جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
كلية الدراسات العليا
قسم العلوم الإدارية

مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون

(دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية)

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية

إعـــــــداد

شائع بن سعد مبارك القحطاني

إشـــــــراف

أ . د . عامر بن خضير الكبيسي

الرياض

1427هـ (2006م)

بسم الله الرحمن الرحيم

إهـــــــداء

إلى من غمرني بحبه وعطفه وحنانه في حياته ، وعاطر ذكراه بعد مماته ، إلى قدوتي في حياتي ، والدي أكرم الله مثواه .

إلى والدتي الغالية أطال الله في عمرها ومتَّعها بالصحة والعافية .

إلى أشقائي وشقيقاتي الكرام حفظهم الله جميعاً .

إلى زوجتي وأبنائي : نايف ، وعبد العزيز ، وشقيقاتهما . الذين شغلتني عنهم ظروف الدراسة طيلة السنوات الثلاث الماضية ، وتحمَّلوا كل عناء ومشقة لتوفير الجو الهادئ للدراسة والبحث وإعداد الرسالة .

إليهم جميعاً أُهدي هذا الجهد المتواضع .

شـــكر وتقدير

الحمد لله القائل في محكم التنزيل (ولئن شكرتم لأزيدنَّكم) ، والصلاة والسلام على من أُمرنا باتباع سنته وهداه ، محمد بن عبدالله عليه أفضل الصلاة وأتم التسليم ، أما بعد :

يطيب لي أن أتوجه بالشكر إلى منسوبي جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، وعلى رأسهم رئيس مجلس إدارة الجامعة صاحب السمو الملكي الأمير : نايف بن عبد العزيز آل سعود وزير الداخلية بالمملكة العربية السعودية الرئيس الفخري لمجلس وزراء الداخلية العرب وسمو نائبه وسمو مساعده للشئون الأمنية على ما يبذلونه من جهد في سبيل الرقي بالمستوى العلمي والعملي لكافة منسوبي وزارة الداخلية وخاصة فيما يتعلق بالمجال الأمني ، والشكر موصول لمعالي مدير الجامعة الأستاذ الدكتور : عبدالعزيز بن صقر الغامدي على جهوده في تطوير الأداء الإداري والأكاديمي بهذه الجامعة .

وأتقدم بالشكر الجزيل لأعضاء هيئة التدريس بهذه الجامعة على ما بذلوه ويبذلونه في سبيل الرقي بخريجي الجامعة علمياً وعملياً . كما أخص بالشكر سعادة الأستاذ الدكتور : عامر بن خضير الكبيسي رئيس قسم العلوم الإدارية على قبوله الإشراف على هذه الرسالة والذي لم يبخل علي بوقته وجهده وتوجيهه السديد أثناء إعدادي لهذه الرسالة .

كما أتقدم بجزيل الشكر لسعادة اللواء الدكتور : إبراهيم بن عويض العتيبي الذي كان بعد الله سبباً في مواصلتي لتعليمي الثانوي ثم تشجيعه لي على الالتحاق بكلية الملك فهد الأمنية .

وأتوجه بجزيل الشكر وعظيم الامتنان لسعادة اللواء الدكتور : علي بن حسين الحارثي مدير عام السجون الذي كان سبباً في التحاقي بهذه الجامعة للحصول على درجة الماجستير ، وكذلك أشكر سعادته وسعادة الدكتور : محمد بن عبدالله القاسم مستشار وزير الاتصالات وتقنية المعلومات لشئون تقنية المعلومات لتفضلهما مشكورين بمناقشة هذه الرسالة.

والشكر موصول لسعادة العميد : ناصر بن محمد الشهري مساعد مدير عام السجون لشئون الإمداد والتموين وسعادة العميد : متروك بن دغيم الرويلي على تشجيعهما ومساندتهما لي في إعداد هذه الرسالة .

كما أشكر عموم الزملاء في المديرية العامة للسجون وفي كافة سجون المناطق الذين تجاوبوا معي أثناء إعداد هذه الرسالة ولم يبخلوا علي بآرائهم ومقترحاتهم مما كان له عظيم الأثر في إثراء هذه الرساله .

وفي الختام أسأل الله العلي القدير أن يجزي الجميع خير الجزاء،وأن يوفقهم لما يحبه ويرضاه ، وأن ي

حفظ لهذا البلد أمنه واستقراره في ظل حكومة خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
Naif Arab University For Security Sciences
كلية الدراسات العليا

قسم : العلوم الإدارية **نموذج رقم (26)**

تخصص : علوم إدارية

ملخص رسالة ☑ **ماجستير** ☐ **دكتوراة**

عنوان الرسالة: مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون

(دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية)

إعداد الطالب : شائع بن سعد مبارك آل سلطان القحطاني

إشراف : الأستاذ الدكتور/ عامر بن خضير الكبيسي رئيس قسم العلوم الإدارية بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

لجنة المناقشة الرسالة :

1 - أ . د . عامر بن خضير الكبيسي (مشرفاً ومقررا)

2-اللواء د . علي بن حسين الحارثي (عـضـــــواً)

3-د. محمد بن عبدالله القاسـم (عـضـــــواً)

تاريخ المناقشة : السبت 1427/4/22هـ الموافق : 5/20 /2006م .

مشكلة الدراسة: يعيش العالم حالياً مرحلة متقدمة من مراحل المعرفة والتقدم العلمي المضطرد والسريع في شتى المجالات ، خاصة في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات ، حيث كان لهذا التقدم أثرٌ كبيرٌ في التقريب بين أقطار العالم ، خصوصاً مع ظهور ما يسمى بالتقنية الرقمية والانترنت ، كما ظهر في الآونة الأخيرة العديد من المصطلحات الإدارية المرتبطة بالتقنية الرقمية ومنها الإدارة الإلكترونية ، والتي تُعنى بتنفيذ كافة أعمال المنظمة إلكترونياً ، ونظراً لما تقدمه الإدارة الإلكترونية من مميزات تتمثل في تحسين الأداء الإداري وتوفير الوقت والجهد والمال فقد تبلورت مشكلة هذه الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:-

ما مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية وما متطلبات ومعوقات ذلك في السجون السعودية ؟

أهمية الدراسة: تكتسب هذه الدراسة أهميتها من تناولها لموضوع حيوي هام ، هو التعرف على مفهوم ومجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية وبيان أهميتها للإدارة العامة المعاصرة ، ومحاولتها سد بعض النقص في البحوث التطبيقية للإدارة الإلكترونية خاصة في أدبيات الإدارة العربية.

تساؤلات الدراسة: تحاول هذه الدراسة الإجابة على الأسئلة التالية:-

1. إلى أي مدى تدرك القيادات العاملة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية ؟
2. ما مجالات توظيف الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية ؟
3. ما متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية ؟
4. ما المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية ؟
5. ما سبل مواجهة المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية ؟
6. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين طبقاً لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية التالية : (العمر ـ الرتبة أو المرتبة ـ المستوى الوظيفي ـ المستوى التعليمي ـ عدد سنوات الخدمة في السجون ؟

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى إدراك القيادات العاملة لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية والتعرف على مجالات توظيفها ومتطلبات ومعوقات ذلك التطبيق وسبل مواجهة المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية ، كما تهدف كذلك إلي كشف دلالة الفروق بين وجهات نظر المبحوثين نحو مجالات ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية طبقاً لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية (العمر ـ الرتبة أو المرتبة ـ المستوى الوظيفي ـ المستوى التعليمي ـ عدد سنوات الخدمة في السجون)

منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي ،وتمثل الإستبانة الأداة الرئيسة لهذه الدراسة ،وطبقت الدراسة على كافة أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم (300)مفردة ،وكان عدد الإستبانات القابلة للتحليل الإحصائي (223)استبانه بنسبة 74% ، وقد تم تحليل بيانات الدراسة عن طريق "التحليل الكمي" باستخدام [التكرارات،النسب المئوية، معامل ارتباط (بيرسون) ،المتوسط الحسابي،الانحراف المعياري، اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) مع استخدام اختبار ف (F-TEST)].

أهم النتائج: توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

1- أن أهم الإيجابيات التي تسهم الإدارة الإلكترونية في تحقيقها بدرجة عالية من وجهة نظر أفراد الدراسة بحسب ترتيبها تنازلياً من الأهم إلى الأقل أهمية : (سرعة الرجوع للبيانات والمعلومات السابقة -توفير الكثير من الوقت للعاملين -تساعد في الحصول علي البيانات والمعلومات المتعلقة بالعمل في أي وقت ومن أي مكان -زيادة كفاءة العمل الإداري -زيادة ارتباط الإدارات الفرعية بالمديرية العامة للسجون).

2- أن أهم المجالات التي يرى أفراد الدراسة إمكانية توظيف الإدارة الإلكترونية فيها بدرجة عالية بحسب ترتيبها تنازلياً من الأهم إلى الأقل أهمية : (ربط إدارات ووحدات السجون إلكترونياً مع بعضها البعض -توفير المعلومات الإحصائية لإدارة السجن علي مدار الساعة -مراقبة المخزون (مراقبة ، تسجيل ، حصر عهد) -أعمال الميزانية (أعداد ، حصر ، ارتباط) -الإعمال المالية (محاسبة ، تدقيق ، صرف)).

3- أن أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون التي وافق أفراد الدراسة بشدة على ضرورة توفيرها بحسب ترتيبها تنازلياً من الأهم إلى الأقل أهمية : (تحقيق الربط الإلكتروني بين المديرية العامة للسجون وكافة فروعها -توفير نظام أمني لحماية بيانات ومعلومات المستفيد في كافة تعاملاته الإلكترونية _ تعليم وتدريب الكوادر البشرية -توفير حاسبات آلية تناسب تطبيقات الإدارة الإلكترونية -وجود الفنين المتخصصين لمعالجة المشكلات والأعطال).

4- أن أهم المعوقات التي يرى أفراد الدراسة أنها تحد بشدة من تطبيق الإدارة الإلكترونية بالسجون السعودية هي ثلاثة عشر معوقاً أبرزها بحسب ترتيبها تنازلياً من الأهم إلى الأقل أهمية : (نقص الإمكانيات الفنية (الأجهزة ، البرامج ، التقنيات ، ...) -ضعف الدعم المالي -نقص الكوادر البشرية المتخصصة - نقص الدورات التدريبية والندوات والمؤتمرات في مجال الحاسب الآلي والانترنت و استخداماته -النقص في الخبرات ومهارات التعامل مع خدمات شبكة الانترنت).

5- أن أقل المعوقات التي يرى أفراد الدراسة أنها تحد لحدٍ ما من تطبيق الإدارة الإلكترونية بالسجون السعودية هي سبعة معوقات أبرزها بحسب ترتيبها تصاعدياً من الأقل أهمية إلى الأهم : (مقاومة العاملين للتغيير لاعتقادهم بأنه ربما يهدد مراكزهم -صعوبة تعديل وتبسيط واختصار الإجراءات الإدارية لكي تتواءم مع تطبيق الإدارة الإلكترونية -عدم اقتناع بعض الرؤساء بجدوى الإدارة الإلكترونية -وجود اتجاهات سلبية لدي بعض العاملين ، بأن سلبيات العمل الإلكتروني أكثر من ايجابياته -اختلاف الإجراءات الإدارية داخل أفرع السجون السعودية).

6- أن أهم سبل التي تحد من تأثير معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية والتي يؤيدها أفراد الدراسة بشدة بحسب ترتيبها تنازلياً من الأهم إلى الأقل أهمية : (توفير التقنية الجيدة والحديثة (برامج ، أجهزة ، ...) -استقطاب الخبراء والمتخصصين في علوم وهندسة الحاسب الآلي للإسهام في نجاح مشروعات تطبيق الإدارة الإلكترونية -إلحاق العاملين بالدورات والندوات وورش العمل المتخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية -توفير الميزانية الكافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية -دعم الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية).

7- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في آراء أفراد الدراسة حول إدراك أهمية ومجالات ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية ومعوقات ذلك وسبل الحد من أثر تلك المعوقات يمكن أن تُعزى إلى اختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية التالية : (العمر ـ الرتبة أو المرتبة ـ المستوى الوظيفي ـ المستوى التعليمي ـ عدد سنوات الخدمة في السجون).

بســـــــم الله الرحمن الرحيم

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية

Naif Arab University For Security Sciences

College of Graduate Studies

(27) نموذج رقم

Departement : ***Administration Science***

Specialization : ***Administration Science***

THESIS ABSTRACT ☑ **MA** ☐ **PH.D**

Thesis Title: fields, requirements and obstacles of applications of electronic administration in prisons (Applied study for general administration of prisons in Saudi Arabia).

Prepared By: Shaya Bin Saad Mubarak AL Sultan AL-Qahtani.

Supervisor : Prof. Amer Bin Khoudaer El- Kabeesi

(The head of administrative sciences department at Arab Naïf University for security sciences)

Thesis Defense Committee:

1. Prof\ Amer Bin Khoudaer El- Kabeesi (Supervisor and Instructor)
2. General Dr. Ali Bin Hussein El-Harthi (Member)
3. Dr. Mohammed Bin Abdel Allah AL Kasim. (Member)

The date of the thesis: on Saturday 22\4\1427 20\5\2006 A.D.]

Thesis Problem:

Nowadays, the world lives an advanced phase of the scientific progress and knowledge phases at various fields and information and communication field in particular. This progress affects well the closeness all over the world, particularly with the appearance of what is so-called digital technique and internet.

Recently, many digital administrative terminologies such as electronic administration have been used largely in the last few years.

This electronic administration concerns with all electronic works of the organization. With regard to the advantages and merits of the electronic administration which is represented at the administrative performance improvement, time, effort, and money saving so the problem of this thesis has been crystallized at the main following question:

What are the fields of electronic administration application and what are the requirements and obstacles of such work in Saudi prisons?

Thesis Importance:

This study is a very important vital topic. It tries to recognize the definition, fields, requirements and obstacles of electronic administration application and show its importance to the contemporary general administration. It tries to improve the defects of electronic administration applied researches especially with Arabic administration literatures.

Study's Inquires:

This study tries to answer the following questions:

1. How far do the working leaderships realize the importance of applying the electronic administrations at the Saudi prisons?
2. What are the fields of functions of the electronic administrations at the Saudi prisons?
3. What are the requirements of applying the electronic administrations at the Saudi prisons?
4. What are the obstacles that may face the electronic administrations at the Saudi prisons?
5. How can we face the obstacles that may stand for applying the electronic administrations at the Saudi prisons?
6. are there any statistical implicated differences among the researchers' answers in accordance with their following personal and occupational variables:

Study Targets:

this study aims at recognizing how far the working leaderships realize the importance of applying the electronic administration at Saudi prisons, knowing the fields of functioning the electronic administrations at the Saudi prisons, the requirements of applying the electronic administrations at the Saudi prisons, the obstacles that may face the electronic administrations at the Saudi prisons, and how we can face the obstacles that may stand for applying the electronic administrations at the Saudi prisons as well as revealing any statistical implicated differences among the researchers' answers in accordance with their following personal and occupational variables:

(The age- the qualification degree- occupational level- educational level- in service years at prisons)

Study Methodology:

The researcher uses the scanning descriptive methodology; identification represents the main tool of this study. This study has been applied for all study's community individuals that are reached 300 individuals.

The number of statistical identification were 223 one (i.e. 74%). The analysis of the study data have done by the "quantitative analysis" by using (repetitions, percentages, person coefficient, mathematical average, standard deviation, ANOVA, F-TEST).

The Most Significant Findings:

The Study Has Reached A Number Of Findings, The Most Significant Of Which Are The Following: -

1- The most important advantages of electronic management , from the point of view of the study subjects, arranged in descending order of importance are as follows : (quick review of previous data and information , save much time for employees , help to obtain data and information related to work in whatever time and place is , increase efficiency of managerial work , increase correlation between sub– departments and prison general department).

2- The most important fields in which study subjects see that electronic management can be highly employed ,arranged in descending order of importance are as follows : (connecting departments and units of prisons with each other electronically , availability of statistical information to prison management all the time , control of storage (control , registration ,custody calculation), budget works (numbers, calculation , relating) , financial works (accounting , auditing ,expenditure) .

3- The most important and necessary requirements of electronic management application in prisons which study subjects agreed on, arranged in descending order of importance are as follows: (ensuring of electronic connection between prison general department and its branches , providing a security system to protect information and data of the user in all his electronic dealings , educating and training of employees , availability of computers fit electronic management applications, presence of specialized technicians to deal with problems and breakdowns).

4- The most important obstacles which study subjects see that they hinder greatly electronic management application in Saudi prisons are 13 obstacle , the most prominent of it arranged in descending order of importance are as follows : (lack of technical potentialities (equipment , programs , techniques , etc), weakness of financial support , lack of specialized workers , lack of training courses ,seminars and conferences in the field of computer and uses of internet , lack of experiences and skills of dealing with internet services).

5- The least obstacles which study subjects see that they limit to some extent electronic management application in Saudi prisons are 7 obstacles , the most prominent of it arranged in descending order of importance are as follows: (employees resistance to change as they believe that such change will threaten their positions ,difficulty of modification , simplifying and shortening of managerial procedures in order to be appropriate to electronic management application , some managers are not convinced with the importance of electronic management , some workers have negative attitudes that disadvantages of electronic work are more than its advantages , managerial procedures inside Saudi prisons branches are different) .

6- The most important ways to decrease the effect of obstacles hinder electronic management application in Saudi prisons and which study subjects greatly agreed on ,arranged in descending order of importance are as follows: (availability of good and modern technique (programs , equipment ,etc), attracting experts and specialists in computer sciences and engineering to help in the success of projects of electronic management application , providing employees with specialized courses , seminars and workshops in the field of electronic management application , providing a sufficient budget for electronic management application , and higher management supporting to the policy of electronic management application).

7-Ther are no differences with statistical indication at the indication 0,05 in point of views of study subjects on realization of importance , fields and requirements of electronic management application in Saudi prisons , obstacles which hinder this and ways to decrease the effect of such obstacles , which may be due to the difference in their following personal and occupational variables : (age , rank or position ,occupational level , educational level , service period in prisons) .

فهرس المحتويات

الموضـــــــــــــــــــــــــــــــوع	الصفحة
إهـــــــــــــــــــــــــــــــداء	ا
شـــــــــكر وتقـــــــــــــدير	ب
ملخص الرسالة (العربـــــي)	ج
ملخص الرسالة (الإنجليزي)	هـ
فهرس المحتويات	ز
فهرس الجداول	ي
فهرس الأشكال	ك
الفصل الأول : مدخل الدراسة.	**8-1**
1-1. المقدمة	2
1-2. مشكلة الدراسة	3
1-3. تساؤلات الدراسة	5
1-4. أهداف الدراسة	5
1-5. أهمية الدراسة	6
1-6. مصطلحات ومفاهيم الدراسة	6
الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة.	**88-9**

2-1. الإطار النظري :	55-10
2-1-1. المقدمة	10
2-1-2. مفهوم الإدارة الإلكترونية	11
2-1-3. مراحل تطور الإدارة الإلكترونية	14
2-1-4. أهداف الإدارة الإلكترونية	18
2-1-5. دواعي التحول نحو الإدارة الإلكترونية	21
2-1-6. فوائد الإدارة الإلكترونية	24
2-1-7. عناصر (منظومة) الإدارة الإلكترونية	27

الموضـــــــــــــــــــــــــــــــوع	الصفحة
2-1-8. مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية	29
2-1-9. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	33
2-1-10. آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية	45
2-1-11. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية	52
2-2. السجون السعودية ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها.	75-56
2-2-1. النشأة والتطور التنظيمي	56
2-2-2. مهام المديرية العامة للسجون	60
2-2-3. البرامج الإصلاحية في السجون	60
2-2-4. الرعاية المصاحبة واللاحقة	63

2-2-5. مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون	**63**
2-2-5-1. التطبيقات الحالية	**63**
2-2-5-2. التطبيقات المستقبلية	**71**
2-3. الدراسات السابقة.	**88-76**
2-3-1. دراسات تناولت مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية	**76**
2-3-2. دراسات تناولت متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	**80**
2-3-3. دراسات تناولت معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية	**83**
2-3-4. تعقيب على الدراسات السابقة	**88**
الفصل الثالث : الإطار المنهجي للدراسة.	**103-89**
3-1. المقدمة	**90**
3-2. منهج الدراسة	**90**
3-3. حدود الدراسة	**90**
3-4. مجتمع وعينة الدراسة	**91**
3-5. أداة الدراسة	**95**
3-6. إجراءات تطبيق أداة الدراسة	**102**

الموضـــــــــــــــــــــــــــــــوع	**الصفحة**
3-7. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	**102**
الفصل الرابع : تحليل وتفسير المعلومات.	**104-133**

4-1. المقدمة	**105**
4-2. الإجابة على تساؤلات الدراسة	**106**
4-3. الفروق ذات الدلالة	**128**
الفصل الخامس : الخلاصة والنتائج والتوصيات.	**-134 141**
5-1. خلاصة الدراسة	**135**
5-2. نتائج الدراسة	**136**
5-3. توصيات الدراسة	**139**
قائمة المراجع.	**-142 150**
* المراجع العربية	**142**
* المراجع الأجنبية	**150**
* مراجع الانترنت	**150**
الملاحق.	**-151 172**
* ملحق رقم (1) الاستبانة في صيغتها الأولية (نسخة التحكيم)	**152**
* ملحق رقم (2) أسماء المحكمين ووظائفهم	**163**
* ملحق رقم (3) الاستبانة في صورتها النهائية	**164**

فهرس الجداول

رقم الجدول	موضوع الجدول	الصفحة
1	بيان بتوزيع النهايات الطرفية وطابعاتها على المديرية وسجون المناطق	70
2	بيان بعدد ضباط السجون السعودية من رائد حتى لواء	91
3	بيان بعدد الموظفين في السجون السعودية من المرتبة (10-14)	92
4	توزيع أفراد الدراسة وفق متغير العمر	92
5	توزيع أفراد الدراسة من الضباط وفق متغير الرتبة	93
6	توزيع أفراد الدراسة من المدنيين وفق متغير المرتبة	93
7	توزيع أفراد الدراسة وفق متغير مسمى الوظيفة	94
8	توزيع أفراد الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي	94
9	توزيع أفراد الدراسة وفق متغير عدد سنوات الخدمة بالسجون	95
10	توزيع العبارات على محاور الاستبانة	97
11	معاملات ارتباط بيرسون لكل عبارة والدرجة الكلية لمحورها	99
12	معاملات ارتباط بيرسون بالمحاور للدرجة الكلية للاستبانة	100
13	معامل ألفا لـ كرونباخ لقياس ثبات المحاور	101
14	معامل ألفا لـ كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة بعد جمع المعلومات	101
15	التكرارات والنسب للمحور الأول	107
16	التكرارات والنسب للمحور الثاني	111-110
17	التكرارات والنسب للمحور الثالث	115-114
18	التكرارات والنسب للمحور الرابع	119-118
19	التكرارات والنسب للمحور الخامس	125
20	تحليل التباين للفروق بين إجابات المبحوثين حسب فئة العمر	128
21	تحليل التباين للفروق بين إجابات المبحوثين حسب الرتبة العسكرية	129
22	تحليل التباين للفروق بين إجابات المبحوثين حسب المرتبة المدنية	130
23	تحليل التباين للفروق بين إجابات المبحوثين حسب المستوى الوظيفي	131

24	تحليل التباين للفروق بين إجابات المبحوثين حسب المستوى التعليمي	132
25	تحليل التباين للفروق بين إجابات المبحوثين حسب سنوات الخدمة في السجون	133

فهرس الأشكال

رقم الشكل	موضوع الشكل	الصفحة
1	عناصر الإدارة الالكترونية	28
2	الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للسجون	59

الفصل الأول
مدخل الدراسة

ويتضمن مدخل الدراسة:-

1-1. المقدمة .

2-1. مشكلة الدراسة.

3-1. تساؤلات الدراسة.

4-1. أهداف الدراسة .

5-1. أهمية الدراسة.

6-1. حدود الدراسة.

7-1. مفاهيم ومصطلحات الدراسة.

الفصل الأول : مدخل الدراسة

1-1. المقدمة :

يعيش العالم حالياً مرحلة متقدمة من مراحل المعرفة والتقدم العلمي المضطرد والسريع في شتى المجالات ، وفي ظل هذا التقدم يكون لزاماً على كافة المجتمعات الاستفادة من تقنياته وإفادة بعضها البعض .

وقد كان لثورة الاتصالات والمعلومات والتقدم العلمي والتطور التقني السريع والمتتابع وخاصة في العقود الثلاثة الأخيرة أثرٌ كبيرٌ في التقريب بين أقطار العالم ، حيث أصبح العالم أشبه ما يكون بقرية كونية صغيرة ، كما أضحت الأحداث التي تحدث في أي قطر تنقل وتصل عبر الاتصالات وتقنية المعلومات إلى العالم أجمع ، ولا غرابة في ذلك في ظل توافر تلك التقنيات الرقمية المتقدمة في مجال الاتصالات والمعلومات كالأقمار الاصطناعية والبث الفضائي المباشر وتقنية الاتصالات الهاتفية الحديثة وشبكة المعلومات العالمية (الإنترنت) .

وفي ظل هذا التقدم العلمي والتطور التقني وظهور ما يسمى بالتقنية الرقمية ، كان لا بد للحكومات في العالم بأسره من الاستفادة من هذه التقنيات في المجالات كافة ، بما في ذلك المجالات الإدارية ، حيث بدأ استخدام التقنية الرقمية في التجارة الإلكترونية عبر شبكة المعلومات العالمية وكذا تستخدم حالياً في مجال الإدارة الإلكترونية والإدارة الحكومية . وعلى المستوى العربي على سبيل المثال تم البدء بتطبيق الحكومة الإلكترونية في حكومة دبي اعتباراً من أكتوبر 2001م .

والإدارة الإلكترونية تقدم خدماتها للعاملين بها وكافة المتعاملين معها عبر مواقعها على شبكة المعلومات العالمية وتقدم لهم كل ما يحتاجون إليه من خدمات ومعلومات وتسهيلات وهم في منازلهم أو في مكاتبهم ، ليس ذلك فحسب بل وهم في أي قطر من أقطار العالم .

