



كلية إدارة الأعمال
(أثر جائحة كورونا على مدى نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية)
(دراسة حالة بمكتب محافظ شمال الشرقية)

مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول

على درجة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص إدارة الأعمال

إعداد

(محمد بن سعيد بن سليمان السيابي)

إشراف الدكتور

(هايل عبد الملولى طشطوش)

2022م / 1443هـ

كلية إدارة الأعمال

(أثر جائحة كورونا على مدى نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية)

(دراسة حالة بمكتب محافظ شمال الشرقية)

مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول

على درجة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص إدارة الأعمال

إعداد

(محمد بن سعيد بن سليمان السيابي)

إشراف الدكتور

(هايل عبد الملولى طشطوش)

2022م / 1443هـ

الإجازة

أثر جائحة كورونا على مدى نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية

(دراسة حالة بمكتب محافظ شمال الشرقية)

إعداد الطالب: محمد بن سعيد بن سليمان السيابي

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 3 ذو القعدة 1443 هـ الموافق 2 يونيو 2022م

المشرف:

الدكتور: هایل عبدالمولى طشطوش

أعضاء لجنة المناقشة:



الدكتورة/ سالمة النعمانية (مناقش خارجي)



الدكتور/ محمد الراشدي (مناقش داخلي)



الدكتور/ إلياس شهدا (مناقش داخلي)



الدكتور/ هایل طشطوش (مشرف الرسالة)

الإهداء

إلى من قال فيها رسول الله عليه الصلاة والسلام: "الجنة تحت أقدام الأمهات".

إلى التي كانت السند والداعم الأول والأخير، أمي، أهدي هذا الإنجاز،

إلى عائلتي التي لم تبخل علي بجهد وصبرت معي

إلى الداعم والمشجع لي في هذا الإنجاز، سعادة الشيخ علي بن أحمد بن مشاري الشامسي محافظ

شمال الشرقية

إلى الأهل والأصدقاء وكل الأحبة

محمد السيابي

شكر وعرّفان

الشكر لله من قبل ومن بعد ثم الشكر والتقدير للدكتور المتميز/ هايل عبدالمولى طشطوش الذي أشرف على هذه الرسالة والذي لم يبخل علينا بسديد توجيهاته وإرشاداته فجزاه الله عنا كل خير.

كما لا يفوتني أن أوجه شكري وتقديري لإدارة جامعة الشرقية التي كانت الداعم الأول والأخير لي لإنجاز هذه الرسالة.

أثر جائحة كورونا على مدى نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية

(دراسة حالة بمكتب محافظ شمال الشرقية)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المسؤولين بمكتب محافظ شمال الشرقية، ومعرفة دور الإدارة الإلكترونية في ظل تفشي وباء كورونا بمكتب محافظ شمال الشرقية. ولتحقيق هذه الأهداف استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتناسبه مع موضوع الدراسة؛ إذ أن الباحث قام بتطوير استبانة مكونة من (15) فقرة مقسمة إلى المتغيرين التابع والمستقل، وتتكون عينة الدراسة من (35) مديراً للدوائر ورؤساء الأقسام بمكتب محافظ شمال الشرقية، وتم قياس الصدق والثبات للاستبيان حيث بلغ (0.948) وهي تعني معدل ممتاز جداً يعكس صدق وثبات الاستبانة. وأظهرت النتائج أن إدارة مكتب محافظ شمال الشرقية توفر خدمات الإدارة الإلكترونية بمستوى عالٍ. حيث بلغ معدل تطبيق خدمات الإدارة الإلكترونية (3.91) من خمس درجات قياس. وتعتبر درجة تطبيق جيدة جداً في ظل جائحة كورونا.

الكلمات المفتاحية: جائحة كورونا - الإدارة - الإدارة الإلكترونية - مكتب محافظ شمال الشرقية -

سلطنة عُمان.

Abstract:

The impact of the Corona pandemic on the extent of the success of the application of electronic management (A case study in the Governor office of North Sharqia)

This study aimed to know the reality of the use of electronic management in light of the Corona pandemic from the point of view of officials in the office of the North Sharqiyah Governor, and to know the role of electronic management in light of the outbreak of the Corona epidemic in the office of the North Sharqiyah Governor. To achieve these goals, the researcher used the descriptive analytical approach to suit the subject of the study. As the researcher has developed a questionnaire consisting of (15) paragraphs divided into dependent and independent variables, and the study sample consists of (35) directors of departments and heads of departments in the North Sharqia Governor's Office. The rate of applying electronic management services was (3.91) out of five measurement degrees. It is considered a very good degree of application in light of the Corona pandemic.

Keywords: Corona pandemic - administration - electronic administration - Governor's office of North Al Sharqiyah - Sultanate of Oman

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ا	إهداء
ب	شكر وتقدير
ج	ملخص الرسالة باللغة العربية
د	ملخص الرسالة باللغة الإنجليزية
هـ - ر	قائمة المحتويات
ح - ط	قائمة الجداول
ي	قائمة الاشكال
1	الفصل الاول: الإطار المنهجي للدراسة
2	1.1 المقدمة
3	2.1 مشكلة الدراسة
4-3	3.1 أسئلة الدراسة
5-4	4.1 أهمية الدراسة
5	5.1 أهداف الدراسة
5	6.1 فرضيات الدراسة
6	7.1 منهجية الدراسة
7-6	8.1 المتغيرات وأنموذج الدراسة
8	الفصل الثاني: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية
9	1.2 المقدمة
10-9	2.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية

10	3.2 تعريفات الإدارة الإلكترونية
13-12	4.2 خصائص الإدارة الإلكترونية
13	5.2 التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية
14	6.2 أهداف الإدارة الإلكترونية
15-14	7.2 مستلزمات الإدارة الإلكترونية
15	8.2 فوائد الإدارة الإلكترونية
16	9.2 معوقات الإدارة الإلكترونية
21-16	10.2 مفهوم فيروس كورونا
24-21	11.2 مفهوم وخصائص مكاتب المحافظين
26-25	12.2 اختصاصات مكتب محافظ شمال الشرقية
33-26	14.2 الدراسات السابقة
34	15.2 التعقيب على الدراسات السابقة
35	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
36	1.3 تمهيد
36	2.3 منهجية البحث
36	3.3 مجتمع الدراسة
37	4.3 عينة البحث
37	5.3 مصادر الحصول على المعلومات
38-37	6.3 أداة الدراسة
39-38	7.3 صدق الأداة
39	8.3 المعالجة الإحصائية

40	الفصل الرابع: النتائج
48-41	1.4 التحليل الإحصائي
57-49	2.4 تحليل فرضيات الدراسة
58	الفصل الخامس: التوصيات والخاتمة
59	1.5 مناقشة السؤال الأول
60-59	2.5 مناقشة السؤال الثاني
61	3،5 النتائج
62-61	التوصيات
63-62	الخاتمة
64	قائمة المراجع
65-64	أولاً، المراجع العربية
66	ثانياً: المراجع الأجنبية
67	المواقع الإلكترونية
68	قائمة الملاحق
69	الملحق (1) قائمة المحكمين
37-70	الملحق (2) الاستبانة

قائمة الجداول

الصفحة	اسم الجدول	الجدول
39-38	معامل كرونباخ الفا لقياس الصدق والثبات	جدول (1)
41	توزيع الأسئلة على محاور الدراسة	جدول (2)
42-41	معايير التقييم المستخدمة لقياس مستويات العبارات	جدول (3)
44-42	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال جائحة كورونا	جدول (4)
47-45	التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تطبيق الإدارة الإلكترونية	جدول (5)
49	العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجائحة كورونا	جدول (6)
50	ملخص النموذج	جدول (7)
50	تحليل التباين الاحادي (ANOVA)	جدول (8)
51	المعاملات	جدول (9)
51	العلاقة بين مساهمة البرمجيات المستخدمة في مكتب المحافظ وتطبيق الإدارة الإلكترونية	جدول (10)
52	ملخص النموذج	جدول (11)
53	تحليل التباين الاحادي (ANOVA)	جدول (12)
53	المعاملات	جدول (13)
55-54	العلاقة بين مساهمة شبكة الاتصالات المستخدمة في مكتب المحافظ وتطبيق الإدارة الإلكترونية	جدول (14)
55	ملخص النموذج	جدول (15)

56-55	تحليل التباين الاحادي (ANOVA)	جدول (16)
56	المعاملات	جدول (17)

قائمة الأشكال

الصفحة	الاسم	الجدول
7	إطار عمل الدراسة	شكل (1)
48	المتوسط الحسابي لمحاور الدراسة	شكل (2)

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

1.1 المقدمة.

2.1 مشكلة الدراسة.

3.1 أسئلة الدراسة.

4.1 أهمية الدراسة.

5.1 أهداف الدراسة.

6.1 فرضيات الدراسة.

7.1 منهجية الدراسة.

8.1 المتغيرات وأنموذج الدراسة.

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

1.1 المقدمة:

يتميز العصر الحالي الذي نشهده بالسرعة والثورة المعرفية وظهور الأفراد والمنظمات التي تعتمد على المعلومات والأدوات والإنترنت، الأمر الذي أحدث نقلة نوعية في خصائص الحكومة في هذا العصر؛ مما أجبرهم إلى تحويل خدماتهم من خدمات يدوية إلى خدمات إلكترونية، وتغيير طريقة تفاعلهم مع المواطنين وقطاع الأعمال، ونتيجة لذلك ظهرت ظاهرة جديدة تسمى الإدارة الإلكترونية (محمد، وخربوش، ٢٠٢١).

تختلف الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية، فهي تمثل تحولاً رئيسياً وشمولياً في مختلف مجالات الإدارة والمجتمع والحياة الاقتصادية، والإدارة الإلكترونية هي عملية إدارية تعتمد على الإمكانيات الفريدة لشبكات الإنترنت والأعمال للتخطيط، والتنظيم، والتحكم، والسيطرة على القدرات والموارد الأساسية للشركة، وغيرها دون قيود لتحقيق أهداف الشركة (ميلود شريف، ٢٠١٩)، وهذا يعني أن الإدارة الإلكترونية مصممة لتلبية احتياجات المواطنين، وتسهيل الخدمات التي تقدمها المؤسسة، في الوقت نفسه ونظراً لتفشي وباء كورونا المستجد (كوفيد-١٩) الذي يجتاح العالم بأسره، وينشر الرعب والمخاوف، ويعرقل بعض الأنشطة التي تقدمها الحكومات والشركات طبقت العديد من الحكومات في جميع أنحاء العالم سياسات التباعد الاجتماعي وإغلاق المؤسسات العامة والخاصة، فقد لجأت بعض الدول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية من أجل تسهيل الحياة اليومية لضمان استمرارية الخدمات العامة التي تقدمها؛ لأن الاعتماد على الإدارة الإلكترونية أصبح جزءاً لا غنى عنه من أجل استمرارية العمل الإداري وتقليل الخطابات والوثائق الورقية، واستطاعت بعض الدول التي تحولت إداراتها من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية من تقديم الخدمات بشكل طبيعي لا يفرق عن السابق إلا القليل، سواء كانت مؤسسات خدمية أو مؤسسات

تعليمية، ولكن عن بُعد، وتميل العديد من الحكومات والمؤسسات الخاصة إلى تقليل عمل موظفيها أثناء العمل وتبنيها نموذج العمل في المنزل من أجل تجنب العدوى، ومن ضمن هذه الحكومات حكومة سلطنة عُمان التي طبقت قرار تقليص عدد الموظفين إلى 50%، على أن يؤدي الموظفون الذين قُصِّت أعمالهم عن بُعد (جريدة عُمان الرسمية 31 مارس 2021م)، وقد بدأت حكومة سلطنة عُمان سابقاً تطبيق الإدارة الإلكترونية بعد صدور المرسوم السلطاني رقم (69/2008) الذي ينص على تطبيق نظام إلكتروني متكامل بهدف تسهيل الإجراءات الحكومية، ويتماشى هذا المرسوم مع محاور رؤية عُمان 2040 التي تهدف إلى تعزيز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقها في مؤسسات الدولة كافة، وزادت حاجة هذا النظام الذي طبقت معظم الجهات الحكومية ومن ضمنها (مكتب محافظ شمال الشرقية) بعد تفشي هذا الوباء.

ينقسم البحث إلى ثلاثة أجزاء: الموضوع الأول، يتعلق بالإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية، الموضوع الثاني، يتعلق بتأثير وباء كورونا على الإدارة الإلكترونية في مكتب محافظ شمال الشرقية، والموضوع الثالث، يختص بدراسة وضع الإدارة الإلكترونية في ظل تفشي هذا الوباء.

2.1 مشكلة الدراسة:

إن الإدارة الإلكترونية ضرورية التطبيق حتى ما قبل جائحة كورونا لكون تطبيقها يجعل العمل الحكومي أكثر سلاسة ومرونة، وأقل جهداً وتكلفةً، وأكثر سلامة ودقة، وبعد تفشي الوباء وصل إجمالي الإصابات في سلطنة عُمان إلى ما يزيد عن (395174 ألف) والوفيات (4114 ألف) في نهاية شهر ديسمبر 2021م (وزارة الصحة، سلطنة عُمان)، وهذا الرقم المخيف هو كفيلاً أن يجعلنا ندرك أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية من ناحية السلامة وحفظ النفس، ومن ناحية التكلفة والسلاسة والجهد.

