

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمقراطية



الميدان: العلوم الإنسانية والاجتماعية

شعبة: العلوم الاجتماعية

الموضوع:

دور الإدارة الإلكترونية في الخدمة الاجتماعية - دراسة ميدانية

المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد بن عجيبة - الأغواط -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع

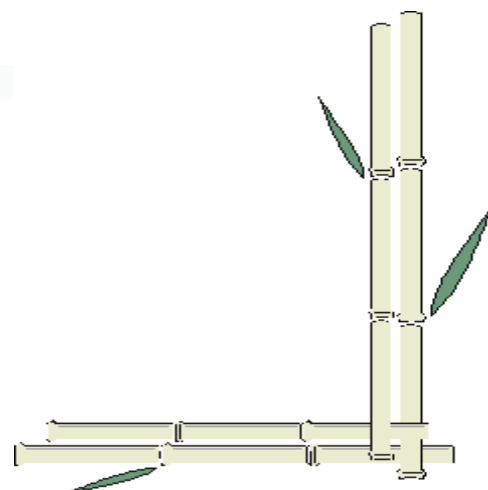
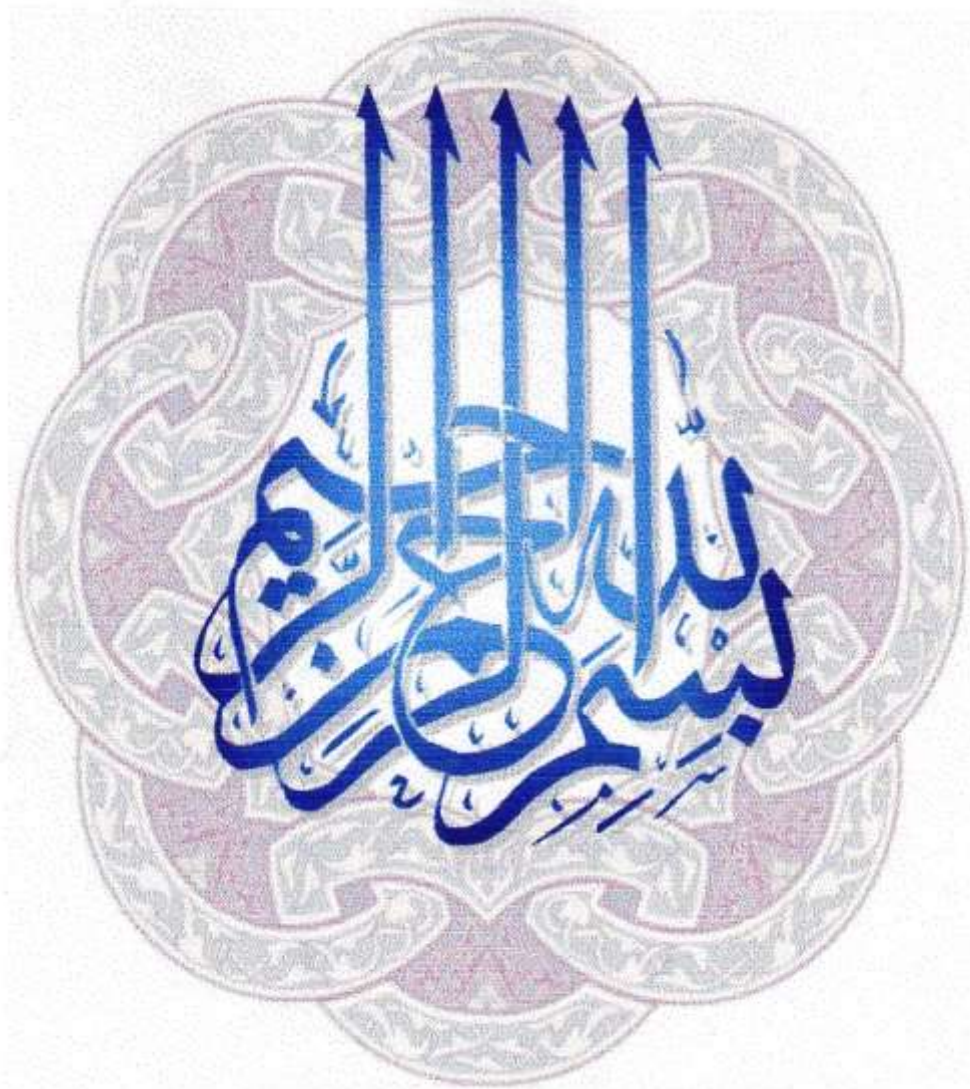
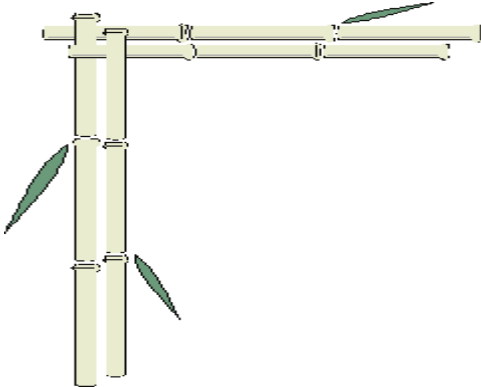
إشراف الأستاذ:

- د. أحمد حجاج

من إعداد الطالب :

- بن عثمان بشير

السنة الجامعية: 2020/2019



كلمة شكر و عرفان

و قال الله تعالى " و لئن شكرتم لأزيدكم " الآية 7 من صورة إبراهيم حمدا و شكرا الله عز وجل في أن ... على لإتمام هذه الدراسة ذلك الحمد كثيرا ، و ذلك الشكر شكرا جزيلا يا رب العالمين

و يقول رسول الله ، صلى الله عليه و سلم

" من لا يشكر الناس لا يشكر الله " لذا نتقدم بخالص عبارات التحية و التقدير وجزيل الشكر والإمتنان إلى الأستاذ المشرف أحمد حجاج على قبوله الإشراف على هذه الدراسة ، وعلى نصائحه واتباعه لدراستنا

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الجزيل الى كل من : أساتذة كلية علوم العلوم الإجتماعية إلى طاقم المؤسسة العمومية الإستشفائية أحميدة بن عجيبة - الأغواط - على تزويدهم لنا بالمعلومات اللازمة

وإلى كل من ساهم معنا من قريب أو من بعيد في هذا البحث

الاهداء

الحمد لله الذي قدرني على إتمام هذا العمل أهدي ثمرة جهدي هذا إلى ...
أحتسب عملي هذا إلى خالقي الذي أضاء طريقي ، ونور قلوب العارفين بمعرفته
والإيمان به ونور أفئدتهم فالحمد لله ما تقبله خالصا لوجهك الكريم
إلى من ملأت حياتي حبا وحنانا وصدقا ودفئا ، وكانت مؤنسة لي في وحدتي ،
إلى من سهرت من أجل أن تراني إلى ما أنا عليه اليوم ، إلى من ملكت وجودي
وحياتي ، إلى التي قال فيها خير الخلق محمد صلى الله عليه و سلم : (الجنة
تحت أقدام الأمهات) إلى من ما زلت اشتاق إلى دفئها ونصحها وكلامها
وضحكتها وكل شيء فيها ، احبك " أمي " حفظك الله .
إلى الذي كان سندا لي في حياتي ومعينا لي في دربي إلى نور حياتي و بهجة
عمري ، إلى من أقول فيه أبي عماد البيت و ركيزتها ، أبي قيمة الناس من حولي ،
إلى من أوصلني إلى هذا اليوم " والدي الكريم حفظه الله ورعاه
الآن تفتح الأشرعة ونرفع المرساة لتنتطلق السفينة في عرض بحر واسع مظلم هو
بحر الحياة وفي هذه الظلمة لا يضيء إلا قنديل الذكريات ذكريات الأخوة البعيدة
إلى إخوتي حفظهم الله
إلى كل الأصدقاء والأحبة

بشير بن عثمان

الملخص

تعتبر الإدارة الإلكترونية كأحد متطلبات الحداثة والتطور الذي يشهده العالم اليوم فإنها تلعب دورا كبيرا في تحسين تقديم الخدمة الإجتماعية، وذلك من خلال تأثيرها على فعالية المؤسسات المختصة بتوفير الخدمات الإجتماعية، من خلال تسهيل إتصالها بالمواطن وسرعة إستجابتها ودقة أدائها وغيرها من مظاهر الفعالية، من جهة أخرى اعتماد الإدارة الإلكترونية يساهم بشكل واضح في ترشيد الخدمة الإجتماعية من حيث تقديمها بطريقة شفافة ودائمة وبأقل التكاليف مع الحرص على المساواة والكفاءة في ذلك.

ومن هذا المنطلق فإنّ المؤسسات والمنظمات بنوعها العام والخاص تتطلع إلى إلغاء التعامل التقليدي للإدارة والتوجه نحو ما عرف بالإدارة الالكترونية لتحقيق رغبات المواطنين. على وجه الخصوص المؤسسة محل الدراسة، المؤسسة العمومية الإستشفائية أحميدة بن عجيبة - الأغواط- جاهدة لمواكبة عصر المعلوماتية، فنلاحظ جهود حثيثة لتجسيد الإدارة الالكترونية من خلال خدماتها المقدمة للمواطنين.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة الإجتماعية، الأعمال الإلكترونية.

Summary

Electronic management is considered as one of requirements of modernity and development that the world is witnessing today , it plays a major role in improving the provision of social service, through its impact on the effectiveness of institutions specialized in providing social services, by facilitating their contact with the citizen, their response and their performance, and other aspects of effectiveness , on the other hand the adoption of electronic management clearly contributes to rationalizing the service and social in terms of providing it in a way that is transparent and permanent and at the lowest costs while ensuring equality and efficiency in this sense in institutions and organizations, both public and private, looking to cancel the traditional approach to management and the orientation towards what is known as electronic management to achieve the wishes of citizens.

In particular, the institution under study, the public hospital , Ahmida ben Odjila-Laghouat strives to keep pace with the information age, so we note the efforts to materialize electronic management through its services provided to citizens.

Key words: E-management, Social service, E-business.



قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
I	كلمة شكر.....
II	الإهداء.....
III	الملخص.....
IV	قائمة المحتويات.....
V	قائمة الجداول والأشكال.....
VII	قائمة المصطلحات.....
أ-ب	مقدمة.....
	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
01	تمهيد الفصل.....
02	1- الإشكالية الرئيسية.....
02	2- فرضيات الدراسة.....
03	3- أسباب اختيار الدراسة.....
03	4- أهمية الدراسة.....
03	5- أهداف الدراسة.....
04	6- المفاهيم والمصطلحات والتعريفات الإجرائية.....
05	7- الدراسات السابقة.....
06	8- هيكل الدراسة.....
07	خلاصة الفصل.....
	الفصل الثاني: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية
09	تمهيد الفصل.....
10	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.....
10	المطلب الأول: نشأة الادارة الإلكترونية.....
11	المطلب الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية.....
17	المطلب الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية.....
20	المبحث الثاني: أساسيات حول الإدارة الإلكترونية.....
20	المطلب الأول: أهداف الإدارة الإلكترونية.....

23	المطلب الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية.....
27	المطلب الثالث: وظائف الإدارة الإلكترونية.....
30	المبحث الثالث: محاور هامة حول تنفيذ الإدارة الإلكترونية.....
30	المطلب الأول: أبعاد الإدارة الإلكترونية.....
32	المطلب الثاني: متطلبات مشروع الإدارة الإلكترونية.....
35	المطلب الثالث: عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية.....
36	خلاصة الفصل.....
	الفصل الثالث : الإطار المفاهيمي للخدمة الإجتماعية
38	تمهيد الفصل.....
39	المبحث الأول: ماهية الخدمة الاجتماعية.....
39	المطلب الأول: نشأة الخدمة الاجتماعية.....
44	المطلب الثاني: تعريف الخدمة الاجتماعية.....
48	المطلب الثالث: مبادئ الخدمة الاجتماعية.....
51	المبحث الثاني: أساسيات الخدمة الاجتماعية.....
51	المطلب الأول: أهمية الخدمة الاجتماعية.....
52	المطلب الثاني: أهداف الخدمة الاجتماعية.....
53	المطلب الثالث: مسؤولية مهنة الخدمة الاجتماعية.....
55	المبحث الثالث: مدخل للمؤسسات الاجتماعية.....
55	المطلب الأول: تعريف المؤسسات الاجتماعية.....
57	المطلب الثاني: مجالات الخدمة الاجتماعية.....
61	المطلب الثالث: المؤسسة الاجتماعية والإدارة الإلكترونية.....
68	خلاصة الفصل.....
	الفصل الرابع: دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية أحميدة بن عجيلة-الأغواط-
70	تمهيد الفصل.....
72	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة العمومية الإستشفائية أحميدة بن عجيلة- الأغواط -.....
71	المطلب الأول: نبذة تاريخية عن المؤسسة العمومية الإستشفائية أحميدة بن عجيلة -الأغواط-....
72	المطلب الثاني: : تعريف المؤسسة العمومية الإستشفائية أحميدة بن عجيلة - الأغواط-.....
81	المبحث الثاني: طرق وأدوات الدراسة.....

81	المطلب الأول: المنهج المستخدم في الدراسة.....
83	المطلب الثاني: مجتمع البحث وعينة الدراسة.....
84	المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات.....
89	خلاصة الفصل.....
91	الخاتمة.....
94	قائمة المراجع.....
100	الملاحق.....



قائمة

الجدول و الأشكال

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	عناصر الإدارة الإلكترونية	18
02	أهداف الإدارة الإلكترونية	22
03	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية أحميدة بن عجيلة -الأغواط -	75

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية	14



قائمة المصطلحات

المصطلح	التعريف
E-Management	الإدارة الإلكترونية
E-Business	الأعمال الإلكترونية
E-Commerce	التجارة الإلكترونية
E-Banking	المصارف الإلكترونية
E-Marketing	التسويق الإلكتروني
E-Mail	البريد الإلكتروني
E-Supply	التوريد الإلكتروني
Hardware Software	البرمجيات
Communication Network	شبكة الاتصالات
Groupware	برامج الدعم الجماعي
Spread Sheets	الجدول الإلكترونية
Databases	قواعد البيانات
Entreprise Resource Planning	برامج تخطيط موارد المنشأة
Operating Systems	نظم التشغيل
Interanet	الإنترانت
Extranet	الإكسترانت
Intrnet	شبكة الإنترنت
Knowledge Workers	صناع المعرفة
Digital Leaderships	القيادات الرقمية
Information based Technology	منظمات قائمة على المعلومات
Off shore	العمل الإلكتروني



مقدمة

في ظل ظهور تقنيات وتكنولوجيات الإتصال الحديثة، التي طرحت مجموعة كبيرة من التساؤلات في مختلف المجالات المتعلقة بالمجتمع. حيث عرفت مجموعة تطورات في أهم أعصاب الحياة المجتمعية بتقاليد وعادات العيش من جذورها، فلم يستطع العالم الصمود أمام تيارات ثورة المعلومات وثورة التقنيات الجديدة وثورة الإتصالات، فقد إنتقلنا من عيش قرى في عالم واحد الى عيش عالم في قرية واحدة، إنه مجتمع المعلومات وثورة الإتصالات.

إستطاعت التقنية، المعلوماتية أن تحتل مكانة كبيرة في شتى مجالات الحياة العامة، ومن هذه المجالات مجال الإدارة العامة، حيث كان لهذه التقنية كبيرة الأثر على أساليب العمل الإداري و أداء الخدمات فيه، و ذلك بما أضفته على النظام الإداري من مرونة في التعامل سواء فيما بين الموظفين في انجاز أعمالهم الوظيفية أو بين هؤلاء الموظفين وعملائهم من المواطنين، وذلك عبر الحواسيب الآلية المتصلة بشبكة المعلومات الدولية.

إن التحولات التاريخية الكبيرة كان لها دورا انعطافيا في التطور البشري والتقدم الحضاري، ولكن تحولات القرن العشرين هي شيء آخر في منعطفاته. والتقدم التقني والمعلوماتي في الإتصال والإرتباط كانت معجزة هذا العصر الذي طرحها مبتكروها كمرحلة إنتقال حاسمة في حياة البشرية.

فالمعلوماتية والكمبيوتر والوسائط المتعددة والانترنت والتكنولوجيات الرقمية تشكل كلها أبعاد هذا العالم هذا العالم الجديد الذي يذهل الكثير من معاصرينا الذين تتنابهم حالة من الدهشة أمام تكاثر التكنولوجيات الجديدة وتعقدها وتسارعها وبالرغم من سهولة إستعمالها وسرعة إنتشارها في المجتمع.

أن التطور في تقنية الاتصالات قد أحدثت تغيرات في المنظومة الإدارية، حيث ساهمت هذه التقنيات والاتصالات في تغيير أسلوب العمل الإداري وفعاليته وأدائه، وأسهمت بصورة مباشرة في التواصل الإلكتروني وهذا التواصل ساهم في تطور مجالات ومسميات عمل الإدارة فظهر مفهوم الإدارة الإلكترونية، مما أدى إلى الإنتقال من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات، وترتب على ذلك التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الإلكترونية، فنشأ ما يعرف بإسم الإدارة الإلكترونية التي تهدف إلى تقليص الإجراءات واختصارها، حيث أن هذه الإدارة الإلكترونية تعني الإنتقال من العمل التقليدي إلى تطبيقات معلوماتية بما فيها إستخدام شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لإتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة و بأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن، وكما ساعدت هذه الادارة بصورة كبيرة في

الإبتعاد عن الأرشفة الورقية، وفي القضاء على أغلب المشكلات والعقبات التي تواجه المراجعين لمعظم الدوائر الحكومية، بحيث أصبحت الإدارة الإلكترونية الوسيط في إتمام التعاملات الإدارية. ومع تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات " ICT " على تطوير بعض المفاهيم الإدارية و الذي بموجبة أصبحت الإدارة أكثر مرونة و قرباً في عملية التواصل، فالإدارة الالكترونية تعد وسيلة لتحسين الأداء التنظيمي، و سهولة الحصول على الخدمات مما يجعل المنظمة أكثر فعالية.

يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية قدرة المؤسسة على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل إلكترونية كشبكة الأنترنت أو أي شبكة إتصال إلكتروني فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الأعمال المتعاملة معها ببسر وسهولة ودقة عالية وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت وأي مكان، فهي إذا إدارة وبلا حدود وقتية، كما أنها إدارة بلا مباني وبلا هياكل تنظيمية تقليدية.

وعلى ذلك فإن الإدارة الإلكترونية تمثل أحد أهم الإتجاهات الحديثة في الإدارة، وهي تسعى لتقديم الخدمات وتبسيط الإجراءات وإنجاز المعاملات وتحقيق الأهداف وتنفيذ السياسات واتخاذ القرارات بكفاءة وجودة عالية وسرعة كبيرة، مما ينعكس إيجاباً على علاقة المواطنين بالمؤسسة، وبذلك فهي عملية أساسية لنقل المجتمع الإداري من حالته التقليدية إلى الحالة الإلكترونية العصرية.

وبالتالي فإن تطبيق الإدارة الالكترونية ساهم في تحسين عمل المؤسسات وأدائها ولاسيما الأعمال الإدارية منها في تبسيط الإجراءات وتقليص الزمن لإنجاز الأعمال. وهذا يوضح بأن الإدارة الإلكترونية هي من الطرق الحديثة التي تسعى كافة الدول منها الجزائر لتطويرها في المنظومة الإدارية لغاية تبسيط الإجراءات في الحصول على المعلومات بأسرع و أيسر الطرق.



الأول الفصل

تمهيد:

يهدف هذا الفصل إلى إستعراض فكرة الدراسة ككل، حيث تعتبر بمثابة القاعدة التي سيبني عليها الباحث كامل مراحل بحثه اللاحقة، ونحاول في هذا الفصل الذي خصصا له الإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة عرض إشكالية الدراسة، وطرح التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية والتي أجبنا عليها من خلال الفرضيات، مع تحديد أسباب اختيار موضوع الإدارة الإلكترونية سواء منها الذاتية .

أولالموضوعية، وأهمية الدراسة وأهدافها، ثم حددنا المفاهيم والمصطلحات مع التعريفات الإجرائية وذلك حسب التوجهات العامة للبحث، كما ويهدف هذا الفصل إلى استعراض أهم الدراسات السابقة التي تتعلق بمجال الإدارة الإلكترونية، ونسعى من وراء الدراسات السابقة إلى تطوير منهجية الدراسة التي استخدمناها للوصول إلى النتائج المرجوة للدراسة.

لقد لعبت التطورات التكنولوجية والتغيرات العالمية الحديثة دوراً كبيراً في بروز النزعة نحو التخلي عن الإدارة التقليدية والانتقال إلى الإدارة الإلكترونية كحل جذري لمختلف الأزمات والمشكلات التي أحدثتها الإدارة التقليدية، كل ذلك من أجل الرقي بالإنسان وتنمية مواهبه وتقديم الخدمات له بما يشبع رغباته ويحقق رفاهيته، وإذا كانت العديد من المجتمعات المتقدمة قد حققت تطوراً مذهلاً في مجال العمل بالإدارة الإلكترونية فإن العديد من البلدان النامية بقيت في عصر الإلكترونيات رهينة العمل بأسلوب الإدارة التقليدية، وهو استمرار فرضته جملة من المعطيات والظروف الداخلية التي تختلف من بلد لآخر، هذا رغم التحسينات التي شهدتها العديد من إداراتها في محاولة منها لمواكبة هذا التغير العالمي، ولاشك أن عملية الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لم يكن بصورة عفوية وإنما كانت نتيجة لمجموعة من العوامل التي مهدت لها وجعلت منها واقعا ملموسا.

أولاً: الإشكالية الرئيسية

كيف يمكن للإدارة الإلكترونية أن تلعب دوراً في تحسين الخدمة الإجتماعية ؟

- الإشكالية الفرعية : هل تساعد الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة الإجتماعية ؟

مفهوم الإدارة الإلكترونية تُعرف الإدارة الإلكترونية (Electronic Management)

بأنها منظومة حديثة تعتمد على التكنولوجيا الإلكترونية، وتهدف إلى تحويل الإدارة التقليدية إلى إدارة إلكترونية تعتمد على استخدام الحاسوب وتطبيقاته، وأيضاً تُعرف الإدارة الإلكترونية بأنها كافة الوظائف والمهام التي تحددها الإدارة للموظفين من خلال الاعتماد على وسائل اتصال حاسوبية، وتشمل رسائل البريد الإلكتروني، وقنوات الاتصال الرقمي، ويؤدي هذا النوع الحديث من الإدارة إلى سهولة الربط بين المدراء، والموظفين، والعملاء.

متطلبات مشروع الادارة الالكترونية :

إن مشروع الإدارة الإلكترونية 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 ولا 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 الإلكترونية يجب أن يراعي عدّة متطلبات منها:

أولاً: البنية التحتية, إذ إنّ الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب ان لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

ثانياً: توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

ثالثاً: توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت, ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكثر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة.

- ثانياً: فرضيات الدراسة

بهدف الإجابة على إشكالية البحث نحاول اختبار صحة الفرضيات التالية:

1- الفرضية الرئيسية

الإدارة الإلكترونية لها دور فعال في تحسين أداء الخدمة الاجتماعية على مستوى المؤسسة محل الدراسة.

2- الفرضيات الجزئية

1- يقصد بالإدارة الإلكترونية "تبادل الأعمال والمعلومات بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المؤسسات باستخدام وسائل إلكترونية عديدة".

2 - إن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدّة متطلبات منها توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية.

3- تسهم وتساعد الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة الإجتماعية في المؤسسة محل الدراسة من خلال إستخدام الرقمنة والتقنيات الحديثة من أجل الارتقاء بالخدمات.

ثالثا :أسباب اختيار الدراسة

لم يكن اختيار الموضوع بمحض الصدفة بل كان نتيجة عدة إعتبارات منها:

1- الأسباب الذاتية:

- الرغبة الشخصية في الإطلاع على الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة الإجتماعية.
- قلة الدراسات في هذا الميدان لذلك تم الخوض في التجربة من أجل الاستزادة بالمعلومات.
- إثراء المجال العلمي والمعرفي من خلال النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة.

2- الأسباب الموضوعية:

- كون الموضوع الدراسة يدخل في نطاق التخصص العلمي للباحث.
- حداثة الموضوع إذ يرتبط موضوع الدراسة بالتكنولوجيا وتأثيرها في الخدمة الإجتماعية على مستوى المؤسسات.
- الأهمية البالغة للموضوع لدى مسيري المؤسسات كونه يساهم في تحسين الخدمة الاجتماعية.

رابعا : أهمية الدراسة

تتبع أهمية الموضوع من خلال الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة الإجتماعية من خلال التأثير في أداء المؤسسات، وفي تطورها واستمراريتها في ظل المنافسة في المحيط الذي تنشط فيه، حيث تعتبر الإدارة الإلكترونية منظومة متكاملة تسعى لضمان السرعة والدقة والتلقائية، من أجل تحقيق الميزة التنافسية الإستراتيجية المؤكدة.

خامسا : أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الموضوع فيما يلي:

- 1- التعرف على جميع الجوانب المتعلقة بالإدارة الإلكترونية بدءا بنشأتها، ومراحل تطور هذا المفهوم، مفهومها، أهميتها والأهداف التي ترمي إليها.
- 2- التعرف على متطلبات تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية.
- 3- إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية كأداة لتطوير الأداء في المؤسسة واستمراريتها.

