9	2.23	0.740
تبادل البيانات الكترونيا عن طريق الإنترنت	24	35.8	35	52.2	8	11.9	2.23	0.653
توزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات	15	22.4	40	59.7	12	17.9	2.04	0.638
إدارة الدعم التقني للمستفيد	17	25.4	38	56.7	12	17.9	2.07	0.658

توضح بيانات هذا الجدول وباستخدام المقاييس الإحصائية (النسب والتكرار) عن توزيع العلاقة بين تقنيات الاتصال الحديثة والتنظيم الإداري الالكتروني، حيث جاء في المرتبة الأولى إدارة قواعد للبيانات والمعلومات الكترونياً بنسبة بلغت(41.8%) وبمتوسط حسابي بلغ(2.23)، وفي المرتبة الثانية جاء كل من بالتساوي إدارة العلاقة مع العميل الكترونياً وتبادل البيانات الكترونياً عن طريق الإنترنت بنسبة بلغت(35.8%) وبمتوسط حسابي لكل منهما على التوالي بلغ(2.29) و(2.23)، وفي المرتبة ما قبل الأخيرة جاء إدارة الدعم التقني للمستفيد بنسبة بلغت(25.4%) ومتوسط حسابي بلغ(2.07)، وأخيراً جاء توزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات بنسبة بلغت(22.4%) ومتوسط حسابي بلغ(2.04) من إجمالي عدد المبحوثين (67) مفردة.

ونستنبط من هذه النتائج مستوى العلاقة بين تقنيات الاتصال الحديثة في تفعيلها للتنظيم الإداري الالكتروني هي علاقة طردية تنطلق من العوامل المحيطة بالبيئة الخارجية والثقافة التنظيمية وآلية التشغيل والمدخلات والمخرجات لهذه التقنيات في ظل تطور سوق العمل والاتصال الرقمي، الأمر الذي جعل هذه المؤسسات تستفيد من هذه التقنيات الحديثة في تنظيم وإنجاز الأعمال والمهام من خلال إدارة قاعدة الكترونية للبيانات والمعلومات لتسهيل العلاقة مع العميل

في تبادل البيانات والمعلومات الكترونياً عبر وسائل الاتصال الرقمي المختلفة وتطبيقاتها ومنصاتها لتعزيز التواصل وتسهيل المهام والسرعة في نفاذ المعلومة.

س10- ما درجة التركيز على الأهداف التقنية التي يمكن تحقيقها من خلال الإدارة الالكترونية ؟

درجة التركيز / الأهداف	تركيز عالي		تركيز متوسط		تركيز ضعيف		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة		
توفير قاعدة بيانات للعمليات الإدارية	42	62.7	24	35.8	1	1.5	2.611	0.520
إدارة ومتابعة وربط الإدارات بين المستويات الإدارية	37	55.2	29	43.3	1	1.5	2.53	0.523
توظيف تقنيات المعلومات لبناء ثقافة مؤسساتية متطورة	14	20.9	44	65.7	9	13.4	2.07	0.585
التغلب على معوقات اتخاذ القرار بتوفير البيانات وربطها	31	46.3	22	32.8	14	20.9	2.25	0.785
التقليل من أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة	34	50.7	21	31.3	12	17.9	2.32	0.766

يتضح من بيانات هذا الجدول وباستخدام المقاييس الإحصائية (النسب والتكرار) عن درجة التركيز على الأهداف التقنية لتحقيق الإدارة الالكترونية، حيث جاء في الصدارة توفير قاعدة بيانات للعمليات الإدارية بنسبة بلغت(62.7%) ومتوسط حسابي بلغ(2.611)، وفي المرتبة الثانية جاء إدارة ومتابعة وربط الإدارات بين المستويات الإدارية بنسبة بلغت(55.2%) وبمتوسط حسابي بلغ(2.53)، وفي المرتبة الثالثة جاء التقليل من أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة بنسبة بلغت(50.7%) وبمتوسط حسابي بلغ(2.32)، وفي المرتبة ما قبل الأخيرة جاء التغلب على معوقات اتخاذ القرار بنسبة بلغت(46.3%) وبمتوسط حسابي بلغ(2.25)، وأخيراً جاء توظيف تقنيات المعلومات لبناء ثقافة مؤسساتية بنسبة بلغت(20.9%) وبمتوسط حسابي بلغ(2.07)