3.1 أسئلة الدراسة:

وتدور مشكلة البحث حول ما مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في الحد من تأثير وباء فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) على الخدمات العامة؟ ويحاول هذا السؤال الإجابة عن ماهية الإدارة الإلكترونية، وما الخدمات الإلكترونية التي يقدمها مكتب محافظ شمال الشرقية في ظل تفشي وباء كورونا الذي طبقتته معظم الجهات الحكومية ومن ضمنها (مكتب محافظ شمال الشرقية)، هل تمت متابعته لتسهيل العمل اليومي؟ وبناءً على الموقف أعلاه يمكن التعبير عن مشكلة البحث بالسؤال الآتي:

ما أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في ضمان استمرارية العمل بمكتب محافظ شمال الشرقية خلال مدة تفشي وباء كورونا المستجد (كوفيد-19)؟

ويتفرع من السؤال الرئيسي أعلاه التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما مدى توفير إدارة مكتب محافظ شمال الشرقية خدمات الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا؟
- ما مدى تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية بمكتب محافظ شمال الشرقية في ظل جائحة كورونا؟

4.1 أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من حقيقة أن وباء الكورونا من الظواهر التي أثرت على الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وبحسب التصريح الذي صرحته منظمة الصحة العالمية حول خطورة التجمعات، فقد صرحت: "كلما اجتمع شخص واحد مع شخص آخر فإن خطورة انتشار المرض تزيد، وينتشر المرض في الأماكن المغلقة بسهولة" (منظمة الصحة العالمية، أغسطس 2020). وبلغ عدد الوفيات في محافظة شمال الشرقية (132) وفاة توزعت في ولاية إبراء (52)، والمضيبي (41)، وبدية (18)، والقابل (5)، ودماء والطائيين (10) ووادي بني خالد (6) (جريدة عُمان الرسمية 18 يونيو 2021م)، ويعتبر هذا الرقم كبيراً جداً مقارنة مع عدد سكان المحافظة؛ لذا فإن استخدام التكنولوجيا في الإدارة الإلكترونية ضروري

جداً لتحقيق حفظ النفس أولاً، وخطر الإصابة من هذا المرض ثانياً، وتسهيل العمل اليومي ثالثاً، خصوصاً على مكتب محافظ شمال الشرقية لكونه الجهة الإشرافية التي تشرف على الجهات الحكومية الأخرى، وتوقف عمله يؤثر على الجهات الأخرى.

5.1 أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- معرفة واقع استخدام (الإدارة الإلكترونية) في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المسؤولين بمكتب محافظ شمال الشرقية.
- معرفة دور الإدارة الإلكترونية في ظل تفشي جائحة كورونا بمكتب محافظ شمال الشرقية.
- الكشف عن مدى توفير إدارة مكتب محافظ شمال الشرقية خدمات الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا.
- الكشف عن مدى تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية بمكتب محافظ شمال الشرقية في ظل جائحة كورونا.

6.1 فرضيات الدراسة:

للإجابة على الأسئلة المطروحة أعلاه، فقد صيغت الفرضيات الآتية:

- أثرت جائحة كورونا على مدى نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية بمكتب محافظ شمال الشرقية.
- يوجد هناك أثر ذات دلالة إحصائية لبرمجيات الحاسوب على تطبيق الإدارة الإلكترونية بمكتب محافظ شمال الشرقية.
 - يوجد هناك أثر ذات دلالة إحصائية لشبكة الاتصالات على تطبيق الإدارة الإلكترونية بمكتب محافظ شمال الشرقية.

7.1 منهجية الدراسة:

اعتمد الباحث على طرق التحليل الوصفي المتوافقة مع طبيعة موضوع البحث، ووصف متغيرات البحث، ثم إجراء بحث تطبيقي في مكتب محافظ شمال الشرقية لتحديد تطبيقه للإدارة الإلكترونية، واعتمد الباحث كذلك على الاستبانة المكونة من (15) فقرة لجمع البيانات وتوزيعها على (35) مديراً ورئيس قسم بحدود محافظ شمال الشرقية.

8.1 المتغيرات وأنموذج الدراسة

من خلال قيام الباحث في البحث في الدراسات السابقة تبين له المتغيرات المستقلة والتابعة وهي الآتي:

❖ المتغير المستقل (جائحة كورونا)

سوف ندرس فيها ما يلي:

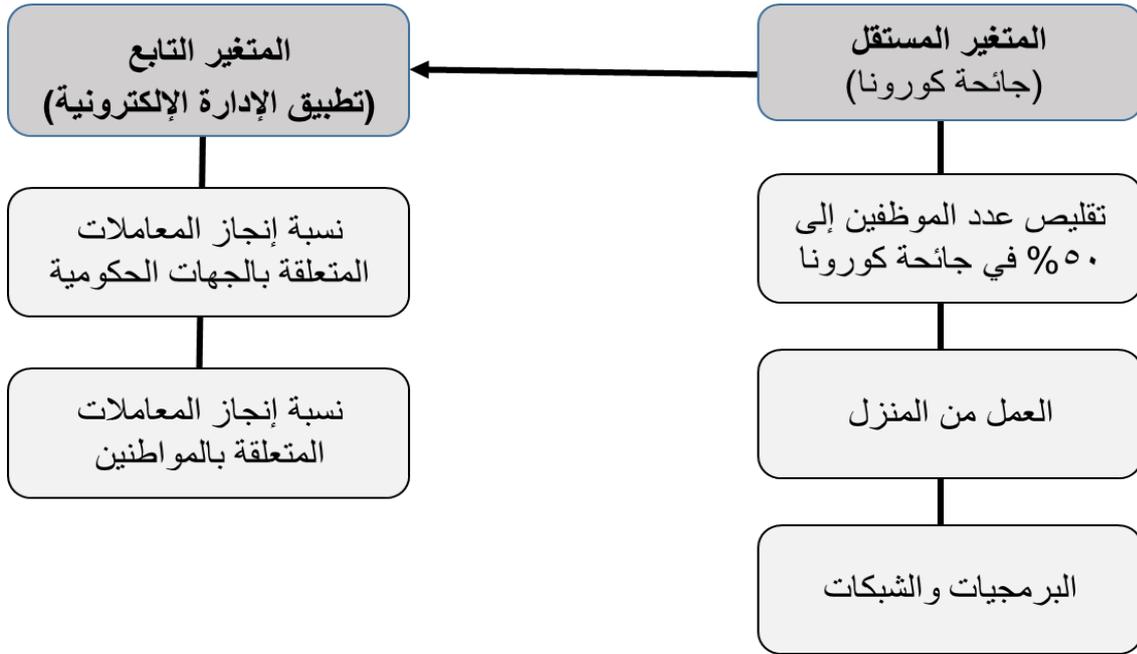
- تقليص عدد الموظفين إلى 50% في جائحة كورونا.
- العمل من المنزل.
- البرمجيات والشبكات.

❖ المتغير التابع (تطبيق الإدارة الإلكترونية).

وسوف ندرس فيها ما يلي:

- نسبة إنجاز المعاملات المتعلقة بالجهات الحكومية.

- نسبة إنجاز المعاملات المتعلقة بالمواطنين.



شكل (1): إطار عمل الدراسة

الفصل الثاني

الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

1.2 المقدمة.

2.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية .

3.2 تعريفات الإدارة الإلكترونية .

4.2 خصائص الإدارة الإلكترونية .

5.2 التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية .

8.2 فوائد الإدارة الإلكترونية .

9.2 معوقات الإدارة الإلكترونية .

10.2 مفهوم فيروس كورونا.

11.2 مفهوم وخصائص مكاتب المحافظين.

12.2 اختصاصات مكتب محافظ شمال الشرقية.

13.2 هيكل الدراسة.

14.2 الدراسات السابقة.

15.2 التعقيب على الدراسات السابقة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول : الإدارة الإلكترونية .

1.2 تمهيد:

أدى التطور التكنولوجي الهائل و السريع والحاجة والرغبة المتزايدة إلى سرعة الإنجاز ورغبة المؤسسات تقديم خدمات عديدة ومتنوعة بصورة أكثر تطوراً وبدقة عالية مع قصور الإدارة التقليدية في الاستجابة لتلك الرغبات ما أدى بالضرورة إلى إعادة التفكير والنظر في أساليب ونظم إدارة الخدمات، ومن هنا تزايد اهتمام الإدارات في مختلف المؤسسات للإدارة الإلكترونية ، نظراً لدورها الفعال والسريع في الجوانب الإدارية العديدة والمختلفة، خاصة في الوقت المتزامن مع تفشي جائحة كورونا، حيث أسهمت بشكل كبير في إحداث تغييرات هامة وكبيرة، وتطوير الفكر الابداعي الذي يساهم في تخليص المعاملات وتقديم الخدمات بجودة عالية مما أسهم في زيادة القدرة التنافسية لهذه المؤسسات وسرعة تحقيق أهدافها والتوسع الكبير في أعمالها، بالاعتماد على ما توفره الإدارة الإلكترونية من أدوات مناسبة وطرق عديدة.

ومن أجل الإلمام الأكثر حول الإدارة الإلكترونية سنحاول التطرق في هذا الفصل إلى توضيح بعض المفاهيم المتعلقة بها.

2.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية :

الإدارة الإلكترونية، هي نظام إلكتروني متكامل مصمم لتحويل العمل الإداري العادي من الإدارة اليدوية إلى الإدارة القائمة على الكمبيوتر من خلال الاعتماد على نظام معلومات قوي للمساعدة في اتخاذ القرارات الإدارية بسرعة وبأقل تكلفة. يمكن أن تشمل الإدارة الإلكترونية الاتصالات الداخلية والخارجية لأي منظمة، والهدف من ذلك هو تقديم الشفافية الكاملة والمساءلة، وبالتالي تحسين الحوكمة الإلكترونية داخل أي منظمة.

في ألمانيا، تستهدف المبادرة المنظمات الحكومية على وجه التحديد، وتحظى المساءلة العامة باهتمام خاص، تعمل العديد من الشركات الأمريكية على تطوير عمليات مماثلة للمساعدة في الامتثال للقانون (تبون وعبدالكريم، 2021).

يجب أن يلي تنفيذ أي حل للإدارة الإلكترونية احتياجات العميل بشكل مركزي أكثر من منظمة مركزية، ويجب أن يلغي الاعتماد على أفراد محددين، وينبغي أن يقدم نظامًا للشفافية في العمل، تتضمن أمثلة الإدارة الإلكترونية، الجداول الزمنية، وحسابات النفقات على الإنترنت، يمكن استخدام هذه للمساعدة في تقليل التكاليف للمؤسسة (الطيب، فتحي، 2021).

3.2 تعريفات الإدارة الإلكترونية :

إن بداية ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية كانت في عام 1960، عندما اخترعت شركة IBM مصطلح معالج الكلمات في نشاط الطباعة الكهربائية، وفي عام 1964 أنتجت هذه الشركة جهازًا طُرح في السوق، وسمي بشريط / جهاز طباعة محدد؛ لأن الطباعة كانت مسجلة عند استخدام هذه الطباعة لكتابة أي رسالة، تُخزَّن الكلمات على الشريط، ويمكن طباعة الرسالة بعد استرجاعها من الشريط. تقوم الطباعة بطباعة اسم المستلم وعنوانه، وهذه العملية توفر الكثير من الجهد، خاصة عندما تكون هناك حاجة لإرسال الرسالة نفسها إلى عدد كبير من المستلمين، فقد ظهرت العديد من التقنيات في المجال الإداري، والتي يمكن تطبيقها على المؤسسات المختلفة لتحقيق الأهداف المتوقعة والأداء عالي الجودة بأقل تكلفة.

كان ظهور الإدارة الإلكترونية موضوعيًا في الخمسين عامًا الماضية من القرن العشرين، ونتيجة للتطور انعكست بداية ظهور الإدارة الإلكترونية في استخدام أنظمة الحاسوب في الأنشطة التجارية منذ بداية الخمسينيات والستينيات، عندما وجدت معظم المنظمات والمؤسسات أن استخدام أجهزة الحاسوب يمكن أن يسرع من إنجاز العمل ويقلل من عبء العمل والوقت والموارد (سعدي عبد الزهرة، 2021).

الإدارة الإلكترونية مصطلح إداري يعني عملية أتمتة جميع الوظائف الإدارية للمؤسسة وأنشطتها من خلال الاعتماد على جميع تقنيات تكنولوجيا المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الإدارة الجديدة، وهي مجموعة من العمليات التنظيمية التي تربط المستفيد ومصادر المعلومات إلكترونياً لتحقيق أهداف مؤسسة التخطيط والإنتاج والتشغيل والرقابة والتطوير (مولود، بديار، 2021).

الإدارة الإلكترونية، هي استخدام أنظمة تكنولوجيا المعلومات وشبكات الكمبيوتر والاتصالات في تنفيذ المهام الإدارية، والعمل بحرص على تبسيط الإجراءات وضمان خصوصية المعلومات وأمنها.

وقد عرف الباحث شريف ميلود (٢٠١٩) الإدارة الإلكترونية على أنها "نظام إلكتروني متكامل يعتمد على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى عمل تنفذه التكنولوجيا الرقمية الحديثة.

وتُعرّف الإدارة الإلكترونية على أنها "منهجية إدارة جديدة تمتص بوعي، وتستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عند أداء الوظائف الأساسية للإدارة في نظام عصر متغير باستمرار" (مسيف وأخرون، 2021).

كذلك عرف الباحثون محمد وخبوش (2021) الإدارة الإلكترونية على أنها "استخدام التقنيات والوسائل الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسات، أو الإجراءات أو التنظيم أو التجارة أو الإعلان".

كذلك تعرف الإدارة بأنها العملية الإدارية المعتمدة على الانترنت وشبكات الاتصالات في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات التي تمتلكها الشركة (محمد، خبوش، 2021)

واستناداً إلى التعريفات المختلفة المقدمة للإدارة الإلكترونية، يمكن استنتاج أنها بديل جديد تنفذه مؤسسة ما باستخدام الوسائل الإلكترونية في تنفيذ المعاملات، من أجل تسهيل سير العمل الإداري، وتنفيذه بأقل جهد وتكلفة.

4.2 خصائص الإدارة الإلكترونية :

تعني الإدارة الإلكترونية تدفقات البيانات الإدارية المختلفة، فقد يصبح شكلها إلكترونياً ويُتداول بين الأجهزة والمستويات الإدارية المختلفة، وتتميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية بخصائص عديدة منها: سرعة تقديم الخدمة وكفاءتها بشكل يزيل العوائق البيروقراطية والتعقيدات الإدارية، مثل الإدارة الإلكترونية، ويعتمد ذلك على البريد الإلكتروني والرسائل الصوتية وأنظمة التحكم على عكس الإدارة التقليدية القائمة على ورق،. معاناة الأفراد في الطابور تزيد من جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، واستخدام الإدارة الإلكترونية يعطي مرونة للتنظيم الإداري، ويقدم الخدمات بشكل مباشر ويسمح التخلص من الاعتماد الصارم على المؤسسات العامة والخاصة على سبيل المثال طبيعة الخدمات (مسيّف واخرون، 2021).

