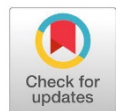


Research Article

Open Access



واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء (دراسة حالة)

فاطمة عبدالعزيز الماوي^{1*}، فرج محمود فرج^{2*}الباحث الأول^{1*}: المكتبات

والمعلومات والتوثيق، جامعة عمر المختار، ليبيا.

الباحث الثاني^{2*}: المكتبات

والمعلومات والتوثيق، جامعة عمر المختار، ليبيا.

المستخلص: تهدف هذه الدراسة إلى تقييم واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء، والتعرف على الفروق بين آراء الموظفين وفقاً لمتغيرات العمر، المؤهل العلمي، والخبرة، إضافة إلى قياس تأثير التحول الإلكتروني على الأداء المؤسسي والتحديات المرتبطة به. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، وشملت عينة عشوائية قوامها (50) موظفاً وموظفة، حيث تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة وتحليلها ببرنامج (SPSS) أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) لصالح تبني الإدارة الإلكترونية، مع بروز تحديات أبرزها ضعف البنية التحتية، نقص المهارات الرقمية، مقاومة التغيير لدى الفئات الأكبر سناً، وارتفاع التكاليف. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التحتية، مواكبة التطورات التكنولوجية للوصول إلى نظم الذكاء الاصطناعي في الأعمال، تعزيز الأمن السيبراني، وتنفيذ برامج تدريبية مكثفة لرفع كفاءة الموظفين، خصوصاً الأقل خبرة في المجال الرقمي.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات، مؤسسة الضمان الاجتماعي.

^{1*}Corresponding author:

Name, E-mail addresses:

example@example.com

Department Name, Name of Organization, City, Country

^{2*}Second Author: Name,E-mail addresses: example@example.com

Department Name, Name of Organization, City, Country.

Received:

16/07/2025

Accepted:

11/10/2025

Publish online:

31/12/2025

The Reality of Implementing E-Management at the Social Security Institution in Al-Bayda (A Case Study)

Abstract: This study aims to evaluate the reality of implementing e-management at the Social Security Institution in Al-Bayda, while examining differences in employees' perspectives according to age, educational qualification, and experience as well as measuring the impact of digital transformation on institutional performance and the challenges it faces. The study employed the descriptive-analytic approach and the case study method, targeting a random sample of 50 employees. Data were collected through a questionnaire and analyzed using SPSS. The results revealed statistically significant differences at the 0.01 level in favor of adopting e-management, alongside challenges such as weak infrastructure, limited digital skills, resistance to change among older age groups, and high costs. The study recommended developing infrastructure, keeping pace with technological advancements to integrate artificial intelligence in business intelligence systems, enhancing cybersecurity, and implementing intensive training programs to improve employees' competencies, especially those with less digital experience.

Keywords: Electronic Management, Information Technology, Social Security Institution.



مقدمة:

شهدت المؤسسات في عصر تكنولوجيا المعلومات تحولاً متسارعاً نتيجة التطور التكنولوجي، مما أدى إلى تبني فكرة مفهوم الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتعزيز الكفاءة وتحسين الأداء المؤسسي؛ وأصبح موضوع الإدارة الإلكترونية واستراتيجياتها وتحديات التحول نحوها موضوعاً حيويًا يحظى باهتمام بارز، باعتبارها اتجاهاً جديداً في الإدارة المعاصرة، حيث يتطلب تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية توافر العديد من الكفاءات والإمكانات، بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطن، وتحقيق مستوى أداء مناسب للمؤسسات.

مشكلة الدراسة: قد تتعرض الإدارة الإلكترونية في المؤسسات إلى صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الاتصالات، بسبب قلة الإمكانيات المادية والتقنية والبشرية، ومشاكل في الصيانة التقنية لبرامج الإدارة، فضلاً عن قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية لتأهيل الموظفين، والاستعانة بالخبرات ذات الكفاءة العالية؛ وحينما توجهت الدراسة إلى مؤسسة الضمان الاجتماعي بالبيضاء لوحظ وجود بعض القصور في تطبيقها للإدارة الإلكترونية، على الرغم من أهميتها في تيسير الأعمال الإدارية بسهولة وسرعة في المؤسسة، وبالتالي فإن مشكلة الدراسة تكمن في قصور تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي على الطريقة الصحيحة، مما أدى إلى ضعف الأعمال وتأخرها، وضعف الحصول على المعلومات وتبادلها، ومن هنا تحاول الدراسة أن تحدد التساؤل الرئيس الآتي:

ما مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء؟

ومن هذا السؤال الرئيس تتفرع الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مفهوم الإدارة الإلكترونية، وما متطلبات تطبيقها؟
2. ما طبيعة الإدارة الإلكترونية المطبقة في مؤسسة الضمان الاجتماعي؟ وما واقع تطبيقها؟
3. ما هي متطلبات تفعيل الإدارة الإلكترونية؟
4. ما هي مهارات الموظفين بمؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء في تطبيق الإدارة الإلكترونية؟
5. ما التحديات التي تواجه مؤسسة الضمان الاجتماعي عينة الدراسة في تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

أهمية الدراسة: تتمثل أهمية الدراسة فيما يأتي:

1. تسهم في الاهتمام بموضوع حيوي مهم وهو الإدارة الإلكترونية.

2. نشر الوعي التكنولوجي لدى العاملين في المؤسسة الضمان الاجتماعي والمؤسسات المشابهة من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3. تعزيز ثقة العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي وقدرتهم على التحول التكنولوجي.

4. الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في مؤسسة الضمان الاجتماعي والمؤسسات المشابهة في التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

أهداف الدراسة:

1. التعريف بمفهوم الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها.
2. التعرف على طبيعة الإدارة الإلكترونية المطبقة في مؤسسة الضمان الاجتماعي وواقع تطبيقها.
3. التعرف على مهارات الموظفين الإداريين بمؤسسة الضمان الاجتماعي في تطبيق الإدارة الإلكترونية.
4. معرفة تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء.
5. معرفة التحديات التي تواجه مؤسسة الضمان الاجتماعي لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

مصطلحات الدراسة:

1. الإدارة: "مجموعة من الخطوات المتتالية والمتعاقبة التي تهدف إلى توجيه الموارد البشرية والمادية نحو تحقيق الأهداف المنشودة، وذلك عن طريق تنسيق الجهود والترتيب الهادف لعناصر الإنتاج (السلمي، 2012: 28)".
2. الإدارة الإلكترونية: "هي القدرة على استخدام الحاسبات الآلية في تنفيذ الأعمال الإلكترونية والأنشطة الإدارية عبر الأنترنت والشبكات، وتقديم الخدمات آلياً للمستفيدين في أي زمان ومكان، ما يؤدي إلى جودة وتحسين الأداء (القحطاني، 2018: 10)".

3. مؤسسة الضمان الاجتماعي: هي هيئة حكومية عامة تهدف إلى توفير حماية اجتماعية واقتصادية للأفراد والعائلات ضد المخاطر التي قد تؤثر على دخلهم أو قدرتهم على العمل، مثل الشيخوخة، أو الإعاقة، أو البطالة، أو المرض، أو فقدان المُعيل؛ تعمل هذه المؤسسة من خلال نظام تأميني قائم على اشتراكات شهرية يدفعها العمال وأصحاب العمل أو الدولة، لتوفير مزايا مالية وخدمات صحية وتعويضات للمشاركين عند الحاجة (Social Protection Floors).

حدود الدراسة:

1. الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة على الإدارة الإلكترونية وواقع تطبيقها.

2. الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على مؤسسة الضمان الاجتماعي في مدينة البيضاء.

3. الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة خلال العام الدراسي 2024 - 2025.

