

"حتمية العمل عن بعد والتحول نحو الإدارة الالكترونية في منظمات المجتمع المدني السورية  
في ظل كورونا"  
( دراسة تطبيقية على إدارة المنظمات السورية العاملة من تركيا )

إعداد الباحثين:

- احمد ناصيف

- عبد القادر كوموش

## المستخلص:

في ظل جائحة كورونا التي يشهدها العالم في عصرنا الحالي تحول نظام العمل في الاقسام الادارية للمنظمات السورية العاملة من تركيا الى نظام العمل عن بعد وظهرة معه الحاجة لانتقال لنظام الادارة الالكترونية وكشفت هذه الدراسة ان المنظمات السورية تملك المقومات الازمة لتحول نحو الادارة الالكترونية وتحتاج لفترة زمنية تمتد حتى سنتين للتحول وتواجه بعض الضعف في بعض المتطلبات اوصت الدراسة المسؤولين في المنظمات بضرورة العمل على تلافيتها كما اكدت على ضرورة الاهتمام بتطبيق الادارة الالكترونية لما لها من فوائد على العاملين اثناء تاييده اعمالهم وكذلك في فترات العمل عن بعد للحفاظ على اداء عام جيد للمنظمة .

**كلمات مفتاحية:** الإدارة الالكترونية، العمل عن بعد، كورونا.

## المقدمة:

في ظل جائحة كورونا كان لابد للاداريين في المنظمات والمؤسسات من العمل عن بعد وذلك لحماية انفسهم والآخرين من الاصابة والحد من انتشار الفيروس وجاءت هذه الدراسة لتحديد مدى توافر الامكانيات والمتطلبات لتطبيق نظام الادارة الالكترونية في المنظمات السورية في مختلف العمليات الادارية بشكل يسهم بالحفاظ على اداء جيد للعاملين عند العمل عن بعد ويضمن للادارة متابعة تنفيذ المهام والعمليات .حيث تعتبر الادارة الالكترونية من المفاهيم الادارية الحديثة التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة شبكة الانترنت في مختلف العمليات الادارية بشكل يقلص الجهد والوقت المستغرق لانجاز العمل ,حيث ان العمل عن بعد يحتاج الى تملك العامل للادوات الازمة لانجاز العمل وكذلك لابد للادارة من وسيلة لمراقبة التنفيذ وتتبع الانشطة والمهام والابقاء على حد معين من الاداء الجماعي بين الفريق وهذا كله يمكن ان يتحقق في حال وجود الاسس والمتطلبات من المعدات والبرامج والموارد البشرية المؤهلة والامكانيات المادية لتوفير نظام ادارة الكتروني فعال ضمن المنظمة .

## اشكالية البحث :

تتمحور مشكلة الدراسة حول حتمية العمل عن بعد في ظل تفشي فيروس كورونا وضرورة الانتقال نحو تطبيق نظام ادارة الكتروني في المنظمات السورية بشكل يسهم في الحفاظ على اداء عالي للعاملين في مثل هذه الظروف ويسمح للادارة بتتبع تنفيذ العمليات والانشطة ومراقبة العمل الذي يتم عن بعد للحفاظ على نفس النتائج والمخرجات التي كانت قبل كورونا . وبناء على ما تقدم تتبلور إشكالية الدراسة من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي: "هل التجهيزات والامكانيات ومتطلبات الانتقال لنظام الادارة الالكترونية متوفرة في المنظمات السورية العاملة من تركيا؟"

### ومن هذا التساؤل الرئيسي نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- مادى توافر المعدات والبرامج الالكترونية في مختلف الاقسام الادارية للمنظمات السورية العاملة من تركيا ؟
- مادى توافر العنصر البشري المؤهل ضمن المنظمات السورية العاملة من تركيا ؟
- مادى توافر الاحتياطات المالية التي تساعد للانتقال لنظام ادارة الكتروني في المنظمات السورية العاملة من تركيا؟

### فرضيات الدراسة :

تنتطلق الدراسة من فرضية عدم توافر الامكانيات المادية والمالية والعنصر البشري في المنظمات السورية العاملة من تركيا للانتقال لتطبيق نظام الادارة الالكترونية .