- 4- البحث عن الأسباب التي من شأنها أن تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات.
- 5- الإطلاع عن مدى وعي المسيرين والمدراء بأهمية مواكبة التكنولوجيا والثورة المعلوماتية خصوصا تطبيق الإدارة الإلكترونية.

سادسا: المفاهيم والمصطلحات والتعريفات الإجرائية

❖ الإدارة الإلكترونية:

يعني مصطلح الإدارة الإلكترونية تحويل الأعمال والخدمات الإدارية كافة (الإجراءات الطويلة باستخدام الأوراق) إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق. وهي الإدارة التي تقوم على استخدام الإنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة من (تخطيط إلكتروني، تنظيم إلكتروني، قيادة إلكترونية، رقابة إلكترونية).¹

❖ التعريف الإجرائي:

الإدارة الإلكترونية عبارة عن مجموعة من الأنشطة والأعمال التي تعتمد على شبكة الأنترنت، لتقديم الخدمات للأفراد والزبائن بسهولة و سرعة فائقة.

الخدمة الاجتماعية:

ويمكن تعريف الخدمة الاجتماعية بأنها:

"مهنة متخصصة تعتمد على أسس علمية ومهارية خاصة تستهدف تنمية واستثمار قدرات الأفراد والجماعات والتنظيمات الاجتماعية لتدعيم حياة اجتماعية أفضل تتفق وأهداف التنمية الاجتماعية والمعتقدات الإيمانية الراسخة".²

¹ أحلام محمد شواي، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، مجلة جامعة بابل ، المجلد 24، العدد 04، كلية الآداب، العراق، 2016، ص 3390.

² ماهر أبو المعاطي علي، الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية (سلسلة مجالات وطرق الخدمة الاجتماعية)، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2010، ص 21.

❖ التعريف الإجرائي:

الخدمة الاجتماعية مهنة متخصصة هدفها مساعدة الأفراد والجماعات لحل مشكلاتهم من خلال مجموعة من البرامج.

سابعا: الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات الخاصة بالإدارة الإلكترونية، دراسات قليلة ، وهناك دراسات أخرى جاءت في سياق الموضوع، مختلفة نوعا ما عن دراستنا التي نسعى من خلالها التعرف على الدور الذي تقوم به الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمة الاجتماعية.

▪ الدراسة الأولى:

قايد زاهية، " الإدارة الإلكترونية و تحسين أداء أعمال المؤسسات حالة : بنك الفلاحة و التنمية الريفية "وكالة مستغانم"، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص :تسيير استراتيجي دولي ، كلية العلوم الاجتماعية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2015/2014. التي توصلت إلى نتائج منها:

- إدخال التعديلات المناسبة على الهياكل التنظيمية بما يسمح بتوسيع استعمالات تكنولوجيا نظم المعلومات.
- ضرورة وضع إستراتيجية مناسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإطار الإستراتيجية العامة للمنظمة ومتابعة تنفيذها وتقييمها بما يحقق أهدافها.

▪ الدراسة الثانية:

عبان عبد القادر، "تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر: دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس"، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر -بسكرة-، 2016/2015. وتوصلت إلى نتائج أهمها:

- ضرورة توفير أجهزة الحاسوب الإلكترونية في جميع الإدارات من أجل إستخدامها في العمل الإداري وتعويض العمل اليدوي.
- تدريب الموظفين في الإدارات على إستخدام أجهزة الحاسوب في عملهم.

■ الدراسة الثالثة:

بلجيلح شهينار، " الإدارة الإلكترونية وترشيد الإدارة العامة -التجربة الجزائرية-"، مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: إدارة وحكامة محلية، كلية الحقوق، جامعة المسيلة، 2012/2013. ومن أم ما توصلت إليه هذه الدراسة:

- تؤثر الإدارة الإلكترونية من خلال آلياتها المتمثلة في الإنترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجيا.
- ضرورة تضافر وتكاثف وتنسيق الجهود بين كافة القطاعات في الدولة للتحويل نحو إدارة إلكترونية تحقق المصلحة العامة للمجتمع والدولة.

ثامنا: هيكل الدراسة

تم تقسيم الدراسة إلى أربعة فصول، كل فصل ينطوي على ثلاث مباحث، وكل مبحث ينطوي على ثلاثة مطالب.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى الإطار النظري للإدارة الإلكترونية، ومحاولة ضبط ما قدم لها من تعاريف، من خلال ثلاث مباحث: المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية، أما المبحث الثاني: أساسيات حول الإدارة الإلكترونية، والمبحث الثالث: محاور هامة حول تنفيذ الإدارة الإلكترونية.

الفصل الثالث: الإطار المفاهيمي للخدمة الاجتماعية

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى على الجوانب المرتبطة بتعريف الخدمة الاجتماعية، ومحاولة ضبط ما قدم لها من تعاريف، من خلال ثلاث مباحث: المبحث الأول: ماهية الخدمة الاجتماعية، أما المبحث الثاني: أساسيات الخدمة الاجتماعية، والمبحث الثالث: مدخل للمؤسسات الاجتماعية.

الفصل الرابع: دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية أمحيدة بن عجيلة- الأغواط -

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية في المؤسسة العمومية محل الدراسة، من خلال مبحثين: المبحث الأول: ، التعريف بالمؤسسة العمومية الإستشفائية أمحيدة بن عجيلة- الأغواط-، أما المبحث الثاني: طرق وأدوات الدراسة.

خلاصة الفصل:

يعتبر هذا الفصل بمثابة الإطار الذي سنلتزم به طوال مراحل البحث اللاحقة، ومن خلاله سيتم إعطاء نظرة عامة عما نريد الوصول إليه، مع مراعاة الدقة في الطرح إنطلاقاً من تحديد الإشكالية وصياغة الفرضية إلى تحديد المفاهيم، والإستفادة من الدراسات السابقة ، وعليه فهدفنا من خلال هذا الفصل هو محاولة إستنتاج الظاهرة المدروسة.



الفصل الثاني

تمهيد:

يعتبر موضوع الإدارة الإلكترونية أحد أهم الإتجاهات الإدارية الحديثة التي نالت حيزا كبيرا من الإهتمام من الناحيتين العلمية والعملية. إذ تعتبر الإدارة الإلكترونية مدخلا معاصرا لتطوير وتحديث المنظمات والقضاء على مشكلات الادارة التقليدية لديها، وذلك على إعتبار أن الادارة الالكترونية تعتمد أساسا على تطبيق الفكر المعاصر، وتستخدم التقنيات الالكترونية المتقدمة ذات التأثير الفعال في حياة الناس، حيث تقدم لهم كل الخدمات وتتعامل معهم عبر شبكة الأنترنت بوسائل غاية في السهولة والانضباط والكفاءة الأمر الذي يساهم مساهمة فعالة في القضاء على المشكلات والعقبات التي تعترض هؤلاء الناس في تعاملاتهم المختلفة مع المنظمات. وبالإضافة إلى ضمان تحقيق العدالة والدقة والشفافية عند تنفيذ الأعمال والمعاملات المختلفة. وفي ضوء ذلك فإن الإدارة الإلكترونية تسعى إلى إجراء تحسينات فعالة في المنظمات المعاصرة. الأمر الذي يترتب عليه تحقيق ثلاث مزايا أساسية لها تتمثل في تحسين الخدمات المقدمة وتحسين العلاقات.

سنتطرق في هذا الفصل التمهيدي بالتفصيل إلى مختلف الجوانب النظرية والإطار الفكري العام لموضوع الإدارة الإلكترونية، و ذلك في ثلاث مباحث هي:

❖ المبحث الاول: ماهية الإدارة الإلكترونية

❖ المبحث الثاني: أساسيات حول الإدارة الإلكترونية

❖ المبحث الثالث: محاور هامة حول تنفيذ الإدارة الإلكترونية

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

يركز هذا المبحث على الجوانب المرتبطة بنشأة الإدارة الإلكترونية، ومحاولة ضبط ما قدم لها من تعاريف، وأهم مبادئ الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية

لقد برز مبدأ الحكومة الإلكترونية كجزء من أدبيات التجارة الإلكترونية والتي تعني "عملية شراء وبيع و تبادل المنتجات والبضائع والخدمات والمعلومات من خلال شبكات الكمبيوتر والأنترنت". وعليه فإننا نجد أن الصبغة الغالبة عليها (أي التجارة الإلكترونية) هو إرتباطها بالتجارة واستغلالها لتقنية المعلومات. و نجد أن فكرة التجارة الإلكترونية قديمة وقبل الأنترنت ولكنها أصبحت أوضح للعامة بعد ظهور الأنترنت. نجد مما سبق أن الحكومة الإلكترونية وغيرها من المنافذ الكبيرة تقع تحت التعريفات المذكورة للتجارة الإلكترونية (أو إدارة الأعمال الإلكترونية). وقد عرفها كثيرون بأنها ببساطة إدارة الأعمال الحكومية باستخدام وسائل إلكترونية.

كما يرى بعض الباحثين أن الحكومة الإلكترونية هي نموذج للإدارة الإلكترونية وعليه فقد بنى أولئك على عدم وجود فروقات بين المبدئين. ويرى آخرون أن نشأة الادارة الإلكترونية قد ركزت على إدارة الأعمال الحكومية بدون ورق ومن تطبيقاتها البريد الإلكتروني والأرشفة الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية، والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الإلكترونية. كما يمكن أن تتطور الإدارة الإلكترونية إلى إدارة بلا مكان، وذلك إعتمادا على أدوات إلكترونية وإفتراضية. وعليه فقد لا نرى فوارق ملموسة بين المبدئين وإنما محاولة للتفريق بين مسميات عدة ظهرت بأواخر القرن الماضي ومنها الإدارة الإلكترونية، والحكومة الذكية، والحكومة الافتراضية، وحكومة بلا أوراق، وأخيرا الحكومة المتصلة.¹

¹ عماد أحمد أبو شنب، وآخرون، الخدمات الإلكترونية، دار الكتاب الثقافي، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011، ص 60.

المطلب الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية

أولاً: مختلف تعريف الإدارة الإلكترونية

-الإدارة لغةً هي الإحاطة، ونقل أدار الرأي والأمر أي أحاط بهما. أما إصطلاحاً فهي فن القيادة و توجيه أنشطة جماعة من الناس نحو تحقيق هدف مشترك. والإدارة الإلكترونية اصطلاحاً هي جهود إدارية تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الكمبيوتر وشبكات الأنترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة.¹

تنوعت التعاريف بشأن الإدارة الإلكترونية، ولعل من أهم هذه التعريفات ما يلي:

-تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة.²

-وبمعنى آخر "فالإدارة الإلكترونية" هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الأنترنت أو الإنترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات.³

-وعرفها البعض الآخر بأنها "استخدام البيانات والمعلومات المتكاملة في توجيه سياسات وإجراءات عمل المنظمة من أجل تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للقيام بأعمال هذه المنظمة"، وتشير الإدارة الإلكترونية إلى استخدام الإدارة لتقنيات المعلومات والاتصالات من أجل تدبير العمليات الادارية و تحسين تطويرها في دوائر الدولة ومؤسساتها العامة، من ثم يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية هي

¹ سايح فاطمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة لحالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد و التجارة، العدد 04، المركز الجامعي، غليزان، الجزائر، 2018، ص 66.

² زرزار العياشي، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الإقتصادية، العدد 01، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، سكيكدة، الجزائر، 2013، ص 30.

³ مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، (إدارة بلا أوراق، إدارة بلا مكان، إدارة بلا زمان، إدارة بلا تنظيمات جامدة)، دار و مؤسسة رسلان للطباعة و النشر و التوزيع، دمشق، سوريا، 2011، ص 61.

"منظومة وظيفية وتقنية متكاملة لإدارة وتوجيه وتنفيذ الأعمال الإدارية إلكترونياً سواء فيما يخص الأعمال المتعلقة بين الموظفين أو بينهم وبين المواطنين.¹

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنية الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة.²

ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها " الإستثمار الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع وظائف العملية الإدارية القائمة (التخطيط، والتنظيم، والتنفيذ، والمتابعة والتقييم)، وذلك بهدف تحسين أدائها وتعزيز مركزها التنافسي".³

إن الإدارة الإلكترونية تمثل مفهوماً ونموذجاً فريداً للمعلومات والخدمات العامة وتعمل على سد الفجوة الرقمية في المجتمع بإستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات للزبائن و مؤسسات الأعمال والحكومية بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقدم لها، وتعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي حيث أنه بإستطاعة الإدارة الإلكترونية مساعدة المؤسسات و خاصة المتوسطة والصغيرة الحجم الإنتقال على الشبكة و للحصول على الخدمات والمتطلبات، أي أنها تقدم فرصاً لتطوير إمكانيات وقدرات ومهارات المؤسسات بل والزبائن المتعاملين معها بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية ومساندة الأداء الحسن، وأخيراً تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغير. وأخيراً يمكن تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية بأنها إدارة مسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للزبائن ومؤسسات الأعمال القادرة على الإتصال إلكترونياً عن بعد، وقد أصبح هذا المفهوم قابل

¹ صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الوظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، المنصورة، مصر، 2014، ص 09.

² قايد زهية، الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء أعمال المؤسسات: حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة مستغانم"، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي - تخصص: تسيير استراتيجي دولي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، 2014/2015، ص 09.

³ خليفة مصطفى أبو عاشور، ديانا جميل النمري، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة البرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين ، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 09، العدد 02، الأردن، 2013، ص 200.

للتطبيق بفضل التقدم السريع والمذهل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها وحقت كثيراً من الدول المتقدمة تقدماً كبيراً في هذا الإطار.¹

وهناك من ينظر إلى الإدارة الإلكترونية نظرة تقنية واجتماعية، أي نظام تقني يستعمل لخدمة المجتمع بأسلوب فعال، وعليه فإن الإدارة الإلكترونية تعني إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة إدماج المعلومات وتكاملها، وإمكانية الوصول إليها عن طريق الموقع الإلكتروني والمشاركة في عملية شراء وأداء الخدمة.²

في الأخير يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية عبارة عن إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، لتقديم الخدمات عن طريق وسائل إلكترونية، بسهولة وبأقل تكلفة وجهد من خلال توظيف مجموعة من الموارد البشرية والمعنوية لتحقيق المطالب التي تهدف إليها وبالجودة المطلوبة.

ثانياً: الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

أن ما يميز الإدارة الإلكترونية هو أمر تفتقده الإدارة التقليدية ويؤثر سلباً في أدائها وفعاليتها ومن أبرز الفوارق بين الإدارتين يتضح في الجدول التالي:³

¹ سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية و إمكاناتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، الجزء الأول، العدد 14، الجامعة المستنصرية، العراق 2010، ص 161.

² حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية رع التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر "بن يوسف بن خدة"، 2007، ص 07.

³ سامية عزيز، أم الخير قوارح، تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات، المجلة العربية للتربية النوعية، المجلد 03، العدد 10، مصر، 2019، ص 323.

الجدول رقم (01):

يوضح الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

التصنيف	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الميزة	المعاملات الورقية تتعرض للتلف مع مرور الوقت.	النظام الإلكتروني في مأمن في التلف والتقادم ويمكن تأمينه عبر أكثر من وسيط تخزين الكتروني
الحفظ	المعاملات وأوراق مهمة احتمال ضياع.	صعوبة فقدان أية بيانات أو معاملات أو ملف من الملفات التي تم حفظها على الشبكة الإلكترونية.
الضياع	صعوبة الإسترجاع.	سهولة البحث في الأرشيف الشبكة عن أي معاملة.
التكاليف	تحتاج إلى مخازن ضخمة.	تحتاج الأجهزة المحملة عليها الملفات إلى غرفة صغيرة.
المكان	تتأثر بالعامل البشري.	تضمن برامج حماية وعدم التلاعب بالملفات والمعاملات سواء بالحذف أو الإضافة.
الحماية	تتأثر بالعامل البشري.	البرامج التقنية تسجل أي أجزاء يتم بالساعة والدقيقة والثانية.
التوثيق و الضبط	ضرورة التعامل مع الموظف وجها لوجه.	يتم التعامل من خلال برامج الحاسوب، أو مكان الإدارة المخصصة لهذا الغرض.
الإجراءات	خضوعها للارتياح أو التعب أو الوساطة من أحد الطرفين.	لقاء افتراضي، يقوم على إجراء معاملة بين طرفين لا يوجد سوى أحدهما فقط.
طبيعة اللقاء	تحتاج إلى أيام وشهور.	تتميز بالتفاعل السريع إذا يمكننا استقبال آلاف الطلبات أو الرسائل في زمن قصير، و

إرسال رسائل لعدد كبير.		
تفاعل بسرعة فائقة مع مراجعيها.	تحتاج إلى أيام وأشهر لإنجاز المعاملات.	التفاعل
تقدم خدماتها 24 ساعة يوميا.	محدودية ساعات الدوام الرسمي.	السرعة
سهولة إنجاز المهام الخاصة ببسر وسهولة.	صعوبة إنجاز المهام الخاصة نتيجة الإجراءات المتداخلة.	مدة الخدمة
تقوم على إستثمار الموارد المعلوماتية وتخزينها.	لا يتوفر لها إمكانية الاستفادة من الموارد المعلوماتية.	المهام

المصدر: سامية عزيز، أم الخير قوارح، تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجوائر بين الواقع والتحديات، المجلة العربية للتربية النوعية، المجلد 03، العدد 10، مصر، 2019، 323.

ثالثا: علاقة الإدارة الإلكترونية مع بعض المصطلحات المرادفة لها

يُطرح مصطلح الإدارة الإلكترونية e-Management بصورة مترادفة مع مصطلحات أخرى مثل الأعمال الإلكترونية e-Business والتجارة الإلكترونية e-Commerce إلى غير ذلك من المفاهيم التي ترتبط ما بين الأنشطة والاتصالات في العالم الرقمي.

وإذا كان من الصعوبة مقارنة مفهوم الإدارة الإلكترونية مع مجالات وأنشطة مثل المصارف الإلكترونية e-Banking. التسويق الإلكتروني e-Marketing أو البريد الإلكتروني e-Mail، التوريد الإلكتروني e-Supply... الخ. فإن من الضروري مقارنة ومقاربة الحقول والمصطلحات الأساسية الثلاثة التي شاع استخدامها في الآونة الأخيرة من دون تدقيق وتمييز واضح.

هذه المصطلحات هي¹: الأعمال الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية.

الأعمال الإلكترونية e-Business لم يمض عليها عقد من الزمن حيث استخدمت شركة IBM هذا المصطلح لأول مرة في سنة 1997 وذلك في إطار سعيها المكثف لتمييز أنشطة الأعمال الإلكترونية عن أنشطة التجارة الإلكترونية.

¹ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 10.

وقد عرفت IBM الأعمال الإلكترونية بأنها مدخل متكامل ومرن لتوزيع الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلالها أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة باستخدام تكنولوجيا الإنترنت.

بهذا المعنى، تصبح الأعمال الإلكترونية نتاج علاقة الارتباط بين موارد نظم المعلومات التقليدية وقدرات الوصول السريع إلى شبكة الإنترنت والويب بما في ذلك القدرة على ربط نظم الأعمال الجوهرية مباشرة مع الأطراف المستفيدة من الزبائن الموردين، العاملين وغيرهم.¹

إن الأعمال الإلكترونية هي استخدام وتقنيات العمل بالإنترنت والشبكات لتطوير أنشطة الأعمال الحالية أو لخلق أنشطة أعمال افتراضية جديدة.

التجارة الإلكترونية e-Commerce هي استخدام وسائل إلكترونية (اتصالات إلكترونية) لتمكين عمليات التبادل بما في ذلك بيع وشراء المنتجات والخدمات التي تتطلب وسائل نقل بصورة مختلفة من مكان إلى آخر، ضمن هذا السياق التجارة الإلكترونية هي مجرد بعد أو وجه رئيس من أوجه الأعمال الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني e-Mailing التسويق الإلكتروني e-Marketing المصارف الإلكترونية e-Banking. الهندسة الإلكترونية e-Engineering.

فيما يخص الإدارة الإلكترونية يرى بعض خبراء المعلوماتية أن الإدارة الإلكترونية هي باختصار الأعمال الإلكترونية، أو أن الإدارة الإلكترونية لا تعني شيئاً آخر غير إدارة وتوجيه وتنفيذ الأعمال الإلكترونية. و هذا الرأي الوجيه يحمل الكثير من عناصر التوصيف الدقيق لحدود ومجالات عمل الإدارة الإلكترونية. و لكن من ناحية أخرى يضع الإدارة الإلكترونية في قالب الأعمال ويفصلها بصورة غير مباشرة عن مجال الحكومة الإلكترونية. ولهذا السبب جاء مصطلح الحكومة الإلكترونية Government e- للدلالة على عمل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات أو المنظمات العامة وبغض النظر عن طبيعة ونوع النشاط أو الخدمة العامة المقدمة سواء كانت سياسية، اقتصادية، ثقافية أو اجتماعية.

¹ سعد غالب ياسين، مرجع سابق الذكر، ص 10.

المطلب الثالث: عناصر الإدارة الإلكترونية

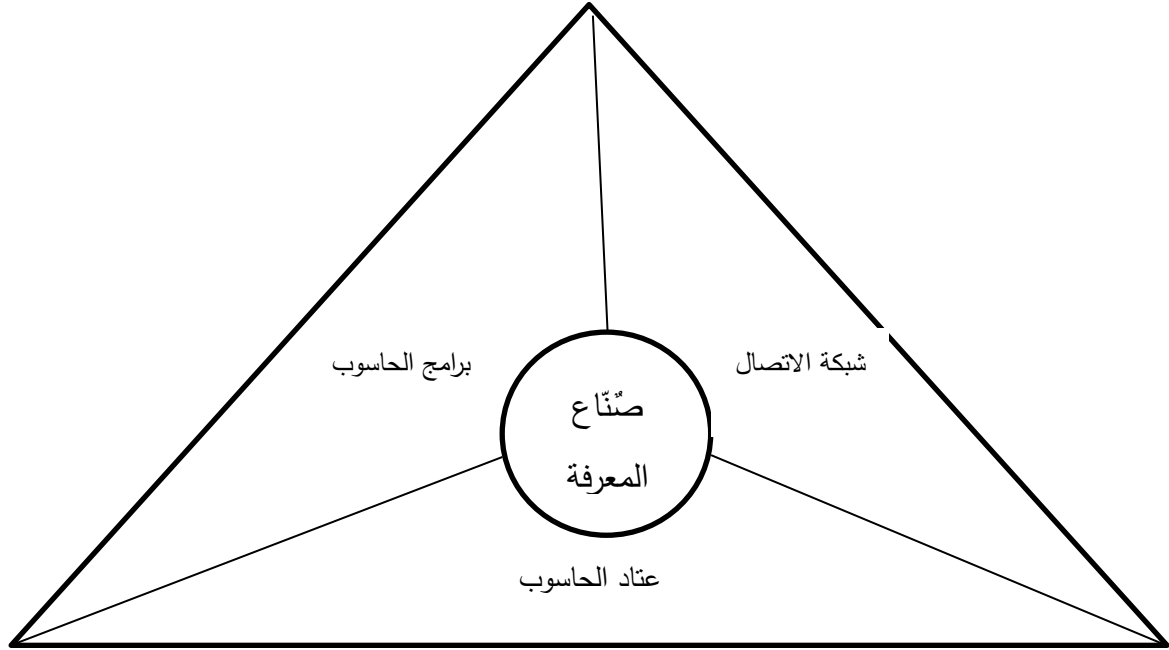
تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر أساسية هي عتاد الحاسوب Hardware، البرمجيات Software، وشبكة الاتصالات Communication Network، ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية. ويوضح الشكل رقم (01) المكونات الأساسية للإدارة الإلكترونية التي ترتبط بمحور المواد الإنسانية Brainware من العاملين في حقل المعرفة Knowledge workers.

إن الإدارة الإلكترونية وثورة تكنولوجيا المعلومات هي صنعة الإمتزاج الخصب لثلاثية عتاد الحاسوب، و البرمجيات، وشبكات الإتصالات. وعلى مدى نصف القرن المنصرم ارتفعت هذه التكنولوجيا الثلاثية لتتوالى أجيالها ويتسارع معدل ظهورها وانقراضها حتى جاز لبعض مؤرخي تكنولوجيا المعلومات ذات الخمسين ربيعاً أن يتحدث عن عصورها الحجرية وحفريات الرمزية وهم يشيرون بذلك إلى الوسائط البدائية لتبادل المعلومات وعناصر العتاد العتيقة، كذلك إلى الأساليب المتخلفة للبرمجة الموسومة بالقطيعة والخطية وعدم المرونة، إضافة إلى النظم التقليدية لمعمارية عتاد الكمبيوتر ذات الطابع المركزي المتلاحق (أو المتتابع) الذي حد كثيراً من سرعة الآلة وحدة ذكائها الآلي. وبعد هذا التاريخ الحافل يمكن للمرء أن يتحدث عن نظم المعلومات المحوسبة الذكية وعن نظم إدارة قواعد المعرفة التي بإمكانها التعامل مع أكثر معطيات التفكير الإنساني تعقيداً وتركيباً.¹

¹ سعد غالب ياسين، مرجع سابق الذكر، ص 14.

الشكل رقم (01)

عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 14.

