مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المدينة الجامعية – جامعة تشرين
اسم الكاتب: د. ليلان شهاب محمد
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/library/10086
تاريخ الاسترداد: 2026/11/22 17:48 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

The Role of Electronic Management In Improving the Performance of Employees at Tishreen University Accommodation of University

Dr. Laylan Shihap Mohammad*

(Received 16 / 9 / 2024. Accepted 4 / 11 / 2024)

□ ABSTRACT □

The study aimed to determine the role of Electronic Management In improving the performance of employees at Tishreen University _ university accommodation; by determining the relationship between E- management dimensions that represented by (hardware, software, communication networks, databases) and the performance of employees in the institution under study, The study relied on the descriptive analytical approach as a general research approach. The researcher distributed questionnaires to (104) employees in the University City _ Tishreen University, (84) questionnaires were recovered, excluded /7/ questionnaires, and (77) were valid for analysis, then the data were analyzed by using the statistical analysis program (SPSS). the researcher reached: The interest of the senior management in the city of Student's Residence under study to an acceptable extent to electronic management that used in administrative work and to improve the level of performance of its employees. The study concluded that there is a direct and significant correlation between e-management and the performance of employees; and E-management also contributes significantly to facilitating the process of communication between different departments, and in the process of control and follow-up and the speed of completion of work, in addition to the significant impact of E-management on the performance of employees at Tishreen University-University City. The most important recommendations of the research were; increase the interest of the institution under study in E- management and its various elements, and the establishment of specialized training courses in the use of technology for employees, in addition to work by the institution under study to provide all the necessary material, financial, human and technical capabilities; to support the use of this modern management in all administrative work, and the services provided by educational institutions in the field of administrative work.

Keywords: **Electronic Management** (Hardware, Software, Communication Networks, Data Bases)**, Performance of Employees.**

Copyright **:**Tishreen University journal-Syria, The authors retain the copyright under a CC BY-NC-SA 04

* **Researcher- Syria.**

دور الإدارة الإلكترونيّة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المدينة الجامعيّة_ جامعة تشرين

د. ليلان شهاب محمد *

(تاريخ الإيداع 16 / 9 / 2024. قُبِل للنشر في 4 / 11 / 2024)

□ ملخّص □

هدفت هذه الدّراسة إلى تحديد الدور الهام للإدارة الإلكترونيّة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المدينة الجامعيّة_ جامعة تشرين؛ وذلك بتحديد العلاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونيّة (المكوّنات الماديّة، البرمجيَّات، الشّبكات، قواعد البيانات) والأداء الوظيفي للعاملين في المؤسّسة محل الدّراسة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التّحليلي كمنهج عام للبحث، وتمَّ توزيع استبانات على (104) من العاملين في المدينة الجامعيّة _ جامعة تشرين، استرد منها (84) استبانة، إذ استبعدت /7/ استبانات، وكان صالحاً للتّحليل (77) استبانة، وتمَّ الاعتماد على برنامج التّحليل الإحصائي (SPSS) لغرض تحليل البيانات المتحصل عليها. توصّل الباحث من خلال الدّراسة؛ إلى الاهتمام من قبل الإدارة العليا في المدينة الجامعيّة محل الدّراسة إلى حدٍّ مقبول بالإدارة الإلكترونيّة المستخدمة في العمل الإداري وبتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين لديها. وقد خلصت الدّراسة إلى وجود علاقة ارتباط طرديّة ومعنويّة بين الإدارة الإلكترونيّة وأداء العاملين؛ كما أنَّ الإدارة الإلكترونيّة تسهم بشكلٍ كبير في تسهيل عمليّة الاتصال بين الإدارات المختلفة، وفي عمليّة المتابعة والرّقابة وسرعة إنجاز الأعمال، بالإضافة إلى وجود تأثير معنوي للإدارة الإلكترونيّة على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة تشرين _ المدينة الجامعيّة. وكان من أهم توصيات البحث زيادة مستوى الاهتمام لدى المؤسسّة محل الدّراسة بهذه الإدارة الحديثة وعناصرها المختلفة، وإقامة الدّورات التّدريبيّة المتخصصة في مجال استخدام التّكنولوجيا للعاملين، بالإضافة إلى العمل على توفير الإمكانيَّات الماليّة والماديّة والبشريّة والتّقنيّة الضّرورية؛ لدعم استخدام هذه الإدارة الحديثة في الأعمال الإداريّة الّتي تقوم بها، بالإضافة إلى الخدمات المقدّمة من قبل المؤسسّات التّعليميّة في مجال العمل الإداري.

الكلمات المفتاحيّة: الإدارة الإلكترونيّة (المكوّنات الماديّة، البرمجيَّات، الشّبكات، قواعد البيانات)، **الأداء الوظيفي.**

حقوق النشر : مجلة جامعة تشرين- سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب الترخيص CC BY-NC-SA 04

* **باحث- سورية.**

مقدّمة:

نظراً للدّور الهام الّذي يقوم بهِ المورد البشري في المؤسسّات بمختلف أشكالها وأحجامها، في سبيل تحقيق أهدافها الخاصّة والعامّة، وخاصّةً في ظل التّغيُّرات والتّطوُّرات المتسارعة في المجالات كافة (الاقتصاديّة، التّكنولوجيّة، السّياسية، القانونيّة، ...، إلخ)؛ إذ أصبح لزاماً على هذه المؤسسّات ومنها التّعليميّة الّتي تقدّم خدمات على المستويين (الأكاديمي والإداري)، البحث عن أساليب جديدة واتباع استراتيجيَّات ممنهجة للارتقاء بأداء هذا المورد وفق أسسٍ علميّة.

كما شهدت الفترة الأخيرة تطوُّرات متسارعة في كافة الميادين، إذ ازداد استخدام التّكنولوجيا بأشكالها المختلفة، بالإضافة إلى تحوّل معظم الوظائف إلى أعمالٍ إلكترونيّة، ومع زيادة التّحوُّل التّكنولوجي الرّقمي هذا، توجّب على المنظَّمات تحويل الوظائف والملفات الورقيّة إلى ملفاتٍ إلكترونيّة؛ تسهم بشكلٍ موثّر في الأداء الوظيفي للعاملين لديها، وتحسّن من مستويات الكفاءة والفاعليّة، وتساعدها في تحقيق أهدافها.

2_ المراجعة الأدبيَّة Literature Review:

1/2 الدّراسات العربية Arabic Study:

1/1/2 دراسة (العربيد وآخرون، 2013):

تقييم خدمات الإدارة الإلكترونيّة في قطاع التّعليم العالي في سورية

هدفت هذه الدّراسة إلى تحديد مستوى جاهزيّة الخدمات الإلكترونيّة في قطاع التّعليم العالي بالنسبة للطّلاب وبالنّسبة للموظّفين وأعضاء الهيئات التّدريسيّة، والتّعريج على بعض الأفكار والمقترحات الّتي قد تساعد في تطبيق العمل الإلكتروني في الجامعات السُّوريّة وهيئاتها المختلفة. اعتمدت هذه الدّراسة على المنهج الوصفي في وصف وتحليل مستوى الخدمات الإلكترونيّة المقدّمة في قطاع التّعليم العالي في سورية. بلغت عيّنة البحث /350/ طالباً وأستاذاً يمثّلون كليَّات الجامعات. توصّلت هذه الدّراسة إلى أنَّ الإدارة الإلكترونيّة في قطاع التّعليم العالي تعدُّ أمراً هامّاً وضروريّاً، ويحقق الكثير من الفوائد والإيجابيَّات، ويوفر الكثير من الوقت والجهد بالنّسبة للمتعاملين مع هذا القطاع.

2/1/2 دراسة (بن عريمة وبو خلوة، 2023):

أثر الإدارة الإلكترونيّة على الأداء المؤسسي (دراسة ميدانيّة في مؤسسّة اتصالات الجزائر بورقلة).

هدفت هذه الدّراسة إلى تحديد أثر الإدارة الإلكترونيّة على الأداء المؤسسي بمؤسسّة اتصالات الجزائر بورقلة، إذ اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التّحليلي، ولتحقيق أهداف الدّراسة وزّعت استبانة على عيّنة الدّراسة البالغ عددها (100) موظّف. حللت البيانات المتحصل عليها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS). توصّلت الدّراسة إلى وجود أثر ذو دلالة معنويّة للإدارة الإلكترونيّة على الأداء المؤسسي، وأوصت الدّراسة بضرورة استخدام تكنولوجيا متطوّرة مع توفير شبكات اتصال داخليّة وخارجيّة، واستقطاب كفاءات ومهارات مؤهلة لتطبيق الإدارة الإلكترونيّة، مع الاهتمام بالزّبون وتحقيق رغباته.

