



**أثر الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمات الحكومية
دراسة تطبيقية على موظفي المحكمة العامة بوزارة العدل
بمحافظة بلقرن**

**The impact of e-management on the performance of
government organizations
An applied study on employees of the General Court at the
Ministry of Justice in Belqarn Governorate**

إعداد

**محمد عوض منير العلياني
Muhammad Awad Munir Al-Aliani**

Doi: 10.21608/ajahs.2024.395669

استلام البحث ٢٠٢٣ / ١٢ / ١١

قبول البحث ٢٠٢٣ / ١٢ / ٢٨

العلياني، محمد عوض منير (٢٠٢٤). أثر الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمات الحكومية - دراسة تطبيقية على موظفي المحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن. *المجلة العربية للأدب والدراسات الإنسانية*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والأدب، مصر، ٨ (٣٠) فبراير، ٤٨٩ - ٥٤٢.

<http://ajahs.journals.ekb.eg>

أثر الإدارة الالكترونية على أداء المنظمات الحكومية دراسة تطبيقية على موظفي المحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الالكترونية بوظائفها (التخطيط الالكتروني - التنظيم الالكتروني - التوجيه الالكتروني - الرقابة الالكترونية) على الأداء التنظيمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من (١٠٨) مفردة من موظفي المحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن والبالغ عددهم (٤٥٦) موظفاً ، وقد تم تحليل بيانات هذه الدراسة باستخدام برنامج spss ، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الإدارة الالكترونية بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن قد جاءت بدرجة مرتفعة ، حيث حصل مستوى التخطيط الالكتروني على متوسط حسابي بلغ (٤.١٥) ، والتنظيم الالكتروني على متوسط حسابي بلغ (٤.٢٦) ، والتوجيه الالكتروني على متوسط حسابي بلغ (٤.١١) ، والرقابة الالكترونية على متوسط حسابي بلغ (٤.٠٧) ، كما جاءت مستويات الأداء التنظيمي بالمحكمة العامة بمحافظة بلقرن على درجة مرتفعة ، كما أظهرت النتائج قبول فرضيات الدراسة أي توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين الإدارة الإلكترونية بأبعادها الأربعة والأداء التنظيمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن، كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء أفراد العينة نحو الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء التنظيمي وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي، وسنوات الخبرة ، والوظيفية الحالية ، والمرتبة الوظيفية ، وقد أوصت الدراسة بضرورة توفير برامج تدريبية دورية لموظفي المحكمة العامة لتعزيز مهاراتهم في استخدام الأنظمة الإلكترونية، ويتضمن ذلك تعليمهم كيفية التعامل مع الأنظمة الجديدة ورفع كفاءتهم في استخدام البرامج المتخصصة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، الأداء التنظيمي، المحكمة العامة ، محافظة بلقرن.

Abstract:

The study aimed to identify the impact of electronic management with its functions (electronic planning - electronic organization - electronic guidance - electronic control) on organizational performance in the General Court of the Ministry of Justice in Belqarn Governorate. The study used the descriptive analytical approach and the questionnaire as a main tool to

collect data from a random sample of (108) individuals from the employees of the General Court of the Ministry of Justice in Belqarn Governorate, totaling (456) employees. The data of this study were analyzed using the SPSS program. The results of the study showed that the level of electronic management in the General Court of the Ministry of Justice in Belqarn Governorate came at a high level, as the level of electronic planning obtained an arithmetic average of (4.15), electronic organization obtained an arithmetic average of (4.26), electronic guidance obtained an arithmetic average of (4.11), and electronic control obtained an arithmetic average of (4.07). The levels of organizational performance in the General Court of Belqarn Governorate also came at a high level. The results also showed the acceptance of the study hypotheses, i.e. there is a statistically significant relationship at a significance level of (0.05) between electronic management In its four dimensions and organizational performance in the General Court of the Ministry of Justice in Belqarn Governorate, the results also showed that there were no statistically significant differences in the averages of the sample members' opinions towards electronic management and the level of organizational performance according to the variable of educational qualification, years of experience, current job, and job rank. The study recommended the necessity of providing periodic training programs for employees of the General Court to enhance their skills in using electronic systems, including teaching them how to deal with new systems and raising their efficiency in using specialized programs.

Keywords: E-administration, organizational performance, General Court, Belqarn Governorate.

المقدمة:

لقد أدت الثورة التكنولوجية المتراكمة بتسارع هندسي إلى تحولات مجتمعية شملت حياة الأفراد، والمنظمات، والحكومات على حد سواء مما أدى إلى ظهور مفاهيم للتعبير عن تلك التغيرات في الحكومات وهياكلها وأساليب عملها ومن أشهرها

مفهوم (الإدارة الإلكترونية)، ونتيجة للتطور الحديث في المجتمعات وفي العالم ككل وتحت مسمى (العولمة) سمي هذا العصر بعصر ثورة المعلومات والاتصالات أو الثورة الرقمية، وتقنية الحاسب الآلي (عامر ، ٢٠٠٧ : ٦٣).

وانطلاقاً من ذلك وتماشياً مع التطورات التقنية الحديثة أصبح لاستخدام التقنية في العمليات الإدارية دور بارزاً في رفع كفاءة وفعالية العمل الإداري ، حيث أن التقنية الحديثة عملت على تطوير أساليب وإجراءات العمل حيث أخذت بالطابع الإلكتروني فالإدارة الإلكترونية تعتمد على القدرة على تبادل المعلومات مع الحكومات أو المواطنين ، ولهذا يتطلب الانفتاح والتكامل والترابط ، مع التركيز على أهمية البرمجيات في نجاح الأعمال الإلكترونية حتى تستطيع أن تحقق أهداف الحكومة عن طريق التعامل مع المواطنين والحكومات وقطاع الأعمال على أن تكون مرنة وقابلة للتعديل والصيانة والاستمرار على العمل دون توقف (الصيرفي ، ٢٠٠٧ : ٨٣).

وتشير الغامدي (٢٠٠٩ : ٤٨) إلى أن التطور السريع في النظم المعلوماتية، والزيادة في حجم المعلومات المتدفقة التي يتعامل معها الإداري في مختلف القطاعات يقتضي من التنظيمات الإدارية التفكير بجدية في الجانب التكنولوجي وتفعيله في مجال خدمة العمل.

وتبذل المملكة العربية السعودية حكومة وشعباً جهوداً جبارة من خلال خطتها الطموحة المتمثلة في (رؤية ٢٠٣٠) والتي ستكون بعون الله ليس قوة استثمارية فحسب بل قوة لا يستهان بها للرقى بالمملكة في كافة المجالات في هذا العالم ، مسجلة قفزة هائلة في التطور والنهوض ببلادنا الغالية للأفضل، كما أكدت رؤية (٢٠٣٠) بأنه سيتم التوسع في نطاق الخدمات الإلكترونية المقدمة ، كما سيتم تحسين جودة الخدمات الإلكترونية المتوفرة حالياً ، عبر تيسير الاجراءات وتنويع قنوات التواصل وأدواته ، وسيتم دعم استعمال التطبيقات الإلكترونية على مستوى الجهات الحكومية . وقد ركزت غالبية الأبحاث ذات العلاقة بهذا المفهوم على التحديات والمعوقات التي تحول دون تطبيق الادارة الإلكترونية ، ولكنها لم تتطرق إلى كيفية مواجهتها للاستفادة من إيجابيات تطبيق الادارة الإلكترونية وأثر ذلك على مستوى الأداء في المنظمات، ولهذا سنقوم بدراسة هذا الموضوع "الادارة الإلكترونية" كمتغير هام يؤثر على مستوى الأداء المنظمي وذلك من منطلق هذا الاهتمام الكبير بموضوع الادارة الإلكترونية الذي برز كأحد مفاهيم الثورة الرقمية الذي يقودنا إلى عصر المعرفة بهدف الارتقاء بمستويات الكفاءة والأداء المنظمي.

مشكلة الدراسة :

في ضوء التقدم المتعظم في استخدام التكنولوجيا الحديثة والتطبيقات الحاسوبية أصبح استخدام الإدارة الإلكترونية مطلباً لا غنى عنها وضرورة في جميع

المنظمات الحكومية والخاصة، وذلك لما تحققه من نتائج إيجابية نحو تحسين الأداء فيها ورفع كفاءتها، ولن يأتي ذلك إلا بتجاوز المشكلات والمعوقات التي تعترض تطبيقها في تلك الإدارات، ويؤكد ذلك السالمي والسليبي (٢٠٠٨: ٦٣) حين أوضحا أنه لا بد من الاعتماد على استراتيجية واضحة تنطلق من دراسة الواقع ومشكلاته قبل الانتقال إلى البيئة الرقمية. كذلك فتعد الإدارة الإلكترونية منهجاً إدارياً حديثاً يستدعي بالضرورة قدرات بشرية عالية كما تتطلب تغييراً في أساليب الإدارة والهيكل التنظيمية وتوفير الموارد المالية الكافية لكي تتمكن من خلالها المنظمات من رفع مستوى خدماتها، ولتحقيق ذلك لا بد أن يكون هناك فهم أفضل للعوائق التي تعترض نجاح تطبيقها (الحكيم، ٢٠١٧).

وبناءً على ما سبق تتضح أهمية الإدارة الإلكترونية والحاجة لتطبيقها في المنظمات وبالتالي يقتضي ذلك التطلع الجاد والمنظم للتعرف على المعوقات التي تواجه تطبيقها ووضع الخطط الاستراتيجية والحلول الملائمة لمواجهتها والتغلب عليها، وضرورة مواكبة التغيرات العالمية في جميع المجالات، والأخذ بالأساليب الحديثة وتطوير إدارتها بما يتماشى مع المستجدات الحديثة، ولاسيما في ظل التوسع في استخدام التقنية الرقمية لكي تتمكن من تقديم خدماتها بأعلى درجة من الكفاءة والجودة (الأكليبي، ٢٠١٨: ٢٩٤).

وبالنظر إلى " وزارة العدل السعودية" نجد أنها من أولى المنظمات السعودية التي قامت بتطبيق الإدارة الإلكترونية ممثلة في بوابة "ناجز" وهي منصة الخدمات العدلية الإلكترونية والتي يتم من خلالها تقديم كافة خدمات وزارة العدل الإلكترونية من خلال بوابة موحدة سعياً لزيادة رضا مستفيدي وزارة العدل من مواطنين ومقيمين وقطاعات أعمال وتسهيلاً للمستخدمين للوصول والتعامل مع الخدمات العدلية الإلكترونية بشكل ميسر وسريع.

وانطلاقاً من أهمية موضوع الإدارة الإلكترونية وانعكاسه وتأثيره على عدة جوانب سلوكية ونفسية وإدارية تتعلق بأداء المنظمات، ومن خلال ذلك استشعر الباحث بأهمية هذا الموضوع والذي يعد تطبيقاً حديثاً في المملكة العربية السعودية تتخذه العديد من المنظمات والقطاعات الحكومية للحد من طرق الفساد الإداري. وعليه، يرى الباحث بضرورة دراسة آثاره بشكل مفصل على المستوى الأكاديمي، وفي ظل غياب تلك الدراسات المتخصصة، فإن مشكلة البحث الحالي يمكن حصرها في التساؤل الرئيسي التالي:

- ما أثر الإدارة الإلكترونية بوظائفها (التخطيط الإلكتروني - التنظيم الإلكتروني - التوجيه الإلكتروني - الرقابة الإلكترونية) على الأداء التنظيمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن؟.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بشكل رئيسي إلى التعرف على " أثر الإدارة الالكترونية على الاداء المنظمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن " ، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- ١- التعرف على أثر التخطيط الالكتروني على الأداء المنظمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن.
- ٢- التعرف على أثر التنظيم الالكتروني على الأداء المنظمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن.
- ٣- التعرف على أثر التوجيه الالكتروني على الأداء المنظمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن.
- ٤- التعرف على أثر الرقابة الالكترونية على الأداء المنظمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن.

أهمية الدراسة:

يمكن عرض أهمية الدراسة من الناحية العلمية والعملية على النحو التالي :

(١) الأهمية العلمية .

تتضح أهمية الموضوع الذي تتناوله الدراسة من أهمية الادارة الالكترونية والتي أصبحت مطلباً في ظل التطورات الرقمية والمعلوماتية الحديثة في عصرنا الحالي ، كما تنعكس أهمية الدراسة في إثراء المكتبات العربية والسعودية بالمادة العلمية لموضوع هام وحديث وهو الإدارة الالكترونية، كذلك إفادة الباحثين في إجراء دراسات وبحوث جديدة في هذا المجال ، وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة حسب علم الباحث في هذا المجال فيما يتعلق بوزارة العدل وقطاعاتها بالمملكة العربية السعودية .

(٢) الأهمية التطبيقية .

يعكس تطبيق هذه الدراسة أهمية كبيرة لوزارة العدل السعودية، حيث تساهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية في الاستثمار الأمثل لمواردها وإمكاناتها، كذلك المساهمة في تقديم الحلول لبعض المشكلات ذات الشأن والتي تواجهها المحكمة العامة بمحافظة بلقرن ، كما تعمل الدراسة على مساعدة الإدارة العليا في اتخاذ قرارات ذات جودة لتحسين الخدمة المقدمة للمستفيدين ، والمساهمة في مواكبة التطور والحداثة لكل ما هو جديد في مجال الادارة والحكومة والالكترونية .

فرضيات الدراسة:

- ١- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التخطيط الالكتروني والأداء التنظيمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن.

- ٢- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التنظيم الإلكتروني والأداء التنظيمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن.
- ٣- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين توجيهه الإلكتروني والأداء التنظيمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن.
- ٤- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقابة الإلكترونية والأداء التنظيمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن.

حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي :

- **الحدود الموضوعية:** يقتصر البحث على معرفة أثر الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمات الحكومية.
- **الحدود المكانية:** يقتصر البحث على المحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن .
- **الحدود البشرية:** يقتصر البحث على الموظفين الإداريين بالمحكمة العامة بمحافظة بلقرن.
- **الحدود الزمانية:** سوف يستغرق إنجاز هذا البحث خلال العام الدراسي ١٤٤٣ هـ - ٢٠٢١ م

مصطلحات الدراسة:

■ الإدارة الإلكترونية :

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها " منظمة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي الى اعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة" (عامر ، ٢٠٠٧ : ٢٨).

ويعرفها الباحث اجرائياً بأنها :استخدام كافة التقنيات الإدارية الحديثة وشبكات الاتصالات لإنجاز العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة لكي تتمكن إدارة الموارد البشرية من تحقيق اهدافها بأقل وقت وجهد ممكن.

ويمكن تعريف أبعاد ووظائف الإدارة الإلكترونية كما يلي :

■ **التخطيط الإلكتروني :** وهو عملية ديناميكية تسير في اتجاه الأهداف الواسعة والمرونة ، والقابلية للتجديد والتطوير المستمر ، خلافاً للتخطيط التقليدي الذي يحدد الاهداف من أجل تنفيذها في سنوات قادمة(قريشي وسليخ ، ٢٠١٩ : ٣٠).

■ **التنظيم الإلكتروني :** يعتبر التنظيم الإلكتروني الأطار الواسع لتوزيع المهام والسلطة والعلاقات الأفقية الشبكية التي تؤكد التنسيق الآلي وفي كل مكان من أجل تحقيق الاهداف المشتركة للتنظيم ، ويمكن أن تحدد التغيرات العميقة التي تترافق مع إعادة التنظيم في ظل الإنترنت ومع التنظيم الإلكتروني (نجم، ٢٠٠٩ : ٢٤٩).

■ **التوجيه الالكتروني** : يعتمد على وجود القيادات الالكترونية والتي تسعى الى تفعيل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها، كما يعتمد أيضا على وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال بطريقة الكترونية مع الأفراد الآخرين، والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإنجاز الأعمال المطلوبة كما يعتمد التطبيق الكفاء للتوجيه الالكتروني على استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية المتقدمة كشبكة الانترنت بحيث يتم انجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها (غنيم ، ٢٠٠٤م :٧٣).

■ **الرقابة الالكترونية**: وهي أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول وبالوقت الحقيقي ، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير في نفس الوقت مما يمكنه من معرفة التغيرات قبل أو عند التنفيذ ، والاطلاع على اتجاهات النشاط خارج السيطرة لاتخاذ ما يلزم من اجراءات تصحيحية التي تصل في نفس الوقت الى المسؤولين عن التنفيذ (العايشي ، ٢٠١٣ : ٣٣)

■ **أداء المنظمات :**

يعرف أداء المنظمات بأنه " المنظومة المتكاملة التي تتكون من جميع أفراد المنظمة سواء أكانوا أفراد أم وحدات تنظيمية ، والتي تمارس كافة الأعمال التي تؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة عن طريق التفاعل مع بيئتها الداخلية والخارجية" (ملكاوي ، ٢٠١٣ : ٥٣)

ويعرف أداء المنظمات إجرائياً بأنه النتائج العملية التي تنتج من الفعاليات والإنجازات أو ما يقوم به الأفراد من أعمال داخل المنظمة .

الإطار النظري والدراسات السابقة

يوضح هذا الفصل الإطار النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة. وبالتالي سيتناول المبحث الأول الإطار النظري مشتملاً على الإدارة الالكترونية وأداء المنظمات، ثم يتطرق المبحث الثاني إلى الدراسات السابقة.

المبحث الاول: الإطار النظري

يتضمن هذا المبحث عرض مفهوم الإدارة الالكترونية وكذلك مفهوم أداء المنظمات وذلك في ضوء ما يلي:

أولاً: الإدارة الالكترونية .

يستعرض هذا الجزء مفهوم الإدارة الالكترونية وأهميتها وأهدافها وعناصرها وخصائصها وأهم وظائفها ومعوقات تطبيقها وذلك في ضوء ما يلي :
مفهوم الادارة الالكترونية.

ظهر مصطلح الإدارة الالكترونية حديثاً نتيجة الثورة المعلوماتية الهائلة في تقنية المعلومات والاتصالات والتي أحدثت تطوراً هاماً وكبيراً في أداء المنظمات بتحسين جودة وسرعة أدائها ونتاجياتها وجودة تقديم خدماتها .

يمكن تقسيم المصطلح إلى جزئين رئيسيين، أحدهما (الإدارة) وهو يعبر عن نشاط إنجاز الأعمال والمعاملات من خلال جهود الآخرين لتحقيق الأهداف المرجوة.

بينما يقصد بالجزء الآخر (الإلكترونية) بأنه نوع من التوصيف كمجال لأداء النشاط في المقطع الأول، حيث يتم أداء هذا النشاط من خلال استخدام الوسائل والوسائط الإلكترونية المختلفة (غنيم، ٢٠٠٤: ٥٤).

ولقد تناول الكثير من الباحثين مفهوم الإدارة الإلكترونية حيث عرفها العوامله (٢٠٠٣ : ٢٦٣) بأنها " عبارة عن استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء المؤسسات ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة ".

أما غنيم (٢٠٠٤ : ٣٠) فيعرف الإدارة الإلكترونية بأنها " تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلا من الاعتماد على استخدام الوسائل المادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر " .

ويعرفها السالمي (٢٠٠٥ : ٢٣٥) بأنها " عملية ميكنة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديد في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً".

ويعرفها الشريف (٢٠١٣ : ١٦) على أنها " قدرة المنظمة (عامة أو خاصة) على تقديم الخدمات وتبادل المعلومات بوسائل إلكترونية – كشبكة الإنترنت أو أي شبكة اتصال إلكتروني – فيما بينها وبين المواطنين ومنظمات الأعمال المتعاملة معها، ببسر وسهولة ودقة عالية، وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت، مع ضمان خصوصية وأمن المعلومات في أي وقت وأي مكان" .

ويتفق الباحث مع آراء الكتاب والباحثين حول تحديدهم لمفهوم الإدارة الإلكترونية، ويرى أن الإدارة الإلكترونية تعبر عن استعمال جميع التقنيات الحديثة واستثمارها داخل المنظمات على تباينها واختلافها من أجل إعطاء خدمات أكثر فعالية وتقديمها بأقل جهد ووقت ممكن.

أهمية الإدارة الإلكترونية.

للإدارة الإلكترونية أهمية كبيرة في المنظمات كما وضحها هوبكنز (٢٠٠٧ : ١٦٦) على النحو التالي:

- ١- تشير الإدارة الإلكترونية إلى عملية إيجاد الأسواق الجديدة.
- ٢- كما تعمل على زيادة قدرة المنظمات على النفاذ إلى هذه الأسواق واقتحامها كما تساعد على سرعة التلبية لمتطلبات هذه الأسواق، من خلال توفير كل المعلومات

- المطلوبة أمام القائمين على إدارة هذه المنظمات عن طلبات الأسواق وصفقات الأعمال والأسعار.
- ٣- كما تؤثر على أداء المنظمات من خلال تأثيرها على أنشطتها ووظائفها التي تمارسها تلك المنظمات.
- ٤- تعمل على تحقيق الجودة في العمل المنظمي من خلال استخدام أساليب إلكترونية جديدة تنسم بالسرعة والفعالية والكفاءة .
- ٥- بالإضافة إلى ذلك أنها تشارك بشكل فعال في توفير معلومات التقييم والتصنيع فضلاً عن تخفيض التكاليف سواء كانت تكاليف شحن أو إعلان أو كانت تكاليف إدارية.
- ٦- كما تعد مدخلاً رئيسياً لتحديث المنظمات وتطويرها للقضاء على مشاكلها البيروقراطية ، وذلك لأنها تعتمد بشكل أساسي على استخدام التقنيات الإلكترونية المتقدمة والنظم المعلوماتية ذات التأثير الفعال في حياة الناس جميعاً ، كما تقدم لهم العديد من الخدمات وتتعامل معهم عبر شبكة الإنترنت، بأساليب ووسائل غاية في الكفاءة والانضباط والسهولة ، الشأن الذي يساهم بشكل كبير وفعال في القضاء على كل التحديات والعقبات التي تعترض هؤلاء الناس في تعاملاتهم المختلفة مع هذه المنظمات.
- ٧- بالإضافة إلى تنفيذ الاعمال المختلفة مع ضمان تحقيق كل سبل الشفافية والعدالة والدقة ، كما تسعى الإدارة الإلكترونية إلى إجراء تحسينات فعالة في المنظمات المعاصرة.
- أهداف الإدارة الإلكترونية.**
- للإدارة الإلكترونية أهداف عديدة كما وضحتها كلاً من (باكير ، ٢٠٠٦ ؛ نجم ، ٢٠٠٩ ؛ عنبر ، ٢٠٠٠) وذلك على النحو التالي:
- ١- زيادة كفاءة العملية الادارية وتخفيض حساب الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- ٢- إزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة العليا والإدارة التنفيذية بحيث يتم إلغاء التقسيم التقليدي بين الإدارة التي تتخذ القرار والعاملين الذين ينفذون القرار والاستشاري الذي يقدم النصح والتوصية.
- ٣- إلغاء عامل المكان، إذ إنها تطمح إلى تحقيق تعيينات العاملين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات، ومخاطبة الجهات الرسمية والتواصل مع أولياء الأمور من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.
- ٤- إلغاء تأثير عامل الزمان، فلم تعد مشكلات المناخ في الصيف والشتاء موجودة والتقليل من مشكلات العطل والإجازات.

- ٥- استبدال نظام الارشيف الورقي بنظام أرشفة اليكتروني مع ما يتميز به من سهوله وليونة في التعاملات وقدرة فائقة على اكتشاف الاخطاء وتصحيحها، وحفظ واسترجاع المعلومات وامكانية الاستفادة منها بأي وقت .
كما صنف النمر وآخرون (٢٠٠٦ : ٤٤٢) أهداف الإدارة الإلكترونية إلى:
أ- أهداف مباشرة يمكن ترجمتها إلى مكاسب مادية مثل:
١- تحقيق سريع للأعمال وانجازها واختصار وقت التنفيذ في العديد من الإجراءات المختلفة.
٢- تقليل وقت العمل داخل المنظمات الحكومية.
٣- الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية.
٤- إمكان أداء الأعمال عن بعد.
ب- أهداف عامة غير مباشرة يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية ملموسة مثل:
١- التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.
٢- تحقيق الموافقة مع بقية دول العالم خصوصاً المتقدمة.
٣- تدعيم القدرة التنافسية للمنظمات وتعزيزها.
كما أشار الهادي (٢٠٠٦ : ٥٩) والسبيعي (٢٠٠٥ : ٧٢) إلى أن هناك عدة أهداف للإدارة الإلكترونية بوصفها أسلوباً الكترونياً للإدارة، ولذلك فهي تهدف إلى توفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى الخدمات للمستخدمين، إضافة إلى الاستغلال الأمثل لموارد المنظمة، وذلك من خلال الآتي:
١- ضمان سهولة التواصل بين دوائر المنظمة من خلال ربطها بوسائل اتصال الكترونية تقدم سرعة في الاستجابة والتي تجعل أجواء العمل أكثر إيجابية، وتتقدم بالأداء داخل الإدارات، وتحقق ضمان لوصول القرارات الإدارية لمختلف أطراف الإدارة ، في وقت قصير ويضمن ويسمح بالاستفادة من تلك القرارات ،
٢- القضاء على بيروقراطية الأعمال واختصار لكثير من الأعمال والخطوات الكثيرة التي تعمل بها المنظمات الحكومية وتضطر إليها من خلال تبسيط اجراءات العمل الادارية وتقليل الجهود المبذولة .
٣- استثمار الوقت بشكل فعال في تطوير خدمات الادارة ، وترشيد الوقت المهدر في إدارة التعاملات داخل المنظمة ، والقيام بتنفيذ مشروعات إدارية من شأنها تعمل على تقديم الكثير من الخدمات المقدمة ، وتقديمها بشكل جيد .
٤- تقليل الاعتماد على الأسلوب الورقي التقليدي وما يتبعه من مشاكل إدارية عديدة في الحفظ أو التوثيق أو الاسترجاع.
٥- سهولة توفير المعلومة واسترجاعها وتقديمها للجهات الإدارية أو للمراجعين أو الجهة المستهدفة، خلاف ما كان يحدث في النظام التقليدي عند الحصول على

بعض المعلومات من انتظار المراجع لساعات طويلة وربما أيام ، فكان يتم تقديم الطلب وانتظار الاجابة بعدها بفترة طويلة .

٦- إفراد الأفراد غير الفاعلين والمحسوبين على المنظمة، ويكبدونها خسائر كبيرة من خلال استنزاف خزانة المؤسسات جراء الرواتب التي كانت تصرف عليهم وربما يأخذ هؤلاء حوافز ومكافآت بشكل دوري دون وجود دور حقيقي أو مهمة مؤثرة يؤدونه.

عناصر الإدارة الإلكترونية.

تذكر شواي (٢٠١٦ : ٣٣٩٤) أن الإدارة الإلكترونية تتكون من أربعة عناصر هي :

١- عتاد الحاسب Hardware

وهي تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب ويتكون العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته المختلفة .

٢- البرمجيات Software

وهي تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل: برامج البريد الإلكتروني ، ونظم إدارة الشبكة ، قواعد البيانات، البرامج المحاسبية، مترجمات لغات البرمجة.

٣- شبكة الاتصالات Communication Network

هي الموصلات الإلكترونية الممتدة عبر خلية اتصال لشبكات الانترنت Intranet، والاكسترانت Extranet ، وشبكة الانترنت Internet التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة وإدارتها الإلكترونية .

٤- صناع المعرفة Knowledge Workers

ويقع في قلب هذه المكونات ويتكون من القيادات الرقمية Digital Leaderships والمديرون والمحللون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة.

خصائص الإدارة الإلكترونية .

للإدارة الإلكترونية خصائص عديدة ومختلفة كما وضحتها مصطفى (٢٠٠١ : ٣٦-٣٧) على النحو التالي:

١- إدارة بلا منشآت ومباني تقليدية فلا حاجة لدوايب حفظ الاوراق والمكاتب والغرف .

٢- إدارة بلا هياكل تنظيمية تقليدية.

٣- إدارة تدمير الملفات بدلاً من أن تحفظ ملفات.

٤- إدارة ترشيد الموظفين فلا حاجة لأعداد كبيرة من الموظفين كما يمكن أن يعمل الموظفين من منازلهم كما يحدث في دول الغرب والشرق المتقدم.

٥- تتم الاجتماعات عن بعد سواء محلياً وعالمياً دون الانتقال المادي للمجتمعين من مقرهم.

٦- هي إدارة بالمعرفة فهي إدارة بلا بريد أو أرسيف أو محفوظات.



- ٧- هي إدارة غير مسبوقة، إدارة بلا أوراقه وبلا حدود وقتية.
 - ٨- تتميز بسرعة الاستجابة للحدث أو المتغير أينما حدث ووقتما حدث بلا حدود زمنية على مدار ساعات اليوم وأيام السنة.
 - ٩- تنتقل من المتابعة بالمذكرات إلى المتابعة الإلكترونية على الشاشات وتعتمد المراقبة عن بعد والعمل عن بعد وهذا ما يوفر التكلفة ويزيد الكفاءة.
 - ١٠- تعتمد بياناتها ومعلوماتها من الأرشيف الإلكتروني وتتراسل بالبريد الإلكتروني والرسائل الصوتية بدلاً من الصادر والوارد.
- والإدارة الإلكترونية ما هي إلا تمدد للإدارة التقليدية، ولكنها أسلوباً متطوراً لها من خلال اعتمادها على موارد معلوماتية عن طريق شبكات الإنترنت ، وتقدم الإدارة الإلكترونية شكلاً آخر مغايراً للشكل التقليدي للإدارة التقليدية ، وذلك نظراً لما تتميز به من الأيقاع السريع وسلاسة أدائها وقد أصبحت أداة فاعلة في أيدي الذين بادروا بتطبيق التقنية في دوائرهم الإدارية، وحلما يتطلع إليه الإداريون الذين لم يحظوا بالانتقال إلى الإدارة الإلكترونية، أو طبقوها جزئياً في بعض أنشطتهم، ولم يبلغوا الدرجة الكافية لإطلاق اسم الإدارة الإلكترونية على تعاملاتهم، ويمكن استعراض بعض خصائص الإدارة الإلكترونية التي وردت في كتابات بعض علماء الإدارة في النقاط الآتية :-

١. السرعة والوضوح

إن كثيراً من العقبات والتحديات الإدارية التي ظلت وبقيت لسنوات وترسخت على حواجز البيروقراطية يمكن أن تنتهي وتصبح من الماضي بفضل استخدام الإدارة الإلكترونية والتحول إليه (الشريف، ٢٠١٣ : ٢٧).

٢. عدم التقيد بالزمان والمكان:

بإمكان الإدارة الإلكترونية إذا ما تم تفعيلها واعتمادها بمختلف الإدارات ، مراجعتها طوال ساعات اليوم ٢٤ ساعة ، فهي لا تتقيد بوقت وزمن معين ، وهي متاحة طوال الوقت ، فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الإنترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع، كما أن وصلات شبكاتها الداخلية أو وصلات شبكة الإنترنت ليست في حاجة إلى مبان ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها، وإنما مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب ومتعلقاته (الشريف، ٢٠١٣ : ٢٨).

٣. إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها:

لا تقوم الإدارة الإلكترونية على ممارسات الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها، بقدر ما تقوم على إدارة في المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة، ومن ضمن تلك البرامج ما يتيح للمراجع إنجاز معاملاته عبر شاشاتها وتبسيطها له بدرجة أشبه بالتعليمية. كما تعمل على إدارة تلك الملفات وعدم الاحتفاظ بها وتكديسها فوق بعضها على أرفف أرشيف الإدارة ولا يعني هذا أن

الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالبيانات والمعلومات ، بل تضمن لها وسائل الحفظ الأمنية، لكن تلك الملفات في ظل الإدارة الإلكترونية تتحول إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الإلكترونية (الزغبي، ٢٠٠١ : ٣١).

٤. المرونة:

تتميز الإدارة الإلكترونية بمرونتها وسهولة استخدامها بفعل التقنية المستخدمة وبفعل إمكانياتها واستجاباتها السريعة للأحداث وتجاوبها معها، متعددة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبداً بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية.

٥. الرقابة المباشرة والصادقة:

أصبح بإمكان الإدارة الإلكترونية أن تتابع مواقع عملها العديدة عبر الكاميرات والشاشات الرقمية ، حيث في وسع الإدارة الإلكترونية ان تسلطها على كل بقعة من مواقعها الادارية وعلى منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور، وهكذا يصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيم بها أنشطتها، وتتابع بها مواقعها باطمئنان، بعيداً عن أسلوب المتابعة بالتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية.

٦. السرية والخصوصية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بقدرتها على الاخفاء والسرية بشكل أعلى من نظرياتها التقليدية ، كما أن لديها برامج وانظمة منع الاختراق مما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمراً بالغ الصعوبة ، وذلك نتيجة لما تمتلكه تلك الادارة من برامج وخصائص تتسم بالسرية والخصوصية للمعلومات المهمة وبما تمتلكه من تقنيات تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمه المرور للنفاد إلى تلك المعلومات، فعلى الرغم من الوضوح والشفافية اللذين تتمتع بها الإدارات الإلكترونية إلا أن هذا لا ينطبق بطبيعة الحال على مختلف أنواع المعلومات (عبد المعطي، ٢٠٠٦ : ١١٢).

وظائف الإدارة الإلكترونية.

تتنوع وظائف الإدارة الإلكترونية كما يلي :

أولاً : التخطيط الإلكتروني.

وهو عملية ديناميكية تسير في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والقابلة للتجديد والتطوير المستمر خلافاً للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في سنوات قادمة ، وعادة ما يؤثر تغيير الأهداف سلباً على كفاءة التخطيط ، كما يعتمد التخطيط الإلكتروني بشكل رئيسي على التركيز في استعمال التخطيط الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية، حيث تتم القرارات التي تستخدم النظم الإلكترونية في تخطيط أعمالها بالشمولية لخدمة أقسام المنظمة

وإدارتها، ويعتمد التخطيط الإلكتروني في ظل الثورة الإلكترونية على استخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار، والنظم الخبيرة، ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية، كما يعتمد أيضاً على تبسيط نظم وإجراءات العمل (غنيم ، ٢٠٠٤ : ٥٩).

ثانياً: التنظيم الإلكتروني.

يمكن تعريف التنظيم بمفهومه التقليدي بأنه العملية التي يتم في ضوئها تحويل الخطط الى نظم تعمل على إنجاز الأهداف المنظمة في العمل، ويعتبر التنظيم الإلكتروني الإطار الواسع لتوزيع المهام والسلطة والعلاقات الأفقية الشبكية التي تؤكد التنسيق الآلي وفي كل مكان من أجل تحقيق الأهداف المشتركة للتنظيم ، ويمكن أن تحدد التغييرات العميقة التي تترافق مع إعادة التنظيم في ظل الإنترنت ومع التنظيم الإلكتروني (نجم، ٢٠٠٩: ٢٤٩).

والتنظيم الإلكتروني هو عملية إحداث تغييرات وتعديلات في الهياكل التنظيمية نفسها لمواجهة عيوب ومشاكل التنظيمات الإدارية التقليدية والقضاء عليها، وذلك من خلال استخدام التكنولوجيا وتقنيات الاتصال في إعادة تجميع الوظائف ، أو إعادة توزيع الاختصاصات أو استبعاد بعض الوحدات الإدارية من التنظيم واستحداث بعض الوحدات التنظيمية الجديدة وإضافتها إلى الخريطة التنظيمية الحالية، وتحويل بعض الوحدات الإدارية التقليدية الحالية الى وحدات تعمل وفقاً للنظام الإلكتروني (المراد ، ٢٠١٨: ١٢٨).

وعليه نستنتج أن التحول إلى التنظيم الإلكتروني يؤدي إلى إنبثاق هياكل تنظيمية شبكية تتميز بالمرونة والدقة ، يقل فيها إجراء الأعمال الإدارية الروتينية، ويتم فيها تسريع إنهاء هذه الأعمال نتيجة إنجازها دون حاجة الانتقال الشخصي بين الإدارات المختلفة.

ثالثاً: التوجيه الإلكتروني.

ويعتمد التوجيه الإلكتروني بالمنظمات المعاصرة على وجود القيادات الإلكترونية والتي تسعى الى تفعيل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها، كما يعتمد أيضاً على وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال بطريقة الكترونية مع الأفراد الآخرين، والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإنجاز الأعمال المطلوبة كما يعتمد التطبيق الكفء للتوجيه الإلكتروني على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة كشبكة الإنترنت بحيث يتم إنجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها ، فضلاً عن تطبيق أنظمة متطورة للحوافز والمكافآت تتلاءم مع العوامل والمتغيرات التي تحكم العمل بالنظم الإلكترونية سواء كانت داخلية أو خارجية(غنيم، ٢٠٠٤ : ٧٣).

و عليه نستنتج أن التحول إلى التوجيه الالكتروني يوفر الاتصال المستمر في جميع الاتجاهات بين أصحاب المصلحة في المؤسسة ، كما ينمي ويدعم العلاقات الانسانية بين الادارة والعاملين ، فضلاً عن أنه يحد من تأثير العلاقات الشخصية في انجاز الأعمال والمعاملات محققاً مبدأ الشفافية (المراد ، ٢٠١٨ : ١٢٩).

رابعاً: الرقابة الالكترونية.

الرقابة بشكلها التقليدي هي متابعة العمل وقياس الأداء والانجاز الفعلي له ومقارنته بما هو مخطط باستخدام معايير رقابية ، ومن أبرز خصائص الرقابة التقليدية هي أنها رقابة موجهة للماضي ، أما الرقابة الالكترونية فإنها أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول وبالوقت الحقيقي ، فلمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير في نفس الوقت ما يمكنه من معرفة التغيرات قبل أو عند التنفيذ ، والاطلاع على اتجاهات النشاط خارج السيطرة لاتخاذ ما يلزم من اجراءات تصحيحية التي تصل في نفس الوقت الى المسؤولين عن التنفيذ ، وبالتالي إلغاء الفجوة الزمنية وتحقيق الرقابة المستمرة ، وهذا ما يساهم في تحقيق مزايا كثيرة يمكن ذكر أهمها في النقاط التالية : (المراد ، ٢٠١٨ : ١٣٠).

- ١- الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية في الرقابة بسبب الرقابة المستمرة بدلاً من الرقابة الدورية.
- ٢- تحفيز العلاقات القائمة على الثقة ، وهذا ما يقلل من الجهد الاداري المطلوب في الرقابة .
- ٣- توسيع الرقابة إلى عملية الشراء ، الموردين ، المؤسسات المشتركة في شبكة الأعمال الخارجية .
- ٤- تقليص أهمية الرقابة القائمة على المدخلات أو العمليات أو الانشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج .
- ٥- تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المؤسسة الى حد كبير

معوقات الإدارة الالكترونية .

- يذكر كلاً من (باكير ، ٢٠٠٦) و (السالمي ، ٢٠٠٥ ؛ نجم ، ٢٠٠٩) عدد من المعوقات كما يلي :
- ١- الأجهزة المستخدمة ووجود اختلافات نسبية في بعض مواصفاتها داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة في الربط بينها.
 - ٢- قلة الوعي المعلوماتي والحاسوبي عند العاملين في طرق التعامل معها ، وهذا يشكل عائقاً كبيراً في تطبيق الإدارة الالكترونية.
 - ٣- ضعف البنية التحتية المتكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل عدم تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسساتها.
 - ٤- أسعار بعض الأجهزة وبرمجياتها الملحقة بها مرتفعة بشكل نسبي .

- ٥- كثرة أعطال البريد الإلكتروني مما يسبب تأخر المراسلات.
- ٦- الحاجة إلى ساعات تخزينية كبيرة جداً لغرض تخزين الرسومات والوثائق والبيانات باختلاف أنواعها وهذا يشكل معوقاً كبيراً جداً في تطور هذه الإدارة .
- كما أشار الهادي (٢٠٠٦ : ١١٠) إلى أنه تتعدد معوقات الإدارة الإلكترونية كما يلي:
- أولاً: معوقات تنظيمية .**
- وتتلخص تلك المعوقات التنظيمية كما يلي:

- ضعف مناهج وبرامج التوعية الإعلامية المواكبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات
- الحاجة إلى وجود جهة مركزية تدعم وتتبنى مشروعات الإدارة الإلكترونية على مستوى الدولة مما يؤدي إلى ضعف توافق الأنظمة.
- ضعف اقتناع الإدارة وبضرورة التحول وتداعياته وأهم متطلباته.
- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية، وتحديد الوقت الذي يلزم فيها للبدء بتطبيق وتنفيذ الخدمات والمعلومات الإلكترونية.
- عدم تواجد المتابعة من قبل السلطات العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات الصغرى .
- ضعف المعرفة الحاسوبية لدى الإداريين الذين يمتلكون قرار إدخال هذه التقنية داخل المؤسسات.
- ضعف التدريب المتخصص بشكل واسع في المواقع المرغوبة داخل تلك المنظمات.

ثانياً : معوقات تقنية .

- وكما أشار إليها التمام (٢٠١٤ : ٤٨) كما يلي:
- قصور البنية التحتية لكثير من المنظمات ونقص الجاهزية لديها لاستقبال هذه التقنية والتعامل معها.
- قصور البنية التحتية لشبكات الاتصال في بعض المناطق داخل الدولة.
- المشكلات والعقبات الخاصة بتشغيل الحاسب الآلي.
- قلّة وجود المعايير والمواصفات الموحدة للأجهزة المستخدمة حتى داخل المنظمة الواحدة.

ثالثاً : معوقات بشرية .

- وكما أشار إليها السالمي (٢٠٠٥ : ٧٢) كما يلي :
- ضعف الوعي المعلوماتي والثقافي بطرق التعامل مع التقنية المعلوماتية على المستوى التنظيمي داخل المنظمة .
- ضعف الثقة في حماية سرية وأمن المعلومات والتعاملات الشخصية.



- عزوف العاملين عن استخدام التقنية وضعف الرغبة لديهم بها ومقاومتهم لتطبيقها وضعف قناعتهم بسبب مخاوف نفسية وصحية ، بالإضافة لطبيعة الإنسان وميله لمقاومة التغيير.
 - تنامي شعور بعض المديرين وذوي السلطة بأن التغيير يشكل تهديداً للسلطة.
 - ندرة تقديم حوافز مادية للمديرين، ونقص وتفاوت خبرات المديرين.
- رابعاً : معوقات مالية .**

- وكما أشار إليها التمام (٢٠١٤ : ٤٩) كما يلي:
- التكلفة المرتفعة للأجهزة الإلكترونية وبرمجياتها.
 - ندرة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وبخاصة إنشاء الشبكات والمواقع وتطوير الأجهزة والبرامج.
 - نقص الموارد المتاحة لدى الإدارات العليا ، بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحدودة فيها أوجه الإنفاق.
 - ضعف قدرة بعض الأفراد لشراء الأجهزة الإلكترونية لضعف الجانب المادي يعا نون منه.
 - قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق الإدارة الالكترونية على أرض الواقع.

خامساً : معوقات إدارية .

- وكما أشار إليها النمر وآخرون (٢٠٠٦ : ١٥٥) إلى أن أبرز المعوقات الإدارية والتنظيمية داخل المنظمات في الدول النامية والتي تقف في سبيل النجاح وفعالية العمل في البيئة الالكترونية ما يلي:
- غياب التشريعات المناسبة الداعمة لتطبيقها.
 - عدم استعداد الأجهزة الحكومية للدخول لعصر التقنية الحديثة ، ونضوجها للتعامل معها.
 - عدم مرونة الإجراءات الإدارية في كثير من المنظمات.
 - قلة الوعي لدى الجمهور بالميزات المتوقعة من تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية.

وبناء على ما تقدم ، يرى الباحث أنه يجب على المنظمات الحكومية التي تتوجه إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية أن تأخذ معوقات وتحديات التطبيق بعين الاعتبار من مرحلة التخطيط للتحول والاستعداد لها بحلول مناسبة للتقليل من آثارها السلبية، كما يقترح الباحث الاستفادة من التجارب العالمية الناجحة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية وطرق مواجهة التحديات التي تلازمها، والحصول على الدعم المادي والمعنوي من الجهات الحكومية المعنية بذلك، إضافة إلى خلق الدافعية والإدراك لدى القيادات والموظفين بأهمية وفائدة التغيير وأثره الإيجابي على طبيعة عملهم

والإنتاجية بشكل عام، وإشراكهم في عملية التغيير ووضع الحلول المناسبة للتحديات المستقبلية

ثانياً: أداء المنظمات .

سيتم في هذا الجزء من الفصل عرض مفهوم أداء المنظمات وطرق قياسه ومستوياته وأهم محدداته ومعوقاته وذلك كما يلي :

مفهوم أداء المنظمات.

إن موضوع أداء المنظمات أو الأداء المنظمي من أهم الموضوعات التي نالت اهتماماً من قبل الباحثين بمختلف اتجاهاتهم الفكرية ، ومنهم علماء النفس والاجتماع والهندسة البشرية والاقتصاد والإدارة بالإضافة إلى مساهمة الأفكار الأمريكية واليابانية بشكل مؤثر في تحسين الأداء الاستراتيجي وبلورة مظاهره ، فكل هذه الأفكار أثرت في اهتمام المنظمات بالأداء المنظمي بشكل كبير من أجل الحصول على الميزة التنافسية من خلال تأهيل وتدريب جميع أفراد المنظمة وأصبح الأداء من أهم التحديات التي يواجهها مدراء القرن الواحد والعشرين (الخانق ، ٢٠٠٥ : ٣٣) .

يعد الأداء أحد المصطلحات الإدارية التي تكاد تكون المصطلح الأكثر تداولاً في أدبيات مختلف العلوم الإدارية، حيث تداوله الكثير من الكتاب بشكل مباشر أو غير مباشر بوصفه يمثل الركيزة الأساسية والهدف الذي تسعى إلى تحسينه جميع إدارات المنظمات العامة والخاصة، كما أن اختلاف وجهات النظر حول مفهوم الأداء يعود إلى تنوع أهداف واتجاهات الباحثين في دراسة الأداء (عبد الغفار ، ٢٠٠٩ : ٣٥٦).

ويعرف عبد الحميد (٢٠١١ : ٦) أداء المنظمات بأنه " عبارة عن تفاعل بين عناصر الإنتاج المتمثلة بالموارد المالية، الآلات والمعدات، المواد الخام، الموارد البشرية، فضلاً عن الوقت وجميعها لرفع الأداء المنظمي " .

في حين يعرفه ملكاوي (٢٠١٣) بأنه " المنظومة المتكاملة التي تتكون من جميع أفراد المنظمة سواء أكانوا أفراد أم وحدات تنظيمية، والتي تمارس كافة الأعمال التي تؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة عن طريق التفاعل مع بيئتها الداخلية والخارجية" .

ووفقاً للكاسبية (٢٠١١) فقد أشار إلى أن أداء المنظمات هو " قدرة المنظمة على استخدام مواردها بكفاءة، وإنتاج مخرجات متناعمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها" .

أهمية دراسة أداء المنظمات.

الأداء المنظمي هو مفهوم يشتمل على جميع العوامل والنتائج التي لها أهمية وتأثير بالغ على الأداء الكلي للمنظمة ، كما أنها هي المسبب الرئيسي لنجاح الأداء الكلي للمنظمة من عدمه ، وقد تنشأ مشكلة كبيرة في مرحلة التخطيط للخدمات

الحكومية ؛ حيث يتم وضع كثير من الأهداف المبالغ فيها والغير واقعية مطلوب تحقيقها بواسطة وحدات الخدمات ، وتكون هذه الأهداف بعيدة عن أي قياس أو تقييم موضوعي (حياصات ، ٢٠١٥ : ٤٩).

كما يعطينا دراسة أداء المنظمات الحلول لمشاكل عدم تحديد الأهداف الحكومية للوحدات الخدمية، فكثير من الأحيان تبدو غير محددة وغير واضحة وبالتالي لا يمكن إعطاء توصيف دقيق للأعمال المطلوب القيام بها لإنجاز هذه الأهداف، وينصب هذا التوصيف على النواحي الشكلية دون الارتباط بمسئوليات أو التزامات أو وظائف (حياصات، ٢٠١٥ : ٤٩).

كما أن دراسة أداء المنظمات يعطينا التصور الشامل للجهات الخارجية وصانعي السياسات عن مستوى التقدم والمشاكل التي يمكن أن تكون عائقاً أمام تحقيق أهداف المنظمة من خلال ما يقدمه من تقارير دورية، ويعد أداء المنظمات مؤشراً جوهرياً في قدرة المنظمة التي تعكس مدى النجاح الذي تحققه في استثمار الموارد البشرية والمادية والفنية والمعلوماتية المتاحة أمامها (العنسي، ٢٠١٩ : ٧٥).

مقاييس أداء المنظمات.

لاشك أن هناك عدة مقاييس لأداء المنظمات تبين آلية قياس أداء المنظمة ، كما تختلف هذه المقاييس فيما بينها من حيث الهدف الاستراتيجي والإجراءات المتبعة للوصول لأداء متميز ومتكامل يحقق النتائج التي تسعى المنظمة إليها ، وهناك اختلافات بين الكتاب والباحثين حول مجالات وطرق قياس الأداء المنظمي، (حياصات، ٢٠١٥ : ٥١).

كما توصلت مجموعة أخرى من الباحثين إلى مقاييس أخرى تتسم بالمرونة من جهة وبالشمولية من جهة أخرى، واعتمدوا عليها في قياس الأداء المنظمي، وهي تسمى المقاييس المركبة، ومن أمثلة هذه المقاييس نموذج لوحة القيادة والذي يعتبر من بين الطرق الحديثة لقياس الأداء، ومن المقاييس المركبة أيضاً ما قدمه (Kaplan وMorten, 1999) كنموذج أطلق عليها تسمية بطاقات الأداء المتوازن ، بالإضافة إلى نموذج القيم المتنافسة (العنسي ، ٢٠١٩ : ٧٧).

مستويات تقييم أداء المنظمات.

هناك ثلاث مستويات لتقييم أداء المنظمات ، يذكرها حصيني (٢٠١٢ : ٢٠) كما يلي :
أولاً: تقييم الأداء العام.

وهو مستوى يتضمن تقييم الأداء على مستوى كل قطاعات الدولة الإنتاجية وأحياناً يشير هذا المستوى إلى تقييم كل قطاع إنتاجي لوحده.

ثانياً: تقييم الأداء المؤسسي (الخاص).

وهو المستوى الذي يشير إلى تقييم أداء المنظمة ككل متكامل أضافه إلى تقييم أنجاز أقسامها أو وحداتها الإدارية وهذا يجعل المنظمة هي وحدة التقييم الأساسية.

ثالثاً: تقييم الأداء الفردي.

وهنا يكون الفرد العامل هو وحدة التقييم الأساسية حيث يشير هذا المستوى إلى تقييم أداء الأفراد العاملين داخل التنظيم .

معوقات الأداء للمنظمات.

هناك مجموعة من العوامل الخارجية والتي من شأنها أن تؤثر على مستوى أداء الفرد وتكون خارج سيطرته ، ويعد أكثرها انتشاراً (الإجراءات الروتينية ، نمط الإشراف ، وعدم كفاية التسهيلات في العمل والسياسات المحددة التي تؤثر على الوظيفة)، وهذا التأثير على أداء الفرد وإنتاجيته تتفاعل فيه العوامل الداخلية جنباً إلى جنب مع العوامل الخارجية ؛ فالعوامل الداخلية تشمل كل ما يتعلق بشخصية الفرد نفسه وذكاؤه وقدراته الخاصة وسماته الشخصية وخبرته وتدريبه على ما يمارسه من عمل وظروف العمل الاجتماعية ، كما يجب النظر لهذه العوامل البيئية على أنها من أهم تؤثر على الجهد المبذول بشكل ملحوظ (حيصات ، ٢٠١٥ : ٥١).

ويذكر مخيمر وآخرون (٢٠٠٠م) أن أهم معوقات أداء المنظمات ما يلي:

- التعارض والاختلاف الذي يوجد بين الأهداف والأولويات.
- التداخل في نفس الخدمة المقدمة بين القطاعين الحكومي والخاص.
- افتقار المنظمة إلى خطط تفصيلية لعملها وأهدافها وعدم التوضيح الدقيق للمهام المطلوبة.
- الروتين في تسيير العمل والإجراءات.
- عدم وجود معيار كمي للمخرجات لعدم تكرارها.
- غياب دور الرقابة الملكية والمالية والفساد الإداري.
- القياس المضلل، وذلك في ظل المصادقية أو الشفافية وذلك في حالة القياس الخارجي من جانب المستفيد أو المواطن طالب الخدمة.
- عدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل، مما سيؤثر على طبيعة الخدمات المقدمة.

الدراسات السابقة .

تتمثل أهم الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة فيما يلي:

أولاً: الدراسات العربية.

دراسة (بوبكر ، ٢٠٢١) بعنوان " أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين : دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد رابيس ".

والتي هدفت الدراسة إلى تحليل واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى مصلحة الحالة المدنية ، و إبراز مكانة الإدارة الإلكترونية في التسيير العمومي المحلي من خلال التعرف على الآثار الايجابية لهذه الأخيرة من خلال رفع مستوى أداء العنصر البشري العامل بالمصلحة ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة ، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة من عينة مكونة من (٣٤) موظف من مختلف المكاتب التابعة للمصلحة ، وكان من أهم نتائج الدراسة أن الإدارة الإلكترونية تسهم بنسبة كبيرة في زيادة وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين، وقد أوصت الدراسة بضرورة تكييف التطبيقات والعتاد المستخدم مع واقع الإدارة العمومية وتوحيد طرق العمل المستخدمة من أجل الرفع في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

كما أشارت دراسة (الحيريات ، ٢٠٢١) بعنوان " أثر الادارة الالكترونية للموارد البشرية على أداء العاملين في الخطوط الجوية الملكية الأردنية " . إلى التعرف على أثر تطبيق الادارة الالكترونية للموارد البشرية بأبعادها (التوظيف الالكتروني - تقييم الأداء الالكتروني - التعويضات الالكترونية) على أداء العاملين بأبعاده (الدقة في العمل - سرعة الانجاز - الابداع - العمل الجماعي) في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة بلغت (٣٨٧) من الموظفين في الإدارة العامة وجميع مكاتب الشركة في عمان ، وكان من أبرز نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية للموارد البشرية (التوظيف الالكتروني ، تقييم الأداء الالكتروني ، التعويضات الالكترونية) على أداء العاملين ، كذلك وجود أثر ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية للموارد البشرية على الدقة في العمل والابداع والعمل الجماعي ، وقد أوصت الدراسة بضرورة استمرار الشركة في تطبيق الادارة الالكترونية للموارد البشرية لاسيما التوظيف الالكتروني لكونه الوظيفة المسؤولة عن شركة الخطوط الجوية الملكية الاردنية بالموارد البشرية القادرة على تحقيق التفوق والميزة التنافسية المستدامة ، وضرورة إدخال التدريب الالكتروني إلى باقي الوظائف الالكترونية لإدارة الموارد البشرية في الشركة.

وهدف دراسة (قراري ، ٢٠٢٠) بعنوان " أثر تطبيق الادارة الالكترونية في تحسين الأداء الإداري: دراسة حالة جامعة سطيف " ، إلى إبراز أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بعناصرها (صناع المعرفة - شبكات الاتصال - البرمجيات - الأجهزة) في تحسين الأداء الإداري لجامعة سطيف ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب لتلك الدراسة واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة بلغت (٥٢) استاذاً وإدارياً من جامعة سطيف ، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن جامعة سطيف تتمتع بتطبيق عناصر الإدارة الالكترونية

بدرجة متوسطة، كما تبين وجود أثر إيجابي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري للجامعة كل هذا سعياً منها لتحقيق جودة أدائها، وقد أوصت الدراسة بضرورة تكثيف الدورات التدريبية بمجال تكنولوجيا المعلومات، والعمل على توفير شبكات الاتصال بما يتوافق مع احتياجات العمل المطلوب.

وأشارت دراسة (الأقرع، ٢٠٢٠) بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قفيلية"، إلى معرفة واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، في محافظة قفيلية، وأثرها في الأداء الوظيفي، والتعرف على أثر المتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي) نحو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قفيلية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عشوائية قوامها (١٩٠) من العاملين في المؤسسات الحكومية في المحافظة، في العام ٢٠١٩، وكان من أهم نتائج الدراسة أن الإدارة الإلكترونية لها أثر هام في أداء العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظة قفيلية، كما أن هناك تحول تجاه الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري في المؤسسات الحكومية في محافظة قفيلية، كما يوجد اجماع ما بين الباحثين على إثر الإدارة الإلكترونية الإيجابي على أداء العاملين في المؤسسات الحكومية، خاصة في مجالات تسهيل الاتصالات وكفاءة العمليات الإدارية، وحفظ المعلومات ومعالجتها، وسرعة إيصال المعلومات وغيرها، وقد أوصت الدراسة بضرورة الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية، نظراً لأهميتها في رفع مستويات الأداء، وتعزيز كفاءة العمل الإداري، إضافة إلى أهمية توفير المستلزمات المالية والمادية الداعمة لبيئة الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية.

كما هدفت دراسة (العلي، ٢٠٢٠م) بعنوان " معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمدارس الانباء في مدينة الرياض"، إلى تحديد أبرز المعوقات التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس الأبناء في الرياض بالمملكة العربية السعودية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والاستبانة كأداة رئيسية للدراسة حيث قام الباحث بتوزيع أداة الدراسة على مجتمع الدراسة بواقع (٤٦) مديراً ووكيل أو مديرة ووكيلة في مدارس الأبناء بمدينة الرياض وقد تم استرجاع (٣٦) استبانة واستبعاد (٦) لعدم الدقة والتناقض في الاجابات، وكان من أهم نتائج الدراسة وجود مجموعة من المعوقات التي تؤثر على تطبيق الإدارة الإلكترونية بمدارس الأبناء، وأن هذه المعوقات هي (عدم وجود بنية تحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية - عدم توفر الأنظمة الرسمية التي يمكن الاستناد عليها في تطبيق الإدارة الإلكترونية)، وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل الفوري على تطوير البنية التحتية وتقنية المعلومات

والاتصالات بالإدارة وبالمدارس على التوازي لتحقيق الاستفادة القصوى من الخدمات الإلكترونية، وتعديل الاجراءات الإدارية والارتباط الإداري بإدارة الثقافة والتعليم عند الحاجة وفق خطة تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تتناسب مع البيئة التربوية .

وهدفنا دراسة (قريشي ، ٢٠١٩) بعنوان " أثر الادارة الالكترونية في الأداء الوظيفي : دراسة استطلاعية لأراء عينة من الموظفين الاداريين بجامعة بسكرة " . إلى التعرف على تصورات المبحوثين حول مستوى تطبيق الادارة الالكترونية بجامعة بسكرة وأثر ذلك في أدائهم الوظيفي ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات من عينة البحث البالغ حجمها (٦٨) موظف اداري ، وكان من أهم نتائج الدراسة أن مستوى الإدارة الإلكترونية بجامعة بسكرة جاء مرتفعاً وفقاً لمقياس الدراسة ومستوى الأداء الوظيفي جاء متوسطاً ، وتبين أيضاً أن هناك أثر ذو دلالة احصائية للإدارة الإلكترونية (كمجموعة) في مستوى الأداء الوظيفي للإداريين بجامعة بسكرة ، أيضاً وجود ارتباط موجب ضعيف نسبياً بين المتغيرين محل الدراسة بلغت قيمته (٠.٢٧٧) ، ونجد أن الإدارة الإلكترونية فسرت (٧.٠٧%) من التباين في مستوى الأداء الوظيفي للجامعة محل الدراسة وذلك بالاعتماد على قيمة معامل التحديد وهي قوة تفسيرية ضعيفة ، وقد أوصت الدراسة بضرورة أن تقوم الجامعة بتوفير العدد الكافي من البرامج التدريبية للموظفين لتحسين أدائهم ، ومنح المكافآت والحوافز للموظفين المبدعين الذين يقدمون أفكار ابتكارية تساعد في تنمية وتطوير اجراءات العمل.

كذلك دراسة (البشاشة ، ٢٠١٩) بعنوان " أثر تطبيق الادارة الالكترونية في إطار الموارد البشرية على أداء المنظمة : دراسة تطبيقية في شركات الاتصالات الأردنية " . والتي هدفت الدراسة للتعرف على أثر الإدارة الإلكترونية في إطار الموارد البشرية على أداء المنظمة في شركات الاتصالات الأردنية وذلك من خلال دراسة تأثير الابعاد (التوظيف الالكتروني ، التعويض الالكتروني، التدريب الالكتروني - الاختيار الالكتروني)، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة ، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من (١٧٠) مديراً ونائب مدير ورئيس قسم ورئيس شعبة في شركات الاتصالات في الأردن ، وكان من أهم نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد العينة على الفقرات التي تقيس متغير الادارة الالكترونية قد بلغ (٣.٢٨) ويمثل درجة تقدير متوسطة ، وقد احتل بعد التوظيف الالكتروني المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣.٣٨) تلاه التعويض الإلكتروني بمتوسط حسابي (٣.٢٩) وجاء في المرتبة الثالثة التدريب الإلكتروني بمتوسط (٣.٢٦) وفي المرتبة الرابعة

الاختبار الإلكتروني بمتوسط بلغ (٣.١٩) ، وقد أوصت الدراسة بضرورة أن تقوم الشركات المبحوثة بالعمل على ترسيخ ثقافة ومفهوم الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها من خلال عقد دورات وورش عمل مكثفة لموظفيها والجمهور بغية تقبل هذا المفهوم الإلكتروني ، ومراجعة وتقويم التدريب الإلكتروني بين فترة وأخرى للتحقق من فعالية هذا الأسلوب الجديد في الإدارة الإلكترونية.

وجاءت دراسة (حافظ ، ٢٠١٨) بعنوان " أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية : دراسة ميدانية على شركات إنتاج الدواء بقطاع الأعمال العام ". للتعرف على تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق وتعزيز التنافسية في شركات الأدوية محل الدراسة ، كذلك التعرف على أبرز المشكلات التي تواجه التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في شركات الأدوية ، والتعرف على مستوى الكفاءات المطلوب توافره لإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركات الأدوية ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة ، واعتمدت على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من مديري العموم ومديري الإدارات وموظفي قسم الحاسب بشركات إنتاج الدواء والمستحضرات الطبية بقطاع الأعمال العام وعددهم (١١٢٣) مفردة ، وكان من أهم نتائج الدراسة أن ظهرت معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية مرتبة تنازلياً كالتالي : نقص الإمكانيات المالية ثم نقص الإمكانيات التقنية ثم نقص المتطلبات الإدارية وأخيراً نقص الإمكانيات البشرية ، كما يوجد تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الإلكترونية من حيث المتطلبات الإدارية والإمكانيات المالية والإمكانيات التقنية والإمكانيات البشرية في تحقيق التنافسية. وقد أوصت الدراسة بضرورة أن يسعى متخذي القرار بالشركات محل الدراسة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية عن طريق وضع استراتيجيات لتدريب العاملين وتنفيذ ذلك بمدرين متخصصين وعن طريق الاستعانة بجهات استشارية لتقديم المشورة في مجال الإدارة الإلكترونية مع توفير الدعم المادي اللازم لشراء البرامج الحديثة .

وهدف دراسة (النجار ، ٢٠١٨) بعنوان " أثر الإدارة الإلكترونية في استراتيجيات التغيير التنظيمي : دراسة ميدانية في ديوان محافظة واسط " ، إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية المتمثلة بعوامل النجاح (الرؤية الاستراتيجية ، دعم الإدارة العليا ، الضغوط الخارجية ، ارتفاع توقعات المستفيدين ، التغيير التكنولوجي) في استراتيجيات التغيير التنظيمي المتمثلة في (الاستراتيجية العقلانية ، استراتيجية التثقيف والتوعية الموجهة ، الاستراتيجية القسرية ، الاستراتيجية المشاركة) في إحدى المنظمات العراقية (ديوان محافظة واسط) ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، وقد جمعت البيانات من (٣٥) مديراً يمثلون رؤساء الأقسام والشعب والوحدات ، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات ،

وخلصت نتائج الدراسة لوجود رؤية استراتيجية حول تبني مفهوم الإدارة الإلكترونية مع وجود قيادات إدارية قادرة على توجيه قدرات العاملين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المنظمة ، وأن الإدارة العليا في ديوان المحافظة تدعم سياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية وتستخدم المنظمة أنظمة معلومات وبرمجيات متطورة في التعامل بين الإدارة وفروعها فضلاً عن المواطن وتستخدم تقنيات للحفاظ على أمن المعلومات في ديوان محافظة واسط ، وقد أوصت الدراسة بضرورة أن تقوم الإدارة العليا في ديوان المحافظة بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالخبرات الخارجية ولا تكثفي فقط بالخبرات الداخلية . وجاءت دراسة (المداحة ، ٢٠١٧) بعنوان " أثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية : دراسة حالة على أربع شركات تخليص في الأردن" . لقياس أثر الإدارة الإلكترونية (الأجهزة الإلكترونية ، البرامج الإلكترونية ، الموارد البشرية) في تحقيق الميزة التنافسية (الابتكار والتجديد ، الجودة ، السرعة في تقديم الخدمة) لأربع شركات تخليص في الأردن ، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة وقد تم تطوير استبانة لجمع البيانات من عينة مكونة من (١١٢) عاملاً ، وقد أشارت النتائج إلى أن هناك تأثيراً ذو دلالة احصائية بين عناصر الإدارة الإلكترونية بأبعادها وعناصر الميزة التنافسية ، كمت أن مستوى الإدارة الإلكترونية ومستوى الميزة التنافسية في شركات التخليص محل الدراسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة كان متوسطاً ، وقد أوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال لما لها من أثر ايجابي على تحقيق الميزة التنافسية وزيادة الدعم المالي للاستعانة بمدربين مختصين ومؤهلين للقيام بدورات تدريبية في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ثانياً: الدراسات الاجنبية.

يستعرض هذا الجزء بعضاً من الدراسات الأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، فتناولت دراسة (Adewale & Oluwole, 2016) معرفة تأثير الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية من خلال التركيز على أبعاد (التوظيف الإلكتروني، وإدارة الأداء ، والتقييم الإلكتروني ، والتدريب الإلكتروني) على الأداء التنظيمي والذي يتميز بتقديم الخدمات والالتزام ، وقد تكونت عينة البحث من (٢٣٢) فرداً في قطاع البنوك ، وكان من أبرز نتائج الدراسة ظهور أثر وجود علاقة ايجابية بين متغيرات الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على متغير الأداء التنظيمي ، وقد أوصت الدراسة بضرورة اعتماد النظام الإلكتروني للموارد البشرية في قطاع البنوك والشركات العالمية .

كما هدفت دراسة (Hildreth,2014) إلى التعرف على أنظمة البريد الإلكتروني في المراكز الطبية من خلال حالة مركز سيدار سيناي في لوس انجلوس، وأوضحت الدراسة أن البريد الإلكتروني يشكل جزءاً متكاملاً للعمل في المركز سواء لعمليات المستشفى أو للعناية المركزة أو للعناية بالمرضى، ويعتمد المركز على البريد الإلكتروني لنقل نتائج تحليلات المرض إلى الأطباء ولتنسيق جداول المواعيد بين المرضى والمراجعين وإرسال النداءات الصادرة من وحدة العناية المركزة إلى أجهزة الليجر لدى الأطباء والممرضون والصيادلة والمساعدون، ونظام البريد الإلكتروني يخدم مهمة خطيرة في هذا المركز، وكان من أهم نتائج الدراسة أن البريد الإلكتروني تقبله بعض المشاكل مثل البريد النافه والفيروسات والرسائل المؤذية، وأخطر من ذلك بأنه قد تسبب بعض المشاكل انهياراً حقيقياً للمنظمات حين يتمكن البعض وخاصة المنافسون من الدخول إلى الرسائل الإلكترونية إلى تحوي على معلومات مهمة.

كما أشارت دراسة (Russell,2011) إلى إسهامات الإدارة الإلكترونية في العمل، ومدى تأثيرها الإيجابي على مرشدي الطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة في أوهايو، والمعوقات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في المدارس، واستخدم الباحثة المنهج الوصفي الوثائقي، بالاعتماد على الكتب والدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: أن الإدارة الإلكترونية تسهم في زيادة الإنتاجية، وتقليل التكاليف، وتحقيق رضا المستفيدين من العملية التعليمية، وزيادة المشاركة، وتحسين فاعلية العمليات وخدماتها الداخلية، والتخلص من الأعمال الورقية، وتقديم الخدمات بشكل آلي، ما يؤدي إلى توفير الجهد. **التعقيب على الدراسات السابقة:**

على الرغم من تعدد سياقات الدراسات السابقة وما بينها من أوجه شبه واختلاف، يلاحظ من خلالها قلة وندرة الدراسات المحلية التي تتعلق بالعلاقة بين الإدارة الإلكترونية وأداء المنظمات، حيث أن معظم هذه الدراسات تتفق على أهمية موضوع الإدارة الإلكترونية وحتمية تطبيقه في المنظمات والمؤسسات المختلفة، وفيما يلي أهم أوجه الاتفاق والاختلاف والاستفادة كما يلي: **أولاً: أوجه الاختلاف.**

تختلف الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في تناولها للموضوع، فدراسة كلاً من (بوبكر ، ٢٠٢١) ، (الحريرات ، ٢٠٢١) ، (الأقرع ، ٢٠٢٠) ، (قريشي ، ٢٠١٩) ، (الشهري ، ٢٠١١) تطرقت الى العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي للعاملين ، أما دراسة (العلي ، ٢٠٢٠م) فطرقت لمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية ، ودراسة كلاً من (المدادحة ، ٢٠١٧) و (حافظ ، ٢٠١٨) تطرقت لتوضيح العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والميزة التنافسية للمنظمات ، وطرقت

دراسة (النجار ، ٢٠١٨) الى توضيح أثر الادارة الالكترونية في استراتيجيات التغيير التنظيمي.

كما أن هناك اختلافاً في بيانات الدراسة حيث طبقت في المملكة العربية السعودية دراسة كلاً من (العلي ، ٢٠٢٠م) و (الشهري ، ٢٠١١) ، وفي الأردن طبقت دراسة كلاً من (الحريرات ، ٢٠٢١) و(البشاشة ، ٢٠١٩) و(المدادحة ، ٢٠١٧) ، وفي العراق طبقت دراسة (النجار ، ٢٠١٨) ، وفي فلسطين طبقت دراسة (الأفرع ، ٢٠٢٠) ، وفي مصر طبقت دراسة (حافظ ، ٢٠١٨) ، وفي الجزائر طبقت دراسة كلاً من (بوبكر ، ٢٠٢١) و(قراري ، ٢٠٢٠) و(قريشي ، ٢٠١٩) ، وفي الولايات المتحدة الأمريكية طبقت دراسة كلاً من (Hildreth,2014) و(Russell,2011) ، إلا أن الدراسة الحالية طبقت على موظفي المحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن

ثانياً: أوجه الاتفاق.

تتفق معظم الدراسات السابقة على وجود اهتمام كبير من قبل المنظمات والمؤسسات بأهمية موضوع الإدارة الالكترونية وأثره على أداء المنظمات. كما تتفق الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة على أهمية موضوعها وفي استخدام المنهج الوصفي التحليلي كمنهج مناسب للدراسة وهذا يتناسب مع موضوع الدراسة الحالي ، وفي استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات المطلوبة.

ثالثاً: أوجه الاستفادة.

استفاد الباحث من الدراسات السابقة في التعرف على مجالات الدراسة ومتغيراتها والأساليب الإحصائية في تحليل نتائجها، ومن جانب آخر استفاد الباحث من هذه الدراسات في تصميم الاستبانة وفقراتها الخاصة بالدراسة وكذلك في مجال منهجية الدراسة وأسلوبها، وأيضاً استفاد الباحث من النتائج والتوصيات والمقترحات التي خرجت بها هذه الدراسات؛ لذا يمكن القول بأن الخبرات الواردة في هذه الدراسات قد أفادت في إثراء هذه الدراسة.

كما استفاد الباحث من هذه الدراسات في رسم صورة لهذه المجالات والتعرف عليها كما أن الدراسات السابقة أجريت في سياق مختلف وعلى مجتمعات وبيئات مختلفة في حين أن الدراسة الحالية ركزت على موظفي المحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن، وألقت الضوء على مفهوم الإدارة الالكترونية وأهمية تطبيقها وتأثيرها على أداء المنظمات وهذا أكسب الباحث أهمية ودراية واسعه في هذا المجال وجعل لديه خلفيات حول الموضوع.

الإجراءات المنهجية للدراسة

يوضح هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة، من حيث منهج الدراسة المستخدم، وتحديد مجتمع الدراسة وعينته، وأدوات الدراسة وإجراءاتها، والأساليب الإحصائية المستخدمة وهذه الإجراءات على النحو التالي:

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في البحث الحالي، حيث أن استخدام هذا المنهج سيساعد في التوصل إلى الأهداف المرجوة والخروج بتوصيات ومقترحات قد تسهم في إيجاد حلول لمشكلة البحث، وقد أثبت هذا المنهج فعاليته في الوصول إلى نتائج جيدة في العديد من المجالات البحثية، وحيث أن المنهج الوصفي يهتم بدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية والاجتماعية، فسيقوم الباحثان بجمع معلومات دقيقة عن ظاهرة معينة موضوع الدراسة، وسيقوم بوصف تلك الظاهرة وتفسيرها تفسيراً دقيقاً بدلالة الحقائق المتوفرة.

مجتمع وعينة الدراسة :

مجتمع البحث هو بمثابة وحدات محددة من العناصر الموجودة في المجتمع يستهدفهم الباحث بالدراسة، ويتكون مجتمع البحث من جميع موظفي المحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن والبالغ عددهم (٤٥٦) موظفاً، حيث تم الحصول على العدد الكلي لمجتمع الدراسة من قبل إدارة الموارد البشرية بالمحكمة العامة بمحافظة بلقرن للعام الحالي ١٤٤٣ هـ، وقد اعتمد الباحث على المعادلة التالية لتحديد حجم العينة العشوائية التي تم اختيارها لتحقيق أهداف الدراسة.

خصائص أفراد عينة الدراسة:

تم تحديد عدد من المتغيرات الرئيسية لوصف أفراد عينة الدراسة، وتشمل: (العمر – المؤهل الدراسي - سنوات الخبرة – الوظيفة الحالية – المرتبة الحالية)، والتي تم اختيارها لاحتمالية تأثيرها على نتائج الدراسة، هذا بالإضافة إلى كونها تعطي مؤشرات عامة عن العينة المستهدفة، وذلك كما يلي :

(١) العمر:

جدول رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

النسبة %	التكرار	العمر
٦.٤%	٧	أقل من ٢٥ سنة
٢٧.٧%	٣٠	من ٢٥ > ٣٥ سنة
٤٦.٢%	٥٠	من ٣٥ > ٤٥ سنة
١٩.٤%	٢١	من ٤٥ سنة فأكثر
١٠٠.٠%	١٠٨	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٣ - ١) أن (٥٠) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته (٤٦.٢ %) في الفئة العمرية (من ٣٥ > ٤٥ سنة)، وأن نسبة (٢٧.٧ %) في الفئة

العمرية (من ٢٥ - > ٣٥ سنة)، وأن نسبة (١٩.٤ %) في الفئة العمرية (من ٤٥ سنة فأكثر). وأن نسبة (٦.٤٥) في الفئة العمرية أقل من ٢٥ سنة .

(٢) المؤهل الدراسي:

جدول رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي

النسبة %	التكرار	المؤهل الدراسي
١٤.٨ %	١٦	ثانوية عامة فأقل
١٤.٨ %	١٦	دبلوم متوسط
٣٨.٩ %	٤٢	بكالوريوس
٣١.٥ %	٣٤	دراسات عليا
١٠٠.٠ %	١٠٨	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٢- ٣) أن (٤٢) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته (٣٨.٩ %) مؤهلهم الدراسي (بكالوريوس)، وأن نسبة (٣١.٥ %) مؤهلهم الدراسي (دراسات عليا)، وأن نسبة (١٤.٨ %) مؤهلهم الدراسي (ثانوية عامة فأقل)، بينما هناك (١٤.٨ %) كذلك مؤهلهم الدراسي (دبلوم متوسط).

(٣) عدد سنوات الخبرة:

جدول رقم (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

النسبة %	التكرار	سنوات الخبرة
٢٥.٩ %	٢٨	أقل من ٥ سنوات
٤٢.٦ %	٤٦	من ٥ > ١٥ سنة
٢٤.١ %	٢٦	من ١٥ - > ٢٥ سنة
٧.٤ %	٨	٢٥ سنة فأكثر
١٠٠.٠ %	١٠٨	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٣- ٣) أن (٤٦) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته (٤٢.٦ %) تبلغ سنوات خبرتهم (من ٥ - > ١٥ سنة)، وأن نسبة (٢٥.٩ %) تبلغ خبرتهم (أقل من ٥ سنوات)، وأن نسبة (٢٤.١ %) تبلغ خبرتهم (من ١٥ - > ٢٥ سنة)، وأن نسبة (٧.٤ %) تبلغ خبرتهم (٢٥ سنة فأكثر).

(٤) الوظيفة الحالية:

جدول رقم (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة الحالية

النسبة %	التكرار	الوظيفة الحالية
٦.٤ %	٧	رئيس قسم
١٤.٨ %	١٦	مساعد رئيس قسم
٦٥.٧ %	٧١	إداري
١٢.٩ %	١٤	أخرى تذكر
١٠٠.٠ %	١٠٨	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٣-٤) أن (٧١) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته (٦٥.٧%) في وظيفة (موظف إداري)، وأن نسبة (١٤.٨%) في وظيفة (مساعد رئيس قسم)، وأن نسبة (١٢.٩%) في وظائف أخرى، وأن نسبة (٦.٤%) في وظيفة (رئيس قسم).

٥) المرتبة الحالية:

جدول رقم (٥-) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المرتبة الحالية

النسبة %	التكرار	المرتبة الحالية
٣٣.٣%	٣٦	المرتبة الخامسة فأقل
٦٣.٠%	٦٨	من المرتبة ٦ إلى المرتبة ١٠
٣.٧%	٤	من المرتبة ١١ فأعلى
١٠٠.٠%	١٠٨	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٣-٥) أن (٦٨) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته (٦٣%) في المرتبة الوظيفية (من المرتبة السادسة إلى المرتبة العاشرة)، وأن نسبة (٣٣.٣%) في المرتبة الخامسة فأقل، وأن نسبة (٣.٧%) فقط في المرتبة الحادية عشر فأعلى.

أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة لهذه الدراسة لجمع البيانات المتعلقة بها، نظراً لطبيعتها من حيث أهدافها ومنهجها ومجتمعها، وتعتبر من أكثر أدوات البحث انتشاراً وتستخدم في العديد من مجالات العلوم والمعرفة، فهي أكثر فاعلية من حيث الوقت والتكلفة، كما أنها تسهل الإجابة على بعض الأسئلة التي تحتاج إلى وقت من قبل المستجيب، ويعتبر الاستبيان المستخدم من نوع الاستبيان المغلق الذي تكون الإجابات عليه محددة، وتتألف الاستبانة من جزئين: الأول عبارة عن البيانات الأولية عن أفراد العينة وتحتوي على بيانات عن (العمر - المؤهل الدراسي - عدد سنوات الخبرة - الوظيفة الحالية - المرتبة الحالية) والجزء الثاني يحتوي على محاور أداة الدراسة وهي محورين كالآتي:

- المحور الأول:** الإدارة الإلكترونية، ويشتمل على أربعة أبعاد فرعية هي:
- النُبع الأول: التخطيط الإلكتروني - يحتوي على ٥ عبارات
 - النُبع الثاني: التنظيم الإلكتروني - يحتوي على ٥ عبارات
 - النُبع الثالث: التوجيه الإلكتروني - يحتوي على ٥ عبارات
 - النُبع الرابع: الرقابة الإلكترونية - يحتوي على ٥ عبارات.
- المحور الثاني:** مستوى الأداء التنظيمي - يحتوي على ١٠ عبارات.

وقد تم إعداد قائمة الاستبيان لهذه الدراسة والتي قام بنائها مستخدماً مقياس ليكرت (خماسي) وذلك لمعرفة مدى موافقة أفراد العينة على عبارات أداة الدراسة وذلك وفقاً للجدول التالي :

جدول رقم (٦) أوزان الإجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي.

المتوسط الموزون	الوزن	الإجابة
٥.٠ - ٤.٢٠	٥	موافق بشدة
٤.٢٠ > - ٣.٤٠	٤	موافق
٣.٤٠ > - ٢.٦٠	٣	محايد
٢.٦٠ > - ١.٨٠	٢	غير موافق
١.٨٠ > - ١	١	غير موافق بشدة

الجدول السابق يوضح قيم المتوسطات المرجحة وفقاً لمقياس ليكرت للتدرج الخماسي، وقد تم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة لكل عبارة من عبارات أداة الدراسة ومقارنتها مع المدى الموجود في الجدول وتعطى الإجابة المقابلة للمدى الذي يقع بداخله متوسط العبارة.

صدق وثبات أداة الدراسة:

١- صدق التكوين (الصدق الظاهري).

يشير هذا النوع من الصدق إلى أن الاستبانة مناسبة للغرض الذي وضعت من أجله، وقد تم التأكد من الصدق الظاهري للاستبانة من خلال عرضها على ذوي الاختصاص (محكمين) لمعرفة آرائهم عن مدى سلامة الاستبانة من حيث الصياغة ومدى قياس العبارات للمحاور التي تتبع لها.

٢- صدق الاتساق الداخلي للاستبانة.

تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات الاستبانة والدرجة الكلية لها والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (٧) صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول حسب الأبعاد

الأبعاد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبُعد	الأبعاد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبُعد
١. التخطيط الإلكتروني	١	**٠.٨١٧	٣. التوجيه الإلكتروني	١	**٠.٧٩٤
	٢	**٠.٧٩٦		٢	**٠.٧٠٢
	٣	**٠.٨٤٨		٣	**٠.٨٢٥
	٤	**٠.٨٨٧		٤	**٠.٨٣٥
	٥	**٠.٨٤٤		٥	**٠.٨٠١
٢. التنظيم الإلكتروني	١	**٠.٨٠٦	٤. الرقابة الإلكترونية	١	**٠.٨٣٢
	٢	**٠.٨٩١		٢	**٠.٨٧٥
	٣	**٠.٧٥٨		٣	**٠.٨٩٩
	٤	**٠.٨٥٧		٤	**٠.٨٧٠
	٥	**٠.٨٠٩		٥	**٠.٨٢٦

الجدول السابق يوضح نتائج صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول (الإدارة الإلكترونية) حسب الأبعاد وذلك بحساب قيمة معامل الارتباط لبيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تتبع له. يتضح أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة ودرجة البعد الذي تتبع له جاءت في المدى (٠.٧٠٢ - ٠.٨٩٩) وجميعها قيم موجبة مرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) مما يشير إلى أن العبارات في كل بُعد تقيس ما صُممت من أجله، وبالتالي فإن المحور الأول يمتاز بصدق البناء الداخلي في أبعاده.

جدول رقم (٨) صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
١	**٠.٧٨٩	٦	**٠.٧٤٢
٢	**٠.٦٨٩	٧	**٠.٦٥٠
٣	**٠.٨٣٦	٨	**٠.٧١٢
٤	**٠.٧٢٧	٩	**٠.٦٢١
٥	**٠.٧٦٩	١٠	**٠.٨٠٧

الجدول السابق يوضح نتائج صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني (مستوى الأداء التنظيمي) وذلك بحساب قيمة معامل الارتباط لبيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الثاني. يتضح أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة ودرجة المحور الثاني جاءت في المدى (٠.٦٢١ - ٠.٨٣٦) وجميعها قيم موجبة مرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) مما يشير إلى أن العبارات تقيس ما صُممت من أجله، وبالتالي فإن المحور الثاني يمتاز بصدق البناء الداخلي.

٣- ثبات أداة الدراسة:

يُعرف الثبات بأنه مدى مقدرة المقياس على إعطاء نتائج مشابهة عند تكرار القياس تحت ظروف مشابهة وللتحقق من ثبات أداة البحث تم استخدام معاملات ألفا كرونباخ، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٩) معاملات الثبات للاستبانة بطريقة كرونباخ-ألفا

المحاور	الأبعاد	عدد العبارات	كرونباخ-ألفا
الإدارة الإلكترونية	التخطيط الإلكتروني	٥	٠.٨٧٧
	التنظيم الإلكتروني	٥	٠.٨٧٨
	التوجيه الإلكتروني	٥	٠.٨٤٣
	الرقابة الإلكترونية	٥	٠.٩١١
المحور الأول كاملاً	الإدارة الإلكترونية	٢٠	٠.٩٥٤
المحور الثاني	مستوى الأداء التنظيمي	١٠	٠.٨٩٨
الاستبيان كاملاً		٣٠	٠.٩٥٢

الجدول السابق يوضح نتائج الثبات لأداة الدراسة بطريقة كرونباخ-ألفا. بالنسبة لأبعاد المحور الأول فقد تراوحت قيم ألفا كرونباخ بين (٠.٨٤٣ - ٠.٩١١) وللمحور الأول كاملاً بلغ (٠.٩٥٤)، وللمحور الثاني فقد بلغ (٠.٨٩٨). أما للاستبيان كاملاً فقد بلغ ألفا كرونباخ (٠.٩٥٢)، ونلاحظ أن جميع معاملات الثبات جاءت مرتفعة (>٠.٨٠). مما سبق من نتائج الثبات فإنه يمكن التوصل إلى أن الأداة تمتاز بالثبات، مما يجعل الباحث مطمئن لإجابات أفراد العينة على الاستبيان وبالتالي فإن النتائج التي سيتم التوصل إليها من خلال الاستبيان ستكون موثوقة ويعتمد عليها في الوصول إلى القرارات السليمة.

أولاً: وصف محاور أداة الدراسة

١- مستوى الإدارة الإلكترونية:

للتعرف على (مستوى الإدارة الإلكترونية) في المحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات أبعاد المحور الأول: (الإدارة الإلكترونية)، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (١٠): استجابات أفراد عينة الدراسة حول التخطيط الإلكتروني، كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفئة	الرتبة
١	يساعد التخطيط الإلكتروني على توفير الخطط البديلة وفقاً لمستجدات العمل.	٤.٢٣	٠.٧٤	موافق بشدة	٢
٢	يعمل التخطيط الإلكتروني على إشراك جميع المستويات الإدارية في وضع خطط العمل.	٣.٩٣	١.٣٠	موافق	٥
٣	يعمل التخطيط الإلكتروني على الحد من المعوقات التقليدية لعملية التخطيط.	٤.١٥	٠.٩٥	موافق	٣
٤	يساهم التخطيط الإلكتروني في خفض تكلفة عمليات التخطيط بالمنظمة ككل.	٤.١٣	٠.٨٦	موافق	٤
٥	يساهم التخطيط الإلكتروني في سرعة تدفق المعلومات بسهولة أكثر.	٤.٣٣	٠.٨٥	موافق بشدة	١
	المتوسط العام للمحور	٤.١٥	٠.٩٤	موافق	

الجدول (١٠) عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات البعد الأول (التخطيط الإلكتروني) من المحور الأول (الإدارة الإلكترونية)، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات البعد، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (٤.١٥) ويقع ضمن الفئة الثانية (٣.٤٠ - >٤.٢٠) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (موافق)، كما بلغ الانحراف

المعياري الكلي (٠.٩٤) ويشير إلى مدى تجانس إجابات أفراد العينة على عبارات البُعد، وبالتالي فإن غالبية أفراد العينة يوافقون على التخطيط الإلكتروني كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية في المحكمة العامة بمحافظة بلقرن. ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الموافقة، وجاءت بالترتيب الآتي:

حازت العبارة (يساهم التخطيط الإلكتروني في سرعة تدفق المعلومات بسهولة أكثر) على الترتيب الأول بأعلى متوسط حسابي بلغ (٤.٣٣) ومستوى استجابة (موافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارة (يساعد التخطيط الإلكتروني على توفير الخطط البديلة وفقاً لمستجدات العمل) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٢٣) ومستوى استجابة (موافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (يعمل التخطيط الإلكتروني على الحد من المعوقات التقليدية لعملية التخطيط) بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٥) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (يساهم التخطيط الإلكتروني في خفض تكلفة عمليات التخطيط بالمنظمة ككل) بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٣) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (يعمل التخطيط الإلكتروني على إشراك جميع المستويات الإدارية في وضع خطط العمل) بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٣) ومستوى استجابة (موافق). ويتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن أبرز فقرات الموقفة على بُعد التخطيط الإلكتروني، كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين في المحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن تمثلت في أن التخطيط الإلكتروني يساهم في سرعة تدفق المعلومات بسهولة وبدقة أكثر، كما أنه يساعدهم في توفير الخطط البديلة وفقاً للتغير في ظروف ومستجدات العمل، كما يعمل على الحد من المعوقات التقليدية لعملية التخطيط، ويساهم كذلك في خفض تكلفة عمليات التخطيط ككل، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (قريشي، ٢٠١٩) في أن التخطيط الإلكتروني يؤثر على الاداء الوظيفي للعاملين وذلك من خلال أنه يحد من المعوقات التقليدية لعملية التخطيط ويساهم في تطويرها، كما يوفر أيضاً الخطط البديلة وفقاً للمستجدات الحديثة.

جدول رقم (١١): استجابات أفراد عينة الدراسة حول التنظيم الإلكتروني، كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفئة	الرتبة
١	يساعد التنظيم الإلكتروني في تقليل حدة الروتين في إجراء المعاملات بين الإدارات المختلفة.	٤.٢٢	٠.٩٥	موافق بشدة	٥
٢	يعمل التنظيم الإلكتروني على ايجاد بيئة تنظيمية تتسم بالمرونة والدقة.	٤.٣٠	٠.٨١	موافق بشدة	٢

٣	موافق بشدة	٠.٩٣	٤.٢٣	يساعد التنظيم الإلكتروني في توفير مبدأ الخصوصية بين الإدارات المختلفة.	٣
١	موافق بشدة	٠.٨٠	٤.٣٣	يعمل التنظيم الإلكتروني على إنشاء نظام أرشفة الكتروني لمختلف الإدارات المتعاملة.	٤
٤	موافق بشدة	٠.٨٨	٤.٢٣	يساعد التنظيم الإلكتروني في إنهاء عملية الانتقال عبر الإدارات لإنجاز المعاملات المختلفة.	٥
	موافق بشدة	٠.٨٧	٤.٢٦	المتوسط العام للمحور	

الجدول (١١) عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات البُعد الثاني (التنظيم الإلكتروني) من المحور الأول (الإدارة الإلكترونية)، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات البُعد، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (٤.٢٦) ويقع ضمن الفئة الأولى (٤.٢٠ - ٥.٠) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (موافق بشدة)، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي (٠.٨٧) ويشير إلى مدى تجانس إجابات أفراد العينة على عبارات البُعد، وبالتالي فإن غالبية أفراد العينة يوافقون بشدة على التنظيم الإلكتروني كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية. ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الموافقة، وجاءت بالترتيب الآتي:

حازت العبارة (يعمل التنظيم الإلكتروني على إنشاء نظام أرشفة الكتروني لمختلف الإدارات المتعاملة) على المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٤.٣٣) ومستوى استجابة (موافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارة (يعمل التنظيم الإلكتروني على ايجاد بيئة تنظيمية تتسم بالمرونة والدقة) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٣٠) ومستوى استجابة (موافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارتان (يساعد التنظيم الإلكتروني في توفير مبدأ الخصوصية بين الإدارات المختلفة) و (يساعد التنظيم الإلكتروني في إنهاء عملية الانتقال عبر الإدارات لإنجاز المعاملات المختلفة) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٢٣) ومستوى استجابة (موافق بشدة)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (يساعد التنظيم الإلكتروني في تقليل حدة الروتين في إجراء المعاملات بين الإدارات المختلفة) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٢٢) ومستوى استجابة (موافق بشدة).

ويتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن أبرز فقرات الموقفة على بُعد التنظيم الإلكتروني، كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية لدى موظفي المحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن تمثلت في أن التنظيم الإلكتروني يعمل على إنشاء نظام أرشفة الكتروني لمختلف الإدارات المتعاملة، كما يعمل التنظيم الإلكتروني على ايجاد بيئة تنظيمية تتسم بالمرونة والدقة، وأيضاً يساعد التنظيم الإلكتروني في توفير مبدأ الخصوصية بين الإدارات المختلفة، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (العمرى وأبو

منصور، ٢٠١٨) في أن التنظيم الإلكتروني يساهم في تحسين التنمية الادارية وذلك من خلال تأمين انجاز التعاملات الالكترونية بين الادارات المختلفة وتأمينها ، كما يعمل على ايجاد بيئة تنظيمية مرنة في التعاملات الالكترونية.
جدول رقم (١٢): استجابات أفراد عينة الدراسة حول التوجيه الإلكتروني، كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفئة	الرتبة
١	يساعد التوجيه الإلكتروني في زيادة قدرة الموظفين في تحسين مستوى أدائهم.	٤.١٧	٠.٩٦	موافق	٢
٢	يساعد التوجيه الإلكتروني في تطوير العلاقات الانسانية بين الرؤساء والمرؤوسين.	٣.٩٨	١.٢٥	موافق	٥
٣	يعمل التوجيه الإلكتروني على تحقيق مبدأ الشفافية في إجراء المعاملات.	٤.١٤	٠.٩٧	موافق	٣
٤	يعمل التوجيه الإلكتروني على اظهار نقاط القوة والضعف في أداء العاملين .	٤.٠٨	١.٠٦	موافق	٤
٥	يعمل التوجيه الإلكتروني على توفير الاتصال المستمر في جميع الاتجاهات بين المسؤولين.	٤.١٨	١.٠٠	موافق	١
	المتوسط العام للمحور	٤.١١	١.٠٥	موافق	

الجدول (١٢) عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات البُعد الثالث (التوجيه الإلكتروني) من المحور الأول (الإدارة الإلكترونية)، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات البُعد، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (٤.١١) ويقع ضمن الفئة الثانية (٣.٤٠ - > ٤.٢٠) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (موافق)، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي (١.٠٥) ويشير إلى مدى تجانس إجابات أفراد العينة على عبارات البُعد، وبالتالي فإن غالبية أفراد العينة يوافقون على التوجيه الإلكتروني كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية. ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الموافقة، وجاءت بالترتيب الآتي:

حازت العبارة (يعمل التوجيه الإلكتروني على توفير الاتصال المستمر في جميع الاتجاهات بين المسؤولين) على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٨) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارة (يساعد التوجيه الإلكتروني في زيادة قدرة الموظفين في تحسين مستوى أدائهم) بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٧) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الثالثة العبارة (يعمل التوجيه الإلكتروني على تحقيق مبدأ الشفافية في إجراء المعاملات) بمتوسط حسابي بلغ (٤.١٤) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الرابعة العبارة (يعمل

التوجيه الالكتروني على اظهار نقاط القوة والضعف في أداء العاملين) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٨) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة العبارة (يساعد التوجيه الالكتروني في تطوير العلاقات الانسانية بين الرؤساء والمرؤوسين) بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٨) ومستوى استجابة (موافق). ويتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن أبرز فقرات الموقفة على بُعد التوجيه الالكتروني، كأحد أبعاد الإدارة الالكترونية لدى موظفي المحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن تمثل في أن التوجيه الالكتروني يعمل على توفير الاتصال المستمر في جميع الاتجاهات بين المسؤولين، كما يساعد في زيادة قدرة الموظفين ورغبتهم في تحسين مستوى أدائهم، ويعمل أيضاً على تحقيق مبدأ الشفافية والحد من تأثير العلاقات الشخصية في انهاء المعاملات، وكذلك اظهار نقاط القوة والضعف في أداء العاملين استناداً للتحديد الدقيق لواجباتهم ومسئولياتهم، كما يساعد التوجيه الالكتروني في تطوير ودعم العلاقات الانسانية بين الرؤساء والمرؤوسين. وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (الشهري، ٢٠١١) في أن تطبيق الادارة الالكترونية يساهم في تطوير مستوى أداء العاملين وذلك من خلال المساعدة في زيادة قدرة الموظفين ورغبتهم في تحسين مستوى أدائهم، وقيامها بتوفير الاتصال المستمر في جميع الاتجاهات. كما تتفق هذه النتائج أيضاً مع نتائج دراسة (قرشي، ٢٠١٩) في أن التوجيه الالكتروني يؤثر على أداء العاملين في توفير الاتصال المستمر في جميع الاتجاهات، ويزيد من قدرة الموظفين ورغبتهم في تحسين مستوى أدائهم.

جدول رقم (١٣): استجابات أفراد عينة الدراسة حول الرقابة الالكترونية، كأحد أبعاد الإدارة الالكترونية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفئة	الرتبة
١	تسمح الرقابة الالكترونية باطلاع الادارة على تسجيل التغييرات فور التنفيذ.	٤.٠٤	١.١٥	موافق	٥
٢	تساعد الرقابة الالكترونية في تحديث البيانات والمعلومات بشكل دوري.	٤.٠٨	١.٠٩	موافق	١
٣	تعمل الرقابة الالكترونية على تزويد الإدارة بالتقارير والبيانات الاحصائية.	٤.٠٧	١.١٠	موافق	٢
٤	تعمل الرقابة الالكترونية على ترسيخ مبدأ الرقابة الذاتية.	٤.٠٧	١.٠٢	موافق	٣
٥	تعمل الرقابة الالكترونية على توفير التغذية العكسية للكشف عن نقاط الضعف وعلاجها.	٤.٠٧	١.١٤	موافق	٤
	المتوسط العام للمحور	٤.٠٧	١.١٠	موافق	

الجدول (١٣) عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات البُعد الرابع (الرقابة الإلكترونية) من المحور الأول (الإدارة الإلكترونية)، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات البُعد، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (٤.٠٧) ويقع ضمن الفئة الثانية (٣.٤٠ > - ٤.٢٠) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (موافق)، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي (١.١٠) ويشير إلى مدى تجانس إجابات أفراد العينة على عبارات البُعد، وبالتالي فإن غالبية أفراد العينة يوافقون على الرقابة الإلكترونية كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية، ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الموافقة، وجاءت بالترتيب الآتي:

حازت العبارة (تساعد الرقابة الإلكترونية في تحديث البيانات والمعلومات بشكل دوري) على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٨) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الثانية العبارات (تعمل الرقابة الإلكترونية على تزويد الإدارة بالتقارير والبيانات الاحصائية) و (تعمل الرقابة الإلكترونية على ترسيخ مبدأ الرقابة الذاتية) و(تعمل الرقابة الإلكترونية على توفير التغذية العكسية للكشف عن نقاط الضعف وعلاجها) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٧) ومستوى استجابة (موافق)، ثم جاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة العبارة (تسمح الرقابة الإلكترونية باطلاع الادارة على تسجيل التغييرات فور التنفيذ) بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٤) ومستوى استجابة (موافق).

ويتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن أبرز فقرات الموقفة على بُعد الرقابة الإلكترونية، كأحد أبعاد الإدارة الإلكترونية لدى موظفي المحكمة العامة بمحافظة بلقرن تمثلت في أن الرقابة الإلكترونية تعمل على تحديث البيانات والمعلومات بشكل دوري، كما تعمل الرقابة الإلكترونية على تزويد الإدارة بالتقارير والبيانات الاحصائية، كما تعمل الرقابة الإلكترونية على ترسيخ مبدأ المتابعة والرقابة الذاتية، وكذلك توفير التغذية العكسية للكشف عن نقاط القوة وتعزيزها ونقاط الضعف لعلاجها، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (الأقرع، ٢٠٢٠) في أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات وذلك من خلال أسلوب الرقابة الإلكترونية عليهم والتي تعمل على المتابعة المستمرة لهم، كما تزود الادارة بالبيانات الاحصائية والتقارير المستمرة.

٢- مستوى الأداء التنظيمي:

للتعرف على (مستوى الأداء التنظيمي) في المحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني: (مستوى الأداء التنظيمي)، وجاءت النتائج كما يلي:



جدول رقم (١٤): استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الأداء التنظيمي مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة.

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفئة	الرتبة
١	توفر المحكمة للموظفين كافة الأجهزة التقنية (الهارد وير- سوفت وير).	٤.٣٧	٠.٦٤	موافق بشدة	٥
٢	تعقد المحكمة كافة الدورات التدريبية اللازمة للإدارة الإلكترونية.	٤.٣٦	٠.٧٧	موافق بشدة	٦
٣	يتوفر لدى الموظفين المعرفة الكاملة بتطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية.	٤.٤٢	٠.٦٤	موافق بشدة	٢
٤	تتابع المحكمة تنفيذ مهام الإدارة الإلكترونية بشكل دائم.	٤.٤١	٠.٥٦	موافق بشدة	٤
٥	يتوافر لدى الموظفين استعداد دائم لبذل جهد أكبر للمساعدة على النجاح.	٤.١٨	١.٠٢	موافق	٩
٦	تقوم المحكمة بتطبيق العديد من البرامج لرفع جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.	٤.٣١	٠.٦٢	موافق بشدة	٧
٧	يتقبل الموظفين أي مسؤوليات إضافية على العمل المطلوب منهم .	٤.٤٣	٠.٥٥	موافق بشدة	١
٨	يتم إنجاز المهام في المحكمة في الوقت المحدد وبدون تأخير.	٤.١٣	٠.٩٠	موافق	١٠
٩	التواصل بين الأقسام المختلفة داخل المحكمة سهل وفعال.	٤.٤٢	٠.٦٣	موافق بشدة	٣
١٠	هناك اتباع دقيق للإجراءات القانونية والسياسات داخل المحكمة.	٤.٢٩	٠.٨١	موافق بشدة	٨
	المتوسط العام للمحور	٤.٣٣	٠.٧١	موافق بشدة	

الجدول (١٤) عبارة عن التحليل الإحصائي لعبارات المحور الأول (مستوى الأداء التنظيمي)، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور، فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (٤.٣٣) ويقع ضمن الفئة الأولى (٤.٢٠ - ٥.٠) من مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى مستوى (موافق بشدة)، كما بلغ الانحراف المعياري الكلي (٠.٧١) ويشير إلى مدى تجانس إجابات أفراد العينة على عبارات المحور، وبالتالي فإن غالبية أفراد العينة يوافقون بشدة على مستوى الأداء التنظيمي بالمحكمة ومن خلال المتوسطات الحسابية، فقد تم ترتيب العبارات تنازلياً حسب درجة الموافقة، فنجد أن أكثر العبارات التي تشير إلى مستوى الأداء التنظيمي هي:

- (يتقبل الموظفون أي مسؤوليات إضافية على العمل المطلوب منهم) بمتوسط حسابي (٤.٤٣) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
 - (يتوفر لدى الموظفين المعرفة الكاملة بتطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية) و (التواصل بين الأقسام المختلفة داخل المحكمة سهل وفعال) بمتوسط حسابي (٤.٤٢) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
 - (تتابع المحكمة تنفيذ مهام الإدارة الإلكترونية بشكل دائم) بمتوسط حسابي (٤.٤١) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
 - (توفر المحكمة للموظفين كافة الأجهزة التقنية (الهارد وير - سوفت وير).) بمتوسط حسابي (٤.٣٧) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
 - (تعقد المحكمة كافة الدورات التدريبية اللازمة للإدارة الإلكترونية) بمتوسط حسابي (٤.٣٦) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
 - (تقوم المحكمة بتطبيق العديد من البرامج لرفع جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين) بمتوسط حسابي (٤.٣١) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
 - (هناك اتباع دقيق للإجراءات القانونية والسياسات داخل المحكمة) بمتوسط حسابي (٤.٢٩) ومستوى استجابة (موافق بشدة).
 - (يتوافر لدى الموظفين استعداد دائم لبذل جهد أكبر للمساعدة على النجاح) بمتوسط حسابي (٤.١٨) ومستوى استجابة (موافق).
 - (يتم إنجاز المهام في المحكمة في الوقت المحدد وبدون تأخير) بمتوسط حسابي (٤.١٣) ومستوى استجابة (موافق).
- ويتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن أبرز فقرات الموقفة على مستوى الأداء التنظيمي بالمحكمة تمثلت في أن الموظفين يتقبلون أي مسؤوليات إضافية على العمل المطلوب منهم، كما يتوفر لدى الموظفين المعرفة الكاملة بتطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية، وأيضاً التواصل بين الأقسام المختلفة داخل المحكمة سهل وفعال.
- ### ٣- الفروق في محاور أداة الدراسة وفقاً للمتغيرات الأولية
- لدراسة الفروق في آراء أفراد العينة نحو محوري أداة الدراسة وفقاً لبياناتهم الأولية، فقد تم استخدام اختبار (ت) للفروق بين متوسطات العينات المستقلة وتحليل التباين الأحادي (ANOVA)، وذلك كما يلي:

جدول رقم (١٥): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات آراء أفراد العينة تحو الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء التنظيمي وفقاً لمتغير العمر.

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربعات المتوسطات	قيمة F الاختبار	الدلالة الإحصائية
الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	٥٠	٢	٢٠٤٩	٤٠٩٩	٠٠٠٩
	داخل المجموعات	٥٢٠	١٠٥	٠٠٥٠		
	الكلية	٥٧٠	١٠٧			
مستوى الأداء التنظيمي	بين المجموعات	٠٠٧	٢	٠٠٣٥	١٠٢٥	٠٠٢٨٩
	داخل المجموعات	٢٨٠٩	١٠٥	٠٠٢٨		
	الكلية	٢٩٠٦	١٠٧			

الجدول (١٥) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات آراء أفراد العينة نحو محوري أداة الدراسة (الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء التنظيمي) وفقاً لمتغير العمر، وبمراجعة قيم الاختبار (F) والدلالة الإحصائية وبمقارنتها مع مستوى المعنوية (٠٠٥) نجد الآتي:

بلغت قيمة الدلالة الإحصائية المقابلة لاختبار (F) للمحور الأول (٠٠٠٩) وهي أقل من مستوى المعنوية (٠٠٥) مما يعني معنوية الفروق، وبالتالي فإنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء أفراد العينة نحو الإدارة الإلكترونية وفقاً لمتغير العمر، وبإجراء اختبار (شيفيه) تبين أن الفروق بين فئتي العمر (من ٢٥ > - ٣٥ سنة) و (من ٣٥ > - ٤٥ سنة) لصالح الفئة العمرية (من ٢٥ > - ٣٥ سنة) بالمتوسط الحسابي الأعلى.

بلغت قيمة الدلالة الإحصائية المقابلة لاختبار (F) للمحور الثاني (٠٠٢٨٩) وهي أكبر من مستوى المعنوية (٠٠٥) مما يعني عدم معنوية الفروق، وبالتالي فإنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء أفراد العينة نحو مستوى الأداء التنظيمي وفقاً لمتغير العمر.

جدول رقم (١٦): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات آراء أفراد العينة تحو الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء التنظيمي وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي.

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربعات المتوسطات	قيمة F الاختبار	الدلالة الإحصائية
الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	١٠٣	٣	٠٠٤٤	٠٠٨٢	٠٠٤٩
	داخل المجموعات	٥٦٠٢	١٠٤	٠٠٥٤		
	الكلية	٥٧٠	١٠٧			
مستوى الأداء	بين المجموعات	٠٠٢	٣	٠٠٥٥	٠٠١٨	٠٠٩١

		٠.٢٨	١٠٤	٢٩.٥	داخل المجموعات	التنظيمي
			١٠٧	٢٩.٦	الكلي	

الجدول (١٦) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات آراء أفراد العينة نحو محوري أداة الدراسة (الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء التنظيمي) وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي، وبمتابعة قيم الاختبار (F) والدلالة الإحصائية نجد أنها جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥)، وبالتالي فإنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء أفراد العينة نحو الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء التنظيمي وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي.

جدول رقم (١٧). نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات آراء أفراد العينة نحو الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء التنظيمي وفقاً لمتغير سنوات الخبرة.

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربعات المتوسطات	قيمة الاختبار F	الدلالة الإحصائية
الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	٠.٤	٣	٠.١٣	٠.٢٣	٠.٨٧
	داخل المجموعات	٥٧.١	١٠٤	٠.٥٥		
	الكلي	٥٧.٥	١٠٧			
مستوى الأداء التنظيمي	بين المجموعات	٠.٤	٣	٠.١٣	٠.٤٧	٠.٧١
	داخل المجموعات	٢٩.٢	١٠٤	٠.٢٨		
	الكلي	٢٩.٦	١٠٧			

الجدول (١٧) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات آراء أفراد العينة نحو محوري أداة الدراسة (الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء التنظيمي) وفقاً لمتغير سنوات الخبرة، وبمتابعة قيم الاختبار (F) والدلالة الإحصائية نجد أنها جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥)، وبالتالي فإنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء أفراد العينة نحو الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء التنظيمي وفقاً لمتغير سنوات الخبرة.

جدول رقم (١٨). نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات آراء أفراد العينة نحو الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء التنظيمي وفقاً لمتغير الوظيفة الحالية.

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربعات المتوسطات	قيمة الاختبار F	الدلالة الإحصائية
الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	١.٨	٤	٠.٤٥	٠.٨٢	٠.٥١٣
	داخل المجموعات	٥٥.٧	١٠٣	٠.٥٤		
	الكلي	٥٧.٥	١٠٧			
مستوى الأداء	بين المجموعات	٠.٤	٤	٠.١٠	٠.٣٥	٠.٨٤٠

		٠.٢٨	١.٠٣	٢٩.٢	داخل المجموعات	التنظيمي
			١.٠٧	٢٩.٦	الكلية	

الجدول (١٨) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات آراء أفراد العينة نحو محوري أداة الدراسة (الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء التنظيمي) وفقاً لمتغير الوظيفة الحالية، وبمتابعة قيم الاختبار (F) والدلالة الإحصائية نجد أنها جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥)، وبالتالي فإنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء أفراد العينة نحو الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء التنظيمي وفقاً لمتغير الوظيفة الحالية.

جدول رقم (١٩). نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات آراء أفراد العينة نحو الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء التنظيمي وفقاً لمتغير المرتبة الحالية.

المحاور	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربعات المتوسطات	قيمة الاختبار F	الدلالة الإحصائية
الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	١.٠	٢	٠.٥٢	٠.٩٧	٠.٣٨٣
	داخل المجموعات	٥٦.٥	١٠٥	٠.٥٤		
	الكلية	٥٧.٥	١٠٧			
مستوى الأداء التنظيمي	بين المجموعات	٠.٤	٢	٠.٢١	٠.٧٤	٠.٤٧٨
	داخل المجموعات	٢٩.٢	١٠٥	٠.٢٨		
	الكلية	٢٩.٦	١٠٧			

الجدول (١٩) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق في متوسطات آراء أفراد العينة نحو محوري أداة الدراسة (الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء التنظيمي) وفقاً لمتغير المرتبة الحالية، وبمتابعة قيم الاختبار (F) والدلالة الإحصائية نجد أنها جاءت أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥)، وبالتالي فإنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء أفراد العينة نحو الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء التنظيمي وفقاً لمتغير المرتبة الحالية.

نتائج اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الإلكتروني والأداء التنظيمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن .

لاختبار الفرضية الأولى، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الإنحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل (التخطيط الإلكتروني) والمتغير التابع (الأداء التنظيمي)، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (٢٠). العلاقة بين التخطيط الإلكتروني والأداء التنظيمي بطريقة الإنحدار الخطي البسيط

اختبار F	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	اختبار (ت)	معاملات الانحدار β	النموذج
**١٦.٠	٠.١٣١	٠.٣٦٢	**١٢.٩٨	٣.٣٢	الحد الثابت
			**٤.٠	٠.٢٤٢	التخطيط الإلكتروني

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين التخطيط الإلكتروني والأداء التنظيمي. يتضح أن قيمة الاختبار (F) والتي بلغت (١٦.٠) جاءت معنوية مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار. كما يوضح الجدول معاملات الانحدار للمتغير المستقل (التخطيط الإلكتروني) في النموذج (β) والذي بلغ (٠.٢٤٢) وهي قيمة موجبة وذات دلالة إحصائية وفقاً لقيمة الاختبار (ت) والتي جاءت دالة إحصائياً مما يشير إلى معنوية تأثير معامل الانحدار في النموذج، هذا بالإضافة إلى قيم معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع (R) والذي بلغ (٠.٣٦٢) ويشير إلى علاقة طردية متوسطة ودالة إحصائياً بين المتغيرين، وكذلك نجد أن معامل التحديد والذي بلغ (٠.١٣١) مما يشير إلى أن نسبة مساهمة المتغير المستقل (التخطيط الإلكتروني) في إحداث التغير في المتغير التابع (الأداء التنظيمي) بلغ ١٣.١%. وبالتالي فإنه يمكن التوصل قبول الفرضية الأولى للدراسة، أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين التخطيط الإلكتروني والأداء التنظيمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الإلكتروني والأداء التنظيمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن.

لاختبار الفرضية الثانية، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الإنحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل (التنظيم الإلكتروني) والمتغير التابع (الأداء التنظيمي)، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (٢١). العلاقة بين التنظيم الإلكتروني والأداء التنظيمي بطريقة الإنحدار الخطي البسيط

اختبار F	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	اختبار (ت)	معاملات الانحدار β	النموذج
**٢٦.٢	٠.١٩٨	٠.٤٤٥	**١٠.٦٨	٢.٩٤	الحد الثابت
			**٥.١١	٠.٣٢٦	التنظيم الإلكتروني

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين التنظيم الإلكتروني والأداء التنظيمي. يتضح أن قيمة الاختبار (F) والتي بلغت (٢٦.٢) جاءت معنوية مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار. كما يوضح الجدول معاملات الانحدار للمتغير المستقل (التنظيم الإلكتروني) في النموذج (β) والذي بلغ (٠.٣٢٦) وهي قيمة موجبة وذات دلالة إحصائية وفقاً لقيمة الاختبار (ت) والتي جاءت دالة إحصائياً مما يشير إلى معنوية تأثير معامل الانحدار في النموذج، هذا بالإضافة إلى قيم معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع (R) والذي بلغ (٠.٤٤٥) ويشير إلى علاقة طردية متوسطة ودالة إحصائياً بين المتغيرين، وكذلك نجد أن معامل التحديد والذي بلغ (٠.١٩٨) مما يشير إلى أن نسبة مساهمة المتغير المستقل (التنظيم الإلكتروني) في إحداث التغيير في المتغير التابع (الأداء التنظيمي) بلغ ١٩.٨%. وبالتالي فإنه يمكن التوصل قبول الفرضية الثانية للدراسة، أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين التنظيم الإلكتروني والأداء التنظيمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوجيه الإلكتروني والأداء التنظيمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن.

لاختبار الفرضية الثالثة، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل (التوجيه الإلكتروني) والمتغير التابع (الأداء التنظيمي)، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (٢٢). العلاقة بين التوجيه الإلكتروني والأداء التنظيمي بطريقة الانحدار الخطي البسيط

النموذج	معاملات الانحدار β	اختبار (ت)	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	اختبار F
الحد الثابت	٣.٠٩	**١٣.٥٢			
التوجيه الإلكتروني	٠.٣٠٢	**٥.٥٤	٠.٤٧٤	٠.٢٢٤	**٣٠.٦

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين التوجيه الإلكتروني والأداء التنظيمي. يتضح أن قيمة الاختبار (F) والتي بلغت (٣٠.٦) جاءت معنوية مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار. كما يوضح الجدول معاملات الانحدار للمتغير المستقل (التوجيه الإلكتروني) في النموذج (β) والذي بلغ (٠.٣٠٢) وهي قيمة موجبة وذات دلالة إحصائية وفقاً لقيمة الاختبار (ت) والتي جاءت دالة إحصائياً مما يشير إلى معنوية تأثير معامل الانحدار في النموذج، هذا بالإضافة إلى قيم معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع (R) والذي بلغ (٠.٤٧٤) ويشير إلى علاقة طردية متوسطة ودالة إحصائياً بين المتغيرين، وكذلك

نجد أن معامل التحديد والذي بلغ (٠.٢٢٤) مما يشير إلى أن نسبة مساهمة المتغير المستقل (التوجيه الإلكتروني) في إحداث التغيير في المتغير التابع (الأداء التنظيمي) بلغ ٢٢.٤%. وبالتالي فإنه يمكن التوصل قبول الفرضية الثالثة للدراسة، أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين التوجيه الإلكتروني والأداء التنظيمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن.

الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقابة الإلكترونية والأداء التنظيمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن.

لاختبار الفرضية الرابعة، فقد تم استخدام أسلوب تحليل الإنحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين المتغير المستقل (الرقابة الإلكترونية) والمتغير التابع (الأداء التنظيمي)، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول رقم (٢٣). العلاقة بين الرقابة الإلكترونية والأداء التنظيمي بطريقة الإنحدار الخطي البسيط

اختبار F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار (ت)	معاملات الانحدار β	النموذج
**٣٤.٧	٠.٢٤٣	٠.٤٩٣	**١٦.٣٧	٣.٢١	الحد الثابت
			**٥.٨٤	٠.٢٧٤	الرقابة الإلكترونية

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين الرقابة الإلكترونية والأداء التنظيمي. يتضح أن قيمة الاختبار (F) والتي بلغت (٣٤.٧) جاءت معنوية مما يشير إلى معنوية نموذج الإنحدار. كما يوضح الجدول معاملات الإنحدار للمتغير المستقل (الرقابة الإلكترونية) في النموذج (β) والذي بلغ (٠.٢٧٤) وهي قيمة موجبة وذات دلالة احصائية وفقاً لقيمة الاختبار (ت) والتي جاءت دالة احصائياً مما يشير إلى معنوية تأثير معامل الإنحدار في النموذج، هذا بالإضافة إلى قيم معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع (R) والذي بلغ (٠.٤٩٣) ويشير إلى علاقة طردية متوسطة ودالة احصائياً بين المتغيرين، وكذلك نجد أن معامل التحديد والذي بلغ (٠.٢٤٣) مما يشير إلى أن نسبة مساهمة المتغير المستقل (الرقابة الإلكترونية) في إحداث التغيير في المتغير التابع (الأداء التنظيمي) بلغ ٢٤.٣%. وبالتالي فإنه يمكن التوصل إلى قبول الفرضية الرابعة للدراسة، أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين الرقابة الإلكترونية والأداء التنظيمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن.

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: النتائج:

توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- ١- أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة يوافقون على مستوى التخطيط الإلكتروني بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن وذلك بمتوسط حسابي (٤.١٥) وانحراف معياري (٠.٩٤) وتمثلت أبرز فقرات الموافقة في أن التخطيط الإلكتروني يساهم في سرعة تدفق المعلومات بسهولة وبدقة أكثر، كما أنه يساعدهم في توفير الخطط البديلة وفقاً للتغير في ظروف ومستجدات العمل.
- ٢- أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة يوافقون بشدة على مستوى التنظيم الإلكتروني بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن وذلك بمتوسط حسابي (٤.٢٦) وانحراف معياري (٠.٨٧) وتمثلت أبرز فقرات الموافقة في أن التنظيم الإلكتروني يعمل على إنشاء نظام أرشفة الكتروني لمختلف الإدارات المتعاملة، كما يعمل على ايجاد بيئة تنظيمية تتسم بالمرونة والدقة.
- ٣- أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة يوافقون على مستوى التوجيه الإلكتروني بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن وذلك بمتوسط حسابي (٤.١١) وانحراف معياري (١.٠٥) وتمثلت أبرز فقرات الموافقة في أن التوجيه الإلكتروني يعمل على توفير الاتصال المستمر في جميع الاتجاهات بين المسؤولين، كما يساعد في زيادة قدرة الموظفين ورغبتهم في تحسين مستوى أدائهم.
- ٤- أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة يوافقون على مستوى الرقابة الالكترونية بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن وذلك بمتوسط حسابي (٤.٠٧) وانحراف معياري (١.١٠) وتمثلت أبرز فقرات الموافقة في أن الرقابة الالكترونية تعمل على تحديث البيانات والمعلومات بشكل دوري، كما تعمل الرقابة الالكترونية على تزويد الإدارة بالتقارير والبيانات الإحصائية.
- ٥- أظهرت النتائج أن غالبية أفراد العينة يوافقون بشدة على مستوى الأداء التنظيمي بالمحكمة العامة بمحافظة بلقرن وذلك بمتوسط حسابي بلغ (٤.٣٣) وانحراف معياري (٠.٧١) وتمثلت أبرز فقرات الموافقة في أن الموظفين يتقبلون أي مسؤوليات إضافية على العمل المطلوب منهم، كما يتوفر لدى الموظفين المعرفة الكاملة بتطبيق أساليب الإدارة الالكترونية.
- ٦- بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء أفراد العينة نحو الإدارة الإلكترونية وفقاً لمتغير العمر، وبإجراء اختبار (شيفيه) تبين أن الفروق بين فئتي العمر (من ٢٥ - > ٣٥ سنة) و (من ٣٥ - > ٤٥ سنة) لصالح الفئة العمرية (من ٢٥ - > ٣٥ سنة) بالمتوسط الحسابي الأعلى.
- ٧- بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء أفراد العينة نحو مستوى الأداء التنظيمي وفقاً لمتغير العمر.

- ٨- بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء أفراد العينة نحو الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء التنظيمي وفقاً لمتغير المؤهل الدراسي.
- ٩- بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء أفراد العينة نحو الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء التنظيمي وفقاً لمتغير سنوات الخبرة.
- ١٠- بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء أفراد العينة نحو الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء التنظيمي وفقاً لمتغير الوظيفة الحالية.
- ١١- بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات آراء أفراد العينة نحو الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء التنظيمي وفقاً لمتغير المرتبة الحالية.
- ١٢- أشارت النتائج إلى قبول الفرضية الأولى للدراسة، أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين التخطيط الإلكتروني والأداء التنظيمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن.
- ١٣- أشارت النتائج إلى قبول الفرضية الثانية للدراسة، أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين التنظيم الإلكتروني والأداء التنظيمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن.
- ١٤- أشارت النتائج إلى قبول الفرضية الثالثة للدراسة، أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين التوجيه الإلكتروني والأداء التنظيمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن.
- ١٥- أشارت النتائج إلى قبول الفرضية الرابعة للدراسة، أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين الرقابة الإلكترونية والأداء التنظيمي بالمحكمة العامة بوزارة العدل بمحافظة بلقرن.

ثانياً: التوصيات:

- في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يقدم الباحث التوصيات التالية:
- ١- من الضروري توفير برامج تدريبية دورية لموظفي المحكمة العامة لتعزيز مهاراتهم في استخدام الأنظمة الإلكترونية، ويتضمن ذلك تعليمهم كيفية التعامل مع الأنظمة الجديدة ورفع كفاءتهم في استخدام البرامج المتخصصة.
 - ٢- ضرورة تحديث وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في المحكمة العامة، حيث يشمل ذلك تحسين سرعة الإنترنت وتوفير أجهزة كمبيوتر حديثة.
 - ٣- ضرورة توسيع نطاق الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين، مثل الاستفسار الإلكتروني، وتقديم الطلبات عبر الإنترنت، والتحقق من حالة القضايا.

- ٤- تبني ثقافة تكنولوجية من خلال تشجيع الموظفين على التكيف مع التغيرات التكنولوجية، ويمكن تحقيق ذلك من خلال جلسات توعية حول فوائد الإدارة الإلكترونية.
- ٥- يجب على الإدارة العليا للمحكمة العامة مراجعة السياسات الحالية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية بشكل دوري لتحديد أي تحسينات أو تحديثات لازمة.
- ٦- تعزيز التعاون بين أقسام المحكمة العامة المختلفة باستخدام الأنظمة الإلكترونية لتحسين التنسيق وتبادل المعلومات.
- ٧- ضرورة أن تقوم المحكمة بتشجيع العاملين وتهيئتهم على التحول الكامل نحو التعامل الإلكتروني من خلال تأهيل الكادر الوظيفي عن طريق الدورات والتدريبات وتطوير خبراتهم ووجود موظف مختص لتركيب ومتابعة أجهزة الإدارة الإلكترونية فقط.
- ٨- نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية والتوعية بها عن طريق إقامة الندوات والمؤتمرات الخاصة بها والتوعية بمدى فوائدها مما يشجع الإدارات العليا على دعم مشروع الإدارة الإلكترونية.

المراجع

أولاً: المصادر العربية.

أ- الكتب :

- ١- الزغبى عبد الله (٢٠٠١)، "الحكومة الإلكترونية التحديات والآفاق"، مجلة النهضة، جامعة القاهرة.
- ٢- السالمي، علاء عبد الرزاق محمد (٢٠٠٥)، "شبكات الإدارة الإلكترونية"، ط١، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- ٣- السالمي، علاء عبد الرزاق، والسليطي، خالد إبراهيم (٢٠٠٨)، "الإدارة الإلكترونية"، عمان: دار وائل.
- ٤- الصيرفي، محمد (٢٠٠٧)، "الإدارة الإلكترونية"، ط١، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي.
- ٥- عامر، طارق عبد الرؤوف (٢٠٠٧)، "الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة"، القاهرة، دار السحاب للنشر.
- ٦- عبد الغفار، حنفي (٢٠٠٩)، "السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية"، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية.
- ٧- عبيدات، ذوقان (٢٠١٣)، "البحث العلمي: مفهومه - أدواته - أساليبه"، عمان، دار مجدلاوي.
- ٨- عنبر، محمود (٢٠٠٠)، "التحول الناجح إلى الأعمال الإلكترونية"، الرياض، معهد الإدارة العامة.
- ٩- غنيم، أحمد محمد (٢٠٠٤)، "الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل"، المنصورة، مكتبة العصرية.
- ١٠- الكساسبة، وصفي (٢٠١١)، "تحسين فاعلية الأداء المنظمي من خلال تكنولوجيا المعلومات"، ط١، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- ١١- اللوزي، موسى (٢٠٠٢)، "التنظيم واجراءات العمل"، دار وائل، ط١، عمان
- ١٢- مخيمر، عبد العزيز جميل وآخرون (٢٠٠٠)، "قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، القاهرة.
- ١٣- المزجاجي، أحمد بن داؤود (٢٠١٣م). الوجيز في طرق البحث العلمي، خوارزم العلمية - ناشرون ومكتبات، جدة، الطبعة الثانية.
- ١٤- مصطفى، أحمد سيد (٢٠٠١)، "المدير وتحديات العولمة"، القاهرة: دار النهضة العربية.
- ١٥- نجم، عبود (٢٠٠٩)، "الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات"، الرياض: دار المريخ للنشر.

- ١٦- النمر ، سعود بن محمد وآخرون (٢٠٠٦) ، " الإدارة العامة : الأسس والوظائف " ، ط٦ ، مطابع الفرزدق التجارية ، الرياض.
- ١٧- هوبكنز، ماركهام (٢٠٠٧) ، " الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية " ترجمة : خالد العامري ، ١٤ ، القاهرة : دار الفاروق للنشر.
- ب- **المجلات والمؤتمرات العلمية.**
- ١- الأفرع ، نور طاهر محمد (٢٠٢٠) ، " دور الادارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية " ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية ، الجامعة الاسلامية بغزة ، مج٢٨ ، ٢٤ ، ص ص ١٦٤-١٣٣ .
- ٢- الأكلبي ، محمد بن مبارك (٢٠١٨) ، "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة ببشة" ، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية ، ١٠٤ ، ج ٣ .
- ٣- باكير ، علي حسين (٢٠٠٦) ، " المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية " ، الإمارات ، مجلة آراء حول الخليج ، مركز الخليج للأبحاث ، العدد ٢٣ .
- ٤- بويكر ، عبد القادر (٢٠٢١) ، " أثر الادارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين : دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد رايس " ، مجلة البشائر الاقتصادية ، جامعة طاهري محمد بشار ، مج٧ ، ١٤ ، ص ص ٣٦٧-٣٨٦ .
- ٥- حافظ ، نسمة محمد (٢٠١٨) ، "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية : دراسة ميدانية على شركات انتاج الدواء بقطاع الأعمال العام " ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، جامعة عين شمس ، ١٤ ، ص ص ١٢٧-١٤٨ .
- ٦- الحريرات ، آية عدنان حسن (٢٠٢١) ، " أثر الادارة الالكترونية للموارد البشرية على أداء العاملين في الخطوط الجوية الملكية الاردنية " ، مجلة جامعة عمان العربية للبحوث ، مج٦ ، ١٤ ، ص ص ١٤٦-١٦٣ .
- ٧- الحكيم ، كريم محمد (٢٠١٧) ، "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات رعاية الطلاب بالمعاهد العليا التابعة لوزارة التعليم العالي" ، مجلة أسويط ، العدد ٣٤ ، الجزء الثاني.
- ٨- الخناق ، سناء عبد الكريم (٢٠٠٥) ، "مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية" ، جامعة ورقلة ، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ، بغداد، العراق.
- ٩- شواي ، أحلام محمد (٢٠١٦) ، " الادارة الالكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه ، مجلة جامعة بابل ، العلوم الانسانية ، مج٢٤ ، ٤٤ ، ص ص ٣٣٨٨-٣٤١١ .
- ١٠- عبد المعطي ، أحمد حسين (٢٠٠٦) ، "تصور مقترح لدور الإدارة الإلكترونية في تجويد العمل الإداري بكليات التربية بمصر (دراسة تقويمية)" ، مجلة كلية التربية ، جامعة الزقازيق ، العدد الثاني.

- ١١- العلي، ناصر بن ممدوح (٢٠٢٠)، "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمدارس الانبياء في مدينة الرياض"، المجلة التربوية لتعليم الكبار، جامعة أسيوط، مج ٢، ع ١٤، ص ص ١٠٣-١٣٠.
 - ١٢- العواملة، نائل عبد الحافظ (٢٠٠٣)، "نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي"، دراسة استطلاعية، مجلة الملك سعود، مجلد ١٥.
 - ١٣- العياشي، زرار (٢٠١٣)، "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الادارية"، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة القادسية، العراق، مج ١٥، ع ١٤، ص ص ٢٨-٤١.
 - ١٤- قراري، أحلام (٢٠٢٠)، "تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الاداء الاداري: دراسة حالة جامعة سطيف"، مجلة دراسات في العلوم الانسانية والاجتماعية، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، مج ٣، ع ٦٤، ص ص ٨٤٨-٨٦٧.
 - ١٥- قريشي، محمد وسليخ، حورية (٢٠١٩)، "أثر الإدارة الإلكترونية في الاداء الوظيفي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين الاداريين بجامعة بسكرة"، مجلة مركز صالح كامل للاقتصاد الاسلامي، جامعة الازهر، مج ٢٣، ع ٦٧، ص ص ١٥-٤٩.
 - ١٦- محمد، نوال وسعيد، منى (٢٠١٢)، "أثر رأس المال الفكري في تحسين الأداء المنظمي: دراسة لآراء عينة من تدريسي المعهد التقني بالموصل"، العلوم الاقتصادية، جامعة البصرة، ٨(٣٠)، ص ص ٨٩-١١٦.
 - ١٧- المراد، حسين محمد (٢٠١٨)، "الإدارة الإلكترونية ودورها في تبسيط اجراءات العمل في جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية"، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة بغداد، العراق، مج ٢٤، ع ١٠٤٤، ص ص ١٢٢-١٤٣.
 - ١٨- ملكاوي، عصام فاعور (٢٠١٣)، "التخطيط الاستراتيجي كمؤشر لقياس الأداء الأمني"، كلية التدريب، قسم البرامج التدريبية، مجلة الإدارة العامة، (٣)، الرياض.
 - ١٩- النجار، دجلة مهدي (٢٠١٨)، "أثر الإدارة الإلكترونية في استراتيجيات التغيير التنظيمي: دراسة ميدانية في ديوان محافظة واسط"، مجلة جمعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية، مج ١٠، ع ٢١٤، ص ص ٣١٨-٣٣٨.
 - ٢٠- الهادي، محمد (٢٠٠٦)، "توجهات أمن وشفافية المعلومات في ظل الحكومة الإلكترونية"، دورية cybrarians journal، العدد ٩.
- ج-الرسائل الجامعية.
- ١- البشابشة، إسرائ عبد الحميد (٢٠١٩)، "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في إطار الموارد البشرية على أداء المنظمة: دراسة تطبيقية في شركات الاتصالات الاردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة موته، الأردن.
 - ٢- التمام، عبد الله (٢٠١٤)، "الإدارة الإلكترونية كمدخل للتطوير الإداري: دراسة تطبيقية على الكليات التقنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية"، جامعة أم القرى مكة المكرمة.

- ٣- حصيني، بينه جابر (٢٠١٢) ، " الحكومة الالكترونية وأثرها على الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية في معمل الألبسة الجاهزة في النجف الاشرف" ، بحث تخرج مقدم إلى قسم تقنيات إدارة العمليات، جامعة الكوفة.
- ٤- حياصات، مروة محمد (٢٠١٥) ، "خفة الحركة الاستراتيجية وأثرها في الأداء المنظمي: دراسة حالة مركز عبد الله الثاني للتصميم والتطوير" ، رسالة دكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الأردن.
- ٥- داخل ، نادية عناد (٢٠٠٧) ، "العلاقة بين استراتيجية الأعمال ونشر ثقافة المعلومات وأثرها في الاداء المنظمي : دراسة تشخيصية لأراء عينة من أعضاء مجالس الادارة في المصارف الالية ببغداد" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة بغداد ، العراق .
- ٦- السبيعي ، مناحي عبد الله (٢٠٠٥) ، " إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم العلوم الإدارية ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض.
- ٧- الشريف ، طلال (٢٠١٣) ، "الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية ، دراسة تطبيقية على الأجهزة الحكومية" ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض.
- ٨- الشهري ، محمد بن علي أحمد (٢٠١١) ، "أثر تطبيق الادارة الالكترونية في مستوى أداء العاملين : دراسة تطبيقية في جامعة تبوك" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة مودة ، الأردن.
- ٩- المدادحة ، رانيا أكرم (٢٠١٧) ، " أثر الادارة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية : دراسة حالة على أربع شركات تخليص في الاردن" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة عمان العربية ، الأردن .

ثانياً: المصادر الاجنبية.

- 1- Hildreth, Steven (2014) E. mangement in Medical Centers Center of the Cedar Sinai in Los Angeles, Journal of World Business, Volume 42, Issue 4, Pages 463-476
- 2- Oluwole & Adewale, (2016). e-Human Resource Management and Organizational Performance (e- HRM) in the Nigerian Banking Industry: An Empirical Study of Guaranty Trust Bank Plc (GTBank). Anvesha. Vol. 7 Issue 1, p10-20. 11p.
- 3- Russell, A. (2011). How School Counselors Could Benefit from EManagement Solutions: The Case of Paperwork. U.S.A Department of Education Research and Improvement Educational Information Center, ERIC Number ED 478218.