ومن خلال ما تم ذكره أعلاه، يمكننا صياغة بعض خصائص الإدارة الإلكترونية :

- تحسين الكفاءة: دقة إتمام المعاملات ووضوحها.
- تقليل التكاليف: إذا كانت الإدارة الإلكترونية تتطلب مبدئياً عدداً كبيراً من المشاريع المالية لدفع عملية التحول، فإن اعتماد نموذج التنظيم الإلكتروني سيوفر ميزانية مالية ضخمة؛ لأنه لم تعد هناك حاجة إلى قدر كبير من العمالة في هذه المراحل.
- تبسيط الإجراءات: لمواجهة احتياجات التحديث والتحديث الإداري، فتلتزم معظم الإدارات بإدخال المعلومات لمصالحها، وتحرص على الاستخدام الأمثل لها لما تتمتع به من قدرة على تلبية احتياجات المواطنين بشكل بسيط وسريع.

- تحقيق الشفافية: الشفافية الكاملة داخل المنظمة الإلكترونية، هي نتيجة وجود الرقابة الإلكترونية التي تضمن المساءلة المنتظمة لجميع الخدمات المقدمة.
- سهولة المتابعة: في استخدام الإدارة الإلكترونية يمكن للقائمين عليها المتابعة بكل سهولة لكون الموضوع مرتبط بالوسائل الحديثة وبمجرد كتابة أول كلمة من الموضوع يسهل الوصول إلى الموضوع وخلفياته ومتابعته.
- توفير المعلومات: تساعد الإدارة الإلكترونية القائمين عليها في توفير المعلومات متى ما أرادوها وبكل سهولة.
- التخطيط السليم: مما لا شك فيه أن التخطيط السليم يعتمد على المعلومات الدقيقة، فالإدارة الإلكترونية توفر المعلومات الدقيقة وبأسرع وقت.
- سهولة إرسال التقارير: من المزايا التي تقدمها الإدارة الإلكترونية هي سهولة إرسال التقارير ووضوحها وكما أسلفنا نستطيع مستلم هذا التقرير الرجوع إليه بكل سهولة ويسر.
- التكاملية: يستطيع المدير الذي يستخدم الإدارة الإلكترونية الوصول إلى كافة أقسام المؤسسة بسهولة وهذا بحد ذاته كفيل بتحقيق التكامل بين هذه الأقسام.

5.2 التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية :

- للانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، يجب الوصول إلى المراحل التالية:
- ميكنة مؤسسات الدولة وتحويل كافة المعلومات الورقية إلى معلومات إلكترونية للحكومة ووزاراتها.
- ضمان البنية التحتية اللازمة لربط جميع أجهزة الدولة بشبكة معلومات واحدة وتبادل المعلومات بين الأطراف.
- تحديد وتحويل كافة المعاملات بين المواطنين وكل مؤسسة إلى معاملات إلكترونية.

6.2 أهداف الإدارة الإلكترونية :

- تطوير الإدارة العامة: تقليل الأعمال الورقية وإعادة استخدام الحلول.
- تحسين الخدمة: تقليل التنقل والاتصال في أي وقت وفي أي مكان والوصول إلى المعلومات بسهولة
- أقرب إلى المواطنين (الموظفين): واجهة واحدة للمواطنين (موظفين)، وجهة نظر واحدة للمواطنين (موظفين)، وإجراءات بسيطة.
- تحسين المنافسة الاقتصادية: استخدم الإنترنت للتجارة العالمية، مما يتيح للشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم فرصة المنافسة.
- تقليل التكاليف: تكامل النظام لدعم البرامج الداخلية والخارجية.

7.2 مستلزمات الإدارة الإلكترونية :

- أولاً: البنية التحتية، حيث تتطلب الإدارة الإلكترونية مستوى مناسباً (إن لم يكن عاليًا) من البنية التحتية، والذي يتضمن شبكات حديثة للاتصالات والبيانات، ومن ناحية أخرى تقنيات متطورة قادرة على حماية الاتصال ونقل المعلومات بين الأجهزة الإدارية نفسها.
- ثانيًا: توفر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية والتي يمكننا التواصل معها، بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة وغيرها من الأجهزة التي تتيح لنا الاتصال بالعالم أو الإنترنت لمعظم الناس للحصول عليها بسعر معقول.
- ثالثًا: يوجد عدد كبير من مزودي خدمة الإنترنت، ونؤكد أن السعر معقول قدر الإمكان للسماح لأكثر عدد ممكن من المواطنين بالتفاعل مع الإدارة الإلكترونية بأقل جهد وأقصر وقت وبأكثر الطرق كفاءة بأقل تكلفة ممكنة.

- رابعاً: التدريب وبناء القدرات، بما في ذلك تدريب جميع الموظفين على كيفية استخدام أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد البيانات وجميع المعلومات اللازمة للإدارة السليمة والتوجيه (الإدارة الإلكترونية)، ويفضل أن يكون ذلك من خلال معاهد أو مراكز التدريب المتخصصة التابعة للحكومة، بالإضافة إلى ذلك، يجب أيضاً توصيل ثقافة الاستخدام (الإدارة الإلكترونية) وطرق ووسائل استخدامها إلى المواطنين بنفس الطريقة السابقة.
- خامساً: توافر مستوى مناسب من التمويل، بحيث يمكن تمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و(الإدارة الإلكترونية) على مستوى العالم.
- سادساً: توفر الإرادة السياسية، بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.
- سابعاً: وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية.

8.2 فوائد الإدارة الإلكترونية :

- السرعة التي يتم بها العمل.
- تساعد في اتخاذ القرار من خلال جعل المعلومات بشكل دائم في أيدي صانعي القرار.
- تقليل تكاليف العمل الإداري مع رفع مستويات الأداء.
- تجاوز الأبعاد الجغرافية والزمنية.
- معالجة البيروقراطية والرشوة.
- تحسين آلية العمل ومواكبة المستجدات في الوقت المناسب.
- تحسين كفاءة المديرين.

9.2 معوقات الإدارة الإلكترونية :

- الخوف من التغيير .
- ازدواجية المسؤوليات وضعف التنسيق .
- عدم وجود تشريعات مناسبة .
- نقص الأموال .
- عدم وعي الجمهور بالمزايا المتوقعة .
- انعدام الشفافية وتأثير مجموعات المصالح الخاصة .
- عدم وجود اتصال صحيح .
- معوقات النشر على الإنترنت، مثل التكلفة العالية واللغة الإنجليزية .

التعقيب على المبحث الأول (الإدارة الإلكترونية)

نستطيع القول أن الإدارة الإلكترونية هي نظام إلكتروني شامل مصمم للمساعدة في اتخاذ القرارات الإدارية بأسرع سرعة وأقل تكلفة بمساعدة نظام معلومات قوي يحول العمل الإداري العادي من الإدارة اليدوية إلى إدارة الكمبيوتر، وذلك لتحقيق التطوير الإداري من خلال تمكين سرعة إنجاز العمل، والمساعدة في اتخاذ القرار من خلال توفير المعلومات بشكل دائم في أيدي متخذي القرار، وتقليل تكلفة العمل الإداري، بالإضافة إلى ذلك زيادة مستويات الأداء، وتجاوز الأبعاد الجغرافية والزمنية، وحل مشاكل البيروقراطية والرشوة، وتطوير آليات العمل ومواكبة العصر، وتحسين الكفاءة الإدارية للممارسين.

المبحث الثاني: جائحة كورونا:

10.2 مفهوم فيروس كورونا:

فيروسات كورونا، هي عائلة من الفيروسات التي تسبب أمراضًا مثل نزلات البرد، والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارس) ومتلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرس). في عام 2019، تم اكتشاف فيروس كورونا جديد، مما أدى إلى تفشي هذا المرض الذي نشأ في الصين (منظمة الصحة العالمية، ٢٠٢٠).

يسمى الفيروس بالمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة بفيروس كورونا، في مارس ٢٠٢٠م أعلنت منظمة الصحة العالمية أن فيروس كورونا (كوفيد-19) جائحة عالمية (منظمة الصحة العالمية، ٢٠٢٠).

تراقب منظمات الصحة العامة، بما في ذلك المراكز الأمريكية لمكافحة الأمراض والوقاية منها ومنظمة الصحة العالمية جائحة كورونا وتنتشر التحديثات على مواقعها الإلكترونية، وأصدرت المنظمات أيضًا توصيات للوقاية من الفيروس المسبب ل: كورونا وعلاجه (جريدة عُمان الرسمية، ٢٠٢٠)

أولاً: الأعراض

قد تظهر علامات وأعراض كورونا (كوفيد-١٩) بعد يومين إلى 14 يومًا من التعرض، تسمى الفترة التي تلي التعرض للفيروس وقبل ظهور الأعراض بفترة الحضانة، لا يزال بإمكانك نشر عدوى كورونا حتى ظهور الأعراض (وزارة الصحة العمانية، ٢٠٢٠).

قد تشمل العلامات والأعراض الشائعة ما يلي:

- حمى.
- سعال.
- الشعور بالتعب.
- قد تشمل الأعراض المبكرة لفيروس كورونا فقدان حاسة التذوق أو الشم.

وتشمل الأعراض الأخرى مثل:

- ضيق التنفس أو صعوبة التنفس.

- ألم عضلي.
- صرخة الرعب.
- إلتهاب الحلق.
- سيلان الأنف.
- صداع.
- ألم صدر.
- احمرار العين (التهاب الملتحمة).
- غثيان.
- القيء.
- إسهال.
- متسرع.

هذه القائمة لا تشمل جميع الأعراض، تتشابه الأعراض عند الأطفال مع أعراض البالغين، وعادة ما يكون المرض خفيفًا، يمكن أن تتراوح أعراض كورونا من خفيفة جدًا إلى شديدة. بعض الناس لديهم أعراض قليلة قد لا تظهر أي أعراض على الآخرين على الإطلاق، لكن يمكنهم نشر المرض (نشر المرض دون ظهور أعراض) قد تتفاقم الأعراض لدى بعض الأشخاص، مثل ضيق التنفس والالتهاب الرئوي، بعد حوالي أسبوع من بدء الأعراض.

يمكن أن تؤثر أعراض كورونا على بعض الأشخاص لأكثر من 4 أسابيع بعد التشخيص، تسمى هذه المشكلات الصحية أحيانًا بأمراض ما بعد كورونا، ويُصاب بعض الأطفال بمتلازمة الالتهاب متعدد الأجهزة، وهي متلازمة تؤثر على العديد من الأعضاء والأنسجة، بعد أسابيع من الإصابة بفيروس كورونا وفي حالات نادرة يمكن أن يحدث لبعض البالغين متلازمة كذلك (منظمة الصحة العالمية، ٢٠٢٠).

يتعرض كبار السن لخطر متزايد للإصابة بأعراض حادة لعدوى كورونا، ويزداد الخطر مع تقدم العمر، قد يكون الأشخاص الذين يعانون من حالات طبية أخرى في خطر متزايد أيضًا، قد تزيد بعض الحالات من خطر الإصابة بأعراض شديدة من نتيجة هذا الفيروس، بما في ذلك:

- أمراض القلب الخطيرة، مثل قصور القلب أو مرض الشريان التاجي أو اعتلال عضلة القلب.
- سرطان.
- انسداد رئوي مزمن.
- مصاب بداء السكري من النوع 1 أو النوع 2.
- سمنة.
- ضغط دم مرتفع.
- يدخن.
- فشل كلوي مزمن.
- مرض فقر الدم المنجلي أو التلاسيميا.
- ضعف جهاز المناعة نتيجة زراعة الأعضاء الصلبة ونخاع العظام.
- حامل.
- أزمة.
- أمراض الرئة المزمنة، مثل التليف الكيسي أو ارتفاع ضغط الدم الرئوي.
- مرض الكبد.
- مرض عقلي.
- متلازمة داون.
- ضعف جهاز المناعة الناتج عن زراعة نخاع العظام أو فيروس نقص المناعة البشرية أو بعض الأدوية.

• الأمراض المتعلقة بالدماغ والجهاز العصبي، مثل السكتة الدماغية.

• اضطراب استخدام المواد المخدرة

هذه القائمة لا تشمل جميع الأعراض، هناك حالات أخرى يمكن أن تزيد من خطر الأعراض الشديدة

بفيروس كورونا

ثانياً: متى يجب عليك زيارة الطبيب؟

إذا كانت لديك علامات أو أعراض فايروس كورونا، أو إذا كنت على اتصال وثيق بشخص تم تشخيص إصابته بالفيروس، فاتصل بطبيبك على الفور للحصول على المشورة الطبية، قد يوصي طبيبك بإجراء اختبار فيروس كورونا، اطلب عناية طبية فورية إذا كنت تعاني من أعراض طارئة للفيروس، مثل صعوبة التنفس، وإذا كنت بحاجة للذهاب إلى المستشفى، فاتصل مسبقاً واطلب من طبيبك اتخاذ الاحتياطات للتأكد من عدم تعرض أي شخص آخر للفيروس، قد تشمل العلامات والأعراض الطارئة ما يلي:

• صعوبة التنفس.

• ألم أو ضغط مستمر في الصدر.

• فوضى لم تكن موجودة من قبل.

• شحوب الجلد والشفنتين وقواعد الأظافر، أو اللون الرمادي أو الأزرق، حسب لون الجلد.

هذه القائمة ليست كاملة، ويجب عليك إخبار طبيبك إذا كنت أكبر سنًا أو لديك حالة طبية مزمنة،

مثل أمراض القلب أو الرئة، فقد تكون أكثر عرضة للإصابة بأعراض حادة من فايروس كورونا.

التعقيب على المبحث الثاني (جائحة كورونا)

أن فيروس كورونا (كوفيد-19) هو وباء معدي تسببه فيروسات -سارس-2، حيث تظهر الأعراض في التنفس وتتراوح بين الخفيفة والمتوسطة وغالبية من يصابون بعدوى الفيروس يتعافون من دون تدخل علاجي خاص، وبعض من يصابون بالعدوى تظهر عليهم أعراض شديدة ويتم نقلهم إلى العناية الطبية، والأشخاص الأكثر عرضة للإصابة بـ الأعراض الوخيمة للمرض هم المصابون بأمراض مزمنة، كـ (أمراض القلب - الأوعية الدموية-وداء السكري-الأمراض التنفسية المزمنة-السرطان)، وأن أي شخص معرض للإصابة بمرض وخيم والوفاة بسبب كوفيد-19، مهما كان عمره وصحته.

