

فاعلية الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات لمواكبة التطور الرقمي

The effectiveness of electronic management in developing the work of institutions to keep procession with digital development

أمل محمد عبدالله البدو*

الجامعة الأمريكية في أوروبا، amal_bado@hotmail.com

تاريخ الاستلام: 2022/09/15 تاريخ القبول: 2023/03/22 تاريخ النشر: 2023/12/15

ملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى إبراز دور الإدارة الإلكترونية والحاجة إليها في كافة الشركات والأثر الإيجابي المباشر الذي يعود عليها من ذلك فيما يخص استثمارها في المؤسسات. حيث هدفت الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتطوير عمل المؤسسات، أيضاً التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وأخيراً هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05). بين إجابات عينة الدراسة عن فاعلية الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات لمواكبة التطور الرقمي تُعزى إلى متغير الجنس، والخبرة، واستخدام التكنولوجيا. تكونت عينة الدراسة من عدد (56) موظف بمؤسسة خاصة في محافظة المفرق، تم استخدام الاستبانة كأداة لهذه الدراسة والتي تم تصميمها من قبل الباحثة بعد الاطلاع على العديد من الرسائل والكتب ذات الصلة بموضوع الدراسة. كما جاءت أهم نتائج الدراسة بأنّ أفراد العينة موافقين بدرجة كبيرة على عبارات محور دور الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات، ودور الإدارة الإلكترونية في التطور الرقمي، ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية. أيضاً أنّ أفراد العينة متفقين من حيث الجنس، والخبرة، واستخدام التكنولوجيا على فاعلية الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات لمواكبة التطور الرقمي، ولا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بينهم.

كلمات مفتاحية: فاعلية، الإدارة الإلكترونية.

Abstract:

This study aimed to highlight the role of electronic management and the need of it in all companies and the direct positive impact that it has on them with regard to their investment in institutions. Where the study aimed to identify the role of electronic management in the development of the

work of institutions, the role of electronic management in digital development, and to identify the obstacles to the application of electronic management, and finally, are there statistically significant differences at the significance level of (0.05) between the answers of the study sample on the effectiveness of electronic management in developing the work of institutions to keep pace with Digital development attributed to the variable gender, experience and the use of technology. The study sample consisted of (56) employees of a private institution in Mafraq Governorate. The most important results of the study were sample members who agreed to a large extent on the statements of the axis of the role of electronic management in developing the work of institutions, the role of electronic management in digital development, and the obstacles to the application of electronic management. Also, the sample members are in agreement in terms of gender, experience, and the use of technology on the effectiveness of electronic management in developing the work of institutions to keep pace with digital development, and there are no differences between them.

Keywords: effectiveness, electronic management.

1. مقدمة:

أدى تغير الأنظمة الإدارية في السنوات الأخيرة إلى تغير في العديد من المفاهيم التي تحكم الأعمال الإدارية، ولم تعد المشكلة تتمثل في القيام بالأعمال الإدارية، وإنما أصبحت تتمثل في القدرة على إدارة التغيير المستمر، والتطور المتسارع الذي يحدث داخل المؤسسات في ظل وجود مجموعة من المتغيرات المتسارعة في بيئة العمل، حيث أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات، أحد الركائز المهمة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة، وقد تحكمت ثورة المعلومات والاتصالات في إدارة التغيير، وأصبحت المعلومات هدفاً أساسياً للأداء من أجل تحقيق أهداف المؤسسات المختلفة، ففي ضوء هذه التطورات ظهر ما يعرف بالإدارة الإلكترونية باعتبارها اتجاهاً حديثاً في الإدارة المعاصر من أجل استثمار التقنيات الحديثة لنظم المعلومات والاتصالات في تطوير المؤسسات، وتحويلها إلى مؤسسات إلكترونية تستخدم إنجاز أعمالها الإدارية بسرعة فائقة، بهدف تسهيل العملية الإدارية واتخاذ القرارات (الصقر،، 2021، 100).

لقد برزت الإدارة الإلكترونية كرد فعل للإدارة الورقية التي قد تتعرض للتلف والإهمال، ومن خلال تتبع نشأة الإدارة الإلكترونية، نجد أنها حظيت بالاهتمام والعناية بعد ظهور الانترنت، لأنه محتوى رقمي يمكن استخدام المساحة الواسعة على صفحاته من أجل تخزين البيانات وتبويبها والاستفادة منها في الوقت

المناسب، وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية تسهم في تحسين مستوى الخدمة في المؤسسات، كونها توفر الجهد والوقت وتتيح مجالاً للتعامل الإلكتروني الآمن (الزامل، 2021، 34).

ويعد تطبيق الإدارة الإلكترونية هدفاً متميزاً للنهوض بالأداء في المؤسسات، حيث يعتبر وسيلة لزيادة فعالية الأداء، وتجريد وتطوير أدائها، وتقليل الأعباء الإدارية عنها، كما أنها تعمل على تحسين جودة أداء العمل فيها عن طريق استخدام وسائل إلكترونية حديثة تتميز بالكفاءة والفعالية والسرعة، علاوة على قدرتها على مجابهة مشكلات الإدارة التقليدية والإجهاد عليها (السناني، 2021، 130).

ولهذا تم الاستفادة من الآليات التي تقدمها التكنولوجيا الحديثة، وعلى رأسها الإدارة الإلكترونية التي تشكل آلية لتجاوز اختلالات الإدارة الإلكترونية وخاصة بإعادة توزيع الاختصاصات والمسؤوليات وتنظيم العلاقات التسلسلية داخل الإدارة، فالتكنولوجيا يمكن أن ترسم علاقات أفقية بدل العمودية بين مختلف أجزاء المنظمة، بشكل تداخلي دون حواجز أو عوائق، كما أنها ترفع من درجة التنسيق بين الوحدات الإدارية وذلك من خلال وضع ابناك للمعلومات المشتركة يتم تبادلها بشكل سلس دون اتباع الإجراءات الورقية المعقدة وهذا ما يضيف الطابع المرن والفعال للإدارة الإلكترونية (رضوان، 2022، 263).

ويأتي هذا البحث لدراسة فاعلية الإدارة الإلكترونية كإحدى مفاهيم الثورة الرقمية التي تقود إلى عصر المعرفة، والتي أصبحت لها تأثير عميق على المؤسسات وفي تطوير أعمالها، وذلك في ظل التطورات والتحولات الكبيرة التي حدثت في العصر الرقمي، والذي أصبح يشكل أحد الضروريات المهمة والتي على المؤسسات تبنيها وذلك لمواكبة التطورات وتحقيق مواقف تنافسية لها بين مثيلاتها من المؤسسات.

2. مشكلة الدراسة

تسعى الدول بشكل مستمر في تكوين موارد متاحة تنعكس على حياة شعوبها بالرفاهية والنماء، وتلاقى في سبيل ذلك بعض التحديات التي تحول دون تنفيذ أهداف الاستثمار الذي يحقق لها الأهداف المرجوة، أن العمليات الإدارية سواء كانت الداخلية أو الخارجية للمؤسسات تعتمد بشكل كبير على الأجهزة التكنولوجية، مع معاناة الكثير من الإدارات للشركات والمنظمات التي تتولى مسؤولية المشاريع من

بطء الإجراءات بالتعامل مع أحجام متزايدة من المعلومات حيث تتطلب هذه الإجراءات وقتاً كبيراً هذا إذا ما تم عن طريق الخبرة البشرية في الوقت الذي حدث فيه الطفرة التكنولوجية في المجال الإداري وأدت إلى الخروج به من دائرة العمل اليدوي الضيقة من خلال ما يمكن أن تحدثه التكنولوجيا في العمل الإداري، حيث يتطلب التحول الى الإدارة الرقمية والمتمثلة بوجود أيد عاملة ماهرة في استخدام برمجيات الحاسوب وتوظيفها في خدمة العمليات الادارية وبالتالي لصالح انسابية العمل داخل المؤسسات وفي تعاملاتها الخارجية، فضلاً عن الإمكانيات التقنية التي تتمثل بعمليات الاتصال بالاقمار الاصطناعية وتوفير المشغل الرئيس للعملية الادارية، فبدون التحول الرقمي المبني على الرقمنة الذكية لن تتكون بنية أساسية للمنظمات تكون قادرة على معالجة التدفق العالي للمعلومات المطلوبة في الاقتصاد المتقدم، والتقنيات المبتكرة والتغيرات في بيئة السوق، وهو ما يزيد من صعوبة تطوير مستندات وإحصاءات ونتائج وإجراءات الكترونية لهذه المنظمات تساعدها على التغلب على القيود الزمنية والمكانية الخاصة بقوتها التنظيمية والاقتصادية، وتمكنها من التكيف مع التطورات التكنولوجية العالمية وتحقيق النمو والبقاء والنجاح لهذه المنظمات، وتحقيق مستويات أداء عالية ومتميزة، وتزيد من قدرتها التنافسية في بيئة ديناميكية بشكل متزايد في ظل سرعة تنفيذ الأعمال، والكفاءة التشغيلية، وخبرات العملاء مع الشركات الأخرى التي تقدم خيارات أفضل. وزيادة الكفاءة والإنتاجية، زيادة القدرة التنافسية، و تحسين رضا العملاء، تخفيض التكاليف، و زيادة الحركة والمرونة في الشركات. وتتلخص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: ما فاعلية الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات لمواكبة التطور الرقمي؟

3. أسئلة الدراسة

1. هل تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات من وجهة نظر عينة الدراسة؟
2. هل تحقق الإدارة الإلكترونية التطور الرقمي من وجهة نظر عينة الدراسة ؟
3. هل يوجد علاقة بين الإدارة الإلكترونية وتطوير عمل المؤسسات؟
4. ماهي معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجه نظر عينة الدراسة؟

4. أهداف الدراسة

-التعرف على درجة إسهام الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات.

- التعرف على درجة تحقيق الإدارة الإلكترونية التطور الرقمي.
- إيجاد العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتطوير عمل المؤسسات.
- التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

5. فرضيات الدراسة:

- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين إجابات عينة الدراسة عن فاعلية الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات لمواكبة التطور الرقمي تعزى إلى متغير الجنس؟
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين إجابات عينة الدراسة عن فاعلية الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات لمواكبة التطور الرقمي تعزى إلى متغير الخبرة؟
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين إجابات عينة الدراسة عن فاعلية الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات لمواكبة التطور الرقمي تعزى إلى متغير استخدام التكنولوجيا؟

6. أهمية الدراسة:

- تلقي الضوء على أن الإدارة الإلكترونية تمثل منهجية جديد تقوم على أساس الاستيعاب الشامل، والاستثمار والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة على مختلف المستويات التنظيمية في المنظمات المعاصر
- تفيد هذه الدراسة المؤسسات في أن الإدارة الإلكترونية عامل أمان جوهري في المؤسسات فهي تعمل على تطوير قابليات العاملين وتطوير أنظمة وأساليب العمل فيها، وخلق وتطوير قيادات إدارية قادرة على تحقيق النتائج الإيجابية بكفاءة عالية في الأداء من خلال استخدام التكنولوجيا والوسائط الإلكترونية وشبكات الحاسوب.

- تأكد هذه الدراسة على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق التحول نحوها لا بد من وجود محفزات ودوافع لذلك ومن أبرز تلك الدوافع التطور السريع في تقنيات الحاسب الآلي وتطبيقاته، والتقدم السريع في الاتصالات والانترنت.

- توضح أن للإدارة الإلكترونية العديد من المتطلبات، لكن قد تكون المتطلبات المادية هي الأهم من بين هذه المتطلبات وذلك لما توفره من بيئة تساعد في تحقيق وتطبيق الإدارة الإلكترونية.

7. منهجية الدراسة: تعتمد الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

8. حدود الدراسة:

1.8 الحدود الموضوعية: تشمل الحدود الموضوعية للدراسة على موضوع الدراسة (فاعلية الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات لمواكبة التطور الرقمي).

2.8 الحدود المكانية: تحدد الحدود المكانية لهذه الدراسة في مؤسسات القطاع الخاص في المملكة

الأردنية الهاشمية

3.8 الحدود الزمانية: 2022

9. المصطلحات والتعريفات

1.9 الإدارة الإلكترونية:

تشير الإدارة الإلكترونية إلى منهجية جديد تقوم على أساس الاستيعاب الشامل، الاستثمار والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة على مختلف المستويات التنظيمية في المنظمات المعاصر، وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصور مستمر وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف، وتعتمد على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصور تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال (باسي، 2021، 1039).

فالإدارة الإلكترونية هي استخدام وتسخير لكافة الإمكانيات التقنية الحديثة المتاحة والعمل على توظيفها والاستفادة منها في العمل في المؤسسات وذلك من أجل تقديم خدمات أكثر فعالية وبأقل جهد ووقت ممكن (حافظ، 2021، 283).

كما أنها تعني استخدام التقنيات الحديثة ووسائل الاتصالات وشبكات الإنترنت والحاسوب الآلي لإنجاز المهام الإدارية للمؤسسة بسرعة ودقة واتقان لتقديم خدمات ذات مستوى عالي من الفاعلية الجودة والحدثة (الجهان، 2022، 354).

ويمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي تلك الإدارة التي تعتمد على الأسلوب العصري في العمل الإداري، حيث تقوم على الاستخدام التكاملي لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات لتسهيل العمل وتسريع التعاملات بدقة عالية بين مختلف الإدارات ومصالحها والمواطن ومختلف القطاعات العامة والخاصة (فار، 2021، 86).

فالإدارة الإلكترونية هي الاستخدام الكفاء والفعال لتكنولوجيا معلومات والاتصالات في وظائف الإدارة (التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة)، قصد تحقيق أهداف وتطلعات المنظمة، أو هي تنفيذ كافة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاعات الأعمال من خلال شبكات المعلومات وقواعد البيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة الإنترنت والهواتف بما يدعم كفاءة وفعالية الأداء الحكومي في إطار من التفاعل بين طالب الخدمة ومقدمها (بوبرق وقديد، 2021، 370).

2.9 الرقمنة:

أي التحويل إلى صياغة رقمية بالإنجليزية **digitization** هي عملية تبديل الهاردوير الإلكتروني والإشارات التماثلية بهاردوير الإلكتروني وإشارات رقمية و تمثيل الصور والملفات الغير رقمية مسبقاً (بعد إدخالها في نظام رقمي) باستخدام مجموعة متقطعة مكونة من نقاط منفصلة حين معالجتها (لبعير، 2020، 7). أي التحول من الأساليب التقليدية إلى النظم الإلكترونية وذلك لمواكبة التطور المذهل والمتطلبات العصرية المتلاحقة مما جعل منه ضروره حتميه كحل سريع لمشكلات كبيره متلاحقه.

وتعرف الرقمنة: على أنها عملية استنساخ راقية تكمن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية **Numerique Chaine**، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكثي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمن. (الدفن، 2020).

10. الإطار النظري:

1.10 أسس الإدارة الإلكترونية: إن الإدارة الإلكترونية تتميز بوجود عدد من الأسس، وهي

على النحو الآتي :

1. تأسيس وإنشاء شبكة حاسوبية في غاية الجودة والقوة والسرعة والأمان، والتي تشمل على الاتصال والتواصل بين جميع الأطراف الموجودين في المنظمة المتمثلة في الإدارة ومختلف الأقسام والفروع.

2. من أهم الأسس الخاصة بالإدارة الإلكترونية وجود اتصال بصورة دائمة وثابتة مع شبكة الإنترنت.

3. الاعتماد على تقوية الدور الذي يقوم به القسم الخاص بنظم المعلومات الإدارية، والذي يساعد في إدارة المعلومات الإلكترونية.

4. توفير عدد من الاستراتيجيات التي يكون لها دور في مساندة أداء الإدارة لعملها.

5. توفير موارد بشرية من الموظفين الذين لديهم المهبة والكفاءة والقدرة على التعامل مع الأجهزة التي ترتبط وتعلق بالإدارة الإلكترونية. (عبد الحميد، الإدارة الإلكترونية، 2021، 5)

وترى الباحثة أن الأسس التي يقوم عليها تطبيق تكنولوجيا الاتصال في النظم الإدارية يعني توفير أنظمة خاصة بالبنية التحتية للاتصال الإداري، إلى جانب النظم المتعلقة بإدارة العمل داخل المؤسسة، فضلاً عن الدمج بين النظم الإدارية وتكنولوجيا المعلومات من خلال شبكة البيانات الداخلية الموثقة والمؤرشفة داخل المؤسسات، كما أن خدمات المعاملات تؤدي دوراً مهماً في إسناد الإدارة الإلكترونية من خلال توفير سبل التواصل مع العملاء وخدمتهم إلكترونياً دون تكبدهم عناء القدوم إلى الشركة والاجتماع بمسؤوليها باستثناء التعاقد المباشر الذي يستوجب الاطلاع على بعض الخدمات ميدانياً مثل المشاريع السكنية، وبالإضافة إلى كل هذه الأسس فمن الضرورة بمكان توفير نظم معلومات إدارية مطورة تكون متصلة على الدوام بشبكة الانترنت الداخلي (الانترانيت) والخارجي مع العملاء والجمهور، وقبل كل هذا

توفير اليد الماهرة من ذوي الخبرة والكفاءة في التعامل والتعاطي مع آليات الإدارة الإلكترونية الى جانب خبراء معالجة المعلومات وتذليل العقبات الإلكترونية إذا ما حدث طارئ تقني معين.

2.10 أهداف الادارة الإلكترونية، ويمكن استخلاصها على النحو الآتي :

1. إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
2. تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
3. تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
4. تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
5. تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
6. توظيف تكنولوجيا المعلومات في دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
7. توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.
8. التعلم المستمر وبناء المعرفة.
9. زيادة الترابط بين العاملين والإدارة ومتابعة وإدارة كل الموارد. (رضوان، أهداف الإدارة الإلكترونية، ص4، 3)

وتتفق الباحثة مع الأهداف التي تحدث عنها رأفت رضوان، لكنه يرى أن أهم تلك الأهداف هو تقليل العمل اليدوي اعتماداً على البشر واستبداله بالكومبيوتر، كما يرى أن الادارة الإلكترونية تحسن جودة وكفاءة عمليات خدمة العملاء، فضلاً عن أن الحوسبة تقلل التنقل وتسهل التوصيل في الوقت والمكان المناسبين، بالإضافة لإستطاعة العاملين من الوصول للمعلومات بسهولة عبر شبكة معلوماتية كبيرة، الى جانب أن الادارة الرقمية ترفع درجة المنافسة الاقتصادية عبر الاستفادة من وجود شبكة الإنترنت بمشاريع التبادل التجاري بين دول العالم، مما يؤدي بالنتيجة إلى تكافؤ فرص الشركات الصغيرة والمتوسطة للازدهار، وبالتالي خلق منافسة مع الشركات والمؤسسات الكبيرة، كما أن المساواة بين الناس بغض النظر عن مكانهم أو مناصبهم بالمنظومة الإدارية أو غيرها من أهم فوائد الرقمنة، ما يدفع بتسهيل الإجراءات المهمة للاستفادة من الخدمات بشكل مهني.

3.10 طرق تطبيق الإدارة الإلكترونية:

من خلال التعريف الأشمل للإدارة الإلكترونية باعتبارها استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تحقق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات وللعملاء والزبائن مع الاستغلال الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة عبر توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أجمع للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجدوة المطلوبة، من خلال هذا التعريف يمكننا استخلاص أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وهي على النحو الآتي:

أولاً : البنية التحتية : إن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة، وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

ثانياً : توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من خدمات الإدارة الإلكترونية، ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد.

ثالثاً : توافر العدد الكافي من مزودي خدمة الانترنت، من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية وبأسعار معقولة.

رابعاً : التدريب وبناء القدرات، ويشمل تدريب الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات والمعلومات اللازمة للعمل كافة.

خامساً : توافر مستوى مناسب من التمويل، بحيث يمكن للحكومة إجراء صيانة دورية وتدريب موظفيها والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور تكنولوجي في مجال الإدارة الرقمية.

سادساً : توفر الإرادة السياسية، بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة المناسبة للعمل وتتولى الاشراف على تطبيق الإدارة الرقمية.

سابعاً : وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الرقمية وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

تأماً : توفير الامن الإلكتروني والسرية الإلكترونية لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث.

تاسعاً : وجود خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الادارة الإلكترونية وإبراز محاسنها، وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها، فضلاً عن أهمية مشاركة وسائل الاعلام الوطنية بدعمها دعائياً. (هلال، متطلبات مشروع الادارة الإلكترونية، 7)

4.10 أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية: تعد الإدارة الإلكترونية عامل أمان جوهري في المؤسسة لتحقيق رسالتها وأهدافها الموضوعية، فهي تعمل على تطوير قابليات العاملين وتطوير أنظمة وأساليب العمل فيها، وخلق وتطوير قيادات إدارية قادرة على تحقيق النتائج الإيجابية بكفاءة عالية في الأداء من خلال استخدام التكنولوجيا والوسائط الإلكترونية وشبكات الحاسوب، وتكمن أهميتها فيما يلي (الجهان، 2022، 342):

1. تحسين مستوى أداء المنظمة.

2. انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة.

3. اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المنظمة.

4. توجيه الإنتاج وفقاً لاحتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين.

5. تحسين جودة المنتجات وزيادة درجة تنافسية المنظمة.

6. تلافي مخاطر التعامل الورقي.

5.10 أهداف الإدارة الإلكترونية: تتمثل أهداف الإدارة الإلكترونية بما يلي (الزامل، 2021، 39):

1. سهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية.

2. توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية وموحدة.

3. تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات.

4. السرعة في اتخاذ القرارات المناسبة المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة.

5. توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا.

6. توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة إيجابية لدى كافة العاملين.
7. ترشيد التكاليف المالية عن طريق تقليل أوجه الصرف في إنجاز عمليات الإدارة.
8. زيادة الترابط بين العاملين ومتابعة وإدارة كافة الموارد.
9. ترفع من مستوى الوصول للمعلومات والبيانات وتدعم كافة العمليات الإلكترونية وتطبيقات الإدارة الإلكترونية في كافة المؤسسات.

6.10 مزايا وسلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية: للتطبيق الإدارة الإلكترونية مزايا وسلبيات وهي (بوبر ووقديد، 2021، 350):

أولاً: مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية:

1. تبسيط الإجراءات مما ينعكس إيجاباً على مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين بأكثر جودة وفي أقصر وقت.
2. اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة مع الدقة والموضوعية في العمليات المختلفة داخل المنظمة.
3. تسهيل إجراءات الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.
4. التقليل من استخدام الأوراق وبالتالي معالجة مشكلة الحفظ والتوثيق.

ثانياً: سلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية: بالرغم من المزايا المتعددة، إلا أن تطبيقها قد ينطوي على

بعض السلبيات، منها

1. انقطاع التيار الكهربائي أو توقف البطاريات الاحتياطية المساندة.
2. رداءة البرمجيات المطورة، وضعف الصيانة البرمجية، مع تسجيل نقص في المتابعة والتطوير للتطبيقات البرمجية.
3. اجتماعياً، البطالة حيث يتم الاستغناء عن عدد من الموظفين.

وبناءً على ما تقدم يمكن القول أن الإيجابيات التي تحققها الإدارة الإلكترونية تفوق بكثير سلبياتها،

هذه الأخيرة تعتبر قليلة ومحدودة مقارنة بحجم الفوائد والأهداف التي تحققها التقنية وآثارها الإيجابية

7.10 متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية: يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية توفير وهيئتها العديد من المتطلبات والتي تتمثل فيما يلي (عيد، 2021، 201):

1. المتطلبات الإدارية: ضرورة وجود قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة، ولذا ينبغي تحديد أهداف ورغبات الإدارة بشكل صحيح، والتخطيط الفعال لاحتياجات النظام ومشاركة الإدارات الرئيسية في المنظمة في الإعداد والتصميم للنظام.

2. المتطلبات البشرية: العنصر البشري يعتبر من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وأي منظمة، لذلك يعتبر ذا أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وعليه يجب توفير العناصر المؤهلة ومواصلة تدريبها وتنميتها باستمرار لمواكبة التطور التكنولوجي بكافة أبعاده.

3. المتطلبات التقنية يشكل حجر الأساس لتطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث تمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشروع، ويتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونياً وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد لاستخدام الشبكات الإلكترونية بصحتها ومصداقيتها، وتوفير متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية

4. المتطلبات المادية: ضرورة وجود متطلبات مادية تختلف في نوعها وحجمها عن المتطلبات المادية اللازمة لتطبيق نظم وأساليب الإدارة التقليدية، ومن أهم متطلباتها، التخطيط المالي الرشيد، ورصد المخصصات الكافية، مما يقتضي إعادة النظر في نظام الأولويات وتوفير الأموال الكافية لإجراء التحول المطلوب.

5. المتطلبات الأمنية: على الرغم من كل ما يقدمه عصر المعلوماتية في الوقت الحاضر من امتيازات وخدمات، إلا أن هناك تحديات تواجه سرية المعلومات، وتتضمن السرية عدة محاور منها التكامل، وتوفير المعلومات، ومعرفة تاريخ دخول أي شخص إلى المعلومات، وأمن المعلومات.

8.10 مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية: تؤدي الإدارة الإلكترونية مجموعة من المهام الإدارية (المعايطه، 2021، 16):

1. التخطيط الإلكتروني: يتميز التخطيط الإلكتروني بأنه عملية ديناميكية تكون فيه الأهداف قابلة للتجديد والتطوير، ويشارك جميع العاملين بعملية التخطيط حيث أن التخطيط الإلكتروني تخطيطاً أفقياً يساهم فيه كل من الإدارة والعاملين.

2. التنظيم الإلكتروني: ويشمل الهيكل التنظيمي للمؤسسة التربوية الذي يتم من خلاله تقسيم المهام والأعمال وتنسيقها وتوزيعها على الأقسام بدءاً من مستويات الإدارة العليا وانتهاءً بالمستويات الدنيا، والتي تشمل على مجموعة من اللوائح والقواعد والقوانين، وعلى الإدارة وجميع العاملين الالتزام به في التوجيه وإنجاز الأعمال كل حسب وظيفته.

3. التنفيذ الإلكتروني: ويقصد به تأدية الأعمال التي تم التخطيط لها مسبقاً، بالإضافة إلى تنظيم تنفيذها وفقاً لأسس علمية واضحة، ويتميز التنفيذ الإلكتروني بأنه يتم متابعته بشكل مباشر وفوري بما يساعد على معالجة الأخطاء حال وقوعها والعمل على تصويبها، كما أن التنفيذ الإلكتروني يعمل على توفير البيانات لكافة العاملين بشكل سريع بعيداً عن البيروقراطية الإدارية، بما يحقق الجودة الشاملة في الإدارة.

4. الرقابة والتقييم الإلكتروني: تتميز الرقابة الإلكترونية بأنها تقوم على تقنية المعلومات الإدارية، والتي من خلالها يتم متابعة التنفيذ أولاً بأول ومراقبة التغييرات حال حدوثها وتزويد المدير بها.

9.10 عناصر نجاح الإدارة الإلكترونية: يتوقف نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية على توافر جملة من العناصر لعل أهمها ما يلي (شناف، 2021):

1. عتاد الحاسوب (**Hard Ware**) المتمثل في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.

2. البرمجيات (**Soft Ware**) تشمل نظم وشبكات الحاسوب، مثل: برامج البريد الإلكتروني، قواعد البيانات البرامج الحاسوبية، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة وأدوات تدقيق البرمجة.

3. شبكة الاتصالات (**Communication Network**) هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت **Intranet** الإكسترنات **Extranet** وشبكة الانترنت **Internet** التي تمثل الشبكة القيمة للتنظيم وإدارته الإلكترونية.

4. صناعة المعرفة (**Knowledge Workers**) يقع في قلب هذه المكونات، ويتكوّن من القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في الإدارة.

5. شبكة الإكسترنات (**Extranet**) يتم تزويدها بالبيانات والمعلومات التي تم أصحاب المصالح خارج الإدارة من موردين ومقرضين ووكلاء وسماسرة وتجار وغيرهم، وهي شبكة الإدارة الخاصة التي تصمّم لتلبية حاجات الناس من المعلومات ومتطلبات التنظيمات والمؤسسات الأخرى، وتستخدم هذه الشبكات تقنيات معينة للحماية، كما أنّها غير موجهة للجمهور العام عكس شبكة الأنترنت.

6. شبكة الأنترنت **Internet** يستفيد منها الموظفون والعاملون في استخداماتهم للشبكتين السابقتين (الانترنت والاكسترنات)، إضافة إلى أن شبكة الانترنت هي القناة الأساسية للفعل الإداري الإلكتروني.

10. دوافع وأسباب التحول نحو الإدارة الإلكترونية:

إنّ التوجه نحو الإدارة الإلكترونية لم يكن نوعاً من الترف وإنما جاء كضرورة حتمية أوجبتها المستحدثات والتطورات العلمية وخصوصاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتحول الرقمي، فقد أوجب التقدم العلمي والتكنولوجي والمطالبة الملحة بزيادة جودة المخرجات في المؤسسات، وضمان دقة العمليات التحول نحو الإدارة الإلكترونية، ومن التطورات التي ساهمت وكانت دافعاً نحو التوجه للإدارة الإلكترونية ما يلي (السناني، 2021):

1. التطور السريع في تقنيات الحاسب الآلي وتطبيقاته: فقد انعكس التطور السريع في تقنية الحاسب الآلي على نظريات الإدارة، حيث أصبحت الآلات تتخذ كثيراً من القرارات المبرمجة محل الإنسان.

2. التقدم السريع في الاتصالات والانترنت: أدى هذا التقدم إلى تغييرات ملموسة في الإدارة، فالاتصالات الإلكترونية أصبحت توفر للإدارة كل ما يعوزها من معلومات سواء من داخل المؤسسة أو خارجها بسرعة ودقة فائقة وبتكاليف زهيد، مما أدى إلى السرعة في التوجه إلى الإدارة من خلال شاشة الحاسب الآلي وليس الإدارة التقليدية.

3. العولمة: لقد ساهمت العولمة في دفع المؤسسات وباختلاف أنواعها إلى محاولة الانتفاع من التقنيات الحديثة في مجال الحاسب الآلي والانترنت والاتصالات من أجل تحسين الجودة ورفع الإنتاج وتقليل التكلفة، وهو ما هياً لقيام الإدارة الإلكترونية لتحقيق الذات في هذا السباق العالمي سريع الخطى.

4. قلة الموارد والاتجاه نحو الخصخصة: فقد أدى ازدياد قلة موارد المنظمات لبعض الدول عاما بعد عام إلى التوجه نحو خصخصة معظم المؤسسات، والتحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية حتى يتسنى لتلك المؤسسات أو الدول ادخار جزء كبير من رسوم أداء الخدمة للمواطنين.

5. انتشار الثقافة الإلكترونية: يتميز هذا العصر بشيوع وسائل التعليم عن بعد ووسائل الإعلام والقنوات الفضائية الإعلامية ومقاهي الانترنت، فأصبح من السهولة بمكان التعامل مع التقنية الرقمية، فلم يعد الأمر يستوجب الحصول على شهادة جامعية متخصصة في الحاسب الآلي للتعامل مع تلك التقنيات.

6. الاستجابة والتلائم مع متطلبات البيئة المحيطة: إن انتشار وتنفيذ مصطلح وطرق الإدارة الإلكترونية في كبر من المؤسسات والمجتمعات يفرض على كل دولة اللحاق بركب التطور تلاحياً لاحتمال الانعزال والتخلف عن ملاحظة عصر السرعة والمعلوماتية، فلا يمكن لأي مجتمع إنساني حديث أن يعيش كنظام مغلق.

11.10 معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

تعد التقنية الإلكترونية أحد الموارد الأساسية للمنظمات للتأقلم مع طبيعة العصر الحالي، إلا أن ذلك قد يواجه مجموعة من القيود والمعوقات التي تعرقل الاستثمار الفعال للتقنية الحديثة وفيما يلي هذه المعوقات (فار، 2021، 81):

1. معوقات إدارية: على الرغم من أن بعض المنظمات تعمل إعادة هيكلة لفسها بطرق مبتكرة لتماشى مع التطورات في العصر الرقمي، إلا أن الغالبية العظم منها ما زالت تعتمد على الهياكل التقليدية والتي تقف كعائق في تطبيق التقنيات الحديثة والاستفادة من معطياتها في تطوير منظماتها.
2. المعوقات التقنية: وتمثل هذه المعوقات في عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة، مما يعرق تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العاملة على أراضيها، كذلك اختلاف القياس والمواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة بالربط بينها، ناهيك عن عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين.
3. المعوقات البشرية: تعد العناصر البشرية من أبرز العناصر التي تقود مجتمعاتها إلى تحقيق التقدم الرقمي في مختلف المجالات، إلا أن النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية، أصبح أمر تعاني منه أغلب الدول، كما أن النقص في الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع العصر الرقمي يعد معوقاً يواجه المؤسسات عند ممارستها للتكنولوجية الحديثة.
4. المعوقات المالية: يحتاج تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى أموال تتلاءم مع هذا الأسلوب التقني الحديث وتوفير كافة مستلزماته، لكن معظم المنظمات تعاني من النقص في الإمكانيات المادية اللازمة، والتي من أهمها ضعف فرض الاستمرار والتطوير والذي يعتمد بالأساس على توفير البنية التحتية للشبكات والاتصالات والقيام بعمليات الصيانة للأجهزة.

12.10 التكنولوجيا والرقمنة:

أوضحت مكي (2021) إن التكنولوجيا والرقمنة في تقدم مستمر فالتقنيات الناشئة لها تأثير كبير على كيفية تفاعل الحكومات والمنظمات مع المواطنين البرامج والأجهزة الحالية تسمح بزيادة قدرات المسؤولين الحكوميين للوصول للبيانات وتحليلها ودراسة الاتجاهات بشكل أفضل والتعرف على أفضل الممارسات في جميع أنحاء العالم ووضع السياسات والإجراءات التي من شأنها تحديث وتنظيم آليات العمل وتوفير المزيد من الشفافية لأصحاب المصلحة. كما أدت الرقمنة إلى خفض تكاليف التشغيل بالمؤسسات حيث إن هناك حاجة إلى موارد مادية أقل مثل مرافق تخزين الورق والملفات للحصول على

المعلومات وتخزينها وأصبحت أنظمة الحوسبة والهواتف الذكية أكثر إحكامًا وكفاءة في استخدام الطاقة كما وفرت فرصة التواصل والإدارة عن بعد بين فرق العمل محليًا ودوليًا وبين الإدارات وقيادتها وبين المؤسسات بعضها البعض وعلى الأخص بين المؤسسات والجمهور ومعالجة المشكلات عند ظهورها وتقديم الخدمات لكن تجدر الإشارة إلى أن مع تقدم التكنولوجيا أصبحت الحاجة إلى حماية المعلومات السرية والشخصية أمرًا ضروريًا ومع الاستمرار في تطور البرامج المصممة لاختراق خوادم الحوسبة لسرقة البيانات السرية أو الشخصية كما يجب أن يظل المسؤولون العموميون اليوميقيظين وأن يتم تطبيق أنظمة حديثة لضمان بقاء المعلومات آمنة والحفاظ على ثقة الجمهور. أدت هذه التكنولوجيا المتقدمة إلى ظهور المناصرة الافتراضية **Digital Advocacy/ Virtual Advocacy** على مستوى القاعدة **Grassroots** والتي أصبحت اتجاهاً عالمياً في هذا المناخ المتغير ولقد غيرت التكنولوجيا الطريقة التي يتم بها نقل الأخبار وكيف تتفاعل المؤسسات مع الجمهور وكيف تستجيب الهيئات المنتخبة للتشريعات المقترحة على جميع مستويات الحكومة فأصبحت التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي وسيلة للدعوة إلى التغيير. يمكن أن تصل الرسائل في ثواني إلى ملايين الأشخاص للحشد واتخاذ إجراءات بشأن القضايا الاجتماعية الحرجة. أصبحت القضايا البيئية وانتهاكات حقوق الإنسان والاتفاقات الدولية وغيرها من الموضوعات التي كانت في السابق معزولة عن الكثير من البلدان من الاهتمامات العالمية الآن وباتت الحكومات وسياساتها تواجه تفحصًا دقيقًا ليس فقط من مواطنيها ولكن من المجتمع الدولي ومن ثم وجب عليها العمل الآن من منطلق منظور عالمي بما يحقق الأهداف القومية، هذا بالإضافة إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي لها أيضًا تأثير دراماتيكي على مجال الإدارة العامة فمكنت المواطنين والقادة من التعبير عن آرائهم والتواصل مع قطاع عريض من الجماهير وإتاحة المعلومات الهامة للجمهور بشكل مباشر ولكن على الجانب الآخر تجدر الإشارة إلى أنه يمكن أن تتيح تلك المنصات فرصة للأشخاص الساخطين أو غير الراضين لمشاركة ازديادهم للإجراءات الحكومية أو التنظيمية أو نشر معلومات خاطئة يمكن أن تعرقل بني وتنفيذ المبادرات الهامة التي يمكن أن تفيد مجتمعاته .

أهداف الإدارة الرقمية: تتمثل أهداف الإدارة الرقمية في تزيل العقبات وحل المشكلات ومواكبة

سرعة التطور ومواكبتها على سبيل المثال لا الحصر:

- القضاء على الفقر.
- القضاء التام على الجوع.
- الصحة الجيدة والرفاه.
- التعليم الجيد.
- المياه النظيفة.
- الطاقة نظيفة بأسعار معقولة.
- العمل اللائق ونمو الاقتصاد.
- مدن ومجتمعات محلية مستدامة.
- التحسب للتغير المناخي.
- الأحياء المائية.
- الحياة على الأرض.
- السلام والعدل والمؤسسات القوية.
- عمل الشراكات لتحقيق الأهداف.

13.10 الإدارة الرقمية والاصلاح الهيكلي للمؤسسات:

دفعت الأزمات العالمية المسؤولين الحكوميين والمؤسسات الاقتصادية إلى تطوير السياسات بصورة مستمرة بما يحقق المصالح العامة التي تشمل كافة المجالات بدءاً من استخدام مصادر الطاقة المتجددة وصولاً إلى تقليل فرص الفساد الحكومي. وكذلك أدى ظهور قضايا عالمية جديدة مثل تغير المناخ إلى ظهور تحديات جديدة في الإدارة العامة. العديد من محركات صنع القرار أصبحت الآن عالمية وتتطلب الاندماج مع المصالح القومية بما يضع على المسؤولين العموميين مسئولية وضع آليات من شأنها تلبية متطلبات التنمية بمنظور عالمي دون المساس باحتياجات الأجيال في المستقبل كل هذه التحديات جعلت من التحول الى عالم الإدارة و المؤسسات الرقمية أمر حتمي و ضروري ويقول كمال (2018) "تستخدم المؤسسة الرقمية تكنولوجيا الانترنت بشكل واسع لغرض التجارة الإلكترونية والاعمال الإلكترونية لغرض تسيير وادارة عملياتها الداخلية وعلاقات مع الزبائن والموردين والجهات الخارجيه الاخرى. فهي كل مؤسسة تعمل في مجالات الاعمال او في قطاعات الخدمات العمومية او مؤسسات المجتمع المدني الغير هادفه للربح".

14.10 مميزات المؤسسات الرقمية: كما ذكر انه تتميز المؤسسات الرقمية بما يلي :

- تنظيم ديناميكي متطور ومتفاعل باستمرار مع المتغيرات الداخلية و الخارجية.

- تباشر المؤسسة الإلكترونية أعمالها على مدار 24 ساعة يومياً بلا انقطاع.
- تتسم عمليات المؤسسة الإلكترونية بالسرعة والمرونة والقيمة المضافة الاعلى.
- تستثمر المؤسسة الإلكترونية تقنيات المعلومات و الاتصال الى الحد الاقصى المتاح.
- يتسع سوق المؤسسة الإلكترونية ليشمل العالم كله ولا تنحصر في السوق المحلي.
- تتميز بعمليات إدارية تسويقيه ونتاجية عالية الترابط.
- تسعى لبناء درجه عاليه من التكامل والآنيه في التعامل مع الزبائن و الموردين وغيرهم من عناصر المناخ المحيط ذوي العلاقة.
- تستثمر الانترنت وتستخدمها في كافة معاملاتها مع العملاء والموردين كما تستثمر منطق الانترنت في بناء شبكات داخلية للتعامل بين قطاعاتها المختلفه.
- تستثمر في تكوين بنيه معلوماتيه وشبكات اتصالات متشابهه و مترابطه وفعاله على مدار الساعة.
- تتمتع بنظم متطورة لاستثمار وتبادل المعرفة.

11. الإطار العملي:

- 1.11 المنهجية والإجراءات: عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من عدد (56) موظف من موظفين شركة خاصة في محافظة المفرق.

الجدول 1: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.

المتغيرات الشخصية	توزيعات المتغير	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	53	94.64
	أنثى	3	5.36
الخبرة	من 6 – 10 سنوات	11	19.64
	من 11 – 15 سنة	27	48.21
	من 16-20 سنة	13	23.21
	من 21-25 سنة	5	8.93
درجة استخدام التكنولوجيا	ممتاز	4	7.14
	جيد جداً	15	26.79
	جيد	20	35.71
	وسط	9	16.07
	دون الوسط	5	8.93

2.11 الخصائص السكومترية لأداة الدراسة (الاستبانة):

صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة: يقصد بالاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة: هي قوة الارتباط بين درجات كل مجال (عبارات/محاور)، ودرجات أسئلة الاستبانة الكلية، والصدق ببساطة هو أن تقيس أسئلة الاستبانة أو الاختبار ما وضعت لقياسه، أي يقيس فعلا الوظيفة التي يفترض أن يقيسها، الجدول التالي يبين هذه المعاملات:

الجدول 2: معامل الارتباط لعبارات الاستبانة.

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
.788(**)	11	.688(**)	1
.548(**)	12	.462(**)	2
.464(**)	13	.788(**)	3
.319(*)	14	.548(**)	4
.647(**)	15	.464(**)	5
.442(**)	16	.319(*)	6
.276(*)	17	.647(**)	7
.790(**)	18	.442(**)	8
.557(**)	19	.688(**)	9
.554(**)	20	.462(**)	10

بيّن الجدول السابق معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات أداة الدراسة والدرجة الكلية للأداة، فتبيّن أن معاملات الارتباط تراوحت ما بين (0.276-0.788)، وهي قيم مرتفعة، مما يعني أن هناك اتساقاً داخلياً بين كل عبارة والدرجة الكلية للأداة.

3.11 الثبات:

معامل ثبات ألفا كرونباخ: تم حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ باستخدام برنامج SPSS، وكانت

النتائج:

الجدول 3: معاملات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور أداة الدراسة.

ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المحاور
0.666	8	دور الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات
0.768	8	دور الإدارة الإلكترونية في التطور الرقمي
0.624	4	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية
0.875	20	الأداء ككل

الجدول أعلاه بيّن معاملات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور أداة الدراسة، ولأداة ككل، فوجدنا أن القيم لمعاملات ألفا كرونباخ تراوحت ما بين (0.624-0.768) للمحاور، وللدرجة الكلية بلغت (0.875)، وهي قيم مرتفعة.

12. نتائج الدراسة:

للإجابة على السؤال الأول هل تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات من وجهة نظر عينة الدراسة؟ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية ودرجات الموافقة لعبارات محور دور الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات، فنجد أن المتوسط العام بلغ (3.95 من 5) يقع بداخل الفئة الرابعة لمعيار ليكرت الخماسي (3.4 إلى 4.2) وانحراف معياري 0.98 ووزن نسبي 79.05 مما يعني أن أفراد العينة موافقين بدرجة كبيرة على عبارات محور دور الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات.

وللإجابة على السؤال الثاني هل تحقق الإدارة الإلكترونية التطور الرقمي؟ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية ودرجات الموافقة لعبارات محور دور الإدارة الإلكترونية في التطور الرقمي، فنجد أن المتوسط العام بلغ (4.07 من 5) يقع بداخل الفئة الرابعة لمعيار ليكرت الخماسي (3.4 إلى 4.2) وانحراف معياري 0.8725 ووزن نسبي 81.34 يعني أن أفراد العينة موافقين بدرجة كبيرة على عبارات محور الإدارة الإلكترونية في التطور الرقمي.

وللإجابة على السؤال الثالثهل يوجد علاقة بين الإدارة الإلكترونية وتطوير عمل المؤسسات؟

قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بين محور الإدارة الإلكترونية ومحور تطوير عمل المؤسسات

وكانت النتائج في الجدول التالي:

الجدول 4: معامل الارتباط بين محور الإدارة الإلكترونية ومحور تطوير عمل المؤسسات.

الإدارة الإلكترونية	العدد	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
تطوير عمل المؤسسات	56	0.704	**0.000

ومن الجدول السابق تتضح العلاقة طردية موجبة بين الإدارة الإلكترونية وتطوير عمل المؤسسات.

وللإجابة على السؤال الرابع معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية؟ تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية ودرجات الموافقة لعبارات محور معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، فنجد أن المتوسط العام بلغ (4.14 من 5) يقع بداخل الفئة الرابعة لمعيار ليكرت الخماسي (3.4 إلى

4.2 وإخلاف معياري 0.91 ووزن نسبي 82.8 مما يعني أن أفراد العينة موافقين بدرجة كبيرة على عبارات معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

وللإجابة على السؤال الخامس هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين إجابات عينة الدراسة عن فاعلية الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات لمواكبة التطور الرقمي تعزى إلى متغير الجنس، الخبرة، استخدام التكنولوجيا؟

لمعرفة الفروق في الإجابة على كل محور من محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس، تم استخدام

اختبار (t) للعينتين المستقلتين **Independent sample t-test** كما يلي:

الجدول 5: اختبار (t) للعينتين المستقلتين **Independent sample t-test**.

المحاور	الجنس	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة الاحصائي
دور الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات	ذكر	31.4528	4.30816	-1.254	.215
	أنثى	34.6667	4.61880		
دور الإدارة الإلكترونية في التطور الرقمي	ذكر	32.4717	3.78054	-.537	.594
	أنثى	33.6667	2.88675		
معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية	ذكر	17.677	2.34	-1.314	.194
	أنثى	16.4528	2.43821		

الجدول أعلاه بين نتائج الفروق بين نوعي جنس أفراد العينة في محاور أداة الدراسة فنجد أن قيمة بلغت ($t=-1.254$) عند محور دور الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات بمستوى دلالة أكبر من (0.05)، ما يعني أن أفراد العينة متفقين من حيث الجنس على دور الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات، ولا يوجد اختلاف بينهم في تقديرها. وكذلك نجد قيمة ($t=-0.537$) عند محور دور الإدارة الإلكترونية في التطور الرقمي بمستوى دلالة أكبر من (0.05)، ما يعني أن أفراد العينة متفقين من حيث الجنس دور الإدارة الإلكترونية في التطور الرقمي، ولا يوجد اختلاف بينهم في تقديرها. يبين الجدول أيضاً أن قيمة ($t=-1.314$) عند محور معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمستوى دلالة أكبر

فاعلية الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات لمواكبة التطور الرقمي

من (0.05)، ما يعني أن أفراد العينة متفقين من حيث الجنس على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ولا يوجد اختلاف بينهم في تقديره.

الفروق وفقاً لمتغير الخبرة: لمعرفة الفروق في الإجابة على كل محور من محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA كما يلي:

الجدول 6: اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA.

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
دور الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات	بين المجموعات	8.981	3	2.994	.151	.928
	داخل المجموعات	1028.144	52	19.772		
دور الإدارة الإلكترونية في التطور الرقمي	بين المجموعات	13.706	3	4.569	.317	.813
	داخل المجموعات	750.223	52	14.427		
معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	2.381	3	0.794	.128	.943
	داخل المجموعات	321.458	52	6.182		

الجدول أعلاه بين نتائج الفروق بين سنوات خبرة أفراد العينة في محاور أداة الدراسة فنجد أن قيمة بلغت ($F=0.0151$) عند محور دور الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات بمستوى دلالة أكبر من (0.05)، ما يعني أن أفراد العينة متفقين من حيث خبرتهم في تقدير دور الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات. كذلك نجد قيمة ($F=0.317$) عند محور دور الإدارة الإلكترونية في التطور الرقمي بمستوى دلالة أكبر من (0.05)، ما يعني أن أفراد العينة متفقين من حيث خبرتهم على دور الإدارة الإلكترونية في التطور الرقمي. و يبين الجدول أيضاً أن قيمة ($F=0.128$) عند محور أ معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمستوى دلالة أكبر من (0.05)، ما يعني أن أفراد العينة متفقين من حيث خبرتهم على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ولا يوجد اختلاف بينهم في تقديره.

الفروق وفقاً لمتغير درجة استخدام التكنولوجيا : لمعرفة الفروق في الإجابة على كل محور من محاور أداة الدراسة وفقاً لمتغير درجة استخدام التكنولوجيا تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA كما يلي:

الجدول 7: اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA.

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
دور الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات	بين المجموعات	178.369	5	35.674	2.077	.084
	داخل المجموعات	858.756	50	17.175		
دور الإدارة الإلكترونية في التطور الرقمي	بين المجموعات	40.490	5	8.098	.560	.730
	داخل المجموعات	723.439	50	14.469		
معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	24.689	5	4.938	.825	.538
	داخل المجموعات	299.150	50	5.983		

الجدول أعلاه بين نتائج الفروق بين درجات استخدام أفراد العينة للتكنولوجيا في محاور أداة الدراسة فنجد أن قيمة بلغت ($F=2.077$) عند محور دور الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات بمستوى دلالة أكبر من (0.05)، ما يعني أن أفراد العينة متفقين من حيث دور الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات. كذلك نجد قيمة ($F=0.560$) عند محور دور الإدارة الإلكترونية في التطور الرقمي بمستوى دلالة أكبر من (0.05)، ما يعني أن أفراد العينة متفقين من حيث استخدام التكنولوجيا في دور الإدارة الإلكترونية في التطور الرقمي. و يبين الجدول أيضا أن قيمة ($F=0.825$) عند محور معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمستوى دلالة أكبر من (0.05)، ما يعني أن أفراد العينة متفقين في آرائهم حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ولا يوجد اختلاف بينهم في تقديره. لقد فرضت ثورة المعلومات بكافة أشكالها مع التكنولوجيا الرقمية بما أحدثت من تغييرات في جميع المنظمات تطبقها على المنظمات و العمل على تنسيق الجهود لتطبيق الإدارة الرقمية، والبحث في كافة التحديات والمعوقات التي قد تنشأ والعمل على إيجاد الحلول المناسبة لها، والتخطيط لرؤية مستقبلية وخطوات محددة لضمان نجاح تطبيق الإدارة الرقمية لما لها من فوائد جمه في تحقيق أهداف المنظمات بأقل وقت وجهد وتكلفة، حيث يعد النجاح في تطبيقها مقياسا من مقياس التقدم والتطور. ومن خلال تناول الباحثة لموضوع الإدارة الإلكترونية والذي يعد من الممارسات الحديثة المتبعة في المؤسسات، وذلك لإنجاز الأعمال الإدارية بسرعة ودقة، حيث تسعى الكثير من المؤسسات لتبنيها، يتضح لنا أن التحول تحول المؤسسات

إلى الإدارة الإلكترونية والتي تتميز بسهولة استعمال التقنيات المعاصر، والدخول إلى شبكات الحاسوب، لا يسما الداخلية في المؤسسة، والمرونة في الأداء الإداري والخدمات ودقة استغلال البيانات التي يتم تخزينها إلكترونياً، يعد ضرورة من ضروريات العمل الإداري المعاصر، ويجب العمل على تحقيقه بما يحقق تطلعات المؤسسات وينسجم من خططها المستقبلية وأهدافها ورؤيتها، خصوصاً في ظل الثورة الرقمية والتحول الرقمي المتسارع الذي يشهده العالم اليوم. ومما سبق يتضح لنا أن الإدارة الإلكترونية وتطبيقها في المؤسسات كان نتاجاً لثورة تقنيات الاتصالات والمعلومات، حيث حظي القادة في المؤسسات اليوم بالعديد من الأدوات والوسائل، والتي من أبرزها توظيف واستخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات في التأثير والتواصل وتنفيذ مختلف المهام الإدارية، فقد ساعدت تلك التقنيات بمختلف أنماطها المؤسسات في أداء مختلف العمليات وتحقيق أهدافها، وبالتالي أصبحت هذه الوسائط أحد أهم الركائز الأساسية التي تنطلق منها الإدارة الحديثة في مختلف المؤسسات والتي بدورها تساعد القادة والإداريين على مختلف مستوياتهم على أداء مهامهم المختلفة، وبالتالي أصبحت الإدارة الإلكترونية مطلباً أساسياً في تلك المؤسسات لتكون نمطاً حديثاً من أنماط الإدارة في تلك المؤسسات.

13. الاستنتاجات:

- تساهم الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة في تطوير عمل المؤسسات.
- تحقق الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة التطور الرقمي.
- أن هناك معوقات بدرجة متوسطة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين إجابات عينة الدراسة عن فاعلية الإدارة الإلكترونية في تطوير عمل المؤسسات لمواكبة التطور الرقمي تعزى إلى متغير الجنس، الخبرة، استخدام التكنولوجيا.

14. التوصيات:

1. أن تعمل المؤسسات وعلى اختلاف أنواعها على إدخال الإدارة الإلكترونية وممارستها بدلاً من الاعتماد على النظم الإدارية التقليدية والتي قد تؤدي إلى عرقلة عمل هذه المؤسسات.

2. العمل على توفير البنية التحتية المناسبة لتحقيق الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في المؤسسات، حتى تتمكن تلك المؤسسات من تفعيل وتطبيق الإدارة الإلكترونية.
3. إنشاء قواعد بيانات موحدة تعمل على ربط المؤسسات المتماثلة في الأعمال، والتي قد تساعدها في تبادل الخبرات وتعمل على تنميتها وتطويرها.
4. رفع كفاءة العاملين في المؤسسات، حتى يتمكنوا من العمل على تطبيق الإدارة الإلكترونية.
5. عقد دروات تدريبية في مجال الإدارة الإدارية الإلكترونية للمستويات المختلفة.
6. إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث حول الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في المؤسسات الخاصة والعامه.

15. المصادر والمراجع:

1. باسي، الهام.(2021).مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في المؤسسات الاستشفائية: دراسة حالة مصلحة الفارابي، مجلة العلوم الإنسانية، السلسلة 21، العدد 1، ص1030-1049.
2. بوبكر، عبد القادر وقديد، فوزية.(2021).أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد رايس، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 7، العدد 1، ص367-386.
3. الجهران، هناء.(2022).درجة ممارسة الإدارة الإلكترونية لدى مديري المدارس الحكومية من وجهة نظرهم في مديرية تربية لواء القويسمة، مجلة رماح للبحوث والدراسات، العدد 63، ص339-370.
4. حافظ، دلال.(2021).واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية أثناء أزمة كورونا في مدارس التعليم العام الحكومية للبنات بمحافظة خميس مشيط، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، العدد 132، ص277-298.
5. الدقن، أحمد السيد 2020، مفهوم التحول الرقمي وتحدياته، مجلة الإدارة اليوم، تم الاطلاع 23 مارس 2022 <http://www.aradomtm.org/?p=992>
6. رضوان، المري.(2022).دور الإدارة الإلكترونية في تنزيل استراتيجيات التنمية المستدامة بدولة قطر، مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، العدد 37، ص258-267.

7. الزامل، مها. (2021). دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في ضوء رؤية المملكة 2030، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 22، العدد2، ص9-52.
8. السناني، عبد الله. (2021). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء القيادات المدرسية في تعليم محافظة ينبع بالمرحلة الثانوية، مجلة القراءة والمعرفة، العدد 235، ص111-164.
9. شناف، خديجة. (2021). نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية لتغير مفاهيم الإدارة التقليدية في الجماعات المحلية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 8، العدد1. ص15-29.
10. الصقر، تيسير. (2021). درجة توظيف مديري المدارس للإدارة الإلكترونية في الأعمال الإدارية ومعيقات توظيفها من وجهة نظرهم في المدارس الحكومية والخاصة في مديرية تربية لواء بني عبيد، مجلة جامعة القدس المفتوحة، المجلد 12، العدد.36، ص94-108.
11. عبد، نور اليمان. (2021). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، المجلد 1، العدد 53، ص181-216.
12. فار، كمال. (2021). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرفق العام: موقف الحالة المدنية ببلدية برج بوعريش نموذجاً، مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، العدد 24، ص72-93.
13. كمال، قويدري. (2018). تطبيقات الإدارة الإلكترونية والتحول نحو المؤسسات الرقمية. المجلة المصرية لعلوم المعلومات
14. لبعير، صالح 2020، أثر التوجه نحو الرقمنة وفعاليتها على الاتصال داخل المؤسسة، دراسة ميدانية، جامعة محمد بوضياف - المسيلة
15. المعايطه، نوال. (2021). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في ضوء عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر مديري المدارس الحكومية لمنطقة الزرقاء الأولى، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 5، العدد35، ص1-19.
16. مكى، سلوى ثابت. (2021). مجلة السياسة العدد 11 يوليو 2021
17. يونس، مجدى محمد. (2016). مجلة تعليم جديد