وفي هذا المجال تسعى الدول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية على كافة تعاملاتها للتخلص من الإدارة التقليدية لتسهيل الخدمات التي تقدمها وتحسين الأداء والإنتاجية ، ولضمان الاتصال والتواصل مع العالم .

وقد كانت المملكة العربية السعودية إحدى الدول العربية التي طبقت الإدارة الإلكترونية في عدد من مؤسساتها الحكومية ومنظماتها الخاصة ، في محاولة لتطبيق " الحكومة الإلكترونية " في كافة المنظمات والمؤسسات العامة والخاصة على السواء .

ومن هذا المنطلق فقد تم تطبيق بعض مجالات الإدارة الإلكترونية والربط الإلكتروني في بعض الأجهزة الحكومية مثل إدارات الأحوال المدنية والمرور والجوازات وبعض الوزارات مثل وزارة الدفاع والطيران ووزارة الصحة وغيرها ، إلا أن ذلك التطبيق لا يزال يخدم فئات معينة من العاملين والمتعاملين مع تلك الوزارات والمصالح وفي أعمال إدارية محدودة .

ولكون المديرية العامة للسجون تستفيد حالياً من بعض تلك التطبيقات في مجال الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق ربطها بمركز المعلومات الوطني بنهايات طرفية في بعض السجون لإدخال معلومات وأحكام السجناء وتسجيل سوابقهم ، إلاّ أن الباحث يتطلع إلى أن يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للسجون وكافة فروعها بالمناطق . وذلك لتتم الاستفادة من خدمات الإنترنت وكذا أتمتة العمل الإداري التقليدي وتحويله إلى عمل إلكتروني ، بما يضمن القيام بأي عمل بأقل جهد وتكاليف وبأقصى سرعة ممكنة وفي أي وقت ، وتوفير كافة المعلومات اللازمة والخدمات للجمهور والمتعاملين مع المديرية وفروعها من خلال

موقعها الإلكتروني على شبكة الإنترنت ، ومن ثم ومع تكامل تطبيق الإدارة الإلكترونية في كافة أجهزة الدولة يتم البدء بتطبيق الحكومة الإلكترونية وذلك على قواعد وأسس راسخة مبنية على العلم والمعرفة وتوفر الإمكانات المادية والبشرية والتنظيمية والتشريعية والتقنية اللازمة لتطبيقها.

2-1. مشكلة الدراسة :

نظراً لما تتمتع به من ثقل سياسي ومركز اقتصادي ، وبعد انضمامها لمنظمة التجارة العالمية ، فإنها تسعى جاهدة لمواكبة التطورات التقنية والتقدم العلمي ، وتوظيف النافع منها في شتى مجالات الحياة بما فيها المجال الأمني والذي يُعد من الركائز الأساسية لقيام أية دولة وقدرتها على البقاء والاستمرار.

فمع ظهور الإنترنت في التسعينيات الميلادية ظهرت الحاجة إلى نمط جديـــد من
الإدارة هي الإدارة الإلكترونية القائمة على التنظيم الشبكي والسرعة الفائقة (نجم ، 2004 : ص 14).

وبما أن المملكة العربية السعودية تولي اهتماماً كبيراً بالتحول نحو الحكومة الإلكترونية ، فقد صدر الأمر السامي رقم 7/ب/33181 وتاريخ 1424/4/10هـ القاضي بوضع خطة لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية الإلكترونية من قبل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات ، وقد تم البدء بالفعل في تنفيذ مشروع إعداد الإستراتيجية والخطة التنفيذية لبرنامج الحكومة الإلكترونية في شهر ربيع الأول 1426هـ بالتعاون مع جهة استشارية ، حيث تعتمد منهجية إعداد الخطة التنفيذية على مشاركة الجهات الحكومية المختلفة ، بحيث تقوم تلك الجهات بتنفيذ مشاريع الحكومة الإلكترونية الخاصة بها ، وقد تم الانتهاء من تلك الخطة (www.yesser.gov.sa).

ولكون المديرية العامة للسجون إحدى القطاعات الحكومية التي تشهد نقلة نوعية في تطويرها وتحديث أنظمتها وهياكلها ، وذلك بعد فصلها عن الأمن العام بموجب قرار مجلس الوزراء رقم 273 وتاريخ 1423/12/2هـ والذي أصبحت بموجبه مديرية عامة ترتبط بمساعد وزير الداخلية للشئون الأمنية ، كما أنه تم اعتماد هياكلها التنظيمية بقرار مدير عام السجون رقم 2898 وتاريخ 1424/4/18هـ ، فإن الباحث يتطلع إلى أن تكون المديرية العامة للسجون من أوائل القطاعات الحكومية التي يمكن أن تطبق الإدارة الإلكترونية ، خاصة وهي تقوم حالياً عن طريق إحدى الشركات الوطنية بعملية " تطوير وتركيب خادم مراقبة المخزون وخدمة الاتصال بين المديرية وإدارات المناطق " (المديرية العامة للسجون ، أمر تعميد ، 1426هـ) ، كما تقوم حالياً بطرح لمناقصة خاصة " بتركيب وتشغيل أجهزة وأنظمة وشبكة الحاسب الآلي للمديرية " (المديرية العامة للسجون ، مناقصة رقم 29/1425/1426هـ). ويأتي ذلك تحقيقاً " لقرار مجلس الوزراء رقم 235 وتاريخ 1425/8/20هـ الذي وجه الجهات الحكومية باستخدام الوسائل الإلكترونية بدلاً من المستندات والوسائل التقليدية

وسـرعة تبنـي أنظمـة الحاسـب الآلـي فـي جميـع العمليـات الماليـة والمحاسـبية "(www.yesser.gov.sa) .

وعلى ضوء ذلك فإن مشكلة الدراسة تكمن في معرفة مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية، وذلك من خلال التساؤل الرئيس التالي: **ما مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية وما متطلبات ومعوقات ذلك في السجون السعودية؟**

1-3. تساؤلات الدراسة :

وللإجابة عن التساؤل الرئيس لهذه الدراسة لا بد من الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية :

1. إلى أي مدى تدرك القيادات العاملة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية ؟
2. ما مجالات توظيف الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية ؟
3. ما متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية ؟
4. ما المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية ؟
5. ما سبل مواجهة المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية ؟
6. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين طبقاً لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية التالية : (العمر ـ الرتبة ـ المستوى الوظيفي ـ المستوى التعليمي ـ عدد سنوات الخدمة في السجون) ؟

1-4. أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مجالات ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية من خلال :

1. التعرف على مدى إدراك القيادات العاملة لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية .
2. التعرف على مجالات توظيف الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية .
3. التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية .
4. التعرف على المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية .
5. التعرف على سبل مواجهة المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية .
6. التعرف على مدى اختلاف إجابات المبحوثين نحو مجالات ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية طبقاً لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية تبعاً لاختلاف (العمر ـ الرتبة ـ المستوى الوظيفي ـ المستوى التعليمي ـ عدد سنوات الخدمة في السجون) .

1-5.أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في :

1-5-1. الأهمية النظرية : تتمثل الأهمية النظرية في حيوية موضوع هذه الدراسة والندرة النسبية في البحوث والدراسات التطبيقية في مجال الإدارة الإلكترونية خاصة في أدبيات الإدارة العربية ومحاولة الوقوف عندها ، كما أنها تحاول سد بعض النقص في أدبيات الإدارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية ، كما وأنها تسهم في إيضاح مفهوم ومجالات ومتطلبات الإدارة الإلكترونية وبيان أهميتها للإدارة العامة المعاصرة.

2-5-1. الأهمية التطبيقية : إسهام هذه الدراسة في تحديد مجالات ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية ومعوقات تطبيقها وسبل مواجهتها . كما إن هذه الدراسة تنظر إلى إسهام الإدارة الإلكترونية في حالة تطبيقها في السجون السعودية في سرعة ودقة وتحسين الأداء ، تقليص إجراءات العمل التقليدية وتوحيدها على مستوى كافة إدارات السجون في السعودية ، تقليص عدد العاملين في المكاتب وتحويلهم إلى العمل الأمني الميداني والذي لا يقل أهمية عن العمل المكتبي ، التعريف بدور السجون الإصلاحي والاجتماعي من خلال إيجاد موقع لها على الإنترنت مما يسهل على المواطنين معرفة الخدمات التي تقدمها السجون للسجناء والمفرج عنهم وأسرهم ، ومعرفة أوقات زيارة السجناء وتعليماتها .

1-6. مصطلحات ومفاهيم الدراسة :

1-6-1. الإدارة الالكترونية :

الإدارة :هي : " انجاز الإعمال بأعلى قدر ممكن من الكفاءة لتحقيق الأهداف " (الصباب ، 1999م : ص 19) .

وهي : " النشاط الموجه نحو التعاون المثمر والتنسيق الفعال بين الجهود البشرية المختلفة العاملة من أجل تحقيق هدف معين بدرجة عالية من الكفاءة ". (النمر وآخرون ، 2006م : ص5) .

الإدارة الالكترونية : هي : العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية بدون حدود من اجل تحقيق الأهداف . (نجم ، 2004م : ص127) .

ويعرِّفها الباحث إجرائياً بأنها : قدرة المديرية العامة للسجون على تحويل العمل الإداري التقليدي إلى عمل الكتروني بالاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات ومن ثم استخدامها فيما بينها وبين الإدارات الأخرى المتفرعة منها مناطق المملكة العربية السعودية كافة وذلك بأقل تكلفة واقصر وقت مع توفير الحماية اللازمة لأمن المعلومات.

2-6-1. مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون :

المجالات : هي المواطن والمناطق والمصادر التي يمكن النظر إليها عند البحث عن موضوع ما (السويدان والعدلوني ، 2004م : ص 75).

ويعرِّفها الباحث إجرائياً بأنها: الجوانب التي يمكن أن تقدم من خلالها خدمات المديرية العامة للسجون للعاملين بها والمتعاملين معها بالاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات.

1-6-3. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون :

يعرِّفها الباحث إجرائياً بأنها : كل ما يتحقق بتوفيره تنفيذ أعمال المديرية العامة للسجون الكترونيا بالاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات مع توفير الحماية اللازمة لأمن المعلومات ، وقد تكون (مادية ، بشرية ، تنظيمية ، فنية وتقنية) .

1-6-4. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون :

المعوقات : عقبات تحول بين الإنسان وبين أدائه لعمله (العساف ، 2003 : ص 23).

ويعرِّفها الباحث إجرائياً بأنها : كل ما يحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في أعمال السجون ، سواءً كان هذا المعوق إدارياً ، فنياً ، بشرياً ، مادياً أو غير ذلك.

1-6-5. مجالات ومتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون :

يعرِّفها الباحث إجرائياً بأنها : الجوانب التي تُقدَّم من خلالها خدمات المديرية العامة للسجون وكذا القدرات والإمكانات المادية والبشرية والتنظيمية والتشريعية اللازمة التي تمكنها من أداء أعمالها الإدارية التقليدية الكترونياً باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات مع ضمان الحماية اللازمة لأمن المعلومات .

1-6-6. القيادة :

هي " القدرة على التأثير في سلوك أفراد الجماعة وتنسيق جهودهم وتوجيههم لبلوغ الغايات المنشودة " (النمر وآخرون ، 2006م : ص 314) .

وهي " قدرة القائد على إقناع الأفراد والتأثير عليهم لحملهم على أداء واجباتهم ومهامهم التي تسهم في تحقيق الهدف المشترك للجماعة " (القحطاني ، 2001م : ص 7) .

يعرِّفها الباحث بأنها : قدرة الرؤساء في الرتب والمراتب القيادية على التأثير الإيجابي في سلوك العاملين لتحقيق الأهداف .

كما يعرِّف القيادات بأنهم : الضباط من رتبة رائد حتى رتبة لواء والمدنيون من المرتبة العاشرة حتى المرتبة الرابعة عشرة العاملون في السجون السعودية .

1-6-7. المديرية العامة للسجون :

ويعرِّفها الباحث إجرائياً بأنها : الجهة المسئولة عن تنفيذ الأحكام الشرعية والقانونية بحق السجناء ، وهي التي تتولى تنسيق جهود الجهات الأخرى من أجل رعاية هؤلاء السجناء وتدريبهم وتأهيلهم ليعودوا لمجتمعهم أعضاء نافعين.

الفصل الثاني
الإطار النظري والدراسات السابقة

ويتضمن :

2-1. الإطار النظري.

2-2. السجون السعودية ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها.

2-3. الدراسات السابقة.

2-1. الإطار النظري :

2-1-1. المقدمة :

لقد أدى الاتجاه في العصر الحديث نحو الدولة الايجابية (positive state) أو دولة الرفاه (welfare state) إلى اتساع نطاق العمل الحكومي وامتداد نشاط الدولة إلى المجالات كافة ، بقصد توفير الخدمات الضرورية للمواطنين وتحقيق الرفاه والرخاء في شتى المجالات ، وقد فرض ذلك على الإدارة أن تكون قوية ومتقدمة. ولا شك أن تحقيق الرفاه ورفع المعيشة لأي مجتمع من المجتمعات إنما يعتمد على نوعية ومستوى إدارة ذلك المجتمع ، ذلك أن الإدارة هي التي أصبحت تقرر نوعية الأنشطة الإنتاجية والخدمية التي يلزم توافرها لتدفق الحياة واستمراريتها (النمر وآخرون ، 2006م : ص ص 3 – 4) .

ومما لا شك فيه أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبحت تلعب دوراً مهماً ليس فقط في تسهيل المعيشة اليومية للبشر ، ولكن كأداة فعالة في تعزيز التنمية في المجتمع أيضا ، فضلاً عن استخدامها كعنصر فعال في مجال تبادل المصالح الدولية ، فبعد أن دخل العصر الرقمي (Digital Age) أصبح معيار التقدم والغنى لأي إقليم ، يحكمه مقدرة ذلك الإقليم على اللحاق بركب الثورة المعلوماتية وفهم حقيقة حتميتها (السعدني ، 2004م : ص70) .لذا فإن تطوير أجهزة الإدارة العامة أصبح أمراً ملحاً لا يمكن إغفاله أو تجاهله .

وفي ظل هذه الثورة المعلوماتية والتطور السريع والمتلاحق في تقنية المعلومات والاتصالات المعتمد على استخدامات الحاسبات الآلية وشبكاتها وتطبيقاتها ، كان لا بد أن تقوم الحكومات بتطوير مؤسساتها بما يتواءم مع ذلك التقدم التقني . وبالفعل قامت غالبية الدول بتوفير البنية التحتية اللازمة لربط تعاملات مؤسساتها ببعض عن طريق شبكات الاتصال ، مما أدى إلى ظهور مصطلحات إدارية جديدة بُنيت على تلك التعاملات مثل الإدارة الإلكترونية ، الحكومة الإلكترونية ، الحكومية الذكية ، التجارة الإلكترونية .

وفي إطار توفر تلك التقنية أخذت الأنشطة الحياتية في التحول من أنشطة عادية إلى أنشطة إلكترونية للاستفادة من هذه الأنشطة الجديدة في مجال تقديم الخدمات ، بهدف تقليل كلفة الإجراءات الحكومية وما يتعلق بها من عمليات إدارية عن طريق تقديم هذه العمليات والإجراءات المتعلقة بها إلكترونياً (درويش ، 2005م : ص1) .

ومن هنا كان التوجه القوي لأغلب المؤسسات الحكومية والخاصة إلى التحول إلى القيام بأعمالها وتقديم خدماتها إلكترونياً وهو ما يسمى بالإدارة الإلكترونية والتي تمثل اتجاهاً جديداً في الإدارة المعاصرة .

فالإدارة الالكترونية تعتمد أساساً على تطبيق الفكر المعاصر ، وتستخدم التقنيات الإلكترونية المتقدمة ذات التأثير الفعّال في حياة الناس جمعياً ، حيث تقدم لهم جميع الخدمات وتتعامل معهم عبر شبكة الإنترنت بوسائل غاية في السهولة والانضباط والكفاءة ، الأمر الذي يسهم في القضاء على أغلب المشكلات والعقبات التي تعترض هؤلاء الناس في تعاملهم مع المنظمات المختلفة العامة والخاصة (السبيعي ، 2005م : ص 13) " وتمثل الإدارة الإلكترونية تحولاً أساسياً في مفهوم الوظيفة العامة ، بحيث ترسِّخ قيم الخدمة العامة ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة " (العمري ، 2003 : ص15).

وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية تسعى إلى تحسين أداء المنظمات وتبسيط الإجراءات من خلال تقليص إجراءات العمل التقليدية وتوحيدها على مستوى المنظمة . كما تسعى إلى توفير البيانات والمعلومات لكافة المستفيدين من خدمات المنظمة آلياً وعلى مدار الساعة ومن أي مكان وبشفافية كاملة .

وبالإضافة إلى ذلك فإن الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى توفير الوقت والجهد والمال " فضلاً عن تحسين العلاقة بين المنظمة والمستفيدين من خدماتها ، إذ يتم تناقل المعلومات فيما بينهم بشكل أسرع وذلك بتخفيض الوقت المبذول لتامين التواصل بين الطرفين " (الجنبيهي والجنبيهي ، 2004 : ص30) .

2-1-2. مفهوم الإدارة الالكترونية :

إن الإدارة الالكترونية (E-Management) قد تبدو للبعض وكأنها جاءت مع الإنترنت الذي بدأ استخدامه التجاري وللأغراض العامة في منتصف التسعينات بعد أن استخدمت لفترة طويلة لأغراض عسكرية وأكاديمية. إلا أن الأمر قد لا يكون كذلك على الأقل من زوايا معينة. فأتمتة المكاتب (Office Automation) قد 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 المؤتمت وتطبيقات الذكاء الصناعي في الإنتاج والخدمات ، كلها نماذج لإحلال الآلة والأنظمة الآلية والحاسوبية في الإدارة في محل العاملين في الأنشطة التشغيلية وكذلك محل المديرين في التوجيهات والتعليمات الآلية استناداً إلى برمجة مسبقة . وكل هذا حدث في العقود السابقة على الإنترنت . (نجم ، 2004 : ص ص 125 – 126) .

ويرى بعض الكتاب أن مفهوم الإدارة الإلكترونية مصطلح حديث . ظهر كنتيجة لثورة المعلومات والاتصالات التي تعيشها البشرية حالياً . وخصوصاً بعد ظهور ما يسمى بالاقتصاد الرقمي وكنتيجة لحداثة هذا المصطلح واستخداماته فيما بين القطاع العام والقطاع الخاص ، فقد ظهر بعدة مسميات كالإدارة الإلكترونية ، الحكومة الإلكترونية والحكومة الذكية .

ويرى بعض الباحثين أن الإدارة الإلكترونية هي المظلة الكبيرة التي تتفرع عنها تطبيقات مختلفة مثل التجارة الإلكترونية (E-Commerce) (أيوب ، 2004 : ص 3) . والأعمال الإلكترونية (E- Business) وكذلك الحكومة الإلكترونية (E-Government) وبالتالي نجد أن الإدارة الإلكترونية أشمل وأعم . (النمر وآخرون ، 2006 : ص417) .

هذا وقد عُرّفت الإدارة الإلكترونية من قبل العديد من المفكرين والباحثين بالعديد من التعريفات ، منها ما يلي :

☜ " منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغيير
المستمر " (السلمي ، 2001م : ص 323).

☜ " قدرة المنظمة (عامة أو خاصة) على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل
إلكترونية – كشبكة الإنترنت أو أي شبكة اتصال الكتروني – فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الأعمال المتعاملة معها ، بيسر وسهولة ودقة عالية ، وبأقل تكلفة وفي اقصر وقت ، مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات في أي وقت وأي مكان " (العمري ، 2003 ، ص 16).

☜ " العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد إلكترونياً بدون حدود من اجل تحقيق أهداف المنظمة " (نجم ، 2004: ص127) .

☜ " كسر حاجز الزمان والمكان من الداخل والخارج للحصول على الخدمات ، وذلك بربط تكنولوجيا المعلومات بمهام ومسؤوليات الجهاز الحكومي والتزام دائم بتطوير وميكنة كافة النشاطات وتبسيط الإجراءات وسرعة وكفاءة انجاز المعاملات " (ديوان الخدمة الكويتي ، 2004م : ص 9) .

☜ " منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات " (ياسين ، 2005 : ص 22) .

☜ **ويرى الباحث أن الإدارة الإلكترونية بشكل عام تعني :**

القدرة على استخدام الحاسبات الآلية في تنفيذ الأعمال الإلكترونية والأنشطة الإدارية عبر الإنترنت والشبكات، وتقديم الخدمات آلياً للمستفيدين في أي مكان وزمان. مما يؤدي إلى جودة وتحسين الأداء وسرعة التنفيذ وخفض التكلفة وتوحيد وتبسيط الإجراءات ، وتوفير المعلومات الصحيحة واللازمة لاتخاذ القرارات بشكل سليم .

ومما سبق يتضح أن الإدارة الالكترونية قد سبقت في استخداماتها ظهور الإنترنت كما في أتمتة المكاتب وتطبيقات الذكاء الصناعي في الإنتاج ولكن الإدارة الإلكترونية كمصطلح إداري لم يظهر إلا مع ظهور الإنترنت واتساع استخداماته على مستوى دولي.

وتتميز الإدارة الإلكترونية بأنها إدارة غير مسبوقة ، إدارة بلا أوراق وبلا حدود وقتية ، كما أنها إدارة بلا مبان تقليدية وبلا هياكل تنظيمية تقليدية ، وهي بلا سعاة أو بريد وبلا أرشيف " محفوظات " وبناءً لذلك فهي إدارة بالمعرفة . (مصطفى ، 2004م : ص 437) .

هذا ويمكن القول بأن مفهوم الإدارة الالكترونية يتعدى هدف التميز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات وتعزيز دوره في المشاركة والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطنين والدولة (العمري ، 2003 : ص15).

ومن أجل فهم الإدارة الإلكترونية يطرح نجم (2004 : ص ص 128 – 133) أبعاد تطورها على مستويات متعددة كما يلي:

أولاً : أن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها : فقد توجت الإدارة الإلكترونية مسيرة تطور المدارس الإدارية بصعودها على السطح في منتصف التسعينات .

ثانياً : أن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة : بدءاً من إحلال الآلة محل العامل فالتخطيط والرقابة بمساعدة الحاسوب ، إلى أن جعل منها الإنترنت وشبكات الأعمال ذات أبعاد تكنولوجية أكثر من أي مرحلة تاريخية تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا .

ثالثاً : أن الإدارة الإلكترونية هي نتاج تطور تبادل البيانات الالكتروني كمجال تخصص ضيق (بين حاسوب وآخر أو مجموعة حواسيب وأخرى في نطاق أكاديمي أو عسكري) إلى مجال الأعمال الالكترونية الواسعة وذلك مع الاستخدام الواسع للانترنت سواءً عن طريق الشبكة الداخلية (Intranet) التي تغطي جميع العاملين في المؤسسة أو عن طريق الشبكة الخارجية (Extranet) التي تغطي علاقات المؤسسة مع الموردين والزبائن وغيرهم ، وكذلك التبادل المفتوح عبر الويب مع جميع مستخدمي الإنترنت في العالم .

وقد ظهرت الإدارة الالكترونية في نطاقها الضيق مع هذا التبادل لتتسع مع التجارة الإلكترونية ولتبلغ المدى الأوسع المعروف حتى الآن مع الأعمال الالكترونية .

رابعاً : من التفاعل الإنساني إلى التفاعل الآلي : ففي السابق كانت المشكلة في كيفية مواجهة القيود التنظيمية والجغرافية والفنية التي تحد من التفاعل الإنساني كبعد المسافات وصعوبة الاتصال ، ولكن مع الإنترنت وشبكات الأعمال فإن التفاعل يمكن أن يبلغ مداه تنظيمياً وجغرافياً وفنياً وزمنياً . فالإنترنت تجعل الاتصال ممكناً الآن وفي كل مكان باعتمادية عالية وأقل ما يمكن من الضوضاء مهما كانت المسافات ، وبالتالي يصبح التفاعل آلي حاسوبي .

2-1-3. مراحل تطور الإدارة الإلكترونية:

يختلف الكتاب والمفكرين -الذين تطرقوا لمراحل تطور الإدارة الإلكترونية - في تسمية تلك المراحل ، ولكن يتفق أغلبهم في أن مشروع الإدارة الإلكترونية لا بد وأن يمر في مراحل نمو متتابعة حتى يأخذ ذلك المشروع شكله النهائي . " ويتم من خلال هذه المراحل أخذ الدروس المستفادة من كل مرحلة يتم إنجازها ليمكن الاستعانة بها في المراحل اللاحقة ، وبذلك يكون بين المراحل ترابط وتكامل واعتمادية في نفس الوقت " (أبو مغايض ، 2004م : ص 63) .

المرحلة الأولى : مرحلة النشر الالكتروني :

وتأتي هذه الخطوة كمرحلة أولى بإعلان المعلومات والخدمات على موقع الويب ، ويرى البعض أنه يجب أن يسبق تنفيذ هذه المرحلة إعداد وتنفيذ خطة عمل لاستكمال الآتي :

* تهيئة منافذ الكترونية للجهات والأجهزة الحكومية باستخدام تقنية الويب الرقمية على شبكة الإنترنت ، بحيث يُوفَّر فيه كافة المعلومات التي يُتوقع أن يحتاجها المستخدم حول الخدمات والمعاملات التي يرغبها (أبو سديره ، 2001 : ص12) .
* الإعلام المجتمعي عند بدء توفير تلك الخدمات من خلال وسائل الإعلام والندوات المتخصصة.

* تصميم المواقع التي تسهُل عملية صيانتها وإدامتها ، وتخصيص الأموال اللازمة لضمان عمليات تحديث المعلومات باستمرار (العلاق ، 2004م : ص 266).