2/2 الدّراسات الأجنبيَّة Foreign Studies:

1/2/2 دراسة (Alruways, 2020):

The effect of Electronic Management Practices on improving the level of medical services in Saudi hospitals.

تأثير ممارسات الإدارة الإلكترونيّة في تحسين مستوى الخدمات الطّبية في المشافي السّعودية.

هدفت هذه الدّراسة إلى معرفة تأثير ممارسات الإدارة الإلكترونيّة في تحسين أداء وجودة الخدمات الطّبية في المشافي العاملة في السّعودية في ظل جائحة كورونا. اعتمدت الدّراسة على المنهج الوصفي المبني على آخر الدّراسات والكتب والأبحاث. من نتائج هذه الدّراسة؛ أنَّ هناك فوائد عديدة لتوظيف الإدارة الإلكترونيّة في المشافي العاملة في السّعودية، مثل: الوصول السّريع إلى المعلومات مقارنةً بالمنافسين، وأفضل مشاركة للمعرفة، وتلافي التّكاليف الإضافيّة، وتحقيق النمو السّريع، وتعظيم الرّبحية، والإيرادات، والتّقليل من الوقت للوصول إلى الأسواق، وتحسين العلاقات مع العملاء، والحصول على فرص جديدة. كما توصلت الدّراسة إلى وجود تأثير إيجابي لتوظيف الإدارة الإلكترونيّة في أداء وجودة الخدمات الطّبية في المستشفيات المبحوثة.

2/2/2 دراسة (Andriansyah & Elmi, 2020):

Analysis of the Effect of Electronic Document Management System, Organizational Commitment and Work Satisfaction on Employee Performance (PT. Graha Fortuna Purnama).

تحليل تأثير نظام إدارة الوثائق الإلكتروني والالتزام التّنظيمي والرّضا عن العمل على أداء الموظّفين.

هدفت هذه الدّراسة إلى تحديد تأثير نظام إدارة الوثائق الإلكتروني والالتزام التّنظيمي والرّضا عن العمل على أداء الموظّفين في شركة (PT. Graha Fortuna Purnama). بلغ عدد مستخدمي تطبيق (EDMS)[1] /203/ موظّفاً. تكوّنت عيّنة الدّراسة من /134/ موظّفاً. حللت البيانات المستخدمة في هذا البحث باستخدام تحليل الانحدار الخطّي المتعدد. ومن نتائج هذه الدّراسة؛ إنَّ تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونيّة كان له آثار إيجابيّة وسلبيّة على الشّركة المبحوثة، ومن النّتائج الأخرى والهامّة للدّراسة؛ وجود تأثير معنوي لنظام إدارة المعلومات الإلكترونيّة (EDMS)، والالتزام التّنظيمي (Organizational Commitment)، والرّضا الوظيفي (WS) في أداء الموظّفين في شركة (PT. Graha Fortuna Purnama).

3/2/2 دراسة (Mudholkar & Al-Khasi, 2020):

The Role of Electronic Management in Improving Administrative Performance

دور الإدارة الإلكترونيّة في تحسين الأداء الإداري.

هدفت هذه الدّراسة إلى تحديد دور الإدارة الإلكترونيّة في تحسين الأداء الإداري؛ من خلال تطبيقها على العاملين في وزارة التّربية والتّعليم. اعتمدت هذه الدّراسة على المنهج الوصفي التّحليلي. استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتمَّ تحليل البيانات باستخدام برنامج التّحليل الإحصائي(**SPSS**). من نتائج الدّراسة؛ أنَّ الإدارة الإلكترونيّة تسهم وبشكلٍ كبير في تحسين الأداء الإداري، كما قدّمت هذه الدّراسة العديد من التّوصيات ولعلَّ أهمُّها؛ أن تقوم الوزارة محل البحث بتدريب الموظّفين على الأنظمة الإداريّة الإلكترونيّة، وتقديم الإمكانات الماليّة اللازمة لتشغيل واستخدام الأنظمة الإداريّة الإلكترونيّة في جميع إدارات الوزارة، وأن تعمل الوزارة على تفعيل عمليّة التّواصل الخارجيّة بين ديوان الوزارة والإدارات المختلفة في المحافظات؛ وذلك بربط الأنظمة الإلكترونيّة مع بعضها البعض.

4/2/2 دراسة (Aqeeli, 2022):

Electronic Management Systems and their Effective Role in Supporting Employee Performance in King Fahd Medical City in Riyadh: An Empirical Study.

نظم الإدارة الإلكترونيّة ودورها الفاعل في دعم أداء الموظّف في مدينة الملك فهد الطّبية بالرّياض: دراسة تجريبيّة.

[1] - **EDMS**: Electronic Document Management System.

هدفت هذه الدّراسة إلى دراسة وتحليل أثر التّطبيق لنظام الإدارة الإلكترونيّة على أداء الموظّفين في مدينة الملك فهد الطّبية بالرياض. استخدمت هذه الدّراسة المنهج الوصفي المسحي. صممت استبانة مكوّنة من /4/ محاور رئيسة تضمّنت /54/ عبارة. بلغ عدد المشاركين في الاستبيان /150/ من الموظّفين في المدينة الطّبية محل الدّراسة. أشارت النّتائج الّتي تمَّ التّوصل إليها إلى أنَّ الأنظمة الإداريّة الإلكترونيّة المستخدمة في المدينة الطّبية تسهم في سرعة إنجاز العمل، وفي تسهيل عملية المراقبة والمتابعة، كما أنَّ الأنظمة الإداريّة الإلكترونيّة دوراً في تحسين وتطوير أداء الموظّفين في مدينة الملك فهد الطّبية بالرّياض.

لاحظ الباحث: أنَّ الاختلاف بين الدّراسة الحاليّة والدّراسات السَّابقة تمثّل بشكلٍ رئيس في بيئة التّطبيق، بالإضافة إلى الاختلاف مع بعضها في المتغيّر التَّابع وأيضاً المتغيّر المستقل؛ إذ اختلفت مع دراسة (Alruways, 2020) في بيئة التطبيق بالإضافة إلى اختلافها معها في المتغير التابع (مستوى الخدمات الطّبية)؛ بينما اختلفت مع دراسة (Andriansyah & Elmi, 2020) في المتغيّر المستقل والّذي تمثَّل بنظام إدارة الوثائق الإلكتروني والالتزام التّنظيمي والرّضا عن العمل؛ كما اختلفت عن دراسة (Aqeeli, 2022) في بيئة التّطبيق.

مشكلة البحث Research's Problem:

من خلال عمل الباحث في المدينة الجامعيّة[2]_ جامعة تشرين، بالإضافة إلى المقابلات الّتي أجراها مع بعض العاملين في المجال الإداري (رؤساء الشّعب) والّذين بلغ عددهم /10/، ووجهت لهم مجموعة من الأسئلة؛ ومنها الآتي:

- ✓ هل يمتلك العاملون لديكم المقدرات الفنيّة اللازمة لإنجاز العمل؟
- ✓ هل الأدوات المستخدمة لديكم تسهم في إنجاز الأعمال بالسّرعة والدّقة المطلوبة؟
- ✓ هل تسهم الخدمات المقدّمة من قبلكم في تلبية حاجات ورغبات المستخدمين لهذه الخدمات؟

إذ تفاوتت الإجابات فيما بينهم؛ فالبعض منهم أشار إلى ضرورة توافر المزيد من المرونة والدّقة والجودة في إنجاز الأعمال بما يتناسب مع حاجات ورغبات مستخدمي هذه الخدمات، بالإضافة إلى الاعتماد في بعض الأحيان على الأساليب التّقليديّة في إنجاز العمل. ومن خلال ما سبق، بالإضافة إلى المراجعة الأدبيّة الّتي قام بها الباحث للعديد من الدّراسات والأبحاث، لاحظ الباحث إمكانيّة تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالاعتماد على أدوات الإدارة الحديثة والّتي تمثّل الإدارة الإلكترونيّة جزءاً هامّاً منها؛ وبناءً عليه يمكن صياغة مشكلة الدّراسة بالتّساؤل الرّئيس الآتي:

ما هو دور الإدارة الإلكترونيّة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة تشرين _ المدينة الجامعيّة؟

وينبثق من هذا التّساؤل؛ التّساؤلات الفرعيّة الآتية:

1) ما هو دور المكوّنات الماديّة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة تشرين _ المدينة الجامعيّة؟
2) ما هو دور البرمجيَّات في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة تشرين _ المدينة الجامعيّة؟
3) ما هو دور الشّبكات في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة تشرين _ المدينة الجامعيّة؟
4) ما هو دور قواعد البيانات في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة تشرين _ المدينة الجامعيّة؟

[2] - القانون رقم (29) لعام 2022؛ الّذي ينص على تحويل المدن الجامعيّة إلى هيئات عامّة ذات طابع إداري مستقلّة ماليّاً وإداريّاً (https://pministry.gov.sy/?id=23425).