نستنتج من هذا الجدول بأن أهم الأهداف التي تحققها تقنيات الاتصال الحديثة لتطبيق الإدارة الالكترونية هو توفير قاعدة بيانات للعمليات الإدارية التي تستند إليها المؤسسة في ربط إداراتها المختلفة وأرشفة هذه المعلومات والبيانات داخل منظومة الكترونية، الأمر الذي ينعكس على تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها بصورة فورية مما يقلل من أوجه الصرف في متابعة العمليات الإدارية وبناء ثقافة مؤسساتية لدى العاملين مبنية على مواكبة تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي أحدثت نقلة في مجال العمل الإداري.

س11-ما مستوى فوائد تقنيات الاتصال الحديثة التالية في ترسيخ أعمال الإدارة الالكترونية بصندوق الضمان الاجتماعي ؟

المستوى / الفوائد	مستوى عالي		مستوى متوسط		مستوى ضعيف		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة		
توفير الجهد والمال والوقت في إدارة الأعمال	33	49.3	29	43.3	5	7.5	2.41	0.631
الدقة الموضوعية في انجاز العمليات الإدارية	14	20.9	40	59.7	13	19.4	2.01	0639
تسهيل إجراءات الاتصال بين الدوائر المختلفة داخل وخارج المؤسسة	30	44.8	29	43.3	8	11.9	2.23	0.682
تسهيل الإجراءات الإدارية للخدمات وجودتها	24	35.8	16	23.9	27	40.3	1.95	0.877
نقل وحفظ وتوثيق المعلومات الكترونياً	33	49.3	25	37.3	9	13.4	2.35	0.711

توضح بيانات هذا الجدول وباستخدام المقاييس الإحصائية (النسب والتكرار) توزيع مستوى فوائد تقنيات الاتصال الحديثة لترسيخ أعمال الإدارة الالكترونية، حيث جاء في الصدارة نقل وحفظ وتوثيق المعلومات الكترونياً بنسبة بلغت(49.3%) ومتوسط حسابي بلغ(2.35) وبنفس الدرجة أيضاً توفير الجهد والمال والوقت في إدارة الأعمال، وفي المرتبة الثانية مباشرة جاء تسهيل إجراءات الاتصال بين دوائر الصندوق بنسبة بلغت(44.8%) وبمتوسط حسابي بلغ(2.23)، وفي المرتبة ما قبل الأخيرة جاء تسهيل الإجراءات الإدارية للخدمات بنسبة بلغت(35.8%) ومتوسط حسابي بلغ(1.95)، وأخيراً جاء الدقة والموضوعية في انجاز العمليات الإدارية بنسبة بلغت(20.9%) ومتوسط حسابي بلغ(2.01) من إجمالي عدد المبحوثين(67) مفردة.

وهذا يعطي استنتاج بأن الفوائد التي تحققها تقنيات الاتصال الحديثة لترسيخ أعمال الإدارة الالكترونية تتجسد في اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية وتقليل استخدام الورق والاعتماد على توثيق المعلومات والبيانات وتدفقها الكترونياً مما يسهل الإجراءات الإدارية وينعكس على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال وسائل التقنيات الحديثة التي تربط بين الدوائر المؤسساتية.