على أية حال، يتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته. أمّا البرامج فتعنى الشوق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب، وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام وبرامج التطبيقات كما هو موضح في الشكل رقم (01). تضم برامج التطبيقات العامة مستعرضات الويب، برامج البريد الإلكتروني، برامج الدعم الجماعي Groupware، رسوم الحاسوب، الجداول الإلكترونية Spread Sheets، و قواعد البيانات Databases. أما برامج التطبيقات فتكون بحكم طبيعتها متنوعة ومتباينة نذكر منها على سبيل المثال البرامج المحاسبية، حزم البرامج المالية، برامج التجارة الإلكترونية، برامج تخطيط موارد المنشأة Enterprise Resource Planning، برامج إدارة المشروعات وغيرها.¹ فيما يخص برامج إدارة النظام فهي في الواقع أكثر تعقيداً من الناحية التقنية مقارنةً بغيرها من البرامج. من هذه البرامج: نظم التشغيل Operating Systems، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة، أدوات تدقيق البرمجة، هندسة البرامج بمساعدة الحاسوب Case.

¹ سعد ياسين غالب، مرجع سابق الذكر، ص 14.

أما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج إتصالي لشبكات الإنترنت Interanet، الإكسترانت Extranet، وشبكة الإنترنت Intrnet، التي تمثل شبكة القيمة المنظمة وإدارتها الإلكترونية. العنصر الثالث والأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية هو صناع المعرفة Knowledge Workers، من القيادات الرقمية Digital Leaderships، والمديرون والمحلولون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة. ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة.¹

¹ سعد ياسين غالب، مرجع سابق الذكر، ص 15.

المبحث الثاني: أساسيات حول الإدارة الإلكترونية

حاولنا من خلال هذا المبحث التطرق إلى أساسيات متعلقة بالإدارة الإلكترونية من أهداف وأهمية ووظائف، والتي سوف نعرضها فيما يلي:

المطلب الأول: أهداف الإدارة الإلكترونية

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات، والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها بغض النظر عن الأهمية والأولوية¹:

- 1- قليل كلفة الإجراءات (الإدارية) وما يتعلق بها من عمليات.
- 2- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- 3- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
- 4- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- 5- إلغاء نظام الأرشفة الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.
- 6- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- 7- إلغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال "الفيديو كونفرانس" من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.
- 8- إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة وفكرة أخذ العطل أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تمّ الحد منها إلى أقصى حد ممكن.
- 9- محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت وتقليل التكلفة اللازمين لإنجاز المعاملات وفق تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية.

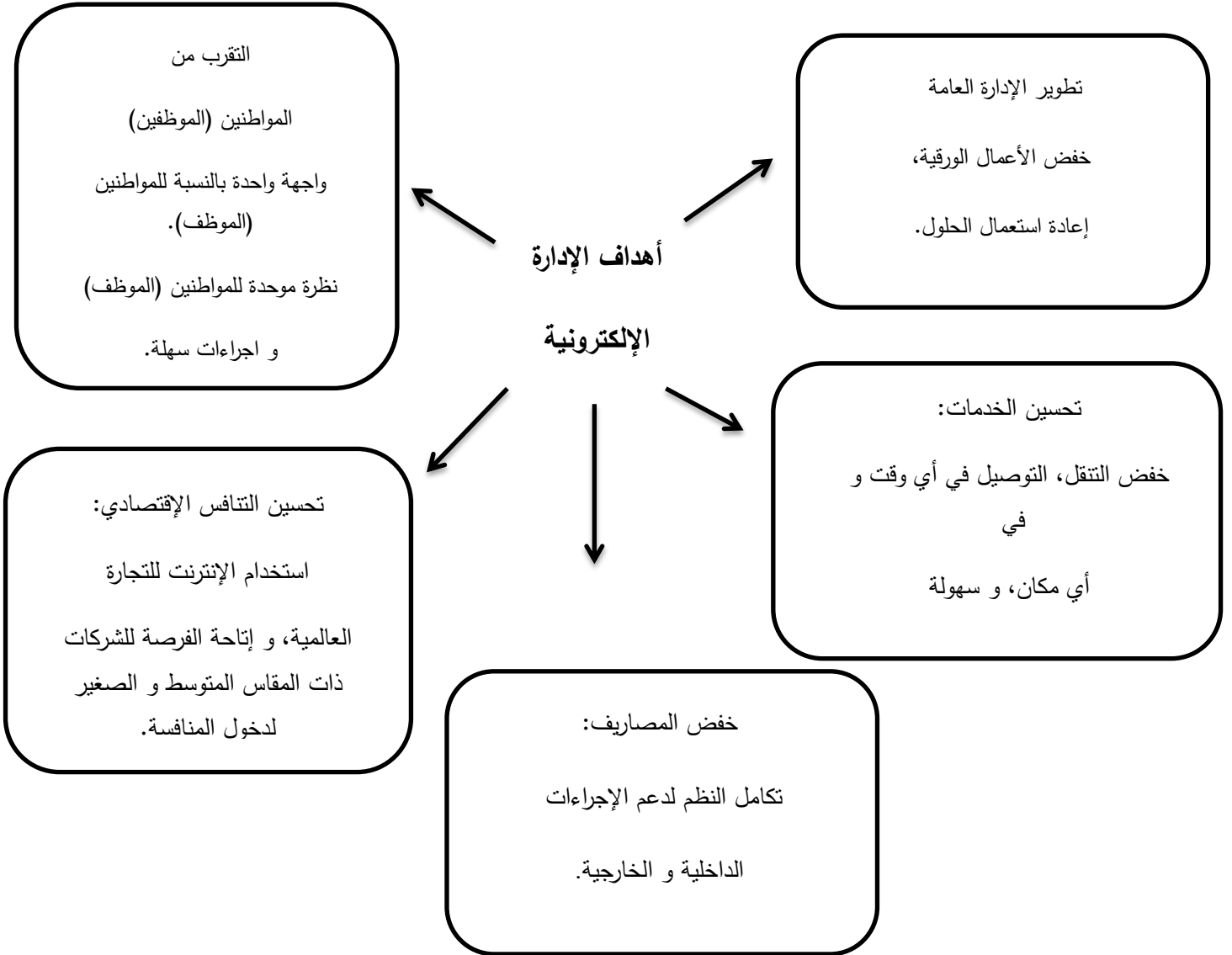
¹ مصطفى يوسف كافي، الوثائق الداخلية للمؤسسة ، ص 69.

- 10- إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها تكنولوجياً لربط الأهداف المنشودة للإدارة الإلكترونية بالأداء والتطبيق.
 - 11- تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحريرها لكي تستجيب ومتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والنوعية لتحقيق الخدمات للإدارة الإلكترونية.
 - 12- مناقشة التشريعات والأنظمة القانونية ومحاولة وضع معايير لضمان بيئة إلكترونية متوافقة.
 - 13- الخروج برؤية وإستراتيجية واضحة من أجل الانطلاق بخطى ثابتة نحو الإدارة الإلكترونية.
- وأخيراً وليس آخراً من أهداف الإدارة الإلكترونية التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث فالجودة كما هي في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة وعرفتها مؤسسة أودي الأمريكية المتخصصة.... بأنها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة ومن هنا تأتي الإدارة الإلكترونية لتؤكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه العميل محتاجاً إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن.¹

¹ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق الذكر، ص 71.

الشكل رقم (02)

أهداف الإدارة الإلكترونية



المصدر: مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، (إدارة بلا أوراق، إدارة بلا مكان، إدارة بلا زمان، إدارة بلا تنظيمات جامدة)، دار و مؤسسة رسلان للطباعة و النشر و التوزيع، دمشق، سوريا، 2011، ص 71.

المطلب الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية

تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم معلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة. أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة إذ جاز لنا استعارة تعبير تروتسكي الذائع الصيت عن « الثورة الدائمة».

فضلاً عن ذلك، تمثل الإدارة الإلكترونية نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد و العشرين الذي تختصر العولمة و الفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الإنترنت شبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته.

يمكن تلخيص أهم المتغيرات المؤثرة في خلق الفرص وفرض التهديدات التي تستطيع الإدارة الإلكترونية من خلال أدواتها ومنظومات عملها من التعامل معها بفاعلية وكفاءة حسب ما يلي:

1-إنبثاق ثورة المعلومات و المعرفة:

نحن نعيش حقاً في عصر إنفجار المعلومات والمعرفة وتتابع موجات تولدها وتراكمها بوحداث زمنية غير ملموسة تعجز كل القدرات الإنسانية المتاحة على ضبطها والإلمام بها.¹

و تعبر عن ثورة المعلومات والمعرفة ظاهرة انبثاق العالم الرقمي والتطور النوعي المستمر في نظم وتقنيات المعلومات وشبكات الاتصالات وصناعة الثقافة والبث الفضائي المباشر وتحول العالم إلى قرية كونية مضغوطة وصغيرة ولكنها مفتوحة الآفاق وغير واضحة المعالم. على هذا الأساس يعتقد (توفلر) أن حضارة اليوم والمستقبل هي حضارة الموجة الثالثة التي تستند إلى المعلومات مادة أولية أساسية لها. وهي المادة التي لا يمكن أن تنفذ بسبب ما تتضمنه من خيال. وسوف تعيد الحضارة الجديدة بناء هيكل التعليم في ضوء الأهمية الجديدة للمعلومات و المعرفة، أو سوف تعيد تعريف البحث العلمي وتنظيم وسائل الإتصال. واليوم يجري التحول بسرعة نحو مجتمع أساسه قاعدة معلوماتية ذات تكنولوجيا متطورة و سيتكون الطاقم التنفيذي من أفراد المهنة الجديدة، مديري المعلومات و صنّاع المعرفة.

2-فرص و تحديات تكنولوجيا المعلومات:

¹ سعد غالب ياسين، مرجع سابق الذكر، ص 17.

إذا كان الثورة الصناعية هي المَعْلَم الأول للقرن المنصرم فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات تمثل السمة الأساسية لانبثاق القرن الواحد والعشرين، كما تمثل إطلالة على مستقبل العلم و الثقافة والحضارة الإنسانية.

ثورة تكنولوجيا المعلومات ليست في الواقع إستمراراً للثورة التكنولوجية بل هي نقلة نوعية وجذرية في الابتكار والتجديد لتقنيات العلم في كل ميادين الحياة. لقد تجلت ثورة تكنولوجيا المعلومات في أفكار و قدرات وطاقت جديدة من الإبداع والخلق والابتكار في استخدام الحاسوب وتطوير قدراته وسرعة معالجته ومساحة تخزينه واصطناع ذكائه وربطه بمنظومات شبكات الاتصال وقواعد البيانات والأقمار الصناعية و نظم التخطيط والسيطرة المعلوماتية بمستوى من التكامل والاندماج ليس له مثيل على الإطلاق. فلقد غيرت التكنولوجيا المعلومات كل شيء في حياة الإنسان والأعمال حتى أصبحت من غير الممكن تصور وجود أي نشاط وظيفي إنساني أو أي عمل جماعي منظم من دون وجود أدوات وتقنيات الحاسوب و الاتصالات. و يكفي أن نشير إلى مثال بسيط ومباشر في هذا الصدد وهو أن المنظومات المحوسبة التي تعمل تلقائياً تتعامل مع أكثر من نصف الأسهم المتداولة في بورصة أفضل حتى من تلك المستخدمة الآن، وبهذه الصورة تتحول المؤسسات المالية إلى مؤسسات صناعية عالية التقنية تقوم بتجهيز أموال وقصاصات ورق.¹

بمعنى آخر، لا يستطيع الاقتصاد العالمي الجديد أن يعمل أو حتى أن يستمر في العمل ضمن الحدود التقليدية الدنيا من دون تكنولوجيا المعلومات التي تستطيع وحدها فقط أن تبث روح الحياة في هذا الاقتصاد سواء من خلال نقل رؤوس الأموال إلكترونياً، أو من خلال إدارة بورصات الأسهم و السندات و أسواق المال الأخرى أو عن طريق التحكم بمفاتيح تطوير الاقتصاد الجديد.

3-ثورة الأعمال (الإنترنت):

إذا كانت تكنولوجيا المعلومات حسب تقدير علماء المعلوماتية هي القوة التي سوف تحول الألفية الثالثة الهادرة إلى أعظم ازدهار في التاريخ، فإن شبكة الإنترنت هي أكبر تقدم تكنولوجي منذ إختراع آلة الطباعة قبل 500 عام. لقد خلقت شبكة الإنترنت نوعاً من الانفجار الهائل في اهتمام الناس وأصحاب الأعمال ليس له نظير في مسار تكنولوجيا المعلومات، فما بين سنة 1993 و 1997 حصلت زيادة في

¹ سعد غالب ياسين، مرجع سابق الذكر، ص 18.

عدد مستخدمي شبكة الإنترنت من ثلاثة ملايين إلى أكثر من 100 مليون ومن المتوقع أن تزداد هذه الأعداد بدالة خطية مستمرة.

و لكي نتعرف أيضا على أهمية شبكة الإنترنت وتأثيرها بالنسبة للإدارة الدولية نذكر مثلاً أن قيمة ما ينفقه قطاع الأعمال هو 470 بليون دولار تُخصّص لشراء المنتجات والخدمات من خلال شبكة المعلومات العالمية. و من المتوقع أن تبلغ قيمة ما ينفقه الزبائن فقد في سنة 2006 حوالي 250 بليون دولار في حين ستبلغ نفقات قطاع الأعمال (5.4) ترليون من المعاملات الفورية على الخط المفتوح.

هذا الانفجار الهائل في استخدام شبكة الإنترنت أدى إلى ظهور نماذج جديدة للأعمال لم تكن معروفة في السابق مثل نماذج أعمال شركات Amazon.com, E* Trade, Schwab. Yahoo!, Google. بل إن الشركات الصناعية الكبرى مثل Ford, GM, GE بدأت بوضع خطط لإنشاء أسواق افتراضية لها عبر شبكة الويب. بطبيعة الحال إن ما تقوم به شبكة المعلومات العالمية أصبح واضحاً للأعيان، فهذه الشبكة تجلب عدداً هائلاً من المشترين والبائعين من خلال حوسبة كاملة للمعاملات Automation Transactions تستطيع أن تحقق منافع لكل الأطراف وفي مقدمة هذه المنافع خفض تكلفة المعاملات لجميع اللاعبين. فمن خلال رسوم بسيطة على المعاملات تستطيع أسواق B2B تحقيق عائدات سريعة لشركاتها، وبالتالي يمكن ضمان نمو مطرد في الأعمال.¹

4-العولمة:

إن من أكبر التحديات التي تواجه المجتمع العربي في هذا العقد هو ظاهرة العولمة بكل أبعادها الإقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية وغيرها. وتتجلى هذه الأبعاد في اندماج اقتصاديات العالم واتساع دائرة الاعتماد المتبادل في أنشطة الأعمال الدولية، التجارة الدولية، وتكنولوجيا الاتصال بصورة لم يسبق لها مثيل. كما تتضح صورة العولمة في قوة وتأثير صناعة الثقافة والإعلام وتزايد الدور المحوري للشركات الكونية والمتعددة الجنسيات، والدولية في اقتصاد العالم.

إن من الصعوبة البالغة وضع مفهوم منضبط محدد للعولمة التي تعتبر من أكثر المفاهيم والظواهر عقلانية وتشكيكاً، وعلى الرغم من ذلك يتفق معظم الباحثين أن العولمة ظاهرة تاريخية كبرى لها أنماط

¹ سعد غالب ياسين، مرجع سابق الذكر، ص 19.

متعددة الوجوه ومناهج متنوعة الحقول ومخاطر لا متناهية ليس في إعادة إنتاج نظام الهيمنة القيمية بل في إنتاج نظام مهيمن واسع في متغيراته القيمية على امتداد القرن.

وقد تبدو العولمة تعبيراً أيدولوجياً عن اقتصاد الشبكات، أو كما ينظر إليها البعض باعتبارها أعلى مراحل التطور الرأسمالي، و رغم ذلك هي في النهاية ظاهرة تاريخية دينامية متطورة.¹

5-التغيرات الجذرية المستمرة في بيئة الأعمال:

نعيش في عالم متغير في كل نواحيه ومظاهره، و يتسارع التغير في هذا العالم إلى الحد الذي تتلاشى فيه الحدود الفاصلة للزمان والمكان، الواقع والحلم، الملموس والافتراضي، أي تتلاشى الفواصل بين ما هو قديم وجديد، و بين ما هو قديم وجديد، وبين ما هو ثابت نسبياً ومتحول كيفياً، وبين ما هو كائن وما هو سيرورة تكوين وخلق بأنماط ومضامين بنيوية جديدة.

فإذا أخذنا تكنولوجيا المعلومات نجد أن التغيرات التي أحدثتها في بيئة الأعمال ليس لها حدود وهي متصاعدة القوة في التأثير الشامل على المنظمات والأفراد والجماعات. واليوم نشهد تحول المنظمات التقليدية إلى منظمات قائمة على المعلومات Information based Technology كما تستخدم تكنولوجيا المعلومات لخلق تغيرات مهمة في أنماط العمل.²

¹ سعد غالب ياسين، مرجع سابق الذكر، ص 19.

² نفس المرجع السابق، ص 20.

المطلب الثالث: وظائف الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية نمط جديد من الإدارة ترك آثاره الواسعة على الشركات ومجالات عملها وعلى الإدارة واستراتيجياتها ووظائفها، و الواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل في التكنولوجيات الرقمية، وإنما أيضا إلى البعد الإداري المتمثل في تطور المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين والإدارة القائمة على الفريق...، ويمكن القول أن الثورة الرقمية قد إلى تغييرات عميقة وواسعة في بيئة الأعمال وأساليبها وطريقة تنظيمها ومصادر ميزتها التنافسية وغير ذلك الكثير، ويمكن ملاحظة ذلك من خلال ما يأتي:

- الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.
- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي.
- الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد.
- الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي.
- الانتقال من الزمن الإداري إلى زمن الأنترنت.
- الانتقال من الرقابة التقليدية (مقارنة الأداء الفعلي مع المخطط) إلى الرقابة الآنية أول بأول.
- الانتقال من قيادة الآخر إلى قيادة الذات.

تؤدي الإدارة الإلكترونية عددا من الوظائف الأساسية مثلت مراكز هامة في الإصلاح الإداري، وتغييرا جذريا في أساليب الإدارة التقليدية، وتشمل هذه الوظائف ما يلي¹:

1-التخطيط الإلكتروني: يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات²:

- أن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة، المرنة، الآنية، قصيرة الأمد، القابلة للتجديد والتطوير المستمر والمتواصل.
- أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.
- أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.

¹ عيوني كافيّة، بن حجوبة حميد، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي و سبل تطبيقها (واقع و آفاق) ، مجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية و الإدارية ، العدد 02، جامعة عباس لغرور، خنشلة، الجزائر، 2017، ص 225.

² نفس المرجع، ص 225.

كما تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الإلكتروني، انطلاقاً مما يميز البيئة الرقمية من التغير بسرعة عبر الشبكات المحلية والعالمية، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار، الأسواق، المنتجات، و الخدمات غير الموجودة، وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.¹

-التنظيم الإلكتروني: يعتبر التنظيم الإلكتروني وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ ونتيجة للتغيرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وقادر على مسايرة مختلف المستجدات حيث أصبح هذا التنظيم يعرف بالتنظيم الإلكتروني.

يمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط التالية:

- التنظيم الإلكتروني هو تنظيم مرن يسمح بالإتصال والتعاون بين مختلف الأفراد.

- التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية Internet هذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة.

- تحقيق متغيرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة وتتجسد في جانبين²:

استخدام عمال ذوي تخصصات ومهارات عالية، واستخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب.

-الرقابة الإلكترونية: تعددت تعريفات الرقابة، و لكن يمكن أن تعرف بأنها مجموعة من العمليات التي يقوم بها الإداري لمتابعة تنفيذ القرارات، وان ما تم إنجازه هو المستهدف، ثم السعي لمعالجة نواحي القصور، كما أنها التأكد من سير العمل في الاتجاه المرسوم للأهداف.

إن من أبرز الخصائص التي تميزت بها الرقابة التقليدية هي أنها رقابة موجهة للماضي إذ تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، وتمثل الرقابة مقارنة بين التخطيط والتنفيذ ومن ثم تحديد الانحراف وأسبابه واتخاذ القرارات والإجراءات للتصحيح، وفي الرقابة التقليدية لا يكون من الممكن إنجاز التصحيح فوراً، ويرجع ذلك أن الرقابة تتم بصفة دورية.

أما الرقابة الإلكترونية والتي تعتمد على تقنية المعلومات الإدارية فإنها أصبحت أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول وبالوقت الحقيقي فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى

¹ عيدوني كافيّة، بن حجوبة حميد، مرجع سابق الذكر، ص 225.

² ساسي مريم، الإدارة الإلكترونية "دراسة مقارنة"، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون العام- تخصص: إدارة ومالية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند أولحاج -البويرة، الجزائر، 2015-2016، ص 24.

المدير بشكل فوري مما يمكنه من معرفة التغيرات قبل أو عند التنفيذ، وإتخاذ ما يلزم من إجراءات التصحيح التي تصل في نفس الوقت للمسؤولين عن التنفيذ، وتقوم الشبكة الداخلية بشكل فوري بإلغاء الفجوة الزمنية التي تحدث عند نقل المعلومات.¹

القيادة الإلكترونية: أدى التغير في بيئة الأعمال الإلكترونية، و التحول في المفاهيم الإدارية إلى أحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية، والتي تنقسم للأنواع الثلاثة التالية²:

-**القيادة التقنية العملية:** حيث تركز في نشاطاتها على إستخدام تكنولوجيا الأنترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها وملاءمتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة والبرمجيات، وتمكن القائد الإلكتروني من إمتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة، البرمجيات، والشبكات والتطبيقات، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة، هي سرعة الحركة، الإستجابة و المبادرة إلى تغيير الأوضاع، وإتخاذ القرارات الإستباقية.

-**القيادة البشرية الناعمة:** تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة، والوصول إلى السوق، وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.³

القيادة الذاتية: تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات، يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الأنترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس، التركيز على انجاز المهمات، الرغبة في المبادرة، إضافة إلى المهارة العالية ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.⁴

¹ ليلي أبو العلا، مفاهيم و رؤى في الإدارة و القيادة التربوية بين الأصالة و الحداثة، دار يافا العلمية للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان ، الأردن، 2012، ص 177.

² عيدوني كافية، بن حجوبة حميد، مرجع سابق الذكر، ص 226.

³ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية - تخصص: الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010/2009، ص 31.

⁴ عيدوني كافية، بن حجوبة حميد ، مرجع سابق الذكر، ص 226.

المبحث الثالث: محاور هامة حول تنفيذ الإدارة الإلكترونية

ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى ما تتطلبه الإدارة الإلكترونية من وسائل وتقنيات لنجاحها وبالتالي لمواكبة عصر تكنولوجيا المعلومات، الاتصالات والتقنيات الحديثة، بالإضافة إلى المعوقات العراقيل، التي تعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: أبعاد الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية وجهاً آخر مغايراً لوجه الإدارة التقليدية، ونظراً لسلسلة أدائها وإيقاعها السريع أصبحت أداة فاعلة في أيدي من بادر بتطبيقها، وحلماً يتطلع إليه الإداريون الذين لم يحظوا بها، أو طبقوها بطريقة موزعة على بعض أنشطتهم ولم بلغوا الدرجة الكافية لإطلاق اسم الإدارة الإلكترونية على تعاملاتهم، والأمل يحدو الكثير إلى أن تختفي أكوام الملفات الورقية.

وهناك إجماع كبير على ثلاثة أبعاد الإدارة الإلكترونية تتمثل في دعم والتزام الإدارة العليا ومتطلباتها من القوى البشرية ومعدات التقنية، وأبعاد أخرى تتعلق بالإدارة الإلكترونية كإدارة للتميز منها الهيكل التنظيمي المفتوح، والقيادة الديناميكية، والموارد البشرية ذو المعرفة، والترابط والتشابك، والرصيد المعرفي المتجدد، والتحالفات والعلاقات، ونمط الإدارة المنفتح، في حين تختلف وجهات النظر حول بعض الأبعاد الأخرى وهذا ربما يعود إلى طبيعة ونشاط وأحجام المنظمة وإدارتها والتكنولوجيا المستخدمة.

ويمكن تحديد أهم أبعاد الإدارة الإلكترونية في ضوء الآتي¹:

❖ **البعد الإداري:** يتوقف البعد الإداري على توجهات القيادة الإدارية العليا التي تلعب دوراً مهماً يتوقف عليه نجاح الإدارة وبالعكس، فقناعة وتفهم المسؤولين ووضوح الرؤية تأتي بالتطورات السريعة التي لم تعد الإدارة اتجاهات تطويرها واستخدامها، حيث تعتبر الإدارة هي الفكرة القبلية والتكنولوجيا هي الفكرة التالية، وأصبحت التكنولوجيا هي التي تحدد خيارات تخصيص الموارد واتجاهات الإدارة في الوقت الراهن، فبدأ إحلال الآلة محل العامل فالخطيط والرقابة والتنظيم والتنسيق بمساعدة الحاسوب، إلى أن جعل منها الإنترنت وشبكات الأعمال ذات أبعاد تكنولوجية أكثر من أي مرحلة تاريخية تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا الحديثة وهذا كله أدى إلى تيسير الأعمال في المؤسسات التي كانت تعتمد

¹ عمر أحمد أبو هاشم الشريف، و آخرون، الإدارة الإلكترونية " مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة"، دار المناهج للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2013، ص 71.