### أهداف الدراسة :

- 1- التعرف على الادارة الالكترونية ودورها في تسهيل العمل عن بعد .
- 2- التعرف على متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية .
- 3- كشف واقع البنية الداخلية للمنظمات السورية في مجال التحول نحو الادارة الالكترونية .
- 4- التعرف على الادوات الافضل عند العمل عن بعد بشكل يخفف تخوفات الادارة من انخفاض الاداء .

### أهمية الدراسة :تاتي اهمية الدراسة مما يلي :

- 1- اهمية الدور الذي تلعبه منظمات المجتمع المدني في فترات الصراع.
- 2- خطورة وسرعة انتشار الفيروس ووجوب حماية العاملين لانفسهم وزملائهم في العمل .
- 3- المساهمة في توفير قاعدة معرفية لدى ادارة المنظمات يمكن الانطلاق منها للبحث في مجال التكيف مع انتشار كورونا و تأثيراته السلبية على الاداء العام في المنظمات.
- 4- تخدم هذه الدراسة منظمات المجتمع المدني السورية بما تقدمه من نتائج وتوصيات الامر الذي يمكن الاستفادة منه في بلورة اسس سليمة تساعد المنظمات على بناء خطة للانتقال لنظام الادارة الكترونية في منظماتهم .

## منهج الدراسة :

### ستقوم الدراسة على جانبين :

- 1- جانب نظري يشرح الادارة الالكترونية ومتطلباتها .
- 2- جانب عملي : من خلال تصميم استمارة لتحديد مدى توافر التجهيزات والمعدات والبرامج الالكترونية والعنصر البشري المؤهل في كافة الاقسام الادارية بمنظمات المجتمع المدني السورية العاملة من تركيا.

## القسم النظري

### 1- الادارة الالكترونية :

تعرف الادارة الالكترونية بانها عملية مكننة جميع المهام والانشطة الادارية بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول الى تحقيق اهداف الادارة في التقليل من استخدام الورق وتبسيط الاجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات<sup>1</sup>. كما عرفت الادارة الالكترونية بانها انجاز الاعمال باستخدام النظم والوسائل الالكترونية<sup>2</sup>.

### 1-2- فوائد تطبيق الادارة الالكترونية : تتجلى الفوائد التي يمكن للمنظمات السورية جنيها جراء تطبيق الادارة الالكترونية بمايلي:

- (1) المرونة الفائقة في التعامل مع المعلومات وتقليل من استخدام الورق.
- (2) ربط فروع ومكاتب المنظمة التي تقع في اكثر من نطاق جغرافي .
- (3) حفظ وتوثيق كافة الأنشطة والمخرجات والوثائق والبيانات في المنظمة إلكترونياً وسهولة الرجوع اليها وسهولة معالجتها للحصول على معلومات تساعد الادارة في عملياتها في التخطيط والتنفيذ والرقابة.
- (4) تساعد المنظمة على التعامل بفاعلية وكفاءة مع المتغيرات التي يمر بها عصرنا<sup>3</sup>.
- (5) تسهيل تأدية الاعمال عن بعد والربط المشترك بين مختلف الاقسام الادارية<sup>4</sup>.
- (6) التقليل من معوقات اتخاذ القرارات الادارية من خلال توفير البيانات والمعلومات وربطها بمراكز اتخاذ القرار<sup>5</sup>.
- (7) الرقي بالعمل الاداري والتنظيمي للوصول الى مصاف المنظمات الدولية .

### 1-3: مكاسب تطبيق الادارة الكترونية: تتجلى المكاسب التي يمكن ان تحققها المنظمات السورية جراء تطبيق الادارة الالكترونية

بمايلي:

1 - علاء عبد الرزاق السالمي, نظم ادارة المعلومات, المنظمة العربية للتنمية, القاهرة, 2003, ص135.  
2 - ياسين سعد غالب, الادارة الالكترونية وافاق تطبيقها العربية, مركز بحوث معهد الادارة العامة, الرياض, 2005, ص22.  
3 - ياسين سعد غالب, مرجع سابق, ص27.  
4 - طلال عبد الله الشريف, الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية, جامعة الملك سعود, الرياض, 2003, ص44.  
5 - رافت رضوان, الادارة الالكترونية, الملتقى الاداري الثاني للجمعية السعودية للادارة, الرياض, 2004, ص3.

