



جامعة آل البيت
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
قسم إدارة الأعمال

الإدارة الإلكترونية وأثرها على أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في
الأردن

**Electronic Management And its Impact on Employees Performance
at the Social Security Corporation in Jordan**

إعداد الطالب

أنور فراج سلام القعير

إشراف الدكتور

علي زكريا القرعان

قدم هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة من جامعة آل البيت

الفصل الدراسي الثاني

٢٠١٨/٢٠١٧

التفويض

أنا الطالب: أنور فراج سلام القعير؛ أفوض جامعة آل البيت بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبها.

الاسم: أنور فراج سلام القعير

التوقيع:

التاريخ:

إقرار والتزام بأنظمة وتعليمات جامعة آل البيت

أنا الطالب: أنور فراج سلام القعير
التخصص: الإدارة العامة
الرقم الجامعي: ١٦٢٠٥٠٥٠٠٧
الكلية: كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

أقرُّ بأنني قد التزمتُ بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها وقراراتها السارية المفعول، والمتعلقة بإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه، إذ قمت شخصياً بإعداد رسالتي الموسومة بـ:

"الإدارة الإلكترونية وأثرها على أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الاردن"

"Electronic Management And its Impact on employees Performance at the Social Security Corporation in Jordan"

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل والأطاريح العلمية، كما أنني أعلم بأن رسالتي هذه غير منقولة أو مستلة من رسائل أو كتب أو أبحاث أو أية منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة إعلامية، وتأسيساً على ما تقدم، فإنني أتحمل المسؤولية بأنواعها كافة فيما لو تبين غير ذلك، بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة آل البيت بإلغاء قرار منحي الدرجة العلمية التي حصلت عليها، وسحب شهادة التخرج مني بعد صدورها، دون أن يكون لي أي حق في التظلم أو الاعتراض أو الطعن بأي صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد.

توقيع الطالب:

التاريخ:

عمادة الدراسات العليا
جامعة آل البيت

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة:

الإدارة الإلكترونية وأثرها على أداء العاملين في
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الاردن

**Electronic Management And its Impact on employees
Performance at the Social Security Corporation in
Jordan**

وأجيزت بتاريخ: 2018/4/25

إعداد

أنور فراج سلام القعير

إشراف

د. علي زكريا القرعان

التوقيع

أعضاء لجنة المناقشة:

مشرفاً ورئيسياً

د. علي زكريا القرعان

عضواً

أ. د بهجت عيد الجوازنة

عضواً

د. هائل طلاق العبابنة

عضواً خارجياً

د. عبد الحكيم عقلة أخو أرشيدة

الإهداء

إلى من علمني كيف يكون الصبر طريقاً للنجاح....

إلى والدي الحبيب

إلى من بدعائها وبتوفيق الله لي وصلت إلى ما أنا عليه

والدتي الحبيبة الغالية أطال الله في عمرها

إلى الذي كبرت معهم وسرت على دروبهم

أخواني الأحباء

إلى جميع أصدقائي وزملائي الذين وقفوا إلى جانبي

وإلى كل من قدم لي العون والمساعدة في إنجاز هذه الرسالة

إليكم جميعاً أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع

الشكر والتقدير

الحمد والشكر لله سبحانه وتعالى الذي منّني العلم والمعرفة والقدرة ويسرني على إتمام هذا الجهد المتواضع.

وفي هذا المقام فإنه ليسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى أستاذي الفاضل الدكتور علي زكريا القرعان الذي واكب هذا الجهد منذ كان فكرة حتى أصبح حقيقة رأّت النور برعايتهم المباركة وتوجيهاتهم الرشيدة.

وأتقدم بجزيل الشكر ووافر الامتنان إلى أساتذتي الأكارم أعضاء لجنة المناقشة على ما بذلوه من جهد في قراءة هذه الرسالة وإثرائها بلمساتهم القيّمة كل من حضرة الأستاذ الدكتور بهجت عيد الجوازنة والدكتور هايل طلاق العبابنة والدكتور عبد الحكيم عقلة أخو أرشيدة، جزاهم الله عني خير الجزاء في الدنيا والآخرة.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر والامتنان إلى إدارة هذا الصرح العلمي الكبير، جامعة آل البيت.

الباحث

أنور فراج سلام القعير

قائمة المحتويات

ب.....	التفويض
ه.....	الإهداء
و.....	الشكر والتقدير
ز.....	قائمة المحتويات
ط.....	قائمة الجداول
ك.....	قائمة الملاحق
ل.....	الملخص باللغة العربية
م.....	ABSTRACT
١.....	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
١.....	مقدمة:
١.....	مشكلة الدراسة:
٢.....	أهمية الدراسة:
٢.....	أهداف الدراسة:
٣.....	فرضيات الدراسة:
٤.....	مخطط الدراسة:
٥.....	التعريفات الاجرائية:
٦.....	الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة
٦.....	الإدارة الإلكترونية :
٦.....	الإدارة الإلكترونية عموماً :
٨.....	أهمية الإدارة الإلكترونية :
١٠.....	أهداف الإدارة الإلكترونية :
١١.....	مجالات الإدارة الإلكترونية :
١١.....	التخطيط الإلكتروني:
١١.....	التنظيم الإلكتروني:
١٢.....	التنفيذ الإلكتروني:
١٢.....	الرقابة الإلكترونية:
١٣.....	أداء العاملين :
١٣.....	مفهوم أداء العاملين:
١٤.....	عناصر أداء العاملين:
١٤.....	أقسام أداء العاملين:
١٥.....	محددات أداء العاملين:

١٥	العوامل المؤثرة في أداء العاملين :
١٦	أبعاد أداء العاملين:
١٩	العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وأداء العاملين :
٢١	الدراسات السابقة
٢٦	ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:.....
٢٧	الفصل الثالث : منهجية الدراسة.....
٢٧	المنهجية المستخدمة:.....
٢٧	مجتمع الدراسة وعينتها:
٢٩	وحدة المعاينة:.....
٢٩	أداة الدراسة:.....
٣٢	أساليب تحليل البيانات بطريقة المعالجات الإحصائية :
٣٣	الفصل الرابع : عرض النتائج
٣٣	تحليل البيانات:.....
٣٣	تحليل آراء أفراد العينة المتعلقة بالمتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) :
٣٩	النتائج المتعلقة بأبعاد مجال أداء العاملين :
٤٣	اختبار فرضيات الدراسة :.....
٤٨	الفصل الخامس : مناقشة النتائج والتوصيات
٤٨	مناقشة النتائج :.....
٤٨	مناقشة النتائج المتعلقة بالإدارة الإلكترونية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي :
٤٩	مناقشة النتائج المتعلقة بالتخطيط الإلكتروني :.....
٤٩	مناقشة النتائج المتعلقة بالتنظيم الإلكتروني :.....
٥٠	مناقشة النتائج المتعلقة بالتنفيذ الإلكتروني :.....
٥٠	النتائج المتعلقة بأداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي :
٥٠	مناقشة النتائج المتعلقة بسرعة الأداء:.....
٥١	مناقشة النتائج المتعلقة بجودة الأداء :.....
٥١	مناقشة النتائج المتعلقة بدقة الأداء :
٥١	مناقشة النتائج المتعلقة بحجم الأداء :
٥٢	مناقشة النتائج الخاصة باختبار الفرضيات ومناقشتها :
٥٣	التوصيات.....
٥٤	قائمة المراجع.....
٥٤	المراجع العربية :
٥٧	المراجع الأجنبية :
٥٨	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
١٠	تعريف الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر بعض الباحثين	
٤٦	أسماء المديریات والمكاتب التابعة لوزارات الحكومة الأردنية وعدد الاستبانات الموزعة والمستردة والصالحة وغير الصالحة للتحليل الإحصائي	
٤٦	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية	
٤٨	مجالات الإجابة وأوزانها	
٥٠	معاملات الثبات (كرونباخ ألفا) لجميع مقاييس الدراسة	
٥٣	الأوساط المرجحة لإجابات مجتمع الدراسة	
٥٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على مستوى الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية	
٥٥	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمستوى التخطيط الإلكتروني في مؤسسة الضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً	
٥٦	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمستوى التنظيم الإلكتروني في مؤسسة الضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً	
٥٧	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمستوى التنفيذ الإلكتروني في مؤسسة الضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً	
٥٨	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمستوى الرقابة الإلكترونية في مؤسسة العامة للضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً	
٥٩	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على مستوى أداء العاملين في المؤسسة العامة لضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً	

٦٠	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمستوى سرعة الأداء في مؤسسة الضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً	
٦١	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمستوى جودة الأداء في مؤسسة العامة لضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً	
٦٢	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمستوى دقة الأداء في مؤسسة العامة لضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً	
٦٣	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمستوى حجم الأداء في مؤسسة العامة لضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً	
٦٤	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) لأثر إدارة الاللكترونية التي تقدمها المؤسسة للضمان الاجتماعي على أداء العاملين.	
٦٧	نتائج تطبيق معادلة (Z) للتحقق من الفروق في معاملات الارتباط بين الإدارة الإلكترونية المعتمدة من قبل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي وأداء العاملين تبعاً لمتغيرات الديمغرافية (الاجتماعي، والفئة العمرية، والمستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة)	

قائمة الملحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
٨٦	استبانة الدراسة	١
٩١	قائمة أسماء المحكمين	٢
٩٢	كتاب تسهيل المهمة	٣

الإدارة الإلكترونية وأثرها على أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الاردن

إعداد الطالب

أنور فراج سلام القعير

إشراف

د. علي زكريا القرعان

الملخص باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الإدارة الإلكترونية بأبعادها: (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التنفيذ الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية) وأثرها في أداء العاملين المتمثل بـ(حجم الأداء، جودة الأداء، دقة الأداء، سرعة الأداء) في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الفروع التابعة للمؤسسة في إقليم الشمال، وتكونت عينة الدراسة من (٩٨) مبحوثاً من أصل (١٥٥)، تم اختيارهم بالطريقة القصدية من مجتمع الدراسة، أظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لمستوى "الإدارة الإلكترونية" جاءت بدرجة تقييم متوسطة وعلى جميع الأبعاد، حيث جاء في المرتبة الأولى بُعد "التخطيط الإلكتروني" تلاه في المرتبة الثانية بُعد "الرقابة الإلكترونية" وجاء في المرتبة الثالثة بُعد "التنفيذ الإلكتروني"، وأخيراً جاء في المرتبة الرابعة بُعد "التنظيم الإلكتروني"، كما أظهرت النتائج المتعلقة بمجال أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي أنه جاء بدرجة متوسطة ولجميع أبعاد المجال، حيث جاء في المرتبة الأولى بُعد "سرعة الأداء" وفي المرتبة الثانية جاء بُعد "جودة الأداء" وبالمرتبة الثالثة جاء بُعد "دقة الأداء" وجاء في المرتبة الرابعة والأخيرة بُعد "حجم الأداء". كما أظهرت النتائج بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التنفيذ الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية) في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغيرات الديمغرافية (الاجتماعي، والفئة العمرية، والمستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة). وأخيراً أوصت الدراسة بضرورة تحفيز العاملين على استخدام الإدارة الإلكترونية والتوسع في استخدامها، من قبل فروع المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي لزيادة حجم العمل المنجز، وزيادة كفاءتهم.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، أداء العاملين، المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، الأردن.

Electronic Management And its Impact on employees Performance at the Social Security Corporation in Jordan

By:

Anwar Faraj Sallam Al-Quair

Supervisor:

Dr. Ali Zakraia Al- Qura'an

ABSTRACT

Electronic Management And its Impact on employees Performance at the Social Security Corporation in Jordan (Quantity performance, quality performance, performance accuracy, speed of performance) The study sample consisted of (98) respondents out of (155), which were chosen by the method of the study society. The results showed that the total score of the level of "electronic management" With an assessment In the second place after "electronic censorship" followed by the third place after "electronic implementation", and finally came in fourth place after "electronic regulation", as the results showed the field of performance The employees of the Social Security Corporation came in a medium and all dimensions of the field, where it came in first place after "speed performance" and came second after "quality performance" and ranked third after "accuracy performance" and ranked fourth and final after "He said.

The results also showed a statistically significant effect of e-management (e-planning, e-organization, e-implementation, e-supervision) in the performance of employees in the Social Security Corporation, and no significant differences in demographic variables (social, age, Years of Experience). Finally, the study recommended that employees should be encouraged to use electronic Management and expand its use by the branches of the Social Security Corporation to increase the volume of work performed and increase their efficiency.

Keywords: Electronic Management, employee performance, Social Security Corporation Jordan.

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

مقدمة:

في ضوء التقدم العلمي والتكنولوجي أصبحت الإدارة الإلكترونية من أبرز الإنجازات التكنولوجية في بيئة الأعمال، وذلك في ضوء التطور العلمي في مجال تكنولوجيا الاتصالات والتقنيات الإلكترونية الحديثة المتطورة، التي أدت بدورها إلى توجه المؤسسات الخدمية إلى الاستفادة منها وتوظيفها لخدمة المؤسسة ورفع أداءها، وفي خدمة الجمهور واكتساب رضاهم، إذ أنه وبتطور الحاسوب وشبكات الانترنت وانتشارها وتوظيفها في إنجاز الأعمال وتقديم الإدارة للمواطنين بطرق ذكية نجد بأن الإدارة الإلكترونية أسهمت وبفاعلية عالية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها بطء الإجراءات وقطع المسافات الطويلة، وعليه جاءت الإدارة الإلكترونية كردة فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الإدارة العامة لتطوير طرق العمل التقليدية على طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، ومن ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة، واستخدام شبكة الانترنت في دعم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها وبينها وبين المواطنين، مما مهد لظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية كنمط إداري متطور يستخدم الوسائل التكنولوجية الحديثة في تطوير العمليات الإدارية وإكسابها ميزة نوعية.

ومن أهم مؤسسات القطاع العام في الأردن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، التي تقوم على مبدأ توفير الحياة الكريمة لأفراد المجتمع الأردني وأسره، وذلك من خلال الراتب التقاعدي للمؤمن عليه، إضافة إلى تعزيز برامج الأمن الاجتماعي، ودفع مسيرة الانتاج لدى القطاع الخاص من خلال التشجيع غير المباشر للقوى المؤهلة للعمل عبر ما توفره برامج الضمان من رعاية وحماية وضمانات مادية وبما ينعكس على توطيد العلاقة ما بين العامل وصاحب العمل.

وبالنظر إلى المهام المناطة بهذه المؤسسة وحجم المشتركين فيها، نجد بأنه هنالك حاجة لأن تواكب المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن مهارات إدارية عالية التحسين تتماشى مع مستجدات العصر الحالي إلى حد كبير من ارتباطها بالتأثير على تحسين أداء العاملين في المؤسسة، إذ أن حاجات المجتمع تنحدر من المؤسسات على اختلاف ملكيتها سواء كانت حكومية أم خاصة، ومن خلال المهمات التي يؤديها الأفراد والجماعات داخل تنظيماتهم.

مشكلة الدراسة:

في ضوء التغيرات الحاصلة على طبيعة إدارة أعمال المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، والتي توجهت مؤخراً إلى تبني الإدارة الإلكترونية في سبيل تقديم خدماتها للمواطنين بالسرعة والجودة والدقة المطلوبة، وكون تبني الإدارة الإلكترونية في هذه الدائرة لم يعلن عنه من خلال نتائج واضحة تبين مدى فاعلية الإدارة الإلكترونية ومستوى تأثيرها في أداء العاملين، فقد جاءت هذه الدراسة كمحاولة للكشف عن واقع الإدارة الإلكترونية وأثرها في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن.

وقد قام الباحث بتحديد مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

ما مستوى الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي؟

ما مستوى أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي؟

ما أثر الإدارة الإلكترونية المتمثلة بأبعاد (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التنفيذ الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية) في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية توظيف الإدارة الإلكترونية من الناحية الأكاديمية والعملية (التطبيقية) إلى حد كبير من ارتباطها بالتأثير على الأداء الكلي للمؤسسات، إذ أن حاجات الجمهور تنحدر من المؤسسات على اختلاف ملكيتها سواء كانت حكومية أم خاصة، ومن خلال الإدارة التي تقدمها للأفراد والجماعات والتنظيمات، ومن هنا فإن الإدارة الإلكترونية؛ هي التي تمتلك القدرة على تقديم خدماتها بصورة أدق وأسرع وذات جودة عالية وعليه فإن هذه الدراسة تستمد أهميتها من:

أولاً: الأهمية المعرفية (الأكاديمية)

يأمل الباحث من خلال هذه الدراسة الاستدلال على أهم ماهية الإدارة الإلكترونية (المتغير المستقل) التي يمكن أن تؤثر في الأداء (المتغير التابع)، وذلك نظراً لإمكانية مساهمتهما في رفع أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

تتناول هذه الدراسة مجال تطبيقي على قدر كبير من الأهمية، وهو المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، وبما تتميز به هذه المؤسسة بأنها تقوم على تقديم الإدارة لأكثر من (مليون و(١٦٣) ألف مشترك)، وبالتالي، لا بد من وجود أثر لتوظيف الإدارة الإلكترونية في خدمتهم وبمستوى عالي، وأن تتوافر فيها تقنيات عالية تتماشى مع رؤية المؤسسة، ولكون تحسين أداء المؤسسة في مثل هذا القطاع توفر سبيلاً تقدم من خلاله التسهيلات اللازمة لاستمرار تقديم الإدارة بشكل ميسر لعملائها، مع توفر جودة خدمات عالية تلبي احتياجات المجتمع المحلي.

كما أنه من المتوقع أن تساعد نتائج هذه الدراسة صانعي القرارات في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي من مواكبة التطورات التقنية والتكنولوجية وتوظيفها لخدمة المشتركين فيها.

أهداف الدراسة:

قياس أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها: (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التنفيذ الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية) في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

معرفة إن كان هناك فروقات في إجابات عينة الدراسة لأثر الإدارة الإلكترونية في أداء المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (النوع الاجتماعي، والفئة العمرية، والمستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة).

فرضيات الدراسة:

H01 الفرضية العدمية الرئيسة الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التنفيذ الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية) في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات العدمية الفرعية الآتية:

H01-1 الفرضية العدمية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية في مجال (التخطيط الإلكتروني) في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

H01-2 الفرضية العدمية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية في مجال (التنظيم الإلكتروني) في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

H01-3 الفرضية العدمية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية في مجال (التنفيذ الإلكتروني) في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

H01-4 الفرضية العدمية الفرعية الرابعة:

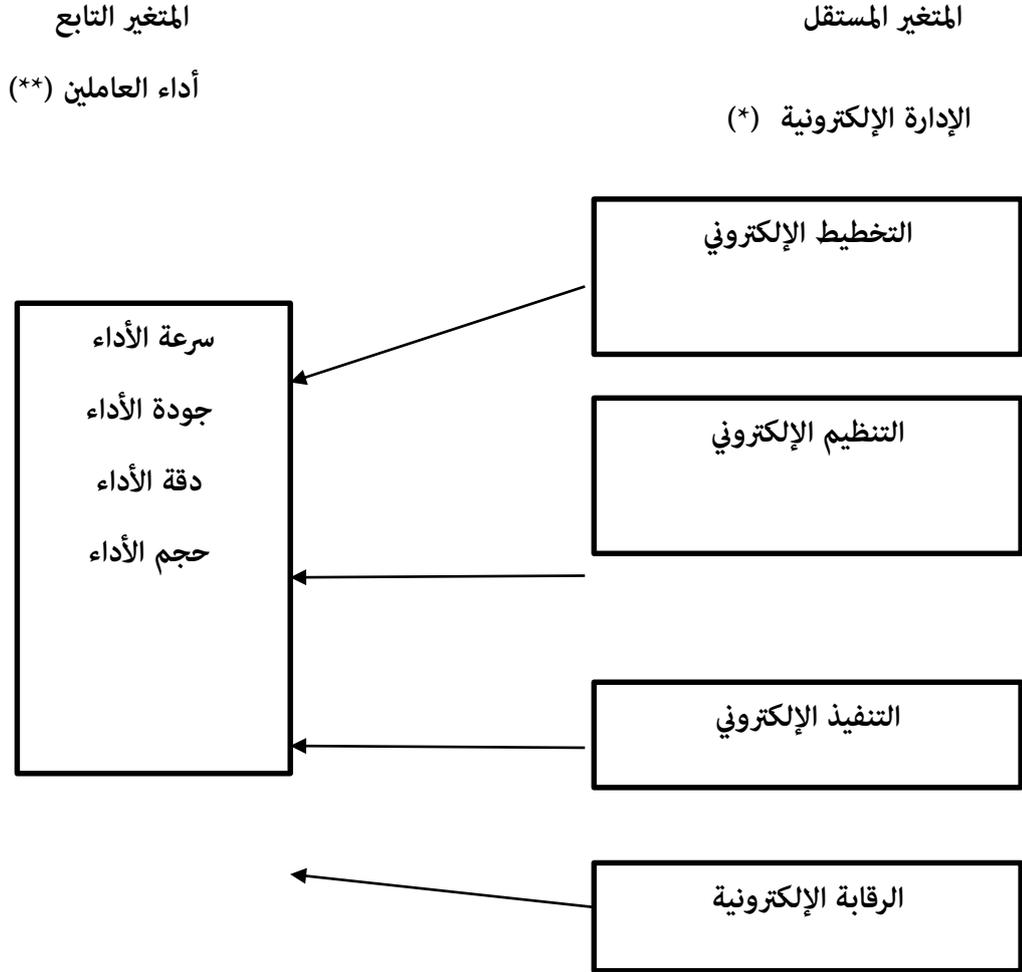
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية في مجال (الرقابة الإلكترونية) في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

H02 الفرضية الرئيسة العدمية الرئيسية الثانية:

لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة نحو أثر الإدارة الإلكترونية المعتمدة من قبل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي على أداء العاملين تعزى لمتغيرات نوع الاجتماعي، والفئة العمرية، والمستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة.