وباختصار يمكن القول أن الإدارة في هذه المرحلة تقوم بالإعلان عن نفسها من خلال إيجاد موقع لها على الإنترنت ، ومن ثم وضع كافة المعلومات المتعلقة بتقديم خدماتها على ذلك الموقع ، ليسهل على المتعاملين معها الاطلاع ومعرفة الخدمات التي تقدمها وشروط الحصول على تلك الخدمات . دون التبادل لتلك المعلومات والخدمات بين الإدارة والمتعاملين بل يكون الاتصال من طرف واحد وهو مُقدم الخدمة وبالتالي فإن هذا النشر أو الإعلان يهدف إلى تعريف الجمهور المتعامل مع المنظمة بموقعها الالكتروني وما يمكن أن تقدمه من خدمات .

المرحلة الثانية : مرحلة التفاعل (التبادل) :

هذه المرحلة تأتي مكملة للمرحلة السابقة ، " ويتم فيها تبادل المعلومات بين المستفيد والجهة المقدمة للخدمة " (أبو سديره ، 2001 : ص11)، حيث تقوم الجهات القائمة على تنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية باستقبال الاتصالات والاستفسارات من خلال البريد الالكتروني ، أي المراسلة بين المتعاملين مع الإدارة من جهة وموقع الجهة على شبكة الإنترنت من جهة أخرى (الشريف ، 2003 : ص52) .

ويَكُون الجمهور من خلال إطلاعه -على ما تم نشره في المرحلة الأولى - قد شكَّل تصوراً حول ما يريده من مقدم الخدمة ، ويبدأ في هذه المرحلة بتمرير ردوده وآرائه عبر موقع المنظمة الالكتروني أو غيره من الوسائل الأخرى ، حيث يرصد مقدم الخدمة ما يرد إليه من ملاحظات وآراء من زوَّار الموقع الإلكتروني ، وبذلك يتم جمع أكبر كمية ممكنة من التغذية المرتدة ليمكن الاستفادة منها في المراحل اللاحقة (أبو مغايض ، 2004م : ص ص 218-219) وهذه المرحلة تحتاج في تفعليها إلى ثلاثة عناصر ، هي (أبو سديره ، 2001 : ص 11) :

* تهيئة خدمة صوتية مسجلة من خلال خط هاتفي مخصص لذلك ، مما يتيح للمستخدم التعرف على متطلبات إجراء الخدمات والنماذج والرسوم المطلوبة ، والتوقيت الزمني اللازم لإنهاء الخدمة .
* تبسيط وتنميط النماذج الالكترونية المستخدمة لتأدية الخدمات .
* إتاحة إمكانية ملء النماذج بعد طباعتها من شبكة الإنترنت ، وقبولها لدى جهات تأدية الخدمات العامة .

وبالتالي تكون الإدارة القائمة بتنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية قد أعطت لنفسها الفرصة لمراجعة ما تم انجازه في المرحلة الأولى وما تشكل لديها من آراء ومقترحات وملاحظات لزوار الموقع والمتعاملين مع المنظمة من خلال اتصالهم بموقعها في المرحلة الثانية ومن ثم تقوم هذه الإدارة بتحديث وتعديل ما يتطلب التعديل قبل الانتقال للمرحلة اللاحقة .

المرحلة الثالثة : مرحلة التنفيذ (التعامل) :

بعد أن تنشر المنظمة كافة التعليمات والأنظمة المتعلقة بتقديم خدماتها للمتعاملين معها على موقعها الالكتروني ، وبعد أن تُهيئ اتصالهم بها

وتسجيل آرائهم ومقترحاتهم وملاحظاتهم على تلك التعليمات والنماذج والخدمات فإن هذه المنظمة تستفيد من تلك التغذية المرتدة في " تكييف الخدمات المطلوبة وتهيئة المواقع الالكترونية على شبكة الإنترنت ، لتتناسب مع تطلعات المستفيد من جانب، ومع إمكانات وقدرات مقدم الخدمة من جانب آخر ، ثم يتم تقديم الخدمات المتنوعة عبر المواقع المخصصة على شبكة الإنترنت " (أبو مغايض ، 2004م :ص221).

مع ملاحظة أن التغذية المرتدة لا تزال قائمة ، حتى يتم التغلب على المشكلات التي تظهر أثناء التنفيذ (النمر وآخرون ، 2006 : ص 416) .

ونظراً لأهمية التغذية المرتدة في تطوير وتحسين الأداء للخدمات وتوفير المعلومات فإنه يمكن أن " يُخصص لها جزء من الموقع الإلكتروني الخاص بالمنظمة على شبكة الإنترنت " (أبو مغايض ، 2004م : ص222).

وهذه المرحلة تهدف إلى إنهاء المعاملات وتقديم الخدمات أو جزء منها مباشرة من خلال عدة طرق منها:

1. **شبكة الإنترنت :** من خلال بناء موقع يضم صفحات ومعلومات عن الخدمات المقدمة ، كل منها يختص بنوعية معينة من الخدمات ، وتشمل بالإضافة إلى المعلومات المنشورة لكل خدمة ، صورة للنموذج المستخدم لتأدية تلك الخدمة والذي يمكن طباعته وملؤه بعد الاتفاق مع الجهة المعنية.
2. **شبكة الهاتف :** وذلك بنشر نفس الخدمات من خلال الشبكة الهاتفية ، ولكن في صورة صوتية وباستخدام أرقام هاتف تخصص لهذا الغرض ، ويتطلب ذلك بناء قاعدة بيانات صوتية وإتاحتها لأكبر عدد من المشتركين في نفس الوقت .
3. **أكشاك الخدمة الجماهيرية :** حيث يتم توصيل هذه الأكشاك إما بشبكة الإنترنت لاستخدام الموقع المخصص لذلك على الإنترنت ، أو من خلال استخدام اسطوانة مسجل عليها نفس البيانات ويتم قراءتها من خلال الجهاز، حيث يتم إطلاع المواطن على تفاصيل الخدمة وطباعة نماذجها لملئها والتوجه بها لجهة تأدية الخدمة لإتمامها (الطعامنة والعلوش ، 2004 : ص ص 26-27)، وغالباً ما يتم وضع هذه الأكشاك في المناطق الريفية التي لا توجد بها خدمة إنترنت .

المرحلة الرابعة : مرحلة التكامل (التحول) :

تمثِّل هذه المرحلة مرحلة الذروة فيما يخص الإدارة الالكترونية، وفيها يتم تأمين الآتي :

* إتاحة المعلومات فوراً عبر الشبكة .
* تفاعل الناس مع الإدارة الالكترونية واستجابتهم لها .
* المقدرة على إكمال المعاملات فوراً عبر الشبكة (العبود ، 2003 : ص 43).

" وتهتم هذه المرحلة بتوصيل الخدمات والمعلومات إلى المستفيد النهائي بدلاً من ان يأتي بنفسه للحصول عليها " (النمر وآخرون ، 2006 : ص 416) .

كما وتهدف إلى تحقيق الربط الالكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية وإتمام جميع المعاملات والخدمات مباشرة من خلال ذلك الربط (الطعامنة والعلوش ، 2004 : ص ص 27 – 28).

ويمكن القول أن هذه الخطوات الأربع تتواءم مع ما جاء في دراسة برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (عطا الله ، 2000م : ص5) حول الحكومة الالكترونية والتي حددت أربع مراحل للحكومة الالكترونية على النحو التالي :

1. مرحلة عرض المعلومات .
2. مرحلة الاتصالات المتبادلة .
3. مرحلة تبادل المنفعة والقيمة .
4. مرحلة تكامل الخدمة والمنفعة .

4-1-2. أهداف الإدارة الالكترونية:

مما لا شك فيه أن في تحول المنظمات الحكومية ومنظمات القطاع الخاص إلى نظام الإدارة الالكترونية " يعكس رغبة صادقة لدى هذه الجهات بتحقيق أهداف عظيمة تتفق وثورة المعلومات والاتصالات التي تحياها البشرية في الوقت الحالي ، وهو ما ينعكس على شكل أداء الوظيفة العامة أو الخاصة ومن ثم تقديم الخدمات للجمهور بسهولة ويسر وتكلفة اقل " (حجازي ، 2003 : ص 99) .

كما وأن تطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمات بشكل عام يهدف إلى " تحقيق الغرض من وجود الأجهزة الإدارية الحكومية وهو تأدية الخدمات اللازمة لتحقيق احتياجات المواطنين والدولة في آن واحد " (أبو مغايض ، 2004 م : ص 70) .

هذا وقد تطرق اغلب الكتاب والباحثين والمفكرين لأهداف الإدارة الالكترونية وما يمكن أن يحققه تطبيقها للمنظمة وللجمهور المستفيد ، وفيما يلي عرض سريع لبعض تلك الآراء كما يلي :

أورد حجازي (2003 : ص ص 99 – 103) عدداً من الأهداف الرئيسية وهي:

* **تحسين مستوى الخدمات :** ومن ذلك محاولة تجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله ، والسهولة في إنجاز المعاملات الخاصة بالمستفيدين من خدمات المنظمة وتحقيق عنصر الشفافية وتوفير المعلومات للمستفيد بيسر وسهولة.
* **التقليل من التعقيدات الإدارية :** وذلك من خلال تقليل البيروقراطية واختصار مراحل انجاز المعاملات وعدد الدوائر المساهمة في انجاز طلبات ومصالح الجمهور .
* **تخفيض التكاليف :** ومن ذلك إمكانية حصول المستفيد على المعلومات والنماذج التي تلزمه للحصول على خدمة معينة عن طريق شبكة الإنترنت دون أن يكلف نفسه مراجعة الدوائر ذات العلاقة بتقديم تلك الخدمة ، كما أن الأرشفة الالكترونية توفر على الدولة جهود وتكاليف الحفظ والتخزين للسجلات وما قد تتعرض له من تلف أو غيره .
* **تحقيق الإفادة القصوى لعملاء المنظمة :** ومن ذلك إتباع أسلوباً موحداً للتعامل مع جميع شرائح الجمهور بما يحقق المساواة في تقديم الخدمة ، وكذا قيام نظام الخدمات الالكترونية بالعمل على مدار الساعة . مما يوفر على المستفيد الوقت والجهد والمال .

وقد ذكر رضوان (2004 : ص 3) أن الهدف الأساسي من تطبيق الإدارة الالكترونية هو الاستفادة من المميزات التي يتيحها ، والتي منها :
* إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية .
* تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة .
* تقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار .
* تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة .
* توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.
* توفير المعلومات والبيانات للمستفيدين بصورة فورية .
* زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة إدارة الموارد كافة.

ويشير الحمادي (1422هـ : ص7) إلى عدة أهداف منها :
* تسهيل طريقة الحصول على الخدمات والمعلومات الحكومية في أي وقت .
* الدقة والسرعة في انجاز الخدمات والمعاملات الحكومية .
* تطوير نمط الحكومة في إجراء المعاملات .
* التقليل من الواسطة والمحسوبية .
* خفض الإنفاق الحكومي نتيجة الوفر الذي سيتحقق بإتباع الإجراءات الرقمية في الدورة المستندية .
* تعامل المواطن مع المنظمة بشفافية .
* مساهمة المواطن في تحسين أداء المنظمة من خلال التغذية العكسية .
* تفاعل المنظمات الحكومية مع قطاعات الأعمال .

هذا وقد ذكر أبو سديره (2001 : ص 2) أن من أهداف الإدارة الالكترونية استخدام الإمكانات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات في زيادة قدرة المنظمة على توفير المعلومات والخدمات للمستفيدين من خدماتها بسهولة ويسر.

وفي هذا السياق ذكر بكري (2001م : ص 46) أن من الأهداف الرئيسة ما يلي:

أولاً : أهداف مباشرة يمكن تحليلها وترجمتها إلى مكاسب مادية :
* الانجاز السريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات .
* إمكانية أداء الأعمال عن بعد مما ينعكس على تقليص الحاجة إلى التنقل وبالتالي تقليل ازدحام وسائل النقل وخاصة في المدن وما ينتج عن ذلك من تخفيف الأعباء على الدولة والمواطن .
* تقليل مساحات العمل داخل المنظمات .
* الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية .

ثانياً : أهداف عامة غير مباشرة يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية ملموسة :
* أن العمل الالكتروني يساعد على التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني مما يكون لإدخال التقنية دور كبير في نجاحها .
* أن العمل الإلكتروني هو الخيار الحتمي الذي يتيح التوافق مع بقية دول العالم التي تتجه إليه بقوة خاصة المتقدمة منها .

* أن العمل الالكتروني يعمل على زيادة وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمات بمختلف أنواعها .

ويبين الخنجي (2001 ، ص ص 4 – 5) أن الإدارة الالكترونية تُمثِّل فرصة نادرة للإدارات العليا لإعادة تنظيم وهيكلة الأجهزة الإدارية ، وتغيير المحيط الذي تعمل فيه ، وزيادة مبادرات الإبداع والابتكار وفتح قنوات جديدة لتقديم الخدمات ، وخلق هياكل تكلفة جديدة بشكل كلي ، وتحسين صورة المنظمة وخدماتها ، وإلغاء الازدواجية والوسطاء ، وتقليل تكلفة تقديم الخدمة وتحسين مستواها وملاءمتها لاحتياجات العملاء .

ومن خلال العرض السابق فإن الباحث يرى أن هناك أهداف وعوامل مشتركة بين كل الآراء السابقة وأن أهم أهداف الإدارة الالكترونية يمكن إيضاحها فيما يلي:

1. تحسين مستوى تقديم الخدمات للجمهور المستفيد منها .
2. التقليل من تكلفة تقديم الخدمات ، والحد من الفساد الإداري الذي ينتشر في المنظمات البيروقراطية .
3. توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية للمستفيد ولمتخذي القرار وتسهيل الحصول على الخدمات في أي زمان ومكان وبشكل آني.
4. توفير الشفافية الكاملة في التعامل بين المنظمة وجمهورها ، والاستفادة من التغذية المرتدة للجمهور في تحسين أداء وتقديم الخدمات .
5. الحد من التعقيدات الإدارية بتوحيد واختصار إجراءات ونماذج الحصول على الخدمات ، واختصار زمن تنفيذها مما يؤدي إلى انحسار البيروقراطية .
6. تحقيق مبدأ المساواة بين جمهور المنظمة باتباعها أسلوباً موحداً في تقديم الخدمات ، مما يؤدي إلى التقليل من الوساطة والمحسوبية .
7. استمرارية أداء عمل المنظمة على مدار الساعة وأداء العاملين له عن بعد.
8. توافق المنظمة مع التوجه العالمي نحو التحول للعمل الالكتروني ، وتحقيق مصطلح إدارة بلا أوراق .
9. يؤدي تطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمات إلى التقليل من الموارد البشرية الزائدة عن الحاجة في الأعمال الإدارية ، وتحويل هذه الموارد إلى أداء المهام الأساسية لتلك المنظمات .

ويمكن القول أن الهدف الرئيس من تطبيق الإدارة الالكترونية يتمثل في " تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات العامة للمستفيدين ، والاستغلال الأمثل للموارد الحكومية المحدودة " (الشريف ، 2003 ، ص 45) .

2-1-5. دواعي التحول نحو الإدارة الالكترونية :

إن التحول إلى الإدارة الالكترونية ليس درباً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية ، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت احد محددات النجاح لأي مؤسسة ، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات ، وضمان سلامة العمليات ، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الالكترونية ، ويمثل عامل الوقت احد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات

بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت (رضوان ، 2004 ، ص5) .

وقد مهد لقيام الإدارة الالكترونية عدداً من التطورات والتي تُعد بمثابة مسببات تقود للتحول نحو الإدارة الالكترونية ، ومن هذه التطورات ما يلي:

1. **التقدم الكبير في تقنيات الحاسب الآلي وتطبيقاته :** فقد انعكس التطور السريع في تقنية الحاسب الآلي على نظريات الإدارة ، حيث أصبحت الآلات تتخذ كثيراً من القرارات المبرمجة مكان الإنسان ، ولعل هذا ما دعى هربرت سايمون ودراكر وديفز وكثير من كتاب الإدارة إلى التنبوء بأن نسبة الآلات سوف تطغى على نسبة العاملين في عصر المعلوماتية .
2. **التقدم السريع في شبكة الاتصالات والإنترنت :** وهذا التقدم أدى إلى تغييرات مهمة في الإدارة وخاصة الإدارة الحكومية ، والتجارة العالمية ، فالاتصالات الالكترونية أصبحت تتيح للإدارة كل ما تحتاجه من معلومات سواءً من داخل المنظمة أو خارجها عبر دول العالم كافة ، بسرعة ودقة فائقة وبتكاليف زهيدة ، وهذا يقود إلى الإسراع في التحول إلى الإدارة عبر شاشة الحاسب الآلي وليس الإدارة الورقية .
3. **العولمة :** لقد ساعدت العولمة على دفع المؤسسات الحكومية وغير الحكومية (الخاصة) إلى محاولة الاستفادة القصوى من التقنيات الحديثة في مجالات الحاسب الآلي والإنترنت والاتصالات من اجل تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية وتخفيض التكلفة ، وهو ما مهد لقيام الإدارة الالكترونية لإثبات الذات في هذا السياق العالمي المتسارع الخطى .
4. **شح الموارد والاتجاه نحو الخصخصة :** فقد أدى ازدياد شح الموارد للمنظمات الحكومية ولبعض الدول عاماً بعد عام بتشجيع الاتجاه نحو خصخصة اغلب القطاعات الخدمية والتحول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية ، والذي بموجبه تستطيع تلك المنظمات أو الدول توفير جزء كبير من تكاليف أداء الخدمة للمواطنين .
5. **انتشار الثقافة الالكترونية :** ففي عصر انتشرت فيه وسائل التعليم عن بعد ووسائل الإعلام والقنوات الفضائية الإعلامية ومقاهي الإنترنت ، أصبح من السهولة بمكان التعامل مع التقنية الرقمية . حيث لم يعد الأمر يتطلب حصول المتعامل مع تلك التقنية على شهادة جامعية متخصصة في الحاسب الآلي ، وبالتالي أصبح هناك ميل كبير من المواطنين في الدول المتقدمة والنامية نحو الإدارة الالكترونية (النمر وآخرون، 2006م : ص ص 400 -409).
6. **الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة :** أن انتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الإدارة الالكترونية في كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية ، فلا يمكن لأي مجتمع إنساني معاصر أن يعيش كنظام مغلق دون مواكبة التطور الطبيعي للحياة الإنسانية بأبعادها المختلفة (العواملة ، 2002م :
ص 151).

7. **التحولات الديموقراطية وما رافقها من متغيرات :** فقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغيرات جذرية في البناء المجتمعي عموماً وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية بشكلٍ خاص ، وقد رافق ذلك ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات الاجتماعية ونشوء رؤية جديدة للقطاع العام بكافة أبعاده ، أهمها (ضرورة تحسين مستوى أداؤه ، تفعيل الرقابة الشعبية على أعمال الحكومة ، وترسيخ مبدأ الشفافية والمساءلة والعدالة وغيرها) ، لذلك تمثل الإدارة الإلكترونية فرصة متميزة للارتقاء بالأداء في القطاع العام (إبراهيم ، 2004م : ص 111).

وفي ذات السياق يذكر رضوان (2004 ، ص 5) أن من الأسباب الداعية للتحول إلى العمل الالكتروني ما يلي :

1. الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال .
2. القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق .
3. ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة .
4. صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء .
5. ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة .
6. التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات .
7. ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس .
8. حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل .

أما الأسباب التي تدعو إلى التوجه للإدارة الالكترونية في المملكة العربية السعودية:

1. اتساع الرقعة الجغرافية للمملكة العربية السعودية .
2. الزيادة السكانية المضطردة .
3. النمو الاقتصادي والتجاري المتسارع .
4. مواكبة التقدم التكنولوجي في الدول المتقدمة .
5. التنافس الاقتصادي . (العمري ، 2003 ، ص 18) .
6. تبني النظم الإدارية الحديثة .
7. تخفيف الأعباء المادية .
8. تسهيل حصول المواطنين على الخدمات .
9. التخلص من الروتين والبيروقراطية (السبيعي،2005 ، ص ص 16 – 17).
10. توفر القدرة المالية لشراء التقنية واستخدامها .

2-1-6. فوائد الإدارة الالكترونية :

مما لا شك فيه أن كل أسلوب أو منهج يتم تطبيقه سواء في الناحية الإدارية أو الاجتماعية أو الثقافية أو الصحية أو غيرها له فوائد ومساوئ ، والمتتبع لجميع النظريات التي وردت في علم الإدارة يجد أنه عند المناداة بتطبيق أي منها يتم

الإيضاح بأن هذه النظرية أو تلك هي العلاج الشافي لمشكلات الإدارة ، وبعد تطبيقها وبالتجربة الإنسانية يظهر بعض النقص أو المشكلات التي تحتاج إلى البحث لها عن حلول أو بدائل .

فمثلاً البيروقراطية كانت في البداية هي الحل الأمثل لجميع مشكلات الإدارة وكانت تعتبر النظام الأفضل في الأخذ بطريقة الرقى والتقدم ، وبعد ذلك أصبح مفهومها يمثل لدى الناس الروتين والتعقيد والتخلف (قاسم ، 2003، ص18) .

والإدارة الالكترونية كغيرها من النظريات جرى الترويج بفعالية لفوائدها على أعلى المستويات ، ففي عام 1995م قامت مجموعة السبع التي أصبحت الآن مجموعة الثماني بإنشاء برنامج يسمى " الحكومة على الخط المباشر " يعتمد على رغبة الحكومات على نطاق العالم في تخفيض تكاليف الخدمات المقدمة وتحسين مستوى هذه الخدمات عبر استخدام فعال ومبتكر لتقنيات المعلومات ، وبذلك يتم تحويل الحكومات إلى الكترونية بحيث يمكن تصريف معظم الأعمال الإدارية إلكترونياً مع بداية القرن الحادي والعشرين (العبود ، 2003 ، ص27) .

ولا شك أن " اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنية المعلومات لم يأت من فراغ ، بل لتحقيق فوائد كبيرة نتيجة لاستخدام هذه التقنيات ، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسساتها الحكومية والأمنية (السالمي ، 2003 ، 139) ، ولعل أهم هذه الفوائد ما يلي:

1. تبسيط الإجراءات داخل هذه المؤسسات والأجهزة ، وهذا ينعكس على مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين وعلى جودة نوعية تلك الخدمات .
2. اختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة .
3. الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة .
4. تسهيل أجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة ، وكذلك مع المؤسسات والأجهزة الأخرى .
5. التقليل من استخدام الورق بشكل ملحوظ ، مما يؤثر إيجاباً على الانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات ، وينعكس إيجاباً على اغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق ، مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن للتخزين ، وتتم الاستفادة منها في أمور أخرى .
6. تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدٍ عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة ، عن طريق إعادة التأهيل لمواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء ، وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد (السالمي ، 2003م : ص 139).
7. توفير وسيلة تواصل تساهم في الحفاظ على المعلومات التي تخص الأمن العام .
8. عدم تكرار آليات العمل والمعاملات .
9. تقديم الخدمات بشكل أفضل لمستخدميها من الجمهور وقطاع الأعمال .
10. حفظ وتوفير المعلومات (الفنتوخ ، 1424هـ : ص10).

11. القضاء على التزاحم بالمصالح الحكومية ، حيث يستطيع المواطن عن طريق الشبكة الالكترونية أن يحصل على خدماته دون التردد على المصالح الحكومية والتزاحم أمامها أو داخلها .
12. الشفافية في معرفة المواطن والمقيم بحقوقهم وواجباتهم ، وذلك عن طريق إمكانية الإلمام بسياسة الدولة ومناهجها الاقتصادية والاستثمارية وقوانينها التجارية والصناعية والأمنية وغيرها ، وعدم تعتيم المعلومات .
13. تقليل تكاليف إدارة مؤسسات الدولة : حيث يمكن خفض تكلفة الخدمات الحكومية بصورة فعالة ، وباستخدام وسائل النقل الالكتروني يمكن خفض أعداد الموظفين ، وتخفيض أماكن تردد المواطن على المصالح الحكومية فتقل الحاجة إلى أبنية حكومية جديدة ، وخفض المستندات المستخدمة في تنفيذ المعاملات ، وغير ذلك من الخدمات .
14. تيسير معاملات المرأة : ففي تقديم الخدمات الكترونياً صيانة للمرأة في الصوت والهيئة مما يعطيها الحرية الكاملة في التعامل دون أن تختلط بالرجال (نوفل،2003م : ص 5).
15. توفير فرص وظيفية للمرأة بما يتوافق مع عقيدتنا وبيئتنا الاجتماعية.
16. استخدام التقنيات الحديثة لتحسين وتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين.
17. توفير فرص وظيفية ذات دخول عالية لشريحة كبيرة من المواطنين (المتخصصين في التقنية وصيانتها) (الهميلي ، 2003م : ص ص 66 – 67).
18. الخصوصية والأمان ، حيث تتمتع الإدارة الالكترونية بمعايير الخصوصية والسرية المناسبة والأمن والمصداقية ، مما يؤدي إلى نموها وتطورها في مجال خدمة الجمهور (Garmo and Adhair , 2001 : p 4).
19. ديمومة أداء المؤسسات لأعمالها بشكل مستمر ، مما يجعل استفادة المتعاملين من تلك الخدمات مستمرة في أي وقت ومن أي مكان .
20. القضاء على البيروقراطية والتعقيد والروتين والواسطة والمحسوبية بتقديم الخدمات الكترونياً .
21. الاستفادة القصوى من ثورة الاتصالات وتقنية المعلومات .
22. تحقيق نقلة نوعية وحضارية للمؤسسة تساهم في تأهيل جهازها الإداري إلكترونياً ، مما يسهل عليه الاندماج في الحكومة الالكترونية والترابط مع كافة مؤسسات الدولة الخاصة والعامة .
23. مشاركة المواطن للمؤسسة في الإدارة الالكترونية عن طريق استطلاع آراء المواطنين ووجهات نظرهم حول الخدمات التي تقدمها المؤسسة إلكترونياً .

