The Islamic University of Gaza
Deanship of Research and Graduate Studies
Faculty of Commerce
Master of Business & Administration

الجامعـــــــــة الإســـلاميـــة بغـــزة
عمـادة البحـث العلمـي والدراسـات العـليا
كـليـــــــــــــــة التجـــــــــارة
ماجســـــــــتير إدارة الأعمـــــــال

"مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين"

The Ability of Applying Electronic Administration for Improving Services Provided to the Public in Courts Operating in the Gaza Strip from the Point of View of Employees

إعداد البَاحِثِ

محمد نعمان علوان

إشراف

الأستاذ الدكتور/

فارس محمود أبو معمر

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير

في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الاسلامية بغزة

صفر/1439هـ – نوفمبر/ 2017م

إقـــــرار

أنا المُوقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

"مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين"

The Ability of Applying Electronic Administration for Improving Services Provided to the Public in Courts Operating in the Gaza Strip from the Point of View of Employees

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل الآخرين لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

Declaration

I understand the nature of plagiarism, and I am aware of the University's policy on this.

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted by others elsewhere for any other degree or qualification.

Student's name:	محمد نعمان علوان	اسم الطالب:
Signature:		التوقيع:
Date:	2017/11/18م	التاريخ:

بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعة الإسلامية غزة
The Islamic University of Gaza

عمادة البحث العلمي والدراسات العليا
هاتف داخلي 1150

الرقم: ج س غ/35/ Ref:
التاريخ: 2017/11/29 Date:

نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة عمادة البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ **محمد نعمان شعبان علوان** لنيل درجة الماجستير في **كلية *التجارة*/ قسم إدارة الأعمال-إدارة موارد بشرية** وموضوعها:

مدى قدرة تطبيق الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين

وبعد المناقشة العلنية التي تمت اليوم الأربعاء 11 ربيع الأول 1439 هـ، الموافق 2017/11/29م الساعة التاسعة صباحاً في قاعة مؤتمرات مبنى القدس، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

أ.د. فارس محمود أبو معمر مشرفاً و رئيساً .....

د. ياسر عبد الشرفا مناقشاً داخلياً .....

د. نبيل عبد اللوح مناقشاً خارجياً .....

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في **كلية *التجارة*/ قسم إدارة الأعمال- إدارة موارد بشرية.**

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله تعالى ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق،،،

عميد البحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. مازن اسماعيل هنية

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكونت عينة الدراسة من كافة أفراد مجتمع الدراسة (180) موظفاً في المحاكم النظامية بمحافظات غزة، وكانت الأداة عبارة عن استبانة من إعداد الباحث.

وقد توصلت الدراسة الى أهم النتائج منها:-

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية($\alpha \leq 0.05$)بين توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول مجال المتطلبات القانونية تُعزى لسنوات الخدمة، لصالح الذين سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين تُعزى للمتغيرات (الجنس، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، نوع المحكمة).

وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها:

1. إعداد دليل إجراءات إرشادي واضح لجميع المهام والإجراءات التي تقوم بها المحاكم .
2. توفير الدعم المالي اللازم والكافي للبرامج التدريبية الخاصة بتدريب القوى البشرية وتأهليهم إلكترونياً وتطوير البرامج والشبكات .
3. قيام المحاكم ببيان وتوضيح المزايا والفوائد الايجابية من تطبيق واستخدام الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتحسين الخدمة المقدمة للجمهور .

Abstract

Objective of the study: This study aims at identifying the ability of applying electronic administration for improving services provided to the public in courts operating in the Gaza Strip from the point of view of employees.

The analytical descriptive approach was used, where The study sample consisted of all members of the study population (180) employees in regular courts in Gaza governorates, and The tool of the study was a questionnaire prepared by the researcher.

The most important findings of the study:

1. There is a statistically significant relationship at the significant level of $\alpha \leq 0.05$ between the availability of the requirements of applying electronic management and improving the services provided to the public in courts operating in the Gaza Strip.
2. There are statistically significant differences at the significant level of $\alpha \leq 0.05$ between the mean scores of the sample of the study on the field of legal requirements in relation to the variable years of service in favor of those who have served for less than 5 years.
3. There were no statistically significant differences at the level of ($\alpha \leq 0.05$) between the mean scores of the sample of the study on the ability of the application of electronic administration for improving the services provided to the public in courts operating of the Gaza Strip from the employees point of view attributed to the variables , (Job title, academic qualification, and type of court).

The most important recommendations of the study:

1. Preparing a clear manual of procedures for all tasks and procedures of courts.
2. Providing adequate financial support for training programs for the training human resources and developing programs and networks.
3. Courts need to make a statement to clarify the positive advantages and benefits of applying and using electronic management and its relationship to improving the services provided to the public.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

﴿ يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ﴾

صدق الله العظيم

[المجادلة: 11]

الإهـداء

☒ إلى حبيبي وسيدي رسول الله محمد صلى الله عليه وسلم.

☒ إلى الرُّوح التي لا تُعوَّض، ولا تولد مرةً أخرى... جدِّي ،، اللهم برِّد تربته، ونوِّر مرقده، وعطِّر مشهده، وطيب مضجعه، وآنس وحشته.

☒ إلى جدتي الغالية حفظها الله وأمد في عمرها...

☒ إلى من برضاهما أوفق ولغيرهما بعد الله لا أسعى، والدتي الغالية، والدي الغالي...

☒ إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء، بارك الله فيهم...

☒ إلى الذين عاشوا معي مراحل إعدادها منذ أن كانت فكرة وحتى تم إنجازها.

☒ إلى أرواح الشهداء منارات الدروب.

☒ إلى آباء وأمهات الشهداء "صبر جميل والله المستعان".

☒ إلى الأسرى والأسيرات القابضين خلف القضبان في سجون الاحتلال يجاهدون في صمت.

☒ إلى الأبطال الذين عملوا وما زالوا يعملون؛ لتحرير الأسرى والمسرى، وفاء العهد.

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي المتواضع

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبرحمته تطيب الحياة والصلاة والسلام على سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة وأتم التسليم أما بعد:

قال تعالى: ﴿وَلَقَدْ آتَيْنَا لُقْمَانَ الْحِكْمَةَ أَنِ اشْكُرْ لِلَّهِ وَمَن يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَن كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴾ [لقمان: 12] فاللهم لك الحمد حمدًا كثيرًا، لولا أنت ما اهتدينا ولا وفقنا، إن واجب العرفان بالجميل يدعوني؛ لأن أتقدم بالشكر والعرفان إلى الجامعة الإسلامية، وإلى كلية التجارة الغراء وقسم إدارة الأعمال .

كما أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى مشرفي العزيز الأستاذ الدكتور: فارس محمود أبو معمر، فقد تابعها منذ أن كانت فكرة إلى أن أصبحت عملاً متكاملاً بفضل الله، حيث لم يدخر جهداً، ولم يبخل بعلمه وجهده وتوجيهاته وإرشاداته القيمة.

كما أشكر عضوي لجنة المناقشة كل من:

الدكتور الفاضل/ ياسر عبد الشرفا ، حفظه الله (مناقشاً داخلياً).

الدكتور الفاضل/ نبيل عبد اللوح ، حفظه الله (مناقشاً خارجياً).

لتفضلهما بالموافقة على مناقشة هذه الرسالة وإثرائها بالملاحظات والتوجيهات القيمة فجزاهما الله خير الجزاء .

وكذلك الشكر موصول أيضاً للدكتور/ رشدي وادي على ملاحظاته القيمة مما أضاف إثراءً على الدراسة.

كما أتقدم بخالص الشكر إلى هيئة المحكمين الأفاضل، الذين قدموا مقترحاتهم المفيدة لتحكيم الاستبانة، وجعلها بأحسن صورة، وكذلك إلى إدارة وموظفي المحاكم النظامية بقطاع غزة، الذين مهدوا الطريق أمامي وتعاونوا معي أحسن التعاون أثناء تطبيق الدراسة الميدانية.

وأخيرا أسأل الله العظيم أن أكون قد وفقت في هذه الرسالة، وأسأله عز وجل أن يتقبل هذا العمل وأن ينفع به، إنه سميع مجيب ﴿ ذَٰلِكَ فَضْلُ اللَّهِ يُؤْتِيهِ مَن يَشَاءُ ۚ وَاللَّهُ ذُو الْفَضْلِ الْعَظِيمِ ﴾ [الجمعة: 9]

الباحث / محمد نعمان شعبان علوان

قائمة المحتويات

إقـــرار ..... أ

نتيجة الحكم ..... ب

ملخص الدراسة ..... ت

Abstract ..... ث

اقتباس ..... ج

الإهداء ..... ح

شكر وتقدير ..... خ

قائمة المحتويات ..... د

قائمة الجداول ..... س

قائمة الأشكال ..... ص

قائمة الملاحق ..... ض

الفصل الأول الإطار العام للدراسة 1

المقدمة 2

مشكلة الدراسة: 4

متغيرات الدراسة : 5

فرضيات الدراسة : 5

أهمية الدراسة: 6

أهداف الدراسة : 7

حدود الدراسة : 7

مصطلحات الدراسة: 8

الفصل الثاني الإطار النظري 9

المبحث الأول الإدارة الالكترونية 10

المطلب الأول مفهوم الإدارة الإلكترونية وماهيتها وأهدافها وأهميتها، والتطور التاريخي لها. 10

مفهوم الإدارة الالكترونية : 10
ماهية الإدارة الإلكترونية: 12
أهمية الإدارة الالكترونية: 13
التطور التاريخي للإدارة الالكترونية : 15
أبعاد تطور الإدارة الإلكترونية: 15
أهداف الإدارة الالكترونية: 16
المطلب الثاني أسباب وأهداف التحول للإدارة الإلكترونية والفروقات بينها وبين الإدارة التقليدية..... 19
أهم الدوافع والأسباب للتحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية: 19
مراحل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وهي كالتالي 24
أبرز الفروقات بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية: 24
المطلب الثالث المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وعناصرها وفوائد تطبيقها..... 28
أولاً: متطلبات ومقومات مشروع الادارة الالكترونية: 28
ثانياً: عناصر الإدارة الإلكترونية: 38
ثالثاً: فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية: 39
المطلب الرابع التعرف على خصائص الإدارة الإلكترونية وأهم المعوقات التي تواجه تطبيقها 41
أولاً: خصائص الإدارة الإلكترونية: 41
ثانياً: المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية: 43
ثالثاً: معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الفلسطينية 48
رابعاً: معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الوطن العربي: 49
المبحث الثاني الخدمة المقدمة 50
أولاً: مفهوم الخدمة: 50
ثانياً: خصائص التي تتميز بها الخدمات الالكترونية: 51
ثالثاً: أنواع الخدمات الالكترونية الحكومية المقدمة للجمهور: 52
المبحث الثالث الإدارة الإلكترونية في المحاكم العاملة بقطاع غزة 54

أولاً: تعريف المحاكم ونشأتها: 54
ثانياً: رؤية المحاكم: 54
ثالثاً: رسالة المحاكم: 54
رابعاً: أنواع المحاكم ودرجاتها: 55
خامساً: الهيكل التنظيمي للمحاكم: 58
سادساً: مقدمة عن الإدارة الإلكترونية في المحاكم العاملة بقطاع غزة : 59
الفصل الثالث الدراسات السابقة 63
مقدمة: 64
أولاً: الدراسات المحلية: 64
ثانياً: الدراسات العربية: 71
ثالثاً: الدراسات الاجنبية: 75
التعقيب على الدراسات السابقة: 79
الفصل الرابع منهجية الدراسة 83
المقدمة: 84
منهج الدراسة: 84
مجتمع الدراسة: 85
عينة الدراسة: 85
أداة الدراسة: 86
الأساليب الإحصائية المستخدمة: 94
الفصل الخامس تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها 97
المقدمة: 98
اختبار فرضيات الدراسة 119
ملخص الفصل: 134

الفصل السادس النتائج والتوصيات 137
المقدمة: 138
أولاً: نتائج الدراسة: بعد تحليل وتفسير النتائج خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج: 138
نتائج الدراسة من حيث مجالات الاستبانة: 138
المجال الأول: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الموجودة في المحاكم: 138
المجال الثاني: توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المحاكم: 138
المجال الثالث: تحسين الخدمة المقدمة للجمهور: 139
ثانياً: التوصيات: 140
المصادر والمراجع 142
أولاً: المراجع العربية: 143
ثانياً: المراجع الاجنبية: 154
المـــلاحق 155

قائمة الجداول

جدول (2.1): التطور التكنولوجي في الإدارة 15

جدول (3.1): يوضح الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية: 81

جدول (4.1): توزيع أفراد مجتمع الدراسة على المحاكم 85

جدول (4.2): درجات مقياس ليكرت الخماسي 87

جدول (4.3): نتائج الاتساق الداخلي – مجال " واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الموجودة في المحاكم " 89

جدول (4.4): نتائج الاتساق الداخلي – مجال " توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية " 90

جدول (4.5): نتائج الاتساق الداخلي – مجال " تحسين الخدمة المقدمة للجمهور 92

جدول (4.6): نتائج الصدق البنائي لجميع مجالات الاستبانة 93

جدول (4.7): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة 94

جدول (4.8): يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي 95

جدول (5.1): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس 98

جدول (5.2): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة 99

جدول (5.3): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي 99

جدول (5.4): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي 100

جدول (5.5): توزيع عينة الدراسة حسب نوع المحكمة 100

جدول (5.6): يوضح المحك المعتمد في الدراسة 101

جدول (5.7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الموجودة في المحاكم " 102

جدول (5.8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " المتطلبات الإدارية " 105

جدول (5.9): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " المتطلبات المالية " 107

جدول (5.10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " المتطلبات البشرية " 108

جدول (5.11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " المتطلبات التقنية والفنية " 110

جدول (5.12): يالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " المتطلبات القانونية " 112

جدول (5.13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " المتطلبات الأمنية " 114

جدول (5.14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لجميع فقرات توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية 116

جدول (5.15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " تحسين الخدمة المقدمة للجمهور " 117

جدول (5.16): معامل الارتباط بين توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور 120

جدول (5.17): تحليل الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Stepwise 125

جدول (5.18): نتائج اختبار" T – لعينتين مستقلتين " – الجنس 127

جدول (5.19): نتائج اختبار" التباين الأحادي " – سنوات الخدمة 128

جدول (5.20): نتائج اختبار" التباين الأحادي " – المسمى الوظيفي 130

جدول (5.21): نتائج اختبار" التباين الأحادي " – المؤهل العلمي 131

جدول (5.22): نتائج اختبار" التباين الأحادي " – نوع المحكمة 132

جدول (5.23): يوضح مدى الإجابة عن أسئلة الدراسة: 134

جدول (5.24): يوضح اختبار الفرضيات: 135

جدول (5.25): يوضح مدى تحقيق أهداف الدراسة: 136

قائمة الأشكال

شكل (2.1): التطور في الإدارة الإلكترونية 13

شكل (2.2): عناصر الإدارة الإلكترونية 38

شكل (3.1): هيكلية المحاكم النظامية: 58

قائمة الملاحق

ملحق (1): قائمة المحكمين 156
ملحق (2) الاستبانة في صورتها الأولية 157
ملحق (3) الاستبانة في صورتها النهائية 162
ملحق (4): خطاب تسهيل مهمة 169

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة

عرف العالم بداية القرن الواحد والعشرين مجموعة من التطورات التكنولوجية التي كان لها دوراً حيوياً في تغيير نمط الحياة البشرية وغيرت بشكل كبير عدة نواحي منها السياسية والاقتصادية وحتي الاجتماعية، هذه التطورات الي فرضتها التكنولوجيا جعلت العالم يبدو كقرية صغيرة، وبناء عليه استبدلت المفاهيم التقليدية بالمفاهيم الجديدة ومنها ما يعرف بالإدارة الإلكترونية. (نور الدين والأمين، 2017م).

تعد الإدارة الالكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في انجاز الإعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة الكترونية، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والدوائر الحكومية، فضلاً عن تجنب الروتين والوساطة وغيرها من العوامل التي تقف حائلا دون تطور النظم الإدارية الحالية، بالإضافة إلى ما تتميز به الإدارة الالكترونية من سرعة في انجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد، وهي أيضا إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات، فبعد انفجار المعلومات وثورة الاتصالات التي ساعد عليها تطور أجهزة الحاسب الآلي وتقنياته ،جاءت الإدارة الالكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية على طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، ومن ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة. (نجم، 2004م، ص35).

واستخدام شبكة الانترنت في دعم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها وبينها وبين المواطنين، حيث أسهمت شبكة الانترنت في الاستغناء عن الحاجة للنهايات الطرفية كوسيلة للربط بين أجهزة الحاسب الآلي، مما يترتب عليه سهولة الاتصال بين أجهزة الحاسب الآلي المختلفة باستخدام الانترنت الذي دعم توجهات الحكومات والمنظمات الإدارية ولفت أنظارهم لإمكان إدارة كافة التعاملات سواء مع إداراتهم أو إدارات الجهات ذات العلاقة عن طريق شبكات الانترنت، مما مهد لظهور مصطلح الإدارة الالكترونية كنمط إداري متطور يستخدم منجزات التقنية في تطوير العمليات الإدارية وإكسابها مميزات نوعية .

إن الإدارة الإلكترونية مصطلح إداري يقصد به: منظمة إلكترونية متكاملة تضم مجموعة من العمليات التنظيمية والتي تعتمد على تقنيات إلكترونية لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة. (مبروك، 2014م، ص6)

وتنشأ الإدارة الإلكترونية من خلال عدة مراحل تبدأ بتوفير المعلومات على موقع إلكتروني، ثم تيسير الاتصالات المتبادلة بين الجهات، ثم الاتصال المباشر بالعملاء، ثم تطبيق النظم المتكاملة للخدمة والتبادل. إن دراسة مراحل وأبعاد مختلفة للإدارة الإلكترونية وتحليل مفهومها يساعد على إدراك أفضل للظاهرة ووسائل استثمار فرص تكنولوجيا المعلومات من أجل تطوير دور المنظمة. وقبل التوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية يجب بحث العديد من القضايا والتحديات التي تفرضها طبيعة تحليل بيئة العمل والنشاط ومن أهمها: كيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية في بيئة معينة، والعلاقة بين الإدارة الإلكترونية والعلاقات الإنسانية، وكذلك يجب دراسة التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية.(الصيرفي، 2006م، ص46)

ومن هنا جاءت فكرة تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسات العامة والخاصة ومن بينها المحاكم العاملة بقطاع غزة، حيث تشكل توجه لديهم بأهمية تحويل العمل التقليدي الى عمل الكتروني يسهل وييسر العمل داخل المحاكم، من أجل مواكبة التطور التكنولوجي المتغير والمتسارع، وقد تم العمل ببرنامج الميزان وبرنامج ملحق التنفيذ الذي تم تصميمه في غزة، وأيضاً البرنامج المالي للترسيم والتحصيل والذي تم بالتعاون مع بنك الإنتاج الفلسطيني في تطبيقه على دوائر التحصيل العاملة فيها وهو برنامج خاص بمعاملات المحاكم مرتبط من خلال شبكة الانترنت بشبكة البنك وشبكة الحاسوب الحكومي في المحاكم وقد تم انجازه والعمل به حالياً في المحاكم، فكل المعاملات يتم إدخالها على البرنامج من خلال إعطاء المعاملة رقم معاملة من خلال الأقسام الموجودة في المحكمة وبمجرد إدخال الرقم على البرنامج تظهر تفاصيل الرسوم الكاملة للمعاملة ويتم طباعة المعاملة بأربعة نسخ من الوصل المالي اثنان منها يتم تخزينها إلكترونياً أحدها في البنك والآخر لدى دائرة المالية في المحاكم، والآخران نسخة ورقية إحداهما للمواطن والأخرى للقسم المختص، ومن المميزات التي تم إضافتها على البرنامج صرف الأمانات والودائع لأصحابها من خلال كشف الكتروني وهذه الميزة سهلت على أصحاب الأمانات فيستطيع سحب الوديعة من أي محكمة في قطاع غزة أو من بنك الانتاج الفلسطيني بفرعيه.

ومن خلال ما تم ذكره جاءت فكرة هذه الدراسة للتعرف على مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور، والوصول الى نتائج ووضع توصيات لها.

مشكلة الدراسة:

أصبحت الإدارة الإلكترونية وتطبيقها جانب مهم في المؤسسات لمواكبة التطور التكنولوجي؛ لأن الإدارة التقليدية لم تعد قادرة على الاستجابة لمتغيرات العصر ومتطلباته، فقد أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية حتمياً لكل الدول المتقدمة والنامية على حد سواء. (الأغا، وآخرون، 2012م، ص5)

ومن هنا جاءت فكرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المحاكم العاملة بقطاع غزة، حيث تشكل توجه لديهم بأهمية تحويل العمل التقليدي إلى عمل إلكتروني يسهل وييسر العمل داخل المحاكم، من أجل مواكبة التطور التكنولوجي المتغير والمتسارع فمع تزايد عدد القضايا والمراجعين في المحاكم أضعافاً كثيرة، وبالتالي زيادة الملفات وطول فترة المراجعة واستخراج الملفات في العمل الورقي شكل توجه لدى المحاكم بضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية ليتم استوعاب العدد الكبير من القضايا وأرشفة جميع الطلبات والبيانات إلكترونياً لتسهيل الرجوع إليها وحفظها في قواعد بيانات كل ذلك سيؤدي إلى الإرتقاء بالمحاكم وتحسين الخدمة المقدمة.

وبناء على ما سبق تمثلت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي :

" ما مدى قدرة تطبيق الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين

ويتفرع عن السؤال الرئيس عدة أسئلة فرعية وهي كالتالي:

1. ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين ؟
2. ما مدى توفر المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين ؟
3. ما مستوى الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة ؟
4. ما مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة ؟

5. ما أثر توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة ؟

6. ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين تُعزى للمتغيرات (الجنس، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، نوع المحكمة) ؟

متغيرات الدراسة :

المتغير التابع : تحسين الخدمة المقدمة للجمهور.

المتغيرات المستقلة: توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية التالية: (الصيرفي، 2006م، ص200)،(حامد، 2012م، ص88)،(شحيبر، 2017م، ص50) .

- المتطلبات الإدارية.
- المتطلبات المالية.
- المتطلبات البشرية.
- المتطلبات التقنية والفنية.
- المتطلبات القانونية.
- المتطلبات الأمنية.

فرضيات الدراسة :

1. **الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.** وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

أ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الإدارية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.

ب- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات المالية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.

ج- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات البشرية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.

د- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات التقنية والفنية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.

هـ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات القانونية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.

و- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الأمنية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.

2. الفرضية الرئيسة الثانية: يؤثر توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.

3. الفرضية الرئيسة الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين تُعزى للمتغيرات (الجنس، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، نوع المحكمة).

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة الحالية في الآتي:

أولاً: الأهمية العلمية:

1. السعي لأن تكون هذه الدراسة إضافة علمية جديدة تثري المكتبة العلمية وأن يفتح أفاقاً جديدة للباحثين في هذا المجال.
2. أنها توضح وتبين الايجابيات والمميزات من تطبيق الإدارة الالكترونية وكذلك التعرف على سلبياتها .
3. تنبع الأهمية العملية لهذه الدراسة مما يمكن أن تخرج بنتائج وتوصيات لرفع الأداء وتحسين الخدمة المقدمة .

ثانياً: الأهمية العملية:

4. الأهمية المتزايدة لدى المؤسسات بتطبيق الادارة الالكترونية في معاملاتها واجراءاتها لما لذلك من فوائد لتحسين الخدمات المقدمة .
5. تطبيق الإدارة الإلكترونية في المحاكم يجعلها أكثر مرونة وقدرة على نقل وتطبيق أحدث التقنيات والاستفادة منها وهذا يساعد على مواكبة التطور التكنولوجي .

أهداف الدراسة :

1. الكشف عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين.
2. التعرف على المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين.
3. تحديد مستوى الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.
4. تحديد مستوى العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.
5. التعرف على أثر توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.
6. التعرف على الفروق من وجهات نظر المبحوثين حول مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين تُعزى للمتغيرات (الجنس، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، نوع المحكمة).

حدود الدراسة :

1. **الحد الموضوعي** : ركزت الدراسة الحالية على مدى قدرة تطبيق الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين.
2. **الحد المكاني:** تقتصر الدراسة على المحاكم النظامية بقطاع غزة.
3. **الحد الزماني:** تم تطبيق الدراسة خلال الفصل الأول من العام الدراسي الجديد 2018-2017م .

4. **الحد البشري** : تقتصر الدراسة على العاملين في المحاكم النظامية بقطاع غزة (محكمة الصلح – محكمة الاستئناف– المحكمة العليا– محكمة البداية –المحكمة الإدارية).

مصطلحات الدراسة:

☒ **الإدارة الالكترونية:**

تعددت تعاريف الادارة الالكترونية وان كانت جميعها تتمحور حول الانتقال من الاعمال الورقية التقليدية الى الاعمال الالكترونية في إدارة المنظمات وسيتم تعريفها على النحو التالي:

الإدارة الإلكترونية مصطلح إداري يقصد به: التحول الكامل من الأعمال الورقية سواء كان ذلك أعمال إدارية أو خدماتية أو تجارية إلى الأعمال الإلكترونية، مع ما يلزم من توفير الأدوات والآليات الإلكترونية وتعديل الإجراءات بهدف توفير أمثل للوقت والجهد ورفع كفاءة المؤسسة. (مطر، 2013م، ص13)

تعريف الادارة الالكترونية إجرائياً:" هي عملية تحويل الاعمال والخدمات الادارية التقليدية في المحاكم العاملة بقطاع غزة إلى أعمال وخدمات الإلكترونية من خلال استخدام الحواسيب وشبكات الانترنت في عملها بقصد تسهيل تقديم الخدمات والمعاملات للمستفيدين بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة" .

☒ **الخدمة** : عبارة عن مجموعة من المنافع التي يحصل عليها المستهلك لإشباع احتياجاته من طرف آخر، وهذه المنافع تشمل المنافع المادية مثل الخصائص المكونة للمنتج والمنافع النفسية التي يحصل عليها عند اقتنائه للمنتج. (Kotler 2009م، ص386)

تعريف الخدمة إجرائياً: مجموعة من الأنشطة التي يقوم بها موظفو المحكمة بهدف إشباع حاجات ورغبات المستفيدين"

☒ **المحاكم:** تنشأ المحاكم بمختلف درجاتها وفقاً لأحكام قانون السلطة القضائية وقانون تشكيل المحاكم النظامية، وتُعين دائرة اختصاص المحاكم النظامية بموجب قرار يصدر من وزير العدل، وتنظر المحاكم النظامية في فلسطين في المنازعات والجرائم كافة إلا ما استثني بنص قانوني خاص، وتمارس سلطة القضاء على جميع الأشخاص، وتحدد قواعد اختصاص المحاكم وتباشر اختصاصها وفقاً للقانون، وتتكون المحاكم النظامية على النحو الآتي: 1– محاكم الصلح، 2– محاكم البداية، 3– محاكم الاستئناف، 4– المحكمة العليا (قانون تشكيل المحاكم النظامية، 2001م، رقم 5).

الفصل الثانـي

الإطار النظري

المبحث الأول

الإدارة الالكترونية

المطلب الأول

مفهوم الإدارة الإلكترونية وماهيتها وأهدافها وأهميتها، والتطور التاريخي لها.

مقدمة :

في ظل التطور الهائل في التقنيات والتحديات التي تواجه العمل الإداري من تغيرات تكنولوجية ومعلوماتية سريعة أصبح من الضروري على المؤسسات أن تستفيد من هذا التطور لضمان جودة أداء أفضل وتحسين أساليب العمل والخدمة المقدمة للزبائن وتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة عالية، وكان من أهم المميزات التي تميز بها العصر الحالي ظهور مصطلح الإدارة الالكترونية وما تحققه من منافع كثيرة في جميع المجالات.

وسوف يتناول الباحث في هذا المطلب الحديث عن مفهوم الإدارة الالكترونية وتوضيحه، وماهيتها، والتعرف على أهدافها وذكر أهميتها مع التطرق إلى التطور التاريخي لها.

مفهوم الإدارة الالكترونية :

1- مفهوم الإدارة :

تعددت الكتابات العلمية التي اهتمت بالإدارة، حيث عرفها السالمي والسليطي: " بأنها فن إنجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة بغية الوصول إلى الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة وتكون عمليات التخطيط والتنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات".

ويعرفها أيضاً: " بأنها عملية تحقيق الأهداف المرسومة باستغلال الموارد المتاحة وفق منهج محدد وضمن بيئة معينة" (أبو خشبة، 2012م، ص15)

2- مفهوم الإدارة الالكترونية:

تعددت التعاريف من قبل الباحثين للإدارة الالكترونية:

- فقد عرفها نجم (2004م، ص125): "تلك العملية الإدارية القائمة على الإفادة من الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهدافها ".

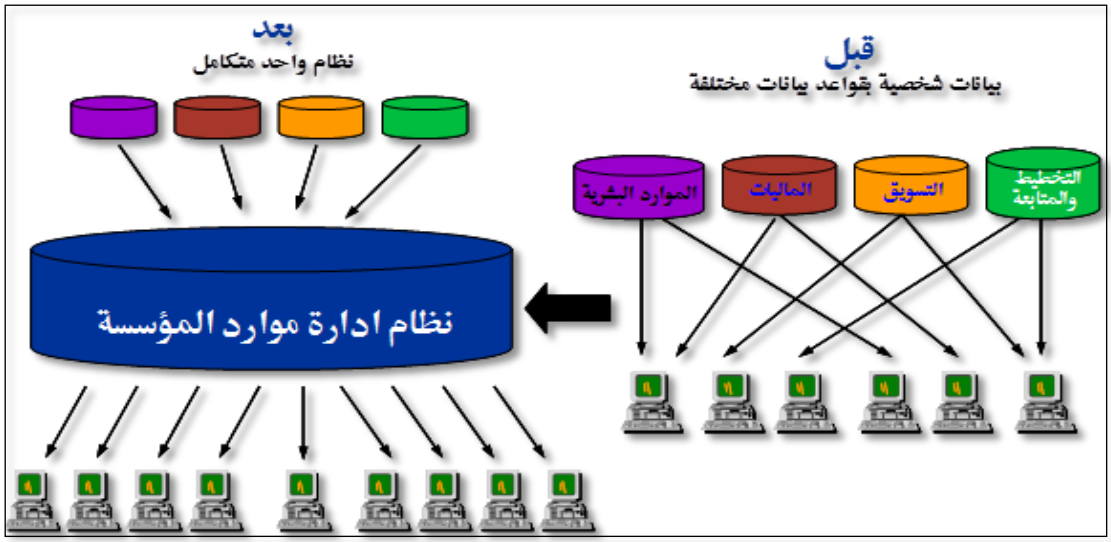
- وأيضا عرفها غنيم (2004م، ص30) :" استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى".
- ويعرفه السالمي (2005م، ص235) :" عملية مكينة مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتنشيط الإجراءات والقضاء على الروتين وتحسين الخدمات والمعاملات لربطها لاحقا مع الحكومة الالكترونية.
- يرى القحطاني (2006م، ص10) :" القدرة على استخدام الحاسبات الآلية في تنفيذ الأعمال الالكترونية والأنشطة الإدارية عبر الإنترنت والشبكات وتقديم الخدمات آليا للمستفيدين في أي زمان زمكان مما يؤدي إلى جودة وتحسين الأداء.
- ويعرفها أبو حبيب (2009م، ص7): بأنه الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي واستخدام التقنية الحديثة بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن.
- وعرفها المغربي(2004م، ص5):" القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي.
- وعرفها العوض الحسن (2010م، ص5) :هي استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أفضل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة. فالمفهوم الحقيقي لها والشائع في كثير من الدول هو التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها.

- تعريف الادارة الالكترونية إجرائياً:" هي عملية تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية في المحاكم العاملة بقطاع غزة إلى أعمال وخدمات الإلكترونية من خلال استخدام الحواسيب وشبكات الانترنت في عملها بقصد تسهيل تقديم الخدمات والمعاملات للمستفيدين بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة"

ويرى الباحث من خلال تلك التعريفات للإدارة الإلكترونية أنها عملية مهمة في تطوير المؤسسات والارتقاء بها من خلال تحويل أنشطة ومهام المؤسسة من العملية التقليدية إلى طرق إلكترونية سهلة وميسرة للعمل.

ماهية الإدارة الإلكترونية: (حامد، 2012، ص85).

- تتعدى فكرة الإدارة الإلكترونية بمفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة .
- استخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية.
- وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا إنها تتميز بقدراتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف.
- وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال.
- الشكل التالي يوضح التطور في الإدارة الإلكترونية:



شكل (2.1): التطور في الإدارة الإلكترونية

المصدر: (أبو حبيب، 2009، ص8)

أهمية الإدارة الالكترونية:

ازدادت أهمية الإدارة الالكتروني وأصبحت جزءا من واقع الحياة البشرية وتغيرت أساليب العمل في المؤسسات من خلالها واستخدام تكنولوجيا جديدة، وإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الادارة القضائية بالشكل الصحيح والمتدرج له أثر إيجابي، ويشمل هذا الأثر سرعة الانجاز للمعاملات والقضايا وتوحيد وتبسيط اجراءات العمل، والمساهمة في أمن المعلومات بحفظها وإتاحة الاطلاع عليها للمصرح لهم إضافة إلى ضمان جودة العمل ومواكبة التطور وتتمثل أهميتها في التالي: (الألفي، 2007م، ص3).

1. تحسين مستوى أداء المنظمة الحكومية: فالإدارة الالكترونية تعمل على تحسين الخدمات الحكومية وتبسيط إجراءاتها بأقل وقت وبأعلى مستوى للأداء وبجهد أقل وتكلفة أقل مما ييسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي يتم تقديمها للمواطنين وبالتالي تحقيق التواصل بين المنظمة الحكومية والمواطنين، ويصب ذلك في تحقيق أهدافها وتيسير الأعمال والمعاملات الحكومية ويزيل الكثير من الشكوى والمعوقات المتعلقة بها وإنجاز الخدمات الحكومية. (الغامدي، 2009م، ص ص36-35).
2. المرونة في عمل الموظفين بحيث يمكن للموظفين سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه والقيام بعملهم في أي وقت ومكان يريدونه مما قلل الجهد والتكلفة في أداء الأعمال. (الدايني، 2010م، ص19)

3. قيام المؤسسات التي تطبق الإدارة الالكترونية فيها من إشراك المواطنين فيها عن طريق استطلاع آرائهم ووجهات نظرهم حول الخدمات المقدمة لهم.

4. تسهيل طرق الاتصال والتواصل بين دوائر وأقسام المؤسسة وخارجها والدقة والوضوح في إنجاز الأعمال وتطبيق الإدارة الالكترونية سيقلل من إستخدام الاوراق في المؤسسات مما يعالج مشكلة التخلص منه والاحتفاظ به وتوثيقه وبالتالي عدم الحاجة لمكان تخزين له مما يزيد من إيجابية المؤسسة.(السميري، 2009م، ص70)، (السالمي، 2008م، ص ص37-38)

5. تقديم الخدمات للمواطنين بصورة أفضل وسريعة وتسهيل وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين كذلك. (عطاالله، 2010م، ص69)

6. سيؤدي تطبيق الإدارة الالكترونية إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة من الحاجة إلى أيد عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة عن طريق إعادة التأهيل لفرص تواكب التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة (الحسن، 2009م، ص7) .

7. تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها وتسهيل الحصول عليه من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل جهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة. (أبو أمونة، 2009م، ص34)

8. حاجة الإدارة الحكومية إلى مزيد من الثقة المتبادلة بينها وبين المراجعين لها ورغبتها في تهيئة أجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومي مما يساعد تلك الإدارات على التوجه إلى الإدارة الالكترونية نمطاً جديداً فيه من الحياد والموضوعية والإنضباط، ما يدل على تغيير وجهة النظر السائدة لدى المواطنين وتعديل الصورة القديمة للإدارة الحكومية في عقله (الحسن، 2009م، ص7)

9. تردي مستوى خدمات كثير من الإدارات وتعقيده إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها وجعلها أكثر سلاسة ومرونة وتسهيل تقديمها للمواطنين (العوض، 2010م، ص10).