س12- ما درجة ارتباط المتطلبات الأساسية التالية التي تستند إليها تطبيقات الإدارة الالكترونية بصندوق الضمان الاجتماعي ؟

درجة القيمة / المتطلبات	قيمة عالية		قيمة متوسطة		قيمة ضعيفة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة		
وجود بنية اتصالية تنظيمية حديثة مبنية على قاعدة بيانات متطورة	24	35.8	33	49.3	10	14.9	2.20	0.686
وجود قيادات إدارية الكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية لتقنيات الاتصال	31	46.3	33	49.3	3	4.5	2.41	0.581
وجود رؤى إستراتيجية تخطيطية للإدارة الرقمية	20	29.9	39	58.2	8	2.17	2.17	0.625
إقامة الدورات التدريبية على الإدارة الرقمية	39	58.2	24	35.8	4	6.0	2.52	0.611
خلق القوانين والتشريعات اللازمة لتسهيل المعاملات وضمان الأمن والسرية	17	25.4	46	68.7	4	6.0	2.19	0.529

تظهر بيانات هذا الجدول وباستخدام المقاييس الإحصائية (النسب والتكرار) عن توزيع درجة المتطلبات الأساسية لتطبيق الإدارة الالكترونية، حيث جاء في المرتبة الأولى إقامة الدورات التدريبية على الإدارة الرقمية بنسبة بلغت(58.2%) وبمتوسط حسابي بلغ(2.52) وفي المرتبة الثانية جاءوجود قيادات إدارية تتعامل بكفاءة مع تقنيات الاتصال بنسبة بلغت(46.3%) وبمتوسط حسابي بلغ(2.41) وفي المرتبة الثالثة جاء وجود بنية اتصالية تنظيمية مبنية على قاعدة بيانات بنسبة بلغت(35.8%) ومتوسط حسابي بلغ(2.20) وفي المرتبة الرابعة جاء وجود رؤى إستراتيجية تخطيطية للإدارة الرقمية بنسبة بلغت(29.9%) ومتوسط حسابي بلغ(2.17) وأخيراً جاء خلق القوانين والتشريعات لتسهيل الأمن بنسبة بلغت(25.4%) ومتوسط حسابي بلغ(2.19) من إجمالي عدد المبحوثين(67) مفردة.

وتؤكد هذه النتيجة بأن صندوق الضمان الاجتماعي يعمل على تطبيق الإدارة الالكترونية بداخله من خلال العمل على توفير الكوادر البشرية المؤهلة وتدريبهم وتنميتهم في مجال الاتصال الرقمي في التعامل مع المنصات الالكترونية واستخدامهم للحاسب الآلي، الأمر الذي ينعكس على وجود قيادات إدارية الكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا الاتصال وتكون لديهم القدرة على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المحتوى، وذلك بتركيزها على البنية التحتية الصلبة للأعمال الالكترونية من خلال التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحواسيب وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات والتطبيقات لانجاز المهام والأعمال والقرارات الإدارية بشكل الكتروني عبر قاعدة للبيانات والمعلومات.

س13- ما درجة أهم الأسباب التالية التي ساهمت في التحول إلي الإدارة الالكترونية ؟

الدرجة / الأسباب	درجة عالية		درجة متوسطة		درجة ضعيفة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة		
التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الآلي وتطبيقاته	34	50.7	30	44.8	3	4.5	2.46	0.586
الانتشار السريع في شبكة الاتصالات والإنترنت	16	23.9	41	61.2	10	14.9	2.08	0.621
الاستفادة من الثقافة الالكترونية للحاسوب والإنترنت	16	23.9	39	58.2	12	17.9	2.05	0.649
التكيف مع متطلبات سوق العمل الجديد للعمل المؤسسي	21	31.3	39	78.2	7	10.4	2.20	0.616
التوجه نحو اقتصاد المعرفة والمعلومات واستثمارها	28	41.8	33	49.3	6	9.0	2.32	0.637

تشير بيانات هذا الجدول وباستخدام المقاييس الإحصائية (النسب والتكرار) عن توزيع درجة الأسباب التي أدت إلي تحول المؤسسات إلي إدارة الكترونية، حيث جاء في المرتبة الأولى التقدم الكبير في الحاسب الآلي وتطبيقاته بنسبة بلغت(50.7%) ومتوسط حسابي بلغ(2.46) وفي المرتبة الثانية جاء التوجه نحو اقتصاد المعرفة والمعلومات بنسبة بلغت(41.8%) ومتوسط حسابي بلغ(2.32) وفي المرتبة الثالثة جاء التكيف مع سوق العمل الجديد بنسبة بلغت(31.3%) ومتوسط حسابي بلغ(2.20) وفي المرتبة الأخيرة جاء كل من بالتساوي

الانتشار السريع في الاتصالات والإنترنت والاستفادة من الثقافة الالكترونية للحاسوب والإنترنت بنسبة بلغت(23.9%) ومتوسط حسابي لكل منهما على التوالي(2.08) و(2.05) من إجمالي عدد المبحوثين(67) مفردة.