4_ أهميّة البحث وأهدافهُ:

1/4 أهميّة البحث Research's Importance:

الأهميّة من الجانب النّظري: تتمثَّل الأهميّة النّظريّة للبحث في كونها تتطرّق إلى مفهومين أساسين وهامّين وهما، الإدارة الإلكترونيّة والّتي أصبحت مطلباً ملحّاً في ظل التّطوُّرات الرّقمية والمعلوماتيّة المتسارعة في عصرنا الحديث، وأداء العاملين؛ وذلك للدّور الهام لكليهما في تحقيق قيمة مضافة للمؤسسّة المبحوثة، بالإضافة إلى إظهار الدَّور المفترض للإدارة الإلكترونيّة في تحسين مستوى الأداء للعاملين في القطاع المبحوث.

أهميّ البحث من الجانب العملي: تنبثق أهميّة البحث العمليَّة انطلاقاً من الدّور الهام للقطاع المبحوث، والَّذي يعدُّ من القطاعات الحيويَّة الهامَّة؛ بالإضافة إلى أنَّهُ من المفترض أن تصل هذه الدّراسة إلى بعض من النّتائج والتي تمكّن المؤسسّة محل الدّراسة من تحقيق الأهداف المنشودة؛ والمتمثّلة بالاستغلال الأمثل لمواردها؛ بما ينعكس في عمليّة التّحسين المستمر للعمليّة الإداريّة، وبالتَّالي رفع مستوى أداء وإنتاجيّة المؤسسّة محل الدّراسة.

2/4 أهداف البحث Research's Objectives:

1) تسليط الضّوء على أهميّة الإدارة الإلكترونيّة؛ ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة تشرين _ المدينة الجامعيّة.

2) تحديد أبعاد الإدارة الإلكترونيّة ودورها في تحسين أداء العاملين في المدينة الجامعيّة محل الدّراسة.

3) التّوصل إلى مجموعة من التّوصيات والمقترحات؛ والّتي تسهم بشكلٍ إيجابي في تفعيل دور الإدارة الإلكترونيّة في تحسين الأداء العاملين في المدينة الجامعيّة محل الدّراسة.

5_ فرضيَّات البحث Research's Hypotheses:

الفرضيّة الرّئيسة:

هناك علاقة معنوية بين الإدارة الإلكترونيّة وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة تشرين _ المدينة الجامعيّة.

تتمثَّل الفرضيَّات الفرعيَّة للفرضية الرّئيسة؛ بالآتي:

(1): هناك علاقة معنوية بين توافر المكوّنات الماديّة وتحسين أداء العاملين في جامعة تشرين_ المدينة الجامعيّة.

(2): هناك علاقة معنوية بين استخدام البرمجيَّات وتحسين أداء العاملين في جامعة تشرين _ المدينة الجامعيّة.

(3): هناك علاقة معنوية بين استخدام الشّبكات وتحسين أداء العاملين في جامعة تشرين _ المدينة الجامعيّة.

(4): هناك علاقة معنوية بين استخدام قواعد البيانات وتحسين أداء العاملين في جامعة تشرين _ المدينة الجامعيّة.

6_ منهجيّة البحث Research's Methodology:

اعتمد الدّراسة على المنهج الوصفي التّحليلي، من خلال قيام الباحث بالرّجوع إلى العديد من المصادر والكتب الَّتي تناولت المفاهيم والعناصر المتضمنة في الدّراسة، بالإضافة إلى قيامه بمراجعة أدبيّة للعديد من المقالات العلميّة. هذا وقد اعتمد الباحث على أسلوب الحصر الشَّامل في توزيع الاستبانة على عيّنة من العاملين في المؤسسّة المبحوثة والّتي بلغ عددها (104). استرد منها (84)، وكانت (77) استبانة هي المستخدمة في التّحليل، ومن ثمَّ تمَّ تحليل البيانات بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائيّة **(SPSS)**.

7_ حدود البحث Scope/Limitation of Research:

1/7 <u>حدود البحث المكانيَّة</u>: المدينة الجامعيّة_ جامعة تشرين.

2/7 <u>حدود البحث الزّمانيَّة</u>: فترة توزيع الاستبانة وتفريغها؛ ما بين شهري أيار 2024 وحزيران 2024.

8_ متغيّرات البحث Research's Variables:

1/8 <u>المتغيّر المستقل</u>: الإدارة الإلكترونيّة (المكوّنات الماديّة، البرمجيَّات، الشّبكات، قواعد البيانات).

2/8 <u>المتغيّر التَّابع</u>: الأداء الوظيفي للعاملين.

<u>الإطار النّظري للبحث</u>:

يعدُّ مدخل الإدارة الإلكترونيّة من المداخل الإداريّة المعاصرة الّذي تتبعه أغلب الإدارات المتطوّرة في المجتمعات المتقدّمة إداريّاً، ذلك أنَّ هذا المدخل يهدف إلى تحسين الخدمة الإداريّة وتطويرها من خلال تحويل العمل الإداري الورقي إلى عملٍ إلكتروني، وكذلك تحويل العمليَّات الإداريّة المختلفة إلى عمليَّات إلكترونيّة تُجسَّد وفق نماذج وبرامج إلكترونيّة، كما تُسند إليها مهام تخطيط وتنظيم ورقابة ومتابعة مجريات العمل الإداري في المؤسسّات المعاصرة (طمين، 2018، ص3).

<u>الإدارة الإلكترونيّة</u> Electronic Management:

أصبح استخدام التّكنولوجيا عاملاً محفّزاً في جميع المجالات الإداريّة في العقد الأخير، بالإضافة إلى أنَّ التّطوُّرات التّقنية قد ساعدت المؤسسّات العامّة، في التّفكير الإداري بشكلٍ مختلف تماماً في أسلوب وطريقة العمل بداخل إداراتها وفي كافة مستوياتها (البشير، 2020).

من وجهة نظر (بوشفيرات وبو عبد الله، 2018، ص14) فإنَّ **الإدارة الإلكترونية:** هي الجهود الإداريّة المتضمّنة تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين بتكلفةٍ منخفضة، وسرعةٍ عالية عبر أجهزة الحاسوب، وشبكات الأنترنت، بالإضافة إلى ضمان سريّة وأمن المعلومات المتبادلة. كما **عُرّفت** أيضاً: بأنَّها استخدام الوسائل التّكنولوجيّة المتنوّعة والمعلومات في تسيير وإدارة سبل أداء الإدارات الحكوميّة للخدمات الإلكترونيّة العامّة ذات القيمة المضافة، والتّواصل مع المستفيدين من خدمة المرفق العام بمزيد من الدّيمقراطيّة؛ من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونيّة عبر بوابةٍ واحدة (مغربي وحاكمي، 2021، ص13). بينما يُعرّف (Mudholkar & Al-Khasi, 2020, p42) **الإدارة الإلكترونية** على أنَّها: استراتيجيّة إداريّة لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق أفضل الخدمات للمواطنين والمنظَّمات، بالإضافة إلى الاستغلال الأمثل لموارد المعلومات المتاحة؛ من خلال استثمار الموارد البشريّة والمعنويّة في إطار التّوجهات الإلكترونيّة الحديثة.

<u>أهداف الإدارة الإلكترونيّة:</u>

إنَّ أهداف الإدارة الإلكترونيّة كثيرة، وكلّها ترتكز على زيادة كفاءة وفعاليّة الخدمة المقدّمة وخفض التّكاليف؛ وفي الآتي نذكر بعضاً من أهدافها (رحموني، 2019، ص32-33):

1) التّقليل من التّعقيدات الرّوتينيّة.
2) تحقيق الكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمات للمستفيدين.
3) توظيف التّكنولوجيا في بناء ثقافة تنظيميّة إيجابيّة لدى العاملين.
4) تخفيض التّكاليف، ورفع مستوى الخدمات المقدّمة.
5) اختصار زمن التّنفيذ في مختلف الإجراءات، والإنجاز السّريع للأعمال.