2-1-7. عناصر (منظومة) الإدارة الالكترونية :

لا يمكن تصور نجاح الإدارة الالكترونية في أي مؤسسة ما لم تتوافر عناصرها الرئيسية، التي من أهمها تقنيات المعلومات الإدارية والعنصر البشري المتخصص ، وعند دراسة الباحث لما كتب عن عناصر الإدارة الإلكترونية توصل

إلى أن تلك العناصر تكاد تنحصر في أربعة عناصر رئيسية هي (العنصر التقني ، العنصر البشري ، عنصر ثوابت المجتمع ثم عنصر الأنظمة).
وفيما يلي يمكن إيضاح أهم تلك العناصر :

1. العنصر التقني :

فالإدارة الالكترونية تتكون من ثلاثة عناصر أساسية هي (ياسين ، 2005م : ص ص 23 – 25):

أ. عتاد الحاسوب : ويتمثل في المكونات المادية للحاسوب كالأجهزة والطابعات وغير ذلك .

ب. البرامجيات : وتتوزع على فئتين هما :

- برامج إدارة النظام : مثل نظم التشغيل Operating Systems نظم إدارة الشبكة وغيرها .
- برامج التطبيقات : وتشمل :

- برامج التطبيقات العامة : التي تضم برامج البريد الالكتروني E-mail ، قواعد البيانات Data bases ، الجداول الالكترونية spread sheets وغيرها
- برامج التطبيقات الخاصة : التي تضم البرامج المحاسبية ، حزم البرامج المالية ، برامج التجارة الالكترونية .

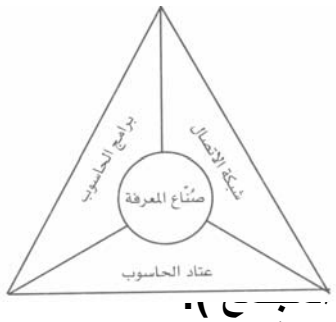
ج. الشبكات : وهي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترنت Internet والانترانت Intranet وشبكة الاكسترانت Extranet.

2. العنصر البشري :

يعتبر العنصر البشري هو المغذي للمعلومات والمستقبل لها ، ورأس المال الحقيقي لأي مشروع ، حيث " يقع صُنَّاع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البيئة الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الالكترونية في قلب العناصر التقنية الثلاثة السابقة " (عتاد الحاسوب ، البرامجيات ، الشبكات) (ياسين ، 2005م : ص 24).

ويوضح الشكل رقم (1) المكونات الأساسية للإدارة الالكترونية التي ترتبط بمحور الموارد الإنسانية من العاملين في حقل المعرفة .

شكل رقم (1)
عناصر الإدارة الالكترونية



* (الـ ص24)

3. الضوابط الحاكمة (ثوابت [illegible]):

لاشك أن تطبيق أي قرار أو منهجية جديدة يخضع لاعتبارات وقيم المجتمع الذي سيتم تطبيقه فيه ، وذلك حتى لا تتم مقاومته ، وبالتالي كان لابد قبل تطبيق

الإدارة الإلكترونية أن يتم مراعاة ثوابت المجتمع الذي ستطبق فيه ، وهذه الثوابت تشمل ما يلي:

أ. الدين : ويمثل أساس التعامل في كل منظومة من منظومات الحياة .

ب. القانون : من أقوى وسائل الضبط الاجتماعي .

ج. الثقافة : وتقوم بدور حيوي فاعل في تحديد نظم المجتمع وصياغة بنائه .

د. التقاليد : وتعتبر هي المرجعية الحاكمة لكثير من الشعوب ، فتقاليد المجتمع المسلم تحتم عليه أن يكون تعامله من خلال قواعد الدين الإسلامي.

هـ-كنه المجتمع : وهو من العوامل الفاعلة في تحديد شكل وأنماط ودرجات العلاقة الاجتماعية التي تربط الأفراد ، حيث سيتغير تكوين المجتمع في عصر الإدارة الالكترونية .

و-عمر المجتمع : ففي الإدارة الالكترونية سيحتاج الأمر وقتاً ليزيد رسوخ أساليب التعامل الالكتروني في ذلك المجتمع .

ز-حجم المجتمع : فكلما صغر حجم المجتمع صغرت إدارة الحكومة الالكترونية فيه والعكس صحيح .

ح-تكوين المجتمع : فكلما زادت تصنيفات فئات المجتمع كلما أدى ذلك إلى تعقيد وتشابك الإدارة الالكترونية مثال ذلك (المجتمعات الأسرية ، المجتمعات المهنية) (نوبي ، 2003م : ص ص 8 - 10).

4. الأنظمة : وتشتمل على :

أ. الأنظمة والتشريعات : وتشمل الضوابط اللازمة لتنفيذ أعمال الإدارة الالكترونية والسيطرة على التجاوزات الغير مرغوبة . (نوفل ، 2003م ، ص 6) .

ب. الأنظمة القاعدية : وهي العوامل التي تمثل قاعدة لبناء مشروع الإدارة الالكترونية (أبو مغايض ، 2004م : ص 135) ، وتشمل الأنظمة السياسية والاجتماعية والاقتصادية ، وهي تلعب دوراً أساسياً في تحديد نمط وطبيعة الإدارة أو الحكومة الالكترونية وكيفية عملها وحجمها ومتطلباتها .(نوبي ، 2003م : ص 10) .

2-1-8. مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية :

لا شك أن المجالات التي يمكن تطبيق الإدارة الالكترونية فيها عديدة ، ولكن كلما كانت علاقة المنظمة ذات صلة وثيقة بمصالح الجمهور كلما كانت الحاجة ملحة إلى تطبيق الإدارة الالكترونية بمجال عمل تلك المنظمة ، وذلك للتسهيل على جمهورها والمتعاملين معها وتقديم أفضل الخدمات بأقل جهد وتكاليف وبأقصر وقت ومن أي مكان وزمان .

ومن هنا يمكن القول بأن خدمات الإدارة الالكترونية تتجه إلى عدة جهات وترتبط معها بشكل أساسي يتسم بالاستمرار والديمومة (العزام ، 2001م : ص ص 52 – 72) وهذه الجهات هي:

1. **تقديم الخدمات الالكترونية إلى المواطنين إلكترونياً :** وذلك من خلال منفذ واحد ، بحيث يسهل لهم الدخول على موقع المنظمة وطلب الخدمة .
2. **تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بين القطاع العام والقطاع الخاص الكترونياً :** فالحكومة تقوم بدعم القطاع الخاص وحمايته ، ويقوم القطاع الخاص بتقديم العديد من الخدمات لصالح القطاع العام في نشاطاته الإدارية والتجارية .
3. **تبادل الخدمات والمعلومات بين القطاعات الحكومية الكترونياً :** ويكون ذلك وفقاً لنوع العلاقة أو الارتباط ونوع النشاط من حيث التشابه والتكامل مما يستلزم ضرورة توحيد المعايير التي تشمل توحيد نماذج الطلبات والبرمجيات ووسائل الاتصال (العزام ، 2001م : ص ص 52 – 72).
4. **تقديم الخدمات الكترونياً بين المنظمة والموظفين** : ويهدف هذا البعد إلى رفع كفاءة أداء الموظفين من خلال التغيير والتحديث والتدريب للعاملين في الأجهزة الحكومية في كافة المجالات (السبيل ، 2003م : ص 1).

أما مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية فيستعرض الباحث فيما يلي عدداً من آراء الكُتّاب والباحثين حول تلك المجالات :

ذكر السلمي (2001م : ص 323) أن هناك توجهات مهمة في قطاعات الإدارة الحكومية " الإدارة العامة " لتطبيق مفاهيم الإدارة الالكترونية تحت ما يسمى بـ " الحكومة الالكترونية " وقد بدأتها الحكومة الفدرالية الأمريكية ضمن برنامجها الشهير " إعادة اختراع الحكومة " Reinventing Government ، وممارسات مستجدة مماثلة في قطاعات التعليم والتنمية البشرية ومجالات الخدمات الصحية والعلاجية ، ووسائل الإعلام والترفيه التي تستخدم بدرجة أو بأخرى بعض التطبيقات المبنية على فكر " الإدارة الالكترونية " والتي تتوجه نحو التكامل والتعمق .

بين عيسى (2005م : ص ص 272-273) أن الدول التي بدأت باعتماد تطبيقات " الإدارة الالكترونية " لم تصدر تشريعات عامة تلزم الإدارات أو المؤسسات الحكومية بأداء جميع معاملاتها الإدارية مع المواطنين عن بعد بوسائل الكترونية إلى جانب الوسائل التقليدية ، حيث أن التشريعات الحديثة التي صدرت مؤخراً في الكثير من الدول الغربية قد يتراوح مضمونها بين إقرار المبدأ أي الإعلان عن حق المواطن في الحصول على المعاملات الإدارية والخدمات العامة بوسائل معلوماتية ، باستثناء ما يشترط القانون صراحةً حضور المعني شخصياً إلى المراكز الإدارية لإتمامه ، وبين إلزام الإدارات العامة على تقديم بعض الخدمات الالكترونية في مجالات أو قطاعات مثل :

1. مجال نشر القوانين والقرارات الإدارية والمعلومات العامة .
2. مجال وضع نماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الإنترنت .
3. مجال التصاريح المالية والضريبية ، بحيث تُلزَم الشركات التجارية وبعض فئات التجار بتقديم تلك التصاريح الكترونياً وفق شروط تُحَدَّد بأدوات تعاقدية.

ويذكر السالمي والسالمي (2005م : ص 53) إلى أنه يمكن تطبيق الإدارة الالكترونية في " مجموعة عديدة من المجالات منها الصحة والتعليم والتصنيع والتخزين والمعاهد والمراكز التعليمية " .

ويضيف الطعامنه والعلوش (2004م : ص 28) مجالات " الأرشيف الالكتروني والحسابات والمشتريات والمخازن الحكومية وشئون العاملين" .

ويوضح مفتي (2004م : ص ص 24 – 27) بأن الإدارة الالكترونية يمكن أن تشمل جميع مجالات العمل وجوانبه المختلفة في كل منشأة ، ومنها :

1. التطبيقات الإدارية والمالية .
2. تطبيقات القوى العاملة .
3. تطبيقات المشتريات والتموين .
4. تطبيقات الإدارة الصحية .

ومن خلال العرض السابق فإن الباحث يتفق مع مفتي ويرى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في كافة المجالات الإدارية لجميع المنظمات دون استثناء وذلك بعد وضع كافة الأنظمة الإدارية التي تحكم تعاملات تلك المنظمات والخدمات التي تقدمها على شبكة محلية أو شبكة الإنترنت على موقع موحد وذلك بوضعها على قواعد بيانات مترابطة تُسهِّل عملية تنفيذ المعاملات بشكل الكتروني ومترابط بين إدارات المنظمة الواحدة وفق اختصاصاتها ، ومن أهم تلك المجالات التي يمكن تطبيق الإدارة الالكترونية فيها ما يلي :

1. **مجال الأعمال الإدارية مثل :**
   - تبادل الوثائق والمعلومات والأنظمة والتعليمات الكترونياً .
   - حفظ الصور والوثائق الالكترونية في الأرشيف الالكتروني ، مما يُسهِّل عملية الرجوع لتلك الوثائق في أي وقت ومن أي مكان .
   - تسجيل كافة أعمال الاتصالات الإدارية من صادر ووارد المعاملات وتصويرها رقمياً بشكل منظم ومفهرس ومبوب .
2. **مجال الأعمال المالية مثل :**
   - وضع نظام الأعمال المالية على قاعدة بيانات مرتبطة بشبكة أو موقع المنظمة .
   - إجراء كافة المعاملات المالية من توثيق وتعاقد وصرف وغيره عن طريق الشبكة.
3. **مجال أعمال الميزانية مثل :**
   - التخطيط للميزانية وإعدادها ومناقشتها الكترونياً .
   - عمل الحصر والارتباط على الميزانية الكترونياً .
4. **مجال الأعمال المرتبطة بالموارد البشرية والقوى العاملة مثل :**
   - إدارة القوى العاملة على مختلف وظائفها وتخصصاتها .
   - الرجوع لبيانات العاملين وتنفيذ الأعمال الخاصة بهم الكترونياً مثل الإعلان عن الوظائف – الاختيار – التعيين – الإجازات – الترقيات – التأدية والرواتب – التنقلات – المكافآت – الانتدابات – الفصل إلى غير ذلك .

- الترشيح للتدريب والتأهيل والابتعاث .

5. مجال أعمال المشتريات والتموين مثل :

- تحديد احتياج المنظمة وتأمينها .
- الإعلان عن المناقصات والمشاريع .
- نظام إدارة الموارد والتحكم فيها والتوزيع وفق الاحتياج والأهمية .
- مراقبة المخزون والحصول على بيانات بصفة فورية ودائمة عن موجودات المستودعات من الأصناف الموردة والمصروفة ، مما يساعد على تقنين المشتريات .

6. مجال المؤتمرات الإلكترونية :

حيث تعقد الإجتماعات عن بعد محلياً ودولياً دون انتقال المجتمعين من مقارهم.

7. مجال المتابعة الإلكترونية :

حيث تتم المراقبة والمتابعة عن بعد واكتشاف الأخطاء وقت التنفيذ ، وهذا ما يوفر التوجيه أو المعالجة الفورية للأخطاء .

8. مجال الأعمال التي تقدمها المنظمة للجمهور المستفيد من خدماتها :

وقد يكون ذلك عن طريق خدمة تقديم الطلبات إلكترونياً e-form وقبولها، أو خدمة الاستفسار الهاتفي (الرد الآلي) ، أو خدمة البريد الإلكتروني E-mail.

9. أي مجال اخر يمكن أن تقوم به المنظمة بالاشتراك مع منظمات أخرى :

ويكون ذلك إما لتداخل الاختصاص أو الترابط فيما بينها كأن تشترك منظمتين أو أكثر في تقديم خدمة واحدة للجمهور كتصاريح فتح الفنادق مثلاً تشترك في تقديمها وزارة التجارة ووزارة البلديات ووزارة الداخلية .

وهذه المجالات على سبيل المثال لا الحصر التي يمكن إن يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها ، إلا أن هناك مجالات لا يمكن تطبيق الإدارة الالكترونية فيها كتلك التي تحتاج إلى مجهود حركي أو نقل أو تخصصات فنية تحتاج إلى القيام بعمل ما ، فهذه المجالات يمكن أن تنفذ إجراءاتها الإدارية الكترونيا إلا أنه لا بد من قيام العنصر البشري لتنفيذ إجراءاتها العملية كصيانة السيارات والحاسبات والاتصالات وما إلى ذلك.

2-1-9. متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية :

الإدارة الالكترونية شانها شأن أي مشروع يمكن إقامته أو هدف يمكن الوصول إليه ، لا بد من توفير وتهيئة العديد من المتطلبات لتطبيق هذا المشروع (مفتي ، 2004م : ص 13) وتحتاج لجعل تطبيقاها على أرض الواقع توفير متطلباتها الأساسية (درويش ، 2005م : ص ص 41 – 42).

وتعتمد تقنية الإدارة الالكترونية من حيث تقديم الخدمة ووسائل نقل المعلومات وطلب الخدمات من قبل المستفيدين على مبدأين أساسيين هما (الحمادي والحميضي ، 2004م : ص 3):

الأول تقني : ويتضمن تمثيل المعلومات الكترونياً وتناقلها عبر شبكة الإنترنت مع ضمان سريتها .

الثاني إجرائي : ويتضمن طلب وتمثيل المعاملات والخدمات عن بعد عبر شبكة الإنترنت مع ضمان صحتها ومصداقيتها دون الحاجة لحضور طالب الخدمة شخصياً إلى الجهاز الحكومي أو استخدام النماذج والوثائق الورقية .

وفي ضوء هذين المبدأين للإدارة الالكترونية فإنها تمثل تحولاً شاملاً في المفاهيم والنظريات والأساليب والممارسات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة العامة ، فهي ليست مجرد شعار يرفع أو طموح يمكن تحقيقه من خلال وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة ، بل هي عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات البشرية والتقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئة وغيرها ، وبالتالي لا بد من توفير متطلبات عديدة ومتكاملة لإخراج مفهوم الإدارة الالكترونية إلى حيز الواقع العملي (العمري ، 2003م : ص ص 18-19) ، ومن أهم هذه المتطلبات ما يلي:

* وضع استراتيجيات وخطط التأسيس .
* توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية .
* تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي.
* التعليم والتدريب للعاملين والتوعية والتثقيف للمتعاملين.
* إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتحديثها.
* ضمان أمن وحماية المعلومات في الإدارة الالكترونية (الحمادي ، 1422هـ : ص 3).

ويمكن تناول تلك المتطلبات بشيء من الإيضاح كما يلي:

أولاً : وضع استراتيجيات وخطط التأسيس :

الإدارة الالكترونية كغيرها من أشكال الإصلاح ، لا يمكن تحقيقها بمجرد إصدار قانون أو لوائح إدارية من القيادة السياسية ، بل تتطلب تغييراً في طريقة تفكير المسئولين وطريقة إدارتهم لمسئولياتهم وفي كيفية نظرتهم إلى وظائفهم وفي طريقة تبادل المعلومات بين الأقسام والإدارات ومع قطاع الأعمال ومع المواطنين (الشاعر ، 2004م : ص 235) .

ويتطلب وضع استراتيجيات وخطط التأسيس للإدارة الالكترونية عدداً من الخطوات منها:

* تشكيل جهة (لجنة) عليا تتولى وضع الإستراتيجية لمشروع الإدارة الالكترونية .
* وضع الخطط الفرعية لمشروع الإدارة الالكترونية .
* الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للمشاركة في الدراسة ووضع الخطط.
* التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية أو أهلية.
* الاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض مراحل المشروع أو المشاركة في بعضها.
* تحديد منافذ الإدارة الالكترونية (Portals) (الحمادي ، 1422هـ : ص 3).

وهذه الخطوات لا بد وان تحظى بدعم القيادة العليا في المنظمة " فتبني القيادة عنصر النجاح الأول يجعل التطبيق أسهل وأسرع ، ليكون قادراً على تجاوز العقبات وتذليل المصاعب التي تعترض تطبيق الإدارة الالكترونية " (مفتى ، 2004م : ص 13) .

ثانياً : توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية :

تعتبر البنية التحتية المكوّن الطبيعي الملموس لمشروع الإدارة الإلكترونية ، الذي لا يمكن قيام المشروع بدونها (أبو مغايض ، 2004م : ص 179) ، وتتمثل في مجموعة من المكونات المادية والبشرية والمنطقية التي يمكن من خلالها تنفيذ التطبيقات الإلكترونية للأجهزة الحكومية (بكري ، 2002م : ص 42) ، لذلك ينبغي لتوفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية مراعاة عدداً من النقاط التي منها:

1. إعادة النظر في البنية الأساسية للأجهزة والمعدات والبرمجيات لغرض تحديثها وترقيتها كي تستجيب للتغير المنشود لتقديم الخدمة الالكترونية (جبر ، 2002م : ص 200).
2. توفير التكنولوجيا الملائمة لتطبيق الإدارة الالكترونية ومواكبة مستجداتها.
3. توفير العناصر البشرية المؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات ومواصلة تدريبها باستمرار .
4. التخطيط المالي الرشيد ورصد المخصصات الكافية لإجراء التحول المطلوب .
5. بناء نظام معلومات متطور وتحديثه وفقاً للمتغيرات (أيوب ، 2004م : ص ص 4-5).

ومن المكونات المادية التي يمكن من خلالها تنفيذ التطبيقات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية ، ما يلي (بكري ، 2002م : ص 42):

1- تجهيزات الحاسب الآلي : سوءاً كانت :

- المكونات المادية : كأجهزة الحاسب الآلي والأجهزة المساندة والملحقة .
- المكونات الفكرية : وتشمل البرمجيات ونظم برامج التطبيقات .
- المكونات البشرية : من مشغلي الحاسب ، ومبرمجين ، ومحللي نظم ومصممين وكل من يرتبط عملهم بالتنقية المعلوماتية والاتصالات .
- مستلزمات البنية التحتية لأعمال الحاسب الآلي : مثل المواقع المكانية والتوصيلات والأجهزة المساندة والأثاث .

2- شبكات الحاسب الآلي :

وتعني الشبكة " توصيل مجموعة من الحاسبات معاً بشكل مباشر بواسطة سلك ، أو عن طريق خطوط الهاتف السلكية واللاسلكية ، أو عن طريق الأقمار الصناعية بغرض الحصول على المعلومات والبيانات وتبادلها فيما بين هذه الحاسبات " (النفيعي والحماد ، 2000م ، ص 14) .

وتنحصر أهم شبكات الحاسب الآلي فيما يلي :

أ. الشبكة الداخلية للمنظمة (الانترانت Intranet) :

وتعرف بأنها " الشبكة الداخلية للمنظمة والتي تسمح للموظفين والمنتسبين لهذه المنظمة بالحصول على البيانات والمعلومات ، وتبادلها داخل المنظمة مع فتح قنوات اتصال جديدة بين الموظفين ، بغض النظر عن حجم هذه المنظمة وامتداد أطرافها جغرافياً " (أبو مغايض ، 2004م ، ص ص 157 – 158) .ويتم حماية هذه الشبكة بما يسمى بالجدار الناري من الغرباء (الغرابي ، 2006 : ص 42) .

ب. الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء (الاكسترانت Extranet) :

وتعرف بأنها " شبكة انترانت خاصة ، يسمح لبعض الغرباء بالدخول إليها من أي مكان وفي أي وقت ، عبر شبكة الإنترنت ، ولكن بصلاحيات وقيود محددة " وبذلك تكون تطويراً لشبكة الانترانت وتلبية لمتطلبات أنشطة المنظمات على اختلاف أنواعها ، وخاصة في المجالات التجارية (النفيعي والحماد ، 2000م : ص 121) .

ج. الشبكة العالمية (الإنترنت Internet) :

لا يوجد تعريف كامل وشامل للانترنت متفق عليه ، حيث يختلف التعريف باختلاف خلفية الباحث العلمية ، فتعريف المهندس يختلف عن التاجر أو المدرس أو الإداري وهكذا . (الفولي ، 2003 : ص 6) . إلا أنه يمكن القول بأنها " ذلك النظام الالكتروني الذي يعد اكبر نظام اتصالات عالمي يصل بين الأشخاص والمعلومات " (الشهري ، 1422هـ : ص174) .

والشبكة العنكبوتية العالمية (world wide web) التي كُشف النقاب عنها عام 1993م وتضاعف حجمها في عام 1995م عشرين ضعفاً ، ورغم كبر حجم الكرة الأرضية وامتدادها الجغرافي إلا أنها باتت تغطي أجزاء كبيرة منها وهي مفتوحة لأي شخص في العالم (الغرابي ، 2006م : ص42) . ومع ذلك فإن الخدمات التي تقدمها الإنترنت متنوعة ومتعددة نتيجة تنوع اهتمامات ومجالات الحواسيب المرتبطة ببعضها ، مما أدى لتفتيت الحواجز التي تقف أمام تقديم الخدمات وتبادلها بين الإطراف المختلفة . (Lesueur ، 1999) .

ومن أهم تلك الخدمات التي شكلت بيئة الكترونية مناسبة لتطبيقات الإدارة الالكترونية ما يلي (الشدي ، 1416هـ ، ص211):

*** خدمة الاتصال عن بعد telecommunication network :**

وهذا برنامج يوفر إمكانية الوصول إلى كمبيوتر آخر في منطقة أخرى وشبكة أخرى مباشرةً عبر الإنترنت ، مما يُمكّنه من التعامل مع ملفات وبرامج ذلك الكمبيوتر المضيف من نقل وتعديل وتنفيذ وتحميل ، دون الحاجة لكلمات مرور أو رقم حساب .

*** خدمة البريد الالكتروني E-mail :**

وتعد من أهم خدمات الشبكة المعلوماتية حيث تتيح نقل العبارات والأخبار وتبادل ملفات البرامج والنصوص التي تتضمن الصور والأصوات ، كما تتيح تبادل الرسائل بين الناس في مختلف دول العالم ، وتقدم هذه الخدمة مجاناً من قبل غالبية محركات البحث على الشبكة ، وتمتاز هذه الخدمة بسهولة الاستخدام والوصول إليها من أي موقع على الشبكة .

*** خدمة منتديات الحوار News Group :**

وهي الخدمة التي تدعم مجموعة كبيرة من المتحاورين الذين يتحدثون حول موضوع معين لهم اهتمام مشترك عبر شبكة الإنترنت .

*** خدمة تبادل الملفات (File Transfer Protocol (FTP) :**

وهي برنامج يهدف إلى تبادل ونقل الملفات عبر الشبكة ، كتبادل الملفات ذات الطابع العلمي بين مراكز البحوث والجامعات والمعاهد . وتختلف هذه الخدمة عن خدمة الاتصال عن بعد Telnet في أن الجهاز الآخر لا يعتبر مضيفاً مما يتطلب الحصول على رقم حساب وكلمة سر محددة .

*** خدمة المحادثات Chatting :**

وتعتبر وسيلة وجسراً للتواصل عبر الشبكة العالمية بين شعوب العالم ، وتقدمها محركات البحث مجاناً ولها ثلاثة أنواع :

- المحادثة المقروءة عن طريق الطباعة على الشاشة .
- المحادثة المسموعة عن طريق الصوت باستخدام اللاقط ، وتستخدم أحياناً بالتزامن مع الطباعة .
- المحادثة المرئية باستخدام الكاميرات مما يُمكّن كل طرف من مشاهدة الطرف الآخر .

وفي المحادثات يمكن تقسيم المتحادثين إلى فئات وتخصيص غرفة لكل فئة، وحفظ أسماء الأشخاص المرغوبين ووضع غير المرغوبين على قائمة المنع ، ويمكن إنشاء غرف خاصة بالمستخدم .

*** عالم الويب (الموقع على الشبكة العالمية) World Wide Web (www) :**

وهي برنامج يعمل على شبكة الإنترنت يقوم بعملية الربط بين مواقع مختلفة على الشبكة العالمية . وبالتالي فالموقع قد يحوي مجموعة من الصفحات المترابطة مع بعضها ، ومن ضمنها صفحة رئيسية تشكل واجهة الموقع ، وترتبط المواقع مع بعضها بروابط الكترونية links وتعتمد على لغات خاصة بالإنترنت .