المبحث الثالث: مكتب محافظ شمال الشرقية.

11.2 تمهيد للإدارة المحلية:

الإدارة المحلية هي طريقة لتنظيم الإدارة من خلال تقسيم التراب الوطني إلى وحدات ذات شخصية اعتبارية، وتمثلها مجالس محلية منتخبة من أبنائها، وتدير مصالحها تحت إشراف ورقابة الدول، قش وآخرون (2022).

على الرغم من الأيديولوجيات المختلفة التي أصدرتها شعوب البلدان المختلفة، فإن تطبيق أنظمة الإدارة المحلية في مختلف دول العالم مختلف أيضًا.

تقوم الإدارة المحلية على ثلاثة أمور:

- وحدة إدارية مستقلة، تمثل المصالح المحلية غير المصالح الوطنية.
- إنشاء مجلس محلي منتخب لإدارة المصالح المحلية.
- استقلالية السلطات المحلية في ممارسة صلاحياتها تحت إشراف ورقابة السلطات المركزية.

أولاً: ما هي العلاقة بين السلطات المركزية والسلطات الإدارية المحلية؟

تعتمد الحكومات بشكل متزايد على السلطات المحلية لتحقيق أهداف خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية وأسس وضع خطط وبرامج التنمية الشاملة ومتابعة تنفيذها.

فمثلما أصبح التخطيط وسيلة لتحقيق التنمية الشاملة والواجهة الحضارية التي تميز البلدان المتقدمة أو الدول الراغبة في التطور عن البلدان النامية الأخرى سمة مميزة للعصر الحالي، فقد أصبحت الإدارة المحلية مجالاً عاملاً رئيسياً للتخطيط ونهجاً مثالياً يُهد الطريق للبرامج التي لها أساس واقعي جيد من البيانات وتنفيذ البرامج ذات العوائد الأعلى الممكنة للاستفادة من المشاركة الجماهيرية التي تشكل عاملاً مهماً في تعبئة القدرات المختلفة للأغراض التنموية، والقيادة عن كثب والوكالات المنفذة، مما يساعد على سد الثغرات الملحوظة بسرعة وسهولة،، قش وآخرون (2022).

ثانياً: ما هو مفهوم اللامركزية؟

تُعرّف اللامركزية بأنها عملية نقل أنواع مختلفة من السلطة (سواء كانت تنفيذية أو تشريعية أو اقتصادية) من مستوى تنفيذي أعلى إلى مستوى أدنى، بدلاً من تركيزها على مستوى تنفيذي واحد بحيث يتم تخصيصها لجميع المستويات الإدارية الأخرى، داخل الدولة وداخل مؤسساتها المختلفة، وتعتبر اللامركزية مطلباً للجميع للحصول على مزايا متعددة، وغالباً ما نسمع عن مواطن بسيط يسافر عشرات الكيلومترات إلى العاصمة مسقط، من أجل مراجعة موضوع معين، بينما كان بإمكانه تطبيق اللامركزية للحكومة الإلكترونية، فيمكنه مقابلة مسؤولين من إحدى وحدات الخدمة الحكومية أثناء وجوده في المنزل (جريدة الشبيبة 17-1-2022).

ثالثاً: التقسيم الإداري للمحافظات في سلطنة عُمان.

لقد مر التقسيم الإداري لسلطنة عُمان بعدة مراحل منها التقسيم الإداري للسلطنة بالمرسوم السلطاني رقم (91/6) الذي يحدد المناطق الإدارية والدول التي تنتمي إليها. (2011/114) وقبل ذلك صدر مرسوم سلطاني خاص بتحديد وزير الدولة ومحافظي مسقط وظفار، بعد ذلك صدر المرسوم السلطاني رقم (2019/67) بإنشاء منصب وزير الدولة ومحافظ مسندم، وأخيرا المرسوم السلطاني رقم 1 بنظام شؤون المحافظات والبلديات (جريدة الشبيبة 17-1-2022).

هذا التسلسل الهرمي ونموه وتطوره في جميع المحافظات يؤهلهم للاعتماد على الذات، وإدارة الشؤون المحلية، وتوفير واستغلال العديد من الإمكانيات، وتطوير القطاعات الاقتصادية المختلفة داخلها، خاصة وأن السلطنة شاسعة وتتووع فيها الظروف البيئية والمناخية من منطقة إلى أخرى، وتتمتع كل محافظة في السلطنة بميزة نسبية والمزايا التي يمكن استغلالها والاستفادة منها (جريدة الشبيبة 17-1-2022).

رابعاً: نظام إدارة شؤون المحافظات.

قضى المرسوم السلطاني رقم (2020/101) بإصدار نظام شؤون المحافظات والبلديات بمنح المحافظات الاستقلال الإداري والمالي وتفويضها بتشكيل مجالس شؤون المحافظات للإشراف على جميع الشؤون الإدارية والمالية وتنظيم ومراقبة الأداء في معظم الأقسام والخدمات.

وأكد جلالة السلطان - حفظه الله - في لقائه الأخير برؤساء بعض المحافظات أكثر من مرة على دور المحافظات والمحافظين كمنحهم الحرية الكاملة في إدارة شؤونهم، وأكد أنه ستكون هناك نقلة نوعية، لافتاً إلى أن المحافظات يمكن أن تطور بعض الفرص الاستثمارية، وبناء على مزاياها النسبية نعتقد أن كل هذا سيسهم في اللامركزية في اتخاذ القرار وتقديم الخدمات واستعادة الاستثمار للمحافظات وتحقيق أحد أهم أهداف رؤية عُمان 2040، كما أمر جلالتة بزيادة مخصصات خطط تنمية المحافظات من 10 ملايين ريال عُماني إلى 20 مليون ريال لكل محافظة في الخطة الخمسية الحالية (جريدة الشبيبة 17-1-2022).

خامساً: مفهوم مكتب المحافظ.

في عام 2011 أصدر السلطان قابوس بن سعيد سلطان عُمان - طيب الله ثراه- مرسوماً سلطانياً رقم (٢٠١١/١١٤) يقضي باعتماد التقسيم الإداري للسلطنة وتنظيم عمل المحافظين (جريدة عُمان الرسمية، ٢٠١١، رقم ٩٤٩)، ومن وقتها إلى يومنا هذا والمحافظ في سلطنة عُمان يلعب دوراً كبيراً في تنظيم عمل المحافظة وإصدار التراخيص الخاصة بالمحافظة فيما يخص الاستثمار والتجارة والتصاريح والموافقات والمناقصات المسندة إلى المحافظة، كذلك يلعب المحافظ دوراً محورياً في التنسيق بين الجهات الحكومية الموجودة في نطاق المحافظة التي يعمل بها، فعلى سبيل المثال، الاجتماعات الدورية لمديري عموم ومديري دوائر الجهات الحكومية تتم بعد التنسيق مع المحافظ مباشرة وعادة تتم في مكتب المحافظ. يقوم المحافظ كذلك برفع التقارير الدورية للجهات الحكومية إلى المسؤولين الكبار في الحكومة لمعرفة مدى عمل هذه الجهة، ويعتبر مكتب المحافظ واجهة السلطان هيثم في المحافظة فهو يقوم بعمل الحاكم في محافظته مع الصلاحيات التي أوكلت إليه (مدير الشؤون الإدارية والمالية بمكتب محافظ شمال الشرقية).

سادساً: اختصاصات المحافظين.

تتمتع المحافظات بصلاحيات تنفيذ مشاريع التنمية، والمشاركة في صياغة خطط تطوير المشاريع، والتنسيق مع السلطات المختصة للتغلب على الصعوبات التي تواجهها، وبهذه الصلاحيات والتكليفات التي يتبعها قانون خاص لولاية السلطان، يمكننا القول أن هذه بداية لامركزية العمل وتقديم الخدمات للمجتمع، والاستفادة من الإمكانيات المتاحة لتوفير فرص العمل بأفضل طريقة ممكنة (جريدة الشبيبة، 2022/1/17).

نتوقع أنه على مستوى المحافظات ستكون هناك منافسة في جودة البناء، والبناء الحضري والريفي، وبناء مناطق الجذب السياحي، ودعم إنشاء شركات الاستثمار الخاصة، وما إلى ذلك، وسيتم تحقيق كل هذا بمساهمات من الناس من كل محافظة، مما سوف يحدث نقلة نوعية في محافظات السلطنة عندما يتم

تمكينها من قبل المحافظين، الأمر الذي يتطلب رقابة صارمة على تمويل الدولة ووضع معايير ومؤشرات لقياس أداء كل محافظة أو ما يسمى بمؤشرات الأداء مع ضرورة إنشاء نظام حوكمة، والمساءلة عن التقصير في أداء الواجب (جريدة الشبيبة، 2022/1/17).

سابعاً: اختصاصات مكتب محافظ شمال الشرقية.

- التنظيم الإداري في المحافظة.
- التنسيق في حال زيارة كبار المسؤولين.
- الموافقات الاستثمارية.
- الموافقات التجارية.
- تنسيق البنية التحتية.
- رفع التقارير الدورية للجهات الحكومية.
- تسهيل معاملات المواطنين المرفوعة إليه.
- جلب الاستثمارات.
- الموافقات التي تخص التعدين في المحافظة.

ثامناً: التقسيم الإداري الخاص بمحافظ شمال الشرقية.

تم تقسيم محافظ شمال الشرقية إلى 6 ولايات وهي:

- ولاية إبراء.
- ولاية المضبيبي.
- ولاية بدية.
- ولاية القابل.

• ولاية دماء والطائيين.

• ولاية وادي بني خالد.

التعقيب على المبحث الثالث (مكاتب المحافظين)

نلاحظ من خلال المبحث الرابع الدور الكبير الذي يقوم به المحافظون في تنمية وتطوير المحافظات في سلطنة عُمان، ونتوقع نمواً اقتصادياً كبيراً خلال المرحلة القادمة من خلال تمكين المحافظين وتطبيقهم للإدارة اللامركزية

المبحث الرابع: الدراسات السابقة.

14.2 الدراسات السابقة:

1.14.2 الدراسات المحلية:

• الخروصي وإبراهيم (٢٠٢١) الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين العمل الإداري في المدارس

الحكومية بمحافظة الظبي والظاهرة في سلطنة عُمان.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل الإداري في المدارس

الحكومية بمحافظة الظبي والظاهرة والبريمي في سلطنة عُمان، فقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي

التحليلي لتناسبه مع موضوع الدراسة، فقاموا بعمل استبانة مكونة من (٥٥) فقرة، وتمثلت عينة

هذه الدراسة من (١١١) مديراً ومساعد مدير، وأظهرت النتائج أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً

محورياً في تحسين العمل الإداري.

نلاحظ من الدراسة أعلاه أن الباحثين استخدموا المنهج الوصفي التحليلي، وأن فقرات الاستبانة

مكونة من ٥٥ فقرة، كذلك فإن نتائج الدراسة أوضحت الدور الكبير التي تلعبه الإدارة الإلكترونية

في تحسين العمل الإداري.

• نوال، نبهان، و علي (٢٠٢٠) واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع التحول الرقمي في سلطنة عُمان بواسطة الأدوار التي تقوم بها المؤسسات بالسلطنة في التحول الرقمي أو المجال الرقمي والحكومة الإلكترونية، فقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي النوعي لتناسبه مع موضوع الدراسة، وطُبِّقت الدراسة على مؤسسات حكومية أربع، وهي: (١) وزارة التقنية والاتصالات، (٢) وزارة التربية والتعليم، (٣) وزارة الصحة، (٤) شرطة عُمان السلطانية ومؤسسة خاصة وهي بنك مسقط، وأظهرت نتائج الدراسة الدور الملحوظ والكبير الذي تقوم به المؤسسات المذكورة للتحول الرقمي، وانعكس ذلك على تقدم سلطنة عُمان في هذا المجال.

نلاحظ من خلال الدراسة أعلاه قيام الباحثين باستخدام المنهج الوصفي النوعي لكونه المنهج المناسب للدراسة، بالإضافة إلى الدور الكبير الذي لعبته الإدارة الإلكترونية في تقدم السلطنة في مجال الرقمي.

- محمد، راشد، وعائشة (٢٠١٤) درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في بعض العمليات الإدارية بمدارس التعليم الأساسي في سلطنة عُمان.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في عمليات الإدارة بمدارس التعليم الأساسي بسلطنة عُمان، فقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي لتناسبه مع موضوع الدراسة من خلال وضع (٢٩٠) استبانة موزعة على مديري المدارس ومساعدتهم بسلطنة عُمان، واستُجيب على (٢٠١) استبانة، وتكونت الاستبانة من (٦٩) فقرة، وأظهرت نتائج هذه الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرات في مجال التكنولوجيا في محور التخطيط لصالح الفئة العمرية (من عشر سنوات فما أكثر).

نلاحظ من خلال الدراسة أعلاه أن الباحثين اهتموا بموضوع الإدارة الإلكترونية ودرجة توظيفها في العمليات الإدارية بمدارس التعليم الأساسي بسلطنة عُمان، فقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي لتناسبه مع موضوع الدراسة، كذلك أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى

لمتغير الخبرات في مجال التكنولوجيا في محور التخطيط لصالح الفئة العمرية من عشر سنوات فما أعلى.

2.14.2 الدراسات العربية:

- طويرات (2021) إسهامات الإدارة الإلكترونية على الأداء بالمؤسسات الرياضية في ظل جائحة كورونا.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى وجود العلاقة الارتباطية بين الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء المؤسسات الرياضية في ظل انتشار جائحة كورونا، وأوضحت النتائج أن استخدام الإدارة الإلكترونية يزود الطلبة بالمعلومات الواضحة والدقيقة الخاصة بحاجتهم ورغباتهم إليها، فإن التخطيط والتنفيذ للإدارة الإلكترونية يساعد على تسيير أعمال المؤسسات الرياضية في وقت تعشي جائحة كورونا وما بعد الجائحة.

