الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

الحمد لله ربِّ العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد، وعلى آله وصحبة وسلم تسليما

أما بعد: إنَّ التطور العلمي الذي يشهده العالم الحديث في الصناعات التكنولوجية والتي أخذت طابع الابتكار وسهولة التعامل أثّر بشكل ملحوظ على مختلف مجالات الحياة ، مما دفع العديد من المنظمات للاهتمام بالتكنولوجيا ،ومحاولة مواكبة ما يستجد فيها من تطورات تقنية، لضمان اقتنائها والاستفادة منها، والمنظمات التي تقاوم التغيير، وتعجز عن التكيف بفاعلية مع متطلبات العصر وتحدياته سوف تفشل في التقدم والاستمرار والبقاء إذا ما استمرت في التمسك بالنموذج البيروقراطي وحرفية القوانين واللوائح والحفاظ على مبدأ السرية في المعلومات وتركيزها في الإدارة العليا، مما يؤدي إلى انعزال تلك المنظمات عن مجتمعاتها، وتخلفها في المجال الذي يمارس أعمالها عليه، وهذا يؤدي إلى تخلفها وجمودها في المعاملات التي تنجزها،ففي هذا العصر الذي يتسم بالتقدم العلمي والتكنولوجي، وعصر العولمة، ظهرت الكثير من المصطلحات التي تعبر عن هذا التقدم من بينها الإدارة الإلكترونية التي تمثل اتجاهات جديدة في عالم الإدارة، تسعى إلى تحويل المنظمات والمؤسسات إلى منظمات إلكترونية تستخدم الحاسب الآلي وشبكات الإنترنت في إنجاز أعمالها ومعاملاتها ووظائفها الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة بسرعة فائقة.

إن موضوع الإدارة الإلكترونية هو من الموضوعات الهامة، والتي تلقى اهتماماً من الأطراف المختلفة، والإدارة الإلكترونية، ليست مسألة فنية وحسب، ولكنها مسألة حضارية وثقافية، فهي ترتبط بتغيير قيم ومفاهيم وعادات سائدة، فالأخذ بمفهوم الإدارة الإلكترونية في الخدمة سوف يؤدي بالضرورة لزيادة الكفاءة والفاعلية للجهاز الإداري،

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

وإدخال تقنيات المعلومات والاتصالات هو ثورة حقيقية في الإدارة، لما يحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري [1] وفاعليته وأدائه، وتحتم علينا ظروف العصر التي نعيشها اليوم بذل مجهودات كبيرة في سبيل إنجاز الأعمال ذات المتطلبات الكثيرة في وقت قصير،ومن هنا تبرز الحاجة إلى الإدارة الإلكترونية، والتي تعني الانتقال من العمل التقليدي إلى تطبيقات معلوماتية بما فيها شبكات الحاسب الآلي، لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها البعض لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لإتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن، وهذا بطبيعة الحال يترتب عليه فوائد كالسرعة في إنجاز العمل، والمساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار، مع خفض تكاليف العمل الإداري، ورفع أداء الإنجاز، وتجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني، ومعالجة البيروقراطية ، أي إحداث إصلاحات في الهيكل الإداري في المجتمع وتطوير آلية العمل ومواكبة التطورات، إضافة إلى تجاوز مشاكل العمل اليومية مع وجود بنية تحتية معلوماتية آمنة وقوية ومتوافقة فيما بينها،ومواكبة التطورات الحديثة، مما يستجد فيها، وتبادل المعلومات باستخدام الحاسب الآلي وشبكاته يساهم في تطوير كفاءة الإدارة لتخفيف العبء الاقتصادي المالي المصروف على الورق والنقل وتوفير الوقت،ومصطلح الإدارة التقليدية يعبر عن الأفراد الذين يمارسون الأعمال الإدارية في المؤسسة ، واستخدامه يدل على الوظيفة أو المركز الذي يشغله هؤلاء الأفراد، كما تم التعبير عن الإدارة التقليدية أيضاً بأنها علم أو فن أو نظام، يتم من خلاله الوصول إلى الهدف بأحسن الوسائل وبالتكاليف الملائمة وفي الوقت الملائم بالاستخدام الأمثل للإمكانات المتاحة، وفي الإدارة التقليدية تظهر هيمنة فئة من الأفراد في منظمة ما على أعمال الآخرين من خلال القيام بالعديد من الوظائف وذلك وصولاً لتحقيق الأهداف المرجوة.