مخطط الدراسة:

وفي ضوء مشكلة الدراسة، ومراجعة الأدبيات ذات العلاقة، فقد قام الباحث بتحديد المتغيرات التي قام باختبارها، وكما هي مدونة في المخطط شكل رقم (١-١):



شكل رقم (١-١)

مخطط الدراسة

(*) المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على دراسات: (علوان، ٢٠١٧) (الجوير، ٢٠١٤) (أبو عاشور والنمري، ٢٠١٣) (شليبي، ٢٠١١)

(**) المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على دراسات: (بسيسو، ٢٠١٠) (Carroll and Wager, 2015)

التعريفات الاجرائية:

١- الإدارة الإلكترونية: هي التطبيقات والتكنولوجيات التي تستخدم لجمع البيانات والمعلومات عن عمليات الشركة وتوفير سبل الوصول إليها وتحليلها. ويجب عدم الخلط بين الإدارة الإلكترونية للأعمال والذكاء التنافسي، إذ يعد كل منهما مفهوماً إدارياً مختلفاً عن الآخر، وتم قياسها اجرائياً في هذه الدراسة من خلال الأبعاد الآتية :

أ. التخطيط الإلكتروني: ويعرف بأنه العملية الديناميكية التي تتبناها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي لتوجيه الأهداف من خلال الإدارة الإلكترونية.

ب. التنظيم الإلكتروني: ويعرف بأنه ترتيب أنشطة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي من خلال الإدارة الإلكترونية بطريقة تسهم في تحقيق الأهداف المحددة للمؤسسة.

ج. التنفيذ الإلكتروني: ويعرف على أنه العملية التنفيذية للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بالطريقة الإلكترونية والتي من خلالها يتم إنجاز الأعمال والمهام وفقاً لما تم التخطيط له مسبقاً.

د. الرقابة الإلكترونية: وتعرف على أنها الوسيلة التي من خلالها يتم تحديد الانحرافات وأسبابها، واتخاذ القرارات والإجراءات للتصحيح من خلال الإدارة الإلكترونية بدلاً من الرقابة التقليدية.

٢- أداء العاملين: ويقصد به العمل الذي يقوم به العامل، ومدى معرفته بدوره، وتضمن: الدقة في العمل، والسرعة في العمل، وجودة العمل، وحجم العمل، وتم قياسه اجرائياً من خلال الأبعاد الآتية.

جودة الأداء: هي تعبر قدرة العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في أداء العمل من خلال تلبية حاجات الجمهور وتوقعاتهم الضمنية والصريحة عن مستوى ارتقاء الخدمة إلى المستوى المطلوب.

سرعة الأداء: قدرة العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي على أداء العمل بالطريقة الأمثل وفي الوقت المحدد.

حجم الأداء: هي مقدار مخرجات العامل وقدرته على تحمل أعباء العمل وإدارة الوقت وإمكانات الفرد.

دقة الأداء: آلية العمل والإجراءات في دعم العمليات ومؤشرات الأداء الرئيسية تتضمن معدل أقل من الأخطاء.

الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة

الإدارة الإلكترونية :

تعتبر الإدارة الإلكترونية نتاجاً هاماً من نتاجات الثورة المعلوماتية والتقنية في عالم الاتصالات الذي يشهدها العالم اليوم، حتى أضحت الإدارة الإلكترونية تمثل اتجاهاً تسعى إلى تطبيقه العديد من منظمات الأعمال، وشكلاً من أشكال التطوير الإداري لديها، لكي يتم تحويل المنظمات من منظمات تقليدية إلى منظمات إلكترونية تستغل التطورات التقنية وتوظفها لصالح أعمالها، نظراً لسهولتها في إنجاز المعاملات والإدارة التسويقية بسرعة ودقة وجودة عالية.

ومن هنا توجهت العديد من المنظمات الحكومية إلى إدارة أعمالها إلكترونياً بعيداً عن الطرق التقليدية التي كانت تتطلب جهوداً بشرية كبيرة، وتفادياً من التعرض للأخطاء المتكررة التي قد تؤدي إلى وجود مشكلات لدى العاملين في المؤسسة، بالإضافة إلى حدوث بعض المشكلات مع عملاء المؤسسة، ومن هنا سعت المنظمات إلى استغلال التقنيات الإلكترونية بهدف تحسين أدائها وأداء العاملين فيها، وتبسيط الإجراءات وتوفير البيانات والمعلومات والإدارة لكافة الملتحقين للخدمة دون تعب أو مشقة وعلى مدار الساعة وبغض النظر عن أماكن تواجدهم بكل سهولة ويسر، ودون هدر للجهود والوقت والأموال، إضافة إلى تميز الإدارة المقدمة إلكترونياً من سرعة ودقة وجودة في تقديم الإدارة (النمر، ٢٠٠٦).

الإدارة الإلكترونية عموماً :

تفاوتت آراء الكتاب والباحثون في تعريف الإدارة الإلكترونية تفاوتاً واضح، تبعاً لاختلاف المجتمعات والنظريات التي تستند على أساسها وظيفة الإدارة الإلكترونية، وانطلاقاً من اختلاف الآراء وضعت العديد من التعريفات التي تناولت مفهوم الإدارة اتخذ كل منها اتجاهاً معيناً تبعاً لنظرة كل واحد منهم للرقابة والمجال الذي يمارس فيه.

جدول رقم (١) تعريف الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر بعض الباحثين

اسم الباحث والسنة	التعريف
أبو جليل (٢٠١٦: ٦٢)	"هي التطبيق العملي للاكتشافات العلمية والاختراعات وخاصة في مجال الإدارة وما يرتبط بها من المعارف والمهارات والخبرات في سبيل خدمة المجتمع وتحسين أداء الفرد واستيعابه وتكيفه وتطويره للموارد البشرية والطبيعية والمادية".
(Wolff & Berkin, 2015)	"نظام محوسب مصمم لإدارة القرارات الإدارية المتعلقة بالعمل والعاملين والمستفيدين من المنظمة".

(Marler,2013)	"نظام متكامل مصمم لتوفير المعلومات الأساسية التي يتم استخدامها في سير العمليات الإدارية وصنع القرار في المنظمة".
العمري (١٦:٢٠٠٣)	"قدرة المؤسسة على تقديم الإدارة وتبادل المعلومات بوسائل إلكترونية اتصال وفيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الأعمال المتعاملة معها، بيسر وسهولة ودقة عالية وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت وأي مكان".
القحطاني (١٣:٢٠٠٦)	"القدرة على استخدام الحاسبات الآلية في تنفيذ الأعمال الالكترونية والأنشطة الإدارية عبر الانترنت والشبكات".

وبناءً على ما سلف، يعرف الباحث الإدارة الإلكترونية بأنها نتاج التطور في عالم المعلومات والتقنيات التكنولوجية الذي يتم توظيفه لإدارة المؤسسة ونشاطاتها المختلفة سواء على الصعيد الداخلي أم على الصعيد الخارجي لها.

وقد أورد نجم (٢٠٠٤) جملة من الأبعاد التي تبين مفهوم الإدارة الإلكترونية من أبرزها:

أن الإدارة الإلكترونية هي بمثابة التطور التكنولوجي الذي يتم توظيفه في سبيل إدارة المنظمات المعاصرة. الإدارة الإلكترونية نتاجاً مباشراً للثورة المعلوماتية والتقنية في مجالات الوسائل التكنولوجية والإنترنت التي تلبى احتياجات المؤسسة في مجال الإدارة الداخلية والخارجية لها. الإدارة الإلكترونية هي وسيلة لتبادل البيانات والمعلومات إلكترونياً بين المؤسسة والعاملين فيها والجمهور الخارجي لها.

وقد أورد القحطاني (٢٠٠٦: ٤٦) والصافي (٢٠٠٦: ٢٢) جملة من أهداف الإدارة الإلكترونية نلخص منها ما يأتي:

تبسيط الإجراءات الإدارية مما يحسن من مستوى أداء العاملين.

تحسين مستوى الإدارة التي تقدمها المؤسسة لجمهورها الخارجي بتكلفة أقل وبسرعة إنجاز عالية.

تطوير النظام العام لدى المؤسسة بحيث يتم التقليل من مستوى الخطأ البشري.

توفير البيانات والإدارة والمعلومات بصورة مباشرة إلى متلقي الخدمة.

الحد من ظاهرة الفساد الإداري.

تحقيق أعلى مستويات المساواة والشفافية في تقديم الخدمة للجمهور.

تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمة للمستفيدين والاستغلال الأمثل للموارد.

في حين يشير ياسين (٢٠٠٥: ٢٤) إلى أن الإدارة الإلكترونية ما هي إلا توظيف مثالي لتكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة شبكات الاتصالات اللاسلكية والبرمجيات الحديثة وأجهزة الحاسوب المتطورة في سبيل إدارة المؤسسات الحيوية بأسلوب عصري تقل فيه نسبة الخطأ، وإدارة أنشطتها إلكترونياً بما يحقق رغبات المستفيد دون هدر لوقته وجهده وماله.

وعليه تبرز أهمية الإدارة الإلكترونية في أنها تعتبر ركيزة من الركائز الأساسية والمعاصرة لتطوير المنظمات وأدائها العام، إذ تسهم الإدارة الإلكترونية في تبسيط تقديم الإدارة بسهولة ويسر، كما أنها تسهم في بقاء باب الاتصال والتواصل بينها وبين جمهورها مفتوحاً وتوفر لهم البيانات والمعلومات عن الإدارة التي تقدمها المؤسسة بكل سهولة ويسر، إضافةً إلى خفض التكاليف والنفقات واستغلال الوقت، كما أنها تزيل حواجز القيود الجغرافية وتوجه الإدارة بما يتفق مع رغبات الجمهور، هذا بالإضافة إلى أن الإدارة الإلكترونية تؤدي وظيفتها دون استخدام للسجلات والملفات التي من الممكن أن تتعرض للضياع أو التلف (غنيم، ٢٠٠٤).

ويرى المالك (٢٠٠٧: ٢٧) بأن من أهم متطلبات الإدارة الإلكترونية نظاماً محوسباً متكاملًا، وبرمجيات تقوم بالهدف الذي توضع من أجله.

بينما يشير العمري (٢٠٠٣) إلى أن الإدارة الإلكترونية من حيث تقديم الخدمة ووسائل نقل المعلومات وطلب الإدارة من قبل المستفيدين تقوم على مبدأ التقنية والمعلوماتية حيث تتمثل التقنية بالوسائل التي من خلالها يتم تقديم الإدارة، أما المعلوماتية فتتضمن النماذج والوثائق الإلكترونية التي هي نتاج للجهود البشرية التي تم تحويلها من الطرق الاعتيادية إلى الطرق الإلكترونية.

ولتطبيق الإدارة الإلكترونية في الواقع العملي المؤسسي فإنه لا بد من أن تقوم المؤسسة بوضع الاستراتيجيات والخطط الملائمة لطبيعة عملها، والبد بتطوير النظام الإداري لديها تدريجياً حتى يتكيف العاملون والمستفيدون مع هذا النظام، إضافة إلى تدريب العاملين في المؤسسة عليه، مع الأخذ بعين الاعتبار بوجود نظام أمن وحماية ذو كفاءة عالية للحفاظ على أمن المعلومات من الاختراق أو العبث

ويرى الباحث أنه لا بد من الأخذ بعين الاعتبار معرفة مستوى إدراك العاملين في المؤسسة لنماذج وأساليب العمل بطريقة كفؤة وفاعلة، ومن خلال التعرف إلى الصلاحيات والمستويات الإدارية في المؤسسة التي قد تسهم في تخطيط وتطبيق أنظمة ووسائل الإدارة الإلكترونية، وبخلاف ذلك وبدعم إدراك العاملين ونماذج وأساليب إدارة المؤسسة يؤدي إلى الفشل في إدارتها وبالتالي يسبب حدوث فجوة كبيرة بين تطوير مشروع الإدارة الإلكترونية والصلاحيات الممنوحة للعاملين، وبما يزيد من مقاومة الأفراد العاملين لهذا التغيير الجذري الجديد، مما قد يؤدي إلى إخفاق المؤسسة.

أهمية الإدارة الإلكترونية :

في ضوء الابتكارات العالمية والتطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات، والوسائل التقنية والتي أدت بدورها إلى إحداث نقلة نوعية في عمليات التواصل بين الأفراد والمؤسسات، والتي ساهمت إلى حد كبير في تغيير أساليب التواصل والتفاعل بين المؤسسات الخدمية وجمهورها، من هنا ظهر مفهوم الإدارة الإلكترونية في ظل سعي المؤسسات الحكومية لتحقيق أهدافها وتسويق خدماتها كوسيلة من وسائل التواصل الحديثة التي ترمي إلى تلبية احتياجات عملائها.

وقد أشار فرست Furst (٢٠١٥: ٢٣٣) إلى أن الإدارة الإلكترونية قد حظيت بمكانة كبيرة لدى المؤسسات الحكومية وبما تؤديه للمؤسسة من استفادة من التقنيات الحديثة ووضعها موضع التنفيذ لكي تسهم في تقديم الإدارة بصورة مبتكرة ومتطورة، ووسائل تقديم الإدارة بسهولة عالية ويسر، فضلاً عن تقليص الفجوة بين المؤسسة وجمهورها.

وللتحول من مؤسسة تقدم خدماتها بالطريقة الاعتيادية التقليدية إلى مؤسسة تقدم خدماتها إلكترونياً، فإنه يتوجب على المؤسسة تصويب التحديات التي قد تواجهها عند عملية التحول، كما يتوجب عليها معرفة الوسائل التكنولوجية التي تحقق غاياتها وتوصل خدماتها إلى جماهيرها بالصورة المطلوبة، ومن ثم البدء بتصميم العمليات الداخلية وإعادة بناء نظام المؤسسة، ومن ثم الإعلان لترويج الإدارة المقدمة وآلية استخدامها (موسى، ٢٠١٧).

كما أصبحت الإدارة الإلكترونية جزءاً من واقع الحياة البشرية وتغيرت أساليب العمل في المؤسسات من خلالها واستخدام تكنولوجيا جديدة، وإن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشكل الصحيح والمتدرج له أثر إيجابي، ويشمل هذا الأثر سرعة الانجاز للمعاملات والقضايا وتوحيد وتبسيط اجراءات العمل، والمساهمة في أمن المعلومات بحفظها وإتاحة الاطلاع عليها للمصرح لهم إضافة إلى ضمان جودة العمل ومواكبة التطور وتمثل أهميتها في التالي: (الالفي، ٢٠٠٧).

تحسين مستوى أداء المؤسسة الحكومية: فالإدارة الالكترونية تعمل على تحسين الخدمات الحكومية وتبسيط اجراءاتها بأقل وقت وبأعلى مستوى للأداء وبجهد أقل وتكلفة أقل مما ييسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي يتم تقديمها للمواطنين وبالتالي تحقيق التواصل بين المؤسسة الحكومية والمواطنين، ويصب ذلك في تحقيق أهدافها وتيسير الأعمال والمعاملات الحكومية ويزيل الكثير من الشكوى والمعوقات المتعلقة بها وتيسير الأعمال والمعاملات الحكومية ويزيل الكثير من الشكوى والمعوقات المتعلقة بها وإنجاز الخدمات الحكومية (الغامدي، ٢٠١٠).

المرونة في عمل الموظفين بحيث يمكن للموظفين سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه والقيام بعملهم في أي وقت ومكان يريدونه مما قلل الجهد والتكلفة في أداء الأعمال (الدايني، ٢٠١٠).

قيام المؤسسات التي تطبق الإدارة الإلكترونية فيها من إشراك الموظفين فيها عن طريق استطلاع آرائهم ووجهات نظرهم حول الخدمات المقدمة لهم.

تسهيل طرق الاتصال والتواصل بين دوائر وأقسام المؤسسة وخارجها والدقة والوضوح في إنجاز الأعمال وتطبيق الإدارة الالكترونية سيققل من استخدام الأوراق في المؤسسات مما يعالج مشكلة التخلص منه والاحتفاظ به وتوثيقه وبالتالي عدم الحاجة لمكان تخزين له مما يزيد من إيجابية المؤسسة. (السميري، ٢٠٠٩)

تقديم الخدمات للمواطنين بصورة أفضل وسريعة وتسهيل وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين كذلك. (عطالله، ٢٠١٠).

سيؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة من الحاجة إلى أيد عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة عن طريق إعادة التأهيل لفرص تواكب التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة (الحسن، ٢٠٠٩).

تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها وتسهيل الحصول عليه من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل جهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة. (أبو أمونة، ٢٠٠٩).

حاجة الإدارة الحكومية إلى مزيد من الثقة المتبادلة بينها وبين المراجعين لها ورغبتها في تهيئة أجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومي مما يساعد تلك الإدارات على التوجه إلى الإدارة الإلكترونية نمطا جديدا فيه من الحياد والموضوعية والانضباط، ما يدل على التوجه تغيير وجهة النظر السائدة لدى المواطنين وتعديل الصورة القديمة للإدارة الحكومية في عقله (الحسن، ٢٠٠٩).

أهداف الإدارة الإلكترونية :

إن الاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية لدى المؤسسات لم يأت من فراغ بل لتحقيق أهداف وفوائد كبيرة نتيجة لاستخدام تقنياتها، وبدأت الدول والمؤسسات تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها وأجهزتها للارتقاء بها ومواكبة التطور وللوصول إلى الأهداف ومنها:

إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة داخل وخارج المؤسسة وكأنها وحدة مركزية. (الحسن، ٢٠٠٩).

تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام تقنيات حديثة وأنظمة للارتقاء وتطوير العمل الإداري وبالتالي تحسين كفاءة الموظفين وتخريج أفراد قادرين على التعامل زمع التقنيات الحديثة. (قدوري، ٢٠١٠).

تقديم خدمات أفضل للجمهور من خلال تحسين التواصل والارتباط بين إدارة المؤسسة.

الدقة والوضوح في المهام والأنشطة المختلفة داخل المؤسسة. (الضافي، ٢٠٠٦).

تعدي مرحلة الاجتماع في المكان الواحد بل تطمح المؤسسات إلى التواصل مع الموظفين وإرسال الأوامر والتعليمات والمراقبة على الأداء من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة. (رضوان، ٢٠٠٤).

التقليل من استخدام الورق والاستغناء عن مكان للتخزين وبالتالي اختصار وقت تنفيذ وإنجاز المعاملات مع تقليل تكاليف التشغيل واستبدال الأرشيف الورقي بنظام أرشيف الكتروني مرتبط بقاعدة بيانات يسهل الوصول إليها وبجهد ووقت أقل (السالمي، ٢٠٠٥).

خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال تنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع (عامر، ٢٠٠٧).

