



أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا - غزة



تخصص القيادة والإدارة

برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى - غزة

## الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالتطوير التنظيمي بوزارة

الداخلية - الشق المدني

Electronic management And their relationship Organizational  
Development at the Ministry of Interior - Civil Section

إعداد الباحث:

حازم محمد عبدالرحيم السوسي

إشراف:

د. نبيل عبد شعبان اللوح

قدمت هذه الخطة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة

١٤٤٠ هـ - ٢٠١٨ م

## مقدمة :

يمتاز عصر الواحد والعشرين بالتكنولوجيا والتطورات التكنولوجية التي كان لها دوراً في تغيير نمط الحياة البشرية والتي أصبحت فيها المعلومات قوة تدخل في مختلف نواحي الحياة من عدة جوانب سياسية واقتصادية واجتماعية وعسكرية، وهذه التكنولوجيا التي وظفت مزاياها في بنية الادارة وما تتمتع به من خصائص مميزة كالسرعة والدقة واستمرارية العمل، وفي خضم هذه التطورات التكنولوجية التي يشهدها العالم كان لا بد على الادارة أن تعمل على التطوير التنظيمي وتحسين الخدمة، ولذلك تتجلى الصورة بوضوح في النمو الواسع اعتماداً على شبكات الانترنت وتكنولوجيا المعلومات كمنهج للإدارة المعاصرة وهذا ما يسمى بالإدارة الالكترونية (Electronic management).

إن الانتقال من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد الإلكتروني الرقمي، ومن إدارة الأشياء (المكان، الأبنية، الأصول المادية الأخرى) إلى الإدارة الإلكترونية الرقمية (المعلومات، الرقميات، الشبكات، العلاقات والتفاعلات.. الخ) فإن ثمة مبادئ جديدة تأخذ مكانها وتفرض نفسها على الشركات الأعمال (نجم، ٢٠٠٩: ١٤٥).

ويرى السبيعي (٢٠٠٥) أن تطبيق الادارة الالكترونية يتطلب امكانيات مادية وبشرية غير تقليدية، وبالتالي يستدعي تطوير التنظيمات الإدارية داخلياً ليتلاءم مع متغيرات البيئة الخارجية لتهيئة الظروف المواتية للنجاح بما ينعكس بشكل مباشر على الأداء عبر تحقيق التوازن والتناسق المرغوب بين المتغيرات وسلوك الأفراد والعلاقات بين جماعات العمل وأساليب ونظم الأداء، وترى شلبي (٢٠١١: ١٣) أن التطوير التنظيمي في المنظمات وخاصة التعليمية منها يتحكم فيه العديد من العوامل ومن أهمها نظم المعلومات أو ما يمكن أن نسميه بالإدارة الإلكترونية.

يواجه التطوير التنظيمي تحديات وتغيرات سريعة ومتعددة وعلى رأسها التغيرات التكنولوجية التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة، وخاصة الإنترنت وتزايد استخدام الحاسوب الآلي، وثورة المعلومات والتطور في الفكر التنظيمي فقد غزت تكنولوجيا

المعلومات مختلف جوانب العمل الإداري والمهني في جميع المؤسسات المحلية والدولية والحكومية، إذ لا نجد مؤسسة تخلو من قواعد بيانات خاصة بالوظائف إدارية والمهنية المختلفة، وأصبحت قواعد البيانات من ضروريات المؤسسة العصرية وبدونها لا تستطيع المؤسسات الاستمرار في العمل، لذا أصبح التطوير التنظيمي من أهم سمات الوقت الحاضر أو الذي ينبغي التعامل معه وتوظيفه بكفاءة عالية لأنه أصبح ضرورة حتمية ونتيجة لهذا التطوير فقد انتقل العمل التنظيمي مستفيداً من تكنولوجيا المعلومات الإدارية من الأساليب التقليدية التي كانت تعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية إلى الأساليب الإلكترونية في الإدارة، والإدارة الإلكترونية هنا تمثل نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين التي تختصر العولمة والفضاء الرقمي والمعرفة وثورة الانترنت كل متغيراته وحركة اتجاهاته، ويرى الغالبي (٢٠١٠: ٥٣) أن أهمية التطوير التنظيمي تتلخص في عدة نقاط منها:

- أنه منهج تربوي؛ لأنه مخطط ومقصود يزود لمديرين بالتقنيات والمهارات المطلوبة للتعامل مع التحديات السريعة المفروضة على المنظمات وتمكينهم من التحكم في الوضع بالكفاءة المناسبة.
- يعتبر منهج وقائي؛ لأنه يعتمد على المصطلح الفيزيائي (ظاهرة القصور الذاتي)، والتي تعني أن الجسم الساكن يميل إلى الاستمرار في السكون، ويميل المتحرك للاستمرار في الحركة بسرعه الأصلية.
- يعتبر منهج صحي؛ وذلك من خلال تعزيز وإدامة العافية وإطالة عمر المنظمة في عالم المنافسة، من خلال الصيانة المستمرة لدورة حياتها من خلال البرامج المتكاملة التي تساهم في تنشيط حلقات العافية الأساسية مثل (التكيف، البقاء، النمو)، وتتصدى لحالات الضعف التنظيمي المتمثلة في (الانحدار، الوهن، الموت)، وهذا أوجد منظمات للبقاء وأخرى للفناء من السوق، وأخيراً أن التطوير التنظيمي منهج استباقي: وهو أحد مناهج صناعة المستقبل الذي يعتمد على مبدأ بناء الرؤية والانتقال من النظرية إلى التطبيق.