---

[1] -Hortom W . Forest :Feb.2001. The Message of the Media the Risks and Opportunities of Migrating pre-electronic government intormation , Britush journal Educational Technology ,P58

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

أما الإدارة الإلكترونية فما هي إلا نمط جديد من أنماط الإدارة ، ترك آثاره الواسعة على المؤسسات ، ومجالات عملها، وإستراتيجياتها، ووظائفها، والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل بالتكنولوجيات الرقمية، وإنما تعود أيضاً إلى البعد الإداري المتمثل بتطوير المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة، وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض، والتمكين الإداري،ومن خلال النظرة المتأنية والمتعمقة للمفاهيم السابقة، فإنه يمكن تقسيم مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى قسمين، أولهما الإدارة، وهو يعبر عن نشاط إنجاز الأعمال من خلال جهود الآخرين لتحقيق الأهداف المرجوة، وثانيهما الإلكترونية، وفيها يتم إنجاز النشاط من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية المختلفة،ويمكن تتبع تطور الإدارة في ظل الإدارة الإلكترونية من خلال ما يلي:[2]

1 – الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.

2 – الانتقال من الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد.

3 – الانتقال من التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي.

4 – الانتقال من قيادة الآخر إلى قيادة الذات.

ويرى كثير من الباحثين أن الإدارة الإلكترونية امتداد لتطور الفكر الإداري وللمدارس الفكرية عبر أكثر من قرن من الزمان ابتداءً بالمدرسة الكلاسيكية المتضمنة في النموذج البيروقراطي المثالي لماكس فيبر، والإدارة العلمية لفريدرك تايلور، ووظائف الإدارة لهنري فايول، إلى مدرسة العلاقات الإنسانية لإلتون مايو، إلى المدخل الكمي لمدرسة النظم، ثم المدرسة الموقفية، ثم المنظمة المتعلمة، وأخيراً الإدارة الإلكترونية قد تبدو للبعض وكأنها جاءت مع الإنترنت.[3]

---

[2] - نجم عبود نجم .2008م. *الإدارة الإلكترونية :الإستراتيجية والوظائف والمجالات*، : دار إلىازوري العلمية للنشر .(والتوزيع، عمان، ، ص 18.

[3] - Draft, R.: Management For Worth,.2000. The Dryolen press, Kenyatta University,New South Wales,P.99.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

إن الإدارة الإلكترونية الذي بدأ استخدامها التجاري وللأغراض العامة في منتصف التسعينات بعد أن استخدمت لفترة طويلة لأغراض عسكرية وأكاديمية إلا أن الأمر قد يكون كذلك على الأقل من زوايا معينة، فأتمته المكاتب وجدت منذ أكثر من عقدين من الزمن في الآلات كالهاتف والفاكس والحفظ الآلي والميكروفيلم وغيرها كما أن الرقابة الرقمية بالحاسوب،والتصميم، والتصنيع بمساعدة الحاسوب، والتصنيع المتكامل بالحاسوب، والمستودع وتطبيقات الذكاء الصناعي في الإنتاج والخدمات، كلها نماذج لإحلال الآلة والأنظمة الآلية والحاسوبية في الإدارة محل العاملين في الأنشطة التشغيلية ومحل المديرين في التوجيهات والتعليمات الآلية استناداً إلى برمجة مسبقة، وكل هذا حدث في العقود السابقة على الإنترنت،ويقصد بالإدارة الإلكترونية " تلك العملية الإدارية القائمة على الإفادة من الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه، والرقابة على الموارد، والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهدافها وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها " استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى، وتشير بعض أدبيات الفكر الإداري أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر بعد الانتهاء من مواجهة توافق الأجهزة والبرامج مع مشكلة عامة، إذ توجهت معظم البلدان العربية والأجنبية متمثلة في حكوماتها نحو الاستخدام الأمثل لتقنيات الاتصال، واستغلالها نحو تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويرى بعض الباحثين أن الإدارة الإلكترونية هي تكنولوجيا أكثر منها إدارة، وتكنولوجيا موجهة للإدارة أكثر من كونها إدارة موجهة لتكنولوجيا ،وتختلف الآراء والاتجاهات حول مفهوم الإدارة الإلكترونية، فمنهم من يرى أنه مصطلح حديث ظهر نتيجة الثورة المعرفية في المعلومات الاتصالات التي عمت سماء العالم الذي نعيش فيه، وخصوصاً بعد ظهور ما يسمى بمفهوم الثورة الرقمية، وكنتيجة لحداثة هذا المصطلح واستخداماته بين مختلف المؤسسات والقطاعات، وخاصة ظهوره بمسميات متعددة كالإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والحكومة الذكية والحكومة الرقمية.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