- إدارة ومتابعة الأقسام المختلفة في المنظمة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات بصورة موحدة.
- تقليل الوقت المستغرق في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- توفير البيانات والمعلومات عن المستفيدين بصورة فورية.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة.<sup>6</sup>
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد مع الحفاظ على أداء عام جيد للمنظمة.
- زيادة القدرة التنافسية للمنظمات من خلال توفير كم هائل من البيانات والمعلومات مما يمكنها من معرفة رغبات المستفيدين ويساعدها على تطوير خدماتها.<sup>7</sup>

#### 1-4: تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على وظائف الإدارة .

ان الإدارة الإلكترونية نمط جديد من انماط الإدارة له اثار واسعة على المنظمات ومجالات عملها وعلى الإدارة واستراتيجياتها ووظائفها وهذه التأثيرات لاتعود فقط الى البعد التكنولوجي وانما ايضا الى تطور المفاهيم الادارية ،فالاساليب الادارية التي كانت ناجحة وملائمة لظروف الماضي قد لاتكون فعالة في ظل بيئة سريعة التغير كتلك التي نعيشها.<sup>8</sup> سوف نتناول تأثيرات تطبيق الإدارة الإلكترونية على الوظائف الادارية بشيء من الاختصار من خلال الجدول التالي :

الشكل الإلكتروني	الشكل التقليدي	الوظيفة الادارية
-وضع الاهداف وتحديد وسائل تطبيقها. -تخطيط الكتروني عملية ديناميكية ومرنة وانوية وقصيرة الامد وقابلة للتجديد والتطوير المستمر. <sup>9</sup>	-وضع الاهداف وتحديد وسائل تطبيقها. -تخطيط للمستقبل -تخطيط زمني منقطع	التخطيط

<sup>6</sup> -رافت رضوان ,مرجع سابق.

<sup>7</sup> -حسين بن محمد الحسن ,الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ,المؤتمر الدولي للتنمية الادارية ,المملكة العربية السعودية , 2009

<sup>8</sup> -محمد حسن عمر ,الحاسبات الإلكترونية للداريين ,معهد الإدارة العامة ,الرياض , 1983م,ص13

<sup>9</sup> -فوزية عبدالعزيز الدعليج ,رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمرحلة الثانوية من وجهة نظر مشرفات الإدارة المدرسية بمكة المكرمة ,جامعة ام القرى ,مكة المكرمة , 2005,ص89.

<p>-تخطيط مستمر لان المعلومات الرقمية دائمة التدفق . -متداخل بين الادارة والعاملين فالكل يسهم بالتخطيط . -تخطيط افقي في اطاره العام .<sup>10</sup></p>	<p>-يدار العمل بين الادارة من خلال التخطيط والعاملين من خلال التنفيذ -تخطيط من اعلى الى اسفل</p>	
<p>-سهولة الحصول على البيانات والمعلومات . -الاتصالات الادارية بين الاقسام سريعة . -التركيز على الهدف .<sup>11</sup> -تنسيق اني بين جميع الاطراف في المنظمة .</p>	<p>-صعوبة في الحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة في الوقت المناسب . -الاتصالات الادارية بين الاقسام بطيئة . -التركيز على الهياكل والخائص التنظيمية . -تنسيق قائم على الروتين وياخذ وقت</p>	التنظيم
<p>-القائد ذا قدرة عالية لتحسس ابعاد تطور العمل وتوظيف ذلك ليكون ميزة تنافسية للمنظمة (حجم هائل من المعلومات والبيانات بين يديه). -القائد سريع الحركة والاستجابة والمبادرة .</p>	<p>القيادة قائمة على قوة شخصية القائد وقوة العلاقة مع العاملين ومدى قبولهم له وتأثيره فيهم .</p>	القيادة
<p>-قادر على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ اولا باول وبالوقت الحقيقي.<sup>12</sup> -تصحيح الاخطاء والانحرافات فورا مما يخفف من فجوات الاداء . -يربط الرقابة بالتخطيط .</p>	<p>-رقابة موجهة للماضي وتاتي بعد التنفيذ . -لا يمكن انجاز التصحيح فورا للاخطاء والانحرافات . -ياتي بصفة دورية</p>	الرقابة

10 - عيود نجم, الادارة الالكترونية-الاستراتيجية والوظائف والمشكلات , دار المريخ للنشر, الرياض, 2004,ص237.