## أولاً: دراسة استطلاعية:

قام الباحث بعمل دراسة استطلاعية تهدف لبيان واقع التطوير التنظيمي وتوضيح أهم نقاط الضعف والقوة في هذا المجال ودور الإدارة الإلكترونية داخل الوزارة، وذلك من خلال عمل مقابلات سريعة مع عدد (١١) موظفاً من أصحاب الوظائف الإشرافية في وزارة الداخلية الشق المدني بالمحافظات الجنوبية، وكانت خصائص العينة الاستطلاعية بحسب الجدول الموضح أدناه:

### جدول رقم (١)

#### خصائص العينة الاستطلاعية

م	المسمى الوظيفي	العدد	سنوات الخبرة	المؤهل العلمي
١.	نائب مدير عام	١	أكثر من ١٠ سنوات	بكالوريوس
٢.	مدير دائرة	٢	من ٥ إلي ١٠ سنوات	بكالوريوس
٣.	رئيس قسم	٤	من ٥ إلي ١٠ سنوات	بكالوريوس
٤.	رئيس شعبة	٤	من ١ إلي ٥ سنوات	بكالوريوس
المجموع		١١		

المصدر: من إعداد الباحث وبناءً على البيانات المجمعة من العينة الاستطلاعية.

ويتضح من الجدول رقم (١) أن العينة الاستطلاعية التي أخذت آراءهم يتمتعون بسنوات خدمة عالية، بالإضافة إلى أنهم يحملون مؤهلات علمية، ومناصب إدارية تجعل آراءهم ذات ثقة عالية.

جدول رقم (٢)

أسئلة استطلاعية لبيان واقع التطوير التنظيمي في وزارة الداخلية الشق المدني

الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	الدرجة			العبارات	م
		غير موافق	محايد	موافق		
57.78	1.73	5	9	1	تتبنى الوزارة ثقافة طرح الأفكار الجديدة التي تسهم في التطوير التنظيمي	١
73.33	2.20	2	8	5	تسعى وزارة الداخلية الشق المدني إلى ترجمة التصورات والرؤى الجديدة لخدماتها وتوظيفها على أرض الواقع	٢
73.33	2.20	3	6	6	تساهم الوزارة في تمكين العاملين من خلال تفويضهم بعض الصلاحيات	٣
64.44	1.93	7	2	6	تسعى وزارة الداخلية على إشراك الكوادر الوظيفية في برامج تدريبية بشكل مستمر وفقاً لآخر مستجدات التنمية لتطوير مهاراتهم الفنية والتقنية	4
66.67	2.00	5	5	5	تقدم وزارة الداخلية الشق المدني خدمة تمتاز بكفاءة عالية وأداء متوازن من فترة لأخرى	٥
71.11	2.13	4	5	6	تحرص وزارة الداخلية على تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بها	٦
66.67	2.00	6	3	6	تراعي الوزارة التطورات التكنولوجية الحديثة عند تطوير العاملين	٧
68.89	2.07	6	2	7	توجد خطة مكتوبة لتطوير العاملين وتنمية قدراتهم في الوزارة	٨
64.44	1.93	6	4	5	الحصار الاقتصادي أثر على العاملين في الوزارة نحو التطور والتجديد في اساليب العمل	٩
66.67	2.00	6	3	6	يقوم التطوير التنظيمي بوزارة الداخلية على تعديل الهيكل التنظيمي للائم المتغيرات الجديدة	١٠
73.33	2.20	4	4	7	تتوفر لدى الوزارة الخبرات والمتخصصين في مجال الإدارة الإلكترونية تدفع للتطوير التنظيمي	١١

الوزن النسبي	المتوسط الحسابي	الدرجة			العبارات	م
		غير موافق	محايد	موافق		
57.78	1.73	9	1	5	تعمل الوزارة على استخدام العروض الإلكترونية لزيادة الوعي لدى المواطنين وتعمل على التطوير التنظيمي	١٢
68.89	2.07	5	4	6	تساعد الوزارة في العمليات الإدارية الخاصة بكل أنواع الإجراءات التنظيمية والإدارية	١٣
%67.18	2.01	%65			نسبة المجموع العام	

يوضح من الجدول رقم (٢) لأسئلة الاستبيان الاستطلاعي الخاص بواقع التطوير التنظيمي:

- أن نسبة الأفراد الذين كانت إجاباتهم على " تتبنى الوزارة ثقافة طرح الأفكار الجديدة التي تسهم في التطوير التنظيمي" بلغ الوزن النسبي (57.78%) وهي نسبة متوسطة بسبب انعدام الاستقرار النفسي لدى الموظفين وتهديدهم بالأمان الوظيفي وعدم سير العمل على بسبب الخلافات السياسية، وعدم استقرار للدوام والكهرباء وهذا ما جعل نسبة الدوام والعمل تقل من كامل إلى النصف.
- أن نسبة الأفراد الذين كانت إجاباتهم على " تسعى وزارة الداخلية على إشراك الكوادر الوظيفية في برامج تدريبية بشكل مستمر وفقاً لآخر مستجدات التنمية لتطوير مهاراتهم الفنية والتقنية " بلغ الوزن النسبي (٦٤.٤٤%) وهي متوسطة النسبة بسبب قلة الاهتمام بالتدريب حول تنمية قدراتهم التكنولوجية والتقنية.