الدراسات السابقة:

1. واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المؤسسة: دراسة حالة مجمع صيدال، الوحدة التجارية للشرق باتنة:

تهدف الدراسة إلى تشخيص واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المؤسسة: دراسة مجمع صيدال، الوحدة التجارية للشرق باتنة، ولتحقيق هدف الدراسة المنشود تم تصميم استبانة تحتوي على أربعة أبعاد رئيسية هي: التوظيف الإلكتروني، التعلم والتدريب الإلكتروني، نظام التعويضات والأجور الإلكتروني، وتسجيل الحضور والانصراف الإلكتروني، وزعت (55) استبانة على عينة الدراسة، وتم الاعتماد على برنامج spss.v22 لتحليل البيانات، معتمدة على المنهج دراسة الحالة، وخلصت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق وظائف الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية حسب الأبعاد المستخدمة في الدراسة مرتفع في مجمع صيدال عينة الدراسة، وأوصت بضرورة توعية مؤسسة صيدال موظفيها عن أهمية الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وانعكاساتها الإيجابية عليهم، وذلك لتفادي مشاكل مقاومة التغيير.

2. الإدارة الإلكترونية ودورها في إحداث التغيير التنظيمي: دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

تمحورت الدراسة حول إشكالية مساهمة الإدارة الإلكترونية في إحداث التغيير التنظيمي من أجل التغييرات الوظيفية، وهدفت إلى معرفة أهمية وفوائد الإدارة الإلكترونية في الدراسة ومعرفة مدى وعي المدراء والعاملين في الإدارة بأهمية التقدم التكنولوجي بالأخص في تطبيق الإدارة الإلكترونية، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وتطبيق عينة عشوائية بلغت (43) عاملاً، وزعت عليهم استبانة تمثلت في ثلاثة محاور: المحور الأول: مساهمة البعد التكنولوجي في إحداث التغييرات الوظيفية، والمحور الثاني: مساهمة البعد البشري في التغييرات السلوكية، أما المحور الثالث: فتطرق إلى مساهمة البعد التنظيمي في إحداث تغيير على مستوى الهيكل التنظيمي، وخرجت الدراسة بعدد من النتائج منها: أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تسعى لتوفير أجهزة ووسائل تكنولوجية لأداء الأعمال، وأن الكلية بعد تطبيقها لمشروع الرقمنة أدت إلى عدة تغييرات في الهيكل التنظيمي.

3. دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الأكاديمي في جامعة الحديدة: دراسة ميدانية من وجهة نظر منتسبي الجامعة.

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة الحديدة بالجمهورية اليمنية وأهميتها في تحسين الأداء الأكاديمي، كما تهدف إلى معرفة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكليات والأقسام الإدارية ومجالات هذا التطبيق من أجل تحسين الأداء، وتم إجراء دراسة ميدانية على عينة عشوائية من منتسبي جامعة الحديدة سواء كانوا موظفين أو إداريين أو أعضاء هيئة تدريس، وبلغ عدد العينة (204) فردا أجابوا على الاستبانة المكونة من (36) سؤالاً موزعاً على أربعة محاور، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة الاعتماد على تطبيقات الإدارة الإلكترونية لما لها من دور كبير في تحسين الأداء الإداري والأكاديمي في جامعة الحديدة.

4. واقع الانتقال إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية "الإيجابيات والسلبيات": دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر بسكرة.

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية في الجزائر وتحديد الآثار المترتبة على استخدامها، وتحليل الواقع الفعلي لمدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الجزائرية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة البيانات التي تم الحصول عليها من استبانة تم توزيعها على موظفي الإدارة بالجامعة عينة الدراسة؛ وبينت النتائج أن هناك جهوداً تبذل من القيادات العليا بالإدارة لاستقطاب تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستغلالها، إلا أنها تبقى دون المستوى، كما بينت عدم توفر الجانب المادي والتقني لهذه التكنولوجيا، وافتقار الموارد البشرية المؤهلة، ووضعت جملة من التوصيات قصد تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والانتقال لتطبيق الإدارة في المؤسسات الخدمية الجزائرية.

من خلال عرض الدراسات السابقة، يمكن بيان أوجه الاتفاق والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، كذلك مدى استفادة الدراسة الحالية منها، وذلك كما يلي:

أ. من حيث الهدف: تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث الهدف الرئيسي ألا وهو تطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال معرفة مدى تطبيقها والتحديات والمعوقات التي تواجه العاملين وتحول دون تطبيقها، وانعكاس تأثيرها على أداء العاملين، بينما اختلفت مع دراسة واحدة حيث تسعى الأخيرة إلى التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

ب. من حيث مجتمع وعينة الدراسة: أجريت الدراسة الحالية على مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء حيث بلغت عينة الدراسة (50)، أما الدراسات السابقة فقد كان الاختلاف في مجتمع وعينة الدراسة، فكل دراسة أُسقطت على عينات ومؤسسات مختلفة.

ج. من حيث المنهج وأداة جمع البيانات: اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، وتم استخدام استمارة الاستبانة لجمع المعلومات، حيث تشابهت الدراسة الحالية والدراسات السابقة في أداة جمع البيانات والمنهج المطبق، فكل الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي عدا دراسة واحدة استخدمت منهج دراسة الحالة.

د. من حيث نوع المؤسسة: استهدفت الدراسة الحالية مؤسسة حكومية ذات طابع خدمي وهي مؤسسة الضمان الاجتماعي، أما الدراسات السابقة تنوعت بين القطاع العام والخاص (خدمي، تجاري، تعليمي).

ه. من حيث الزمان والمكان: أنجزت الدراسة الحالية في العام الدراسي 2024 / 2025م في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء، أما الدراسات السابقة فقد تمت في بيئة محلية وعربية (ليبيا، الجزائر، اليمن، السعودية)، وكانت بين عامي (2019- 2024).

مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:

1. ساهمت بعض الدراسات بشكل كبير في إعداد وتصميم أداة جمع البيانات (الاستبانة) للدراسة الحالية.
2. الاطلاع على المناهج المستخدمة، مما فتح المجال للباحث في إعداد منهجية الدراسة المتبعة في الدراسة الحالية.
3. ساهمت الدراسات السابقة في بناء الجانب النظري للدراسة الحالية.

الإطار النظري للدراسة

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تعتبر الإدارة الإلكترونية نقطة التقاء بين تكنولوجيا المعلومات الكيان الإداري، حيث تدمج الموارد البشرية والأنشطة والعمليات الإدارية في المؤسسات مع تقنيات تكنولوجيا المعلومات.

ومفهوم الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الإدارية المستحدثة نسبياً، والتي ظهرت مع ظهور شبكات المعلومات وتطور تكنولوجيا المعلومات؛ هذا المفهوم ينعكس بشكل كبير على الأداء الإداري في المؤسسات من خلال سرعة إنجاز العمل وجودته، والكفاءة والفعالية في تقديم المعلومات للمستخدمين من هذه المؤسسات.

وتشير الإدارة الإلكترونية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات الإدارة داخل المؤسسات، مما يساهم في تحسين سرعة اتخاذ القرارات، تقليل التكلفة التشغيلية، وتقديم خدمات أكثر كفاءة للمستخدمين (الزبيدي،

(2020: 25)

عرف أبو خيران الإدارة الإلكترونية "بأنها إدارة غير ورقية بدون تفويضات تقليدية، حيث تعتمد هذه الإدارة على السجلات المحوسبة والمذكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية" (أبو خيران، 2022: 19).

كما عرف حجاج وهتهات الإدارة الإلكترونية بأنها عبارة عن مجموعة من الأعمال التي تنفذ إلكترونياً من أجل إنجاز الأعمال الإدارية من تنظيم وتنسيق ورقابة واتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل جهد وتكاليف (حجاج وهتهات، 2022: 6).