على الطرق التقليدية المقيّنة، ويقترن مستوى نجاح وتطور الإدارة الإلكترونية بمستوى التطور التقني المستخدم، فتوفير البنية التحتية من أجهزة الحاسوب والأجهزة والمعدات بالنوعية المطلوبة وتوفير شبكات ووسائل الإتصال الحديثة السلكية واللاسلكية لتأمين المعلومات بالكمية والوقت المناسب، كذلك إستخدام أساليب العمل وفق البرامج المطلوبة، كل ذلك يعد شرطاً أساسياً لنجاح الإدارة الإلكترونية.

❖ **البعد البشري القوى البشرية:** تسعى المنظمات إلى تطوير إمكانيات مواردها البشرية بشكل متواصل و يتكامل ذلك مع متطلبات المرحلة لمواكبة التطور الثقافي و المعرفي والتخصصي الذي يتوجب تأمينه لكي تستطيع المحافظة على توازنها التنافسي مع المنظمات، و لذلك فالمنظمة تعمل على تأمين الاحتياجات التدريبية لجميع مواردها البشرية وتنمية قدراتهم الابتكارية التقنية والإدارية، و ترسيخ ثقافة التغيير لديهم و تهيئة البيئة المناسبة للعمل من جميع النواحي لتكييفها بما ينسجم مع الوقت الراهن، والبشر من ذوى المعرفة هم رأس المال الحقيقي في المنظمة الإلكترونية، حيث يتميزون في الأداء والاستجابة لمتطلبات العملاء ومتطلبات المناخ، فضلاً عن الاستيعاب التام لمتطلبات وتقنيات الاتصالات والمعلومات والفرص التي تتيحها التي تتطلب ضرورة التعامل معها بالسرعة الواجبة الذي ينعكس على مستوى أدائهم وقدرات إنجازهم ويتطلب ذلك العديد من السمات الخاصة من العاملين في مجال الإدارة الإلكترونية منها ما يلي¹:

- أن يتمتع بدرجة عالية من الإستقلالية وحرية الحركة نتيجة لأعمال مفهوم التمكين.
- أن يكون قادر على إدارة العلاقات التبادلية فيما بينهم حيث يعملون بمنطلق التشابك والتكامل و الترابط.

- أن يكون لديه مستوى عالي من الخبرات والمعرفة تترجم في شكل مهارات وقدرات على الأداء و الإبداع في تنفيذ المهام وخدمة العملاء والابتكار والتجديد.

❖ **البعد المعرفي و المعلوماتي:** الرصيد أو المخزون المعلوماتي والمعرفي المتجدد، تعتبر وحدة المعلومات والمعرفة من الأسس الهامة في زيادة الرصيد المعرفي لدى المنظمة، وهي الشغل الشاغل للإدارة فيها على عكس إدارة المنظمات التقليدية المنشغلة عادة بإدارة الأصول المادية حيث تهين المعرفة للإدارة الإلكترونية فرض أفضل للتعامل مع العديد من إشكاليات التغير والتعامل مع المستجدات العصرية والتغيرات السريعة، تركز كل المنظمات منها على الآتي:

¹ عمر أحمد أبو هاشم الشريف، و آخرون، مرجع سابق الذكر، ص 73.

- التنمية التنظيمية وتحسين عمليات المنظمة.

- التعامل الإيجابي مع عناصر المناخ المحيط والتكيف مع المتغيرات.

- تنمية قدرات المنظمة التنافسية في صراعها من أجل البقاء.¹

المطلب الثاني: متطلبات مشروع الإدارة الإلكترونية

إن مشروع الإدارة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة و المواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتفوق وإلا 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 و الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية.

لذلك فإن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدّة متطلبات منها²:

أولاً: البنية التحتية:

أن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

ثانياً: توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية:

والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي و غيرها من الأجهزة التي تمكننا من الإتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

ثالثاً: توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت:

¹ عمر أحمد أبو هاشم الشريف، و آخرون، مرجع سابق الذكر، ص 74.

² مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق الذكر، ص 67.

ونشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية غي أقل جهد وأقصر وقت وأقل تكلفة ممكنة.

رابعاً: التدريب وبناء القدرات:

وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق إستعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه "الإدارة الإلكترونية" بشكل سليم و يفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة، أضف إلى ذلك أنه يجب نشر ثقافة إستخدام "الإدارة الإلكترونية" وطرق ووسائل إستخدامها للمواطنين أيضاً بنفس الطريقة السابقة.

خامساً: توافر مستوى مناسب من التمويل:

بحيث يمكن التمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا "الإدارة الإلكترونية" على مستوى العالم.¹

سادساً: توفر الإدارة السياسية:

بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة و المناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

سابعاً: وجود التشريعات والنصوص القانونية:

التي تسهل عملية الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

ثامناً: توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية:

على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد.

تاسعاً: خطة تسويقية دعائية شاملة:

¹ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق الذكر، ص 68.

للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها ويشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة وتلفزيون وصحف والحرص على الجانب الدعائي وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية.

بالإضافة إلى هذه العناصر يجب توفير بعض العناصر الفنية والتقنية التي تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ومنها:

توحيد أشكال المواقع الحكومية والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في البلاد.¹

المطلب الثالث: عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن مجرد وجود استراتيجية متكاملة للتحويل إلى نمط "الإدارة الإلكترونية" لا يعني أن الطريق ممهدة لتطبيق وتنفيذ هذه الاستراتيجية بسهولة وسلاسة وبشكل سليم وذلك لأن العديد من العوائق والمشاكل ستواجه تطبيق الخطة ولذلك يجب على المسؤولين عن وضع وتنفيذ مشروع "الإدارة الإلكترونية" التمتع

¹ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق الذكر، ص 69.

بفكر شامل ومحيط بكافة العناصر والمتغيرات التي يمكن أن تطرأ وتعيق خطة عمل وتنفيذ استراتيجية الإدارة الإلكترونية وذلك إما لتفاديها أو إيجاد الحلول المناسبة لها ومن هذه العوائق التي يمكن أن تعيق عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية¹:

- 1- التخطيط السياسي والذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة مبادرة "الإدارة الإلكترونية" وفي بعض الأحيان تبديل وجهتها، ويشكل هذا العنصر خطراً كبيراً على مشروع الإدارة الإلكترونية.
- 2- عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة " الإدارة الإلكترونية" لاسيما في حال تدني العائدات المالية الحكومية.
- 3- تأخير متعمد أو غير متعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساساً لأي عملية تنفيذ "للإدارة الإلكترونية".
- 4- الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع إقليمي والتي يمكنها تعطيل البنية التحتية لفترة من الزمن مما من شأنه أن يعيق تنفيذ "الإدارة الإلكترونية".
- 5- مقاومة هائلة للتغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية.
- 6- عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية والاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الإنترنت نظراً للأزمات الاجتماعية- الاقتصادية خاصة إذا كانت هذه العملية مكلفة مادياً.
- 7- نقص في القدرات على صعيد قطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصالات محلياً أو دعم غير كاف من قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولي للجهود الحكومية الرامية إلى تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

¹ مصطفى يوسف كافي، مرجع سابق الذكر، مرجع سابق الذكر، ص 87، 86.

خلاصة الفصل:

بدراستنا لمفهوم الإدارة الإلكترونية توصلنا إلى ما يلي:

في ضوء هذا المناخ الجديد، ظهرت الإدارة الإلكترونية باعتبارها اتجاهاً جديداً في الإدارة المعاصرة، حيث أصبحت تسود العالم حركة نشطة لاستثمار كل التقنيات الحديثة لنظم المعلومات والاتصالات المستخدمة في تطوير أعمال المنظمات، سواء أكانت منظمات أعمال أم منظمات حكومية.

و تحويلها إلى منظمات إلكترونية تستخدم شبكة الإنترنت في إنجاز كل أعمالها و معاملاتها الإدارية من خلال وظائف التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة لإنجازها بدقة عالية و بسرعة فائقة.

و يمكن القول بأن إدخال تقنيات المعلومات والاتصالات هو ثورة حقيقية في الإدارة لما يحدثه من تغير في أسلوب العمل الإداري. وفعاليته، وأدائه وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية تعني الانتقال من العمل التقليدي إلى تطبيقات معلوماتية بما في استخدام شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لإتخاذ القرارات المناسبة، وإنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة، و بأقل تكلفة، وأسرع وقت ممكن، وبمعنى أدق فإن الإدارة الإلكترونية هي منظمة رقمية متكاملة تهدف إلى الانتقال من العمل اليدوي أي التقليدي، إلى النمط الإلكتروني، وذلك من خلال استخدام أساليب العمل وفق البرامج المطلوبة، كل ذلك يعد شرطاً أساسياً لنجاح الإدارة الإلكترونية.

كما تم التوصل إلى حقيقة مفادها أنه بالرغم من وجود استراتيجية متكاملة للتحويل إلى نمط الإدارة الإلكترونية لا يعني أنه سيتم تنفيذ هذه الاستراتيجية بسهولة وذلك لأنّ العديد من العوائق يمكن لها أن تعيق تطبيق عملية الإدارة الإلكترونية، ولذلك يجب على المسؤولين عند تنفيذها التمتع بفكر شامل ومحيط بكافة العناصر ، والمتغيرات التي يمكن أن تعيق تنفيذ هذا المشروع وذلك إما لتفاديها أو إيجاد الحلول المناسبة لها.



الفصل الثالث

تمهيد:

تعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية بكل طرقها مهنة عميقة الأثر، كثيرة المجالات، ولكنها تحتاج إلى الدقة في العمل و الحرص في الأداء، وبالتالي يحتاج كل من يعمل في هذه المهنة إلى تدريب خاص، والإعداد والتدريب هما الأكثر أهمية في هذا المجال.

و يعتبر الممارس لهذه المهنة، وهو الأخصائي الاجتماعي، الواجهة الحقيقية لمهنة الخدمة الاجتماعية، وهذا يتطلب الإهتمام بإعداده مهنيًا في الجوانب النظرية والتطبيقية؛ حتى يتمكن من أداء دوره في كل مجالات الخدمة الاجتماعية وبدرجة عالية من الكفاءة والمهارة؛ لتحقيق مكانة مرموقة لمهنة الخدمة الاجتماعية بين المهن الأخرى، وخاصة أن مهنة الخدمة الاجتماعية لها علاقة بكل المهن الأخرى ولها مجالاتها المتعددة.

سنتناول في هذا الفصل التمهيدي بالتفصيل مختلف الجوانب النظرية والإطار الفكري العام لموضوع الخدمة الاجتماعية، و ذلك في ثلاث مباحث هي:

❖ المبحث الأول: ماهية الخدمة الاجتماعية.

❖ المبحث الثاني: أساسيات الخدمة الاجتماعية.

❖ المبحث الثالث: مدخل للمؤسسات الاجتماعية.

المبحث الأول: ماهية الخدمة الاجتماعية

يركز هذا المبحث على الجوانب المرتبطة بالخدمة الإلكترونية، ومحاولة ضبط ما قدم لها من تعريف والخصائص التي تتميز بها هذه الأخيرة، وبالإضافة إلى أهم المبادئ التي تقوم عليها الخدمة الاجتماعية.

المطلب الأول: نشأة الخدمة الاجتماعية

يعتبر ظهور الخدمة الاجتماعية كوظيفة حديثة إلى حد ما فلقد بدأت مكاتب الرعاية الاجتماعية الأولى في بدايات عام 1800 في محاولة لسد احتياجات الفئات التي تعيش في المناطق الحضرية ومع بدايات عام 1900 فقد كانت تتميز تلك الخدمات بالتخصص والمقصور من قبل رجال الدين وأيضاً فاعلي الخير من الأثرياء الذين لم يكن لديهم أي تدريب شكلي أو رسمي ولم يكن لديهم ولو فهم وإدراك بسيط بالسلوك الإنسان.

وقد كان التركيز الأساسي على الاحتياجات الجسمية والأساسية كالمأكل والمأوى، ومحاولة معالجة المشكلات الشخصية والعاطفية بالنصائح والتحذيرات الدينية.

ومن الأمثلة الواضحة المبكرة " منظمة الرعاية الاجتماعية" التي أسسها John Griscom في عام 1860 وهي جمعية محاربة الفقر الشديد وكانت تقوم أهداف تلك الجمعية على بحث أحوال وظروف لوضع الخطط لهم لكي تساعدوهم وتشجعهم على الادخار والتوفير.

وفي النهاية فقد أخذ أسلوب الزيارة المنزلية إلى منازل هؤلاء الفقراء " وهو نوع و نمط أولى هام بالنسبة للخدمة الاجتماعية" وقبل النصف الأخير من القرن الثامن عشر فقد أعداد كبيرة من المكاتب والوكالات في المدن الكبرى لمساعدة من يعانون من البطالة والفقر والمرض وأصحاب الإعاقات العقلية والجسمية و أيضاً الأيتام.¹

وكانت برامج تلك الوكالات أحيانا ما تكون غير مترابطة ومتداخلة.

¹ طلعت مصطفى السروجي، الخدمة الاجتماعية أسس النظرية والممارسة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر،

لذا فقد كان هناك ابتكار إنجليزي هو "جمعية تنظيم الصدقة أو الإحسان" ويرمز لها بـ "COS" حيث لاقت اهتمام عدد كبير من المدن الأمريكية.

بداية من بافلو في نيويورك عام 1877 فقد أنشأت جمعية "COS" في عدد من المدن بطريقة واسعة الانتشار، من هنا فقد جاء ارتباط الوكالات الخاصة معاً، في مجتمعات وجمعيات تنظيم الصدقة والإحسان لكي:

- أ- تعمل على إعداد الخدمات المباشرة للأفراد والأسر وفي هذا الاتجاه فانهم كانوا رواد بالنسبة لخدمة الفرد وأيضاً بالنسبة لطرق وأساليب التشاور الأسرى.
- ب- وتعمل أيضاً على تخطيط وتنسيق مجهودات الوكالات الخاصة ومواجهة المشاكل الاجتماعية الملحة بالمدن.

وفي هذا الاتجاه فانهم كانوا سباقين لطرق وأساليب التنظيم الجماعي والتخطيط الاجتماعي.

واهتمت منظمات البر " الإحسان" بأدق التفاصيل لكل طالب خدمة أو مساعدة مادية للحفاظ على النظام الأساسي لتسجيل الوكلاء أو عملاء تلك الجمعية لتجنب الازدواجية " الكيل بمكيالين".

فلقد استخدم المتطوع أسلوب "الأصدقاء الزائرين" للعمل مع هؤلاء في صعوبة حيث كان الأصدقاء الزائرين هم أساساً من فاعلي الخير فهم عادة ما يقدمون التعاطف فضلاً عن المال ويشجعوا الفقراء على الإدخار والرغبة في الوظيفة والعمل.¹

وكان ينظر إلى التعاسة والبؤس هنا أنها أحد مواطن الضعف وأحد العيوب الشخصية. وأن معظم الأصدقاء الزائرين هؤلاء كانوا من النساء.

وفي أواخر القرن الثامن عشر كان هناك تزامن من حيث تأسيس البيوت القروية الصغيرة مع حركة "COS" وفي عام 1884 أصبح Hall Toynbee أولى تلك البيوت في لندن " وتعني البيوت القروية أنها دور الرعاية والاستقرار".

¹ طلعت مصطفى السروجي، مرجع سابق الذكر، ص 08.

وبالمثل قامن بيوت ودور أخرى على نطاق أوسع في مدن الولايات وكان أوائل العاملين بتلك الدور هم الوزراء وبنات الوزراء وعادة هم من الطبقات الوسطى والعليا.

وانعكاسا لجماعة الأصدقاء الزائرين فقد كانوا يقومون بتعلم الأهالي كيف يعيشوا ويحبوا حياة أخلاقية كريمة، وكيف يمكنهم تحسين ظروفهم وأوضاعهم.

فقد قامت تلك الجماعة بتحسين أحوال المعيشة والصحة والمسكن وكذلك إيجاد الوظائف لهم وتعليم اللغة الإنجليزية وأيضاً المهارات الحرفية وتغيير المحيط البيئي من خلال مجهودات التعاون، واستخدمت تلك البيوت أو الدور أساليب مفيدة يشار إليها الآن على أنها: خدمة الجماعة والفعل الاجتماعي والتنظيم المجتمعي.¹

وتناولت دور الإيواء "الرعاية" فكرة الإصلاح البيئي واستمرت تلك الدور في نفس الوقت في الكفاح لتعليم الفقراء قيم الطبقة الوسطى من العمل والاقتصاد والتثقيف أي عدم الإفراط في المأكل والملبس على أساسي أنهم مفاتيح النجاح، إضافة إلى ذلك تناولت التعامل مع المشاكل المحلية عن طريق الواقع والحدث المحلي، إن هذه الدور قد لعبت أدوراً هامة في صياغة القانون والتنظيم حتى تؤثر على السياسة الاجتماعية والتشريع.

وكانت القائد الأكثر شهرة في حركة دور الرعاية أو الإيواء أو الاستقرار هو Jone Adclams من Hull-House في شيكاغو ويتضح أن أول الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالأجر "الراتب" هم السكرتارية التنفيذية في جمعيات الإحسان في أواخر القرن الثامن عشر.

وفي نفس الوقت تلقت "COS" بعض العقود أو الاتفاقيات من المدن المقامة بها هذه الدور لكي تدبر الاعتمادات للإعانة المالية، وبدأوا في إرشاد الأفراد على أنهم سلطة تنفيذية لتنظيم وتدريب الأصدقاء الزائرين وإنشاء إجراءات وبنود دفاتر حساب الاعتمادات المالية المستلمة، ولتحسين خدمات الأصدقاء الزائرين قامت السلطة التنفيذية بإنشاء دورات تدريبية ذو مستوى عالي.

وقد تم تقديم أول تلك الدورات في تدريب القائمين على الإحسان في عام 1904 حيث تم عرض البرنامج ذو العام الواحد.

¹ طلعت مصطفى السروجي، مرجع سابق الذكر، ص 09.

وحاليا تعرض العديد من الكليات والمعاهد والجامعات البرنامج التأهيلية والتدريبية في مجال الخدمة الاجتماعية.

وقدم Richard Cabol الخدمة الاجتماعية الطبية وذلك بمستشفى Massachusatts العام في عام 1905 وتدرجيا فقد تم توظيف الأخصائيين الاجتماعيين في المدارس والمحاكم والعيادات الإرشادية و منظمات أخرى.

وركزت برامج التأهيل والتدريب الحديثة في مجال الخدمة الاجتماعية على كل من مجهودات الإصلاح البيئي و أيضا على المجهودات التي تساعد الأفراد على التكيف بطريقة أفضل مع المجتمع، وفي عام 1917 نشرت Mary Richmond المقال الأول للتشخيص الاجتماعي لتقديم النظرية والطريقة المنهجية للخدمة الاجتماعية.

وقد ركز كتاب التشخيص الاجتماعي Social Diagnosis على كيفية تدخل الأخصائي الاجتماعي مع الأفراد. ومازالت هذه العملية مستخدمة حتى اليوم وتتطلب الدراسة "جمع المعلومات"، " التشخيص" إثبات ما يجب فعله من أجل التحسين"، وهذا الفحص على درجة من الأهمية لكونه يصيغ الهيكل العام من المعرفة لخدمة الفرد.

وفي عام 1960 زاع وانتشر نظريات تطور الشخصية ل Freud Sigmund وقد ظهرت بوضوح مفاهيم وتفسيرات الأطباء النفسيين ملائمة للأخصائيين الاجتماعيين حيث يقوم عملهم على العلاقات وجها لوجه مع العميل أو المريض وركزت طريقة وأسلوب الطب النفسي على عمليات المعالجة النفسية وأيضاً على مساعدة العملاء على التكيف والانضباط مع أوضاعهم ومواقفهم الاجتماعية.

لذا فقد تحول اهتمام معظم الأخصائيين الاجتماعيين من الإصلاح إلى العلاج حتى العقود الثلاثة التالية¹:

وفي عام 1960 كان هناك تجديد الاهتمام بطرق أساليب علم الاجتماع أو الإصلاح بواسطة الأخصائيين الاجتماعيين وتوضح في الاعتبار أسباب عديدة لهذا التحول والتغير. وبرزت أسئلة الترابط والموائمة بين طرق أساليب التحدث مع العملاء أو المريض ذو الدخل المنخفض الذي يعاني من

¹ طلعت مصطفى السروجي، مرجع سابق الذكر، ص 10.

الضغوط الاقتصادية والاجتماعية الملحة علاوة على ذلك كان هناك إحتياج لفاعلية العديد من أساليب وطرق العلاج النفسي. وهناك أسباب أخرى لتحديد هذا الإهتمام قد إشتملت على زيادة في حالات والأوضاع الخاصة بعلم الإجتماع والإطار العام في 1960 حيث برز التساؤل عن مدى ترابط المنشئات والمؤسسات الاجتماعية في سد إحتياجات الشعب "السكان"؟ ومن الواضح أن الخدمة الاجتماعية تطرق كلا من أسلوب الإصلاح وأسلوب المعالجة.

وحتى نهاية الحرب العالمية الأولى لم تعرف الخدمة الاجتماعية على أنها مهنة متميزة.

وجلب كلا من الكساد في عام 1930 وتطويق قرار الأمن الاجتماعي في عام 1935 في التضخم الواسع للخدمات الاجتماعية العامة وفرص الوظيفة للأخصائيين الاجتماعيين.

وشكلت عام 1955 الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين ويرمز لها "N.A.S.W" التي عملت على تقوية وظيفة "مهنة" الخدمة الاجتماعية.

وكان هدف تلك الجمعية هو تحسين الأوضاع الاجتماعية في المجتمع وإضفاء الاتفاق والفاعلية في تطبيق وممارسة الخدمة الاجتماعية ونشرت الجمعية¹:

أ- عديد من الجرائد الرسمية.

ب- موسوعة الخدمة الاجتماعية.

ج- رسائل إخبارية شهرية بعنوان أخبار "N.A.S.W" وتعلن تلك الرسائل الأخبارية الشهرية عن أحداث وأخبار الخدمة الاجتماعية الحالية.

¹ طلعت مصطفى السروجي، مرجع سابق الذكر، ص 11.

المطلب الثاني: تعريف الخدمة الاجتماعية

أولاً: مفهوم الخدمة الاجتماعية

تشكل الخدمة الاجتماعية نظاماً اجتماعياً إلى جانب سائر النظم الاجتماعية في المجتمع. مثل النظام الأسرة، النظام التعليمي، النظام الطبي، النظام العقابي، النظام الترويجي، ووظيفة هذا النظام (أي نظام الخدمة الاجتماعية) لا تؤدي بمعزل عن أداء النظم الاجتماعية الأخرى لوظائفها، كما لا تمارس هذه الوظيفة الخدمة الاجتماعية في مؤسسات خاصة بها أو في نطاق محدد لممارسته، كما هو واضح في البيت كمؤسسة للأسرة، والمدرسة كمؤسسة للتعليم والمستشفى كمؤسسة للطب والسجن كمؤسسة للعقاب و الردع، بل أن الخدمة الاجتماعية تمارس في تلك المؤسسات جميعها، وتؤدي وظائفها إلى جانب أداء تلك المؤسسات، لوظائف النظم الاجتماعية التي تمثلها، وتعمل على تحقيق أهدافها من خلالها، ولذلك اعتبرت الخدمة الاجتماعية نظاماً اجتماعياً مساعداً للنظم الاجتماعية، ومن هنا خرجت الخدمة الاجتماعية إلى المجتمع في عدة ميادين، حيث رأت الحاجة إلى بروزها، لتعين النظام الطبي على أداء مهامه في المصانع والمشاغل والمزارع والأرياف، ونجدها في الميدان التعليمي لتعين النظام التعليمي على أدائه مهامه في المدارس والمعاهد والكلية.. وعلى هذا قس.¹

لقد تعدد التعاريف المتعلقة بالخدمة الاجتماعية ويمكن عرض بعض المفاهيم من خلال الآتي:

1- يعرف والتر فريد لاندر **Walter A.Friedlander** الخدمة الاجتماعية بأنها "نوع من الخدمات المهنية تعتمد على قاعدة علمية من المعارف والمهارات العديدة في ميدان العلاقات الإنسانية، وهي تهدف إلى مساعدة الأفراد كحالات أو كجماعات للوصول إلى مستوى التوافق والنضج والاعتماد على النفس، وهي تمارس كأحدى وظائف المؤسسات الاجتماعية".²

2- تعريف قاموس الخدمة الاجتماعية يعرف **Barker** باركر الخدمة الاجتماعية بأنها:

¹ فيصل محمود الغرابية، الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، دار يافا العلمية للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010 ص 15.

² مدحت محمد أبو النصر، الاتجاهات المعاصرة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر 2008، ص 28.