#### ثانياً: مشكلة البحث :

تعد وزارة الداخلية من وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية وهي مترامية الأطراف وذلك كونها تقدم خدمات مدنية وعسكرية سريعة للمواطنين، ويعد الشق المدني في الوزارة جزءاً بالشراكة مع الشق العسكري، ويوجد داخل كل محافظة فرع واحد أو أكثر يخدم المواطنين

ويقدم معاملات مدنية، وهناك ضغط في الأوراق التي تتم بها المعاملات وطريق البريد التقليدي الذي يأخذ الوقت الكبير في طرق إرسال المعاملات، ولهذا كان لا بد من إيجاد طريقة سريعة وتكون تقنية تقلل من الوقت والجهد والتكلفة ومن هنا خرجت لنا الإدارة الإلكترونية.

وتبين من نتائج الدراسة الاستطلاعية أن الوزن النسبي (٦٧.٤١%) وهي بدرجة متوسطة حسب مقياس أوزان (٥٢ - ٦٨%)، وهذا يؤكد أن مستوى التطوير التنظيمي ضعيف بالنسبة لإدارة الإدارة الإلكترونية والتطوير وعصر التكنولوجيا، وهناك مجموعة من الظواهر الدالة على وجود تدني كبير في مستوى التطوير التنظيمي لديهم بحسب النسب الموضحة في الاستبيان السابق، ونتج عنه تراجع التطور في العمل التنظيمي، الذين أكدوا على ضرورة تعزيز العمل بالإدارة الإلكترونية المعمول بها في وزارة الداخلية الشق المدني، والذي تقدم خدمات إلكترونية للشئون المدنية وخدمات إنسانية لشريحة كبيرة من المجتمع الفلسطيني في قطاع غزة، ما أدى إلى انخفاض مستوى التطور التنظيمي، ويرجع الباحث هذه النتيجة إلى زيادة العبء الوظيفي والنتائج عن عدم استقرار البيئة الفلسطينية في قطاع غزة، وتدني مستوى الرواتب المدفوعة للعاملين، وضعف مستوى التدريب الإلكتروني، وعدم توظيف كادر جيد، ما دفع الباحث إلى تسليط الضوء على الإدارة الإلكترونية وعلاقتها في التطوير التنظيمي لدى العاملين في وزارة الداخلية الشق المدني.

ولذلك تمثلت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي :

**"ما علاقة الإدارة الإلكترونية بالتطوير التنظيمي في وزارة الداخلية الشق المدني؟"**

وللإجابة عن السؤال الرئيس لابد من الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية :

١. ما واقع استراتيجيات إدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية الشق المدني؟
٢. ما واقع التطوير التنظيمي في وزارة الداخلية الشق المدني؟
٣. ما دور الإدارة الإلكترونية والتطوير التنظيمي في وزارة الداخلية الشق المدني؟

٤. هل توجد علاقة بين العمليات الإدارية(التخطيط، القيادة، التنظيم، الرقابة) والتطوير

التنظيمي في وزارة الداخلية الشق المدني؟

٥. هل توجد علاقة بين إدارة المعرفة والتطوير التنظيمي في وزارة الداخلية الشق المدني؟

٦. هل توجد علاقة بين إدارة الخدمات والتطوير التنظيمي في وزارة الداخلية الشق المدني؟

٧. هل توجد علاقة بين الإدارة التقنية(الصلبة، الناعمة، المشتركة) والتطوير التنظيمي في

وزارة الداخلية الشق المدني؟

٨. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات

المبحوثين حول الإدارة الإلكترونية والتطوير التنظيمي تُعزى للمتغيرات الديمغرافية

(الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي)؟

### ثالثاً: متغيرات الدراسة وأنموذج الدراسة:

بعد الاطلاع على دراسة كلاً من(الخطيب ٢٠١٨، عابد ٢٠١٥، الفراه ٢٠٠٨،

الهور ٢٠١٣، حمدي ٢٠٠٨، الحسنات ٢٠١١، البشري ٢٠١٠، والعميري ٢٠٠٨،

السميري ٢٠٠٩) تبني الباحث بعض المتغيرات وهي:

١. المتغير المستقل: "الإدارة الإلكترونية" وينقسم إلى:

▪ الادارة التقنية وتشمل ((الصلبة مثل(عتاد الحاسوب، شبكة الاتصالات)،

الناعمة(البرمجيات وملحقاتها)، المشتركة(الصيانة، أمن المعلومات)).

