



أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي
دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز لولاية تيارت

**THE EFFECT OF ELECTROIC MANAGEMENT ON IMPROVING JOB PERFORMANCE
A CASE STUDY AT THE NATIONAL CORPORATION FOR ELECTRICITY AND GAS IN
THE STATE OF TIARET**

مبطوش العلجة¹، بوجنان خالدية²

¹ المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي- تيسمسيلت-، stratev، الجزائر،

elaldja.mebtouche@gmail.com

² جامعة ابن خلدون-تيارت-، stratev، الجزائر، khaldia.boudjenane@univ-tiaret.dz

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية في مؤسسة الكهرباء والغاز بولاية تيارت، بالإضافة إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وكذا مستوى الأداء الوظيفي، ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثين بتصميم استبانة شملت (41) فقرة وذلك لجمع المعلومات الأولية، حيث تكونت عينة الدراسة من (57) فرداً. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: يوجد اهتمام متواضع بتطبيق الإدارة الإلكترونية بينما مستوى الأداء الوظيفي مرتفع، مع وجود أثر إيجابي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات الإدارية بالمؤسسة محل الدراسة. الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية، أداء وظيفي، مؤسسة الكهرباء و الغاز، خدمات إدارية.

ABSTRACT

This study aimed to discover the impact of the application of electronic management in improving administrative services at the Electricity and Gas Corporation in the state of Tiaret. To achieve the objectives of the study, we designed a resolution that included 41 paragraphs in order to collect the initial information. The sample of the study consisted of 57 individuals. Finally, we came to the conclusion that there is a modest interest in the application of electronic management while the level of functionality is high, with a positive impact on the application of electronic management in improving the management services of the institution in question.

Keywords: Electronic Management, Functional Performance, Electricity & Gas Corporation, Management Services.

المؤلف المرسل: مبطوش العلجة، الإيميل: elaldja.mebtouche@gmail.com



1. المقدمة

لقد سيطرت الإدارة الالكترونية على مختلف جوانب العمل الإداري في جميع المؤسسات، هذه الأخيرة التي أصبحت تمتلك قواعد بيانات لمختلف الوظائف الإدارية، وشبكات الاتصال مثل الانترنت والانترنت والاكسترنات، ناهيك عن تزايد استخدام الحواسيب والمعدات التكنولوجية الأخرى المرافقة. هذا الواقع فرض على المؤسسات الانخراط في التغيير الإداري والعمل على تطويره للاستفادة من نتائجه، ما جعل المسيرين يهتمون بالمستجدات التي فرضها هذا الواقع، ويسايرون التغيير المطلوب من خلال معرفة الأولويات التي يقومون بها في سبيل التقليل من المعاملات الورقية والإجراءات الإدارية الروتينية، واعتماد الأساليب الالكترونية في مجال الإدارة، وإنجاز الأعمال في أي مكان وفي أي وقت وبسرعة وكفاءة عاليتين.

1.1 إشكالية الدراسة :

من خلال ما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي :

إلى أي مدى يؤثر تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بمؤسسة الكهرباء والغاز بولاية تيارت ؟

2.1 أهداف البحث :

انطلاقاً من الإشكالية المطروحة فإن هذه الدراسة تهدف إلى :

- إبراز المفاهيم النظرية المتعلقة بالإدارة الالكترونية و تحسين الأداء الوظيفي ؛
- التعرف على واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة ميدان الدراسة ؛
- التعرف على مدى مساهمة أبعاد الإدارة الالكترونية في التطور الإداري بالمؤسسة ؛
- تقديم مجموعة من الاقتراحات لتحسين الأداء الوظيفي من خلال أبعاد الإدارة الالكترونية.

3.1 أهمية الدراسة :

تنبثق أهمية الدراسة من ضرورة التوصل إلى فهم أعمق لتطبيق إدارة الالكترونية في المؤسسات، بالإضافة إلى معرفة أثر الإدارة الالكترونية في الأداء الوظيفي، وهذا ما يدعو إلى التأكيد عليها للحصول على درجة أعلى للتطوير الإداري، لأن معرفة أثر الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات الإدارية يمنح المديرين ترشيداً أكثر لقراراتهم،

4.1 فرضيات الدراسة :

بناءً على طرح إشكالية الدراسة فقد تم صياغة الفرضيات التالية :

- يفترض أن يتم تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسة الكهرباء والغاز بولاية تيارت بدرجة مرتفعة؛
- يمكن أن يكون مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة ميدان الدراسة مرتفع ؛
- يوجد أثر إيجابي للإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

5.1 أسلوب وأدوات جمع البيانات :

لقد استخدم في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي من أجل التعرف على أثر أبعاد المتغير المستقل (الإدارة الالكترونية) على المتغير التابع (الأداء الوظيفي). ولقد تم تصميم استبانة تحاول الإجابة على أسئلة الدراسة بموضوعية، وتغطي هذه الاستبانة متغير الدراسة المستقل والمتغير التابع.

6.1 الطرق الإحصائية المستخدمة :

تم تحليل البيانات ومعالجتها بواسطة البرنامج (SPSS) واعتمدت عملية التحليل على :

- قياس الاعتمادية من خلال معامل كرونباخ- ألفا للتعبير عن صدق وثبات أداة الدراسة.



- مقاييس الإحصاء الوصفي (التكرارات، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية).
- تحليل الانحدار البسيط ومعامل ارتباط بيرسون لقياس الأثر والعلاقة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع.

7.1 حدود الدراسة :

- الحدود المكانية : أجريت الدراسة بمؤسسة الكهرباء والغاز بولاية تيارت.
- الحدود الزمانية : أجريت الدراسة خلال العام 2020.

2. الجانب النظري:

2.1. مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من بين المصطلحات الحديثة في مجال العلوم الإدارية، وهو نتاج للثورة التكنولوجية الحالية؛ والتي ظهرت آثارها في جل المجالات، سنتناول فيما يلي أهم التعريفات للإدارة الإلكترونية كما يلي:

وتعرف على أنها : " القدرة على استخدام تقنية المعلومات والاتصالات والشبكات الحديثة لتنفيذ الأنشطة الإدارية إلكترونيا عبر الانترنت وشبكات الحواسيب الآلية، تقديم الخدمات الآلية في كل مكان وزمان، مما يؤدي إلى الجودة وتحسين الأداء وتوحيد الإجراءات وسرعة التنفيذ وخفض الكلفة وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة بهدف تحقيق أهداف المنظمات الإدارية بأقل وقت وجهد وتكلفة وتطوير العمليات الإدارية". (علاء و صدام، 2011)

كما عرفت على أنها: " الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا". (عبد الرزاق السالمي، 2008)

2.2 عناصر الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر أساسية تمثلت فيما يلي:

1.2.2 الحواسيب وملحقاتها:

ينبغي على الإدارة قبل بدء تعميم تطبيق التقنية في دوائرها أن تتأكد أن لديها القدرة المالية على توفير العدد المطلوب من أجهزة الحاسوب اللازمة لتشغيل الموقع أو المواقع الإدارية التابعة لها، مع مراعاة الإمكانيات اللازم توافرها في تلك الأجهزة فقد تحتاج إحدى الجهات إلى أجهزة ذات مواصفات معينة من حيث أحجام شاشاتها، وسرعتها، وسمعتها التخزينية، وأيضا ملحقات تلك الأجهزة الخارجية. (حسين، 2011)

2.2.2 البرامج:

تعني البرامج الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب، وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام وبرامج التطبيقات، حيث تضم برامج التطبيقات العامة مستعرضات الويب، برامج البريد الإلكتروني، برامج الدعم الجماعي، رسوم الحاسوب، الجداول الإلكترونية وقواعد البيانات، أما برامج التطبيقات الخاصة فتكون بحكم طبيعتها موزعة ومتباينة مثل برامج التجارة الإلكترونية، وأما فيما يخص برامج إدارة النظام فهي في الواقع أكثر تعقيدا من الناحية التقنية مقارنة بغيرها من البرامج مثل مترجمات لغات أجنبية. (سعد، 2005)

3.2.2 الشبكة الإلكترونية:

وهي تلك الحزم من الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت والانترانت والإكسترانت، وعلى شبكة الاتصال الخاصة بالإدارة تحمل قاعدة البيانات والمعلومات التي يقع عليها عمل الإدارة من قوانين وقرارات وبيانات وأفراد



مشروعات... الخ، فيدخل كل منهم إلى المواقع التي يسمح له بالدخول إليها عبر كلمة المرور الخاصة به، حتى يمكن تحديد جهة الخلل أو التقصير والمسؤولية الخاصة بكل موظف، وأيضا قياس أدائه. (حسين، 2011)

3.2 الإطار المفاهيمي لأداء الخدمة:

يعتبر أداء الخدمة الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل الإداري وهو يعبر عن درجة تحسن المستوى الاقتصادي والاجتماعي للدول، ولهذا تعمل إدارة المؤسسات على تحسين أداء خدماتها بشتى الوسائل المتطورة، والتي أهمها الإدارة الالكترونية التي لعبت دورا كبيرا في تحسين الأداء الوظيفي للخدمات الإدارية.

1.3.2 مفهوم الأداء الوظيفي :

هو المنظوم المتكامل لنتائج أعمال موظفي المؤسسة في ضوء تفاعلهم مع البيئة الداخلية والخارجية، وهو يعبر عن جهود الموظفين في العمل. (عبد العزيز، 2000)

2.3.2 أهمية الأداء الوظيفي :

تكمن أهمية الأداء من خلال ثلاث أبعاد رئيسية هي: (خالد و وائل، 2009)

- من الناحية النظرية: يمثل الأداء مركز الإدارة الإستراتيجية، حيث يحتوي جميع المنطلقات الإدارية على مضامين ودلالات تختص بالأداء، ويرجع ذلك إلى أن الأداء يمثل اختبارا زمنيا للإستراتيجية المتبعة من قبل الإدارة.

- من الناحية التجريبية: إن أهمية الأداء تظهر من خلال استخدام أغلب دراسات وبحوث إدارة إستراتيجية الأداء لاختبار الاستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها.

- الأهمية الإدارية: وتظهر أهمية أداء الخدمة من خلال حجم الاهتمام الكبير من قبل إدارات المنظمات بالأداء ونتائجه.

3.3.2 محددات الأداء الوظيفي :

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد الموظف والتي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور أو المهام، ويعني هذا أن الأداء هو نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من:

- الجهد: وهو ناتج من حصول الموظف الذي يقوم به على التدعيم (الحوافز)، وهو يشير إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته في العمل.

- القرارات: وهي الخصائص الشخصية المستخدمة من طرف الموظف لأداء الوظيفة.

- إدراك الدور (المهام): ويشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله. (أسعد، 2008)

3. منهجية الدراسة :

1.3 مجتمع الدراسة وعينته :

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بمؤسسة الكهرباء والغاز بولاية تيارت، البالغ مجموعهم (104) عاملا. من بين هذا المجتمع تم اختيار عينة قدرها (81) فرداً، باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وهذا بالإعتماد على جدول حجم العينة. (معلومات مقدمة من طرف مديرية الكهرباء و الغاز، 2020)

2.3 توزيع وإدارة الاستبانة

تم توزيع (81) استبانة على العاملين في مختلف مصالح المؤسسة، استرجع منها (65) استبانة، تبين أن (8) منها غير قابلة للتحليل، ليصبح عدد الاستبانات القابلة للتحليل (57) استبانة، أي ما نسبته (70.37%) من الاستبانات الموزعة.

3.3 أداة الدراسة



تتكون هذه الاستبانة من ثلاثة أجزاء على النحو التالي :

أ- الجزء الأول: ويضم الخصائص الشخصية والتنظيمية لأفراد العينة وتشمل (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الموقع الوظيفي، عدد سنوات العمل).

ب- الجزء الثاني: الإدارة الالكترونية (المتغير المستقل) يتضمن (21 فقرة) تقيس الأبعاد التالية :

- البنية التحتية والتجهيزات التقنية تضم (7 فقرات)؛

- الخدمات الإدارية تضم (7 فقرات)؛

- خدمات المستفيدين تضم (7 فقرات).

ج- الجزء الثالث: الأداء الوظيفي (المتغير التابع) يتضمن (20 فقرة) تقيس الأبعاد التالية :

- إعادة الهندسة الإدارية تضم (5 فقرات)؛

- تبسيط إجراءات العمل تضم (5 فقرات)؛

- الأنظمة والقوانين تضم (5 فقرات)؛

- تنمية القوى البشرية تضم (5 فقرات).

4. النتائج :

تجدر الإشارة إلى أننا استخدمنا مقياس (LIKERT SCALE) الخماسي في أداة الدراسة، (Sekaran) حيث منحت الدرجات

(1,2,3,4,5) إلى (موافق تماما، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق إطلاقا) وذلك لغايات التحليل الإحصائي.

4.1.4. صدق وثبات أداة الدراسة :

أ. صدق الأداة :

بالطبيق على البيانات التي تم الحصول عليها، تم التوصل إلى أن معامل الصدق لمتغيرات الدراسة الكلية هو (90.85%)

وهي نسبة مقبولة إلى حد بعيد، حيث تعتبر النسبة المقبولة في الدراسات الاجتماعية هي (60%). (Reg & Tavakol, 2011).

ب. ثبات الأداة :

يوضح الجدول (01) قيم ثبات أداة القياس لمتغيرات الدراسة، حيث كان معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة الكلية

(82.54%) في حين كان معامل ألفا كرونباخ لفقرات الإدارة الالكترونية (76,0%) بينما كان معامل ألفا كرونباخ لفقرات الأداء

الوظيفي (77,8%) حيث أنّها أعلى من النسبة الدنيا (60%) وهذا يعكس ثبات أداة القياس إلى حدٍ مقبول.

الجدول 1: قيم ثبات أداة القياس (كرونباخ - ألفا)

المتغير	عدد الفقرات	قيمة معامل كرونباخ ألفا
الإدارة الالكترونية	21	0.760
الأداء الوظيفي	20	0.778
مجموع المتغيرات	41	0.825

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

5. المناقشة:

1.5 اختبار الفرضية الأولى: تنصُّ الفرضية الأولى على أنّه يمكن أن يتم تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسة الكهرباء والغاز

بولاية بتيارت بدرجة مرتفعة.



لمعرفة درجة تطبيق الإدارة الالكترونية تم الاعتماد على طول الفئات كالتالي : (من 1 إلى 1.80 مستوى ضعيف، من 1.80 إلى 2.60 مستوى منخفض، من 2.60 إلى 3.40 مستوى متوسط، من 3.40 إلى 4.20 مستوى مرتفع، من 4.20 إلى 5.00 مستوى مرتفع جدا). وجرى قياس درجة تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال ثلاثة أبعاد وجاءت على النحو التالي :

أ. مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية :

يظهر الجدول رقم (02) استجابات أفراد عينة الدراسة لفقرات البعد الأول من أبعاد الإدارة الالكترونية والمتمثل في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية، وقد بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا البعد (3.41) أعلى من الوسط الفرضي (3) وبانحراف معياري (0.57) وأهميته النسبية تقدر بـ(66.60%)، هذا يعني أنّ مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية كان مرتفعاً.

ويعزى ذلك إلى أن المؤسسة تمتلك عددا كافيا من الأجهزة الالكترونية المستخدمة في إنجاز الأعمال المطلوبة، حيث تتصف بجودتها العالية في تخزين المعلومات ومعالجتها وكذا الاهتمام الكافي بصيانة الحواسيب من أجل المحافظة على كفاءة أدائها.

ب. مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في مجال الخدمات الإدارية :

يظهر الجدول رقم (02) أنّ استجابات أفراد العينة لجميع فقرات بعد الخدمات الإدارية كانت متقاربة، كما يظهر أن المتوسط العام للبعد بلغ (3.21) أعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3) وبانحراف معياري (0.58) وأهميته النسبية (64.62%)، وهذا يعني أنّ مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في مجال الخدمات الإدارية كان متوسطاً. وهذا راجع إلى اهتمام المؤسسة نسبيا بتدريب العاملين على استخدام وتطبيق الإدارة الالكترونية، خصوصا في مجال مواجهة صعوبات التعامل مع البرمجيات الالكترونية.

ج. مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في مجال خدمات المستفيدين :

يظهر الجدول رقم (02) أنّ استجابات أفراد العينة لجميع فقرات بعد خدمات المستفيدين كانت متقاربة، كما يظهر أن المتوسط العام للبعد بلغ (3.07) حيث يقترب كثيرا من الوسط الحسابي الفرضي (3) وبانحراف معياري (0.71) وأهميته النسبية (61.40%)، وهذا يعني أنّ مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في مجال خدمات المستفيدين كان متوسطاً كذلك. وهو أقل مستوى ضمن أبعاد تطبيق الإدارة الالكترونية. وهذا راجع إلى استخدام المؤسسة للرسائل الالكترونية بشكل محدود مع المستفيدين، حيث تعتمد بشكل كبير على التعاملات الورقية بدل الالكترونية.

الجدول 2: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
البنية التحتية والتجهيزات التقنية	3, 41	75,	660,6
الأداء الوظيفي	3,21	, 58	420,6
خدمات المستفيدين	3,07	17,	40,61
الإدارة الالكترونية	32 3,	2, 6	400,6
إعادة الهندسة الإدارية	3,34	,75	680,6
التطوير الإداري	943,	, 61	980,6

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

د. مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية (جميع الأبعاد مجتمعةً) :



من الجدول رقم (02) يتضح أنّ مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية متوسط، حيث قدر المتوسط الحسابي بـ (3.23) أعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3) بانحراف معياري (0.62) وأهميته النسبية (64.00%)، ونلاحظ أنّ ترتيب أبعاد الإدارة الالكترونية جاء على النحو التالي: مجال البنية التحتية والتجهيزات التقنية، مجال الخدمات الإدارية، مجال خدمات المستفيدين. وعليه نرفض الفرضية الأولى التي تنصُّ على أنّه يتم تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسة الكهرباء والغاز بولاية تيارت بدرجة مرتفعة.

2.5 اختبار الفرضية الثانية:

تنصُّ الفرضية الثانية على أنه يفترض أن يكون مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة ميدان الدراسة مرتفع.

أ. مستوى تطبيق إعادة الهندسة الإدارية:

يوضح الجدول رقم (02) اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق إعادة الهندسة الإدارية، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذا البعد بـ (3.34) أعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3) حيث يقترب من المستوى المرتفع بانحراف معياري (0.75) وأهميته النسبية (66.80%)، وهذا يعني أنّ مستوى تطبيق إعادة الهندسة الإدارية كان متوسطاً.

ب. مستوى تبسيط إجراءات العمل:

يوضح الجدول رقم (02) اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول تبسيط إجراءات العمل، ونلاحظ أنّ اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أغلب الفقرات المتعلقة بهذا البعد كانت ضمن الموافقة المرتفعة، أما بالنسبة للمتوسط الحسابي للبعد فقد قدر بـ (3.62) أعلى بكثير من الوسط الحسابي الفرضي (3) بانحراف معياري (0.48)، وأهميته النسبية (72.40%)، وهذا يعني أنّ مستوى تبسيط إجراءات العمل كان مرتفعاً، ويرجع ذلك إلى أن إجراءات تنفيذ المعاملات في المؤسسة لا تستغرق وقتاً طويلاً.

ج. مستوى تطبيق الأنظمة والقوانين:

يوضح الجدول رقم (02) اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق الأنظمة والقوانين، ونلاحظ أنّ اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أغلب الفقرات المتعلقة بهذا البعد كانت ضمن الموافقة المتوسطة، أمّا بالنسبة للمتوسط الحسابي للبعد فقد قدر بـ (3.09) أعلى بقليل من الوسط الحسابي الفرضي (3) بانحراف معياري (0.67)، وأهميته النسبية (61.80%)، مما يعكس المستوى المتوسط لهذا البعد، حيث يرى الكثير من العمال أن الأنظمة والإجراءات الحالية في المؤسسة تحتاج إلى إعادة نظر.

د. مستوى تنمية القوى البشرية:

يوضح الجدول رقم (02) اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول تنمية القوى البشرية، ونلاحظ أنّ اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أغلب الفقرات المتعلقة بهذا البعد كانت ضمن الموافقة المرتفعة، أمّا بالنسبة للمتوسط الحسابي للبعد فقد قدر بـ (3.91) أعلى بكثير من الوسط الحسابي الفرضي (3) بانحراف معياري (0.56)، وأهميته النسبية (78.20%)، مما يعكس المستوى المرتفع لهذا البعد، ويعود هذا إلى سعي المؤسسة إلى تطوير مهارات العاملين، وأن العاملين لهم الاستعداد الكافي للتدريب وتطوير مهاراتهم.

هـ. مستوى التطوير الإداري (جميع الأبعاد مجتمعة):

من الجدول رقم (02) يتضح أنّ مستوى التطوير الإداري مرتفع، حيث قدر المتوسط الحسابي بـ (3.49) أعلى من الوسط الحسابي الفرضي (3) بانحراف معياري (0.61)، وأهميته النسبية (69.80%)، ونلاحظ أنّ ترتيب أبعاد التطوير الإداري جاء على



النحو التالي : تنمية القوى البشرية، تبسيط إجراءات العمل، إعادة الهندسة الإدارية، ثم الأنظمة والقوانين. وعليه نقبل الفرضية الثانية التي تنص على أن مستوى التطوير الإداري مرتفع.
3.5 اختبار الفرضية الثالثة : تنص الفرضية الثالثة على أنه يوجد أثر إيجابي للإدارة الالكترونية في الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

من خلال الجدولين (03) و(04) نريد إثبات أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، فنلاحظ أن قيمة ($Sig \geq 0.05$) بالنسبة لجميع أبعاد الدراسة و كذا متغيراتها، ومنه فإن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

الجدول 3: اختبار التوزيع الطبيعي لأبعاد متطلبات الإدارة الالكترونية

	تنفيذ الأداء	تقييم الأداء	مراجعة الأداء	الإدارة الالكترونية
N	57	57	57	57
Asymp. Sig. (2-tailed)	,562	,306	,501	,125

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الجدول 4: اختبار التوزيع الطبيعي لأبعاد الأداء الوظيفي

	إعادة الهندسة الإدارية	تبسيط إجراءات العمل	القوانين والأنظمة	تنمية القوى البشرية	الأداء الوظيفي
N	57	57	57	57	57
Asy. Sig. (2-tailed)	,322	,461	,623	,766	,275

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

ولتحليل البيانات تمّ استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط بأخذ الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل واحد لتحديد أثره في التطوير الإداري كخطوة أولى، وفي الخطوة الثانية يتم استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لتحديد أثر الأبعاد المكونة للإدارة الالكترونية في الأداء الوظيفي.

لقد تم اعتماد قاعدة القرار التالية لاختبار الفرضيات :

- قبول H_0 : إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)

- رفض H_0 : إذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)

أ- دراسة أثر متغير الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي :

بلغت قيمة معامل الارتباط ($r=0.462$) مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة، إلا أنها ضعيفة نسبيا بين تطبيق الإدارة الالكترونية و الأداء الوظيفي، في حين بلغت قيمة معامل التحديد ($r^2=0.213$) وهذا يعني أن تطبيق الإدارة الالكترونية تفسر ما مقداره (21.3%) من التغير الحاصل في المتغير التابع (الأداء الوظيفي). وبلغت قيمة المعنوية (0.000) وهي أقل من (0.05) وهذا يدل أن النموذج معنوي عند درجة ثقة (95%).

من خلال الجدول (05) يمكن كتابة معادلة الانحدار التالية:

$$\text{الأداء الوظيفي} = 0.341 \times \text{الإدارة الالكترونية} + 1.452$$



الجدول 5: معاملات الانحدار لأثر تخطيط الأداء في الأداء الوظيفي

النموذج	المعاملات اللامعيارية		المعاملات المعيارية	الدلالة الإحصائية
	المعامل B	الخطأ المعياري	Beta	
الثابت	245,1	601,		8,650 ,000
الإدارة الالكترونية	14,3	66,0	,464	4,092 ,000

R= ,464

R2=,215

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

هذا يعني أنه كلما زاد التركيز على الإدارة الالكترونية بوحدة واحدة أدى إلى زيادة الأداء الوظيفي بـ 0.341 وحدة.

وعليه نقبل الفرضية الثالثة التي تنصُّ على أنه يوجد أثر إيجابي للإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة.

6. خاتمة :

قد أدى ارتباط العمل الإداري الحديث بالتكنولوجيا الرقمية وأيضا المعلومات والاتصالات إلى ظهور علاقة طردية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وبين أداء الموظفين، وكذلك وجود علاقة طردية بين استخدام الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي، حيث أنه كلما اتجه الموظفون إلى استخدام الإدارة الإلكترونية كلما تطورت مهارات الموظفين. ومع ذلك فقد واجهتها الكثير من الصعوبات والتحديات بسبب ما فرضته طبيعة التكنولوجيا المعلوماتية نفسها من تحديات كبيرة، خاصة منها المتعلقة بتحسين أداء العمل وتقديم خدمات عالية الجودة.

1.6 نتائج :

من أهم النتائج التي تم التوصل إليها:

- هناك اهتمام متوسط عموماً بتطبيق الإدارة الالكترونية من خلال أبعادها التي نجدها بشكل متفاوت، حيث أن المؤسسة تولي اهتماما حسنا لبعدها البنية التحتية والتجهيزات التقنية، في حين أن الاهتمام ببعدي الخدمات الإدارية الالكترونية وخدمات المستفيدين الالكترونية كان متواضعا.
- مستوى الأداء الوظيفي مرتفع خصوصا ما تعلق بتنمية الموارد البشرية وتبسيط إجراءات العمل، بينما إعادة الهندسة الإدارية وتطبيق الأنظمة والقوانين تحتاج إلى تحسين.
- تطبيق الإدارة الالكترونية له أثر إيجابي في الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الإدارة.
- استطاعت المؤسسة أن تؤثر في الأداء الوظيفي من خلال أبعاد الإدارة الالكترونية، وقد ظهر ذلك عبر الاهتمام بالبنية التحتية والتجهيزات التقنية وكذا الخدمات الإدارية.

2.6 التوصيات :

- ضرورة وضع خطة إستراتيجية لتطبيق الإدارة الالكترونية.
- تشجيع المعاملات الالكترونية من خلال منح امتيازات للعاملين.
- نشر برامج توعوية للمتعاملين حول الاستفادة من الإدارة الالكترونية الموجودة في المؤسسة.
- تطوير الخدمات الالكترونية لتحقيق رضا المستفيدين.
- ضرورة الاهتمام بسن وتطبيق التشريعات واللوائح التي تسهل الأداء الوظيفي.



7. المراجع

- الغاز م. م. (2020). جميل مخيمر عبد العزيز. (2000). قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية. (المنظمة العربية للتنمية الإدارية، المحرر) القاهرة، مصر.
- علاء عبد الرزاق السالمي. (2008). الإدارة الالكترونية. عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- غالب ياسين سعد. (2005). الادارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية. معهد الادارة العامة، الرياض، السعودية.
- محمد الحسن حسين. (2011). الادارة الالكترونية. عمان، الأردن: دار الوراق.
- محمد بني حمدان خالد، و إدريس محمد إدريس وائل. (2009). الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي. عمان، الأردن: دار اليازوري.
- عكاشة أسعد. (2008). رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير بعنوان أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، غير منشورة. قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- أحمد حسن علاء، و حسين علي صدام. (2011). مدى توافر بعض متطلبات الاستعداد الاستراتيجي للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية. المجلد 01، 215.

Reg, D., & Tavakol, M. (2011). Making sense of Cronbach's Alpha (Vol. vol 29). International journal of medical education.

Sekaran, U. (1993). research methods for business. (2. edition, Éd.) New York: John wiley and sons.