6) التّقليل من استخدام الورقيّات في الأعمال الإداريّة.

عناصر الإدارة الإلكترونيّة Electronic Management Elements:

يمكن تقسيم عناصر الإدارة الإلكترونية على النّحو الآتي (Ali, 2015, p29) (رحماني ورحماني، 2016):

1) المكوّنات الماديّة Hardware: وتتضمَّن كافة المكوّنات الماديّة (الأجهزة والمعدّات)، والّتي تستخدم في إدخال البيانات والمعلومات ومعالجتها وإخراجها.

2) البرامج Software: إذ تتوزّع البرمجيَّات إلى نوعين؛ وهما: البرامج الخاصّة بإدارة النّظام، وبرامج التّطبيقات.

3) شبكات الاتصال Networks: تشير الشّبكات إلى الوصلات الإلكترونيّة الّتي تمتد عبر نسيج اتصالي بين شبكات الأنترنت، والأنترانت، والاكسترانت، والشّبكات (المحليّة والمحليّة الموسّعة).

4) قواعد البيانات Data Bases: لا بُدَّ أن يكون لكل مؤسّسة قاعدة بياناتها الخاصّة بها، عن كافة العوامل البيئيّة الخارجيّة والدَّاخليّة، وإدامة وتحديث هذه القاعدة من حيث إضافة كل ما يطرأ من تغييرات على العوامل البيئيّة، وذلك حتى تستطيع توفير المعلومات الصّحيحة والحديثة لمختلف مستويات الإدارة؛ لاستخدامها في اتخاذ القرارات الّتي تؤدي في النّهاية إلى تحقيق أهداف المؤسّسة.

الأداء Performance:

يُشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكوّنة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفيّة الّتي يتحقق بها، أو يشبع الفرد متطلّبات الوظيفة (الشخانبة، 2015، ص43). ومن جهةٍ أخرى يشير الأداء إلى التّصرفات والأعمال الّتي يقوم بها العاملون والجهد المبذول، للقيام بالمهام والواجبات المناطة بهم من قبل المؤسسّة، كما يعدُّ في نفس الوقت وسيلة المؤسسّة لتحقيق الأهداف المرجوة (أبو جمعة والمغربي، 2021). ومن وجهة نظر كل من (Magolo, *et al.*, 2019, p56) فإنَّ **أداء الموظّف:** هو القدرة على تحقيق الأهداف المحددة ضمن الجداول الزّمنية والمعايير المطلوبة. في حين يشير مفهوم **تحسين الأداء الوظيفي** إلى: الاستخدام للموارد المتاحة لتحسين المخرجات، ويتطلَّب تحسين الأداء توازن العناصر الأربع (التّكلفة، التّكنولوجيا، الجودة، والإنتاجيّة)؛ لأنَّ التّوازن في هذه العناصر يؤكّد أنَّ توقعات أصحاب المصلحة في المؤسسّة قد أخذت بالحسبان، ويُسمّى هذا المنهج المتكامل بـ "إدارة التّحسين الشَّامل" (زبيري، 2021، ص25-26).

مؤشرات الأداء الوظيفي Indicators of Occupational Performance:

يتضمَّن الأداء الوظيفي مجموعة من المؤشرات؛ ومن أهمّها الآتي (Kasaya & Munjuri, 2018, p833) (أبو جليدة، 2018):

1) جودة العمل المنجز: تعني مستوى الدّقة والإتقان ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعيّة معيّنة، وهو مقياس للأداء؛ ويتم الحصول عليه عن طريق الفحص المادي.

2) كميّة العمل المنجز: يُقصد بها مقدار العمل الّذي يستطيع الفرد العامل أن ينجزهُ في الظّروف العاديّة للعمل خلال وحدة زمنيّة محددة، ويتم قياسه من خلال حساب عدد وحدات الإنتاج المنتجة يوميّاً، أو أسبوعيّاً، أو شهريّاً.

3) الالتزام الوظيفي: يعدُّ التّشخيص الدّقيق لمستويات الالتزام من قبل مستويات الإدارة أحد المؤشرات الأساسيّة للتّنبؤ بسلوك العاملين المستقبلي داخل المنظَّمة؛ وبالتَّالي تلافي أوجه السُّلوك السّلبي من قبلهم (الغياب، التّأخر عن العمل، ارتفاع معدّلات دوران العمل، وانخفاض درجات الرّضا الوظيفي، ...، إلخ).

المؤثّرة في الأداء في الأداء الوظيفي Factors affecting job performance:

هناك مجموعة من العوامل الّتي تؤثّر في الأداء الوظيفي؛ ومنها (علي، 2023، ص35-36):

1) غياب الأهداف المحددة: إذ أنَّ المنظَّمة الّتي لا تمتلك الخطط التّفصيليّة لعملها، لا تستطيع قياس ما تحققه من إنجازات أو محاسبة العاملين فيها؛ لأنّها لا تمتلك المؤشرات ولا معايير النّجاح والأداء الجيّد.

2) عدم المشاركة في الإدارة: أي عدم المشاركة للعاملين في المستويات الإداريّة في عمليّة التّخطيط وعمليّة صناعة القرارات، إذ تتكوَّن الفجوة بين الإدارة والموظّفين ومنه ضعف في الشّعور بالمسؤوليّة؛ وهو ما قد يؤدي إلى تدني مستوى الأداء.

3) اختلاف مستويات الأداء: عندما يرتبط الأداء الوظيفي للعاملين بالحوافز والعلاوات؛ هذا يتطلَّب نظاماً متميّزاً لتقويم الأداء.

4) مشكلات الرّضا الوظيفي: مع إنَّ الرّضا يتأثر بكثير من العوامل التّنظيميّة أو الاجتماعيّة؛ إلا أنَّ عدم رضا الموظّف أو انخفاض هذا الرّضا يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجيّة أقل.

5) التّسيب الإداري: والّذي قد ينتج عن الأسلوب المتبع في القيادة أو المتابعة أو الثّقافة التّنظيميّة السَّائدة في المؤسسّة.

تأثير الإدارة الإلكترونيّة في أداء العاملين:

تعدُّ الإدارة الإلكترونيّة من أهم الأنساق الفنيّة المكوّنة للمنظَّمة، ومن أهم مظاهر تأثير التّكنولوجيا المعاصرة في مهام ووظائف المنظَّمات والمؤسسّات، والعامل الأبرز في تشكيل البنية التّحتيّة للهيكل التّنظيمي، أو البنية المؤسسيّة للمنظَّمات المعاصرة؛ وبالتَّالي تعدّ من أهم المؤشرات المسهمة في تسيير وإدارة العاملين، كما أنَّ هناك نمطان من التّأثير في العاملين في المنظّمة؛ وهما التّأثير المباشر والّذي يحدث باحتكاك العاملين مباشرةً بتقنيَّاتها من أجهزة حاسوب (المعدّات) ولواحقها وأساليب رقمنة وشبكات اتصال مختلفة، أمَّا التّأثير الآخر (غير المباشر) فهو عن طريق التّأثير الّذي تحدثه الإدارة الإلكترونيّة في بيئة المؤسسّة، وما تتضمّنه من هيكل تنظيمي بمستوياته، وهياكله الإداريّة المختلفة، وثقافة المنظّمة بما تحتويه من قوانين وقيم واستراتيجيَّات توظّفها للعاملين، أو ما يعرف بسياسة التّشغيل؛ فكل هذه العوامل تؤثّر في العنصر البشري، كمكوّن أساسي من مكوّنات المنظَّمة وركائزها (ملكية والحبيب، 2022، ص50-51).

النَّتائج والمناقشة:

أداة الدّراسة: اعتمدت الدّراسة في جمع البيانات على الاستبانة (أداة البحث)، بالإضافة إلى قيام الباحث بمقابلات شخصيَّة مع عددٍ من أفراد عيّنة البحث، كما قام الباحث أيضاً بتنظيم استبانة تتناول الدّور المفترض للإدارة الإلكترونيّة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة تشرين – المدينة الجامعيّة. إذ تكوّنت فقرات الاستبانة من (31) سؤال لقياس المتغيّرات المتبناة في الدّراسة.