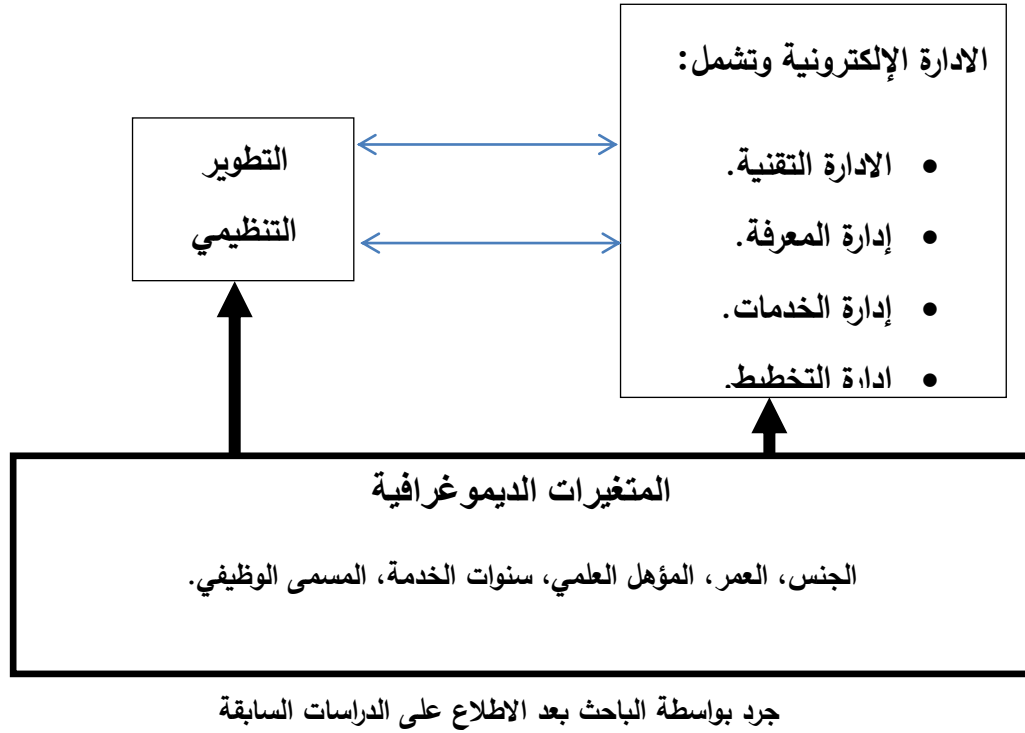
▪ إدارة المعرفة.

▪ إدارة الخدمات.

▪ العمليات الإدارية(التخطيط، القيادة، التنظيم، الرقابة).

٢. المتغير التابع: "التطوير التنظيمي".





#### رابعاً: فرضيات الدراسة :

تبنى الباحث عدة فرضيات للإجابة عن الأسئلة السابقة وهي :

#### • الفرضية الرئيسية الأولى :

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين الإدارة الإلكترونية والتطوير التنظيمي لدى العاملين في وزارة الداخلية الشق المدني.

ويتفرع من هذه الفرضيات الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية :

١. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين الإدارة التقنية والتطوير التنظيمي في وزارة الداخلية الشق المدني.

٢. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة المعرفة والتطوير التنظيمي في وزارة الداخلية الشق المدني.

٣. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين إدارة الخدمات والتطوير التنظيمي في وزارة الداخلية الشق المدني.

٤. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين العمليات الإدارية والتطوير التنظيمي في وزارة الداخلية الشق المدني.

#### • الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الإدارة الإلكترونية والتطوير التنظيمي تُعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

#### خامساً: أهداف الدراسة :

من خلال الاستعراض في مشكلة الدراسة وفرضياته يمكن القول أن الأهداف الأساسية لهذه الدراسة تتمثل في الآتي:

- الكشف عن واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية الشق المدني.
- التعرف على مستوى التطوير التنظيمي في وزارة الداخلية الشق المدني.
- التعرف على مستوى العلاقة بين متغيرات الإدارة الإلكترونية والتطوير التنظيمي.
- الكشف عن الفروق الإحصائية تجاه الإدارة الإلكترونية والتطوير التنظيمي بين متوسطات استجابات المبحوثين حول الإدارة الإلكترونية والتطوير التنظيمي تُعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

#### سادساً: أهمية الدراسة:

##### • الأهمية النظرية:

- يأمل الباحث أن تسهم هذه الدراسة في إثراء الإطار النظري بالمكتبة العربية في الإدارة الإلكترونية والتطوير التنظيمي في وزارة الداخلية الشق المدني.

- تتوافق هذه الدراسة مع التطلعات المهنية والعملية للباحث والتي تساعده في الحصول على درجة الماجستير في برنامج القيادة والإدارة.

● **الأهمية التطبيقية:**

- تؤدي هذه الدراسة في البيئة العربية إلى تأكيد الاهتمام بالجوانب الإدارية التي تتعلق بالإدارة الإلكترونية والتطوير التنظيمي.