11 - عيود نجم, مرجع سابق,ص244.

12 - عبدالرحمن شعيب, معوقات استخدام الحاسبات الالية في الاجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية , جامعة الملك سعود , الرياض, 1995,ص31.

1-5:متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية: تتمثل المتطلبات الواجب توافرها في منظمات المجتمع المدني السورية للانتقال نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بمايلي<sup>13</sup> :

### 1. متطلبات ادارية :

- 1.1. وضع استراتيجيات وخطط التأسيس (خطة تأسيس الإدارة الإلكترونية)
- 1.2. القيادة والدعم الإداري: من خلال دعم والتزام الإدارة العليا لأنه مهام لنجاح عملية الانتقال.
- 1.3. الهيكل التنظيمي : حيث تعمل الإدارة الإلكترونية بفعالية مع الهياكل الشبكية وليس الهرمية .
- 1.4. التعليم والتدريب والتثقيف: حيث تؤثر الثقافة التنظيمية للعاملين بدرجة كبيرة في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية والتقليل من مقاومتهم للتغيير.<sup>14</sup>
2. المتطلبات البشرية: يعتبر وجود العنصر البشري المؤهل ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية .
3. المتطلبات المالية: ان توافر السيولة النقدية في المنظمات عامل مهم لتسهيل تطبيق وضمان نجاح العمل نحو الانتقال للإدارة الإلكترونية حتى لايتوقف العمل في منتصف التطريق بانتظار الدعم ممايعطل المشروع.
4. المتطلبات الامنية :
- 4.1. التشفير الإلكتروني
- 4.2. التوقيع الإلكتروني
- 4.3. حماية ضد الفيروسات
5. متطلبات تقنية :
- 5.1. المعدات (لابتوبات -حواسيب -طابعات -برامج ..)
- 5.2. شبكات الاتصال (الانترنت -شبكات اتصال داخلية ..)
- 5.3. وسائط الاتصال (فلاشات -هاردات تخزين -سحابة الكترونية ...)

### 2-العمل عن بعد:

العمل عن بعد هو العمل الغير مباشر الذي يتم القيام به من مكان يتمتع صاحبه بالاستقلالية وتتوفر فيه جميع وسائل الاتصال اللازمة مع صاحب العمل او المستفيدين من العمل.<sup>15</sup>

أكدت الدراسات ان اسلوب العمل عن بعد يتطلب ثلاث مراحل تبدأ بمرحلة تخطيط النظام ثم تنفيذ النظام و اخيرا الرقابة والمتابعة والتقييم.<sup>16</sup>

<sup>13</sup> -فريد كورتل واسيا سليمان،مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاقتصادية،مجلة معارف، العدد17، 2014،  
<sup>14</sup> -ايمان زكي، الحكومة الإلكترونية -مدخل اداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 2005،ص73  
<sup>15</sup> -سامي عيسى واخرون، العمل عن بعد للمرأة السعودية، مجلة الاستواء، العدد10 لعام 2017  
<sup>16</sup> -صالح الرشيد، استشراف امكانية تطبيق العمل عن بعد في المملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود، الرياض، 2005

حيث يستلزم اعتماد هذا النظام من المنظمات ان يتحلى العامل عن بعد ببعض المهارات الاساسية ومنها<sup>17</sup>:

- مهارة اتخاذ القرارات وحل المشاكل
- مهارة ادارة الوقت
- مهارة الاتصال والتخاطب مع الاخرين
- الخبرة العملية
- القدرة على العمل منفردا .

كما يوجد للعمل عن بعد تحديات يمكن ان تنعكس على انتاجية الشخص واهمها مايلي<sup>18</sup>:

- 1- التكاسل: يتسم العمل عن بعد بعدم وجود حاجة ملحة تحت الشخص على بدء العمل في وقت معين، فمن السهل جدا ان يؤجل الشخص القيام بالمهام المترتبة عليه فتتخفف انتاجيته بدرجة كبيرة .
- 2- المهام المنزلية : قد لا يستطيع الشخص في ظل العمل من المنزل الفصل بين مهام العمل ومهام المنزل فيأخذ معه انجاز العمل وقت اطول من المعتاد.
- 3- الروح التنافسية :يعد عدم وجود تفاعل بشري من العيوب الرئيسية للعمل عن بعد حيث يساعد زملاء العمل ضمن المنظمة في المحافظة على الروح التنافسية وتعزيز الانتاجية .