- مجموعة من الأنشطة المهنية التي تهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية من أجل تحسين -أو على الأقل المحافظة على قدراتهم ليتمكنوا من أداء وظائفهم الاجتماعية، كما تهدف إلى إحداث تغييرات في الظروف المجتمعية لتحقيق تلك الأهداف.
- وتشتمل الخدمة الاجتماعية على تطبيقات مهنية، تركز على مجموعة من القيم والمبادئ والمهارات لتحقيق واحد أو أكثر من الأهداف التالية:
- مساعدة الناس للحصول على خدمات مباشرة (لموسة).
- الاستشارات والخدمات العلاجية النفسية للأفراد والأسر والجماعات.
- مساعدة المجتمعات المحلية والجماعات على تقديم وتنمية الخدمات الاجتماعية والصحية، بالإضافة إلى تطويرها.
- الإشتراك في العمليات التشريعية ذات العلاقة.
- وتتطلب ممارسة الخدمة الاجتماعية المعرفة بالتطورات الشخصية والمعرفة بالسلوك الإنسان وطبيعته، وكذلك التعرف على المجتمع من خلال فهم تأثير و تفاعل العوامل الاجتماعية والإقتصادية عليه.¹

-الخدمة الاجتماعية: هي طريقة مؤسسية لمساعدة الناس على تفادي المشكلات الاجتماعية ومعالجتها، ونظام مرن يشترك بطرقه الأساسية مع بعض النظم الاجتماعية الأخرى، يهدف إلى مقابلة إحتياجات الأفراد والجماعات إلى النمو والتكيف في المجتمع بطريقة أكثر كفاءة.²

-الخدمة الاجتماعية: تساعد بالتنشئة الاجتماعية والضبط الاجتماعي وخاصة الأسرة والتربية ومن ثم فهي مؤسسات تعني بتغيير الناس عن طريق تزويدهم بالإمكانات اللازمة للأداء الاجتماعي،

¹ علي المبروك عون عبد الجليل، الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي، مكتبة بورصة الكتب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2013، ص 15.

² أبو عجيلة المبروك المدني، دور مهنة الخدمة الاجتماعية في التغيير الاجتماعي، مجلة كليات التربية، العدد السابع، جامعة طرابلس، ليبيا، 2017، ص 02.

والمشاركة الاجتماعية الفعالة أو ضبط السلوك للفئات التي تهدد المجتمع، وبذلك تضمن خدمات إنمائية مثل: المدرسة خدمات علاجية مثل مراكز العلاج الخارجي، تنظيم الأسرة والتوعية الأسرة.¹

تعريف ماكس سيبورن 1975 Maxsiporin:

الخدمة الاجتماعية طريقة مؤسسية لمساعدة الناس على الوقاية من المشكلات الاجتماعية و على علاج هذه المشكلات وتعمل على تقوية وظائفهم الاجتماعية فالخدمة الاجتماعية تمارس من خلال مؤسسات وهذه المؤسسات تقدم الخدمات الإنسانية وهي فن تكتيكي وعلمي للممارسة وهي تقوم بمهام مجتمعية يحتاج إليها المجتمع.²

كما قدم الاتحاد الدولي للأخصائيين الاجتماعيين (IFSW) والرابطة الدولية للخدمة الاجتماعية (IASW)؛ تعريفا للخدمة الاجتماعية؛ بأنها مهنة مبنية على الممارسة، ونموذج مبني على قاعدة معرفية، يسعى لتعزيز التغيير الاجتماعي والتماسك وتمكين وتحرير الأشخاص واحترام حقوق الإنسان، و كذلك احترام الفروق بين الأشخاص، كما أنها معززة بنظريات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية.³

في حين نجد أن الجمعية الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين تعرف مهنة الخدمة الاجتماعية كالتالي:

مهنة الخدمة الاجتماعية توجد لتقديم الخدمات الاجتماعية الفعالة والخدمات الإنسانية للأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات المحلية والمجتمع الكبير بما يساعد على تحسين التوظيف الاجتماعي وتحسين نوعية جودة الحياة للإنسان في المجتمع.

ويهتم هذا المفهوم بتحديد مستويات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ووحدات تعامل الخدمة الاجتماعية كما يركز على الأداء والتوظيف الجماعي لهذه الوحدات وتحسين هذا التوظيف، والإرتقاء بتحسين نوعية الحياة للأفراد والأسر والمجتمعات في المجتمع ومن ثم فإن المفهوم يهتم بالتغيير

¹ سامية عزيز، الرعاية الاجتماعية للمعاقين بصريا مدرسة طه حسين لصغار المكفوفين " نموذجاً"، مجلة دراسات نفسية وتربوية، العدد الرابع، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2010، ص 74.

² محمد سيد فهمي، الخدمة الاجتماعية (التطور - الطرق - المجالات)، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 29.

³ محمود الكفاوين، مهنة الخدمة الاجتماعية و رأس المال الاجتماعي (نحو تصور مقترح)، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، المجلد 31(04)، فلسطين، 2017، 593.

والعلاقات والتفاعلات الاجتماعية والأداء الاجتماعي لوحدة التعامل في مستويات الممارسة المهنية المختلفة باعتبار الأخصائي الاجتماعي الحاصل على درجة بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية ممارس عام.¹

وفي الأخير يمكن القول بأن الخدمة الاجتماعية عبارة عن علم ومهنة هدفها مساعدة الناس على أدائهم الاجتماعي، وذلك من خلال توجيههم ومقابلة إحتياجاتهم وبالتالي التكيف مع المجتمع.

ثانيا: خصائص الخدمة الاجتماعية

وبالرغم من الاختلاف على التعريف، إلا أن هناك خصائص عامة للخدمة الاجتماعية كمهنة، ولعل من بينها:²

1. أنها مهنة إنسانية؛ إذ إن هدفها إنساني، ووحدة عملها الإنسان (فرد، جماعة منظمة، مجتمع)، وبالتالي فإن فلسفتها وأهدافها وبرامجها يجب أن تتفق مع إنسانية الإنسان واحترامه والحفاظ على كرامته، وتلتزم بتعزيز قيمة الإنسان والعمل على تخفيف الأعباء التي يواجهها نتيجة الفقر والإضطهاد والتمييز، كما أنها لا تسعى لهدف مادي، وتعتمد في أدبياتها على قاعدة من العلوم الإنسانية والمهارات الفنية والقواعد الأخلاقية.
2. أنها مهنة مؤسسية؛ أي تُمارس من خلال مؤسسات اجتماعية شرعية تحظى بالاعتراف المجتمعي، و تتطابق أهدافها المجتمع الذي تعمل فيه ومن خلاله، وكذلك تُمارس من خلال أخصائيين اجتماعيين مؤهلين ومُدرّبين علمياً وعملياً، وتتوافر فيهم صفات وخصائص ومهارات تمكنهم من ممارسة عملهم الإنساني بكفاءة وفاعلية، كما تملّي عليهم المهنة ضرورة الالتزام بالميثاق الأخلاقي في كل مراحل العمل.
3. تعمل مع الأفراد والأسر والمنظمات والجماعات والمجتمعات، ومن خلال برامج إنشائية ووقائية وعلاجية. وتعمل في مجالات متعددة (أسرة، طفولة، أحداث، مدارس، جامعات، مصانع). و كذلك تعنى بتنمية وتنظيم المجتمعات، والإسهام في رسم السياسات الاجتماعية.

¹ طلعت مصطفى السروجي، مرجع سابق الذكر، ص 19.

² محمود الكفاوين ، مرجع سابق الذكر، ص ص، 593، 594.

المطلب الثالث: مبادئ الخدمة الاجتماعية

إن الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية تقوم على مجموعة من المبادئ التي يلتزم بها الأخصائي في عمله مع وحدات العمل المختلفة (فرد، جماعة، مجتمع) في علاقته بهم، وقد تبلورت هذه المبادئ من خلال الخبرات التي مرت بها ممارسة الخدمة الاجتماعية والمواقف التي صادفها الأخصائيون الاجتماعيون في عملهم، إلى جانب العلوم الاجتماعية والحركات الإنسانية التي تأثرت بها الخدمة الاجتماعية في نشأتها وتطورها.

وأهم مبادئ الخدمة الاجتماعية العامة والتي يلتزم بها الأخصائي الاجتماعي¹:

1-التقبُّلُ

2-المساعدة الذاتية

3-حق تقرير المصير

4-المشاركة

5-السرية

6-العلاقة المهنية

وفيما يلي ذكرها بالتفصيل²:

1-مبدأ التقبُّلُ: قبول الاخصائي الاجتماعي للعميل على علاقته، وليس وفق ما يجب أن يكون، وعلى الأخصائي تقبل هذا العميل وفق خبراته وقدراته التي يمتلكها وأخلاقياته دون النظر إلى أخطائه التي يرتكبها، أو إلى جنس أو ثقافته التي ينتمي إليها أو ديانته يعتنقها، وهذا يقاس على جميع الوحدات التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي.

¹ منال عطاء سليمان السكيت، الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية و مسؤوليات الممارسة المهنية، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد 18، مصر، 2017، ص 33.

² منال عطاء سليمان السكيت، مرجع سابق الذكر، ص 33.

2-مبدأ المساعدة الذاتية: هي مساعدة العميل سواء أكان فرداً أو جماعة أو مجتمعاً بمساعدة نفسه بنفسه وإعطائه مسؤولية المساهمة بنفسه عملياً في اتخاذ قرار بصدد مشكلته مع الأخصائي الاجتماعي.

3-مبدأ حق تقرير المصير: يعني هذا المبدأ إعطاء العميل الحق الكامل في تقرير مدى احتياجه، والطريقة التي يمكن أن يتبعها لمقابلة هذا لإحتياج، أي له الحق في تقرير مصيره كإنسان وله مسؤولية تجاه نفسه وأسرته والمجتمع الذي ينتمي إليه، ويتضمن هذا المبدأ إسهام الفرد أو الجماعة أو المجتمع في العمل على حل المشكلات، أو مواجهة المواقف المختلفة بما يتماشى مع قدرة كل من تلك الوحدات.

4-مبدأ المشاركة: يجسد هذا المبدأ المشاركة الفعالة من الأخصائي الاجتماعي لأفراد المجتمع، بما يساعدهم في حل مشكلاتهم، وبالتالي يسهم ذلك في إشباع احتياجات الأفراد و وفق الموارد المتاحة و الإمكانات المتوفرة، ما يوفر العديد من الفرص الاقتصادية والاجتماعية، كما أن مشاركة أفراد المجتمع لبعضهم البعض يعزز من نهضة المجتمع وتنميته، والمشاركة تعزز أيضاً من تحمل أفراد المجتمع لمسئولياتهم وتسهم في تنفيذ المشروعات التنموية، والاقتصادية، والتعليمية، والصحية، والاجتماعية، و البيئية، مساهمة فعالة من أفراد المجتمع مع الخطط الرسمية.

5-مبدأ السرية: ونعني بالسرية أن يكون الأخصائي الاجتماعي أميناً على المعلومات والبيانات التي يحصل عليها من الوحدات الإنسانية التي يتعامل معها أو يعرف عنها، ولكن هناك نسبة في التمسك بسرية المعلومات التي يحصل عليها الأخصائي الاجتماعي عن الوحدات الإنسانية التي يتعامل معها، حيث إنه إذا كان في سلوك العميل أو الجماعة مما يشكل خطراً عليها، أو إذا كان مثل هذا السلوك فيه خرق صريح وخطير للقانون والأنظمة.¹

6-مبدأ العلاقة المهنية: تعني العلاقة المهنية ما يربط من علاقة بين الأخصائي الاجتماعي والعميل، حيث تعتبر العلاقة المهنية إطاراً جامعاً يعمل على تنظيم الصلة بين الطرفين، بما يمكن التفاعل بينهما، كما أن العلاقة المهنية لا بد أن تقوم على أسس موضوعية سليمة، لأنها علاقة مؤقتة وحيادية وعلاجية أساسها الإحترام والثقة ونبذ التحيز مع العملاء أو العمل ضد مصالحهم وإبداء روح المساعدة، كما أنه على الأخصائي الاجتماعي العمل على مزج تلك العلاقة المهنية الرسمية بالسمة الإنسانية مع العميل بثقة تامة، واحترام لآرائه ومشاعره وتقبل سلوكياته، والتشاور معه بمرونة، ومنحرف فرصة التعبير عن

¹ منال عطاء سليمان السكيت، مرجع سابق الذكر، ص 33.

نفسه، وتقرير مصيره، وذلك المبدأ ينطبق على جميع الوحدات الإنسانية التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي.

وتعتبر المبادئ السابقة للخدمة الاجتماعية لم يصل إليها العاملين بالمهنة عن طريق التجريب المقنن، و إنما أنت عن طريق تحليل خبرات كثيرة مر بها عدد كبير من العاملين في الميدان ولكنها تعتبر دليل عمل يقود الأخصائي الاجتماعي للممارسة المهنية الصحيحة.¹

¹ نفس المرجع، ص 34.

المبحث الثاني: أساسيات الخدمة الاجتماعية

وفي هذا المبحث سيتم التطرق إلى الجوانب النظرية المتعلقة بالخدمة الاجتماعية مع التركيز على أهداف وأهمية ووظائف الخدمة الاجتماعية، والتي سوف نعرضها فيما يلي:

المطلب الأول: أهمية الخدمة الاجتماعية

يقول العالم (جون كلارك) أن حقل الخدمة لا يقتصر على طبقة واحدة أو فئة معينة، لأنها نشأت عن روح التضامن التي ترتبت على تغير النظام الاجتماعي والاقتصادي كما أنها لا تقتصر على الأشياء المادية ولكنه تعبر عن الرغبة في تحقيق العدالة الاجتماعية والحرية وكل ما يساعد على الحياة الطبيعية لأبناء المجتمع.¹

إن الخدمة الاجتماعية هي ليست مجموعة من نواحي النشاط بقدر ما هي وجهة نظر فكرية عن جميع الأعمال البشرية، فأنها إحدى ضرورات وجود الأفراد كأعضاء في المجتمع.

من الملاحظ إن خدمة الاجتماعية نجدها في الدول المتقدمة تظهر في صور مختلفة، فتتضمن مدارس متعددة تقوم بتدريس وسائل المساعدة والاحتياط وكيفية تثقيف أبناء المجتمع بدنياً وفكرياً وملحق بها أخصائيين اجتماعيين مهمتهم تحقيق المصلحة العامة.

أما بالنسبة لمهنة الخدمة الاجتماعية فهي مهنة حديثة تهدف إلى مساعدة المحتاجين في سبيل حصولهم على الحاجات الأساسية وقد شهدت الخدمة الاجتماعية حركة نشطة في العقود الأخيرة نظراً للمتغيرات المتلاحقة التي يمر بها المجتمع المعاصر ونظراً لتلك الوثبة العلمية والتكنولوجية التي ساعدت في تحقيق الرفاهية المادية إلا أنها لم تحقق الرفاهية الاجتماعية بنفس الدرجة فقد باتت الحياة الاجتماعية تزداد تعقيداً وصعوبة فشاعت الأمراض الاجتماعية المختلفة فبدأ دور الخدمة الاجتماعية يتطور حديثاً وأصبحت مهنة يؤديها أشخاص ذو علم اعدوا اعداداً علمياً رصيناً من أجل ترجمة الخدمة الاجتماعية في مختلف ميادين الحياة وبالتالي ظهر دور المؤسسات التربوية بإنشاء أقسام وكليات لمثل هذه المهنة نظراً

¹ كواكب صالح حميد، الخدمة الاجتماعية والسياسات الاجتماعية في المجتمع العراقي (إشكاليات التهميش و فرص التمكين)، مجلة كليات التربية للبنات، المجلد 26(01)، جامعة بغداد، العراق، 2015، ص 140.

لإحتياج المجتمع للأخصائيين الاجتماعيين الذين لهم دوراً مهماً في المعالجة المجتمعية من الأمراض التي أفرزتها المتغيرات الاجتماعية المعاصرة.¹

المطلب الثاني: أهداف الخدمة الاجتماعية

الخدمة الاجتماعية كمهنة لها أهداف Aims عديدة. وتتغير الأهداف تبعاً لظروف المجتمعات والإحتياجات و المشكلات القائمة واتجاهات المؤسسات القائمة نحو التغيير المطلوب. وتعمل الخدمة الاجتماعية على تحقيق أهداف إجتماعية على تحقيق أهداف إجتماعية لها أهميتها في المجتمع، فهي على سبيل المثال تساهم في تنمية الموارد البشرية وإشباع الحاجات و مواجهة المشكلات...

هذا ولقد حدد مجلس تعليم الخدمة الاجتماعية Council on Social Work Education في الولايات المتحدة الأمريكية أهداف الخدمة الاجتماعية في الآتي²:

- 1- تعزيز الرفاهية للإنسان، وتخفيف حدة الفقر وتدعيم العدالة الاجتماعية.
- 2- تعزيز الأداء الإجتماعي و التفاعلات الاجتماعية بين الوحدات الإنسانية في المجتمع (الأفراد/الأسر/ الجماعات/ المنظمات/ المجتمعات المحلية).
- 3- رسم و تنفيذ السياسات الاجتماعية، وتقديم البرامج والخدمات الاجتماعية التي تشبع الحاجات الإنسانية الاجتماعية.
- 4- المطالبة و المدافعة عن حقوق المواطنين من خلال العمل الإجتماعي والسياسي، بما يعزز العدالة الاجتماعية بل والإقتصادية أيضاً.
- 5- إجراء البحوث الإدتماعية المطلوبة، وإنتاج المعارف التي تساهم في تحسين و تطوير ممارسة الخدمة الاجتماعية في مختلف المجالات.
- 6- العمل على تقدم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وتطبيقها في محيط الثقافات المختلفة والمتنوعة.

¹ كواكب صالح حميد، مرجع سابق الذكر، ص 140.

² مدحت محمد أبو النصر، الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة، مصر 2017، ص 76.

المطلب الثالث: مسؤولية مهنة الخدمة الاجتماعية

يركز كل من Johnson و Greenwood أن الخدمة الاجتماعية قد وصلت إلى مكانة مهنية مناسبة لتحقيقها خمسة مستويات مهنية رئيسية منها: علاقة الخدمة الاجتماعية بالمجتمع والتي نشأت عن الدور الذي تؤدي في، وتحدد تلك العلاقة نظرة المجتمع وتقديره للمهنة.

كذلك يشير كل من Bohem و Freidoson إلى أن الخدمة الاجتماعية أصبحت مهنة لتوفر خمسة شروط فيها منها: مقدرة الخدمة الاجتماعية على تقديم خدمات للآخرين.

وتؤكد جميع المدونات الأخلاقية أو مواثيق الشرف أو الدساتير الأخلاقية Code of Ethics للخدمة الاجتماعية على العديد من الواجبات والالتزامات التي يجب أن يقوم ويلتزم بها الأخصائيون الاجتماعيون عند ممارستهم لمهنة الخدمة الاجتماعية تجاه الناس (العملاء).¹

ففي الميثاق الأخلاقي للأخصائيين في الولايات المتحدة الأمريكية (و هو أول ميثاق أخلاقي صدر في مهنة الخدمة الاجتماعية على مستوى العالم. وهذا الميثاق تم إصداره في العام 1960 بواسطة الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين NASW- تأسست عام 1955- وتم تعديله أكثر من مرة، والنسخة الأخيرة السارية حتى الوقت الحالي هي الصادرة في العام 2008) نجده يؤكد على مسؤولية وتعهد مهنة الخدمة الاجتماعية بتقديم الخدمات للناس وتحقيق العدالة الاجتماعية لهم.

وفي الميثاق الأخلاقي للأخصائيين الاجتماعيين في بريطانيا (وهو ثاني ميثاق أخلاقي صدر في مهنة الخدمة الاجتماعية على مستوى العالم. وهذا الميثاق تم إصداره في العام 1975 بواسطة الجمعية البريطانية للأخصائيين الاجتماعيين BASW- تأسست عام 1960- وتم تعديله أكثر من مرة، والنسخة الأخيرة السارية حتى الوقت الحالي هي الصادرة في العام 2014) نجد العديد من المسؤوليات المهنية التي يجب على الأخصائي الاجتماعي القيام بها تجاه المجتمع، منها تعزيز الرفاهية لكل الناس.

وفي الميثاق الأخلاقي للأخصائيين الاجتماعيين في كندا (وهذا الميثاق تم إصداره في العام 1944 بواسطة الجمعية الكندية للأخصائيين الاجتماعيين CASW، وتم تعديله أكثر من مرة، و النسخة الأخيرة

¹ مدحت محمد أبو النصر، مرجع سابق الذكر، ص 79.

السارية حتى الوقت الحالي هي الصادرة في العام 2005) نجد في أحد بنوده أن الأخصائي الاجتماعي عليه أن يعمل أقصى ما في وسعه لمصلحة العميل كالإلتزام مهنة رئيسي وضرورة مساعدته على الحصول على كل حقوقه.

ويقرر الميثاق الأخلاقي الدولي للأخصائيين الاجتماعيين (الذي تم بواسطة الاتحاد الدولي للأخصائيين الاجتماعيين IFSW- تأسست عام 1976- وتم تعديله أكثر من مرة، و النسخة الأخيرة السارية حتى الوقت الحالي هي الصادرة في العام 2012) مسئولية الأخصائي الاجتماعي في تكريس المعارف والمهارات الموضوعية المنظمة لمساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات في إحداث التغيير والتنمية والعدالة الاجتماعية في المجتمع والمساهمة في حل المشكلات.¹

¹ مدحت محمد أبو النصر، مرجع سابق الذكر، ص 80.

المبحث الثالث: مدخل للمؤسسات الاجتماعية

تعد المؤسسة الاجتماعية هي الميدان الذي تمارس فيه الخدمة دورها، وذلك لتلبية متطلبات المجتمع في جميع المجالات، وهذا ما سنتطرق إليه من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: تعريف المؤسسات الاجتماعية

أولاً: مفهوم المؤسسات الاجتماعية

تعد المؤسسة الاجتماعية نظاماً مركباً من المعايير الاجتماعية المتكاملة المنظمة من أجل المحافظة على قيمة اجتماعية أساسية، ولا ينظر علماء الاجتماع إلى مفهوم المؤسسة الاجتماعية بنفس النظرة التي يتخذها العوام غير المتخصصين الذين يطلقون هذا المصطلح على السجون ومعاهد الإصلاح ودور التربية الاجتماعية والكنائس والمساجد والمنظمات الترفيهية ومنظمات أخرى كثيرة. وهكذا يستخدم علماء الاجتماع مصطلح المؤسسات الاجتماعية ليعرفوا التي تحدد السلوك الاجتماعي في خمسة مجالات حياتية أساسية، يطلق على هذه المجالات المؤسسات الاجتماعية الأساسية وهي: "نظام القرابة والأسرة، مجال السلطة والقوة الشرعية والنفوذ وهو المجال السياسي، مجال إنتاج وتوزيع السلع والخدمات وهو المجال الاقتصادي، مجال نقل المعرفة من جيل إلى آخر وهو التعليم، وأخيراً مجال تنظيم العلاقة مع عالم الميتافيزيقيا أو عالم ما وراء الطبيعة وهو المجال الديني، وبصورة مختصرة تسمى الأسرة والحكومة والاقتصاد والتعليم والدين بالمؤسسات الاجتماعية الأساسية".¹

والمؤسسات الاجتماعية هي هيئات شكلت لتعبر عن إرادة المجتمع لمقابلة حاجات الإنسان سواء كانت هذه الحاجات مادية أو معنوية، ولا تهدف تلك المؤسسات لتحقيق ربح مادي بل هدفها هو تقديم المساعدات والخدمات لكل من الأفراد والجماعات والمجتمعات.

وتعرف منظمات الرعاية الاجتماعية بأنها: "منظمة كبيرة معقدة تتميز بالبنيان الرسمي وهو تلك الشبكة المعقدة من الأدوار التي يشغلها أفراد تحكم سلوكهم قواعد ومواصفات محددة، وبالبنيان غير الرسمي

¹ فيصل ذيب، محاضرات في مقياس علم اجتماع المؤسسات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة، الجزائر، 2019/2018، ص 39.

حيث نجد العاملين فيها تجذبهم قوى أخرى للانضمام في جماعات صغيرة توجه سلوكهم مجموعة من الاحتياجات النفسية والإتجاهات والدوافع".¹

وقد كانت مصر السبابة في تحديدها لمفهوم المؤسسات الأهلية، فقد ميز القانون الصادر في سنة 1964، المؤسسة الخاصة عن مؤسسات الدولية من خلال تعريف المؤسسة الاجتماعية بأنها كل مؤسسة تنشأ بمال يجمع كله أو بعضه من الجمهور لفترة معينة أو غير معينة سواء كانت هذه المؤسسة تقوم بأداء خدمة إنسانية دينية أو علمية أو فنية أو صناعية أو زراعية أو رياضية أو لأي غرض آخر من أغراض البر أو النفع العام ويشترط جميع الأحوال ألا يقصد إلى ربح مادي للأعضاء وألا تكون أغراض الجمعية الخيرية أو المؤسسة الاجتماعية ووسائلها في تحقيق هذه الأغراض مخالفة للنظام العام أو الآداب العامة.²

ثانياً: أهمية المؤسسات الاجتماعية

تعد المؤسسة الاجتماعية هي الميدان الذي تمارس فيه الخدمة دورها وهذا لا يعني اقتصرها على تلك المؤسسة وإنما توجهت نحو الشراكة المجتمعية داخل المجتمع وهذا ما أشار إليه (ديفز) إلى أن >> العلاقة القائمة بين المدارس والأسر والمؤسسات والهيئات المجتمعية على اختلاف أشكالها تشكل وومجموعة من مجالات التأثير<<.

فبات دور المؤسسات الاجتماعية أشمل وأعمق في ممارسة وتقديم الخدمات والتي يكون الهدف منها مستعدة الأفراد في جميع الميادين دون معوقات أو صعوبات وبالتالي أصبحت الخدمة الاجتماعية أداة للنهوض ووسيلة من وسائل الرفاهية والطمأنينة فهي تعمل وفق قيم ومستويات اجتماعية مستمدة فلسفتها منها وترتبط بإحتياجات المجتمع لأنها وسيلة تحقيق المطالب، فوجود المؤسسة الاجتماعية يعتمد على إمكانيات الدولة ومن جهة الأفراد من جهة أخرى.

¹ نظيمة أحمد محمود سرحان، الخدمة الاجتماعية المعاصرة، مجموعة النيل العربية، الطبعة 01، القاهرة، مصر، 2006 ص 25.