فالعالم يعيش اليوم بداية قرن حاسم في الحضارة ،والتقدم الإلكتروني وسط تطورات متسارعة في عالم المعلوماتية والاتصالات، حيث أصبح جانب نُظم المعلومات هو الشغل الشاغل لأي شعب من الشعوب يريد أن يواجه عصر العولمة، واختراق الثقافات والخصوصيات ، وعند الحديث عن نظم المعلومات يجب التطرق للإدارة بوصفها علماً وواقعاً عملياً ، فالإدارة هي التي تستشرف مستقبل المؤسسة ،وبناء إستراتيجيتها بواسطة التكنولوجيا، ومتابعة خُططها،وتشهد الألفية الثالثة تطوراً متسارعاً في المعطيات المعرفية والمعلوماتية،وانتشار شبكة الإنترنت، ومواقع الويب وغيرها على نحو واسع،أصبحت معه التطورات،والتغييرات المتلاحقة في وسائل التقنية سمة من سمات العصر.

"إن التغيير وعدم الاستقرار من أهم ثوابت الألفية الثالثة،وكلها قد تهدد الإنسان،وعليه فإن البعد الإنساني والأخلاقي لقيادات الألفية القادمة لابد أن يتوازن مع البعد التقني الذي صاغ بمفرده الأنماط الإدارية والقيادية لمؤسسات الحاضر." [4]

وقد أخذت الابتكارات والاختراعات والإنجازات العلمية تتوالى يوما بعد يوم،وفي خضم هذه التطورات العالمية ظهرت منظمات الأعمال الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية ،والاقتصاد الرقمي، وكذلك ظهر ما أطلق عليه المؤسسات الافتراضية ، وهي شركات افتراضية تبتعد عن العمليات المادية مثل المكاتب ،وفرق العمل، والأصول المادية، وكلّها تقوم بإنجاز مهامها إلكترونياً عبر الحاسبات الآلية ،وشبكات المعلومات والاتصالات،وظهرت معها الإدارة الإلكترونية.

"وفي هذا المناخ ولدت الإدارة الإلكترونية باعتبارها اتجاهاً جديداً في الإدارة المعاصرة،وأصبحت تسود العالم حركة نشطة، لاستثمار كلّ التقنيات الحديثة لنظم المعلومات والاتصالات المستحدثة في تطوير أعمال المنظمات سواء

---

[4]- إبراهيم، يحيى عبدا لحميد.. 2001 .، ***التحديات الإدارية وإعداد قيادات المستقبل***، :دار التوزيع والنشر الإسلامية، القاهرة ، ص23.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

كانت منظمات أعمال، أو منظمات حكومية ،وتحويلها إلى منظمات إلكترونية تستخدم شبكة الإنترنت في إنجاز كلّ أعمالها ومعاملاتها الإدارية من تخطيط، وتنظيم، وتوجيه، ورقابة،وكذلك إنجاز كلّ وظائفها من تسويق وإنتاج وتمويل، واستثمار، وأعمال مكتبية وغير ذلك من أعمال،بعقلية عالمية، وبسرعة فائقة ." [5]

من أهمّ السمات التي تميز العصر الذي نعيشه العقد الأول من القرن الحادي والعشرين في ازدياد المعلومات من حولنا، وازدياد استخدامنا لهذه المعلومات، وازدياد اعتمادنا عليها في حياتنا اليومية، ويتمثل ذلك بصورة جلية في نمو شبكة الإنترنت ،وتزايد الاعتماد على البريد الإلكتروني، وتزايد المواقع التي تقدم خدماتها على الشبكة العالمية ، فبدأ الإنسان ينتقل إلى الحياة الرقمية بعد أن دخلت التقنيات الرقمية إلى كلّ مجالات الحياة سواء في وسائل الاتصال مع الآخرين، أو الاتصال مع الآلة . [6]

وفي ظلّ هذا التقدم العلمي وظهور ما يسمّى التقنية الرقمية أو الإلكترونية ،كان لابدَّ لدول العالم أن تتجه نحو الاستفادة من هذه التقنية في كافة المجالات ، بما في ذلك المجالات الإدارية ، فأدخلت هذه التقنية الرقمية في التجارة الإلكترونية، وكذلك في مجال الإدارة الإلكترونية ،والإدارة الحكومية حيث تسعى الدول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية على كافة تعاملاتها، للتخلص من الإدارة التقليدية، وتعدّ هذه الدول لبنان التي بدأت في تطبيق الإدارة الإلكترونية في عدد من مؤسساتها الحكومية والخاصة ومنها مصلحة الأحوال المدنية مجال الدراسة .

