

الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي
دراسة ميدانية بالسجل المدني ببلدية عين زارة

دور العامل الأيديولوجي في السياسة الخارجية السعودية الإيرانية

(دراسة مقارنة)

إعداد: د. الهادي قويشة

جامعة طرابلس، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، قسم التجارة الإلكترونية وتحليل البيانات

a.Kawasha@uot.edu.ly

ORCID 0000-0002-1849-9554

الملخص

هدفت الدراسة إلى بيان أثر الإدارة الإلكترونية في الأداء الوظيفي بالمنظمة قيد الدراسة ، وانطلقت من مشكلة تمحورت حول التساؤل الرئيس ما أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالسجل المدني ببلدية عين زارة؟ ، ولغرض تحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم جمع البيانات من خلال صحيفة استبانة صممت وفقاً لمقياس لا يكرت الخماسي ، وخضعت البيانات المجمعة من خلال هذه الصحيفة إلى تحليل إحصائي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية (spss) وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- في اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب، وفي توفير الموارد المادية وتقليل التكاليف، وتقليل ظاهرة الفساد الإداري.

كما توصلت الدراسة إلى جملة من التوصيات تصب في مجملها على ضرورة الاهتمام بتطبيقات الإدارة الإلكترونية المختلفة في العمل بالسجل المدني عين زارة.

كلمات افتتاحية: الإدارة الإلكترونية ، الأداء الوظيفي ، السجل المدني .

ABSTRACT

The study aimed to demonstrate the impact of electronic management on job performance in the organization under study. It started from a problem centered around the main question: What is the impact of electronic management on improving the job performance of employees in the civil registry of Ain Zara municipality? To achieve this goal, the descriptive analytical method was used, and data was collected through a questionnaire designed according to the Likert five-point scale. The data collected through this questionnaire underwent statistical analysis using the Statistical Package (SPSS) program. The study reached a set of results, the most important of which are:

-In making appropriate decisions in a timely manner, in providing material resources and reducing costs, and in reducing the phenomenon of administrative corruption. The study also reached a set of recommendations that mainly focus on the necessity of paying attention to the different applications of electronic management in the work of the Ain Zara civil registry.

Introductory words:

Keywords: Electronic administration, job performance, civil registry.

1.1 مقدمة:

عرف العالم مع مطلع الألفية الثالثة مرحلة جديدة أطلق عليها عصر المعرفة والمعلومات، فكانت تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات المحرك الرئيسي في هذا التحول الذي أحدث تغييرات عميقة في كافة المنظمات العامة منها والخاصة، حيث بعث ديناميكية داخل المنظمات، والسبب راجع إلى توفرها على تقنيات جديدة تسمح لها بتطوير أدائها وتحقيق أهدافها عن طريق تطوير العمل الإداري بشكل أكثر كفاءة وأكثر تجديداً وإبداعاً، كما أتاح توسع استخدام تقنيات الإعلام والاتصال في شتى مجالات العمل الإداري بروز أشكال جديدة ومفاهيم حديثة في الإدارة غير تلك المطبقة تقليدياً في عالم الإدارة: كالإدارة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، الحكومة الإلكترونية.

وتعد الإدارة الإلكترونية أحد هذه الأساليب الحديثة التي تطبق في عالم الإدارة والتي تسمح بإنجاز الأعمال وتأدية الخدمات بشكل إلكتروني، لاسيما رفع الأداء في شتى مستوياته واستجابة لهذه التطورات التي فرضت نفسها بقوة على طبيعة العمل الإداري، انتقلت المنظمات العمومية الخدمية إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية الذي صار أحد أهم محاور عصرنتها .

2.1-الدراسات السابقة:

2.1-1- دراسة،(عبد السلام معيوف المسماري،2007) بعنوان إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنظمات الصناعي الليبية .

هدفت الدراسة للكشف عن مدى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية بالمنظمات الصناعية العامة بمدينة بنغازي وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري الإدارات بهذه المنظمات البالغ عددهم (276) مدير وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية نسبية تكونت من (166) مديراً واستخدمت استمارة الاستبيان لجمع البيانات، واستخدم برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- بينت الدراسة إن هناك وضوحاً لمفهوم الدراسة ان هناك وضوحاً لمفهوم الإدارة الإلكترونية لدى المدرين .
- إن هناك ادراك و دعم من قبل المدرين للإدارة الإلكترونية بالمنظمات الصناعية العامة بمدينة بنغازي .
- كشفت الدراسة إن هناك معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمنظمات الصناعية أهمها قلة خبرة بعض القيادات الإدارية في مجال الإدارة الإلكترونية.

2.1-2- دراسة،(نادر أبو خلف،2001) بعنوان تحويل العمليات الأكاديمية والإدارية في جامعة القدس المفتوحة من الورقية إلى الإلكترونية – الإمكانيات والمعوقات.

وهدفت الدراسة إلى رصد الإمكانيات المادية و الإدارية و الفنية بجامعة القدس المفتوحة من خلال آراء المشرفين و الأكاديميين المقيمين كما تهدف إلى إظهار المعوقات التي تعترض عملية التغيير المختلفة من حيث إدخال أساليب جديدة في نمط الإدارة و التعليم في الجامعة و استخدم المنهج الوصفي المسحي , و اختار عينة الدراسة مجتمع الدراسة كله و قد شملت هذه العينة جميع المشرفين و الأكاديميين المتفرغين في جامعة

القدس المفتوحة و عددهم (99) مشرفاً للعام الجامعي 1999/1998م واعد استبيان خاصة لتحويل العمليات الأكاديمية و الإدارية في جامعة القدس المفتوحة من الورقية الى الإلكترونية و كانت نتيجة البحث ان الإمكانيات الإدارية و المالية و الفنية متوفرة و كانت المعوقات ليست كبيرة ولا خطيرة , وانه يمكن المضي قدماً في تنفيذ العملية التحويلية دون مجازفة بعواقب وخيمة وهذه النتيجة تعزز الإمكانيات المتوفرة عند الجامعة للقيام بهذه العملية.

2.1-3-دراسة(, أحمد غنيم,2004) بعنوان الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر و تطلعات المستقبل.

هدفت الدراسة الى توضيح الإطار بين النظري و التطبيقي للإدارة الإلكترونية من خلال التميز بين الإدارة التقليدية و الإدارة الإلكترونية و فاعلية تطبيقها , و استخدم المنهج الوصفي المسحي و اعتمد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات اللازمة للدراسة و توصلت الدراسة الى عدة نتائج من أهمها :

- إن الإدارة الإلكترونية هي تنفيذ كل الأعمال و المعاملات بين مجموعة من الأفراد و المنظمات من خلال استخدام شبكة الاتصال و المعلومات الإلكترونية من اجل زيادة فاعلية الأداء .
- من خلال تطبيق التجارة الإلكترونية سوف تكون هناك مزايا و فرص لجميع الموظفين و القاطنين في المجتمع المحلي .
- كشفت الدراسة عن وجود عدة نظم لتأمين و حماية معاملات الإدارة الإلكترونية من أهمها: التشفير الإلكتروني، التوقيع الإلكتروني، الشهادة الإلكترونية لتحليل الشخصية .
- كشفت الدراسة عن وجود العديد من الطرق التي يمكن اعتبارها اساليب رئيسية للإدارة الإلكترونية من بينها طريقة جميع المستخدمين , وطريقة التعبية , و طريقة المحتوى المجاني و طريقة التركيز على العوامل الخارجية .

2.1-4- دراسة(أبو بكر مصطفى و حيدر معالي,2000) بعنوان متطلبات و معوقات التطوير التنظيمي وإدارة التغيير في المنظمات الحكومية.

تكونت عينة الدراسة من 200 عينة , وكان الهدف من الدراسة هو تعرف ثقافة الافراد بشأن عملية التطوير التنظيمي , وتحديد أسباب إخفاق بعض جهود التطوير التنظيمي, وتقييم جهود التطوير التنظيمي . وقد توصل ان الى وجود انخفاض وتباين في ثقافة الأفراد بشأن عملية التطوير التنظيمي , ووجود اتجاهات سلبية لدى الأفراد بشأن عملية التطوير التنظيمي, و عدم اقتناع الأفراد و تحمسهم لعملية التطوير التنظيمي , وأخيراً عدم صحة مفهوم و مستوى جودة نتائج عملية التطوير التنظيمي لدى المستفيدين منها .

التعليق على الدراسات السابقة:

- تتشابه الدراسات السابقة مع هذه الدراسة في طبيعة المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة لجمع البيانات، بينما تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في كونها طبقت في بيئات مختلفة عن بيئة هذه الدراسة.
- كما أكدت الدراسات السابقة على أهمية الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف المؤسسة.
- كشفت الدراسات على بعض المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3.1 مشكلة الدراسة:

أصبحت الإدارة الإلكترونية كأسلوب حديث وموردا تنظيميا هاما في المنظمات، ونظرا لأثرها المباشر على تحسين الأداء، وخلق بيئة عمل إدارية منظمة تعمل على مساعدة و تطوير الأداء وتحقيق أهدافها، من خلال تطوير إجراءات العمل، وإعادة تصميم الهيكل التنظيمي، وتدريب الكوادر البشرية، ورفع ثقافة التقنية لدى العاملين، وإيجاد الفئاعة لدى جميع المستويات التنظيمية بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في خفض التكلفة وزيادة الإنتاجية، مما سبق نطرح الإشكالية الآتية :

ما أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالسجل المدني ببلدية عين زارة؟

ومن هذا السؤال يتفرع عدة أسئلة منها:

- ما هي الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي؟
- ما مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجل المدني ببلدية عين زارة؟
- ما مدى مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي للسجل المدني ببلدية عين زارة؟

3-1 أهمية الدراسة:

تتجلى من خلال الأهمية النظرية للدراسة في كون أن الإدارة الإلكترونية موضوع حديث تقل فيه الدراسات والبحوث مما يجعله يسهم بإضافة معرفية في هذا المجال من جهة، ومن جهة أخرى تتجلى هذه الأهمية من خلال إبراز دور ممارسات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء لدى العاملين من ناحية الكفاءة، الفعالية والجودة . كما يمكن أن تتجلى هذه الأهمية في إبراز الدور الفعال لتطبيق الإدارة الإلكترونية وتوافر مقوماتها في تحقيق أداء أفضل للموظفين ورضا أكبر للمواطنين المستفيدين من الخدمات المقدمة .

4-1 أهداف الدراسة:

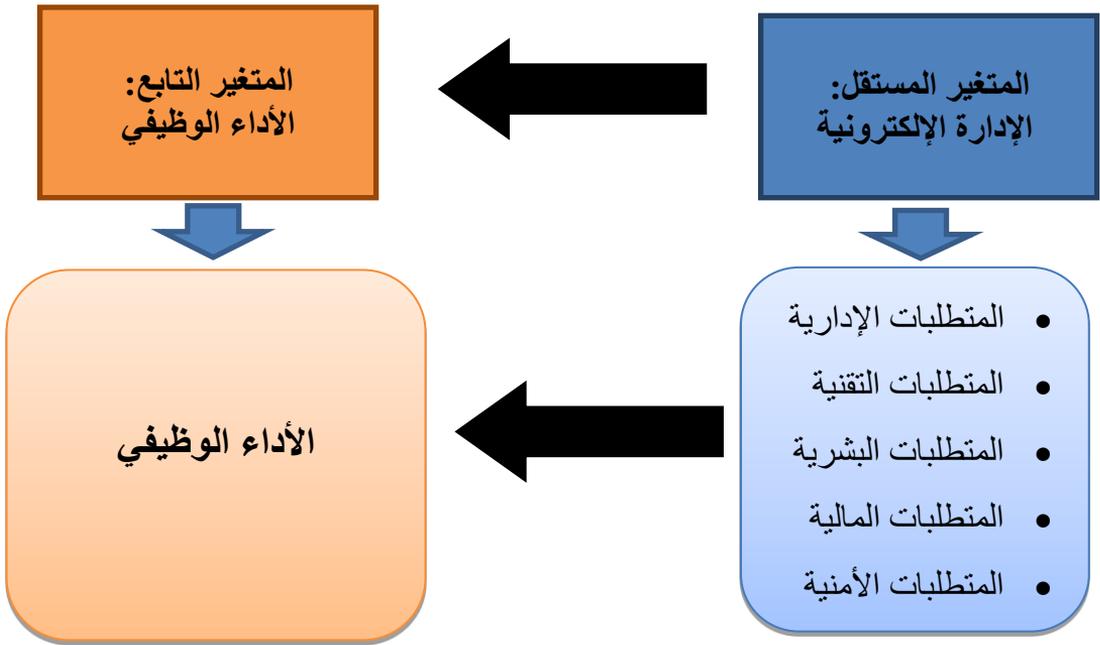
لمحاولة للتعرف على:

- 1- واقع الإدارة الإلكترونية في السجل المدني ببلدية عين زارة قيد الدراسة .
- 2- واقع الأداء الوظيفي في السجل المدني ببلدية عين زارة قيد الدراسة .
- 3- إبراز الصعوبات والمعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجل المدني ببلدية عين زارة
- 4- تقديم توصيات ومقترحات الدراسات مستقبلية يومن لمتخذي القرار الأخذ بها.

5-1 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية و تحسين الأداء الوظيفي بالسجل المدني ببليدية عين زارة.

6.1 نموذج الدراسة :



الشكل رقم (1-1) يوضح نموذج الدراسة
المصدر- إعداد الباحث من خلال الدراسات السابقة

7-1 منهجية الدراسة وأسلوب الدراسة :

1.7.1- منهج الدراسة :

نعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي للثق النظري والتحليلي في شقه العملي من خلال التطرق للإطار المفاهيم للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي. وسوف يتم استخدام المنهج الإحصائي في جمع البيانات ومعالجتها في الشق التطبيقي من الدراسة.

2.7.1- أداة جمع البيانات :

عدة أساليب وهي المسح المكتبي من خلال جمع المعلومات الخاصة بالجانب النظري من المصادر المختلفة (كتب، مقالات، رسائل جامعية ومذكرات...إلخ) و الملاحظة من خلال الزيارات لمكتب السجل المدني، والأسلوب الأكثر اعتماداً هو الاستبيان من خلال عدد من النماذج و توزيعها على عدد معين العاملين .

8.1- حدود الدراسة:

1.8.1 – الحدود المكانية: السجل المدني ببلدية عين زارة- طرابلس - ليبيا.

2.8.1-الحدود الزمنية: سيتم تنفيذ الدراسة خلال الفترة من 2/8 الى 4/8 من سنة 2024.

9-1- مفاهيم ومصطلحات الدراسة :**❖ الإدارة الإلكترونية:**

بأنها منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات واتصالات ومعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة. (عبدالرؤوف، 2007، ص28)

❖ الأداء الوظيفي:

وهو جهد الموظف من خلال ما يقوم به من واجبات ومسؤوليات في موقعه الوظيفي ومعرفة لعمله ومدى تفهمه لدوره واختصاصه والسلوكيات الإدارية التي يقوم بها الموظف المتمثلة في جودة الأداء، وحسن التنفيذ، والخبرة المطلوبة في الوظيفة. (بدوي، 1984، ص166)

❖ البلدية:

هناك العديد من التي عرفت إدارة البلدية نذكر منها: هي وحدة أو هيئة إدارية لامركزية إقليمية جغرافية وليست مؤسسة لامركزية فنية أو موضوعية، كما أنها تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي. (تيتة، 2014، ص12)

❖ السجل المدني:

الأحوال المدنية أو الأحوال الشخصية اصطلاحاً تعني الوثائق القانونية من قبيل شهادة الميلاد وشهادة الزواج وشهادة الوفاء، والأمور المتعلقة بالهجرة .

2- الإطار النظري للدراسة :**2-1- مفهوم وأهداف الإدارة الإلكترونية :****مفهوم الإدارة الإلكترونية :**

عرفت الإدارة الإلكترونية من قبل العديد من المفكرين وبن ومن هذه التعريفات ما يلي :

هي عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد علي كافية تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلي تحقيق أهداف الإداري الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء علي الروتين والانتخا السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً. (السالمي، 2005، ص34)

هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت أو الإنترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلي الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت و الجهد والطاقات. (كافي، 2012، ص61)

هي وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية، وتقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط، وتنظيم، ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بعملية ربط المنظمة بفتة المؤثرين (من موردين، مشترين، عملاء، منافسين، وهيئات حكومية) وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى. (العلاق، 2005، ص22)

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلي الإدارة كمصدر للخدمات، والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلي تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل : (كافي، 2012، ص 69- 71)

- 1- تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية) وما يتعلق بها من عمليات .
- 2- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات و المؤسسات .
- 3- استيعاب عدد أكبر من العملاء في الوقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلي تخليص معاملات العملاء تبقي محدودة وتضطرهم في كثير من الاحيان إلي الانتظار في صفوف طويلة.
- 4- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلي أقصى حد ممكن مما يؤدي إلي الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء .
- 5- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي و استبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة عي تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان .
- 6- القضاء علي البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل و التخصص به .
- 7- إلغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح إلي تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأمور والتعليمات والإشراف علي الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال "الفيديوكونفرانس" ومن خلال الشبكة الإلكترونية الإدارة .
- 8- إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة و فكرة أخذ العطل أو الإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها إلي أقصى حد ممكن .
- 9- محاولة إعادة هيكلية المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدية المتمثل في كسب الوقت وتقليل التكلفة اللازمين لإنجاز المعاملات وفق تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية .

- 10- إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل علي رفع كفاءتها ومهاراتها تكنولوجيا لربط الأهداف المنشودة الإلكترونية بالأداء والتطبيق .
- 11- تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحريرها لكي تستجيب ومتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والنوعية لتحقيق الخدمات الإدارية الإلكترونية .
- 12- مناقشة التشريعات والأنظمة القانونية ومحاولة وضع معايير لضمان بيئة إلكترونية متوافقة.
- 13- الخروج برؤية واستراتيجية واضحة من أجل الانطلاق بخطة ثابتة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية نستنتج مما سبق أن من أهداف الإدارة الإلكترونية التأكيد علي مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث فالجودة كما هي في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة.

2-2- وظائف الإدارة الإلكترونية :

1- التخطيط الإلكتروني :

- قد لا يختلف التخطيط الإلكتروني من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي وذلك لأن كلاهما ينصب علي وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف. إلا أن الاختلافات الأساسية يمكن أن ترد في ثلاثة مجالات : (عبدالناصر، قريشي، 2011، ص88)
- أ- إن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والأنية وقصيرة الأمد وقابلة للتحديد والتطوير المستمر خلاف التخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة وعادة ما يكون تغيير الأهداف يؤثر سلبا علي كفاءة التخطيط .
- ب- إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضيي استمرارية علي كل شيء في الشركة بما فيها التخطيط مما يحوله من التخطيط الزمني المنقطع (وضع التقارير الفصلية) إلي التخطيط المستمر.
- ت- إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة تخطط وعمال الخط الامامي ينفذون، يتم تجاوزها تماما في ظل الإدارة الإلكترونية. فجميع العاملين يعملون عند الخط الامامي عند سطح المكتب وكلهم يمكن أن يساهموا بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تبرع في موقع وفي كل وقت لكي تتحول إلي فرصة عمل.

2- التنظيم الإلكتروني :

- هو الإطار الفضايف لتوزيع واسع للسلطة والمهام والعلاقات الشبكية – الأفقية التي يحقق التنسيق الأني وفي كل مكان من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم. إنه يتعامل مع المديرين وعاملين (إلكترونيين) في داخل المنظمة وزبائن وموردين (إلكترونيين) خارج المنظمة . فهو يعتمد علي البريد الإلكتروني وقاعدة أو مستودع البيانات المشتركة وإدارة علاقات العاملين علي أساس شبكي داخل الشركة وإدارة العلاقات الزبونية المتعلقة بالزبائن الإلكترونيين. وعلاقات الموردين عبر الشبكة الخارجية التي تجعلهم جزء من نظم تخطيط المورد الصناعية في الشركة. (حامد، 2015، ص77)

3- القيادة الإلكترونية :

أن انتقال الشركات الى أن تصبح شركات ذات أعمال إلكترونية لا بد من أن يؤثر في طريقة تأدية أعمال الشركات المالية والتسويقية وإدارتها عملياتها الإنتاجية وكذلك إدارة علاقاتها مع العاملين والموردين بالإضافة الى تغير أعمالها وبالتأكيد تغير نمط القيادة التقليدية إلى القيادة الإلكترونية لا بد من تعني ثلاثة أبعاد أساسية:

أ- القيادة التكنولوجية الصلبة :

أنها قيادة تقوم على استخدام الإنترنت من اجل إدارة أعمالها وعلاقاتها المختلفة بما يجعل منها إدارة مزايا وخصائص التكنولوجيا. وبالتالي فهي تقوم علي اكتساب ميزة من هذا الاستخدام كما هو الحال في زيادة المعلومات وسرعة الحصول عليها وتحسين جودتها من أجل اتخاذ قرارات أشمل وأسرع وأفضل. وهذه الميزة شبكات الأعمال التي تجعل المدير في كل مكان سواء في آسيا أو أورو يمتلك نفس القدر من المعلومات ويتعامل مع نفس الحاسوب المحمول الأنيق ويتصل بكل العاملين عبر الشبكة الأعمال الداخلية أو بالموردين والشركاء الآخرين عبر الشبكة الخارجية من اجل أن يستعمل صورة اتخاذ القرار الذي يكون أكثر كفاءة وربما فاعلية بالاعتماد علي هذه التكنولوجيا . والقيادة الإلكترونية القائمة علي بعدها الأساسي الأول المتمثل بتكنولوجيا الإنترنت تتسم بالآتي :

- 1- إنها قيادة حس التكنولوجيا : فالتغير التكنولوجي المتسارع في مجال تكنولوجيا الإنترنت (أجهزة، شبكات، برمجيات، تطبيقات)، يجعل القائد الإلكتروني في جانب أساسي منه ذا قدرة علي تحسس أبعاد هذا التطور والعمل علي توظيف مزايا لتكون جزء من الميزة التنافسية للشركات .
- 2- حس الوقت علي الإنترنت : إن القائد الإلكتروني هو قائد زمني سريع الحركة و الاستجابة والمبادرة . فلأن الإنترنت يوفر القدرة علي تصريف الأعمال في أي وقت بالليل والنهار وفي أي جزء من العالم، ولأن الأفراد في الطرف الأخر يمكن أن يعملوا في النهار فينصف الكرة الأرضية مع الطرف الأخر في الليل في النصف الثاني منها.
- 3- حس الطواري : إن الإنترنت لم تؤثر علي تغيير الاعمال المختلفة من ناحية التكنولوجيا فقط من خلال المزايا والخصائص الفائقة في الاتصالات والتشبيك والموجة الخلوية وغيرها، بل إن التغيير الأساسي الأخر تمثل في نماذج الأعمال الجديدة التي تأتي بالدخيلين الجدد والخدمات والاساليب الجديدة التي تجعل الخدمات والاساليب السابقة متقدمة .

ب- القيادة البشرية الناعمة :

إن مما يثير الاهتمام حقا هو أن القيادة الإلكترونية تبدو الان أكثر من أي وقت مضى ذات محتوى إنساني كبير رغم أنها أكثر تعويلا على التكنولوجيا . فالقيادة الإلكترونية التي قد تبدو من التسمية أنها تقوم علي المدخل المرتكز علي المهمة – التكنولوجيا إلا أن هذا لا يروي القصة كلها وذلك لسببين هما :

- 1- إن التكنولوجيا الارقي المتمثل بالإنترنت أصبحت بحاجة إلي عاملين ذوي تخصصات ومؤهلات عالية وبعضهم من المفكرين والمبتكرين من بين المحترفين النادرين خلافا للعاملين في العصر الصناعي الذين غالبيتهم العظمي من ذوي التعليم المتدني والماهرين الذي يمكن إعدادهم في وقت محدود .

2- ان الكثير من العاملين سيعملون مع الإنترنت وفق نمط العمل عن بعد القائم علي الحاسوب الذين ينتشرون في منطقة جغرافية واسعة داخل البلد الواحد أو عبر العالم .

4. الرقابة الإلكترونية :

إن من أبرز الخصائص التي اتسمت بها الرقابة التقليدية هي أنها رقابة موجهة للماضي . وهذا ما يظهر واضحا في كون الرقابة هي المرحلة التي تأتي بعد التخطيط والتنفيذ . فالعملية الإدارية تتكون من :

- أ- التخطيط : وضع الأهداف ومعايير الإدارة .
- ب- التنفيذ : كل الأنشطة والوسائل (في التنظيم، التنسيق، والتوجيه) من أجل تحقيق الاهداف والمعايير المخططة .
- ت- الرقابة : المقارنة بين التخطيط(الأهداف والمعايير المخطط) والتنفيذ(الاداء الفعلي من أجل تحقيق الاهداف و المعايير المخططة)ومن ثم تحديد الانحراف واسبابه اتخاذ إجراءات التصحيح .

اما الرقابة الإلكترونية هي اكثر قدرة علي معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولا بأول وبالوقت الحقيقي , فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدي المدير في نفس الوقت مما يمكنه من معرفة التغيرات قبل أو عند التنفيذ والاطلاع بالتالي علي اتجاهات النشاط خارج السيطرة لاتخاذ ما يلزم من إجراءات التصحيح التي تصل في نفس الوقت الي المسؤولين عن التنفيذ.

والرقابة الإلكترونية تحقق استخداما فعالا لأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الإنترنت (في مكان وبتكلفة ووقت محدودين) . وهذا ما يمكن أن يحقق لها مزايا كثيرة تحديدها بالاتي :

- 1- تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي(الآن) الحقيقي بدلا من الرقابة القائمة علي الماضي فهي تحقق بدلا من الرقابة بالتقارير .
- 2- أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية بما يولد تدفقا مستمرا للمعلومات الرقابية في كل وقت بدلا من الرقابة المتقطعة لإجرائها في أوقات متباعدة دوري .
- 3- الحد الأدنى من المفاجأة الداخلية في الرقابة : بسبب الرقابة المستمرة بدلا من الدورية , فلا شيء يتفاجم داخل الشركة دون معرفته أولا بأول وهذا مما يقلص إلي الحد الأدنى المفاجأة الداخلية.
- 4- إن الرقابة الإلكترونية تتطلب بل وتحفز العلاقات القائمة على الثقة , وهذا مما يقلل من الجهد الإداري المطلوب في الرقابة .
- 5- توسيع الرقابة إلي عملية الشراء، الموردين، المشتركة في شبكة الأعمال الخارجية، الزبائن وبالتأكيد إلي العاملين عن بعد , وهذا ما يمكننا في السابق .
- 6- أن الرقابة الإلكترونية تقلص مع الوقت من أهمية الرقابة القائمة علي المدخلات أو العمليات أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج , فهي إذن أقرب إلي الرقابة بالنتائج .
- 7- إن الرقابة الإلكترونية تساعد على انخراط الجميع في المعرفة ماذا يوجد في الشركة إلي حد كبير, فهي نمط الرقابة الذي يمكن وصفه بنمط (الكل يعرف ماذا هناك) من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجأة والازمات في أعمال الشركة .

وفي مقابل هذه المزايا هناك المأخذ والصعوبات التي تترافق مع الرقابة الإلكترونية والتي يمكن إجمالها فيما يأتي :

- 1- إن الرقابة الإلكترونية عادة ما تقتصر للتفاعل الإنساني الذي هو الأساس في كل تطوير حقيقي في الشركة كتطور للعاملين أو الانظمة أو المعايير وغيرها .
- 2- إن الرقابة الإلكترونية يمكن أن تقتصر لدى البعض بالشركة بأن الإدارة تراقب نشاطاتهم أولاً بأول من دون علمهم، خاصة وإن البرمجيات الجديدة أصبحت تسجل عليهم أنشطتهم على الإنترنت سواء لأغراض الاتصالات الشخصية أو ممارسة الألعاب أو الابحار في مواقع بحثاً عن العمل أو مواقع التسلية.
- 3- مشكلات الامن: حيث أن الرقابة الإلكترونية تجعل الشركة ومعلوماتها معرضة عموماً لا نشطة المخترقين وإمكانات العبث في أسرارها التجارية وقواعد بياناتها الخاصة بأموال أو المواد أو الزبائن.
- 4- إن توسع الرقابة الإلكترونية إلي الشركاء هو الآخر يحمل آثاره السلبية في إمكانية التسلل إلي قواعد البيانات، وهذا الأمر يظل ممكناً حتي مع تحديد المجالات التي لا يمكن الوصول إليها من قبل الأطراف المشتركة في الشبكة الخارجية .
- 5- مخاطر الاعتماد الزائد على الإنترنت : فالبعض قد يعتقد انه حصل علي برمجة قياسية لتشبيك أعمال الشركة والرقابة الإلكترونية عليها سيكون هذا كافياً، ولكن هذا ليس صحيحاً المضمون الرقابي يظل عملاً إدارياً ذكياً ليس فقط في إدارة تقييم ما يجب الرقابة عليه و المعايير المتعمدة في الرقابة، بل وفي ربط ذلك بالظروف الخارجية التي تتطلب جهداً رقابياً مكثفاً بالنظر لتأثيره علي الجهد الكلي لرقابة ونتائجها. (نجم، 2004، ص 235)

3-2- مفهوم وأهمية الأداء الوظيفي :

عُرف الأداء بأنه: المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها خلال فترة محددة، وهذا المفهوم يدل على أنه يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها ويربط بين أوجه الأنشطة بالأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها. وعرف الأداء بأنه كل النشاطات المعطاة للفرد المشترك في موقف ما، وتساعده في التأثير في الأفراد الآخرين أو المشاركين. (عكاشة، 2008، ص 33)

وهو "الإنجاز الفعلي كما يصنف من القابلية أو الطاقة أو القدرة الكامنة وخلق فرص التعلم التي تمكن الطلبة من اكتساب المعرفة والمهارات. أي هو سلوك يحدث نتيجة سلوك وهو مايقوم به الفرد استجابة لمهمة معينة سواء قام بها بذاته أم فرضها عليه آخرون.

أما مفهوم الداء الوظيفي فيُعد من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك بشكل عام والتنظيم الإداري بشكل خاص لما له من أهمية في تحقيق الأهداف للمنظمات بكفاءة وفعالية فالأداء المتميز يحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وعلى مستوى الفرد والمؤسسة والدولة حيث المؤسسة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءً حين يكون الأداء الوظيفي للأفراد بها متميزاً . (العزوي، 2009، ص 350)

عرف الأداء الوظيفي بأنه" قيام الفرد بالمهام الموكلة إليه والمكونة لعمله من خلال بذل جهد معين بمساعدة العوامل الحافزة التي ترفع من مستوى أدائه للعمل. (الرحيمي، 2017، ص 52)

- كما تتلخص أهمية الأداء الوظيفي في ما يلي : (الجندي، 2014، ص3)
1. يعتبر الأداء الوظيفي من أهم الأهداف التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها بفاعلية.
 2. ساعد الأداء الوظيفي في الترجمة العملية لكل القرارات التي يتم اتخاذها على جميع المستويات في المؤسسة وينبغي لتحقيق الأداء الفعال أن يتصف الأداء بالجدية والنزاهة عند اتخاذ القرارات والابتعاد عن القرارات المزاجية.
 3. دعم القدرة الدائمة للفرد على تقديم النتائج الايجابية والمرضية فيما يتعلق بالأداء الوظيفي.
 4. دعم جميع المهام الرئيسية الموكولة للإدارة والتي في مقدمتها الاهتمام والعناية بتحقيق أهداف المؤسسة.
 5. استثمار القدرة لدى الفرد على العمل، والتي تتولد من التدريب واكتساب المهارة اللازمة لأدائه الوظيفي.

4.2 مستويات الاداء الوظيفي:

- أن عملية تحديد مستوى الأداء الوظيفي لا يمكن أن تتم بمعزل عن الأنشطة والوظائف الإدارية الأخرى وفعاليتها حيث ترتبط بتوافر عدد من مستلزمات الأداء الوظيفي وهي: (العزاوي، 2009، ص369)
1. وجود وصف وتوصيف دقيق ومتكامل للوظائف والأعمال والذي يعد الأساس لتحديد المتطلبات الرئيسية اللازمة لانجاز العمل، فتحدد محتويات الوظيفة من واجبات ومسؤوليات وظروف عمل تعتبر الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها قياس الأداء الوظيفي للأفراد .
 2. وضع المعايير اللازمة لقياس وتقويم الأداء الوظيفي، والتي تعتمد على المعلومات التي يمكن الحصول عليها من نتائج تحليل العمل وتوصيف الوظائف، فمعايير قياس الأداء الجيدة الموجودة بالمؤسسة يجب أن تكون واضحة وواقعية تتماشى مع إمكانيات وقدرات الأفراد العاملين بالمؤسسة.
 1. وقد صنف الأداء الوظيفي وفقاً لمنظوره الخاص إلى عدة أنواع وهي : (أبو شرح، 2010، ص19)
 1. **أداء المهام**: ويقصد به السلوكيات التي تسهم في إنجاز عمليات جوهرية في المؤسسة مثل الإنتاج المباشر للبيضات والخدمات، والبيع وجرد المخازن، و كل أداء يساهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تنفيذ عمليات المؤسسة، ويتضمن هذا النوع الأبعاد التقليدية للأداء وهي كمية الأداء، الإلتقان، الكفاءة، الوقت المحدد للانجاز ويتميز أداء المهام عن غيره بأنه النوع المعروف رسمياً من قبل المؤسسة حيث يكون للفروق الفردية والقدرات والمهارات والمعارف النصيب الأكبر في التنبؤ بأبعاد المهام .
 2. **الأداء الظرفي**: يتضمن كل السلوكيات التي تسهم بشكل غير مباشر في تحويل ومعالجة العمليات الجوهرية في المؤسسة، والتي تسهم في تشكيل الثقافة التنظيمية، والأداء هنا ليس إضافياً في طبيعته وإنما خارج نطاق مهام الوظيفة الأساسية ويعتمد على الظرف الذي تجري فيه معالجة العمليات، مثلاً يمكن ان يكون موجه نحو الزملاء، ومساعدة الزملاء في مشكلة لها علاقة بالعمل أو التوجه نحو العمل التطوعي لتنفيذ مهام خارج الدوام الرسمي للوظيفة، وكذلك إتباع اللوائح التنظيمية والإجراءات عندما لا تكون متوافقة مع رغبة الفرد .

3. **الأداء السلبي** : يختلف هذا النوع من الأداء عن غيره بأنه يتميز بسلوك سلبي في العمل، مثل التأخر عن مواعيد العمل أو الغياب، وتشمل سلوكيات غير مرغوبة مثل الانحراف والعدوان والعنف والمهاجمة، وهذا بدوره يؤدي إلى عدم إتقان الفرد لعمله وانخفاض مستوى أدائه الوظيفي.

4-2- معايير الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه:

اختلف المختصون في تحديد معايير الأداء الوظيفي، فالبعض خصص مجموعة من المعايير لكل مستوى تنظيمي، والبعض قدم مجموعة معايير يمكن تطبيقها مثل القيادة، الأداء، حجم العمل و القدرة على اتخاذ القرارات، وتستخدم معايير الأداء الوظيفي كأساس اتخاذ التوزيع السليم للعمل على الأفراد داخل المؤسسة والرقابة على أداء الأفراد للإعمال، والتعرف على نواحي الضعف لعلاجها، وعلى نواحي القوة لتعزيزها، كما تستخدم في تقدير الوقت اللازم لتنفيذ الخطط والرقابة الفعالة على التنفيذ. (الهيتمي، 2005،ص202)

و عرف (أبو شرح، 2010، ص 22) معيار الأداء الوظيفي بأنه " مجموعة من الشروط المفترض وجودها لإنجاز و معايير الأداء الوظيفي ثلاثة أنواع كالتالي :

1. **معايير كمية** : ويتم بموجبها تحديد كمية معينة من ساعات العمل او وحدات الإنتاج التي يجب أن تنتج خلال فترة زمنية محددة، مثل إنتاج 100 وحدة خلال ثماني ساعات، وهذا يسمى بالمعدل الزمني للإنتاج.
2. **معايير نوعية** : تتمثل في وصول الفرد إلى مستوى معين من الجودة والدقة والإتقان، وغالبا ما تحدد نسبة معينة من الأخطاء أو الإنتاج المعيب التي يجب ألا يتجاوزها الفرد، وهذا ما يسمى بالمعدل النوعي للأداء الوظيفي .
3. **معايير كمية ونوعية** : وهي مزيج من النوعين السابقين، حيث يجب أن يصل إنتاج الفرد بعدد معين من الإنتاج خلال فترة زمنية محددة وبمستوى معين من الجودة والإتقان، وتندرج تحت هذه المعايير: (رشيد، 2004،ص755)

1. وظائف الإدارة العليا، من أهم المعايير هي:
 - الإيرادات السنوية-العائد لكل عامل.
 - التكلفة لكل عامل-ما في الربح.
 - العائد على الأصول-العائد على السهم.
 2. وظائف الإدارة الوسطى: من أهم معاييرها:
 - الالتزام بالميزانية-الالتزام بجداول العمل.
 - حل مشاكل الإنتاج و العمليات و الوظائف-حل مشاكل دوران العمل.
 - تحقيق أهداف الإدارة أو القسم.
- وقد قُسمت مؤثرات الأداء الوظيفي الفردي لمهام الوظيفة إلى مجموعة من العوامل قسمت كالتالي: (أبو شرح، 2010، ص20)

1. **المعرفة التقريرية** : وتشمل المعرفة بالحقائق، والأساسيات، والأهداف والمعرفة الذاتية بمتطلبات العمل، وتقاس هذه المعارف بواسطة التقارير المدونة في السجلات .
 2. **المعرفة الإجرائية والمهارية** : وتتعلق بمعرفة العمل الذي يجب أدائه فعلا، وهي خليط بين معرفة وكيفية الأداء الوظيفي، والقدرة عليه وتشمل مهارات إدراكية أي معرفية، أو المهارات العملية التي تتطلب استخدام الجهد في العمل والتحفيز.
 3. **الدافعية والتحفيز** : وهي تأثير مشترك من إحدى السلوكيات الثلاث وهي الاختيار للأداء ومستوى الجهد المبذول واستمرار الجهد المبذول .
- 3-الإطار العملي للدراسة :**

لتحقيق أهداف الدراسة طور الدراسة استمارة استبيان تم توزيعها على عدد (20) من المشاركين (عينة الدراسة)، وبلغ عدد الاستمارات المستردة والصالحة للتحليل (20) استمارة استبيان، أي ما نسبته 100% من الاستمارات الموزعة ، كما وقد احتوت استمارة الاستبيان على مجموعة من الاسئلة، حيث تم استخدام اسلوب الاستبيان المغلق والتي تحتوي على عدد محدد من الاجابات وهي (نعم و لا) على النحو التالي:

جدول رقم (5) درجات بدائل الإجابة على فقرات الاستبيان

الإجابة	لا	نعم
الوزن	1	2

يوضح هذا الجدول مستوى الإجابات لعينة الدراسة لكل فقرة، حيث أن الإجابات موضحة بقيم توضح مستوى الموافقة لكل إجابة، وذلك عن طريق القيم المتوسطة لهذا الفقرة، والتي تقع بين لا ونعم، وأن هذه القيم مثبتة بأرقام من (1 و 2) وأن كل رقم يعكس مستوى الإجابة لعينة الدراسة لكل فقرة على حدا.

- مقياس ثبات وصدق أداة القياس:-

جدول رقم (6) نتائج معامل ألفا كرونباخ لقياس درجة الثبات والصدق

محاو البحث	عدد الأسئلة	معامل الفا كرونباخ	الصدق
مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية	12	.825	.908
مدى مساهمة تطبيق الادارة الالكترونية على الاداء الوظيفي	19	.951	.975
الإجمالي	31	.954	.977

بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

لغرض التأكد من دقة صياغة فقرات الاستبيان وسلامة العبارات المستخدمة، فقد تم اختبار ثبات الاستبيان عن طريق اخضاع فقراته لاختبار قوة الثبات "معامل ألفا كرونباخ"، حيث أن قاعدة القرار لهذا الاختبار أنه كلما اقتربت نتيجة الاختبار أو قيمة معامل ألفا كرونباخ من الواحد صحيح كلما دل ذلك على قوة ثبات أداة

الدراسة. يتضح من الجدول التالي أن أداة البحث " الاستبيان " تتسم بالثبات، حيث أن قيمة الاختبار لإجمالي فقرات الاستبيان كانت (954)، وهو أعلى بكثير من الحد الأدنى المقبول للاختبار، وهو (0.60). كما تشير البيانات ان قيمة الصدق تساوي(977). هي قيمة كبيرة مما يدل على صدق عبارات الاستبانة.

المحور الأول: مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في السجل المدني بلدية عين زارة
جدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الاول

ت	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	لدي معرفة شاملة عن الادارة الالكترونية المطبقة في البلدية	1.0000	.00000	لا
2	لدي معرفة شاملة عن الادارة الالكترونية المطبقة في البلدية والتي احتاج إليها في عملي	1.0000	.00000	لا
3	اتابع باستمرار ما يتم تفعيله من برامج للإدارة الالكترونية الجديدة	1.3000	.47016	لا
4	لدي خلفية عن مفهوم الادارة الالكترونية	1.8500	.36635	نعم
5	لدي خلفية معرفية عن العناصر الرئيسية للإدارة الالكترونية	1.8500	.36635	نعم
6	لدي خلفية معرفية عن ايجابيات الادارة الالكترونية في أداء عملي	1.8500	.36635	نعم
7	يتم استخدام الانظمة الالكترونية في العمليات الادارية داخل السجل المدني ببلدية عين زارة	1.7000	.47016	نعم
8	يستخدم السجل المدني قنوات الادارة الالكترونية	1.0500	.22361	لا
9	يقدم السجل المدني بالبلدية الدعم التقني لتطبيق الانظمة الالكترونية في عمل الموظفين	1.0500	.22361	لا
10	أتلقي التدريب اللازم لاستخدام الادوات الالكترونية المعمول بها في السجل المدني ببلدية عين زاره	1.0500	.22361	لا
11	يسهل السجل المدني بالبلدية كافة التحديات التي يواجهها الموظفين في تطبيق الادارة الالكترونية	1.0500	.22361	لا
12	تسهل الانظمة الالكترونية المطبقة في تحسين التنسيق ربين الاقسام المختلفة	1.0500	.22361	لا
	النتيجة	1.3167	0.263118	لا

إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الجدول أعلاه يمثل بيانات اجابات افراد العينة حول المحور الأول الخاص بمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجل المدني ببلدية عين زارة، من الجدول نلاحظ أن إجمالي اجابات أفراد العينة حول هذا المحور كانت (لا)بمتوسط حسابي وقدره (1.3167) وانحراف معياري وقدره (0.263118)، حيث أن المشاركين ليس لديهم معرفة شاملة عن الإدارة الإلكترونية المطبقة في البلدية بمتوسط حسابي وقدره (1.000)، كما أنهم

كذلك ليس لديهم معرفة بالإدارة الإلكترونية التي يحتاج إليها عملهم بمتوسط حسابي (1.000)، وانهم لا يتابعون ما يتم تفعيله من برامج للإدارة الإلكترونية الجديدة بمتوسط حسابي (1.300)، وأن السجل المدني ببلدية عين زارة لا يستخدمون قنوات الإدارة الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني، ونظام لإدارة المعلومات، وتطبيقات الأجهزة المحمولة بمتوسط حسابي (1.0500)، وأن السجل المدني بالبلدية لا يقدم الدعم التقني لتطبيق الأنظمة الإلكترونية في عمل الموظفين بمتوسط حسابي (1.0500)، وأنهم لا يتلقون التدريب اللازم لاستخدام الأدوات الإلكترونية المعمول بها في السجل المدني بمتوسط حسابي (1.0500)، وأن السجل المدني لا يسهل التحديات التي يواجهها الموظفين في تطبيق الإدارة الإلكترونية، بمتوسط حسابي (1.0500)، وأن الأنظمة الإلكترونية المطبقة لا تسهم في تحسين التنسيق بين الأقسام المختلفة بمتوسط حسابي وقدره (1.0500).

بينما يتمتع الموظفون بخلفية معرفية عن مفهوم الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (1.8500)، ولديهم خلفية معرفية عن العناصر الرئيسية للإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (1.8500)، ولديهم خلفية معرفية عن إيجابيات الإدارة الإلكترونية في أداء أعمالهم بمتوسط حسابي (1.8500). كما ويتم استخدام الأنظمة الإلكترونية في العمليات الإدارية داخل السجل المدني بمتوسط حسابي (1.7000).

المحور الثاني: مدى مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء الوظيفي بالسجل المدني ببلدية عين زاره
جدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تغيير الهيكل التنظيمي بما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم	1.0000	.00000	لا
2	ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية التحول إلى إدارة لا مركزية	1.0000	.00000	لا
3	ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيلها	1.0000	.00000	لا
4	ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تخفيض عدد المعاملات الورقية	1.8500	.36635	نعم
5	الإدارة الإلكترونية تسهل عملية الاتصال بين الإدارات المختلفة	1.8500	.36635	نعم
6	زيادة معدل المرونة الإدارية في التعامل مع أي تغيير يطرأ	1.8500	.36635	نعم
7	تساعد الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى الخدمات المقدمة من قبل العاملين بالبلدية	1.8500	.36635	نعم
8	يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب	1.8500	.36635	نعم

9	تطبيق الادارة الالكترونية يساعد في توفير الموارد المادية وتقليل التكاليف	1.8500	3.6635	نعم
10	من مزايا تطبيق الادارة الالكترونية تقليل ظاهرة الفساد الإداري	1.8500	3.6635	نعم
11	يساهم تطبيق الادارة الالكترونية في زيادة معرفة الموظفين بمهام العمل	1.8500	3.6635	نعم
12	يحقق تطبيق الادارة الالكترونية سرعة انجاز العمل للموظفين	1.8500	3.6635	نعم
13	انخفاض نسبة اخطاء الموظفين في العمل عند تطبيق الادارة الالكترونية	1.8000	4.1039	نعم
14	يساهم تطبيق الادارة الالكترونية في زيادة انتاجية الموظفين	1.4000	5.0262	لا
15	تحقق تطبيق الادارة الالكترونية الشفافية و اتاحة المعلومات للموظفين في حينها	1.5500	5.1042	نعم
16	تسهل عملية الرقابة والمتابعة للموظفين عند تطبيق الادارة الالكترونية	1.8500	3.6635	نعم
17	تحفيز روح الابداع والتطوير الذاتي بين الموظفين عند تطبيق الادارة الالكترونية	1.8000	4.1039	نعم
18	عند تطبيق الادارة الالكترونية يتم تدريب الموظفين على مهام جديدة	1.2000	4.1039	لا
19	يمكن تطبيق الادارة الالكترونية مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات	1.2000	4.1039	لا
النتيجة				
		1.6026	0.332532	نعم

الجدول أعلاه يمثل بيانات اجابات افراد العينة حول المحور الثاني مدى مساهمة تطبيق الادارة الالكترونية على الاداء الوظيفي في السجل المدني ببلدية عين زارة، من الجدول نلاحظ أن اجمالي اجابات أفراد العينة حول هذا المحور كانت موافق نعم بمتوسط حسابي وقدره (1.6026) وانحراف معياري وقدره (0.332532)، حيث يتفق المشاركون على أن تطبيق الادارة الالكترونية ساهم في تخفيض عدد المعاملات الورقية، بمتوسط حسابي(1.8500)، وأن الادارة الالكترونية تسهل عملية الاتصال بين الادارات المختلفة بمتوسط حسابي (1.8500)، وأنها تزيد من معدل المرونة الادارية في لتعامل مع أي متغير يطرأ، بمتوسط حسابي(1.8500)، كما تساعد الادارة الالكترونية في تحسين مستوى الخدمات المقدمة من قبل العاملين بالبلدية بمتوسط حسابي(1.8500)، ويساهم تطبيق الادارة الالكترونية في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب بمتوسط حسابي (1.8500)، كما أن تطبيق الادارة الالكترونية يساعد في توفير الموارد المادية وتقليل التكاليف بمتوسط حسابي(1.8500)، كما أنها تقلل من ظاهرة الفساد الاداري بمتوسط حسابي(1.8500)، ويساهم تطبيق الادارة الالكترونية في زيادة معرفة الموظفين بمهام العمل بمتوسط

حسابي(1.8500)، ويحقق تطبيق الادارة الالكترونية سرعة انجاز العمل للموظفين بمتوسط حسابي(1.8500)، كما يساهم تطبيق الادارة الالكترونية في انخفاض نسبة أخطاء الموظفين بمتوسط حسابي (1.800)، ويحقق تطبيق الادارة الالكترونية الشفافية واتاحة المعلومات للموظفين في حينها بمتوسط حسابي(1.5500)، ويسهل عملية الرقابة والمتابعة للموظفين عند تطبيقه بمتوسط حسابي (1.8500)، كما يحفز روح الابداع والتطوير الذاتي بين الموظفين عند تطبيقه بمتوسط حسابي (1.800).

من جانب آخر لا يعتقد المشاركون أن تطبيق الادارة الالكترونية قد ساهم في تغيير الهيكل التنظيمي (الغاء أو دمج بعض الوحدات) بشكل يزيد من كفاءة التنظيم بمتوسط حسابي (1.000)، كما لا يعتقدون أن تطبيق الادارة الالكترونية قد ساهم في التحول إلى إدارة لا مركزية بمتوسط حسابي (1.0000)، وأن تطبيق الادارة الالكترونية لم يساهم في تبسيط الاجراءات بمتوسط حسابي (1.0000)، وأن تطبيق الادارة الالكترونية لم يزيد في انتاجية الموظفين، بمتوسط حسابي (1.4000)، وأن الموظفين لا يتلقون تدريب على المهام الجديدة عند تطبيق الادارة الالكترونية بمتوسط حسابي(1.2000)، وأن تطبيق الادارة الالكترونية لم يمكن مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات بمتوسط حسابي وقدره(1.2000).

اختبار الفرضية:-

"يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي في السجل المدني ببلدية عين زارة"
جدول رقم (9) اختبار الفرضية

الفرضية	مستوى الحرية	المحسوبة T	مستوى المعنوية
أثر الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي	19	-6.670	.0000

ومن خلال ملاحظة قيمة t في الجدول نجد أنها تساوي (-6.670) وقيمة ($P = 0.000$) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يعني أن الاختبار دال احصائياً، وبالتالي يثبت هذا الاختبار صحة الفرضية "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي في السجل المدني ببلدية عين زارة".

رابعاً: النتائج والتوصيات:

النتائج:

من خلال ما أظهره الجانب العملي يمكن الوصول إلى النتائج التالية:-

1. ساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في تغيير الأداء الوظيفي لموظفي السجل المدني ببلدية عين زارة.
2. توجد خلفيات معرفية لدى موظفين السجل المدني عن مفهوم والعناصر الرئيسية وإيجابيات تطبيق الإدارة الالكترونية لكن لا توجد معرفة شاملة والتي يحتاج إليها الموظفين في أعمالهم عن الإدارة الالكترونية.
3. عدم اطلاع الموظفين باستمرار على ما يتم تفعيله من برامج للإدارة الالكترونية.
4. عدم استخدام أو الاعتماد على قنوات الإدارة الالكترونية في السجل المدني ببلدية عين زارة مثل البريد الالكتروني، ونظام ادارة المعلومات وتطبيقات الاجهزة المحمولة.
5. لا يتم تقديم الدعم التقني لتطبيقات أنظمة الإدارة الالكترونية بالسجل المدني.
6. لا يتم تقديم التدريب اللازم لاستخدام أدوات الإدارة الالكترونية للموظفين.
7. لم يساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في تغيير الهيكل التنظيمي أو التحول إلى ادارة لا مركزية أو تبسيط الاجراءات أو زيادة انتاجية الموظفين، كما لم يمكن الموظفين من المشاركة في اتخاذ القرارات.
8. تطبيق الإدارة الالكترونية ساهم في تخفيض عدد المعاملات الورقية، كما سهل عملية الاتصال بين الإدارات المختلفة، كما زاد من معدل مرونة العمليات، وساهم ايضا في مستوى تحسين الخدمات المقدمة إلى المواطنين.
9. ساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في السجل المدني ببلدية عين زارة ايضا في اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب، وفي توفير الموارد المادية وتقليل التكاليف، وتقليل ظاهرة الفساد الاداري.
10. كما ساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في زيادة معرفة الموظفين بمهام عملهم، وسرعة الانجاز، وانخفاض نسبة الاخطاء لديهم.
11. ساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في اتاحة المعلومات للموظفين في حينها، وسهل عملية الرقابة والمتابعة للموظفين، كما حفز روح التطوير والابداع لدى الموظفين.

التوصيات:

1. العمل على زيادة المعرفة الشاملة للإدارة الالكترونية لدى الموظفين وخاصة تلك التي يحتاجون اليها في مهام عملهم.
2. العمل على تقديم الدعم التقني والتدريب للموظفين واللازم لاستخدام أدوات الإدارة الالكترونية.
3. العمل على الاستفادة من مزايا تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال العمل على تغيير الهيكل التنظيمي وتبسيط الاجراءات ومشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات، والتحول نحو اللامركزية الادارية.
4. العمل على التوسع في استخدام الإدارة الالكترونية عن طريق اعتماد استخدام البريد الالكتروني، ونظم إدارة المعلومات، وتطبيقات الأجهزة المحمولة.

مقترحات الدراسة:

بعد التوصل إلى النتائج والتوصيات لهذه الدراسة، لذا الدراسة تقدم اقتراحات الدراسات مستقبليه وهي كما يلي:-

1. الإدارة الالكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي في بيئات مختلفة .
2. الإدارة الالكترونية وأثرها على الاداء المؤسسي.

المراجع:

- الحسن، بن محمد، الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، 1-4 نوفمبر 2011.
- زرزار، العياشي (2013) أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على كفاءة العمليات الإدارية .مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية، الجزائر، مج. 15، ع. 1.
- ضاحي، كريم جابر. (2020). أثر الثقافة التنظيمية في تحقيق الريادة الاستراتيجية (كلية الصفوة الجامعة). مجلة كلية الكوت الجامعة. (05).
- عبد الناصر ، موسى ، قريشي ، محمد ، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، جامعة بسكرة ، الجزائر ، مجلة الباحث ، العدد 11 .
- عكاشة، أسعد أحمد محمد. (2008). أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات PalTel في فلسطين. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية، غزة.
- قوجيل، هاجر. (2016). أثر ثقافة المنظمة على الانتماء التنظيمي- دراسة ميدانية بالمؤسسة الاقتصادية عمر بن عمر، قالمة. رسالة ماستر. جامعة 8 ماي 1945. قالمة.

–Shao, Z. (2019). Interaction Effect of Strategic Leadership Behaviors and Organizational Culture on IS-Business Strategic Alignment and Enterprise Systems Assimilation. International Journal of Information Management, 44.