### 3- فيروس كورونا:

مرض فيروس كورونا (COVID-19) المندلعة حالياً والتي أبلغ عنها لأول مرة بمدينة ووهان الصينية يوم 31 كانون الأول/ ديسمبر 2019، إن فيروسات كورونا هي زمرة واسعة من الفيروسات تشمل فيروسات يمكن أن تتسبب في مجموعة من الاعتلالات في البشر، تتراوح ما بين نزلة البرد العادية وبين المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة، ولا يوجد حالياً دواء محدد للوقاية من مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) وصنف على انه جائحة تصيب العالم بأسره.<sup>19</sup>

<sup>17</sup> -الزومان واخرون، العمل عن بعد عالميا ومجالات تطبيقه في المملكة العربية السعودية، المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الالي، جامعة الملك عبد العزيز، 20114،

<sup>18</sup> - Vishal, "Pro and Cons of Working from Home" ،www.lifehack.org, Retrieved 26- 9-2018.

<sup>19</sup> -منظمة الصحة العالمية WHO, <https://www.who.int/>,

## القسم الثاني

### تحليل البيانات واختبار الفرضيات

يهدف هذا القسم الى عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات والتحقق منها .

#### اولا: مجتمع الدراسة وعينتها :

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الحقل الانساني (المجتمع المدني) السوري في تركيا .وقد طبقت هذه الدراسة على المنظمات المجتمعية المدنية السورية في تركيا .

اما عينة الدراسة فتكونت بالأساس من 75 منظمة تم توزيع الاستبيانات عليها وكان عدد الاستبيانات الموزعة 120 استبيان تم استرداد 70 استبيان .

#### ثانيا : اداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على استبانة تم تصميمها من اجل الاجابة على فرضية الدراسة من خلال الرجوع الى الاطار النظري

#### ثالثا: المعالجة الاحصائية

وقد تمت معالجة الاحصائية باستخدام برنامج spss.

#### رابعا : وصف خصائص العينة

تم تخصيص الفقرتان الاولى من الاستبيان لجمع البيانات العامة التي تتعلق بالمستجيبين بحيث تصف خصائص مجتمع وعينة الدراسة وذلك من خلال :

#### 1- الجنس :

يوضح جدول رقم (1) توزيع افراد العينة بناء على الجنس .

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	61	87,1
انثى	9	12,9
المجموع	70	100.0

2- المستوى الإداري :

يوضح جدول رقم (2) توزيع أفراد العينة بناء على المستوى الإداري .

النسبة	التكرار	المستوى الإداري
10.0	7	عضو مجلس إدارة
15.7	11	مدير تنفيذي
30.0	21	رئيس قسم
44.3	31	موظف
100.0	70	المجموع

خامسا : عرض البيانات وتحليلها

يتضمن هذا الجزء عدد من الاسئلة التي تجيب على فرضية الدراسة وتتكون من 8 اسئلة وهي :

5- مدى توافر الامكانيات المادية والمالية والعنصر البشري في المنظمات السورية العاملة من تركيا للانتقال لتطبيق نظام الادارة الالكترونية .

(1) اي من البرامج التالية متوفر في منطمتكم ؟

يوضح جدول رقم (3) حجم البرامج وتجهيزات في كل قسم من اقسام المنظمة .

الخيارات	عدد المنظمات التي يوجد بها	النسبة
برنامج محاسبة الكتروني	40	57%
برنامج HR الكتروني	19	19%
برنامج الكتروني لادارة المشاريع	5	7%
برنامج لادارة المشتريات الكتروني	5	7%
برنامج لجمع البيانات الكترونيا	43	61%
برنامج لتحليل البيانات الكتروني	19	27%
تطبيقات لادارة المهام والاجتماعات عبر النت	24	34%
تستخدمون نظام ERP	6	9%

التوقيع الالكتروني	25	36%
نظام الشكاوي الالكتروني	26	37%
لايتوفر اي برنامج	8	9%

من الجدول اعلاه نستنتج ان حجم البرامج الالكترونية الموجودة حاليا في المنظمات السورية العاملة من تركيا ضعيفة بنسبة متوسطة تبلغ 28% .