² محمد عبد القادر اسبيقة، دراسات اجتماعية، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2013، ص 30.

إن الخدمة الاجتماعية بمفهومها العام مجموعة الجهود التي تقوم بها الهيئات والمؤسسات الرسمية وغير الرسمية فكلما تضافرت الجهود بين الأعمال وفعالية الأفراد وخبرة العاملين في هذا المجال بالمعارف العلمية الحديثة زادت الثروة الأمه فنجد أن مجال الخدمة الاجتماعية أكثر شمولية فهو يتضمن التربية الخلفية وغرس القيم والتقاليد وتطوير مجال التعليم وتحديث المعرفة الحياتية والإهتمام برفاهية الإنسان كل هذا يدفع الأفراد إلى زيادة القدرات الإبداعية في مجال الإنتاج.¹

المطلب الثاني: مجالات الخدمة الاجتماعية

أ-الخدمة الاجتماعية في المجال الاجتماعي:

أولاً: الخدمات الاجتماعية الصحية:

وهدفها تقديم خدمات إجتماعية لرعاية الفرد والجماعة وتتلخص هذه الخدمات عموماً في²:

-الخدمات التأمينية: (خدمات صندوق الضمان الاجتماعي):

حيث يقوم هذا الصندوق بتعويض مصاريف العلاج للأسرة، و هذا يخفف العبء على رب الأسرة من الناحية الإقتصادية، و لا يجعل المشكل الصحي سبباً في حدوث مشاكل أسرية، و تنقسم هذه الخدمات التأمينية إلى قسمين:

❖ التأمين قبل سن التقاعد.

❖ خدمات منحة التقاعد.

-الخدمات الاجتماعية الغذائية:

تحرص الدولة من خلال السياسة الاجتماعية على توفير الخدمات الغذائية، و تنقسم هذه الخدمات إلى قسمين هما:

¹ كواكب صالح حميد، مرجع سابق الذكر، ص 141.

² بونويقة نصيرة، محاضرات في مقياس علم الاجتماع المؤسسات، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، قسنطينة، الجزائر، 2018/2019، ص 11.

أولاً- الغذاء: أي وصول المجتمع إلى تحقيق الكفاية الإنتاجية للأفراد، و عند عدم الوصول لتحقيق ذلك فعلى الدولة استرداده.

ثانيا - الماء: على الدولة التكفل بدراسة و تنظيم و استخراج المياه الصالحة للشرب.

و تعتبر الخدمات الغذائية ضرورية؛ إذ أن نقص الغذاء أو عدم جودته يؤدي إلى وجود وانتشار أمراض خطيرة.

-الخدمات الإجتماعية السكنية:

إن للسكن أهمية كبرى في حياة الأسرة، حيث يعتبر توفير السكن وفق الشروط الصحية أساس الصحة الجسمية لأفراد الأسرة، و أساس التوازن النفسي و أساس العلاقات الأسرية المتوازنة.

و على هذا يجب تخصيص مشاريع كبيرة لبناء السكنات الاجتماعية، بغية النهوض بالمستوى الاجتماعي للفرد، الذي يعتبر عاملاً أساسياً للنهوض بالمجتمع، و تتم الخدمات الاجتماعية السكنية وفق المنظور التالي¹:

أولاً- الأولوية في منح السكن تكون للعائلة ذات الدخل المنخفض.

ثانياً- إفساح المجال أمام الأسر التي لم تتح لها الفرصة في إكتساب أو استئجار مسكن، كما يمكن إتباع سياسة التموين في شكل قروض للأسرة الفقيرة أو متوسطة الدخل، لتتيح لها فرصة الحصول على منزل، على أن هذا التموين بشكل قرض طويل الأمد.

ثالثاً- على الدولة أن تقدم مساعدات أخرى لإعانة الأسرة على بناء منازلهم.

رابعاً- وضع قانون واضح و دقيق، خاص بعملية الكراء، ليحدد العلاقة بين مالك المنزل و المستأجر.

و يتدخل الأخصائي الاجتماعي في ملاحظة توفير الخدمات ليستفيد منها الأسوياء و غير الأسوياء.

¹ بونوبقة نصيرة، مرجع سابق الذكر، ص 12.

كما يقوم بتوجيه الأسر التي تعاني من مشكل السكن إلى طرق و إجراءات الحصول على سكن وفق الشروط التي تحددها المصالح المتخصصة، كما يعمل بهذه المصالح، و يكمن دوره في إجراء البحوث اللازمة حول المتقدمين لطلب السكن، و إعطاء الأولوية للذين يعانون أكثر.¹

ثانيا- الخدمات الاجتماعية في ميدان النقل:

تعتبر خدمات النقل من الخدمات الاجتماعية الضرورية في حياة الأسرة اليومية، فوظيفة الأخصائي الاجتماعي في ميدان النقل، هي ملاحظة توفير خدمات النقل، ليستفيد منها الأفراد الأسوياء، ثم وضعها في خدمة غير الأسوياء على درجات مختلفة، حسب درجات فقرهم ومرضهم، فهناك من يدفع تكاليف النقل كلية، وهناك من يدفع نصفها فقط، وهناك من يكون معفيا ويتنقل مجانا.

ويكمن دور الأخصائي الاجتماعي في المجال الصحي في :

-مساعدة الأسرة من الناحية الصحية وذلك بتقديم النصائح وتعليم أفرادها كيفية إتخاذ الاحتياطات اللازمة لمنع العدوى (في حالة إصابة أحد أفراد الأسرة بمرض معين) وإرشادهم إلى المؤسسات الصحية التي يمكن الاستفادة منها، ويكون ذلك عن طريق بث النصائح الطبية وتوزيع النشرات وإلقاء المحاضرات.

- تشخيص بعد دراسة العوامل والظروف الاجتماعية التي يمكن أن تقف وراء أي مرض لمرضى معين، وبالتالي القيام بشرح هذه العوامل الاجتماعية للطبيب المعالج، ولأفراد أسرته وللمريض نفسه وتوضيحا لهم.

- التدخل في بعض الحالات التي تستدعي الإقناع (كإقناع المريض بإجراء عملية جراحية، أو إقناعه بمزاولة العلاج، و زيارة الطبيب المعالج).

- إقناع الأسرة بتوفير الظروف المناسبة للمريض لإنجاح خطة العلاج و الالتزام بها.

- العمل على تكيف المرضى بالأمراض المزمنة مع أمراضهم، و ظروف حياتهم الجديدة و تتبع حالاتهم، و توعية الأسرة بتغيير معاملة الفرد المريض، خاصة الطفل من طرف الأب و الأم منا يجعله يحس بالراحة و الاطمئنان و الأمن.

¹ بونوبقة نصيرة، مرجع سابق الذكر، ص 12.

- تحضير وتطبيق برامج وقائية و تحسيسية في المجتمع ككل، و يستخدم في ذلك عدة أساليب منها:
الملصقات، المطويان، وسائل الإعلام المختلفة.¹

¹ بنونيقة نصيرة، مرجع سابق الذكر ، ص 13.

المطلب الثالث: المؤسسة الاجتماعية والإدارة الإلكترونية

أولاً: المعلوماتية وتقدير الحاجات للخدمات الاجتماعية

تهدف مهنة الخدمة الاجتماعية إلى أن تغطي مساحة كبيرة من الاحتياجات الاجتماعية من خلال ممارستها، ويرتبط بهذا الهدف كثير من الاحتياجات الفردية والغايات والخبرات في إطارها الفردي والجماعي والمجتمعي ، حيث تهدف الخدمة الاجتماعية إلى إشباع الحاجات في إطار تفاعل الأفراد مع بيئاتهم الاجتماعية ، حيث يتعامل الأخصائي الاجتماعي مع نسق التدخل المهني واحتياجاته ، من خلال الخدمات علي اعتبار أنها جزء من النسق الذي يتعامل معه.¹

وعملية تقدير الحاجات تقوم علي تنظيم جمع البيانات وتحليلها لاكتشاف وتحديد الموارد والخدمات الاجتماعية التي تقدم للأفراد والجماعات والمجتمعات في إطار انساق محددة للرعاية الصحية، التعليمية، الإسكانية، الثقافية....، والتي تهدف لتحقيق الرفاهية للأفراد أو الأسر أو المجتمعات في الوقت الحالي أو علي المدى الإستراتيجي. ولقد أصبحت هذه العملية في العصر الراهن تتم في إطار نظم آلية تستخدم الوسائط التقنية الحديثة للمعلوماتية، لضبط وتخزين وتداول وتحليل واستعراض وتكامل المعلومات في شكل مقروء آلياً، مما يمكن الممارسين من الوقوف علي طبيعة الحاجات المطلوبة وتحديد الخطط والبرامج لسد الفجوات المتعلقة بتقديم الخدمات الاجتماعية وتحديد المواقع التي تعاني من نقص فيها، عن طريق الاستعانة بما يسمى بنظم المعلومات الجغرافية والتي تستخدم في العديد من مجالات الممارسة في المهن المختلفة.²

ويرى الهادي إن اعتماد عملية تقدير الحاجات للخدمات الاجتماعية على وجود نظم للمعلومات المحلية يساعد على:

¹ وجدي محمد بركات، اتجاهات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في عصر المعلوماتية، ورقة عمل في إطار ندوة الخدمة الاجتماعية تجارب وخبرات متعددة ، مدينة الملك عبد العزيز الطبية، المملكة العربية السعودية، أيام: 22-2011/3/23، ص 11.

² نفس المرجع السابق، ص 11.

- توفير المعلومات الضرورية عن حاجات المواطنين.
- توفير المعلومات الملائمة لترشيد القرارات الإدارية المتعلقة بالخدمات الاجتماعية.
- جدولة الخدمات الاجتماعية على أساس منظم.
- التحكم في كمية ونوعية الملفات والسجلات والبيانات الخاصة بهذه الخدمات.

هذا واعتماد مهنة الخدمة الاجتماعية في القيام بدورها ،في عملية تقدير الحاجات للخدمات الاجتماعية على التقنيات المعلوماتية المعاصرة وما توفره من معلومات دقيقة سوف يزيد من فاعلية المهنة في ترتيب أوليات الحاجات بصورة علمية ،حيث يتمكن الأخصائي من التعامل مع كافة البيانات والمعلومات التي يحتاجها عن طريق الوسائط المعلوماتية المتعددة، فالمعلومات عامل اجتماعي فهي أداة إثراء الحياة ورسم صورة المستقبل ولكي يتحقق ذلك يجب الاعتماد على الاستخدام الصحيح للمعلومات ووسائل الاتصال في وضع الخريطة المعلوماتية للمجتمع، والتي سيتم على أساسها تقديم الخدمات الاجتماعية.¹

ثانيا: كيفية تأثير التكنولوجيا في المؤسسة:

وبشكل أكثر تجسيدا ، نلمس تأثير التكنولوجيا الإعلام و الإتصال على تنظيم المؤسسة من خلال خلقها لشبكة جديدة للاتصال و في ذات الوقت فهي تعيد بناء تنظيم المؤسسة وذلك عن طريق²:

-الارتفاع المحسوس لسرعة الاتصال.

-الارتفاع المحسوس لقدرة الإرسال بأشكاله المختلفة.

-وبذلك، يتم انخفاض كبير لثمن الاتصال.

-ارتفاع قدرة الرابط.

-قدرة مرتفعة على تخزين وتغيير الإشارات.

¹وجدي محمد بركات، مرجع سابق الذكر، ص 12.

² لمياء مرتاض - نفوسي، تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة على تنظيم المؤسسات، مجلة الساور للدراسات الإنسانية والاجتماعية، العدد الأول، جامعة مستغانم، الجزائر، 2015، ص،ص 213-214.

هذه التكنولوجيا تمكن من رفع سرعة الاتصال وبذلك، سيتمكن أعضاؤها من الاستجابة السريعة والمعلومات التي يتحصلون عليها. ثم إن ذلك ينجر عنه رفع قدرة إرسال الرسائل مهما كان شكلها. أضاف إلى ذلك أن استخدام الوسائل المختلفة لهذه التكنولوجيا يوفر أموالا كبيرة إذ يقل التنقل وتقل المكالمات الهاتفية مثلا. ثم، هنالك قدرة ربط مرتفعة عند استخدام الإنترنت إذ يمكن ربط آلاف وحتى ملايين الأشخاص المتباعدين في وقت واحد. وفي الأخير، تمكن هذه التكنولوجيا من رفع قدرة تخزين المعلومات وتغيير الإشارات كلما استدعت الضرورة إلى ذلك. نستنتج إذا أن هناك تأثير متبادل بين تغيير في أشكال التنظيم داخل المؤسسات والتي ترتبط بالتأكيد باستخدام تكنولوجيا الإعلام و نمط الاتصال فيها. فالجوء إلى الأخيرة أضحي ضرورة ملحة مما يؤثر على نمطي الاتصال داخل المؤسسة: الاتصال الداخلي والاتصال الخارجي.

هنالك حاجة ملحة إلى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي ستطور حتما شكل بعض التنظيمات (إن لم نقل كلها) من خلال اتباع نماذج تنظيم معينة تؤثر على شكل العمل والتنظيم فيه، والمتمثلة في النماذج الموالية¹:

1- العمل عن بعد:

بمعنى أننا أمام عمل يتم من خلال وسائط. تم اللجوء إليه "كأداة لإعادة تهيئة الفضاء، النضال ضد البطالة، التربية الشعبية. بيد أنه اليوم يتعلق بمسائل تنظيمية:

- العمل عن بعد المتحرك جزئيا.

- العمل الإلكتروني Off shore.

- وأشكال أخرى للعمل عن بعد.

ظهر العمل عن بعد في بدايته نظرا لظروف خاصة والمتمثلة أساسا في كونه يعيد تشكيل مكان العمل، ثم إنه يقضي على البطالة، كما يسهم في التربية الشعبية. غير أنه قد انتشر بشكل واسع في السنوات الأخيرة وأخذ أشكالا جديدة والمتمثلة بداية في العمل عن بعد المتحرك جزئيا. يجسد هذا الشكل الممثلون

¹ لمياء مرتاض - نفوسي، مرجع سابق الذكر، ص 214.

التجاربيون الذين لهم نوع من الاستقلالية من مكان العمل والذين يستعملون في معاملاتهم التجارية الحاسوب والهاتف النقال.

كما يمثل العمل الإلكتروني Off shore فهو يتمثل في جمع مجموعة من الموظفين في الخارج يعملون لحساب مؤسسات بعيدة كمؤسسة تأمين. يؤدي هذا الأمر إلى اقتصاد في المصاريف المخصصة للأجور.

وفي الأخير، تتمثل الأشكال الأخرى للعمل عن بعد في تلك الخدمات التي تعمل من خلال شبكة اتصال خاصة كالصيانة عن بعد.

كل أشكال التنظيم هذه تعتمد على مجموعة من وسائل الإعلام والاتصال تسهل العمل وتعيد هيكلة أشكاله.¹

2- شبكة الإنترنت وخدماتها:

للشبكات المعلوماتية دور فعال داخل المؤسسات. فهي تفتح المجال لعلاقات اجتماعية جديدة، لشبكة تواصل واسعة ولاسيما أنها تمكّن من التفاعل مع المعلومات المتبادلة، مؤثرة على أشكال الاتصال داخل وخارج المؤسسة.²

أ- الإنترنت: (Internet)

تمكّن الإنترنت عبر "نفس الشاشة بحاسوب أو تلفزيون أو هاتف من الوصول إلى وثائق مختلفة- نصوص، تمثيلات بيانية، وثائق سمعية، صور ثابتة أو متحركة. وما يميز وسيلة الاتصال هذه هو ذلك المزج الذي يحدثه بين الأشكال المختلفة للتعبير، للتمثل أو الاتصال وإمكانية "الإبحار" بين هذا الشكل وذاك."

كوسيلة مميزة للاتصال يمكّن الإنترنت من استخدام متواز بين عدة أشكال للتعبير والاتصال وإمكانية الإبحار بكل سهولة وسلاسة بين المواقع المختلفة ومن معلومة إلى أخرى متى شاء المستخدم وحيثما وجد، بمجرد نقر زر ما.

¹ لمياء مرتاض - نفوسي، مرجع سابق الذكر، ص 215.

² نفس المرجع، ص 215.

نجد الإنترنت كشبكة عالمية تسمح للأفراد على اتساع مكان وزمان تواجدهم بالتواصل مع بعضهم البعض بوسائل نصية مكتوبة، سمعية وسمعية بصرية.

وتم استخدامها في المؤسسات "لتقديم المعلومات الخاصة بمنتجاتها وخدماتها لشرائح عديدة من الزبائن والمتعاملين".

وقد انحدرت عن الإنترنت شبكتان فرعيتان اثنتان لكل واحدة محتوى معين، تصل إلى جمهور خاص كما يختلف مجال ملكيتهما، وهما: الأنترنت والإكسترنيت.¹

ب-الأنترنت (Intranet)

الإنترنت "شبكة معلوماتية محلية خاصة بمؤسسة معينة. وتستعمل البروتوكولات والقواعد التي يبني عليها الإنترنت وذلك لكي يمكن للأفراد والعاملين في تلك المؤسسة ممن الاتصال ببعضهم البعض والوصول إلى المعلومات وذلك بطريقة أسرع وأفضل وأكثر كفاءة وأقل كلفة من الأساليب التقليدية المعتادة".

فالإنترنت هو شبكة معلوماتية خاصة بالمؤسسة، تستخدم نفس تكنولوجيات الإنترنت، ولكن في نطاق ضيق لا يتعدى حدود المؤسسة. غير أن شبكة المعلومات هذه لا تقيم علاقات خارجية مع أي طرف خارجي. يتم الاتصال وتبادل المعلومات بين أعضاء المؤسسة فحسب، بشكل سريع، وبأقل تكاليف وبكفاءة أعلى من وسائل الاتصال المعتادة كالفاكس والهاتف. تستعمل هذه الشبكة كبريات الشركات لما تكون وحداتها متباعدة وعدد العاملين فيها كبيرا لتسهيل التواصل بينهم.²

ج-الإكسترنيت: (Extranet)

الإكسترنيت هو كذلك شبكة معلوماتية ظهرت إثر ملاحظة الاستخدام الضيق للإنترنت. فهذا التصور للاتصال لا يولي أهمية للعلاقات الخارجية التي يمكن أن تُخلق بعد اتساع المؤسسة. فأي مؤسسة تريد أن تدوم عليها التفكير في اتساع أنشطتها وعلاقاتها الخارجية. وهذا النموذج الاتصالي لا يفيد في هذا المنطق الجديد. لذا، وُلد ما يُعرف بالإكسترنيت كشبكة داخلية ولكنها منفتحة على العالم الخارجي.

¹ لمياء مرتاض - نفوسي، مرجع سابق الذكر، ص 216.

² نفس المرجع، ص 217.

فهي "شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسات المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها، بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة بالمرور عبر الجدران النارية التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول إلى بيانات المؤسسة (أو على الأقل جزء منها).

-الأدوات الجديدة للاتصال داخل المؤسسة:

يمكن الإنترنت من خلق ديناميكية للاتصال داخل ولاسيما خارج المؤسسة بعرضه فضاءات وأشكال جديدة للاتصال عبر أدوات خاصة: الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني والإشهار على الخط.¹

أ- الموقع الإلكتروني:

حتى لا تختفي المؤسسة وتساير ما يحدث في العالم عليها خلق موقع إلكتروني (Site Web) بغية التعريف بالمؤسسة وعرض مشاريعها المحققة والتي هي في طور التحقيق. بذلك، فهو فضاء لإعلام الجمهور وتكوين علاقات جديدة بينه وبين المؤسسة.

ب- البريد الإلكتروني: (E-mail)

يُعتبر البريد الإلكتروني "نظاما اتصاليا يُسَيَّر عبر حاسوب (موزع) يسمح بالإنشاء والتوزيع الفوري للرسائل على أفراد أو مجموعات مع ترك اختيار الوقت والزمان للمستقبل للاطلاع عبر الرسائل الموجهة إليه".²

فالبريد الإلكتروني عبارة عن نظام اتصالي يسيره حاسوب يكون فيه طرف أول هو مرسل الرسالة وطرف ثان هو متلقيها. وهو يعيد تشكيل فضاء وزمان العمل، إذ يمكن لأي شخص حيثما وجد أن يرسل رسالة عبره والتي ستُحفظ فيه متى شاء المتلقي الاطلاع عليها. كما أنه يمكن من المحافظة وتسجيل كل الرسائل متى فتح المستخدم عنوانه الإلكتروني كأرشيف إلكتروني.

¹ لمياء مرتاض - نفوسي، مرجع سابق الذكر، ص 218.

² نفس المرجع، ص 218.

من نقاطه الإيجابية أنه وسيلة سريعة لتلقي الرسائل وإرسالها، ولا تكلف المال كما كان الحال بالنسبة للرسائل التقليدية التي كانت تُرسل عبر البريد العادي وتستلزم شراء طابع بريدي وظرف كما كانت تتطلب التنقل لمركز بريدي أو صندوق بريد. فما على المرسل سوى أن ينقر على بعض الأزرار وكتابة العنوان الإلكتروني للمتلقي. يتم ذلك في لحظات وجيزة.

غير أن هذه الوسيلة "لا تضمن السرية ويمكن أن تمتلئ صندوق بريد برسائل غير مفيدة."

ج- الإشهار على شبكة الأنترنت (Publicité en ligne)

من الأدوات الجديدة للاتصال. فنعثر على إشهارات في صفحات إشهار المواقع. يتمثل مبدؤها كمبدأ الإشهار الذي يتم في الصحف، الفرق الوحيد هو أن الإشهار على شبكة الأنترنت يتم في وسيلة إلكترونية تقوم فيها مؤسسة ما بإقناع المتعامل عبر الإنترنت بضرورة اقتناء منتجها أو استخدام الخدمات التي تعرضها.

تصل هذه الأداة بفعل تواجدها في الإنترنت إلى فئات عريضة من الجمهور. غير أن الكثير يشكك فيها سيما في الدول متخلفة وحتى النامية: التشكيك في مصداقيتها كأداة للترويج، والتشكيك في المنتجات والخدمات المعروضة سيما إذا أدركنا أنه لا توجد أية وسيلة لمعرفة فعالية الموقع.¹

¹ لمياء مرتاض - نفوسي، مرجع سابق الذكر، ص 220.

خلاصة الفصل:

تهتم الخدمة الاجتماعية بالحقائق الاجتماعية والظواهر والمشكلات الاجتماعية والنسق الاجتماعي، وكذلك فهم المجتمع وتوفير فرص المساعدة في حل المشكلات. والمساهمة في صياغة السياسة الاجتماعية، عن طريق القيام بالدراسات لتحديد أبعاد المشكلات، والعمل على توفير الطرق المناسبة لنقل وتبادل المعلومات بين متخذي القرارات المتعلقة بسياسة الرعاية الاجتماعية.

مع ظهور الثورة الرقمية أصبح يعتمد أي مجتمع في بداية الألفية الثالثة الراهنة على خبرة الموارد البشرية وكفاءتها وما تملكه من المستحدثات العلمية والتكنولوجية التي تصل إليها، ولذلك تسعى الخدمة الاجتماعية إلى تطوير برامجها وأساليبها لمواكبة عصر المعرفة ومتطلباته وتوعية المتعاملين في هذا المجال بأهمية المعرفة وبضرورة إمتلاك أدوات المعرفة وإنتاجها وإدارتها وإستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة و تطويرها، من خلال إعتماد شبكة المعلوماتية أي الأنترنت عن طريق وسائل: الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني: (E-mail)، الإشهار على شبكة الأنترنت (Publicité en ligne)

في الأخير يمكن القول بأن تكنولوجيا الخدمة الاجتماعية كما سبق الإيضاح تهدف للوقوف على طبيعة دور البيانات والمعلومات بالنسبة للخدمة الاجتماعية، حيث تظهر حاجة الأخصائي الاجتماعي للبيانات والمعلومات الدقيقة والمناسبة والحديثة والموثوق فيها بالسرعة المطلوبة لتحقيق الفاعلية في الممارسة، وهذا يتطلب توافر الأدوات المناسبة للحصول على هذه البيانات وتحديد ديناميكية العلاقات والروابط بينها مما يساعد على دعم القرارات بأكبر قدر من المعلومات.



الفصل الرابع

تمهيد:

بعد الإحاطة بكل جوانب الموضوع في الفصول السابقة بشكل نظري وبغية منا في التوسيع أكثر لفهم الموضوع ارتأينا أن نتطرق من خلال هذا الفصل بإسقاط الدراسة النظرية على ما هو مطبق في الواقع في المؤسسات الجزائرية، وبالأخص في المؤسسة العمومية الإستشفائية أحميده بن عجيلة -الأغواط- وهذا من خلال زيارات ميدانية للمؤسسة محل الدراسة وإجراء مقابلات مع إطاراتها وطرح بعض الإستفسارات بالإضافة إلى إستخدام أداة الإستبيان للإلمام بجميع جوانب الموضوع، بغية تسليط الضوء على إستخدام الإدارة الإلكترونية داخل هذه المؤسسة.

وحتى نتعمق في الدراسة أكثر قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين وهما كالتالي:

❖ **المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة العمومية الإستشفائية أحميده بن عجيلة -الأغواط-.**

❖ **المبحث الثاني: طرق وأدوات الدراسة.**

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة العمومية الإستشفائية أحميدة بن عجيلة - الأغواط - تمهيد:

نحاول في هذا المبحث التطرق إلى تعريف ونشأة المستشفى أحميدة بن عجيلة - الأغواط - وذلك بالتقرب من المؤسسة ومعرفة نشأتها والتطور التاريخي لها وكذا الهيكل التنظيمي للمؤسسة الخدمية محل الدراسة.