ويحقق الويب للمستخدم الاستفادة من خدمات عديدة لا حصر لها ، كالبيع والشراء والتعرف على الخدمات التجارية وخدمات التعليم والمعارف والبحث عن المستندات والوثائق وتتبع الأخبار .. إلى غير ذلك .

3. وسائل الاتصال Means Communications :

وهي عبارة عن الأجهزة المستخدمة للربط بين موقعين أو أكثر (عبد السلام وآخرون ، 1406هـ : ص283) وتعتبر عنصراً رئيساً في بناء الشبكات كونها الوسيلة التي تحقق الاتصال بين أجهزة الحاسب الآلي المختلفة ، وقد ساهمت من خلال تطورها في ظهور مفهوم الإدارة الالكترونية لارتباطها الوثيق بالشبكات وتقنية الحاسب الآلي (أبو مغايض ، 2004م: ص165 – 167)، ومن ضمن وسائل الاتصال تلك:

أ. الاتصال السلكي cable communication :

وهو الاتصال الذي يتم عبر تقنية مادية مباشرة وملموسة مثل :

*** الخطوط الهاتفية Telephon lines :**

وهي أكثر قنوات اتصالات البيانات شهرةً واستخداماً وقد استخدمت فيها الأسلاك النحاسية لتوصيل الشبكات الهاتفية، والتي تقوم على الأسلوب القياسي لنقل المعلومات.

*** الكيابل المحورية Coaxial cable :**

وهي تقنية أكثر تطوراً من خطوط الهاتف في مجال نقل البيانات ، وتتكون من حزمة أسلاك معزولة بشكل جيد يساعد في وضعها تحت سطح الأرض ، وتعتمد
على الأسلوب القياسي في نقل البيانات.

*** الألياف الضوئية fiber optics :**

من احدث وسائل نقل البيانات ، وهي نوع مطور من الألياف الناعمة الزجاجية المجدولة والتي تستخدم أشعة الليزر لإرسال المعلومات والصور والرسومات عبر قضبان دقيقة من الزجاج ، وتتمتع بمناعة ضد التداخل ومناسبتها لاستخدامات التقنية الرقمية .

وتتجه غالبية الدول لاستخدامها ومن ضمنها المملكة العربية السعودية والتي شرعت ، في مشروع ربط عام لكافة مناطقها بواسطة كيبل محوري مصنوع من الألياف الزجاجية (أبو مغايض ، 2004م : ص ص 165-167).

ب. الاتصال اللاسلكي telecommunication :

وهو الاتصال الذي يتم عبر الهواء بواسطة الموجات الكهرومغناطيسية التي لا تحتاج إلى وسط مادي لنقلها ، ويتم التحكم بها عن طريق جهاز الإرسال ، وترجع أهمية هذا النوع من الاتصال إلى دوره الحيوي في الإدارة الالكترونية فبدون تقنيات الاتصال اللاسلكي لا يمكن الاستفادة من تطبيقات وخدمات الإدارة الالكترونية (ابومغايض ، 2004 : ص 167) ، ويندرج ضمن الاتصال اللاسلكي ما يلي :

*** الميكروويف Microwave :**

وهو عبارة عن أجهزة تحكم بالموجات مثبتة على أماكن عالية كالأبراج الحديدية أو المباني العالية أو الجبال ، بحيث تكون موزعة في عدة مواقع جغرافية تفصل بينها مسافات معلومة ومعينة ، وهي تستقبل الموجات وتقويها وتعيد بثها مرة أخرى عبر الأجواء وبتردد معين وغالباً ما تستخدم هذه التقنية على المستوى المحلي للدولة (أبو مغايض ، 2004م : ص167).

*** الأقمار الصناعية Satellite :**

تنتشر على ارتفاع (35700 كيلومتر) تقريباً فوق كوكب الأرض في مدار يسمح لها بالبقاء على مسافة ثابتة من نقطة معينة على الأرض ، وهي تغطي مساحات كبيرة جداً على مستوى الكرة الأرضية (الشهري ، 1422هـ : ص166) .

وفي عصرنا الحاضر أصبحت مئات الأقمار الصناعية تجوب الفضاء محيطة بالكرة الأرضية من كل جوانبها ، وتمثل محطات إرسال واستقبال فضائية، ذات قدرات كبيرة جداً، مما سهل ربط كل أجزاء العالم ببعضها عن طريق الاتصال اللاسلكي.

ويمكن القول أن توافر مقومات التقنية الرئيسة يؤدي إلى التكامل بينها ، حيث لا يمكن الاستغناء عن أي منها ، فالحاسب الآلي هو الاختراع الذي مكّن - بما يتمتع به من مزايا - من أداء الأعمال بالكيفية المطلوبة وتوفير الوقت والجهد والتكلفة وزيادة الفاعلية ، وساعدت تقنية الشبكات على ربط العديد من المستخدمين

لأجهزة الحاسب مع بعضهم البعض على المستوى المحلي والعالمي ، وبالتالي تواصل الإنسان عبر كافة أرجاء المعمورة ، مما مكنه من الاستفادة من هذه التقنيات في تطوير نشاطاته المختلفة والتي منها ما يخص المجال الإداري كتطبيقات الإدارة الالكترونية التي ظهرت في عصرنا الحاضر (أبو مغايض ، 2004م ص:ص
169 – 170).

4. خدمات البريد الورقي :

حيث يجب تحسين خدمات توصيل الطرود والإرساليات البريدية ليمكن تحسين عمليات التبادل الورقي للمستندات والأوراق اللازمة للخدمة والاهتمام بتحديث عناوين المواقع الحكومية والتجارية والسكنية (بكري ،2002م : ص42).

ثالثاً : تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية تدريجياً :

ويتم ذلك من خلال إعادة هندسة الهياكل والعمليات والإجراءات للإدارات والأقسام في المنظمات الحكومية التي يتقرر أن تقدم خدماتها الكترونياً (جبر ، 2002م : ص 200) حيث تحتاج الأجهزة الحكومية إلى تحولات جذرية للتحول لتطبيقات الإدارة الالكترونية وذلك عن طريق :

1. تنظيم إداري من أجل إدارة الكترونية أفضل ، بما يتطلب ذلك من إعادة تشكيل الهرم الإداري ، وبيان حدود السلطات والمسؤوليات والواجبات .
2. استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج إدارات قائمة .
3. إعادة هندسة الإجراءات الحكومية لتتناسب مع مبادئ الإدارة الالكترونية خصوصاً بعد إدخال التقنية الرقمية (النمر وآخرون ، 2006م : ص 430).
4. تحديد أساليب عمل الإدارة الالكترونية ومهامها على نحو شامل ودقيق وتوضيح آليات التنفيذ بمختلف مراحله وما تتطلبه من بنية تحتية مناسبة لتطبيق الإدارة الالكترونية ، وذلك لتمكين المواطن من الوصول إلى الموقع على الإنترنت بسهولة ويسر (الطعامنه والعلوش ، 2004م : ص ص 31-32).

وكل ذلك يتطلب الدعم والمساندة من قبل المستويات الإدارية العليا عن طريق القيادة السياسية التي تتولي وضع السياسات العامة للمنظمات الحكومية ، وعن طريق القيادة التنفيذية التي تتولى وضع السياسات العامة للمنظمات موضع التنفيذ (السبيعي ، 2005 : ص36) ، فتبني مشروع الإدارة الالكترونية يحتاج إلى دعم سياسي حقيقي ومؤثر ، ففي أمريكا مثلاً تم تبني مشروع الحكومة الالكترونية من قبل الرئيس الأمريكي السابق كلينتون ونائبه (جبر ، 2002م : ص 201).

رابعاً : تعليم وتدريب العاملين وتوعية وتثقيف المتعاملين :

مما لاشك فيه أن توفير العناصر البشرية المؤهلة وتدريبها باستمرار وتنميتها في مجال تطبيقات الإدارة الالكترونية يُسهِّل من مهمة القيادات العليا عند إعداد استراتيجيات تطبيق الإدارة الالكترونية ، وفي الرفع من مستوى الثقافة التقنية لدى العناصر البشرية سواءً حدثاء التعيين أو الموجودين سابقاً على رأس العمل مما يجعلهم يتقبلون فكرة الإدارة الالكترونية في منظماتهم ويسهم بدرجة كبيرة في تقليل مقاومتهم للتغير .

وبالتالي فمن الضرورة بمكان أن تسعى المنظمات إلى تهيئة عناصرها البشرية وتدريبهم على استخدام الحاسب الآلي ، ووضع الحوافز المادية والمعنوية للمتميزين منهم وإيجاد مبدأ التنافس في المنظمة ، وأن تختار المؤهلين في مجال تقنية المعلومات عند التعيين مستقبلاً وذلك لضمان نجاح مشروع الإدارة الالكترونية للمنظمة ، كما أن ضمان استيعاب جميع إفراد المجتمع لمفاهيم وتطبيقات الإدارة الالكترونية يتطلب تهيئتهم لهذا التحول بما يُمكّنهم من استيعاب هذه النقلة النوعية من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية (النمر وآخرون ، 2006م : ص 430)

وللمساعدة في تحقيق ذلك لا بد من اتباع خطوات منها:

* عقد المحاضرات والندوات عن تقنية المعلومات لجميع أفراد المجتمع .
* إدخال التقنيات الالكترونية كأحد المواد المقررة في المناهج التربوية والتعليمية للطلاب والطالبات .
* إجراء ودعم الدراسات والبحوث المتعلقة بالاستفادة من التقنيات المعلوماتية .
* إطلاق برامج إعلامية لتثقيف جميع أفراد المجتمع (أبو مغايض 2004م : ص ص 60-62)، فالثقافة الاجتماعية بما يتم في عالم الإدارة الإلكترونية تُسهم في توضيح فوائد التحول نحو المجتمع الرقمي ، كما تلعب الثقافة التنظيمية بالإدارة الإلكترونية دوراً بارزاً في ضمان نجاح المشروع (جبر 2002م : ص 201)..
* المشاركة الجدية للأطراف المستفيدة من المشروع (الجمهور والموظفين الحكوميين والقطاع الخاص وأي جهة أخرى مساهمة) يعطي دعم للمشروع ويساعد على نجاحه (جبر 2002م : ص 201).
* تطوير نظم التعليم والتدريب بما يتلاءم والتحول نحو الإدارة الالكترونية (أيوب ، 2004م : ص 5).

وعلى ضوء ذلك فإن الدخول في العالم الالكتروني يتطلب تنمية وتطوير الموارد البشرية لإيجاد كوادر متخصصة وعلى درجة عالية من المهارات المختلفة والمرتبطة بالبيئة الأساسية لنظم المعلومات وقواعد البيانات ونظم العمل على شبكة الإنترنت ، أي ضرورة بناء موظفي معرفة في مجال الإدارة الالكترونية (جبر ، 2002م : ص 200)، مما يجعل من نشر ثقافة الحاسب الآلي بين الجمهور والموظفين أمر ضروري للغاية قبل تطبيق الإدارة الإلكترونية لتلافي المعوقات التي تنشأ عند التطبيق لسوء الفهم من المتعاملين الناتج عن نقص المعرفة العلمية والعملية بهذا المنهج الجديد في الإدارة .

خامساً : إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتحديثها :

يجب على أي دولة وقبل البدء بالتعاملات الالكترونية لأعمالها أن تراعي " ضرورة خلق بيئة تشريعية ملائمة ومناخ قانوني يستجيب لمتطلبات الإدارة الالكترونية ويسهل معاملاتها ويضعها موضع الاعتراف الوطني والدولي ، إضافةً إلى ضمان القضايا الخاصة بتدابير الأمن والحماية والسرية " (جبر ، 2002 ، ص200) ، ولذلك يجب على المنظمات أن تقوم بعملية مسح وتمحيص شامل لكل الأنظمة والقوانين لديها (أبو مغايص ، 2004 : ص190) ، وذلك لتحقيق الأهداف التالية :

1. إعطاء المشروعية للأعمال الالكترونية الخاصة بالإدارة الالكترونية ، وبتحديد المباح والمحرم منها والعقوبات المفروضة .
2. تحقيق سهولة الوصول إلى المعلومات ، ووضوح الإجراءات التي تحكم هذه العملية .
3. تحقيق الأمن الوثائقي ، وخصوصية وسرية المعلومات .
4. تحديد معايير ثابتة وشفافة لجميع التطبيقات الالكترونية .
5. إعطاء مشروعية لاستعمال الوثائق الالكترونية كإثبات الشخصية الإلكتروني واستخدام التوقيع الالكتروني والبصمة الالكترونية إلى غير ذلك .
6. تسهيل التعاملات الالكترونية ، كالمعاملات المالية الالكترونية ، وعمليات البيع والشراء الالكترونية ، والبريد الالكتروني (الروابده ، 2004 : ص 4).
7. وضع الأطر التشريعية اللازمة للإدارة الالكترونية وتحديثها وفقاً للمستجدات (أيوب، 2004م : ص 6).

ولضمان فعالية التشريعات والأنظمة والقوانين يجب مراعاة ما يلي :

1. شمولية الأنظمة لجميع أنشطة ومجالات عمل المنظمة .
2. استقرارها ووضوحها ، مما يدعم التطبيقات الإلكترونية .
3. إعطاء الوقت الكافي لدراستها وتحليلها قبل اعتمادها .
4. أن تكون مرنة بالقدر الكافي ، بما يدعم ويعزز التحديث والتطوير دون تعقيد أو تأخير .
5. ضمان مشاركة المختصين في إعداد مشاريع تغييرات الأنظمة .
6. أن تكون سهلة الفهم والتطبيق للمنفذ والمستفيد (السبيل ، 2003 ، ص9).

كما أن القوانين والتشريعات المنظمة للعمل الالكتروني يجب أن تساير مشروع الإدارة الالكترونية منذ بدايته كفكرة وحتى تطبيقه . وذلك يتطلب مرور تلك القوانين بعدة مراحل متتابعة حتى خروجها بشكلها النهائي المتكامل ، وتتمثل تلك المراحل فيما يأتي :

المرحلة الأولى : إقرار الإطار القانوني والتنظيمي للهيئة أو الهيئات الرسمية التي ستتولى التحضير لتطبيقات الإدارة الالكترونية لتواكب المراحل المختلفة التي ستمر بها .

المرحلة الثانية : تحضير مجموعة القوانين والمراسيم التي من المفترض أن تسبق البدء بتطبيقات الإدارة الالكترونية ، ثم تحضير التي ستنظم تلك التطبيقات في مراحل لاحقة .

المرحلة الثالثة : استكمال وضع الأطر القانونية والتنظيمية التي تناسب التطبيقات وكذلك القضايا التي لها علاقة بالإدارة الالكترونية بشكل غير مباشر (عيسى ، 2000م : ص 253).

وهذا يعني ضرورة وجود الآلية المناسبة لتحقيق تلك المراحل فضلاً عن الإدارة المنوط بها متابعة وتنفيذ مراحل إصدار ووضع القوانين المعلوماتية ، وهذا العمل يتطلب من الإدارات الحكومية جهد وتعاون وتنسيق متبادل مع معرفة أهداف

وحاجات إصدار تلك القوانين والتشريعات مع أخذ خصوصيات المجتمعات في الاعتبار (أبو مغايض ، 2004م : ص57) .

سادساً : ضمان وحماية أمن المعلومات في الإدارة الالكترونية:

تعتبر مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الكترونياً ، بمعنى أمن المعاملات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة عليها الكترونياً لتنفيذ متطلبات العمل ، ويعتبر ضعف الأمن في مجال العمل الإلكتروني ضعفاً للثقة مما يتطلب توفيرها ضمن الأنظمة الإلكترونية ومستخدميها والبيئة الحاضنة (بكري ، 2002 : ص 8).

وهناك عدة عناصر للثقة تمثل الأمن المعلوماتي وبالتالي لابد من تحقيقها ، وهي:

* **التوثيق أو التحقق من المستخدم :** بمعنى التأكد من أن الأطراف المشتركة في العملية هم نفس الأشخاص المعنيون .
* **التصديق :** أي التأكيد على السماح بالوصول إلى المعلومات الالكترونية للأشخاص المحددين فقط .
* **التكامل :** وتعني تأكيد أنه لم يجر أي تعديل أو تلاعب بالبيانات أثناء نقلها منذ اللحظة التي أرسلت فيها من المُنشئ إلى اللحظة التي وصلت فيها إلى المستقبل.
* **السرية :** وتعني تأكيد عدم إفشاء المعلومات إلى الأطراف غير المصرح لها بالاطلاع على تلك المعلومات (Ghoul , 2001 : p 4).

ولما كان ضمان أمن المعلومات يشكل ضرورة قصوى لنجاح العمل الالكتروني فقد كان توفيره مطلباً أساسياً ليمكن التحول لتطبيقات الإدارة الالكترونية . وعلى ضوء ذلك أصبح توفير هذا المطلب عن طريق الآليات المناسبة حاجة ماسة يجب توفيرها ، ويتم ذلك بعدة خطوات وإجراءات مترابطة مع بعضها البعض يمكن عرضها من خلال العناصر الآتية (الحمادي ، 1422هـ :ص4) :

1. وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات.
2. تكوين فريق لمتابعة وتطوير المتطلبات الأمنية للإدارة الالكترونية . والعمل على تحديد المتطلبات اللازمة لضمان أمن وحماية نظم المعلومات بما في ذلك من ضمان لخصوصية المعلومات والبيانات الشخصية (أبو مغايض ، 2004م : ص 197) .
3. وضع القوانين والعقوبات المتعلقة بالتعديات والمخالفات الأمنية في الإدارة الالكترونية وهذا يأتي ضمن وضع أنظمة وتشريعات خاصة بكل جوانب الاستخدامات التقنية للمعلومات ، بما في ذلك نظم المدفوعات الالكترونية (السويل ، 2002م : ص 7).
4. الاهتمام بالتوعية ومنح الثقة للمستخدمين على أساس شخصياتهم وإمكاناتهم الوظيفية للتعامل والنفاذ للمعلومات الحساسة واستخدام أنظمة نفاذ متعددة المستويات حسب المستويات الإدارية والأمنية المطلوبة .
5. توجيه الاهتمام للبيئة الإدارية على المستوى الجزئي بوضع الأنظمة التي تحدد المسئوليات والصلاحيات والعقوبات المناسبة ، وما يتبع ذلك من الاستعانة بالخبرات في المجالات التقنية والقانونية الدولية(بكري ، 2001م : ص14-16).

6. اعتماد استخدام بعض الوسائل الأمنية ، كالبطاقة الذكية لإثبات هوية المواطن ، رخصة القيادة ، محفظة الكترونية أو غير ذلك من الوسائل التي أوجدها العلم الحديث لمواكبة التقنية الرقمية (الحمادي ، 1422هـ : ص 4).
7. تأسيس واستخدام البنية التحتية للمفاتيح العمومية (Public key infrastructure) والتي هي عبارة عن مجموعة من هيئات التوثيق التي يوجد بينها توثيق متبادل وتمثل في مجموعها الطرف الثالث أو الوسيط بين المرسل والمستقبل (السويل ، 2002م : ص 2) .

ويضيف الطعامنه والعلوش (2004م : ص ص 31 – 32) إلى المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية ما يلي:

1. الاستفادة من التجارب الناجحة التي حققها الآخرون في مجال الإدارة الالكترونية ومحاولة تطوير الواقع .
2. المتابعة والتقويم المستمرين لمراحل الانتقال إلى الإدارة الالكترونية.

2-1-10. آثار تطبيق الإدارة الالكترونية :

نظراً لحداثة مشروع الإدارة الالكترونية فإن آثاره على مختلف المستويات لم تتضح بشكل جلي ، حيث ينصب تركيز الخبراء على الآثار الايجابية لضمان الدعم الرسمي والشعبي لمشروع الإدارة الالكترونية ، مع قليل من التنبه للآثار السلبية التي يمكن استنتاجها من طبيعة العمل الالكتروني (السبيعي ، 2005م : ص43).

ولذلك فإنه وقبل التطرق للمجالات التي تتأثر بتطبيق الإدارة الإلكترونية كان لابد من إيضاح المحددات الرئيسية لتلك الآثار ، والتي تتمثل في العنصرين التاليين (أبو مغايض ، 2004م : ص ص 227 – 229) :

أ. **العنصر الإداري :** يعد مفهوم الإدارة الالكترونية مفهوماً إدارياً حديثاً ، ظهر في السنوات الأخيرة كامتداد لتطبيقات نظم المعلومات الإدارية ، وبالتالي فإن مدى تطور الفكر الإداري في المجتمع أو الدولة هو الذي يقرر إلى أي مدى يمكن تصور تأثير تطبيقات الإدارة الالكترونية .

ب. **العنصر التقني :** يرتكز مفهوم الإدارة الالكترونية على التقنيات الرقمية الحديثة ، فهو استغلال وتسخير لقدرات ومميزات تلك التقنيات في مجال نشاط إنساني لتلبية حاجاته المختلفة ، لذلك لا يمكن وجود مشروع للإدارة الالكترونية دون وجود تقنية حديثة يمكن استغلال قدراتها وإمكاناتها على نطاق واسع في التطبيق الفعلي .

ومن المجالات التي تتأثر بتطبيقات الإدارة الالكترونية ما يلي :

أولاً : المجال الإداري :

نظراً لأن مفهوم الإدارة الالكترونية يندرج ضمن الفكر الإداري التطبيقي ، فإن غالبية آثاره تظهر ضمن المجال الإداري لنشاطات المنظمات الحكومية وغير الحكومية ، حيث تنعكس تلك التأثيرات على وظائف الإدارة الرئيسية ، والعناصر الرئيسية للنشاط الإداري ، وبصفة خاصة عمليات تهيئة وإصلاح البنية التنظيمية.

(السبيعي ، 2005م : ص 44) ، ومن أهم المجالات الإدارية التي تتأثر بتطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي :

أ . التنظيم :

بتطبيق الإدارة الالكترونية سيتأثر بالجانب التقني لها عدة عناصر تدخل ضمن وظيفة التنظيم ، من أهمها :

1. **هيكل المنظمة :** فلن يبقى على أوضاعه الحالية بل سيكون هناك تغيير في بنائه وتصميمه وفق متطلبات الوضع الجديد الذي يعتمد على التدفق الفعلي والتبادل المعلوماتي الالكتروني ، وعلاقات متبادلة اقل سلطوية حيث ستطال هذه التغييرات التنظيم الرأسي أي المستويات الإدارية في المنظمة .(عطية ، 1992م : ص142).
2. **التقسيمات الأفقية للمنظمة :** ستتعرض للتغيير وفق نظرية الهندرة نتيجة ولادة إدارات جديدة ، واختفاء بعض الوحدات الإدارية السابقة ، وتفتيت بعض الوحدات ودمج الأخرى .
3. **الحجم التنظيمي :** سيتقلص في جانب الأعمال ذات الطابع التقليدي الورقي ، وسيتوسع في جانب الوظائف ذات البعد التقني والمعلوماتي ، مما سيؤثر على عدد الوظائف في التنظيم .
4. **الحجم الافتراضي للتنظيم :** سيزداد لدخول عناصر لا ترتبط بالعنصر المكاني والزماني للمنظمة نتيجة توفر وسائل أداء العمل عن بعد وسيتقلص الحجم الطبيعي الملموس للمنظمة المرتبط بالعنصر المكاني والزماني .
5. **ظهور التنظيم الالكتروني** كمحصلة للخطوات السابقة (الطويل ، 2003م : ص12).

ب . التخطيط:

تُعبِّر عملية التخطيط عن محاولة التنبؤ بالمستقبل ومحاولة بناء رؤية توضح ما سيكون عليه بالنسبة لوضع المنظمة ، وستؤدي تطبيقات الإدارة الالكترونية إلى حدوث تغييرات كبيرة في دعم عمليات التخطيط عن طريق :

1. توفير كم هائل من المعلومات المختلفة التي تشكل حجر الزاوية لعملية التخطيط .
2. سهولة الوصول للمعلومات في الزمان والمكان المناسبين .
3. توفر القدرة على التحليل بمساندة النظم المعلوماتية الالكترونية (السبيعي ، 2005م : ص 45).
4. القدرة على التعرف على مختلف الإمكانات المتاحة للمنظمة .
5. القدرة على توفير معلومات مهمة من كل أطراف الخدمة والبيئة الخارجية بمرونة كبيرة (أبو مغايض ، 2004م : ص233) .

ج . **اتخاذ القرارات :**

تؤثر تطبيقات الإدارة الالكترونية في هذا النشاط بشكل إيجابي حيث تتيح أو تزيد القدرة على تحسين وترشيد القرارات نتيجة القدرة على جمع المعلومات وتحليلها (Chebib,2001 : p 22)، ويظهر ذلك التحسن في اتخاذ القرارات من خلال الجوانب التالية :

1. زيادة القدرة على تشخيص المشكلات نتيجة القدرة على تحصيل المعلومات.

2. دعم القدرة على تحديد البدائل المختلفة ، وتقويم كل بديل .
3. زيادة القدرة على محاكاة الواقع أو التمثيل أو النمذجة الواقعية باستخدام نظم المعلومات الالكترونية .
4. القدرة على تفعيل ودعم القرارات باللجوء إلى نظم معلوماتية موجهة لذلك ، كنظم دعم ومساندة القرارات ونظم الخبرة .
5. القدرة على مجاراة قصر الوقت المتاح لمتخذ القرار في عصر الثورة المعلوماتية ، باستغلال المزايا التي وفرتها تلك الثورة (أبو مغايض ، 2004م : ص 233)

د . إدارة الموارد البشرية :

تتأثر إدارة الموارد البشرية بشـــكل مباشر بتأثيرات الإدارة الالكترونية نتيجة التحول من النظام التقليدي إلى النظام الالكتروني الحديث ، مما يترتب عليه تغيرات جذرية في مهام ودور إدارة الموارد البشرية (السبيعي ، 2005م : ص 46) ، ويتعلق ذلك بالأدوار التالية :

1. زيادة البعد الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية بتطورها وفقاً للمداخل الحديثة في إدارة وتنمية الموارد البشرية .
2. ارتفاع قدرة إدارة الموارد البشرية على القيام بالأعمال التحليلية والوظائف التطويرية ودقة التنبؤ والاستقراء لكثير من جوانب نشاطاتها .
3. المساهمة الفعالة في إتباع طرق تصميمية حديثة للوظائف تناسب الوضع الجديد، وتؤدي إلى ما يسمى مرونة العمل ، والتركيز على البعد الاجتماعي.
4. سيتأثر نشاط تخطيط الموارد البشرية وعمليات الاستقطاب ، وعمليات التوظيف ، تبعاً لتغير سمات ونمط العرض والطلب من الموارد البشرية ، مما سيؤدي إلى التمكن من خلق وظائف جديدة إلى جانب جذب القوى العاملة وتطويرها لتساير عصر الثورة التقنية (Chebib , 2001 : p 27).
5. تَصدُّر التقنيات الرقمية الحديثة محور التخطيط والتنفيذ لبرامج تنمية وتدريب وتقويم القوى البشرية في المنظمات وتخطيط المسار الوظيفي.
6. حدوث تغيرات في نشاطات استحداث وتحليل وتصنيف وتقويم وتحديد أجور الوظائف في المنظمات ، أو ما يطلق عليه نشاطات تهيئة الوظيفة (أبو مغايض ، 2004م : ص 235) .