من خلال الدراسة أعلاه يظهر أن الإدارة الإلكترونية تزود الطلبة بالمعلومات الواضحة والدقيقة الخاصة بحاجاتهم ورغباتهم، كذلك الدور الملحوظ الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تسيير أعمال المؤسسات الرياضية في ظل جائحة كورونا.

- سالم (2021) واقع استخدام الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر مديري المدارس الأساسية بمديرية ديرعلا-الأردن في ظل جائحة كورونا.

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع الاستخدام للإدارة الإلكترونية من وجهة نظر مديري المدارس الأساسية، وأظهرت نتائج الدراسة أنه في ظل انتشار وباء كورونا في مكتب التربية والتعليم مديرية ديرعلا حقق واقع استخدام الإدارة الإلكترونية متوسط إجمالي (4.10 نقطة، 5 نقاط)؛ أي درجة (عالية) المستوى الميداني، والاحتياجات التدريبية لموظفي المدرسة ومتوسط مستوى إعادة التأهيل في الميدان هي الأعلى (4.17).

من خلال الدراسة أعلاه نلاحظ تحقيق الإدارة الإلكترونية درجة عالية في المستوى الميداني بمدرسة دير علا، وهذا يرجع للدور الكبير الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية.

• **محمد وخربوش (٢٠٢١) الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالتغيير التنظيمي.**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين الإدارات من خلال الدراسة الميدانية في بلدية تفرق، وتوضيح المتطلبات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية لإداء الخدمات، فقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي لتناسبه مع موضوع الدراسة، وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن الإدارة الإلكترونية تلعب دورا ملحوظا في تحسين عمل الإدارة وسرعة إنجازها للعمل شريطة أن يُنجز استيفاء مجموعة من المتطلبات التنظيمية لنجاحها وهي: (1) توفر شبكات الاتصال وقواعد البيانات، (2) توفر أجهزة الحاسوب وملحقاته.

نلاحظ من خلال الدراسة أعلاه الدور الكبير الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين مهام الإدارة، وأن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى متطلبات معينة لا غنى عنها في نجاح مهامها، وهي توفر الشبكات وتوفر أجهزة الحاسوب.

• **عبدالرحمن (2020) الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرفق العام.**

هدفت الدراسة إلى إثبات تأثير الإدارة الإلكترونية على مبادئ عمليات المرافق العامة في العراق، واعتمد الباحثون على الأساليب التحليلية للحصول على سلسلة من النتائج، ومن أبرزها أن الإدارة الإلكترونية هي إحدى وسائل عمليات المرافق العامة في العراق، ومن أجل تطوير العمل الإداري تتخلى الحكومة العراقية عن الإدارة التقليدية وتستخدم التكنولوجيا الإلكترونية لضمان التشغيل السلس للمرافق العامة، وتقديم أفضل الخدمات.

من خلال الدراسة أعلاه نستخلص قيام الباحثين باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت النتائج الدور الكبير الذي قدمته الإدارة الإلكترونية للحكومة العراقية بعد تخليها عن الإدارة التقليدية.

• العايب ربيعة، بو عصيدة وهبية (٢٠٢٠) الإدارة الإلكترونية وخدمة المرفق العام.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة القوانين المختلفة في الدستور الجزائري الذي تواكب التحول الرقمي، وتسلط الضوء على القطاعات التي استخدمت الإدارة الإلكترونية، ومعرفة المراحل التي مرت بها الجزائر في التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، واعتمد الباحثون في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتناسبه مع موضوع الدراسة، أظهرت النتائج أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر يحظى بتطور كبير وواضح من خلال التشريعات والقوانين، كذلك سهولة الإدارة في المؤسسات التي طبقت الإدارة الإلكترونية بشكل واضح.

من خلال الدراسة أعلاه، نلاحظ أن الباحثين قاموا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت النتائج الدور الكبير الذي تقدمه الحكومة الجزائرية للتماشي مع التطورات التي يشهدها العالم في الوقت الحالي، وأن الإدارة الإلكترونية تجعل إدارة المؤسسات بسيط ومتقن.

• العقابي ناصر، خلود الربيعي (2018). تحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية ودوره في تحسين

الأداء الوظيفي للموارد البشرية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مفاهيم الإدارة الإلكترونية والموارد البشرية وأهم متطلباتها، وتحديد مدى وعي الموظفين بخصائص ومميزات الإدارة الإلكترونية، ومعرفة أبرز المبررات التي تدعى إلى التحول لتطبيق الإدارة الإلكترونية. اعتمد الباحثون في هذه الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي لكونه متناسب مع موضوع الدراسة، وأظهرت النتائج أن الإدارة الإلكترونية مهمة جداً للموارد البشرية وهذا يساعد في تبني إدارة الموارد البشرية إلكترونياً، كذلك أن استخدام الإدارة

الإلكترونية يعمل على تسريع العمل الإداري بشةل كبير ويعمل كذلك على تحسين الاتصالات الداخلية والخارجية.

من خلال الدراسة أعلاه، نلاحظ الدور الكبير الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين وتسريع العمل الإداري، كذلك الدور الكبير الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين الإتصالات الداخلية والخارجية.

- **بالحاج وآخرون (٢٠٢٢).** أثر تطبيقات الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات التعليمية" دراسة تطبيقية على جامعة الزاوية".

هدفت الدراسة إلى معرفة الأثر من تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمات التي تقدمها جامعة الزاوية، ومعرفة المعوقات التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة، اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي لتناسبه مع موضوع الدراسة، وأظهرت النتائج أن الإدارة الإلكترونية بها تدني في الجامعة، وأن الإدارة الإلكترونية في الجامعة يوجد بها العديد من المعوقات مثل الإمكانيات المادية والكوادر البشرية.

نلاحظ من خلال الدراسة أعلاه، أن الإدارة الإلكترونية تحتاج إلى جميع الإمكانيات من أجل تطبيقها، وأن الكوادر البشرية المدربة مهمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية .

3.14.2 الدراسات الأجنبية:

- **نورجاليفا وآخرون (٢٠٢١)،** الحكومة الإلكترونية في نظام الإدارة العامة. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الفروق في تطور الإدارة الإلكترونية في جمهورية كازخستان، ومعرفة المشاكل المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، وأظهرت النتائج أن الحكومة الكازاخستانية بدأت بالفعل في عمل الإصلاحات الأكثر طموحاً لرقمنة الإدارات العامة وجميع قطاعات الاقتصاد.

من خلال الدراسة أعلاه نلاحظ اهتمام الحكومة الكازاخستانية في تطوير الإدارة الإلكترونية لكونها المحرك الأساسي نحو التقدم والسلاسة بأقل جهد وأقل تكلفة.

• **بياد، (٢٠٢١)، العوامل المؤثرة في قبول المواطنين للحكومة الإلكترونية .**

هدفت الدراسة إلى تحليل العوامل المؤثرة في قبول المواطنين للحكومة الإلكترونية في إقليم كردستان العراق، وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن معظم المواطنين العراقيين لديهم موقف إيجابي تجاه استخدام وتطبيق الحكومة الإلكترونية، وأن زيادة استخدام الحكومة الإلكترونية يؤدي إلى سهولة العمل وسرعة الإنجاز.

من خلال الدراسة أعلاه نلاحظ مدى الموقف الإيجابي لدى المواطنين من استخدام الإدارة الإلكترونية، وكيف يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى سهولة العمل والإنجاز.

• **زيري وآخرون (٢٠٢١)، تأثير حواجز البنية التحتية على تنفيذ الحكومة الإلكترونية .**

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن عقبة البنية التحتية والعوامل المتعلقة بتطبيق الحكومة الإلكترونية، ومعرفة كيفية تعزيزها، وأظهرت نتائج الدراسة عن وجود ضعف في المهارات في بعض الموظفين في العراق ونقص الكفاءات البشرية، كذلك أظهرت النتائج وجود ضعف في الشبكات في العراق مقارنة مع الدول المتقدمة.

من خلال الدراسة أعلاه نلاحظ بعض العقبات التي ظهرت في نتائج الباحثين، والتي من الممكن أن تستفيد منها بعض الحكومات التي تواجه صعوبة في تطبيق الإدارة أو الحكومة الإلكترونية .

• **ويجسيك وآخرون (٢٠٢٢)، برنامج إدارة أعراض المريض الإلكترونية لدعم المرضى الذين يتلقون علاج السرطان في المنزل خلال جائحة كورونا.**

كان الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو اختبار جدوى تنفيذ نظام إدارة إيقاف تشغيل الطاقة في حالات الطوارئ، ومعرفة واقع مراقبة المرضى عن بُعد، اعتمد الباحثون في هذه الدراسة على المنهج التجريبي لتناسبه مع موضوع الدراسة، حيث يتم اختبار وملاحظة المرضى بشكل أسبوعي

ومحاولة معرفة كيفية استخدام رعاية المريض عن بُعد، وأظهرت النتائج أن نظام إدارة إيقاف تشغيل الطاقة في فترة تفشي وباء كورونا فعال وهو أحد أشكال إدارة المرضى عن بعد. نلاحظ من الدراسة أعلاه مدى فاعلية الإدارة الإلكترونية أو الإدارة عن بعد في العلوم الطبية التي تحتاج ملاحظة دقيقة، وهذا مؤشر يعبر عن الدور الكبير الذي لعبته الإدارة عن بعد في كافة العلوم.

• **ويسنومورتي وآخدون (٢٠٢٢)، تنفيذ سياسات الحكومة الإلكترونية في بالي.**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه حكومة في تطبيق سياسات الحكومة الإلكترونية، ومعرفة واقع تنفيذ الإدارة الإلكترونية في بالي في الوقت الحالي الذي يشهد فيه العالم تطوراً هائلاً، اعتمد الباحثون في هذه الدراسة على المنهج التحليلي النوعي لكونه يتناسب مع عنوان الدراسة. أظهرت النتائج أن الحكومة في بالي، الإدارة الإلكترونية تنفذ الخدمات الإلكترونية وهذا ما ساعدها على تسير الشؤون الحكومية بشكل أسرع وسليم. نستخلص من الدراسة أعلاه الدور الكبير للإدارة الإلكترونية في تسير العمل الحكومي بالطرق السريعة والسليمة، وهذا ما تطمح له الحكومات.

• **سليلا وآخرون (٢٠٢٢) دراسة دور الحكومة الإلكترونية في تمكين الحكم الرشيد.**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الحكومة الإلكترونية في اتخاذ القرار والحكم الرشيد، ومعرفة المعوقات في تطبيق الحكومة الإلكترونية، اعتمد الباحثون في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتناسبه مع موضوع الدراسة.

أظهرت نتائج الدراسة أن للحكومة الإلكترونية دور في تمكين وتحسين كفاءة تقديم الخدمات الحكومية للموظفين والمواطنين والشركات، تقليل عدد الوكالات، تعزيز الشفافية، وأن هناك معوقات تعيق تطبيق الحكومة الإلكترونية ك (انقطاع الاتصالات بين الحكومة والمواطنين - الفساد)، وأن تطبيق الإدارة الإلكترونية يساعد في التقليل من الفساد.

15.2 التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة أعلاه، نلاحظ مدى اهتمام الباحثين في معظم دول العالم بتطبيق الإدارة الإلكترونية، كذلك نلاحظ الدور الكبير الذي تقوم به الإدارة الإلكترونية في نجاح العمل الإداري من جميع النواحي، سواءً من ناحية السرعة، أو التكلفة، أو الدقة، أو رضى المواطنين والموظفين، كذلك نلاحظ أن معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لكونه المنهج الذي يتناسب مع موضوع هذا النوع من الدراسات.

لقد كانت معظم دراسات الباحثين أعلاه حديثة وشفافية وواضحة ودقيقة، وتفي بالغرض الذي ينشده الباحث.

تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بعدة مميزات وهي:

- الدراسة الوحيدة التي درست هذا الموضوع بمحافظة شمال الشرقية (حسب قراءات واطلاع الباحث).
- ربط الباحث معظم المعلومات بالنسب والأرقام الدقيقة، والتي جاءت من جهات عالمية رسمية ومحلية.
- قام الباحث بالاستعانة بدراسات سابقة حديثة تراوحت بين سنة 2018-2022.
- دقة التعبير ووضوح المعنى.
- جلب بعض الدراسات المحلية من سلطنة عُمان.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

1.3 تمهيد.

2.3 منهجية البحث.

3.3 مجتمع الدراسة.

4.3 عينة البحث.

5.3 مصادر الحصول على المعلومات.

6.3 أداة الدراسة.

7.3 صدق الأداة.

8.3 المعالجة الإحصائية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة واجراءاتها

1.3 تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصلين السابقين لدراسة أثر جائحة كورونا على مدى نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، سنناقش في هذا الفصل وصفاً عاماً للدراسة ومنهجيتها وعينتها وطرق جمع البيانات، كما سيتم عرض صدق وثبات الاستبانة والمعالجات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

2.3 منهجية البحث:

بعد مراجعة الأدبيات النظرية السابقة ذات الصلة بالدراسة الحالية، فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي (دراسة العلاقات بين المتغيرات)، كما اعتمدت البحث على البيانات الكمية باستخدام أداة بحثية مصممة لقياس وتحليل تأثير جائحة كورونا على مدى نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية .

3.3 مجتمع الدراسة:

كان اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية بسيطة من المجتمع المستهدف، وهم المسؤولون بمكتب محافظ شمال الشرقية، وقد تم اختيار المجتمع لتنفيذ الدراسة، لأن مكتب محافظ شمال الشرقية يقدم خدمات مختلفة لشريحة كبيرة من المجتمع، كما يقدم خدمات مختلفة ومتنوعة، لذلك جاءت الدراسة لتستكشف مدى تأثير جائحة كورونا على مدى نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية .

4.3 عينة البحث:

عينة البحث تم اختيارها بطريقة عشوائية من المسؤولين في مكتب محافظ شمال الشرقية، وقد شارك في هذه الدراسة (35) موظفاً من أصحاب الوظائف الأدرية بالمكتب ليجيبوا على الاستبيان المستخدم في الدراسة.