كما تعني الإدارة الإلكترونية التبادل غير المادي للبيانات الرقمية فيما بين المرافق الحكومية العامة، وكذلك التبادل الجاري بين المواطنين، وهذا التبادل لا يجب أن يقتصر على مجرد وضع نماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الإنترنت،

---

[5]- غنيم احمد محمد ،.2004 م. *الإدارة الالكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل* ، المكتبة العصرية ، المنصورة ،ص7 .

[6]-داود،حسن طاهر.2004 م . *أمن شبكات المعلومات*،الرياض،معهد الإدارة العامة، ص29.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

بل يجب أن يتيح أيضاً إمكانية القيام بجميع المراحل التي تتطلبها المعاملات الإدارية من خلال استخدام أنظمة معلوماتية .

وارتباط هذه الدراسة بجهة حكومية ذات أثر بالغ تؤدي دوراً مهمّاً في حياة المواطنين والمقيمين في ليبيا من خلال إدارتها التي هي الأساس الذي تعتمد عليه عملية التحديث لكافة مؤسسات الدولة حيث تعتبر قاعدة بيانات مهمّة للمواطن بصفة خاصة ومؤسسات الدولة بصفة عامة، وأن كلّ البيانات القومية القائمة ، على اختلاف وظائفها وانتماءاتها التنظيمية والقطاعية . لابدّ أن تحتوى على بيانات ومعلومات متعلقة بالمواطنين الذين يتعين عليها أن تتعامل معهم، ومن ناحية أخرى لا توجد جهة متخصصة في التعامل مع هوية المواطن بشفرة تعريفية فريدة غير متكررة سوى مصلحة الأحوال المدنية.

معنى ذلك أن البيانات التي تملكها المصلحة هي «الجوكر» الذي يربط بيانات ومعلومات الدولة ككل مع بعضها بعضاً، وبالتالي فهي الجهة التي بإمكانها أن تقاتل وتكافح حالة «التكرار، والتجزئة ،والعبث» السائد في معلومات الدولة، وفى هذا السياق فإن هذا العملاق يمكن أن ينطلق ليخدم التنمية المعلوماتية بالبلاد في مسارات شتى منها مايأتي:

- مسار يتعلق بالخدمات المعلوماتية التي يحتاجها المواطن، وتشمل خدمات الصحة، والتعليم ،والانتقال ،والخدمات السلعية.
- مسار يتعامل في المعلومات ذات العلاقة بالملكية الخاصة بالمواطن، كملكية العقارات، والمنقولات،والمنشآت الاقتصادية الخاصة بعمل المواطن من ضرائب، وتأمينات وخلافه.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

- مسار يتعامل في المعلومات الخاصة بسكن المواطن وما يتعلق به من خدمات كالمياه، والكهرباء ،والغاز ،والهاتف، والأراضي حيث يضمّ معلومات تتعلق بالأسرة.
- مسار يتعامل في المعلومات الخاصة بقيودات وبيانات المواطن من خلال الخدمات اليومية له.
- مسار يضمّ معلومات تتعلق بالرقم القومي.

وعبر هذه المسارات سوف تخدم بيانات الأحوال المدنية قواعد البيانات القومية الأخرى المشار إليها، كما تستطيع خدمة مشروعات التنمية المعلوماتية الكبرى مثل السجل العيني الزراعي، والسجل العيني العقاري من خلال ربط هوية العقار أو الأرض بالرقم القومي لصاحبها ،أو مالكها ،أو شاغلها.

أسباب اختيار الموضوع :

1- نظرا لتركيز أغلبية الباحثين على دراسة الوظائف التقليدية للمؤسسات والمنظمات والإدارات الليبية إنتاج، تسويق، مالية، أفراد وندرة البحوث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2- من أهداف الإصلاح الإداري والتنمية في ليبيا تحسين عمل الإدارة وتطويره في القطاع العام والخاص، و جاءت هذه الدراسة بوصفها محاولة للمساهمة في هذا الجانب لما له من دور فعّال لا يمكن تجاوزه، أو التغاضي عنه في إطار تأهيل الإدارة الليبية ، واستخدام الإدارة الإلكترونية.

3-محاولة لفت نظر القادة الإداريين لفوائد وجود الإدارة الإلكترونية في مؤسساتهم، وعدم الاعتماد شبه الكلي على الفراسة، والتخمين ، والتقريب في اتخاذ قراراتهم، خاصة منها الحاسمة والإستراتيجية، وحثّهم على استخدام التقنيات الحديثة المتطورة .