(2) يتوفر لدى منظماتكم الدعم المالي الكافي لتوفير كلا من :

يوضح جدول رقم (4) البنود التي يتوفر لدى المنظمة السيولة لتغطيتها .

الخيارات	عدد المنظمات التي يتوفر بها	النسبة
شراء التجهيزات الالكترونية (لابتوب - طابعات... الخ)	46	66%
شراء البرامج الالكترونية	30	43%
صيانة التجهيزات الكترونية	39	56%
تطوير وتحديث البرامج	27	39%
توفير المدربين المؤهلين لتدريب الكوادر البشرية للعمل على التجهيزات والبرامج الالكترونية	30	43%
لايتوفر اي دعم مالي	19	27%

من الجدول اعلاه نستنتج ان حجم السيولة المتوفرة لدى المنظمات لتغطية عملية الانتقال نحو الادارة الالكترونية متوسطة لدى غالبية المنظمات و27% من المنظمات غير موجود لديها السيولة المطلوبة هذا على مستوى العام للعينة المؤخوذه . اما على صعيد الادارة العليا والتي يمثلها المدراء التنفيذيين فان 90% منهم اكدو وجود سيولة لشراء تجهيزات و45% منهم يوجد لديهم سيولة لشراء برامج . وهذا يدل على عدم وجد تخطيط من الاساس لدى الغالبية منهم للحصول على برامج لنقل العمل من الطريقة اليدوي الى الاسلوب الالكتروني .

(3) اي من المتطلبات البشرية المتوفرة لديكم ممايلي ؟

يوضح جدول رقم (5) حجم توفر الكوادر البشرية المؤهلة .

الخيارات	عدد المنظمات التي يتوفر بها	النسبة
هناك عدد كافي من الكوادر البشرية المؤهلة للعمل على الحاسوب	64	91%
هناك عدد كافي من الكوادر البشرية المؤهلة للعمل على البرامج الالكترونية	44	63%
يتوفر لديكم مبرمجون لتصميم البرمجيات	18	26%
يتوفر لديكم فنيون قادرين على صيانة الاعطال في التجهيزات الالكترونية	25	38%

من الجدول اعلاه نستنتج وجود عدد كافي من العناصر البشرية المؤهلة للعمل على التجهيزات الالكترونية وعدد مقبول من العناصر لديها الكفاءة للعمل الالكتروني وبالتالي لن يكون العنصر البشري عائقا امام التحول نحو الادارة الالكترونية في المنظمات السورية .

(4) اي من الاقسام التالية في منظماتكم ليس لدى الكادر البشري تاهيل للعمل على البرامج الالكترونية ؟

يوضح جدول رقم (6) الاقسام الاله في المنظمات التي لا يتوفر لدى الكوادر البشرية فيه تاهيل للعمل الكترونيا .

الخيارات	عدد المنظمات التي يتوفر بها	النسبة
قسم المحاسبة	8	11%
قسم HR	12	17%
قسم المشتريات	22	31%
قسم M&E	13	18%
قسم البرامج	20	28%

من الجدول اعلاه نستنتج ان هناك تاهيل جيد لمعظم الاقسام في المنظمات السورية للعمل الالكتروني .

(5) في مجال امن المعلومات اي ممايلي متوفر في منظماتكم ؟

يوضح جدول رقم (7) حجم توفر التدابير لحماية البيانات والمعلومات

الخيارات	عدد المنظمات التي يتوفر بها	النسبة
استخدام كلمات سر للتجهيزات والبرامج	52	74%
توجد طرق مختلفة لاستعادة البيانات في حال تلفها او تعطل الحواسيب	35	50%
لديكم نظام فعال لتحديد العاملين المخولين للوصول الى المعلومات	35	50%
تستخدمون برمجيات مضادة للفيروسات لحماية البيانات والمعلومات	33	47%
توفر منظماتكم مساحات الكترونية لتخزين البيانات والمعلومات (مثل السحابة الالكترونية)	52	74%
لايوجد شيء مما ذكر	2	3%

من الجدول اعلاه نستنتج ان متطلبات الواجب توافر في مجال امن المعلومات في المنظمات السورية متوسط، وهذا يمكن ان يعتبر عائقاً مهماً للاتخاذ الادارة قرار الانتقال نحو الادارة الالكترونية.