- من الممكن أن تكون هذه الدراسة مرجعاً يسترشد به المدراء والرؤساء والعاملون في وزارة الداخلية الشق المدني، ومساعدتهم في تطوير مهاراتهم، وقدراتهم في الإدارة الإلكترونية من أجل رفع مستوى التطوير التنظيمي في وزارة الداخلية في قطاع غزة.

- قد تستمد هذه الدراسة أهميتها من الفائدة المستقبلية المتوقعة، ومقدار العائد الذي يمكن أن تحققه وزارة الداخلية، وانعكاسات ذلك على الإنجاز المهني من خلال الاهتمام بالتكنولوجيا والإدارة الإلكترونية زيادة الاهتمام بالتطور التنظيمي داخل العمل الإداري في الوزارة، إذا ما تم الأخذ بنتائجها وتوصياتها.

● **الأهمية بالنسبة للباحثين والمهتمين بموضوع الدراسة:**

- قد تفيد المؤسسات الحكومية والمدنية وطلبة الجامعات من خلال النتائج والتوصيات التي ستخرج فيها الدراسة.

- تقديم توصيات وأفكار للباحثين لأطروحاتهم المستقبلية في هذا المجال.

● تعتبر هذه الدراسة -على حد علم الباحث- من الدراسات التي ستخرجها أكاديمية الإدارة والسياسة في مجال الإدارة الإلكترونية والتطوير التنظيمي، وقد تكون مستقبلاً إضافة جديدة لمكتبها العلمية إن شاء الله.

**سابعاً: حدود الدراسة:** تم إجراء هذه الدراسة في إطار الحدود التالية:

● **الحد البشري:** العاملين بالوظائف الإشرافية في وزارة الداخلية الشق المدني.

● **الحد المكاني:** سيتم تطبيق هذه الدراسة في وزارة الداخلية الشق المدني.

● **الحد الزمني:** سيتم إنجاز الدراسة في عام ٢٠١٩م إن شاء الله.

## ثامناً: منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة سيقوم الباحث باستخدام **المنهج الوصفي التحليلي** الذي يحاول من خلاله وصفا لظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها، وذلك من خلال التعريفات التالية:

- ويعرف الحمداني(2006:100) **المنهج الوصفي التحليلي** بأنه "المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة، فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف الظاهرة، ويقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع، وتتطلب معرفة المشاركين بالدارسة والظواهر التي ندرسها والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات".
- ويعرفه العساف(2006: 216) بأنه **المنهج الذي يفيد في فهم أفضل لأبعاد الظاهرة** موضوع البحث حيث يصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كميّاً وكيفياً وهذا المنهج لا يكتفي بجمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقتها المختلفة ويعرف المنهج بأنه "ذلك النوع من أساليب البحث الذي يمكن بواسطته معرفة ما إذا كان هناك ثمة من متغيرين، ومن ثم معرفة العلاقة".

## تاسعاً: مجتمع وعينة الدراسة:

يشكل **مجتمع الدراسة** من العاملين في الوظائف الإشرافية من وكيل وزارة وحتى رئيس شعبة ويقدر عددهم بـ(٢٢٩) مسئولاً وموظفاً في الوزارة بالشق المدني بحسب آخر احصائية لديوان الموظفين الشق المدني، وقد اعتمد الباحث في **عينة الدراسة** أسلوب المسح الشامل للمجتمع، وسبب ذلك أن أكثر الفئات التي تؤثر على التطوير التنظيمي هي الفئات الإشرافية وذلك لما فيه متابعة وخبرة في مجال الإدارة الإلكترونية والمؤهلات العملية التي يمتلكها أصحاب تلك المناصب.

جدول رقم (٣)

المناصب الإشرافية في وزارة الداخلية- الشق المدني لعام ٢٠١٨

م	المسمى الوظيفي	العدد
١.	وكيل وزارة	١
٢.	وكيل مساعد	٦
٣.	مدير عام	٢٢
٤.	نائب مدير عام	١٥
٥.	مدير دائرة	٩١
٦.	رئيس قسم	٨٣
٧.	رئيس شعبة	١١
	المجموع	٢٢٩

المصدر/ وزارة الداخلية(الشئون الإدارية، ٢٠١٨)

**الحادي عشر: مصطلحات الدراسة:**

حيث عرف الباحث المصطلحات التالية إجرائياً، وذلك بعد الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة:

- **تعريف الإدارة الإلكترونية:** هي الإدارة الشاملة التي توظف جميع الطاقات المتاحة من موارد بشرية ومادية وتقنية وبرمجيات حديثة، من أجل تحقيق الأهداف المرسومة لها، وتقديم خدماتها لجمهورها بفاعلية أكثر وجهود وتكلفة أقل، بما يعزز روح المنافسة لديها مقارنة بالمؤسسات المماثلة، ويجعل كفة المنافسة راجحة لها، وتحقيق رضا الجمهور بالمتعامل معها، مما يمدها بأسباب التطور والنمو المتسارع الذي شهده العالم(عابد،٢٠١٥: ١٢).
- **التعريف الإجرائي للباحث للإدارة الإلكترونية:** هي عمليات إدارية لإنجاز الأعمال والمعاملات التي تخدم الجمهور والمؤسسات بسرعة فائقة من خلال استخدام وسائل ووسائط وتقنيات إلكترونية متكاملة.