5.3 مصادر الحصول على المعلومات:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات اللازمة للتعبير الكمي والنوعي عن الظاهرة الاجتماعية قيد الدراسة من أجل تحقيق الأهداف النظرية والعملية للدراسة بالاعتماد على الاستبانة التي تم إعدادها والتي تبين متغيرات الدراسة، وتم تصميم هذا الاستبيان بعد مراجعة الأدبيات الإدارية النظرية ذات الصلة بالدراسة الحالية والتي تغطي المتغيرات والافتراضات التي تقوم عليها، والتي تم تفكيكها بعد ذلك وتحليلها باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة لإنتاج مؤشرات ومقاييس قيمة لدعم التعلم الموضوعي لهذه الدراسة، واستخدم مقياس ليكرت المكون من خمس نقاط.

6.3 أداة الدراسة:

بعد البحث في الأدبيات النظرية والدراسات السابقة التي لها علاقة بهذه الدراسة، تم اعتماد أداة البحث الأساسية، وهي الاستبانة الحالية، وفق ما تم اعتماده في الدراسات السابقة، وقد تم تعديلها وتطويرها حتى يسهل فهمها من قبل المستهدفين وحتى يتم جمع المعلومات بشكل دقيق، وبناء على ذلك تم تصميم الاستبيان وقد مر بالمراحل التالية:

- تم عرض الاستبيان على مشرف الرسالة.
- تم تعديله بناءً على ملاحظات المشرف.

- عرض الاستبيان على عدة محكمين للتحكيم ووضع الملاحظات.
- توزيع الاستبيان على العينة المستهدفة.

وتكونت أداة الدراسة من جزئين، الجزء الأول والذي يدرس المتغير المستقل **جائحة كورونا** والمتغير

التابع والذي يبحث في **تطبيق الإدارة الإلكترونية**.

كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي التالي في الاستبيان:

- غير موافق بشدة (درجة واحدة).
- غير موافق (درجتان).
- محايد (3 درجات).
- موافق (4 درجات).
- موافق بشدة (5 درجات).

7.3 صدق الأداة:

يستخدم اختبار صدق وثبات الأداة المستخدمة في الدراسة لقياس مدى قدرة أو صدق الاستبيان على إعطاء بيانات صحيحة وممثلة للمجتمع. وأشهر الاختبارات في قياس الصدق والثبات هو اختبار كرونباخ ألفا (معامل كرونباخ) حيث إنه كلما اقتربت القيمة من الواحد الصحيح فإنه يعني أن الاستبيان يتصف بالصدق والثبات العالي. أي أنه قادر على إعطاء بيانات دقيقة تصف الظاهرة المراد دراستها بشكل صحيح. وفي دراستنا الحالية يوضح الجدول التالي معامل كرونباخ لكل محور وللاستبيان بشكل عام.

جدول (1)

معامل كرونباخ ألفا لقياس الصدق والثبات

م	المحور أو المجال	عدد الأسئلة	معامل كرونباخ ألفا

0.902	8	جائحة كورونا	1
0.909	7	تطبيق الإدارة الإلكترونية	2
0.948	15	إجمالي عدد الأسئلة	

يبين الجدول السابق معامل كرونباخ ألفا والذي يستخدم في قياس صدق وثبات الاستبانة، حيث إنه باقتراب القيمة من الواحد فإن ذلك يدل على قوة وصدق الثبات، ومن الملاحظ أن أقل معامل للصدق قد بلغ (0.902) لمجال جائحة كورونا، أما بالنسبة لمحور تطبيق الإدارة الإلكترونية فقد بلغ المعامل (0.909)، وعند قياس الصدق والثبات للمحور ككل نجد أن المعامل بلغ (0.948) وهي قيمة ممتازة تعكس صدق وثبات الاستبيان المستخدم في الدراسة.

8.3 المعالجة الإحصائية:

تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية المناسبة وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتم تحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق استخدام أساليب الإحصاء الوصفية، مثل التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وبالنسبة لاختبار الفرضيات فقد تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي الاستنتاجي، وفيما يلي شرح لكل اختبار:

- مقاييس النزعة المركزية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري): يستخدم المتوسط الحسابي في وصف آراء عينة الدراسة حول المتغيرات في الدراسة وتحديد درجة قياس العبارات والمحاور، كذلك تعطي انطباع عن درجة استخدام العبارة أو المحور، أما بالنسبة للانحراف المعياري فيستخدم لقياس مدى تشتت البيانات عن وسطها الحسابي.
- اختبار ألفا كرونباخ: يستخدم هذا الاختبار في قياس صدق وثبات الاستبيان المستخدم في جمع بيانات الدراسة.

- تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression): يستخدم اختبار الانحدار الخطي في قياس العلاقة أو الأثر بين متغيرين. كما يستخدم في قياس العلاقات السببية التي تؤثر على العلاقة بين هذين المتغيرين.

الفصل الرابع

النتائج

1.4 التحليل الإحصائي

2.4 تحليل فرضيات الدراسة

الفصل الرابع

النتائج

1.4 التحليل الإحصائي:

يتناول هذا القسم التحليل الإحصائي للبيانات، حيث يناقش في البداية الإحصاء الوصفي لأسئلة ومحاور الدراسة، ثم يستعرض التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأسئلة ومحاور الدراسة، ثم بعد ذلك يجيب على أسئلة وفرضيات البحث. وقد شارك في الدراسة عينة مكونة من 15 مستجيب.

جدول (2)

توزيع الأسئلة على محاور الدراسة

م	المحور أو المجال	عدد الأسئلة	النسبة
1	جائحة كورونا	8	53.3%
2	تطبيق الإدارة الإلكترونية	7	46.7%
	إجمالي عدد الأسئلة	15	100%

يستعرض الجدول السابق توزيع الأسئلة على محاور الدراسة. حيث تضمن الدراسة محورين هما جائحة كورونا يوجد به (8) أسئلة، والمحور الثاني والمتعلق بتطبيق الإدارة الإلكترونية ويضم (7) أسئلة.

جدول (3)

معايير التقييم المستخدمة لقياس مستويات العبارات

الدرجة	الوسط الحسابي	مقياس ليكرت	م
ضعيفة جدا	1.00 - 1.79	غير موافق بشدة	1
ضعيفة	1.80 - 2.59	غير موافق	2
متوسطة	2.60 - 3.39	محايد	3
عالية	3.40 - 4.19	موافق	4
عالية جدا	4.20 - 5.00	موافق بشدة	5

المقياس المستخدم في قياس أسئلة الاستبيان هو مقياس ليكرت الخماسي بالطريقة التالية: (غير موافق بشدة = 1, غير موافق = 2, محايد = 3, موافق = 4, موافق بشدة = 5)، ولمعرفة درجة القياس للأسئلة وللمحاور تم تقسيم المعايير إلى خمس فئات متساوية بحيث يكون طول كل فئة (0.79) وباستخدام المتوسط الحسابي يتم قياس درجة أو مستوى العبارات والمحاور، كما نلاحظ أن درجات القياس تتراوح من المستوى الضعيف جداً إلى المستوى العالي جداً.

جدول (4)

التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال جائحة كورونا

رقم العنصر	عبارات المحور	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	استخدام وتطبيق الإدارة الإلكترونية	11.4 %	20.0 %	17.1 %	28.6 %	22.9 %	3.31	1.345	7

									قبل الجائحة هو نفسه عند ظهور الجائحة	
2	عالية	1.061	4.14	42.9 %	42.9 %	5.7%	2.9%	5.7%	أسهمت الإدارة الإلكترونية في إدامة العمل عند تقليص عدد الموظفين بسبب الجائحة في مكتب المحافظ	2
3	عالية	1.056	4.06	42.9 %	34.3 %	8.6%	14.3 %	0.0%	أسهمت جائحة كورونا في تشجيع الموظفين على تطبيق الإدارة الإلكترونية	3
1	عالية	1.175	4.17	54.3 %	25.7 %	8.6%	5.7%	5.7%	أسهمت جائحة كورونا في رفع مستوى إدراك الموظفين لكافة برامج تطبيق الإدارة الإلكترونية	4
5	عالية	1.216	3.86	37.1 %	34.3 %	11.4 %	11.4 %	5.7%	أسهمت الإدارة الإلكترونية في	5

									إدامة عمل مكتب المحافظ من المنزل	
6	عالية	1.152	3.71	25.7 %	42.9 %	14.3 %	11.4 %	5.7%	ارتفعت نسبة انجاز المعاملات في فترة انتشار الوباء	6
4	عالية	1.095	3.91	34.3 %	37.1 %	20.0 %	2.9%	5.7%	تُسهّم البرمجيات المستخدمة في مكتب المحافظ في رفع مستوى العمليات الإدارية	7
2	عالية	1.089	4.14	45.7 %	37.1 %	8.6%	2.9%	5.7%	تساهم شبكة الاتصالات المستخدمة في مكتب المحافظ في رفع مستوى العمليات الإدارية	8
	عالية	1.149	3.91	38.2 %	35.4 %	11.8 %	8.9%	5.7%		المجموع

تشير النتائج في الجدول السابق إلى التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال جائحة كورونا والذي احتوى على (8) عبارات، كما تشير النتائج إلى أن العبارة (أسهمت جائحة كورونا في رفع مستوى إدراك الموظفين لكافة برامج تطبيق الإدارة الإلكترونية) حصلت على أكبر وسط

حسابي وبمقدار (4.17) وانحراف معياري (1.175)، كما حصلت على درجة قياس عالية. ثم بعد ذلك العبارتين (أسهمت الإدارة الإلكترونية في إدامة العمل عند تقليص عدد الموظفين بسبب الجائحة في مكتب المحافظ) و (تُسهّم شبكة الاتصالات المستخدمة في مكتب المحافظ في رفع مستوى العمليات الإدارية) بمتوسط حسابي (4.14) وانحرافين معياريين (1.061) و (1.089) ودرجة قياس عالية للعبارتين، يليهما العبارة (أسهمت جائحة كورونا في تشجيع الموظفين على تطبيق الإدارة الإلكترونية) بمتوسط (4.06) وانحراف معياري (1.056)، وبدرجة قياس عالية أيضاً، أما بالنسبة لأقل متوسط حسابي فبلغ (3.31) للعبارة (استخدام وتطبيق الإدارة الإلكترونية قبل الجائحة هو نفسه عند ظهور الجائحة) وانحرافها المعياري (1.345)، وعند قياس الوسط الحسابي لمحور جائحة كورونا نجد أن متوسط المتوسطات الحسابية يبلغ (3.91) ومتوسط الانحرافات المعيارية يساوي (1.89)، كما ان درجة القياس كانت عالية.

جدول (5)

التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تطبيق الإدارة الإلكترونية

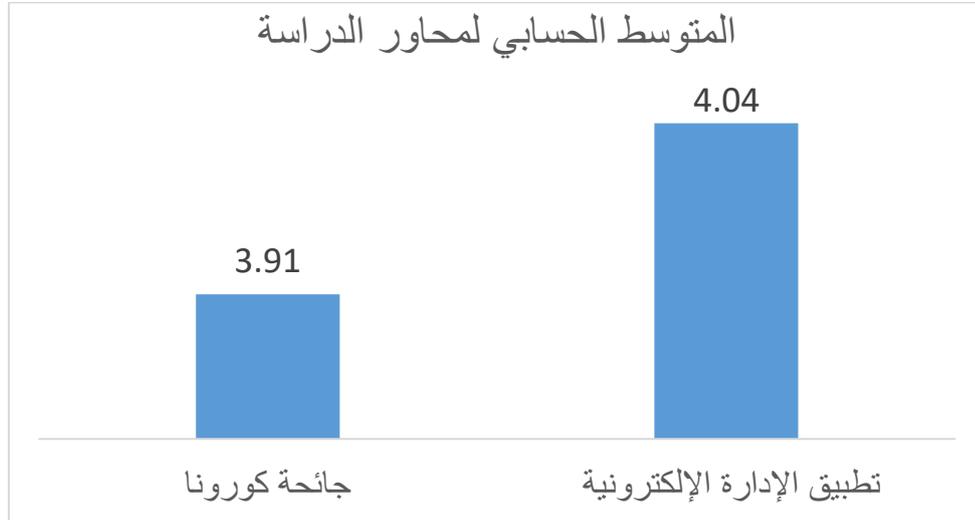
رقم العبارة	عبارات المحور	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
1	للإدارة الإلكترونية تأثير على المستوى الخدمي في أقسام مكتب المحافظ	2.9 %	5.7 %	8.6%	34.3 %	48.6 %	4.20	1.023	عالية جداً	1

رقم العبارة	عبارات المحور	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق	الوسط الحسني	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
2	للإدارة الإلكترونية تأثير على مستوى سير العمل في مكتب المحافظ	2.9 %	8.6 %	8.6%	45.7 %	34.3 %	4.00	1.029	عالية	5
3	للإدارة الإلكترونية دور في سرعة إنجاز المعاملات في مكتب المحافظ	5.7 %	2.9 %	8.6%	45.7 %	37.1 %	4.06	1.056	عالية	3
4	للإدارة الإلكترونية دور في سير العمل المتعلق بالجهات الحكومية عند تفشي وباء كورونا	2.9 %	8.6 %	14.3 %	34.3 %	40.0 %	4.00	1.085	عالية	5
5	للإدارة الإلكترونية دور في سير العمل المتعلق بالمواطنين عند تفشي وباء كورونا	8.6 %	0.0 %	8.6%	45.7 %	37.1 %	4.03	1.124	عالية	4

رقم العبارة	عبارات المحور	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
6	تزود الإدارة الإلكترونية ببيانات ومعلومات موثوقة تساعد في اتخاذ القرارات	5.7 %	8.6 %	2.9%	34.3 %	48.6 %	4.11	1.183	عالية	2
7	تساعد الإدارة الإلكترونية في رفع مستوى انتاجية الموظفين	8.6 %	2.9 %	25.7 %	20.0 %	42.9 %	3.86	1.264	عالية	6
	المجموع	5.3 %	5.3 %	11.0 %	37.1 %	41.2 %	4.04	1.109	عالية	

توضح نتائج التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تطبيق الإدارة الإلكترونية والذي يحتوي على (7) عبارات إلى أن العبارة (للإدارة الإلكترونية تأثير على المستوى الخدمي في أقسام مكتب المحافظ) لديها أعلى وسط حسابي وبمقدار (4.20) وانحراف معياري (1.023) وبدرجة قياس عالية جداً، ثم تأتي بعد ذلك العبارة (تزود الإدارة الإلكترونية ببيانات ومعلومات موثوقة تساعد في اتخاذ القرارات) بمتوسط حسابي (4.11) وانحراف معياري (1.183) وبدرجة قياس عالية، يليهم العبارة (للإدارة الإلكترونية دور في سرعة إنجاز المعاملات في مكتب المحافظ) بمتوسط حسابي بلغ (4.06) وانحراف معياري (1.056) وبدرجة قياس عالية، كما نجد من خلال التحليل أن أقل متوسط حسابي كان

(3.86) للعبارة (تساعد الإدارة الإلكترونية في رفع مستوى إنتاجية الموظفين) وبانحراف معياري (1.264) ودرجة قياس عالية. وبالنسبة لمحور تطبيق الإدارة الإلكترونية فقد بلغ متوسط المتوسطات الحسابية (4.04) ومتوسط الانحرافات المعيارية يساوي (1.109) وبدرجة قياس عالية.