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

4- عدم توفر أغلبية المؤسسات والإدارات الليبية على سياسات التوعية وتحفيز الموظفين لاستخدام الحاسوب، الأمر الذي يجعل أغلب الموظفين ينظرون إليه نظرة عدائية، وليس نظرة موضوعية على أنه جاء لمساعدتهم فى إنجاز أعمالهم الإدارية ، واتخاذ القرار الجماعي .

مشكلة الدراسة:

على الرغم من تطور البنية المعلوماتية في ليبيا، إلا أن استفادة المنظمات الإدارية بصفة عامة، والإدارة العامة لمصلحة الأحوال المدنية بصفة خاصة من ذلك التقدم المعلوماتي في ليبيا لا ترقى إلى الطموحات المنشودة،فضلاً عن بطئها في مواكبة الثورة المعلوماتية، إذ تناولت بعض الدراسات في ليبيا مستقبل الإدارة الإلكترونية في المجتمع الليبي، ووضع آليات ومنهجيات تطبيقية، لتكييف المؤسسات الإدارية والأجهزة والقطاعات، وانتقالها إلى الإدارة الإلكترونية ولكن كانت دراسات نظرية ، ومن خلال ذلك جاءت هذه الدراسة العملية، لتطوير الإدارة الإلكترونية لإحدى تلك المؤسسات، وهي مصلحة الاحوال المدنية الليبية، فالإدارة في محاولة رقيها تهدف إلى تحسين استخدام الموارد المادية والبشرية، ويكون فيها الإداري ناجحاً إذا ارتبطت قراراته بحسن استخدام الموارد المادية البشرية، وحيث إننا نعيش عصر الإدارة العلمية والتكنولوجيا الإدارية، وبغيرهما لا يمكن أن ننطلق إلى المستقبل الكبير، لذا أصبح لزامًا على كلّ مشتغل بالإدارة أو مرشح لها أن يلمّ بأطراف علمها الجديد، فالإداري الكفء هو من يستمدّ سلطته من علمه أكثر من مركزه ، أو الصلاحيات التي تمنحها له القوانين واللوائح ، وتطبيق الإدارة الإلكترونية يسهم في تحسين مستوى الإدارة ،والمتتبع لمسيرة الإدارة في ليبيا يلحظ أن إداراتها قد تطورت كثيرًا عمَّا كانت عليه في السابق، غير أنها لا تزال بحاجة إلى تحديث ، حيث إن التنسيق والتعاون بين أجهزتها أقلّ من المطلوب، الأمر الذي أدى إلى زيادة النفقات دون مسوغ مقبول، كما أدى إلى تبديد الجهود والخبرات البشرية هنا وهناك دون الاستفادة منها، وتوظيفها بما يحقق

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

المصلحة العامة، ويقلل كلفة الإدارة في مصلحة الأحوال المدنية ، وهذا كلّه يرجع إلى قلّة فعالية الإدارة بسبب مركزيتها الشديدة ، وأساليبها التقليدية.

وَالتنظيم الإداري الجيد سوف يشكل عنصرا حاسمًا في نظام الإدارة الإلكترونية الحديثة في المستقبل، ويقصد بالتنظيم الإداري الجيد ذلك التنظيم المعتمد على تكنولوجيا المعلومات، وأتباع أساليب حديثة تتسم بالدقّة والمرونة في آنٍ واحد على كافّة المستويات مستوى الإدارة العليا،والإدارة الوسطى،والإدارة الدنيا، وذلك من خلال العمل على ميكنة الإدارة الحديثة في كافة مستوياتها، ويكون ذلك بربط مهام الإدارة بشبكات الحاسب الآلي المحلية، والعربية، والعالمية، سعيًا لتحقيق سرعة الإنجاز وفي ذات الوقت جودة الأداء الإداري، وبرنامج موحد للإدارة الالكترونية ، حتى يمكن الربط والتواصل بين إدارات مصلحة الأحوال المدنية في كلّ مناطق ليبيا.