- **التعريف الاجرائي للإدارة التقنية:** هي مجموعة من الاوامر الإلكترونية التي تحتوي على مجموعة من التقنيات الصلبة مثل عتاد الحاسوب وشبكات الاتصالات بأنواعها المختلفة، والبنية التحتية للتقنية الناعمة مثل البرمجيات بأنواعها وقواعد البيانات ومواقع الانترنت، وتقنيات مشتركة مثل أمن وسلامة المعلومات ومتطلبات الصيانة.
- **التعريف الاجرائي للعمليات الإدارية:** هي عبارة عن مجموعة من الوظائف الإدارية التي تشمل التخطيط والتنظيم، والقيادة والرقابة.
- **التطوير التنظيمي:** وظيفة إدارية مخطط لها مسبقاً تهدف إلى تحسين مستمر في العمل المؤسسي من خلال دراسة الوضع الحالي ووضع مخطط للعمليات التنظيمية المستقبلية لمواكبة التطورات العالمية.
- **التعريف الإجرائي للتطوير التنظيمي:** هو جهد مخطط وعملية منتظمة يقوم بها مجموعة من الأفراد العالمين والمتفاعلين بينهم داخل المنظمة والمؤسسة بأسلوب تشخيص المشكلات، وتطبيق واسع المدى للمبادئ والممارسات في العلوم السلوكية من أجل تحقيق المنظمة لأهدافها الاستراتيجية.

### هيكل الدراسة:

#### الفصل الأول : الإطار العام للدراسة وتشمل :

المقدمة، المشكلة، الفرضيات، الأهداف، الأهمية، المتغيرات، المنهجية، الأدوات، الحدود، المصطلحات، هيكل الدراسة، الملخص.

#### الفصل الثاني: الإطار النظري

- المقدمة.
- المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية وتشمل (مفهوم الإدارة الإلكترونية، عناصرها، وظائفها، أهميتها، خصائص الإدارة الإلكترونية، أهداف الإدارة الإلكترونية، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، خطوات تطبيقها، مجالاتها).

- المبحث الثاني: التطوير التنظيمي وتشمل (مفهوم التطوير التنظيمي، مفاهيم مرتبطة بالتطوير التنظيمي، خصائص التطوير التنظيمي، أهمية التطوير التنظيمي، عناصر التطوير التنظيمي، مراحل التطوير التنظيمي، أساليب التطوير، معوقات التطوير).
- المبحث الثالث: وزارة الداخلية الشق المدني في قطاع غزة.
- الخلاصة.

### الفصل الثالث: الدراسات السابقة والتي شملت على :

- المقدمة
- المبحث الأول / الدراسات التي تناولت الإدارة الإلكترونية (فلسطينية، عربية، أجنبية).
- المبحث الثاني / الدراسات التي تناولت التطوير التنظيمي (فلسطينية، عربية، أجنبية).
- الفجوة البحثية.
- التعقيب على الدراسات (من حيث أوجه الاتفاق والاختلاف والاستفادة)، و خلاصة الفصل.
- ملخص الفصل

### الفصل الرابع: الطريقة والإجراءات:

المقدمة، منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، أداة الدراسة، خطوات بناء الاستبانة، صدق الاستبانة، ثبات الاستبانة، الأساليب الإحصائية المستخدمة، الخلاصة.

### الفصل الخامس: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

المقدمة، الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الأساسية، تحليل فقرات الاستبانة، اختبار فرضيات الدراسة.

### الفصل السادس :

- المقدمة

أولاً: نتائج الدراسة واشتملت على :

١. نتائج متعلقة بالإطار النظري.
٢. نتائج متعلقة بالإطار العملي وشملت على (نتائج خاصة بأهداف الدراسة، وخاصة بفرضيات الدراسة).

ثانياً : توصيات الدراسة واشتملت على :

- التوصيات المتعلقة بالمتغير المستقل.
- التوصيات المتعلقة بالمتغير التابع.

### جدول رقم (٣)

يوضح تقسيم الدراسات التي اعتمد عليها الباحث كدراسات سابقة وقسمها إلى أنواع مختلفة (فلسطينية، عربية، أجنبية)

المتغير التابع	المتغير المستقل	نوع الدراسات
"التطوير التنظيمي"	"الإدارة الإلكترونية"	
أبو غياض (٢٠١٧)	الخطيب (٢٠١٨)	دراسات فلسطينية
مطر (٢٠١٥)	كحيل (٢٠١٦)	
صرصور (٢٠١٧)	عابد (٢٠١٥)	
أبو جزر (٢٠١٦)	شويح (٢٠١٥)	
أبو عمرة (٢٠١٢)	الهور (٢٠١٣)	
مطر (٢٠٠٨)	بسيسو (٢٠١٠)	
أبو عساكر (٢٠٠٨)	شليبي (٢٠١١)	