عرفتها (برعي، 2020) "بأنها العملية التي يتم من خلالها التحول من العمل التقليدي الذي يعتمد على التعامل اليدوي، والذي يعتمد على التعامل اليدوي والذي يستخدم في الغالب العمليات الورقية إلى العمليات الإلكترونية" من خلال التعريفات السابقة يمكن أن نستخلص التعريف الإجرائي الآتي لمفهوم الإدارة الإلكترونية وهي: الإدارة التي توظف جميع الموارد البشرية والتكنولوجية والمادية بشكل مترابط بهدف تحقيق أهداف المؤسسة، وتقديم خدماتها لمستفيديها بفعالية أكثر وتكاليف وجهود أقل، وبوقت أسرع.

التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية:

بدأت الإدارة الإلكترونية منذ 1960 عند ابتكار شركة Tbm مصطلح معالج الكلمات على طابعها الكهربائية، وذلك للفت نظر الإدارة إلى إنتاج هذه الطابعات واستخدام معالج الكلمات، فأنتجت هذه الشركة جهاز أطلقت عليه اسم الشريط الممغنط، بحيث يتم تخزين الكلمات على الشريط الممغنط عند كتابة أي رسالة، ويمكن طباعتها بعد استرجاعها من الشريط على الطابعة، فيتم طباعة اسم وعنوان الشخص المرسل إليه؛ وبالتالي وفرت جهد كبير للفرد خاصة عند توفر عدد كبير من المرسل إليهم، وبهذا بدأ التطور في تقنيات المجال الإداري وتطبيقها على مختلف المؤسسات لضمان جودة عالية في الأداء بأقل التكاليف؛ فكان لبداية ظهور الإدارة الإلكترونية دورٌ في انتشار استخدام نظام الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ نهاية عقد الخمسينات والستينات، حيث إن ثورة تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة اتخذاً مفهوم الإدارة الإلكترونية وأسهمت في تكوينه وانتشاره وبهذا تسارعت مختلف المؤسسات للانتقال إلى الإدارة الإلكترونية.

واستخدام مصطلح المكتب اللاورقي لأول مرة في عام 1973 في الولايات المتحدة، الذي وجهنا إلى التحول للعمل الرقمي، وفي عام 1996 استخدمت شركة مايكروسوفت الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسساتها مما أدى إلى تقليص الاحتياج لاستخدام الورق في نهاية التسعينات مع انتشار شبكة الانترنت العالمية واعتمد مصطلح الإدارة الإلكترونية كوسيلة لتوفير الخدمات عن بعد.

أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات:

يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في الآتي (العلي، 2019: 49):

1. تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.
2. زيادة الشفافية في العمليات الإدارية.
3. تسهيل الوصول إلى المعلومات واتخاذ القرارات.
4. اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
5. تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات مما ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلي المواطنين كما أصبحت الخدمات أكثر جودة.
6. إن استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح سيققل من استخدام الأوراق بشكل ملحوظ، وبالتالي سيؤثر إيجابا على عمل المؤسسة، كما إن تقليل استخدام الورق سوف يعالج عمليات الحفظ.

خصائص تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية أدى إلى تغييرات جذرية في طرق إنجاز الأعمال وذلك لتوفرها على مجموعة من الخصائص:

1. السرعة والوضوح: تتميز الإدارة الإلكترونية بأسلوب أكثر كفاءة لتسير الأعمال والسرعة في الأداء داخل المنظمة.
2. المرونة: تتميز الإدارة الإلكترونية بالمرونة العالية، تتمثل في بناء أنظمة على أساس شبكي لإنجاز الأعمال تعتمد على الحواسيب والاتصالات الإلكترونية، مما يساعد على الوصول إلى درجة عالية من التنسيق والتفاهم داخل المنظمة.
3. مكان عمل افتراضي: للإدارة الإلكترونية مزايا لإنجاز المهام إذ يتم التواصل داخل المنظمة عن طريق الشبكات الإلكترونية التي تربط بين أقسام المنظمة، ويكون التواصل أيضا من خارج البلاد لتبادل الخبرات بين الأفراد.
4. عدم التقيد بالزمان: إن الإدارة الإلكترونية لا تلتزم بأوقات العمل القانونية بحيث يمكن اتخاذ أي قرار خارج أوقات العمل ومواجهة المستجدات في أي وقت من اليوم.
5. أمن المعلومات: من خصائص الإدارة الإلكترونية قدرتها على حفظ المعلومات والبيانات باستخدام برامج حماية تساعد على عدم كشف المعلومة لأصحاب الصلاحية.

6. الرقابة المباشرة: فالإدارة الإلكترونية تسمح بمتابعة جميع مراكز العمل عن بعد بواسطة الكاميرات الرقمية المنتشرة داخلها

مبررات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

- قد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة الخدمات وضمان سلامة العمليات كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية ويمكن تلخيص المبررات في نقاط الآتية:
1. تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به في توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة تتمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة الفرصة للاستثمار في قطاع تكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من مزايا تقنية المتوفرة على المستوى الدولي.
 2. حاجة الموظفين العموميين للدعم النوعي من خلال معلومات صلبة ونظام عمل متطور.
 3. الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
 4. القرارات والتوصيات الفورية التي من شأنها أحداث عدم توازن في التطبيق.

متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية وأثر تفعيلها على النشاط الإداري:

1. المتطلبات الفنية:

- أ. النظام التشغيلي: يجب أن يكون النظام التشغيلي متوافقاً مع البرامج الإلكترونية.
- ب. الأجهزة: يجب أن تكون الأجهزة مثل الحواسيب والخوادم قادرة على تشغيل البرامج الإلكترونية.
- ج. الشبكة: يجب أن تكون الشبكة قادرة على توفير الاتصال بين الأجهزة والبرامج الإلكترونية.
- د. البرمجيات: يجب أن تكون البرمجيات قادرة على تشغيل البرامج الإلكترونية.

2. المتطلبات البشرية:

- أ. التدريب: يجب أن يكون الموظفون مدربين على استخدام البرامج الإلكترونية.
- ب. المهارات: يجب أن يكون الموظفون يتمتعون بالمهارات اللازمة لاستخدام البرامج الإلكترونية.
- ج. الرقابة: يجب أن يكون هناك رقابة فعالة على استخدام البرامج الإلكترونية.

3. المتطلبات المالية:

- أ. التكلفة: يجب أن تكون التكلفة منخفضة بما يكفي لتوفير البرامج الإلكترونية.
- ب. الاستثمار: يجب أن يكون الاستثمار في البرامج الإلكترونية فعالاً.

4. المتطلبات الأمنية:

- أ. الأمان: يجب أن يكون الأمان على أعلى مستوى لتوفير البرامج الإلكترونية.
- ب. الخصوصية: يجب أن تكون الخصوصية محمية عند استخدام البرامج الإلكترونية.

5. المتطلبات القانونية:

- أ. القوانين واللوائح: يجب أن تكون البرامج الإلكترونية متوافقة مع القوانين واللوائح المعمول بها.
- ب. الحقوق الفكرية: يجب أن تكون الحقوق الفكرية محمية عند استخدام البرامج الإلكترونية.

6. المتطلبات البيئية:

- أ. البيئة: يجب أن تكون البرامج الإلكترونية متوافقة مع البيئة المحيطة.
 - ب. الاستدامة: يجب أن تكون البرامج الإلكترونية مستدامة على المدى الطويل.
- المتطلبات الخاصة للإدارة الإلكترونية تشمل:

7. المتطلبات الخاصة بالبرمجيات:

- أ. التوافق: يجب أن تكون البرمجيات متوافقة مع أنظمة التشغيل المختلفة.
- ب. الاستقرار: يجب أن تكون البرمجيات مستقرة ولا تتعرض للانحياز بسهولة.
- ج. الأمان: يجب أن تكون البرمجيات آمنة ولا تتيح للقرصنة أو الفيروسات.
- د. السهولة في الاستخدام: يجب أن تكون البرمجيات سهلة في الاستخدام ولا تتطلب تدريباً مكثفاً.