إن إمكانية توافر متطلبات تطوير الإدارة الإلكترونية في إدارات مصلحة الأحوال المدنية الليبية كانت بدرجة عالية إضافة إلى رغبة صانعي القرار في هذه الإدارة في تحسين ورفع كفاءة وفاعلية أداء العاملين بالإدارة ونظرًا لما قد يحدثه تطوير الإدارة الإلكترونية فيها من تطور في الأداء ، فإن الدراسة الحالية تلقى الضوء على استخدام الإدارة الالكترونية في إدارات مصلحة الأحوال المدنية لتطوير الأداء في الإدارة، وتحتاج هذه الإدارة أن تقوم بدورها على الوجه الأكمل ، لتحقيق الأهداف التي أُنشئت من أجلها،كما أنّ القيادة الإدارية بحاجة إلى تخطيط ،واتخاذ القرارات المهمة السريعة ، وبناء على ذلك فإن مشكلة الدراسة تمثل تساؤل البحث الرئيس في الدراسة ،وهو أهمّ العوامل المساعدة على إمكانية استخدام الإدارة الإلكترونية وآما المعوقات والصعوبات والحلول المقترحة لتطوير نظم المعلومات بمصلحة الأحوال المدنية الليبية ، وتكمن التساؤلات قي الآتي:-

أسئلة الدراسة:

1-هل يؤثر استخدام تقنية حديثة على تطوير الإدارة الإلكترونية فى مصلحة الأحوال المدنية الليبية ؟

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

2-هل يؤثر استخدام نظام معلوماتي متطور على تطوير الإدارة الإلكترونية بمصلحة الأحوال المدنية الليبية ؟

3-هل تؤثر كفاءة العناصر البشرية على تطوير الإدارة الإلكترونية بمصلحة الأحوال المدنية الليبية ؟

4-ما واقع وتحديات الإدارة الإلكترونية بمصلحة الأحوال المدنية الليبية من وجهة نظر موظفي المصلحة ؟

5-ما درجة استخدام الإدارة الإلكترونية في مصلحة الأحوال المدنية الليبية ، وما الآلية التي يمكن من خلالها تطوير النظم الإدارية المتبعة؟

6-ما أهمّ العوامل المساعدة على إمكانية استخدام الإدارة الإلكترونية ، وما المعوقات والصعوبات والحلول المقترحة لتطوير نظم المعلومات بمصلحة الأحوال المدنية الليبية ؟

7-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة بالنسبة لإمكانية تطوير الإدارة الإلكترونية، تعزى إلى المتغيرات الآتية:(المؤهل العلمي ونوعه، العمر ، المرتبة الوظيفية ، عدد سنوات الخبرة في العمل الإداري ، عدد الدورات التدريبية).

أهداف الدراسة

استناداً إلى أهمية الإدارة العامة في ليبيا ودورها في النهوض بمهامها في ضوء التطورات الحديثة في نظم وتكنولوجيا المعلومات فإن الهدف الرئيس لهذا البحث يكمن في المساهمة في عملية تطوير الإدارة الإلكترونية، و سبل تحدياتها بالعمل الإداري في الإدارة الليبية عموماً، ومصلحة الأحوال المدنية الليبية خاصة ، وتهدف هذه الدراسة إلى ما يأتي :-

1-التعرف على طبيعة واقع الإدارة الإلكترونية الحديثة، ومحاولة الاستفادة منها في تطوير مصلحة الأحوال المدنية الليبية .

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

2-تحديد مستوى الأمن على المعلومات التي تتمتع بها مصلحة الأحوال المدنية'والأسس النظرية التي يقوم عليها مفهوم الإدارة الإلكترونية، وتقديم الاقتراحات والتوصيات التي قد تساهم في تحسين استخدام الإدارة الإلكترونية الحديثة في مصلحة الأحوال المدنية الليبية.

3-التعرف على تقويم أفراد مجتمع الدراسة في مصلحة الأحوال المدنية الليبية، اللازمة لأداء مهامهم الإدارية بكفاءة.

4- التعرف على المعوقات والصعوبات وأهم العوامل المساعدة على تطبيق الإدارة الالكترونية في مصلحة الأحوال المدنية الليبية.

5-الكشف عن وجود علاقة ارتباطيه دالة بين أنواع معوقات تطوير الإدارة الإلكترونية في مصلحة الأحوال المدنية الليبية من وجهة نظر مديري، وموظفي المصلحة.

6-التعرف على تأثير استخدام التكنولوجيا في مستوى الخدمات بمصلحة الأحوال المدنية.

7-تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين وجهات نظر مديري وموظفي المصلحة حول وجهة نظر كلا منهم لتحديد المعوقات،والتحديات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية وفق متغيرات الدراسة (المؤهل العملي ، والعمر ، والرتبة الوظيفية ، والدورات التدريبية).

فروض الدراسة:

1-إن استخدام التقنية الحديثة بمصلحة الأحوال المدنية في ليبيا يؤثر ويساهم في تطوير الإدارة الإلكترونية.

2-إن الاعتماد على نظم المعلومات الحديثة يساعد على تطوير الإدارة الإلكترونية بمصلحة الأحوال المدنية في ليبيا، والتغلب على تحدياتها ومعوقاتها .