هـ . الرقابة :

تتأثر الرقابة بشدة بشكل إيجابي بالإدارة الالكترونية وذلك عن طريق (الطويل ، 2003م : ص 20) :

1. سهولة الوصول إلى المعلومات وتقنين الدخول عليها .
2. إمكانية متابعة العمليات المختلفة وسير القرارات المتنوعة في كافة أنواع المنظمات .
3. إمكانية نشر اللوائح والإجراءات الخاصة بالخدمات الحكومية ومعايير تقديمها وإتاحة الاطلاع عليها الكترونياً .
4. إمكانية تحديد المسؤولية بالتعرف على متخذ القرار والقدرة على المحاسبة عند ارتكاب الأخطاء .
5. إتاحة قنوات اتصال متعددة لتبادل المعلومات .

6. التمكن من إنهاء الخدمات الكترونيا عبر الشبكة المعلوماتية ، وذلك بوضع معلومات كاملة عن الإجراءات الإدارية ومتطلباتها ، مما يسهل عملية المتابعة .
7. إمكانية وضع مشاريع القوانين والأنظمة على المواقع الالكترونية ، مما يسهل معرفتها من كافة أطراف الخدمة .
8. تعزيز مبدأ المساءلة والمحاسبة الإدارية .

هـ- العمليات والإجراءات :

تؤدي الإدارة الالكترونية إلى التحول في الإجراءات الحكومية والذي يتضمن عدة تأثيرات فرعية منها (عطا الله ، 2000م : ص2) :

1. أحداث تغيرات كبيرة في الإجراءات المتبعة في الإدارات الحكومية ، سواء من حيث السرعة في الإجراء ، أو تقليل الخطوات وبالتالي التكاليف ، وسيكون هناك حاجة لإعادة تصميم العمليات التنظيمية والدمج أو التفتيت ، وإحداث تكامل بين قواعد المعلومات للإدارات الحكومية .
2. إحداث نقلة نوعية وكمية في التعاملات والخدمات لتغطي إبعاد وجوانب الإدارة الالكترونية المختلفة .

ثانياً : المجال السياسي :

سيؤدي التحول إلى تطبيقات الإدارة الالكترونية إلى تطوير نظام الحكم الالكتروني والشؤون العامة ، ويمكن أن يتم ذلك بإيجاد علاقة جديدة بين المواطنين والدولة في إدارة شؤون الدولة من خلال ثلاث خطوات هي (عطا الله ، 2000م : ص3):

1. البدء بعملية جمع المعلومات حول أسس تطوير السياسات ، ثم نشرها للمواطنين لزيادة وعيهم السياسي وإدراكهم لكيفية وضع السياسات التي تخص الدولة .
2. استخدام نظم المعلومات الالكترونية ، لتسهيل عملية المشاركة والتحاور لإعداد السياسات وتحديد الأولويات والتوجهات الإستراتيجية للدولة .
3. استخدام نظم المعلومات الالكترونية في عملية الانتخابات والتمثيل السياسي.

وستساعد هذه الخطوات على تحقيق عدة انعكاسات ايجابية على الصعيد السياسي ، مثل (أبو مغايض ، 2004م : ص ص 238 – 239) :

1. ضمان الشفافية الكاملة في الأداء الحكومي .
2. القدرة على تحديد المسؤولية الإدارية الكاملة عن الأداء .
3. توفر الصراحة والوضوح في خطط وبرامج الحكومة .
4. ضمان المشاركة في القرارات الحكومية .
5. التحرر من استبداد الموظف الحكومي .

وكنتيجة لذلك سيظهر على الساحة مفهوم سياسي جديد نتيجة الاعتماد على تقنيات الإدارة الالكترونية في العملية السياسية وهو الديمقراطية الالكترونية ، التي تعني إيجاد بيئة تحاورية حرة بين المواطنين والقائمين بالشؤون السياسية باستخدام تطبيقات التقنية المعلوماتية المتطورة (أبو مغايض ، 2004م : ص ص 230-240) ، هذا وستتحول الدولة من دور القائد إلى دور الوسيط ، مما يمنح المنظمات والأفراد

الفرصة للتحرر من الحدود الجغرافية السياسية للدولة وخضوع إرادتها لإرادة عابرات القوميات وما يخدمها من مؤسسات دولية (نوفل ، 2003م : ص 6) .

ثالثاً : المجال الاقتصادي :

تؤثر الإدارة الالكترونية بشكل مباشر على النواحي الاقتصادية في شتى بقاع العالم ، فالنقلة التكنولوجية الرقمية تُحدث بالفعل تحولاً في الحياة الاقتصادية وتتجلى أهم سماتها فيما يلي (الإدريسي ، 1422هـ : ص 47) :

1. أوجدت الثورة الرقمية قطاعاً اقتصادياً جديداً لم يكن له وجود من قبل .
2. تعاظم أهمية رأس المال الفكري في الثورة الرقمية ، حيث أصبحت صناعة البرمجيات هي الأساس لهذه الصناعة في مقابل تضاؤل أهمية المعدات الأخرى.
3. تعتبر الثورة الرقمية وسيلة لتحولات كثيرة في قطاعات النشاط الاقتصادي.
4. إن المعلومات هي الناتج الأساسي لقطاع التقنية والتكنولوجيا ، وهي متاحة لاستعمالات متعددة ومستعملين متعددين وبذلك تزداد قيمتها بزيادة استعمالاتها .

ولتطبيق الإدارة الالكترونية تأثيرات إيجابية عديدة على الفعالية الاقتصادية منها:

1. تسريع التطور الاقتصادي من خلال فتح قطاعات جديدة للاستثمارات والتي تتمثل في قطاع التقنيات المعلوماتية ، وما يمكن أن تحدثه تلك الاستثمارات في القطاع الاقتصادي للدولة .
2. زيادة القدرات الحكومية على المساعدة والتواصل مع قطاع الأعمال مما يحفز لأداء عالٍ .
3. تحريك القوى العاملة على المستوى الوطني عن طريق خلق وظائف جديدة ودخول مهارات جديدة إلى السوق.
4. تخفيف أعباء التعامل اليومي بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص وبقية أطراف الخدمة مما ينعكس على الاقتصاد الوطني .
5. زيادة فاعلية العمليات الإنتاجية من خلال تحسين البنيات التحتية الوطنية ، مما يؤدي إلى خفض تكلفة الإنتاج والتحفيز على زيادة الإنتاجية .
6. المساعدة على دخول سلع جديدة للسوق المحلي نتيجة التعامل الالكتروني (Chebib,2003:p3).

وعلى الرغم من هذه التأثيرات الإيجابية ، إلا أن هناك تأثيرات سلبية يمكن أن تحدث من جراء تطبيق الإدارة الالكترونية ، تتمثل في الآتي (نوبي (2003م : ص ص 11،13):

* مشكلة البطالة : بسبب إحلال الأجهزة مكان العمال والموظفين .
* فقدان الأمان : فالتعامل الإلكتروني ما لم يتم وضع برامج حماية قوية تضمن أمن وسرية المعلومات ، وإلا فإن عدمها سيؤدي إلى فقدان الأمان في كثير من التعاملات الإلكترونية ، مما يفقد الثقة في التعامل بالإدارة الإلكترونية والتحول إليها ، ويكون ذلك سبباً في خسائر اقتصادية كبيرة نتيجة مشاريع الإدارة الإلكترونية التي فقدت الثقة فيها .

* تحول المجتمعات من النمط المنتج إلى النمط الاستهلاكي ، ومن الإبداع إلى التقليد: نتيجة الإعتماد على التقنيات المعلوماتية التي أصبح الدخول في مجال صناعتها شبه مستحيل (أبو مغايض ، 2004م : ص 344) .

رابعاً : المجال الاجتماعي :

عند تطبيق الإدارة الالكترونية سيكون لها تأثيرات متوقعة على المجال الاجتماعي ، حيث ستؤثر على جميع المكونات الاجتماعية بشكل شمولي كما يلي:

1. إن التطبيقات الحكومية التي تعتمد على التقنية والتكنولوجيا بشكل مباشر وخاصة في مجال المعلومات ، وما توفره من قدرات كبيرة ومتطورة على جمع المعلومات والبيانات بكل أشكالها وأنواعها ، ومن ثم نقلها وتخزينها ومعالجتها بالوسائل المعلوماتية الحديثة يمكنها أن تهدد حياة الأفراد الخاصة وحرياتهم ، وخاصة إذا أسيء استغلالها دون علم أو موافقة أصحابها ، مما يترتب عليه التصدعات الاجتماعية في حياة الأفراد (عيسى ، 2000م : ص ص 11-13) .
2. زيادة التفكك الاجتماعي في حالة الاعتماد الكامل على المعلوماتية ، نظراً لضعف فرص الاتصال الجماهيري الذي يترتب عليه ضعف العلاقات الاجتماعية (نوبي ، 2003م : ص 12).
3. التأثير السلبي لإعادة صياغة المجتمعات كنتيجة للمشاركة الاجتماعية في التطورات الاقتصادية (Chebib , 2001 : p 22) .
4. تحجيم بعض العلاقات الاجتماعية القائمة على قوة نفوذ الفرد المنتمي لمنظمة معينة، وانخفاض دور الوظيفة في دعم المكانة الاجتماعية .
5- زيادة وتيرة التفاعل الاجتماعي مع المنظمات التي تقدم الخدمات بكافة أنواعها ، سواء أكانت أهلية أو حكومية لسهولة التواصل مع تلك المنظمات .
6- التأثير على الجانب الثقافي لأفراد المجتمع وكيفية تفاعلهم مع المتغيرات التقنية والعلاقات الاجتماعية على مستوى العمل ، وتغير الاهتمامات والتوجهات الاجتماعية تجاه المشكلات العامة والكيفية المناسبة لعلاجها (أبو مغايض ، 2004م : ص ص 249 – 250) .

2-1-11. معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية :

ظهرت الإدارة الالكترونية نتيجة للتطورات المتسارعة في مجال تقنيات المعلومات ، ولذلك فهي تعد قيد التجارب وبالتالي فلا بد من وجود مشكلات ومعوقات تعترض
سبيل تطبيقها (السبيعي ، 2005 : ص 53) ، ومن تلك المعوقات ما يلي :

أولاً : معوقات إدارية تتعلق بالتنظيم الإداري :

1. انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية ، وتحديد الوقت الذي يلزم فيه البدء بتطبيق وتنفيذ الخدمات والمعلومات الكترونياً.
2. ضعف اهتمام الإدارة العليا بتقييم ومتابعة تطبيق الإدارة الالكترونية .

3. غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط المنظمة ، حتى التي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات (العمري ، 2003م : ص ص 22-23).
4. عدم وجود هياكل تنظيمية محددة وواضحة ، وعدم تضمن تلك الهياكل للوظائف التي تغطي كافة الأنشطة بالمنظمة .
5. عدم التدرج في تطبيق الإدارة الالكترونية .
6. ضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية (السبيل ، 2003م : ص 10) .
7. اختلاف نظم وأساليب الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة (رضوان ،2004م : ص 5).
8. غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة لدى معظم الدول وخاصة العربية بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الالكترونية .
9. الإدارة الضعيفة لمعظم مشاريع تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي .
10. فقدان الشفافية بمعنى أن حق المواطن ليس مضموناً للوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات وضع واتخاذ القرارات المؤسسية .
11. ضعف الدعم السياسي من القيادات السياسية العليا لمشروع الإدارة الالكترونية (جبر ، 2002م : ص ص 201 – 202) .
12. عدم وجود جهة مركزية لتبني مشروعات الإدارة الالكترونية على مستوى الدولة مما يؤدي إلى عدم توافق الأنظمة .
13. عدم المرونة في اختيار الحل الأفضل بسبب الطرق المتبعة في نظام المشتريات الحكومية وعقود الصيانة والتشغيل (الهميلي ، 2003م ، ص 171) .
14. طول الإجراءات الإدارية داخل المنشأة وخارجها ، مما يوفر أو يلغي فكرة التطبيق بسبب عقبات الإجراءات الإدارية .
15. عدم توافر التدريب المتخصص بشكل واسع في المواقع المرغوبة (مفتى ، 2004م :
ص 23) .
16. صعوبة إيجاد التنظيم الالكتروني لما يترتب عليه من إعادة الهيكلة للمنظمة بشكل كامل .

ثانياً : معوقات تشريعية وتتمثل في الآتي :

1. قصور التشريعات والقوانين مثل قواعد الإثبات والحجية والمصداقية (ديوان الخدمة الكويتي ، 2004م : ص18) .
2. صعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تناسب تطبيقات العمل الالكتروني ، لما يتطلبه ذلك من جهد ووقت طويل (أبو مغايض ، 2004م : ص354) .
3. عدم ملاءمة الأنظمة واللوائح المعمول بها لتطبيق الإدارة الالكترونية .
4. عدم وجود التشريعات القانونية لاعتماد التوقيع الالكتروني والتعامل مع البريد الالكتروني والتحقق من شخصية طالب الخدمة (السبيل ، 2003م ، ص10) .

5. عدم وجود تشريعات تُجرِّم اختراق وتخريب برامج الإدارة الالكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبي تلك الجرائم .

ثالثاً : معوقات تقنية : تتعلق بتكنولوجيا المعلومات :

1. ضعف قطاع التقنيات المعلوماتية في الدول النامية ، كعدم القدرة التصنيعية وقلة الخبرات الفنية (أبو مغايض ، 2004م : ص 354) .
2. ضعف خدمات الاتصالات المتوافرة.
3. عدم جاهزية الكثير من المؤسسات الحكومية من ناحية توافر البينة التحتية كالشبكات .
4. عدم جاهزية المؤسسات من ناحية أمن المعلومات على شبكة الإنترنت (الهميلي ، 2003م : ص 171) .
5. عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة ، مما يعرقل تطبيق الإدارة الالكترونية (السالمي ، 2003م : ص 138).
6. تقادم أجهزة وبرامج الحاسب الآلي نظراً للتطور السريع في هذا المجال (أبو رأس ، 1415هـ ، ص 45) .
7. عدم وجود مواصفات ومعايير موحدة للأجهزة المستخدمة حتى داخل المنظمة الواحدة

(العبد القادر ، 1420هـ : ص 107) .

رابعاً : معوقات بشرية : تتعلق بالعاملين والمتعاملين :

1. عزوف الكفاءات المتميزة عن العمل في المنظمات الحكومية لقلة الحوافز .
2. قلة دراية صناع القرارات بالمنظمات الحكومية بأهمية تقنية المعلومات.
3. النظرة إلى مشروعات الحاسب الآلي والإدارة الالكترونية من منطلق التكلفة دون إعارة الفائدة منها الاهتمام الكافي (الهميلي ، 2003م : ص 171).
4. قلة العناصر البشرية المدربة والقادرة على التعامل والتشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة والمعقدة (مفتى ، 2004م : ص 23) .
5. ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي (جبر، 2002م : ص 10).
6. عدم توافر الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول ، وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح (رضوان ، 2004م : ص5) .
7. مقاومة العاملين للتغيير والخوف من فقدان وظائفهم (السبيل ، 2003م : ص 10)، ومن ذلك " تنامي شعور بعض المديرين وذوي السلطة بأن التغيير يُشكّل تهديداً لسلطتهم " (العبد القادر ، 1420هـ : ص 67).
8. ضعف مهارات اللغة الانجليزية لدى بعض الموظفين ، والتهيُّب من التعامل مع الأجهزة الالكترونية (العمري ، 2003م : ص 23) .
9. عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية (السالمي ، 2003م : ص 138) .
10. عدم تشجيع المسؤولين وأجهزة الإعلام للأفراد على التعلم الذاتي لبرامج وتطبيقات الإدارة الالكترونية وتقنية المعلومات .

خامساً : معوقات مالية : تتعلق بالتمويل :

1. قلة الموارد المتاحة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحدد فيها أوجه الإنفاق (مفتى ، 2004م : ص 23) .
2. ارتفاع تكاليف توفير البنية التحتية من شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية وإنشاء المواقع وربط الشبكات .
3. محددوية المخصصات المالية المخصصة لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات .
4. ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية (العبد القادر ، 1420هـ : ص 107).
5. تكلفة الحاسب الآلي الشخصية للأسر المتوسطة والفقيرة .
6. تكلفة استخدام الشبكة العالمية للانترنت (المطوع ، 2004م : ص 24).

2-2. السجون السعودية ومجالات تطبيق الإدارة الالكترونية فيها:

2-2-1. النشأة والتطور التنظيمي :

سجون المملكة شانها شأن أي مرفق حكومي نشأت بحجم وتنظيم هيكلي بسيط ، ومن ثم تطورت مرحلياً وصولاً إلى هذا العهد الذي تتمتع فيه بمساحة جيدة من الاستقلالية ، فالمملكة تعد دولة حديثة (تأسست عام 1319هـ ،وتوحدت عام 1351هـ) لذلك لم يكن للسجون في المملكة أي تواجد قبل عام 1369هـ حيث انطيت مهمة السجون بأعمال مديريات الشرطة ومراكزها (الاحمري ، 2000م : ص102) .

ولقد مرت سجون المملكة منذ تاريخ نشأتها عام 1369هـ بتطورات تنظيمية شملت عدة مراحل هي :

أولاً : التطور وفقاً لنظام مديرية الأمن العام الصادر عام 1369هـ:

صدر نظام مديرية الأمن العام في المملكة العربية السعودية بموجب الأمر السامي رقم 3594 وتاريخ 1369/3/29هـ متضمناً تنظيم مصلحة السجون ووظائف مأموريها ، وحراسها ، وواجباتها العامة في الفصل الثامن والعشرين من هذا النظام ، وقد قسم ذلك النظام السجون إلى أربعة أقسام هي :

- السجن المركزي أو الاحتياطي .
- سجن الأحداث .
- سجن النساء .

- السجن العمومي .

ويعتبر هذا التقسيم الوارد في ذلك النظام تقسيماً وتنظيماً متقدماً ، خاصة بالنظر إلى تاريخ صدوره ، مقارنة بنشأة البلاد ، إذا عرفنا أنه اشتمل على عدة أمور منها :

- تصنيف السجناء .
- رعاية السجناء صحياً .
- عقاب من يخالف تعليمات ولوائح السجن بعقوبات محددة .
- التصريح للسجناء غير الخطرين بالخروج بالكفالة لأمور إنسانية حددها النظام (الجريوي ، 1997م ، ج2 : ص ص 900 -901) .

ثانياً : التطور وفقاً للائحة المؤقتة للسجون الصادرة عام 1385هـ :

وافق وزير الداخلية السعودي على اعتماد العمل باللائحة المؤقتة للسجون ، والمبلغة بخطاب وكيل وزارة الداخلية رقم 1989/ 6 بتاريخ 1385/5/29هـ والتي تعتبر أول تنظيم يصل إلى درجة مناسبة من الانضباط ، حيث أوضحت كيفية قبول السجناء ، وإقامتهم ، وإعاشتهم وتدريبهم ، وتعليمهم ، وكل ما يتعلق بحياتهم داخل السجن . (الجريوي ، 1997م : ج2 ، ص 905) .

ثم صدر قرار مدير الأمن العام 1079 وتاريخ 1387/6/3هـ القاضي بإنشاء مصلحة السجون وتحديد أقسامها وفروعها ، وتضمن إعداد ميزانية مستقلة لها ابتداءً من السنة المالية 1388-1389هـ ، ثم صدر تعميم مدير الأمن العام رقم 5/أ/ج/ ت وتاريخ 1387/6/7هـ القاضي بتحديد واجبات واختصاصات مأموري السجون والأفراد والحراس ، وفي عام 1395هـ صدر القرار الوزاري رقم ت/60 وتاريخ 1395/6/1هـ المتضمن تغيير اسم مصلحة السجون إلى اسم (الإدارة العامة للسجون) ومنح مديرها صلاحيات مالية وإدارية واسعة (المدخلي ، 1402هـ : ص ص 38 – 41) .

ثالثاً : التطور وفقاً لنظام السجن والتوقيف الصادر عام 1398هـ ولوائحه التنفيذية:

تسعى إدارة السجون في المملكة إلى إيجاد الأنظمة واللوائح التي تحكم سير العمل بما يضمن حقوق العاملين والنزلاء بها .

ولتحقيق هذه الغاية صدر المرسوم الملكي رقم م/31 وتاريخ 1398/6/21هـ المبني على قرار مجلس الوزراء رقم 441 وتاريخ 1398/6/8هـ القاضي بالموافقة على نظام السجن والتوقيف (الشهراني وآخرون ، 1999م : ص1) .

وعلى ضوء ذلك صدر القرار الوزاري رقم 4090 وتاريخ 1398/10/22هـ بالموافقة على تشكيل الإدارة العامة للسجون مع تبيان كافة اختصاصاتها وواجباتها (إدارة العلاقات العامة ، 1427هـ ، ص4) إلا أن السجون لا تزال في تلك المراحل الثلاث - رغم تمتعها بميزانية مستقلة منذ السنة المالية 1388-1389هـ - إحدى قطاعات الأمن العام .

رابعاً : التطور في العصر الحديث :

انطلاقاً من الاهتمام بأمور السجناء وسعي الدولة لتوفير العيش الكريم والمعاملة الحسنة لهم ، وامتداداً لما سبق من أنظمة فقد دأبت الدولة على تطوير كافة مؤسساتها بصفة عامة وذات العلاقة بالجمهور بصفة خاصة .

ونظراً للاهتمام المحلي بهذا القطاع الحيوي الهام لدعمه ليقوم بما هو مطلوب منه في عملية إصلاح السجناء وتهذيبهم فقد " صدر القرار الوزاري رقم 5045 وتاريخ 1421/8/18هـ بفصل الإدارة العامة للسجون عن الأمن العام لتصبح قطاعاً مستقلاً مرتبطاً بمساعد وزير الداخلية للشؤون الأمنية " . (www.moi.gov.sa).

كما صدر قرار مجلس الوزراء رقم (273) وتاريخ 1423/12/2هـ القاضي بفصل الإدارة العامة للسجون عن مديرية الأمن العام ورفع مستواها التنظيمي إلى " مديرية عامة للسجون " وتكون مسئولة عن الإشراف على السجون وإدارة شؤونها وتنفيذ أوامر التوقيف وعقوبة السجناء وتنفيذ برامج الإصلاح والتأهيل في السجون من المحكوم عليهم .(إدارة العلاقات العامة ، 1427هـ ، ص4)

كما صدر قرار مدير عام السجون رقم 2898 وتاريخ 1424/4/18هـ باعتماد الهياكل والجداول التنظيمية للمديرية وإدارات سجون المناطق وإصلاحيات وشعب وأقسام ووحدات السجون.

وترتبط المديرية العامة للسجون بمساعد وزير الداخلية للشئون الأمنية ويرأسها مدير عام له نائب وخمسة مساعدين ، وترتبط بالمدير العام عدد من الإدارات (أنظر الهيكل التنظيمي شكل رقم 2) ، كما يرتبط به ثلاث عشرة إدارة سجون منطقة في كل من (الرياض ، مكة المكرمة ، المدينة المنورة ، المنطقة الشرقية ، القصيم ، حائل ، الجوف ، الحدود الشمالية ، تبوك ، الباحة ، عسير ، نجران ، جازان) بالإضافة إلى إدارتي سجون محافظتي جدة والطائف.

الهيكل التنظيمي

2-2-2. مهام المديرية العامة للسجون بالمملكة :

* نشر التوعية الدينية والأخلاقية بين النزلاء من خلال ما يقدم من برامج بهذا الخصوص.
* محو الأمية لدى النزلاء ومواصلة تعليمهم بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
* تشغيل النزلاء في المؤسسات والمصالح الحكومية ومشاريع القطاع الخاص داخل السجون وخارجها وفق ضوابط محددة.
* الاهتمام بالتعليم الفني والتدريب المهني، بإعداد الخطط والبرامج والدورات المهنية في مراكز التدريب المهني بالسجون وتجهيزها، وذلك بالتنسيق مع المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني.
* رعاية السجناء اجتماعياً ونفسياً بمساعدة الأخصائيين والتعاون مع الجهات الحكومية والأهلية المعنية.
* معالجة كل ما يتعلق بقضايا السجناء وأوامر العفو والإطلاق وتنفيذ الأحكام الصادرة بحقهم. (www.pgd.gov.sa).

2-2-3. البرامج الإصلاحية في السجون:

أولاً: برامج إشغال الفراغ وتنمية مهارات أصحاب الهوايات:

كالرسم والخط والنحت والزخرفة وعمل المجسمات وبعض الأعمال اليدوية

ثانياً: برنامج تأهيل وتشغيل السجناء:

التدريب المهني:

يتم التحاق السجين بأي مهنة فنية متوفرة في ورش التدريب المهني والصناعي بالسجون بحيث تناسب هذه المهنة ميوله وقدراته الذهنية والجسمية مثل (ميكانيكا السيارات ، سمكرة السيارات ، كهرباء ، نجارة عامة ، سباكة ، الآلة الكاتبة ، التبريد والتكييف ، الإلكترونيات ، اللحام والحدادة).