التطور التاريخي للإدارة الالكترونية :

ظهرت الإدارة الالكترونية بشكل بسيط مع بداية منتصف القرن العشرين الميلادي بعد إدخال الآلة إلى العمل الإداري . وتعززت في السبعينيات والثمانينيات عندما تم توظيف تقنيات الحاسب الآلي لخدمة العمليات الإدارية لقدرته الفائقة على التعامل مع البيانات .

ويرى (السالمي،2008م، ص 32) أن بدايات الإدارة الالكترونية بدأت منذ سنة 1960م عندما ابتكرت شركة(IBM) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعاتها الكهربائية وكان سبب ذلك هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات وفي عام1969م، أنتجت الشركة جهازاً اسمه (MT/ST) ويطلق عليه (الشريط الممغنط/ جهاز الطابعة الممتاز) وهذا دليل على أهمية ما قام به.

أبعاد تطور الإدارة الإلكترونية:

قسم (نجم، 2008م، ص130) أبعاد تطور الإدارة الالكترونية إلى أربعة مستويات:

1. الإدارة الالكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتطويرها:

تم تحديد مسار تاريخي متصاعد لتطوير الفكر الإداري والمدارس الإدارية من قبل المختصين وعلماء الإدارة على مدى أكثر من قرن من الزمان. فتطورها من المدرسة التقليدية عام 1890م، ثم مدرسة العلاقات الانسانية السلوكية عام 1940م، ثم مدرسة النظم عام 1951م، ثم المدرسة الموقفية عام 1960م، ومن ثم مدخل منظمة التعليم نهاية عام 1980م، ليتم بعد ذلك صعود الإدارة الالكترونية عام 1995م .

2. الإدارة الالكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة؟

ويلخص التطور في الجدول التالي:

جدول (2.1): التطور التكنولوجي في الإدارة

الحرفية	الآلة	الأتمتة	الذكاء الإصطناعي	الإنترنت
الانسان هو العامل الأساسي في الإنتاج	حلت الآلة محل العامل اليدوي	تحل الآلة محل العمل المرتبط ببرمجة ووقاية العمل	الألة تقلد وتحاكي السلوك الانساني	آلة التشبيك الفائق من استخدام البيانات لإنجاز العمليات

المصدر: (نجم، 2008م، ص 130)

3. الإدارة الالكترونية هي نتاج تبادل البيانات الالكترونية

فتطورت من حدود ضيقة من ارتباط بين حاسوب أو مجموعة في نظام معين إلى مجال الأعمال الالكترونية الواسعة مع الاستخدام الكبير للإنترنت سواء عن طريق الشبكة الداخلية (intranet) داخل المؤسسة أو عن طريق الشبكة الخارجية (extranet) بعلاقات المؤسسة مع المحيط الخارجي له وكذلك التبادل المفتوح عبر الويب من جميع مستخدمي الإنترنت في العالم . (نجم، 2008م، ص ص 128-130).

4. الإدارة الالكترونية من التفاعل الانساني إلى التعامل الآلي

نظرت الإدارة في بدايتها إلى التفاعل الانساني نظرة سلبية حيث نادت بفصل العلاقات الشخصية عن العمل لأنه يؤدي إلى تنظيم غير رسمي، لكن بعد ذلك خاصة في الإدارة السلوكية نظرت إليه نظرة إيجابية لما له من آثار إيجابية على تحقيق أهداف العمل من خلال تحقيق التعاون بين العاملين والإدارة داخل المؤسسة مع صعوبة الاتصال والتعاون الخارجي فبدأت في إيجاد طرق لمواجهة القيود التنظيمية والجغرافية والفنية لبعد المسافة فبدأت في استخدام الإنترنت وشبكات الأعمال لتحدي هذه التحديات لأنه يسهل الاتصال فيما بينهم في كل زمان زمكان.

أهداف الإدارة الالكترونية:

إن الاهتمام بتطبيق الإدارة الالكترونية لدى المؤسسات لم يأت من فراغ بل لتحقيق أهداف وفوائد كبيرة نتيجة لإستخدام تقنياتها، وبدأت الدول والمؤسسات تتسابق في تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسساتها وأجهزتها للإرتقاء بها ومواكبة التطور وللوصول إلى الأهداف ومنها:

1. إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة داخل وخارج المؤسسة وكأنها وحدة مركزية. (الحسن، 2009م، ص8)
2. تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام تقنيات حديثة وأنظمة للارتقاء وتطوير العمل الإداري وبالتالي تحسين كفاءة الموظفين وتخريج أفراد قادرين على التعامل مع التقنيات الحديثة. (قدوري، 2010 م، ص6) .
3. تقديم خدمات أفضل للجمهور من خلال تحسين التواصل والارتباط بين إدارة المؤسسة.
4. الدقة والوضوح في المهام والأنشطة المختلفة داخل المؤسسة. (الضافي، 2006م، ص22)

5. تعدي مرحلة الاجتماع في المكان الواحد بل تطمع المؤسسات إلى التواصل مع الموظفين وإرسال الأوامر والتعليمات والمراقبة على الأداء من خلال الشبكة الالكترونية للإدارة. (رضوان، 2004م، ص4)

6. التقليل من استخدام الورق والاستغناء عن مكان للتخزين وبالتالي اختصار وقت تنفيذ وإنجاز المعاملات مع تقليل تكاليف التشغيل واستبدال الأرشيف الورقي بنظام أرشيف الكتروني مرتبط بقاعدة ببيانات يسهل الوصول إليها وبجهد أقل ووقت أقل من الورق.(السالمي، 2005م، ص235)

7. توفير المعلومات والبيانات للجمهور والمستفيدين بصورة فورية وسيكون أكثر وضوحا لهم.

8. خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال تنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع. (عامر، 2007م، ص33)

9. تطبيق الإدارة الالكترونية في المحاكم سيؤدي إلى زيادة كفاءة وفاعلية وانتاجية أقسامها وموظفيها مما ينعكس إيجابيا على تحسين وتطوير العمل بكافة أنواعه. (الحسن، 2009م، ص8)

10. الخصوصية والأمان حيث تتمتع الإدارة الالكترونية بمعايير الخصوصية والسرية المناسبة والأمن والمصداقية مما يؤدي إلى تطورها في مجال خدمة الجمهور.

11. تحدي عائق الحواجز الجغرافية وتلك المتعلقة بالسكان والمهارة والمعرفة الفردية (عبد الناصر وقريشي، 2011م، ص3).

12. الشفافية في التعامل وتقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز المهام والمعاملات. (حسب سيدو، 2015م، ص 10).

13. القضاء على مشكلة تقدس الأوراق وغيرها من السلبيات التي يزول أثرها تدريجيا بتطبيق الإدارة الالكترونية.

14. معالجة مشكلات الحفظ والتوثيق للأدوات في المنظمات مما يوفر أماكن حفظ وتخزين الاوراق للاستفادة منها.(الحسن، 2009م، ص ص7-8)

15. إمكانية أداء الأعمال عن بعد مما يقلل الحاجة إلى التنقل وبالتالي تقليل الازدحام داخل المؤسسات وهذا يعود بالنفع على المواطن والمؤسسة.(الغامدي، 2009م، ص34)

16. توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين. (إيهاب المير، 2007م، ص23)، (لطفي، 2007م، ص5).

17. تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة. (اشتيوي، 2013م، ص10)

18. رفع مستوى الثقة عند الجمهور بقدرة المؤسسات على الإرتقاء بخدماتها. (المهندي، 2007م، ص 10)

ويتضح من خلال ما سبق ذكره من أهداف للإدارة الإلكترونية رفع مستوى الثقة عند الجمهور، والقضاء على المشاكل المتعلقة بالتخزين وفقدان البيانات والملفات من خلال الأرشفة الإلكترونية، وزيادة حماية البيانات وسريتها من خلال برامج الحماية كل ذلك سيؤدي إلى تحقيق العمل بأقل وقت وجهد وبالتالي تسهيل تقديم الخدمات للجمهور، لذلك فالمؤسسات بحاجة فعلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

المطلب الثاني

أسباب وأهداف التحول للإدارة الإلكترونية والفروقات بينها وبين الإدارة التقليدية

سوف نستعرض في هذا المطلب الأسباب والأهداف من عملية التحول للإدارة الإلكترونية والتعرف على أهم مراحل تحولها، مع ذكر أهم الفروقات المهمة بينها وبين الإدارة الإلكترونية وبيان أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية.

وقبل بدء الباحث بذكر وتوضيح دوافع التحول للإدارة الإلكترونية يوجد عدة ملامح للإدارة الإلكترونية تميزها وتبين فوائدها كما ذكرها (الحسن، 2009م، ص7) ومن هذه الملامح:

1- العمل على أتمتة جميع الأنشطة الإدارية، والاهتمام بتحديثها بشكل مستمر، ويبسط استخدامها لجميع المتعاملين، بما يضمن الكفاءة والسرعة في إنجاز المعاملات.

2- الإعتماد على برامج التقنية الحديثة في ترشيد الوقت والجهد، واختزالهما قدر الإمكان.

3- الاستفادة من تقنية المعلومات في تحسين جودة خدمة الإدارة الحديثة، وربطها بكل جديد، ورفع فعالية أدائها.

4- اعتماد تقنية المعلومات والاتصالات أداة رئيسة في مسؤولي إدارة التقنية.

5- العمل على توظيف التقنيات في إنجاز مهام وأنشطة الجهاز الإداري ووظائفه بكل دقة وبأقل تكاليف وجهد.

وبناء على ذلك يرى الباحث بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية بإجراءاتها وعناصرها ومفاهيمها يعتبر مرحلة حياة جديدة للمجتمعات التي بذلت وأنفقت من عمرها عقودًا من أجل تحقيق تسهيلات وانفراجات في ظل واقع ينوء بأعباء الإدارات التقليدية الروتينية، فبدأت اليوم تتجاوز واقعها وتتحدى متغيراته، بخوضها تجربة الإدارة الإلكترونية.

أهم الدوافع والأسباب للتحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية:(الحسن، 2009م، ص7)

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية فرضتها التغيرات العالمية فلم تكن احتياجات الإدارات والمؤسسات أو الحكومات هي الدوافع الوحيدة فقط وراء سعيها للتحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، بل إن تطلعات المجتمعات الحديثة إلى خوض تلك التغيرات من تقدم علمي وتقني من أجل تحقيق مستوى أفضل من الخدمات الإدارية، والقضاء على حالة عدم الرضا لدى الفئات المتعاملة مع الأساليب التقليدية في ظل وقوفها عاجزة عن إرضاء تلك الفئات المستفيدة .

كل هذا كان مؤشراً منذ فترات زمنية مبكرة على ضرورة التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية، ويمكن توضيح أبرز دوافع والأسباب الداعية للتحول الإلكتروني فيما يأتي:-

1. تحسين أداء المؤسسات الحكومية: ويتم ذلك من خلال القيام بتخفيض المصروفات الحكومية والانفتاح على العالم الخارجي ومساعدتها التعرف على التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات وتحسينها بعدد قليل من الموظفين ذوو كفاءة عالية في استخدام هذه التقنيات، ومن خلال التقارير الواردة بالوسائل الالكترونية من بريد ووسائل اتصال أخرى، والعمل على تبسيط الإجراءات الحكومية والتنسيق بين جميع المؤسسات الحكومية (الغامدي، 2009م، ص ص38-39).
2. تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية باستخدام الوسائط والوسائل الإلكترونية الحديثة ذات الطابع الدولي والعالمي وهذا دليل على مواكبة التطور والتقدم التكنولوجي.
3. القضاء على مشكلة الاحتفاظ الورقي للمستندات وذلك بحفظها وأرشفتها إلكترونياً والتعامل في بعض التعاملات دون الكشف عن هوية طالب الخدمة (الغامدي، 2009م، ص ص38-39).
4. توحيد البيانات على مستوى المنظمة عن العاملين أو أدائهم بحيث يستطيع المدير معرفة ذلك من خلال الرجوع إلى قاعدة البيانات أو الانترنت دون الرجوع للمدير بشكل تقليدي ويطلب تقرير عن الموظفين أو أي شيء آخر (حامد، 2012م، ص ص86-87).
5. القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها عدم إحداث توازن في التطبيق (أبو حبيب، 2009م، ص ص11-12).
6. التسارع في التقدم التكنولوجي والمعرفي والذي حقق الكثير من الميزات في مختلف المجلات الحياتية للمواطنين (البشري، 2009م، ص39).
7. التوجهات العالمية (العولمة) والتي اعتبرتها الدول والمؤسسات دافعاً للتطور والتحول الالكتروني وتحسين خدماتها للارتقاء بالمؤسسة وتحقيق رغبات المواطنين واللحاق بركب المؤسسات المتقدمة الدولية بحيث سهلت وأزالت الحواجز بين المجتمعات الإنسانية والاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة (العواملة، 2003م، ص ص265-275).

8. التحول للإدارة الإلكترونية لا تعنى فقط بتطوير أنماط التعامل بين الجهة الإدارية وبين الجمهور المستفيد بل يتعدى إلى تطوير أنماط التعامل والعلاقات بين مستويات وأقسام المؤسسة الداخلية ومن ناحية أخرى تطوير العلاقة مع المنظمات الخارجية (السالمي، 2008م، ص ص59-63).

9. الرغبة في بناء أداة إدارية مرنة تقدم خدماتها للراغبين فيها في الوقت والمكان ووفق المواصفات التي يرغبها المستفيدين ومن هنا يتوجب على الإدارة عدم البقاء على الأساليب التقليدية وإحداث تغيير شكلي فقط في تقديم الخدمات واستمرار التعقيدات في الإجراءات المتكررة وغير المبررة وإضاعة وقت وجهد دون فائدة (السالمي، 2008م، ص59).

10. تطور الحاسوب وتطبيقاته: لقد كان للتطور الذي حدث في خمسينيات القرن الماضي بظهور الحاسوب والأجيال المتتابعة لتطويره إلى أن وصل إلى أيدي الأفراد وازدياد السعة التخزينية له مع صغر حجمه وبالتالي سرعة في تداول وتناقل المعلومات ومعالجتها، فلم تتوقف عند ذلك بل بدأت بتطوير تطبيقات جديدة تحقق أهداف لم تكن متصورة بأقل تكلفة وجهد، ولقد انعكست تقنية الحاسوب على نظريات الإدارة والمفاهيم الإدارية التي بدأت تتغير وتخرج من وضعها القديم، وتبذل بعضًا من الحراك والتقدم باتجاه هذه التقنية، فأصبحت الآلات تتخذ كثيرًا من القرارات بناء على برامج إلكترونية تم تحميلها عليها، وبدأت تنوب عن الإنسان في كثير من مواقع العمل، إلى الدرجة التي جعلت عددًا من كتاب الإدارة ومفكريها والمهتمين بالشأن الإداري أمثال: هربرت، وسايمون، ودراكر، وديفز وغيرهم يتوقعون أن نسبة الآلات سوف تطغى على نسبة العاملين في عصر المعلوماتية الذي سيبني أنظمته الإدارية على محورية دور الآلات والحواسيب ومن هنا فقد كان الحاسوب وتطبيقاته، والقفزات التطورية والفوائد المحسوسة التي حققها على مختلف الأصعدة، دافعًا مهمًا للتحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية(الحسن، 2010م، ص19).

11. الدوافع السياسية: كانت التحولات الديمقراطية وما تبعها من متغيرات اجتماعية وتطلعات شعبية أحد العوامل الدافعة لكثير من الجهات الإدارية إلى تعميم تطبيقات التقنية على دوائرها، فقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في توجيه أنظمة تلك الدول إلى إدخال تطبيقات التقنية إلى إداراتها، بوصفها مطالب تحققها هذه الأنظمة لشعوبها لكسب الثقة والتأييد من جراء إنجاز هذا الحلم لكل شعب، وقد رافق هذا التطور في البناء الاجتماعي والتوثب نحو كل جديد في تلك المجتمعات ارتفاع في المستوى الإداري، وتولُّد رؤية جديدة للقطاع العام بأبعاده كافة، مما دفعه إلى السعي لتحسين مستوى المشاركة الشعبية في القرار الحكومي،

وترسيخ مبدأ الشفافية الذي يعطي الشعوب حق الرقابة على الجهات الحكومية ومحاسبتها ومساءلتها؛ تحقيقًا لقيم العدالة في تلك المجتمعات، مما جعل من أسلوب الإدارة الإلكترونية فرصة مميزة أمام تلك الأنظمة لتحقيق هذه الآمال لشعوبها(الحسن، 2009م، ص24).

12. الحوار والتواصل: إن الرغبة الجمعية لدى المجتمعات المعاصرة في الالتقاء بالآخر، وإقامة حوار الحضارات على نحو اجتماعي، وإنشاء أواصر للصداقة مع شعوب العالم لدى كثير من فئات المجتمعات، شكلت عنصر دفع للجهات الإدارية في تلك المجتمعات إلى تعميم تطبيقات التقنية بوصفها تلك النافذة التي ستمكن مجتمعها من أن يطل على العالم ويتواصل معه إنسانيًا، ومعلوماتيا، واقتصاديا، وإداريًا، وفي ظل غياب الثقافة التقنية العامة ستبقى قدرة هذه المجتمعات على التواصل منقوصة محدودة، لذا كان سعي الجهات الإدارية إلى تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية من باب نشر ثقافة التقنية، وتعميق الخبرة الاجتماعية بقدراتها بوصفها أداة تواصل إلى جانب أنها أداة إنتاج (الحسن،2009م، ص29).

أهداف التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يجب أخذها بالحسبان عند القيام بذلك ومن تلك الأهداف: (الحسن، 2009م، ص30).

إن التطبيق والتحول إلى الإدارة الإلكترونية ليست مسألة تقنية بقدر اعتبارها قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية فاعلة لذلك يجب الاهتمام بالمجالات الإدارية أكثر من التقنية:

1. القضاء أو التخفيف من البيروقراطية الموجودة في المؤسسات وإنجاز المعاملات بأقل جهد وتكلفة من خلال ترشيد الوقت المهدر في إدارة المعاملات الإدارية واستثمار ذلك في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة، وتبسيط الإجراءات داخل المؤسسة .
2. سهولة الرجوع إلى البيانات والمعلومات وذلك بتوفيرها على قواعد بيانات يستطيع من خلالها المستفيدين أو الجهات الإدارية في المؤسسة الحصول على المعلومات بنفسه دون مراجعة الموظف المختص .
3. القضاء على مشكلة الازدحام في المؤسسات لإنهاء المواطنون معاملاتهم وتيسير تقديم الخدمات لهم من خلال شبكة الإنترنت مما قلل الكثير من الأعباء لدى المؤسسات من توفير أماكن أخرى وموظفين آخرين لتلبية حاجات المستفيدين.

4. زيادة درجة الوعي للجمهور المستفيد من الخدمات سواء مستفيدين داخليين أو خارجيين وزوار بكل ما يتعلق بالأنظمة الإلكترونية وكيفية التعامل وكيفية الحصول على الخدمات لضمان تفاعلهم مع ذلك دون الوقوع تحت طائلة العقوبة في حال مخالفة القوانين والأنظمة.

5. إزالة الحواجز والعوائق في الإتصال والتواصل بين المؤسسة وأجهزتها ودوائرها من خلال ربطها بوسائل اتصال إلكترونية تضمن سهولة التواصل فيما بينهم وسرعته أكثر إيجابية ووصول القرارات لهم واستثمار عامل الزمن في العمل بتلك التقارير، وبالتالي ترتقي بمستوى أداء الموظفين لتقديم أفضل خدمة للمواطنين وأيضاً تقليل معوقات اتخاذ القرار.

6. سعي المؤسسات بتطبيق الإدارة الإلكترونية إلى خفض أعباء تكلفة الإجراءات والمعاملات على الإدارة وعلى الأفراد وخاصة على المؤسسات الحكومية التي تعاني من حجم الموازنات وذلك من خلال اختصار تلك الإجراءات وترشيد النفقات (الغفير، 2017 م، ص ص 68-69).

7. الاستفادة من ثورة الإتصالات والتقدم التكنولوجي السريع ومواكبة الإدارات الإلكترونية الدولية لكسب كل جديد في هذا المجال مما يتيح مزيداً من الكفاءات والخبرات وبالتالي ستزيد من قدرة وكفاءة النظام .

8. تسعى الإدارة الإلكترونية الوصول إلى وتيرة ثابتة ومستقرة في أداء المؤسسات لأعمالها مما يجعل الإستفادة منها دائمة ومستمرة غير خاضعة لحالة منسوبي تلك الإدارات النفسية أو الصحية أو المزاجية التي قد تتوقف عليها جودة الخدمة

9. تركيز اتخاذ القرار في نقاط العمل التي يلجأ إليها المراجعين ودعمها بالثقة اللازمة للقيام بهذا الدور في ظل المرجعية المعلوماتية التي بها جميع نقاط الإدارة الإلكترونية وبالتالي سيكون خاضعاً للتقييم والمراجعة والتصويب بشكل مستمر.

10. التعرف على حاجات ورغبات المستفيدين المختلفة والمتغيرة عن طريق المعلوماتية العالية وبالتالي تحقق ميزة تنافسية للمؤسسات التجارية وبالنسبة للمؤسسات الحكومية تستفيد من ذلك في معرفة شكاوي مراجيعها والمشكلات التي يتعرضون لها وإيجاد الحلول المناسبة وبشكل سريع (الحسن، 2009م، ص29-ص32).

مراحل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وهي كالتالي (أبو حبيب، 2009م، ص13):

1. أتمتة المؤسسة بجميع فروعها وأقسامها وتحويل جميع المعلومات والبيانات إلى معلومات إلكترونية.
2. تأمين البنية التحتية الضرورية لربط كافة الأقسام والفروع بشبكة معلومات واحدة وتبادل المعلومات بين مختلف الجهات.
3. تحديد جميع التعاملات بين المؤسسة وبين جميع المتعاملين معها من موظفين وعملاء وموردين وحكومة وتحويلها إلى تعاملات إلكترونية.

أبرز الفروقات بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية: (الحسن، 2009م، ص11- ص14)، (العوض، 2010م، ص10- ص13).

يمكن الوقوف على أبرز أوجه الاختلاف بين الإدارة التقليدية والالكترونية من خلال النقاط الآتية:

1. عامل الخدمة:

- **الإدارة الإلكترونية:** تتميز بإنجاز المعاملات والحصول على الخدمة في وقت قصير وفي أي وقت يشاء خارج مكان تقديم الخدمة وبعيداً عن الموظف المختص عن طريق شبكة الإنترنت فيستطيع عمل ما يحتاج وحل المشاكل المتعلقة له في بعض الأوقات دون الرجوع إلى الموظف مما يوفر عليه بعض التكاليف .
- **الإدارة التقليدية:** يحتاج إنجاز المعاملات فيها إلى ساعات وربما إلى أيام لكثرة المراجعين ومحدودية ساعات وأيام الدوام الرسمي فهو لا يستطيع إنهاء معاملته إلا عن طريق أو في مكان تقديم الخدمة وبالتالي فهو يتحمل تكاليف أخرى غير التكاليف المطلوبة للمعاملة فتقل جودة الخدمة المقدمة للجمهور.

2. التوثيق والضبط للمعاملات :

- **الإدارة الإلكترونية:** يتم توثيق وحفظ الوثائق إلكترونياً لجميع المعاملات في قواعد بيانات بكل تفاصيلها دون الحاجة إلى إستخدام الورق في إنجاز المعاملات وتقوم بعض المؤسسات بتخزين تلك البيانات على أكثر من وسيط تخزيني لزيادة الأمان، ولكن قد يضطر في بعض الحالات لاستخدام الورق لحماية الموظف والمؤسسة قانونياً في حال

حدوث مشاكل، كل ذلك بفضل التقنيات المستخدمة فيها مما يضمن أعلى مستوى من الدقة والحماية والأمان للوثائق لأنه لا يستطيع أحد رؤيتها إلا الشخص المختص.

- **الإدارة التقليدية:** يتم توثيق الأوراق والمستندات للمعاملات في ملفات ورقية وتخزينها وفق أرقام متسلسلة في مخازن وفق أرشفة يدوية مجهدة ويحتاج إلى أيدي عاملة وبالتالي الدقة والحماية قد يعتريه نوع من الضعف ويعرضه للتلف أو فقدان إحدى الوثائق المهمة ويستطيع أي شخص رؤية الملفات، مما يقلل من جودة الخدمة المقدمة للجمهور.

3. التكاليف:

- **الإدارة الإلكترونية:** تعتبر التكاليف التي تنفقها الإدارة الإلكترونية على الأعمال غير مرتفعة لأنها لا يكلفها سوى ثمن وسائط التخزين أو الشبكة التي حُمِّلت البيانات أو المعلومات أو المعاملات عليها سابقاً، دون حمل هم وعناء صيانة مبانٍ أو تجديد أو حفظ .

- **الإدارة التقليدية:** يكلف الأسلوب الورقي في الإدارة التقليدية تأسيسًا على ضرورة احتفاظ الإدارة بهذا الركام من الملفات والأوراق الكثير من النفقات في سبيل سعيها لحفظ تلك الملفات والمعاملات، وصيانة المكان الأرشيف الذي تحفظ فيه، يحدث هذا في. (الصيرفي، 2006م، ص91) .

4. الضياع:

- **الإدارة الإلكترونية:** من الصعب ضياع وفقدان بيانات ومعاملات وملفات للمراجعين ولا سبيل لذلك لأنه يتم حفظها إلكترونياً على الشبكة إلا حدثت مشكلة في الشبكة نفسها لكن ذلك نادر لأنه يخزن على شبكات أخرى .

- **الإدارة التقليدية:** احتمالية ضياع وفقدان معاملات وملفات المراجعين الكثيرة والمتزايدة فيها كبيرة لأنه قد تتعرض تلك المعاملات للتلف سواء بفعل فاعل أو ضياعها جراء التخزين الخاطئ لها مما يعرض أصحابها والمسؤولين عنها لتبعات خطيرة من قبل الإدارة.

5. الاسترجاع:

- **الإدارة الإلكترونية:** إن استرجاع البيانات والمعلومات عن المعاملات للمراجعين لا

يكلف المسؤول عن أرشيف الشبكة الإلكترونية أكثر من الضغط على أيقونة محددة في البرنامج ليخرج تاريخ معاملات المراجعين كامًلا وتفاصيلها.

- **الإدارة التقليدية:** أما في هذا النظام فإنَّ الحصول على معلومة ما أو استرجاع معاملة من أحد الملفات الورقية للنظام التقليدي أمر بالغ الصعوبة؛ نظراً إلى تكدس الملفات والمعاملات، مما قد يحتاج إلى ساعات أو أيام، فالانتقال إلى الأرشيف للبحث عن ملف تائه بين مئات وربما آلاف الملفات رحلة شاقة ومتعبة .

6. **المكان:**

- **الإدارة الإلكترونية:** هذا الأمر ربما لا يدخل في حساباتها على الإطلاق؛ حيث تتسع شبكاتها لملايين بل مليارات الملفات، في حين قد لا يحتاج مجموع الأجهزة التي تحمل عليها تلك الشبكة حجم غرفة صغيرة.
- **الإدارة التقليدية:** يعد حفظ المعاملات الورقية وتخزين ملفاتها التي قد تتجاوز أعدادها، من أكبر المشكلات التي تواجه الإدارات التقليدية؛ إذ إن ذلك ستضطر الإدارة إلى توفير مخازن ضخمة لتلك المعاملات فضلا عن توفير طاقم عمالة وموظفين وغيرهم، مهمتهم فقط إدارة هذه المخازن والحصول على أحد الملفات حين طلبه، مما يرهق تلك الإدارات التقليدية، ويعطل مواردها، ويبتلع جهودها المهدرة في الحفظ والتخزين.

7. **الحماية:**

- **الإدارة الإلكترونية:** تأمين الشبكات الإلكترونية ببرامج حماية تضمن عدم تمكن أحد من الدخول إليها والتلاعب في ملفاتها ومعاملاتها بالحذف أو الإضافة؛ فهذه كلها أمور أصبحت غير واردة في حساب المتعامل مع الإدارات الإلكترونية الذي يدرك أن واقع معاملته وبياناته المحمية المخزنة على شبكة الإدارة الإلكترونية لا سبيل لأحد في الوصول إليها.
- **الإدارة التقليدية:** فحماية وتأمين الملفات والمعاملات موجودة ولكن يوجد احتمال أن يقوم شخص غير مخول ومسؤول عن حماية الملفات الوصول للملفات وبالتالي يعرضها لخطر التلاعب بها وإتلافها بعكس الإدارة الإلكترونية.

8. **الإجراءات:**

- **الإدارة الإلكترونية:** تعتبر إجراءات العمل فيها في الأغلب ليست مباشرة بمعنى أن المراجعين للمعاملات لا يلتقون بموظفين على مكاتب لأنه قد يتعامل مع برنامج

حاسوبي نظمت خلاله عمليات دقيقة محددة ينفذها المراجع عبر قائمة من الأوامر التي يقوم بتنفيذها جهازه إن كانت المعاملات عبر الإنترنت وبالتالي يستطيع القيام بأكثر من مهمة أو عملية دون تعب وبكل سهولة ويسر لكن في بعض الأوقات قد يلتقي بالموظف لإجراء معاملة معينة لعطل ما في الشبكة أو سبب آخر.

- **الإدارة التقليدية:** أما في هذا النظام فالإلتقاء المباشر بين المراجعين أو المستفيدين من الخدمات أساس العمل ونجاحه لأنه لا يستطيع إنجاز الأعمال بدون هذه الإجراءات والتي تعتبر روتينية .

9. التفاعل:

- **الإدارة الإلكترونية:** إن ما يميز الإدارة الإلكترونية عن التقليدية التفاعل السريع؛ إذ يمكنها استقبال آلاف الطلبات أو الرسائل في وقت واحد، والرد عليها جميعًا بسرعة فائقة وفي وقت واحد بإعطاء أمر واحد لرسالة محددة للوصول إلى عدد هائل من الأفراد كأن ترسل إحدى الجهات الحكومية رسائل توعية لآلاف، بل لملايين المستلمين المحملة عناوينهم الإلكترونية على الشبكة، في لحظة واحدة وبالأمر نفسه.
- **الإدارة التقليدية:** إن التفاعل بين أطراف التعامل في هذا النظام يتسم بالبطء النسبي وغالباً ما يحتاج المراجعين إلى انتظار وقت كافي حتى ينجزون معاملاتهم لأنه لا يتم الرد على كل المراجعين في نفس الوقت وكما يتطلب أيضاً من الموظف القيام بإرسال رسائل عدة مرات حتى يشعره أو يبلغه بشيء معين .

10. استثمار الموارد:

- **الإدارة الإلكترونية:** تتميز الإدارة الإلكترونية بأنها تقوم على استثمار الموارد المعلوماتية وتخزينها، ووضع البرامج التي تلائم الإدارة في التحكم في هذه الموارد وإدارتها على النحو الذي يخدم خططها وأهدافها أو مشروعاتها الخدمية أو التنموية، معتمدة على الإنترنت والمعرفة بوصفها رأس مال تلك الإدارات الإلكترونية.
- **الإدارة التقليدية:** تعتمد على استثمار الموارد المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال وتوظيفها بشكل يحقق الأهداف المخطط لها .

المطلب الثالث

المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وعناصرها وفوائد تطبيقها

إن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية مرتبط بضرورة توفير مجموعة من المتطلبات اللازمة له وضرورة توفير جملة من المستلزمات البشرية والمادية(Hardware) والتنظيمية .Org) (ware والبرمجيات(Software) . (الطائي، 2002 م، ص156)

والوصول إلى توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال برنامج استراتيجي متكامل وشامل لإعادة هندسة عمليات وأعمال المنظمة (ياسين، 2005م، ص 238).

وسوف نتاول في هذا المطلب أهم المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والتعرف على عناصر الإدارة الإلكترونية، مع بيان الفوائد المتحققة من تطبيقها.

أولاً: متطلبات ومقومات مشروع الادارة الالكترونية:

إنّ مشروع الإدارة الالكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتفوق وإلاّ سيكون مصيره الفشل وسيسبب ذلك خسارة في الوقت والمال والجهد ونعود عندها إلى نقطة الصفر، فالإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية لذلك فان مشروع الإدارة الالكترونية يجب أن يراعي عدّة متطلبات منها:

1- المتطلبات الإدارية والتنظيمية: (عشور، 2010م، ص25)، (الصيرفي، 2006م، ص200).

تحتاج الإدارة الإلكترونية ؛ لكي تحقق للمنظمات الأهداف المبتغاة إلى إدارة جيدة تساند التطوير والتغيير وتدعمه، وتأخذ بكل جديد ومستحدث في الأساليب الإدارية.

ويشير ياسين (2005م، ص238) على ضرورة وجود قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة بالإضافة إلى ذلك ويتوجب على كل الإدارات في المنظمات التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المملة والمعيقة لكل تطور وتجديد في الأساليب المتبعة في المنظمات.

ويؤكد ذلك الصيرفي (2006م، ص72) حيث يرى ضرورة تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل مما يخفف الأعباء الإدارية، والربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الجهات والوزارات المختلفة .

كما يضيف ياسين (2005م، ص ص237- 238) "أن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة، أفقية وعمودية باتصالاتها، وقبل ذلك بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة، وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة، والريادة في الأداء وإنجاز الإعمال بكفاءة عالية"، وبناء على ذلك تتمثل عدة متطلبات إدارية وهي كالتالي:

أ- **وضع الاستراتيجيات والخطط التأسيسية:** (بسيسو، 2010م، ص19)

تعتبر الإدارة الإلكترونية إصلاح إداري لا يمكن تحقيقه بمجرد إصدار قرار من المستويات العليا في المؤسسة بل يحتاج تغييراً في طريقة تفكيرهم وإدارتهم للمؤسسة وبالتالي هذا يتطلب تشكيل لجنة أو إدارة مهمتها التخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشاريع الإدارة العليا، أيضاً الاستعانة بالجهات الاستشارية لوضع الخطط ودراستها وبالقطاع الخاص لتنفيذ هذه المشاريع، والعمل على تحقيق التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية وأهلية.

ب- **تدريب وتعليم وبناء القدرات لدى العاملين وتوعيتهم وتثقيفهم** (بسيسو، 2010م، ص20)

حتى يتم مواكبة التغييرات في النظام الإداري يجب إحداث تغيير جذري على الموارد البشرية عن طريق تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه "الإدارة الالكترونية" بشكل سليم ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة، أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام "الإدارة الالكترونية" وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضا وبنفس الطريقة السابقة .

ت- **القوانين والتشريعات وتحديثها حسب المستجدات:** (الغامدي، 2009م، ص53)

العمل على إصدار القوانين والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية وبالتالي وجود هذه الأنظمة والقوانين تسهل وتنجح عمل الإدارة الالكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصداقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

ث- الهياكل التنظيمية:

تتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات أن تقوم الإدارة بإجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والأساليب بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق إستحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية.(عبد الناصر وقريشي، 2011م، ص90)

2- المتطلبات التقنية: (حامد، 2012م، ص88)

تعد الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري حديث يهدف إلى تطوير أداء المنظمات، كما يمكنه أن يحقق نتائج كبيرة على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والسياسة، لكن هذا الأسلوب الحديث يتطلب توفير البنى التحتية الملائمة ؛ لإقامة مشروع الإدارة الإلكترونية (العواملة، 2003 م، ص200) ويرى إلى ضرورة إعادة النظر في البنية الأساسية للأجهزة والمعدات والبرمجيات لغرض تحديثها كي تستجيب للتغير المنشود لتقديم الخدمة الالكترونية .

ويؤيد هذا الرأي ياسين (2005 م، ص 235) حيث أكد على ضرورة ارتباط الإدارة الإلكترونية بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات، فالتكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية، كما تتنوع أنماطها مما يضع خيارات دائمة ومفتوحة أمام الإدارة مثل ربط بعض أنشطة الأعمال بخدمات الأكشاك التفاعلية والتلفاز التفاعلي وخدمات الهاتف الخلوي المتكاملة مع الانترنت وتقنياتها مثل خدمات الرسائل والوسائط المعلوماتية الأخرى، واستخدام أدوات (WAP) وبرتوكول الاتصال بالإنترنت(SMS) ، ونظم تكنولوجيا المعلومات، وتقنيات شبكات الانترنت، والانترانت، الإكسترانت .