اختبار ثبات وصدق المقياس:

استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، إذ يعبر عن متوسط الارتباط الداخلي بين العبارات التي يقيسها وتتراوح قيمته ما بين (0 -1)، وتعدُّ القيمة المقبولة له (0.60)[3] فأكثر، وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح كلما ارتفعت درجة ثبات الأداة وصلاحيتها للاستخدام. إذ يوضح الجدول الآتي رقم (1) أنَّ قيمة معامل الثَّبات ألفا كرونباخ الكليَّة بلغت 0.966 وهي أكبر من 0.60 (Ojo & Yusof, 2017, p34)؛ وهذا يدلّ على أنَّ جميع العبارات تتمتع بثباتٍ جيّد، ولا يوجد ضرورة لحذف أيّة عبارة من العبارات.

الجدول (1) معامل الثّبات ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
966.	31

المصدر: مخرجات التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

معامل الثّبات لمتغيّرات الدّراسة:

عمدَ الباحث إلى حساب معامل الثَّبات للمتغيّرات المدروسة كلٌّ على حدة، إذ وجد الباحث أنَّ قيمة معامل الثّبات ألفا كرونباخ للعبارات المستخدمة في قياس المتغيّرات المدروسة، كانت جميعها أكبر من 0.60؛ وهذا يدلّ على صلاحية البيانات للدّراسة؛ والجدول الآتي رقم (2) يظهر ذلك:

الجدول (2) معامل الثّبات ألفا كرونباخ للمتغيّرات المدروسة

المتغيّرات (Variables)		Cronbach's Alpha	Items Number
الأجهزة والمعدّات	**HA**	.877	5
البرمجيَّات	**SO**	.834	5
شبكات الاتصال	**NC**	.852	5
قواعد البيانات	**DB**	.793	5
الأداء الوظيفي	**EP**	.863	11

مقياس الصّدق: قام الباحث بتحكيم الاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من الأستاذة المختصين (الصّدق الظّاهري)، وبغرض التّعرف على صدق المحتوى (الصّدق الدَّاخلي)، تمَّ دراسة علاقة طرفيات عدّة في الدّراسة مع طرف أساس كالمتوسّط الإجمالي (غدير، 2012، ص247)، وبناءً على نتائج الاختبار كانت العلاقات النَّاتجة ذات دلالة إحصائيّة؛ وكان ذلك مؤشراً على صدق المقياس، كما أنَّ احتمال الدّلالة أصغر من مستوى الدّلالة؛ وبذلك يكون الباحث قد تأكّد من ثبات وصدق فقرات الاستبانة، وأصبحت الاستبانة صالحة للتّطبيق على العيّنة المدروسة، والجدول الآتي رقم (3) يظهر الاتساق الدّاخلي لفقرات الاستبانة.

[3]- OJO, BY; YUSOF, RN. Psychometric Properties of Decision to Study Abroad Attributes among International Edu-tourists from Emerging Economies, IOSR Journal Of Humanities And Social Science. (2017); 22(7): 31-45.

الجدول (3) صدق المحتوى Correlations

Variables		HA	SO	NC	DB	PE	M. Total
HA	Pearson Correlation	1	.904**	.889**	.815**	.791**	.925**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77
SO	Pearson Correlation	.904**	1	.985**	.912**	.905**	.983**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77
NC	Pearson Correlation	.889**	.985**	1	.942**	.912**	.986**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77
DB	Pearson Correlation	.815**	.912**	.942**	1	.953**	.958**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77
PE	Pearson Correlation	.791**	.905**	.912**	.953**	1	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	77	77	77	77	77	77
M.Total	Pearson Correlation	.925**	.983**	.986**	.958**	.945**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	77	77	77	77	77	77

****. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).**

اختبار الفرضيَّات:

1_ الفرضيّة الفرعيّة الأولى: هناك علاقة معنوية بين توافر المكوّنات الماديّة وتحسين أداء العاملين الوظيفي للعاملين في جامعة تشرين _ المدينة الجامعيّة.

فرضيّة العدم: لا توجد علاقة معنوية بين توافر المكوّنات الماديّة وتحسين أداء العاملين الوظيفي في جامعة تشرين _ المدينة الجامعيّة.

الفرضيّة البديلة: توجد علاقة معنوية بين توافر المكوّنات الماديّة وتحسين أداء العاملين الوظيفي في جامعة تشرين _ المدينة الجامعيّة.

وبهدف اختبار هذه الفرضيّة؛ تمَّ حساب معامل الارتباط بيرسون بين المتغيّرين ومعامل التَّحديد؛ وقد تمَّ إعطاء الرّمز **(HA)** للمكوّنات الماديّة، والرّمز **(PE)** لأداء العاملين على النّحو الآتي:

الجدول (4) تحليل الانحدار البسيط Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.791	.626	.621	.29544

الجدول (5) تحليل التّباين ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.967	1	10.967	125.646	.000[b]
	Residual	06.547	75	00.087		

Total	17.514	76			

مخرجات التّحليل الإحصائي (برنامج SPSS).

هذا وقد اعتمد الباحث في الإشارة إلى قيمة الارتباط بين المتغيّرات؛ من خلال الاستعانة بالجدول الآتي.

قيم معامل ارتباط بيرسون لقوّة العلاقة بين متغيّرين رقميّن

قيمة معامل الارتباط المطلقة	$R \geq 0.90$	$0.90 > R \geq 0.80$	$0.80 > R \geq 0.70$	$0.70 > R$
شدّة العلاقة	قويّة جدّاً	قويّة	مقبولة	ضعيفة

المصدر: (غدير، 2012، ص69)

<u>نتيجة الاختبار لهذه الفرضيّة</u>:

أظهر الجدول رقم (5) أنَّ قيمة احتمال الدّلالة (Sig=0.00) أصغر من مستوى الدّلالة (0.05)؛ **وبناءً عليه يتم رفض الفرضيّة الصّفريّة وقبول الفرضيّة البديلة والّتي تشير إلى وجود علاقة معنويّة بين المتغيّر المستقل والتّابع في جامعة تشرين – المدينة الجامعيّة.** كما أظهر الجدول رقم (4)، أنَّ قيمة الارتباط لـ (Pearson) بلغت 0.791 = ***R***؛ وهو يدلّ على الارتباط الطّردي والمقبول بين المتغيّرين، في حين بلغت القيمة لمعامل التّحديد المستخدم في التّحليل ***R*** ^{2} = 0.626 ؛ وهذا يشير على أنَّ 62.6% من التّغيُّرات في أداء العاملين تتبع للتغيُّرات في توافر المكوّنات الماديّة؛ مما يعني أنَّ هناك علاقة معنويّة بين توافر المكوّنات الماديّة وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المدينة الجامعيّة محل الدّراسة.

2_ <u>الفرضيّة الفرعيّة الثّانيّة</u>: هناك علاقة معنوية بين استخدام البرمجيّات وتحسين أداء العاملين الوظيفي في جامعة تشرين _ المدينة الجامعيّة.

وأجل اختبار هذه الفرضيّة؛ تمَّ حساب قيمة معامل الارتباط بين المتغيّرين، ومعامل التّحديد. وتمَّ إعطاء الرّمز **(SO)** للبرمجيّات. إذ تظهر الجداول (6)، (7) الآتي:

الجدول (6) تحليل الانحدار البسيط Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.905	.819	.816	.20574

الجدول (7) ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.339	1	14.339	338.737	.000[b]
	Residual	3.175	75	00.042		
	Total	17.514	76			

مخرجات التّحليل الإحصائي (برنامج SPSS).

<u>نتيجة الاختبار لهذه الفرضيّة</u>:

أظهر الجدول (7) أنَّ قيمة احتمال الدّلالة (Sig=0.00) أصغر من مستوى الدّلالة (0.05)؛ **وبناءً عليه يتم رفض الفرضيّة الصّفريّة وقبول الفرضيّة البديلة والّتي تشير إلى وجود علاقة معنويّة بين المتغيّر المستقل والتّابع في جامعة تشرين – المدينة الجامعيّة.** كما أظهر الجدول رقم (6) أنَّ قيمة (Pearson) بلغت 0.905 = ***R***؛ وهو يدلّ على الارتباط الطردي والقوي جدّاً بين المتغيّرين محل الدّراسة، في حين بلغ معامل التّحديد 0.819 = R^2؛ وهذا يشير على أنَّ 81.9% من التّغيُّرات في أداء العاملين تتبع للتغيُّرات في البرمجيَّات المستخدمة؛ مما يعني أنَّ هناك علاقة معنويّة بين البرمجيَّات المستخدمة وتحسين أداء العاملين في المؤسّسة تحت الدّراسة.

3_ <u>الفرضيّة الفرعيّة الثّالثة</u>: هناك علاقة معنوية بين استخدام الشّبكات وتحسين أداء العاملين الوظيفي في جامعة تشرين _ المدينة الجامعيّة.

ومن أجل اختبار هذه الفرضيّة؛ تمَّ حساب قيمة ارتباط بيرسون بين المتغيّرين ومعامل التّحديد. وقد إعطي الرّمز **(NC)** للشّبكات. إذ تظهر الجداول (8)، (9) ما يلي:

الجدول (8) Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.912	.831	.829	.19845

مخرجات التّحليل الإحصائي (برنامج SPSS).

الجدول (9) ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.560	1	14.560	369.692	.000[b]
	Residual	02.954	75	00.039		
	Total	17.514	76			

a. Dependent Variable: **NC**

<u>نتيجة الاختبار لهذه الفرضيّة</u>:

أظهر الجدول السّابق رقم (9) أنَّ قيمة احتمال الدلالة أصغر من مستوى الدلالة 0.05؛ **وبناءً عليه يتم رفض الفرضيّة الصفريّة وقبول الفرضيّة البديلة والّتي تشير إلى وجود علاقة معنويّة بين المتغيّر المستقل والتّابع في جامعة تشرين – المدينة الجامعيّة.** كما أظهر الجدول رقم (8)، أنَّ معامل الارتباط بيرسون بلغت قيمتهُ 0.912 = ***R***؛ وهو يظهر الارتباط الطّردي والقوي جدّاً بين المتغيّرين، في حين بلغت قيمة 0.831 = R^2؛ وهذا يشير على أنَّ 83.1% من التّغيُّرات في أداء العاملين تتبع للتغيُّرات في شبكات الاتصال؛ مما يعني أنَّ هناك علاقة معنويّة بين الشّبكات وعمليّة التّحسين في الأداء الوظيفي للعاملين في المدينة الجامعيّة تحت الدّراسة.

4_ <u>الفرضيّة الفرعيّة الرّابعة</u>: هناك علاقة معنوية بين استخدام قواعد البيانات وتحسين أداء العاملين الوظيفي في جامعة تشرين _ المدينة الجامعيّة.

ومن أجل هذه الفرضيّة، تمَّ حساب قيمة ارتباط بيرسون بين المتغيّرين ومعامل التّحديد. وقد إعطي الرّمز **(DB)** لقواعد البيانات. إذ تظهر الجداول (10)، (11) الآتي:

الجدول (10) Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.953	.908	.907	.14629

مخرجات التّحليل الإحصائي برنامج (SPSS).

الجدول (11) تحليل ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.909	1	15.909	743.357	.000[b]
	Residual	01.605	75	0.021		
	Total	17.514	76			

نتيجة الاختبار لهذه الفرضيّة:

أظهر الجدول السَّابق رقم (11) أنَّ قيمة احتمال الدلالة (0.000) أصغر من مستوى الدلالة 0.05؛ **وبناءً عليه يتم رفض الفرضيّة الصفرية وقبول الفرضيّة البديلة والَّتي تشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائيّة بين المتغيّر المستقل والتَّابع في جامعة تشرين – المدينة الجامعيّة.** في حين كما أظهر الجدول رقم (10)، أنَّ قيمة بيرسون بلغت $R = 0.953$؛ وهو يظهر الارتباط الطردي والقوي جدّاً بين كلا المتغيّرين، في حين بلغ معامل التّحديد $R^2 = 0.908$؛ وهذا يشير على أنَّ 90.8% من التّغيُّرات في **أداء العاملين** تتبع للتغيُّرات في استخدام قواعد البيانات؛ مما يعني أنَّ هناك علاقة معنويّة بين قواعد البيانات وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المدينة الجامعيّة تحت الدّراسة.

اختبار الفرضيّة الرّئيسة: هناك علاقة معنوية بين استخدام الإدارة الإلكترونيّة وتحسين أداء العاملين الوظيفي في جامعة تشرين_ المدينة الجامعيّة.

بعد اختبار الفرضيَّات الفرعيّة قام الباحث **باختبار الفرضيّة الرّئيسة**، إذ تمَّ حساب قيمة بيرسون للعلاقة بين الإدارة الإلكترونيّة وأداء العاملين، ومعامل التَّحديد. وقد تمَّ إعطاء الرّمز **(EM)** للإدارة الإلكترونيّة. إذ تظهر الجداول (12)، (13) الآتي:

الجدول رقم (12) Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.918	.842	.840	.19183

الجدول رقم (13) ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.754	1	14.754	400.934	.000[b]
	Residual	2.760	75	0.037		
	Total	17.514	76			

مخرجات التّحليل الإحصائي برنامج (SPSS).

نتيجة اختبار الفرضيّة الرّئيسة:

هناك علاقة معنويّة بين الإدارة الإلكترونيّة وتحسن أداء العاملين في المؤسسّة محل الدّراسة؛ إذ أظهر الجدول السَّابق رقم (13) أنَّ قيمة (Sig = 0.000) أصغر من (0.05)؛ **وبناءً عليه يتم رفض الفرضيّة الصّفرية وقبول الفرضيّة البديلة والتي تشير إلى وجود علاقة معنويّة بين المتغيّر المستقل والتَّابع في المدينة الجامعيّة محل الدّراسة.** كما أظهر الجدول رقم (12)، أنَّ معامل الارتباط بيرسون بلغ $R = 0.918$؛ وهو يدلّ على وجود ارتباط طردي وقوي جدّاً بين المتغيّرين، كما أظهر الجدول (12) أنَّ معامل التّحديد بلغ $R^2 = 0.842$؛ وهذا يدلّ على أنَّ 84.2% من التّغيُّرات في أداء العاملين تتبع للتغيُّرات في الإدارة الإلكترونيّة؛ مما يعني أنَّ هناك علاقة معنويّة بين الإدارة الإلكترونيّة وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المدينة الجامعيّة محل الدّراسة.

الاستنتاجات و التوصيات:

توصّل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات؛ ومن أهمُّها الآتي:

1_ تعدُّ الإدارة الإلكترونيّة من الآليَّات الهامّة والضّرورية لترشيد تقديم الخدمات العامّة، كما تلعب دوراً هامّاً في عمليّة التّحول إلى التّواصل الافتراضي عبر الشّبكات الإلكترونيّة.

2_ تسهم الإدارة الإلكترونيّة بشكلٍ كبير في تسهيل عمليّة الاتصال بين الإدارات المختلفة، وتبسيط الإجراءات، بما يساعد في حل المشكلات ورفع مستوى الجودة للخدمات المقدّمة من قبل المؤسسّة المبحوثة.

3_ تسهم الإدارة الإلكترونيّة بشكلٍ كبير في تسهيل عمليّة الرّقابة والمتابعة، وسرعة إنجاز العمل، بما يسهم في رفع مستوى الإنتاجيّة للعاملين في المؤسسّة محل الدّراسة.

4_ تعمل الإدارة الإلكترونيّة على تحسين الأداء وتطويره؛ ويتجسد ذلك بتقليل عدد الأخطاء في العمل، وتقليل الجهد والتّكلفة الماديّة في العمل، مرونة في المعلومات، تدريب الأفراد بسرعة أكبر على إنجاز متطلَّبات العمل الإداري؛ بما يسهم في تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين، وينعكس على الصّورة الحاليّة والمستقبليّة للمؤسسّة.

5_ تسهم الإدارة الإلكترونيّة في القضاء على التّعقيدات والمشاكل البيروقراطيّة الّتي تواجه الإدارات العموميّة؛ بما ينعكس بالأثر الإيجابي على تحقيق رضا المستفيدين من الخدمات الّتي تقدّمها هذه الجهات العامّة.

توصيات البحث: يوصي الباحث بالآتي:

1) زيادة الاهتمام من قبل المؤسسّة محل الدّراسة بالإدارة الإلكترونيّة وعناصرها المختلفة؛ وذلك من خلال عقد اللقاءات والمؤتمرات والنّدوات التّعريفيّة حول هذا المفهوم وأهميّته بالنّسبة لجميع المؤسسّات.

2) نشر الثّقافة والوعي الإلكتروني بين العاملين في المؤسسّة محل الدّراسة بمفهوم الإدارة الإلكترونيّة وأهميَّتها؛ وذلك بتوفير البنية التّحتية للاتصالات، واستخدام الوسائل الحديثة المساعدة في ذلك.

3) عقد الدّورات التّدريبيّة المتخصصة للعاملين في المؤسسّة محل الدّراسة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونيّة، وكيفيّة التّجاوب مع التّكنولوجيا الحديثة.

4) العمل من قبل المدينة الجامعيّة محل الدّراسة على توفير الإمكانيَّات الماليّة والماديّة والبشريّة والتّقنيّة الضّروريّة؛ لغرض الاستفادة من الإدارة الإلكترونيّة وتطبيقاتها في العمل الإداري.

5) العمل على تحديث الأنظمة والتّشريعات؛ لتتلائم مع التّعاملات الإلكترونيّة والتّكنولوجيّة التي تفرضها الظّروف الرّاهنة، وطبيعة التّحولات في العصر الحديث.

References:

Arabic References:

1) ALARBEED, A; SOLMAN, H; KHADDOUR, A. valuation of E-administration services in the higher education sector in Syria. Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series, (2013); 35 (6): 129-146.
2) ABO JALIDAH, S. The impact of Human Resources Management Strategies on workers Performance in Libyan telecommunications companies, master thesis, Department of Business Administration, faculty of business, Middle East University; (2018).
3) ABO JUMA, M; AL_MAGHRABI, D. The impact of Knowledge Management on Improving the Performance of employee in Industrial Companies "Case study of National Company for the manufacture of cables and electrical wires public shareholding- Jordan, Journal of the Islamic university for economic and administrative studies, (2021); 29 (4): 99-114.
4) AL-HUSSEINI, PB; AL-KHAYYAL, PB. The impact of the Application of e-management systems on job performance (A field study on female deanship employees at king Abdulaziz University in Jeddah), Scientific Journal of the colleges of commerce sector, Tenth Issue, (2013): 21-145.
5) ALI, SM. The impact of Strategic planning on job performance (A field study on Syriatel telecommunications company), master thesis, Syrian virtual university, Syria; (2023).
6) AL-SHAKHANBA, M. The quality of electronic human resources management systems and their impact on the quality of job performance (A case study on Orange telecom/ Jordan), MA Thesis, department of electronic business, faculty of business, Middle east university; (2015).
7) BASHER, R. Electronic Management and its relationship to the development of administrative units at the international university of Africa (analytical study), PhD dissertation, graduate school, Sharif Hidayatullah isalmic state University, Jakarta; (2020).
8) BEN AREMA, N; BU KHALWA, B. The impact of e-management on Institutional performance (A field study at Etisalat bourgla), Journal of quantitative economic studies, (2023); 9(1): 151-162.
9) BOUCHEVIRAT, R; BOU ABDALLAH, P. The role of e-governance in activating local administration services: A case study of the municipality of Shaqfa, MA thesis, department of political science and international relations, Faculty of law and political science, Mohamed Siddiq Ben Yahia University-Jijel; Algeria (2018).
10) GHADIR, B. The basic input in data analysis IBM SPSS statistical 20 the mechanism of using the program in conducting scientific research by examples, part 1, first edition, Ministry of information, Syria; (2012).
11) GHADIR, B. Advanced Data Analysis Using 20 IBM SPSS Statistics Mechanism for Using the Program in Conducting Scientific Research Through Examples, Part Two, First Edition, Ministry of Information: Syria; (2012).
12) MAGHRABI, M; HAKIMI, E. Electronic Management and its role in improving the public service,), master thesis, department of law, Faculty of law and political science, Dr- Moulay El Taher University-Saida-; (2021).

13) MALKIAH, D; AL-HABIB, J. Electronic Management and its role in improving the performance of employees (A field study in Mahdia municipality (Tiaret province), master thesis, department of management sciences, faculty of economic, commercial and management sciences, Ibn Khaldun University_Tiart_: Algeria; (2022).
14) RAHMANI, S; RAHMANI, M. The role of e-management in activating the planning process (A field study by condor Burj Bouaririj foundation), Journal of Business Administration & economic studies; (2016), 2(2): 130-149.
15) RAHMOUNI, H. The role of e-management in integrating institutions into the knowledge economy (a field study at the TIFIB Textile and Equipment Corporation in Biskra, Master's thesis, Department of Management Sciences, University of Mohamed Khedhir_Biskra; (2019).
16) TAMIN, L. Electronic management and administrative reform processes, MA Thesis, department of public law, Faculty of law and political science, Abdelrahman Mira Bejaia University, Algeria; (2018).
17) ZUBIRI, A. E-management and its role in improving job performance (Field study_ Faculty of economics and management science at Messila University), department of sociology, faculty of humanities and social science, Mohamed Boudiaf university- Messila: Algeria; (2021).

المراجع العربية:

1) أبو جليدة، سعيد. أثر استراتيجيَّات إدارة الموارد البشريّة على أداء العاملين في شركات الاتصالات الليبيّة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط؛ (2018).
2) أبو جمعة، محمود؛ المغربي، دينا. أثر إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين في الشّركات الصّناعيّة "دراسة حالة" الشّركة الوطنية لصناعة الكوابل والأسلاك الكهربائيّة المساهمة العامّة– الأردن، مجلة الجامعة الإسلاميّة للدراسات الاقتصادية والإداريّة، (2021)؛ 29(4): 99-114.
3) البشير، رشا. الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتطوير الوحدات الإدارية في جامعة إفريقيا العالميّة (دراسة تحليلية)، أطروحة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة شريف هداية الله الإسلامية الحكومية: جاكرتا؛ (2020).
4) بن عريمة، نوال؛ بو خلوة، باديس. أثر الإدارة الإلكترونيّة على الأداء المؤسسي (دراسة ميدانيّة في مؤسّسة اتصالات الجزائر بورقلة)، مجلة الدراسات الاقتصادية الكميّة، (2023)؛ 9(1): 151-162.
5) بوشفيرات، رضوان؛ بو عبد الله، علي. دور الإدارة الإلكترونيّة في تفعيل خدمات الإدارة المحليّة: دراسة حالة بلدية الشقفة، رسالة ماجستير، قسم العلوم السّياسية والعلاقات الدّوليّة، كليّة الحقوق والعلوم السّياسية، جامعة محمد الصديق بن يحيى_ جيجل: الجزائر؛ (2018).
6) الحسيني، عائشة بنت أحمد؛ الخيال، شذا بنت عبد المحسن . أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونيّة على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانيّة على موظّفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة)، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، العدد العاشر، (2013)؛ 21-145.
7) رحماني، سناء؛ رحماني، موسى. دور الإدارة الإلكترونيّة في تفعيل عمليّة التّخطيط (دراسة ميدانيّة لمؤسسة كوندور برج بوعريريج)، مجلة إدارة الأعمال والدّراسات الاقتصاديّة، (2016)؛ 2(2)، 130-149.
8) رحموني، حليمة. دور الإدارة الإلكترونيّة في إدماج المؤسسات في اقتصاد المعرفة (دراسة ميدانيّة بمؤسّسة النسيج والتّجهيز TIFIB بسكرة، رسالة ماجستير، قسم علوم التّسيير، جامعة محمد خضير _بسكرة، (2019).

9) زبيري، أسماء. الإدارة الإلكترونيّة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي (دراسة ميدانيّة_ كليّة العلوم الاقتصاديّة وعلوم التّسيير بجامعة المسيلة)، قسم علم الاجتماع، كليّة العلوم الإنسانيّة والاجتماعيّة، جامعة محمد بو ضياف_ المسيلة: الجزائر؛ (2021).

10) الشخانبة، مؤيد عبد القادر. جودة نظم إدارة الموارد البشريّة الإلكترونيّة وأثرها على جودة الأداء الوظيفي (دراسة حالة على شركة اورنج للاتصالات/الأردن)، رسالة ماجستير، قسم الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، (2015).

11) طمين، لامية. الإدارة الإلكترونيّة وعمليَّات الإصلاح الإداري، رسالة ماجستير، قسم القانون العام، كليّة الحقوق والعلوم السّياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة بجاية: الجزائر؛ (2018).

12) العربيد، عدنان؛ سلمان، حيان؛ خضور، أحمد. تقييم خدمات الحكومة الإلكترونيّة في قطاع التعليم العالي في سورية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلميّة، (2013)؛ 35(6): 129-146.

13) علي، سوسن محمد. أثر التخطيط الاستراتيجي على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانيّة على شركة سيرياتل للاتصالات)، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية: سورية؛ (2023).

14) غدير، باسم غدير. المدخل الأساسي في تحليل البيانات IBM SPSS Statistic 20 آلية استخدام البرنامج في إجراء البحوث العلمية عن طريق الأمثلة، الجزء الأول، الطبعة الأولى، وزارة الاعلام: سورية؛ (2012).

15) غدير، باسم غدير. تحليل البيانات المتقدم باستخدام IBM SPSS Statistics 20 آلية استخدام البرنامج في إجراء البحوث العلميَّة عن طريق الأمثلة، الجزء الثّاني، الطّبعة الأولى، وزارة الإعلام: سورية؛ (2012).

16) مغربي، مروى؛ حاكمي، إكرام. الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العموميّة، رسالة ماجستير، قسم الحقوق، كليّة الحقوق والعلوم السّياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر _سعيدة_؛ (2021).

17) ملكية، دريدي؛ الحبيب، يوسفي. الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء العاملين (دراسة ميدانيّة ببلدية مهدية (ولاية تيارت)، رسالة ماجستير، قسم علوم التّسيير، كليّة العلوم الاقتصاديّة والتّجاريّة وعلوم التّسيير، جامعة ابن خلدون _تيارت_: الجزائر؛ (2022).

Foreign References:

1) ALI, HB. The role of e-Management in enterprise resource planning case study on Industry Sector in Iraq, Journal for Educators, Teachers and Trainers JETT. (2023); 14(2): 25-35.

2) ALRUWAYS NH. The effect of electronic management practices on improving the level of medical services in Saudi hospitals. Multi-Knowledge Electronic Comprehensive Journal For Education & Science Publications (MECSJ). 2020 Sep; 1(36).

3) ANDRIANSYAH, R; ELMI, F. Analysis of the Effect of Electronic Document Management System, Organizational Commitment and Work Satisfaction on Employee Performance PT. Graha Fortuna Purnama. Int. J. Innov. Sci. Res. Technol. 2020; 5(8): 944-952.

4) KASAYA, MA, MUNJURI, MG. Effect of employee involvement on job performance in the medical research industry in Kenya. International journal of economics, commerce and management. 2018; 6(5): 826-847.

5) MAGOLO, AK; WERE, EM; KAPKIAI, M; OKECHE, P. Involvement And Employee Performance In Public Universities In Uganda, Global Journal of Political Science and Administration. (2019); 7(3): 51-65.

6) MUDHOLKAR, G; Al-Khasi, MM. The Role of Electronic Management in Improving Administrative Performance, IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM). (2020); 22(12): 41-56.
7) MUSA AQEELI, U. Electronic Management Systems and their Effective Role in Supporting Employee Performance in King Fahd Medical City in Riyadh: An Empirical Study. European Online Journal of Natural and Social Sciences. 2022; 11(3): pp-784-812.
8) OJO, BY; YUSOF, RN. Psychometric Properties ofDecision to Study Abroad Attributesamong International Edu-tourists from Emerging Economies, IOSR Journal Of Humanities And Social Science. (2017); 22(7): 31-45.

الملاحق:

ت	الأسئلة الاختصاصيَّة (ضع إشارة √ تحت الخيار المناسب)	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
		1	2	3	4	5
الإدارة الإلكترونيّة						
المكوّنات الماديّة الأجهزة والمعدّات						
1	تحدد المؤسسّة التي أعمل بها احتياجاتها من الأجهزة والمعدّات، من حيث الكم والنوع بما يتناسب مع خططها الاستراتيجية.					
2	تتوفر في المؤسسّة التي أعمل بها، أجهزة الحاسوب اللازمة لأداء الأعمال المطلوبة.					
3	تقوم المؤسسّة التي أعمل بها، باستخدام أجهزة ذات تقنية عالية وحديثة.					
4	تقوم المؤسسّة التي أعمل بها، بتحليل البيئة الداخلية وتوفير العدد الكافي من الطابعات لمختلف الإدارات والمكاتب.					
5	تقوم الأجهزة المستخدمة في المؤسسّة التي أعمل بها، بالتقليل من الوقت المطلوب لإنجاز الاعمال.					
البرمجيَّات						
6	تمتلك المؤسسّة التي أعمل بها، البرامج الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الأعمال الإدارية.					
7	تمتلك المؤسسّة التي أعمل بها، أنظمة حماية آلية متطورة لحماية بيناتها.					
8	ألغت الإدارة في المؤسسّة التي أعمل بها، الأرشيف الورقي وتمَّ استبداله بأرشيفٍ الكتروني.					
9	تمتاز البرمجيات المستخدمة في المؤسسّة التي أعمل بها، بالمرونة؛ إذ يسهل إجراء التعديلات عليها.					
10	تسعى المؤسسّة التي أعمل بها، لاستخدام برمجيات حديثة ومتطوّرة					

	باستمرار.					
شبكات الاتصال						
11	تمتلك المؤسسّة التي أعمل بها، موقعاً الكترونياً رسمياً يساعد على تحسين التواصل الخارجي.					
12	يتم تبادل المعلومات والاتصال في المؤسسّة التي أعمل بها، بسهولة بين الأقسام في المؤسسة من خلال وسائل الاتصال المتوفرة.					
13	تمتلك المؤسسّة التي أعمل بها، خط هاتف (DSL) ذو سرعة عالية يسهل عمليات الاتصال لديها.					
14	تعمل الشبكات في المؤسسّة التي أعمل بها، على النقل السريع والاقتصادي للمستندات.					
15	تعمل الشبكة في المؤسسّة التي أعمل بها، على ربط المؤسسة بالمؤسسات الأخرى.					
قواعد البيانات						
16	تسهم قواعد البيانات في المؤسسّة التي أعمل بها، في حفظ كم كبير من المعلومات.					
17	تسهم قواعد البيانات في المؤسسّة التي أعمل بها، في تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام.					
18	تساعد قواعد البيانات في المؤسسّة التي أعمل بها، في استرجاع المعلومات عند الحاجة اليها.					
19	تمكن قواعد البيانات المعتمد عليها في المؤسسّة التي أعمل بها، من التقليل من تكرار المعلومات.					
20	يتم تحديث قواعد البيانات في المؤسسّة التي أعمل بها، بشكلٍ منتظم ومستمر.					
الأداء الوظيفي						
21	تساعد الإدارة الإلكترونيّة في المؤسسّة التي أعمل بها، في تأدية الأعمال بالكفاءة والفاعليّة المطلوبة.					
22	تساعد الإدارة الإلكترونيّة في المؤسسّة التي أعمل بها، في تأدية المهام؛ طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة.					
23	تسهم الإدارة الإلكترونيّة في المؤسسّة التي أعمل بها، في القضاء على الملل والرّوتين في العمل.					
24	تساعد الإدارة الإلكترونيّة في المؤسسّة التي أعمل بها، في توفير الرّغبة لدي في تقديم مقترحات وأساليب جديدة تساعد في أداء العمل.					
25	تقدّم الإدارة الإلكترونيّة في المؤسسّة التي أعمل بها، قدرات ومعارف تساعد على إنجاز الأعمال الموكلة إلي.					
26	تسهم الإدارة الإلكترونيّة في المؤسسّة التي أعمل بها، في القضاء على خطوات العمل المتكررة وعديمة الفائدة للعمل.					

27	تحقق الإدارة الإلكترونيّة في المؤسسّة التي أعمل بها، مرونة أكبر في العمل، وتخفيف الضّغوط المتلّقة به.					
28	تساعد الإدارة الإلكترونيّة في المؤسسّة التي أعمل بها، في تخفيض التّكاليف العمل.					
29	تساعد الإدارة الإلكترونيّة في المؤسسّة التي أعمل بها، في زيادة فعاليّة الرّقابة الإداريّة.					
30	تقوم المؤسسّة التي أعمل بها، بتحديث أجهزة الحاسوب والمعدات والبرامج بصفةٍ دوريّة؛ بما يحسن من أداء العاملين.					
31	تساعد الإدارة الإلكترونيّة في المؤسسّة التي أعمل بها، في مكافأة العاملين بطريقة مهنيّة.					