	أبو أمونه (٢٠٠٩)	
	الفرا (٢٠٠٨)	
الجبوري (٢٠١٧)	عمران، والهوني (٢٠١٨)	دراسات عربية
حداوي (٢٠١٤)	العزاوي (٢٠١٧)	
بلقاسم (٢٠١٠)	الزغبى (٢٠١٥)	
الفضيلة (٢٠٠٨)	شلبى (٢٠١١)	
	آل دحوان (٢٠٠٨)	
	التمام (٢٠٠٧)	
	عبد القادر (٢٠٠٦)	
دراسة سوني (٢٠١١)	جيرفيز وماسوديان (٢٠١٤)	الدراسات الأجنبية
Guidroz, Luce, & Denison (٢٠١٠)	ألوموي (٢٠١٣)	
Lady shew sky (2010)	أوفاس وأحمد (٢٠١٢)	
Bhatnagar, Budhwar, Srivastava & Sain (2010)	سوباترا بونماك (٢٠٠٧)	

قام الباحث باستطلاع عدد (٣٤ دراسة) من الدراسات السابقة الفلسطينية والعربية والاجنبية وذلك لتدعيم الدراسة الحالية، وذلك لامتلاك القوة المعرفية في مجال الإدارة الإلكترونية ومجال التطوير التنظيمي.

## المراجع

- القران الكريم.
- أبو أمونه، يوسف محمد(٢٠٠٩): واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.
- أبو جزر، محمد نجيب(٢٠١٦): دور الإدارة العليا في التطوير التنظيمي لجهاز الشرطة الفلسطيني، رسالة ماجستير تخصص القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.
- أبو عساكر، فوزي عبد الرحمن(٢٠٠٨): أنماط إدارة الصراع وأثرها على التطوير التنظيمي دراسة تطبيقية على وزارة الصحة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أبو عمرة، عبدربه اسماعيل(٢٠١٢): تقييم التطوير التنظيمي بوكالة الغوث من وجهة نظر موظفي مكتب غزة مع التركيز على الإدارة والقيادة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أبو غياض، سهام سليمان(٢٠١٧): مستوى فاعلية التطوير التنظيمي لدى مديري مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة وعلاقته بالتفكير الإستراتيجي لديهم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- بسيسو، محمد طالب(٢٠١٠): أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- البشري، منى(٢٠١٠): معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة، رسالة ماجستير غير منشورة، مكة المكرمة، جامعة أم القرى، السعودية.

- بلقاسم، بن العايب(٢٠١٠): دور التطوير التنظيمي في تحسين أداء العاملين في المنظمة، مؤسسة سونلغاز، دراسة حالة على مديرية التوزيع بالجلفة، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع إدارة الموارد البشرية، جامعة الجزائر ٣.
- الجبوري، قاسم هادي(٢٠١٧): الاستراتيجيات الموجهة بالاستدامة ودورها في التطوير التنظيمي لمحافظة النجف الأشرف، دراسة ميدانية في ديوان المحافظة، بحث منشور في مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارة، المجلد الرابع، العدد(٢).
- حداوي، أميرة هاتف(٢٠١٤): الابداع الإداري وتأثيره في التطوير التنظيمي دراسة تطبيقية في شركة الوسام لمنتجات الألبان والمواد الغذائية، الكلية التقنية، بحث منشور مدرس مساعد، كربلاء.
- الحسنات، ساري عوض (٢٠١١): معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- الحمداني، موفق (٢٠٠٦): كتاب مناهج البحث العلمي، عمان، الأردن، مؤسسة الوراق للنشر.
- حمدي، موسى(٢٠٠٨): الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المدارس الثانوية لبنين بمدينة مكة المكرمة، من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- الخطيب، محمد أحمد عبدالعزيز(٢٠١٨): دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الأبداع الاداري- دراسة تطبيقية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.
- الغالبي، طاهر(٢٠١٠): كتاب التطوير التنظيمي مدخل تحليلي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الزغبى، سعد(٢٠١٥): دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين القرارات الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

- السبيعي، مناحي عبدالله (٢٠٠٥): امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة قدمت لجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية قسم العلوم الإدارية، الرياض.
- السميري، مريم عبد ربه (٢٠٠٩): درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس الثانوية بمحافظة غزة وسبل التطوير، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية كلية التربية، غزة.
- شلبي، جمانة عبد الوهاب (٢٠١١): واقع الادارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- شلبي، جمانه عبد الوهاب (٢٠١١): واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- شويده، محمد حمادة (٢٠١٥): درجة ممارسة دائرة التربية والتعليم بوكالة الغوث الدولية بغزة للإدارة الإلكترونية وعلاقتها بعمليات التخطيط الاستراتيجي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- صرصور، محمود حسين (٢٠١٧): رأس المال الفكري ودوره في التطوير التنظيمي لدى السلطة القضائية، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدارسات العليا، غزة.
- عابد، يوسف رجب (٢٠١٥): أثر مكونات الادارة الإلكترونية على فاعلية القرارات في القطاع العام- دراسة حالة وزارة الداخلية الشق المدني، رسالة ماجستير غير منشورة، إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عبد الناصر، موسى، وقريشي، محمد (٢٠١١): مساهمة الادارة الإلكترونية في تطوير العمل الاداري بمؤسسات التعليم العالي، بحث منشور في مجلة الباحث، العدد التاسع، جامعة بسكرة، الجزائر.