(6) هل هناك دعم وتأييد من ادارة منظماتكم لتطبيق الادارة الالكترونية؟

يوضح جدول رقم (8) حجم توفر الدعم والتأييد من قبل الادارة للانتقال لنظام الادارة الالكتروني.

الخيارات	عدد الاجوبة على السؤال	النسبة
لايوجد تأييد ابدا	9	13%
تأييد ضعيف	8	11%
تأييد متوسط	18	26%
تأييد جيد	22	31%
تأييد عالي	13	19%
مجموع	70	100%

من الجدول اعلاه نجد ان حجم الدعم والتأييد الذي تبديه الادارة للانتقال نحو العمل الالكتروني بلغ 3.31 من 5 وبانحراف معياري 1.27 أي بنسبة 66% بشكل عام وهذا يدل على نية جيدة ويعتبر عامل مهم في تسهيل اتخاذ قرار الانتقال. ويشعر الموظف ان حجم تايد الذي تبديه الادارة هو 62%، فيما تقول الادارة العليا ان لديها استعداد بنسبة 70% للانتقال نحو العمل الالكتروني.

(7) هل تعتقد ان حجم منظمكم يحتاج لنظام ادارة الكترونية ؟

بلغ متوسط الاجابات حول هذا السؤال 7,16 من 10 وبانحراف معياري مقداره 2,17 حيث عبر 63% من المستجيبين ان حجم الحاجة في منظماتهم للانتقال لادارة العمل الالكتروني عالية وفق وجهة نظرهم وعبر 29% عن حجم متوسط للحاجة لديهم واكد 8% فقط ان حجم الحاجة ضعيف لديهم .

(8) في ظل الامكانيات المادية والبشرية الحالية في منظمكم كم من الوقت تحتاجون لتصلوا لتطبيق الادارة الالكترونية لديكم ؟

يوضح جدول رقم (9) الفترة الزمنية التي تحتاجها المنظمة للانتقال لنظام الادارة الالكتروني من وجهة نظر العاملين فيها.

الخيارات	عدد الاجابات	النسبة
اقل من سنة	33	47%
من 1 سنة حتى 2 سنة	28	40%
من 3 سنة حتى 5 سنة	7	10%
من 5 - 10 سنة	1	1.5%
اكثر من عشرة سنوات	1	1.5%
المجموع	70	100%

من الجدول اعلاه نستنتج ان الفترة الزمنية الازمة للانتقال للمنظمات السورية لتطبيق الادارة الالكترونية من وجهة نظر العاملين فيها فترة قصيرة الامد لانتجاوز السنتان لفئة كبيرة من المنظمات وبلغت 87% في حين ان هناك عدد قليل بلغ 13% يحتاجون لفترة زمنية متوسطة تصل ل 5 سنوات وهذه الفئة مهددة بالزوال وضعف فرص الاستمرارية في حال انتقلت الغالبية نحو الادارة الالكترونية كما لوحظ وجود انخفاض بنية الادارة لدى هذه الفئة للانتقال مقارنة بالمتوسط العام للدراسة .

ووما سبق اعلاه فاننا ننقض فرضية العدم التي تنص على عدم توافر الامكانيات المادية والمالية والعنصر البشري في المنظمات السورية العاملة من تركيا للانتقال لتطبيق نظام الادارة الالكترونية . ونجد ان هناك امكانيات متوفرة للانتقال نحو الادارة الالكترونية لكنها متفاوتة حيث يتوفر العنصر البشري المؤهل وكذلك المعدات ويضعف توافر البرامج الالكترونية داخل هذه المنظمات وتفاوت الملاحة المالية .