شكل (2): المتوسط الحسابي لمحاور الدراسة

يقارن الشكل السابق بين المتوسطات الحسابية لمحوري جائحة كورونا وتطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتب محافظ شمال الشرقية، حيث نلاحظ أن المتوسط الحسابي (4.04) لمحور تطبيق الإدارة الإلكترونية أكبر من المتوسط الحسابي (3.91) لمحور جائحة كورونا.

1- ما مدى توفير إدارة مكتب محافظ شمال الشرقية خدمات الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة

كورونا؟

تشير نتائج تحليل البيانات كما أشار إليها المشاركون أن إدارة مكتب محافظ شمال الشرقية توفر خدمات الإدارة الإلكترونية بمستوى عال، حيث بلغ معدل تطبيق خدمات الإدارة الإلكترونية (3.91) من خمس درجات قياس، وتعتبر درجة تطبيق جيدة جداً في ظل جائحة كورونا.

2- ما مدى تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية بمكتب محافظ شمال الشرقية في ظل جائحة كورونا؟

أشار المشاركون في الدراسة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بمكتب محافظ شمال الشرقية في ظل جائحة كورونا قد كان له أثر ودور إيجابي عال في تحسين وسرعة إنجاز الأعمال المختلفة، فقد بلغ متوسط تطبيق الإدارة الإلكترونية (4.04) من خمس درجات. ويعتبر هذا التطبيق عال ويعبر عن دور مكتب محافظ شمال الشرقية في مواكبة التغييرات والتطورات التي حثت في ظل جائحة كورونا.

2.4 تحليل فرضيات الدراسة:

للإجابة على الأسئلة المطروحة أعلاه، فقد صيغت الفرضيات الآتية:

ما مدى تأثير جائحة كورونا على مدى نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية بمكتب محافظ شمال الشرقية.

في البداية نقيس العلاقة بين محور جائحة كورونا وبين محور تطبيق الإدارة الإلكترونية بمكتب محافظ شمال الشرقية.

جدول (6)

العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجائحة كورونا

تطبيق الإدارة الإلكترونية		
0.871	معامل بيرسون	جائحة كورونا
0.000	مستوى الدلالة	
35	العدد	

تشير النتائج أن العلاقة بين المتغيرين تبلغ (0.871)، وهي علاقة قوية كما أن العلاقة دالة إحصائياً لأن مستوى الدلالة يساوي (0.000) وهي أقل من (0.05).

بعد ذلك نبحت العلاقة السببية باستخدام اختبار الانحدار الخطي.

جدول (7)

ملخص النموذج

النموذج	R	R مربع	مربع R المعدل	التقديري خطأ المعياري
1	0.871	0.758	0.751	0.44663

المتنبات: جائحة كورونا

تشير النتائج في الجدول السابق إلى أن قيمة الارتباط (R) بين مجال جائحة كورونا ومجال تطبيق الإدارة الإلكترونية تساوي (0.871) وهي علاقة ارتباط قوية، كما أشارت النتائج من خلال قيمة مربع (R) إلى أن مجال جائحة كورونا يفسر (75.8 %) من التباين الحاصل في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية

جدول (8)

تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	F	مستوى الدلالة
1	الانحدار	1	20.656	103.550	0.000
	البواقي	33	0.199		
	المجموع	34	27.238		

المتغير التابع: تطبيق الإدارة الإلكترونية

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي توضح أن قيمة (F) تساوي (103.550) ودرجات الحرية (33,1) وبما أن قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05) فإنه توجد علاقة وأثر ذات دلالة إحصائية بين مجال جائحة كورونا ومجال تطبيق الإدارة الإلكترونية .

جدول (9)

المعاملات

مستوى الدلالة	t	معاملات غير موحدة موحدة		النموذج	
		معاملات موحدة	الخطأ المعياري	B	
0.094	1.722		0.346	0.597	ثابت
0.000	10.176	0.871	0.086	0.879	جائحة كورونا

يعرض جدول المعاملات أن قيمة (T) تساوي (10.176) كما أن مستوى الدلالة يساوي (0.000)، وهو ذات دلالة إحصائية وهذا يثبت أيضاً وجود أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لمجال جائحة كورونا على مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبالتالي نستنتج معادلة الانحدار الخطي بين المتغيرين:

$$\text{تطبيق الإدارة الإلكترونية} = (0.597) + (0.879) \text{ جائحة كورونا.}$$

الفرضية الأولى:

يوجد هناك أثر ذات دلالة إحصائية لبرمجيات الحاسوب على تطبيق الإدارة الإلكترونية بمكتب محافظ شمال الشرقية.

نقوم بصيغة الفرضية العدمية والفرضية البديلة.

الفرضية العدمية: لا يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبرمجيات الحاسوب على تطبيق الإدارة الإلكترونية بمكتب محافظ شمال الشرقية.

الفرضية البديلة: يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبرمجيات الحاسوب على تطبيق الإدارة الإلكترونية بمكتب محافظ شمال الشرقية.

بداية نوجد العلاقة بين أثر برمجيات الحاسوب على تطبيق الإدارة الإلكترونية بمكتب محافظ شمال الشرقية.

جدول (10)

العلاقة بين مساهمة البرمجيات المستخدمة في مكتب المحافظ وتطبيق الإدارة الإلكترونية

تطبيق الإدارة الإلكترونية		
0.805	معامل بيرسون	تساهم البرمجيات المستخدمة في
0.000	مستوى الدلالة	مكتب المحافظ في رفع مستوى
35	العدد	العمليات الإدارية

يبين الجدول السابق أثر مساهمة البرمجيات المستخدمة في مكتب المحافظ في رفع مستوى العمليات الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث تشير النتائج أن الارتباط بينهم يساوي (0.805) وهو ارتباط قوي بينهما، ويشير مستوى الدلالة أن العلاقة ذات دلالة إحصائية كون القيمة أقل من (0.05).

جدول (11)

ملخص النموذج

النموذج	R	R مربع	مربع R المعدل	التقدير في خطأ المعياري
1	0.805	0.648	0.638	0.53873

المنبئات: تساهم البرمجيات المستخدمة في مكتب المحافظ في رفع مستوى العمليات الإدارية

يعرض الجدول السابق قيمة الارتباط (R) بين مساهمة البرمجيات المستخدمة في مكتب المحافظ في رفع مستوى العمليات الإدارية ومجال تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تساوي (0.805)، وهي علاقة ارتباط قوية، كما وضحت النتائج من خلال قيمة مربع (R) إلى أن مساهمة البرمجيات المستخدمة في مكتب المحافظ في رفع مستوى العمليات الإدارية تفسر (64.8 %) من التباين الحاصل في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية

جدول (12)

تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

مستوى الدلالة	F	مربع المتوسط	درجات الحرية	مجموع المربعات	النموذج	
0.000	60.851	17.661	1	17.661	الانحدار	1
		0.290	33	9.578	البواقي	
			34	27.238	المجموع	
المتغير التابع: تطبيق الإدارة الإلكترونية						

توضح النتائج من خلال اختبار تحليل التباين الأحادي أن قيمة (F) تساوي (60.851) ودرجات الحرية (33,1)، وبما أن قيمة مستوى الدلالة أقل من (0.05) فإنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة والقائلة بوجود أثر ذات دلالة إحصائية لبرمجيات الحاسوب المستخدمة على تطبيق الإدارة الإلكترونية بمكتب محافظ شمال الشرقية.

جدول (13)

المعاملات

مستوى الدلالة	t	معاملات غير موحدة موحدة		النموذج		
		معاملات موحدة	معاملات غير موحدة	B	الخطأ المعياري	
0.000	4.259	بيتا	0.343	1.460	ثابت	1
0.000	7.801	0.805	0.084	0.658	تُسهّم البرمجيات المستخدمة في مكتب المحافظ في رفع مستوى العمليات الإدارية	

جدول المعاملات يبين قيمة (T) التي تساوي (7.801) ومستوى الدلالة يساوي (0.000) وهو ذات دلالة إحصائية، وهذا يؤيد قبول الفرضية البديلة. ومنها نستنتج معادلة الانحدار الخطي بين المتغيرين من خلال قيم (B):

تطبيق الإدارة الإلكترونية = (1.460) + (0.658) مساهمة البرمجيات المستخدمة في مكتب المحافظ.

الفرضية الثانية:

يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمساهمة شبكة الاتصالات على تطبيق الإدارة الإلكترونية بمكتب محافظ شمال الشرقية.

بداية نعمل على صياغة فرضية عدمية وفرضية بديلة.

الفرضية عدمية: لا يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية في مساهمة شبكة الاتصالات على تطبيق الإدارة الإلكترونية بمكتب محافظ شمال الشرقية.

الفرضية البديلة: يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية في مساهمة شبكة الاتصالات على تطبيق الإدارة الإلكترونية بمكتب محافظ شمال الشرقية.

نوجد العلاقة بين أثر مساهمة شبكة الاتصالات المستخدمة في مكتب المحافظ في رفع مستوى العمليات الإدارية بمكتب محافظ شمال الشرقية.

جدول (14)

العلاقة بين مساهمة شبكة الاتصالات المستخدمة في مكتب المحافظ وتطبيق الإدارة الإلكترونية

تطبيق الإدارة الإلكترونية	
---------------------------	--

0.835	معامل بيرسون	تساهم شبكة الاتصالات المستخدمة في مكتب المحافظ في رفع مستوى العمليات الإدارية
0.000	مستوى الدلالة	
35	العدد	

يعرض الجدول السابق العلاقة بين مساهمة شبكة الاتصالات المستخدمة في مكتب المحافظ وتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث بلغت قيمة معامل بيرسون بين المتغيرين (0.835)، وهي علاقة ارتباط قوية بينهما، كما ان العلاقة ذات دلالة إحصائية كون مستوى الدلالة أقل من (0.05).

جدول (15)

ملخص النموذج

النموذج	R	R مربع	مربع R المعدل	التقدير في خطأ المعياري
1	0.835	0.698	0.689	0.49936
المنبئات: تساهم شبكة الاتصالات المستخدمة في مكتب المحافظ في رفع مستوى العمليات الإدارية				

يبين جدول ملخص النموذج السابق قيمة الارتباط (R) بين مساهمة شبكة الاتصالات المستخدمة في مكتب المحافظ ومجال تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تساوي (0.835)، وهي علاقة طردية قوية، كما بينت النتائج إلى أن مساهمة شبكة الاتصالات المستخدمة في مكتب المحافظ تفسر (69.8%) من التباين الحاصل في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية كما توضحه قيمة مربع (R).

جدول (16)

تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	F	مستوى الدلالة
1	19.010	1	19.010	76.235	0.000
الانحدار					

		0.249	33	8.229	البواقي
			34	27.238	المجموع
المتغير التابع: تطبيق الإدارة الإلكترونية					

اختبار تحليل التباين الأحادي يعرض قيمة (F) التي تساوي (76.235) ودرجات الحرية (33,1) كما ان قيمة مستوى الدلالة تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05)، لذلك نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة والمتمثلة بوجود أثر ذات دلالة إحصائية في مساهمة شبكة الاتصالات على تطبيق الإدارة الإلكترونية بمكتب محافظ شمال الشرقية.

جدول (17)

المعاملات

مستوى الدلالة	t	معاملات موحدة		معاملات غير موحدة موحدة		النموذج
		بيتا	خطأ المعياري	B		
0.001	3.537		0.337	1.191	ثابت	1
0.000	8.731	0.835	0.079	0.687	شُهم شبكة الاتصالات المستخدمة في مكتب المحافظ في رفع مستوى العمليات الإدارية	

تشير النتائج في جدول المعاملات أن قيمة (T) تساوي (8.731) ومستوى الدلالة يساوي (0.000)

وهو ذات دلالة إحصائية وهذا يؤكد قبول الفرضية البديلة. وبالتالي نستنتج معادلة الانحدار الخطي البسيط

بين المتغيرين وذلك باستخدام قيم (B):

تطبيق الإدارة الإلكترونية = (1.191) + (0.687) مساهمة شبكة الاتصالات على تطبيق الإدارة

الإلكترونية بمكتب محافظ شمال الشرقية.

المناقشة والنتائج والتوصيات

1،5 المناقشة:

2،5 النتائج:

3،5 التوصيات:

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

1.5 مناقشة السؤال الأول:

السؤال الأول: ما مدى توفير إدارة مكتب محافظ شمال الشرقية خدمات الإدارة الإلكترونية في ظل

جائحة كورونا؟

تبين لنا أن نسبة المتوسط الحسابي في مجال جائحة كورونا في هذا السؤال في الدراسة (٣,٩١)، وهذا يعتبر عال ويتناسب مع ما ذكرته دراسة الباحث سالم (٢٠٢١) التي كانت بعنوان واقع استخدام الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر مديري المدارس الأساسية بمديرية ديرعلا-الأردن في ظل جائحة كورونا، حيث أظهرت الدراسة أن المتوسط كان (٤,١٠) أي أنها عالية، كذلك يتناسب مع دراسة ويجسيك وآخرون (٢٠٢٢) التي كانت بعنوان برنامج إدارة أعراض المريض الإلكترونية لدعم المرضى الذين يتلقون علاج السرطان في المنزل خلال جائحة كورونا، حيث أظهرت النتائج كذلك أن نظام إدارة إيقاف تشغيل الطاقة في فترة تفشي وباء كورونا فعال وهو أحد أشكال إدارة المرضى عن بعد.