ويتضح من خلال ما سبق ذكره من أهداف للإدارة الإلكترونية رفع مستوى الثقة عند الجمهور، والقضاء على المشاكل المتعلقة بالتخزين وفقدان البيانات والملفات من خلال الأرشفة الإلكترونية، وزيادة حماية البيانات وسريتها من خلال برامج الحماية كل ذلك سيؤدي إلى تحقيق العمل بأقل وقت وجهد وبالتالي تسهيل تقديم الخدمات للجمهور، لذلك فالمؤسسات بحاجة فعلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

مجالات الإدارة الإلكترونية :

بدأ رواج الإدارة الإلكترونية عالمياً منذ التسعينيات وأخذت بالتطور حتى عصرنا الحالي، وقد أفرزت هذه التطورات العديد من الوسائل التقنية والبرمجيات التي يمكن توظيفها في إدارة المؤسسات، ليتم تسخيرها بين يدي المتلقين للإدارة في المؤسسات الخدمية، ولتحقيق أغراض الدراسة الحالية قام الباحث بتحديد الإدارة الإلكترونية التي من خلالها يتم تقديم الإدارة للمتعاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن وهي خدمات: (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التنفيذ الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية) وفيما يلي توضيح لكل منها:

التخطيط الإلكتروني:

إن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة، والقابلة للتجديد والتطور المستمر، خلافاً للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في سنوات قادمة، وعادة ما يؤثر تغيير الأهداف سلباً على كفاية التخطيط (علوان، ٢٠١٧).

كما أن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة التخطيط والقائمين بأعمال التنفيذ. يتم تجاوزها في ظل الإدارة الإلكترونية، فجميع العاملين يساهموا، بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تنشأ في كل موقع. (نجم، ٢٠٠٤: رضوان، ٢٠٠٤).

قد لا يتضح تأثير الإدارة الإلكترونية على وظيفة التخطيط من حيث التحديد العام، حيث أن التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني، يهدف كل منهما إلى وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيقها، إلا أن التأثيرات الأساسية (علوان، ٢٠١٧).

إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضيي استمرارية على كل شيء في الشركة بما فيها التخطيط مما يحوله من التخطيط المنقطع (وضع التقارير الفصلية) إلى التخطيط المستمر.

إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدية من إدارة تخطيط وقائمين بأعمال التنفيذ، يتم تجاوزها تماماً في ظل الإدارة الإلكترونية، فجميع العاملين يعملون عند الخط الأمامي وكلهم يمكن أن يساهموا بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تنشأ في كل موقع وفي كل وقت لكي تتحول إلى فرصة عمل.

التنظيم الإلكتروني:

انصب جوهر التطور الحقيقي في مجال الإدارة في وظيفة التنظيم هو الاكتر ارتباطاً بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي من أي وظيفة أخرى من وظائف الإدارة، والتنظيم هو ترتيب الأنشطة من أي وظيفة أخرى من وظائف الإدارة والتنظيم هو ترتيب الأنشطة بطريقة تساهم في تحقيق الأهداف المحددة للمؤسسة، وهو الذي يعطي للمؤسسة شخصيتها وميزتها الإدارية، وهذا ما يظهر من خلال المكونات الأساسية للتنظيم والتي تتمثل في المهام والموارد وتجميعها في أقسام وإدارات المؤسسة، والتنسيق بينها لتحقيق أهدافها، إضافة إلى التقسيم الإداري وهو قاعدة تجميع المراكز للمؤسسة وعلى الإدارة وجميع العاملين فيها الالتزام به في التوجيه وإنجاز الأعمال حسب المتطلبات الوظيفية لذلك

وسلسلة الأوامر والتي تمثل خط السلطة المستمرة الذي يمتد من المستويات العليا في التنظيم إلى المستويات الدنيا في التنظيم، والرسمية والتي تشير إلى مجموعة من اللوائح والسياسات والقواعد والإجراءات المكتوبة التي توجه العاملين وتحدد طريقة استجابتهم في تأدية أعمالهم، وأخيراً المركزية واللامركزية، حيث تشير المركزية إلى تركيز اتخاذ القرارات في المستويات العليا للتنظيم، وأما اللامركزية فهي إعادة توزيع القرارات بشكل يجعلها أكثر اقتراباً من المستويات التنظيمية الدنيا، (السالمي، ٢٠٠١).

وقد أشار الصيري (٢٠٠٦) إلى أن أهم مكونات التنظيم الإلكتروني والتي تظهر من خلال المكونات الآتية: تنظيم الهيكل التنظيمي: وذلك بإيجاد الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد وتجميعها في أقسام وإدارات، والتنسيق بينها لتحقيق أهداف المنظمة.

تبسيط سلسلة الأوامر: وهي ما يمثل خط السلطة المستمر الذي يمتد من المستويات العليا في التنظيم إلى المستويات الأقل في التنظيم.

الرسمية: وهي تتمثل في مجموعة اللوائح والسياسات والقواعد والإجراءات المكتوبة التي تواجه العاملين وتحدد طريقة استجابتهم في تأدية أعمالهم.

القياسية أو المعيارية: وهي النمطية والتماثل في المهام جراء تقسيم العمل الكثيف مما يساعد على أداء الأفراد وفق قواعد وإجراءات محددة مسبقاً وتبني سلوكيات موحدة ومغطاة في أداء وإنجاز المهام والعمليات المتماثلة.

التنفيذ الإلكتروني:

تشير عملية التنفيذ الإلكتروني إلى ما سيتم تأديته من أعمال ومهام تم التخطيط لها مسبقاً، بالإضافة إلى تنظيم تنفيذها وفقاً لأسس عملية محددة وواضحة، وبالتالي فإن عملية التنفيذ تؤكد الدقة والوضوح في تطبيق ما تم التخطيط له (علوان، ٢٠١٧).

وتجدر الإشارة إلى أن عملية التنفيذ يتم متابعتها بشكل مباشر وفوري وهذا ما يميز التنفيذ الإلكتروني عن الجوانب التقليدية في التنفيذ ضمن الإدارة الاعتيادية، فأى خلل في عملية التنفيذ الإلكتروني يمكن اكتشافه مباشرةً من خلال النظام أو القائمين عليه (السالمي، ٢٠٠٩).

الرقابة الإلكترونية:

إن من أبرز الخصائص التي تتميز بها الإدارة الإلكترونية فيما بعد عمليتي التخطيط والتنفيذ عملية الرقابة الإلكترونية التي تمثل مقابلة بين التخطيط والتنفيذ، ومن ثم تحديد الانحراف، وأسبابه، واتخاذ القرارات وإجراءات التصحيح المناسبة، وفي الرقابة التقليدية لا يكون هذا الخيار ممكناً (علوان، ٢٠١٧).

كما أن الرقابة الإلكترونية التي تعتمد على تقنية المعلومات الإدارية فإنها أصبحت أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول وبالوقت الحقيقي، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير (الحيلة، ٢٠٠١).

وقد واجهت الرقابة في السابق تحديين أساسيين هما، المهام والعاملون، وقد تقاسما هذان التحديان اهتمام الإدارة، ولقد نتج عن ذلك مع تطور الفكر الإداري ظهور مدخلين ذكرهما (غنيم، ٢٠٠٩):

المدخل المرتكز على المهام: هو المدخل الصلب للرقابة القائمة على قوة التنظيم المتمثل، قوة المركز الإداري، القوة الشرعية المرتبطة بالسلطة الرسمية، قوة العوائد، وقوة المعلومات، وهذه الرقابة الإجرائية التي تركز على المهام وتقوم بصفقة تبادل العوائد مقابل الأداء.

المدخل المرتكز على العاملين: وهو المدخل المرن القائم على القوة الشخصية وقوة العلاقة بين القائد والمرؤوسين وقبول المرؤوسين لقائدهم.

أداء العاملين :

يعتبر أداء العاملين الهدف الذي تسعى إليه المنظمات، وذلك لإيجاد الأثر الإيجابي في سرعة وجودة ودقة إنجاز العاملين لأعمالهم، إذ يلعب الأداء دوراً هاماً في تقدم وتطور المنظمات وضمان ديمومتها واستمرارها، للوصول إلى الأداء الأمثل لا بد من أخذ المنظمات بعين الاعتبار إيلاء العاملين أهمية بالغة، وذلك من خلال البحث عن أساليب إدارية حديثة ووضع الأسس الموضوعية العادلة في تقييم الجهود التي يبذلها العاملين في منظماتهم (بعجي، ٢٠٠٧).

وعليه لا بد من دراسة موضوع أداء العاملين من كافة جوانبه العلمية (النظرية) للوصول إلى التطبيق الواقعي الصحيح والكفؤ، ومن هذا المنطلق فإنه سيتم التركيز في هذا الجزء على مفهوم أداء العاملين وأهم عناصره وأقسامه ومحدداته والمعايير المعتمدة في تحسين أداء العاملين والعلاقة فيما بين الإدارة الإلكترونية وأداء العاملين.

مفهوم أداء العاملين:

أورد الكتاب والباحثون في علوم الإدارة جملة من التعريفات التي تناولت مفهوم أداء العاملين، ومن أبرز التعريفات التي تناولت أداء العاملين ما أورده الصباغ ودرة (٢٠٠٨) والذين رأى بأن أن أداء العاملين هو: "تحليل وتقييم إنجاز العاملين لأعمالهم وسلوكياتهم وتصرفاتهم ومدى صلاحية وكفاءتهم في القيام بأعباء العمل، ومدى تحملهم للمسؤولية".

وقد أشار (Kroenke, 2008) بأن أداء العاملين هو سلوك الفرد الذي يقوم به في تنفيذ المطلوب منه في الظروف العادية وضمن مستوى مقبول من الكفاية والمهارة، ويطلق عليه أسم الأداء.

بينما يرى العواودة (٢٠٠٧) بأن أداء العاملين هو: "عنصر أساسي من عناصر وظيفة الرقابة، الذي من خلاله تتم المساهمة في تقديم المعلومات والبيانات التي تستخدم في قياس درجة أو مدى تحقيق المنظمات لأهدافها".

أما من وجهة نظر نصر الله (٢٠٠٠) فيرى بأن أداء العاملين هو: "تقدير كفاءة العاملين لعملهم ومسلكتهم فيه، وأنه نظام رسمي مصمم من أجل قياس وتقييم أداء وسلوك الأفراد أثناء العمل، وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة، والمؤسسة لهذا الأداء والسلوك ونتائجهما خلال فترات زمنية محددة".

وباستعراض التعريفات السابقة يرى الباحث بأن أداء العاملين هو بأنه السلوك الذي يقوم به الأفراد داخل تنظيماتهم في سبيل تأدية المهام والأعمال المطلوبة منهم بالسرعة والدقة والجودة والحجم المطلوب وبالمستوى الملائم، كما أن الأداء هو السلوك التي يقوم به الفرد من خلال تأديته للمتطلبات الوظيفية إليه ضمن توقيتات زمنية محددة وشروط ومعايير تعينها المؤسسة.

عناصر أداء العاملين:

تعتبر كفايات العامل من خبرات ومهارات وما يمتلكه من معلومات هي العناصر الأساسية لأدائه، وذلك من خلال ممارسة العامل للدور الوظيفي الموكل له من قبل المؤسسة، ويحكم الأداء مجموعة من المعايير كحجم العمل المطلوب، وسرعة إنجاز العمل المطلوب؛ ونوعية العمل المطلوب، والدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على التنفيذ وتنظيم العمل وخفض نسبة الأخطاء (درة، ٢٠٠٣).

ويستطيع العامل من تحصيل الأداء الكفؤ من خلال التدريب والخبرة والمهارة والمعرفة الخاصة بالعمل وجودة العمل، ومن خلال ربط جهود العاملين بأنشطة المؤسسة، وعليه فإن مستوى أداء العاملين يعبر عن إمكانات العامل من خلال إنجاز العمل بالسرعة المطلوبة وضمن التوقيت المناسب، حيث ترجع أهمية الوقت من أنه من الموارد غير القابلة للتجديد أو التعويض، فهو رأس مال وليس دخل، مما يتوجب على الفرد استغلاله بالشكل الأمثل؛ وكذلك تكاليف العمل، والتي تشير إلى تكلفة تحقيق النتائج، ومدى اهتمام العامل بالحفاظ على المواد الخام والآلات والمعدات التي يستخدمها في إنجاز العمل (Torder, 2001).

أقسام أداء العاملين:

قسم الباحثون في مجال الإدارة الأداء إلى عدة أقسام، فمنهم من يرى بأن للأداء ثلاثة أقسام هي الأداء الفردي والأداء على مستوى المؤسسة والأداء المؤسسي، ومن من يرى بأن الأداء هو قسمين أداء باطن وأداء ظاهر، وقد قسم قسم مخيمر (٢٠٠٠: ٥) الأداء إلى ثلاث مستويات كما يأتي:

الأداء على مستوى العاملين: ويشير إلى الأنشطة والممارسات التي يؤديها العامل منفرداً للواجبات و المهام والمسؤوليات المطلوبة منه، للوصول إلى تحقيق الأهداف التي وضعتها المؤسسة له، والتي بدورها تسهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

الأداء على مستوى المؤسسة: وتشير إلى الأعمال التي تؤديها المؤسسة ككل من خلال تفاعلها مع جميع عناصر البيئة الداخلية والخارجية لها، وهي نتيجة الأداء على مستوى الأفراد والأداء على مستوى الوحدات التنظيمية إضافة إلى تأثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية.

أما من وجهة نظر هلال (١٩٩٩: ٢٥) فقد قسم أداء العاملين إلى: الأداء الظاهر، والذي يتمثل بالكلام والحركة وما يمكن ملاحظته من قبل العاملين والمحيطين به؛ والأداء الداخلي (الباطن)، كالتهيؤ والتصور، والتفكير وهذا لا يمكن ملاحظته من قبل الأفراد المحيطين به.

محددات أداء العاملين:

يرى (هلال، ١٩٩٩: ٢٨) أن السلوك الفردي بحد ذاته هو المحدد الرئيس للأداء، وهو محصلة للتفاعل ما بين الفرد والموقف الذي يواجهه، والأداء لا يظهر نتيجة لقوى أو ضغوط نابغة من الفرد نفسه فقط، وإنما هو نتيجة للتفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به.

وقد أشار مصطفى (٢٠٠٢) إلى مجموعة من محددات الأداء من أبرزها:

١- الدافعية الفردية: وتشير إلى مدى رغبة الفرد بالعمل، وتظهر من خلال حماسته وإقباله على العمل، وتوافق العمل مع ميوله واتجاهاته.

٢- مناخ العمل: ويشير إلى الإشباع الذي توفره بيئة المادة للعامل (كالتهوية والإضاءة وعدد ساعات العمل والعلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين وزملاء العمل، وتعبيره عن إحساسه بالرضا عن عمله بعد تحقيق رغباته وأهدافه.

القدرة على أداء العمل: ويشير إلى اكتساب العاملين للمهارات والخبرات والمعارف ذات العلاقة بالعمل.

العوامل المؤثرة في أداء العاملين :

تبدأ مشكلة الأداء عندما يدرك المدير أن التوقعات المرجوة من الفرد لم تتحقق، وهنا يحدث تناقض بين الأداء المتوقع من الفرد القيام به والأداء الفعلي الذي قام به. فقد عزي (عبد المجيد، ٢٠٠٥: ٩٧) الأسباب المحتملة لحدوث مشكلات الأداء إلى ما يلي:

العوامل الداخلية: (الأسباب التي تعود إلى خصائص ذاتية للفرد، والتي تتمثل بقلة القدرة على الفهم والتعليم، وعدم كفاية القدرات العقلية والتعبير عن النفس بالصورة الجيدة، والحالات الانفعالية التي تواجه الفرد والتي تسبب في إعاقة أداءه للعمل، نتيجة للضغوط التي يعاني منها الفرد في عمله، وعدم كفاية طاقة الفرد لأدائه لعمله وعدم التناسق في الحركات، وتعارض القيم الشخصية مع متطلبات العمل كعدم احترام الفرد لقيمة الوقت.

العوامل الخارجية (الأسباب التي تعود إلى خصائص البيئة المحيطة) وتشتمل على نقص المعلومات الملائمة عن طبيعة العمل ومتطلباته، والافتقار إلى المعرفة المرتبطة بالعمل كعدم معرفة سياسة الإدارة التي يعمل الفرد بها، وعدم ملائمة الظروف البيئية المحيطة بالفرد، مثل الضوضاء التي تترك آثارها على الفرد كتوتر الأعصاب وعدم الرغبة في العمل ودرجة الحرارة والرطوبة مما تؤثر على إنتاج الفرد سلباً، والمواقف العائلية غير الطبيعية تمنع الفرد القيام بالأداء المناسب في عمله كالمريض أو وفاة أحد أفراد العائلة، والاهتمام والتركيز على مطالب الأسرة، وذلك على حساب مطالب العمل وعدم القدرة على التوفيق بين مطالب الأسرة والعمل مما يشكل ذلك ضغوطاً نفسية على الفرد تؤثر على أدائه في العمل، وعدم قدرة المدير على توصيل المعلومات الخاصة بالأداء المتوقع من العامل القيام به إذ توضح هذه المعلومات أوجه القصور التي بحاجة إلى تعديل من أجل تحسين الفرد لأدائه.

العوامل البيئية: والتي تتضمن ظروف بيئة العمل كالضوضاء، والحرارة، وصعوبة إيصال المعلومة.
الاختلاف في حجم العمل: فالمؤسسة التي تعالج حجماً كبيراً في العمل تحتاج إلى موارد أكثر مما قد تحتاج إليه منظمة أخرى لديها حجم أقل من العمل نفسه.

التحسينات التنظيمية والإحداثية: مفعول الإنتاج يتوقف على عوامل عديدة، كملائمة الترتيبات التنظيمية والإجرائية، واختصار خطوات العمل في عملية ما، يقلل من الموارد المطلوبة لإنهاء وحدة العمل. فمدة تأخر الأعمال قد يؤثر في معدل الإنتاج، فالفرد العامل عندما يكون يؤخر العمل أكثر من المعتاد يمكن أن يسبب تعجلاً ومعدلاً أعلى للإنتاج، وقد ينتج عن ذلك انخفاض نوعية المنتج النهائي.

العوامل الفنية والتكنولوجية: تتمثل في الادخال المستمر للتكنولوجيا المتقدمة والحديثة من أجهزة وبرمجيات، إذ أن أداء العاملين يتجدد بمستوى ونوعية التكنولوجيا المتوفرة لديهم.

مدة تأخر الأعمال قد يؤثر في معدل الإنتاجية؛ فالعامل الذي يتأخر عن العمل أكثر من المعتاد، يمكن إن يتسبب في التعجل أو في معدل أعلى من الإنتاج، وينتج عن ذلك انخفاض جودة ونوعية المنتج النهائي.

أبعاد أداء العاملين:

تعتبر معايير أداء العاملين بمثابة نظام إجرائي تقوم المؤسسة بالتخطيط له لتحديد الكيفية التي يتم بها الوصول إلى أداء عاملين بما يتناسب مع أهداف المؤسسة، ويشار إلى الأداء بأنه المحصلة النهائية المتوقع أن يحققها العامل، وأنه يساعد المؤسسة في الكشف عن أوجه القصور المتعلقة بالأداء ومراقبة الأداء بطريقة دورية منتظمة، للتعرف على أي تباين في الأداء والتدخل في الوقت المناسب لمعالجة أوجه القصور، وإعادة توجيه الأداء لكي لا تتكرر الأخطاء وتتحول إلى سلوك لدى العاملين يصعب السيطرة عليه (العازمي، ٢٠٠٩: ٤٠).

ووفقاً لأهداف وطبيعة هذه الدراسة فقد تم تحديد أربعة أبعاد لأداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي وكما يأتي:

لقد أشار (Torder 2001) إلى جملة من معايير الأداء كما يلي:

جودة أداء العاملين:

وهي استراتيجية عمل أساسية، ترتبط بكافة أنشطة المؤسسة، وتعبر عن مستوى أداء العمل، وتسهم في تقديم منتجات ترضي العملاء وتلبي توقعاتهم الضمنية والصريحة.

وقد أشار (أبا زيد، ٢٠٠٩) بأن جودة الأداء تنطوي على بعدين يرتبطان ارتباط وثيق ببعضهما، حيث يشير البعد الأول إلى النظم والإجراءات والمعايير المحددة مسبقاً بمدى مطابقتها للمواصفات المحددة لها مما يسهل تحديد مواقع الخطأ بسهولة وتفاديه قبل تقديمها. أما البعد الثاني الإنساني أو السلوكي: ويشير إلى كيفية التفاعل فيما بين العاملين بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم مع المستفيدين من الخدمة.

حجم أداء العاملين:

ويقصد بها حجم العمل المنجز وقدرة العامل وإمكاناته على تحمل أعباء العمل وإدارة وقت إنجازه، بحيث لا يقل من قدراته وإمكاناته.

وقد أشارت كاملة (٢٠١٣) بأن يعبر عن مقدار الطاقة العقلية والنفسية والجسمية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية محددة، تعبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو الكمية خلال فترة زمنية محددة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

سرعة أداء العاملين:

يتحتم على المؤسسة استغلال الوقت بكل لحظاته بشكل امثل، إذ إن الوقت يعتبر من الموارد غير القابلة للتجديد أو التعويض، فهو رأس مال وليس دخل. (هلال، ١٩٩٩)

وتستمد سرعة الأداء من الإلتزام بالوقت أهميته من أهمية الوقت نفسه، كونه أحد الموارد الأساسية التي ينبغي استثمارها والاستفادة منها بأفضل الطرق، واستغلال كافة الإمكانيات والمواهب والقدرات الشخصية المتاحة للوصول إلى الأهداف المنشودة، نوجز أهمية إدارة الوقت في النقاط التالية.

دقة الأداء:

يتحكم على العاملين بإنجاز المعاملات المطلوبة منهم حسب المعايير والمواصفات المطلوبة، مع تجنب عدم الوقوع بالأخطاء. (هلال، ١٩٩٩)

وقد أشار العقيلي (٢٠١٧) إلى أن دقة الأداء هي المستوى الذي يتم فيه أداء الأعمال بالصورة التي تتفق مع توقعات وطموحات الإدارة مما يحقق الرضا والطمأنينة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لتقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيها.

طرق في تحسين الأداء:

أوجد العلماء والباحثين في مجال الإدارة طرقاً وأساليب لتحسين الأداء، إذ أن هانيز (١٩٩٨: ٢٧٥-٢٧٩) أشار إليها كما يلي:

تحسين الأداء الفردي: إن أكثر العناصر صعوبة في التغيير هو العامل، لذلك يمكن تحسين أدائه من خلال الوسائل التالية:

تشخيص نقاط القوة والضعف: إذ أنه لكل فرد نقاط قوة ونقاط ضعف، لذلك يجب إيجاد نقاط القوة لدى العامل والعمل تنميتها والاستفادة منها وإيجاد المواهب وتبنيها وعدم قتلها، وتعزيز نواحي الضعف لديه ومساعدته في التخلص منها.

التركيز على المرغوب: بمعنى إيجاد انسجام بين الأفراد العاملين وأعمالهم المكلفين بها، وهذا لا يعني تركهم بحريتهم في إهمال أعمالهم المطلوبة منهم بمجرد إنهم لا يرغبون بأدائها أو لا يحبونها، ولكن السماح لهم قدر الإمكان في أداء الأعمال التي يحبونها.

ربط الأهداف الشخصية: وذلك بإيجاد علاقة بين أهداف الفرد (العامل) واهتماماته الشخصية مع جهود ومخرجات العمل، تزيد من واقعية العمل ودافعية العامل لتحقيق التحسين المطلوب، لذلك يجب إن ترتبط جهود ومخرجات الأداء مع أهداف العامل.

تحسين الوظيفة: يعتبر محتوى الوظيفة وما يشتمل عليه من المهارات من الأمور الهامة، إذ أنه إذا كان محتوى الوظيفة منخفض الأداء ومهارات العامل عالية، فإن ذلك سوف يسهم في انخفاض مستوى الأداء العام، وهناك مجموعة الوسائل التي تحقق تحسين المستوى الوظيفي وكما يلي:(النهود، ٢٠١٦)

المهام الضرورية: وذلك من خلال دراسة المهام الوظيفية ومدى ضرورتها ومناسبتها، وبعد ذلك يتم اقتصرها إلى عناصر أساسية.

المهام الملائمة: العمل على تحديد الأفراد أو الجهة المناسبة لإجراء هذه الوظيفة، لذلك نرى بعض العاملين يعملون على أداء مهام في الوقت الذي لا يتوفر لديهم مهارات وصلاحيات؛ لذا يجب تحديد المهام وتوزيع المسؤوليات على حسب مهارات ومستويات العاملين حتى يتمكن كل موظف من تأدية مهمته على أكمل وجه.

تصميم الوظيفة: وذلك من خلال توسيع نطاق الوظيفة وإثرائها، وهناك مفهومان يتم تصميم الوظيفة من خلالهما، إذ يتم توسع النطاق من خلال تجميع المهام التي تتطلب نفس المستوى من المهارة، والهدف من ذلك زيادة الارتباط بين العامل مع ما هو مطلوب منه القيام به، أما بالنسبة لإثراء الوظيفة فيقصد به العمل على زيادة الحرية المعطاة للموظف داخل وظيفته وتمكينه بشكل أكبر.

التبادل المعرفي بين العاملين: ويقصد به جعل العاملين يتبادلون الأدوار أو التبادل بين الوظائف لفترة من الوقت، وذلك للتخلص من الملل الذي قد يصيبهم وزيادة الدافعية للعمل لديهم وتجديد حماسهم وشحن معنوياتهم باستمرار.

التكليف بمهام خاصة: يجب إعطاء العاملين الفرص بين كل فترة وأخرى للمشاركة في اللجان أو فرق الدراسة والمشاركة في حل المشكلات واتخاذ القرارات، مما يساعد في تحفيزهم والعمل بدافعية ونشاط أكثر.

تحسين الموقف: يمكن تحسين الأداء والوصول إلى الأداء المطلوب من خلال تحسين الموقف أو البيئة الذي بدوره يعطي فرصا أكبر بالتحسين المطلوب، إذ يمكن تحسينه من خلال الأمور التالية:(هانيز، ١٩٩٨).

تخطيط العمل: وذلك بإعادة النظر في الكيفية أو الطريقة التي تتم من خلالها التخطيط لمكان العمل، وذلك للقضاء على الهدر والوقت الضائع وتحسين انسيابية العمل.

الجدول: تغيير جدول العمل الذي يجب عليهم إنجازه في وقت محدد وذلك على حساب مصلحة العمل.

الإشراف: إعادة النظر في عملية الإشراف، وهل توجد مغالاة في ذلك، وهل هناك درجة من التناسق بين أسلوب الإشراف المتبع وبين مستوى الرشد الذي يتمتع به العامل، وإلى أي مدى تفوض السلطة للمرؤوسين.

ولتحقيق الأداء الفاعل في المؤسسة يذكر الغيث (١٩٩٠) بعض الأمور التي يجب مراعاتها والتقيدها بها لتحقيق الأداء الفاعل في المؤسسة وهي:

تحديد أهداف المؤسسة: من الضروري أن تقوم المؤسسة بتحديد أهدافها أولاً ثم تحقيقها، ويعتبر تحقيق الأهداف دليل واضح على فاعلية أداء المؤسسة والعاملين فيها.

تحديد قيم المؤسسة: إن معرفة القيم المتوافرة لدى المؤسسة وأخذها بعين الاعتبار كأساس لعمليتي التخطيط والتنفيذ والعمل على تحقيقها، يساعد المؤسسة على تحقيق فاعلية الأداء.

تعدد مكونات المؤسسة: ويقصد بمكونات المؤسسة المكونات الداخلية والمكونات الخارجية، إذ تحتوي المكونات الداخلية على إدارة المؤسسة وأفرادها في مختلف المستويات الإدارية، وتشتمل المكونات الخارجية على أعضاء المجتمع المحلي والمنظمات البيئية المحيطة بها، إذ تؤثر وتتأثر المؤسسة بهذه المكونات (الداخلية والخارجية) بها. وتستطيع المؤسسة تحسين أداء موظفيها من خلال تطبيق أنظمة معززة إيجابياً لزيادة الدافعية لديهم للعمل وإعداد برامج واضحة وتوفير برامج مساعدة تشمل حوافز مادية ومعنوية وعقد دورات تدريبية لهم.

وفي ضوء ما سبق يستنتج بأن الأداء في الأعمال بغض النظر عن الهدف الذي تم أنشاؤها لأجله والطريقة التي تعمل بها وسبب وجودها والبيئة التي تعمل فيها، يرتفع مستوى الأداء أو ينخفض في كيفية استغلالها للأدوات والتقنيات التكنولوجية الحديثة بحيث إن المؤسسة التي تواكب التكنولوجيا الحديثة تحظى في ميزة في أدائها وأداء العاملين فيها.

كما يرى الباحث إن الأداء الوظيفي للعاملين يتأثر بأسباب عدة سلباً أو إيجاباً ويؤثر ذلك في العملية الإنتاجية ومخرجات المؤسسة، ومن الأسباب التي تساهم في تحسين الأداء الحوافز سواء كانت مادية أو معنوية؛ فهي تعطي العامل دافعية تجاه عمله، خاصة إن كانت تتم بشكل مدروس وعادل بين العاملين.

العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وأداء العاملين :

لا شك أن أي منظمة تسعى إلى النجاح في تحقيق أهدافها، وهذا يحتاج إلى وضع خطط لا تعتمد بشكل مباشر على سلامة البرامج الملائمة للإنجاز فحسب، بل يعتمد أيضاً وبنفس الدرجة من الأهمية على مدى توافر الإدارة المناسبة، وعلى توافر المقومات الأساسية اللازمة لزيادة فاعلية الوسائل التكنولوجية والبرمجيات المعدة الأنشطة والبرامج التي تتولاها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في تقديم خدماتها للجمهور، وإن لأهمية الإدارة الإلكترونية والبرامج التي تلبى الاحتياجات أغراض تتمثل في تقديم الإدارة وفقاً للأهداف المرجوة منها، ومدى نجاحها في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية. وأن عدم محدودية دور ومفهوم الإدارة الإلكترونية واقتصارها على تغطية جوانب محددة ومجالات معينة دون غيرها، فقد أدى التطور العلمي الحديث إلى توسيع وتعميق رقعة الابتكار والاختراع للوسائل التكنولوجية وأدواتها المختلفة، فلم يعد الهدف من الإدارة الإلكترونية التأكد من أن النتائج تعبر عن أو تتفق مع الخطط الموضوعة فحسب، بل أصبح الهدف من الإدارة الإلكترونية أوسع وأعم وأشمل من ذلك بكثير وصولاً إلى أن يقوم المواطن بخدمة نفسه ذاتياً.

ومن خلال ما سبق يرى الباحث بأن العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وأداء العاملين تتجلى في النقاط الجوهرية الآتية:

تسهم الإدارة الإلكترونية في زيادة حجم العمل المنجز، وذلك كون أغلب الخدمات التي تقدمها المؤسسة تقدم للمستفيدين ذاتياً دون الاتصال المباشر بالعاملين في المنظمة وبذلك يتفرغ العاملون لإنجاز مهامهم بشكل أكبر.

تسهم الإدارة الإلكترونية في تقليل أعباء العمل وأعباء إنجاز المهام، وإنجازها بأسرع وقت ممكن وبالتالي تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العاملين.

تسهم الإدارة الإلكترونية في خفض التكاليف المادية "المالية" وبالتالي ترفع ممن مستوى الأداء الكلي للمنظمة.

تتطلب الإدارة الإلكترونية أن يكون العاملين ذوي كفاءة عالية في استخدام الحاسوب والشبكات والبرمجيات الخاصة بالعمل، وبالتالي تعزز الإدارة الإلكترونية من مهارات العاملين التكنولوجية.

تقليل عدد المستويات الإدارية والتي تسهم في تبسيط إجراءات العمل الإداري وتحد من الازدواجية، إذ أن تفويض السلطة والصلاحيات من شخص واحد إلى أشخاص آخرين يقترن بوجود ضوابط معينة يأتي على رأسها أن يكون هؤلاء الأشخاص على قدر جيد من ممارسة العمل وبما يسهم في تحقيق أهداف التنظيم بكفاءة وفاعلية

تعتمد الإدارة الإلكترونية على نظام معلومات مرنة يسهم في تسهيل عملية اتخاذ القرارات بسرعة كبيرة وبدقة عالية.

نظام الإدارة الإلكترونية يسهم في الابتعاد عن الإجراءات العقيدية أثناء التنفيذ التي من شأنها أن تساعد في إنجاز المهام المطلوبة بسهولة ويسر.

القدرة على متابعة الأنظمة والقوانين والتعليمات الصادرة من الجهات العليا بسرعة أكبر.

الدراسات السابقة

الدراسات العربية :

دراسة علوان (٢٠١٧) بعنوان:

مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين، تكونت عينة الدراسة من كافة أفراد مجتمع الدراسة (١٨٠) موظفاً، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لمجال المتطلبات القانونية تعزى لسنوات الخدمة، لصالح الذين سنوات خدمتهم أقل من ٥ سنوات، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة حول مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين تعزى للمتغيرات (الجنس، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، نوع المحكمة).

دراسة محمد (٢٠١٥) بعنوان:

واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية، وقد تم تصميم استبانة ومن ثم توزيعها على الطبقتين الإداريتين العليا والوسطى في الجامعة، تكونت عينة الدراسة من (١٢٢) مبحوثاً، وقد توصلت الدراسة إلى وجود إدراك لدى مجتمع الدراسة في الجامعة لمزايا الإدارة الإلكترونية مثل السرعة في إنجاز العمل، وتوفير الجهد والتكلفة، والتوافق مع مستجدات التكنولوجيا. كما أنهم على معرفة بالتطبيقات الإلكترونية المتوفرة في الجامعة مثل البريد الإلكتروني، مثل السرعة في إنجاز العمل، توفير الجهد والتكلفة، والتوافق مع مستجدات التكنولوجيا. كما أنهم على معرفة بالتطبيقات الإلكترونية المتوفرة في الجامعة مثل البريد الإلكتروني، إلا أن بعض العاملين لم لديهم معرفة بتواجد بعض التطبيقات مثل نظام الاجتماع عن بعد، برنامج التعليم الإلكتروني، نظام الشراء الإلكتروني.

دراسة الجوير (٢٠١٤) بعنوان:

مستوى فاعلية استخدام الحكومة الإلكترونية، ومستوى أداء العاملين في الإدارات الحكومية السعودية بمدينة عرعر من وجهة نظر العاملين

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى فاعلية استخدام الحكومة الإلكترونية، ومستوى أداء العاملين في الإدارات الحكومية السعودية بمدينة عرعر من وجهة نظر العاملين، تكونت عينة الدراسة من (٤٤١) موظفاً من مختلف الإدارات الحكومية السعودية في مدينة عرعر

وقد أظهرت النتائج أن المستوى العام لفاعلية الحكومة الالكترونية بأبعادها كان مرتفعاً، حيث جاء تسهيل العملية الإدارية في المرتبة الأولى، فيما حل تحسين الإدارة المقدمة للمواطنين ثانياً، وجاء مجال تنمية الموارد البشرية في المرتبة الأخيرة. كما أظهرت النتائج أن المستوى العام لأداء العاملين في الإدارات الحكومية السعودية بمدينة عرعر من وجهة نظر العاملين كان مرتفعاً، حيث جاء مجال كمية الأداء في المرتبة الأولى فيما حل مجال تكلفة الأداء في المرتبة الأخيرة. بالإضافة إلى أن النتائج أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إدراك المبحوثين لمستوى فاعلية الحكومة الالكترونية تعزى للمؤهل العلمي والتدريب المتخصص، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لعدد سنوات الخدمة وللمسمى الوظيفي ولعدد العاملين في القسم. وأخيراً أظهرت النتائج وجود أثر قوي ذو دلالة إحصائية لمستوى فاعلية الحكومة الالكترونية على أداء العاملين من وجهة نظر عينة الدراسة.

دراسة أبو عاشور والنمري (٢٠١٣) بعنوان:

مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة اليرموك، بلغت عينة الدراسة (٦٤٧) عضو هيئة تدريس وأداري في جامعة اليرموك، أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية كان بدرجة مرتفعة وجاء مجال التنفيذ الالكتروني في المرتبة الاولى وبدرجة مرتفعة، تلاه مجال التنظيم الالكتروني، وبدرجة مرتفعة في حين مجال الرقابة والتقويم الإلكتروني في المرتبة الاخيرة، وبدرجة متوسطة، وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق في وجهة نظر أضاء الهيئة الدراسية، الرتبة الاكاديمية أو الجنس أو الكلية على الأداة ككل، وفي جميع المجالات، وبينت النتائج عدم وجود فروق في وجهة نظر الإداريين حول مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية تعزى لاختلاف متغير الجنس. ووجود فروق بين حملة مؤهل الدبلوم فما دون وحملة مؤهل الدراسات العليا لصالح حملة الدراسات العليا في مجال التنفيذ الالكتروني.

دراسة كنان (٢٠١٠) بعنوان:

واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات السعودية، وعلاقتها بمستوى الفعالية التنظيمية من وجهة نظر القاعدة الأكاديميين

هدفت إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات السعودية، وعلاقتها بمستوى الفعالية التنظيمية من وجهة نظر القاعدة الأكاديميين، كما هدفت إلى المقارنة بين الجامعات الحكومية، والجامعات الخاصة في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية، تكونت عينة الدراسة من (٣٧٣) قائدا أكاديميا من أعضاء هيئة التدريس، واستخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي، وتم إعداد استبانة تكونت الإدارة الالكترونية، والآخر يقيس مستوى الفعالية التنظيمية في الجامعات السعودية. أظهرت نتائج الدراسة أن واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات السعودية الحكومية والخاصة، جاء بدرجة تقدير متوسطة، وان مستوى الفعالية التنظيمية جاء بمستوى متوسط، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود اختلاف دال إحصائياً في قوة العلاقة الارتباطية بين واقع تطبيق الإدارة الالكترونية، ومستوى الفعالية التنظيمية، يعزى لأثر نوع الجامعة.

دراسة بسيسو (٢٠١٠) بعنوان:

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين في وكالة الغوث الدولية - غزة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية الخاص بالمشروع، واستخدام الإقليمي من خلال الجوانب الإيجابية والسلبية لنظام الإدارة الإلكترونية الخاص بالمشروع، واستخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستنتاجي، إضافة إلى استخدام المنهج التطبيقي لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من قاعدة البيانات الخاصة بنظام الإدارة الإلكترونية، وأظهرت نتائج الدراسة: يزيد نظام الإدارة الإلكترونية من كفاءة عملية اتخاذ القرار في المشروع، ويؤدي تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية إلى خلق نظام رقابة إلكترونية دقيق ومحكم، مما يؤدي بدوره إلى زيادة حجم الإنتاج وإلى تحسين جودة الإنتاج. تطبيق النظام يؤدي إلى تقليص المصاريف الإدارية، وأيضا إلى خفض مصاريف الموارد البشرية، كما أن تطبيق النظام أدى إلى العدالة في توزيع العمل وتقييم الموظف.

الدراسات الأجنبية:

دراسة Saberian (٢٠١٧) بعنوان:

The effect of electronic human resources management on quality of service provided by human resources in the insurance industry (Case Study: Iran Insurance company in Tehran city)

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى الأبعاد الهامة لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتأثير هذه الأبعاد على جودة الخدمات التي تقدمها الموارد البشرية في شركة التأمين في مدينة طهران. حيث بعد مراجعة الأدب الإداري المتعلق بمتغيرات الدراسة تم بناء نموذج نظري لاستبانة الدراسة تكون من أبعاد الموارد البشرية الإلكترونية وأبعاد جودة الخدمات التي تقدمها الموارد البشرية، وزعت الاستبيانات على موظفي شركة التأمين الإيرانية في مدينة طهران وتم جمع البيانات من ٧٢ موظفا وتم تحليل الاستبيانات باستخدام حزمة المعادلة الهيكلية باعتماد برنامج (AMOS) موظفا وتم تحليل النتائج للنموذج المفاهيمي إلى أن إدارة الموارد البشرية لها تأثير مباشر وكبير على نوعية الخدمات المقدمة بواسطة إدارة الموارد البشرية كوظائف تنفيذية.

دراسة (Wang,2015) بعنوان:

Adoption of the Banks to Modern Internet Technology in the Provision of Services to Customers on the Process of Reducing Operational Costs.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان الأثر المترتب على تبني البنوك لتكنولوجيا الانترنت الحديثة في مجال تقديم الإدارة للعملاء على عملية تخفيض التكاليف التشغيلية. وتصف الدراسة نوعية المعلومات التي كانت متداولة بأنها وصفية إلى حد كبير ولذا لم تكن تساعد على الاستقراء والتحليل، وبينت كيف أن تكنولوجيا الانترنت الجديدة قام بتقديم المعلومات المتنوعة ب وفرة مما ساهم في بلورة صورة أوضح لدى مستخدمي الشبكة ، فأتاح للمجتمعات التفاعلية مصادر أخرى للمعلومات عن طريق عرف الدردشة والمدونات وغيرها إضافة لمعلومات السوق، مما يعزز دور المستخدم في التأثير والتأثر بهذه المعلومة

وقد توصل الباحث إلى نتيجة تشير إلى أن البنوك الكبيرة الحجم قد تمتع بميزة الاستفادة من هذا الابتكار الجديد، حيث حققت البنوك الكبيرة أسبقية على البنوك الصغيرة في تبني عملية تقديم الإدارة عبر الإنترنت، مما أدى بالنتيجة إلى تحقيقها المزيد من النمو والتوسع في عملياتها. كما تبين أن التفاعل بين مستخدمي شبكة الإنترنت عزز دور أسلوب كلام الفم المنطوق.

دراسة Carroll and Wager:(٢٠١٥) بعنوان:

Is there a relationship between information technology adoption and human resource management

واستهدفت الدراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتم تجميع البيانات عن طريق، (Nova Scotia) " بلغ عدد العاملين (١٠٠) عامل، وأظهرت النتائج أن أكثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في هذه المؤسسات هي وبرامج الجداول الإلكترونية، البريد الإلكتروني، أما (word) الإنترنت، وبرامج معالجة الكلمات هناك علاقة إيجابية بين، (Video conference) أقل التطبيقات استخداماً فكان الاجتماع عن بعد تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية، وذلك من خلال نظام التعويضات المستخدم وطرق تعيين واختيار العاملين . هناك علاقة إيجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وإعادة هيكلة الهيكل التنظيمي، هناك دور للموظفين في اتخاذ القرارات حول تكنولوجيا المعلومات المستخدمة.

دراسة (Furst,2015) بعنوان:

Explain the Reasons for the Expansion of U.S. Banks in the Provision of Services Via the Internet"

هدفت الدراسة إلى تفسير أسباب توسع البنوك الأمريكية في تقديم خدماتها عبر شبكة الإنترنت. كما حاولت الدراسة حصر البنوك الأمريكية التي تقدم خدماتها عبر الإنترنت، وتحديد نوعية الزبائن الذين يقبلون على التعامل بهذه الإدارة. البنكية المقدمة عبر الإنترنت مقارنة بالبنوك الصغيرة الحجم.

دراسة (Lazim and Azizan (2013) بدراسة بعنوان:

The influence of human resources management practices,and government's role in the organizational performance of small businesses in Malaysia"

هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي، وكذلك العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وإنتاجية العاملين المخرجات)، واختبار العلاقة بين إنتاجية العاملين والأداء التنظيمية، وأخيراً اختبار العلاقة بين الدعم الحكومي والأداء في المنظمات المبحوثة، وتشكل مجتمع الدراسة من المنظمات الصناعية الصغيرة الماليزية، أما عينة الدراسة فقد تم الحصول عليها من خلال عينة عشوائية ل (٢٦٥) منظمة صناعية صغيرة في ماليزيا، واستخدمت الدراسة عدداً من الأساليب الإحصائية منها: المتوسطات الحسابية والمعادلات الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وتحليل العوامل ومقياس الثبات كرونباخ الفا ومقياس التوزيع الطبيعي. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها: أن هناك علاقة إيجابية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية ومخرجات العاملين (الإنتاجية) في المنظمات الصناعية الصغيرة في ماليزيا. هناك علاقة ارتباط إيجابية بين مخرجات العاملين (الإنتاجية) والأداء التنظيمي في المؤسسات الصناعية الصغيرة في ماليزيا.

دراسة : khemthong وآخرون (٢٠١١) بعنوان :

"adoption of Internet and web technology for hotel marketing study of hotel in Thailand"

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر الخصائص: التنظيمية، والتكنولوجية، والبيئية في تبني الأنشطة التسويقية المبنية على الانترنت والشبكة الالكترونية في صناعة الإدارة الفندقية ، وذلك من خلال جمع بيانات عينة مكونة من (١٥٢) فندق في دولة تايلاند، إن تبني الأنشطة التسويقية المبنية على الانترنت والشبكة الالكترونية في صناعة الإدارة الفندقية تم تجميعها في مجموعتين : مجموعة من الفنادق التي تبنت الانترنت وتكنولوجيا المواقع الالكترونية مؤخرًا ، ومجموعة الفنادق التي تبنت الانترنت وتكنولوجيا المواقع الالكترونية مبكرا . وتشير نتائج هذه الدراسة إلى أن مجموعة الفنادق التايلندية التي تبنت الانترنت وتكنولوجيا المواقع الالكترونية مبكرا هي اكبر حجما ، ويبدو أنها اقدر على تبني الأنشطة التسويقية المبنية على الانترنت والشبكة الالكترونية من مجموعة الفنادق التي تبنت الانترنت وتكنولوجيا المواقع الالكترونية مؤخرًا.

دراسة (Seresht, 2009) بعنوان:

E-mangement : Barriers and challenges in Iran

هدفت الدراسة الكشف عن فاعلية تطبيق الإدارة الالكترونية ومعوقات تطبيقها في الجامعات الإيرانية، تم في هذه الدراسة استخدام الاستبانة، بالإضافة إلى المقابلة لجمع البيانات، تكونت عينة نتائج الدراسة (٢٣٩) عضو هيئة تدريس وإداري، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود معوقات إدارية تحد من تطبيق الإدارة الالكترونية تمثلت بعدم الوعي التكنولوجي، وافتقار الخبرة، وعدم الدافع والرغبة، بالإضافة إلى المعوقات الثقافية والتكنولوجية، كما أشار أفراد عينة الدراسة إلى فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية في اختصار الوقت والجهد، وأن فاعليتها تتحقق بدرجة أفضل في حال زوال معوقات تطبيقها.

دراسة (Mellivell,2007) بعنوان:

British University E- Management in Hong Kong Setting Higher Education in Hong Kong

هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات المغربية الموجودة في هونج كونج، والتي تتبع النمط الغربي في أداء أعمالها، ومدى فاعلية توظيف الإدارة الإلكترونية في تجويد ورفع مستوى العمل الإداري، تكونت عينة الدراسة من (١٣٦) عضو هيئة تدريس وموظفا وطالبا، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام أسلوب المقابلة المباشرة للتغيير عن تصوراتهم حول درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية وفاعلية توظيفها، أظهرت نتائج الدراسة أن الجامعات الغربية في هونج كونج تطبق الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة في جميع العمليات، ما عدا تحسين الإجراءات الداخلية الخاصة بتسجيل الطلبة، وبنظام الرواتب والترقيات لأعضاء هيئة التدريس والموظفين، فقد جاءت بدرجة متوسطة، وبينت النتائج أن فاعلية توظيف الإدارة الالكترونية في تجويد العمل الإداري جاء بدرجة متوسطة وذلك نتيجة لعدم التوظيف الكامل للإدارة الالكترونية في مجال العمل الإدارية الجامعي، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود ضعف في النشرات والمحاضرات الخاصة بتوعية المستخدمين، والتعريف بأهمية استخدام البرمجيات الإلكترونية التي تنتجها الجامعة في مجال التدريس، ومجال العمل الإداري.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من عدة نواحي يمكن إيجازها بما يأتي:

أن الدراسة الحالية تتناول موضوع الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، وما يميز الدراسة الحالية في أنها تبحث موضوع أداء العاملين من خلال أربعة أبعاد رئيسية وهامة وهي دقة الأداء سرعة الأداء جودة الأداء وهذا ما لم تتطرق له بشكل مستقل أي من الدراسات السابقة.

تتميز الدراسة الحالية من حيث مجتمع الدراسة المبحوث، حيث تم تطبيقها على المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، نظراً إلى أن المؤسسة العامة للضمان هي من المؤسسات الحكومية التي تتبنى نظام الإدارة الإلكترونية، وما يميز الدراسة في أنها دراسة عربية أردنية تخدم بنتائجها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

الفصل الثالث : منهجية الدراسة

المنهجية المستخدمة:

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي المسحي لملاءمته لطبيعة الدراسة وذلك باستخدام أداة لجمع البيانات من عينة الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في إقليم الشمال والمتمثل بمكاتب المؤسسة المتمثلة بـ (فرع ضمان إربد، فرع ضمان المفرق، فرع ضمان جرش، فرع ضمان عجلون) والبالغ عددهم الكلي (١٥٥) موظفاً وموظفة في مختلف المستويات الوظيفية، ونظراً بأن طبيعة استبانة الدراسة تستدعي بأن يكون المستجيبين هم من الموظفين الإداريين في مستويات الإدارة الدنيا والوسطى والعلية، فقد قام الباحث باختيار عينة الدراسة من (١٣٠) موظف وموظفة في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الاردن، تم استرجاع (١١٨) استبانة، وبعد مراجعتها تبين أن (٢٠) استبانة غير صالحة، ليصبح عدد أفراد عينة الدراسة (٩٨) مبحوثاً، تم اختيارهم من مجتمع الدراسة، جدول (٢) يوضح توزيع أفراد العينة حسب فروع المؤسسة، كما يبين عدد الاستبانات الموزعة والمستردة، والصالحة وغير الصالحة للتحليل الإحصائي.

الجدول (٢)

أسماء المديریات والمكاتب التابعة لوزارات الحكومة الأردنية وعدد الاستبانات الموزعة والمستردة والصالحة وغير الصالحة للتحليل الإحصائي

الرقم	الفرع	الموزعة	المستردة	صالحة	غير صالحة
١	فرع ضمان اربد	٧١	٦٦	٥٨	٨
٢	فرع ضمان المفرق	٢٨	٢٦	٢٣	٣
٣	فرع ضمان جرش	١٧	١٣	٩	٤
٤	فرع ضمان عجلون	١٤	١٣	٨	٥
	المجموع	١٣٠	١١٨	٩٨	٢٠

أما حول توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية الجدول (٣) يبين ذلك:

جدول رقم (٣)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	54	55.1
	أنثى	44	44.9
	المجموع	98	100
الفئة العمرية	أقل من ٣٠ سنة	22	22.4
	٣٠- أقل من ٤٠ سنة	56	57.1
	٤٠- أقل من ٥٠ سنة	13	13.3
	٥٠ سنة فأكثر	7	7.1
	المجموع	98	100
المستوى التعليمي	دبلوم كلية مجتمع	8	8.2
	بكالوريوس	64	65.3
	ماجستير	20	20.4
	دكتوراه	6	6.1
	المجموع	98	100
عدد سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	31	31.6
	٥ سنوات الى ١٠ سنوات	10	10.2
	١٠ سنوات الى ١٥ سنة	28	28.6
	١٦ سنة فأكثر	29	29.6
	المجموع	98	100.0

يظهر من الجدول رقم (٣) ما يلي:

بلغ عدد الذكور في العينة (٥٤) بنسبة مئوية (٥٥.١%)، بينما بلغ عدد الإناث (٤٤) بنسبة مئوية (٤٤.٩%).

بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير العمر (٥٧.١%) للفئة العمرية (٣٠-اقل من ٤٠ سنة) وبينما بلغت أدنى نسبة مئوية للفئة العمرية (٥٠ سنة فأكثر) بنسبة مئوية (٧.١%).

بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي (٦٥.٣%) للمستوى التعليمي (بكالوريوس)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (٦.١%) للمستوى التعليمي (دكتوراه).

بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي (٦٥.٣%) للمستوى التعليمي (بكالوريوس)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (٦.١%) للمستوى التعليمي (دكتوراه).

بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة (٣١.٦%) للعدد سنوات الخبرة (أقل من ٥ سنوات)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (١٠.٢%) للعدد سنوات الخبرة (٥ سنوات الى ١٠ سنوات).

وحدة المعاينة:

تتضمن وحدة المعاينة أفراد العينة الذين تم توزيع الاستبيانات وقد اشتملت وحدة المعاينة على الموظفين العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في محافظات إربد، المفرق، عجلون، جرش والذين يشغلون الوظائف الإدارية.

أداة الدراسة:

تمت صياغة أداة الدراسة (الاستبانة) بالشكل الذي يمكن الباحث من دراسة متغيرات الدراسة بالشكل الصحيح وتم تحكيم أداة الدراسة من قبل مجموعة من الأساتذة الأكاديميين والمهنيين المختصين في مجال إدارة الأعمال للتحقق من مصداقيتها، حيث تم توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة بغرض استطلاع آرائهم حول أثر الثقافة التنظيمية وانعكاساتها على أداء العاملين.

تم إعداد أداة الدراسة بحيث يقوم المستجيب بوضع إشارة (√) أمام كل فقرة من الفقرات الخاصة بالمحور، إذ يوجد مقابل كل فقرة أعمدة تعكس خمسة مستويات للإجابة أو للموافقة من عدمه، ويمثل كل مستوى وزناً معيناً تصاعدياً يتدرج من (١) إلى (٥) وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، مع العلم أن جميع البنود كانت إيجابية في الاستبانة، ويبين الجدول رقم (٤) الآتي يبين مجالات الإجابة وأوزانها:

جدول رقم (٤)

مجالات الإجابة وأوزانها

القيمة المعطاة للبند أو الأوزان	الإجابات بدرجة الموافقة
٥	موافق بشدة
٤	موافق
٣	موافق بدرجة متوسطة
٢	غير موافق
١	غير موافق بشدة

كما وتم إجراء الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة للتأكد من أن أداة الدراسة التي تم استخدامها لديها القدرة على قياس ما ينبغي قياسه، كما تهدف إلى التعرف على درجة مصداقية إجابات العينة ومن الاختبارات التي تم استخدامها في هذه الدراسة الآتي:

اختبار صدق الأداة:

تم التأكد من أن العبارات التي تحتويها أداة الدراسة يمكن أن تؤدي إلى جمع البيانات بدقة ومصداقية، حيث قام الباحث بعرضها على مجموعة من المحكمين من الأساتذة الأكاديميين في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة (انظر الملحق رقم ٢) وذلك بهدف التأكد من مدى وضوح العبارات المستخدمة وسهولتها، وشمولها وقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة، ومدى ملائمتها للمجال الذي تنتمي له، وقد تم الأخذ بالملاحظات والآراء التي أبداهها المحكمون وخصوصاً الملاحظات التي اجتمعت الآراء عليها.

ثبات أداة الدراسة:

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة ومدى صلاحيتها عند إعادة الدراسة مرة أخرى باستخدام أداة الدراسة نفسها على الأفراد أنفسهم في ظل ظرف وأحد ولاختبار ثبات الاستبانة وإمكانية الاعتماد عليها في اختبار الفرضيات وتحقيق أهداف الدراسة، فقد تم استخدام مقياس الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لقياس درجة المصدقية لإجابات مجتمع الدراسة على أسئلة الاستبانة.

ومن الجدير بالذكر أن قياس الثبات بواسطة معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) هي الطريقة الاحصائية الأكثر شيوعاً في الدراسات البحثية.

ويمكن تفسير ألفا على أنها معامل الثبات الداخلي بين الإجابات ولذا فإن قيمتها تتراوح بين (٠-١) وأن القيمة المقبولة إحصائياً لهذا المقياس هي ٧٠% فأكثر (Sekaran, 2003: 84).

وقد أظهرت نتائج احتساب هذا المعامل أن ثبات الفقرات كان مقبولاً وبدرجة عالية، مما يؤكد إمكانية الاعتماد على الاستبانة في اختبار الفرضيات، كما يوضح ذلك الجدول التالي:

جدول رقم (5)

معاملات الثبات (كرونباخ ألفا) لجميع مقاييس الدراسة

المجال	البُعد	معامل الثبات (كرونباخ ألفا)
الإدارة الإلكترونية	التخطيط الإلكتروني	0.96
	التنظيم الإلكتروني	0.94
	التنفيذ الإلكتروني	0.95
	الرقابة الإلكترونية	0.94
	الإدارة الإلكترونية ككل	0.98
أداء العاملين	سرعة الأداء	0.90
	جودة الأداء	0.83
	دقة الأداء	0.91
	حجم الأداء	0.93
	أداء العاملين ككل	0.96
الأداة ككل		0.95

يتبين من الجدول رقم (5) أعلاه أن قيمة معامل كرونباخ (ألفا) لإجابات مجتمع الدراسة على فقرات الاستبانة لكل محور على حده، والخاص بكل فرضيات الدراسة، كان أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل ألفا وهو (70%)، كما أن قيمة المعامل أيضا لجميع فقرات الاستبانة كان أكبر من (60%)، ويدل ذلك على وجود درجة مقبولة من المصدقية في الإجابات، وأن هناك اتساق داخلي أيضا بين فقرات الاستبانة، لذا فقد اعتمدت هذه الاستبانة كمصدر أولي لبيانات الدراسة، وأن هناك اتساق داخلي أيضا بين فقرات الاستبانة، وبالتالي فإنه يمكن تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

أساليب تحليل البيانات بطريقة المعالجات الإحصائية :

نظراً لأن الأسلوب الملائم في التحليل يعتمد بشكل رئيس على نوع البيانات المراد تحليلها، فقد تم الاعتماد على عدد من الأساليب الإحصائية وباستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package for Social Sciences، وذلك من أجل توظيف البيانات التي تم الحصول عليها لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، وفي ضوء طبيعة متغيرات الدراسة وأساليب القياس وأغراض التحليل فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

اختبار درجة المصدقية والثبات لبيانات أداة الدراسة: والتي تم توضيحها عند الحديث عن أداة الدراسة. مقاييس النزعة المركزية: إن مقاييس النزعة المركزية هي عبارة عن قيم تنزع إلى مركز معين، أي أنها تتجه نحو قيمة معينة تقع في المركز أو تقترب منه، وذلك حسب المقياس المدروس، لتعطي دلالة معينة عن مجتمع ما، من خلال بيانات العينة المحسوبة منه (باسم، ٢٠٠٣: ٤٦). وقد تم استخدام الوسط الحسابي ونسبته كأحد هذه المقاييس:

الوسط الحسابي: تم استخدام الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة على الاستبانة لاختبار فرضيات الدراسة، وتم الاعتماد على وسط افتراضي قيمته ٣ وفقاً لمقياس لكرت الخماسي، والذي يعادل ما نسبته ٦٠% $(\frac{3=0}{0+4+3+2+1})$ ، إذ تقارن الأوساط الحسابية لكل فقرة مع هذا الوسط من أجل قبول أو رفض الفرضية.

مقاييس التشتت: تبين مقاييس التشتت مدى انتشار البيانات الإحصائية بشكل كمي، أي مدى ابتعادها عن المركز، إذ تقيس انحرافات أو اختلاف المفردات عن أحد المستويات أو المعايير الذي هو عادة أحد المتوسطات، هذا وقد تم استخدام أهم هذه المقاييس وهي:

الانحراف المعياري: ويسمى في بعض الأحيان بالانحراف القياسي، ويعبر عن مقدار تشتت القيم عن وسطها الحسابي مقاساً بوحدة المتغير نفسه، ويعتبر من أهم مقاييس التشتت ويقف في مقدمتها عند التطبيق.

النسب المئوية: يستخدم هذا المقياس لتلخيص البيانات المتعلقة بالخصائص الديموغرافية للمستجيبين، فضلاً عن استخدامه للتعبير عن نسبة الوسط الحسابي لإجاباتهم والتي يطلق عليها نسبة التأثير وذلك وفقاً للمعادلة التالية: نسبة التأثير = الوسط الحسابي/أعلى وزن نسبي.

معادلة (Z): للتحقق من الفروق في معاملات الارتباط بين الإدارة الإلكترونية وأداء العاملين تبعاً لمتغيرات الديموغرافية (الاجتماعي، والفئة العمرية، والمستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة).

الفصل الرابع : عرض النتائج

تضمن هذا الفصل عرض وتحليل للبيانات التي جمعها الباحث من خلال استبانة الدراسة التي تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة من الموظفين في مؤسسة الضمان الاجتماعي، حيث تم تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المتعلقة بكل محور من المحاور المتعلقة بكل من هذه المحاور.

تحليل البيانات:

بهدف تحليل نتائج إجابات أفراد مجتمع الدراسة فقد تم تصنيف الأوساط الحسابية لمجتمع الدراسة باحتساب المتوسط المرجح من خلال حساب طول الفترة وهي $4/5 = 0.8$ ، حيث ϵ تمثل عدد المسافات، وتمثل (5) عدد الاختبارات وبالتالي يصبح التوزيع كما هو في الجدول التالية:

الجدول (٦)

الأوساط المرجحة لإجابات مجتمع الدراسة

المستوى	المتوسط المرجح
موافق بشدة	١.٧٩-١
موافق	٢.٥٩-١.٨
موافق بدرجة متوسطة	٣.٣٩-٢.٦
غير موافق	٤.١٩-٣.٤
غير موافق بشدة	٥-٤.٢

كانت نتائج إجابات أفراد مجتمع الدراسة على المحاور التي تناولتها الاستبانة، بناءً على تحليل تلك الإجابات، كما يلي:

تحليل آراء أفراد العينة المتعلقة بالمتغير المستقل (الادارة الالكترونية) :

تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات أبعاد مجال "الادارة الالكترونية"، حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (٧).

الجدول رقم (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على مستوى الادارة الالكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	بُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة تقييم
١	١	التخطيط الالكتروني	3.61	0.87	متوسطة
٢	٤	الرقابة الالكترونية	3.50	0.67	متوسطة
٣	٣	التنفيذ الالكتروني	3.48	0.72	متوسطة
٤	٢	التنظيم الالكتروني	3.45	0.84	متوسطة
		مجال الادارة الالكترونية ككل	3.51	0.74	متوسطة

أظهرت النتائج المبينة في الجدول رقم (٧) أن الدرجة الكلية لمستوى "الإدارة الإلكترونية" الإدارة الإلكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي جاءت بدرجة تقييم متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (٣.٥١) وبانحراف معياري بلغ (٠.٧٤) وبنسبة مئوية بلغت (٧٠.٢%) وبدرجة تقييم كلية متوسطة، وأن المتوسطات الحسابية حيث تراوح مستوى تقييم أبعاد محور الإدارة الإلكترونية ما بين (3.61) و(3.45) بدرجة تقييم متوسطة لجميع أبعاد المجال، حيث جاء في المرتبة الأولى بُعد " التخطيط الالكتروني" بمتوسط حسابي بلغ (3.61) وبانحراف معياري بلغ (٠.٨٧)، تلاه في المرتبة الثانية بُعد "الرقابة الالكترونية" بمتوسط حسابي بلغ (3.50) وبانحراف معياري بلغ (٠.٦٧)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد "التنفيذ الالكتروني" بمتوسط حسابي بلغ (3.48) وبانحراف معياري بلغ (٠.٧٢)، وأخيراً جاء في المرتبة الرابعة بُعد " التنظيم الالكتروني" بمتوسط حسابي بلغ (3.45)، وبانحراف معياري بلغ (٠.٨٤).

ولكي يتضح مستوى الادارة الالكترونية في مؤسسة الضمان الاجتماعي بشكل مفصل فقد قام الباحث باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات كل بُعد من أبعاد مجال الادارة الالكترونية كلاً على حدا، حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجداول الموجودة في الجزء التالي:

التخطيط الإلكتروني:

الجدول رقم (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمستوى التخطيط الإلكتروني في مؤسسة الضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة تقييم
١	٦	ساعد التخطيط الإلكتروني في خفض النفقات الإدارية	3.76	0.87	مرتفعة
٢	٢	أسهم التخطيط الإلكتروني في التخفيف من الأعباء الإدارية	3.63	0.99	متوسطة
٢	٧	أسهم التخطيط الإلكتروني في تطوير النظام المؤسسي	3.63	0.90	متوسطة
٤	١	أسهم التخطيط الإلكتروني في رفع مستوى التخطيط الاستراتيجي	3.61	0.97	متوسطة
٤	٤	ساعد التخطيط الإلكتروني في الحد من المشكلات الإدارية	3.61	0.93	متوسطة
٤	٥	أسهم التخطيط الإلكتروني في وضع خطط توظيف الموارد البشرية بشكل أفضل	3.61	1.05	متوسطة
٧	٣	أدى تبني الإدارة الإلكترونية إلى تطبيق مفهوم التخطيط المتكامل	3.43	0.99	متوسطة
		بَعْد "التخطيط الإلكتروني" ككل	3.61	0.87	متوسطة

أظهرت النتائج المبينة في الجدول رقم (٨) أن الدرجة الكلية لبعْد التخطيط الإلكتروني جاءت بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (٣.٦١) وانحراف معياري بلغ (٠.٨٧) وأن المتوسطات الحسابية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات التي تعكس مستوى التخطيط الإلكتروني في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تراوحت بين (3.43-3.76)، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (6) التي تنص: "ساعد التخطيط الإلكتروني في خفض النفقات الإدارية" بمتوسط حسابي (3.76) وانحراف معياري بلغ (٠.٨٧)، وبدرجة تقييم مرتفعة، في حين جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) التي تنص: "أدى تبني الإدارة الإلكترونية إلى تطبيق مفهوم التخطيط المتكامل" بمتوسط حسابي (3.43) وانحراف معياري بلغ (٠.٩٩) وبدرجة تقييم متوسطة.

التنظيم الإلكتروني:

الجدول رقم (٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمستوى التنظيم الإلكتروني في مؤسسة الضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة تقييم
١	٦	أسهم التنظيم الإلكتروني في تسهيل عملية دفع الاشتراكات الشهرية من قبل المستفيدين	3.59	0.91	متوسطة
٢	٥	عمل التنظيم الإلكتروني على تسهيل عملية التوجيه لمختلف المستويات الإدارية	3.55	0.95	متوسطة
٣	٧	أسهم التنظيم الإلكتروني في التخفيف من الأعباء على الموظفين في المؤسسة	3.51	0.96	متوسطة
٤	١	أسهم التنظيم الإلكتروني في إيجاد بيئة تنظيمية تتسم بسرعة الإجراءات	3.49	0.93	متوسطة
٥	٢	أسهم التنظيم الإلكتروني في تبسيط إجراءات التواصل مع المستفيدين من خدمات المؤسسة	3.41	1.01	متوسطة
٥	٣	ساعد التنظيم الإلكتروني في حصول المستفيدين على المعلومات بكل سهولة	3.41	1.01	متوسطة
		بعُد "التنظيم الإلكتروني" ككل	3.45	0.84	متوسطة

أظهرت النتائج المبينة في الجدول رقم (٩) أن الدرجة الكلية لمجال "التنظيم الإلكتروني" جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي بلغ (٣.٤٥) وانحراف معياري بلغ (٠.٨٤)، وأن المتوسطات الحسابية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات التي تعكس مستوى التنظيم الإلكتروني في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تراوحت بين (3.22- 3.59) بدرجة تقييم متوسطة لجميع فقرات البُعد، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (6) والتي تنص: "أسهم التنظيم الإلكتروني في تسهيل عملية دفع الاشتراكات الشهرية من قبل المستفيدين" بمتوسط حسابي بلغ (3.59) وانحراف معياري بلغ (٠.٩١)، بينما جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (٤) والتي تنص: "أسهم التنظيم الإلكتروني في زيادة فاعلية قسم شؤون الموظفين" بمتوسط حسابي بلغ (3.22) وانحراف معياري بلغ (١.٠٤).

التنفيذ الإلكتروني:

الجدول رقم (١٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمستوى التنفيذ الإلكتروني في مؤسسة الضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة تقييم
١	٢	أدى التنفيذ الإلكتروني إلى المرونة في تقديم الخدمات	3.57	0.84	متوسطة
٢	١	وفر التنفيذ الإلكتروني السرعة في إنجاز المعاملات	3.55	0.91	متوسطة
٣	٤	أسهم التنفيذ الإلكتروني في تسهيل توزيع الوظائف بين العاملين في المؤسسة	3.53	0.79	متوسطة
٤	٣	عمل التنفيذ الإلكتروني على تنفيذ الخطط الإدارية بسهولة	3.49	0.79	متوسطة
٥	٥	عمل التنفيذ الإلكتروني على تقديم المعلومات للمستخدمين بشكل سريع	3.45	0.79	متوسطة
٦	٦	أسهم التنفيذ الإلكتروني في التخلص من البيروقراطية في إنجاز المعاملات	3.37	0.83	متوسطة
٦	٧	أسهم التنفيذ الإلكتروني في تبسيط الإجراءات الإدارية	3.37	0.78	متوسطة
		بُعد "التنفيذ الإلكتروني" ككل	3.48	0.72	متوسطة

أظهرت النتائج المبينة في الجدول رقم (١٠) أن الدرجة الكلية لمجال "التنفيذ الإلكتروني" قد جاء بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (٣.٤٨) وانحراف معياري بلغ (٠.٧٢) المتوسطات الحسابية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات التي تعكس مستوى التنفيذ الإلكتروني في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تراوحت بين (3.37-3.57) بدرجة تقييم متوسطة لجميع فقرات البُعد، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (2) والتي تنص: "أدى التنفيذ الإلكتروني إلى المرونة في تقديم الخدمات" بمتوسط حسابي (3.57) وانحراف معياري بلغ (٠.٨٤)، في حين جاء في المرتبة الأخيرة الفقرتين رقم (٧)(٦) والتي تنص على: "أسهم التنفيذ الإلكتروني في تبسيط الإجراءات الإدارية،" "أسهم التنفيذ الإلكتروني في التخلص من البيروقراطية في إنجاز المعاملات" بمتوسط حسابي (3.37) وانحراف معياري بلغ (٠.٧٨) وبدرجة تقييم متوسطة.

الرقابة الالكترونية:

الجدول رقم (١١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمستوى الرقابة الالكترونية في مؤسسة العامة للضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة تقييم
١	١	أسهمت الرقابة الإلكترونية في توفير المتابعة لكافة المستويات الإدارية	3.59	0.76	متوسطة
٢	٣	ساعدت الرقابة الإلكترونية في توفير التقارير البيانات الإحصائية للإدارة العليا	3.55	0.71	متوسطة
٣	٢	رسخت الرقابة الإلكترونية مبدأ الرقابة الذاتية على المهام الإدارية	3.49	0.74	متوسطة
٤	٥	ساعدت الرقابة الإلكترونية على اكتشاف مواطن القصور في العمل الإداري	3.47	0.76	متوسطة
٥	٦	ساعدت الرقابة الإلكترونية في تطبيق نظام التدقيق المالي الإلكتروني	3.45	0.68	متوسطة
٦	٤	أسهمت الرقابة الإلكترونية في تطوير نظام رقابي إلكتروني وفقاً للوائح والتعليمات	3.43	0.76	متوسطة
		بعُد "الرقابة الالكترونية" ككل	3.50	0.67	متوسطة

أظهرت النتائج المبينة في الجدول رقم (١١) أن الدرجة الكلية لمجال "الرقابة الإلكترونية" جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (٣.٥٠) وانحراف معياري بلغ (٠.٦٧) وأن المتوسطات الحسابية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات التي تعكس مستوى الرقابة الالكترونية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي قد تراوحت ما بين (3.43- 3.59) وبدرجة تقييم متوسطة لجميع الفقرات، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (1) التي تنص: " أسهمت الرقابة الإلكترونية في توفير المتابعة لكافة المستويات الإدارية " بمتوسط حسابي (3.59) وانحراف معياري بلغ (٠.٧٦)، بينما جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (٤) والتي تنص: "أسهمت الرقابة الإلكترونية في تطوير نظام رقابي إلكتروني وفقاً للوائح والتعليمات" بمتوسط حسابي (3.43)، وانحراف معياري بلغ (٠.٧٦).

النتائج المتعلقة بأبعاد مجال أداء العاملين :

قد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد العينة المدروسة على الفقرات أبعاد مجال "أداء العاملين"، حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (١٢).

الجدول رقم (١٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على مستوى أداء العاملين في مؤسسة العامة لضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	بُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة تقييم
١	١	سرعة الأداء	3.57	0.71	متوسطة
٢	٢	جودة الأداء	3.23	0.74	متوسطة
٣	٣	دقة الأداء	2.98	0.85	متوسطة
٤	٤	حجم الأداء	2.94	0.87	متوسطة
		مجال أداء العاملين ككل	3.18	0.73	متوسطة

أظهرت النتائج المبينة في الجدول رقم (١٢) المتعلقة بمجال أداء العاملين في المؤسسة العامة لضمان الاجتماعي أنه جاء بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (٣.١٨) وبانحراف معياري بلغ (٠.٧٣) وأن المتوسطات الحسابية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرة التي تعكس مستوى أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي تراوحت بين (2.94 3.57-) بدرجة تقييم متوسطة لجميع أبعاد المجال، حيث جاء في المرتبة الأولى بُعد "سرعة الأداء" بمتوسط حسابي (3.57) وبانحراف معياري بلغ (٠.٧١)، وفي المرتبة الثانية جاء بُعد "جودة الأداء" بمتوسط حسابي (3.23) وبانحراف معياري بلغ (٠.٧٤)، وبالمرتبة الثالثة جاء بُعد "دقة الأداء" بمتوسط حسابي (2.98) وبانحراف معياري بلغ (٠.٨٥)، وجاء في المرتبة الرابعة أداء العاملين والأخيرة بُعد "حجم الأداء" بمتوسط حسابي (2.94) وبانحراف معياري بلغ (٠.٧٣).

ولكي يتضح مستوى أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي بشكل مفصل فقد قام الباحث باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات كل بُعد من أبعاد مجال أداء العاملين كلاً على حدا، حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجداول الموجودة في الجزء التالي.

الجدول رقم (١٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمستوى سرعة الأداء في مؤسسة الضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة تقييم
١	٤	أقوم بإنجاز مهام العمل حسب أولوياتها	3.65	0.87	متوسطة
٢	١	أقوم بإنجاز الواجبات المطلوبة مني في مواعيدها المحددة	3.57	0.79	متوسطة
٣	٢	تصميم الهيكل التنظيمي يعمل على الاستجابة بسرعة لإنجاز العمل	3.53	0.81	متوسطة
٤	٣	تحدد الأوقات المناسبة للعمل بما ينسجم مع سرعة إنجاز الأعمال	3.51	0.76	متوسطة
		بَعْد "سرعة الأداء" ككل	3.57	0.71	متوسطة

أظهرت النتائج المبينة في الجدول رقم (١٣) أن المتوسطات الحسابية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات التي تعكس مستوى سرعة الأداء في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، بدرجة تقييم متوسطة للجميع فقرات البعد، تراوحت بين (3.51-3.65)، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (4) والتي تنص على: أقوم بإنجاز مهام العمل حسب أولوياتها " بمتوسط حسابي (3.65)، في حين جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) والتي تنص على: " تحدد الأوقات المناسبة للعمل بما ينسجم مع سرعة إنجاز الأعمال " بمتوسط حسابي (3.51)، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (3.57) بدرجة تقييم متوسطة.

الجدول (١٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمستوى جودة الأداء في مؤسسة العامة لضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة تقييم
١	٢	يتم إنجاز الواجبات وفقاً للإجراءات الموضوعية	3.65	0.87	متوسطة
٢	١	تُعد العلاقة بين العاملين والمراجعين متميزة	3.57	0.84	متوسطة
٣	٤	عدد الشكاوي حول أداء العاملين قليلة	2.86	0.95	متوسطة
٤	٣	تقوم المؤسسة بمتابعة جودة الأداء	2.84	0.94	متوسطة
		بُعد "جودة الأداء" ككل	3.23	0.74	متوسطة

أظهرت النتائج المبينة في الجدول رقم (١٤) أن المتوسطات الحسابية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات التي تعكس مستوى جودة الأداء في المؤسسة العامة لضمان الاجتماعي، بدرجة تقييم متوسطة لجميع فقرات البعد، قد تراوحت بين (2.84-3.65)، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (2) والتي تنص على: يتم إنجاز الواجبات وفقاً للإجراءات الموضوعية " بمتوسط حسابي (3.65)، في حين جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) والتي تنص على: " تقوم المؤسسة بمتابعة جودة الأداء " بمتوسط حسابي (2.84)، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (3.23) بدرجة تقييم متوسطة.

الجدول (١٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمستوى دقة الأداء في مؤسسة العامة لضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة تقييم
١	٣	يتميز الأداء بالحد الأدنى من الأخطاء	3.08	0.93	متوسطة
١	٤	لدي القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن القيام بأداء عملي	3.08	0.88	متوسطة
٣	٢	تتسم إجراءات العمل بالمرونة و البعد عن الروتين	3.02	0.92	متوسطة
٤	١	أتقيد بأنظمة العمل لإنجاز مهام	2.76	1.12	متوسطة
		بُعد "دقة الأداء" ككل	2.98	0.85	متوسطة

أظهرت النتائج المبينة في الجدول رقم (١٥) أن المتوسطات الحسابية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات التي تعكس مستوى دقة الأداء في المؤسسة العامة لضمان الاجتماعي، بدرجة تقييم متوسطة للجميع فقرات البعد، تراوحت بين (3.08-2.76)، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرتين رقم (3)(٤) والتي تنص على: يتميز الأداء بالحد الأدنى من الأخطاء"، " لدي القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن القيام بأداء عملي " بمتوسط حسابي (3.08)، في حين جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (1) والتي تنص على: " أتقيد بأنظمة العمل لإنجاز مهام" بمتوسط حسابي (2.76)، وبلغ المتوسط الحسابي للبُعد ككل (2.98) بدرجة تقييم متوسطة.

الجدول رقم (١٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بمستوى حجم الأداء في مؤسسة العامة لضمان الاجتماعي مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة تقييم
١	١	يتم التخطيط للعمل قبل أدائه	3.04	0.95	متوسطة
٢	٣	يتم إنجاز العمل وفقاً لما خطط له	3.02	0.87	متوسطة
٣	٢	يتناسب حجم العمل الموكل إلي مع قدراتي	2.88	0.90	متوسطة
٤	٤	يعمل المسئولين على إدخال التكنولوجيا لزيادة حجم العمل المنجز	2.84	1.12	متوسطة
		بَعْد "حجم الأداء" ككل	2.94	0.87	متوسطة

أظهرت النتائج المبينة في الجدول رقم (١٦) أن المتوسطات الحسابية لموافقة أفراد عينة الدراسة على الفقرات التي تعكس مستوى حجم الأداء في المؤسسة العامة لضمان الاجتماعي، بدرجة تقييم متوسطة لجميع فقرات البعد، تراوحت بين (2.84-3.04)، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (١) والتي تنص على: يتم التخطيط للعمل قبل أدائه " بمتوسط حسابي (3.04)، في حين جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (4) والتي تنص على: " يعمل المسئولين على إدخال التكنولوجيا لزيادة حجم العمل المنجز " بمتوسط حسابي (2.84)، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد ككل (2.94) بدرجة تقييم متوسطة.

اختبار فرضيات الدراسة :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التنفيذ الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية) في أداء العاملين في المؤسسة العامة لضمان الاجتماعي.

وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات العدمية الفرعية الآتية:

H0₁₋₁ الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية في مجال (التخطيط الإلكتروني) في أداء العاملين في المؤسسة العامة لضمان الاجتماعي.

H0₁₋₂ الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية في مجال (التنظيم الإلكتروني) في أداء العاملين في المؤسسة العامة لضمان الاجتماعي.

H0₁₋₃ الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية في مجال (التنفيذ الإلكتروني) في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

H0₁₋₄ الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية في مجال (الرقابة الإلكترونية) في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

الجدول (١٧) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) لأثر إدارة الاللكترونية التي تقدمها المؤسسة للضمان الاجتماعي على أداء العاملين.

المتغير المستقل	β	T	الدلالة الإحصائية	الارتباط (R)	القوة التفسيرية (R^2)	F	الدلالة الإحصائية
التخطيط الإلكتروني	0.44	2.96	0.00	0.87	0.76	73.79	0.00
التنظيم الإلكتروني	0.63	5.65	0.00				
التنفيذ الإلكتروني	0.39	3.36	0.00				
الرقابة الإلكترونية	0.60	4.92	0.00				

*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يوضح الجدول رقم (١٧) ما يلي:

النتائج المتعلقة بالنتائج الفرضية الرئيسة الأولى: أن قيمة معامل الارتباط الإجمالي (R)، والذي يمثل نسبة ارتباط أبعاد المتغير المستقل مجتمعة مع المتغير التابع قد بلغت (0.87)، وهو الأمر الذي يعني وجود علاقة طردية قوية بين إدارة الاللكترونية التي تقدمها المؤسسة للضمان الاجتماعي على أداء العاملين، ويتبن من الجدول رقم (١٢-٥) كذلك أن إدارة الاللكترونية يفسر ما نسبته (76%) من التباين الحاصل في متغير أداء العاملين، وهو الأمر الذي دل عليه قيمة (R-square) التي بلغت (0.76)، ونظراً لأن قيمة (F) تساوي (73.79)، ومستوى دلالتها الإحصائية كانت (0.00) فإنه يمكن القول بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الاللكترونية على أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، وبالتالي تُرفض الفرضية الفرعية الأولى، لتُصبح " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التنفيذ الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية) في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي."

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) للتخطيط الإلكتروني على أداء العاملين، حيث بلغت قيم (T، β) (٢.٩٦، ٠.٤٤) وهي قيم دالة إحصائياً.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) للتنظيم الإلكتروني على أداء العاملين حيث بلغت قيم (T، β) (-٠.٦٣، -٠.٦٥) وهي قيم دالة.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) للتنفيذ الإلكتروني على (٠.٣٩ ، ٣.٣٦) وهي قيم دالة إحصائياً. أداء العاملين ، حيث بلغت قيم (f، T)

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) للرقابة الإلكترونية على أداء العاملين ، حيث بلغت قيم (f، T) (٠.٦٠ ، ٤.٩٢) وهي قيم دالة إحصائياً.

للتحقق تم تطبيق معادلة (Z) للتحقق من الفروق في معاملات الارتباط بين الإدارة الإلكترونية وأداء العاملين تبعاً لمتغيرات الديمغرافية (الاجتماعي، والفئة العمرية، والمستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة)، وفقاً للمعادلة التالية:

$$z = \frac{z_1 - z_2}{\sqrt{\left(\frac{1}{n_1 - 3}\right) + \left(\frac{1}{n_2 - 3}\right)}}$$

الجدول رقم (١٨) نتائج تطبيق معادلة (Z) للتحقق من الفروق في معاملات الارتباط بين الإدارة الإلكترونية المعتمدة من قبل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي وأداء العاملين تبعاً لمتغيرات الديمغرافية (الاجتماعي، والفئة العمرية، والمستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة)

Z الفشرية (المحسوبة)				Z	معامل الارتباط	المستوى	المتغير
	ذكر	أنثى					
			٠.٦٩	٠.٨٨	0.65	ذكر	النوع الاجتماعي
				0.79	0.74	انثى	
Z الفشرية (المحسوبة)				Z	معامل الارتباط	المستوى	المتغير
٥٠ سنة فأكثر	٤٥ سنة فأكثر	٣٥ - أقل من ٤٥ سنة	أقل من ٣٥ سنة				
0.88	-0.86	-0.92		٠.٧٥	0.884	أقل من ٣٠ سنة	الفئة العمرية
0.86	-0.87			٠.٨٩	0.708	٣٠-اقل من ٤٠ سنة	
0.84				٠.٨٨	0.468	٤٠-اقل من ٥٠ سنة	
				٠.٨٧	٠.٤٧٧	٥٠ سنة فأكثر	

Z الفشرية (المحسوبة)					Z	معامل الارتباط	المستوى	المتغير
دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	دبلوم كلية مجتمع					
0.13	0.14	0.13		0.83	0.616	دبلوم كلية مجتمع	المستوى التعليمي	
0.12	0.07			0.81	0.575	بكالوريوس		
0.14				0.80	0.890	ماجستير		
				0.69	0.680	دكتوراه		
Z الفشرية (المحسوبة)					Z	معامل الارتباط	المستوى	المتغير
١٦ سنة فأكثر	١٠ سنوات الى ١٥ سنة	٥ سنوات الى ١٠ سنوات	أقل من ٥ سنوات					
0.57	0.53	0.84		0.98	0.97	أقل من ٥ سنوات	عدد سنوات الخبرة	
0.54	0.35			0.82	0.80	٥ سنوات الى ١٠ سنوات		
0.53				0.52	0.51	١٠ سنوات الى ١٥ سنة		
				0.53	0.50	١٦ سنة فأكثر		

* Z الجدولية = ١.٩٧

حيث أن:

Z1: قيمة (Z) لمعامل الارتباط للمستوى الأول.

Z2: قيمة (Z) لمعامل الارتباط للمستوى الثاني.

n1: عدد أفراد العينة في المستوى الأول.

n2: عدد أفراد العينة في المستوى الثاني.

جدول (٤-٩) يبين عرض لنتائج تطبيق المعادلة:

يظهر من الجدول رقم (٢٠) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في أثر الإدارة الإلكترونية المعتمدة من قبل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي على أداء العاملين تبعاً لمتغيرات الديمغرافية (الاجتماعي، والفئة العمرية، والمستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة)، حيث كانت جميع قيم (Z) المحسوبة أقل من قيمة (Z) الجدولية، مما يدل على قبول الفرضية الرئيسية الثانية بالصيغة البديلة وترفض بالصيغة الصفرية.

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والتوصيات

تضمن هذا الفصل مناقشة لأهم نتائج الإدارة الإلكترونية وأثرها في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، التي تم التوصل إليها، والاستنتاجات ومناقشتها، بهدف توضيح التوصيات التي ارتآها الباحث في ضوء هذه النتائج.

مناقشة النتائج :

اعتمدت الدراسة على إجابات أفراد مجتمع الدراسة من الموظفين في مختلف المستويات الإدارية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي والذين يعملون في أربعة فروع رئيسية للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، والذي بلغ عددهم (١٣٠) موظفاً وموظفة في مختلف المستويات الوظيفية، ونظراً بأن طبيعة استبانة الدراسة تستدعي بأن يكون المستجيبين هم من الموظفين الإداريين فقد قام الباحث بتوزيع أداة الدراسة (الاستبانة) على عينة الدراسة التي تكونت من (١٣٠) موظف وموظفة في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، تم استرجاع (١١٨) استبانة، وبعد تم رفض (٢٠) استبانة غير صالحة لغايات التحليل، ليصبح عدد أفراد عينة الدراسة (٩٨) مبحوثاً، تم اختيارهم بالطريقة القصدية من مجتمع الدراسة، جدول (٤) يوضح توزيع أفراد العينة حسب فروع المؤسسة، كما يبين عدد الاستبانات الموزعة والمستردة، والصالحة وغير الصالحة للتحليل الإحصائي، وقد تبين أثناء توزيع الاستبيان بأن جميع عينة الدراسة هم من أصحاب المؤهلات العلمية، وهذه الخصائص تمكن من الاستنتاج، أن قدرة أفراد مجتمع الدراسة على قدرة المستجيبين من الاجابة بمصادقية على فقرات مجالات الدراسة، كما يمكن الاستنتاج.

مناقشة النتائج المتعلقة بالإدارة الإلكترونية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي :

أظهرت النتائج الخاصة بالإدارة الإلكترونية بأبعادها (التخطيط الإلكتروني، التنفيذ الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية)، بأن مستوى تقييم ممارسة الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الفروع المبحوثة جاءت بدرجة كلية متوسطة إذ بلغت نسبة التقييم (٧٠.٢%) وهي نسبة متوسطة، وكون تبني أسلوب الإدارة الإلكترونية في هذه المؤسسة منذ سنوات قليلة، وقد تفسر هذه النتيجة كونها جاءت بدرجة متوسطة بأن المؤسسة تمارس أعمالها ضمن نمط إداري حديث تقوم من خلاله على الاستغناء عن الطرق الاعتيادية التقليدية وتستخدم الوسائل التكنولوجية والتقنيات الحديثة والتي تنعكس بصورة إيجابية على أداء الأعمال، كما يمكنها من تسخير التكنولوجيا الحديثة لخدمة المؤسسة لرفع مستوى الأداء الكلي لديها، كما يمكن تفسير هذه نتيجة بأن الإدارة الإلكترونية تعتبر وسيلة مهمة يُعتمد عليها في تطوير المؤسسة وخصوصاً بعد تطور مفهوم الإدارة المحوسبة أو الإدارة عن بعد التي تعتمد على منهج التبادل ونقل المعارف والخبرات والمهارات أساساً لها في للوصول إلى الأهداف الاستراتيجية وتحديدها ووضع الخطط، وإجراء التدابير اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة بهدف رفع مستوى أداء العاملين من خلال الوسائل التكنولوجية.

أما فيما يتعلق بدرجة تقييم أبعاد مجال الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي من وجهة نظر العاملين يمكن عرضها على النحو الآتي:

مناقشة النتائج المتعلقة بالتخطيط الإلكتروني :

أظهرت النتائج الخاصة بمجال التخطيط الإلكتروني بأن مجال التخطيط بأن مجال التخطيط الإلكتروني قد احتل المرتبة الأولى بين مجالات الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي بلغ (٣.٦١) وبنسبة مئوية بلغت (٧٢.٢%)، وقد تفسر هذه النتيجة بأن جميع الموظفين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي يشتركون بعملية التخطيط الإلكتروني.

أما فيما يتعلق بالفقرات الخاصة بمجال التخطيط الإلكتروني فقد جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (6) التي تنص: "ساعد التخطيط الإلكتروني في خفض النفقات الإدارية" بمتوسط حسابي (3.76) وبدرجة تقييم مرتفعة، وقد تفسر هذه النتيجة بأن التخطيط الإلكتروني أثر بشكل إيجابي من النفقات الإدارية، وذلك كون الوسائل التكنولوجية تعتبر أقل كلفة وتختصر المسافات وتوفر جهود المواصلات والنقل، في حين جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) التي تنص: "أدى تبني الإدارة الإلكترونية إلى تطبيق مفهوم التخطيط المتكامل" بمتوسط حسابي (3.43) وبدرجة تقييم متوسطة، وتفسر هذه النتيجة أنه من خلال تبني الإدارة الإلكترونية يتم الربط بين جميع أفرع المؤسسة مما يؤدي إلى وضع خطط متكاملة تنسجم مع كافة العاملين في الأفرع.

مناقشة النتائج المتعلقة بالتنظيم الإلكتروني :

أظهرت النتائج الخاصة بمجال التنظيم الإلكتروني بأن مجال التنظيم الإلكتروني قد جاء المرتبة الرابعة بين مجالات الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي بلغ (٣.٤٥) وبنسبة مئوية بلغت (٦٩.٠%)، وقد تفسر هذه النتيجة بأن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تقوم بترتيب أنشطتها بالصورة التي تسهم في تحقيق الأهداف التي تنشدها المؤسسة.

أما فيما يتعلق بالفقرات الخاصة بمجال التنظيم الإلكتروني فقد جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (٦) والتي تنص: "أسهم التنظيم الإلكتروني في تسهيل عملية دفع الاشتراكات الشهرية من قبل المستفيدين" بمتوسط حسابي بلغ (٣.٥٩) وبدرجة تقييم متوسطة، وقد تفسر هذه النتيجة بأنه من خلال تبني المؤسسة العامة للخدمة الإلكترونية من خلال تطبيقات الهاتف المحمول أو من خلال أجهزة الدفع الإلكترونية أسهمت في خفض الجهود والتكاليف على المواطنين بحيث يقوم المشترك بدفع اشتراكاته دون الوصول إلى فروع المؤسسة، بينما جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (٤) والتي تنص: "أسهم التنظيم الإلكتروني في زيادة فاعلية قسم شؤون الموظفين" بمتوسط حسابي بلغ (٣.٢٢) وبدرجة تقييم متوسطة، وقد تفسر هذه النتيجة بأن تبني الإدارة الإلكترونية أدى إلى تبسيط إجراءات العمل الإداري وخفض الرسمية فيما بين الموظفين.

مناقشة النتائج المتعلقة بالتنفيذ الإلكتروني :

أظهرت النتائج المتعلقة بمجال التنفيذ الإلكتروني بأن مجال التنفيذ الإلكتروني قد جاء في المرتبة الثالثة بين مجالات الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي بلغ (٣.٤٨) وبنسبة مئوية (٦٩.٦)، وقد تفسر هذه النتيجة بأن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تقوم بتنفيذ مهماتها وفقاً لأسس علمية واضحة، وأنها تقوم بتنفيذ ما تم تخطيطه وتنظيمه إلكترونياً.

أما فيما يتعلق بالفقرات الخاصة بمجال التنفيذ الإلكتروني فقد جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (2) والتي تنص: "أدى التنفيذ الإلكتروني إلى المرونة في تقديم الخدمات" بمتوسط حسابي (3.57) بدرجة متوسطة، وقد تفسر هذه النتيجة إلى سهولة عملية التنفيذ وأنه ينفذ بشكل مباشر وفوري وبذلك تستطيع المؤسسة من تقديم خدماتها بكل مرونة وسهولة ، في حين جاء في المرتبة الأخيرة الفقرتين رقم (٧)(٦) والتي تنص على: "أسهم التنفيذ الإلكتروني في تبسيط الإجراءات الإدارية،" "أسهم التنفيذ الإلكتروني في التخلص من البيروقراطية في إنجاز المعاملات" بمتوسط حسابي (3.37) وبدرجة تقييم متوسطة، وقد تفسر هذه النتيجة إلى أن تبني الإدارة الإلكترونية من قبل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي أسهم بأن يكون التنفيذ الإلكتروني متسماً بالدقة والوضوح في تطبيق ما تم التخطيط، وبالتالي تم التخلص من البيروقراطية.

النتائج المتعلقة بأداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي :

أظهرت النتائج الخاصة بأداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي أن أداء العاملين قد جاء بدرجة كلية متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (٣.١٨) وبنسبة مئوية بلغت (٦٣.٦%) حيث جاء في المرتبة الأولى بعد "سرعة الأداء" بمتوسط حسابي (3.57) وبنسبة مئوية (٧١.٤%)، وفي المرتبة الثانية جاء بعد "جودة الأداء" بمتوسط حسابي (3.23) وبنسبة مئوية (64.6%)، وبالمرتبة الثالثة جاء بعد "دقة الأداء" بمتوسط حسابي (2.98) وبنسبة مئوية (٥٩.٦%)، وجاء في المرتبة الرابعة أداء العاملين والأخيرة بعد "حجم الأداء" بمتوسط حسابي (2.94) وبنسبة مئوية (٥٨.٨%)، وقد تفسر هذه النتيجة كونها جاءت بدرجة متوسطة وأقرب إلى الضعيفة من المرتفعة، فيمكن تفسير هذه النتيجة بوجود بعض أوجه الضعف في قدرة العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل فاعل يزيد من أدائهم، وقد تعزى هذه النتيجة إلى حداثة تبني الإدارة الإلكترونية في المؤسسة مما قد يفسر بأنه لا يزال العاملين بحاجة إلى التدريب أكثر على استخدامات الإدارة الإلكترونية.

أما فيما يتعلق بدرجة تقييم أبعاد مجالات أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الإداري كانت على النحو الآتي:

مناقشة النتائج المتعلقة بسرعة الأداء:

أظهرت النتائج المتعلقة بمجال سرعة الأداء في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بأنه جاء في المرتبة الأولى بين مجالات أداء العاملين، وأن مستوى سرعة أداء العاملين قد جاءت بدرجة تقييم متوسطة بمتوسط حسابي بلغ (٣.٥١) وبنسبة مئوية بلغت (٧٠.٢%)، وقد تفسر هذه النتيجة إلى أن العاملين يقومون بأداء أعمالهم بسرعة عالية، كما قد تعزى هذه النتيجة إلى أن الإدارات تحض العاملين على القيام بأداء المهام المطلوبة منهم بسرعة عالية.

أما فيما يتعلق بمناقشة الفقرات الخاصة بسرعة أداء العاملين فقد جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (4) والتي تنص على: أقوم بإنجاز مهام العمل حسب أولوياتها" بمتوسط حسابي (3.65)، وقد تفسر هذه النتيجة إلى أن اهتمام الإدارة العليا للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تشجع العاملين بمختلف مراكزهم الوظيفية للتوجه نحو المهام الرسمية يرفع من سرعة أداء العاملين، في حين جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) والتي تنص على: " تحدد الأوقات المناسبة للعمل بما ينسجم مع سرعة إنجاز الأعمال " بمتوسط حسابي (3.51)، وقد تفسر هذه النتيجة بأن المؤسسة تقوم بزيادة الاهتمام بالتفويض الإداري للعاملين.

مناقشة النتائج المتعلقة بجودة الأداء :

أظهرت النتائج المتعلقة بجودة أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بأنه جاء في المرتبة الثانية بين أبعاد أداء العاملين، بدرجة تقييم متوسطة حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (2) والتي تنص على: يتم إنجاز الواجبات وفقا للإجراءات والموضوعة" بمتوسط حسابي (3.65) وقد تفسر هذه النتيجة بأن العاملين يتبعون النظم والإجراءات والمعايير المحددة مسبقا من المؤسسة، في حين جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) والتي تنص على: " تقوم المؤسسة بمتابعة جودة الأداء " بمتوسط حسابي (2.84)، وقد تفسر هذه النتيجة بأن المؤسسة تقوم بمطابقة أداء العاملين مع المواصفات المحددة لها مما يسهل تحديد مواقع الخطأ بسهولة وتفاديه قبل تقديمها.

مناقشة النتائج المتعلقة بدقة الأداء :

أظهرت النتائج الخاصة بدقة الأداء في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، جاءت بالمرتبة الثالثة بين أبعاد أداء العاملين، بدرجة تقييم متوسطة حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرتين رقم (3) (4) والتي تنص على: يتميز الأداء بالحد الأدنى من الأخطاء"، "لدي القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن القيام بأداء عملي " بمتوسط حسابي (3.08)، وقد تفسر هذه النتيجة إلى أن العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي يقومون بأداء الأعمال بالصورة التي تتفق مع توقعات وطموحات الإدارة العليا لهم وبما يحقق الرضا والطمأنينة بأن الأعمال تسير على أكل وجه، في حين جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (1) والتي تنص على: " أنقيد بأنظمة العمل لإنجاز مهماتي" بمتوسط حسابي (2.76)، بدرجة تقييم متوسطة، وقد تفسر هذه النتيجة بأن المؤسسة العامة تضع مقاييس محددة في للأداء.

مناقشة النتائج المتعلقة بحجم الأداء :

أظهرت النتائج الخاصة بمستوى حجم الأداء في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، أنها جاءت بالمرتبة الرابعة بين مجالات أداء العاملين حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة رقم (1) والتي تنص على: يتم التخطيط للعمل قبل أدائه " بمتوسط حسابي (3.04)، وقد تفسر هذه النتيجة إلى أن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تقوم بتخطيط العمل وفقاً لقدرات العاملين فيها، في حين جاء في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (4) والتي تنص على: " يعمل المسئولين على إدخال التكنولوجيا لزيادة حجم العمل المنجز " بمتوسط حسابي (2.84)، بدرجة تقييم متوسطة.

مناقشة النتائج الخاصة باختبار الفرضيات ومناقشتها :

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التنفيذ الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية) في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.

أن قيمة معامل الارتباط الإجمالي (R)، والذي يمثل نسبة ارتباط أبعاد المتغير المستقل مجتمعة مع المتغير التابع قد بلغت (0.87)، وهو الأمر الذي يعني وجود علاقة طردية قوية بين إدارة الاللكترونية التي تقدمها المؤسسة للضمان الاجتماعي على أداء العاملين، ويتبن من الجدول رقم (١٢-٥) كذلك أن إدارة الاللكترونية يفسر ما نسبته (76%) من التباين الحاصل في متغير أداء العاملين، وهو الأمر الذي دل عليه قيمة (-R square) التي بلغت (0.76)، ونظراً لأن قيمة (F) تساوي (73.79)، ومستوى دلالتها الإحصائية كانت (0.00) فإنه يمكن القول بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الاللكترونية على أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، وبالتالي تُرفض الفرضية الفرعية الأولى، لتُصبح يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإدارة الإلكترونية في أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان

وهذه النتيجة تسمح بالاستنتاج أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً ومؤثراً في أداء العاملين الكلي للمؤسسة المبحوث. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الإدارة الإلكترونية أسهمت في التقليل من البيروقراطية، كما أسهمت في تبسيط اجراءات العمل، والغاء الطرق الاعتيادية، وكما ساعدت في تقليل عدد المراجعين مما أدى إلى تفرغ العاملين لأداء أعمالهم على أكمل وجه دون الانشغال باستفسارات المراجعين المتكررة.

كما تعزز هذه النتيجة العديد من الدراسات السابقة ، التي أشارت إلى وجود أثر للإدارة الإلكترونية في لأداء العاملين حيث أظهرت نتيجة دراسة الجوير (٢٠١٤) أن المستوى العام لأداء العاملين في الإدارات الحكومية السعودية بمدينة عرعر من وجهة نظر العاملين كان مرتفعاً، حيث جاء مجال كمية الأداء في المرتبة الأولى فيما حل مجال تكلفة الأداء في المرتبة الأخيرة، ودراسة بسيسو (٢٠١٠) والتي أظهرت نتائجها أن نظام الإدارة الإلكترونية يزيد من كفاءة عملية اتخاذ القرار في المشروع، ويؤدي تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية إلى خلق نظام رقابة إلكترونية دقيق ومحكم، مما يؤدي بدوره إلى زيادة حجم الإنتاج وإلى تحسين جودة الإنتاج.

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة نحو أثر الإدارة الإلكترونية المعتمدة من قبل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي على أداء العاملين تعزى لمتغيرات نوع الاجتماعي، والفئة العمرية، والمستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة.

أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في أثر الإدارة الإلكترونية المعتمدة من قبل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي على أداء العاملين تبعاً لمتغيرات الديمغرافية (الاجتماعي، والفئة العمرية، والمستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة)، حيث كانت جميع قيم (Z) المحسوبة أقل من قيمة (Z) الجدولية، مما يدل على قبول الفرضية الرئيسية الثانية بالصيغة البديلة وتُرفض بالصيغة الصفرية، وقد تفسر هذه النتيجة إلى اتفاق أفراد عينة الدراسة.

التوصيات

في ضوء النتائج السابقة يوصي الباحث بما يأتي:

تحفيز العاملين على استخدام الإدارة الإلكترونية والتوسع في استخدامها، من قبل فروع المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي لزيادة حجم العمل المنجز، وزيادة كفاءتهم.

ضرورة إعطاء دورات تدريبية للعاملين في مجال الممارسات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية لما لها من دور في تحسين مستويات الأداء.

دراسة كيفية ممارسة المسؤولين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي للأنشطة الإلكترونية من بناء وصياغة نظم الرقابة الإدارية وأثرها في الأداء.

إجراء دراسات مشابهة على فروع المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في محافظات أردنية أخرى.

قائمة المراجع

المراجع العربية :

أبو جليل، محمد (٢٠١٦)، إدارة علاقات الزبائن: المفاهيم، الأصول، التطبيقات، دار الغاية للنشر والتوزيع، صويلح: الأردن.

بدر، حامد أحمد (١٩٨٢). السلوك التنظيمي، (ط١)، الكويت: دار القلم.

بربر، كامل (٢٠٠٨). إدارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات، (ط١)، بيروت: دار المنهل.

جرار ليلى أحمد، (٢٠١٢)، الفيسبوك والشباب العربي، مكتبة الفلاح، عمان، الأردن.

الجوير، أحمد (٢٠١٤)، مستوى فاعلية استخدام الحكومة الالكترونية، ومستوى أداء العاملين في الإدارات الحكومية السعودية بمدينة عرعر من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.

حلباوي، يوسف (٢٠١٢)، التقانة في الوطن العربي، مفهومها وتحدياتها، بيروت، مركز دراسات الوحدة العربية، سلسلة الثقافة القومية (٢١).

درة، عبدالباري إبراهيم والصباغ، زهير نعيم (٢٠١٠). إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين منحنى نظمي، (ط٢)، عمان: دار وائل للنشر.

الدليمي، عبد الرزاق محمد، (٢٠١١)، الإعلام الجديد والصحافة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

ديري، زاهد محمد (٢٠١١). إدارة الموارد البشرية، (ط١)، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

راضي، زاهر، (٢٠١٣)، استخدام موقع التواصل الاجتماعي في العالم العربي "، مجلة التربية، جامعة عمان الأهلية، عمان، العدد، ١٥. ص٢٣-٤١.

سلطان، محمد سعيد أنور (٢٠٠٣). السلوك التنظيمي، الإسكندرية: الدار الجامعية الجديدة.

السلمي، علي (٢٠٠١) إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية"، دار الغريب للنشر، القاهرة، مصر.

السهيلي (٢٠٠٩) دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيقات الإدارة الإلكترونية في إمارة الرياض، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية.

شاويش، مصطفى نجيب (١٩٩٠). إدارة الأفراد، (ط١)، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

شرفا (٢٠٠٨) " دور ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسي في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

شلبي (٢٠١١) واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الشهري، عبدالرحمن غرامة محمد (١٩٩٨). أثر العلاقات الوظيفية غير الرسمية والولاء التنظيمي في الأداء الوظيفي لدى العاملين في حرس الحدود، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

الصافي، محمد (٢٠٠٦) مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض"، رسالة ماجستير زغير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

العبادي، هاشم فوزي (٢٠١٠)، إدارة الموهبة في منظمات الأعمال: رؤى ونماذج مقترحة. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، (١٧)، العراق، الكوفة.

عباس، سهيلة محمد (٢٠٠٣). إدارة الموارد البشرية-مدخل استراتيجي-، (ط١)، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

عبدالله، سوسن محمد (٢٠١٠). العلاقة بين الثقافة التنظيمية وأداء العاملين في شركات الاتصالات في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا، عمان، الأردن.

عبدالمحسن، توفيق محمد (٢٠٠٢). تقييم الأداء: مداخل جديدة لعالم جديد، القاهرة: دار الفكر العربي ودار النهضة.

العديلي، ناصر محمد (١٩٩٥). السلوك الإنساني والتنظيمي، منظور كلي مقارنة، الرياض، المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة.

العنزي، سعد علي والعبادي، هاشم فوزي (٢٠٠٩)، أنظمة عمل الأداء العالي والمنشأة الصناعية العامة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، ٥١.

العواودة، وليد مجلي (٢٠٠٧)، أثر المرونة الاستراتيجية على أداء الشركات الصناعية الأردنية العاملة في السوق الدولي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.

فليه، فاروق عبده وعبدالمجيد، محمد (٢٠٠٥). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، (ط١) عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

قاسم، عبد الرزاق محمد، (٢٠٠٨)، نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.

القحطاني، فيصل (٢٠٠٦)، "استراتيجيات الإصلاح والتطوير الإداري ودورها في تعزيز الامن الوطني: دراسة تحليلية لاتجاهات القيادات المدنية والأمنية بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

قندلجي، عامر والجنابي، علاء (٢٠١٥) نظم المعلومات الحاسوبية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

المالك، بدر محمد، (٢٠٠٧) الأبعاد الإدارية والامنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية "رسالة ماجستير غير منشورة الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

المديفر، فهد (٢٠٠٥)، مدى فعالية تطبيق أنظمة الأمن والسلامة المهنية والتقنية، دراسة مسحية على معامل الأقسام العلمية بكليات البنات، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

رضوان، رأفت (٢٠٠٤). الإدارة الإلكترونية. الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة.

نجم، عبود، (٢٠٠٤٩). الإدارة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات. الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع

الحيلة، محمد. (٢٠٠١). التكنولوجيا التعليمية والمعلوماتية. العين: الإمارات العربية المتحدة.

كناني، محمد. (٢٠١٠) . واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات السعودية وعلاقتها بالفاعلية التنظيمية من وجهة نظر القادة الأكاديميين أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد الأردن.

السالمي، علاء والدباغ، رياض. (٢٠٠١). تقنيات المعلومات الإدارية. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

كساب، روى. (٢٠١١). العلاقة بين المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

مصطفى، احمد سيد (٢٠٠٢). المدير وتحديات العوامة، إدارة جديدة لعالم جديد، (ط١)، القاهرة: دار النهضة العربية.

منصور، تحسين منصور رشيد، (٢٠١٢)، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق احتياجات الشباب الأردني: دراسة مقارنة في النوع الاجتماعي، ورقة مقدمة للمنتدى السنوي

نجم، عبود (٢٠٠٤) الإدارة الإلكترونية- الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار الشروق، الرياض، السعودية.

النمر، سعود محمد (١٩٩٠). السلوك الإداري، الرياض: مطابع جامعة الملك سعود.

النمر، مسعود (٢٠٠٦) الإدارة العامة- الأسس والوظائف، مطابع الفرزدق التجارية، الطبعة الرابعة، الرياض، السعودية.

نوفل، مفلح عثمان مفلح (٢٠٠٧). أثر استراتيجية التدريب على أداء العاملين في المصارف التجارية الأردنية: دراسة ميدانية من وجهة نظر المديرين. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، كلية إدارة المال والإعمال، المفرق، الأردن.

هلال، محمد عبد الغني، (١٩٩٩). مهارات إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، ١٩٩٩.

ياسين، سعد غالب، (٢٠٠٥)، "الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية"، الرياض: معهد الإدارة العامة، مركز البحوث.

Abdul Karim(2003) Technology and improve service delivery"adoption of Internet and web technology for hotel marketing study of hotel in Thailand"

learning :Abdul Karim, Muhammad (2003) Technology and improve service delivery points from the Malaysian experience, International Review of Administrative Sciences, Vol. 69, Number 191, SAGE publishing.

Bland, Vikki, (2004), "e-management: where it delivers most", Management, Nov: 52-57.

Carrol, Wendy and Wager, Terry (2015) Is there a relationship between information technology adoption and human resource management?, Journal of small business and enterprise development, Vol. 17, No. 2, Emerald Group Publishing Limited.

Carroll and Wager:(2015) Adoption of the Banks to Modern Internet Technology in the Provision of Services to Customers on the Process of Reducing Operational Costs.

Choochote, K. and Chociang, K .(2015) Electronic Human Resource Management (e-HRM) of Hotel Business in Phuket. (IJACSA) International Journal of Advanced Computer Science and Applications,6(4),73-78.

Guro;,Y., Wolff, A. & Berkin , E.E. (2010) .E-HRM in Turkey: A Case Study. In Encyclopedia of E- Business Development and Management in the Globa; Economy, 530-540. Business Development and Management in the Global Economy, 530-540. Business Science Reference. NY,USA.

Khemthong "adoption of Internet and web technology for hotel marketing study of hotel in Thailand"2011

Kroenke, David (1998). Management Information System, New Jersey: Prentice-Hall Inc. <https://scarra.wordpress.com>.

Lazim, Y. and Azizan N. (2013). The influence of human resources management practices, and government's role in the organizational performance of small businesses in Malaysia. ASIAN Journal of Management Research .4(2),266-287.

Marler, J.H.(2009). Making human resources strategic by going to the Net: reality or myth? The International Journal of Human Resource Management,20(3),515-527.

Saberian, Fatemeh (2015). The effect of electronic human resources management on quality of services provided by human resources in the insurance industry (Case Study: Iran Insurance company in Tehran city). International Journal of Scientific Management and Development, 3(9),560-567

Stamper, David, (1999), "Business Data Communications: Reading", Addison-Wesley, 5thed. U.S.A.

Stone, Dianna L, Eugene F. Stone- Romero and Kimberly Lukaszewski, (2006), "Factors affecting the acceptance and effectiveness of electronic human.

قائمة الملاحق

الملحق (١)

استبانة الدراسة

حضرة الأخ الموظف / الأخت الموظفة المحترم/ المحترمة.

تحية طيبة وبعد:

يرجى التفضل، بالعلم بأنني وفي إطار إعداد رسالة الماجستير في جامعة آل البيت قمت بإعداد استبانة تهدف إلى قياس الإدارة الإلكترونية وأثرها على أداء العاملين في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الاردن.

إذ أن الغاية من هذه الدراسة تقديم مقترحات لتحسين الخدمات بما يخدم تحقيق أهدافكم.

وأن حرصكم على تقديم البيانات والمعلومات المطلوبة بدقة وموضوعية سيساهم في التوصل إلى نتائج أفضل، وبالتالي مساعدة الباحث في التوصل إلى نتائج أدق وتقديم توصيات ذات فائدة أكبر. لذا نرجو، التكرم بالتأشير على فقرات الاستبانة المرفقة، وبما ترونه مناسباً.

نرجو العلم، بأن البيانات والمعلومات التي ستوفرونها لهذه الدراسة ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي، وستعامل بسرية تامة، وسيتم تزويدكم بنتائج الدراسة في حالة الانتهاء منها إذا رغبتكم بالاطلاع عليها.

كما أن الباحث سيعتمد تدرج ليكرت الخماسي لقياس موافقة المستجيبين، وفقاً لما هو مبين في الجدول الآتي:

موافق بشدة	موافق	موافق متوسطة	بدرجة	غير موافق	غير موافق بشدة
٥	٤	٣	٢	١	

شاكرين لكم حسن تعاونكم،،،

الباحث

أنور فراج القعير

إشراف الدكتور

علي زكريا القرعان

الجزء الأول: المتغيرات الديمغرافية:

النوع الاجتماعي (الجنس):

[] ذكر [] أنثى

الفئة العمرية:

[] ٣٠ - أقل من ٤٠ سنة

[] أقل من ٣٠ سنة

[] ٥٠ سنة فأكثر

[] ٤٠ - أقل من ٥٠ سنة

ج- المستوى التعليمي، يرجى تحديد التخصص العلمي:

[] دبلوم كلية مجتمع

[] بكالوريوس

[] ماجستير

[] دكتوراه

د- عدد سنوات الخدمة في العمل الإداري:

[] أقل من 5 سنوات

[] ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات

[] ١٠ سنوات إلى أقل من 15 سنة

[] ١٥ سنة فأكثر

الجزء الثاني: أسئلة الدراسة

أولاً: الإدارة الإلكترونية

أ- التخطيط الإلكتروني: ويعرف بأنه العملية الديناميكية التي تتبناها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي لتوجيه الأهداف من خلال الإدارة الإلكترونية.

رقم الفقرة	الفقرات	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق بشدة
١	أسهم التخطيط الإلكتروني في رفع مستوى التخطيط الاستراتيجي				
٢	أسهم التخطيط الإلكتروني في التخفيف من الأعباء الإدارية				
٣	أدى تبني الإدارة الإلكترونية إلى تطبيق مفهوم التخطيط المتكامل				
٤	ساعد التخطيط الإلكتروني في الحد من المشكلات الإدارية				
٥	أسهم التخطيط الإلكتروني في وضع خطط توظيف الموارد البشرية بشكل أفضل				

ب- التنظيم الإلكتروني: ويعرف بأنه ترتيب أنشطة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي من خلال الإدارة الإلكترونية بطريقة تسهم في تحقيق الأهداف المحددة للمؤسسة.

رقم الفقرة	الفقرات	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق بشدة
٨	أسهم التنظيم الإلكتروني في إيجاد بيئة تنظيمية تتسم بسرعة الإجراءات				
٩	أسهم التنظيم الإلكتروني في تبسيط إجراءات التواصل مع المستفيدين من خدمات المؤسسة				

					١٠	ساعد التنظيم الإلكتروني في حصول المستفيدين على المعلومات بكل سهولة
					١١	أسهم التنظيم الإلكتروني في زيادة فاعلية قسم شؤون الموظفين
					١٢	عمل التنظيم الإلكتروني على تسهيل عملية التوجيه لمختلف المستويات الإدارية
					١٣	أسهم التنظيم الإلكتروني في تسهيل عملية دفع الاشتراكات الشهرية من قبل المستفيدين
					١٤	أسهم التنظيم الإلكتروني في التخفيف من الأعباء على الموظفين في المؤسسة

ج- التنفيذ الإلكتروني: ويعرف على أنه العملية التنفيذية للمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بالطريقة الإلكترونية والتي من خلالها يتم الأعمال والمهام وفقاً لما تم التخطيط له مسبقاً

رقم الفقرة	الفقرات	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة	غير موافق بشدة	غير موافق
١٥	وفر التنفيذ الإلكتروني السرعة في إنجاز المعاملات					
١٦	أدى التنفيذ الإلكتروني إلى المرونة في تقديم الخدمات					
١٧	عمل التنفيذ الإلكتروني على تنفيذ الخطط الإدارية بسهولة					
١٨	أسهم التنفيذ الإلكتروني في تسهيل توزيع الوظائف بين العاملين في المؤسسة					
١٩	عمل التنفيذ الإلكتروني على تقديم المعلومات للمستفيدين بشكل سريع					
٢٠	أسهم التنفيذ الإلكتروني في التخلص من البيروقراطية في إنجاز المعاملات					
٢١	أسهم التنفيذ الإلكتروني في تبسيط الإجراءات الإدارية					

د. الرقابة الإلكترونية: وتعرف على أنها الوسيلة التي من خلالها يتم تحديد الانحرافات وأسبابها، واتخاذ القرارات والإجراءات للتصحيح من خلال الإدارة الإلكترونية بدلاً من الرقابة التقليدية

رقم الفقرة	الفقرات	مواف ق بشدة	مواف ق	موافق بدرجة متوسط ة	غير مواف ق	غير موافق بشدة
٢٢	أسهمت الرقابة الإلكترونية في توفير المتابعة لكافة المستويات الإدارية					
٢٣	رسخت الرقابة الإلكترونية مبدأ الرقابة الذاتية على المهام الإدارية					
٢٤	ساعدت الرقابة الإلكترونية في توفير التقارير البيانات الإحصائية للإدارة العليا					
٢٥	أسهمت الرقابة الإلكترونية في تطوير نظام رقابي إلكتروني وفقاً للوائح والتعليمات					
٢٦	ساعدت الرقابة الإلكترونية على اكتشاف مواطن القصور في العمل الإداري					
٢٧	ساعدت الرقابة الإلكترونية في تطبيق نظام التدقيق المالي الإلكتروني					

ثانياً: أداء العاملين :

رقم الفقرة	الفقرات	موافق ق بشدة	موافق ق	موافق بدرجة متوسط ة	غير موافق بشدة
سرعة الأداء					
1	أقوم بإنجاز الواجبات المطلوبة مني في مواعيدها المحددة				
2	تصميم الهيكل التنظيمي يعمل على الاستجابة بسرعة لإنجاز العمل				
3	تحدد الأوقات المناسبة للعمل بما ينسجم مع سرعة إنجاز الأعمال				
4	أقوم بإنجاز مهام العمل حسب أولوياتها				
جودة الأداء					
5	تُعد العلاقة بين العاملين والمراجعين متميزة				
6	يتم إنجاز الواجبات وفقاً للإجراءات الموضوعية				
7	تقوم المؤسسة بمتابعة جودة الأداء				
8	عدد الشكاوي حول أداء العاملين قليلة				
دقة الأداء					
٩	أتقيد بأنظمة العمل لإنجاز مهامي				
١٠	تتسم إجراءات العمل بالمرونة و البعد عن الروتين				
١١	يتميز الأداء بالحد الأدنى من الأخطاء				
١٢	لدي القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن القيام بأداء عملي				

الملحق (٢)

قائمة محكمين استبانة الدراسة

اسم المحكم	الرتبة الأكاديمية	التخصص	الجامعة
د. نائل موسى سرحان	استاذ مشارك	إدارة الأعمال	الهاشمية
د. عبد الله مطر العظامات	استاذ مساعد	إدارة الأعمال	آل البيت
د. محمد روايده	استاذ مشارك	إدارة عامة	اليرموك
أ.د. بهجت عيد الجوازنة	أستاذ دكتور	إدارة الأعمال	آل البيت
د. محمد الحسين	أستاذ مشارك	إدارة أعمال	الهاشمية
د. هاييل السرحان	استاذ مساعد	إدارة أعمال	البيت
د. زياد الصمادي	استاذ مشارك	إدارة أعمال	آل البيت
د. وليد مجلي العواودة	استاذ مشارك	إدارة أعمال	آل البيت
د. شاكر محمد العدوان	استاذ مشارك	إدارة عامة	اليرموك
د. زياد الصمادي	استاذ مشارك	إدارة أعمال	آل البيت