## النتائج :

- 1- البنية الداخلية للمنظمات السورية في مجال البرامج الالكترونية لاتزال ضعيفة.
- 2- الوضع الراهن للمنظمات السورية في ظل كورونا ومدى توافر متطلبات تطبيق نظام الادارة الالكترونية بها هناك احتمال كبير لظهور اثار سلبية للعمل عن بعد على الاداء والانجاز فيها .
- 3- هناك توفر جيد للاجهزة الالكترونية في المنظمات السورية.
- 4- الحاجة الى توافر المبرمجين القادرين على تصميم وتطوير البرامج الالكترونية للاعمال الادارية مع تواجد الفنيين المهرة القادرين على مواجهة الاعطال التي تحدث في الاجهزة الحاسوبية وملحقاتها.
- 5- هناك خطر في مجال امن المعلومات لدى المنظمات السورية وهذا من معوقات الانتقال لديهم .
- 6- يوجد نية جيدة لدى ادارة المنظمات السورية للانتقال نحو العمل الالكتروني،ولديهم اعتقاد عالي بان حجم العمل اصبح بحاجة لهذا الانتقال .
- 7- معظم المنظمات السورية لديها استعداد للانتقال نحو الادارة الالكترونية خلال فترة زمنية قصيرة.

## التوصيات :

- 1- على المنظمات اقتطاع جزء من الدعم الاداري المقدم لهم من المانحين كاحتياطي لدعم جهود الانتقال نحو الادارة الالكترونية .
- 2- على الادارة العليا وضع خطط لشراء البرامج الالكترونية والانتقال بالعمل من الاسلوب اليدوي الى الالكتروني في جميع اقسامها .
- 3- العمل على زيادة عدد الكوادر البشرية المؤهلة للعمل الالكتروني من خلال التدريب والتثقيف والتعليم المستمر .
- 4- يجب اعطاء اولوية للكوادر في قسمي المشتريات والبرامج اثناء عملية التاهيل والتدريب على استخدام البرامج الالكترونية .
- 5- وضع سياسات واجراءات مكتوبة في مجال امن المعلومات للمنظمات لتوفير افضل حماية لنظامهم الالكتروني .
- 6- وضع سياسات واجراءات مكتوبة بما يخص نظام العمل عن بعد لتقليل التحديات الناجمة عنه.
- 7- ضرورة الاهتمام بتطبيق الادارة الالكترونية لما لها من فوائد على العاملين اثناء تاييده اعمالهم وكذلك في فترات العمل عن بعد للحفاظ على اداء عام جيد للمنظمة .

### قائمة المراجع :

- السالمي، علاء عبد الرزاق، 2003، نظم ادارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 2003.
- الغالب، ياسين سعد 2005، الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية، مركز بحوث معهد الادارة العامة، الرياض
- الشريف، طلال عبد الله 2003، الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية، جامعة الملك سعود، الرياض
- رضوان، رافت 2004، الادارة الالكترونية، الملتقى الاداري الثاني للجمعية السعودية للادارة، الرياض.
- الحسن، حسين بن محمد 2009، الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الادارية، المملكة العربية السعودية .
- العمر، محمد حسن 1983، الحاسبات الالكترونية للداريين، معهد الادارة العامة، الرياض .
- الدعيلج، فوزية عبدالعزيز 2005 رؤية مستقبلية لتطبيق الادارة الالكترونية بالمرحلة الثانوية من وجهة نظر مشرفات الادارة المدرسية بمكة المكرمة، جامعة ام القرى، مكة المكرمة .
- نجم، عبود 2004، الادارة الالكترونية-الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض.
- الشعيب، عبدالرحمن 1995، معوقات استخدام الحاسبات الالية في الاجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، جامعة الملك سعود، الرياض.
- كورتل، فريد كورتل واسيا سليمان 2014، مدى توافر متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية بالمؤسسة الاقتصادية، مجلة معارف، العدد 17، 2014، زكي، ايمان 2005، الحكومة الالكترونية -مدخل اداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة.
- عيسى، سامي عيسى واخرون 2017، العمل عن بعد للمرأة السعودية، مجلة الاستواء، العدد 10 لعام 2017
- الرشيد، صالح 2005 استشراف امكانية تطبيق العمل عن بعد في المملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود، الرياض .
- الزومان واخرون 2014، العمل عن بعد عالميا ومجالات تطبيقه في المملكة العربية السعودية، المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الالي، جامعة الملك عبد العزيز .
- www.lifehack.org, Retrieved 26- 9-2018. ،Vishal, "Pro and Cons of Working from Home"
- <https://www.who.int/>, منظمة الصحة العالمية WHO