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

3-هناك علاقة بين كفاءة العنصر البشري وتطوير الإدارة الإلكترونية بمصلحة الأحوال المدنية الليبية .

4-وجود المعوقات التقنية بمصلحة الأحوال المدنية في ليبيا تحول دون تطوير الإدارة الإلكترونية .

5- إن استخدام وتطبيق نظام إداري متطور ومتقدم بمصلحة الأحوال المدنية في ليبيا يؤثر ويساهم في تطوير الإدارة الإلكترونية.

6-توفير الدعم المالي الكافي بمصلحة الأحوال المدنية في ليبيا له علاقة مباشرة في تطوير الإدارة الإلكترونية بها .

أهمية البحث بالنسبة لمجتمع الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تتناوله تطوير الإدارة الإلكترونية، وتحدياتها في مصلحة الأحوال المدنية الليبية، وتكمن أهمية هذه الدراسة من خلال ارتباط الدراسة بجهة حكومية ذات أثر بالغ وتؤدي دوراً مهماً في حياة المواطنين والمقيمين في ليبيا من خلال إدارتها التي هي الأسلوب الذي تعتمد عليه عملية التحديث لكافة مؤسسات الدولة حيث تعتبر قاعدة بيانات مهمة للمواطن بصفة خاصة، ومؤسسات الدولة بصفة عامة ، ومحاولة تحديد جوانب الخلل في نظم المعلومات الموجودة في مصلحة الأحوال المدنية، والإسهام في تحديد أهمّ المعوقات التي تحول دون استخدم الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الليبية عامة، ومصلحة الأحوال المدنية خاصة، ويأمل الباحث أن تضيف نتائج هذه الدراسة المزيد من الدعم، والاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية في مصلحة الأحوال المدنية، وتُسهم الدراسة أيضاً في التعرف على الآليات والاستراتيجيات التي تساعد في تدليل التحديات والتغلب عليها ،والمساهمة في تطوير الإدارة الإلكترونية بمصلحة الأحوال المدنية، وتقديم توجيهات ومقترحات لصناع القرار، والإداريين بمصلحة الأحوال المدنية عن كيفية التغلب على التحديات التي تواجههم في تطوير الإدارة الإلكترونية، وأيضا الإسهام في

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

التوصل إلى نتائج تخدم تطوير مصلحة الأحوال المدنية، والجهات ذات العلاقة بالإدارة الالكترونية ، ويتجسد البناء التنظيمي لهذه المصلحة حسب الشكل أدناه:

الشكل رقم (1)

المصدر أرشيف مصلحة الأحوال المدنية

منهجيةالدراسة:

تحتاج هذه الدراسة إلى استخدام أكثر من منهج،لذا سيتم الاعتماد على المناهج الآتية:

اولاً– المنهج الوصفي التحليلي

يقوم هذا المنهج على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها،كما توجد فى الواقع واستخلاص النتائج لتعميمها.وتمّ استخدام هذا المنهج في تحليل العينة ، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

،ويعبّر عنها كيفياً أو كمياً ، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى ،ولعل من أبرز أهداف هذا المنهج هي المتمثلة في جمع معلومات حقيقة ومفصلة لظاهرة موجودة فعلا في مجتمع معين كما تعتبر استنتاجيه في طبيعتها لاعتمادها علي النظريات الإدارية والدراسات السابقة.

ثانياً– المنهج الإحصائي

1–التعريف الإصطلاحي للمنهج الإحصائي : فرع من الدراسات الرياضية التي تعتمد على جمع المعلومات والبيانات لظواهر معينة، وتنظيمها وتبويبها، وعرضها جدوليا أو بيانيا ،ثم تحليلها رياضياً، واستخلاص النتائج، والعمل على تفسيرها .[7]

2–أما من الناحية الإجرائية فيعرف المنهج الإحصائي على أنه : عبارة عن مجموعة من الأساسيات المتنوعة المستعملة لجمع المعطيات الإحصائية وتحليلها رياضيا لغرض إظهار الاستدلالات العلمية التي قد تبدو في الغالب غير واضحة .[8]

3–ويعرف المنهج الإحصائي تجمع المادة العلمية تجميعاً كميا ، وهو بذلك يعكس البحث العلمي في صورة رياضية بالأرقام والرسوم البيانية كما تم استخدامه في هذه الدراسة في تحليل العينة أي في صورة كمية.[9]

استخدم الباحث الوسائل الإحصائية في تحليل البيانات الدراسة :

---

[7]– عبد الناصر جندلي ,2005م.، *تقنيات ومناهج البحث في العلوم السياسية والاجتماعية* ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ،ص 211 .