(Ellatif, Huthaifa and Ahmed, sammani 2013, p3)

وبناء على ذلك يجب توفر ما يأتي:

1- **توفير البنية التحتية الملائمة:** (الحسن، 2010م، ص26)

الإدارة الالكترونية تتطلب توفر مستوى مناسب من البنية التحتيّة التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتيّة متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى، والتي تتكون من:

أ- تقنيات الاتصال وقنواته ومحطات الاتصال أو إعادة الإرسال أو التحكم وأجهزة الإرسال والاستقبال

ب- تقنيات الحاسب الآلي : وتشمل المكونات المادية المتمثلة في الأجهزة الحاسوبية ذات القدرات العالية، والمكونات المنطقية وتشمل برامج التشغيل وبرامج التطبيقات.

ج- مستلزمات البنية التحتية لإعمال الحاسب الآلي مثل المواقع المكانية، التوصيلات السلكية الأجهزة المساندة.

2- شبكات الحاسب الآلي: (أوتاني، 2012م، ص12)

تعني كلمة شبكة توصيل مجموعة من الحاسبات معاً بواسطة سلك أو كيبل بشكل مباشر أو عن طريق خطوط الهاتف السلكية واللاسلكية أو عن طريق الأقمار الصناعية بغرض الحصول على معلومات وبيانات وقيماً وتبادلها وسنتطرق لأهم أنواع الشبكات وهي كما يلي:

شبكة الانترنت (Internet) وهي الشبكة العنكبوتية العالمية (World Wide Web):

يمكن التعبير عن كلمة الانترنت بعبارة (شبكة الشبكات)، فهي عبارة عن عدد كبير من الحاسبات المنتشرة والمترابطة في أنحاء كثيرة من العالم، ويتم التحكم بتلك الأجهزة وتحادثها بمجموعة بروتوكولات موحدة تسمى بروتوكول تراسل الانترنت (TCP/ IP) وبالتالي يمكن لمستخدم هذه الحواسيب استخدام حواسيب أخرى للمشاركة في الملفات، فشبكة الإنترنت أصبح تأثيرها يمتد إلى كل المجالات، مما يحتم على كل المنظمات ضرورة الارتباط بشبكة الإنترنت والاستفادة من خدماتها. (الصيرفي، 2006م، ص119). (القحطاني، 2013م، ص38).

ويذكر(الطائي، 2002م، ص217) أن الإنترنت تمثل جزءا مهما من التغير الثقافي العالمي وهي انطلاقة كبيرة في عالم التكنولوجيا، إذ يمكن من خلال الاتصالات فائقة السرعة للأفراد الارتباط ببعضه مع بعض النظر عن أماكن تواجدهم، كما أصبح بإمكان أي باحث الحصول على ما يريد من البيانات ومن مختلف المراجع العلمية ويستطيع إجراء المناقشات مع الآخرين حول العالم.

وذكر المنشاوي عدة خدمات وتطبيقات لشبكة الإنترنت، وهي كالآتي: (المنشاوي، 2002م، ص ص8-9) :

أ- **البريد الإلكتروني (Electronic Mail):**

وهو من أهم وأوسع الخدمات انتشاراً عبر الشبكة العالمية، هو أحد الوسائل المستخدمة في تبادل أشكال الرسائل الرقميّة من مؤلّف إلى مستلم واحد أو أكثر، وهو أحد الخدمات المتاحة عبر الإنترنت وشبكات الحاسوب الأخرى، كما أنّه يُعتبر واحداً من أشكال الرسائل الفوريّة التي يمكن إرسالها واستقبالها في نفس الوقت، ويعدّ واحداً من الوسائل المهمّة التي يستخدمها الإنسان يومياً في مختلف أعماله؛ باعتباره من التقنيات الحديثة من خلال عمليّة الاتصال بالإنترنت ويوجد العديد من المواقع المختصة بهذه التقنية وهي معروفة ومتميّزة بخدماتها الجيدة؛ كالجي ميل، والهوت ميل، والياهو ميل، والآوت لوك.

ب- **المؤتمر الإلكتروني (Electronic Conference):**

وهو الصورة الإلكترونية لعقد مؤتمر أو ما يسمى (حواراً تفاعلياً) باستخدام الهاتف، حيث يمكن لأي مستخدم التحدث مع الآخرين باستخدام الشاشة ولوحة المفاتيح فتجد شاشة الكمبيوتر تنقسم إلى قسمين (علوي وسفلي) وكل متحدث يكتب ما يريد في القسم الخاص به ويمكن أن يمتد الحديث ليشمل عدداً كبيراً من الأشخاص في وقت واحد، وفي هذه الحالة تنقسم الشاشة إلى عدد من الأقسام حسب عدد المستخدمين.

ج- **تبادل الملفات(Exchanging Files):**

يعد تبادل الملفات من أهم الخدمات المطلوبة والمميزة بشبكة المعلومات العالمية وهو ما يتيح الفرصة للمستخدم لتبادل البيانات والمعلومات في صور ملفات يتم ننسخها بين أجهزة الكمبيوتر المختلفة داخل شبكة الإنترنت.

د- **الاستخدام عن بعد(Remote Use):**

تعد هذه الخدمة من أكبر الخدمات المطلوبة على شبكة الإنترنت إذ أنها تمكن المستخدم في أي مكان وعلى مسافة آلاف الكيلومترات من استخدام الكمبيوترات الموجودة مثلا في الولايات المتحدة أو أوربا، وكأنما يجلس المستخدم في نفس الغرفة.

هـ- **المجموعات الإخبارية (News Group):**

وهي خدمة لتبادل الأخبار والآراء التي تخص موضوع من الموضوعات، بين مئات الألوف من المستخدمين الموزعين في مناطق العالم المختلفة.(القرني، 2007م، ص29)

و- **التجارة الإلكترونية (E. Commerce):**

حيث تتم مختلف أنواع التعاملات التجارية وعقد الصفقات والإعلان عن مختلف أنواع البضائع والمنتجات وتسويقها.

ز- **التعليم عن بعد(Distance Learning):**

التعليم عن بعد أو كما يسميه البعض بالجامعات المفتوحة، وهي نمط تعليمي جديد في نظامه وطرائق تدريسه وأساليب إداراته وبرامجه، ويعتمد على كافة والتكنولوجيات التي يتم التعليم من خلالها عن بعد.

ح- **شبكة الويب العالمية:**

تعد من أكثر استخدامات الإنترنت فعالية ,وهو برنامج تطبيقي يستخدم لوضع وعرض صفحات الويب متضمنا ذلك الرسوم والوسائط المتعددة. وتقدم للمنظمات العديد من المزايا تتمثل في تحسين جودة الخدمة وتوفير التكلفة وتحقيق مكاسب كبيرة مما سبق يتضح أن لشبكة الإنترنت العديد من التطبيقات والمزايا في جميع المجالات الدينية والعلمية والثقافية والأدبية والاجتماعية والسياسية وغير ذلك من المجالات ،فعن طريق تلك الشبكة يمكن حضور مؤتمرات وندوات علميه والاتصال بالباحثين في كافه أنحاء المعمورة ،للاستفادة من خبراتهم وتبادل الآراء معهم ،كما أن شبكات الاتصالات هذه أدت إلى وجود ما يسمى بالجامعة المفتوحة والتعليم عن بعد ،نظراً لما تقدمه هذه الشبكات من تطبيقات وخدمات فنيه وتقنيه عالية.

ط- **مواقع التواصل الاجتماعية المختلفة :**

هي مجموعة من المواقع الإلكترونية، الموجودة على شبكة الإنترنت، وهدفها الرئيسي هو بناء تواصل بين مجموعة من الأشخاص، في مختلف أنحاء العالم، واعتمدت هذه المواقع على تطوير عدة خدمات، عرفت عند مستخدمي الإنترنت في بدايات انتشارها بينهم، ومن هذه الخدمات التي جمعتها مواقع التواصل الاجتماعي، القدرة على التحدث المكتوب مع الأشخاص الآخرين، والتواصل الصوتي، والمرئي. أصبحت هذه المواقع وسيلة لحفظ المعلومات، كمقاطع الفيديو، والصور، ووفرت بعضها خاصية إرسال، واستقبال الوثائق، والملفات الإلكترونية، وساهمت في جعل مستخدميها قادرين على اكتشاف العديد من الأشياء الجديدة، كالثقافات، والعادات المنتشرة عند كافة شعوب العالم ومن أشهر هذه المواقع الفيس بوك، تويتر، وجوجل بلس. (خضر، 2015م، موقع إلكتروني).

شبكة الانترانت (Intranet) :

وهي الشبكة الداخلية لأي منظمة تربط في اتصالها بين مجموعة من الحواسيب الكائنة ضمن نطاق محدود المساحة كما هو الحال في الجامعات، والمدارس، والشركات، وتشبه في اتصالها شبكة الإنترنت، وتسمح للموظفين والمنتسبين لهذه المنظمة الحصول علي البيانات والمعلومات وتبادلها داخل المنظمة مع محدودية المعلومات المتناقلة بين أطراف الشبكة.

يعرف (قريشي وعبد الناصر،2011م، ص 91) شبكه الإنترانت بأنها عبارة عن" شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للإنترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة ويمكن لمجموعات معينة فقط حق الوصول إليها.

ويشير(الصيرفي، 2006م، ص 119) إلى أن شبكة الإنترانت "تطلق على التطبيق العلمي لاستخدام تقنيات الانترنت والويب في الشبكة الداخلية للمؤسسة؛ بغرض رفع كفاءة العمل الإداري، وتحسين آليات مشاركة الموارد والمعلومات، والاستفادة من تقنيات الحواسيب المشتركة "

وذكر الصيرفي (2006م، ص ص 121-122) عدة مزايا لاستخدام شبكة الانترانت وهي كالآتي:

1. تقليل التكاليف وذلك باستخدام قواعد البيانات في التخزين ونقل وتبادل البيانات والمعلومات داخل المؤسسة بالاستغناء عن النماذج الورقية والمطبوعات التي تكلف المؤسسة كثيراً.
2. توفير الوقت في إنجاز المهام وتقليل الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين عناصر المؤسسة وعدم ازدواجية وتكرار الرسائل .
3. المرونة توفير المعلومات في الوقت والمكان المناسبين وفقا لاحتياجات العاملين.
4. توفير خدمات الانترنت وتقنيات الويب لمستخدميها مثل البريد الإلكتروني(e-mail)، وخدمة مؤتمرات الفيديو(Video Conference).

-شبكة الاكسترانت (Extranet) :

وهي عبارة عن شبكة انترنت خاصة يسمح لبعض المستفيدين المحددين سلفا بالدخول عبر شبكة الانترنت إلى الانترانت ولكن بصلاحيات وقيود محددة.

يعرف(Laudon, 2006, p.286) شبكة الاكسترانت بأنها عبارة" عن الشبكة التي تربط شبكات الإنترانت الخاصة بالشركات والعملاء ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم أعمال مشتركة وتؤمن لهم تبادل المعلومات والمشاركة فيها مع الحفاظ على خصوصية الإنترانت المحلية وتتميز فيما تقدمه من تقليص في التكاليف والتسهيلات الكبيرة في العمليات الإدارية والتفاعل مع المستفيدين.

وتتيح هذه الشبكة للمؤسسات والجماعات المتفرقة جغرافياً الاشتراك في نظمها وشبكاتها المحلية وبتكلفة منخفضة وسهلت أيضاً التعامل مع موردي المواد الخام والتعامل مع الموزعين والمستفيدين بشكل متميز ولكن مقابل المخاطرة بأمن المعلومات وسريتها مع موجة القرصنة والاختراقات الكثيرة في هذا الوقت.

ثالثاً: المتطلبات البشرية:

يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المنظمات التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة، وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر المصدر للإدارة الإلكترونية فهو الذي طورها وسخرها لتحقيق أهدافها التي يريدها لذلك فهم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة ويمثلون رأس المال الفكري في المؤسسة، ولن تتمكن المنظمات بدونه من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة، لذا لابد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلاً جيداً وعلى مستوى عالي من الكفاءة . (منديل، 2014م، ص 4)

وهذا ما يؤكده غنيم (2004م، ص 345) حيث أشار إلى ضرورة إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية، ويمكن تنفيذ ذلك من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية والتي تساعد في إعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة ؛ لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية .

وهناك جملة من المتطلبات البشرية، حددها (العلاق، 2004 م، ص 217) فيما يأتي:-

1. تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الانترنت.
2. استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات.

3. إيجاد نظم فعالية للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم.
4. التمكين الإداري للإفراد (Empowerment) من أجل إتاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئية التكنولوجية.
5. تنمية وتطوير الموارد البشرية ؛ لإيجاد كوادر متخصصة وعلى درجة عالية من المهارات المختلفة والمرتبطة بالبيئة الأساسية لنظم المعلومات وقواعد البيانات ونظم العمل على شبكة الإنترنت. (الهياجنة، 2003 م، ص 5)

رابعاً: المتطلبات المالية:

يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة ؛ لكي نضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة، من تحسين مستوى البنية التحتية، وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الالكترونية، وتحديثها من وقت لآخر، وتدريب العناصر البشرية باستمرار ويؤكد ذلك ما ذكره (الصيرفي، 2006 م، ص 76) حيث بين أن مشروع الإدارة الإلكترونية مشروع ضخم وكبير ويحتاج إلى أموال كبيرة وطائلة ؛ لذلك لابد من توفير التمويل الكافي لهذا المشروع.

ويشير غنيم (2004 م، ص 347) إلى ضرورة وجود متطلبات مالية تختلف في نوعها وحجمها عن المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق نظم وأساليب الإدارة التقليدية تكون بغير ثمن، فقد كان الثمن بعض المخاطرة بأمن المعلومات .

يتطلب تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية في المؤسسات توفير الدعم المالي اللازم لما يلي:

أ- توفير البنية التحتية اللازمة فيما يتعلق بالأجهزة وإنشاء المواقع وربط الشبكات.

ب- تصميم وتطوير البرامج الالكترونية لتطبيقات الإدارة الالكترونية فيها.

ج- الاستعانة بالمدربين المؤهلين لتدريب القوي البشرية فيها.

د- تحديث الأجهزة والبرمجيات .

هـ- صيانة الأجهزة والبرامج الالكترونية (شحيبر، 2017م، ص 50).

خامساً : المتطلبات الأمنية:

لقد أصبحت هناك حاجة ماسة في ضوء الثورة التقنية وازدياد شبكات الاتصالات والمعلومات، إلى وجود أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق.

ويؤيد ذلك كلا من (السالمي، 2005م، ص 153) حيث ذكر بأن التطورات المتسارعة في العالم والتي تؤثر في الإمكانات والتقنيات المتقدمة المتاحة الرامية إلى خرق منظومات الحواسيب بغية السرقة أو تدمير المعلومات مما أدى إلى التفكير الجدي؛ لتحديد الأساليب والإجراءات الدفاعية الوقائية لحماية منظومات أجهزة ومعلومات الحواسيب من أي خرق أو تخريب .

وفي نفس السياق، يؤكد (غنيم، 2004 م، ص ص350- 352) على أهمية تأمين حماية وخصوصية المنظمات والأفراد وحيث يجب تحديد مجموعة من القواعد التي تحكم خصوصية البيانات والمعلومات وجودتها وتكاملها.

سادساً: المتطلّبات القانونيّة:

وتشتمل على مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونيّة اللازمة لعمل الحكومة الإلكترونيّة، وهذا يتضمّن على سبيل المثال وضع القواعد القانونيّة الناظمة للإجراءات المتعلّقة بالمحاكم، وذلك بما يكفل إضفاء صفة الشرعيّة على مثل هذه الإجراءات. (عبد القادر وعلال، 2014م، ص7)

وسن القوانين والتشريعات اللازمة والتي تسهل تطبيق الإدارة الإلكترونية وتنظم تعاملات الحكومة الإلكترونية مع المواطنين بما يضمن حماية حقوق ومصالح الجمهور في ظل التحديات التي يواجهها تطبيق الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات. (شحيبر، 2017م، ص50)

ويمكن القول في ضوء ما سبق أن توفير هذه المتطلبات جميعها ضرورة لا غنى عنها؛ لكي نضمن نجاح تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية، مما يتطلب وجود الإدارة الجيدة والمدركة لأهمية تبني مثل هذه التقنيات الحديثة والسعي؛ لمحاولة توفير متطلبات تطبيقها داخل المنظمات والتصدي لكل العقبات التي تعترض تبنيها.

وهذا يؤكد على أهمية تنمية الوعي الثقافي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات وتعزيز وعي الناس والمسئولين ببنية وأداء ومزايا تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها وتطوير البنية الأساسية الكافية لشبكات العمل والاتصالات وحث المديرين والموظفين وتدريبهم لتحقيق التطبيق الفعال الإدارة الإلكترونية .

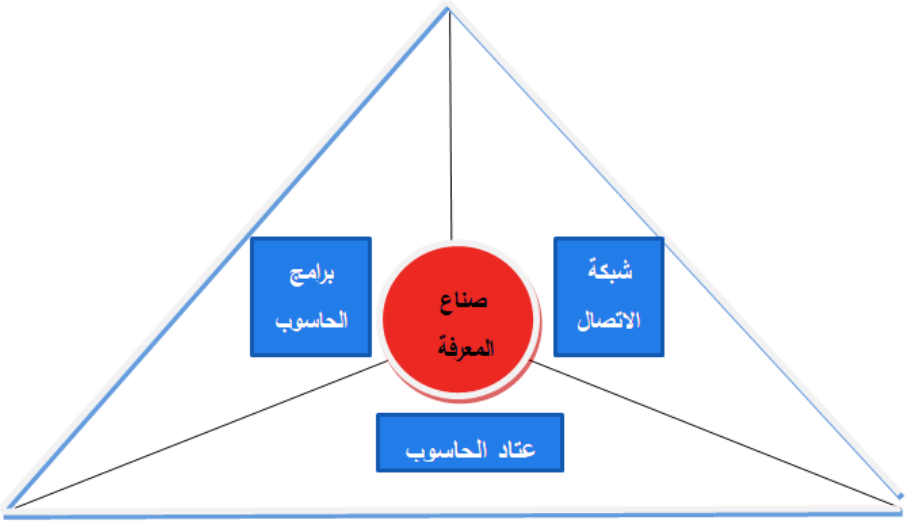
ويرى الباحث على أنه يجب توفر عدة متطلبات مهمة لتطبيق الادارة الإلكترونية حتى تستطيع المؤسسات وإدارتها تهيئة البيئة المناسبة لطبيعة عملها كي تتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب من تطبيق وبالتالي يحقق النجاح والتفوق وإلا سيكون مصيره الفشل وضياع الوقت

والجهد والمال لأن الإدارة تتأثر بالبيئة المحيطة بها من جميع الجوانب.

ويرى أيضاً أن جميع المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية الإدارية والتقنية والبشرية والمالية يجب أن تتكامل فيما بينها بشكل كبير وتتفاعل حتى تحقق أهدافها المرجوة لكن تعتمد بشكل كبير على المتطلبات المالية فبدونها لن تتحقق تلك المتطلبات لذلك يجب على الجهة الحكومية المسؤولة عن المحاكم العاملة بقطاع غزة البحث وتنويع مصادر التمويل لتطبيق الإدارة الالكترونية خاصة في ظل الوضع الإقتصادي والسياسي الصعب في القطاع، ويلاحظ إلى أن هذه المتطلبات المهمة تمثل برامج عمل بناءة للإرتقاء بالمحاكم العاملة بقطاع غزة في مواكبة التطور والثورة التكنولوجية والمعلوماتية.

ثانياً: عناصر الإدارة الإلكترونية:

يعتبر العنصر البشري من أهم مقومات وعناصر الإدارة الإلكترونية الرئيسية تتكامل مع عدة عناصر وأدوات فنية متمثلة في أجهزة الحاسب الآلي ومكوناته لقدرته على تشغيل أدوات الإدارة الإلكترونية وفهم منظومتها ويذكر (ياسين، 2005م، ص24) أن الإدارة الإلكترونية والثورة التكنولوجية صنيعة امتزاج ثلاثي: عتاد الحاسوب، والبرمجيات، وشبكة الإتصالات، وفي قلب تلك العناصر صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية، وهي موضحة في الشكل التالي(2.2).



شكل (2.2): عناصر الإدارة الإلكترونية

المصدر: (ياسين، 2005م، ص24)

ونستنتج مما سبق أن الإدارة الإلكترونية تعتمد في نجاحها على عدد من العناصر وهي كالتالي:

- صناع المعرفة Digital Leaderships: وتتمثل بالعنصر البشري المؤهل فنياً وإدارياً ومتخصص في تقنيات الحاسبات الآلية ويتمثل دورهم في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية، عن طريق تغيير طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الإداري، وفق ما يتمتعون به من خبرات ومعارف في هذا المجال. (الزهراء، 2014م، ص4)

- برامج الحاسوب Software: وتتكون من النظم مثل نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكات وبرامج التطبيقات مثل برامج البريد الإلكتروني، ومستعرضات الويب، والجداول الإلكترونية، وقواعد البيانات.

- عتاد الحاسوب Hardware : وهي عبارة عن المكونات المادية للحاسوب وشبكاته وملحقاته. (برقعان والمحمدي، 2013م، ص16).

ثالثاً: فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية: (حسين، 2013م، ص ص8-11).

1. تحسين فعالية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات للجهات المختصة، وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلية المتوفرة.
2. سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الإحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود المؤسسة ولا تحتاج لعدد كبير من الأماكن لتخزين الملفات وبالتالي يوفر مساحة وتكلفة ووقت . (عبد الغني، 2006م، ص4)
3. سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين وسهولة عقد الاجتماعات عن بعد.
4. المرونة في عمل الموظف بحيث يمكن للموظف سهولة الدخول على الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه، فأصبح المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية ليس له حدود حيث من الممكن أن يكون في البيت، الشارع، المطار وغيرها بين الإدارات المتباعدة جغرافياً .

5. سهولة إنهاء معاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإنابة عن الدوائر الأخرى.

6. تساهم في زيادة شفافية المؤسسات خاصة الحكومية فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات وتبسيط الإجراءات وتوفير البيانات لجميع فئات المجتمع .(حسين، 2013م، ص8)

7. تساهم في تحقيق التميز من خلال خفض أوقات إنجاز المعاملات وتكلفتها، وتساعد في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب بسبب توفر البيانات الدقيقة والآنية.(واعر، 2010م، ص ص8-9)

8. المساهمة في تحقيق اتصال أفضل وأسرع مما يساعد المواطنين الحصول على الخدمات المختلفة من الجهات الحكومية بجودة عالية وبتكلفة أقل، وبالتالي زيادة ولاء المواطنين نتيجة للاستجابة السريعة والتسليم المبسط للخدمة المقدمة لهم.

المطلب الرابع

التعرف على خصائص الإدارة الإلكترونية وأهم المعوقات التي تواجه تطبيقها

يهدف هذا المطلب إلى التعرف على الخصائص الواجب توفرها للإدارة الإلكترونية، مع ذكر أهم المعوقات التي تواجه تطبيقها بشكل عام ثم ذكر المعوقات في المؤسسات في الوطن العربي ومن ثم في المؤسسات المحلية في فلسطين.

أولاً: خصائص الإدارة الإلكترونية:

تقدم الإدارة الإلكترونية وجهًا آخر مغايرًا لوجه الإدارة التقليدية، نظرًا لسلاسة أدائها وإيقاعها السريع، وقد أصبحت أداة فاعلة في أيدي الذين بادروا بتطبيق التقنية في دوائرهم الإدارية، وحلمًا يتطلع إليه الإداريون الذين لم يحظوا بالانتقال إلى الإدارة الإلكترونية، أو طبقوها جزئيًا في بعض أنشطتهم، ولم يبلغوا الدرجة الكافية لإطلاق اسم الإدارة الإلكترونية على تعاملاتهم .

حيث تشير إلى إنجاز الأعمال والمعاملات بين أطراف التعامل من خلال وسيط إلكتروني، بحيث يتم تداول البيانات إلكترونياً من خلال الإتصالات الإلكترونية مما يدل على عدم وجود علاقة مباشرة بين أطراف التعامل بل التواصل بينهم إلكترونياً، وحل المشكلات باختلاف أماكنها عن طريق الكمبيوتر. (عامر،2007م، ص29).

ويمكن استعراض بعض خصائص الإدارة الإلكترونية في النقاط الآتية:-

أ- إدارة بلا زمان ومكان:

تعتبر خاصية مهمة من خصائص الإدارة الإلكترونية لأن من أسس الادارة الالكترونية القضاء على الروتين والاجراءات التي تحتاج إلى وقت كبير والانتقال من مكان الى آخر مثل صرف الأمانات في المحاكم فيستطيع المستفيد صرفها من أي محكمة قريبة منه أو من بنك الإنتاج الفلسطيني وبإمكانهم مراجعة قضاياهم عن طريق الصفحة الالكترونية على الشبكة ومعرفة آخر إجراء ويتخلص من طول الانتظار في المؤسسة للمراجعة، فهي متاحة عبر الإنترنت على الصفحة الرئيسية،.(الحسنات، 2011م، ص38).

ب- السرعة والوضوح:

فالإدارة الإلكترونية أزالت الحواجز وتخطت الإجراءات البيروقراطية التي تقلل من سرعة إنجاز المعاملات والتي بقيت لسنوات، وتلاشت الكثير من العقبات والمعوقات الادارية في ظل

سيطرة الادارة الإلكترونية على المعلومات والمعاملات مع ضمان سرعتها باستخدام التقنيات المختلفة والتنسيق في الأداء بين الدوائر المختلفة في المؤسسات وتوفير الوقت والجهد والتكلفة، ووضوحها في الإرسال لأكثر من جهة في وقت واحد والإستقبال وفي منهج عملها وجدية وصول المعلومات للجهات المعنية (الحسن، 2009م، ص16)

ج- إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها:

تقوم المؤسسات على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة، ومن خلال تلك البرامج يستطيع المراجع إنجاز معاملاته عبر شاشاتها وأزرارها وتبسيطها له بدرجة أشبه بالتعليمية، كما وتحتفظ بالمعلومات من خلال الأرشفة الإلكترونية دون الحاجة إلى تكدس الملفات في مكاتب الموظفين وفي أي وقت يستطيع الرجوع إليها.

د- المرونة:

الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متعدية بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدًا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية.

هـ- الرقابة المباشرة والصادقة:

أصبح بإمكان الإدارات أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلِّطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور، وبالتالي تستطيع تقييم الموظفين وأنشطتهم بكل مصداقية، بالإضافة إلى متابعة مواقعها باطمئنان، بعيدًا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية.

و- السرية والخصوصية:

تعتبر المعلومات والبيانات ذات خصوصية وسرية يجب على المؤسسة عدم الإفصاح عن تلك المعلومات من خلال برامج تمكنها من حجبها وإتاحتها لصاحبها من خلال إجراء معين على البرنامج .(الحسن، 2009م، ص ص 19-21)

ويتضح إذا لِما للإدارة الإلكترونية دور فاعل ومهم في إنجاز ونجاح الأعمال بكل سرعة ودقة غير مرتبط بمكان وزمان محدد مع الحفاظ على سرية وخصوصية البيانات لتلك

الأعمال والمعاملات وهذا يدل على مواكبة المؤسسات للتطور التكنولوجي والتقدم وبالتالي تجنبه من الوقوع في المشاكل القديمة .

ثانياً: المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية:

أصبحت الإدارة الإلكترونية جزءاً رئيساً في إدارة الأنشطة الاقتصادية وممارسة الأعمال التجارية وما يتصل بها من خدمات، كما امتد تأثيرها ليشمل العلاقات التي تحكم قطاعات الأعمال والمستهلكين وسينتج عنها نتائج على الجوانب القانونية والتنظيمية وحقوق الملكية الفكرية وأيضاً الجوانب التقنية والمالية وبناءً على ذلك ظهرت العديد من المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومن أهم تلك المعوقات تتمثل في الأمية المعلوماتية بين المواطنين، كما أن وجود معوقات في بعض الدول العربية يحد من انتشار الإدارة الإلكترونية ومن أهم هذه المعوقات انتشار الفقر والأمية، وضعف تقبل ثقافة التغيير وضعف الدعم المادي والمعنوي وقصور في البنية التحتية الإلكترونية. (العجماوي،2007م، ص ص83-84) .

لكن بالرغم من المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية إلا أن المزايا التي تحققها يجعل حجم الاستفادة منها أكبر من حجم المعوقات، ويمكن ذكر هذه المعوقات كالتالي:-

1. **المعوقات الإدارية:**

يمكن حصر وتحديد المعوقات الإدارية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في عدة نقاط والناتجة عن النقص في الوعي بمفهومها وأهميتها عند القيادات الإدارية والموظفين إضافة إلى خوفهم من فقدهم مراكزهم الوظيفية في حال تم تطبيق الإدارة الإلكترونية وهي كالتالي :

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية وعدم تحديد الوقت الذي يلزم للبدء في تطبيق وتنفيذ الخدمات إلكترونياً.
- عدم وضوح الدور وغموض المهام المطلوب تنفيذها وسبب ذلك يرجع إلى عدم وجود الاهتمام الكافي من قبل الإدارة العليا وعدم تقييم ومتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث لا زال الكثير من القيادات الإدارية تجهل كيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية وكيفية التعامل الحاسوبي، كما أن بعض القيادات لا تعرف حتى المصطلح لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توعية وتشكيل تصور واضح عنها وتوفير الأرضية الفكرية لهم في المنظمات والتدريب عليه.
- المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية ومحاولة التمسك بها مما يقلل من استفادها من تطبيق الإدارة الالكترونية (Turban& others,2008, P.521)

- مقاومة التغيير في المنظمات والمؤسسات الحكومية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفاً على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية.
- عدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية من إضافة أو دمج بعض الإدارات أو التقسيمات وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها. (رضوان، 2004م، ص ص4-5)

2. المعوقات المالية :

- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية، ونقص الأيدي العاملة الماهرة في ذلك المجال. (كريم، 2008م، ص 18)
- قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية وارتفاع تكاليفها فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية ومجالات تطوير الحاسبات الآلية وإنشاء المواقع وربط الشبكات. (والي، 2012م، ص 32)
- قلة ومحدودية المخصصات المالية لتقديم برامج تدريبية للعاملين في مجال نظم المعلومات من خلال الاستعانة أشخاص ذوو خبرات وكفاءة معلوماتية عالية .
- تكلفة استخدام الشبكة العالمية الانترنت وتكلفة الحاسب الآلي الشخصي للأسر المتوسطة والفقيرة.

3. المعوقات البشرية:

تتمثل هذه المعوقات في الأفراد داخل المؤسسات والمتعاملين معها ومنها:

- قلة عدد الموظفين الذين يمتلكون المهارات الأساسية لاستخدامات الحاسبات الآلية وشبكة الانترنت.
- ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الإجتماعي والتنظيمي وذلك يعد من الأمية المعلوماتية .
- ضعف المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلي، والخوف عند التعامل مع الحاسبات .

- ضعف المهارات اللغوية خاصة مهارة اللغة الإنجليزية لدى بعض الموظفين وذلك يعد من العوائق اللغوية . (علي، وعبد الرحيم، 2009م، ص17).
- عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية (السالمي، 2005م، ص 138)
- عدم تشجيع المسئولين وأجهزة الإعلام للأفراد على التعلم الذاتي لبرامج وتطبيقات الإدارة الإلكترونية وتقنية المعلومات .
- مقاومة العاملين للتغيير والخوف من فقدان وظائفهم لأنه التغيير يُشكِّل تهديداً لسلطتهم وليس فقط عند الموظفين بل ويوجد هذا الشعور عند المدراء.
- عزوف الكفاءات المتميزة عن العمل في المنظمات الحكومية لقلة الحوافز.
- الفجوة الرقمية والتي تعد من أكبر المعوقات التي تواجه تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية واستخدام تقنياته بكفاءة عالية لذلك يؤخذ بعين الاعتبار الرابط بين ثقافة الحاسب الآلي وقدرة الشخص على المنافسة في عصر المعلومات.

4. المعوقات السياسية والقانونية:

يجب عند تطبيق الإدارة الإلكترونية تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية حتى لا تواجه تطبيقها معوقات قانونية تتعارض مع السياسات العامة، وذلك من خلال مراعاة آراء المسؤولين في الدوائر المختصة حتى تعطى الصفة القانونية لكل ما تقوم به المؤسسات . ومن أهم المعوقات القانونية يمكن ذكرها في مجموعة نقاط أهمها:

- غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.
- غياب هيئات على مستويات عليا في المؤسسات الحكومية تتبادل تشاور سياسي وتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيته(عشور، 2010م، ص38).
- المشاكل المتعلقة في شكل التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الالكترونية وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل .
- أن يكون التكامل الرقمي على حساب السرية وعلى حساب الخصوصية وحريات الأفراد.

- إن العلاقة بين الجهات الحكومية والأفراد في مختلف المجالات بنيت على التواصل فيما بينهم على الكتب الرسمية وتعبئة الطلبات المكتوبة والحصول على مستندات رسمية مما جعل العلاقة بين المواطن بالموظف الحكومي لا يحكمها غير الورق والكتابة ضمن نماذج محددة عندهم .
- إشكالية تتصل بوسائل الدفع وقانونيتها ومدى قبول القانون للدفع القيدي– نسبة للقيد كبديل عن الدفع النقدي.
- الخوف والخشية على أمن التعامل بين المؤسسات الحكومية أو بينها وبين الجمهور من الأنشطة الإجرامية المتمثلة في العبث بالأجهزة والشبكات وإساءة استخدامها في ظل غياب قواعد المساءلة الجنائية. (العريشي، 2008م، ص97)

5. المعوقات الأمنية:

يعد الأمن المعلوماتي الواجب توفيره لحماية البيانات والمعلومات من أهم المعوقات والتحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية من حيث إمكانية التعرض لحملة اختراق هاكرز للمنظومة الإلكترونية مما يترتب عليه فقدان الخصوصية للمعلومات وسرية المعلومات وسلامتها وضمان بقائها وعدم تدميرها ومن جوانب الأمن المعلوماتي :

- الجانب الأمني التقني: ويتعلق بالأنظمة التقنية والشبكة والأجهزة والبرامج المستفاد منها.
- الجانب البيئي: ويتمثل بالبيئة الطبيعية المحيطة بالتقنيات المستخدمة ومن أمثلة هذه التهديدات في هذا المجال: التهديدات المالية، والاختراقات، والجريمة المنظمة والمواقع المعادية والقرصنة والاستغلال المعلوماتي وغيرها.
- الجانب الإنساني: ويتعلق بتصرفات الإنسان المستفيد والمستخدم. (عدوان، 2007م، ص61)

لذلك ينطبق على شبكة الإنترنت كشبكة معلوماتية النموذج المعروف لأمن المعلومات ذو الأبعاد الثلاثة وهي كالتالي:

- سرية المعلومات: والمقصود به ضمان حفظ وحماية المعلومات المخزنة على الشبكة وأقراص التخزين وعدم الإطلاع عليها إلا من قبل الأشخاص المخولين بذلك.
- سلامة المعلومات: ويتمثل في ضمان عدم تغيير المعلومات المخزنة على أجهزة الحاسب أو المنقولة عبر الشبكة إلا من قبل الأشخاص المسؤولين عن ذلك.

- وجود المعلومات: ويتمثل ذلك في عدم حذف المعلومات المخزنة على أجهزة الحاسب إلا من يسمح لهم بذلك لأن جرائم الانترنت ليست محصورة في هذا النموذج بل ظهرت جرائم لها صور أخرى متعددة تختلف باختلاف الهدف من ذلك.

6. المعوقات التقنية:

لقد أحدث التقدم والتطور التكنولوجي والمعلوماتي في العديد من الدول المتقدمة وكان لها دور إيجابي على شعوبها، فمن خلال تطبيقاتها التقنية يمكن وضع المنظمات في موقع تنافسي عن طريق توظيفها في إدارتها ومؤسساتها، في حين أن الدول النامية لم تستطيع الاستفادة من إمكانيات التقنية وذلك بسبب وجود معوقات وتحديات تقنية تقف حائلاً من تحقيق التقدم في المجال المعلوماتي، ويعزز ذلك رأي كلاً من جيسب وفالسيش. (Jessup & Valacich, p. 129)

ومن أهم هذه المعوقات :-

- عدم توفر في البنية التحتية للمعلومات والاتصالات على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة المستخدمة في تطبيق الشبكات وارتفاع تكلفة الاتصالات
- عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند البعض من الاداريين.
- صعوبة اللحاق بالتطور المستمر لتقنية المعلومات.
- أخطار الفيروسات والتزوير والتلاعب بالمعلومات والتخريب المتعمد للشبكات (واعر، 2010م، ص10)
- خوف المتعاملين من أثر سلبيات التقنية الحديثة على مصالحهم وما يترتب عليها من تقليص العمالة وانخفاض الحوافز.