المطلب الأول: نبذة تاريخية عن المؤسسة العمومية الإستشفائية أحميدة بن عجيلة - الأغواط-

يرجع تاريخ المستشفيات المدينة إلى وقت ليس بالبعيد لأنه في سنة 1975 اقترحت تسميتها القطاعات الصحية الجديدة بعدما كنت تسمى مستشفى المدينة وتعزز هذا سنة 1981 عند صدور المرسوم رقم 242/81 مؤرخ في 06 ذي القعدة 1401 الموافق 05 سبتمبر 1981 يتضمن إنشاء القطاعات الصحية وتنظيمها وتصنيفها من الأصناف (أ، ب، ج) إذ صنف القطاع الصحي بالأغواط.¹

- مستشفى 240 سرير.

- مستشفى 120 سرير.

- قطاعات للعلاج الصحي.

- عيادات مراكز لحماية الأمومة والطفولة.

بويغ BOUYIG وفي سنة 1984 تم إنشاء مستشفى (240 سرير) من طرف شركة فرنسية وتم فتحه سنة 1985 بطلقة شغيلة تقدر بـ 650 عاملا منها 85 طبيبا وثلث إداريين وثلث ممرضين وهذا عدد نسبيا بحيث كان يسمى القطاع الصحي، أما العيادات وقاعات الفحص والعلاج والمراكز الصحية تابعة له إداريا وماليا، وفي 05 جويلية 2000 تم تسميته باسم الشهيد أحميدة بن عجيلة.

وفي سنة 2007 من مايو تم تقسيم القطاعات الصحية إلى مؤسسات عمومية إستشفائية والعيادات التي كانت تابعة له إلى مؤسسات عمومية للحصة الحوارية وذلك طبقا للمرسوم رقم 140/07 مؤرخ في 02

¹ الوثائق الداخلية الخاصة بالمؤسسة.

جمادي الأول عام 1428 الموافق 19 مايو سنة 2007 متضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية.

تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي.

يقع المستشفى من حيث الموقع في المنطقة الشمالية للمدينة ويحتوى على أجهزة طبية جديدة وتقنية ومتطورة.

المطلب الثاني: تعريف المؤسسة العمومية الإستشفائية أحميدة بن عجيبة - الأغواط-

أولاً: الطبيعة القانونية للمؤسسات العمومية الإستشفائية

نص المرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 19 مايو 2007 يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها على أنها:

"المؤسسة العمومية الإستشفائية هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي".¹

ثانياً: أهم النشاطات والمهام التي تقوم بها

تقسيم الجديد والذي تم بصدد عزل العيادات متعددة الخدمات والمستوصفات وقاعات العلاج والفحص عن المؤسسة العمومية الإستشفائية إدارياً ومالياً فقد تناقشت مهام هذه الأخير واقتصرت مهامها على التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان في هذا الإطار تقوم على الخصوص بالمهام التالية:

- تقديم الإسعافات الأولية والعمليات الجراحية.

- تقديم الخدمات الوقائية.

- ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص.

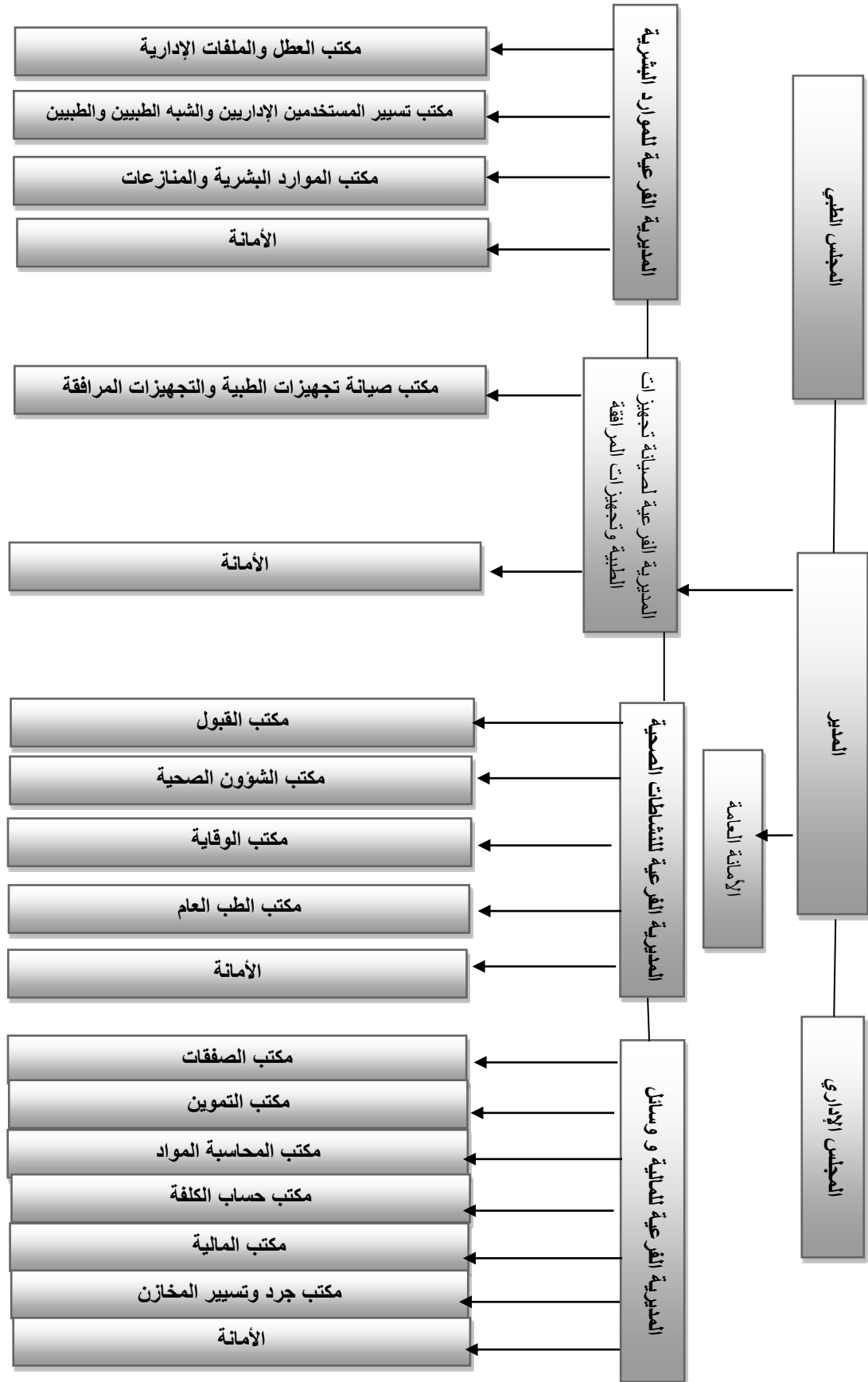
¹ نص المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 19 مايو 2007 يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها، ص10.

- إعادة التأهيل الطبي والاستشفاء.
- تطبيق البرامج الوطنية للصحة.
- ضمان حفظ الصحة والنقاوة.
- مكافحة الأضرار والآفات الإجتماعية (التلقيح، مكافحة الأمراض الخطيرة والمعدية).
- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم.
- تستخدم المؤسسة العمومية الإستشفائية ميدانا للتكوين الطبي وشبه طبي والتكوين في التسيير الإستشفائي على أساس اتفاقيات التي تبرم.¹

ثالثا: الهيكل التنظيمي لمستشفى أحميدة بن عجيلة - الأغواط

¹ الوثائق الداخلية الخاصة بالمؤسسة.

الشكل رقم (03): يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية الأغواط



المصدر: مصلحة الموارد البشرية

-شرح الهيكل التنظيمي:

إن الهيكل التنظيمي يسير كل مؤسسة عمومية إستشفائية ومؤسسة عمومية للصحة الجوارية بحيث تتكون المؤسسة العمومية الإستشفائية -بالأغواط- من جانبين أساسيين: جانب الإداري والجانب الطبي أو التقني هما اللذان يديرهما ويسيرهما مدير، يعين بقرار من الوزير المكلف بالصحة وتنتهي مهامه بنفس الشكل في تأدية مهامه أربع مديرين مساعدين يكلفون على التوالي: (المدير الفرعي للمالية والوسائل / المدير الفرعي للموارد البشرية / المدير الفرعي للنشاطات الصحية / المدير الفرعي لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة) يعينون بقرار من الوزير المكلف بالصحة باقتراح من مدير المؤسسة ولكن يعتبر المدير هو المشرف الرئيسي على تسير شؤون المستشفى إداريا وتقنيا واتخاذ القرارات لضمان السير الحسن للمؤسسة الصحية.¹

(1) المجلس الإداري:

يعين أعضاؤه من طرف الوالي وهم:

* ممثل عن الوالي (رئيسا).

* ممثل عن هيئات الاقتصادية.

* ممثل عن هيئات الضمان الاجتماعي.

* ممثل عن المجلس الشعبي الولائي.

* ممثل عن المجلس الشعبي البلدي مقر المؤسسة.

* ممثل عن المستخدمين الطبيين ينتخبه نظراؤه.

* ممثل عن جمعيات مرتفقي الصحة .

¹ الوثائق الداخلية الخاصة بالبنك.

* ممثل عن العمال ينتخب في جمعية عامة.

* رئيس المجلس الطبي.

* يحضر مدير المؤسسة العمومية الإستشفائية مداولات مجلس الإداري برأي استشاري.

ويقوم المجلس الإداري باتخاذ القرارات في مجال تمويلات، الاعتمادات، الميزانية، المخطط السنوي والإحصائيات وحساب التسيير الإداري السنوي ويتداول على الخصوص.

* مخطط تنمية المؤسسة على المديين القصير والمتوسط.

* مشروع ميزانية المؤسسة.

* مشاريع الاستثمار والحساب الإداري.

* البرنامج السنوي لحفظ البيانات والتجهيزات الطبية والمراقبة وصيانتها.

* العقود المتعلقة بتقديم العلاج مبرمة مع شركاء المؤسسة لاسيما الهيئات الضمان الاجتماعي والتأمينات الاقتصادية والتعاضدية والجماعات المحلية والمؤسسات والهيئات الأخر.

* مشروع جدول تعداد المستخدمين والنظام الداخلي للمؤسسة.

* الصفقات والعقود والاتفاقيات طبقا للتنظيم المعمول به.

(2) المجلس الطبي:

يعتبر المجلس الطبي هيئة استشارية تشارك بصفة فعالة بحيث يكلف بدراسة المسائل التي تهم المؤسسة وإبداء رأيه الطبي والتقني فيها ولاسيما ما يأتي¹:

* التنظيم والعلاقات الوظيفية بين المصالح الطبية.

* مشاريع الصحة والسكان.

* برامج التظاهرات العلمية والتقنية.

¹ الوثائق الداخلية الخاصة بالمؤسسة.

* إنشاء هياكل طبية أو إغائها.

* يقترح كل التدابير التي من شأنها تحسين تنظيم المؤسسة وسيرها لاسيما العلاج والوقاية.

هو يضم مجموعة من الأعضاء هم كما يأتي¹:

* مسؤولي المصالح الطبية.

* الصيدلي المسؤول عن الصيدلية.

* جراح أسنان.

* شبه طبي ينتخبه نظراؤه من أعلى رتبة في السلك شبه الطبيين.

* ممثل عن المستخدمين الاستشفائيين الجامعيين عند اقتضاء.

* ينتخب رئيس المجلس ونائبه من طرف الأعضاء.

(3) المدير:

يشرف المدير على السير الحسن للمؤسسة ويمثل المؤسسة أمام العدالة وهو الأمر بالصرف وله عدة مهام أخرى يساعد في مهامه 4 مدراء فرعيين كل واحد يدير مديرية فرعية وهم كالتالي:

1.1- المديرية الفرعية للمالية والوسائل: يترأسها مسئول مؤهل بمثابة مدير فرعي وتقوم هذه المديرية على تكفل بكل الشؤون المالية للمؤسسة وهي تنفرع إلى عدة مكاتب:

* **مكتب الصفقات:** هو المتكلف بعقد وتطبيق الصفقات التي يتم الاتفاق عليها بين المستشفى ومؤسسات أخرى حسب البنود المتفق عليها.

* **مكتب التموين:** تقدم له الطلبات اللازمة والضرورية التي تحتاج إليها المؤسسة وبعد دراستها حسب الأولوية وحسب الميزانية المتوفرة يقوم بتحضير وصولات لشراء ما يلزم أي أنه هو الذي يعود إليه قرار تحديد والتموين المؤسسة بما يلزمها.

¹ الوثائق الداخلية الخاصة بالمؤسسة.

* **مكتب المحاسبة المواد:** يقوم بكتابة الثمن الفردي والإجمالي للمواد موجود على وصولات التي استلمها من مكتب التموين على سجلات.

* **مكتب حساب الكلفة:** هو المسئول عن حساب الإجمالي للمواد المدونة على الفواتير وإنجاز فاتورة إجمالية

ليتم تسليمها إلى مكتب المالية.

* **مكتب المالية:** يتكلف هذا المكتب بشراء الأشياء المدونة على الفواتير التي تأتيه كما لديه قسم خاص بإنجاز الأجور الموظفين والثاني خاص بتسيير الحالات.

* **مكتب جرد وتسيير المخازن:** يقوم هذا المكتب بجرد المواد التي دخلت المؤسسة وهو المسئول عن توزيع وتسيير كل ما هو موجود في المخازن من مواد ومستلزمات أخرى.¹

3.2 المديرية الفرعية للنشاطات الصحية:

* **مكتب الوقاية:** يحرص هذا المكتب على تأكد من وقاية المؤسسة وكذلك المدنية من كل الأمراض المعدية والخطيرة (أنفلونزا الخنازير) يتكلف بإجراء فحوص للأشخاص مشكوك فيهم وعزلهم بأمكان خاصة واتخاذ إجراءات اللازمة.

* **مكتب الطب العام:** يشرف على تسيير الأمور متعلقة بالطب العام (الفحص، العلاج، برمجة المداومات بنسبة للأطباء...الخ).

* **مكتب الشؤون الصحية:** يشرف على تسييره طبيب منسق يعمل على إعداد وتطبيق برامج الصحية المعدة سنويا من طرف وزارة أو مديرية الصحة.

* **مكتب القبول والإستعلامات:** وهو الذي له سلطة الإحصاء الكامل لجميع المرضى متواجدة على مستوى المصالح الاستشفائية للمؤسسة وبواسطة ملفات التي تحفظ على الكمبيوتر كذلك، وكما به مكتب خاص يعمل على جمع المحاصيل مالية في جميع الهياكل الصحية التي تقع بالمستشفى وتقدم خدمات صحية بأنواعها (الولادات، فحص الطبي، إيواء المرضى...الخ).

¹ الوثائق الداخلية الخاصة بالمؤسسة.

2.1- المديرية الفرعية لصيانة تجهيزات الطبية وتجهيزات المرافقة:

* مكتب صيانة تجهيزات الطبية وتجهيزات المرافقة: يسهر هذا المكتب على صيانة كل التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة لها بوجود أو استدعاء ذوي الاختصاص.

3.1- المديرية الفرعية للموارد البشرية: وهي المديرية المسؤولة عن تسيير الموارد البشرية من ناحية التوجيه

والإحصاء والمتابعة الدائمة للحياة المهنية للعمال من حيث التكوين والتحويل والانتداب وغيرها من الحركات المهنية وتتفرع منها عدة مكاتب هي كالتالي:

* مكتب الموارد البشرية والمنازعات: يتكفل هذا المكتب بحل النزاعات التي تقع وتسويتها وديا سواء كانت داخلية أو خارجية للموظفين والتي لها علاقة مباشرة بالعمل.

* مكتب تسيير المستخدمين الإداريين والشبه الطبيين: يتكفل هذا المكتب بمتابعة المسار المهني للموظف (تعيين، تثبيت، ترقية، الانتداب، الاستيداع، التقاعد....الخ).

أي كل الإجراءات الإدارية التي تتعلق بمسار المهني للموظفين بالمؤسسة.

* مكتب العطل والملفات الإدارية (الأرشيف): تحفظ فيه كل الملفات الخاصة بالمستخدمين الذين لا يزالون يمارسون مهامهم بالمؤسسة وتحفظ أيضا على الكمبيوتر لمعرفة رصيد المتبقي لكل موظف في العطل السنوية.

رابعا: الهياكل الطبية للمؤسسة العمومية الإستشفائية -بالأغواط-

إضافة إلى الهياكل الإدارية المكلفة بالتسيير الإداري نعلم أن هدف نشأة المؤسسات الصحية هو التكفل الصحي بالمواطنين وهي مهمة الرئيسية لها لذا نجد في جل المؤسسات الصحية عدة مصالح تختلف باختلاف نوع وصنف المؤسسة ويمكن لنا تعداد بعض الهياكل الطبية للمؤسسة العمومية الإستشفائية -بالأغواط- كما يلي¹:

¹ الوثائق الداخلية الخاصة بالمؤسسة.

أ- المصالح الإستشفائية:

- 01- مصالح الطب الرجال، 02- مصلحة طب الأطفال، 03- مصلحة أمراض النساء.
- 04- مصلحة الإنعاش الطبي، 05- مصلحة طب العيون، 06- جراح وتقويم العظام.
- 07- قسم الجراحة العامة والأذن والحنجرة. 08- قسم الأشعة
- 09- مصلحة أمراض الكلى، 10- مركز تصفية الدم.
- 11- مصلحة أمراض القلب 12- مصلحة الأمراض السرطانية 13- مصلحة الطب الشرعي
- 14- قسم طب النفساني 15- مصلحة حقن الدم 16- الاستعجالات 17- مصلحة أمراض المعديّة
- 18- مصلحة حفظ الجثث.

من الأهم المصالح الضرورية وهي الاستعجالات الطبية و الجراحية راحة المرضى.

تتكون مصلحة الإستعجالات من:

- قاعتين للفحص - قاعة التجبير - قاعة علاج
- 04 غرف ملاحظة - قاعة إنعاش - قاعة ملاحظة كبيرة

حيث تتسع ب 18 سرير بمستشفى أحميدة بن عجيبة منذ تاريخ 2011 . وهي حيز الخدمة تقدم خدمات صحية المجانية للمواطنين حيث يسهر الطاقم الطبي و الشبه الطبي على و لدينا 20 طبيب عام و 45 ممرض و 10 أعوان أمن و 02 أعوان استقبال والعمل بنظام المناوبة فرق النهارية وفرق المناوبة الليلية وكذلك الصيدلية تتكون من صيدلانية وعونين العمل النهاري و لدينا كل ما يلزم من أدوية والأجهزة الطبية.¹

¹ الوثائق الداخلية الخاصة بالمؤسسة.

المبحث الثاني: طرق وأدوات الدراسة

يتضمن هذا المبحث وصفا لمنهج الدراسة ومجتمع الدراسة بالإضافة إلى العينة المختارة، وأدوات الدراسة المستخدمة في الموضوع.

المطلب الأول: المنهج المستخدم في الدراسة

يعرف المنهج بأنه " يتمثل في ترتيب المعلومات ترتيبا محكما وفي إلتزام الموضوعية التامة وإستعمال المعلومات إستعمالا صحيحا في أسلوب علمي سليم. وفي طريقة العرض وتأييد القضايا المعروضة بالأدلة المقنعة وتوضيحها بالأمثلة دون إجحاف لبعضها أو تحيز للبعض الآخر".¹

"المنهج هو الطريقة التي يعتمد عليها الباحث للوصول إلى هدفه المنشود، وأن وظيفته في العلوم الإجتماعية هي إكتشاف المبادئ التي تنظم الظواهر الإجتماعية والتربوية، والإنسانية بصفة عامة وتؤدي إلى حدوثها حتى يمكن على ضوءها تفسيرها وضبط نتائجها والتحكم بها".²

وينتمي مجال بحثنا هذا الى مجال الدراسات الوصفية التي تعنى بجمع الحقائق و إستخلاص دلالاتها طبقا للأهداف الدراسة، بغية الإلمام والإحاطة بمختلف جوانب الموضوع وتحليل أبعاده والإجابة عن الإشكالية المطروحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي او المنهج المسحي، الذي يعتبر تجمع منظم للبيانات المتعلقة بمؤسسات إدارية او علمية او ثقافية و غيرها.

يعرف المنهج الوصفي بأنه "أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم، لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كما وكيفا عن طريق جمع وتحليل البيانات وإخضاعها للدراسة الدقيقة".³

¹ محمود أحمد درويش، مناهج البحث في العلوم الإنسانية، مؤسسة الأمة العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2018، ص 17.

² مصطفى نمر دعمس، منهجية البحث العلمي في التربية والعلوم الإجتماعية، دار غيداء للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2008، ص 40.

³ فهد بن سيف الدين غازي ساعاتي، الادارة الرياضية (مناهج البحث العلمي في الادارة الرياضية)، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2014، ص 93.

و يعتبر المنهج الوصفي طريقة منظمة لدراسة حقائق راهنة، متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد، أو أحداث أو أوضاع معينة، بهدف إكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة، و أثارها، والعلاقات التي تتصل بها، وتغيرها، وكشف الجوانب التي تحكمها.¹

لا يقتصر المنهج الوصفي المستعمل في المجالات العلمية على الوصف الدقيق للظاهرة المدروسة فحسب بل يتطلب الأمر، بالإضافة إلى وصف الظاهرة، وجمع البيانات عنها ووصف الظروف والممارسات المختلفة تحليل هذه البيانات وإستخراج الإستنتاجات ومقارنة المعطيات وبالتالي التوصل إلى نتائج يمكن تعميمها في إطار معين، وبناء عليه فإن المنهج الوصفي يعني أسلوب أو طريقة لدراسة الظواهر الإجتماعية بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية معينة إجتماعية أو مشكلة، أو سكان معينين.²

كما إعتمدنا على منهج دراسة الحالة. ويعرّف منهج دراسة بأنه: "عبارة عن بحص وصفي معمق لحالة، أو ظاهرة محددة بهدف الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على حالات أخرى مشابهة".³

لأننا سنقوم بدراستنا على مستوى مصالح المؤسسة العمومية الإستشفائية أحميدة بن عجيبة - الأغواط - لتتوصل إلى الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات للمواطنين، وكآلية لتحسين الخدمة الإجتماعية العمومية.

¹ بلقاسم سلاطينية، حسان الجبلاني، المناهج الأساسية في البحوث الإجتماعية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2012، ص 133.

² نفس المرجع السابق، ص 133.

³ غازي عناية، البحث العلمي " منهجية إعداد البحوث والرسائل الجامعية بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 61.

المطلب الثاني: مجتمع البحث وعينة الدراسة

- مجتمع البحث:

ينبغي على الباحث تحديد المجتمع الكلي المعني بالدراسة، والذي غالبا ما يكون من الصعب دراسته كله. لذا غالبا ما يلجأ الباحثون إلى إختيار نموذج من هذا المجتمع يطلق عليه بعينة الدراسة ضمن سياقات وأسس متعارف عليها.¹

ويقصد به الحدود البشرية والتي تتمثل في مجتمع أو مجتمعات البحث وعينة أو عينات البحث. ويختلف مجتمع البحث عن المجتمع بمفهومه العام، إذ أن مجتمع البحث يمثل جزءا من المجتمع العام، لذا يمكن تعريف مجتمع البحث بأنه: جميع مفردات الظاهرة التي يقوم بدراستها الباحث.² والمقصود بمجتمع البحث جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، فإذا كان الباحث يريد أن يدرس مشكلات طلاب الكليات في مجتمع معين، فإن مجتمع الدراسة هو جميع طلاب الكليات المختلفة في المجتمع.³

- عينة الدراسة:

أما العينة فيقصد بها "العينة هي جزء من المجتمع يتم بدراستها للتعرف على خصائص المجتمع التي سحبت منه العينة و لكي تصلح النتائج التي نحصل عليها للتعبير عن المجتمع لابد و ان تكون العينة ممثلة للمجتمع (أي جميع المفردات المراد بحثها) تمثيلا صحيحا و يمكن تعميمها على المجتمع".⁴ وعليه فإن مجتمع الدراسة الذي سنسلط عليه الضوء في دراستنا هو الموظفين الإداريين للمؤسسة الإستشفائية أحمد بن عجيل -الأغواط -، ومن أجل الحصول على نتائج أكثر صدق وواقعية تم إختيار عينة من الموظفين وعلى ضوء ذلك تم توزيع 55 إستمارة إستبيان ، وسيتم ذلك من خلال زيارة ميدانية لأفراد عينة البحث.

¹ موفق الحمداني وآخرون، مناهج البحث العلمي: الكتاب الأول: أساسيات البحث العلمي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006، ص 64.

² مدحت محمد أبو النصر، مناهج البحث في الخدمة الإجتماعية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2017، ص 160.

³ رافدة الحريري و آخرون، أساسيات ومهارات البحث التربوي والإجرائي، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017، ص 193.

⁴ علي العزاوي، الاساليب الكمية الاحصائية في الجغرافية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018، ص 18.

المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات

أولاً: حدود الدراسة

لقد تمت هذه الدراسة وفق حدود معينة وهي كالآتي:

- ❖ **الحدود الزمنية:** تم تحديد الفترة الزمنية للقيام بالدراسة من مارس 2020 إلى غاية ماي 2020.
- ❖ **الحدود المكانية:** قمنا بتطبيق الدراسة على مستوى المؤسسة العمومية الإستشفائية أحميدة بن عجيلة - الأغواط -
- ❖ **الحدود البشرية:** شملت الدراسة موظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية أحميدة بن عجيلة - الأغواط -

ثانياً: أدوات جمع البيانات

بحكم طبيعة موضوع البحث المتعلق بدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة الإجتماعية، ارتأينا إعتتماد المنهج الوصفي التحليلي الذي يمكّن لتحليل البيانات الإحصائية وتفسير العلاقات بين متغيرات الدراسة.