وهذا يعكس لنا بأن المؤسسات الحكومية فرضت عليها التحول إلي الإدارة الالكترونية نتيجة التطور الحاصل في شبكات الحاسب الآلي وارتباطها بشبكة الإنترنت التي خلقت تفاعلات وتداخلات رقمية لهذه التقنيات الحديثة من خلال منصات وقواعد مشتركة للأجهزة والبرمجيات والصناعات الالكترونية السلكية واللاسلكية المتعلقة بمحتوى البيانات والمعلومات المرسلة، فضلاً عن تطور اقتصاديات المعرفة وظهور الخدمة والمنتج الجديد انطلاقاً من أن المعرفة هي نتاج معلوماتي لمختلف جوانب الحياة وظهور الأسواق العالمية وبذلك أصبحت المؤسسات لا تقتصر أعمالها على نطاق جغرافي ضيق بل تجاوز الحدود الجغرافية مما يجعلها قادرة على انجاز الأعمال خارج حدود هذه المؤسسات.

س14- ما هي درجة الصعوبات التي تعيق عمل تطبيق تقنيات الاتصال الحديثة لتنفيذ الإدارة الالكترونية بالصندوق ؟

الدرجة / الصعوبات	عالية جداً		ليست عالية		ضعيفة جداً		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة		
عدم توافر بنية اتصالية فنية جيدة	40	59.7	22	32.8	5	7.5	2.52	0.636
عدم اقتناع إدارة المؤسسة بدواعي التحول ومتطلباته	18	26.9	36	53.7	13	19.4	2.07	0.681
الطبيعة البشرية وثقافة الخوف من التكنولوجيا	23	34.3	24	35.8	20	29.9	2.04	0.805
عدم الثقة في التكنولوجيا في سرية وأمن المعلومات	27	40.3	29	43.3	11	16.4	2.23	0.719
التوافق مع النظم اليدوية في العمل ورفض التحديث	39	58.2	25	37.3	3	4.5	2.53	0.585

تبين بيانات هذا الجدول وباستخدام المقاييس الإحصائية (النسب والتكرار) عن توزيع درجة الصعوبات التي تعيق تطبيق إدارة الكترونية بواسطة تقنيات الاتصال الحديثة، حيث جاء في المرتبة عدم توفر البنية الاتصالية بنسبة بلغت(59.7%) ومتوسط حسابي بلغ(2.52)، وفي المرتبة الثانية جاء التوافق مع النظم اليدوية في العمل ورفض التحديث بنسبة بلغت(58.2%)

ومتوسط حسابي بلغ(2.53) وفي المرتبة الثالثة جاء عدم الثقة في تكنولوجيا سرية وأمن المعلومات بنسبة بلغت(40.3%) ومتوسط حسابي بلغ(2.23) وفي المرتبة ما قبل الأخيرة جاء الطبيعة البشرية وثقافة الخوف من التكنولوجيا بنسبة بلغت(34.3%) ومتوسط حسابي بلغ(2.04) وأخيراً جاء عدم اقتناع الإدارة بدواعي التحول بنسبة بلغت(26.9%) ومتوسط حسابي بلغ(2.07).

ونستنبط من بيانات هذا الجدول بأن أكثر الصعوبات التي تعيق عمل صندوق الضمان الاجتماعي ويسعون للتغلب عليها في الوصول إلي إدارة الكترونية أكثر فاعلية، ضعف شبكة اتصالات الإنترنت بالدولة الليبية باعتبار ليبيا لازالت دولة حديثة في التحول لشبكة المعلومات الدولية وعدم وجود شركات منافسة بشكل كبير في سوق العمل، وكذلك تعود المسؤولين ورؤساء الإدارات والأقسام على الإدارة الورقية القديمة وعدم اقتناعهم بمواكبة التطور الحادث في العالم، وذلك بعدم الثقة في سرية المعلومات التي تعتمد على قاعدة للبيانات الكترونياً وأصبحت لديهم ثقافة الأوراق والمستندات الورقية في العمليات الإدارية، وذلك وفق الطبيعة الفطرية للبشر والخوف من التغيير والتحديث.