8. المتطلبات الخاصة بالبيانات:

- أ. التوافق: يجب أن تكون البيانات متوافقة مع أنظمة إدارة البيانات المختلفة.
- ب. الاستقرار: يجب أن تكون البيانات مستقرة ولا تتعرض لفقدان أو التلف.
- ج. الأمان: يجب أن تكون البيانات آمنة ولا تتيح للوصول غير المصرح به.
- د. السهولة في الوصول: يجب أن تكون البيانات سهلة في الوصول ولا تتطلب إجراءات معقدة.

9. المتطلبات الخاصة بالاتصالات:

- أ. السرعة: يجب أن تكون الاتصالات سريعة ولا تتعرض للتأخير.
- ب. الاستقرار: يجب أن تكون الاتصالات مستقرة ولا تتعرض للانقطاع.
- ج. الأمان: يجب أن تكون الاتصالات آمنة ولا تتيح للقرصنة أو الفيروسات.
- د. السهولة في الاستخدام: يجب أن تكون الاتصالات سهلة في الاستخدام ولا تتطلب تدريباً مكثفاً.

10. المتطلبات الخاصة بالتدريب:

- أ. التوافق: يجب أن يكون التدريب متوافقاً مع احتياجات الموظفين.
- ب. الاستقرار: يجب أن يكون التدريب مستقرًا ولا يتعرض للتغيرات المتكررة.
- ج. الأمان: يجب أن يكون التدريب آمنًا ولا يتيح للوصول غير المصرح به.
- د. السهولة في الوصول: يجب أن يكون التدريب سهلًا في الوصول ولا يتطلب إجراءات معقدة.

11. المتطلبات الخاصة بالدعم الفني:

- أ. التوافق: يجب أن يكون الدعم الفني متوافقاً مع احتياجات الموظفين.
 - ب. الاستقرار: يجب أن يكون الدعم الفني مستقرًا ولا يتعرض للتغيرات المتكررة.
 - ج. الأمان: يجب أن يكون الدعم الفني آمنًا ولا يتيح للوصول غير المصرح به.
 - د. السهولة في الوصول: يجب أن يكون الدعم الفني سهلًا في الوصول ولا يتطلب إجراءات معقدة.
- يمكن أن يؤثر تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل كبير على نشاط الإدارة، حيث يمكن أن يؤدي إلى تحسين الكفاءة والفعالية في أداء المهام الإدارية، وهناك بعض تأثيرات المحتملة على النشاط الإداري وهي:

1. تحسين الكفاءة:

- أ. تعمل تطبيقات الإدارة الإلكترونية والبرامج الإلكترونية على تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام الإدارية.
- ب. يمكن للبرامج الإلكترونية تقليل الأخطاء التي قد تحدث نتيجة للعمل اليدوي.

2. تحسين الفعالية:

- أ. يمكن للإدارة الإلكترونية توفير البيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات فعالة.
- ب. يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين التواصل بين الأقسام والموظفين.

3. تحسين الرقابة والمتابعة:

- أ. يمكن للإدارة الإلكترونية توفير أدوات رقابة فعالة لمتابعة الأداء والمهام.
- ب. يمكن للإدارة الإلكترونية توفير أدوات متابعة فعالة لمتابعة التقدم والمهام.

4. تحسين الخدمة للمواطنين:

- أ. يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين.
- ب. يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين سرعة الخدمة المقدمة للمواطنين.

التحديات التي تواجه المؤسسات في تطبيق الإدارة الإلكترونية:

أظهرت الكثير من الدراسات أن المؤسسات التي تبنت مشروع الإدارة الإلكترونية حققت تحسناً في كفاءة وفعالية العمل الإداري، إلا أن هناك تفاوتاً في مستوى التطبيق بسبب عوامل منها:

1. الدعم الحكومي والتشريعات: حيث تلعب القوانين والتشريعات دوراً رئيساً في تسهيل أو عرقلة التحول الإلكتروني (السيد: 2021، 95).
2. البنية التحتية التقنية: حيث تعاني بعض المؤسسات من نقص في الموارد التكنولوجية الحديثة، مما يؤثر على مستوى التطبيق.
3. التحديات الثقافية والتنظيمية: حيث أن الأمية الإلكترونية المنتشرة لدى العديد من الدول النامية تشكل عزواً في التغيير لدى الموظفين ورفض التحول إلى الإدارة الإلكترونية، وعدم توفر الكفاءات المدربة تحدياً أمام تنفيذ الإدارة الإلكترونية بشكل فعال.
4. التحديات الإدارية والمقاومة التنظيمية: حيث يؤدي ضعف التنسيق والتخطيط، وعدم القيام بالتغيرات الهيكلية والتنظيمية من إضافة ودمج لبعض الإدارات أو الأقسام أو الوحدات، ومحاولة التمسك بمبادئ وأساليب الإدارة التقليدية إلى عدم تطبيق الإدارة الإلكترونية.
5. التحديات المالية والتكلفة العالية للتطوير: يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية استثمارات كبيرة في البنية التحتية والبرمجيات، حيث يؤدي نقص الميزانية إلى نقص الأنظمة والبرمجيات والأجهزة الإلكترونية، وعدم الإستعانة بالخبرات المعلوماتية ذات الكفاءة العالية.
6. الأمن السيبراني: تواجه المؤسسات تهديدات متزايدة فيما يتعلق بحماية المعلومات، حيث يؤدي عدم تأمين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات من إلحاق الضرر والاختراق للمعلومات الإدارية بالمؤسسات، (محمد، 2022: ص56).

الإطار الميداني للدراسة:

1. منهجية الدراسة: في ضوء أهداف الدراسة التي تسعى لتحقيقها، اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر أكثر المناهج توافقاً مع طبيعة الدراسة الحالية وأكثر انتشاراً واستخداماً في الدراسات ذات الجانب النظري، حيث يهدف إلى وصف وتحليل البيانات كما وكيفاً، والكشف عن العلاقة بين أبعادها المختلفة لتفسيرها والوصول إلى استنتاجات تعمل على تطوير الواقع (السيد، 2013، 48) من خلال تقديم المفاهيم العامة للإدارة الإلكترونية، وتحديد المتطلبات المختلفة لتطبيقها، والتحديات التي تحول دون تطبيقها، والاستفادة من إيجابياتها؛ كما اعتمدت

الدراسة على منهج دراسة الحالة الذي يعرف بأنه دراسة تتناول جميع الجوانب المتعلقة بشيء أو موقف واحد، ويعتبر الفرد أو المؤسسة أو المجتمع أو أي جماعة كوحدة للدراسة (العريشي: 2008، 28)؛ ويقوم منهج دراسة الحالة بالتعمق في المعلومات من خلال التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وتحديد أهدافها ورسالتها والهيكل التنظيمي والأنشطة التي تقوم بها وجميع المراحل التي تمر بها، بغية تحديد واقع تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسة الضمان الاجتماعي في مدينة البيضاء.