وتم الحصول على المعلومات من خلال مرحلتين:

- ❖ **المرحلة الأولى:** كانت دراسة إستطلاعية للمؤسسة العمومية الإستشفائية أحميدة بن عجيلة - الأغواط- للتعرف على سير العمل وفق تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية من تقنيات وبرمجيات وتكنولوجيات حديثة.

- ❖ **المرحلة الثانية:** و تتمثل في دراسة ميدانية لجمع البيانات الأولية من خلال توزيع الإستبيان على مختلف الموظفين و ذلك من خلال الأساليب التالية:

الإستبيان:

لا يوجد حد قاطع مانع لإستخدام أدوات البحث العلمي في مجالات بعينها إلا أن هناك ميلاً لإستخدام هذه الأدوات بشكل أكبر في تخصصات دون أخرى لذلك نرى في الدراسات الإنسانية المسحية إستخدام الإستبانة والمقابلة أكثر من الأدوات الأخرى.¹

¹ أسعد حسين عطوان، يوسف خليل مطر، مناهج البحث العلمي، دار الكتب العلمية للنشر، الطبعة الأولى ، بيروت، لبنان، 2019، ص 100.

وعليه فقد إعتمدنا على الإستبانة والمقابلة كأدوات رئيسية، وإرتأينا إعتقاد هذه الأدوات التي تسمح لنا بدراسة هذا الموضوع بشكل معمق.

تعرف الاستبانة على أنها: صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد الدراسة. وعند البدء ببناء الإستبانة على الباحث الإطلاع الواسع على كل ما يقع تحت يديه من قراءات مرتبطة بالموضوع والتحديد الدقيق لأهداف البحث والقيام بالتعريف الإجرائي الواضح للمفهوم الرئيس محور عملية القياس، كما يجب على الباحث تحديد الأبعاد الرئيسية التي يتضمنها المفهوم وإيجاد العناصر الفرعية لكل بعد ثم بعد ذلك يبدأ الباحث بكتابة بنود الإستبانة وصياغتها بعناية وتحديد شكل أو كيفية الإستجابة، و يجب على الباحث وضع الإستبانة بشكل متكامل يشمل التعليمات، وعليه عرضها على محكمين لبيان ما يلزم من إضافة أو حذف أو تعديل، وعلى الباحث تحديد ثبات الإستبانة من خلال الدراسة الإستطلاعية التي يقوم بها.¹

لهذا قمنا بالإعتماد على الإستبيان في هذه الدراسة، والتي وزعت على عينة من موظفي المؤسسة محل الدراسة، وبعدها القيام بتحليل النتائج المتحصل عليها. يتكون الإستبيان من مجموعة من الأسئلة بحيث قسمت الإستبانة لعدة محاور أساسية و ذلك تماشياً مع مشكلة البحث و يندرج تحت كل محور مجموعة من الأسئلة و تتنوع الأسئلة بمجموع 24 سؤال. والتي كانت كالتالي:

المحور الأول: يحتوي على معلومات متعلقة بالبيانات الشخصية وخصائص عينة الدراسة من الجنس، السن، المستوى التعليمي، الرتبة، والخبرة.

أما المحور الثاني: فكان بعنوان أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ويتضمن 3 أسئلة.

أما المحور الثالث: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ويتضمن 6 أسئلة.

أما المحور الرابع: فكان بعنوان الأجهزة والبرامج المستخدمة ويتضمن 5 أسئلة.

أما المحور الخامس: عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية ويتضمن 5 أسئلة.

المقابلة:

تعتبر المقابلة محادثة وجه لوجه ولكن بهدف محدد، وتتم المقابلة بين الباحث الذي يعرف ما يريد وبين المستجيب الذي لديه معلومات مرغوبة.²

¹ نفس المرجع، ص 101.

² أحمد أنور بدر وآخرون، مناهج البحث في علم المعلومات والمكتبات في القرن الحادي والعشرين، المكتبة الأكاديمية للنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2013، ص 67.

من الممكن استخدام المقابلة لجمع البيانات أو إستخدامها للتأكد من معلومات وردت بطريق آخر كطريق الإختبار أو طريق الإستبيان. كما أن المقابلة قد تكون ضرورية في مرحلة إعداد الإستبيان اللغوي، وذلك للتأكد من أن الأسئلة واضحة المعنى، لا غموض فيها، تنقل المعنى الذي يقصده الباحث، ولا تنقل معنى آخر. ويتحقق هذا الهدف عن طريق تفاعل المقابل مع المقابل وما يصحبه من إستفسارات وإستيضاحات.¹

وعليه قمنا أيضا بالاعتماد على أداة المقابلة، مع موظفي المؤسسة والتي ستقوم من خلالها دراسة الموضوع وذلك أثناء توزيع الإستمارات والإحتكاك المباشر بالموظفين من خلال المحادثة على هامش ملئهم للإستمارة وذلك للإستزادة بمعلومات تثري الموضوع محل الدراسة.

ثالثا: عرض وتحليل نتائج الدراسة:

المحور الأول: البيانات الأولية:

-عرض وتحليل نتائج البيانات الأولية:

❖ الجدول رقم (01): نوعية الجنس عند العمال.

النسبة %	التكرارات	الجنس
75%	33	ذكر
25%	22	أنثى
100%	55	المجموع

من خلال الجدول الأول يتضح لنا أن عدد الذكور داخل هذه المؤسسة أكبر منه بالنسبة للإناث، حيث قدر عدد الذكور ب: 33 عاملا بنسبة 75%، أما الإناث قدر عددهم ب: 22 عاملات بنسبة 25%، و هي نسبة معتبرة مقارنة بتعداد عمال هذه المؤسسة.

¹ محمد علي الخولي، الحياة مع لغتين: الثنائية اللغوية، دار الفلاح للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص 145.

❖ الجدول رقم (02): ترتيب أعمار العمال

الأعمار	التكرارات	% النسبة
أقل من 30 سنة	08	20.83%
من 30 إلى 40 سنة	15	45.83%
من 40 إلى 50 سنة	12	29.16%
من 50 سنة فما فوق	20	4.16%
المجموع	55	100%

من خلال الجدول يتضح لنا أن أغلب أفراد العينة يتراوح سنهم بين 30-40 سنة و عددهم 15 مبحوث أي ما يقارب نسبة 20.83%، وكذلك من أفراد العينة الذين يتراوح سنهم 40-45 سنة و عددهم 12 مبحوثين أي ما يقارب 29.16%، أما بالنسبة لما فوق 50 سنة و عددهم مبحوث واحد أي ما يقارب 4.16%، أما الباقي لا يتجاوز سنهم 30 سنة و عددهم 20 مبحوثين أي ما يقارب 20.83% وهذا يدل على أن جميع المبحوثين شباب.

❖ الجدول رقم (03): المستوى التعليمي للعمال

المستوى التعليمي	التكرارات %	النسبة %
ثانوي	10	41.66%
جامعي	45	58.33%
المجموع	55	100%

يتضح لنا من خلال الجدول يتضح لنا أن فيما يخص تكرار ونسب المستوى التعليمي، أن هناك 10 من المبحوثين بنسبة 41.66% لديهم مستوى الثانوي، و 45 مبحوث لديهم مستوى جامعي وهي أكبر نسبة ب 58.33%، ومن خلال النتائج الكمية يتضح لنا أن المبحوثين أو العاملين أغلبهم لديهم مستوى جامعي.

❖ الجدول رقم (04): . الرتبة

الرتبة	التكرارات %	% النسبة
عون إداري	21	58.33%
مكلف بالدراسات	10	8.33%
رئيس مصلحة	12	16.66%
رئيس قسم	12	16.66%
المجموع	55	100%

يتضح لنا من خلال الجدول الرابع يتضح لنا أن فيما يخص تكرار ونسب رتب العاملين، أن هناك 10 من المبحوثين بنسبة 8.33% مكلفين بالدراسات، و 12 مبحوثين برتبة رئيس مصلحة بنسبة 16.66%، و يقابلها نفس عدد المبحوثين بالنسبة لرؤساء الأقسام بنسبة 16.66%، أما النسبة الأكبر فهي من نصيب الأعوان الإداريين 21 مبحوث بنسبة 58.33% .

❖ الجدول رقم (05): . الخبرة

الخبرة	التكرارات %	% النسبة
أقل من 5 سنوات	10	29.16%
من 5 إلى 10 سنوات	10	29.16%
من 10 سنوات فما فوق	35	41.66%
المجموع	55	100%

أما من خلال هذا الجدول يتضح لنا أن ، هناك 10 من المبحوثين بنسبة 29.16% لديهم خبرة أقل من 5 سنوات و تقابلها نفس النسبة بالنسبة للعمال الذين لديهم خبرة من 10 إلى 10 سنوات، أما باقي المبحوثين الذين يقدر عددهم ب 35 مبحوثين استحوذوا على النسبة الأكبر بنسبة 41.66%.

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية للمؤسسة العمومية الإستشفائية أحميدة بن عجيبة - الأغواط - حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية الإجتماعية، حيث توصلنا إلى أن المؤسسة تسعى لتطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية من برمجيات وتقنيات وأجهزة، ذلك لأن هذه الأخيرة تعد أحد الخطوات الأساسية نحو تحقيق التميز إلى جانب تقديم خدمات تحظى بالقبول وتحقق رضا الزبائن. مما ينعكس بالجانب الإيجابي عليها.



الخاتمة

في ختام دراستنا نستطيع القول بأن أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية أمر ضروري جدا وحتمي في وقتنا الراهن. فبعد أن كانت تعتمد المؤسسة على الوثائق الورقية والوسائل التقليدية في التعامل والاتصال بين مختلف الأطراف وبصورة مباشرة، والتي تتسم بالبطئ والتعقيدات في تقديم الخدمات وإجراء المعاملات، وتعمل لفترات زمنية محدودة، أصبحت في ظل الإدارة الإلكترونية تعتمد على الشبكات الإلكترونية بطريقة تفاعلية مع مختلف أطراف التعامل، مما جعلها أكثر قدرة على تقديم الخدمات بطريقة سريعة وديناميكية بعيدا عن الوثائق الورقية والعراقيل البيروقراطية، خاصة وأنها لا تعترف بالحدود الزمانية والمكانية. مما يساعد على خلق الديمقراطية الإلكترونية، والعمل على تحقيق الشفافية من خلال إتاحة الأفراد الوصول للمعلومات. وبذلك تساهم في تحسين ميزة تنافسية للمؤسسة.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لتجيب على الإشكالية التالية: **كيف يمكن للإدارة الإلكترونية أن تلعب دوراً في تحسين الخدمة الإجتماعية ؟**

وكمحاولة للإجابة على هذه الإشكالية وما يندرج تحتها من تساؤلات فرعية، تم التأكد من صحة الفرضيات الثلاث الأولى التالية والتي كانت كالتالي:

- ✓ يقصد بالإدارة الإلكترونية تبادل الأعمال والمعلومات بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المؤسسات باستخدام وسائل إلكترونية عديدة.
- ✓ إن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدّة متطلبات منها توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية.
- ✓ تسهم وتساعد الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة الإجتماعية في المؤسسة محل الدراسة من خلال إستخدام الرقمنة والتقنيات الحديثة من أجل الارتقاء بالخدمات.
- وبالتالي يمكن القول بأن: الإدارة الإلكترونية لها دور في تحسين أداء الخدمة الإجتماعية على مستوى المؤسسة العمومية الإستشفائية أحميدة بن عجيلة -الأغواط-.

➤ النتائج:

- الهدف من تطبيق الإدارة الإلكترونية تقريب الإدارة للمواطنين والقيام بالأعمال في أسرع وقت وبأقل جهد.
- تعمل الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء الخدمات.
- تضمن الإدارة الإلكترونية سرية وأمن المعلومات المتناقلة.

- تهدف الإدارة الإلكترونية على القضاء على البيروقراطية.
- تساعد الإدارة الإلكترونية على إتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المحدد.

➤ التوصيات:

- محاولة نشر الثقافة المعلوماتية لدى الموظفين داخل المؤسسة.
- توفير البنية التحتية من أجهزة وبرمجيات من أجل تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- توفير نظام مناسب للإتصالات ذلك لتبادل المعلومات بين الجهات المشتركة في العملية الإتصالية.
- تتطلب الإدارة الإلكترونية توفير المتطلبات البشرية والخبرات اللازمة والمؤهلة من مبرمجين ومشتغلين وخبراء وإداريين في تنفيذ المهام وخدمة العملاء.
- تهيئة ظروف العمل المناسبة من أجل تحسين الخدمات المقدمة.
- تخصيص ميزانية لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية.
- الإستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية.
- التحديث المستمر للتقنيات والبرمجيات والأجهزة المستعملة.
- توفير دورات تدريبية للموظفين حول عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- إيجاد حلول للمشاكل التي يمكن أن تكبح سير النظم المعلوماتية والرقمنة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- إصدار القوانين والتشريعات التي تختص بتنظيم الإدارة الإلكترونية.
- تزويد أجهزة الحاسوب بأنظمة حماية قوية.



قائمة المراجع

أولاً: الكتب باللغة العربية

- 1- أحمد أنور بدر وآخرون، مناهج البحث في علم المعلومات والمكتبات في القرن الحادي والعشرين، المكتبة الأكاديمية للنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2013.
- 2- أسعد حسين عطوان، يوسف خليل مطر، مناهج البحث العلمي، دار الكتب العلمية للنشر، الطبعة الأولى ، بيروت، لبنان، 2019.
- 3- بلقاسم سلاطنية، حسان الجبلاني، المناهج الأساسية في البحوث الإجتماعية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2012.
- 4- رافدة الحريري وآخرون، أساسيات ومهارات البحث التربوي والإجرائي، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017.
- 5- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 6- صفاء فتوح جمعة، مسئولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الالكترونية، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، المنصورة، مصر، 2014.
- 7- طلعت مصطفى السروجي، الخدمة الاجتماعية أسس النظرية و الممارسة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2009.
- 8- علي العزاوي، الأساليب الكمية الاحصائية في الجغرافية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018.
- 9- علي المبروك عون عبد الجليل، الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي، مكتبة بورصة الكتب للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2013.
- 10- عماد أحمد أبو شنب، وآخرون، الخدمات الإلكترونية، دار الكتاب الثقافي، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011.
- 11- عمر أحمد أبو هاشم الشريف، وآخرون، الإدارة الإلكترونية " مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة"، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2013.
- 12- غازي عناية، البحث العلمي" منهجية إعداد البحوث والرسائل الجامعية بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 13- فهد بن سيف الدين غازي ساعاتي، الإدارة الرياضية (مناهج البحث العلمي في الادارة الرياضية)، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2014.

- 14- فيصل محمود الغرابية، الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، دار يافا العلمية للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010.
- 15- ليلى أبو العلا، مفاهيم ورؤى في الإدارة والقيادة التربوية بين الأصالة والحداثة، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2012.
- 16- ماهر أبو المعاطي علي، الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية (سلسلة مجالات وطرق الخدمة الاجتماعية)، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2010.
- 17- محمد سيد فهمي، الخدمة الاجتماعية (التطور - الطرق - المجالات)، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2007.
- 18- محمد عبد القادر اسبيقة، دراسات اجتماعية، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2013.
- 19- محمد علي الخولي، الحياة مع لغتين: الثنائية اللغوية، دار الفلاح للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.
- 20- محمود أحمد درويش، مناهج البحث في العلوم الإنسانية، مؤسسة الأمة العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، مصر، 2018.
- 21- مدحت محمد أبو النصر، الاتجاهات المعاصرة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية، مجموعة النيل العربية، القاهرة، مصر 2008.
- 22- مدحت محمد أبو النصر، الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر 2017.
- 23- مدحت محمد أبو النصر، مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2017.
- 24- مصطفى نمر دمس، منهجية البحث العلمي في التربية والعلوم الاجتماعية، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 25- مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، (إدارة بلا أوراق، إدارة بلا مكان، إدارة بلا زمان، إدارة بلا تنظيمات جامدة)، دار ومؤسسة رسلان للطباعة و النشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2011.
- 26- موفق الحمداني وآخرون، مناهج البحث العلمي: الكتاب الأول: أساسيات البحث العلمي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006.
- 27- نظيمة أحمد محمود سرحان، الخدمة الاجتماعية المعاصرة، مجموعة النيل العربية، الطبعة 01، القاهرة، مصر، 2006.

ثانيا: المذكرات والرسائل الجامعية

28- حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية رع التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر "بن يوسف بن خدة"، 2007.

29- ساسي مريم، الإدارة الإلكترونية "دراسة مقارنة" ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون العام- تخصص: إدارة ومالية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند أولحاج -البويرة، الجزائر، 2015-2016.

30- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية - تخصص: الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009/2010.

31- قايد زهية، الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء أعمال المؤسسات: حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة مستغانم"، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي -تخصص: تسيير استراتيجي دولي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، 2014/2015.

ثالثا: المحاضرات

32- بنونيقة نصيرة، محاضرات في مقياس علم الاجتماع المؤسسات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، قسنطينة، الجزائر، 2018/2019.

33- فيصل ذيب، محاضرات في مقياس علم اجتماع المؤسسات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة، الجزائر، 2018/2019.

رابعا: القوانين والمراسيم

34- المرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 19/05/2007، الجريدة الرسمية، المتضمن إنشاء وتنظيم وسير المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية.

خامسا: الندوات

35- وجدي محمد بركات، اتجاهات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في عصر المعلوماتية، ورقة عمل في إطار ندوة الخدمة الاجتماعية تجارب وخبرات متعددة ، مدينة الملك عبد العزيز الطبية، المملكة العربية السعودية، أيام: 22-23/3/2011.

سادسا: المجلات

36- أبو عجيلة المبروك المديني، دور مهنة الخدمة الاجتماعية في التغير الاجتماعي، مجلة كليات التربية، العدد السابع، جامعة طرابلس، ليبيا، 2017.

37- أحلام محمد شواي، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، مجلة جامعة بابل ، المجلد 24، العدد 04، كلية الآداب، العراق، 2016.

38- خليفة مصطفى أبو عاشور، ديانا جميل النمري، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين ، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 09، العدد 02، الأردن، 2013.

39- زرزار العياشي، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية، العدد 01، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سكيكدة، الجزائر، 2013.

40- سامية عزيز، الرعاية الاجتماعية للمعاقين بصريا مدرسة طه حسين لصغار المكفوفين " نموذجاً"، مجلة دراسات نفسية وتربوية، العدد الرابع، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2010.

41- سامية عزيز، أم الخير قوارح، تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات، المجلة العربية للتربية النوعية، المجلد 03، العدد 10، مصر، 2019.

42- سايح فاطمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة لحالة الجزائر، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد 04، المركز الجامعي، غليزان، الجزائر، 2018.

43- سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، الجزء الأول، العدد 14، الجامعة المستنصرية، العراق 2010.

44- عيدوني كافية، بن حوجة حميد، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وآفاق)، مجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية والإدارية ، العدد 02، جامعة عباس لغرور، خنشلة، الجزائر، 2017.

45- كواكب صالح حميد، الخدمة الاجتماعية والسياسات الاجتماعية في المجتمع العراقي (اشكاليات التهميش وفرص التمكين)، مجلة كليات التربية للبنات، المجلد 26(01)، جامعة بغداد، العراق، 2015.

- 46- لمياء مرتاض - نفوسي، تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة على تنظيم المؤسسات، مجلة الساوره للدراسات الإنسانية والاجتماعية، العدد الأول، جامعة مستغانم، الجزائر، 2015.
- 47- محمود الكفاوين، مهنة الخدمة الاجتماعية ورأس المال الاجتماعي (نحو تصور مقترح)، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، المجلد 31(04)، فلسطين، 2017.
- 48- منال عطاء سليمان السكيت، الميثاق الأخلاقي للخدمة الاجتماعية ومسئوليات الممارسة المهنية، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد 18، مصر، 2017.



الملاحق

ملحق رقم 01

جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الإجتماعية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

إستمارة إستبيان:

عنوان المذكرة:

دور الإدارة الإلكترونية في الخدمة الإجتماعية - دراسة ميدانية
المؤسسة العمومية الإستشفائية أحمد بن عجيبة -الأغواط-

إستمارة بحث مقدمة في اطار التحضير لمذكرة في العلوم الإجتماعية تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل

- تحت اشراف الأستاذ:

- أ - أحمد حجاج

- إعداد الطالب:

• بشير بن عثمان

ملاحظة: نضع بين أيديكم هذا الإستبيان ومن أجل ذلك نرجوا منكم وضع العلامة (X) في المكان المناسب ومحاولة الإجابة بكل مصداقية، وتأكدوا أن معلوماتكم ستكون محفوظة لأن هذا ما تقتضيه أمانة البحث العلمي.

ملحق رقم 02

المحور الأول: البيانات الشخصية

يرجى منكم وضع إشارة (X) في المربع المناسب.

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

2. السن:

☐ أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 سنة
☐ من 40 إلى 50 سنة ☐ من 50 سنة فما فوق

3. المستوى التعليمي:

☐ ثانوي ☐ جامعي

4. الرتبة: ☐ رئيس قسم ☐ رئيس مصلحة

☐ مكلف بالدراسات ☐ عون إداري

5. الخبرة:

☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات
☐ من 10 سنوات فما فوق

ملحق رقم 03

المحور الثاني: أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

6. هل تعرف مصطلح الإدارة الإلكترونية؟ ما هو برأيك؟

.....

.....

7. ما هو الهدف من تطبيق الإدارة الإلكترونية حسب رأيك؟

☐ تقديم الخدمات للمواطنين بسرعة عالية ☐ تقليل استخدام الورق

☐ إختصار الوقت والجهد والطاقات ☐ ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة

☐ تحسين أداء الخدمات ☐ القضاء على البيروقراطية

8. هل يفضل التعامل وفق الإدارة الإلكترونية أو الإدارة التقليدية؟

☐ نعم ☐ لا

المحور الثالث: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

9. نشر ثقافة استخدام "الإدارة الإلكترونية" وطرق ووسائل استخدامها لدى كافة الموظفين داخل

المؤسسة و كذلك المواطنين؟

☐ نعم ☐ لا

10. تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى متطلبات أساسية بأشكالها المختلفة التقليدية وغير التقليدية (قواعد

ومعلومات)؟

☐ نعم ☐ لا

ملحق رقم 04

11. تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى أجهزة مناسبة للشبكة من حواسيب وغيرها؟

☐

لا

☐

نعم

12. تتطلب الإدارة الإلكترونية برمجيات مناسبة Software لمعالجة المعلومات واسترجاعها ويمكن تطويرها أو الإستعانة ببرمجيات جاهزة؟

☐

لا

☐

نعم

13. تتطلب الإدارة الإلكترونية توفير نظام مناسب للاتصالات تجعل الشبكة قادرة على تبادل المعلومات بين الجهات المشتركة في الشبكة؟

☐

لا

☐

نعم

14. تتطلب الإدارة الإلكترونية المتطلبات البشرية والخبرات اللازمة والمؤهلة من مبرمجين ومشتغلين وخبراء وإداريين تترجم في شكل مهارات وقدرات على الأداء و الإبداع في تنفيذ المهام وخدمة العملاء والابتكار والتجديد..؟

☐

لا

☐

نعم

المحور الرابع: الأجهزة والبرامج المستخدمة

15. يتم تنفيذ أعمال وأنشطة المؤسسة من خلال أجهزة الحاسوب والبرمجيات اللازمة.

☐

لا

☐

نعم

16. تقوم المؤسسة بتوفير مستوى مناسب وعالٍ من البنية التحتية من أجهزة الحاسوب والأجهزة والمعدات بالنوعية المطلوبة وتوفير شبكات ووسائل الإتصال الحديثة لتأمين المعلومات بالكمية والوقت المناسب.

☐

لا

☐

نعم

ملحق رقم 05

17. تتناسب البرامج المستخدمة وفق أساليب العمل داخل المؤسسة؟

☐

لا

☐

نعم

18. البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في زيادة القدرة على تحليل المشاكل بدقة واكتشاف

الإنحرافات؟

☐

لا

☐

نعم

19. تساهم البرمجيات والأجهزة المستخدمة تساهم في إتخاذ القرارات الإستباقية؟

☐

لا

☐

نعم

المحور الخامس: عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية

20. عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة " الإدارة الإلكترونية" يعيق تطبيقها؟

☐

لا

☐

نعم

21. التأخير في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساساً لأي عملية تنفيذ "الإدارة

الإلكترونية" يعيق تطبيقها؟

☐

لا

☐

نعم

22. عدم إستعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية والاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية

الوطنية عبر الإنترنت خاصة إذا كانت هذه العملية مكلفة مادياً يعيق تطبيقها؟

☐

لا

☐

نعم

ملحق رقم 06

23. نقص في القدرات والمهارات عند الموظفين داخل المؤسسة على صعيد قطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتحكم في الأجهزة والبرمجيات؟

☐

لا

☐

نعم

24. ماهي الحلول المقترحة التي من شأنها التقليل من العراقيل التي تواجه الإدارة الإلكترونية حسب رأيك الشخصي؟

.....

.....

.....

.....

.....