ثالثاً: البرامج التعليمية:

إدراكاً لأهمية التعليم ودورة في الإصلاح والتقويم فقد تم فتح مدارس ابتدائية ومتوسطة وثانوية ليليَّة وفقاً لحاجة النزلاء وما يتفق مع مستوياتهم ، وتطبق فيها مناهج الوزارة ، أما من يرغبون مواصلة المراحل التعليمية العليا فتقدم لهم المساعدات اللازمة للاتصال بالجامعات التي يرغبون الانتساب فيها .

رابعاً: البرامج الثقافية:

في كل سجن ودار للتوقيف مكتبة تحوي كتب دينية وعلمية وأخلاقية ليستفيد منها السجناء ، ويسمح للسجناء والموقوفين باستحضار كتب أو صحف أو مجلات على نفقتهم الخاصة.

دور الإعلام الداخلي في توعية مجتمع السجين:

من الوسائل المستخدمة في الإعلام الداخلي لمجتمع السجن ما يلي:

* الإذاعة الداخلية : وتقوم ببث البرامج الدينية والثقافية والاجتماعية ونحو ذلك.
* الشبكة التلفزيونية (الفيديو) : وتقوم ببث برامج تلفزيونية مختارة لتناسب هذه الفئة.
* المكتبة الرئيسية بالسجن وكذلك مكتبة الجناح.
* المكتبة الصوتية (أشرطة الكاسيت) .
* الصحف الحائطية : ويدون بها إرشادات ونصائح تناسب الفئة الموجه لها .

خامساً: النشاط الرياضي بالسجون:

من الأنشطة الرياضية التي تمارس بالسجون (لعبة التنس، كرة الطائرة، كرة اليد، كرة السلة، كرة القدم وغيرها من الألعاب المعروفة) ويتم إقامة المباريات بين الفرق المختلفة من عنابر السجناء لخلق التنافس الشريف بينهم .

سادساً: برنامج الوعظ والإرشاد:

من مهام قسم الوعظ والإرشاد: (بث الوعي الديني بين النزلاء ، تدريس العلوم الدينية عن طريق إلقاء المحاضرات والمواعظ ، برامج تحفيظ القران الكريم والأحاديث النبوية).

سابعاً : الرعاية الصحية والاجتماعية والنفسية :

يلقى السجناء بسجون المملكة العربية السعودية الكثير من أنواع الرعاية التي تقدم لهم ولأسرهم سواءً كان ذلك عن طريق الدولة كتوفير جميع أنواع الرعاية الصحية والاجتماعية والنفسية للسجناء وشمول أسرهم بصرف معاش لهم من

الضمان الاجتماعي أو كان ذلك عن طريق الجمعيات الخيرية المختلفة التي تقدم الدعم المناسب لهذه الأسر. ومن برامج الرعاية الصحية والإجتماعية والنفسية التي تقدم

للسجين في سجون المملكة ما يلي:

أ. الرعاية الصحية: يوجد نوعان من الرعاية الصحية وهما:

- الرعاية الصحية الوقائية ، وتشمل:

* إيجاد أماكن خاصة لاستقبال السجناء الجدد حتى يتم الكشف عليهم ضد الأمراض السارية كالإيدز والسيلان والزهري والأمراض المعدية الأخرى .
* استبدال ملابس السجناء غير المناسبة بملابس نظيفة وحلق شعورهم.
* تطعيم السجناء ضد الأمراض المعدية في الأوقات المناسبة.
* الكشف الدوري على النزلاء لمتابعة حالتهم الصحية وتلافياً لما قد يحدث من أمراض.
* الإفراج الصحي: يفرج عن السجين الذي يعاني من مرض خطير لا يرجى برؤه منة أو قرر الطبيب المختص أن بقاءه بالسجن لا يساعد على شفاءه وذلك وفقاً للمادة (22) من نظام السجن والتوقيف ولائحته التنفيذية.

- الرعاية العلاجية :

توجد مراكز رعاية أولية متقدمة في السجون الرئيسية تقدم خدماتها على مدار 24 ساعة ، ومراكز صحية لتقديم الرعاية الصحية والإسعافات الأولية في معظم السجون الفرعية ، أما السجون الفرعية الصغيرة فتدعم من قبل المستشفيات التابعة لوزارة الصحة ، كما يتم تقديم الرعاية للنزلاء عن طريق تحويلهم للمستشفيات العامة والتخصصية.

ب. الرعاية الاجتماعية والنفسية بالسجون:

عند دخول السجين إلى السجن يتم ما يلي :

* بحث حالته لمعرفة ما إذا كان يعول أسرة من عدمه .
* إذا كان السجين يعول أسرة تؤخذ المعلومات اللازمة ، وتتم الكتابة لمكتب الضمان الاجتماعي التابعة له منطقة سكن الأسرة لصرف معاش ضمان للأسرة ، كما تتم الكتابة لجمعيات البر لصرف مساعدات لهم.
* متابعة حالة السجين من حيث اندماجه في بيئة السجن ومع بقية المسجونين وتكوين علاقات إيجابية معهم.
* تهيئه السجين قبل إطلاق سراحه للحياة الاجتماعية خارج السجن (www.moi.gov.sa).

2-2-4. الرعاية المصاحبة واللاحقة:

الرعاية المصاحبة تبدأ من حين القبض على المتهم برعايته ورعاية أسرته خلال فترة العقوبة حتى لا تدفع الظروف المادية الاجتماعية أحد أفراد الأسرة إلى الانحراف ، وأما الرعاية اللاحقة التي تتولاها الإدارة العامة للرعاية اللاحقة التابعة

لوزارة الشئون الاجتماعية حيث تنسق ما بين إدارات السجون لتدريب السجناء على الحرف والمهن المناسبة تمهيدا لإلحاقهم بالأعمال التي تتلاءم مع مؤهلات وقدرات كل منهم بعد الإفراج عنهم مباشره لضمان عدم عودتهم للجريمة ، وكذلك إعداد خطة للمعونات التي يحتاج السجين إليها قبل الإفراج عنة والكفيلة بإحداث التكيف بينة وبين أسرته ومجتمعه كتقديم المساعدة المالية عن طريق الضمان الاجتماعي والجمعيات الخيرية وحل مشاكله بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة بما يكفل له ولأسرته حياه مستقره وطبيعية بإذن الله (www.moi.gov.sa).

2-2-5. مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون :

تحظى المديرية العامة للسجون بدعم متواصل في شتى المجالات من الحكومة السعودية وخاصة بعد فصلها عن مديرية الأمن العام ورفع مستواها التنظيمي إلى " مدير عامة للسجون " بالقرار الوزاري رقم 5045 وتاريخ 1421/8/18هـ ، والمديرية بعد فصلها تسعى للاستفادة من مواردها المتاحة للرُّقي والنهوض بقطاعها في كافة المجالات بصفةٍ عامة وفي مجال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات بصفة خاصة ، وفيما يلي يتطرق الباحث إلى جانبين هامين في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون هما (التطبيقات الحالية ، التطبيقات المستقبلية).

2-2-5-1. التطبيقات الحالية:

بما أن الإدارة الالكترونية تقوم بشكل أساسي على استخدامات وتطبيقات الحاسب الآلي فإن المديرية العامة للسجون تستفيد من خدمات الحاسب الآلي في مختلف الأعمال الإدارية ، وتلك الاستفادة تنحصر في الطباعة وتخزين المعلومات للقوى العاملة والأمور المالية فقط كالتأدية والرواتب ، إلا أن المديرية في ظل الدعم المتواصل من الحكومة السعودية تسعى إلى التطوير الإداري بكافة جوانبه مع الاهتمام بالدخول إلى العالم الرقمي والاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإنترنت والتكنولوجيا الحديثة لتنفيذ أعمالها إلكترونياً .

وعلى ضوء ذلك فهي تعمل حالياً على تهيئة وتجهيز البُنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية وذلك على عدة مستويات منها :

أ) على مستوى الأنظمة الالكترونية :

قامت المديرية بإدخال عدد من الأنظمة والربط فيما بنيها عن طريق شبكة انترانت داخلية LAN ومن تلك الأنظمة :

1. النظام المتعلق بمجال إدارة القوى العاملة : ومن مزاياه :

* يحتوى هذا النظام على قاعدة بيانات موحدة للوظائف والموظفين .
* يبسط هذا النظام الإجراءات الإدارية المتعلقة بالموظفين كإجراءات الإجازات والترقيات والتعيين والنقل والفصل وما إلى ذلك .
* يوفر المعلومات الإحصائية اللازمة لاتخاذ القرار المناسب .
* يوفر طباعة النماذج التقليدية كإخلاء الطرف والتعاريف وغيرها .

* يوفر أرشفة الكترونية لسجلات الموظفين (مركز الحاسب الآلي والمعلومات ، 2003م : ص ص 256-257).

ويمكن لإدارة القوى العاملة أن تعلن عن الوظائف وتستقبل طلبات التعيين من خلال موقع المديرية العامة للسجون على الإنترنت ، كما تستطيع إعلان نتائج القبول ومواعيد المراجعة ونتائج المقابلات الشخصية للمتقدمين على الموقع أو عن طريق إرسال رسالة على جوال المتقدم أو على بريده الالكتروني .

وهذا النظام مُهيأ الآن وجاهز للاستخدام في المديرية العامة للسجون فقط ، وتم البدء بإدخال المعلومات إليه وتدقيقها تدقيقاً نهائياً ، وسيتم ربطه مع بقية الأنظمة وأفرع المديرية في المناطق حينما تكتمل الشبكة (إدارة الشئون الفنية ، 1427هـ) .

2- النظام المتعلق بمجال الاتصالات الإدارية : ومن مزاياه :

* يحتوي هذا النظام على قاعدة بيانات تتضمن كل ما يتعلق بأعمال الاتصالات الإدارية (إدارة الشئون الفنية ، 1427هـ).
* يعالج هذا النظام تسجيل كافة المعاملات الصادرة والواردة والإحالات الداخلية بين الإدارات المختلفة .
* يوفر خدمة الاستعلام عن المعاملات بأي حقل من الحقول .
* يوفر إمكانية ربط كافة الإدارات الفرعية بالمديرية بشبكة واحدة وإمكانية استخدام النظام .
* يوفر إمكانية تصدير المعاملة لإدارة واحدة أو عدة إدارات في نفس الوقت.
* يُمكّن من ربط المعاملات الالحاقية بالمعاملات الأساسية (مركز الحاسب الآلي والمعلومات ، 2003م : ص259) .
* يوفر النظام عملية المتابعة حيث " يعرض النظام جميع المعاملات المحالة إلى مستخدم معين عندما يتم الدخول إلى التطبيق " (العساف ، 1425هـ ، ص7)
* يوفر إمكانية تصوير الوثائق والمعاملات رقمياً بشكل منظم ومفهرس ومبوب (الأرشفة الالكترونية) (مفتي ، 2004م ، ص24) .

وهذا النظام مهيأ الآن ومستخدم حالياً في المديرية العامة للسجون فقط في تسجيل صادر ووارد المعاملات من وإلى المديرية ، إلا أنه لا يُستخدم حالياً في حفظ
ونَسخ صور المعاملات والخطابات (إدارة الشئون الفنية ، 1427هـ).

3- النظام المتعلق بمجال التأدية والرواتب : ومن مزاياه :

* يحتوي هذا النظام على قاعدة بيانات تتضمن كل ما يتعلق بالاستحقاقات المالية للعاملين (شعبة التأدية والرواتب ، 1427هـ) .
* يُمكّن هذا النظام من معالجة جميع النفقات المالية للموظف (الرواتب ، الانتدابات ، المكافآت ، خارج الدوام ، تعويض الإجازات .. الخ) .
* استخراج مسيرات الرواتب الشهرية .
* يُمكّن من طباعة التقارير والخلاصات الشهرية والدورية حسب الطلب .
* يوفر إمكانية طباعة النماذج التقليدية المستخدمة كشهادات التعريف بالرواتب وغيرها (مركز الحاسب الآلي والمعلومات ، 2003م : ص ص 256 -275).

* يوفر هذا النظام إمكانية " تحويل الراتب على البنك وتسجيل الأقساط الشهرية في حالة وجودها " (القحطاني ، د . ت ، ص 62) .

وهذا النظام متوفر الآن ويُعمل به فيما ذكر أعلاه عدا شهادات التعريف بالرواتب فتعمل على نموذج ورقي مطبوع مُهيأ لهذا الغرض ، وهذا النظام مركزي في المديرية العامة للسجون حيث تُسحب مسيرات رواتب منسوبيها في بعض المناطق وكذا الانتدابات والبدلات من المديرية العامة (شعبة التأدية والرواتب ، 1427هـ) .

4- النظام المتعلق بمجال الشئون المالية والميزانية : ومن مزاياه :

* يوفر هذا النظام إمكانية إدخال وتخزين معلومات الاعتمادات المالية الواردة من وزارة المالية لجميع بنود وأوجه الصرف .
* يوفر إمكانية إجراء الصرف على تلك البنود من حصر وارتباط وأوامر اعتماد صرف ، سواءً كان ذلك الصرف بأمر حوالة على صندوق المديرية أو بشيك مسحوب على وزارة المالية.
* يوفر إمكانية تسديد قيود الشيكات والحوالات عند صرفها وحفظ أوامر الصرف اليومية .
* تُجرى على هذا النظام عمليات صرف الاستحقاقات المالية الناتجة عن العقود والمشاريع (إدارة المالية والميزانية ، 1427هـ)
* يوفر إمكانية استخراج العديد من التقارير المالية والإحصائية وطباعة النماذج المستخدمة في الإدارة المالية (مركز الحاسب الآلي والمعلومات ، 2003م ، ص262) .

وهذا النظام يعمل به في المديرية العامة للسجون فقط إلى جانب التعامل الورقي (إدارة المالية والميزانية ، 1427هـ).

5- النظام المتعلق بمجال إدارة المستودعات ومراقبة المخزون : ومن مزاياه :

* يوفر هذا النظام قاعدة بيانات متكاملة عن كل ما يصرف بأمر صرف من العهد سواءً في مستودعات الإمداد والتموين بالمديرية أو في المناطق .
* يُمكّن من معرفة الموجودات الفعلية بمستودعات السجون والمنصرف منها وتحديد الأصناف التي أوشكت على الانتهاء .
* يُمكّن هذا النظام من تقنين المشتريات .
* يوفر إمكانية طباعة التقارير الدورية والإحصائية حسب الطلب عن كل ما يتعلق بعهد المديرية العامة وكافة إداراتها الفرعية بالمناطق.
* هذا النظام متوفر الآن في المديرية العامة فقط وهو قابل للربط مع الفروع عند الانتهاء من الشبكة (إدارة مراقبة المخزون ، 1427هـ) .

6- النظام المتعلق بمجال إدارة التدريب : ومن مزاياه :

* يوفر هذا النظام إمكانية تسجيل بيانات الاحتياجات التدريبية واحتياجات الابتعاث لكل من المديرية والمناطق .
* يوفر تسجيل خطة التدريب والابتعاث السنوية أو الخمسية .
* يُمكّن من تسجيل أسماء وبيانات المرشحين للتدريب والابتعاث والمتفرغين للدراسة والإجازة الدارسية .
* إمكانية استخراج كشوفات بالمرشحين بالبرامج وجهات التدريب والدراسة.

* إمكانية تسجيل بيانات كافة البرامج التدريبية .
* إمكانية تسجيل كافة بيانات المتدربين والإجراءات التي يعاملون بها مثل : (التمديد ، تقييم البرامج التدريبية والمتدربين ونتائجهم ... الخ) (مركز الحاسب الآلي والمعلومات ، 2003م ، ص ص 260 – 261) .
* إمكانية استخراج التقارير الدورية والإحصائية عن سير أعمال إدارة التدريب وكل ما يخص المتدربين والبرامج التدريبية .
* هذا النظام جاهز للتطبيق والاستخدام حالياً في المديرية العامة للسجون فقط دون فروعها ، ولكن لم يتم البدء في تشغيله (إدارة التدريب ، 1427هـ) .

7- النظام المتعلق بمجال إدارة شئون السجناء : ومن مزاياه :

* يحتوي هذا النظام على قاعدة بيانات تتضمن كافة المعلومات والإجراءات التي تتعلق بحياة السجين داخل السجن وأحكامه والإفراج عنه .
* هذا النظام مرتبط بمركز المعلومات الوطني ويستخدم لإدخال بيانات السجناء من (حبس سجين ، حكم ، تسجيل محكومية "سابقة " وإفراج عن سجين) .
* سعت المديرية حالياً بالتعاون مع مركز المعلومات الوطني إلى تطوير هذا البرنامج على الويب (Web) حيث تضمن هذا التطوير إعداد شاشات متعددة لكل ما يتعلق بحياة السجين من لحظة دخوله السجن إلى لحظة خروجه ، مثل (إدخال معلومات السجين ، مسح صورته في خانة مخصصة لذلك ، تسجيل أحكامه ، مخالفاته ، وضعه الصحي والأسري ، تدريبه ، زياراته ، تنقلاته ، العقوبات المطبقة عليه في السجن ، أماناته ... الخ).
* طبق هذا النظام المطور على عدد من سجون مدينة الرياض منذ عدة أشهر كتجربة ويتم العمل على تلافي كل ما يطرأ من ملاحظات تمهيداً لتعميمه على كافة سجون المملكة فيما بعد (إدارة الشئون الفنية ، 1427هـ) .

قامت المديرية العامة للسجون بالتعاون مع مركز المعلومات الوطني بوضع آلية لتدريب العاملين على النهايات الطرفية في السجون على النظام الجديد ، حيث يتضمن التدريب على هذا النظام ما يلي (نظام السجن المطور ، 1427هـ ، ص22):

أ. تسجيل حبس سجين .
ب. تسجيل نقل سجين .
ج. تسجيل الأحكام والعقوبات .
د. تسجيل الخلوة الشرعية – الأمانات – المخالفات – الضمان .
هـ. تسجيل الإفراج عن سجين وإعادته.
و. إجراءات الاستفسار.

وعلى ضوء هذا البرنامج المطور سيتمكن المختصون الذين لديهم صلاحية الدخول عليه من معرفة كافة تحركات كل سجين ، وما طرأ على وضعه ومعاملته وكل ما يتعلق بحياته داخل السجن ، كما سيتمكن المختصون من استخراج وطباعة كشوفات عن سجناء قضية معينة أو سجن معين أو الاستفسار آلياً عن أي معلومات دون الرجوع للسجن الموجود فيه السجين . وهذا يسهل على الرؤساء سرعة الاطلاع على معلومات السجناء وأحوالهم وتحركاتهم بنفس الوقت ، مما يؤدي إلى

التقليل من المخاطبات وبالتالي تقليل التكاليف المالية على الدولة واختصاراً للوقت والجهد .

وهذه الأنظمة جاهزة الآن للتطبيق والربط فيما بينها في المديرية العامة للسجون فقط ، ومنها أنظمة تستخدم من السابق كنظام التأدية والرواتب ونظام المالية والميزانية ونظام الاتصالات الإدارية ، ولكن كل نظام من هذه الأنظمة يعمل بمعزل عن النظام الآخر لعدم تشغيل الربط فيما بينها ، كما أن العمل الورقي لا يزال يستخدم جنباً إلى جنب مع تخزين المعلومات إلكترونياً في هذه الأنظمة (إدارة الشئون الفنية ، 1427هـ) .

ب) على المستوى التقني :

قامت المديرية العامة للسجون في هذا المجال بما يلي :

1. خدمة الإنترنت :

* قامت المديرية العامة بتوفير خدمة الإنترنت لبعض العاملين بها منذ بداية شهر ربيع أول 1427هـ.

* قامت المديرية بحصر صلاحية الدخول لهذه الخدمة على عدد من العاملين عن طريق منحهم أرقام سرية وأسماء مستخدمين ، لحصر استخدامها ومراقبة الاستخدام غير النظامي لهذه الخدمة .

* أوجدت المديرية العامة للسجون الموقع التالي لها على الإنترنت (www.pgd.gov.sa) وقد بدأ التعامل بهذا الموقع منذ عدة أشهر وينشر في هذا الموقع آخر أخبار المديرية وإعلانات القبول والتسجيل على الوظائف الشاغرة ونبذة عن المديرية العامة للسجون ، ومجلة الإصلاح التي تصدرها المديرية ولا يزال هذا الموقع تحت التطوير .

* أوجدت المديرية العامة للسجون البريد الالكتروني التالي لها (MD@pgd.gov.sa) ويتم تلقى الشكاوى والمقترحات من الجمهور والمهتمين بأمر السجون ، وتتولى المديرية العامة للسجون الرد على الاستفسارات التي ترد إليها على هذا البريد .

* تعمل المديرية العامة للسجون حالياً على منح مدراء الإدارات بالمديرية والمناطق وبعض منسوبي السجون بريد الكتروني فرعي وسيكون على النحو التالي (مختصر اسم الشخص أو الإدارة@pgd.gov.sa) (إدارة الشئون الفنية ، 1427هـ) .

2- الربط الشبكي :

*** الربط بين إدارات ووحدات المديرية العامة :**

تم تنفيذ شبكة انترانت داخلية LAN لربط كافة إدارات ووحدات المديرية ببعضها البعض وإيجاد قاعدة بيانات Data Bases تنظم كافة تعاملات تلك الوحدات وتربط بينها ، وقد تم الانتهاء من هذه الشبكة وهي جاهزة للاستخدام فور اكتمال إدخال بقية الأنظمة (إدارة الشئون الفنية ، 1427هـ).

*** الربط بين إدارات المناطق والمديرية العامة للسجون :**

تم تنفيذ شبكة اتصال واسعة WAN لربط كافة إدارات المناطق مع المديرية العامة للسجون وقد تم الانتهاء من ربط إحدى عشرة إدارة سجون منطقة بهذه الخدمة وتبقى أربع مناطق لا يزال العمل جارٍ على تنفيذ الربط بينها وبين المديرية العامة ، وعند اكتمال الربط لكافة المناطق سيتم تجربة الشبكة والعمل على تلافي الملاحظات تمهيداً لاعتماد العمل عليها فيما بعد (إدارة الشئون الفنية ، 1427هـ) وتقوم هذه الشبكة على خدمة "IP-VPN" والتي هي عبارة عن " شبكات تواصل الكترونية تنتقل عبرها المعلومات بين مُصدرها وطالبها بسرعة فائقة وأمان تام " (www.Stc.com.sa)

3- أجهزة الحواسيب وملحقاتها :

* قامت المديرية العامة للسجون خلال الفترة 1422-1427هـ بتامين (151) جهاز حاسب آلي و (43) طابعه عن طريق إدارة الشئون الفنية بالمديرية ، وتم توزيعها على كافة وحدات وإدارات المديرية وسجون المناطق لأداء العمل عليها حالياً وربطها بالشبكة عند تشغيلها (إدارة الشئون الفنية ، 1427/3هـ).

* كما قامت المديرية عن طريق إدارة الإمداد والتموين بها في نفس الفترة بتامين (296) جهاز حاسب آلي مع كامل ملحقاته وتم توزيعها أيضاً على كافة وحدات وإدارات المديرية وسجون المناطق للغرض نفسه (إدارة الإمداد والتموين ، 1427/3هـ).

* تستفيد المديرية حالياً وإدارات سجون المناطق والسجون الرئيسية ومعظم السجون الفرعية من العمل على إدخال معلومات السجناء وأحكامهم وسوابقهم من خلال (176) نهاية طرفية و (162) طابعة جميعها مرتبطة بمركز المعلومات الوطني (إدارة الشئون الفنية ، 1427هـ). ويوضح الجدول رقم (1) كيفية توزيع هذه النهايات الطرفية والطابعات على المديرية العامة والمناطق .

جدول رقم (1)

بيان بتوزيع النهايات الطرفية وطابعاتها على المديرية وسجون المناطق *

الجهة / المنطقة	عدد النهايات الطرفية	عدد الطابعات
المديرية العامة للسجون	20	10
سجون المناطق وفروعها في أنحاء المملكة	156	152
الإجمالي	176	162

*** (المصدر : إدارة الشئون الفنية بالمديرية العامة للسجون 1427/3هـ)**

ج) على مستوى الموارد البشرية :

قامت المديرية العامة للسجون في هذا المجال بما يلي :

1. التعيين والاستقطاب :

في خلال الثلاثة أعوام الأخيرة سعت المديرية إلى :

* تعيين أربعة وخمسين فرداً من خريجي كليات التقنية وكلية الاتصالات من حملة الدبلوم في تخصصات " برمجة الحاسب الآلي ، والصيانة ، والشبكات ، إدخال

البيانات والالكترونيات " وتم منح كل منهم رتبة عريف وذلك بقرارات مدير عام السجون رقم 4468 وتاريخ 1424/6/18هـ ورقم 7704 وتاريخ 1424/10/12هـ ورقم 1970وتاريخ 1425/3/1هـ ورقم 18349 وتاريخ 1425/12/28هـ .
* تعيين أربعة عشر خريجاً جامعياً من خريجي كلية الملك فهد الأمنية للعام 1426هـ وذلك من المتخصصين في كافة مجالات الحاسب الآلي .
* إلحاق ثلاثة ضباط متخصصين في الحاسب الآلي من عدد من قطاعات وزارة الداخلية إلى المديرية العامة للسجون .
* نقل موظف متخصص بالحاسب الآلي من مركز المعلومات الوطني إلى ملاك المديرية العامة للسجون (إدارة الشئون الفنية ، 1427/3هـ)..

2- التدريب :

لقد قامت المديرية العامة للسجون منذ فصلها عن الأمن العام بعقد العديد من الدورات التدريبية للعديد من منسوبيها على استخدامات الحاسوب ، سواءً كانت تلك الدورات عن طريق التدريب على رأس العمل أو الابتعاث ، أو عن طريق السماح لمنسوبيها وتشجيعهم على الالتحاق بالدورات المتخصصة في شتى مجالات الحاسب الآلي والتي تقام في المراكز والمعاهد الأهلية المتخصصة ، حيث تم خلال تلك الفترة إلحاق وابتعاث والسماح لعدد (532) من منسوبي المديرية وفروعها بالمناطق ، منهم (104) ضباط و (310) أفراد و (18) موظفاً بدورات تدريبية متخصصة في شتى مجالات الحاسب الآلي وذلك في المعاهد والمراكز الحكومية ، كما تم السماح لعدد (35) ضابطاً و (60) فرداً و (5) موظفين بالالتحاق بدورات مماثلة على حسابهم الخاص بالعديد من المعاهد والمراكز الأهلية المعتمدة (إدارة التدريب ، 1427هـ).