2.5 مناقشة السؤال الثاني:

السؤال الثاني: ما مدى تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية بمكتب محافظ شمال الشرقية في ظل جائحة

كورونا؟

تبين لنا أن المتوسط الحسابي لهذا السؤال في الجدول الخاص بالتوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تطبيق الإدارة الإلكترونية الذي تشير النسبة فيه (٤,٠٤) أي أنها عالية وتتناسب مع دراسة العايب ربيعة، وبو عصيدة وهبية (٢٠٢٠) التي كانت بعنوان الإدارة الإلكترونية

وخدمة المرفق العام، حيث أظهرت النتائج أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر يحظى بتطور كبير وواضح من خلال التشريعات والقوانين، كذلك سهولة الإدارة في المؤسسات التي طبقت الإدارة الإلكترونية بشكل واضح.

النتائج:

- تشير نتائج تحليل البيانات كما أشار إليها المشاركون أن إدارة مكتب محافظ شمال الشرقية توفر خدمات الإدارة الإلكترونية بمستوى عالٍ.
- أشار المشاركون في الدراسة أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بمكتب محافظ شمال الشرقية في ظل جائحة كورونا قد كان له أثر ودور إيجابي عالٍ في تحسين وسرعة إنجاز الأعمال المختلفة.
- تشير النتائج أن العلاقة بين المتغيرين تبلغ (0.871) وهي علاقة قوية كما أن العلاقة دالة إحصائياً لأن مستوى الدلالة يساوي (0.000) وهي أقل من (0.05).

التوصيات:

الإدارة الإلكترونية هي نظام متكامل ومساحة رقمية تشمل جميع الأعمال الإلكترونية، للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، وباختصار الانتقال من الأساليب اليدوية التقليدية لإنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة إلى الإلكترونية . لتحسين استخدام الوقت والمال والطاقة، كما أنها استراتيجية إدارة في عصر المعلومات، مكرسة لخدمة أفضل للمواطنين والمؤسسات وعملائهم، من خلال الاستخدام الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال استخدام الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في الأطر الإلكترونية الحديثة من أجل تحسين الوقت واستخدام المال والطاقة لتحقيق الاحتياجات المستهدفة والجودة المطلوبة.

بناءً على النتائج أعلاه والدراسات والأدبيات السابقة والإطار النظري توصي هذه الدراسة بالآتي.

- تحويل كل أقسام مكتب المحافظ والدوائر الحكومية والمؤسسات التي تعمل على الإدارة الإلكترونية إلى نظام إلكتروني موحد يسهل عملية الإدارة بطريقة تتناسب مع التغيرات العالمية.

- العمل من المنزل لمدة يومين في الأسبوع لتمكين الموظفين من الاعتماد على الإدارة الإلكترونية خارج نطاق المؤسسة ومن أجل الاستعداد لكل حدث طارئ.
- تعليم الموظفين الجدد بكافة أساسيات الإدارة الإلكترونية من أجل تطبيقها في عملهم.
- إضافة تدريب بشكل اسبوعي في كل جهة حكومية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- الاستفادة من خبرات الدول المتقدمة في المجال الإلكتروني مثل (الصين - أمريكا - اليابان).
- تحسين البنية التحتية اللازمة من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- رفع مستوى المخصصات المالية في مجال تقنية المعلومات.
- التحفيز المالي للموظفين الذين يتقنون البرامج الإلكترونية لتشجيع الموظفين الذين لا يتقنونها.

الخاتمة:

بعد تناولنا موضوع أثر جائحة كورونا على نسبة نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبالتقرب أكثر إلى مكتب محافظ شمال الشرقية باعتباره الإدارة والجهة الإشرافية على المؤسسات الحكومية الأخرى، ولما يقدمه من خدمات إدارية تلبي احتياجات المجتمع المحلي، يمكننا القول حسب النتائج أن إدخال الإدارة الإلكترونية والتكنولوجيا ضرورية الاستخدام ليس فقط في مكتب محافظ شمال الشرقية، إنما في جميع الجهات الحكومية لكونها ستسهم في تبسيط إجراءات العمل، وسرعة الإنجاز، وتقليل الضغط والجهد والمال على الموظفين، كذلك سوف تكون جميع الجهات في أتم الاستعداد من أجل مواجهة أي حدث طارئ في المستقبل، كما أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سوف ينعكس على جودة الأداء و فاعليتها، والخدمات المقدمة إلى المواطنين، وبعد تحليل النتائج وشرح الإطار النظري اتضح لنا النتائج التالية:

- الإدارة الإلكترونية تلعب دورا فعالا في تحسين جودة العمل وتسريع الإجراءات.

- تحسنت أساليب الإدارة بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- جميع الباحثين متفقين على استبدال الإدارة التقليدية إلى إدارة إلكترونية.
- زاد استخدام الإدارة الإلكترونية في فترة تفشي وباء كورونا بمكتب محافظ شمال الشرقية.
- ارتفع مستوى الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية.
- الإدارة الإلكترونية مطلب أساسي في الوقت الحالي المتزامن مع التقدم والتطور الإلكتروني.

قائمة المراجع

أولاً، المراجع العربية:

بالحاج, مصطفى احمد, المبروك, و يوسف خليفة (٢٠٢٢). أثر تطبيقات الإدارة الإلكترونية على

جودة الخدمات التعليمية" دراسة تطبيقية على جامعة الزاوية".

تبون, & عبد الكريم. (2021). التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية : المبررات

والمعوقات. مجلة طنبنة للدراسات العلمية الأكاديمية, 4(3), 65-83.

ثلاجية الطيب, & دغريير فتحي. (2021). التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية أسس

وتحديات. الإدارة الإلكترونية في الجزائر الواقع وإشكالية التطبيق.

الخروصي, زيد, & عبدالوهاب, عبدالمجيد, & إبراهيم, محمد, (2021), الإدارة الإلكترونية ودورها

في تحسين العمل الإداري في المدارس الحكومية بمحافظتي البريمي والظاهرة في سلطنة

عُمان، مجلة العلوم التربوية و النفسية، 5(26), 1-26.

شريف ميلود. (2019). دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي (Doctoral

dissertation, جامعة محمد بوضياف المسيلة).

الصوافي, محمد, & الفهدي, راشد, & الحارثية, عائشة, (2014), درجة توظيف الإدارة الإلكترونية

في بعض العمليات الإدارية بمدارس التعليم الأساسي في سلطنة عُمان، المجلة الدولية التربوية

المتخصصة، (عُمان)، ٦، ١٠٠.

طويرات, بلال, شنتوي فؤاد, د. مجادي, & رابح, (2021), إسهامات الإدارة الإلكترونية على الأداء

بالمؤسسات الرياضية في ظل جائحة كورونا. (Doctoral dissertation).

العايب ربيعة, بوعصيدة وهيبه. (2020). الإدارة الإلكترونية وخدمة المرفق العام (Doctoral

dissertation).

علي سعدي عبدالزهره، (2021)، الإدارة الإلكترونية وجائحة كورونا، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، 53-77، (2)10.

قطش، بوزانة، & رفيق. (2022). استخدام التكنولوجيات الحديثة في تحسين صورة الإدارة المحلية_دراسة ميدانية بلدية قسنطينة_. مجلة الر سالة للدراسات والبحوث الإنسانية، 7(2)، 61-77.

محمد، & خربوش، (2021)، الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالتغيير التنظيمي (Doctoral dissertation , جامعة المسيلة).

مسيف، حاجي، فلة، حفيظي، & ليليا. (2021). الإدارة الإلكترونية ودورها في إدارة الموارد البشرية في ظل مخاطر وباء كورونا.

مولاي اممر، &يزيد قادة، (2021)، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في القطاع العمومي خلال جائحة كورونا، دراسة تطبيقية بديرية الإدارة المحلية بولاية سعيدة، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، 688-706، (1)4.

مولود، & بديار. (2021). أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي (Doctoral dissertation, جامعة المسيلة).

ناصر عويد عطية العقابي، و أ. م. د خلود هادي عبود الربيعي. (2018). تحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية ودوره في تحسين الاداء الوظيفي للموارد البشرية. مجلة دراسات محاسبية ومالية، 13(45).

نوال بنت علي البلوشية، نبهان بن حارث الحراسي، & علي بن سيف العوفي، (2020)، واقع التحول الرقمي في المؤسسات العُمانية Journal of Information Studies & Technology . (JIS&T), 2020(1), 2.

- Ali, B. J., & Anwar, G. (2021). Factors Influencing the Citizens' Acceptance of Electronic Government. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5.
- Alqudah, M. A., & Muradkhanli, L. (2021). Electronic Management and Its Role in Developing the Performance of E-government in Jordan. *Electronic Research Journal of Engineering, Computer and Applied Sciences*, 3, 65-82
- Nurgalieva, AA, Kenzhetaeva, GK, Shafeeva, LA, Akhmetova, DD, & Beisembina, AN (2021). "ELECTRONIC GOVERNMENT" IN THE PUBLIC ADMINISTRATION SYSTEM. *Scientific Journal "Bulletin of the National Academy of Sciences of the Republic of Kazakhstan"*, (5), 82-89.
- Silal, P., Saha, D., Bose, I., & Jaikumar, S. Studying the Role of E-Government in enabling Good Governance
- Wisnumurti, A. G. O., Candranegara, I. M. W., & Anggriyani, N. M. (2022). Implementation of E-Government Policies in Bali. *KnE Social Sciences*, 832-838.
- Wujcik, D., Dudley, W. N., Dudley, M., Gupta, V., & Brant, J. (2022). Electronic Patient Symptom Management Program to Support Patients Receiving Cancer Treatment at Home During the COVID-19 Pandemic. *Value in Health*.
- Zeebaree, M., Sattar, S., Ismael, G. Y., Qader, A. N., & Aqel, M. (2021). Impact of infrastructure barriers on electronic government implementation. *Estudios De Economia Aplicada*, 38(4), 3971.

المواقع الإلكترونية :

م	اسم الموقع	الموقع الإلكتروني	تاريخ زيارة الموقع
1	جريدة عُمان	https://www.omandaily.om	2021/12/25 2022/5/22 2022/5/26
2	وزارة الصحة بسلطنة عُمان	https://www.moh.gov.om/ar/1	2021/12/26 2022/5/22
3	منظمة الصحة العالمية	https://www.who.int/ar	2021/12/31 2022/5/19
4	جريدة الشبيبة	www.shabiba.vom	2022/5/26

قائمة الملاحق

الملحق (1) قائمة المحكمين

الملحق رقم (2) الاستبانة

الملحق (1) قائمة المحكمين

الرقم	الاسم
1	د.خالد دهليز
2	د. الياس شهداء
3	د. محمد بشير

الملحق رقم (2) الاستبانة

سلطنة عُمان

جامعة الشرقية

برنامج الماجستير في إدارة الأعمال

استمارة استبانة

موجهة إلى مدراء دوائر مكتب محافظ شمال الشرقية ورؤساء الأقسام

بعد وافر الاحترام والتقدير،

في إطار تكملة متطلبات درجة الماجستير بجامعة الشرقية في قسم (إدارة الأعمال) تخصص إدارة الأعمال العامة، أضع بين يديكم هذه الاستبانة التي ستساهم بالتأكد في وضوح نتائج البحث ومعرفة واقع الإدارة الإلكترونية بمكتب محافظ شمال الشرقية والتي ستساهم كذلك في نجاح رسالة الباحث التي بعنوان:

"أثر جائحة كورونا على مدى نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية "

*للتكرم بالاطلاع ووضع علامة (x) في المربع المناسب

*ملاحظة مهمة: جميع هذه الأجوبة ستكون سرية للغاية وسوف تستخدم لغرض البحث

فقط.

إشراف الدكتور: هايل عبد المولى طشطوش

إعداد الطالب: محمد بن سعيد السيابي

السنة الدراسية: 2021 / 2022

المحور الأول: جائحة كورونا

م	فقرات المتغير الأول (جائحة كورونا)	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	استخدام وتطبيق الإدارة الإلكترونية قبل الجائحة هو نفسه عند ظهور الجائحة					
2	ساهمت الإدارة الإلكترونية في إدامة العمل عند تقليص عدد الموظفين بسبب الجائحة في مكتب المحافظ					
3	ساهمت جائحة كورونا في تشجيع الموظفين على تطبيق الإدارة الإلكترونية					
4	ساهمت جائحة كورونا في رفع مستوى إدراك الموظفين لكافة برامج تطبيق الإدارة الإلكترونية					
5	ساهمت الإدارة الإلكترونية في إدامة عمل مكتب المحافظ من المنزل					
6	ارتفعت نسبة انجاز المعاملات في فترة انتشار الوباء					
7	تساهم البرمجيات المستخدمة في مكتب المحافظ في رفع مستوى العمليات الإدارية					
8	تساهم شبكة الاتصالات المستخدمة في مكتب المحافظ في رفع مستوى العمليات الإدارية					

المحور الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية

م	فقرات المتغير الثاني (تطبيق الإدارة الإلكترونية)	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	للإدارة الإلكترونية تأثير على المستوى الخدمي في أقسام مكتب المحافظ					
2	للإدارة الإلكترونية تأثير على مستوى سير العمل في مكتب المحافظ					
3	للإدارة الإلكترونية دور في سرعة إنجاز المعاملات في مكتب المحافظ					
4	للإدارة الإلكترونية دور في سير العمل المتعلق بالجهات الحكومية عند تفشي وباء كورونا					
5	للإدارة الإلكترونية دور في سير العمل المتعلق بالمواطنين عند تفشي وباء كورونا					
6	تزود الإدارة الإلكترونية بيانات ومعلومات موثوقة تساعد في اتخاذ القرارات					
7	تساعد الإدارة الإلكترونية في رفع مستوى إنتاجية الموظفين					

في حال لديكم أي ملاحظات الرجاء كتابتها في الفراغات أدناه:

