



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ميسان
كلية الادارة والاقتصاد
قسم ادارة الاعمال
الدراسة الصباحية

دور الادارة الالكترونية في تحسين اداء المنظمة

بحث مقدم الى مجلس قسم ادارة الاعمال في كلية الادارة والاقتصاد في جامعة ميسان كجزء
من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس في ادارة الاعمال

مقدم من الطالبتان

(آية ابياد عبد الزهرة) (فاطمة عدنان مالم)

بأشراف

(م.م. بتول منشد جاسم)

(٢٠٢٤ م)

(١٤٤٥ هـ)

المخلص

يهدف هذا البحث الى تحديد دور الإدارة الإلكترونية بتطوير الاداء المنظمي بمنظمات تسير عمل المنظمات وتقديم الاطار النظري الذي يحدد ويعرف بمختلف المفاهيم التي تتعلق بالإدارة الالكترونيه والأداء المنظمة وابرار دور الادارة بتطوير الاداء المنظمة في منظمات تتمثل اهمية البحث في (موضوع الإدارة الإلكترونية يتميز بالحداه والندارة في الدراسات والبحوث وخاصة في ادبيات الإدارة الفكرية والعربية وتوجه يساعد بتحسين اداء المنظمة وتعزيز قدرتها التنافسية وخاصة بتحول السريع وتقادي صدمات المنافسة .) وقمنا باستخدام الاستبيان لجمع المعلومات والبيانات وتحقيق اهداف البحث يتم الاعتماد على الاستبيان المحكم لغرض جمع البيانات وتم سحب عينه قصديه بسيطة بلغت (٤٠) فرد من الموظفين والعاملين في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة ميسان ووزعت الاستبانه عليهم ، تم تحليل البيانات التي وردت في الاستبيان عن طريق استخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) . وقد لخص البحث بعدد من النتائج ومن بينها : للجامعة ورغبة في تبني الادارة الالكترونية وتحولها من نمط تقليدي الى نمط رقمي ولكنها تواجه الصعوبة بذلك ، ويتبين لنا ان هنالك دور ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء المنظمة حيث تساهم الادارة بتطوير الاداء المنظمة . وقد توصلت الباحثان الى مجموعة من التوصيات ومن بينها : من ضرورة ان تتعامل الجامعة مع هذا التكنولوجيا الحديثه والبرامج المطورة في الادارة الالكترونية لتطوير وتحسين الأداء المنظمة في الجامعة المبحوثة .

الكلمات المفتاحية : الادارة الالكترونية ، الأداء المنظمة .

المقدمة

ان اكثر ما يميز العصر الحالي هو ثورة هائلة بالتقدم العلمي والتكنولوجيا حيث العالم الحالي يعيش مرحلة متقدمة من مراحل تقدمها العلمي في مختلف المجالات وفي ظل هذا التقدم ويكون الزام على كافة المجتمعات والاستفادة من تقنياتها والافادة بعضها بعض وقد كان لثورة المعلومات والاتصالات اثر في تقريب بين الاقطار وحيث اصبحت شبه قربه كونية صغيرة وهي ظل هذا التقدم وظهرت ما تسمى بالتقنية الرقمية كان لابد من الدول ان تستفاد منها بمجالات مختلفة وبما فيها مجال اداري ، الادارة هي اهم الادوات لذا التقدم الحضاري في الدول لا يكون الا بفضل الادارة واسلوب حديث .

الادارة بشكل عام تمتاز بالنجاح في اي عمل هي عملية انسانية تستهدف التنسيق والتعاون بين جهود البشر بشكل يمكنها استغلال ما تملكه من امكانية وما يوفره من تقنيات ووسائل حديثة بتحقيق الاهداف المحددة باقل وقت وكلفة وان علم الادارة يتبنى منهج الابداع والابتكار في التغييرات الحديثة والجزرية في العمل الاداري وخاصة مع ثورات الالكترونيه وباتت تحول من ادارة تقليدية الى ادارة قائمة على التكنولوجيا الاتصال والمعلومات وبما لاشك فيه ان التطور الالكتروني المعلومات ساهمت بتعزيز قدرة المنظمة على الابداع عبر ادخال التحسين الاساسي بسير الاستراتيجية والاعمال الإدارية وما تتيح لها من تطبيقات تستفاد من المعارف المتاحة ولصالح المنظمة وخلال هذا تم الاعتماد على الاستراتيجية بالانتقال من إدارة تقليدية الى ادارة إلكترونية كمنهج عصري .

تعتبر الادارة الالكترونية فلسفة بتغير الاسلوب ونمط التفاعل والتعامل العاملين مع الزبائن والمنظمات الاقتصادية وتعمل بالاستفادة من منجزات التقنية باستخدام الشبكات الانترنت في اتمام الأعمال وتقديم الخدمة للزبون إلكترونيا ولتحقيق النجاح بتطبيق الادارة الالكترونية في المنظمة الاقتصادية لا بد من القيام بدراسة وبحث عميق ودقيق يمكن من معرفة مرتكز ومتطلبات ومعالم الانجاز وكذلك البحث عن المعوقات بتطبيقها وتحسين الخدمة العمومية وتعد الادارة الالكترونية وسيلة في رفع الاداء المنظمة وكونها ادارة بلا ورق وهي تستخدم المفكرات الالكترونيه حيث تنتقل المنظمة من انجاز المعاملات الادارية بأسهل الطرق .

تنتمي الجامعات الى القطاع الخدمي حيث تساهم بتطوير الاقتصاد وزيادة الحركة وكما يعد منطقة ومفتاح لعبور العالم ويهدف بتطوير والانتقال من إدارة تقليدية الى إدارة إلكترونية بتحسين الادارة ومواكبه التنمية التنافسية .

لبلوغ اهداف ومشكلة البحث تم تقسيم البحث إلى أربعة فصول : الفصل الاول (الإطار العام) : والذي يقسم إلى مبحثين ، المبحث الأول (منهجية البحث) ، المبحث الثاني (الدراسات السابقة المتعلقة بالتغيرات البحث) الفصل الثاني (الإطار النظري للبحث) : والذي قسم إلى ثلاث مباحث ، المبحث الأول يتضمن (المتغير المستقل – الإدارة الإلكترونية) والمبحث الثاني (المتغير التابع – الأداء المنظمة) في حين تناول المبحث الثالث (علاقة ربط بين متغيرات البحث) . الفصل الثالث (الإطار العملي للبحث) : والذي تضمن ثلاث مباحث تناول فيها (مجتمع وعينه البحث ، والتحليل لبيانات البحث وبيان علاقة الارتباط والآثار بين متغيرات البحث) الفصل الرابع (الاستنتاجات والتوصيات) : المبحث الأول يتضمن الاستنتاجات والمبحث الثاني يضمن التوصيات .

الفصل الاول – منهجية البحث والدراسات السابقة

المبحث الأول : منهجية البحث

اولا : مشكلة البحث

تستمد مشكلة البحث من خلال الاطلاع الى المشاكل التي تواجه الجامعة وبما يتعلق بالإدارة الالكترونية والاداء المنظمة وما يقترن بها من مواضيع ذات صلة وذلك بهدف تحديد كيف يتم الانتقال من إدارة تقليدية الى ادارة الالكترونية في الجامعة لتحقيق وتطوير وتحسين الاداء المنظمة . يركز البحث في دور الادارة في تحسين الاداء المنظمات في الجامعة القطاع الخدمي والتي تعمل بتطبيقه ميدانيا حيث اعتمدت الادارة الالكترونية وتحسين الاداء المنظمة وتعزيز قدرتها التنافسية في ظل المحيط بالتغير

ومن هنا يمكن بلورة المشكلة بالسؤال التالي :

- ما هو دور الادارة الالكترونية في تحسين وتطوير اداء المنظمة في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة ميسان ؟
- ما مدى تطبيق الإدارة الالكترونية في كلية الإدارة والاقتصاد جامعه ميسان ؟
- ما مستوى تطبيق اداء المنظمة في كلية الإدارة والاقتصاد جامعه ميسان ؟

ثانيا : أهمية البحث

تتبع اهمية البحث من دور الذي تلعبه الادارة الالكترونية في :

1. احداث تغير في اسلوب تقديم الخدمة والمنفعة للزبون بل اعادة هندسه وإليه هيكله العمليات والاجراءات والأنشطة الإدارية بتطوير اداء المنظمة وتحقيق اهدافها .
2. موضوع الإدارة الألكترونية يتميز بالحدائه والندارة في الدراسات والبحوث وخاصة في ادبيات الإدارة الفكرية والعربية وتوجه يساعد بتحسين اداء المنظمة وتعزيز قدرتها التنافسية وخاصة بتحول السريع وتقادي صدمات المنافسة .
3. يعتبر البحث ذات اهمية بما سندرسه بالقطاع الخدمي والذي يعتبر قطاع مهم في اي بلد ومن المنظمات التي تنتمي للقطاع الخدمي هي جامعة ميسان كلية الإدارة والاقتصاد وكما هو القطاع بحاجة الى تفعيل التكنولوجيا بهدف الديمومة والبقاء .

4. تكمن أهمية البحث في عرض البحث ميدانيا في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة ميسان وبما يخص الإدارة الإلكترونية بتطوير أداء المنظمة .

ثالثاً : أهداف البحث : من أهداف البحث مايلي :

1. محاولة تقديم أسلوب مهم يتم من خلاله تطوير الادارة الالكترونية واداء المنظمة في بعض المنظمات وبالاتحاد على نظم المعلومات والاستفادة من تجارب عالميه بما يخص الادارة الالكترونية في المنظمة المبحوثة لتحسين اداء المنظمة .
2. التعرف اذا كان فرق في اجابات العينه حول تطبيق الإدارة الإلكترونية واداء المنظمة المتحقق في المنظمة المبحوثة .
3. اختبار فرضيات البحث القائمة في ان هنالك دور للإدارة الالكترونيه في تحسين اداء المنظمة في المنظمة المبحوثة .
4. الوقوف على مدى تطبيق الاستراتيجية الانتقال من الاداره التقليديه الى الادارة الإلكترونية في المنظمة المبحوثة .
5. الوقوف على مستوى الوعي في المنظمة المبحوثة بالإدارة الإلكترونية ومدى اعتمادها في تحسين اداء المنظمة .
6. الوقوف على مستوى تطبيق كل من الادارة الإلكترونية واداء المنظمة في المنظمة المبحوثة .

رابعاً : فرضيات البحث

يتم الاعتماد على فرضيتين رئيسيتين :

الفرضية الرئيسية الاولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية بأبعادها (متطلبات مالية ، متطلبات تكنولوجيا ، متطلبات إدارية) وأداء المنظمة بأبعادها (الأداء المالي ، رضا الزبون ، النمو والتعليم)

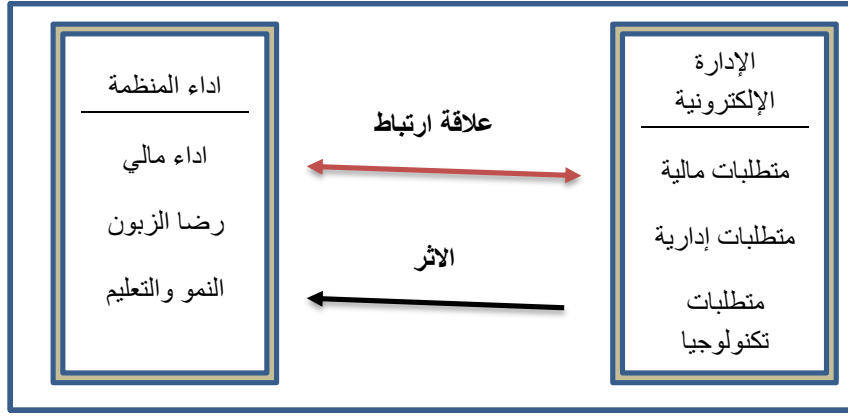
الفرضية الرئيسية الثانية : يوجد اثر ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية بأبعادها (متطلبات مالية ، متطلبات تكنولوجيا ، متطلبات إدارية) وأداء المنظمة بأبعادها (الأداء المالي ، رضا الزبون ، النمو والتعليم)

خامساً : المخطط الفرضي للبحث

يقسم المخطط الفرضي للبحث إلى قسمين :

القسم الاول : المتغير المستقل : الإدارة الإلكترونية والتي تتمثل بالأبعاد التالية (متطلبات مالية ، متطلبات تكنولوجيا ، متطلبات إدارية)

القسم الثاني : المتغير التابع : أداء المنظمة والتي تتمثل بالأبعاد التالية (الأداء المالي ، رضا الزبون ، النمو والتعليم)



الشكل (١) المخطط الفرضي للبحث

المصدر: اعداد الباحثتان

سادساً : حدود البحث

الحدود الزمانية : امتدت الحدود الزمانية من

الحدود المكانية : كلية الإدارة والاقتصاد جامعة ميسان

الحدود البشرية : الأساتذة والموظفين في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة ميسان

الحدود الموضوعية : انحصر موضوع البحث في (دور الادارة الالكترونية في تحسين اداء المنظمة)

سابعاً : أساليب جمع البيانات

اعتمدت الباحثتان في جمع المعلومات والبيانات اللازمة لإنجاز البحث على الاساليب التالية :

الجانب النظري : جرى الاغناء بالجانب النظري من البحث على الكتب العربية والأجنبية المتاحة في شبكات الانترنت العالمية والبحوث العلمية المنشورة في الدوريات والمجالات المتاحة في المكاتب والشبكات العالمية والرسائل والاطاريح التي تناولت متغيرات البحث المتاحة ومنها شبكات الانترنت العالمية .

الجانب العملي : تعد المصدر الرئيسي في الحصول على المعلومات والبيانات الخاصة بالجانب العملي من البحث وقد تضمنت متغيرات البحث .

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

اولا : بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل " الإدارة الإلكترونية "

| | |
|-----------------|---|
| الدراسة الاولى | الهام ، ٢٠٢٠ |
| عنوان البحث | دور الادارة الالكترونية في تطوير الاداء التنظيمي – دراسة ميدانية لبعض مؤسسات تسيير الموانئ البحرية الجزائرية . |
| أهداف البحث | يهدف الى ابراز المفاهيم المختلفة والتي تتعلق بالادارة الالكترونية والاداء التنظيمي والكشف عن مختلف الاستراتيجيات والاساليب التي تؤدي بالمنظمات الى الانتقال من ادارة تقليدية الى ادارة الالكترونية بهدف التطوير في الاداء التنظيمي . |
| نتائج البحث | الادارة الالكترونية تواجه عدد من المعوقات التي تقف امامها كحاجز نحو تحقيق الأهداف . عملية قياس الاداء التنظيمي يعتمد على المؤشرات المالية والغير مالية جنب الى جنب ومن بين هذه المؤشرات المالية الربحية والغير مالية مثل الابداع والتجديد ... الخ . |
| الدراسة الثانية | Smairan (2024) |
| عنوان البحث | Electronic management in the French, Jordanian and Iraqi legislation |
| اهداف البحث | يهدف البحث الى ازالة الغموض ومعرفة مفهوم الادارة الالكترونية وكونها موضوع حديث نسبيا وبدا التشريعات مؤخرا تتضمنها النصوص . |
| نتائج البحث | ساهمت تشريعات بتطوير وتحديث المرافق الادارة العاملة وتطبيق مجال الادارة الالكترونية في تشريعها ويتم انشاء وزارة اقتصادية ريادية ورقمية وسن القوانين الادارية . |

الجدول (١) بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل

ثانيا : بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع " أداء المنظمة "

| | |
|-----------------|--|
| الدراسة الاولى | العدوان ، 2019 |
| عنوان البحث | اثر نظم إدارة المعرفة في الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الاردنية / دراسة استطلاعية في شركات الاتصالات الاردنية |
| اهداف البحث | تحديد تأثير نظم إدارة المعرفة في الأداء التنظيمي في قطاع الاتصالات نظراً لأهمية ذلك في اداء الاتصالات . |
| نتائج البحث | أن ممارسات إدارة المعرفة تقاس من خلال تكنولوجيا المعلومات والتنظيم والمعرفة وتؤثر بشكل إيجابي في الأداء . |
| الدراسة الثانية | (Vuet al . 2020) |
| عنوان البحث | The impact of capital structure on the performance of construction companies Case study in construction companies in Vietnam |
| اهداف البحث | تحسين اداء الشركات المدرجة في بورصة فيتنام من خلال تحديد تأثير هيكل رأس المال في الأداء العام للشركة |
| نتائج البحث | وجود علاقة بين العوامل الأخرى والعائد على الموجودات والعائد على حق الملكية في اداء الشركة |

الجدول (٢) الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع

(الفصل الثاني – الاطار النظري للبحث)

(المبحث الاول – الإدارة الإلكترونية)

اولا – مفهوم الإدارة الإلكترونية :

تعتبر الإدارة الإلكترونية أسلوباً معاصراً يعتمد على تطبيق الفكر المعاصر وتحديث المنظمات والقضاء على المشكلات الإدارية التقليدية. يتيح لهم تطبيقه ذو أثر فعال في الحياة، حيث يقدم لهم كافة الخدمات ويتعامل معهم عبر الإنترنت بطرق سهلة، مما يساهم أيضاً في القضاء على المشاكل والمعوقات التي كانت تستهدفهم مختلف المنظمات ويضمن لهم تحقيق العدالة والدقة والشفافية في تنفيذ الأعمال والمعاملات المختلفة (الدعيس ومحسن، ٢٠١٨ : ١٠٥). قد وردت عدة تعاريف للإدارة الإلكترونية نورد البعض منها في الجدول رقم (١) :

الجدول رقم (١) تعاريف الإدارة الإلكترونية لعدد من الباحثين والكتاب

| اسم الباحث | السنة والصفحة | التعريف |
|-----------------|---------------|---|
| ال مداوي | ٢٠١٤:٨ | ويعرفها البنك الدولي بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات الثورية التي تتفاعل من خلال الاشتراكات الحكومية مع الحكومة وتسمح لها بالمشاركة في تجربة إنشاء وربط أفضل الطرق للوصول إلى المعلومات، وتعزيز المجتمع المدني |
| محسن والدعيس | ٢٠١٥:٢٠٠ | هي نمط جديد في الاعمال الادارية والتي تعتمد على استخدام التقنيات المعلومات في عصر الانفجار المعرفي وانجاز الاعمال الادارية الإلكترونية باقل تكاليف و اقل جهد و اقل وقت . |
| جمعة ، صفا فتوح | ٢٠١٨:١٠٨ | وهي جهود إدارية لا تتضمن تسهيلات متطورة لخدمات متكاملة بتكلفة أقل وسرعة عالية عبر أجهزة كمبيوتر متنوعة في الشبكات الدولية ولكنها سرية في المعلومات. وتعرف أيضاً بأنها استخدام المعلومات والسياسات في توجيه منظمات العمل لتحقيق أهدافها. |
| رفاع و عدمان | ٢٠١٩ : ١٤٦ | تعني الانتقال من الاعمال التقليدية الى الاعمال التطبيقية المعلوماتية وبما فيها من شبكات الحواسيب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها وتسهيل الحصول على المعلومات والبيانات لاتخاذ القرار المناسب وانجاز العمل وتقديم الخدمة بكفاءة عالية وبأقل وقت وجهد . |

المصدر من إعداد الباحثان

وقد تم تعريف الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الباحثان : وهو الاستغناء عن الإحلال الإلكتروني والمعاملات الورقية باستخدام التكنولوجيا وتحويل الخدمات إلى إجراءات مكتبية وفق خطوات متتابعة تم تنفيذها مسبقاً.

ثانياً – اهداف الإدارة الإلكترونية :

التوسع في الإدارة الإلكترونية هناك لتحقيق مجموعة من الأهداف المتعلقة بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا. يساهم المساهمون بشكل مباشر في تحقيق مجموعة من الأهداف التي تشجع مشاركة المجتمع والمواطنين، من خلال تأسيس ثقافة جديدة تمكن الإدارة من تسهيل ونشر تأثيرها على نوع الحياة في المجتمع، وظهرت الأهداف التي أشار إليها. (الحدراوي ومجيب، 2018: 70) وكالاتي:

- العمل على تطوير العمليات الإدارية لشركات وتعزيز فاعليتها حتى تتمكن من خدمة المنظمات بشكل فعال.
- تحمل تكاليف التشغيل من خلال كميات كبيرة من الملفات وكميات الأوراق وسرعة إنجاز المعاملات.
- تحسين فرص الاستثمار وجذب الاستثمارات من خلال لوائح المؤشرات المتقدمة.
- تقليل معوقات اتخاذ القرارات الإدارية من خلال توفير المعلومات والبيانات وربطها بمركز اتخاذ القرار من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- يمكن للموظفين أداء العمل عن بعد في الجهات الحكومية.

ثالثاً – اهمية الإدارة الإلكترونية :

تتجلى اهمية الادارة في قدراتها على مواكبة التطور الكمي والنوعي في مجال التطبيق لتقنيات ونظم المعلومات وتتمثل الادارة نوعا من الاستجابة لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين والذي تختصر الفضاء والعولمة واقتصاديات المعرفة وثورة الانترنت وحركة اتجاهاته وتتمثل هذه الاهمية بالنقاط التالية (النباهين وعبيدي ، ٢٠١٥ : ٩) :

- تساهم الادارة في قضاء على تعامل الورقي حيث تمكن المؤسسات من حفظ وخرن المعلومات التي تتعلق بها في الاجهزة البسيطة ويتم الاستدعاء في الوقت المطلوب .
- الاتساع لنطاق المعلومات والتي تتعامل مع المؤسسات التربوية من خلال تمكين المؤسسة التربوية من وصول المنظمات الجديدة في المستوى العالمي والمحلي ، نتيجة ازالة القيود والحوجز الجغرافية بما يتيح لها فرصة اكبر في نقل وتواصل الخبرات بين الموظفين .
- خفض تكاليف المخرجات من خلال تخفيض وتجهيز التكلفة الخاصة وانشاء الفصول والمعامل الدراسية الحديثة بدل من التقليدية التي تطلب تكاليف باهظة .

رابعاً – خصائص الإدارة الإلكترونية :

خصائص الإدارة مسؤولة الإدارة الإلكترونية هي نوع من الإدارة يخصص نطاقاً واسعاً من العمل للمنظمات ومجالات العمل المختلفة، ومن هذه الفوائد (جيلالي، ٢٠١٦ : ٤٧):

1. **الخصوصية:** توفر الإدارة الإلكترونية معلومات سرية ومهمة و البرامج التي تمتلكها تمكنها من إخفاء هذه البيانات وعدم اتاحتها لاي شخص لا يمتلك كلمة المرور .
2. **الرقابة المباشرة:** الإدارة الإلكترونية تستطيع مراقبة مواقعنا من خلال الكاميرات الرقمية والشاشات التي يمكنها العرض على كافة أقسام الإدارة.
3. **المرونة:** تتميز الإدارة الإدارية بالمرونة القادرة على التحديد المسبق وتجاوز الحدود المكانية والزمانية، مما يمكن الإدارة من تقديم العديد من الخدمات.
4. **إدارة المعلومات:** لا تُشرك الموظفين في إدارة معاملاتهم، بل تعتمد على إدارة المعلومات التي لا تزال لها وظيفة وفق برنامج محدد، ومن هذه البرامج (استعراض المعاملات من خلال شاشتها وأزرارها)، ولا يعني أنها تبقى مع المعلومات والبيانات، بل هي وسائل للحفاظ على الأمن. .
5. **الوضوح والسرعة:** من المعوقات الإدارة التي أصبحت قذرة وبقيت لسنوات طويلة هي حوافزها البيروقراطية التي استطاعت أن تختفي، لذا كان من الممكن في الماضي التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية.

خامساً – ابعاد الإدارة الإلكترونية :

ان للإدارة الإلكترونية مجموعة من الابعاد لإمكانية اخراجها الى الواقع العملي وكما يلي (تاية ، ٢٠١٩ : ٥٧٧):

البعد الاول – متطلبات تكنولوجيا :

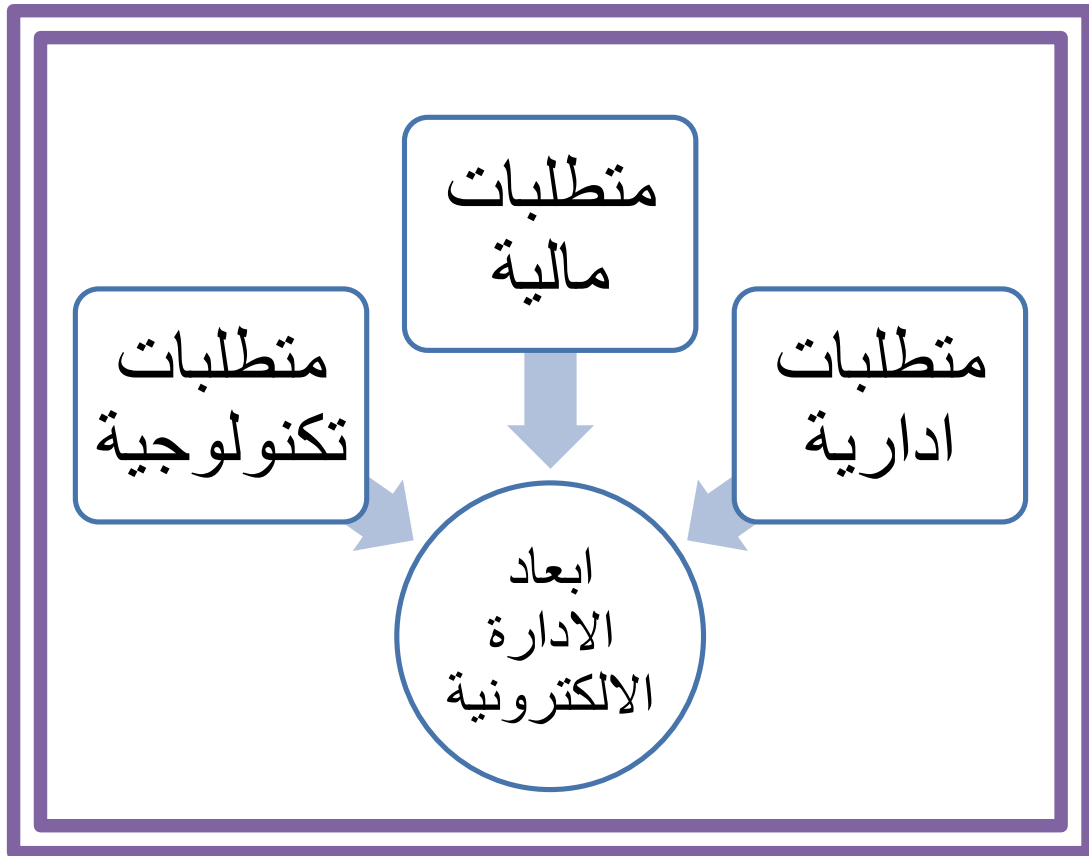
هي تطوير لشبكات الاتصال والمعلومات المختلفة وبما يتوافق مع التحويل الإلكتروني الذي يستدعي شبكة من المعلومات القادرة على استيعاب الكم الهائل من المعلومات والتجهيزات التقنية من الحاسبات والمعدات وغيرها . (تاية ، ٢٠١٩ : ٥٧٧)

البعد الثاني – متطلبات مالية :

وتمثل توفير دعم ومخصصات مالية لكافة التنفيذات وشراء المستلزمات في تطبيق الادارة الالكترونية ، مع وضع ميزانية سنوية وان خطوات التنفيذ لادارة الإلكترونية تطلب مخصصات متعلقة (بتنفيذ ، تقييم ، رقابة) وكما هو الحال في الادارة التقليدية باقل تكلفة . (تاية ، ٢٠١٩ : ٥٧٧)

البعد الثالث – متطلبات إدارية :

الادارة الالكترونية تطلب ادارة جيدة لإسناد عمليات التطوير ودعم الاساليب الادارية والتغيير اضافة الى وضعها الاستراتيجي وخطط التأسيس والاصلاح الاداري والمهارات والكفاءات المطلوبة ، يتطلب تشكيل لجان لازمة لتنظيم الادارة وتكامل بين جهات المختصة ووضع خططها لازمة للتطبيق . (تاية ، ٢٠١٩ : ٥٧٧)



الشكل (٢) ابعاد الإدارة الإلكترونية

المصدر : من اعداد الباحثتان

(المبحث الثاني – أداء المنظمة)

توطئة

الاداء المنظمة هو مؤشر جوهري يعكس مدى قدرة ونجاح المنظمات الذي تحققه في الاستثمار للموارد الفنية ، البشرية ، المادية ، وينطوي تحت طيائة مجموعة من المفاهيم والتي تكون متعلقة بنجاحها او فشلها والكفاءة والفاعلية .

اولا – مفهوم أداء المنظمة :

هي نتيجة نهائية لاستخدام فعال للموارد وقدرات ديناميكية بطريقة تقوم على تعزيز القدرات المنظمة على مواكبة تغيرات بيئة الاعمال المحيطة . (Elmakkawy et Al , . ٤٥ : ٢٠٢١).

هي مؤشر مهم يمكن المنظمات من خلاله اتخاذ القرار المهم ويبين سير المنظمات سواء كانت تحقق نتائج سلبية او نتائج ايجابية . (عمار ، ٢٠٢٠ : ٣٥)

هي المقدرة على حفاظ الربحية الطويلة الاجل وحصتها السوقية والمنافسة النسبية مقارنة ببقية المنظمات . هو مجموعة مؤشرات مالية ومؤشرات غير مالية ويتم تقسيمها لتحقيق النتائج والأهداف . (Alansaari,et Al , ٢٠١٩ : ٣٨)

هي قدرة المنظمات في تحقيق الميزة التنافسية والارباح وبقائها في المدى البعيد ويعتمد على استخدام الاستراتيجية التنظيمية وخطط العمل المقابلة للتطبيق (, Shahbandi and Farrokhsad ٢٠١٩ : ٨٦٩)

هو نظام مشترك بين مخرجات المنظمات في ضوء تفاعلها مع البيئة المحيطة والبيئة الداخلية (Sawaeen , & Ali ٢٠٢٠ : ٣٧٢) .

وقد تم تعريفها ايضا على انها : الاداء المساهم في نظام معين اي وحدات تنظيمية ذات حجم مختلف للعمليات والموظفين ولتحقيق هدف المنظمات وتحقيق صحتها (, Ghalem et al ٢٠١٧ : ١٣) .

وبناء على ما ورد يمكن توضيح مفهوم اداء المنظمة من وجهة نظر الباحثان على انها : هي المقياس لكفاءة وفاعلية المدراء في الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة ، مع رضا للعملاء وتحقيق هدف المنظمات . وكما تعرف ايضا على انها المؤشرات لقدرة المنظمات في تحقيق الهدف من خلال الموارد الفعالة المستخدمة .

ثانياً : أهمية اداء المنظمة

يرجع الاختلاف بالتنوع والتعدد هو الهدف واتجاه الباحثين في ابحاثهم والاهمية الاداء وان معظم الباحثين يعبرون عن الاداء بمقياس النجاح والتي ترغب المنظمات بتحقيقها (Abu-Rumman , ٢٠١٤ : ٥٢)

1. قياس قابلية المنظمة بالنمو والديمومة والبقاء لفترات اطول .
2. التطلع على المستوى اداء الموظفين والدراية بموقفهم واعتقادهم في العمل .
3. اعطاء صور مؤكدة بخصوص مدى ملائمة خطط المنظمة مع التغيير البيئية الخارجية وماتضمنه
4. يعتبر اداة لقياس وتقييم مستوى النجاح المنظمة من ناحيه القدرة بالوصول الى المعرفة ومن جانب تحقق قيمه لاصحاب المصالح .
5. يزود الادارة بمعلومات التي يحتاجونها بتقييم الشامل لعمل المنظمة .
6. تحديد موقع المنظمة الحالي والمدى البعيد من النهاية المرغوبة او مدى تقاربها وتصحيح الانحراف في المنظمة ورفع المستوى في الاداء لدى العاملين .
7. يشمل مجموعة موارد غير ملموسة والتي تتمثل براس مال الفكري مثل القدرات والمهارات والكفاءات التي تدعم الاداء .

ثالثاً : اهداف الأداء المنظمة

ان اداء المنظمة يسعى بتحقيق مجموعة اهداف وهي (الدليمي ، ٢٠١٤ : ٣٨) و (الفهداوي ، ٢٠٢١ : ٣٦) :

1. معرفة مستوى انجاز المنظمة للوظيفة المكلفة ومقارنتها بالوظائف الاخرى المدرجة ضمن خطتها الإنتاجية ومعرفة اماكن الضعف في نشاط عمل المنظمة ومعالجتها ومعرفة اسبابها .
2. تحديد مسؤولية كل جزء بالمنظمة وتحديد الانجازات السلبية والإيجابية وما يتولد عنها بين الاقسام والذي يرفع من مستوى الاداء والوقوف على مدى استخدام الموارد بطرق تحقق اكبر عائد واقل تكلفة .
3. تقديم افضل المعلومات والتي تستخدم بالمتابعة والتطوير المتطلبات المالية والإدارية وعدد من الوحدات الاقتصادية .
4. تقليل كلف الموارد المتاحة باستخدام الامثل وان الاداء هو تحقيق الاهداف والحفاظ على راس المال من الهدر .
5. توليد قاعدة المعلومات التي تستخدم برسم سياسات وخطط علمية وموازنة واقعية .

ثالثا : مستويات أداء المنظمة :

للأداء مجموعة من المستويات والتي سيتم التعرف إليها من خلال النقاط التالية : (الغريبوي ، ٢٠١٧ : ١٧):

اداء ضعيف : ويمثل الاداء بدون معدل مطلوب مع ايضاح نقاط الضعف بوجود الصعوبات في الاستقطاب ومواجهة المشاكل الخطيرة في الامور المالية .

اداء معتدل : ويمثل اداء بدون معدل مطلوب ويتغلب على نقاط الضعف في المنتجات المقدمة والخدمات مع الصعوبة في حصولها على الاموال اللازمة للنمو والبقاء .

الاداء الجيد : ويتمثل بالتميز في الاداء وفق معادلات سائدة مع حفظ التوازن بين نقاط الضعف ونقاط القوة للمنظمات وقاعدة العملاء مع استقرار وضعها المالي .

الاداء الجيد جداً : يتمثل بقوة الاداء ورؤية مستقبلية وتمتعها بوضع مالي جيد .

اداء واضح : هو حصول على عقد عمل كبير وامتلاك طاقة بشرية ذات كفاءة عالية ووضع مالي مميز .

اداء استثنائي : هو التفوق في الأداء على المدى الطويل والالتزام بالوضع من قبل العاملين والازدهار ووفرة السيولة للوضع المالي .

رابعا - العوامل المؤثرة في اداء المنظمة

اداء المنظمة يتأثر بالعمليات ، ويجب تنفيذها بافضل الطرق لضمان افضل الاداء وتتمثل العوامل بالنقاط التالية (Soelton et al .، ٢٠٢١: ١١٥) :

- التكنولوجيا والتي تتمثل باساليب العمل والمعدات .
- الجودة للمدخلات التي تستعمل في عمليات الإنتاج .
- البيئة المادية التي تشمل الظروف المادية وسلامة العمل ونظافة البيئة .
- عوامل التحفيز وقدرتها على المنافسة .
- ادارة المورد البشري وبما فيها من ترقيات وتعويزات .
- الثقافة التنظيمية والتي تتمثل بانماط وسلوك العمل في المنظمة المعنية .

خامسا - أبعاد أداء المنظمة

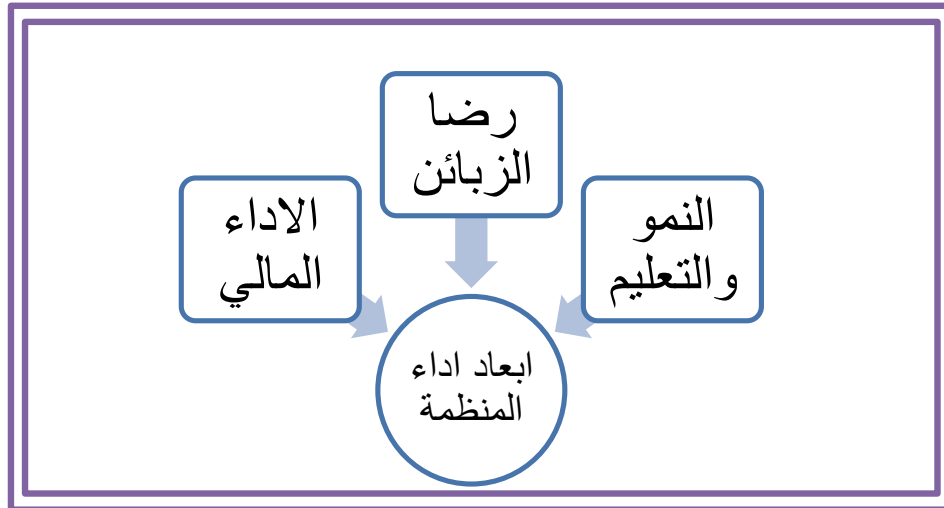
يتم تقييم أداة المنظمة وفق الاداء في السنوات الماضية او معايير محددة او منافسة المنظمات المماثلة او الاداء للمنافسين او استخدام طرق متكاملة على وفق معيار معين ومنها (الاداء المالي ، رضا الزبائن ، النمو والتعليم) والتي يمكن توضيحها كما يلي (Fawy , et al , ٢٠١٨ : ٢٠٥) :

البعد الاول – الأداء المالي : يتمثل بالحصة السوقية او الارباح او تكلفة منخفضة ، ويمكن قياسها بمقياس تعبر عن اداء المنظمات مثل العائد على الاستثمار وربحية السهم الواحد وتكاليف النشاط ونسبة الدوران للخرزين (العمري ، ٢٠٢٠ : ٥) .

وكما وضحه (Alansaari , et al , ٢٠١٩:١٧٠) انها مقياس لاداء المنظمات ويحقق توقعات التي يتم وضعها من قبل المنظمة وتعتمد الاداء في منظورها المالي في خلق قيمة للمساهمين ويمكن قياس الاداء على اساس التدفق النقدي ومعدل العائد على حق الملكية ومعدل العائد على الاستثمار وصافي الارباح بعد الضريبة .

البعد الثاني – رضا الزبائن : ان المنظمات تحدد حاجات ورغبات الزبون المحلي والمستقبلي لمتطلبات الزبون ومحاولة تجاوز توقعهم لان المنظمات تعتمد على الزبون سوف تحقق النجاح ، تحتاج المنظمات تلبية حاجات الزبون وتركيزها على الزبون باعتبارها عامل مهم لنجاحها وانها نقطة انطلاق لمبادرة الجودة عن قياس الرضا للزبون وتعد اهم مفاتيح البقاء للمنظمات وتركزها على الزبون هو احد اهم عناصر الجودة الشاملة (Pambreni , et al , ٢٠١٩:١٣٩) .

البعد الثالث – النمو والتعليم : تتعلم وتتطور المنظمات من خلال التجارب ، ان التعليم يرتبط بسلوك التنظيمي ، وان المنظمات لا تتغير تجد نفسها مختلفة عن بقية المنظمات التنافسية ، وان التعليم والتطوير هو جوهره لعملية التعليم والذي يتضح من خلال تطوير المهارة للعاملين وتزويدهم بالتدريب وان النمو والتعليم يجعل المنظمات لها قابلية في التحديد لتسخير مكانتها في فهم رغبات الزبون ومحاولة اشباعها (Fawy , et al , ٢٠١٨:٢٠٩) .



الشكل (٣) ابعاد الاداء المنظمة

المصدر: من أعداد الباحثان

المبحث الثالث – العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وأداء المنظمة

نظر لتزايد أهمية تكنولوجيا المعلومات في العصر الحالي وكونه عصر الثورة الإلكترونية والرقمية مكنت هذه التطور من تنافس المنظمة على مواكبتها واعتبارها استراتيجية وسياسة يجب اعتمادها ضمن سياسة واستراتيجية موضوعه من داخل المنظمة ولذا رفضت هذه الثروة معلومات وتسعى المنظمة جاهد بتغيير كافة اساليبها وانتقال من نمط قيادي الى نمط الكتروني ضمن اطار متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية بعد التطرق الى الادارة الالكترونية والأداء المنظمي من حيث الجانب النظري للمفاهيم ومعرفة كيف تدمج الادارة الالكترونية ضمن المنظمة وابرز الأهمية كونها تلعب دور بتحسين وتطوير الأداء من جهة والأداء التنظيمي من جهة اخرى لذا ترسخت في هذا الفصل ابراز الدور الذي تلعبه الادارة الالكترونية بتطوير الأداء التنظيمي (الهام ، ٢٠٢٠ : ١٢٤) .

اكثر ما يميز العصر هو الثورة الهائلة بالتقدم التكنولوجية والتقدم العلمي ويعيش العالم مرحلة متقدمة بمراحل التقدم العلمي باشتى المجالات وفي هذا التقدم يكون الزام على المجتمعات الاستفادة من تقنية والأفاده من بعضها وكان لثورة المعلومات والاتصالات اثر كبير بالتقرب حيث اصبح الأخير شبه قريه كونه صغير وبهذا التقدم ظهر ما يسمى بتقنية رقمية ولا بد من الدول الاستفادة بمجالات كافة وبما فيها مجال اداري والادارة هي اداة مهمة ولذا التقدم العمراني والحضاري بالدولة لا يكون اله بفضل ادارة ناجحة وبأسلوب حديث تعتبر الإدارة بشكل عام فلسفة يتغير اسلوب ونمط التعامل والتفاعل بين العاملين وزبائن المنظمة الاقتصادية وهذه الأخيرة تعمل بالاستفادة من منجز ثورة التقنية باستخدام شبكة انترنت وحاسوب في اتمام الأعمال وتقديم خدمة للزبون إلكترونيا ونجاح الادارة الالكترونية بالمنظمة الاقتصادية لأبد القيام بدراسة وبحث عميق ودقيق ويمكن معرفة مرتكز ومعالم الانجاز والبحث عن معوقات تطبيق وتحسين الخدمة العمومية وتعد ادارة الكترونية وسيلة برفع الأداء المنظمة وكونها ادارة بلا ورق وتستخدم الحاسوب الالكتروني ومفكر الكتروني حيث تنتقل المنظمة من انجاز المعاملات بأسهل الطرق . (الهام ، ٢٠٢٠ : ١٢٤)

القيام بتسليط الضوء على الادارة الالكترونية بكونها فلسفة جديدة واسلوب اداري تعتمد عليه المنظمة عوض عن الإدارة التقليدية باعتبار مدخل بتحسين الأداء التنظيمي للمنظمة وابرز المفاهيم التي تتعرق بالإدارة والأداء والكشف عن اساليب مختلفة واستراتيجية تؤدي بالانتقال من إدارة تقليدية الى ادارة الكترونية وتطوير الأداء التنظيمي وان التطرق لصعوبات التي تواجه المنظمة بما يختص بتطبيق الاستراتيجية والانتقال من الادارة التقليدية الى إدارة إلكترونية باعتماد منهج جديد ومعرفة مختلف المداخل بطوير المعتمد بقياس الأداء بالمنظمة الاقتصادية ووقفا على مستوى تطبيق كل من الادارة الالكترونية والأداء التنظيمي ببعض المنظمة وتسييرها ومعرفة مدى تطبيق الاستراتيجية بالانتقال من التقليد الى الادارة

الالكترونية في بعض للمنظمات . (الهام ، ٢٠٢٠ : ٥) . يعتبر التخطيط ماذا تفعل قبل ان تفعل بكونه حالة مرتبطة بمستقبل وبعكس الحقائق الهامة جدا كالجهد والوقت و عملية التفكير هو عملية الأفضل بالوصول إلى الأهداف و يتصرف المفهوم التخطيط بمعرفة شكل المستقبل وهذا الحجر الأساس يفهم المستقبل والتهيؤ له ويعرف ايضا بانه مسألة انتخاب لأهداف معينة قصدا وتحقيقا بصورة منتظمة

وبعد (الماوردي ، ٢٠١٤ : ٤٥٠) هو اول من اطلق لفظة التدبير بعمليات التخطيط وسماه تدبير محكم وتخطيط تسمية قد وردت بكثير من المفاهيم ومن شأنه ان يعبر عنه بفهم الصحيح وتطور تاريخي والقدرة لاستخلاص مجموعة اهداف من خلال المراجع المستمرة المنظمة الراهنة وان التفكير بطرق تؤدي الى تحرك بشكل يحسن مركز الدولة بالمستقبل وهنا اشارة للاستفادة من خبرة تاريخ واتجاه بطرق مناسبة للوصول إلى الغايات .

الفصل الثالث: الجانب العملي

المبحث الأول: مجتمع وعينة البحث

تستهدف هذه الدراسة إلى تقييم دور الإدارة الإلكترونية كعنصر أساسي في أداء المنظمة وقدرتها التنافسية، وذلك عن طريق تحليل لعينة الدراسة المتكونة القيادات الإدارية والموظفين في جامعة ميسان ودورهم في تحقيق أهداف الجامعة. وتم اختيار مجتمع البحث في جامعة ميسان باعتبارها جامعة مهمة ومعروفة في المنطقة حيث تضم عدد ممتاز من الأساتذة والعاملين والموظفين مما يجعل دورها مهم جدا لدراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المنظمة.

ضمت عينة البحث الموظفين والقيادات الادارية في جامعة ميسان وتم اجراء استطلاع من خلال عدد من الاستبانات بلغ 40 استبانة وزع على عينة الدراسة لمحاولة معرفة آرائهم حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المنظمة.

جدول (4) توزيع عينة الدراسة

| التسلسل | العدد الموزع من الاستثمارات | المسترجع من الاستثمارات | المستبعد من الاستثمارات | غير المسترجع من الاستثمارات | الصالح من الاستثمارات | نسبة الاسترجاع |
|---------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|-----------------------|----------------|
| 1 | 40 | 40 | 0 | 0 | 40 | %100 |

جدول (5) الوصف الاحصائي للخصائص الديموغرافية لعينه البحث

| المتغير | الفئة | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------------|--------------|---------|----------------|
| الجنس | ذكر | 29 | %72 |
| | انثى | 11 | %28 |
| | المجموع | 40 | %100 |
| الفئة العمرية | 29-20 سنة | 17 | %42 |
| | 37-30 سنة | 13 | %33 |
| | 43-38 سنة | 6 | %15 |
| | 50-44 سنة | 4 | %10 |
| | 51 سنة فأكثر | 0 | 0 |
| | المجموع | 40 | %100 |
| التحصيل الدراسي | إعدادية | 0 | 0 |
| | دبلوم | 6 | %15 |
| | بكالوريوس | 17 | %42 |
| | ماجستير | 13 | %33 |

| | | |
|--------------|----|------|
| دكتوراه | 4 | 10% |
| المجموع | 40 | 100% |
| 1-5 سنوات | 11 | 28% |
| 10 سنوات | 10 | 25% |
| 11-15 سنة | 13 | 32% |
| 16 سنة فأكثر | 6 | 15% |
| المجموع | 40 | 100% |

من اعداد الباحثان بالاعتماد على النتائج الميدانية

تُظهر نتائج تحليل البيانات لعينة البحث ما يلي:

1. يُظهر توزيع الجنسين في العينة أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث وتُشير البيانات إلى أن 72% من أفراد العينة من الذكور، بينما تشكل الإناث 28% فقط.
2. يُظهر توزيع الفئات العمرية في العينة أن الفئة العمرية 20-29 سنة هي الأكثر تمثيلاً وتُشير البيانات إلى أن 42% من أفراد العينة ينتمون إلى الفئة العمرية 20-29 سنة.
3. يُظهر توزيع المستوى التعليمي للمشاركين في الدراسة وجود تنوع في مستوياتهم التعليمية تُشير البيانات إلى أن 42% من أفراد العينة حاصلون على درجة البكالوريوس، بينما تشكل درجتي الماجستير والدكتوراه نسبة أقل.
4. يُظهر توزيع سنوات الخدمة للمشاركين في الدراسة وجود تقارب في عدد السنوات وكان التفوق بشكل قليل لفئة ما بين 1-10 سنة.

المبحث الثاني: الوصف الاحصائي لمتغيرات البحث

في هذا المبحث، سيتم تحليل البيانات المُستمدة من الاستبانة لفهم الظاهرة المُدرسة بشكل أفضل. تمّ الاعتماد على أساليب إحصائية وصفية لوصف خصائص البيانات وفهمها بشكل أفضل مثل المتوسط والانحراف المعياري، بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، حيث تمّ تحليل البيانات المُستمدة من الاستبيان لفهم العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وأداء المنظمة من وجهة نظر أفراد العينة.

المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية: تمّ استخدام فقرات الاستبيان لقياس آراء أفراد العينة حول ثلاثة أبعاد رئيسية للإدارة الإلكترونية. (البعد التكنولوجي – البعد المالي – البعد الإداري).

جدول (6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإدارة الإلكترونية

| المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) | | | |
|---------------------------------------|--------|-----------------|-------------------|
| ت | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
| | | | النتيجة |

| أولاً: البعد التكنولوجي | | | | |
|-------------------------|--|-------------|--------------|---------------|
| 1 | الشركة تستخدم التقنيات الإلكترونية الاحداث في إدارة العمليات اليومية . | 4.12 | 0.72 | اتفق |
| 2 | الشركة تقوم بتوظيف الحلول التكنولوجية بتحسين وتسريع العمليات . | 3.85 | 0.62 | اتفق |
| 3 | تعتمد الشركة على البرمجيات والتطبيقات الالكترونية بتوفير وتحليل البيانات بشكل فعال . | 3.75 | 0.66 | اتفق |
| 4 | هنالك تكامل فعال بين النظم الإدارية والتقنية الالكترونية في الشركة . | 3.90 | 0.63 | اتفق |
| 5 | الشركة توفر فرص للتطوير والتدريب للموظفين للاستفادة من التقنيات الجديدة . | 3.95 | 0.74 | اتفق |
| ثانياً: البعد المالي | | | | |
| 6 | الشركة توفر وسائل دفع الكترونية الموثوقة للموظفين . | 4.02 | 0.83 | اتفق |
| 7 | تقدم الشركة تقارير مالية الكترونية دقيقة ومفصلة . | 3.87 | 0.72 | اتفق |
| 8 | تقدم الشركة خدمات مالية عبر الإنترنت بتسهيل عملية الدفع والتحويل . | 3.95 | 0.63 | اتفق |
| 9 | تعتمد الشركة على نظام مالي الكتروني لمراقبة التكاليف الإدارية بكفاءة . | 4.20 | 0.60 | اتفق تماما |
| 10 | تستخدم البيانات المالية الالكترونية في الشركة لاتخاذ القرار المالي الاستراتيجي . | 4.05 | 0.71 | اتفق |
| ثالثاً: البعد الاداري | | | | |
| 11 | تتبنى الشركة ارشادات وإجراءات إدارية الكترونية لتنظيم العملية الداخلية بشكل فعال. | 3.67 | 0.69 | اتفق |
| 12 | الشركة تستخدم نظام لإدارة علاقة الموظفين وتسهيل التواصل معهم . | 4.00 | 0.81 | اتفق |
| 13 | يتم استخدام البريد الالكتروني في الشركة لتسهيل التواصل الداخلي بين الموظفين . | 3.67 | 0.76 | اتفق |
| 14 | توظف الشركة نظم إدارية للمورد البشري الالكتروني وتسهيل عملية التوظيف وإدارة الأداء . | 4.37 | 0.54 | اتفق تماما |
| 15 | تعتمد الشركة على نظم إدارة المشاريع الالكترونية ومراقبة سير العمل وتحقيق الهدف الإداري . | 3.95 | 0.67 | اتفق |
| | نتيجة المتغير المستقل (الإدارة الالكترونية) | 4.00 | 0.080 | اتفق |

اعداد الباحثان

تُشير البيانات إلى أنّ مراكز البحث المُدرجة تُطبق بعض ممارسات الإدارة الإلكترونية في إنجاز مهامها. مما يوضح قدرتها على تحقيق الأهداف المرسومة. ويُظهر هذا الجزء متوسطً حسابيً بلغ (4.00) وانحرافً معياريً بقيمة (0.080).

اهم فقرات الإدارة الإلكترونية:

- الفقرة (14) التي تشير " توظف الشركة نظم إدارية للمورد البشري الإلكتروني وتسهيل عملية التوظيف وإدارة الأداء. "، والتي حققت متوسطً حسابيً بقيمة (4.37) وانحراف معياري بقيمة (0.54).

- الفقرة (9) التي تشير إلى أن " تعتمد الشركة على نظام مالي إلكتروني لمراقبة التكاليف الإدارية بكفاءة. "، والتي حققت متوسطً حسابيً بقيمة (4.20) وانحراف معياري بقيمة (0.60).

- الفقرة (1) التي تشير إلى أن " الشركة تستخدم التقنيات الإلكترونية الاحداث في إدارة العمليات اليومية. "، والتي حققت متوسطً حسابيً بقيمة (4.12) وانحراف معياري بقيمة (0.76).

وفي الجانب الآخر، كانت الفقرة (13) أقل فقرة مساهمة، حيث تبين أن " يتم استخدام البريد الإلكتروني في الشركة لتسهيل التواصل الداخلي بين الموظفين. "، والتي حققت متوسطً حسابيً بقيمة (3.67) وانحراف معياري بقيمة (0.66).

المتغير التابع (أداء المنظمة): تمّ تصميم فقرات الاستبيان لقياس آراء أفراد العينة حول ثلاثة أبعاد رئيسية لأداء المنظمة في الجامعة وهي (البعد المالي – النمو والتعليم – رضا الزبائن).

جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأداء المنظمة

| المتغير التابع (أداء المنظمة) | | | | |
|-------------------------------|---|-----------------|-------------------|-------------|
| ت | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النتيجة |
| أولاً: البعد المالي | | | | |
| 1 | تسعى الجامعة بتحقيق عائد مالي يتناسب مع حجم الاستثمار . | 3.95 | 0.63 | اتفق |
| 2 | توظف الجامعة مورد مالي يحقق اعلى عائد لها . | 4.28 | 0.55 | اتفق تماماً |
| 3 | تلتزم الجامعة بالالتزامات المالية مع المجهزين بالوقت المناسب . | 4.00 | 0.55 | اتفق |
| 4 | تعتمد الجامعة الاسعار التنافسية اقل من الجامعات المنافسة الاخرى . | 3.75 | 0.66 | اتفق |
| 5 | تعد معيار للأرباح ومعيار أساسي في قياس اداء الجامعة . | 4.02 | 0.61 | اتفق |

| ثانياً: النمو والتعليم | | | | |
|------------------------|--|------|-------|---------------|
| 6 | تشجع الجامعة على الابداع والأفكار الجديدة . | 4.05 | 0.71 | اتفق |
| 7 | تحرص الجامعة في التوسع باستخدام تقنيات حديثة في العمل . | 3.97 | 0.65 | اتفق |
| 8 | تعمل الجامعة بتحسين العمليات بشكل مستمر . | 3.90 | 0.63 | اتفق |
| 9 | تشجع الجامعة بالتعاون ضمن فرق العمل . | 3.80 | 0.64 | اتفق |
| 10 | تتولى الجامعة اهتمام بتطوير قدرة العاملين لرفع مستوى الاداء . | 3.92 | 0.65 | اتفق |
| ثالثاً: رضا الزبائن | | | | |
| 11 | تسعى الجامعة بالتواصل مع المتعاملين عبر الوسائل الإلكترونية . من اعداد الباحثان | 3.90 | 0.67 | اتفق |
| 12 | تتولى الجامعة بالاهتمام بمعرفة اراء المتعاملين مع الجامعة . | 3.95 | 0.63 | اتفق |
| 13 | تسعى الجامعة بتوسع عدد المتعاملين معها . | 4.27 | 0.55 | اتفق تماما |
| 14 | تسعى الجامعة ببناء الثقة مع المتعاملين معها . | 4.00 | 0.55 | اتفق |
| 15 | تحلل الجامعة احتياجات المتعاملين لتحقيق رضاهم والولاء . | 4.36 | 0.71 | اتفق تماما |
| | نتيجة المتغير التابع (أداء المنظمة) | 3.87 | 0.072 | اتفق |

اعداد الباحثان

من خلال الجدول أعلاه يُظهر هذا القسم أنّ متوسط درجات أداء المنظمة في نشاطات مراكز الدراسة المُدرجة هو 3.87، مع انحراف معياري بقيمة 0.072.

أبرز الفقرات التي أسهمت بشكل كبير لهذا القسم:

- الفقرة (15) التي اشارت إلى "تحلل الجامعة احتياجات المتعاملين لتحقيق رضاهم والولاء."، والتي حققت متوسطً حسابيً بقيمة (4.36) وانحراف معياري بقيمة (0.71).

- الفقرة (2) التي تشير إلى "توظف الجامعة مورد مالي يحقق اعلى عائد لها."، والتي حققت متوسطً حسابيً بقيمة (4.28) وانحراف معياري بقيمة (0.55).

- الفقرة (13) التي تشير إلى أن "تسعى الجامعة بتوسع عدد المتعاملين معها."، والتي حققت متوسطً حسابيً بقيمة (4.27) وانحراف معياري بقيمة (0.55).

وفي الجانب الآخر، كانت الفقرة (4) أقل فقرة مساهمة، حيث تبين أن "تعتمد الجامعة الاسعار التنافسية اقل من الجامعات المنافسة الاخرى"، والتي حققت متوسطاً حسابياً بقيمة (3.75) وانحراف معياري بقيمة (0.66).

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الارتباط والتأثير

يهدف هذا القسم إلى دراسة العلاقة بين متغير الإدارة الإلكترونية (المتغير المستقل) ومتغير أداء المنظمة (المتغير التابع). يسعى هذا القسم إلى معرفة درجة الارتباط بين هذين المتغيرين، وكذلك تأثير متغير الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمة، نهدف إلى اختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها.

أولاً: "علاقة الارتباط" بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) والمتغير التابع (أداء المنظمة).

استخدمت الباحثتان معامل ارتباط بيرسون لاختبار صحة الفرضية الأولى الرئيسية يُساعد هذا المعامل على قياس قوة العلاقة بين متغيرين.

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط إحصائية معنوية بين الإدارة الإلكترونية بأبعادها وأداء المنظمة بأبعادها.

الجدول (8): نتائج "معامل الارتباط (بيرسون)" لاختبار الفرضية الأساسية الأولى

| Correlations | | | |
|--|---------------------|---------------------|--------------|
| | | الإدارة الإلكترونية | أداء المنظمة |
| الإدارة الإلكترونية | Pearson Correlation | 1 | .745** |
| | Sig. (2-tailed) | | .001 |
| | N | 40 | 40 |
| أداء المنظمة | Pearson Correlation | .745** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | |
| | N | 40 | 40 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

يتبين من خلال الجدول سابقاً:

- بلغت قوة معامل الارتباط بين الإدارة الإلكترونية وأداء المنظمة، حسب معامل بيرسون، **(0.745**)**.
- تبين هذه القيمة وجود لعلاقة ارتباط معنوية قوية بين الإدارة الإلكترونية وأداء المنظمة.
- امتازت هذه العلاقة بدلالة إحصائية ذات مستوى **(0.01)**.

يُمكن ان نستنتج وجود علاقة ارتباطية وإيجابية قوية بين الإدارة الإلكترونية وأداء المنظمة، مصحوبة بمستوى دلالة إحصائية، وبالتالي تتحقق الفرضية الرئيسية الأولى.

ثانياً: تحليل "علاقة التأثير: بين الإدارة الإلكترونية وأداء المنظمة

الفرضية الرئيسية الثانية: يؤثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها على أداء المنظمة بإبعادها.

جدول (9) نتائج تحليل "علاقة التأثير" للفرضية الرئيسية الثانية

| Model Summary | | | | |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .745 ^a | .556 | .544 | .24821 |
| a. Predictors: (Constant), الإدارة الإلكترونية | | | | |

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS من قبل الباحثين

جدول (10) نتائج "تحليل علاقة التأثير" للفرضية الرئيسية الثانية

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 2.927 | 1 | 2.927 | 47.516 | .000 ^b |
| | Residual | 2.341 | 38 | .062 | | |
| | Total | 5.268 | 39 | | | |
| a. Dependent Variable: أداء المنظمة | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), الإدارة الإلكترونية | | | | | | |

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS من قبل الباحثين

جدول (11) نتائج "تحليل علاقة التأثير" للفرضية الرئيسية الثانية

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | .998 | .434 | | 2.300 | .027 |
| | الإدارة الإلكترونية | .753 | .109 | .745 | 6.893 | .001 |

a. Dependent Variable: أداء المنظمة

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS من قبل الباحثين

جدول (12) تأثير المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) في المتغير التابع (أداء المنظمة)

| F | | T | | R ² | الإدارة الإلكترونية | | المتغير المستقل |
|----------|----------|----------|----------|----------------|---------------------|-------|-----------------|
| الجدولية | المحسوبة | الجدولية | المحسوبة | | B1 | B0 | المتغير التابع |
| 4.084 | 47.516 | 1.684 | 2.300 | 0.556 | 0.753 | 0.745 | أداء المنظمة |

*P ≤ 0.05 d.f: (1,38) N= 40

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS من قبل الباحثين

تشير الجداول السابقة إلى أن تأثير متغير الإدارة الإلكترونية (المتغير المستقل) على أداء المنظمة (المتغير التابع) في مراكز عينة البحث مُفسّر بنسبة 55.6%. حيث أن معامل التحديد (R²) قد بلغ (0.556). حيث يُساهم متغير الإدارة الإلكترونية بشكل كبير في تفسير التباين في أداء المنظمة، وبلغت قيمة F المحسوبة (47.516) بينما كانت F الجدولية قد بلغت (4.084) وهذا يدل على وجود لعلاقة قوية طردية على ان التغير في الإدارة الإلكترونية له تأثير على التغير في أداء المنظمة حيث كلما زادت كفاءة الإدارة الإلكترونية، زاد أداء المنظمة، والعكس صحيح. وبلغت قيمة T المحسوبة (2.300) حيث كانت أكبر من T الجدولية التي بلغت (1.684) حيث يُشير ذلك ان نتائج البيانات تدعم الفرضية الرئيسية الثانية.

الفصل الرابع – الاستنتاجات والتوصيات

المبحث الأول : الاستنتاجات

1. اظهرت نتائج البحث ان هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين اداء المنظمة في المنظمة المبحوثة وهذا يعني ان المنظمة تعمل على كسب رضا العاملين وتحقق الرضا الوظيفي .
2. يوجد دور الإدارة الإلكترونية بتحسين اداء المنظمة في المنظمة المبحوثة .
3. ان اداء المنظمة يحتل الأهمية البالغة من قبل المفكرين والباحثين وذلك من خلال الجهد المبذول من طرفهم وتقديم مفهوم واضح لهذا المصطلح .
4. تعتمد الادارة الإلكترونية على شبكات الاتصالات وكونها تقدم فوائد كالدقة والسرعة ومن اهم العناصر الاساسية بتطبيق الادارة الإلكترونية بالمنظمة .
5. عند التحويل من إدارة تقليدية الى ادارة إلكترونية يتطلب التخلي عن الاساليب والطرق التقليدية والاعتماد على عدد من المتطلبات منها متطلبات مالية ومادية وبشرية .

المبحث الثاني : التوصيات

1. اعطاء اهمية كبيرة للإدارة الإلكترونية من قبل الجامعة بغض النظر عن حجمها ونوعها .
2. العمل بتشجيع ونشر مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال الندوات والمؤتمرات وربط الجامعة بالمنظمات حول هذا المفهوم .
3. تطور الاسلوب المتعمد في قياس اداء المنظمة من قبل الجامعة وفق اخر ابحاث مقدمة من قبل هيئات عالمية ووضع وتحديد اهم المؤشرات العلمية للقياس .
4. التنسيق الكامل بين الوظائف التشغيلية والإدارية في الجامعة بدعم تطبيق الادارة الإلكترونية وتحسين اداء المنظمة .
5. دراسة مدى تأثير الادارة الإلكترونية في تحسين اداء المنظمة وواقع تطبيقها في المنظمة المبحوثة .