مما سبق يستنتج الباحث أن هناك مجموعة معوقات مختلفة ومتنوعة تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية المختلفة، ومعظم هذه المعوقات مختلفة التأثير منها بدرجة عالية والآخر بدرجة منخفضة، ويرى أن المعوقات الأمنية تمثل تحدياً كبيراً وكفيل بالقضاء على تطبيق الإدارة الإلكترونية لأن من أهم القواعد والأسس التي تعتمد عليها الإدارة الإلكترونية السرية والأمان والاستمرارية، وأي خلل يحدث في أحد هذه الأسس هو انعدام السرية والأمان للمعلومات والتوقف عن تقديم الخدمات للمواطنين وبالتالي مصير تطبيق الإدارة الالكترونية الفشل والانهيار،

لذلك يجب على المسؤولين مواكبة التطور العلمي والتكنولوجي خاصة المتعلقة بأمور الحماية من الفيروسات والهاكرز والاختراقات، فتمثل مشكلة في وجه التطبيق؛ لذلك لا بد من وضع الخطط الناجحة وتوفير المتطلبات اللازمة للتقليل من هذه المعوقات وتنسيق الجهود والمبادرات المتفرقة لمناقشة تلك التحديات والعقبات التي قد تنشأ وإيجاد الحلول المناسبة، وتحديد رؤية مستقبلية وخطوات محددة لضمان نجاح الإدارة الإلكترونية ونشر الوعي الإلكتروني والاستفادة من تجارب الدول الناجحة والمتميزة في مجال التقنية مع مواكبة التطورات التي يشهدها العالم، ومن ثم يتم تطبيقها بصورة صحيحة وسليمة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إليها المؤسسات، وذلك يعتبر دليل على التقدم والنهضة في العصر الحالي الذي يعد عصر الثورة التكنولوجية والمعرفية.

ثالثاً: معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الفلسطينية (أبو حبيب، 2009م، ص21):

1. اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة.
2. عدم اقتناع إدارة المؤسسة بدواعي التحول ومتطلباته.
3. عدم توافر الحافز القوى لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح.
4. صعوبة الوصول إلى الإدارة الالكترونية المتكاملة داخل المنظمات.
5. عدم توافر بنية أساسية فنية جيدة.
6. الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها.
7. استمرارية عمليات تحديث البيانات مع تحمل الأفراد المنوطين بها العبء الإداري المعتاد.
8. التوافق مع النظم اليدوية المعتادة في العمل ودوراتها المستندية ورفض التحديث والتغيير.
9. عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية.

رابعاً: معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الوطن العربي: (أبو حبيب، 2009م، ص21)

1. كثير من الحكومات لم تغير من إجراءاتها التقليدية حتى مع إدخال الحاسوب .
2. هناك فرق كبير بين موقع جميل الشكل على الويب وبين خدمات متكاملة تنهى إجراءات بيروقراطية معقدة .
3. الجهات المالية والإدارية تعمل وكأنها ليس لها علاقة ببعض.
4. الاهتمام بالمواطنين والقطاع الخاص لم يكن نقطة الارتكاز في بواكير المواقع الحكومية .
5. حتى أفضل البرامج الإدارية لم تعطي الدعم المطلوب ولا الإعانة الكاملة .
6. حتى أفضل الدول العربية معظم الأحيان لا تدرك مدى أهمية الحماية وأمن المعلومات والمتطلبات التقنية لأداء برامجهم ونظمهم ومواقعهم على الانترنت لذا تبدوا هزيلة سهلة الاختراق أن لم تدعوا للسخرية .

المبحث الثاني
الخدمة المقدمة

يهدف هذا المبحث إلى توضيح وبيان مفهوم الخدمة بشكل عام، ومن ثم بيان مفهوم الخدمات الإلكترونية، وذكر الخصائص التي تتميز بها الخدمات الإلكترونية، وذكر أنواع وأقسام الخدمات الإلكترونية الحكومية .

أولاً: مفهوم الخدمة:

عرفت الخدمة بأكثر من طريقة فقد عرفها الصحن: بأنها مجموعة من المنافع التي يحصل عليها المستهلك لإشباع احتياجاته وهذه المنافع تشمل المنافع المادية مثل الخصائص المكونة للمنتج، والمنافع النفسية التي يحصل عليها عند اقتنائه للمنتج.(الصحن، 2004م، ص208).

أما كوتلر فعرفها على أنها أي نشاط أو أداء يمكن أن يقدمه طرف لطرفٍ آخر، وهي مرتبطة بمنتج مادي، ومع ذلك فإن المنتجين والموزعين وبائعي التجزئة يقدمون خدمات إضافية أو خدمات مميزة للزبائن لتمييز أنفسهم عن المنافسين.(Kotler& keller,2009,p386).

وعرفتها جوادة : " أنها نشاط أو منفعة غير ملموسة يتم تقديمها من قبل الجهة المنتجة والتي تشكل طرفاً أساسياً في تقديم المنفعة بناءً على حاجة ورغبة غير مشبعة لدى جهة أخرى، وهي تختلف عن المنتجات الملموسة بأنها تنتج وتباع في نفس الوقت. (جوادة، 2011م، ص31).

وقد عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمات: على أنها منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل ولا يتم نقلها أو خزنها. (الغرباوي، 2014م، ص25).

مفهوم الخدمات الالكترونية:

بفضل الانتشار الواسع لشبكات الحاسب الآلي وما تقدمه من سهولة في التعامل والتواصل فقد سعت معظم الشركات والمؤسسات العامة والخاصة الى تقديم العديد من الخدمات اعتماداً على هذه التقنية وخاصة عبر شبكة الانترنت حيث أطلق على هذه الخدمات اسم الخدمات الالكترونية وبرغم السهولة في التعامل مع هذه الخدمات والمزايا المضافة العديدة فإن هذا الأسلوب الالكتروني قد أخرج هذه الخدمات من الحيز التقليدي المحدد في أماكن عمل هذه المؤسسات ومنافذ التواصل مع مستثمريها العملاء والجمهور إلى الحيز المطلق الذي لا يقع

ضمن نطاق المؤسسة الجغرافي أو نطاق تنفيذ سياساتها أو حتى سياسة الدولة التي تقع فيها هذه المؤسسة، ومن هذا المنطلق جرى التركيز عند بناء الخدمات الالكترونية على سياسات واجراءات الحماية الواجب اتباعها في تصميم النظم والبرمجيات التي تقدم هذه الخدمات، وكذلك في متابعة ومراقبة حسن تنفيذ استثمار هذه الخدمات إضافة الى الاجراءات الوقائية الواجب اتخاذها، وذلك للتخفيف من الأذى القابل للحدوث في حال اختراق هذه الأنظمة من قبل بعض الجهات العابثة بهدف مقصود أو غير المقصود.(نشرة صادرة عن معهد الدراسات المصرفية، الكويت، السلسلة الخامسة، العدد12، 2013م).

لذلك يجب عند تقديم الخدمات للجمهور يجب مراعاة عدة أمور وهي :

- أن تتجنب أي شكل من أشكال التأخير بسبب التحميل أو بطء في الخوادم أو وجود مشاكل في التصميم.
- تبسيط اجراءات انجاز المعاملة وتقليل الاخطاء في تقديم الخدمة لتحقيق رضا المستفيد منها.
- يجب أن تتوافق الخدمة الالكترونية مع التقنيات الأخرى وتكون ذات موثوقية عالية.
- أن لا تستغرق وقتاً كبيراً في طلب الخدمة وانجازها. (طواهير والهواري، 2012م، ص2).

ثانياً: خصائص التي تتميز بها الخدمات الالكترونية:

1. الخدمة غير ملموسة ويتضح ذلك بان الخدمة لا يمكن رؤيتها أو تذوقها أو تسوقها أو لمسها أو سماعها وذلك قبل طلبها.
2. الخدمة متغيرة بمعنى أن أداء كل موظف في تقديم الخدمة يختلف عن الآخر ومن وقت لآخر حتى في نفس المؤسسة لذلك تهتم بعض المؤسسات كثيراً بعملية اختيار وتدريب الموظفين من أجل زيادة كفاءتهم وضمان مستوى الخدمة المقدم.
3. تزامن تقديم الخدمة والاستفادة منها، حيث تتميز بأن تقديمها واستهلاكها يحصل في آن واحد، فمقدم الخدمة يعتبر جزءاً من الخدمة نفسها سواء كان إنساناً أو آلة، وسلوك مقدم الخدمة يؤثر بشكل كبير على جودة الخدمة لذلك نجد أن جودة الخدمة ترتبط بالأسلوب الذي تقدم فيه .

4. الخدمة غير قابلة للتخزين بمعنى أنها غير مادية وإنما تحسين الخدمة المقدمة من خلال الوقت الذي يستغرقه الموظف في تقديمها وإنجازها بشكل كامل وسهولة الحصول عليها وحل أي مشاكل تعيق تقديمها.(ملكاوي2016م، ص13).
5. هذه الخاصية تعتبر من أهم الخصائص للخدمة الالكترونية وهي عدم ارتباطها بزمان أو مكان لتقديمها.

ثالثاً: أنواع الخدمات الالكترونية الحكومية المقدمة للجمهور:

لا بد من التفكير قبل إنشاء الادارة الالكترونية بالفائدة المرجوة منها متمثلة في الخدمات التي ستقدمها المؤسسات الحكومية من بينها (المحاكم) للمواطنين ومؤسسات الأعمال، سواء كانت تقديم معلومات أو من خلال الخدمة التفاعلية التي يستطيع من خلالها المستفيد إجراء المعاملات من أي مكان يتواجد فيه من خلال جهاز حاسوب موصول بخدمة الانترنت دون الحاجة للذهاب إلى مقر الدائرة الحكومية مقدمة الخدمة، ومن هذه الخدمات المقدمة:(الطائي، 2007م)

1. الخدمة الصماء Damp Service : تتمثل في النافذة الالكترونية لتقديم معلومات عن الخدمات والمعاملات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن وليس هناك إمكانية للتفاعل مع المستفيد.
2. خدمة التلكس Telex Service: تحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة هي أكثر تطوراً مثل رسوم الخدمات التي يمكن أن يسددها المستفيد.
3. الخدمة المتطورة Developing Service: وهي التطبيق الكامل للإدارة الالكترونية حيث يمثل الموقع الالكتروني، بيئة عمل داخلية حية تمثل فعلياً بيئة الجهاز الاداري مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستفيدين من خلال هذا الموقع .

لذلك فإن الخدمات التي تقدمها المحاكم في قطاع غزة من ضمن الخدمات الحكومية يتم تقسيم الخدمات الحكومية الالكترونية إلى أربعة أقسام وهي كالتالي:

1. الخدمات الإلكترونية من منظمات الأعمال إلى الحكومة :

وفي هذا النوع من الخدمات يتم تقديم الخدمات إلى المنظمات الحكومية إذ تحقق تلك المبادرات أفضل الممارسات في الاستفادة من التقنيات الحديثة في تخفيض التكلفة وتحسين جودة إدارة المنظمات، وتزيد من تدفق العمل مثل خدمات الرواتب، تقديم الشكاوي ورعاية العملاء والانتخابات .

2. **خدمات الحكومة الالكترونية إلى المواطن:**

وتعد هذه الخدمات من أجل تطوير علاقات الحكومة مع المواطنين وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم ونقل هذه الخدمات إلى شبكة الانترنت وأنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى، وتضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة ومهمة ذات الصلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين كالتسجيل المدني والخدمات الصحية والتعليم والخدمات الاجتماعية والخدمات الالكترونية في المحاكم، وبصفة عامة هذه الخدمات الأساسية وغيرها مرتبطة بها من معلومات ومعاملات يومية مستمرة مع فئات المجتمع المختلفة يتم نقلها من خلال الحكومة الالكترونية إلى خدمات إلكترونية فورية يتم توصيلها عبر شبكات الانترنت الحكومية وشبكة الانترنت التي يرتبط بها المواطن ومن ثم يمكن الحصول على هذه الخدمات بسهولة ومرونة. (ياسين، 2005م، ص ص194-196)

3. **الخدمات الالكترونية بين الدوائر الحكومية:**

يوجد حجم كبير من البيانات والمعلومات والوثائق والأموال التي تنتقل عبر مؤسسات وهيئات ووكالات الحكومة اليومية، ولذلك تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص استخدام الاوراق والوثائق الرسمية لتقليص الروتين الإداري وتخفيض تكلفة تنفيذ المعاملة الواحدة وتسريع وقت الانجاز، ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة في إطار من الأمنية والسرية، فضلاً عن ذلك تقوم الحكومة الالكترونية بتوظيف البنية الشبكية للحكومة الالكترونية لتنفيذ معاملات تتطلب عبور مستويات إدارية مختلفة في وزارات مختلفة مما ينعكس على جودة العمل الوظيفي وتحسين الانتاجية الادارية.

4. **خدمات الحكومة الالكترونية إلى منظمات الأعمال :**

تتفاعل الحكومة مع قطاع الأعمال من خلال أدوارها المختلفة فالحكومة تلعب دور المخطط والمنظم والمبادر المشرع، والمحفز لمبادرات أفراد المجتمع على صعيد التجارة والأعمال ولأنشطة الاجتماعية والثقافية المختلفة بما يساعد شركات القطاع الخاص على تحقيق أفضل مستويات النجاح في الأسواق المحلية والعالمية، وتساهم مبادرات خدمات الحكومة الالكترونية في تقليل العبء على الأعمال عن طريق تبني العمليات التي تقلل بشكل كبير من جمع البيانات غير الضرورية، فتستطيع الحكومة من خلال ذلك إصدار قراراتها وتقديمها إلى المنظمات عن طريق نشرها على مواقع الانترنت وتستطيع المنظمات الرد عليها من خلال الشبكة أيضاً. (واعر، 2010م، ص8).

المبحث الثالث

الإدارة الإلكترونية في المحاكم العاملة بقطاع غزة

مقدمة:

سوف نستعرض في هذا المبحث تعريف عام عن المحاكم ونشأتها، وبيان رؤية ورسالة المحاكم، مع ذكر أنواعها ودرجاتها والهيكل التنظيمي لها، بعد ذلك نتطرق إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في المحاكم، وهي كالتالي:

أولاً: تعريف المحاكم ونشأتها:

يعتبر التقاضي حق مصون ومكفول للناس كافة، ولكل فلسطيني حق الالتجاء إلى قاضيه الطبيعي، وينظم القانون إجراءات التقاضي بما يضمن سرعة الفصل في القضايا (القانون الأساسي المعدل، مادة 30).

نشأت المحاكم النظامية بمختلف درجاتها وفقاً لأحكام قانون السلطة القضائية وقانون تشكيل المحاكم النظامية، ويتم تعيين دائرة اختصاص المحاكم النظامية بموجب قرار صادر من وزير العدل، وتكون المحاكم مختصة في الفصل بالمنازعات التي تُعرض عليه، وفقاً للقانون لتخرج أحكام قطعية وباتة قابلة للتنفيذ.

ثانياً: رؤية المحاكم:

تعتبر الرؤية المرحلة الأولى من عملية وضع الأهداف المرحلية، وعليه فإن رؤية المحاكم يجب أن تتميز بالوضوح وسهولة الفهم والتفسير، كونها تعد تعبير عما تريد المحاكم أن تصبح عليه في المستقبل، وتوضيح طموحاتها وتطلعاتها للمستقبل، وذلك بمواكبة التطور التكنولوجي حتى ترتقي بالعمل وبالموظفين لتقديم أفضل الخدمات للمواطنين.

إذاً تعتبر هيئة مستقلة ترسخ مبادئ الديمقراطية والشفافية ومبدأ سيادة القانون، وتحافظ على حقوق الإنسان وكرامته، وتؤمن العدالة للجميع.

ثالثاً: رسالة المحاكم:

هي الإطار المميز للمنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى من حيث مجال نشاطها ومنتجاتها، بهدف بيان السبب الجوهري لوجود المنظمة وهويتها وعملياتها وممارساتها.

وتعتبر رسالة المحكمة هي إعلان السبب الذي أُنشئ القضاء لأجله، وماهية الخدمات والمهام التي سيقوم بإنجازها.

إذاً فالمحاكم تعتبر سلطة قضائية قوية وعادلة ونزيهة تعمل على ترسيخ مبدأ العدالة للجميع بما يضمن الحقوق والحريات للجميع دون تمييز، بما يحقق ثقة للمجتمع. (مجلس القضاء الأعلى، التقرير السنوي العاشر لعام 2015م، فلسطين).

رابعاً: أنواع المحاكم ودرجاتها:

إن القانون الأساسي قد ذكر في المادة (6) على أن المحاكم بأنواعها هي: المحاكم الشرعية والدينية، والمحكمة الدستورية العليا، والمحاكم النظامية بأنواعها، وقد نظم القانون اختصاص كل محكمة على حدا، ونظر المسائل المحددة لها.

إن قانون السلطة القضائية وقانون تشكيل المحاكم النظامية قد أفرز أنواع للمحاكم وفقاً لنص المادة (7) من قانون تشكيل المحاكم النظامية رقم 5 لسنة 2001م، وفقاً للترتيب التالي:

أ- محكمة الصلح. ب. محكمة البداية.

ج- محاكم الاستئناف. د-المحكمة الإدارية.

هـ- المحكمة العليا.

(دليل المحاكم النظامية في فلسطين، الهيئة الفسطينية المستقلة لحقوق المواطن، رام الله، 2001م).

وسوف نقوم بتفصيل كل محكمة بتشكيلها واختصاصها وأنواع القضايا المختصة بها.

أ- محاكم الصلح:

إن قانون تشكيل المحاكم النظامية قد نصت المادة (9) منه على أن تُشكل محاكم الصلح من قاضي فرد يتولى الإشراف الإداري عليها، ويقوم بمهام الفصل بالقضايا الموكلة إليه حسب القانون في كل دائرة.

إن قانون أصول المحاكمات المدنية والتجارية رقم 2 لسنة 2001م، قد خصص لكل محكمة صلح اختصاص مكاني واختصاص نوعي واختصاص قيمي، وأن الاختصاص المكاني قد حدده القانون سابق الذكر وفقاً لنص المادة (42) بأن يكون اختصاص محكمة الصلح المكاني في دائرة موطن المدعى عليه، أما الاختصاص القيمي فقد حددته نص المادة (39) من ذات القانون فقرة (1)، الدعاوى التي لا تتجاوز قيمتها 10000 دينار أو ما يعادلها بالعملة

المتداولة، أما الاختصاص النوعي فإن ذات المادة السابقة من ذات القانون قد حددت الدعاوى التي تختص بها محاكم الصلح، وهي: تقسيم الأموال المشتركة المنقولة وغير المنقولة، إخلاء المأجور، حقوق الارتفاق، المنازعات المتعلقة بوضع اليد ورفع اليد، الانتفاع بالعقار، تعيين الحدود وتصحيحها، استرداد العارية، الانتفاع بالأجزاء المشتركة، دعاوى تصحيح سجلات الأحوال المدنية، وأية طلبات أخرى متفرعة عن هذه الدعاوي.

هذا بالإضافة إلى أن محاكم الصلح تختص بنظر القضايا الجزائية المعاقب عليها مدة لا تزيد عن (3) سنوات (الجنحة)، تختص محاكم الصلح بنظر جميع المخالفات والجنح الواقعة ضمن اختصاصها، ما لم ينص القانون على خلاف ذلك (قانون الإجراءات الجزائية رقم 3، 2001م: مادة 167).

ب- محاكم البداية:

حدد قانون تشكيل المحاكم النظامية أن محكمة البداية تنشأ في مراكز المحافظات حسب مقتضى الحال، وإن محاكم البداية قد نصت عليها المادة (41) من قانون أصول المحاكمات أن لها الولاية العامة في نظر جميع الدعاوي والطلبات التي لا تدخل ضمن اختصاص محكمة الصلح، وبالتالي فإن محكمة البداية هي المحكمة الأكثر اختصاصاً، هذا بالإضافة إلى أنها تنظر في القضايا الجزائية الجنائية المعاقب عليها بعقوبة تزيد عن (3) سنوات. تنعقد محكمة البداية بصفتها الاستئنافية من ثلاثة قضاة وتختص بالنظر في استئنافات الأحكام الصادرة من محاكم الصلح طبقاً للقانون (قانون تشكيل المحاكم النظامية رقم 5، 2001م: مادة 15).

وإن محكمة البداية كذلك تنظر قضايا بقاضي فرد بمبالغ لا تزيد عن 100000 دينار وفقاً لنصوص مواد القانون، كما وتختص بنظر القضايا التي لا تدخل ضمن اختصاص محاكم الصلح على جميع القضايا الحقوقية، وبما يتعلق بالقضايا الجزائية تنظر جميع الجرائم الجنائية المُعاقب عليها ما يزيد عن ثلاث سنوات حتى الحد الأقصى، وتختص بالقضايا النوعية كقضايا الإفلاس، وقضايا إجراء المحاسبة، ومنع المعارضة.

كما وأنها هي المحكمة المختصة في تنفيذ الأحكام المدنية ولها الولاية العامة بذلك.

ج- محاكم الاستئناف:

أنشأت محكمة الاستئناف وفقاً لقانون تشكيل المحاكم النظامية رقم (5) لسنة 2001م، في ثلاث محافظات فقط، وهي القدس العاصمة، وغزة، ورام الله.

إن محكمة الاستئناف تختص بنظر جميع استئنافات الأحكام الصادرة عن محكمة البداية بصفتها محكمة أول درجة، بجميع أنواعها من قضايا مدنية وقضايا جزائية، هذا بالإضافة إلى أنها تنظر جميع طلبات استئناف قاضي التنفيذ المختص في جميع المحافظات.

تنعقد محكمة الاستئناف من ثلاثة قضاة برئاسة أقدمهم في القضايا الجزائية والمدنية المستأنفة إليها (قانون تشكيل المحاكم النظامية رقم 5، 2001م: مادة 20).

د- المحكمة الإدارية:

أُنشأت المحكمة الإدارية بموجب المادة الثانية من قانون المنازعات الإدارية رقم (3) لسنة 2016، وتخضع لإشراف مجلس القضاء الأعلى، وتؤلف من عدد من القضاة ينتدبهم المجلس الأعلى للقضاء من قضاة محكمة الاستئناف في القضاء النظامي، وتنعقد من هيئة من ثلاثة قضاة، وتكون الرئاسة لأقدمهم للنظر في المنازعات المبينة في القانون، وتختص المحكمة الإدارية بما يلي: الطعون الانتخابية وفقاً للقانون والأنظمة، الاستدعاءات التي يقدمها ذوي الشأن بإلغاء اللوائح أو الأنظمة أو القرارات الإدارية، الاستدعاءات التي هي من نوع المعارضة في الحبس التي يُطلب فيها إصدار إخلاء السبيل على أشخاص موقوفين بوجه غير مشروع، المنازعات المتعلقة بالوظائف العمومية من حيث التعيين أو الترقية إلى آخره، رفض الجهة الإدارية أو امتناع عن اتخاذ أي قرار، المسائل التي ليست قضايا أو محاكمات بل مجرد عرائض خارجة عن صلاحية أي محكمة تستوجب الفصل فيها، منازعات العقود الإدارية، منازعات الجنسية، طلبات التعويض عن الأضرار المتعلقة بالمنازعات الإدارية، أية منازعات إدارية لم ينص عليها القانون، وكذلك أية أمور أخرى ترفع إليها بموجب القانون.

هـ- المحكمة العليا:

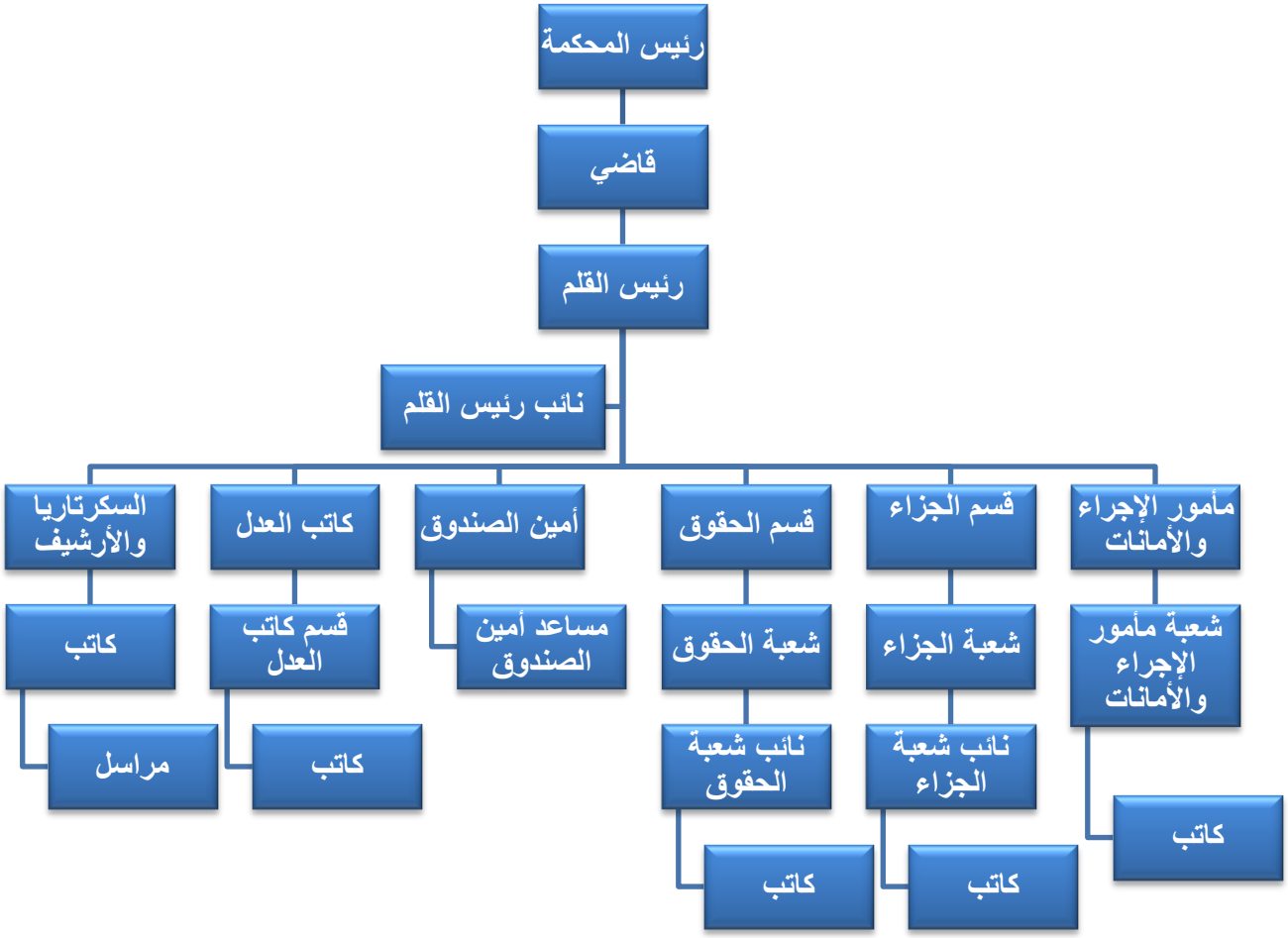
أنشأت المحكمة العليا وفقاً لنص المادة (23) من قانون تشكيل المحاكم النظامية رقم (5) لسنة 2001م، بشقيها محكمة النقض ومحكمة العدل العليا، ويكون لها رئيس وعدد كاف من القضاة، وتنعقد انعقاداً صحيحاً بـ 5 قضاة، يرأسهم أقدمهم في الهيئة، ويكون مقرها الدائم القدس، ومؤقتاً مدينتي غزة ورام الله.

تختص محكمة النقض بنقض الأحكام المدنية والجزائية بما يتعلق بمخالفات تطبيق القانون وتفسيره بحالات منصوص عليها بنص المادة (226) من قانون أصول المحاكمات المدنية والتجارية رقم (2) لسنة 2001م. كما وتنظر الاستئنافات الصادرة عن المحكمة الإدارية بموجب قانون المنازعات الإدارية رقم (3) لسنة 2016م.

كما وأن المحكمة العليا تختص بنظر الطعون التي تُرفع إليها في الأحكام الصادرة عن المحكمة الإدارية، وتنظر في الطعون من الناحيتين الموضوعية والقانونية وفقاً لنص المادة (17) من قانون المنازعات الإدارية رقم (3) لسنة 2016م.

خامساً: الهيكل التنظيمي للمحاكم:

تضم هيكلية المحاكم أقسام ووحدات متنوعة تقوم بتنفيذ سياسات، قوانين، وإجراءات ومهام المحاكم، كما يتبع رئيس القلم متابعة الأقسام بالإضافة إلى رئيس المحكمة الذي يتابع جميع أمور المحكمة مع رئيس القلم، (أبو زريق، 2017م، ص 55). والشكل التالي يوضح هذه الأقسام:



شكل (3.1): هيكلية المحاكم النظامية:

المصدر: هيكل تنظيمي للمحاكم النظامية صادر عن ديوان الموظفين العام2016م

سادساً: مقدمة عن الإدارة الإلكترونية في المحاكم العاملة بقطاع غزة :

يمثل استخدام التقنيات الحديثة في إدارة ومعالجة الكم الهائل من البيانات الناجمة عن عمل السلطة القضائية عنصراً رئيساً في مواكبة عمليات التحديث والتطوير وسرعة ودقة الإنجاز وتحليل المعلومات. وقد باتت الإدارة الإلكترونية بما تمثله من فعالية الأداء مكوناً هاماً في عصرنا الحالي وفي جميع جوانب الحياة لما لها من سرعة قصوى في الانتشار والتطور والنتائج المبهرة.

إن الإستغلال الواعي والعلمي لأدوات التكنولوجيا الحديثة من قبل دائرة الهندسة والصيانة في المحاكم وبدعم من الجهات المسؤولة عبر توفير عناصرها من أجهزة ومعدات وبرمجيات وتدريب وتأهيل الكوادر البشرية، أسهم في الحصول على مخرجات ونتائج أتاحت وتتيح لصناع القرار رسم السياسات واتخاذ قرارات واعية وعلمية كونها مبنية على معلومات ومعطيات واضحة، هذا بالإضافة إلى استخدام التقنيات والتكنولوجيا الحديثة في خدمات المحاكم شكل ركيزة أساسية في بناء وتقدم المحاكم العاملة بقطاع غزة لتكون من أكثر الجهات تطوراً وتقدماً في هذا المجال مما حقق ويحقق الرضا العام للجمهور ويسهل الوصول إلى المعلومات للجميع، وتعمل الدائرة على توفير وتطوير أحدث الإمكانيات والخدمات التي تعتبر من الخدمات السباقة في هذا المجال.

وفيما يلي لمحة عن الإدارة الإلكترونية في المحاكم العاملة بقطاع غزة وعرض الرؤى المستقبلية لها :

- تم تطبيق الإدارة الإلكترونية عام 2002م، ضمن مشروع مقدم وممول من(UNDP)، واستغرق العمل به 3سنوات حتي تم الانتهاء من برمجة النظام وأطلق عليه بنظام الميزان للمحاكم .
- يتم التطوير والتحديث بشكل مستمر على النظام، لكن بسبب الإنقسام الموجود بين الضفة وقطاع غزة لم يقم المجلس الأعلى للقضاء في الضفة الغربية بتوفير النسخة المحدثة للنظام الإلكتروني في قطاع غزة، مما شكل ذلك تحدي لدى إدارة المحاكم بالعمل على تطوير النظام وإضافة ملحقات له مثل برامج التنفيذ والبرنامج المالي، للتغلب على مشكلة عدم توفر النسخة المحدثة والمطورة من النظام .
- يقوم قسم الهندسة والصيانة في المحاكم بالتواصل مع دائرة الحاسوب الحكومي للتنسيق والترابط بينهما وبين أي جهات أخرى غير حكومية.

- بعد الإنتهاء من إعداد البرنامج المالي تم طرح مناقصة بين بنك الإنتاج الفلسطيني والبنك الوطني الإسلامي وتم إرساء المناقصة على بنك الإنتاج الفلسطيني، فأصبح أمين الصندوق في المحاكم يتبع للبنك ومرتبط بين شبكة البنك وشبكة المحاكم للتنسيق وإنجاز العمل.
- يختص البرنامج المالي في ثلاث أمور أولها الإيرادات: من الترسيم المالي والتحصيل والتوريد للبنك، وثانياً: الأمانات من تحصيل وتوريد الأموال المحصلة للبنك وصرفها للمستفيد، وثالثاً: الحجوزات من حجز الأمانات والحجز على الرواتب واستلام الدفعات المالية وإصدار الشيكات للمستفيد.
- بالنسبة لبرنامج كاتب العدل والقسم المدني وقسم الجزاء والاستئناف موجود في برنامج الميزان.
- تم تصميم برنامج للتنفيذ مستقل عن الميزان كملحق له شامل لكل وظائف قسم التنفيذ وسهل العمل وقلل الجهد وعليه تطوير وتحديث مستمر للإرتقاء بأداء القسم.

وتختص دائرة الهندسة والصيانة في مجلس القضاء الأعلى بما يلي: -

1. وضع وتطوير وتطبيق جميع الخطط التطويرية لمجلس القضاء الأعلى في مجال الإدارة الإلكترونية(تكنولوجيا المعلومات).
2. تصميم وبناء البرمجيات اللازمة لحسن سير العدالة وعلى رأسها برنامج إدارة سير الدعوى القضائية (الميزان) غير المحدث على متابعة جميع الملفات القضائية في جميع درجات التقاضي منذ لحظة تسجيلها إلى لحظة فصلها وأرشفتها، بالإضافة إلى برنامج التنفيذ والبرنامج المالي الملحق بنظام الميزان.
3. تصميم وبناء كافة شبكات الحاسوب وشبكات الانترنت والاتصالات في جميع مباني ودوائر مجلس القضاء الأعلى.
4. متابعة أعمال المحاكم اليومية والشهرية وتقييم الاحتياجات المتزايدة لديهم وتطوير الخدمات اللازمة.
5. بناء ومتابعة الموقع الالكتروني لمجلس القضاء والذي يقدم العديد من الخدمات الالكترونية لأطراف العدالة.

6. إعداد البرامج التدريبية وتنفيذها في مجال تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات اللازمة لعمل المحاكم.

7. تطوير البرمجيات اللازمة لأداء إدارات مجلس القضاء بما يضمن انجازها لمهامها بكل سهولة ويسر.

وبناءاً على ما سبق فقد قامت دائرة الهندسة والصيانة في الفترة السابقة بكل ما يلي: -

1. حوسبة جميع المحاكم النظامية من جباليا شمالاً وحتى رفح جنوباً وتجهيزها بجميع ما يلزم من شبكات ومقاسم وأجهزة وطابعات وماسحات ضوئية ضمن منظومة متكاملة تعطي المحاكم والدوائر كل ما يلزم للقيام بمهامها بسهولة ويسر.

2. بناء وإعداد وتحديث البرمجيات التالية: -

- برنامج إدارة سير الدعوى القضائية (الميزان1).
- برنامج إدارة شؤون الموظفين.
- برنامج التنفيذ: إصدار أوامر حبس والاسترداد، رفع دعاوي، سند صرف إلكتروني، المراجعة على رقم القضية أو الهوية أو الإسم، ومحاضر الجلسات.
- برنامج الترسيم المالي: وهي التحصيل المالي، الترسيم المالي، وصرف الدفعات المالية.

3. بناء العديد من الخدمات الالكترونية وهي: -

- خدمات الكترونية خاصة بالمحامين: مواعيد الجلسات، تزويده بالإجراءات التي تتم في القضايا، ومواعيد صرف الدفعات المالية.
- خدمات الكترونية خاصة بالقضاة.
- خدمات الكترونية خاصة بالجمهور. (قيد التنفيذ).

4. الربط الالكتروني مع الجهات ذات العلاقة بالشأن القضائي مثل: -

- بيانات وزارة الداخلية (سجل السكان).
- وزارة العدل (صحيفة جنائية).
- وزارة النقل والمواصلات والشرطة (مخالفات السير).
- نقابة المحامين (معلومات المزاولة).

- الربط بين المحاكم والشرطة القضائية (برنامج التباليغ). (قيد التنفيذ).
- برنامج مركزي للأحكام الجزائية على رقم الهوية مرتبط بوزارة الداخلية والنيابة وأي جهة أخرى. (قيد الدراسة).

(مقابلة مع أ. هاني المسحال/ قسم الهندسة والصيانة في المحاكم) .

(مقابلة مع أ. محمد كحيل . مدير عام المحاكم).

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

مقدمة:

يعتبر موضوع الإدارة الإلكترونية من المواضيع المهمة الحديثة، وسيتم في هذا الفصل استعراض بعض الدراسات التي الرجوع إليها عبر شبكة الانترنت، ومن خلال الدوريات العلمية في الجامعات الفلسطينية والعربية والعالمية، وقد قسمت الدراسات السابقة إلى دراسات محلية وعربية وأجنبية، وفي الختام تعقيب على الدراسات.

أولاً: الدراسات المحلية:

1- دراسة(الغفير، 2017م):" مدى جاهزية المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتطبيق الحكومة الإلكترونية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى جاهزية المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملائمته موضوع الدراسة، وقد صمم الباحث استبانة كأداة لجمع المعلومات للدراسة، واستخدم أسلوب الحصر الشامل، وتكونت عينة ومجتمع الدراسة من 161 موظفاً، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- توفر البنية التحتية الفنية، وقواعد البيانات المركزية.
- عدم الاهتمام بنشر الوعي لإجراءات الخدمات الإلكترونية الحكومية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

- ضرورة توفير برامج متكاملة لضمان أمن وسرية المعلومات.
- توعية الموظفين والمواطنين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال الندوات وورش العمل.

2- دراسة (لبد، 2016م):" مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مقومات نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية في فلسطين، واستخدم الباحث المنهج الوصفي الكمي ،واستخدم الباحث الاستبانة والمقابلات كأدوات للدراسة، وتكونت عينة الدراسة 234 فرد،وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- توافر الرؤية والبنية الإدارية والتقنية بالإضافة للكادر البشري والقوانين والتشريعات الكافية والتوعية بالحكومة الالكترونية.
- عدم توفر تشريعات وقوانين كافية لتغطية القضايا المتعلقة بالحكومة الإلكترونية.
- ضعف مشاركة الإدارة العليا في الوزارات في التخطيط وتنفيذ الإدارة الإلكترونية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة توصيات:

- تطوير الكادر البشري وتوعية المواطنين حول الحكومة الإلكترونية وخدماتها.
- سن تشريعات وقوانين كافية لتغطية القضايا المتعلقة بالحكومة الإلكترونية.
- ضرورة توحيد استراتيجية جهود تطبيق الحكومة الإلكترونية بين الضفة الغربية وغزة.

3- دراسة(عابد، 2015م):" أثر مكونات الإدارة الإلكترونية على فاعلية القرارات في القطاع العام دراسة حالة وزارة الداخلية الشق المدني".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مكونات الإدارة الإلكترونية على فاعلية القرارات في القطاع العام دراسة حالة وزارة الداخلية الشق المدني بغزة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملائمته موضوع الدراسة، وقد صمم الباحث استبانة كأداة لجمع المعلومات للدراسة، وطبقت على عينة قصدية مكونة من 95 شخص، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- وجود معرفة لدى أفراد الإدارة العليا والوسطى بوزارة الداخلية بمكونات الإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاحها وتطبيقها .
- استخدام الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية اتخاذ القرارات .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

- تدريب الموظفين وتأهليهم على تطبيق الإدارة الإلكترونية .
- متابعة تطوير وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لضمان صلاحية تطبيق الإدارة الإلكترونية

- وضع سياسة واضحة ومحددة لحماية الخصوصية والتعدي عليها في التعاملات الإلكترونية.

4- دراسة (صالح، 2014م):" العوامل المؤثرة على قبول نظام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في قطاع الخدمات الفلسطيني"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة في تبني تكنولوجيا الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في فلسطين، ووضع نموذج تبني الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية الذي سوف يساعد منظمات قطاع الخدمات الفلسطيني في استخدام التكنولوجيا بشكل فعال في عملياته.

استخدمت الباحثة منهجيات البحث الكمية والنوعية على حد سواء، حيث قامت الباحثة بجمع المعلومات عبر المقابلات وبالإضافة إلى الاستبانة لجمع البيانات الكمية واستهدفت القطاع الحكومي، البنوك، المستشفيات، ومقدمي خدمات الانترنت، وتكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية 600 مشارك أعيد منها 487 استبانة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أن سهولة الاستخدام والمواقف والنية والتواصل هي أهم العوامل المؤثرة على تبني الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في فلسطين.
- وبينت المخاطر المتوقعة وهي أمن النظام، دور المؤسسات، وتوافر البنية التحتية تؤثر في اعتماد تكنولوجيا إدارة الموارد البشرية إلكترونياً بدرجة أقل من العوامل الأخرى.

وأوصت الباحثة بعدة توصيات منها:

- صياغة استراتيجيات جديدة وتطوير عملياتها التشغيلية والتركيز على تقديم خدمات ذات جودة عالية.
- التنسيق مع الجهات الأخرى مثل شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحكومة لكسب ثقة الموظفين والمدراء لنشر تكنولوجيا الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بشكل أكبر في قطاع الخدمات الفلسطيني.

5- دراسة(الأغا، 2012م):" درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة، وقد استخدم الباحث المنهج

الوصفي التحليلي لملائمته موضوع الدراسة، وصمم الباحث استبانتين وفقاً لمتغيرات الدراسة كأداة لجمع المعلومات للدراسة، حيث تكونت عينة الدراسة من 52 فرد من مجتمع الدراسة البالغ 58 فرد للاستبانة الأولى، بالإضافة إلى487 طالباً وطالبة، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد الإدارة العليا لدرجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة تعزى لمتغير سنوات الخدمة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية تعزى لمتغير الجامعة.
- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية لدرجة توظيف الإدارة الإلكترونية ودرجة جودة الخدمة المقدمة.

وقد خلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

- ضرورة سعي الجامعات الفلسطينية للتوجه نحو التوظيف الكامل للإدارة الإلكترونية.
- العمل على توفير الميزانيات اللازمة لتوظيف الإدارة الإلكترونية.
- الاستعانة بالجهات الإستشارية والخبراء والمختصين بتوظيف الإدارة الإلكترونية.
- التركيز على تقديم الخدمات باستخدام أحدث التقنيات الإلكترونية وبجودة عالية.

6-دراسة (الحسنات، 2011م):" معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية"

هدفت الدراسة الى التعرف على الاسس النظرية لمفهوم الادارة الالكترونية ومتطلبات تطبيقها في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، والكشف عن معوقات تطبيقها في ادارات الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، حيث تكونت عينة الدراسة من **220** موظفاً إدارياً الذين تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية واتبع الباحث المنهج الوصفي المسحي مصمما بذلك استبانة لجمع المعلومات وتحقيق هدف الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- توجد جهود ودعم من الجامعات لتطبيق الادارة الالكترونية بإدارتها المختلفة لتحسين جودة الاداء الاداري.

- وجود معوقات تنظيمية، بالإضافة الى المعوقات التقنية مثل نقص الادلة الارشادية.
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى للمستوى التعليمي، ولا توجد فروق تعزى لمتغير العمر وسنوات الخدمة.

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

- توفير البنى التحتية الملائمة لتطبيقات الادارة الالكترونية من خلال توفر كافة الامكانات الفنية والتقنية اللازمة .
- وضع برامج تدريبية تعمل على رفع الكفاءة عند الاداريين وتأهيلهم الكترونياً.
- الاستعانة بمؤسسات القطاع الخاص للحصول على الدعم والاستشارات المتخصصة.

7- دراسة(شلبي، 2011م):" واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية بغزة، وأثرها على التطوير التنظيمي، وقد تم تصميم استبانة كأداة لجمع البيانات، واستخدمت أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة والذي تكون من (167) فرد.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- وجود إدراك لدى العاملين لمزايا الإدارة الإلكترونية مثل السرعة في إنجاز العمل، وتوفير الوقت والجهد والتكلفة.
- نقص الإمكانات المادية والفنية والبشرية.

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

- ضرورة رفع مستوى التوعية الثقافة بأهمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية.
- ضرورة التوسع في استخدام النماذج الإلكترونية لإدارة شئون الموظفين للاستفادة منها.

8- دراسة (خلوف، 2010م):" واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات، بالإضافة إلى بيان أثر المتغيرات الديمغرافية في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع

مديري ومديرات المدارس الحكومية الثانوية، ولتحقيق هدف الدراسة قامت الباحثة بتصميم استبانة كأداة لجمع البيانات،

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- وجود واقع منخفض لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية .
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في واقع تطبيق الادارة الالكترونية تعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي وللموقع الجغرافي ولعدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية.

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

- الإسراع في تدريب المديرين خاصة والمعلمين على استخدام الإدارة الالكترونية.
- وضرورة تأسيس شبكة انترنت داخلية وخارجية لتسهيل التواصل وتبادل المعلومات.

9- دراسة (عمار، 2009م):" مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي، وقد قام الباحث بتصميم استبانة كأداة لجمع المعلومات بالإضافة إلى المصادر الثانوية، وتكونت عينة الدراسة من عينة طبقية عشوائية من مجتمع الدراسة (225) استبانة، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- وجود معرفة لدى العاملين بالوكالة بالإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاحها.
- توفر المتطلبات المالية والتقنية والبشرية والإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية.
- وجود دعم من قبل الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- استخدام الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة العاملين، والسرعة في انجاز العمل وتوفير الوقت والجهد.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

- زيادة الدعم المالي اللازم لتدريب الموظفين وتأهليهم على تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- متابعة تطوير وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات .

- ضرورة وضع تشريعات وسياسات واضحة لحماية الخصوصية وزيادة الثقة في التعاملات الإلكترونية.

10-دراسة(قاسم، 2009م):" تحسين جودة الخدمة في الجامعات الفلسطينية عبر إعادة هندسة العمليات الإدارية" الهندرة" دراسة حالة- الجامعة الإسلامية-غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور عملية إعادة هندسة العمليات في الجامعة الإسلامية في تحسين جودة الخدمات المقدمة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي؛ لملائمته موضوع الدراسة، وصمم الباحث استبانة كأداة لجمع المعلومات للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من 60 موظف وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- تطبيق أسلوب إعادة هندسة العمليات يساهم في سرعة إنجاز الأعمال ويخفض التكاليف.
- استخدام أسلوب تطبيق إعادة هندسة العمليات يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة.

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

- العمل على زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات .
- دعم أسلوب إعادة هندسة العمليات التي تهدف إلى تقليل الوقت والجهد والتكلفة.

11-دراسة(الغوطي، 2006م):" متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توفر متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في فلسطين من خلال تحليل آراء بعض العاملين في الإدارات العليا للوزارت الفلسطينية باستخدام الاستبانة كأداة للدراسة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج، وتكون مجتمع الدراسة من **(100)** شخص من 7 مواقع إدارية.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- يوجد غموض وقصور في مفهوم الحكومة الالكترونية لدى المبحوثين.
- يوجد ضعف في البنية التحتية لدى الوزرات الفلسطينية .

- عدم توفر الكفاءات البشرية بالشكل المطلوب، وعد وجود خط تدريب هادفة لرفع كفاءة العاملين.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

- ضرورة الاهتمام بالكفاءات البشرية وتنميتها.
- الاهتمام بالبنية التحتية ووضع الخطط لتكاملها مع المؤسسات الحكومية الأخرى.
- تخفيف الإجراءات اللازمة لتقديم الخدمة وضرورة توفير أدلة إرشادية لتوعية المواطنين.

ثانياً: الدراسات العربية:

1- دراسة (النمري وعاشور، 2013م):" مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والاداريين"

هدفت الدراسة الى الكشف عن مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة اليرموك، وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية والادارية في الجامعة وعددهم 2410موظف، وبلغت عينة الدراسة 647موظف أكاديمي وإداري تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية، وقام الباحث بتصميم استبانة لجمع المعلومات لتحقيق هدف الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أن مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية بدرجة مرتفعة
- مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الاداريين كانت بدرجة متوسطة .

وقد أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها:

- توفير البنية التحتية الملائمة لتطبيقات الادارة الالكترونية، والعمل على تطوير التشريعات والانظمة الادارية لمواكبة الادارة الالكترونية .

2- دراسة(صالح، 2011م):" أثر تطبيق الإلكترونية على الجودة الشاملة ومستوى جودة الخدمات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات جامعة الزقازيق".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر أبعاد الحكومة الإلكترونية في الخدمات الجامعية المقدمة بجامعة الزقازيق ومعرفة مستوى تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، والتعرف على مستوى الخدمة المقدمة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي أسلوب الدراسة الميدانية لملائمتهما موضوع الدراسة، وصمم الباحث استمارة استقصاء كأداة لجمع المعلومات للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- توافر أبعاد الحكومة الإلكترونية بدرجة متوسطة بالنسبة لجميع المتطلبات اللازمة، أما الخدمة الإلكترونية توافرت بدرجة كبيرة.
- وجود علاقة ارتباط طردي قوي بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمة.

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

- ميكنة إجراءات العمل وتبسيط الأساليب المستخدمة في تقديم الخدمة إلكترونياً.
- ضرورة التأكيد على توفير المتطلبات الأساسية للحكومة الإلكترونية.

3- دراسة (المسعودي، 2010م)" معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في ادارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية".

هدفت الدراسة للتعرف على معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في ادارة الموارد البشرية وتتمثل في (المعوقات الادارية – التقنية – البشرية– المالية) والتعرف على أبرز الآليات المقترحة للتغلب على تلك المعوقات من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، حيث تكونت عينة الدراسة من 100 فرد من مديري وموظفي الموارد البشرية وتم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية، وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي المسحي وقد تم تصميم استبانة كأداة لجمع المعلومات لتحقيق هدف الدراسة و توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- وجود معوقات إدارية كالإجراءات الروتينية، ومعوقات تقنية كضعف البنية التحتية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية .

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

- تبسيط الاجراءات الروتينية التي تؤخر عملية الانتقال نحو الادارة الالكترونية وإعطاء الدورات اللازمة لزيادة الوعي عند الموظفين بأهمية تطبيق الادارة الالكترونية .

4- دراسة (الغامدي، 2009م):"واقع تطبيق الادارة الالكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الاداري، دراسة من وجهة نظر المديرين والوكلاء"

هدفت الدراسة الى التعرف على درجة تطبيق الادارة الالكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الاداري من وجهة نظر المديرين والوكلاء، واتبع الباحث المنهج الوصفي المسحي، حيث تكون مجتمع الدراسة من المديرين والوكلاء العاملين في مدارس تعلم البنين بمدينة ينبع الصناعية وبلغ العدد الكلي 49 فرداً، وتم تصميم استبانة لتحقيق هدف الدراسة، وأهم نتائج الدراسة :

- تطبيق الادارة الالكترونية في مدارس البنين يتم بدرجة عالية وفق رأي المديرين والوكلاء.
- يسهم تطبيقها في تجويد العمل الاداري بدرجة عالية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير نوع العمل.

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

- التركيز على تفعيل الموقع الالكتروني الخاص لكل مدرسة وتقديم كافة الخدمات من خلاله.
- عقد الدورات التدريبية المتخصصة في مجال تطبيقات الادارة الالكترونية لجميع الاداريين .

5- دراسة(العريشي، 2008م):" إمكانية تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة – بنين".

هدفت الدراسة الى التعرف على درجة أهمية تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة، أيضا التعرف على أهم المعوقات التي تحول من تطبيق الادارة الالكترونية فيها، واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة والبالغ عددهم (428) وقام الباحث بتصميم استبانة لجمع المعلومات، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الادارة العامة للتربية وتوفر متطلبات تطبيقها.
- يوجد معوقات لتطبيق ذلك مع وجود فروق ذات دلالة احصائية بالنسبة للمعوقات تعزى للمؤهل العلمي أيضا لمتغير دورات الحاسب الالي.

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

- ضرورة توفير خدمة الانترنت لكافة الادارات والاقسام التابعة لها .
- عقد الندوات واللقاءات والورش اللازمة لإزالة المخاوف لدى العاملين من عدم وضوح مفهوم الادارة الالكترونية .
- التخطيط الجيد لتأهيل الموظفين وتشجيعهم وتحفيزهم للتحول الى الادارة الكترونية .

6- دراسة (العتيبي، 2006م):" دور الادارة الالكترونية في تفعيل اجراءات وعمليات الحماية المدنية دراسة ميدانية على ضباط مديرية الدفاع المدني بمنطقة الرياض"

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على دور الادارة الالكترونية في تفعيل اجراءات وعمليات الحماية المدنية، وتكونت مجتمع الدراسة(300) ضابط حيث اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبانة تم تصميمها لتحقيق هدف الدراسة .

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- وجود متطلبات بشرية وادارية وفنية مهمة لتفعيل اجراءات وعمليات الحماية المدنية باستخدام الادارة الالكترونية مثل تطوير قدرات الموظفين ووضع خطط تتسم بالمرونة.
- توفير الموارد المالية اللازمة استخدام التقنيات بالشكل الذي يمكن الاستفادة الكاملة من امكاناتها

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

- إعداد وتجهيز بنية تحتية مناسبة لتطبيق الادارة الالكترونية في المجالات الادارية والبشرية والمادية والفنية .
- وضع نظام حوافز للمتميزين في استخدام الادارة الالكترونية في اعمال الحماية.

ثالثاً: الدراسات الاجنبية:

1- دراسة (Tokdemir, Pacin, Kurfal and Arifo ،2017): " مدى قبول استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا".

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تلعب دوراً أساسياً في قرار المواطنين باستخدام خدمات الحكومة الإلكترونية في تركيا، وتم استخدام المنهج المسحي في جمع البيانات من خلال استخدام نموذج قياس مدى قبول التكنولوجيا، حيث تكونت عينة الدراسة من 529 فرد.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- قبول المواطنين لاستخدام الخدمات الإلكترونية مع توفر الظروف المناسبة لتطبيقها.
- توفر الثقة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية.

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

- تحسين وتعميم خدمات الحكومة الإلكترونية.
- معرفة احتياجات المواطنين المتعلقة بالخدمات الإلكترونية المقدمة.

2- دراسة، (Marasini and Others, 2008): طرق التغيير المستخدمة بواسطة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم لتطبيق استخدامات الانترنت في عملها"

هدفت هذه الدراسة لتوضيح طرق إزالة المعوقات وطرق التغيير المستخدمة بواسطة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم لتطبيق استخدامات الانترنت وتكنولوجيا المعلومات في أعمالها بالمملكة المتحدة، ولقد قام الباحثون بدراسة وتحليل بيانات 32 شركة من شركات القطاع الصناعي في المملكة المتحدة، ولقد تم استخدام نموذجين للتغيير هما النموذج التقليدي والنموذج التطويري في تحليل طرق تبني الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم العمل بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات . وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- معظم الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم تفضل النموذج التطويري للتغيير وذلك يرجع إلى وجود التكنولوجيا.
- وجود عدد من المعوقات التي تحول دون تبني مبادرات العمل بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي من أهمها(معوقات مالية- قلة الوعي بالتطور التكنولوجي- معوقات تقنية- معوقات وإدارية)

3- دراسة (Yang and Rho, 2007): تقييم أداء الحكومة ومعرفة أهدافها وآفاقها ومعرفة التحديات .

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم ما إذا كانت الحكومة الالكترونية قد حققت أهدافها وآفاقها ومعرفة التحديات التي تعترضها وتقييم تأثير الحكومة الالكترونية على وصول الخدمة وإتاحتها وكفاءتها وتكلفتها وفاعليتها ومقدار الشفافية فيها، واستندت هذه الورقة البحثية على الأدبيات النظرية والتقارير الحكومية وبيانات ثانوية أخرى لإجراء الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- المتطلبات السياسية والاجتماعية تعتبر مهمة للحكومة الالكترونية.
- دعم القيادة العليا والتخطيط الاستراتيجي مؤكدات لنجاح الحكومة الالكترونية.
- يوجد معوقات وتحديات تمنع إتمام تطبيق الحكومة الالكترونية منها قلة التمويل والثغرات الأمنية وأحياناً انعدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

4- دراسة (Sandh, 2007):" التعرف على توقعات المواطنين حول الخدمات الالكترونية في باكستان" .

هدفت هذه الدراسة للتعرف على توقعات المواطنين حول الخدمات الالكترونية في باكستان، والتعرف على الوسائل المختلفة التي يستطيع من خلالها المواطنين التفاعل مع الخدمات الالكترونية.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة وكانت أداة جمع البيانات في الدراسة مختلفة من المقابلات والاستبانة، وتم التركيز على دراسة (133) خدمة الكترونية.

وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها:

- المواطنين غير مهتمين باستخدام الخدمات الالكترونية.
- تزيد ثقة المواطنين بالخدمات الالكترونية ومدى مقابلتها لتوقعاتهم من فرص نجاح الحكومة الالكترونية،.

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

- العمل على تحفيز زيادة استخدام المواطنين للحكومة الالكترونية لتحقيق الفائدة المرجوة من الخدمات الالكترونية.

- يجب على الحكومة الاستفادة من الخدمات الالكترونية في تحسين الانتاجية وتجميع الخدمات الالكترونية في موقع واحد لتسهيل الوصول إلى الخدمات.

5- دراسة (Weerakkody and Choudrie, 2005): تأثير التحديات الاجتماعية والتقنية على تطبيق الحكومة الإلكترونية.

وهدفت الدراسة إلى معرفة تأثير التحديات الاجتماعية والتقنية على تطبيق الحكومة الالكترونية وذلك من خلال نتائج دراسة استطلاعية في واحدة من أكبر المناطق المحلية (هيلينكدن- لندن) في المملكة المتحدة.

وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها:

- التحديات الاجتماعية التي كانت تعرقل استخدام المواطنين للحكومة الالكترونية هي قلة الوعي، ضعف الثقة، وصعوبة الوصول للانترنت وهذا من وجهة نظر المواطنين.
- وأما من وجهة نظر الحكومة فإن القيود المالية والسياسية تعتبر من أهم التحديات وتعمل على إحباط عملية تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية.
- وجود معوقات تقنية مثل الحاجة لوجود تكامل بين العمليات المختلفة والتكنولوجيا عبر المؤسسات الحكومية المختلفة لتسهيل عملية تقديم الخدمات بشكل فعال.

6- دراسة، (Pardhasaradhi 2005): "تحسين الخدمات الالكترونية للمواطن من خلال الحكومة الالكترونية – دراسة حالة في الهند"

هدفت الدراسة إلى تحليل وفحص خدمات المواطن الالكترونية، حيث تقوم الدراسة بتحليل دور الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، أيضاً لدراسة مدى رضا المواطنين عن خدمات المواطن الالكترونية.

وقد تم اختيار ولاية " أندره براديش" في الهند إجراء الدراسة عليها، حيث تم جمع البيانات من خلال شبكة الانترنت والوثائق الرسمية والمناقشات والمقابلات والاستبيان.

وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها:

- تطبيق الحكومة الالكترونية حسنت مستوى التفاعل بين المواطن والحكومة من خلال الوصول السريع والسهل للخدمات الآلية.

- رغبة المواطنين في المواصلة بنفس المستوى والعمل على تحسين المستوى بشكل أكبر مستقبلاً.
- أداء البيروقراطية وانخفاض مستوى الأداء في القطاع العام قد تم تجاوزه وإعادة هيكلته من خلال تطبيق الحكومة الالكترونية.

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

- يجب على المؤسسات العامة أن تتماشي مع الحاجات المتغيرة للمواطنين وتطلعاتهم المستقبلية من حيث رغبتهم بالحصول على خدمات حكومية إلكترونية أفضل.

7- دراسة(ديفيد وباليستريني: 2004):" الحواجز والمنافع من تبني الحكومة الالكترونية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أسباب قيام باختيار الخدمات الحكومية الالكترونية على طرق تقديم الخدمات العامة بالشكل التقليدي، وتم استخدام الاستبيان لجمع البيانات من العينة.

وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها:

- توفر رغبة لدى الافراد باستخدام الطرق الالكترونية للحصول على الخدمات.
- تحقق فوائد من أهمها توفير الوقت والجهد.
- يوجد معوقات وهي عدم وجود ثقة في التعامل مثل قلة أمن التعاملات المالية .

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

- وضع خطط لزيادة تطبيق الخدمات الإلكترونية.

8- دراسة (Gilbert and Others, 2004،): "اختيار وتفضيل الخدمات الحكومية الإلكترونية"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الأسباب التي تؤدي بالأفراد إلى اختيار وتفضيل الخدمات الحكومية الإلكترونية على طرق تقديم الخدمات العامة التقليدية، وبحثت أيضاً عن العوامل التي تؤخذ بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات حول تقييم استخدام طرق الحكومة الالكترونية في تقديم الخدمات، وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها:

- توفير الوقت والتكلفة من أهم فوائد الحكومة الإلكترونية.

- تعمل المنظمات على تحسين عملية الثقة في العلاقات .
- عدم وجود الثقة في التعامل وصعوبة تحقيق أمن التعاملات المالية
- التعاملات المالية آمنة وسرية وأن المعلومات والبيانات المطلوبة صحيحة ودقيقة ومتجددة.

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

- العمل على تعزيز الثقة في التعامل، والقضاء على المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية.

9- دراسة (مؤسسة أبحاث فورستر Forester, 2000):" سرعة انتشار تطبيق الحكومة الالكترونية "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على قدرة الحكومة على زيادة انتشار الحكومة الإلكترونية، مع تزايد الضغوطات الجماهيرية لتقديم الخدمات الكترونيا وأوضحت الدراسة أن التوجه نحو الحكومة الالكترونية سيكون عملية تدريجية لكنها لا تلبث أن تتوسع مع نزايد الضغوط والتي ستجبر الحكومة على التخلي عن الاساليب التقليدية ودعت الى ضرورة تسويق الخدمات وتقديمها من خلالها والاستفادة منها.

وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها:

- ستعزز الحكومة الالكترونية ثقة الجمهور بالقطاع العام وبالتالي تقود إلى حكومات أكثر نشاطاً.

وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها:

- تعزيز مستوى الوعي لدى الجماهير بمتطلبات الحكومة الالكترونية .

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات المحلة والعربية والأجنبية التي تناولت الإدارة الإلكترونية من عدة جوانب علمية تكنولوجية وإدارية، ومن خلال عرض وتحليل الدراسات السابقة نستخلص النتائج التالية:-

اهتمت الدراسات السابقة بتوضيح المفهوم العام للإدارة الإلكترونية والمتطلبات اللازمة لتطبيقها وذكر أهميتها وأهدافها والمعوقات التي تعيق تطبيقها سواء في المؤسسات الحكومية وغير الحكومية، مثل : دراسة الغفير (2017م) حول مدى جاهزية المؤسسات

الحكومية الفلسطينية لتطبيق الحكومة الإلكترونية، دراسة عابد (2015م) حول أثر مكونات الإدارة الإلكترونية على فاعلية القرارات في القطاع العام في وزارة الداخلية الشق المدني، ودراسة قاسم (2009م) حول تحسين جودة الخدمة في الجامعات الفلسطينية بغزة، ودراسة صالح (2011م) حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الجودة الشاملة ومستوى جودة الخدمات الجامعية، ودراسة الأغا (2012م) حول درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، ودراسة لبد (2016م) حول مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين، ودراسة الغوطي (2006م) حول متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الوزارات الفلسطينية، ودراسة شلبي (2011) حول واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية، ودراسة عمار (2009م) حول مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين، ودراسة خلوف (2010م) حول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية، ودراسة العريشي (2008م) حول إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الادارة العامة للتربية والتعليم، ودراسة الغامدي (2009م) حول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس تعليم البنين من وجهة نظر المديرين والوكلاء، ودراسة المسعودي (2010م) حول معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في ادارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي، ودراسة العتيبي (2006م) حول دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل اجراءات وعمليات الحماية المدنية، ودراسة الحسنات (2011م) حول معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية، ودراسة النمري وعاشور (2013م) حول مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة اليرموك.

أوجه الاتفاق:

تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في دراسة قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية في تحسين الخدمة المقدمة، وتحسين أداء العاملين، ومدى توفر المتطلبات اللازمة لتطبيقها والتعرف على المعوقات التي تعيق وتقلل من فرص نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، وفي كونها تتناول مفهوم وأهمية والمتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، كما في دراسة كل من: العتيبي، المسعودي، الغوطي، لبد، عابد، وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

أوجه الاختلاف:

تختلف الدراسة الحالية من حيث مجتمع الدراسة مع الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية، في مؤسسات غير حكومية، كما تختلف مع الدراسات من حيث

تطبيقها في المحاكم النظامية، وتختلف هذه الدراسة في الحدود الزمانية والمكانية لمعظم الدراسات حيث تتعلق بالعام الدراسي 2017-2018م.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:-

1. كما استفادت الدراسة في عرض الإطار النظري وفي المراجع المستخدمة.
2. تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد محاور الاستبانة وفي اختيار منهج الدراسة.
3. استفادت الدراسة من نتائج الدراسات السابقة في التفسير وكذلك في تقديم التوصيات والمقترحات.

أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:-

1. تعتبر الدراسة الأولى في دراسة الإدارة الإلكترونية في المحاكم.
2. تعتبر هذه الدراسة من الدراسات التي تناولت العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية في المحاكم النظامية في محافظات غزة وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور.
3. قدمت الدراسة توصيات لتطوير الإدارة الإلكترونية في المحاكم النظامية .

جدول (3.1): يوضح الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

الدراسات السابقة	الفجوة البحثية	الدراسة الحالية
- اتفقت عدد من الدرسات السابقة على أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية وغير الحكومية. - ركزت الدراسات السابقة على ربط الإدارة الإلكترونية بتحسين جودة الخدمة، وتطوير أداء العاملين. - يواجه تطبيق الإدارة	- تعد هذه الدراسة أول دراسة محلية تدرس موضوع الإدارة الإلكترونية في المحاكم بقطاع غزة. - تناولت الدراسات السابقة مواضيع تتعلق بواقع الإدارة الإلكترونية، ومدى توفر متطلبات الحكومة الإلكترونية . - بعض الدراسات تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية	- تتميز الدراسة الحالية عن غيرها بالموضوع الذي يربط بين توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة المقدمة. - تم تحديد المتغيرات المستقلة : متطلبات الإدارة الإلكترونية. والمتغير التابع:

الدراسات السابقة	الفجوة البحثية	الدراسة الحالية
الإلكترونية معوقات في المؤسسات الحكومية وغير الحكومية . - اختلفت الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة وتحديد المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية حسب طبيعة المجتمع .	من ناحية تربوية .	تحسين الخدمة. - تم تحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة . - تم ربط الجانب العملي والإحصائي بالإطار النظري للدراسة. - ركزت الدراسة على معرفة العلاقة بين توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة المقدمة في المحاكم النظامية بقطاع غزة.

الفصل الرابع

منهجية الدراسة

الفصل الرابع
منهجية الدراسة

المقدمة:

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محوراً رئيساً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

وبناء على ذلك تناول هذا الفصل وصفا للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

ويعرف الحمداني (2006م، ص100) المنهج الوصفي التحليلي بأنه "المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة، أو الراهنة فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، ويقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع، وتتطلب معرفة المشاركين في الدارسة والظواهر التي ندرسها والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات". الحمداني، موفق (2006): مناهج البحث العلمي، الأردن، عمان، مؤسسة الوراق للنشر.

وقد تم استخدام مصدرين أساسين للمعلومات:

1. **المصادر الثانوية:** حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدارسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

2. **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الإستبانة كأداة وحيدة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض، وتم استخدام المقابلة .

مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فان المجتمع المستهدف يتكون من العاملين في المحاكم النظامية بقطاع غزة (محكمة الصلح – محكمة الاستئناف– المحكمة العليا– محكمة البداية –المحكمة الإدارية)، والبالغ عددهم 180موظف، بعد استبعاد الأذنة والمراسلين من مجتمع الدراسة.

جدول (4.1): توزيع أفراد مجتمع الدراسة على المحاكم

المحكمة	عدد الموظفين في مجتمع الدراسة				النسبة المئوية من المجتمع	عدد الاستبانات الموزعة
	قضاة	مناصب إشرافية	عادية	الإجمالي		
الصلح	12	19	61	92	%44.2	70
البداية	14	9	57	80	%38.4	67
الاستئناف	4	3	10	17	%8.1	9
العليا	9	3	3	15	%7.2	11
الإدارية	3	-	1	4	%1.9	4
الإجمالي	**42**	**34**	**132**	**208**	**%100**	**161**

المصدر (بيانات غير منشورة وفقا للهيكل التنظيمي لموظفي المحاكم بالاعتماد على دائرة شئون الموظفين لعام 2017م)

عينة الدراسة:

1- العينة الاستطلاعية

تكّونت عينة الدراسة الاستطلاعية من 30 موظف من العاملين في المحاكم النظامية بقطاع غزة، بغرض تقنين أداة الدراسة، والتحقق من صلاحيتها للتطبيق على العينة الأصلية،

وقد تم إدخالهم في التحليل النهائي في العينة الفعلية نظراً لاستخدام أسلوب الحصر الشامل وعدم وجود مشاكل في الصدق والثبات.

2- العينة الأصلية "الفعلية":

تم استخدام طريقة الحصر الشامل لجميع الموظفين العاملين في المحاكم النظامية بقطاع غزة (محكمة الصلح – محكمة الاستئناف- المحكمة العليا- محكمة البداية –المحكمة الإدارية)، حيث تم توزيع الاستبانة على كافة أفراد مجتمع الدراسة 180موظف، وقد تم استرداد 161 إستبانة بنسبة 89.4%.

أداة الدراسة:

تم إعداد إستبانة حول "مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين "، واستفاد الباحث من الدراسات السابقة في تصميم الاستبانة، حيث تتكون من قسمين رئيسين هما:

القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية والوظيفية للمستجيبين(الجنس، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، نوع المحكمة).

القسم الثاني: وهو عبارة عن **مجالات الدراسة**، ويتكون من 47 فقرة، موزع على 3 مجالات هي:

المجال الأول: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الموجودة في المحاكم، ويتكون من (11) فقرة.

المجال الثاني: توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويتكون من (24) فقرة، موزع على 6 مجالات فرعية هي:

- المتطلبات الإدارية، ويتكون من (4) فقرات.
- المتطلبات المالية، ويتكون من (3) فقرات.
- المتطلبات البشرية، ويتكون من (5) فقرات.
- المتطلبات التقنية والفنية، ويتكون من (4) فقرات.
- المتطلبات القانونية، ويتكون من (4) فقرات.
- المتطلبات الأمنية، ويتكون من (4) فقرات.

المجال الثالث: تحسين الخدمة المقدمة للجمهور، ويتكون من (12) فقرة.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول (4.2):

جدول (4.2): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

خطوات بناء الإستبانة:

تم إعداد أداة الدراسة للتعرف على " مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين"، واتبع الباحث الخطوات التالية لبناء الإستبانة :-

1- الإطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الإستبانة وصياغة فقراتها.

2- استشار الباحث عدداً من أساتذة الجامعات الفلسطينية والمشرفين في تحديد مجالات الإستبانة وفقراتها.

3- تحديد المجالات الرئيسة التي شملتها الإستبانة.

4- تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.

5- تم تصميم الإستبانة في صورتها الأولية.

6- تم مراجعة وتنقيح الاستبانة من قبل المشرف.

7- تم عرض الإستبانة على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية متخصصين في إدارة الأعمال، والإحصاء وتحليل البيانات، والتربية، وعددهم (11) محكمين وفق ملحق رقم (1) الذي يبين أسماء أعضاء لجنة المحكمين.

8- في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الإستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، ملحق (2)، لتستقر الإستبانة في صورتها النهائية، ملحق (3).

صدق الاستبانة:

صدق الاستبانة يعني " أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه" (الجرجاوي، 2010م، ص105)، كما يقصد بالصدق "شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون، 2001م، ص179). وقد تم التأكد من صدق الإستبانة بطريقتين:

1- صدق المحكمين "الصدق الظاهري":

يقصد بصدق المحكمين "هو أن يختار الباحث عددًا من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة" (الجرجاوي،2010م، ص107) حيث تم عرض الإستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (10) متخصصين في إدارة الأعمال، والإحصاء وتحليل البيانات، والتربية، وأسماء المحكمين بالملحق رقم (1)، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية – انظر الملحق رقم (3)

2- صدق المقياس:

أولا: الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إلية هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للإستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

يوضح جدول (4.3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الموجودة في المحاكم " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (4.3): نتائج الاتساق الداخلي – مجال " واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الموجودة في المحاكم "

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية
.1	تقدم المحاكم خدمات إلكترونية عبر برنامج الميزان	.649*	0.000
.2	يتم التنسيق والتواصل بين الدوائر والأقسام في المحاكم وخارجها باستخدام الفاكس والبريد الإلكتروني	.723*	0.000
.3	تصميم برامج ملحقة ببرنامج الميزان مع التحديث المستمر	.643*	0.000
.4	يتم متابعة عمل المحاكم يومياً وشهرياً عبر شبكة الانترنت	.658*	0.000
.5	يوجد صفحة إلكترونية للمحامين للمراجعة على قضاياهم	.536*	0.000
.6	يوجد برنامج مالي إلكتروني للترسيم وتحصيل الرسوم	.313*	0.025
.7	يسهل تخزين البيانات على قواعد البيانات المجمعة في المحاكم الوصول إلى البيانات بسرعة	.707*	0.000
.8	يتم بناء ومتابعة الموقع الإلكتروني لمجلس القضاء الأعلى	.747*	0.000
.9	يوجد برنامج ملحق بالميزان شامل لكل وظائف قسم التنفيذ	.654*	0.000
.10	تحد الأرشفة الإلكترونية للوثائق والمبرزات من ضياعها	.535*	0.000
.11	يتم العمل على تصميم برنامج مركزي للأحكام الجزائية مرتبط بوزارة الداخلية والنيابة	.669*	0.000

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

يوضح جدول (4.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (4.4): نتائج الاتساق الداخلي – مجال " توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية "

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية
	المتطلبات الإدارية		
.1	تدعم الإدارة العليا للمحاكم سياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية	.815*	0.000
.2	يوجد لجنة تضع الخطط وتنفذ وتتابع تطبيق الإدارة الإلكترونية	.852*	0.000
.3	تستعين المحاكم بالجهات الاستشارية المتخصصة في تطبيق الإدارة الإلكترونية	.890*	0.000
.4	يتوفر دليل إجراءات واضح وموثق لتقديم الخدمات في المحاكم	.765*	0.000
	المتطلبات المالية		
.5	توفير الدعم المالي اللازم لشراء البنية التحتية وصيانتها	.912*	0.000
.6	توفير الدعم المالي اللازم لتصميم البرامج الإلكترونية	.860*	0.000
.7	توفير الدعم المالي اللازم لتدريب القوى البشرية وتأهيلهم	.910*	0.000
	المتطلبات البشرية		
.8	تدريب كافة الموظفين على استخدام الأجهزة والبرامج	.701*	0.000
.9	يوجد في المحاكم متخصصون في تصميم وتطوير البرامج المستخدمة (الميزان).	.674*	0.000
.10	يوجد في المحاكم عدد كاف من الأفراد المؤهلين لتطوير البنية التحتية للشبكات	.697*	0.000
.11	يوجد مدربون مؤهلون لتدريب الموظفين على تكنولوجيا المعلومات في المحاكم	.779*	0.000
.12	يوجد قدرة لدى العاملين على استخدام الحاسوب والانترنت	.624*	0.000
	المتطلبات التقنية والفنية		
.13	تتوفر النظم والبرامج اللازمة (الميزان – المالي– ملحق التنفيذ).	.787*	0.000
.14	يوجد ربط بين شبكة المحاكم وشبكة الحاسوب الحكومي	.753*	0.000
.15	يوجد موقع إلكتروني للمحاكم على شبكة الانترنت	.804*	0.000

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية
.16	تتوفر أجهزة الحاسب الآلي اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	.831*	0.000
	المتطلبات القانونية		
.17	تتوفر القوانين والتشريعات التي تحمي الخصوصية وسرية البيانات الإلكترونية للجمهور	.681*	0.000
.18	يتوفر الوعي القانوني لدى العاملين حول الخدمات الإلكترونية	.853*	0.000
.19	يوجد دراية واسعة بالنواحي القانونية لدى الجهات القانونية في المحاكم	.769*	0.000
.20	تجري المحاكم مناقشات مستمرة حول القوانين المستجدة للإدارة الإلكترونية حتى تتوافق مع التطورات المتغيرة	.795*	0.000
	المتطلبات الأمنية		
.21	يوجد أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات في المحاكم من الاختراق	.669*	0.000
.22	تزيد استخدام الإدارة الإلكترونية الثقة لدى الجمهور	.503*	0.000
.23	يوجد خطط حماية لأمن المعلومات وسريتها	.886*	0.000
.24	يوجد تعليمات واضحة تتعلق بالمخالفات الأمنية في المحاكم	.760*	0.000

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

يوضح جدول (4.5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " تحسين الخدمة المقدمة للجمهور" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (4.5): نتائج الاتساق الداخلي – مجال " تحسين الخدمة المقدمة للجمهور

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية
.1	يوفر تطبيق الإدارة الإلكترونية الوقت والجهد في تقديم الخدمات	.637*	0.000
.2	زيادة إنتاجية العاملين في المحاكم	.741*	0.000
.3	تحسين مستوى أداء العاملين في المحاكم	.605*	0.000
.4	تقليل تكلفة حفظ المعلومات وأماكن الأرشيف	.693*	0.000
.5	سرعة ودقة إيصال التعليمات الإدارية للعاملين	.643*	0.000
.6	تقليل معدلات الوقوع في الأخطاء	.815*	0.000
.7	تتغلب المحاكم على العقبات التي تخفض مستوى الخدمة للجمهور	.692*	0.000
.8	تقوم المحاكم باستغلال الامكانات الالكترونية المتاحة بشكل جيد	.461*	0.001
.9	تهتم المحاكم بتعريف المحامين والمواطنين بالخدمات المقدمة	.619*	0.000
.10	يمتلك الموظفين في المحاكم المعرفة الكافية للإجابة على الأسئلة	.668*	0.000
.11	تبسيط إجراءات إنجاز الخدمات	.664*	0.000
.12	تقييم أداء العاملين بشكل دوري	.545*	0.000

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

ثانياً: الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة.

يبين جدول (4.6) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الإستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك تعتبر جميع مجالات الإستبانة صادقه لما وضعت لقياسه.

جدول (4.6): نتائج الصدق البنائي لجميع مجالات الاستبانة

المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية
واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الموجودة في المحاكم	.725*	0.000
توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	.934*	0.000
المتطلبات الإدارية	.803*	0.000
المتطلبات المالية	.794*	0.000
المت1طلبات البشرية	.862*	0.000
المتطلبات التقنية والفنية	.675*	0.000
المتطلبات القانونية	.880*	0.000
المتطلبات الأمنية	.813*	0.000
تحسين الخدمة المقدمة للجمهور	.520*	0.000

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

ثبات الإستبانة Reliability:

يقصد بثبات الاستبانة هو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية، ويقصد به أيضا إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة (الجرجاوي، 2010م، ص97).

وقد تحقق الباحث من ثبات إستبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (4.7).

جدول (4.7): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الموجودة في المحاكم	11	0.855
توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	4	0.846
المتطلبات الإدارية	3	0.873
المتطلبات المالية	5	0.739
المتطلبات البشرية	4	0.804
المتطلبات التقنية والفنية	4	0.770
المتطلبات القانونية	4	0.659
المتطلبات الأمنية	24	0.935
تحسين الخدمة المقدمة للجمهور	12	0.880
جميع المجالات معا	**47**	**0.941**

واضح من النتائج الموضحة في جدول (4.7) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.659،0.935)، بينما بلغت لجميع فقرات الإستبانة (0.941). وهذا يعنى أن الثبات مرتفع ودال إحصائيا.

وبذلك تكون الإستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (3) قابلة للتوزيع. ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات إستبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الإستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

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

اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test :

تم استخدام اختبار كولمجوروف – سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (4.8).

جدول (4.8): يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المجال	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الموجودة في المحاكم	0.648	0.795
توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	1.019	0.251
المتطلبات الإدارية	0.764	0.603
المتطلبات المالية	0.737	0.650
المتطلبات البشرية	0.996	0.274
المتطلبات التقنية والفنية	0.884	0.416
المتطلبات القانونية	0.753	0.621
المتطلبات الأمنية	0.592	0.875
تحسين الخدمة المقدمة للجمهور	0.630	0.823
جميع المجالات معا	0.403	0.997

واضح من النتائج الموضحة في جدول (4.8) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي حيث تم استخدام الاختبارات المعلمية لاختبار فرضيات الدراسة.

وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف عينة الدراسة.
2. المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري، لمعرفة درجة الموافقة.
3. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.

4. اختبار كولمجوروف – سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

5. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا وقد استخدمه الباحث لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة والعلاقة بين المتغيرات.

6. اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.

7. اختبار تحليل التباين الأحادي(One Way Analysis of Variance - ANOVA) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات المستقلة.

8. نموذج تحليل الانحدار المتدرج الخطي (Linear Stepwise Regression- Model).

الفصل الخامس

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

الفصل الخامس

تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

المقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الإستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على البيانات الشخصية والوظيفية للمستجيبين، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من إستبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

خصائص عينة الدراسة :

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية والوظيفية

- **توزيع عينة الدراسة حسب الجنس**

جدول (5.1): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	136	84.5
أنثى	25	15.5
المجموع	161	100.0

يتضح من جدول (5.1) أن ما نسبته 84.5% من عينة الدراسة ذكور، بينما 15.5% إناث. والسبب في ذلك لأن طبيعة المجتمع الفلسطيني ذكوري، بالإضافة إلى طبيعة عمل المحاكم الذي يتطلب أن يكون أغلب موظفيها من الذكور لقدرتهم على التحمل وبذل مجهوداً عالياً والتنقل خارجها .

- **توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة**

جدول (5.2): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	21	13.0
من 5– أقل من10 سنوات	94	58.4
من 10– أقل 15سنة	37	23.0
15 سنة فأكثر	9	5.6
المجموع	161	100.0

يتضح من جدول (5.2) أن ما نسبته 13.0% من عينة الدراسة سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات، 58.4% تتراوح سنوات خدمتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات، 23.0% تتراوح سنوات خدمتهم من 10 إلى أقل من 15سنة، بينما 5.6% سنوات خدمتهم 15 سنة فأكثر. ويرجع السبب في ذلك لأن أغلب الموظفين الحاليين تم توظيفهم بعد عام 2007م لملئ الشواغر الوظيفية الكثيرة الموجودة بسبب الانقسام السياسي.

- **توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي**

جدول (5.3): توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية %
رئيس محكمة	3	1.9
قاضي	6	3.7
رئيس قلم	13	8.1
رئيس قسم	38	23.6
رئيس شعبة	8	5.0
موظف إداري	93	57.8
المجموع	161	100.0

يتضح من جدول (5.3) أن ما نسبته 1.9% من عينة الدراسة مسماهم الوظيفي رئيس محكمة، 3.7% مسماهم الوظيفي قاضي، 8.1% مسماهم الوظيفي رئيس قلم، 23.6% مسماهم

الوظيفي رئيس قسم، 5.0% مسماهم الوظيفي رئيس شعبة، بينما 57.8% مسماهم الوظيفي موظف إداري. لأنه وفق الهيكل التنظيمي للمحاكم يتبين أن أعلى عدد من الموظفين هم الإداريين.

- **توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي**

جدول (5.4): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
ثانوية عامة فأقل	10	6.2
دبلوم متوسط	30	18.6
بكالوريوس	111	68.9
ماجستير	10	6.2
دكتوراه	-	-
المجموع	161	100.0

يتضح من جدول (5.4) أن ما نسبته 6.2% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي ثانوية عامة فأقل، 18.6% مؤهلهم العلمي دبلوم متوسط، 68.9% مؤهلهم العلمي بكالوريوس، بينما 6.2% مؤهلهم العلمي ماجستير. ويعزو الباحث ذلك إلى أن المؤهل العلمي شرط من شروط التوظيف وكلما كان المؤهل العلمي أعلى ففرصة حصوله على منصب إشرافي أعلى .

- **توزيع عينة الدراسة حسب نوع المحكمة**

جدول (5.5): توزيع عينة الدراسة حسب نوع المحكمة

نوع المحكمة	العدد	النسبة المئوية %
محاكم الصلح	70	43.5
محاكم الاستئناف	7	4.3
المحكمة العليا	10	6.2
محاكم البداية	68	42.2
المحكمة الإدارية	6	3.7
المجموع	161	100.0

يتضح من جدول (5.5) أن ما نسبته 43.5% من عينة الدراسة يعملون في محاكم الصلح، 4.3% يعملون في محاكم الاستئناف، 6.2% يعملون في المحكمة العليا، 42.2% يعملون في محاكم البداية، بينما 3.7% يعملون في المحكمة الإدارية. ويعزو الباحث ذلك إلى أن عينة كبيرة من الموظفين يعملون في محاكم الصلح كونها تمثل الدرجة الأولى من المحاكم والتي تتناول معظم القضايا، وتحتاج إلى أكبر عدد من الموظفين مع وجود عدة أقسام إدارية وتوسع عملها مقارنة مع المحاكم الأخرى وهي قريبة إلى حد كبير مع محكمة البداية بعكس المحاكم الأخرى الذي يتطلب عملها عدد قليل من الموظفين لضيق اختصاصها

المحك المعتمد في الدراسة :

لتحديد المحك المعتمد في الدراسة فقد تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5−1=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (0.80=5/4) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (5.6): يوضح المحك المعتمد في الدراسة

المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	درجة الموافقة
من 1 – 1.80	من 20% -36%	غير موافق بشدة
أكبر من 1.80 - 2.60	أكبر من 36% - 52%	غير موافق
أكبر من 2.60 – 3.40	أكبر من 52%- 68%	محايد
أكبر من 3.40 – 4.20	أكبر من 68%- 84%	موافق
أكبر من 4.20 – 5	أكبر من 84 %-100%	موافق بشدة

ولتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، اعتمد الباحث على ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المجالات للاستبيان ومستوى الفقرات في كل مجال، وقد حدد الباحث درجة الموافقة حسب المحك المعتمد للدراسة. **(Ozen *et al.*, 2012)**

تحليل فقرات الاستبانة

- **تحليل فقرات مجال " واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الموجودة في المحاكم "**

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (5.7).

جدول (5.7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الموجودة في المحاكم "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
.1	تقدم المحاكم خدمات إلكترونية عبر برنامج الميزان	4.31	0.70	86.13	2	موافق بشدة
.2	يتم التنسيق والتواصل بين الدوائر والأقسام في المحاكم وخارجها باستخدام الفاكس والبريد الإلكتروني	3.66	1.00	73.17	11	موافق
.3	تصميم برامج ملحقة ببرنامج الميزان مع التحديث المستمر	3.99	0.99	79.75	6	موافق
.4	يتم متابعة عمل المحاكم يومياً وشهرياً عبر شبكة الانترنت	3.71	0.96	74.21	10	موافق
.5	يوجد صفحة إلكترونية للمحامين للمراجعة على قضاياهم	4.30	0.80	86.00	3	موافق بشدة
.6	يوجد برنامج مالي إلكتروني للترسيم وتحصيل الرسوم	4.49	0.71	89.75	1	موافق بشدة
.7	يسهل تخزين البيانات على قواعد البيانات المجمعة في المحاكم الوصول إلى البيانات بسرعة	4.26	0.72	85.25	4	موافق بشدة
.8	يتم بناء ومتابعة الموقع الإلكتروني لمجلس القضاء الأعلى	3.86	0.87	77.13	9	موافق

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
.9	يوجد برنامج ملحق بالميزان شامل لكل وظائف قسم التنفيذ	3.90	0.97	77.99	8	موافق
.10	تحد الأرشفة الإلكترونية للوثائق والمبرزات من ضياعها	4.24	0.87	84.72	5	موافق بشدة
.11	يتم العمل على تصميم برنامج مركزي للأحكام الجزائية مرتبط بوزارة الداخلية والنيابة	3.94	0.99	78.75	7	موافق
	جميع فقرات المجال معاً	4.06	0.50	81.16		موافق

من جدول (5.7) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة " يوجد برنامج مالي إلكتروني للترسيم وتحصيل الرسوم " يساوي 4.49 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 89.75%، وهذا يعني أن هناك موافقة بشدة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحث ذلك إلى الإهتمام الكبير الذي توليه المحاكم في تطوير عملها من خلال شراء وتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية الموجودة المستخدمة ومنها البرنامج المالي الذي وفر الوقت والجهد في إنجاز المعاملات من ترسيم وتحصيل الرسوم وصرف الودائع والشيكات إلى أرشفة جميع المعاملات إلكترونياً مما يسهل الرجوع إليها بأقل وقت وجهد .
- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية "يتم التنسيق والتواصل بين الدوائر والأقسام في المحاكم وخارجها باستخدام الفاكس والبريد الإلكتروني" يساوي 3.66 أي أن الوزن النسبي 73.17%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحث ذلك إلى أن التواصل بين الدوائر والأقسام في المحاكم يتم بوسائل تقليدية وربما لا يتم استعمال الفاكس بكثرة وهذا يدل على أنه لا يوجد برنامج موحد بقاعدة بيانات مركزية يتم التواصل من خلالها وبالتالي تتحمل المحاكم تكاليف مالية إضافية من مصاريف نقل للمراسلين.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الموجودة في المحاكم " يساوي 4.06 أي أن الوزن النسبي 81.16%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. ويعزو الباحث إلى وجود تفاوت في

اجابات أفراد العينة على فقرات هذا المجال بين (3.66-4.49) وهذا يدل على أنها حققت الأهداف المرجوة من تطبيق الإدارة الإلكترونية التي لامسها الموظفين والجمهور واقعاً في العمل مثل توفير الوقت والجهد في إنجاز الأعمال وتسهيل الرجوع للبيانات من خلال الأرشفة الإلكترونية وهذا يدل على أن الموظفين مدركين للفوائد المتحققة من تطبيقها .

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (العريشي، 2008) في أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية، ودراسة (عمار، 2009) في وجود معرفة لدى العاملين بمتطلبات وأهمية الإدارة الإلكترونية، ودراسة (شلبي، 2011) في وجود إدراك لدى العاملين بمزايا الإدارة الإلكترونية، دراسة (عابد، 2015) في وجود معرفة لدى أفراد الإدارة العليا بوزارة الداخلية بمكونات ومتطلبات الإدارة الإلكترونية، دراسة (الغفير، 2017) في وجود قواعد بيانات مركزية لحفظ وتخزين البيانات.

واختلفت مع نتيجة دراسة (خلوف، 2010) في وجود واقع منخفض لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ودراسة (الغوطي، 2006) في وجود قصور وغموض في مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى المبحوثين، دراسة (بيني لوب، 1990) في وجود البريد الإلكتروني للتواصل بين الأقسام، ودراسة (weerakkady، 2005) في عدم وجود ارتباط وتواصل بين المؤسسات الحكومية الالكترونية.

توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

- **تحليل فقرات مجال " المتطلبات الإدارية "**

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (5.8).

جدول (5.8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " المتطلبات الإدارية "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
.1	تدعم الإدارة العليا للمحاكم سياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية	4.10	0.75	82.01	1	موافق
.2	يوجد لجنة تضع الخطط وتنفذ وتتابع تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.66	0.92	73.17	2	موافق
.3	تستعين المحاكم بالجهات الاستشارية المتخصصة في تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.58	0.98	71.55	3	موافق
.4	يتوفر دليل إجراءات واضح وموثق لتقديم الخدمات في المحاكم	3.51	0.98	70.13	4	موافق
	جميع فقرات المجال معاً	3.71	0.70	74.17		موافق

من جدول (5.8) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " تدعم الإدارة العليا للمحاكم سياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية " يساوي 4.10 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 82.01%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. وهذا يدل على وجود نية جادة لدى الإدارة العليا للمحاكم (مجلس القضاء الأعلى) في دعم وتطوير سياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية وهي من أهم أولوياتها ساعية إلى مواكبة التطورات التكنولوجية والتقنية لتطوير برامجها وأنظمتها.
- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة " يتوفر دليل إجراءات واضح وموثق لتقديم الخدمات في المحاكم " يساوي 3.51 أي أن الوزن النسبي 70.13%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحث إلى وجود تناسق بين الفقرة الأولى وهذه العبارة لكن حصلوها على المرتبة الرابعة يعزى إلى التكلفة المالية العالية التي يحتاجها إعداد الدليل الإرشادي النهائي لكافة اجراءات وأنشطة المحاكم فتوازن الإدارة العليا في عملها حسب

الموازنات المالية الخاصة بها مع ذلك يوجد رؤية لدى المحاكم بالاستعانة بمؤسسات خاصة تكنولوجية وتقنية وقانونية متخصصة لإنجاز الدليل.

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " المتطلبات الإدارية " يساوي 3.71 أي أن الوزن النسبي 74.17%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال لذلك فهي متوفرة بدرجة متوسطة. وهذا يدل على أهمية توفر المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية من قبل الإدارة العليا من خلال تشكيل لجان تتابع تنفيذ الخط الموضوعة مع الحرص الموجود على إتمام وإنجاز الدليل الارشادي لإجراءات العمل في المحاكم.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (الحسنات، 2011) في نقص الأدلة الإرشادية التي توضح طرق تطبيقها، ودراسة (العتيبي، 2006) في وجود متطلبات إدارية مهمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة (عمار، 2009) في توفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ووجود دعم من قبل الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية، ودراسة (صالح، 2011) في أهمية توفير المتطلبات الأساسية للحكومة الإلكترونية، ودراسة (yang& rho، 2007) في دعم القيادة لتطبيق الحكومة الالكترونية، ودراسة (saleh، 2014) في التنسيق مع الجهات الاستشارية لنشر تكنولوجيا الإدارة الإلكترونية، ودراسة (الأغا، 2012) في الاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء والمختصين بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

واختلفت مع ودراسة (الغوطي، 2006) بتوفير أدلة إرشادية لتوعية الموظفين والجمهور، ودراسة (marasini، 2008) في وجود معوقات إدارية مثل الخوف على المركز الوظيفي ومن التغيير حال استخدام التكنولوجيا.

- **تحليل فقرات مجال " المتطلبات المالية "**

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (5.9).

جدول (5.9): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " المتطلبات المالية "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
.1	توفير الدعم المالي اللازم لشراء البنية التحتية وصيانتها	3.54	1.13	70.81	2	موافق
.2	توفير الدعم المالي اللازم لتصميم البرامج الإلكترونية	3.55	1.10	70.93	1	موافق
.3	توفير الدعم المالي اللازم لتدريب القوى البشرية وتأهيلهم	3.41	1.20	68.20	3	موافق
	جميع فقرات المجال معاً	3.50	1.05	69.98		موافق

من جدول (5.9) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " توفير الدعم المالي اللازم لتصميم البرامج الإلكترونية " يساوي 3.55 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 70.93%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية توفر المتطلبات المالية اللازمة لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية حتى يتم تسهيل العمل داخل المحاكم مما يدل على وجود ارتباط بين هذه الفقرة وبين الفقرة 11 في المجال الأول والذي يحتاج إلى تطوير وسائل التواصل بين الدوائر والأقسام بوسائل حديثة وليست تقليدية مثل الفاكس.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة " توفير الدعم المالي اللازم لتدريب القوى البشرية وتأهيلهم" يساوي 3.41 أي أن الوزن النسبي 68.20%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويتضح من اجابات أفراد العينة أن الدعم المالي المخصص لتدريب الموظفين وتطويرهم وتأهليهم بالشكل المطلوب ليس بالقدر الكافي بسبب تخصيص المحاكم نسبة كبيرة من الموازنات على التطوير التقني للبرامج والنظم والشبكات لأن الموازنات الحكومية للمحاكم تم تقليصها بسبب الأزمة الاقتصادية الموجودة في قطاع غزة والتي تعاني منها الحكومة.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " المتطلبات المالية " يساوي 3.50 أي أن الوزن النسبي 69.98%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. ويعزو الباحث الى أهمية توفر المتطلبات المالية له الأهمية الكبرى عن باقي

المتطلبات لما له من أثر على باقي المتطلبات وتوفرها ولكن حصولها على نسبة قريبة من الحياد لقلة الموازنات المالية المخصصة بسبب الأزمة الاقتصادية التي تعاني منها الحكومة وعدم توفرها يعتبر من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة دراسة (العتيبي، 2006) في توفير الموارد المالية اللازمة لاستخدام التقنيات الحديثة، ودراسة (عمار، 2009) في زيادة الدعم المالي اللازم لتدريب الموظفين، ودراسة (شلبي، 2011) في نقص الامكانات المادية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ودراسة (الأغا، 2012) توفير الميزانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية، ودراسة (صالح، 2011)، ودراسة (weerakkady، 2005) في تقليل القيود المالية من فرص نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، ودراسة (yang& rho، 2007) قلة التمويل الموجود، ودراسة (marasini، 2008) في وجود معوقات مالية.

- **تحليل فقرات مجال " المتطلبات البشرية "**

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (5.10).

جدول (5.10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " المتطلبات البشرية "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
.1	تدريب كافة الموظفين على استخدام الأجهزة والبرامج	3.69	1.05	73.79	3	موافق
.2	يوجد في المحاكم متخصصون في تصميم وتطوير البرامج المستخدمة (الميزان).	3.83	1.01	76.65	1	موافق
.3	يوجد في المحاكم عدد كاف من الأفراد المؤهلين لتطوير البنية التحتية للشبكات	3.11	1.08	62.24	4	محايد

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
.4	يوجد مدربون مؤهلون لتدريب الموظفين على تكنولوجيا المعلومات في المحاكم	3.01	1.15	60.25	5	محايد
.5	يوجد قدرة لدى العاملين على استخدام الحاسوب والانترنت	3.78	0.92	75.63	2	موافق
	جميع فقرات المجال معاً	3.48	0.77	69.69		موافق

من جدول (5.10) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " يوجد في المحاكم متخصصون في تصميم وتطوير البرامج المستخدمة (الميزان)" يساوي 3.83 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 76.65%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحث ذلك إلى وجود قسم خاص بالهندسة وتكنولوجيا المعلومات (قسم الهندسة والصيانة) يتوفر فيه مهندسون متميزون لديهم قدرة على التصميم والتطوير للبرامج الإلكترونية ولكن ليس بالقدر الكافي من الموظفين والمهندسين ويتم عقد ورش عمل وندوات بين المحاكم وشركات برمجية وتقنية خارجية للاستعانة بخبراتهم.
- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة " يوجد مدربون مؤهلون لتدريب الموظفين على تكنولوجيا المعلومات في المحاكم" يساوي 3.01 أي أن الوزن النسبي 60.25%، وهذا يعني أن هناك حياد من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحث ذلك إلى قلة الكوادر البشرية الموجود في قسم الهندسة والصيانة وبالتالي عدد الموظفين القليل غير كاف ليقوم القسم بمهامه في هذا الجانب بإعطاء عدد قليل من الدورات للموظفين، ولكن يوجه القسم كل مهامه لتصميم وتطوير البرامج والنظم الإلكترونية وصيانة الأجهزة والشبكات.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " المتطلبات البشرية " يساوي 3.48 أي أن الوزن النسبي 69.69%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. ويعزو الباحث انخفاض المتوسط الحسابي للمتطلبات البشرية إلى اهتمام الإدارة العليا بالجانب التقني والفني وهذ يتناسب مع الفقرة الأولى بوجود متخصصون في تصميم وتطوير البرامج الإلكترونية لكن بسبب العدد غير الكافي من الموظفين يوجد قصور في تطوير وتدريب العاملين، لذلك يجب توفير عدد أكبر من الموظفين في قسم الهندسة والصيانة ليقوم بكل مهامه.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (الحسنات، 2011) في وضع برامج تدريبية لرفع كفاءة الموظفين، ودراسة (العتيبي، 2006)، ودراسة (المسعودي، 2010) في إعطاء دورات لزيادة كفاءة ورفع وعي الموظفين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية، ودراسة (الغامدي، 2009) في عقد دورات تدريبية مختصة للموظفين، ودراسة (العريشي، 2008) في تأهيل الموظفين بتدريبهم وتنميتهم، ودراسة (خلوف، 2010)، ودراسة (عمار، 2009) في زيادة الدعم المالي اللازم لتدريب الموظفين، ودراسة (شلبي، 2011) في نقص الإمكانيات البشرية، ودراسة (الغوطي، 2006) في عدم توفر كفاءات بشرية بالشكل المطلوب وضرورة تدريب وتنمية الموظفين، ودراسة (لبد، 2016) في توفر الكادر البشري لأهميته في نجاح الحكومة الإلكترونية والعمل على تطويره، ودراسة (عابد، 2015) في تدريب الموظفين وتأهيلهم على تطبيق الإدارة الإلكترونية.

واختلفت مع دراسة (الغوطي، 2006) عدم وجود خطط لتدريب الموظفين ورفع كفائتهم.

- **تحليل فقرات مجال " المتطلبات التقنية والفنية "**

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (5.11).

جدول (5.11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " المتطلبات التقنية والفنية "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
.1	تتوفر النظم والبرامج اللازمة (الميزان – المالي– ملحق التنفيذ).	4.12	0.83	82.48	1	موافق
.2	يوجد ربط بين شبكة المحاكم وشبكة الحاسوب الحكومي	4.11	0.84	82.15	2	موافق
.3	يوجد موقع إلكتروني للمحاكم على شبكة الانترنت	3.98	0.88	79.63	3	موافق
.4	تتوفر أجهزة الحاسب الآلي اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.73	1.04	74.66	4	موافق
	جميع فقرات المجال معاً	3.99	0.68	79.74		موافق

من جدول (5.11) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " تتوفر النظم والبرامج اللازمة (الميزان – المالي– ملحق التنفيذ)" يساوي 4.12 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 82.48%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحث ذلك إلى المزايا التي تحققت من توفير هذه البرامج ولامسها الموظفون والجمهور حيث سهلت على الموظفين الكثير في إنجاز أعمالهم المطلوبة منهم فملحق التنفيذ شامل لكل الإجراءات والطلبات الخاصة بقسم التنفيذ ويتم تحديثه وتطويره بشكل مستمر وأيضاً البرنامج المالي الذي يوفر الوقت والجهد على الموظفين وأيضاً قضى على احتمالية حدوث عمليات اختلاس للأموال من خلال الأرشفة الإلكترونية لكل معاملة يتم إدخالها .

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة " تتوفر أجهزة الحاسب الآلي اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية " يساوي 3.73 أي أن الوزن النسبي 74.66%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحث ذلك إلى وجود عدد من الأجهزة بحاجة إلى صيانة مستمرة وبحاجة أيضاً إلى تغيير العدد من الأجهزة الموجودة لتقادمها حتى يتم القيام بجميع الأعمال بالشكل المطلوب .

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " المتطلبات التقنية والفنية " يساوي 3.99 أي أن الوزن النسبي 79.74%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية توفر هذه المتطلبات لضمان نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة وذلك من خلال توفير البرامج والنظم الحديثة وتوفير أجهزة حواسيب أكثر وأيضاً لتعزيز التعاون بينها وبين المؤسسات الحكومية الأخرى تم ربطها بشبكة الحاسوب الحكومي والعمل جاري لتطوير برامج لربطها بالنيابة والشرطة بالإضافة إلى تطوير الموقع الإلكتروني لمجلس القضاء الأعلى .

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (النحري وعاشور، 2013) في توفير البنية التحتية، ودراسة (الحسنات، 2011)، ودراسة (الغفير، 2017) في توفر البنية التحتية الفنية، ودراسة (العتيبي، 2006)، ودراسة (المسعودي، 2010) في نقص أجهزة الحواسيب، ودراسة (خلوف، 2010)، ودراسة (عمار، 2009)، ودراسة (الغوطي، 2006) في الاهتمام بتوفير البنية التحتية، ودراسة (شلبي، 2011)، في نقص الإمكانات الفنية، ودراسة (لبد، 2016) في توافر البنية التحتية والتقنية، ودراسة (عابد، 2015) في متابعة تطوير البنية

التحتية، ودراسة (marasini، 2008) في وجود معوقات تقنية في ضعف برامج حماية الخصوصية، ودراسة (saleh، 2014) في المخاطر المتعلقة بالإدارة الإلكترونية مثل أمن المعلومات وضرورة توفير برامج حماية وبنية تحتية جيدة.

واختلفت مع دراسة (yang& rho، 2007) في ضعف كبير في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

- **تحليل فقرات مجال " المتطلبات القانونية "**

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (5.12).

جدول (5.12): يالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " المتطلبات القانونية "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
.1	تتوفر القوانين والتشريعات التي تحمي الخصوصية وسرية البيانات الإلكترونية للجمهور	3.91	0.87	78.13	1	موافق
.2	يتوفر الوعي القانوني لدى العاملين حول الخدمات الإلكترونية	3.63	0.93	72.50	3	موافق
.3	يوجد دراية واسعة بالنواحي القانونية لدى الجهات القانونية في المحاكم	3.82	0.78	76.35	2	موافق
.4	تجري المحاكم مناقشات مستمرة حول القوانين المستجدة للإدارة الإلكترونية حتى تتوافق مع التطورات المتغيرة	3.40	1.01	68.05	4	موافق
	جميع فقرات المجال معاً	3.69	0.67	73.72		موافق

من جدول (5.12) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " تتوفر القوانين والتشريعات التي تحمي الخصوصية وسرية البيانات الإلكترونية للجمهور " يساوي 3.91 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي

78.13%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحث ذلك إلى أن عمل المحاكم يختص في القانون ويعتبر صميم عملها لذلك يجب عليها توفير كل القوانين والقوانين التي تضمن وتحمي عملها على كافة المجالات منها الجانب الإلكتروني وحماية خصوصية بيانات جمهورها (المواطنين – المحامين) لأن عدم توفيرها يعتبر قصور ومعيق من المعوقات القانونية في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة " تجري المحاكم مناقشات مستمرة حول القوانين المستجدة للإدارة الإلكترونية حتى تتوافق مع التطورات المتغيرة " يساوي 3.40 أي أن الوزن النسبي 68.05%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحث ذلك إلى انشغالهم بالمحاكم في حل المشكلات التي تواجههم باستمرار وبالتالي هم في حالة عمل دائم داخل المحاكم .

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " المتطلبات القانونية " يساوي 3.69 أي أن الوزن النسبي 73.72%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية توفرها لأن عمل الموظفين مختص في الإطار القانوني ويجد لديهم دراية ووعي بالنواحي القانونية وبالتالي يتم توفير القوانين والتشريعات لتنظيم العمل، لكن يحتاج الموظفين بتوسيع مداركهم حول تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال عقد ورش عمل وندوات ومناقشات مع المؤسسات القانونية والتقنية حتى تواكب التطورات القانونية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات المتسارعة .

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (النحري وعاشور، 2013) في تطوير التشريعات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، (المسعودي، 2010) في زيادة وعي الموظف بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية، ودراسة (العريشي، 2008) في عقد ورش عمل وندوات ولقاءات حول القوانين الجديدة المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، ودراسة (عمار، 2009) في ضرورة وضع تشريعات وقوانين واضحة، ودراسة (شلبي، 2011)، ودراسة (لبد، 2016) في سن تشريعات وقوانين متعلقة بالإدارة الإلكترونية، ودراسة (عابد، 2015) في وضع سياسة واضحة ومحددة لحماية الخصوصية.

- **تحليل فقرات مجال " المتطلبات الأمنية "**

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (5.13).

جدول (5.13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " المتطلبات الأمنية "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
.1	يوجد أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات في المحاكم من الاختراق	3.64	1.07	72.83	4	موافق
.2	تزيد استخدام الإدارة الإلكترونية الثقة لدى الجمهور	4.03	0.74	80.50	1	موافق
.3	يوجد خطط حماية لأمن المعلومات وسريتها	3.72	0.86	74.47	2	موافق
.4	يوجد تعليمات واضحة تتعلق بالمخالفات الأمنية في المحاكم	3.67	0.98	73.33	3	موافق
	جميع فقرات المجال معاً	3.76	0.69	75.15		موافق

من جدول (5.13) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية " تزيد استخدام الإدارة الإلكترونية الثقة لدى الجمهور" يساوي 4.03 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 80.50%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحث ذلك إلى أن الجمهور (المواطنين – المحامين)، يشعر بالأمان وتزيد ثقته في المحاكم وذلك بعدم ضياع وفقدان أو تلف بياناتهم أو مستنداتهم لأنه يتم حفظ وأرشفة جميع الإجراءات والطلبات التي قام بها، وأيضاً المراجعة على قضاياهم أصبح سهلاً وبأقل وقت وجهد من خلال البرنامج على رقم القضية أو من خلال الصفحة الإلكترونية للمحامين .

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " يوجد أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات في المحاكم من الاختراق " يساوي 3.40 أي أن الوزن النسبي 68.05%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحث ذلك إلى وجود ضعف في الجانب الأمني التقني وبحاجة إلى توفير برامج حماية أقوى من الموجود ويعود سبب عدم القدرة على توفير هذه البرامج الأكثر أمناً حاجته إلى تكلفة مالية وبسبب صعوبة التواصل مع الشركات الخارجية بسبب الأوضاع العامة في قطاع غزة فيجب تجاوز هذه المعيقات وتوفيرها لتقديم أفضل الخدمات .

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " المتطلبات الأمنية " يساوي 3.64 أي أن الوزن النسبي 72.83%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية توفير المتطلبات الأمنية والتي تحمي الخصوصية والسرية للبيانات والوثائق الموجودة في المحاكم وبالتالي تزيد الثقة لدى الجمهور بالمحاكم وعملها وضمان عدم التلاعب بالمعلومات أو ضياعها وفقدانها لذلك يتم وضع خطط حماية لأمن المعلومات وسن تعليمات تتعلق بالمخالفات الأمنية وتسعى إلى توفير برامج حماية أكثر أمناً وقوة في حماية أمن وسرية البيانات لديها.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة دراسة (عمار، 2009) في زيادة الثقة لدى الجمهور بتطبيق الإدارة الإلكترونية، ودراسة (صالح، 2011) في توفير المتطلبات الأمنية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، ودراسة (الغفير، 2017) في ضرورة توفير برامج لضمان أمن وسرية المعلومات، ودراسة (عابد، 2015)، ودراسة (أبحاث فورستر، 2000) في تعزيز الثقة باستخدام الإدارة الإلكترونية للمعاملات، ودراسة (Gilbert، 2004) في زيادة الثقة في التعاملات الإلكترونية وسرية البيانات، ودراسة (yang& rho، 2007) في الثغرات الأمنية المحتملة مع ضعف برامج الحماية الموجودة، ودراسة (sandh، 2007) في زيادة ثقة المواطنين بالخدمات الإلكترونية، ودراسة (saleh، 2014) في ضرورة وضع برامج حماية، ودراسة (Tokdemir، 2017) في توفر الثقة في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية .

واختلفت مع دراسة (ديفيد وباليستريني، 2004) في عدم وجود ثقة في التعامل الإلكتروني، ودراسة (weerakkady، 2005) في ضعف الثقة في استخدام الادارة الإلكترونية.

تحليل جميع فقرات توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (5.14).

جدول (5.14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لجميع فقرات توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
المتطلبات الإدارية	3.71	0.70	74.17	3	موافق
المتطلبات المالية	3.50	1.05	69.98	5	موافق
المتطلبات البشرية	3.48	0.77	69.69	6	موافق
المتطلبات التقنية والفنية	3.99	0.68	79.74	1	موافق
المتطلبات القانونية	3.69	0.67	73.72	4	موافق
المتطلبات الأمنية	3.76	0.69	75.15	2	موافق
توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل عام	3.69	0.59	73.74		موافق

جدول (5.14) تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية يساوي 3.69 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 73.74%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل عام.

ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية توفير جميع المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ويتضح ذلك من الجدول أن المتطلبات التقنية والفنية حصلت على المرتبة الأولى لأن المحاكم توفر البرامج والنظم الإلكترونية التي تساعد الموظفين على أداء أعمالهم على أكمل وجه وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة للجمهور، وأيضاً يتضح أن المتطلبات البشرية حصلت على المرتبة السادسة وذلك بسبب اهتمام الإدارة العليا بالجانب التقني أكبر منه، ولكن يجب توفر

جميع المتطلبات حتى يتم تحقيق الأهداف وعلى رأسها تقديم أفضل الخدمات للجمهور (المواطنين – المحامين).

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (العتيبي، 2006)، ودراسة (العريشي، 2008)، ودراسة (عمار، 2009)، ودراسة(لبد، 2016)، (صالح، 2011)، ودراسة (Tokdemir، 2017) في أهمية توفير الامكانيات المناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

- **تحليل فقرات مجال " تحسين الخدمة المقدمة للجمهور "**

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمعرفة درجة الموافقة. النتائج موضحة في جدول (5.15).

جدول (5.15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات مجال " تحسين الخدمة المقدمة للجمهور "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
.1	يوفر تطبيق الإدارة الإلكترونية الوقت والجهد في تقديم الخدمات	4.51	0.69	90.25	1	موافق بشدة
.2	زيادة إنتاجية العاملين في المحاكم	4.42	0.69	88.41	2	موافق بشدة
.3	تحسين مستوى أداء العاملين في المحاكم	4.39	0.73	87.75	3	موافق بشدة
.4	تقليل تكلفة حفظ المعلومات وأماكن الأرشيف	4.28	0.85	85.70	4	موافق بشدة
.5	سرعة ودقة إيصال التعليمات الإدارية للعاملين	4.19	0.84	83.88	5	موافق
.6	تقليل معدلات الوقوع في الأخطاء	4.18	0.79	83.52	6	موافق
.7	تتغلب المحاكم على العقبات التي تخفض مستوى الخدمة للجمهور	3.99	0.86	79.75	8	موافق
.8	تقوم المحاكم باستغلال الإمكانات الالكترونية المتاحة بشكل جيد	3.92	0.95	78.38	10	موافق
.9	تهتم المحاكم بتعريف المحامين والمواطنين بالخدمات المقدمة	3.77	0.99	75.45	12	موافق

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
.10	يمتلك الموظفين في المحاكم المعرفة الكافية للإجابة على الأسئلة	3.82	0.96	76.43	11	موافق
.11	تبسيط إجراءات إنجاز الخدمات	3.99	0.87	79.87	7	موافق
.12	تقييم أداء العاملين بشكل دوري	3.97	0.94	79.38	9	موافق
	جميع فقرات المجال معاً	4.12	0.57	82.36		موافق

من جدول (5.15) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " يوفر تطبيق الإدارة الإلكترونية الوقت والجهد في تقديم الخدمات " يساوي 4.51 (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي 90.25%، وهذا يعني أن هناك موافقة بشدة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. وهذا يدل على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ساهمت ووفرت الجهد والوقت في تقديم الخدمات وهذا يعتبر مؤشر على نجاحها ومن ذلك إنجاز الموظفين المهام المطلوبة منهم بدقة عالية وبشكل منظم ومبسط للإجراءات وبسرعة مما يزيد من إنتاجيتهم، وذلك يساعد الإدارة العليا للمحاكم في تقييم أداء العاملين بشكل دوري، وبالنسبة للجمهور (المواطنين – المحامين)، وفرت عليهم الكثير من الوقت والجهد في إنجاز معاملاتهم وقضاياهم ومراجعتها بكل سهولة وهذا يزيد من ثقتهم.
- المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة " تهتم المحاكم بتعريف المحامين والمواطنين بالخدمات المقدمة " يساوي 3.77 أي أن الوزن النسبي 75.45%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة. ويعزو الباحث ذلك إلى عدم إتمام الدليل الإرشادي والعمل جاري لإنجازه بعد ذلك سيتم تعريف الجمهور (المواطنين – المحامين)، بكل الخدمات والإجراءات في المحاكم، وأيضاً لانشغالهم في حل المشكلات التي تواجههم مع العدد الكبير من القضايا والمعاملات المتزايد في المحاكم مما يشكل ضغط عليهم في العمل .
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " تحسين الخدمة المقدمة للجمهور " يساوي 4.12 أي أن الوزن النسبي 82.36%، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية حققت وتحقق الأهداف المرجوة من ذلك من توفير وقت وجهد على الموظفين والجمهور، وزيادة إنتاجية العاملين وتحسين أداء العاملين وتقليل اماكن حفظ الملفات مما يقلل من الوقوع في الأخطاء وتبسيط الإجراءات وبالتالي يسهل على الإدارة العليا تقييم العاملين حسب أدائهم والعمل جاري على إنجاز الدليل الإرشادي للمحاكم حتي يتم تعريف الموظفين والجمهور (المواطنين – المحامين) بكل جوانب إجراءات العمل في المحاكم.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (المسعودي، 2010) في تبسيط الإجراءات الروتينية، ودراسة (الغامدي، 2009) يسهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري، ودراسة (عمار، 2009) في يحقق تطبيق الإدارة الإلكترونية في زيادة كفاءة العاملين والسرعة في إنجاز العمل وتوفير الوقت والجهد، ودراسة (الغوطي، 2006)، ودراسة(لبد، 2016) في تعريف الجمهور بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية، ودراسة (صالح، 2011) في استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات وتبسيط الإجراءات، ودراسة (ديفيد وباليستريني، 2004)، ودراسة (أبحاث فورستر، 2000)، ودراسة (Gilbert، 2004)، ودراسة (sandh، 2007)، ودراسة (Tokdemir، 2017) في الاهتمام بمعرفة احتياجات المواطنين للخدمات الإلكترونية.

واختلفت مع دراسة (sandh، 2007) في عدم اهتمام المواطنين باستخدام الخدمات الإلكترونية، ودراسة(الغفير، 2017) في عدم الاهتمام بتوعية المواطنين بإجراءات الخدمات الحكومية الإلكترونية.

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار معامل بيرسون للارتباط، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (5.16): معامل الارتباط بين توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور

الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين المتطلبات الإدارية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.	.419*	0.000
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين المتطلبات المالية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.	.408*	0.000
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين المتطلبات البشرية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.	.474*	0.000
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين المتطلبات التقنية والفنية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.	.413*	0.000
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين المتطلبات القانونية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.	.443*	0.000
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين المتطلبات الأمنية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.	.449*	0.000
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.	.548*	0.000

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

من جدول (5.16) يمكن استخلاص ما يلي:

- **العلاقة بين المتطلبات الإدارية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور:** تبين أن معامل الارتباط يساوي 0.419، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الإدارية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة. ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية توفر المتطلبات الإدارية لتطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور (المواطنين – المحامين)، ويؤكد ذلك دعم الإدارة العليا للمحاكم سياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية حتى تطور عملها وتحسن من أداء اداء الموظفين وتقوم بذلك من خلال وضع لجان تتابع تنفيذ الخطط التي تضعها الإدارة العليا في تطوير عمل المحاكم والذي يصب في تحسين الخدمة بالإضافة وإلى جانب اللجان الداخلية المشكلة تستعين بجهات متخصصة استشارية في تكنولوجيا المعلومات للتكامل الأفكار والرؤى حول الإرتقاء من كافة الجوانب ولذلك تقوم المحاكم حالياً بشكل جدي إنجاز دليل إرشادي عن الإجراءات في المحاكم حول العمل والبرامج والنظم المعمول بها وبالتالي المحصلة هي تحسين الخدمة المقدمة للجمهور (المواطنين – المحامين)، وهذا يؤكد على وجود علاقة ايجابية بين توفر المتطلبات الإدارية وتحسين الخدمات المقدمة.

- **العلاقة بين المتطلبات المالية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور:** تبين أن معامل الارتباط يساوي 0.408، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات المالية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة. ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية توفر المتطلبات المالية لتطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور (المواطنين – المحامين)، فتوفر المتطلبات المالية يؤثر على جميع المتطلبات الأخرى لأنه يوجد ارتباط وتكامل بينه وبين جميع المتطلبات الأخرى، ويتم من خلالها توفير كل ما يلزم لها، لذلك تقوم الإدارة العليا على توفير الدعم المالي اللازم لتصميم البرامج الإلكترونية الموجودة والمعمول بها (الميزان – المالي – ملحق التنفيذ)، وبناء عليه تحتاج هذه البرامج إلى توفير البنية التحتية للعمل بها، وتوفير صيانة مستمرة للعمل دون توقف وهذا ينعكس بصور مباشرة على تحسن أداء الموظفين الذي سينعكس بدوره على تقديم أفضل الخدمات للجمهور (المواطنين – المحامين)، بأقل جهد ووقت لذلك يجب زيادة البرامج التدريبية للموظفين وزيادة المخصصات المالية لها من الموازنات المالية المحدودة

لأنها توجه جزء كبير منها على الجانب التقني. إذاً المحصلة هي تحسين الخدمة المقدمة للجمهور (المواطنين – المحامين)، وهذا يؤكد على وجود علاقة ايجابية بين توفر المتطلبات المالية وتحسين الخدمات المقدمة.

- **العلاقة بين المتطلبات البشرية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور:** تبين أن معامل الارتباط يساوي 0.474، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات البشرية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة. ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية توفر المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور (المواطنين – المحامين)، حيث تسعى الإدارة العليا للمحاكم توفير كادر موظفين أصحاب كفاءة عالية يقوم بالمهام ويقدم الخدمات بأفضل أداء وأسلوب وذلك من خلال تدريب كافة الموظفين على استخدام اجهزة الحواسيب والبرامج حتى تتوفر لديهم القدرة على تنفيذ البرامج التدريبية لهم حيث يوجد في المحاكم متخصصون في تكنولوجيا المعلومات لكن بحاجة إلى زيادة عدد أفراد قسم الهندسة والصيانة المسؤول عن ذلك لأن العدد غير كافٍ من الموظفين يوجد قصور في تطوير وتدريب العاملين، ويقوم بكل مهامه في كافة المجالات كل ذلك ينعكس بصورة ايجابية على تحسين الخدمة المقدمة للجمهور (المواطنين – المحامين)، وهذا يؤكد على وجود علاقة ايجابية بين توفر المتطلبات البشرية وتحسين الخدمات المقدمة.

- **العلاقة بين المتطلبات التقنية والفنية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور:** تبين أن معامل الارتباط يساوي 0.413، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات التقنية والفنية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة. ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية توفر المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور (المواطنين – المحامين)، توفير المتطلبات التقنية والفنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية يعتبر أساس المتطلبات لضمان نجاحها لذلك يتم توفير النظم والبرامج الإلكترونية والقيام بتحسين وتطوير هذه البرامج والشبكات بشكل مستمر حتى يتحقق الأهداف والمتمثلة في تحسين الخدمات وتقديمها بأفضل صورة، وبالإضافة على ذلك يتم تطوير الموقع الإلكتروني لمجلس القضاء الأعلى بصورته النهائية ولتعزيز التعاون بين المحاكم والمؤسسات الحكومية يتم تطوير برامج خاصة بذلك وتحقيق التواصل فيما بينها

بالربط الشبكي مع الحاسوب الحكومي، لكن هذا يحتاج إلى توفير مخصصات مالية لذلك وتوفير عدد أكبر من أجهزة الحواسيب، كل ذلك سينعكس بصورة ايجابية على تحسين الخدمة المقدمة للجمهور (المواطنين – المحامين)، وهذا يؤكد على وجود علاقة ايجابية بين توفر المتطلبات التقنية والفنية وتحسين الخدمات المقدمة.

- **العلاقة بين المتطلبات القانونية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور**: تبين أن معامل الارتباط يساوي 0.443، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات القانونية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة. ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية توفر المتطلبات القانونية لتطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور (المواطنين – المحامين)، لما لها من أهمية كبيرة في تحسين الخدمة لأن صميم عمل المحاكم هو القانون لذلك يعتبر الضابط للعمل والاجراءات حيث يتم تنظيم العمل والقضايا حسب أنواعها وحيثياتها، لضمان عدم التداخل في القضايا والدعاوي والطلبات والاجراءات القانونية الأخرى وأيضاً لضمان عدم التلاعب في الوثائق وبناءً على ذلك توفر المحاكم القوانين والتشريعات لسير العمل داخلها لزيادة ثقة الجمهور بها بالإضافة إلى إصدار قوانين تحمي الخصوصية للبيانات، حيث يتمتع الموظفون بدراية ووعي بالنواحي القانونية ويمتلك البعض درجات علمية متخصصة في القانون لمواكبة التطورات القانونية المتغيرة والجديدة والاستعانة بخبراء متخصصين تقنيين وقانونيين من خلال عقد ورش عمل وندوات لكن بصورة قليلة ويجب زيادة هذه المناقشات لتحقيق أقصى خدمة، ساعية بذلك إلى على تحسين الخدمة المقدمة للجمهور (المواطنين – المحامين)، وهذا يؤكد على وجود علاقة ايجابية بين توفر المتطلبات القانونية وتحسين الخدمات المقدمة.

- **العلاقة بين المتطلبات الأمنية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور**: تبين أن معامل الارتباط يساوي 0.449، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الأمنية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة. ويعزو الباحث ذلك إلى أهمية توفر المتطلبات الأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور (المواطنين – المحامين)، والتي تحمي الخصوصية والسرية للبيانات والوثائق الموجودة في المحاكم لأنه في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة وتوفر برامج حاسوبية في الحماية بالمقابل يوجد برامج اختراقات كان لابد من الادارة العليا وضع ذلك من

أولوياتها وتوفير برامج حماية أكثر أمناً وقوة في حماية أمن وسرية البيانات لديها بما يضمن عدم التلاعب بالمعلومات أو ضياعها وفقدانها والقضاء عليها وأيضاً تسهل عملية متابعة القضايا والدعاوي وكافة الاجراءات المدخلة من خلال الشبكة وبالتالي النتيجة ارتفاع ثقة الجمهور بالمحاكم وعملها، وبناء عليه تم وضع خطط حماية لأمن المعلومات وسن تعليمات تتعلق بالمخالفات الأمنية، لكن المعيق الذي يعيق توفيرها الوضع السائد في قطاع غزة والتحفظ الموجود لدى الشركات من التعامل مع المؤسسات الحكومية فتوجد صعوبة في ذلك، بالإضافة إلى التكاليف المالية المرتفعة لتوفيرها في ظل الأزمة الاقتصادية الموجودة. كل ذلك له دور كبير في تقديم أفضل الخدمات للجمهور(المواطنين – المحامين)، بأقل جهد ووقت وأكثر أماناً، وهذا يؤكد على وجود علاقة إيجابية بين توفر المتطلبات الأمنية وتحسين الخدمات المقدمة.

- **العلاقة بين توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور:** تبين أن معامل الارتباط يساوي 0.548، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة. ويعزو الباحث ذلك إلى أن توفر جميع المتطلبات اللازمة لتطبيق الادارة الإلكترونية لها علاقة ايجابية في تحسين الخدمة المقدمة بأفضل أسلوب وبأقل وقت وجهد لأن جميع هذه المتطلبات متكاملة مع بعضها البعض وترفع من أداء العاملين وزيادة كفاءاتهم وزيادة انتاجيتهم وبالتالي تقديم الخدمات أفضل للجمهور (المواطنين – المحامين)، حيث حققت لهم الكثير من الأمور التي كان من الصعب الحصول عليها سريعاً مثل المراجعة على قضاياهم من خلال رقم القضية يعطى كامل التفاصيل والاجراءات فيها مثل رفع الدعاوي والطلبات والحجوزات وأوامر الحبس وصرف الودائع ومعرفة مواعيد إيداعها وصرفها، أو من خلال صفحاتهم الالكترونية .

واتفقت هذه النتائج مع: دراسة (صالح، 2011م) في وجود علاقة ارتباط طردي بين الحكومة الإلكترونية وجودة الخدمة، ودراسة (عابد، 2015)، ودراسة (عمار، 2009)، ودراسة (شلبي، 2011).

الفرضية الرئيسة الثانية:

يؤثر توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة عند مستوى معنوية 0.05 ≥ α.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Stepwise، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (5.17): تحليل الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Stepwise

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
المقدار الثابت	2.012	7.457	0.000
المتطلبات البشرية	0.150	2.160	0.016
المتطلبات الإدارية	0.128	1.914	0.029
المتطلبات التقنية والفنية	0.141	2.066	0.021
المتطلبات الأمنية	0.146	2.002	0.024
معامل الارتباط = 0.556		معامل التحديد المُعدَّل= 0.291	
قيمة الاختبار F = 17.304		القيمة الاحتمالية = 0.000	

من النتائج الموضحة في جدول (5.17) يمكن استنتاج ما يلي:

- معامل الارتباط = 0.556، ومعامل التحديد المُعدَّل= 0.291، وهذا يعني أن 29.1% من التغير في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.
- قيمة الاختبار F المحسوبة بلغت 17.304، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 مما يعني رفض الفرضية الصفرية والقبول بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.

- تبين أن المتغيرات المستقلة " المتطلبات البشرية، المتطلبات الإدارية، المتطلبات التقنية والفنية، المتطلبات الأمنية " تؤثر في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة، بينما تبين ضعف تأثير المتغيرين " المتطلبات المالية، المتطلبات القانونية".
- أهمية المتغيرات المؤثرة في " تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة " حسب قيمة اختبار t هي: المتطلبات البشرية، ومن ثم المتطلبات التقنية والفنية، ومن ثم المتطلبات الأمنية، وأخيرا المتطلبات الإدارية.
- معادلة الانحدار:

تحسين الخدمة المقدمة للجمهور *= 2.012 + 0.150 (المتطلبات البشرية) + 0.128 (المتطلبات الإدارية) + 0.141 (المتطلبات التقنية والفنية) + 0.146 (المتطلبات الأمنية).*

الفرضية الرئيسة الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين تُعزى للمتغيرات (الجنس، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، نوع المحكمة)

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار " T لعينتين مستقلتين" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات. كذلك تم استخدام اختبار "التباين الأحادي " لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.

ويشتق من هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية التالية:

- **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين تُعزى إلى الجنس.**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار " T لعينتين مستقلتين"، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (5.18): نتائج اختبار" T – لعينتين مستقلتين " – الجنس

المجال	المتوسطات		قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
	ذكر	أنثى		
واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الموجودة في المحاكم	4.06	4.06	-0.014	0.989
توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.69	3.83	-0.938	0.350
المتطلبات الإدارية	3.49	3.53	-0.178	0.859
المتطلبات المالية	3.49	3.45	0.258	0.797
المتطلبات البشرية	3.98	4.03	-0.344	0.731
المتطلبات التقنية والفنية	3.67	3.77	-0.712	0.477
المتطلبات القانونية	3.72	3.96	-1.597	0.112
المتطلبات الأمنية	3.67	3.76	-0.657	0.512
تحسين الخدمة المقدمة للجمهور	4.10	4.24	-1.141	0.256
جميع المجالات معا	3.87	3.95	-0.776	0.439

من النتائج الموضحة في جدول (5.18) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار" T– لعينتين مستقلتين " للمقارنة بين متوسطات استجابات المبحوثين حول مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم تعزى إلى الجنس أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معاً، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الجنس.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن أفراد مجتمع الدراسة ذكوراً وإناثاً يخضعون لنفس ظروف بيئة العمل ويمارسون نفس المهام والأنشطة، ونفس الأعباء دون النظر إلى نوعهم. واتفقت مع دراسة (عابد، 2015)، ودراسة (الأغا، 2012)، ودراسة (شلبي، 2011)، واختلفت مع دراسة (خلوف، 2010) في وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس.

- **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين تُعزى إلى سنوات الخدمة.**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار " التباين الأحادي "، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (5.19): نتائج اختبار" التباين الأحادي " – سنوات الخدمة

المجال	المتوسطات			قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	10 سنوات فأكثر		
واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الموجودة في المحاكم	4.07	4.09	3.98	0.854	0.428
توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.87	3.68	3.69	0.599	0.551
المتطلبات الإدارية	3.71	3.49	3.42	0.574	0.564
المتطلبات المالية	3.63	3.43	3.53	0.688	0.504
المتطلبات البشرية	4.17	3.94	4.00	0.981	0.377
المتطلبات التقنية والفنية	4.00	3.65	3.61	2.785	0.065
المتطلبات القانونية	4.06	3.76	3.61	*3.065	0.049
المتطلبات الأمنية	3.90	3.66	3.65	1.610	0.203
تحسين الخدمة المقدمة للجمهور	4.11	4.13	4.10	0.057	0.945
جميع المجالات معا	3.99	3.88	3.84	0.771	0.464

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار" التباين الأحادي " أقل من مستوى الدلالة 0.05 لمجال "المتطلبات القانونية" وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى سنوات الخدمة، وذلك لصالح الذين سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات. ويعزو الباحث ذلك إلى أن الأفراد الذين كانت

سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات تكون خبرتهم القانونية قليلة وغير مدركين لكل النواحي القانونية بل تكون ضيقة ومحدودة في العلم النظري الذي درسه وتحتاج إلى ممارسة ومع العمل ستزداد خبرته .

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة معا فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى سنوات الخدمة. ويعزو الباحث ذلك إلى أن عدد سنوات الخدمة ليس له علاقة بتوفر متطلبات الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة لأن أصبح أي شخص يتمتع بخبرة تكنولوجية في الحياة اليومية ومتزايدة جراء التطور الكبير والسريع على التكنولوجيا وبالتالي أصبحت سهلة الوصول إليها وفي متناول الجميع فهي غير محصورة فقط بالخدمة في العمل . واتفقت مع دراسة (الأغا، 2012) في لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتوظيف الإدارة الإلكترونية بالجامعات الفلسطينية يعزى لسنوات الخدمة، ودراسة (عابد، 2015)، ودراسة(الغفير، 2017)، دراسة (الحسنات، 2011)، ودراسة (شلبي، 2011)، واختلفت مع دراسة (عمار، 2009) .

- **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين تُعزى إلى المسمى الوظيفي.**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار " التباين الأحادي "، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (5.20): نتائج اختبار" التباين الأحادي " – المسمى الوظيفي

المجال	المتوسطات					قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
	رئيس محكمة/ قاضي	رئيس قلم	رئيس قسم	رئيس شعبة	موظف إداري		
واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الموجودة في المحاكم	3.77	4.02	4.04	3.93	4.11	1.172	0.325
توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.53	3.58	3.72	3.31	3.78	1.107	0.355
المتطلبات الإدارية	3.56	3.15	3.44	3.08	3.60	0.930	0.448
المتطلبات المالية	3.78	3.29	3.44	3.58	3.49	0.585	0.674
المتطلبات البشرية	3.89	3.97	3.84	4.06	4.05	0.720	0.580
المتطلبات التقنية والفنية	3.75	3.44	3.59	3.95	3.73	1.037	0.390
المتطلبات القانونية	3.69	3.65	3.71	3.72	3.80	0.229	0.922
المتطلبات الأمنية	3.71	3.52	3.63	3.64	3.74	0.554	0.697
تحسين الخدمة المقدمة للجمهور	4.32	4.41	3.96	4.01	4.13	1.895	0.114
جميع المجالات معا	3.88	3.84	3.81	3.80	3.93	0.502	0.734

من النتائج الموضحة في جدول (5.20) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار" التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معا، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى المسمى الوظيفي. ويعزو الباحث ذلك إلى أن توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية وعلاقتها في تحسين الخدمات المقدمة ليس لها علاقة باختلاف المسمى الوظيفي للأفراد لأن تحسين الخدمات المقدمة يعتبر هدف مشترك بين العاملين جميعهم. حيث اتفقت مع دراسة (عابد، 2015)، ودراسة (لبد، 2016) في أنه لا توجد فروق ذات دلالة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، واختلفت مع دراسة (عمار، 2009) ودراسة (الغفير، 2017)، دراسة (الغوطي، 2006) في أنه توجد فروق ذات دلالة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

- **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين تُعزى إلى المؤهل العلمي.**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار " التباين الأحادي "، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (5.21): نتائج اختبار" التباين الأحادي " – المؤهل العلمي

المجال	المتوسطات				قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
	ثانوية عامة فأقل	دبلوم متوسط	بكالوريوس	ماجستير		
واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الموجودة في المحاكم	4.29	4.09	4.04	3.93	0.992	0.398
توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.79	3.80	3.69	3.60	0.328	0.805
المتطلبات الإدارية	4.10	3.60	3.44	3.30	1.459	0.228
المتطلبات المالية	3.65	3.51	3.50	3.06	1.197	0.313
المتطلبات البشرية	4.23	4.11	3.94	3.95	0.952	0.417
المتطلبات التقنية والفنية	3.95	3.78	3.64	3.63	0.893	0.446
المتطلبات القانونية	3.92	3.86	3.73	3.55	0.730	0.536
المتطلبات الأمنية	3.93	3.77	3.66	3.50	1.140	0.335
تحسين الخدمة المقدمة للجمهور	4.02	4.22	4.10	4.10	0.401	0.753
جميع المجالات معا	4.04	3.95	3.86	3.75	0.849	0.469

من النتائج الموضحة في جدول (5.21) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار" التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معا، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى المؤهل العلمي.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن المؤهل العلمي لا يعد حالياً أساسياً لزيادة المعرفة بالأمور التكنولوجية أو ما يسمى الإدارة الإلكترونية من علم بالإنترنت والحاسوب فمع التطورات التكنولوجية المتغيرة والمتزايدة أصبح العالم قرية واحدة ومتداخلة فيما بينها بشكل كبير ومن المميزات لذلك أصبح بمقدور أي فرد سواء يمتلك مؤهل علمي أم لا استخدام الانترنت أو الحاسوب لكن بدرجات متفاوتة. واتفقت مع دراسة (عابد، 2015)، ودراسة (الأغا، 2012) ، ودراسة (الغفير، 2017)، ودراسة (لبد، 2016)، ودراسة (الغوطي، 2006) في أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمؤهل العلمي، لكن اختلفت مع دراسة (العريشي، 2008) في أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمؤهل العلمي، ودراسة (الأغا، 2012)، دراسة (عمار، 2009)، ودراسة (شلبي، 2011)، ودراسة (خلوف، 2010) في أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمؤهل العلمي.

- **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين تُعزى إلى نوع المحكمة.**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار " التباين الأحادي "، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (5.22): نتائج اختبار" التباين الأحادي " – نوع المحكمة

المجال	المتوسطات					قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
	محاكم الصلح	محاكم الاستئناف	المحكمة العليا	محاكم البداية	المحكمة الإدارية		
واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الموجودة في المحاكم	4.11	3.84	4.15	4.04	3.80	0.975	0.423
توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.74	3.29	3.95	3.71	3.46	1.147	0.337
المتطلبات الإدارية	3.50	3.05	3.90	3.49	3.39	0.704	0.590
المتطلبات المالية	3.42	3.51	3.84	3.49	3.57	0.674	0.611
المتطلبات البشرية	3.97	3.75	3.80	4.06	4.00	0.583	0.675
المتطلبات التقنية والفنية	3.76	3.43	3.73	3.64	3.58	0.590	0.670

المجال	المتوسطات					قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
	محاكم الصلح	محاكم الاستئناف	المحكمة العليا	محاكم البداية	المحكمة الإدارية		
المتطلبات القانونية	3.82	3.46	3.73	3.71	4.00	0.733	0.570
المتطلبات الأمنية	3.70	3.45	3.82	3.68	3.67	0.422	0.792
تحسين الخدمة المقدمة للجمهور	4.06	4.18	4.32	4.13	4.17	0.488	0.745
جميع المجالات معا	3.89	3.73	4.03	3.88	3.83	0.425	0.790

من النتائج الموضحة في جدول (5.22) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار" التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 لجميع المجالات والمجالات مجتمعة معا، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى نوع المحكمة. ويعزو الباحث ذلك إلى أن نوع المحكمة واختلافها ليس له علاقة بتحسين الخدمة المقدمة لأن الأفراد لا يؤثر على عملهم نوع المحكمة بل يجب أن يتوفر لديهم إلمام عام بمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية المختلفة بغض النظر عن نوع المحكمة التي يعمل بها سواء صلح كانت أم بداية أو غيرها من الأنواع. حيث اتفقت مع دراسة (الأغا، 2012)، ودراسة (شلبي، 2011) في أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى نوع العمل، واختلفت مع دراسة (عمار، 2009) في أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى نوع العمل.

ملخص الفصل:

جدول (5.23): يوضح مدى الإجابة عن أسئلة الدراسة:

الأسئلة	الإجابة
ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين ؟	يوجد موافقة من أفراد العينة والوزن النسبي لهذا المجال 81.16%.
ما مدى توفر المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين ؟	يوجد موافقة من أفراد العينة والوزن النسبي لهذا المجال 73.74%.
ما مستوى الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة ؟	يوجد موافقة من أفراد العينة والوزن النسبي لهذا المجال 82.36%.
ما مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة ؟	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة المقدمة، حيث قيمة معامل الارتباط 0.548*
ما أثر توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة ؟	يوجد أثر في توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة حيث قيمة الاختبار F = 17.304
ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين تُعزى للمتغيرات (الجنس، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، نوع المحكمة)؟	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور .

جدول (5.24): يوضح اختبار الفرضيات:

الفرضيات		نتيجة الاختبار
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.		0.548
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين تُعزى للمتغيرات (الجنس، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، نوع المحكمة).	– الجنس	0.439
	– سنوات الخدمة	0.464
	– المسمى الوظيفي	0.734
	– المؤهل العلمي	0.469
	– نوع المحكمة	0.790
توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى سنوات الخدمة، وذلك لصالح الذين سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات.		*3.065
يؤثر توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$.		17.304

جدول (5.25): يوضح مدى تحقيق أهداف الدراسة:

الأهداف	مكان التحقق	
	الصفحة	رقم الجدول
الكشف عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور.	100	5.7
التعرف على المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة.	114	5.14
تحديد مستوى الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم .	115	5.15
تحديد مستوى العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور.	118	5.16
التعرف على أثر توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.	125	5.17
التعرف على الفروق من وجهات نظر المبحوثين حول مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور.	127	5.22-5.18

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

المقدمة:

يستعرض الباحث في هذا الفصل أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة والتي هدفت على إلقاء الضوء على مدى قدرة تطبيق الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين، ثم التوصيات المقترحة بناءً على النتائج، ومن ثم بعض الدراسات المقترحة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

أولاً: نتائج الدراسة: بعد تحليل وتفسير النتائج خلصت الدراسة بمجموعة من النتائج:

نتائج الدراسة من حيث مجالات الاستبانة:

المجال الأول: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الموجودة في المحاكم:

1. يتوفر برنامج مالي إلكتروني في المحاكم خاص بالترسيم وتحصيل الرسوم وصرف الشيكات والودائع .
2. عدم توفر برنامج موحد للتواصل بين الأقسام والدوائر في المحاكم .
3. يوجد إدراك ووعي لدى الموظفين في المحاكم بالفوائد المتحققة من تطبيق الإدارة الإلكترونية .

المجال الثاني: توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المحاكم:

1. تتبنى الإدارة العليا في المحاكم (مجلس القضاء الأعلى) دعم سياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة.
2. عدم توفر دليل إجراءات إرشادي واضح لجميع المهام والمعاملات في المحاكم .
3. يتوفر الدعم المالي اللازم لتصميم البرامج الإلكترونية وتطويرها والصيانة المستمرة لها مع توفير البنية التحتية اللازمة لإنجاح العمل في المحاكم بشكل أكبر من الدعم المخصص لتدريب القوى البشرية وتأهليهم .

4. يوجد في المحاكم متخصصون في تصميم وتطوير البرامج المستخدمة بقسم الهندسة والصيانة، مع وجود نقص في عدد الموظفين العاملين فيه.

5. يتوفر في المحاكم النظم والبرامج اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية (الميزان- البرنامج المالي- ملحق التنفيذ) ويتوفر لدى أغلب الموظفين القدرة على استخدامها.

6. الموقع الإلكتروني لمجلس القضاء الأعلى بحاجة إلى تطوير وتحديث بشكل أكبر.

7. عدم توفر العدد اللازم والكافي من أجهزة الحاسوب اللازمة للقيام بالعمل على أكمل وجه، و عدم توافر برامج حماية حديثة ومتطورة.

8. تتوفر القوانين والتشريعات التي تحمي الخصوصية وسرية البيانات .

9. يوجد دراية واسعة بالنواحي القانونية لدى الجهات القانونية في المحاكم.

10. تطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة الثقة لدى الجمهور في المحاكم.

المجال الثالث: تحسين الخدمة المقدمة للجمهور:

1. تبسيط الإجراءات والسرعة والدقة في إيصال التعليمات وتحسين مستوى العاملين وتقليل معدل الوقوع في الأخطاء وتوفير الوقت والجهد يحسن تقديم الخدمات للجمهور.

2. اهتمام الإدارة العليا للمحاكم بتعريف الجمهور المواطنين والمحامين بالإدارة الإلكترونية والبرامج والنظم المستخدمة ضعيفة .

نتائج الدراسة من حيث فرضيات الدراسة:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول مدى قدرة تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين تُعزى للمتغيرات (الجنس، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، نوع المحكمة).

3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول مجال المتطلبات القانونية تُعزى لسنوات الخدمة، لصالح الذين سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات.

4. يوجد أثر في توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة المقدمة للجمهور .

ثانياً: التوصيات:

بناءً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج تم تقديم مجموعة من التوصيات كالتالي:

المجال الأول: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الموجودة في المحاكم:

1. العمل على تصميم برامج إلكترونية أو تفعيل وسائل تواصل حديثة لتسهيل التواصل بين الأقسام وبين المحاكم مثل البريد الإلكتروني.
2. دعم إدراك العاملين بمزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال المكآفأت والحوافز.

المجال الثاني: توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المحاكم:

1. العمل على دليل إجراءات إرشادي واضح لجميع المهام والإجراءات التي تقوم بها المحاكم .
2. الاستعانة بالجهات الاستشارية والمتخصصين في تكنولوجيا المعلومات والقانون للاستفادة وتقديم النصائح المهمة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وإجراء مناقشات مستمرة وورش عمل .
3. توفير الدعم المالي اللازم والكافي للبرامج التدريبية الخاصة بتدريب القوى البشرية وتأهليهم إلكترونياً من خلال توفير مدربون مؤهلون لتدريب الموظفين في المحاكم.
4. زيادة الدعم المالي لتطوير البرامج الإلكترونية والنظم والشبكات في المحاكم.
5. توفير عدد أكبر من أجهزة الحاسب الآلي وتطوير الشبكات ومتابعة تطوير وتحديث البنية التحتية من البرامج والنظم والشبكات وقواعد البيانات .
6. توفير برامج حماية لخصوصية وسرية البيانات في الشبكات لزيادة الأمان لها وحمايتها من أي اختراق.

7. تطوير قسم الهندسة والصيانة والإرتقاء به من خلال القيام باستقلال قسم الهندسة والصيانة في مكان خاص وعدم دمجه مع أي مكاتب أخرى.

8. زيادة الاهتمام المحاكم بتعريف الجمهور(المواطنين – المحامين)، بالخدمات المقدمة بإصدار نشرات تعريفية، ومن خلال إقامة ندوات وورش عمل .

المجال الثالث: تحسين الخدمة المقدمة للجمهور:

1. يوصي الباحث بقيام المحاكم والمؤسسات ببيان وتوضيح المزايا والفوائد الايجابية من تطبيق واستخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور من خلال عدة أمور:
   - المنشورات التعريفية بالخدمات المقدمة من المحاكم.
   - الموقع الإلكتروني لمجلس القضاء.
   - عقد ندوات وورش عمل.
   - وسائل التواصل الإجتماعي.
   - الوسائل المسموعة والمرئية.

ثالثاً: الدرسات المقترحة المستقبلية:

1. دراسة أثر توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين.
2. دراسة حول نموذج مقترح لتطوير النظام الإلكتروني المطبق في المحاكم.
3. دراسة مقارنة بين المؤسسات الحكومية حول مدى توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية.
4. دراسة حول دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تقييم أداء الموظفين.
5. دراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات .

المصادر والمراجع

المصادر والمراجع

- **القرآن الكريم.**

أولاً: المراجع العربية:

أحمد، محمد سمير. (2009م). *الادارة الالكترونية*. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

اشتيوي، محمد. (2013م). دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة- فرع غزة. *مجلة جامعة الأقصى سلسلة العلوم الإنسانية، 17* (2)، 218-248.

الأغا، محمد أحمد. (2012م). *درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة*. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة.

الأغا، مروان وحجاج، جعفر وكساب، رؤى. (2012م). العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. *مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، 14*، (1)، 73- 102.

الألفي، محمد محمد. (2007م). *المحكمة الإلكترونية بين الواقع والمأمول"* ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر الحكومة الإلكترونية السادس الإدارة العامة الجديدة والحكومة الإلكترونية. دبي- الإمارات العربية المتحدة.

أبو أمونة، يوسف. (2009م). *واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين* (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية،غزة.

أوتاني، صفاء. (2012م). المحكمة الالكترونية- المفهوم والتطبيق. *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 28* (1)، 165- 208.

برقعان، أحمد، والمحمدي، ورده. (2013م). *متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة حضر موت من وجهة نظر قيادتها الأكاديمية والإدارية*. اليمن.

بسيسو، محمد طالب. (2010م). *أثر تطبيق الادارة الالكترونية على كفاءة العمليات الادارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين وكالة الغوث الدولية – غزة*. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية، غزة.

البشري، منى عطية. (2009م). *معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

توفيق، عبد الرحمن. (2004م). *الإدارة الإلكترونية وتحديات المستقبل*. (د.ط). الرياض: الإدارة العامة للطباعة والنشر– معهد الإدارة العامة.

الجرجاوي، زياد(2010). *القواعد المنهجية لبناء الاستبيان*. ط2. فلسطين: مطبعة أبناء الجراح.

جوادة، سمر خليل. (2011م). *مدى توافر مقومات تطبيق ستة سيجما في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الإدارة العليا*. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية– غزة.

حامد، فداء محمود. (2012). *الإدارة الإلكترونية*. (د.ط). عمان: دار البداية ناشرون وموزعون.

أبو حبيب، محمود. (2009م، إبريل). *الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتطبيق– الفوائد والسلبيات*. ورقة بحث مقدمة لملتقى تكنولوجيا المعلومات نحو مجتمع معلوماتي. غزة: الجامعة الإسلامية.

حسب سيدو، يحيى محمدين. (2015م). *متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات السودانية واتجاهات العاملين نحوها*(رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة القضارف، السودان.

الحسن، حسين بن محمد. (2009م). *الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق*، ورقة عمل مقدمة الى المؤتمر الدولي للتنمية الادارية. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة.

الحسنات، ساري. (2011م). *معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الدول العربية– القاهرة.

حسين، مريم خالص. (2013م). *الحكومة الإلكترونية*. ورقة مقدمة إلى المؤتمر الخامس بكلية للعلوم الاقتصادية، بغداد.

الحمداني، موفق. (2006). *مناهج البحث العلمي*. (د.ط). الأردن: عمان: مؤسسة الوراق للنشر.

حمدونة، حسام الدين. (2015م). *تطوير عمليات صنع القرار الاداري في ضوء الادارة الالكترونية في وزارة الصحة الفلسطينية بمحافظات غزة*. ورقة مقدمة إلى مؤتمر تنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي واقع وتطلعات، فلسطين.

أبو خشبة، محمد محمود. (2012م). *أساسيات الإدارة والأعمال*. ط1. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.

خلوف، إيمان حسن. (2010م). *واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية، نابلس.

الدايني، رشاد. (2010م). *أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة دراسة تطبيقية من وجهة نظر العاملين في مصرف الرافدين- حالة دراسية*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

دليل المحاكم النظامية في فلسطين. (2001م). *على ضوء صدور قانون تشكيل المحاكم النظامية وقانون الإجراءات الجزائية*. سلسلة مشروع تطوير القوانين، الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق المواطن. رام الله.

ديوان الموظفين العام. (د.ت). *الهيكل التنظيمي للمحاكم النظامية*. غزة: ديوان الموظفين العام.

رضوان، رأفت. (2004م). *الإدارة الإلكترونية" الإدارة والمتغيرات العالمية الجديد*. السعودية: الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة.

أبو زريق، فاتن نبيل. (2017م). *دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الإبداع التنظيمي في المحاكم النظامية*. (رسالة ماجستير غير منشورة). أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.

الزهراء، طلحي فاطمة. (2014م). *أهمية تدريب الموارد البشرية لتفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية بجامعة محمد خضير بسكرة*، (34-35)، 261- 275.

السالمي، علاء وحسين. (2005م). *شبكات الادارة الالكترونية*. ط1. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

السالمي، علاء، السليطي، خالد. (2008م). *الإدارة الالكترونية*. ط1. عمان: دار وائل للنشر.

السميري، مريم عبدربه. (2009م). *درجة توافر متطلبات الادارة الالكترونية في المدارس الثانوية بمحافظات غزة وسبل التطوير*. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية، غزة.

شاويش، مصطفى نجيب. (2013م). *الإدارة الحديثة مفاهيم، وظائف، وتطبيقات*. ط1. عمان: دار الفرقان للنشر والتوزيع.

شحيبر، سناء مرزوق. (2017م). *دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة دراسة تطبيقية على الوزارات الحكومية- قطاع غزة*. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة.

شلبي، جمانة عبد الوهاب. (2011م). *واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي*. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية، غزة.

صادق، درمان. (2009م). *عوامل النجاح الحرجة لمشروعات الإدارة الالكترونية- دراسة ميدانية في عينة من المنظمات التكنولوجية في مدينة الموصل- العراق*. ورقة مقدمة إلى المؤتمر الثاني لكلية الأعمال- الجامعة الأردنية والذي سيعقد في رحاب كلية الأعمال الجامعة الأردنية في الفترة الواقعة بين 14و15 نيسان .

صالح، أيمن فاضل. (2011م). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على الجودة الشاملة ومستوى جودة الخدمات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات جامعة الزقازيق. *مجلة البحوث التجارية بمصر، 33* (1)،319-357.

صالح، مها محمد. (2014م). *العوامل المؤثرة على قبول نظام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في قطاع الخدمات الفلسطيني*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية، نابلس.

الصحن، محمد ويوسف، ردينة. (2004م). *مبادئ التسويق*. (د.ط). الاسكندرية: الدار الجامعية.

الصيرفي، محمد. (2006م). *الإدارة الإلكترونية*. ط1. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.

الضافي، محمد. (2008م). *مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

الطائي، علي حسون. (2007م). *الحكومة الالكترونية وإمكانيات تطبيقها في العراق مع إلقاء الضوء على تجارب بعض الدول"*، دراسة مقدمة في الندوة الثامنة عشرة من سلسلة الندوات التي يقيمها مكتب الاستشارات. كلية الادارة والاقتصاد- جامعة بغداد.

الطائي، محمد عبد. (2002م). الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية. (د.ط). الأردن. دار زهران للنشر والتوزيع.

طواهير، عبد الجليل والهواري، جمال. (2012م). *محاولة قياس رضا جودة الخدمات الالكترونية باستعمال مقياس net qual,* ، *دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر*. *مجلة أداء المؤسسات الجزائرية*. (2)، 5-10.

عابد، يوسف رجب.(2015م). *أثر مكونات الإدارة الإلكترونية على فاعلية القرارات في القطاع العام دراسة حالة وزارة الداخلية الشق المدني*. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة.

العاجز، ايهاب فاروق. (2011م). *دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الادارة الالكترونية " دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي- محافظات غزة*. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية، غزة.

عاشور، خليفة والنمري، ديانا. (2013م). مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والاداريين. *المجلة الاردنية في العلوم التربوية*. *9* (2)، 199-220.

عامر، طارق عبد الرؤوف. (2007م). *الادارة الالكترونية: نماذج معاصرة*. (د.ط). القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع.

عبد القادر، شلالي وعلال، قاشي. (2014م). *الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر*. مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر. الجزائر: جامعة البليدة.

عبد الكريم، عشور. (2010م). *دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة منتوري، قسنطينة.

عبد الناصر، موسى وقريشي، محمد. (2011م). مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي(دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة- الجزائر. *مجلة الباحث*، (9)، 87- 100.

عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد. (2001م). *البحث العلمي- مفهومه وأدواته وأساليبه*. (د.ط). عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.

العتيبي، عساف سعد. (2006م). *دور الادارة الالكترونية في تفعيل اجراءات وعمليات الحماية المدنية دراسة ميدانية على ضباط مديرية الدفاع المدني بمنطقة الرياض*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

العجماوي، عمرو. (2007م). *الإدارة الإلكترونية العربية في عصر التقنية بين المفهوم والواقع*. ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر الحكومة الإلكترونية السادس، دبي: الإمارات.

عدوان، إياد خالد. (2007م). *مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية- دراسة حالة قطاع غزة*. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية، غزة.

العريشي، محمد بن سعيد. (2008م). *إمكانية تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة – بنين*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم القرى، الرياض، السعودية.

عطاالله، عبير عثمان. (2010م). *نموذج مقترح لتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية على وزارة التعليم العالي*. (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة الزقازيق– جمهورية مصر العربية .

العلاق، بشير. (2004م). *الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق: مدخل تسويقي إستراتيجي*. ط1. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

علي، لطفي. (2007م). *الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق العملي*. ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر الحكومة الإلكترونية السادس الإدارة العامة الجديدة والحكومة الإلكترونية. دبي– الإمارات العربية المتحدة.

علي، محمد، وعبد الرحيم، محمد. (2009م). الإدارة الإلكترونية كمدخل لتطوير بعض وظائف الإدارة بجامعة تبوك. *مجلة كلية التربية بجامعة الأزهر*، *13* (143).

عمار، محمد جمال. (2007م). *مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين*. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية، غزة.

العمري، سعيد بن معلا. (2003م). *المتطلبات الادارية والامنية لتطبيق الادارة الالكترونية: دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

العواملة، نائل عبد الحافظ. (2003م). نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي،" دراسة استطلاعية. *مجلة الملك سعود*، (15)، 265–275.

الغامدي، عزلا بنت محمد. (2009م). *واقع تطبيق الادارة الالكترونية في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية ودرجة مساهمتها في تجويد العمل الاداري_ دراسة من وجهة نظر المديرين والوكلاء*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أم القرى، السعودية.

الغرباوي، محمد حسن. (2014م). *دور الإلتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على الشق المدني في وزارة الداخلية – قطاع غزة.* (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة.

الغفير، بهجت. (2017م). *مدى جاهزية المؤسسات الحكومية الفلسطينية لتطبيق الحكومة الإلكترونية.* (رسالة ماجستير غير منشورة). أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة.

غنيم، أحمد محمد. (2004م). *الادارة الالكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل.* (د.ط). القاهرة: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.

الغوطي، ابراهيم عبد اللطيف. (2006م). *متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية.* (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية، غزة.

فتحي محمد عبد الغني.(2006م). *إعادة هندسة الأعمال والإدارة الالكترونية" ندوة تأثير الإنترنت على الإدارة في المؤسسات الحكومية.* جامعة الدول العربية. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. القاهرة.

قاسم، اسماعيل عبد الله. (2009م). *تحسين جودة الخدمة في الجامعات الفلسطينية عبر إعادة هندسة العمليات الإدارية الهندرة. دراسة حالة- الجامعة الإسلامية- غزة.* (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية، غزة.

القحطاني، شائع. (2006م). *مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون: دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية.* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

القحطاني، محمد سعيد. (2013م). *واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالحد من الحوادث في المديرية العامة للدفاع المدني بالمنطقة الشرقية.* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

قدوري، سحر. (2010م). *الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة.* ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي العاشر. القاهرة.

القرني، عبد الرحمن سعد. (2007م). *تطبيقات الادارة الالكترونية في الاجهزة الامنية : دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية– الرياض، السعودية.

كريم، فارس. (2008م). *متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر*. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإفتراضية الدولية، المملكة المتحدة.

لبد، خالد. (2016م). *مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر، غزة.

مبروك، طارق. (2014م). *إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وأثرها على الأداء المنظمي للعاملين في القطاع الصحي الفلسطيني الخاص: مستشفى مسلم التخصصي أنموذجاً*. رام الله: جامعة القدس المفتوحة.

مجلس القضاء الأعلى. (2015م). *التقرير السنوي العاشر لعام 2015*، رام الله– فلسطين.

محمد الحسن، العوض احمد. (2010م). *الإدارة الإلكترونية : المفاهيم– السمات– العناصر (دراسة وثائقية)*. ورقة مقدمة إلى المؤتمر العالمي الأول للإدارة الالكترونية: تواصل خلاق مع طفرة الإتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر. الجماهيرية العظمى – طرابلس.

مطر، شادي. (2013م). *دور تنمية الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية– دراسة ميدانية على وزارة الأشغال العامة والإسكان في قطاع غزة*. (رسالة ماجستير غير منشورة). أكاديمية الإدارة والسياسة، غزة.

معهد الدراسات المصرفية. (2013م). *نشرة صادرة عن معهد الدراسات المصرية*. الكويت: معهد الدراسات المصرفية.

المغربي، عبد الحميد. (2004م). *متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها : دراسة تطبيقية علي ميناء دمياط*. ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي العشرون، صناعة الخدمات في الوطن العربي رؤية مستقبلية. مصر: جامعة المنصورة.

ملكاوي، نازم محمود. (2016م). تطبيق تكنولوجيا المعلومات في قطاع الخدمات السياحية: أثر استخدام نظام الحجز الإلكتروني في تحسين خدمة الزبائن في فنادق الخمس نجوم في الأردن. *مجلة جامعة الأقصى- سلسلة العلوم الإنسانية، 20* (1)، 175-205.

منديل، أسعد فاضل. (2014م). *التقاضي عن بعد- دراسة قانونية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي*. العراق: جامعة القادسية.

المنشاوي، محمد عبدالله. (2002م). *الانترنت تعريفه، بدايته، وأشهر جرائمه*. مكة المكرمة: (د.ن).

المهندي، أحمد. (2004م). *مشروع الحكومة الإلكترونية بوابة قطر للقرن الواحد والعشرين*. استراتيجية قطر لبناء حكومة إلكترونية.

المير، إيهاب خميس. (2007م). *متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في البحرين*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

نجم، نجم عبود. (2004م). *الادارة الالكترونية*. ط1. الرياض، السعودية، دار المريخ للنشر.

نجم، نجم عبود. (2008م). *الادارة الالكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات*. ط2. الرياض، السعودية، دار المريخ للنشر.

نور الدين، برمان والأمين، مرزق محمد. (2017م). *دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة زيان عاشور، الجزائر.

الهياجنة، أحمد. (2003م). *إدارة مشاريع الحكومة الإلكترونية تجارب عربية وعالمية*. أخصائي نظم المعلومات في المعهد العربي لإنماء المدن.

واعر، وسيلة. (2010م). *دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية- حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية- الجزائر*. ورقة عمل إلى الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات. قسنطينة: جامعة منتوري.

والي، عدنان. (2012م). *الإدارة الإلكترونية إدارة بلا ورق*. تاريخ الاطلاع: 2017/07/15م، الموقع: http://kenanaonline.com

ياسين، سعد غالب. (2005م). *الادارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية*. الرياض، الإدارة العامة للطباعة والنشر – معهد الادارة العامة.

ثانياً: المراجع الاجنبية:

Ellatif, H. &, Sammani, A. (2013). E-Management: Configuration, Functions and Role in Improving performance of Arab Institutions and Organization. *International Journal of Computer Applications*, *80-* (6), 35-73.

Gilbert, D. & Balesrini, P. (2004). Barriers and Benefite in the Adoption of E-Government. *The international journal of public sector management, 17* (4), 286-301.

Jessup, L. M., & Valacich, J. S. (2006). *Information systems today*. Prentice hall: professional technical reference.

Kotler, philip& keller, lane. (2009). *Margeting Management*. (13th edition). USA: prentice hall.

Marasini, R., Ions, K., & Ahmad, M. (2008). Assessment of e-business adoption in SMEs: A study of manufacturing industry in the UK North East region. *Journal of Manufacturing Technology Management*, *19*(5), 627-644.

Ozen, G., Yaman, M. and Acar, G. (2012). Determination of the employment status of graduates of recreation department. *The Online Journal of Recreation and Sport*, 1 (2), 6-23

Pardhasaradhi, Y. (2005). *Improving citizen–government interface through e-governance:* a study of India. India: Osmania University.

Shahzad, H., & Sandhu, W. Y. (2007). *E-government services in Pakistan*. Lulea University of Technology

Weerakkody, V., & Choudrie, J. (2005). Exploring e-government in the UK: Challenges, issues and complexities. *Journal of Information Science & Technology*, *2*(2), 25-45.

Wetherbe, J. C., Turban, E., Leidner, D. E., & McLean, E. R. (2008). *Information technology for management: Transforming organizations in the digital economy*. New York: Wiley.

Yang, K., & Rho, S. Y. (2007). E-government for better performance: Promises, realities, and challenges. *International Journal of Public Administration*, *30*(11), 1197-1217.

Tokdemir, G, Pacin, Y, Kurfal, M, & Arifo. (2017). Adoption of e-government services in Turkey. *Computers in Human Behavior,* (66), 168-178.

الملاحق

ملحق (1):

قائمة المحكمين

الاسم	المؤسسة	التخصص
أ. د. ماجد الفرا	الجامعة الإسلامية	إدارة أعمال
أ.د. سمير صافي	الجامعة الإسلامية	إحصاء ومنهجية بحث
أ.د. نعمات علوان	جامعة الأقصى	تربية وعلم نفس
د. يوسف بحر	الجامعة الإسلامية	إدارة أعمال
د. رشدي وادي	الجامعة الإسلامية	إدارة أعمال
د. سامي ابو الروس	الجامعة الإسلامية	إدارة أعمال
د. ياسر الشرفا	الجامعة الإسلامية	إدارة أعمال
د. أكرم سمور	الجامعة الإسلامية	إدارة أعمال
د. وسيم الهابيل	الجامعة الإسلامية	إدارة أعمال
أ. إيهاب كحيل	مدير عام المحاكم النظامية- قطاع غزة	
م. هاني المسحال	قسم الهندسة والصيانة- المحاكم النظامية	

بسم الله الرحمن الرحيم

ملحق (2)

الاستبانة في صورتها الأولية

الجـــامعة الاسلامية – غزة
عمادة الدراســـــات العليا
كليـــــــة التجـــــارة
قسم إدارة أعمال– إدارة موارد بشرية

المـوضــوع / تحكيـم استبـانـة

الدكتور الفاضل/ ..... حفظه الله،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته..... وبعد،

يقوم الباحث بإعداد دراسة للحصول على درجة الماجستير في **إدارة الأعمال** بعنوان :
"مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين"

وللتوصل إلى نتائج البحث؛ قام الباحث بتصميم إستبانة :-

ونظراً لخبرتكم الواسعة في هذا المجال يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستبانة في صورتها الأولية التي تشكل أداة الدراسة الميدانية بهدف تحكيمها قبل تطبيقها ميدانياً.

لذا نرجو من سيادتكم التكرم بالاطلاع على فقرات هذه الاستبانة، وإبداء رأيكم فيها من حيث دقة العبارات ومناسبتها لموضوع الدراسة، ومدي انتمائها لمجالات الدراسة التي وردت فيها بوضع علامة (×) للفقرة المناسبة، وإجراء التعديل على الفقرة غير المناسبة، أو اقتراح الصيغة التي تروها مناسبة، علما بأن المشرف على هذه الرسالة (**أ.د. فارس محمود أبو معمر – الجامعة الإسلامية – غزة**).

شاكرين لكم حسن تعاونكم

وتفضلوا قبول فائق الاحترام والتقدير

الباحث/

محمد نعمان شعبان علوان

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية:

1. **الجنس:**

☐ ذكر ☐ أنثى

2. **سنوات الخدمة:**

☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 – أقل من10 سنوات

☐ من 10 - أقل 15سنة ☐ من 15 سنة فأكثر

3. **المسمى الوظيفي:**

☐ رئيس محكمة ☐ قاضي ☐ رئيس قلم

☐ رئيس قسم ☐ رئيس شعبة ☐ موظف إداري

4. **المؤهل العلمي:**

☐ ثانوية عامة فأقل ☐ دبلوم متوسط ☐ بكالوريوس

☐ ماجستير ☐ دكتوراه

5. **نوع المحكمة:**

☐ محاكم الصلح ☐ محاكم الاستئناف

☐ المحكمة العليا ☐ محاكم البداية

☐ المحكمة الإدارية

ثانياً محاور الاستبانة :

المحور الأول: مدى تطبيق الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين ؟

يهدف هذا المحور إلى معرفة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الموجودة في المحاكم.

م.	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	تقدم المحاكم خدمات إلكترونية عبر برنامج الميزان					
2.	يتم التنسيق والتواصل بين الدوائر والأقسام في المحاكم وخارجها باستخدام الفاكس والبريد الإلكتروني					
3.	تصميم برامج ملحقة ببرنامج الميزان مع التحديث المستمر					
4.	يتم متابعة عمل المحاكم يومياً وشهرياً عبر شبكة الانترنت					
5.	يوجد صفحة إلكترونية للمحامين للمراجعة على قضاياهم					
6.	يوجد برنامج مالي إلكتروني للترسيم وتحصيل الرسوم					
7.	يسهل تخزين البيانات على قواعد البيانات المجمعة في المحاكم الوصول إلى البيانات بسرعة					
8.	يتم بناء ومتابعة الموقع الإلكتروني لمجلس القضاء الأعلى					
9.	يوجد برنامج ملحق بالميزان شامل لكل وظائف قسم التنفيذ					
10.	تحد الأرشفة الإلكترونية للوثائق والمبرزات من ضياعها					
11.	يتم العمل على تصميم برنامج مركزي للأحكام الجزائية مرتبط بوزارة الداخلية والنيابة					

المحور الثاني: ما المتطلبات اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين؟

يهدف هذا المحور إلى معرفة توفر المتطلبات الإدارية والمالية والتقنية والقانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

م.	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
.1	تدعم الإدارة العليا للمحاكم سياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية					
.2	يوجد لجنة أو إدارة تضع الخطط وتنفذ وتتابع تطبيق الإدارة الإلكترونية					
.3	تستعين المحاكم بالجهات الاستشارية المتخصصة في تطبيق الإدارة الإلكترونية					
.4	يتم تدريب كافة الموظفين على استخدام الأجهزة والبرامج					
.5	يتم إصدار دليل إرشادي في المحاكم يوضح جميع المهام					
.6	يتم توفير البنية التحتية من أجهزة وشبكات وبرامج					
.7	يوجد ربط بين الإدارة المركزية وباقي المحاكم عن طريق شبكة الحاسوب الحكومي					
.8	يوجد في المحاكم الموارد البشرية المتخصصة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية					
.9	يتم توفير الدعم المالي اللازم لشراء البنية التحتية وصيانتها وتصميم البرامج الإلكترونية وتدريب القوى البشرية					
.10	يوجد أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات في المحاكم من الاختراق					
.11	يوجد تشريعات وقوانين تحمي خصوصية وسرية البيانات					
.12	يتم توفير موقع إلكتروني للمحاكم على شبكة الانترنت					

المحور الثالث: ما مدى تطبيق الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور ؟

يهدف هذا المحور إلى معرفة المزايا من تطبيق الإدارة الإلكترونية .

م.	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	يوفر تطبيق الإدارة الإلكترونية الوقت والجهد في تقديم الخدمات					
2.	تسهل الأرشفة الإلكترونية الرجوع للبيانات					
3.	يقلل تطبيق الإدارة الإلكترونية من فقدان وتلف البيانات					
4.	يتم الاستعلام عن القضايا في أي وقت عبر الشبكة					
5.	يتم التدقيق المستمر للقضايا والمعلومات عبر قواعد البيانات					
6.	تقلل الأرشفة الإلكترونية الرجوع للملفات الورقية					
7.	يتم الإطلاع على محاضر الجلسات عبر برنامج الميزان					
8.	يزيد تطبيق الإدارة الالكترونية الدقة والوضوح في إنجاز الأعمال					

بسم الله الرحمن الرحيم

ملحق (3)

الاستبانة في صورتها النهائية

الجـامعة الاسلامية – غزة
عمادة الدراسـات العليا
كليـة التجـــارة
قسم إدارة أعمال– إدارة موارد بشرية

المـوضـوع / تعبئة استبـانـة

الأخوة / الأخوات الكرام.....،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته..... وبعد،

الإستبانة المرفقة عبارة عن أداة لجمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة بعنوان:

"مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين"

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية – بغزة.

حيث أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام تقنيات وبرامج تكنولوجيا المعلومات وشبكات الحاسوب والاتصالات في تنفيذ المهام والأنشطة الإدارية مما يؤدي إلى إنجازها بسهولة وسرعة ودقة عالية وأيضاً تعمل على توفير الوقت والجهد وتبسيط الإجراءات مع ضمان خصوصية وسرية وأمن المعلومات.

ونظراً لأهمية رأيك في هذا المجال، فإن الباحث يأمل منكم التكرم بالإجابة عن جميع فقرات هذه الاستبانة بدقة وعناية وموضوعية وأن تكون الإجابات معبرة عن آرائكم، وإعادتها للباحث في أقرب وقت ممكن، وذلك لمساندتكم من الأهمية والأثر الكبير في إنجاح هذه الدراسة. علماً بأن المعلومات الواردة في هذه الإستبانة بسرية تامة وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا فائق الإحترام والتقدير،،،،،

الباحث/

محمد نعمان شعبان علوان

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية:

1. **الجنس:**

☐ ذكر ☐ أنثى

2. **سنوات الخدمة:**

☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 – أقل من10 سنوات

☐ من 10 - أقل 15سنة ☐ من 15 سنة فأكثر

3. **المسمى الوظيفي:**

☐ رئيس محكمة ☐ قاضي ☐ رئيس قلم

☐ رئيس قسم ☐ رئيس شعبة ☐ موظف إداري

4. **المؤهل العلمي:**

☐ ثانوية عامة فأقل ☐ دبلوم متوسط ☐ بكالوريوس

☐ ماجستير ☐ دكتوراه

5. **نوع المحكمة:**

☐ محاكم الصلح ☐ محاكم الاستئناف

☐ المحكمة العليا ☐ محاكم البداية

☐ المحكمة الإدارية

ثانياً محاور الاستبانة :

المحور الأول: مدى تطبيق الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين ؟

يهدف هذا المحور إلى معرفة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الموجودة في المحاكم.

م.	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	تقدم المحاكم خدمات إلكترونية عبر برنامج الميزان					
2.	يتم التنسيق والتواصل بين الدوائر والأقسام في المحاكم وخارجها باستخدام الفاكس والبريد الإلكتروني					
3.	تصميم برامج ملحقة ببرنامج الميزان مع التحديث المستمر					
4.	يتم متابعة عمل المحاكم يومياً وشهرياً عبر شبكة الانترنت					
5.	يوجد صفحة إلكترونية للمحامين للمراجعة على قضاياهم					
6.	يوجد برنامج مالي إلكتروني للترسيم وتحصيل الرسوم					
7.	يسهل تخزين البيانات على قواعد البيانات المجمعة في المحاكم الوصول إلى البيانات بسرعة					
8.	يتم بناء ومتابعة الموقع الإلكتروني لمجلس القضاء الأعلى					
9.	يوجد برنامج ملحق بالميزان شامل لكل وظائف قسم التنفيذ					
10.	تحد الأرشفة الإلكترونية للوثائق والمبرزات من ضياعها					
11.	يتم العمل على تصميم برنامج مركزي للأحكام الجزائية مرتبط بوزارة الداخلية والنيابة					

المحور الثاني: ما المتطلبات اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين؟

يهدف هذا المحور إلى معرفة توفر المتطلبات الإدارية والمالية والتقنية والقانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

م.	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المتطلبات الإدارية						
.1	تدعم الإدارة العليا للمحاكم سياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية					
.2	يوجد لجنة تضع الخطط وتنفذ وتتابع تطبيق الإدارة الإلكترونية					
.3	تستعين المحاكم بالجهات الاستشارية المتخصصة في تطبيق الإدارة الإلكترونية					
.4	يتوفر دليل إجراءات واضح وموثق لتقديم الخدمات في المحاكم					
المتطلبات المالية						
.5	توفير الدعم المالي اللازم لشراء البنية التحتية وصيانتها					
.6	توفير الدعم المالي اللازم لتصميم البرامج الإلكترونية					
.7	توفير الدعم المالي اللازم لتدريب القوى البشرية وتأهيلهم					

م.	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	المتطلبات البشرية					
.8	تدريب كافة الموظفين على استخدام الأجهزة والبرامج					
.9	يوجد في المحاكم متخصصون في تصميم وتطوير البرامج المستخدمة (الميزان).					
.10	يوجد في المحاكم عدد كاف من الأفراد المؤهلين لتطوير البنية التحتية للشبكات					
.11	يوجد مدربون مؤهلون لتدريب الموظفين على تكنولوجيا المعلومات في المحاكم					
.12	يوجد قدرة لدى العاملين على استخدام الحاسوب والانترنت					
	المتطلبات التقنية والفنية					
.13	تتوفر النظم والبرامج اللازمة (الميزان – المالي– ملحق التنفيذ).					
.14	يوجد ربط بين شبكة المحاكم وشبكة الحاسوب الحكومي					
.15	يوجد موقع إلكتروني للمحاكم على شبكة الانترنت					
.16	تتوفر أجهزة الحاسب الآلي اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية					

م.	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	المتطلبات القانونية					
.17	تتوفر القوانين والتشريعات التي تحمي الخصوصية وسرية البيانات الإلكترونية للجمهور					
.18	يتوفر الوعي القانوني لدى العاملين حول الخدمات الإلكترونية					
.19	يوجد دراية واسعة بالنواحي القانونية لدى الجهات القانونية في المحاكم					
.20	تجري المحاكم مناقشات مستمرة حول القوانين المستجدة للإدارة الإلكترونية حتى تتوافق مع التطورات المتغيرة					
	المتطلبات الأمنية					
.21	يوجد أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات في المحاكم من الاختراق					
.22	تزيد استخدام الإدارة الإلكترونية الثقة لدى الجمهور					
.23	يوجد خطط حماية لأمن المعلومات وسريتها					
.24	يوجد تعليمات واضحة تتعلق بالمخالفات الأمنية في المحاكم					

المحور الثالث: ما مدى تطبيق الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور ؟

يهدف هذا المحور إلى معرفة تحسين الخدمة المقدمة من تطبيق الإدارة الإلكترونية .

م.	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	يوفر تطبيق الإدارة الإلكترونية الوقت والجهد في تقديم الخدمات					
2.	زيادة إنتاجية العاملين في المحاكم					
3.	تحسين مستوى أداء العاملين في المحاكم					
4.	تقليل تكلفة حفظ المعلومات وأماكن الأرشيف					
5.	سرعة ودقة إيصال التعليمات الإدارية للعاملين					
6.	تقليل معدلات الوقوع في الأخطاء					
7.	تتغلب المحاكم على العقبات التي تخفض مستوى الخدمة للجمهور					
8.	تقوم المحاكم باستغلال الامكانات الالكترونية المتاحة بشكل جيد					
9.	تهتم المحاكم بتعريف المحامين والمواطنين بالخدمات المقدمة					
10.	يمتلك الموظفين في المحاكم المعرفة الكافية للإجابة على الأسئلة					
11.	تبسيط إجراءات إنجاز الخدمات					
12.	تقييم أداء العاملين بشكل دوري					

ملحق (4):

خطاب تسهيل مهمة

بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعة الإسلامية غزة
The Islamic University of Gaza

مكتب نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا هاتف داخلي: 1150

الرقم: ج س غ/35/ Ref:

التاريخ: 2017/05/03 Date:

الأخ المستشار الدكتور/ عبد الرؤوف الحلبي حفظه الله،،،

رئيس مجلس القضاء الأعلى

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع/ تسهيل مهمة طالب ماجستير

تهديكم شئون البحث العلمي والدراسات العليا أعطر تحياتها، وترجو من سيادتكم التكرم بتسهيل مهمة الطالب/ **محمد نعمان شعبان علوان**، برقم جامعي **120140176** في برنامج الماجستير بكلية **التجارة** تخصص **إدارة الأعمال – إدارة الموارد البشرية** وذلك بهدف الحصول علي المعلومات التي تساعده في اعدادها والتي بعنوان:

مدى قدرة تطبيق الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين

The Extent of the Application of Electronic Management to Improve the Servided the Public in the Labor Courts in the Gaza Strip from the Standpoint of the Ability of Worlers

والله ولي التوفيق،،،

نائب الرئيس لشئون البحث العلمي والدراسات العليا

أ. د. عبدالرؤوف علي المناعمة

صورة إلى:-

- الملف.

+97082644400 +97082644800 public@iugaza.edu.ps www.iugaza.edu.ps iugaza iugaza mediaiug iugaza
P.O Box 108, Rimal,Gaza,Palestine ص.ب 108 الرمال . غزة . فلسطين