النتائج العامة للبحث :

- أوضحت النتائج أن مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام بصندوق الضمان الاجتماعي النسبة الأكبر هم الذكور، بالإضافة إلي الاختصاصات لأصحاب المراكز الإدارية من هذه الفئة كانت بنسبة عالية من جامعي فما فوق.
- كما بينت النتائج العامة للبحث بأن الفئات العمرية لمدراء الإدارات والأقسام تتراوح ما بين 45 فما فوق هي الأعلى وارتباط ذلك بسنوات الخبرة لهم كانت ما بين 15 إلي 25 سنة وذلك وفق للتخصص الأكثر الذي كان بعلوم الإدارة والتسويق.
- كما أظهرت النتائج أهمية تقنيات الاتصال الحديثة لتفعيل عمل الإدارات الالكترونية بصندوق الضمان الاجتماعي بنسب متفاوتة حسب طبيعة المواقف الإدارية، كما دلت النتائج أن هناك علاقة بين تقنيات الاتصال الحديثة وتفعيل التنظيم الإداري عن طريق الإدارة الالكترونية من خلال إنشاء قاعدة للبيانات والمعلومات الكترونياً وتسهيل العلاقة

مع العميل، وكذلك دلت النتائج على الأهداف التقنية الحديثة لتفعيل عمل الإدارات الالكترونية من خلال إدارة ومتابعة وربط الإدارات بين كافة المستويات الإدارية.

- كما كشفت النتائج مستوى فوائد تقنيات الاتصال الحديثة من خلال نقل وحفظ المعلومات وأرشفتها الكترونياً وتوفير الجهد والمال والوقت لإدارة الأعمال، كما دلت النتائج ارتباط متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية بالاعتماد على إقامة الدورات التدريبية على الإدارة الرقمية، وأوضحت النتائج أيضاً أهم الأسباب للتحول للإدارة الالكترونية داخل الصندوق تمثلت في التقدم الكبير في الحاسب الآلي وتطبيقاته والتوجه نحو اقتصاد المعرفة والمعلومات.

توصيات البحث :

1- التأكيد لكل المؤسسات بالانتقال إلي الإدارة الالكترونية وذلك من خلال مواكبة التطورات الحديثة في مجال تقنيات الاتصال الحديثة وتطبيقاتها.

2- العمل على إنشاء بيئة عمل رقمية وهياكل تنظيمية مرنة تتلاءم مع نمط التشغيل المعلوماتي والمعرفي الجديد لسوق العمل.

3- إعداد دراسة متكاملة لنظم المعلومات والأجهزة والمعدات والشبكات الخاصة بالإنترنت للاستفادة منها وللتحول نحو المؤسسة الالكترونية.

4- اعتماد إستراتيجية لتسيير وإدارة الموارد البشرية تتوافق وحاجات المؤسسة من كفاءات اتصالية قيادية ومهنية.

5- إرساء ثقافة تكنولوجيا تنظيمية لشغل العمل المؤسسي لمواكبة التطورات المؤسساتية على المستوى العالمي.

6- العمل على توفير البنية التحتية الاتصالية المتمثلة في توفير جودة عالية لشبكة الإنترنت على مستوى البلد.

المراجع

1- الشواكبة عدنان عواد، دور نظم تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، ط1 ،الأردن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2011م،ص 197.

2- محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي،ط3،الجمهورية اليمنية، دار الكتب، 2019م، ص101.

3- محمد منير حجاب،الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، القاهرة، دار الفجر، 2000م، ص22.

4- غازي زين الدين عوض الله، الخطاب الإعلامي مادته وأشكاله، القاهرة، دار الكتب،2002م، ص124.

5- علي إبراهيم علي، جودة البحث العلمي، الإسكندرية، دار الوفاء للطباعة والنشر،2014م،ص22.

6- شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتأثيرات الاجتماعية، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية،2000م،ص7.

7- حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2011م،ص55.

8- بوقلاشي عماد، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، 2011م.

9- ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، جامعة الدول العربية معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة، 2011م.

10- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قسنطينة، 2010م.

11- علي محمد عبد العزيز درويش، تطبيقات الحكومة الالكترونية، دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2005م.

12- كلثوم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز المعلومات التابع للحكومة الالكترونية، الجامعة الافتراضية الدولية، قسم إدارة الأعمال، قطر، 2004م.

13- عامر محمد قند يلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2007م، ص46.

14- حافظ عبد الرشيد بن عبد العزيز، أساسيات البحث العلمي، جدة، مركز النشر العلمي، جامعة الملك عبد العزيز،2012م، ص199.

15- زينب الأوشوح، طرق وأساليب البحث العلمي وأهم ركائزه، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر،2014م،ص 104.

16- سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان، الاتصال والإعلام وتكنولوجيا المعلومات، دار المعرفة الجامعية، 2003م،ص106.

17- محمد جمال الفار " المعجم الإعلامي"، عمان، دار أسامة المشرق العربي، 2006م،ص103.
18- حمام محمد زهير، من هنا يبدأ التسيير الفعال دراسات في العولمة والاتصال والمناجمنت الحديث، الجزائر، دار الخلدونية،2006م،ص 109.
19- محي محمد مسعى، ظاهرة العولمة والأوهام والحقائق، مصر، مطبعة ومكتبة الشعاع،1999م،ص26.
20- عبد العزيز الشريف،الإعلام الالكتروني، الأردن، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، 2014م،ص34.
21- عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، ط1، الأردن، دار المعتز للنشر والتوزيع، 2015م، ص127.
22- ليلى حسام الدين أحمد شكر، أثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2011م، ص14-15.
23- عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة السابعة، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2015م، ص 32.
24- Josse Roussel, Gouthey Gabrielle (2005) vers lentreprise numerique, Gualion.p 166.
25- بلال خلف السكارنه، التطوير التنظيمي والإداري، ط1، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2009م، ص125-126.
26- علاء عبد الرازق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، ط1، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع،2010م،ص25-27.
27- النجار فريد، العمليات الالكترونية والتخطيط الاستراتيجي وفعالية تكنولوجيا المعلومات، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية،2008م،ص84.
28- محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الالكترونية،ط1، عمان، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع،2007م،ص19.
29- محمد عبد اشتيوي، دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة، مجلة جامعة الأقصى، 2013م،ص226.
30- علاء عبد الرازق السالمي، الإدارة الالكترونية ،عمان، دار وائل للنشر،2008م،ص34.
31- أحمد محمد غنيم، الإدارة الالكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة، المكتبة العصرية،2004م،ص43-48.
32- نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، الرياض، المكتبة العصرية،2004م،ص54.
33- سعيد بن معلا العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية، دراسة مسحية على المؤسسات العامة للموانئ في الرياض، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية،2003م،ص18-21.

34- رأفت رضوان، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني، السعودية، الجمعية السعودية للأدارة،2004م،ص3.

35- محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع،2010م،ص145.

36- ياسين سعد غالب، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الرياض، الإدارة العامة للطباعة والنشر،2005م،ص25.

37- فداء حامد، الإدارة الالكترونية والإدارة المعاصرة، ط1، عمان، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع،2015م، ص221-222.

38- محمد محمود مكاوي، الإدارة الالكترونية، الإسكندرية، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع،2011م،ص148.

39- أحمد محمد سمير، الإدارة الالكترونية، ط1، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009م،ص266-267..

40- ماركهام جيمس، الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، ترجمة: خالد العمري، القاهرة، دار الفاروق للنشر والطباعة، 2007م،ص98-99.