[8]– عبد القادر حليمي.1994م. ، *مدخل إلى الإحصاء* ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ص 24 .

[9]– حسين عبد الحميد أحمد رشوان ،.2004م. العلم والبحث العلمي دراسة في مناهج العلوم الطبيعية ، الإسكندرية .ص .170.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

- معامل الثبات Reliability ويقصد بثبات الاختبار أن يعطى الاختبار النتائج نفسها إذا ماتمَّ استخدامه أكثر من مرة تحت ظروف مماثلة ، والثبات الذي سيعتمد علية الباحث هو الثبات المستخرج بطريقة (ألفا كرونباخ).

- التحليل العاملي: وهدا التحليل يهدف إلي تلخيص المتغيرات في عدد أقل تُسمي (عوامل) بحيث يكون لكلّ عامل من العوامل داله ترتبط ببعض أو كلّ هده المتغيرات ويمكن من خلال هده الدالة إعطاء تفسير لهدا العامل بحسب المتغيرات التي ترتبط معه بشكل قوي.

أدوات الدراسة

أعتمدت الدراسة على عدة طرق لجمع البيانات اللازمة لها وتتمثل في الآتي :

1- المصادر الأولية: (Primary Sources) وهي المصادر التي سجلت ودونت بياناتها، ومعلوماتها بشكل مباشر بواسطة الأشخاص، أو الإدارة المعنية بجمع تلك المعلومات ونشرها، فهذه المصادر تكون معلوماتها وبياناتها صحيحة.

- الاستبيان.
- المقابلة الشخص

أ - الاستبيان: (Questionnaire) ويعرف الاستبيان بأنه مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة ببعضها بعضاً بشكل يحقق الهدف ،أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث ، وهي أكثر أدوات البحث العلمي استخداماً، وتعتبر أفضل وسائل جمع المعلومات عن مجتمع الدراسة ، وكذلك ملاءمتها لطبيعة هذه الدراسة من حيث الجهد، والإمكانات، وانتشار أفراد العينة في أماكن متباعدة ومختلفة ، ولقد قام الباحث بإعداد استبيان خاصة ليشمل متغيرات الدراسة المختلفة .

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

ب-المقابلات: تمّ إجراء عدد من المقابلات مع المديرين في مصلحة الأحوال المدنية، بهدف توضيح المتغيرات، وتعزيز المعلومات التي يمكن الوصول إليها .

2- المصادر الثانوية تمثل البيانات الثانوية في الكتب والدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع ،والمقالات المختلفة المنشورة التي تمّ الاطلاع عليها قبل الشروع في الدراسة .

حدود الدراسة :

- الحدود الموضوعية: تطوير الإدارة الالكترونية وتحدياتها بمصلحة الأحوال المدنية بليبيا.

- الحدود المكانية: دراسة تطبيقية شاملة على مصلحة الأحوال المدنية بليبيا.

مصطلحات الدراسة:

التعريفات الإجرائية للدراسة الحالية:

- **الإدارة الالكترونية** [10] Electronic Management

تعرف الإدارة الالكترونية إجرائياً من خلال هذه الدراسة بأنها تطبيق لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة هياكل الإدارة ، لتنفيذ كافة الأعمال فيها إلكترونياً.

- **الإدارة** Management

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

[10] - محمد بن سعيد العريشي .2008. إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة بنين. رسالة ماجستير. جامعة ام القري

عبدالجواد "ذلك الجهاز المسؤول عن تعبئة الإمكانات، والطاقات، والجهود البشرية ،والعمل على تنسيقها وتوجيهها، لتحقيق الأهداف."[11]

- التقنية Technology

تعرف التقنية إجرائياً من قبل هذه الدراسة بأنها الأساليب العلمية القائمة على استخدام برامج الحاسوب التي تستخدم في حلّ المشكلات التي تواجه الإدارة بمصلحة الأحوال المدنية في ليبيا.

- مصلحة الأحوال المدنية في ليبيا:

مصلحة الأحوال المدنية تابعة لوزارة الداخلية وقد نشأت بقرار 115 لسنة 1998م، وقبل هدا التاريخ كانت تابعة لوزارة المرافق منذ 1951م.

– **الفهارس** ، وتشمل : فهرس المراجع، وفهرس الموضوعات.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

[11] – عبدالجواد،عبد الله السيد.2006م.*الإدارة التربوية والتخطيط التربوي*،المملكة العربية السعودية،دار النشر الدولي