- العتيبي، نواف (٢٠٠٦): دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل اجراءات وعمليات الحماية المدنية: دراسة ميدانية على ضباط مديرية الدفاع المدني بمنطقة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
- العزاوي، نجم (٢٠١٧): أثر مكونات الإدارة الإلكترونية المنظمة- دراسة تطبيقية على مصرف الرافين وفروعه في العراق، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد ١٧، الأردن.
- العساف، صالح أحمد (٢٠٠٦): المدخل إلي البحث في العلوم السلوكية، الرياض، العبيكان للطباعة والنشر.
- عشبة، عبدالعزيز سلمي (٢٠١٧): الإدارة الالكترونية مدخل لتمييز أداء الإدارة العامة، بحث منشور في مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، المجلد الحادي عشر، العدد الرابع، جامعة باتنة، الجزائر.
- عمار، "محمد جمال" أكرم (٢٠٠٩): مدى امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عمران، حسن علي، والهوني، فتحية محمد (٢٠١٨): معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة سبها، مجلة دراسات وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد ٣٠، السنة العاشرة، جامعة سبها، ليبيا.
- العميري، حمود (٢٠٠٨): متطلبات استخدام الادارة الإلكترونية في الجامعات السعودية، دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى، رسالة ماجستير غير منشورة، مكة المكرمة، السعودية.

- الفراء، نعيم حسن (٢٠٠٨): تطوير الاتصال الإداري لمديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة في ضوء الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الفضيلة، محمد (٢٠٠٨): التطوير التنظيمي وعلاقته بإدارة الوقت دراسة مسحية لوجهات نظر الضباط القياديين بقوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية.
- قدوري، سحر (٢٠١٠): الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، المؤتمر العلمي العاشر في مجلة المنصور، عدد ١٤، الجزء الأول، مركز المستنصرية للدراسات العربية والدولية، الجامعة المستنصرية، العراق.
- كحيل، زينات حامد (٢٠١٦): تصور مقترح لتفعيل الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية أصول التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- المسعود، خليفة (٢٠٠٨): المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس، رسالة ماجستير غير منشورة، مكة المكرمة، جامعة أم القرى، السعودية.
- مطر، خليل أمين (٢٠١٥): دور القيادة الشابة في التطوير التنظيمي للمؤسسات الشبابية الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة.
- مطر، عصام محمد (٢٠٠٨): التطوير التنظيمي وأثره على فعالية القرارات الإدارية في المؤسسات الأهلية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- نادية، سلامي (٢٠١٥): الإدارة الإلكترونية كأساس لترقية الخدمة العمومية في الجزائر، باحثة دكتوراه، بحث منشور مجلة باتنة، العدد الرابع، الجزائر.

- نجم، نجم عبود(٢٠٠٩): كتاب الادارة والمعرفة الالكترونية، عمان، دار اليازوري للنشر والتوزيع.

- الهور، معين أحمد(٢٠١٣): الصعوبات التي تواجه مديري مدارس الأونروا بمحافظة غزة في استخدام الإدارة الإلكترونية وسبل التغلب عليها، رسالة ماجستير غير منشورة، أصول التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.

#### الدراسات الأجنبية:

- Bhatnagar, J., Budhwar, P., Srivastava, P., &Saini, D. S. (2010):**Organizational change and development in India A case of strategic organizational change and transformation.** Journal of Organizational Change Management, 23 (5-2010), 485-499.
- Guidroz, A. M., Luce, K. W., & Denison, D. R. (2010): **Integrated change: creating synergy between leader and organizational development.** Industrial And Commercial Training – Emerald, 42 (3 2010), 151-155.
- Jervis, M. and Masoodian, M.(2014): **How do people attempt to integrate the management of their paper and electronic documents?**,Aslib Journal of Information Management, Vol.66,#2.
- Lady shew sky, R. K. (2010): **The manager as coach as a driver of organizational development.** Leadership & Organization Development Journal, 31 (4, 2010), 292-306.
- Olumoye, M(2013): **Impact Of Information Systems On ManagementDecision-Making In The Nigerian Insurance Sector,** INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH, vol. 2,#12.

- Ovais Ahmad, Muhammad,(2012):**Factors Influencing the Adoption of E-Government Services in Pakistan** European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems.
  - Seresht&H. &Fayyazi, M. &Asi, N (2008): **E- Management: Barries and challenges in Iran**,Phd. DallamehTabateebe University.
  - Soini, tiina, pyhalto, kirsi, pietarinen, janne. (2011): **A Systemic Perspective, on School Reform: Principals, and Chief**.Education Officers, Perspectives on School Development. Journal of Educational and Ministration, 99(1), 46-61.
- Supattra, Boonmark,(2007): **The influence of Management Information System and Information Technology on Management Performance and Satisfaction**, Global Conference on Business and Economics