2- نشأة الضمان الاجتماعي في ليبيا:

بدأت فكرة الضمان الاجتماعي في ليبيا مع تأسيس الدولة الحديثة بعد الاستقلال عام 1951، حيث شهدت البلاد تحولات اجتماعية واقتصادية دعت إلى إنشاء أنظمة لحماية العمال والمواطن، في عام 1957، صدر قانون التأمينات الاجتماعية رقم (13) لسنة 1957، الذي يُعتبر أول تشريع ينظم حقوق العمال في مجالات الشيخوخة والعجز والوفاء، وذلك تحت إشراف "الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية". مع تغير النظام السياسي عام (1969) أُعيد تنظيم الضمان الاجتماعي عبر سلسلة من القرارات، مثل:

- القانون رقم (13) لسنة 1980 الذي وسع نطاق التغطية ليشمل فئات جديدة مثل العمال الزراعيين والعمالين بالقطاع الخاص.

- القانون رقم (20) لسنة 1991 الذي أضاف مزايا صحية وتعويضات البطالة.

- في عام 2010 أُطلق الصندوق الليبي للضمان الاجتماعي لدمج مختلف برامج الحماية الاجتماعية تحت مظلة واحدة، مع التركيز على دعم الأسر محدودة الدخل والمتقاعدين (الهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية).

أبرز الفروع والمراكز الخدمية للمؤسسة:

1. فرع طرابلس: المقر الرئيسي في العاصمة طرابلس، ويغطي خدمات غرب ليبيا، ويُعتبر من أقدم الفروع، ويشمل إدارات المعاشات والتأمين الصحي.

2. فرع بنغازي: يخدم منطقة شرق ليبيا، ويقع في مدينة بنغازي، ويُركّز على صرف التعويضات والمعاشات للمتقاعدين وأصحاب الإعاقات.

3. فرع مصراته: يغطي مدن غرب ليبيا مثل زليتن والخمس، ويُنظّم اشتراكات العمال في القطاعين العام والخاص.

4. فرع سبها: يخدم جنوب ليبيا.

5. فروع أخرى: سرت، الزاوية، طبرق، الجفرة، البيضاء وهي فروع صغيرة تُقدّم خدمات أساسية مثل تسجيل المشتركين وصرف الإعانات.

الهيكل الإداري للمؤسسة:

1. الإدارة العامة: تُشرف على السياسات العامة والتشريعات (مقرها طرابلس).

2. الإدارات الفرعية:

- إدارة المعاشات.

- إدارة التأمين الصحي.

- إدارة اشتراكات العمال وأصحاب العمل.

- إدارة الشكاوى والمتابعة.

3. مجتمع وعينة الدراسة: تكون مجتمع الدراسة المستهدف من موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء، والبالغ عددهم (100) موظف وموظفة، وبسبب أعمال الصيانة بمقر المؤسسة تم إيقاف بعض الموظفين من العمل مؤقتاً لحين استكمال عمليات الصيانة بمبنى المؤسسة، وتوزيع بقية الموظفين المداومين بشكل فعلي على مقرات فرعية تابعة لهذه المؤسسة.

واعتمدت الدراسة في اختيار عينتها على طريقة العينة العشوائية، حيث بلغت العينة (50) موظف وموظفة في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء وزعت عليهم أداة (الاستبانة) في جمع بيانات الدراسة.

2. أدوات جمع البيانات: اعتمدت الدراسة في جمع البيانات والمعلومات على الأدوات الآتية:

3. 1. أدبيات الموضوع التقليدية والإلكترونية ذات العلاقة بالدراسة.

3. 2. الملاحظة المباشرة: من خلال الزيارات الميدانية المتكررة للمؤسسة عينة الدراسة.

3. 3. استمارة استبانة: تم توزيعها على موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بالبيضاء وهي الأداة الرئيسية في الدراسة الحالية، تم تصميمها استناداً على الدراسات والبحوث السابقة؛ ويهدف الوصول إلى أهداف الدراسة تم إعداد استمارة الاستبانة النحو التالي:

- إعداد استبانة أولية تضمنت مجموعة من الأسئلة أعدها الباحثان مستندان في ذلك على الدراسات السابقة المتاحة والمتعلقة بموضوع الدراسة.

- تم تحكيم استمارة الاستبانة من خلال عرضها على الأساتذة المشرفة، حيث تم حذف وتعديل وإضافة بعض الأسئلة بالاستمارة.

- استخدمت استمارة الاستبانة المقياس الإحصائي الثلاثي (ليكارت)، وهو أسلوب لقياس الاتجاهات والآراء، يستخدم في العديد من استمارات الاستبانة أو استطلاع الآراء، ويتم توجيه أسئلة بحيث تكون الاستجابات تعبر عن الآراء، ويعتمد على ردود تدل على درجة الموافقة أو الاعتراض على صيغة ما؛ ويستخدم في حالة الإجابة إحدى ثلاثة خيارات مثل (موافق- محايد- غير موافق) يأخذ كل خيار الوزن التالي (1، 2، 3) (<http://statistic-think.blogspot.com>)، كما هو موضح في الجدول (1) التالي:

جدول (1) يبين الوزن مقابل الرأي في مقياس ليكارت الثلاثي

الوزن	الرأي
1	غير موافق
2	محايد
3	موافق

3. ثبات أداة الدراسة وصدقها:

3.1. الثبات: ويعرف بأنه درجة الركون إلى نتائج المقياس ودرجة الثقة في هذه النتائج ودقتها وثباتها، ويقاس معامل الثبات درجة الدقة في عملية القياس (دويدار، 2000، 248).

أ. ثبات الاتساق الداخلي: قام الباحثان باستخراج ثبات الاتساق الداخلي بحساب معاملات الارتباط بين مجموع درجات كل بعد والدرجة الكلية لمقياس واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي، والجدول رقم (2) الآتي يوضح معاملات الارتباط بين مجموع درجات كل بعد والدرجة الكلية للمقياس:

جدول (2) يبين معاملات الارتباط بين مجموع درجات كل بعد والدرجة الكلية لمقياس واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية

البعد	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية	0.938	0.01
التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية	0.725	0.01
تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي	0.889	0.01
التحول الإلكتروني والمستقبل	0.894	0.01

يتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط بين مجموع درجات كل بعد والدرجة الكلية لمقياس واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية، تراوحت ما بين (0.725 و 0.938) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يعني أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من ثبات الاتساق الداخلي.

ب. الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ: للتحقق من الثبات قام الباحث باستخراجه بطريقة ألفا كرونباخ لمقياس واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بأبعاده المختلفة، والجدول (3) الآتي يوضح ذلك:

جدول (3) يبين معاملات ثبات مقياس واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعاده المختلفة بطريقة معامل ألفا كرونباخ

البعد	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية	9	0.778
التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية	9	0.658
تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي	7	0.805
التحول الإلكتروني والمستقبل	5	0.716
المقياس ككل	30	0.909

يتضح من ذلك أن جميع معامل ثبات مقياس واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بلغت (0.909) وهي قيمة مرتفعة، في حين تراوحت معاملات ثبات أبعاد مقياس واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية الأربعة ما بين (0.658 – 0.805)، وجميعها قيم مرتفعة، مما يشير إلى أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات ومناسب لأغراض الدراسة.

3.2. الصدق: وهو قدرة المقياس على قياس الظاهرة المراد قياسها (درة، الصباغ: 2010، 237).

أ. الصدق الظاهري (المحكمين): قام الباحثان بعرض المقياس المستخدم في الدراسة الحالية (واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي) على مجموعة من المحكمين في قسمي المكتبات والمعلومات والتوثيق علم النفس، وذلك لمعرفة مدى ملاءمة وصلاحيه فقرات المقياس لقياس الغرض الذي صممت من أجله، وقد اتفق المحكمين على صلاحية فقرات المقياس مع بعض الملحوظات على بعض الفقرات سواء بالحذف أو التنقيح، وكذلك تعديل بعض الفقرات من حيث الصياغة من طرف المحكمين، وبناءً عليه أُخذت بعين الاعتبار جميع التعديلات التي وضعت.

ب. صدق الاتساق الداخلي: قام الباحثان باستخراج معاملات صدق الاتساق الداخلي بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية لمقياس واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي، والجدول رقم (4) الآتي يوضح معاملات الارتباط لفقرات المقياس:

جدول (4) يبين معاملات الارتباط بين فقرات أبعاد المقياس والدرجة الكلية لمقياس واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية

البعد الأول		البعد الثاني		البعد الثالث		البعد الرابع	
الفقرة	ارتباطها	الفقرة	ارتباطها	الفقرة	ارتباطها	الفقرة	ارتباطها
1	*0.492	1	0.320	1	*0.589	1	**0.987
2	*0.219	2	*0.410	2	*0.310	2	**0.492
3	*0.361	3	0.218	3	*0.523	3	*0.219
4	*0.365	4	0.423	4	*0.509	4	**0.361

*0.265	5	*0.562	5	0.215	5	*0.553	5
		*0.516	6	*0.470	6	*0.508	6
		*0.415	7	*0.526	7	*0.380	7
				*0.683	8	*0.526	8
				*0.418	9	*0.492	9

حيث (**) تعني أنها عند مستوى دلالة 0.01، و (*) تعني أنها عند مستوى دلالة 0.05. يتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط تراوحت ما بين (0.218 و 0.987) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.01) و (0.05) وهذا يعني أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من صدق الاتساق الداخلي.

4. الأساليب المستخدمة في الدراسة:

تم إدخال بيانات استبانة الدراسة عن طريق برنامج الحزم الإحصائية (SPSS)، وللإجابة عن أسئلة الدراسة أُجريت المعالجات الإحصائية الآتية:

- معادلة ألفا كرونباخ لقياس معامل صدق وثبات فقرات وأبعاد مقياس الدراسة وللتأكد من قدرته على قياس ما وضع من أجله.

- الجداول التكرارية لحصر ومعرفة الخصائص العامة وسمات عينة الدراسة.

- المتوسط الحسابي للتعرف على مدى ارتفاع أو انخفاض أفراد عينة الدراسة على أبعاد وعبارات أداة الدراسة، ويفيد في ترتيب أبعاد وعبارات أداة الدراسة وفقاً لأعلى متوسط حسابي.

- المتوسط الفرضي: يُعد أداة تحليلية لقياس نجاح التحول الرقمي، ويجب أن يكون واقعياً وقابلاً للقياس ومتفقاً عليه، ويستخدم كمعيار افتراضي يُقارَن مع البيانات الفعلية لتقييم مدى تحقيق الأهداف.

- الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت لقيم إجابات المبحوثين عن وسطها الحسابي، بقصد التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجة تأثيرها على الأداء المؤسسي.

- تحليل التباين (اختبار (T) لعينة واحدة (One Sample t-test): أداة فعالة لقياس انحراف أداء النظام الإلكتروني عن التوقعات في مؤسسة الضمان الاجتماعي، وتساعد في تحديد نقاط القوة والضعف وتوجيه الموارد نحو التحسينات الضرورية.

عرض تحليل أهداف الدراسة:

1. عرض وتحليل نتائج المحور الأول من إجابات أفراد عينة الدراسة:

بناءً على إجابات عينة الدراسة على محاور الاستبانة، تم اعتماد الأدوات الإحصائية المتمثلة في النسب المئوية والمتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي ومعامل الارتباط ومعامل ألفا كرو نباخ على عينة الدراسة المتمثلة في الموظفين بمؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء، وبدءاً من الجزء الأول من الاستبانة والمتعلق بالخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، حيث يبين الجدول (5) بيانات الموظفين عينة الدراسة مفصلة كالآتي:

جدول (5) يبين الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

المتغيرات الشخصية	توزيع المتغيرات	التكرار	النسبة	المجموع
النوع	ذكر	29	58%	100%
	أنثى	21	42%	
العمر	أقل من 30	11	22%	100%
	من 30 - 45	19	38%	
	من 46 - 55	13	26%	
	أكثر من 55	07	14%	
المؤهل	أقل من الثانوي	05	10%	100%
	دبلوم متوسط	10	20%	
	جامعي	32	64%	
	مرحلة عليا	03	6%	
الخبرة	أقل من 5 سنوات	05	10%	100%
	من 5 - 10 سنوات	14	28%	
	أكثر من 10 سنوات	31	62%	

أ. توزيع النوع: يوضح الجدول السابق عدد الذكور وعددهم (29 موظف) ونسبتهم (58 %) جاء أكبر بقليل من عدد الإناث البالغ عددهم (21 موظفة) ونسبتهم (42%)، وهذا يعكس توازناً نسبياً في بيئة العمل بمؤسسة الضمان الاجتماعي عينة الدراسة.

ب. توزيع العمر: يشير الجدول السابق لتوزيع التوزيع للفئات العمرية للموظفين عينة الدراسة، حيث جاءت الفئة العمرية (30 - 45) هي الأكبر إذ بلغ عددهم (19 موظف وموظفة) ونسبة (38%)، في حين جاءت الفئة (46 - 55 سنة) في المرتبة الثانية وعددهم (13 موظف وموظفة) ونسبة (26%)، والمرتبة الثالثة فكان للفئة (أقل من

30 سنة) والبالغ عددهم (11 موظف) ونسبة (22%)، أما الفئة الأصغر فكانت (أكثر من 55 سنة) وعددهم (7 موظفين) ونسبة (14%)؛ وتحليل ذلك يلاحظ أن الغالبية من الموظفين تتراوح أعمارهم بين (30- 55 سنة)، مما يشير إلى وجود قاعدة عريضة من الموظفين في مراحل عمرية نشطة وقادرة على التكيف مع التغيير الإداري ومواكبة التطور التكنولوجي؛ كما أن نسبة الموظفين الأكبر سناً (أكثر من 55 سنة) محدودة، مما قد يقلل من تحديات مقاومة التكنولوجيا لدى هذه الفئة.

ج. توزيع المؤهل العلمي: يلاحظ من الجدول أن ارتفاع نسبة الحاصلين على تعليم جامعي بلغت (64%) وهذا يشير إلى أن العينة تعتمد على أفراد ذوي خبرة طويلة، ويعتبر مؤشر إيجابي لقدرة الموظفين على فهم وتطبيق الإدارة الإلكترونية، بينما انخفاض المؤهلات العلمية (أقل من الثانوي- دبلوم متوسط) قد يؤثر على التطور والابتكار، وهذا يعزز الكفاءة في التعامل مع الأنظمة الإدارية القائمة ومواكبة التطور التكنولوجي في المؤسسات الإدارية، ولكنها قد تشير إلى مقاومة محتملة للتغيير إذا ارتبطت العادات القديمة بأساليب العمل التقليدية.

2. عرض وتحليل نتائج إجابات أفراد العينة حول المحور الثاني:

الهدف الأول/ التعرف على مفهوم تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء (أبعاد المقياس ككل):

ينص الهدف على التعرف على مفهوم تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء، وذلك من خلال مقارنة متوسط درجات أفراد العينة على مقياس (واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بأبعاده المختلفة) المستخدم في الدراسة الحالية ومقارنتها بالمتوسط الفرضي للمقياس نفسه، ولتحقيق هذا الهدف استُخدم (t-test one sample) والجدول (6) يبين ذلك:

جدول (6) يبين دلالة الفروق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي للمقياس

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية	50	65.62	60	11.281	3.523	0.001

في الجدول (6) أعلاه تشير النتائج الإحصائية إلى وجود فرق ذي دلالة إحصائية ($p < 0.01$) بين متوسط استجابات أفراد العينة والمتوسط الفرضي لمقياس الدراسة، حيث كان متوسط العينة أعلى بشكل ملحوظ، وهذا يدل على أن مستوى إدراك أفراد العينة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء كان مرتفعاً بشكل معنوي.

الهدف الثاني/ التعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء (البعد الأول):

ينص الهدف على التعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء، وذلك من خلال مقارنة متوسط درجات أفراد العينة على بعد مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية المستخدم في الدراسة الحالية، ومقارنتها بالمتوسط الفرضي للبعد نفسه، ولتحقيق هذا الهدف استخدم (t-test one sample) والجدول (7) يبين ذلك:

جدول (7) يبين دلالة الفروق بين المتوسط الحسابي على البعد الأول والمتوسط الفرضي للبعد

البعد	العينة	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية	50	19.28	18	3.918	2.310	0.025

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود فرق ذي دلالة إحصائية ($p < 0.05$) بين متوسط استجابات أفراد العينة على بُعد "مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية" والمتوسط الفرضي للبعد، لصالح متوسط العينة، ويشير ذلك إلى أن أفراد العينة يُقيمون مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء على أنه مرتفع، مما يدل على عدم وجود صعوبات كبيرة في التطبيق، ويمكن تفسير هذه النتيجة بارتفاع مستوى الوعي والإدراك المُسبق لمفهوم الإدارة الإلكترونية لدى أفراد العينة قبل إجراء الدراسة.

الهدف الثالث/ التعرف على التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء (البعد الثاني):

ينص الهدف على التعرف على التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء، وذلك من خلال مقارنة متوسط درجات أفراد العينة على بعد التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية المستخدم في الدراسة الحالية ومقارنتها بالمتوسط الفرضي للبعد نفسه، ولتحقيق هذا الهدف استخدم (t-test one sample) والجدول (8) يبين ذلك:

جدول (8) يبين دلالة الفروق بين المتوسط الحسابي على البعد الثاني والمتوسط الفرضي للبعد

البعد	العينة	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية	50	20.54	18	3.284	5.469	0.000

تكشف نتائج التحليل الإحصائي الواردة في الجدول (8) أعلاه عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($p < 0.01$) بين متوسط استجابات أفراد العينة على بُعد التحديات المرتبطة بتطبيق الإدارة الإلكترونية والمتوسط الفرضي، لصالح

أفراد العينة؛ وتشير هذه النتائج إلى تمتع المبحوثين بقدرة ملحوظة على مواكبة متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء؛ ويمكن تفسير هذه الظاهرة من خلال امتلاك العينة تصوراً واضحاً وفهماً قوياً للمفاهيم التطبيقية للإدارة الإلكترونية منذ المراحل الأولية لعملية التطبيق.

الهدف الرابع/ التعرف على تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء (البعد الثالث):

ينص هذا الهدف على التعرف على تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء، وذلك من خلال مقارنة متوسط درجات أفراد العينة على بُعد تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي المستخدم في الدراسة الحالية ومقارنتها بالمتوسط الفرضي للبعد نفسه، ولتحقيق هذا الهدف استُخدم t -(test one sample) والجدول (9) يبين ذلك:

جدول(9) يبين دلالة الفروق بين المتوسط الحسابي على البعد الثالث والمتوسط الفرضي للبعد

البعد	العينة	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	قيمة	مستوى الد
تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي	50	15.64	14	3.391	20	0.001

تشير البيانات المُدرجة في الجدول (9) السابق إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($p < 0.01$) بين متوسط درجات أفراد العينة على بُعد تأثير الإدارة الإلكترونية في الأداء المؤسسي والمتوسط المعياري، حيث كانت القيم الأعلى لصالح أفراد العينة. مما يدعم فرضية وجود تأثير معنوي للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي بمؤسسة الضمان الاجتماعي في مدينة البيضاء. ويُعزى هذا التأثير إلى المستوى المرتفع للإدراك والاستعداد لتطبيق مفاهيم الإدارة الإلكترونية لدى أفراد العينة منذ بداية الدراسة.

الهدف الخامس/ التعرف على التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء (البعد الرابع):

ينص الهدف الخامس على التعرف على تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء المؤسسي في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء، وذلك من خلال مقارنة متوسط درجات أفراد العينة على بُعد التحول الإلكتروني والمستقبل المستخدم في الدراسة الحالية ومقارنتها بالمتوسط الفرضي للبعد نفسه، ولتحقيق هذا الهدف استُخدم t -(test one sample) والجدول (10) يبين ذلك:

جدول (10) يبين دلالة الفروق بين المتوسط الحسابي للبُعد الرابع والمتوسط الفرضي للبُعد

البعد	العينة	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
التحول الإلكتروني والمستقبل	50	10.16	10	2.477	0.457	0.035

تظهر نتائج التحليل الإحصائي الواردة في الجدول (10) السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($p < 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد العينة على بُعد التحول الإلكتروني والمستقبل والمتوسط الفرضي للبعد، حيث كانت الفروق لصالح أفراد العينة.

وتشير هذه النتائج إلى وجود تأثير معنوي لمتغير التحول الإلكتروني واستشراف المستقبل في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء. ويمكن تفسير هذه النتائج في ضوء الارتفاع النسبي لمستوى الوعي بمفهوم الإدارة الإلكترونية لدى أفراد العينة منذ المراحل الأولى للدراسة، مما قد يكون قد أسهم في تعزيز اتجاهاتهم الإيجابية نحو عمليات التحول الرقمي واستشراف آفاقه المستقبلية.

3. عرض وتحليل نتائج إجابات أفراد العينة حول المحور الثالث:

تم تحليل فقرات المحور الثالث والمتمثلة في آراء موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء حول الإجراءات المطلوبة لتطوير الإدارة الإلكترونية في المؤسسة عينة الدراسة؛ والجدول الآتي يوضح الآراء حسب استجابات كل فقرة:

جدول (11) يبين آراء العينة حول الإجراءات المطلوبة لتطوير الإدارة الإلكترونية

م	الفقرة	التكرار	الترتبة
1.	وضع رؤية واضحة للتطوير الإدارية الإلكترونية وتحديد أهدافها	31	2
2.	إعداد خطة تنفيذية تشمل مراحل التطورات والإمكانات	19	3
3.	تطوير البنية التحتية	12	5
4.	تحسين الأنظمة والبرمجيات	16	4
5.	تعزيز الأمن السيبراني وتدريب الموظفين على مكافحة الاختراقات	11	6
6.	أتمته وتبسيط العمليات الإدارية بالمؤسسة	11	7
7.	متابعة الأداء والتقييم المستمر	33	1

من الجدول (11) أعلاه يوضح آراء عينة الدراسة حول الإجراءات المطلوبة لتطوير الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي، حيث جاء الرأي المتعلق بمتابعة الأداء والتقييم المستمر في المرتبة الأولى وحصلت على (33 مؤيد) ويعتبر الأولوية القصوى مما يؤكد أهمية المراقبة المراقبة القصوى لضمان نجاح التحول الرقمي ويمكن ربط ذلك بأهداف والرؤية للمؤسسة من خلال تطوير مؤشرات أداء رئيسية وإعداد تقارير دورية لقياس التقدم، ويمكن ربط ذلك بأهداف الرؤية من خلال تطوير مؤشرات أداء رئيسية وإعداد تقارير دورية لقياس التقدم؛ في حين جاء الرأي المتعلق بوضع رؤية واضحة لتطوير الإدارة الإلكترونية وتحديد

أهدافها في المرتبة الثانية وحصلت على (31 مؤيد) وهذا يشير إلى أن الموظفين يرون أهمية وجود خطة استراتيجية واضحة لتوجيه جهود التحول الرقمي؛ أما المرتبة الثالثة فكانت متعلقة بإعداد خطة تنفيذية تشمل مراحل التطورات والإمكانات وحصلت على (19 مؤيد) وهذا مؤشر إلى أن موظفي عينة الدراسة يدركون الحاجة إلى خطوات عملية لتنفيذ الرؤية والأهداف؛ وفي المرتبة الرابعة جاء تحسين الأنظمة والبرمجيات حيث حصل على (16 مؤيد) وهذا يعكس إدراكا بضرورة تحديث البرامج الحالية لزيادة الكفاءة بالمؤسسة من خلال تقييم البرامج الحالية وتحديد الثغرات، واعتماد حلول برمجية متكاملة؛ أما المرتبة الخامسة فكانت للرأي المتعلق بتطوير البنية التحتية وتحسين سرعة وكفاءة الشبكات حيث حصل على (12 مؤيد) وهو مؤشر يبين قلق الموظفين عينة الدراسة من ضعف البنية التحتية الحالية والحاجة إلى تدريب لضمان الاستخدام الفعال؛ أما المرتبة السادسة فجاءت متساوية ما بين الرأي المتعلق بتعزيز الأمن السيبراني وتدريب الموظفين على مكافحة الاختراقات وأتمته وتبسيط العمليات الإدارية بالمؤسسة حيث كان عدد المؤيدين بالتساوي (11 مؤيد)، فتعزيز الأمن السيبراني يبرز أهمية البيانات رغم اعتباره أولوية ثانوية، ويتطلب ذلك تطبيق أنظمة تشفير متقدمة وتنظيم ورش عمل حول أفضل الأنظمة الأمنية؛ في حين أن تمتع وتبسيط العمليات الإدارية يدل على الرغبة في تقليل التعقيدات الورقية والإدارية ويتم ذلك باستخدام التكنولوجيا المتطورة في العمليات الإدارية وتبسيطها وتجنب تعقيدات الإدارة الإلكترونية.

خاتمة:

أكدت الدراسة أن الموظفين الإداريين في مؤسسة الضمان الاجتماعي يمتلكون أساسا من المهارات في تطبيق الإدارة الإلكترونية، ولكن هناك تدخلات استباقية لسد الفجوات، ومواكبة التطورات التكنولوجية، كما إن تنفيذ توصيات الدراسة سيعزز الكفاءة المؤسسية، ويضمن استدامة التحول الرقمي.

النتائج والتوصيات

أولاً/ النتائج:

1. ارتفاع مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة البيضاء.
2. أشارت عملية التقييم بإيجابية تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تسجيل فروق ذات دلالة عند مستوى (0.01) بين متوسط استجابات المبحوثين والمتوسط الفرضي.
3. ساهمت الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة عينة الدراسة في تحسين كفاءة العمليات الإدارية.

4. وجود علاقة إيجابية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ورفع مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين.
5. وجود وعي عالٍ بين الموظفين عينة الدراسة بأهمية التحول الرقمي ومواكبة التطور التكنولوجي.
6. إبداء الرضا لدى الموظفين عينة بالتحول الرقمي وتأكيدهم على ضرورة تعزيز التدريب.
7. نقص المهارات الرقمية لدى بعض الموظفين ومقاومة التغيير لدى الفئات العمرية الأكبر.
8. تحديث النظام القائم بالمؤسسة واستثمار التطور التكنولوجي من خلال الإبحار في أدوات ذكاء الأعمال.
9. تأكيد الموظفين على تعزيز حماية البيانات واتخاذ كافة الإجراءات المتعلقة بالأمن السيبراني.

ثانياً/ التوصيات:

1. العمل على التحسين المستمر للموظفين بالمؤسسة ذوي الخبرة العالية (لأكثر من 10 سنوات) لتعزيز تقبلهم للتكنولوجيا.
2. استثمار ذوي المؤهلات الجامعية لتدريبهم على أدوات متقدمة كذكاء الأعمال لاستخدامها في اتخاذ القرارات الإدارية.
3. تشجيع الابتكار من خلال دعم الموظفين الحاصلين على مؤهلات عليا لقيادة مشاريع رقمية مبتكرة.
4. مراعاة الفروق الفردية بين الموظفين من خلال توفير (واجهات مستخدم) بسيطة للموظفين الأكبر سناً لتسهيل التفاعل مع الأنظمة الإلكترونية.
5. تحليل مدى ارتباط الخبرة الطويلة بمقاومة تبني الإدارة الإلكترونية عبر استطلاعات رأي مخصصة لذلك.
6. مشاركة الموظفين في عملية صنع القرار المتعلق بالتحول الرقمي والتطوير الإداري.
7. التركيز على البرامج التدريبية الخاصة باستخدام الأنظمة الإلكترونية والأمن السيبراني.
8. المراجعات الدورية لأنظمة الحماية لتجنب اختراق البيانات بالمؤسسة، ومحاولة تطوير نظم أمن وحماية البيانات من خلال استخدام أنظمة التشفير المختلفة.
9. تطوير أنظمة إدارة مؤسسة الضمان الاجتماعي من خلال نصب منصات إلكترونية سهلة الاستخدام تتيح للمستفيدين منها إتمام معاملاتهم عن بُعد.

المصادر:

1. أبو خيران، أحمد شاكِر. (2022). درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بإدارة التميز لدى مديري المدارس الحكومية في مديرية تربية وتعليم شمال الخليل، برنامج الإدارة التعليمية، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، فلسطين.
2. مرعي، منى. (2020). مفهوم الإدارة الإلكترونية وتعريفها، مجلة مال وأعمال، تاريخ الإثابة 7 / 3 / 2025، متاح على الموقع: <https://mhtwyat.com>
3. بن سعيد ونرزيو، كريمة وتركية. (2024). الإدارة الإلكترونية ودورها في إحداث التغيير التنظيمي: دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، رسالة ماجستير، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون، تيارت.
4. حجاج وهتهات، عبد الرؤوف والسعيد. (2022). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثره على الاتصال الإداري في قطاع الاتصالات في الجزائر: دراسة حالة مؤسسة موبيليس بورقلة"، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح ورقلة.
5. دريدي وناصر ومانع، أحلام ورحال وسيرينة. (2019). واقع الانتقال إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية" الإيجابيات والسلبيات: دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر بسكرة، مجلة البشائر الاقتصادية، 5(1)، 767-782.
6. دويدار، عبدالفتاح. (2000). أسس علم النفس التجريبي، بيروت: دار النهضة العربية.
7. الزبيدي، أحمد. (2020). الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المؤسسي. (د.م)، دار النشر العربي.
8. السيد، علي. (2013). مناهج التربية وتطبيقاتها، القاهرة: دار الفكر العربي.
9. السيد، محمد. (2021). دور التشريعات في تعزيز التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية. المجلة العربية للإدارة، 20(3)، 89_102.
10. السلمي، منصور رفيع رويحي. (2012). الاحتياجات التدريبية لمديري المدارس الابتدائية بمدينة مكة المكرمة في ضوء متطلبات الإدارة الإلكترونية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية.
11. القحطاني، شائع بن سعد. (2018). مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية.
12. العريشي، محمد بن سعيد. (2008). إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة بنين، رسالة ماجستير، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية.
13. العلي، خالد. (2019). تحديات الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العربية. مجلة الإدارة الحديثة، ع15 (مج2)، 45-67.
14. محمد، سامي (2022). التحديات الثقافية في تطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة ميدانية في القطاع الخاص.
15. مكين، نبيل شعيبين عبده. (2023). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الأكاديمي في جامعة الحديدة: دراسة ميدانية من وجهة نظر منتسبي الجامعة، مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث، 3 (1)، تاريخ الإثابة: 14 / 3 / 2025، متاح على الرابط: <https://doi.org/10.56989/benkj.v3i1.225>
16. Social Protection Floors
17. <http://statistic-think.blogspot.com>
18. <http://www.socialsecurity.gov.ly>