2-2-5-2. التطبيقات المستقبلية :

تحظى المديرية العامة للسجون كغيرها من القطاعات الأمنية باهتمام بالغ من قبل الحكومة السعودية وذلك إيماناً منها بأهمية وسمو أهداف هذا القطاع الإنساني (نحيت ، 2003 ، ص 71).

وفي تتابع القرارات الصادرة بفصلها عن الأمن العام ورفع مستواها التنظيمي إلى مديرية عامة ترتبط بمساعد وزير الداخلية للشئون الأمنية ما يعكس اهتمام الحكومة السعودية بالسجون وتطويرها وتحسين مستواها لتقوم بدورها الإصلاحي والتأهيلي على الوجه المطلوب .

وعلى ضوء ذلك فإن المديرية العامة للسجون تتطلع إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في كافة أعمالها وذلك للاستفادة من ثورة المعلومات والاتصالات الحالية ، كما أنها تطمح إلى تحسين الأداء الإداري والتدريب المستمر على تقنية الحاسب الآلي ، وهي في سبيل تحقيق ذلك تسعى لتوفير المتطلبات التالية:

* استخدام التطبيقات الجاهزة لإنجاز متطلبات الأعمال المكتبية.
* استخدام التطبيقات المطورة خصيصاً للمديرية.
* ربط إدارات المديرية عن طريق الشبكة لأغراض تبادل المعلومات بينها.

* الارتقاء بمستوى الشبكة على أحدث إصدار موثوق الجودة ومتوافق مع استخدامات تقنية الإنترنت.
* استخدام الشبكة لتنفيذ متطلبات الوسائط المتعددة (مثل Video Conferencing وغيره).

والمديرية في هذا الخصوص تسعى لتصميم وتنفيذ شبكة اتصالات متطورة تربط ما يزيد على 1200 نقطة (أجهزة حاسب مختلفة، طابعات متنوعة وراسمات...الخ).

كما تتطلع إلى إرساء مشروع شبكة المعلومات على إحدى مؤسسات القطاع الخاص . (إدارة الشئون الفنية ، 1427هـ)

وتتطلع المديرية إلى قيام المؤسسة التي سيتم ترسية المشروع عليها بما يلي :
* تركيب كافة أجزاء الشبكة وتوفير المعدات ونظم البرامج اللازمة للتشغيل لكل جزئية من المشروع.
* التشغيل والصيانة لمدة ثلاث سنوات من تاريخ استلام المشروع ، مع توفير الكوادر الفنية اللازمة لتشغيله ، والتي تكفل استمرار تشغيل المشروع.
* تدريب منسوبي المديرية في المناطق على كيفية تشغيل الشبكة وصيانتها. (إدارة الشئون الفنية ، 1427هـ).

كما تأمل المديرية أن يتميز النظام الإلكتروني المتكامل لخدمات إدارات المديرية بخصائص منها:
* دعم كامل لأتمتة عمليات المديرية شاملاً مراحل تدفق العمل المختلفة مع سرعة تنفيذ العمليات.
* الرقابة ومتابعة الأعمال المختلفة للنظام وزيادة التحكم فيها.
* مستويات سرية عالية من خلال المعايير القياسية للإنترنت وبرتوكولاتها.
* بيئة عمل عالية الوثوق لتداول وتنفيذ الأعمال بأفضل أداء ودون انقطاع للخدمة.
* يكون نظام المتابعة هو نظام استقبال المهام من الإدارة للموظفين مع إظهار نسبة الإنجاز لكل مهمة وإمكانية تذكير الموظفين بمهامهم من قبل الإدارة تلقائياً من النظام. بالإضافة إلى إمكانية إرسال رسالة للإدارة عند انتهاء المهمة.
* يجب أن يحقق نظام الخدمة الإلكترونية المبني على نموذج الإنترنت لنظم المعلومات الحديثة المزايا التالية:

أ . إتاحة تنفيذ تطبيقات النظام لأي مستخدم متصل بالنظام دون الحاجة إلى تحميل هذه التطبيقات على أجهزة الحاسب الشخصية للمستخدم. وبالتالي يمكن تعديل وإضافة تطبيقات جديدة جاهزة للاستخدام فوراً دون الحاجة إلى أي تعديلات أو إدارة برمجيات لأجهزة المستخدم.

ب . توحيد أسلوب استخدام التطبيقات من خلال استخدام متصفح إنترنت إكسبلورر بدعم استخدام اللغة العربية واللغة الإنجليزية معاً.

ج . سوف تكون خدمات الويب Web Services بمثابة حجر الأساس الذي سوف يستخدم كجزء من تمكين النظام للتكامل مع الحكومة الإلكترونية.

هذا وتتطلع المديرية إلى بناء شبكات محلية (LAN) بالفروع مكونة من خادمات وأجهزة الحاسبات التي يتم ربطها بالنظام المركزي بوصلات شبكية. (إدارة الشئون الفنية ، 1427هـ)

وتتطلع المديرية إلى أن يشتمل نظام المعلومات الإلكتروني التطبيقات التالية:

أ- نظام شؤون العاملين.
ب- نظام التأدية والرواتب.
جـ نظام الاتصالات الإدارية.
د- نظام الأرشيف الإلكتروني.
هـ نظام الإصلاح والتأهيل.
و- نظام المستودعات ومراقبة المخزون.
ز- نظام المالية والميزانية.

وهذه الأنظمة السبعة متوفرة لدى مركز المعلومات الوطني ، وتسعى المديرية للاستفادة من قاعد بيانات هذه الأنظمة المتوفرة مسبقاً لدى المركز ، مع إمكانية تصميم الواجهات التطبيقية لتتوافق مع واجهات وقواعد البيانات الخاصة بالمديرية العامة للسجون.

حـ نظام التدريب: يتابع النظام الدورات التدريبية الحاصل عليها الموظف والتي سوف يأخذها لاحقاً ويرتبط النظام بنظام شؤون الموظفين.
طـ نظام الإعاشة: متابعة إعداد شروط ومواصفات الإعاشة المطهية وغيرها ذات العلاقة ومتابعة المتعهدين.
يـ نظام الخدمات الطبية(المستشفيات): يقوم بمتابعة ملفات المرضى ومتابعة زياراتهم للعيادات وكذلك متابعة الأدوية المصروفة للمرضى.
كـ نظام الحقوق الخاصة: تستقبل المديرية العامة للسجون تبرعات من فاعلي الخير ومن جهات عديدة لمصلحة السجناء ، والغرض من هذا النظام هو القيام بكافة الأعمال التنظيمية والمحاسبية وإظهار كافة التقارير الضرورية المتعلقة بالمبالغ المستقبلة والمصروفة.
لـ نظام الإدارة الهندسية ومتابعة المشاريع: متابعة المشاريع الهندسية وعقود الصيانة الموجودة لدى المديرية والتزامها بتنفيذ البنود الخاصة بالمشاريع وعقود الصيانة واستخراج المستخلصات الشهرية.
مـ نظام المتابعة: متابعة المهام الموكلة للموظفين ونسبة إنجاز كل مهمة وإخراج التقارير بها.

وهذه الأنظمة سوف يشتمل تصميمها على الواجهات وقواعد البيانات بحيث تعمل كوحدة متكاملة مع التطبيقات السابقة (إدارة الشئون الفنية ، 1427هـ)

الإدارة والتحكم في الأنظمة:

تتوجه المديرية إلى تركيب نظام مراقبة، إدارة، وتحكم لجميع الأجهزة والأنظمة التابعة للمديرية على أن تتوفر فيه المزايا التالية:

أ- توفير إدارة مركزية لجميع الأجهزة والأنظمة التابعة للمديرية.
ب- مراقبة جميع الأجهزة بشكل مركزي وتزويد مدير الشبكة بتقارير عند حدوث أي مشكلة.

جـ التحكم في أجهزة المستخدمين بشكل مركزي في حال حدوث أي مشكلة.
دـ عمل تحديث لكافة الأنظمة بشكل تلقائي فور توفرها من الشركة المصنعة.

مراقبة مواقع السجون عن بعد:

تنوي المديرية العامة للسجون بإنشاء مراقبة لعدد ثلاث مواقع مختلفة للسجون بالمملكة عن طريق حجز سعة محددة في قناة استقبال وإرسال على الأقمار الصناعية كمرحلة تجريبية. وتطبيق ذلك تباعاً على مواقع أخرى على عدة مراحل، بعد ثبات الجدوى العملية والاقتصادية من هذه التجربة. وسيكون هناك استخدام مشترك بين عمل أجهزة المراقبة والشبكة الرئيسية للحاسب الآلي في مقر المديرية ، بحيث يمكن مراقبة هذه المواقع من أجهزة كمبيوتر معينة .

هذا ويمكن استغلال هذه القناة لإرسال واستقبال البيانات وغيرها بين الموقع الرئيسي للمديرية والمواقع الفرعية . وسوف تكون عملية المراقبة من الموقع الرئيسي للمديرية للمواقع المزمع مراقبتها مباشرة (إدارة الشئون الفنية، 1427هـ).

2-3. الدراسات السابقة:

قام الباحث بحصر الدراسات السابقة التي تتعلق بالموضوع محل البحث في عدد من مؤسسات التعليم العالي بالمملكة وخارجها ، فوجد عدداً من الدراسات ، منها ما هو وثيق الصلة فوقف عندها ومنها ما هو قديم فاستبعده ، وقد تم حصر عدد (19) من هذه الدراسات بثلاثة محاور كما يلي :

2-3-1. دراسات تناولت مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية :

الدراسة الأولى :

أجرى درويش دراسة عام 2005م بعنوان **" تطبيقات الحكومة الإلكترونية : دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي "** وتهدف هذه الدراسة للكشف عن مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية في إدارة الجنسية والإقامة بدبي والتعرف على البنية الإدارية والتنظيمية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية ومعوقات ذلك التطبيق ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال أسلوب المسح الاجتماعي مستخدماً الإستبانة كأداة لجمع البيانات ، وقد توصل إلى عدة نتائج من أهمها :

1. أن أكثر المتغيرات الشخصية التي لها تأثير معنوي على معرفة المبحوثين من المفاهيم المختلفة كانت القسم الذي يعمل فيه المبحوث .
2. أن أكثر المعوقات تأثيراً على سير العمل في الحكومة الإلكترونية يتمثل في المعوقات التشريعية يليها المعوقات الفنية ثم المعوقات الإدارية وأخيراً المعوقات الخاصة بالموارد .
3. أشارت النتائج المتعلقة بالخصائص الشخصية للعاملين في مجالات تطبيقات الحكومة الإلكترونية أن الخصائص العلمية تعد متدنية مقارنة بما هو مطلوب منهم من أعمال سواء حالية أم مستقبلية .
4. أكد المبحوثون بصورة قاطعة وجود التطبيقات التالية كمجالات لتطبيقات الحكومة الإلكترونية : (توفر برنامج الإدارة الإفتراضية (on-line) ـ توفر نماذج طلبات الخدمات (e-form) ــ توفر الرد على استفسارات الجمهور عبر البريد الإلكتروني (e-mail) ـ توفر خدمة الاستفسار الهاتفي (fax) ـ توفر خدمة البوابة الإلكترونية (e-gate) ـ توفر امكانية تسديد الرسوم والمخالفات ـ إمكانية تقديم طلبات الخدمات العامة إلكترونياً ـ إلى غير ذلك من المجالات).

الدراسة الثانية :

أجرى العصيمي دراسة عام 1425هـ بعنوان **" واقع استخدام الحاسب الآلي بالمديرية العامة للدفاع المدني "** وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على

درجة الاعتماد على استخدامات الحاسب الآلي ، ومجالات استخدامه وأهمية ذلك الاستخدام في العمل الإداري ومعوقات الاستفادة من استخدامات الحاسب الآلي ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي الميداني مستخدماً الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة ، وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها :

1. تعدد مجالات استخدام الحاسب الآلي مثل (معالجة النصوص ـ الحصول على البيانات والمعلومات من قاعدة البيانات ـ الجداول الإلكترونية ـ البريد الإلكتروني).
2. تدني مستوى الاهتمام بالتدريب في مجال الحاسب الآلي .
3. ضعف البنية التحتية للاتصالات اللازمة لاستخدامات الحاسب الآلي .
4. عدم كفاية الوظائف المخصصة للحاسب الآلي في التشكيلات الإدارية.

الدراسة الثالثة :

أجرى الشثري دراسة عام 1424هـ بعنوان **" التوظيف الإداري للبريد الإلكتروني في الأجهزة الأمنية "** وتهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مجالات توظيف البريد الإلكتروني في الأجهزة الأمنية ، والتعرف على أهم المشكلات التي تعوق عملية توظيفه في الأجهزة الأمنية ، والتعرف على المقترحات والتوصيات لمعالجة تلك المشكلات ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي مستخدماً الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة ، وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها :

1. محدودية مجال توظيف البريد الإلكتروني إدارياً في الأجهزة الأمنية .
2. قلة اهتمام ودعم القيادات الأمنية لاستخدامه في مجال العمل الأمني .
3. ضعف استخدام المعلومات الواردة في البريد الإلكتروني في مجال اتخاذ القرارات في الأجهزة الأمنية .
4. يعتبر ضعف برامج الحماية للبريد الإلكتروني والتعرض للإساءة من الآخرين كنشر الفيروسات أكبر عائق للتوظيف الإداري له في الأجهزة الأمنية .
5. اتفاق غالبية المبحوثين على أهمية توظيف البريد الإلكتروني في دعم نظم المعلومات بالأجهزة الأمنية .

الدراسة الرابعة:

أجرى الخيبري دراسة عام 1424هـ بعنوان **" دور التقنية الحديثة في تطوير الاتصالات الإدارية بالأجهزة الأمنية "** وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توفر التقنيات الحديثة ومدى فعاليتها ومدى استخدامها في مجال أعمال الاتصالات الإدارية ، والكشف عن المعوقات التي قد تحول دون استخدام هذه التقنيات في مجال أعمال الاتصالات الإدارية في الأجهزة الأمنية ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب المسح الاجتماعي مستخدماً الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة ، وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها :

1. توفر وسائل التقنية الحديثة بإدارات الاتصالات الإدارية بالأجهزة الأمنية بنسب متفاوته .

2. الاستخدام المتفاوت لوسائل التقنية الحديثة في أعمال الاتصالات الإدارية بالأجهزة الأمنية .
3. تأثير استخدامها على فاعلية (الإنتاجية ـ تحسين بيئة العمل ـ تحسين أساليب الاتصالات في الإدارة ـ توظيف وتطوير القوى العاملة، واتخاذ القرارات).
4. أكثر المعوقات تأثيراً على استخدامها والاستفادة منها بإدارات الاتصالات الإدارية (عدم توافرها بالقدر الكافي ـ حاجتها لصيانة دورية، واحتياج العاملين عليها لدورات تدريبية).
5. أقل المعوقات تأثيراً على استخدامها (انقطاع التيار الكهربائي ـ اقتناع بعض الأفراد بعدم الحاجة لاستعمالها والخوف من المسائلة في حال تعطلها).

الدراسة الخامسة:

أجرى السحيباني دراسة عام 2003م بعنوان **" اتجاهات العاملين نحو تطبيق الربط الشبكي لجهاز الأمن العام وبعض إداراته "** وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المجالات التي يتم فيها استخدام الحاسب الآلي في جهاز الأمن العام والإدارات التابعة له ، والتعرف على مستوى التنظيم القائم ، وكذا المعوقات التي تحول دون تطبيق الربط الشبكي ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب المسح الاجتماعي مستخدماً الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة ، وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها :

1. أن العاملين يرون أن الربط الشبكي بين إداراتهم والأمن العام سيساعد (دائما على سرعة إنجاز الأعمال ، غالباً على الإقلال من ازدواجية العمل ، تبادل الخبرات بين العاملين على الحاسب ، إمكانية الطباعة من أكثر من طابعة داخل الجهاز) .
2. أن التنظيم القائم في أقسام الحاسب يتسم (غالباً بعدم تفرغ العاملين بها لمهام وظائفهم ، عدم وجود اتصال فعال بين أجهزة الحاسب وعدم وضوح المهام الرئيسة للعاملين فيها ، ضعف الوعي بأهمية الربط الشبكي).
3. أن معوقات تطبيق الربط الشبكي تتمثل في (عدم وجود خطط تدريب للعاملين على هذه التقنية ، عدم تشجيع القيادات على تطبيقها ، تعدد الإدارات الأمنية واختلاف إجراءاتها الإدارية ، عدم وجود حوافز مادية للعاملين على الحاسب الآلي).

الدراسة السادسة:

أجرى جبر دراسة عام 2002م بعنوان **" الموجة الإلكترونية القادمة : الحكومة الإلكترونية "** وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تحديد أهم سمات الحكومة الإلكترونية والمهارات التي تتطلبها في مجالات التطبيق ، وعرض الفوائد التي يمكن تحقيقها من تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية سواءً من وجهة نظر الجمهور أو المنظمات الخاصة أو الحكومة نفسها ، واستعراض تجارب بعض الدول وما وصلت إليه في تطبيق الحكومة الإلكترونية ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي بأسلوب التحليل الوثائقي ، وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها :

1. ازدياد الترابط الإلكتروني في المنظمات والدول مما يُبرز مصطلح المكاتب الافتراضية.

2. تباين مستويات ومجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية في العديد من الحكومات كما يلي :

أ - حكومات بحوزتها تقنيات متقدمة ولديها حواسيب شخصية في متناول مواطنيها تعمل جاهدة على اقناعهم باستخدام الخدمات الفورية دون الحاجة للقدوم لمراكز أداء الخدمات ، كتجربة أندرا برادش في ولاية جنوب الهند التي توفر 18 خدمة للمواطنين عبر الإنترنت مثل (رخص القيادة ، فواتير الكهرباء والماء والضرائب وتسجيل الولادات والوفيات).

ب - حكومات تؤكد على تقديم بعض خدماتها ، والبعض الآخر كالجوازات مرتبط بالحضور لمراكز أداء الخدمة .

ج - حكومات تقدم خدمات شبه فورية عن طريق مراكز الاتصالات والأكشاك والرد الهاتفي.

د – حكومات تتيح الحصول على الاستمارات إلكترونياً ويقوم بتعبئتها والحضور لمراكز الخدمة للتوقيع وتوثيقها رسمياً .

هـ - حكومات بدأت تستخدم البطاقات الذكية لتسهيل الخدمات الأفضل للمواطنين.

الدراسة السابعة:

أجرى الحازمي دراسة عام 1420هـ بعنوان **" أثر استخدام الحاسوب في أداء الأجهزة الأمنية : دراسة تطبيقية على حرس الحدود بمدينة الرياض "** وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد أهم مجالات استخدام الحاسب الآلي ومعرفة أثر استخدامه في الأداء الذي يشمل عمليات التخطيط واتخاذ القرارات والرقابة والتنظيم وطرق وإجراءات العمل وتحديد أهم المعوقات التي قد تحول دون الاستفادة من إمكانات الحاسب الآلي في حرس الحدود بمدينة الرياض ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب المسح الاجتماعي مستخدماً الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها :

1. إن أكثر مجالات استخدام الحاسب الآلي هي: (معالجة النصوص، قاعدة لحفظ البيانات، معالجة استرجاع البيانات) واقلها استخداماً (البريد الالكتروني، الاستنساخ عن بعد).
2. إن للحاسب الآلي تأثير كبير في الأداء الإداري الذي يشمل التخطيط واتخاذ القرارات والرقابة والتنظيم وطرق وإجراءات العمل .
3. إن من أهم المعوقات التي يعتقد أفراد الدراسة أنها قد تحول دون الاستفادة من إمكانات الحاسب الآلي في حرس الحدود بمدينة الرياض هي (مادية وبشرية وفنية وإدارية) .

2-3-2. دراسات تناولت متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

الدراسة الأولى:

أجرى السبيعي دراسة عام 2005م بعنوان **" إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها "** وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية والإدارية المتوافرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور ومعوقات ذلك التطبيق ، وقد استخدم

الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال أسلوب المسح الاجتماعي مستخدماً الإستبانة كأداة لجمع البيانات ، وقد توصل إلى عدة نتائج من أهمها :

1. توافر الإمكانات المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور بدرجة متوسطة ، وتوافر الإمكانات البشرية بدرجة قليلة ، وتوافر المتطلبات الإدارية بدرجة متوسطة .
2. هناك معوقات تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور أهمها: (اختلاف الإجراءات الإدارية داخل أقسام الإدارة العامة للمرور ، غياب الحافز المادي الدافع نحو التحول ، عدم وجود بنية تحتية متكاملة ، عدم مشاركة المرؤوسين في صنع واتخاذ القرارات الخاصة باستخدام الإدارة الإلكترونية في تفعيل إجراءات العمل).

الدراسة الثانية :

أجرى أبو مغايض دراسة عام 1424هـ بعنوان **" الحكومة الالكترونية في المؤسسات العامة للمملكة العربية السعودية "** حيث تهدف دراسته للتعرف على مدى توفر المتطلبات البشرية والتقنية والإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية . وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي معتمداً على الاستبانة كأداة للدراسة وقد توصل إلى نتائج أهمها:

1. إن الوعي بجوانب الحكومة الالكترونية يقع في المستوى المتوسط .
2. توفر الإمكانات التقنية والفنية المناسبة لتطبيقات الحكومة الالكترونية لدى المؤسسات محل الدراسة . وكذا توفر متخصصي الصيانة لتلك الإمكانات لديها بالقدر الكافي للتحول نحو العمل الالكتروني .
3. إن المؤسسات العامة تعاني من قصور في الجوانب الإدارية التالية (الهياكل التنظيمية ، العمليات والإجراءات ، الأنظمة واللوائح ، التخطيط المستقبلي لتطبيقات الحكومة الالكترونية) بحيث لا تتماشي بوصفها الحالي مع ما تفرضه الحكومة الالكترونية من متطلبات وبالتالي فهي تحتاج إلى تحديث ملائم لبيئة العمل الالكتروني المستقبلي .

الدراسة الثالثة:

أجرى إبراهيم دراسة عام 2004م بعنوان **" الحكومة الإلكترونية وتأمين خدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة "** وتهدف هذه الدراسة إلى بلورة مفهوم الحكومة الإلكترونية في إطار الإدارة العامة ، وإبراز أهم متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية ومحددات تطبيقها ، وقد أجرى الباحث دراسته مستخدماً المنهج الوصفي بأسلوب المسح الاجتماعي معتمداً على الاستبانة كأداة للدراسة . وقد توصل إلى عدد من النتائج عن متطلبات التطبيق من أهمها:

1. وضع خطط إستراتيجية شاملة في مجال التحول نحو الحكومة الإلكترونية، وأن يكون ذلك التحول تدريجياً .
2. نشر مفهوم الحكومة الإلكترونية على المستوى الأكاديمي أو الميداني.

3. نشر التوعية الجماهيرية وإعداد وتأهيل الكادر الحالي في مجال تطبيقات الحكومة الإلكترونية .

الدراسة الرابعة:

أجرى الشريف دراسة عام 2003م بعنوان **" الحكومة الالكترونية في المملكة العربية السعودية : دراسة تطبيقية على الأجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض "** وتهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على الحكومة الالكترونية وتحديات تطبيقها ومعوقات التطبيق ، وقد اجري الباحث دراسته على الأجهزة المركزية في مدينة الرياض مستخدماً المنهج الوصفي بأسلوب المسح الاجتماعي معتمداً على الاستبانة كأداة للدراسة . وقد توصل إلى عدد من النتائج من أهمها :

1. هناك توازن في اتجاهات الأفراد نحو توافر أو عدم توافر المتطلبات اللازمة لتطبيق الحكومة الالكترونية.
2. يتم تطبيق مرحلة الإنشاء للحكومة الالكترونية بدرجة متوسطة بينما تطبق مرحلة التعامل بدرجة قليلة وتطبق مرحلة التبادل بدرجة قليلة جداً أما مرحلة التكامل فلا يتم تطبيقها.
3. ضعف الوعي الاجتماعي بمفاهيم وتطبيقات الحكومة الالكترونية .

الدراسة الخامسة:

أجرى القاسم والزهراني دراسة عام 2004م بعنوان **" تشريعات تقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية : الواقع والطموح والمعوقات "** وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية التشريعات لتقنية المعلومات ، وتوضيح خصائص المملكة في مجال تلك التقنية وتحديد الوضع الراهن والتشريعات الموجودة والطموح في مجال التشريعات المطلوبة والمعوقات في هذا المجال ، وقد اجرى الباحثان دراستهما باستخدام المنهج الوصفي بأسلوب التحليل الوثائقي . وقد توصلا إلى عدد من النتائج من أهمها:

1. أن هناك مجموعة من التشريعات قيد الدراسة وهي (لوائح التجارة الإلكترونية، لائحة الاختراقات الإلكترونية، نظام المفاتيح العمومية والتوقيع الإلكتروني).
2. هناك عدد من الأنظمة يطمح المجتمع لصدورها منها (نظام الهوية الإلكترونية ، نظام التجارة الإلكترونية " نظام العقود " ، نظام حقوق الملكية الفكرية لمواقع الإنترنت ، نظام الاعتداءات على تقنيات المعلومات والاتصالات ، نظام الاعتداءات على الحياة الخاصة عبر تقنية المعلومات) .
3. تبين أن هناك عدد من المعوقات في هذا المجال من أهمها (البيروقراطية والروتين ، غياب الخطط القصيرة والطويلة الأجل لأعمال التنظيمات ، ضعف الوعي لدى المتعاملين مع تقنية المعلومات بأهمية الأنظمة والتشريعات ، عدم وجود جهات أمنية ولا محاكم متخصصة في قضايا تقنية المعلومات) .

2-3-3. دراسات تناولت معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

الدراسة الأولى:

أجرى العمري دراسة عام 2003م بعنوان **" المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية : دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ "**