

تاريخ الإرسال (2022-1-10)، تاريخ قبول النشر (2022-3-20)

* 1

د. شادي محمد مطر

اسم الباحث:

وزارة الأشغال العامة والإسكان

1 اسم الجامعة والبلد:

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل:

E-mail address:

Shadi1953@gmail.com

<https://doi.org/10.33976/IUGJEB.30.2/2022/4>

درجة توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان من وجهة نظر العاملين

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (الإدارية والتنظيمية، والبشرية، والمادية، والبرمجية، الأمنية) في وزارة الأشغال العامة والإسكان في غزة من وجهة نظر العاملين فيها وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم استخدام أسلوب الحصر الشامل بتوزيع الاستبانة على عدد (100) موظف من الفئة الثالثة إلى الفئة العليا بنسبة استرداد 94%، بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع بعض الموظفين لتفسير بعض النتائج. وأشارت نتائج الدراسة الميدانية إلى أن استجابة أفراد مجتمع الدراسة نحو توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الوزارة كانت بدرجة متوسطة لكل من (المتطلبات التنظيمية والإدارية، والمتطلبات المادية، والمتطلبات البرمجية، والمتطلبات الأمنية) بنسبة (69.6%، 74.4%، 64%، 69%)، بينما جاءت درجة الاستجابة نحو المتطلبات البشرية موافقة إلى حد ما بنسبة (61.9%)، وقد أوصت الدراسة بضرورة زيادة تبني الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وزيادة رصيد الوزارة من الموارد البشرية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات، ونشر ثقافة التحول الإلكتروني، والاهتمام في حماية أمن وسلامة المعلومات.

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، وزارة الأشغال العامة والإسكان

Abstract: The requirements for the application of E-management in the Ministry of Public Works and Housing from the employees' point of view

The study aimed at identifying the availability of requirements for the application of e-management (administrative and organizational, human, physical, software and security requirements) in the Ministry of Public Works and Housing in Gaza from the employees' point of view, the researcher used the analytical descriptive method and used questionnaire for data collection using Census method by distributing the questionnaire among (100) employees at MPWH (recovering percentage: 94%) in addition to interviewing some employees to interpret some results, The results of the field study indicated that the response of the study community to the availability of the requirements for the application of e-management in the ministry was moderately for each of (organizational and administrative requirements, physical requirements, software requirements, and security requirements) with a response rate of (69.6%, 74.4.64%, 69 While the degree of response towards human requirements was somewhat in agreement with a response rate of (61.9%), The study recommended increasing the adoption of e-management by senior management, Increasing the Ministry's balance of human resources specialized in information technology, and interest in protecting the security and safety of information.

Keywords: Electronic Management, Ministry of Public Works and Housing

المقدمة

يشهد العالم مؤخراً حالة غير طبيعية من التسارع في تطور وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما ساهم في توفر العديد من الوسائل التكنولوجية المتطورة، ومع هذا التقدم الهائل في منتجات صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبحت هذه الوسائل في متناول الجميع، وعلى الجانب الآخر هناك تطور سريع ومتلاحق في النظم المعلوماتية، وزيادة هائلة في حجم المعلومات المتدفقة التي تتعامل معها التنظيمات الإدارية والتي تتطلب سرعة التخزين والاسترجاع والمعالجة والإخراج مما يزيد من درجة جودة المعلومات التي يجب أن تتوفر لصاحب القرار، فقد أصبحت المعلومات من أهم الموارد الاستراتيجية للمنظمات الحديثة، كل ذلك يتطلب من المنظمات الإدارية على اختلاف اختصاصاتها التفكير بجدية من الاستفادة من التطور التكنولوجي في أداء أعمالها .

وفي ظل هذه المعطيات والانتشار الواسع للإنترنت حول العالم، توجهت الكثير من منظمات الأعمال الخاصة إلى تقديم خدماتها ومنتجاتها بشكل إلكتروني، وقد زاد هذا من توقعات المواطنين بأن مؤسسات القطاع العام ستوفر خدماتها بشكل مماثل للقطاع الخاص بنفس الفعالية والكفاءة (Zakareya & Irani, 2005)، ومن هنا أصبح من الضرورة للقطاع الحكومي من تطوير أدواته والتحول للإدارة الإلكترونية مستفيداً من التطور الهائل في وسائل تكنولوجيا المعلومات.

تعتبر وزارة الأشغال العامة والإسكان من أهم المؤسسات الحكومية في قطاع غزة، فهي تتعامل مع قطاعات تمس حياة المواطن بشكل مباشر وهي قطاعات الإسكان والأشغال العامة والبنية التحتية، بالإضافة لتحملها عبئ معالجة الأزمات الناتجة عن الاعتداءات الإسرائيلية وإعادة الإعمار للمنشآت السكنية التي يتم تدميرها في تلك الاعتداءات، وفي ظل تبني الحكومة الفلسطينية في قطاع غزة للتحويل الإلكتروني، كان من الطبيعي لوزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة أن تكون مهتمة بتطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك بحكم المسؤوليات الكبيرة الملقاة على عاتقها، فضلاً عن كونها مؤسسة خدمية مرتبطة ارتباطاً شديداً بتقديم الخدمات للجمهور .

من وهنا وجد الباحث أهمية إجراء دراسة حديثة حول توفر متطلبات التحول الإلكتروني في وزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة، خاصة أن للباحث تجربة سابقة لدراسة تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان من خلال تناول دراسة سياسات تنمية الموارد البشرية ودورها في دعم تطبيق الإدارة الإلكترونية في الوزارة عام 2013.

مشكلة الدراسة

لقد أصبح حتماً على المنظمات الحكومية والتي تسعى لتقديم خدماتها للمواطنين بشكل أفضل مما هو عليه أن تستفيد من التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات واستخدام الوسائل التكنولوجية في انجاز جميع المعاملات والخدمات وهو ما يعرف بالإدارة الإلكترونية، ولقد واجهت وزارة الأشغال العامة والإسكان في الأعوام السابقة صعوبات كبيرة في أداء مهامها، نتيجة لقلّة الموارد والحصار المفروض على قطاع غزة، ناهيك عن الاعتداءات الإسرائيلية على القطاع، حيث فقدت الوزارة الكثير من بياناتها نتيجة تدمير مقرها أكثر من مرة في الحروب الأخيرة على قطاع غزة، بالإضافة إلى اضطراب الوزارة لتعطيل بعض أعمالها وخدماتها لفترات معينة نتيجة قلة الكادر العامل فيها (ناجي سرحان، وكيل وزارة الأشغال العامة والإسكان، مقابلة شخصية، 2 يناير 2022)، وقد لاحظ الباحث من خلال طبيعة عمله في الوزارة وجود حاجة ماسة لحوسبة الأعمال وتكامل البيانات بين الإدارات العامة داخل الوزارة، وبين الوزارة نفسها والمؤسسات الحكومية الأخرى للتسهيل على المواطنين وعلى الموظفين على حد سواء، كل ذلك يدعو للعمل على تطبيق الإدارة الإلكترونية في الوزارة.

وقد أوصت غالبية الدراسات السابقة التي تناولت مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية الفلسطينية بضرورة تدعيم درجة توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية مثل دراسة (ملحم، 2020)، ودراسة (الأقرع، 2020)، كما أن الدراسة التي أجريت عام 2013 لدراسة دور سياسات تنمية الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان (مطر، 2013) قد اشارت بشكل واضح لضرورة تعزيز وتطوير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الوزارة، لذلك وجد الباحث ومن خلال موقعه الوظيفي في الوزارة كمدير لوحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات ضرورة دراسة مدى التطور الحاصل على توفر هذه المتطلبات في الوزارة.

واستناداً لما سبق فإن مشكلة الدراسة تتمحور في الإجابة على السؤال التالي:

ما درجة توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان من وجهة نظر العاملين؟

وينبثق عن السؤال الرئيس التساؤلات التالية:

- ما درجة توفر المتطلبات التنظيمية والإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وجهة نظر العاملين؟
- ما درجة توفر المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وجهة نظر العاملين؟
- ما درجة توفر المتطلبات المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وجهة نظر العاملين؟
- ما درجة توفر المتطلبات البرمجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وجهة نظر العاملين؟
- ما درجة توفر المتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وجهة نظر العاملين؟

أهداف الدراسة

- المساهمة في إعداد دراسة متكاملة حول الإدارة الإلكترونية.
- التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة.
- التعرف على المتطلبات الأساسية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بصفة عامة وفي المؤسسات الحكومية بصفة خاصة.
- تقديم توصيات ومقترحات تساعد المؤسسات الحكومية بصفة عامة ووزارة الأشغال العامة والإسكان في قطاع غزة بصفة خاصة على تطبيق الإدارة الإلكترونية.

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في الجوانب التالية:

- توفر هذه الدراسة مرجعاً مهماً للمؤسسات الحكومية بصفة عامة ووزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة بصفة خاصة حول متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تشكل هذه الدراسة مساهمةً في تطوير العمل وتحسين الأداء في وزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة، وذلك عبر التعرف على مفاهيم الإدارة الإلكترونية، ومدى توفر مقوماتها الأساسية في الوزارة والذي قد يساهم في تطوير هذه المتطلبات مما ينعكس إيجاباً على العمليات الإدارية في الوزارة والخدمات التي تقدمها الوزارة للجمهور.
- قد تسهم الدراسة في تطوير الفكر الإداري الحكومي نحو التحول الإلكتروني وتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- قد تثري الدراسة الجانب العلمي والبحثي في المجتمع الفلسطيني على وجه الخصوص، مما ينعكس إيجاباً على الجانب المهني والعملية لديه.

- قد تفتح الدراسة أفاقاً جديدة للباحثين لدراسة الإدارة الإلكترونية مع العديد من المتغيرات التي تساهم في تطوير هذا المجال.

الدراسات السابقة:

❖ الدراسات العربية:

▪ دراسة (ملحم، 2020).

هدفت الدراسة التعرف على مدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية كذلك المعوقات التي تحول دون تطبيقها في البلديات الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى أن توافر المتطلبات التنظيمية والإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية كانت بدرجة متوسطة، بينما كانت درجة توافر المتطلبات التقنية والمالية والبشرية مرتفعة إلى حد ما، كما بينت الدراسة أن استجابة عينة الدراسة لمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية كانت متوسطة على جميع الأبعاد (المعوقات الإدارية، المعوقات التقنية، المعوقات البشرية، المعوقات التشريعية).

▪ دراسة (الأفرع، 2020).

هدفت الدراسة التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية وأثرها في الأداء الوظيفي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك معوقات تواجه التحول لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية في قلقيلية، وأوصت الدراسة بضرورة توفير المستلزمات المالية والمادية الداعمة لبيئة الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، وتحديث الأنظمة الإدارية والتعليمات المتعلقة بها بما يتناغم مع تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية مع ضرورة مواءمة البيئة القانونية في المؤسسات الحكومية بما يتلاءم مع تطبيق الإدارة الإلكترونية.

▪ دراسة (حمدان، 2018).

هدفت الدراسة التعرف على مدى تطبيق الحكومة الإلكترونية في الوزارات الفلسطينية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة لوجود قصور في القوانين والتشريعات وعدم الثقة بأمن وحماية المعلومات التي تخص المعاملات الإلكترونية في الوزارات الفلسطينية، وقد أوصت الدراسة بضرورة توفير الموارد المادية والبشرية وسن القوانين والتشريعات اللازمة لتتحول الإلكتروني.

▪ دراسة (العقابي والربيعي، 2018).

هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات الإدارة الإلكترونية (المتطلبات الإدارية، والتقني، والبشرية، والمالية، والأمنية) المتوفرة في شركة التأمين العراقية العامة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أنه كلما توافرت متطلبات الإدارة الإلكترونية بدرجة عالية يؤدي إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركة بنجاح أكبر، وأوصت الدراسة بضرورة نشر الوعي والثقافة الإلكترونية بين العاملين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركة، وأعداد خطط فعالة لتدريب وتأهيل القيادات الإدارية على ضرورة التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

▪ دراسة (زيدان وآخرون، 2018).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية (الإدارية، التقنية، البشرية، المالية) في جامعة ديالي، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد خلصت الدراسة لوجود ضعف في عملية تأهيل وتطوير الكادر البشري لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وقد أوصت الدراسة بضرورة نشر ثقافة التغيير بين أفراد المؤسسة الجامعية من خلال الندوات والملصقات التعريفية، بالإضافة لضرورة تحديث برامج التدريب بما يتلاءم مع متغيرات المرحلة.

■ دراسة (مطر، 2013).

هدفت الدراسة التعرف على دور تنمية الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة من خلال دراسة السياسات المتبعة في تنمية الموارد البشرية ودورها في تطبيق الإدارة الإلكترونية ومدى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك حاجة لتعزيز متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وأن هناك ضعف في السياسات المتبعة في تنمية الموارد البشرية في الوزارة.

- الدراسات الأجنبية:

■ دراسة (Alqudah& Muradkhanli, 2021).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية الأردنية ومدى مساهمة ذلك في نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية التي تتبناه الحكومة الأردنية لإصلاح الإدارة العامة، كما تناولت الدراسة الإجابة على مدى المعوقات التي تحول دون تنفيذ التحول الإلكتروني، ومدى انتشار تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك أهمية لمعالجة الأمية الإلكترونية ونشر الثقافة الرقمية في المجتمع الأردني، وضرورة الاستثمار في مجالات التحول الرقمي.

■ دراسة (Mohamed, et.al, 2019).

هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات الإدارة الإلكترونية في إدارة رياض الأطفال من حيث مفهومها وأهدافها وأهميتها ومتطلبات تطويرها. تناولت الدراسة مجموعة من المتطلبات تتمثل في المتطلبات الإدارية والبشرية والفنية والمالية والأمنية، وقد خلصت الدراسة بأن التغيرات والتحولات السريعة في جميع المجالات والتي أصبحت سمة من سمات هذا العصر تبرز أهمية استخدام وسائل الابتكارات التكنولوجية في المؤسسات التربوية وخاصة رياض الأطفال، وأن لابد من الاهتمام بتوفير متطلبات نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية.

■ دراسة (Norris&Reddick, 2013).

هدفت الدراسة التعرف على مسار الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة ومقارنة نموها مع التوقعات التي كانت ترسمها بعض المؤلفات، وناقشت الدراسة مسحين إحصائيين على الصعيد الوطني عن الحكومة الإلكترونية المحلية في الولايات المتحدة، في عام 2004 و 2011، وقد خلصت الدراسة إلى أن نمو الحكومة الإلكترونية محلياً ليس على المستوى المتوقع وأن تطورها بطيء إلى حد ما، وأن الحكومة الإلكترونية أساساً هي في اتجاه واحد، من الحكومة للمواطن، وتعزي الدراسة هذه الفجوة بين التوقعات والنتائج إلى تدرج الاهتمام من الإدارة العامة الأمريكية وإلى قلة الدراسات التي تناولت موضوع الحكومة الإلكترونية.

▪ دراسة (Dawood,2012).

هدفت الدراسة التعرف على متطلبات وفوائد الحكومة الإلكترونية في منطقة كردستان العراق وذلك من خلال استخدام نهجاً تحليلياً لتحديد مفاهيم نظام الحكومة الإلكترونية، للتدليل على إيجابيات وسلبيات النظام، وإظهار التحديات التي تواجه تطبيق النظام على أنشطة حكومة إقليم كردستان العراق، وقد استخدمت الدراسة المقابلة كاداة لجمع المعلومات حيث تم إجراء مقابلات مع أكثر من 200 شخص من موظفي الدوائر الحكومية، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك ضعف في وعي وثقافة الموظفين والمواطنين بأهمية التحول الإلكتروني وقد أوصت الدراسة بضرورة تطوير الموارد البشرية والتقنية التنظيمية اللازمة للتحول الإلكتروني.

▪ دراسة (Karunasena , et.al ,2011).

هدفت الدراسة قياس القيمة المقدمة من برنامج الحكومة الإلكترونية في سريلانكا من خلال دراسة (تقديم الخدمات الإلكترونية، وتحقيق الأهداف الحكومية، وتطوير الثقة، وفعالية المؤسسات الحكومية)، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام بيانات المسوح الوطنية المتعلقة بتطوير الحكومة الإلكترونية في سريلانكا، وقد خلصت الدراسة إلى هناك ضعف في البنية التحتية والأمنية للحكومة الإلكترونية، وقد أوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التحتية التقنية، وبناء قدرات الموارد البشرية للعمل في البيئة التقنية.

▪ دراسة (Zeleti,2010) بعنوان.

هدفت الدراسة التعرف على مقدار التقدم والانجاز في الحكومة الإلكترونية في الجمهورية الإسلامية الإيرانية، وأهم المعوقات والعقبات التي تحول دون مزيد من التقدم والتطوير في الحكومة الإلكترونية الإيرانية، وق خلصت الدراسة إلى أن من أهم العقبات التي تواجه تقدم الحكومة الإلكترونية في إيران تعود إلى النقص في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، وغياب الكفاءة البشرية وقد أوصت الدراسة بضرورة زيادة الجهد المبذول من الجميع لاستخدام جميع الموارد المتاحة لتطوير الحكومة الإلكترونية.

التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة يتضح أنها أجريت تقريباً في آخر 10 سنوات وهو ما يؤكد أهمية موضوع الدراسة، وقد تناولت الدراسات السابقة موضوع الإدارة الإلكترونية وأهمية توفر متطلباته وخرجت بتوصيات حول ذلك، مما ساعد الباحث على تحديد اهم المتطلبات التي يجب توفرها لتطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان في غزة.

ما يميز هذه الدراسة: جاءت هذه الدراسة لتناقش موضوعاً حيوياً في أحد اهم المؤسسات الحكومية في قطاع غزة في الفترة الأخيرة، حيث تتعامل وزارة الأشغال العامة والإسكان مع ملف غاية في الأهمية ويلامس حياة المواطن الفلسطيني في قطاع غزة وهو ملف الإسكان وإعادة الإعمار، وحيث أن الباحث أجرى دراسة عام 2013 تناولت في أحد محاورها توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (مطر، 2013)، وحيث أن الموضوع ذو أهمية كبرى جاءت هذه الدراسة للتأكد من توفر متطلبات التحول الإلكتروني.

الإطار النظري:

مفهوم الإدارة الإلكترونية

لقد ظهر مؤخراً مصطلح الإدارة الإلكترونية كنتيجة لتطور وسائل أتمته تدفق العمل الإداري لأغراض العمليات الإدارية إلكترونياً (Abdelrazaq, 2014: 264)، وظهورها جاء بعد الانتشار الواسع لنماذج الأعمال الجديدة والاستخدام المكثف للأعمال الإلكترونية، والنمو الانفجاري للتجارة الإلكترونية والأنشطة الرقمية الأخرى مما يشير إلى حاجة هذه المجالات وما يرتبط بها من تكنولوجيا ونظم وأدوات إلى إدارة حديثة تستند إلى فكر إداري خلاق ومنهج جديد في العمل وممارسات مبتكرة وحلول شاملة للأعمال، وهو باختصار الإدارة الإلكترونية (ياسين، 2017: 7).

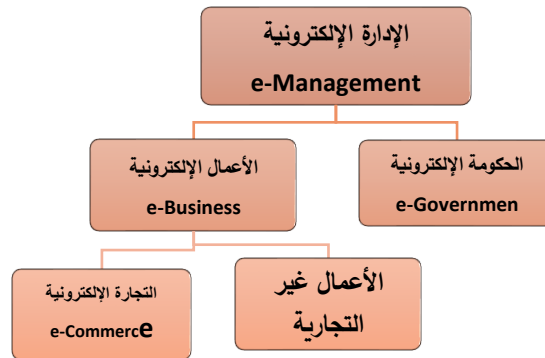
يعد مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة التي ظهرت نتيجة للتقدم التكنولوجي وأحدثت نقلة نوعية في كفاء أداء المنظمات وأعمالها، وتعني الإدارة الإلكترونية التحول الكامل من الأعمال الورقية سواء كان ذلك أعمال إدارية أو خدمية أو تجارية إلى الأعمال الإلكترونية مع ما يتطلب ذلك من تحول في الأدوات والآليات التقليدية إلى نظيرتها الإلكترونية، وتعديل في الإجراءات والممارسات المتبعة، وتغيير في الهياكل التنظيمية وذلك بهدف توفير أمثل للوقت والجهد ورفع كفاءة المؤسسة، فالإدارة الإلكترونية تستخدم جميع عناصر ومكونات نظم المعلومات للوصول بالإدارة التقليدية إلى إدارة بلا ورق.

الفرق بين الإدارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية

من خلال مراجعة الأدبيات التي تناولت المصطلحات ذات الصلة بالتحول الإلكتروني في الأعمال الخاصة والعامة، يمكن للباحث أن يلخص الفروق بين الإدارة الإلكترونية والمصطلحات المرادفة لها كالأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية من خلال ما يلي: (الطائي، 2010: 16)، (Gokmen, 2010: 13)، (زكي، 2009: 19)، (التكريتي والعلاق، 2006: 14)

- القاسم المشترك بين المفاهيم السابقة هو استخدامها لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنجاز تقديم الخدمات والمعاملات.
- تعتبر الإدارة الإلكترونية هي المفهوم الأوسع الذي يتضمن الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية.
- تستهدف الأعمال الإلكترونية المشروعات أو المنظمات الخاصة وتنقسم إلى التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية الغير تجارية.
- تستهدف الحكومة الإلكترونية الخدمات الحكومية التي يتم تنفيذها بالوسائل الإلكترونية إلى الجمهور وذوو العلاقة بهدف تقديم الخدمة العامة وهذا لا يلغي أو يتعارض مع الدور الحقيقي للحكومة وإنما هو أحد الوسائل المساندة للحكومة لرفع كفاءة العمل الحكومي والتخلص من الروتين وتوفير الوقت والجهد، ويوضح الشكل رقم (1) العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والمصطلحات المرادفة

شكل رقم (1): علاقة الإدارة الإلكترونية والمصطلحات المرادفة



المصدر: (الهوش، 2006: 41)

أهداف الإدارة الإلكترونية

تحدث الباحثون في مجال الإدارة الإلكترونية عن مجموعة من الأهداف يمكن تقسيمها إلى قسمين رئيسيين هما الأهداف الداخلية والأهداف الخارجية:

1- الأهداف الداخلية:

أولاً: **على مستوى العاملين:** وتتناول تحسين رضا العاملين وتحقيق احتياجاتهم، وقد أفرد كل من العالول (2012: 45)، وحامد (2012: 86)، وأحمد (2009: 73) مجموعة من الأهداف الداخلية للإدارة الإلكترونية على مستوى العاملين وهي كالتالي:

- 1- تقليل الأعباء الملقة على كاهل الموظف وتسهيل أداء العمل المطلوب منه.
- 2- استخدام تقنية العمل عن بعد مما يوفر للموظف إمكانية العمل في البيئة التي يرغب.
- 3- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.
- 4- توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- 5- تعميق مفهوم الشفافية والحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.

ثانياً: **على مستوى المؤسسة:** تتناول تحسين الأداء وتطوير العمليات الإدارية، وقد ذكر كل من أحمد (2009: 73)، وحامد (2012: 86)، والسالمي والسليطي (2008: 37) مجموعة من الأهداف الداخلية للإدارة الإلكترونية على مستوى المؤسسة وهي كالتالي:

- 1- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- 2- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- 3- الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.
- 4- تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارات المختلفة.
- 5- تبسيط العمليات الإدارية وجعلها أكثر سهولة وفي متناول مستخدميها.
- 6- الدقة والموضوعية في العمليات الإنجازية المختلفة داخل المؤسسة.
- 7- دعم فاعلية الرقابة وتعزيز الشفافية والمساءلة.

2- الأهداف الخارجية

أولاً: تحسين خدمات المؤسسة: وقد ذكر أحمد (2009: 73) الأهداف التالية للإدارة الإلكترونية على مستوى تحسين الخدمة:

- 1- زيادة حجم الخدمات من حيث الكم والكيف وتحسين استجابتها لاحتياجات زبائنهم والمستفيدين من خدماتها.
 - 2- توفر خدمات المؤسسة في أي زمان ومكان.
 - 3- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.
- ثانياً: تطوير القدرة التنافسية للمؤسسة (الهوش، 2006: 33)، (عامر، 2007: 33):
- 1- مواكبة التطور التكنولوجي لضمان استمرارية القدرة على المنافسة وزيادة قدرة المؤسسة على تحقيق الميزة التنافسية.
 - 2- تخفيض تكاليف الإنتاج مما يؤثر بشكل مباشر على تخفيض ثمن المنتج أو الخدمة.
 - 3- زيادة قدرة المؤسسة على التعلم والاستفادة من خبرات الآخرين.
 - 4- تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار من خلال الآليات المتطورة والمتوفرة في المؤسسات ذات العلاقة.

عناصر الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية حسب أبو العلا (2014: 178) من أربعة عناصر أساسية وهي:

1. الحاسب الآلي: وفيه يتم استقبال البيانات، وتخزينها للوصول إلى النتائج المطلوبة.
2. برنامج الحاسوب: وهي مجموعة البرامج التي تستخدم لتشغيل جهاز الحاسوب.
3. شبكات الاتصال: ظهرت الشبكات كنتيجة طبيعية لتطور الحاسب الآلي، مما يعني إمكانية استخدامه من قبل أكثر من مستفيد في نفس الوقت، وهو ما يعبر عنه بالاتصال عبر الشبكات.
4. العنصر البشري: هم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة، وهم العنصر الأهم ويمثلون القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للموارد المعرفية.

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

من أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي:

- أولاً: المتطلبات التنظيمية والإدارية: وقد أفرد كل من ياسين (2017: 25)، والأثري وآخرون (2006) مجموعة من المتطلبات التنظيمية والإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وهي كالتالي:
1. ضرورة وجودة رؤية مستقبلية واضحة حول تطبيق الإدارة الإلكترونية.
 2. وجود قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة).
 3. تطوير الهياكل التنظيمية بما يتلاءم مع التحول للإدارة الإلكترونية، حيث تشير دراسات أجريت في المملكة المتحدة أن الهيكل التنظيمي كان من أهم الأسباب التي ساهمت بفشل تقديم الخدمات إلكترونياً.
 4. ضرورة العمل على نشر الثقافة الإلكترونية وتوعية المواطنين والعاملين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية.
 5. حماية مشروع الإدارة الإلكترونية من خلال إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تنظم عمل الإدارة الإلكترونية.

ثانياً: المتطلبات البشرية: يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه (المير، 2007: 60)، وقد أفادت بعض الدراسات أن نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية يعتمد على 20% أجهزة ومعدات و80% موارد بشرية (الحربي، 2001).

ثالثاً: المتطلبات المادية: وتشمل جميع الأجهزة التقنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من أجهزة الحاسوب وملحقاتها وشبكات الاتصالات (قنديلجي والجنابي، 2005).

رابعاً: المتطلبات البرمجية: وتشمل المتطلبات الناعمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من أنظمة وبرامج وقواعد بيانات وموقع إلكتروني للمؤسسة (العمرى، 2009).

خامساً: المتطلبات الأمنية: وتشمل المتطلبات التقنية اللازمة لحماية البيانات من القرصنة والوصول غير الشرعي إليها وفي نفس الوقت تتضمن تكاملها وتوفيرها لصاحب الصلاحية عليها في المكان المناسب والوقت المناسب (غثير والقحطاني، 2009: 23)، ونجاح هذه المتطلبات يتطلب وضع السياسات الأمنية اللازمة للحفاظ على المعلومات، بالإضافة لضرورة سن التشريعات والقوانين والعقوبات التي تلزم لردع المعتدين والمخترقين والحد من محاولات السطو الإلكتروني وانتهاك خصوصية المعلومات.

تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية

عملية الإدارة الإلكترونية هي عملية ابتكار وتغيير جذرية في النظم الإدارية، وكما هو معلوم أن أي عملية تغيير ولو كانت بسيطة تواجه صعوبات ومعوقات شتى، فكيف الحال بالنسبة للإدارة الإلكترونية التي قد تؤدي لتغيير شامل في النظم والهياكل الإدارية، وخصوصاً إن كان الأمر يتعلق بمؤسسات تعمق فيها العمل البيروقراطي بشكل كبير، وتواجه الإدارة الإلكترونية بأقطارنا العربية تحديات ومعوقات كبيرة يمكن تصنيفها إلى:

1. **التحديات السياسية:** تعتبر الإرادة السياسية من أهم العوامل التي تساعد وتسرع تطبيق الإدارة الإلكترونية، ففي غياب هذه الإرادة لن يجد مشروع استراتيجي كتطبيق الإدارة الإلكترونية الدعم المالي اللازم والإطار القانوني الداعم لتنفيذها.
2. **التحديات القانونية:** يتطلب التحول من المعاملات الحكومية التقليدية إلى المعاملات الإلكترونية تحديث القوانين والأنظمة التي قد تكون عائق أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال مراعاة آراء المسؤولين في المصالح والدوائر الحكومية والتشاور معهم لتقييم مدي الأضرار التي قد تلحق بمشروعات الحكومة الإلكترونية في حالة عدم إصلاح أو تعديل النظام القانوني المستخدم (حمادة، 2014: 36).
3. **التحديات الإدارية:** مما لا شك فيه أن الأساليب الإدارية التقليدية تعتبر غير متفاعلة مع مقتضيات تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية والتي تعتمد أساساً على ردود الأفعال وسرعة الاستجابة والعمل في الأزمنة الحقيقية وذلك دون وجود أية قيود بيروقراطية (إسماعيل، 2010: 57)، فعملية التحول الإلكتروني تحتاج لرؤية واضحة وأساليب إدارية حديثة ولوائح وأنظمة مناسبة وهياكل تنظيمية مرنة وثقافة تنظيمية داعمة تتناسب وتطبيق الإدارة الإلكترونية.
4. **التحديات المالية:** يحتاج تطبيق الإدارة الإلكترونية لمخصصات مالية تُصرف على توفير التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات سواء المادية أو البرمجية وكذلك لتهيئة العاملين للتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية سواء كان ذلك عن طريق التدريب، أو التحفيز أو غير ذلك، مما يقتضي إعادة النظر في نظام الأولويات وتوفير الأموال الكافية لإجراء التحول المطلوب.

5. **التحديات الأمنية:** يعتبر سرية المعلومات وسلامتها مع ضمان الوصول لها من أبرز التحديات أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية خاصة في المؤسسات الحكومية، فلا بد من توفر عامل الثقة لدى المتعاملين مع الخدمات والمعاملات الإلكترونية مما يتطلب توفر السياسات والقوانين والأنظمة التي تضمن توفر سرية وأمن المعلومات.

6. **التحديات التقنية:** تعتبر البيئة الفنية والتكنولوجية عنصر أساسي لتطبيق الإدارة الإلكترونية، فعملية التحول الإلكتروني تتطلب توفير البيئة الفنية والتكنولوجيا الحديثة من شبكات متقدمة للاتصالات وأجهزة حديثة بالإضافة إلى برامج وتطبيقات معاصرة مع ضمان استمرارية توفر هذه المتطلبات، ويعتبر هذا تحدي واضح أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية وخاصة في الدول النامية التي تعاني ضعف مستوى البنية التحتية لمجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

7. **التحديات الاجتماعية:** في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية خاصة في المؤسسات الحكومية، فإن طرق سير المعاملات سيطالها تغيير قد يخرجها عما اعتاد عليه المتعاملين، مما قد يولد شعور بعدم الرضا لديهم، ويتطلب ذلك العمل على زيادة وعي متلقي الخدمة والمتعاملين مع المؤسسات الحكومية على تقبل هذا التغيير، ويتأتى ذلك بتحفيز الأفراد من قبل الجهات الحكومية على قبول واستخدام الخدمات الإلكترونية عبر وسائل الإعلام المختلفة (حمادة، 2014: 39).

الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان

تسعى وزارة الأشغال العامة والإسكان لتحويل عملياتها الإدارية وخدماتها لتصبح جميعها إلكترونية، ويأتي ذلك في سياق التوجه الحكومي في قطاع غزة للتحول الإلكتروني (ناجي سرحان، وكيل وزارة الأشغال العامة والإسكان، مقابلة شخصية، 2 يناير 2022)، وهذا التحول يتطلب توفر متطلباته وتذليل العقبات التي تواجهه، ومن خلال إجراء بعض المقابلات مع المسؤولين في الوزارة وكذلك من خلال عمل الباحث كمستول عن وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في الوزارة، سيحاول الباحث الوقوف على المتطلبات المتوفرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الوزارة وكذلك العقبات التي تواجهها.

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

المتطلبات التنظيمية: يتوفر في الوزارة مجموعة من العوامل التي من خلال توظيفها يمكن تذليل العقبات التنظيمية أمام تطبيق الإدارة والإلكترونية، فهناك هيكل تنظيمي حديث مرن تم اعتماده في عام 2021، كذلك تم استحداث وحدة التخطيط والتطوير المؤسسي بالإضافة لتطوير وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات، كما أن هناك اهتمام من الإدارة العليا بتطوير البنية المادية التي تساعد على تطبيق الإدارة الإلكترونية (جواد الأغا: مدير عام وحدة التخطيط والتطوير المؤسسي في وزارة الأشغال العامة والإسكان، مقابلة شخصية، 5 يناير 2022).

المتطلبات البشرية: تتوفر في وزارة الأشغال العامة والإسكان كفاءات بشرية مشهود لها، فأغلب موظفيها كانوا من أصحاب المراكز الأولى في مسابقات التوظيف، إلا أن قلة عدد الموظفين وقلة التدريب الفعال على متطلبات التحول الإلكتروني يعتبر معيق أساسي للاستفادة من ذلك (فاطمة عوض: مدير عام الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الأشغال العامة والإسكان، مقابلة شخصية، 6 يناير 2022).

المتطلبات المادية: تتوفر في الوزارة البنية التحتية اللازمة لتطوير أنظمة إلكترونية محوسبة حيث شهدت الوزارة في الفترة الأخيرة توفر عدد مناسب من أجهزة الحاسوب، وأجهزة إدخال البيانات، وأجهزة اخراج البيانات، وكذلك تتوفر شبكة حاسوب داخلية وشبكة اتصالات بين الموظفين، كما وتم مؤخراً ربط المقر الرئيس للوزارة بالمقرات الفرعية بشبكة اتصالات حديثة.

المتطلبات البرمجية: وتعتبر عصب التحول الإلكتروني، ويمكن القول أن هناك تطور تشهده الوزارة مؤخراً في هذا المجال حيث أن الوزارة تعتمد فعلياً على عدة منظومات محوسبة لأداء مهامها مثل: منظومة إعادة الإعمار، منظومة الإسكان التعاوني، ومنظومة شؤون الموظفين والمراسلات الإدارية، ومنظومة جودة مواد البناء (ناجي سرحان، وكيل وزارة الأشغال العامة والإسكان، مقابلة شخصية، 2 يناير 2022).

المتطلبات الأمنية: إن أمن وسلامة المعلومات هو من أهم المتطلبات التي تؤدي لنجاح التحول الإلكتروني، ووزارة الأشغال العامة والإسكان حالها كحال أغلب المؤسسات الحكومية في غزة يتوفر لديها بعض الإمكانيات والمتطلبات الأمنية التي تساعد على التحول للإدارة الإلكترونية وينقصها الكثير، فهناك توفر لبعض الوسائل التقنية مثل شبكة الحاسوب، واعتماد سياسة أمن المعلومات الحكومية كمرجع أمني لموظفي الوزارة ولكن هناك ضعف في ثقافة الموظفين تجاه أمن المعلومات، وضعف في توفر المعدات التقنية اللازمة لحماية المعلومات، بالإضافة إلى عدم اكتمال القوانين والتشريعات اللازمة والتي تعالج القرصنة (مطر، 2013).

إجراءات الدراسة

منهج الدراسة: بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان في غزة من الفئة الثالثة إلى الفئة العليا والبالغ عددهم 100، وهذه الفئات التي تشمل الوظائف التي تتعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وتم تحديد عينة الدراسة باستخدام أسلوب الحصر الشامل لجميع أفراد المجتمع، وكانت نسبة الاسترداد (94 %).

والجدول التالي يوضح تقسم مجتمع الدراسة حسب الفئة والدرجة الوظيفية.

جدول رقم (1): عدد أفراد مجتمع الدراسة

العدد	الدرجة الوظيفية	الفئة
1	وكيل الوزارة	الفئة العليا
4	مدير عام في الوزارة	
5	نائب مدير عام	الفئة الأولى
32	مدير دائرة	
5	مدير مديرية	
30	رئيس قسم	الفئة الثانية
6	وظائف متعددة	
17	وظائف متعددة	الفئة الثالثة
100	الإجمالي	

المصدر: الجدول من تجميع الباحث بالاعتماد على دائرة شؤون الموظفين في وزارة الأشغال العامة والإسكان

أداة الدراسة: اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسة والمقابلة لتفسير بعض النتائج

صدق الاستبانة:

1 - صدق المحكمين:

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (7) متخصصين، وقد تم الاستجابة لآراء المحكمين وإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة (ملحق رقم 1).

2 - صدق المقياس:

أولاً: الاتساق الداخلي: تم التأكد من صدق الاستبيان من خلال قياس معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات كل مجال والدرجة الكلية لنفس المجال والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ وبذلك تعتبر هذه المجالات صادقة لما وضعت لقياسه (ملحق رقم 3).

ثانياً: الصدق البنائي: تبين أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ وبذلك يعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وضع لقياسه (ملحق رقم 3).

ثبات الاستبانة: تحقق الباحث من ثبات الاستبانة من خلال قياس معامل ألفا كرونباخ حيث كانت مرتفعة لكل مجال وكذلك قيمة الصدق الذاتي كانت مرتفعة لكل مجال وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع (ملحق رقم 3)، وهذه القيمة تعد مرتفعة ومطمئنة لمدى ثبات أداة الدراسة وبذلك يكون قد تم التأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعل الباحث على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة

المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test :

تم استخدام اختبار كولموجوروف - سمرنوف Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول رقم (2)

جدول رقم (2): اختبار التوزيع الطبيعي

القيمة الاحتمالية (Sig)	المجال
0.063	المتطلبات التنظيمية والإدارية
0.064	المتطلبات البشرية
0.112	توفر المتطلبات المادية
0.086	توفر المتطلبات البرمجية
0.168	المتطلبات الأمنية

واضح من النتائج الموضحة في خطأ! لم يتم العثور على مصدر المرجع. جدول رقم (2) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة $0.05 = \alpha$ وبذلك فإن توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي حيث سيتم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على أسئلة الدراسة.

المحك المعتمد في الدراسة

جدول رقم (3): طول الفترات لمقياس ليكرت المستخدمة لتحديد الاتجاه العام

م	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	الاتجاه العام
1	1.79-1	أقل من 36%	غير موافق بدرجة كبيرة
2	2.59-1.8	36%-51.9%	غير موافق بدرجة متوسطة
3	3.39-2.6	52%-67.9%	موافق الى حد ما (محايد)
4	4.19-3.4	68%-83.9%	موافقة بدرجة متوسطة
5	5-4.2	يساوي أو أكبر من 84%	موافق بدرجة كبيرة

الإحصاء الوصفي لعبارات متغيرات الدراسة

نتائج تحليل فقرات الاستبانة:

1 - نتائج السؤال الأول: وينص السؤال على ما يلي:

ما درجة توافر المتطلبات التنظيمية والإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة من وجهة نظر العاملين؟

جدول رقم (4): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "درجة توافر المتطلبات التنظيمية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	يعتبر الهيكل التنظيمي المعمول به في الوزارة مناسب لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.66	73.19	7.64	0.000	1
2.	توجد في الوزارة وحدة تنظيمية مختصة بحوسبة الخدمات والمعاملات الإدارية للوزارة	3.65	72.98	7.28	0.000	2
3.	تقدم الوحدة التنظيمية المختصة بحوسبة الخدمات والمعاملات الإدارية مستوى جيد من الخدمة.	3.51	70.21	6.19	0.000	4
4.	تهتم الإدارة العليا في الوزارة بتطوير وحوسبة خدمات الوزارة ومعاملاتها وفقاً لاحتياجات العمل	3.63	72.55	6.82	0.000	3
5.	تتابع الإدارة العليا في الوزارة سير العمل المرتبط باستخدام البرامج والمنظومات المحوسبة.	3.46	69.15	5.06	0.000	5
6.	تتخذ الإدارة العليا في الوزارة الإجراءات اللازمة لتحفيز الموظفين نحو استخدام البرامج والمنظومات المحوسبة	3.18	63.62	1.66	0.101	8
7.	تعتبر الثقافة التنظيمية السائدة في الوزارة داعمة لعملية التحول الإلكتروني	3.28	65.53	2.81	0.006	6
8.	توفر الوزارة دورات تدريبية للعاملين تمكنهم من تطوير مهاراتهم في المجالات التي تخدم تطبيق الإدارة الإلكترونية	2.95	58.94	-0.48	0.631	9
9.	تتعامل الوزارة مع جهات متخصصة لتقديم خدمات استشارية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية وفق التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات	3.19	63.83	1.95	0.055	7
	جميع فقرات المجال معاً	3.48	69.60	7.57	0.000	

من جدول رقم (4) يمكن استخلاص ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 69.6%، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر المجال دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن هناك موافقة على فقرات هذا المجال، ويعزى ذلك لوجود تغيير في الهيكل التنظيمي في وزارة الأشغال بما يدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية - من وجهة نظر الباحث - حيث تم تفعيل وتطوير دائرة الحاسوب وتحويلها إلى وحدة إدارية بأقسام، كما تم استحداث وحدة إدارية جديدة " وحدة التخطيط والتطوير المؤسسي "، ويتضح من مهام هذه الوحدة المشار إليها في الوصف الوظيفي دعم تطبيق الإدارة الإلكترونية. (الهيكل التنظيمي لوزارة الأشغال العامة والإسكان، 2020)

بالإشارة إلى نسبة الموافقة يمكن استنتاج أن هناك توفر للمتطلبات التنظيمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان ولكنها تحتاج للتطوير والتعزيز، وقد تعزى هذه النسبة إلى حداثة التغيير على الهيكل التنظيمي للوزارة. وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (ملحم، 2020) ودراسة (البد، 2016)، ودراسة (حمادة، 2014) ودراسة (الرز، 2012)، ودراسة (السويطي، 2010) والتي أكدت جميعها على ضرورة تطوير وتعزيز المتطلبات التنظيمية والإدارية في المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتتناسب تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- لقد وافق مجتمع الدراسة على أغلب فقرات هذا المجال وقد جاءت الفقرات الأولى، والثانية متقاربة في نسبة الموافقة، وقد كانت أعلى الفقرات الموجبة هي الفقرة الأولى حيث كان المتوسط الحسابي النسبي لهذه الفقرة يساوي 73.19%، ثم الفقرة الثانية وقد حازت على نسبة 72.98 %، وكلا الفقرتين يرتبط بمدى مناسبة الهيكل التنظيمي لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وتشير الموافقة المتوسطة لهذه الفقرات على أن الهيكل التنظيمي مناسب إلى حد ما ولكنه يحتاج للتطوير والتعزيز ليناسب أكثر تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- وبمقارنة نسبة موافقة مجتمع الدراسة على مناسبة الهيكل التنظيمي لتطبيق الإدارة الإلكترونية مع دراسة (مطر، 2013) نجد أن هناك زيادة في نسبة الموافقة حيث كانت النسبة في دراسة (مطر، 2013) 64.54 %، بينما جاءت النسبة في هذه الدراسة 73.19 %، ويفسر الباحث ذلك بالتغيير الحديث على الهيكل التنظيمي للوزارة مما قد يرى فيه مجتمع الدراسة بُشراً خيراً نحو التطوير وتطبيق الإدارة الإلكترونية، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (الغوطي، 2006) ودراسة (الكبيسي، 2008) في ضرورة تعديل وتطوير الهياكل التنظيمية في المؤسسات الحكومية لتتناسب تطبيق الإدارة الإلكترونية

- بالرغم أن هناك موافقة على هذا المجال إلا أن هناك بعض الفقرات غير الدالة إحصائياً عن مستوى $\alpha \leq 0.05$ رغم أهمية هذه الفقرات مثل الفقرة السادسة، والفقرة الثامنة، ويعني هذا أن مجتمع الدراسة لم يستطيعوا تكوين رأي حول هذه الفقرات مما يعني أنها تحتاج للتطوير والتعزيز، ويفسر الباحث ذلك بـ :

■ **الفقرة السادسة:** عدم وجود نظام واضح لعملية التحفيز والتي إن تمت تتم من خلال اجتهادات فردية من أفراد الإدارة العليا لموظفيها العاملين تحت قيادتهم، ويعزو الباحث ذلك لضعف الموارد المالية المتوفرة لدى الوزارة مما يؤثر على التحفيز المادي، بالإضافة إلى ضغط العمل التي تعمل في ظلها الوزارة منذ سنوات والذي أثر سلباً على الاهتمام بالعنصر البشري. وبمقارنة نتائج هذه الدراسة بنتائج دراسة (مطر، 2013) نجد أن هناك اتفاق على ضعف سياسات الوزارة نحو تحفيز الموظفين وربط ذلك مع تطبيق الإدارة الإلكترونية فقد اشارت دراسة (مطر، 2013) إلى عدم ربط عملية الترقية بمدى

المساهمة في تطبيق الإدارة الإلكترونية وإلى وجود ضعف في تحفيز الموظفين على التدريب على مجالات الإدارة الإلكترونية، مما يؤكد أن عملية التحفيز ما زالت تحتاج للتعزيز والتطوير.

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (الأقرع، 2020) والتي أجريت على مؤسسات حكومية فلسطينية في الضفة الغربية، ودراسة (البحيصي، 2017) ودراسة (بحر والعاجز، 2012) والتي أجريت على مؤسسات حكومية في قطاع غزة، وأكدت جميعها أن هناك ضعف في عملية التحفيز وربطها بتطبيق الإدارة الإلكترونية مما يعني أن نظام الحوافز يحتاج لتطوير وتعزيز مع ضرورة ربطه بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

■ **الفقرة الثامنة:** الضعف العام في عملية التدريب في الوزارة، فرغم إشارة الهيكل التنظيمي لوزارة الأشغال العامة والإسكان 2020 لوجود مهام واضحة لقيام قسم تنمية الموارد البشرية في دائرة التطوير المؤسسي التابعة لوحدة التخطيط والتطوير المؤسسي بعملية التدريب، إلا أن ضعف الموازنات المرسودة لعملية التدريب تحول دون فاعلية هذا القسم فقد أشار جواد الأغا "مدير عام وحدة التخطيط والتطوير المؤسسي في وزارة الأشغال العامة والإسكان" (مقابلة شخصية، 5 يناير 2022) أنه فعياً لا يوجد موازنات مرسودة لعملية التدريب في الوزارة، وتتفق هذه النتائج مع دراسة (مطر، 2013) والتي أشارت لوجود ضعف في سياسات التدريب في الوزارة نحو تدريب الموظفين على مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية. وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (حمادة، 2014)، ودراسة (بحر والعاجز، 2012) ودراسة (البحيصي، 2017) ودراسة (الطنبور ومبروك، 2018) ودراسة (الرزقي، 2012) ودراسة (عمار، 2009) ودراسة (كساب، 2008) ودراسة (الغوطي، 2006) وجميعها أكدت على وجود ضعف في عملية التدريب على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الفلسطينية، واختلفت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (البد، 2016) ودراسة (الأقرع، 2020) وكل منهم أشار لوجود تأهيل وتدريب للموظفين في المؤسسات الحكومية على متطلبات الإدارة الإلكترونية.

2 - نتائج السؤال الثاني: وينص السؤال على ما يلي:

ما درجة توافر المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة من وجهة نظر العاملين؟

جدول رقم (5): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "درجة توافر المتطلبات البشرية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	يوجد بالوزارة موظفين مؤهلين للتعامل مع التحول الإلكتروني	3.72	74.47	7.43	0.000	1
2.	يوجد بالوزارة عدد كافٍ من الأفراد المؤهلين لتطوير البرمجيات ونظم المعلومات.	2.86	57.23	-1.33	0.188	3
3.	يوجد بالوزارة عدد كافٍ من الأفراد المؤهلين لتطوير البنية التحتية للشبكات والاتصالات.	2.80	55.96	-2.00	0.048	4
4.	يوجد بالوزارة عدد كافٍ من الأفراد المؤهلين لتقديم الاستشارات الفنية وحل أي اشكاليات تواجه الوحدات التنظيمية المختلفة حول عملية التحول الإلكتروني	3.01	60.21	0.10	0.917	2
	جميع فقرات المجال معاً	3.10	61.97	1.18	0.240	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

من جدول رقم (5) يمكن استخلاص ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 61.97%، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.240 لذلك يعتبر هذا المجال غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، ويعني هذا أن أفراد مجتمع الدراسة غير قادرين على تكوين رؤية واضحة حول فقرات هذا المجال مما يدل على أن المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الوزارة تحتاج للتطوير والتعزيز، وقد يعزى ذلك للضعف في عملية تطوير الكادر البشري في الوزارة بصفة عامة والمتخصصين في مجال الحوسبة والتحول الإلكتروني بصفة خاصة، حيث يتضح ذلك من خلال قلة العاملين في قسم البرمجة وقواعد البيانات في الوزارة والذي يعمل فيه موظف واحد فقط.
- لقد وافق مجتمع الدراسة على الفقرة الأولى وكانت نسبة الموافقة 74.47%، وهو ما يشير إلى توفر الكوادر البشرية التي تستطيع أن تتعامل مع تطبيق الإدارة الإلكترونية وإن كانت نسبة الموافقة متوسطة ولكنها تشير إلى إمكانية البدء بتطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك بالاستفادة من نقل خبرات الموظفين لبعضهم تدرجياً بعد ذلك وهو ما أشارت له دراسات أجريت على البيئة الفلسطينية مثل دراسة (البحيصي، 2017) ودراسة (بحر والعاجز، 2012) والتي ظهر فيهم موافقة كبيرة من عينة الدراسة على تشارك الموظفين المعلومات والمعرفة التكنولوجية بينهم وكذلك.
- وقد جاءت هذه النسبة مساوية تماماً لنسبة موافقة مجتمع الدراسة على توفر الموارد البشرية القادرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية في دراسة (مطر، 2013) حيث كانت النسبة 74%، ويمكن تفسير ذلك بعدم وجود تغيير جوهري على نوعية الموظفين في الفترة بين 2013 - 2021 وذلك بسبب الركود في عملية استقطاب وتطوير الكادر البشري في هذه الفترة.
- هناك فقرات سالبة لم يوافق عليها مجتمع الدراسة حيث جاءت الفقرة الثالثة بمتوسط حسابي نسبي 55.96%، وهذا يعني عدم توفر العدد الكافي لتطوير البرمجيات والبنية التحتية للشبكات والاتصالات، حيث أن عدد الموظفين العاملين في مجال الشبكات والاتصالات في الوزارة منذ عام 2008 لم يزد في أحسن الأحوال عن 2 (نهيل حماد، مدير دائرة شؤون الموظفين، مقابلة شخصية، 9 يناير 2022)، وهو ما يفسر النتيجة السابقة، وهذا العدد من الموظفين غير كافي لتطوير البنية التحتية والشبكات لمواقع ومديريات الوزارة المختلفة والتي تقدر 7 مقرات، وجاءت هذه النسبة مقاربة مع النسبة التي خرجت بها دراسة (مطر، 2013) والتي أظهرت أيضاً وجود ضعف في قدرات الوزارة على تطوير البنية التحتية للشبكات والاتصالات.
- اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة كل من (الأغا، 2012) و(العالول، 2011) و(الغوطي، 2006) وجميعها أجريت في البيئة الفلسطينية وأكدت على توفر نوعاً ما للكوادر البشرية القادرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية ولكنها تحتاج للتطوير والتعزيز، فيما تختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الأقرع، 2020) ودراسة (ميروك والطنبور، 2018) ودراسة (ملحم، 2020) وجميعها أشارت إلى نسبة مرتفعة لتوفر المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات حكومية فلسطينية في الضفة الغربية، ويعزو الباحث هذه الفروقات بالظروف التي تعرض لها قطاع غزة نتيجة الانقسام الفلسطيني وانقطاع عدد كبير من الموظفين عن العمل، بالإضافة لضعف الموارد المالية للقطاع الحكومي في قطاع غزة وهو ما أثر سلباً على استقطاب القوى العاملة.

3 - نتائج السؤال الثالث: وينص السؤال على ما يلي:

ما درجة توافر المتطلبات المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة من وجهة نظر العاملين؟
جدول رقم (6): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " درجة توافر المتطلبات المادية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتبة
1.	تتوفر في الوزارة المعدات التقنية (أجهزة حواسيب وملحقاتها، الأجهزة اللوحية) بشكل كافٍ ومناسب لأداء العمل.	3.62	72.34	5.14	0.000	3
2.	تتوفر في الوزارة شبكة انترنت مناسبة لأداء العمل.	3.77	75.32	7.06	0.000	2
3.	تتوفر في الوزارة وسائل لتخزين البيانات (مثل السيرفرات والأقراص الصلبة) كافية ومناسبة.	4.11	82.13	12.64	0.000	1
4.	تتوفر داخل الوزارة تقنيات اتصال حديثة ذات كفاءة عالية.	3.39	67.87	3.96	0.000	4
	جميع فقرات المجال معاً	3.72	74.41	8.30	0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

ومن جدول رقم (6) يمكن استخلاص ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 74.41%، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر هذا المجال دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن هناك موافقة من قبل أفراد مجتمع الدراسة على فقرات هذا المجال، وتشير نسبة الموافقة على أن هناك توافر للمتطلبات المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية لكنها تحتاج للدعم والتطوير.
 - بمقارنة نتائج هذا المجال بنتائج دراسة (مطر، 2013) والتي درست توفر المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية يُلاحظ أن هناك تطور في توفر المعدات التقنية حيث كانت النسبة عام 2013 هي 65.04% بينما في هذه الدراسة كانت النسبة 74.41%، وهو مؤشر على زيادة الاهتمام في توفر تلك المتطلبات المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ويعزو الباحث ذلك إلى زيادة الاهتمام الحكومي في دعم عملية التحول الإلكتروني ويتضح ذلك من خلال دعم المبادرات المحوسبة التي تقدمها الوزارات الحكومية، حيث تم الموافقة على دعم مبادرة وزارة الأشغال العامة والإسكان للحوسبة في عام 2020، بالإضافة لإطلاق جوائز حكومية من شأنها دعم التحول الإلكتروني كجائزة أفضل خدمة إلكترونية محوسبة (جواد الأغا، مدير عام التخطيط والتطوير المؤسسي في وزارة الأشغال العامة والإسكان، مقابلة شخصية، 5 يناير 2022).
- وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الأقرع، 2020) ودراسة (ملحم، 2020) ودراسة (البد، 2016) ودراسة (حمادة، 2014) ودراسة (الأغا، 2012) ودراسة (عمار، 2009) ودراسة (العالول، 2011) وجميعاً أكدت على توفر للحد الأدنى للمقومات المادية والتقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ولكنها تحتاج للتطوير والتعزيز، بينما اختلفت نتائج الدراسة مع دراسة (الغوطي، 2006) والتي اشارت لوجود ضعف في البنية التحتية التقنية في المؤسسات الحكومية الفلسطينية مما يعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويمكن تفسير هذا الاختلاف بالفارق الزمني بين هذه الدراسة ودراسة (الغوطي، 2006).

- جاءت جميع فقرات هذا المجال موجبة، وكانت أعلاها **الفقرة الثالثة** والتي كان المتوسط الحسابي النسبي لها يساوي 82.13% بما يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من مجتمع الدراسة على هذه الفقرة، ويعزى ذلك إلى اهتمام الإدارة العليا في الوزارة بضرورة حفظ نسخ من المعلومات والملفات خارج مقرات الوزارة وذلك بسبب تعرض مقرات الوزارة للدمار مرات عديدة بسبب الاعتداءات الإسرائيلية، وبالمقارنة مع دراسة (مطر، 2013) نجد أن هناك تطور في توفر وسائل التخزين حيث كانت نسبة الموافقة على توفرها هي 70.25%، بينما نجد أن النسبة في هذه الدراسة 82.13%، مما يعني أن هناك تطور في توفر وسائل تخزين البيانات.

- وقد حازت **الفقرة الرابعة** على أقل درجات الموافقة، حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي لهذه الفقرة يساوي 67.87%، وتعني هذه النتيجة أن تقنيات الاتصالات المتوفرة في وزارة الأشغال العامة والإسكان تحتاج للتحسين والتطوير، وقد يعزى ذلك إلى عدم توفر تقنيات الاتصال لجميع العاملين في الوزارة بنفس الدرجة والكفاءة عكس باقي فقرات المجال والتي تتوفر لجميع العاملين بنفس الدرجة، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (الشريف، 2017) والتي درست التحول الإلكتروني واثره على الرقابة الداخلية في وزارة الصحة حيث كانت نسبة موافقة عينة الوزارة على وجود شبكة اتصالات حديثة هي 83.71%.

4 - نتائج السؤال الرابع: وينص السؤال على ما يلي:

ما درجة توافر المتطلبات البرمجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة من وجهة نظر العاملين؟

جدول رقم (7): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "درجة توافر المتطلبات البرمجية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط النسبي	قيمة الاختبار (Sig.)	الرتبة
1.	تتوفر في الوزارة برامج محوسبة تتلاءم مع كافة النشاطات والعمليات التي تقوم بها الوزارة.	3.35	67.02	0.000	1
2.	تتوفر قاعدة بيانات محدثة وشاملة لكل ما له علاقة بأعمال وأنشطة الوزارة.	3.19	63.83	0.041	3
3.	يتوفر مع البرامج المستخدمة في الوزارة دليل مستخدم يسهل من التعامل معها.	3.05	61.06	0.586	4
4.	يتم تحديث البرامج بشكل دوري بما يتناسب مع حاجة العمل.	3.24	64.89	0.011	2
	جميع فقرات المجال معا	3.21	64.20	0.007	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول رقم (7) يمكن استخلاص ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 64.20%، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.007 لذلك يعتبر هذا المجال دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل على أن هناك موافقة من قبل أفراد مجتمع الدراسة على فقرات هذا المجال، ويعني ذلك توافر المتطلبات البرمجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان ولكن هذه المتطلبات تتطلب التطوير والتعزيز، وقد تعزى نسبة الموافقة المنخفضة إلى أن مجتمع الدراسة لم يلمس بعد نتائج عملية التحول الإلكتروني، فكما هو معروف أن البرامج الإلكترونية والتحول لاستخدامها بدلاً من التعامل الورقي يستغرق وقت لكي يتم جني الثمار، بينما المتطلبات المادية يتم استئجار التطور فيها بصورة أوضح وأسرع.

وتختلف هذه الدراسة مع دراسة (ملحم، 2020) والتي اشارت لنسبة مرتفعة من توفر المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في

البلديات الفلسطينية في محافظة قلقية وهو ما قد يعزى لاختلاف الظروف بين بيئة العمل في قطاع غزة والضفة الغربية

- جاءت أعلى نسبة موافقة على **الفقرة الأولى** بنسبة 67.02%، مما يعني أن هناك توفر نوعاً ما لبرامج محوسبة في الوزارة ولكنها تحتاج إلى تحسين وتطوير، وبمقارنة هذه النسبة بدراسة (مطر، 2013) نجد أن هناك تطور بسيط على موافقة عينة الدراسة على توفر برامج محوسبة تتلاءم مع متطلبات العمل حيث كانت النسبة في دراسة (مطر، 2013) هي 62.5% ولكنه هذا التطور يعتبر غير كافي مقارنة بالمدة الزمنية، وقد يعزى ذلك لضعف الإمكانيات المادية والبشرية المخصصة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الوزارة. واتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الأقرع، 2020) و دراسة (البحيصي، 2017) و دراسة (البد، 2016) وجميعها أشارت لنسبة متدنية من توفر البرامج المحوسبة والحديثة لمعاملات وخدمات المؤسسات الحكومية الفلسطينية، ويعزى هذا التقارب في النتائج إلى التشابه في بيئة العمل من حيث توفر الموارد المادية والبشرية، حيث أن جميعها أجريت على مؤسسات حكومية فلسطينية وفي فترات زمنية متقاربة.

- وبالرغم من أن هذا المجال جاء دال إحصائياً عن مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، إلا أن **الفقرة الثالثة** غير دالة إحصائياً عن مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، وهو ما يعني أن مجتمع الدراسة لم يستطيع تكوين رؤية حول هذه الفقرة، وقد يعزى ذلك إلى عدم قدرة عينة الدراسة على التمييز بين وجود دليل مستخدم وبين عملية التحضير التي تسبق تبني أو تفعيل استخدام أي برنامج محوسب من عقد ورش أو إجراء بعض اللقاءات مع الوحدة الإدارية التي يستهدفها البرنامج المحوسب أو حتى شرح تعليمات بسيطة أو شرح بعض القوائم للبرنامج المحوسب.

وتعتبر هذه النسبة أفضل نسبياً من دراسة (البحيصي، 2017) والتي أشارت إلى أن نسبة توفر دليل إجراءات واضح لكل خدمة هي 55 %، إلا أن هذه النتائج تؤكد وجود ضعف في الاهتمام بتوفير دليل مستخدم للخدمات والمعاملات الحكومية المحوسبة بصفة عامة.

5 - نتائج السؤال الخامس: وينص السؤال على ما يلي:

ما درجة توافر المتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بغزة من وجهة نظر العاملين؟

جدول رقم (8): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال "درجة توافر المتطلبات الأمنية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	المتوسط النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الرتبة
1.	يتوفر لدى الوزارة برامج متطورة تحمي أمن وسرية المعلومات.	3.40	68.09	3.93	0.000	2
2.	يوجد لدى الموظفين معرفة جيدة بسياسات أمن المعلومات الحكومية.	3.22	64.47	1.95	0.054	5
3.	يحترم الموظفون خصوصية وسرية المعلومات بحيث لا يطلع عليها إلا الموظف المختص.	3.39	67.87	3.44	0.001	3
4.	تُمكن البرامج والمنظومات المحوسبة في الوزارة من اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء .	3.30	65.96	2.74	0.007	4
5.	يتم الاحتفاظ بنسخ احتياطية من المعلومات بحيث يضمن حمايتها من التلف والضياع.	4.01	80.21	11.38	0.000	1
	جميع فقرات المجال معاً	3.47	69.32	5.91	0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول رقم (8) يمكن استخلاص ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 69.32%، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر هذا المجال دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ، مما يدل أن هناك توفر للحد الأدنى من المتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ولكنها تحتاج للتطوير والتعزيز، وبالمقارنة مع دراسة (مطر، 2013) يتضح أن هناك تطور في توفر متطلبات أمن المعلومات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان، ويعزو الباحث ذلك إلى اهتمام الوزارة في توفير متطلبات أمن وحماية المعلومات نتيجة وجود توجه حكومي لذلك، فقد تم اعتماد سياسة حكومية لأمن المعلومات في عام 2013 وتم نشرها على موقع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وعقد ورش عمل تعريفية لهذه السياسة وآليات تنفيذها (حمادة، 2014: 107)، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (الأقرع، 2020) ودراسة (حمادة، 2014) ودراسة (البحيصي، 2017) في توفر الحد الأدنى من المتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية الفلسطينية
- جاءت جميع فقرات هذا المجال موجبة وكان أعلاها **الفقرة الخامسة** بمتوسط حسابي نسبي 80.21%، وهي نسبة مرتفعة بالنسبة لفقرات هذا المجال وفقرات الدراسة ككل، ويمكن تفسير ذلك باهتمام الوزارة بحفظ المعلومات من الضياع والتلف بسبب الأوضاع غير المستقرة التي يعيشها قطاع غزة نتيجة الحروب المتتالية، فقد فقدت الكثير من ملفات وبيانات الوزارة نتيجة تدمير مقرات الوزارة أكثر من 3 مرات سابقاً، وبمقارنة نسبة موافقة هذه الفقرة مع دراسة (مطر، 2013)، يُلاحظ أن هناك تطور في آليات حفظ المعلومات حيث كانت نسبة موافقة مجتمع الدراسة على توفر آليات لحفظ المعلومات من الضياع والتلف هي 67.50%.
- لم يستطع مجتمع الدراسة تكوين رأي حول **الفقرة الثانية** حيث جاءت هذه الفقرة غير دالة إحصائياً رغم أن سياسة أمن المعلومات الحكومية منشورة من خلال موقع وزارة الأشغال العامة والإسكان وموقع وزارة الاتصالات الفلسطينية مما يشير إلى أن هناك ضعف في المتابعة والاطلاع لدى أفراد مجتمع الدراسة نحو هذا المجال.

نتائج الدراسة:

بلغت نسبة توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان على النحو التالي:

- المتطلبات الإدارية والتنظيمية بنسبة 69.6%.
- المتطلبات البشرية بنسبة 61.9%.
- المتطلبات المادية بنسبة 74.4%.
- المتطلبات البرمجية بنسبة 64%.
- المتطلبات الأمنية بنسبة 69%.

توصيات الدراسة:

أولاً: المتطلبات التنظيمية والإدارية:

- ضرورة العمل على تطوير الهيكل التنظيمي بشكل يناسب أكثر عملية التحول الإلكترونية وذلك من خلال استحداث وحدات إدارية ومواقع وظيفية تناسب التطور في هذا المجال.

- زيادة اهتمام الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال التخطيط الفعال لذلك وتوفير المتطلبات ومتابعة التنفيذ والدعم والتحفيز.
- ضرورة اهتمام الإدارة العليا بتعزيز الثقافة التنظيمية الداعمة لعملية التحول الإلكتروني.
- الاستفادة من تجارب الآخرين في تطبيق الإدارة الإلكترونية في الوزارة وذلك من خلال الاطلاع على تجارب المؤسسات المحلية والدول العربية والأجنبية والاستعانة بخدمات استشارية من خارجة الحكومة.

ثانياً: المتطلبات البشرية

- دعم وتعزيز الموارد البشرية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات في الوزارة من خلال الاستقطاب والتدريب.
- ضرورة الاهتمام بتدريب الموظفين على تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وفق خطة تدريبية منظمة، ورصد الميزانيات الكافية لذلك.

ثالثاً: المتطلبات المادية

- العمل على زيادة رصيد الوزارة من الأجهزة والمعدات والتقنيات الحديثة التي تساعد على الإسراع في عملية التحول الإلكتروني.
- الاستفادة المثلى من المقدرات التكنولوجية المتوفرة لدى الوزارة من خلال عدالة التوزيع وتعظيم الاستفادة من البنية التحتية المتوفرة.

رابعاً: المتطلبات البرمجية

- العمل على تطوير الأنظمة المحوسبة في الوزارة وزيادة كفاءتها.
- تحديد احتياجات الإدارات العامة من الخدمات المطلوب حوسبتها وتحديد جدول زمني وفق الأولويات التي يتم التوافق عليها وتقديم الدعم الكامل لذلك.
- إعداد أدلة إجراءات لجميع خدمات الوزارة لتشملها عملية الحوسبة.
- إنشاء قاعدة بيانات مركزية محدثة وشاملة لجميع بيانات الوزارة.
- تطوير الموقع الإلكتروني في الوزارة لتقديم الخدمات الإلكترونية للموظفين وللجمهور على حد سواء، والعمل على تسويقه بشكل جيد.

خامساً: المتطلبات الأمنية

- نشر الثقافة الأمنية بين موظفي الوزارة من خلال عقد دورات وندوات مخصصة لذلك، مع العمل على نشر سياسة أمن المعلومات الحكومة في الوزارة وإطلاع الموظفين عليها، وتطوير لوائح وأنظمة تتعامل مع مخالفي سياسة أمن المعلومات الحكومية.

آلية مقترحة لتنفيذ بعض التوصيات:

جدول رقم (9): آلية مقترحة لتنفيذ التوصيات

المحور	اقتراحات التنفيذ
تطوير الهيكل التنظيمي	- استحداث وحدة إدارية أو لجنة دائمة تكون مهمتها متابعة إضافة واستخدام التقنيات الحديثة في العمل وفي مقدمة ذلك تطبيق التحول الإلكتروني. - تحديث الوصف الوظيفي بحيث يتناسب مع وظائف عصر الثورة الرقمية وذلك من خلال لجنة تضم خبراء في التحول الإلكتروني وتكنولوجيا المعلومات. - تبني سياسات تدعم اللامركزية الإدارية وهو ما يدعم التحول الإلكتروني. - ربط تطبيق الإدارة الإلكترونية في تقييم الأداء وتنمية المسار الوظيفي.
اهتمام الإدارة العليا	- التعديل على خطة الوزارة الاستراتيجية بحيث تشمل هدف واضح ينص على تطبيق الإدارة الإلكترونية مع توفير الموارد الإدارية والمادية والبشرية اللازمة لتطبيق هذا الهدف. - تبني فكرة فرق العمل لإنجاز مهام تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تشكيل فريق عمل لكل نظام على حده. - تفعيل دور وحدة الرقابة الداخلية لتأخذ دورها في متابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية. - نشر ثقافة تنظيمية داعمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تبني سياسات تؤدي لدعم تبادل المعلومات بسهولة ويسر. - ربط عملية تنمية المسار الوظيفي بتطبيق الإدارة الإلكترونية. - رصد جوائز مادية دورية (سنوية أو نصف سنوية) للموظفين الذين يساهمون في التحول الإلكتروني في عملهم. - إطلاق مسابقات ورصد جوائز للموظف المبتكر إلكترونياً (الذي يقدم أفكار تساهم في تطوير العمل وحوسبته). - تشكيل لجنة وبمساعدة وحدات الوزارة المعنية للمساهمة في تطوير القوانين والأنظمة واللوائح الحكومية بما يتناسب مع تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال الدراسة والتقييم وتقديم التوصيات لمجلس الوزارة. - تبني سياسات تؤدي لمزيد من المصداقية والشفافية ونشر المعلومات للمؤسسات والمواطنين. - تبني سياسات تؤدي لمشاركة أوسع للموظفين في اتخاذ القرار وبصفة خاصة في عملية التحول الإلكتروني. - تشجيع اعداد الدراسات حول تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعيقات تطبيقها (على سبيل المثال: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بتطبيق الإدارة الإلكترونية، إدارة المعرفة وعلاقتها بتطبيق الإدارة الإلكترونية)
الاهتمام بالتدريب	- صناعة المدير المثقف رقمياً (قيادات رقمية) من خلال التركيز على تدريب هذه الفئة على التقنيات الحديثة وإطلاعهم على التجارب الناجحة في التحول الإلكتروني. - تطوير آليات تحديد الاحتياجات التدريبية في الوزارة بحيث تلامس فعلياً احتياجات الموظفين. - رصد ميزانيات كافية لعملية التدريب. - عقد دورات تدريبية ومحاضرات ولقاءات علمية تهدف توضيح أهمية الإدارة الإلكترونية (على سبيل المثال: أمن المعلومات، تجارب ناجحة للتحول الإلكتروني). - تدريب الموظفين على استخدام برامج الحاسوب في عملهم. - توضيح الأنظمة والقوانين الخاصة بالتعاملات الإلكترونية. - تشجيع الموظفين على تبادل المعرفة والخبرات وزيادة التعاون بينهم

- عقد ورش عمل ومحاضرات لشرح المعايير والضوابط الحديثة لمجالات تخدم التحول الإلكتروني (مثال: المعايير الدولية لاتحاد الاتصالات) ووضع المعايير والضوابط التي تتناسب مع طبيعة عمل الوزارة. - عقد محاضرات ولقاءات على مستوى واسع في الوزارة لشرح تجارب الدول المجاورة (دولة قطر، حكومة دبي) في التحول الإلكتروني والفوائد العائدة على الموظف والمواطن من هكذا تغيير. - تكليف الجهة المشرفة على التحول الإلكتروني بدراسة التجارب المحلية من التحول الإلكتروني والوقوف على عوامل النجاح والإخفاق وتقديم مقترحات لذلك.	متابعة التقدم العلمي التكنولوجي والاستفادة من تجارب الآخرين
- تعديل وتطوير آلية تحديد الاحتياجات من الأجهزة والمعدات الرقمية. - زيادة الاستفادة من البنية التحتية المتوفرة حالياً في الوزارة خاصة مع توفر ربط جميع مقرات الوزارة. - تطوير البنية التحتية وإدخال تقنيات حديثة بناءً على دراسة ومقترحات من وحدة الحاسوب. - تطوير أجهزة الحاسوب وملحقاتها المتوفرة في الوزارة مع مراعاة العدالة في التوزيع حسب الحاجة للتحول الإلكتروني.	زيادة رصيد الوزارة من الأجهزة والمعدات والتقنيات الحديثة
- تقييم الوضع القائم وتحديد المشاكل التي تواجه الأنظمة المتوفرة فعلاً. - بشكل متوازي يتم تحديد الاحتياج من الأنظمة المحوسبة الجديدة وحل مشاكل الأنظمة الحالية. - دراسة الاحتياجات وتحديد الأولويات. - تطوير أدلة إجراءات لجميع الخدمات لتسهيل إنجاز عملية الحوسبة مع ضرورة الاعتماد على نماذج معدة مسبقاً. - دراسة السبيل الأمثل لحوسبة الأنظمة المطلوبة سواء بالتعاقد مع شركة خارجية أو من خلال دعم وحدة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات للقيام بذلك.	تطوير الأنظمة المحوسبة في الوزارة
- تكليف جهة رسمية لتمثل حلقة الوصل بين الإدارات لتحديد ما هي المعلومات اللازمة للتبادل بين الإدارات واليات التبادل. - بشكل موازي حوسبة قاعدة بيانات مشتركة وتحديد الصلاحيات وفق المواقع الإدارية. - تحديد جهة وتطوير كادرها للتعامل مع البيانات الضخمة وفق التقنيات الحديثة.	تبادل المعلومات
- تقييم الوضع القائم من قبل جهة خبيرة في أمن المعلومات والعمل بتوصياتها. - توفير متخصصين في أمن المعلومات في الوزارة سواء بالاستقطاب أو التدريب. - عقد لقاءات ومحاضرات على مستوى واسع لشرح سياسة أمن المعلومات الحكومية ومدونة السلوك الوظيفي. - التأكيد على تطبيق سياسة أمن المعلومات ومعاقبة المخالفين حسب اللوائح والأنظمة.	تعزيز أمن المعلومات
- تطوير موقع الوزارة الإلكتروني وتدعيمه بمعلومات شاملة عن خدمات الوزارة التي تقدمها الإدارات المختلفة	الإعلام

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية:

- أبو العلا، ليلي محمد. (2013م). مفاهيم ورؤى في الإدارة والقيادة التربوية بين الأصالة والحداثة، عمان: دار الجنادرية للنشر والتوزيع.
- الأثري، أحمد وآخرون. (2006م). العوامل الحاكمة في نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية نموذج مقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت. مجلة مستقبل التربية العربية، 12(40)، 9-44.
- أحمد، محمد سمير. (2009م). الإدارة الإلكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- اسماعيل، محمد. (2010م). الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، مصر: العربي للنشر والتوزيع.
- الأغا، جواد. مدير عام وحدة التخطيط والتطوير المؤسسي في وزارة الأشغال العامة والإسكان، أجريت المقابلة بتاريخ 2022/1/5.
- الأغا، محمد. (2012م). درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة.
- الأفرع، نور. (2020م). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 28(2)، 133-164.
- بحر، يوسف والعاجز، إيهاب. (2012م). دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية - دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي في محافظات غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 20(2)، 27-82.
- البحيصي، دعاء. (2017م). دور الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية في تطبيق الحكومة الإلكترونية - دراسة ميدانية على الوزارات الفلسطينية في غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر، غزة.
- التكريتي، سعد غالب، والعلاق، بشير عباس. (2006م). الأعمال الإلكترونية. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- حامد، فداء محمود. (2012م). الإدارة الإلكترونية. عمان: دار البداية ناشرون وموزعون.
- الحربي، أنور. (2001م). الحكومة الإلكترونية في الكويت. مجلة آفاق الانترنت، السنة الرابعة، العدد 37.
- حماد، نهيل. مدير دائرة شؤون الموظفين في وزارة الأشغال العامة والإسكان، أجريت المقابلة بتاريخ 2022/1/9.
- حمادة، إسماعيل. (2014م). دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأقصى، غزة.
- حمدان، هيام. (2018م). الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق في الوزارات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين في الإدارات المركزية 2016 - 2006 (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة القدس، فلسطين.
- الرزقي، ديانا. (2012م). الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها - دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 20(1)، 189-227.
- زكي، ايمان. (2009م). الحكومة الإلكترونية مدخل اداري متكامل. مصر: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- زيدان، إحسان؛ عبد الغني، عماد؛ العزاوي، محمد. (2018م). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة ديالى، مجلة الفتح، 14(74)، 307-339.
- السالمي، علاء عبد الرزاق، السليطي، خالد إبراهيم. (2008م). الإدارة الإلكترونية. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- سرحان، ناجي، وكيل وزارة الأشغال العامة والإسكان: غزة، تم إجراء المقابلة بتاريخ: 2022/1/2 م.
- السويطي، شلبي. (2010م). المزايا المأمولة من تطبيق الحكومة الإلكترونية ومتطلباته ومعوقاتها، جامعة القدس المفتوحة، القدس، فلسطين .
- صبرة، سمر توفيق. (2010م). التسويق الإلكتروني " ط 1. عمان: دار الاغصار العلمي للنشر والتوزيع.
- الطائي، محمد. (2010 م). التجارة الإلكترونية: المستقبل الواعد للأجيال القادمة" ط 1. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- العالول، عبد الماجد. (2011م). مدى توفر متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات الخيرية الكبرى في قطاع غزة وأثرها على الاستعداد المؤسسي ضد الفساد (رسالة ماجستير). الجامعة الإسلامية، غزة.

- عامر، طارق عبد الرؤوف. (2007م). الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة. القاهرة: دار السحاب للنشر.
- العقابي، ناصر، والربيعي خلود. (2018م). تحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية- بحث تطبيقي في شركة التأمين العراقية العامة، مجلة دراسات محاسبية ومالية. 13 (45)، 63-95.
- عليان، ربحي مصطفى. (2015م). البيئة الإلكترونية، ط2، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- عمار، محمد. (2009م). مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الاقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين (دراسة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة.
- العمرى، أيمن. (2009). أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية"، (دراسة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عوض، فاطمة، مدير عام الشؤون الإدارية والمالية في وزارة الأشغال العامة والإسكان، أجريت المقابلة بتاريخ 2022/1/6.
- الغثير، خالد، القحطاني، محمد. (2009م). أمن المعلومات بلغة ميسرة. متوفر عبر الرابط <http://coeia.edu.sa/index.php/ar/asuurance-awareness/books-in-information-security/799-> (information-security-book.html)
- الغوطي، إبراهيم. (2006م). متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في فلسطين (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة.
- قنديلجي، عامر، الجناحي، علاء الدين (2005م). نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات"، ط 2، عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- الكبيسي، كلثم محمد. (2008م). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الافتراضية الدولية، المملكة المتحدة.
- كساب، رؤى. (2011م). العلاقة بين المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر، غزة.
- لبد، خالد. (2016م). مقومات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في فلسطين. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر، غزة.
- مبروك، طارق، والطنبور، رامي (2016م)، معوقات استخدام الأرشيف الإلكترونية في الهيئات المحلية الفلسطينية وسبل التغلب عليها: بلدية طولكرم أنموذجاً، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية. 3 (9). 135-178.
- مطر، شادي. (2013م). دور تنمية الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأشغال العامة والإسكان (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة.
- ملحم، محمود. (2020م). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الفلسطينية: معوقات التطبيق وآليات التغلب عليها. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، 5 (13)، 126-142.
- المير، ايهاب. (2007م). متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية" (رسالة ماجستير غير منشورة). أكاديمية نايف للعلوم الامنية: السعودية.
- نجم، عبود نجم. (2009م). الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات. المملكة العربية السعودية: دار المريخ للنشر.
- الهوش، ابو بكر. (2006م)، الحكومة الإلكترونية: الواقع والأفاق. ط1. القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- وزارة الاشغال العامة والإسكان. (2020م). الهيكل التنظيمي لوزارة الاشغال العامة والإسكان (2020-2024).
- ياسين، سعد غالب (2017م). الإدارة الإلكترونية، عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- A Case Study on the Municipalities of Qalqilya Governorate (in Arabic). journal of al-Quds Open University for Administrative & Economic Research. 5(13), 126-142.
- Abu Alala, L.(2013). Concepts and visions in educational management and leadership between authenticity and modernity (in Arabic).Amman, Dar Aljanadria for Publishing and Distribution.
- Ahmed,S.(2009). E-management (in Arabic).Amman, Dar Almassira for Publishing and Distributiona
- Al harbi,A.(2001).E-Government in Kuwait(in Arabic). Afaq Journal,4(37).

- Al Housh, A.(2006). E-Government: Reality and Prospects(in Arabic).Cairo, Arabic Nile Group.
- Al razi,D.(2012). E-government and Implementation Impediments: an Applied Study on Government Institutions in Gaza Strip(in Arabic). Journal of the Islamic University of Economic and Administrative Studies.20(1),189-227.
- Al-Aloul,A.(2011). The availability requirements for the successful application of electronic management in the largest one hundred charitable associations operating in the Gaza Strip (in Arabic). Unpublished Master's Thesis, The Islamic University, Gaza.
- Al-Aqabi, N. & Al-Rebbie, Kh. (2018). Analysis of the requirements of electronic management and its role improving The performance of human resources Applied research at Iraqi general insurance company(in Arabic). Journal of Accounting and Financial Studies,13(45).63-95.
- Al-Ghathber, Kh. & AL-Qahtani, M. (2009). Information security (in Arabic).
- Al-Ghoti, I. (2006). Extent the success of the e-government project in Palestine(in Arabic). Unpublished Master's Thesis, The Islamic University, Gaza
- Al-Kbesi, K.(2008). Requirements for the application of E-Management in the Information Systems Center of the e-government in the State of Qatar (in Arabic). Unpublished Master's Thesis, International Virtual University
- Al-Taie, M. (2010). E-commerce: a promising future for future generations(in Arabic). Amman, Dar althaqafa for Publishing and Distribution.
- Alagha,J. Director General of the Planning and Institutional Development Unit at MPWH,
- Alagha,M.(2012). The degree of employment of E-Management in Palestinian universities in the governorates of Gaza and its relationship to the quality of service provided to students(in Arabic). Unpublished Master's Thesis, The Islamic University, Gaza.
- Alaqra,N.(2020). The Role of E-Management in Improving Job Performance of the Employees of Governmental Institutions in Qalqilya Governorate(in Arabic). Journal of the Islamic University of Economic and Administrative Studies, 28 (2), 133-164
- Alathary, A & others.(2006). The governing factors in the success of the application of e-government A proposed model for implementing the concept of e-government in the State of Kuwait(in Arabic). Journal of the future of Arab education. 12(40),9-44
- Albohisi,D.(2017). The Role of Organizational Structure and Organizational Culture in the Implementation of E-government- A field study in Palestinian ministries in Gaza (in Arabic). Unpublished Master's Thesis, Al-Azhar University, Gaza.
- Almer, I. (2007). The requirements of Human resource development for application of electronic Management (in Arabic). Unpublished Master's Thesis, Naif Arab University for Security Sciences, Gaza
- Alomri,A.(2009). The impact of computerized management information systems on the performance of PALTEL staff(in Arabic). Unpublished Master's Thesis, The Islamic University, Gaza.
- Alsalmi,A. & Alsletti,Kh.(2008).E-Management(in Arabic). Amman, Dar Wael for Publishing and Distribution
- Alswiti, S. (2010). The expected advantages of the e-government application, its requirements, and its obstacles(in Arabic). Al-Quds Open University,Al-Quds, Palestine.
- Altkrtiti,S & Alalaq,A.(2006).E-Business(in Arabic).Amman, DAR ALMANAHEJ for Publishing and Distribution
- Amer, T. (2007). E-Governance Contemporary Models(in Arabic). Cairo, Dar Elshahab for Publishing and Distribution.
- Ammar, M.(2009). Possibility to apply electronic management in the United Nations Relief and Work Agency – Gaza Field Office (in Arabic). Unpublished Master's Thesis, The Islamic University, Gaza
- Awad, F. Director General of Administrative and Financial Affairs at MPWH, Personal Interview, January 9,2022

- Bahar,Y & Alajez,E.(2012). The Role of Organizational Culture to Activate the Implementation of E-Management: An Applied Study on MOEHE – Gaza Governorates(in Arabic). Journal of the Islamic University of Economic and Administrative Studies.20(2),27-82.
- Elyan, R. (2015), E-environment (in Arabic).2nd ed. Amaan, Dar Safa for Publishing and Distribution.
- Hamad, N. Director of Personnel Affairs Department at the MPWH, Personal Interview, January 9,2022.
- Hamada,I(2014). The role of electronic transactions in the development of governmental performance (in Arabic). Unpublished Master's Thesis, Al-Aqsa University, Gaza.
- Hamdan,H.(2018), E-government between theory and practice in the Palestinian Ministries from the point of view of workers in central administrations(2006-2016)(in Arabic). Unpublished Master's Thesis, Al-Quds University, Palestine.
- Hamed,F.(2012).E-Management(in Arabic).Amman, Dar Albedayah.
<https://coeia.ksu.edu.sa/books/IS.pdf>
- Ismail,M.(2010), E-government and its applications in the Arab countries(in Arabic).Egypt, Al Arabi Publishing and Distributing.
- Kassab,R.(2011). The Relationship between some organizational variables and the application of E-Management in the Palestinian universities in Gaza Strip(in Arabic). Unpublished Master's Thesis, Al-Azhar University, Gaza
- Lubad,Kh. (2016). Success Factors of Implementing E-Government in Palestine(in Arabic). Unpublished Master's Thesis, Al-Azhar University, Gaza
- Mabrouk,T. & Tanbour,R. (2016). Obstacles Facing the Implementation of the Elec- tronic Archiving System at the Palestinian Local Authorities and Approaches to Address them: Tulkarm Municipality as a Model. journal of al-Quds Open University for Administrative & Economic Research.3(9),178-135.
- Matter. (2013). The Role of human resources development in applying the e- management at the ministry of public works and housing(in Arabic). Unpublished Master's Thesis, Academy of Management and Politics, Gaza
- Melhem,M.(2020). Requirements for Implementing Electronic Management in the Palestinian Municipalities: Implementation Obstacles and Overcoming Mechanisms
- MPWH.(2020), Organizational structure of the Ministry of Public Works and Housing(2020-2024) (in Arabic)
- Nigm,A. (2009). E-management: strategy, functions and problems (in Arabic). Saudi Arabia, Dar Al-marekh for Publishing and Distribution.
- Personal Interview, January 15,2022.
- Qandalji, A., Janabi, A.(2005). Management Information System and Information technology.2nd ed. Amman, Dar Al-masera for Publishing and Distribution.
- Sabra, S.(2010).E-Marketing(in Arabic). Amman, Dar Al-Esar for Publishing and Distribution
- Sarhan, N. Deputy of Ministry of public work and housing, Personal Interview, January 2,2022
- Yasin,S.(2017).E-Management(in Arabic). Amman, Dar Al-Yazori for Publishing and Distribution.
- Zaki,I.(2009). E-government is an integrated administrative entrance(in Arabic). Egypt, Publications of Arab Administrative Development Organization.
- Zidan, I., Abd El-ghani, E., & Alazawi, M.(2018). The obstacles to the application of electronic administration at University of Diyala(in Arabic). Al-Fatih Journal,14(74).307-339.
- ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Abdulrazak, S. (2014). The Impact of E - Management and the Role of Human Resource Development in Improving the Performance of the Organization. International Journal of Business and Social Science 5(10)264-271.
- Dawood, Sarhan S. (2012). Kurdistan Region E-Government, Requirements and Benefits CIS Journal. 3(10),1358- 1367

- Dibrell, C. Clay & Miller, Thomas R. (2002). Organization design: the continuing influence of information technology, *Management Decision*, 40(6), 620 – 627.
- Gokmen, Aytac, (2010). Developments and Prospects in E-Government Implementation in Turkey. *International Journal of E-Business and E-Government Studies*, 2(2), 27 -39
- Karunasena, Kanishka & Other. (2011). Measuring the public value of e-government: a case study from SriLanka. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 5 (1), 81 – 99.
- Norris, Donald & Reddick, Christopher. (2013). Local E-Government in the United States: Transformation or Incremental Change. *Public Administration Review*, 25(4),165-175.
- Turban, Efraim, & other. (2006). *Electronic Commerce*, Prentice Hall Inc, New Jersey, USA.
- Zakareya, Ebrahim & Zahir Irani. (2005). E-government adoption: architecture and barriers. *Business Process Management Journal*, 11 (5),589 – 611.
- Zeleti, Fatemeh Ahmadi. (2010). The progress and obstacles of implementing and improving e-government in Islamic Republic of Iran (Unpublished Master Thesis). Lappeenranta University of Technology.