



أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى

أعدت من قبل

صقر محمد حسين الحجيج

أشرف عليها

الدكتور فرج عبد الله الحراحشة

قدمت هذه الرسالة

إلى كلية الأعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

كانون الثاني 2024



جامعة الإسراء
ISRA UNIVERSITY

جامعة الإسراء

التفويض

أنا صقر محمد حسين الحجيج أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبها.

التوقيع: 

التاريخ: 2024/ ١ / ١٥

Isra University

Authorization Form

I am Saqr Muhammad Hussein Al-Hajj, authorize Isra University to supply copies of my thesis to libraries or establishments or individuals on request.

Signature:



Date: 5 / ١ / 2024

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة

أثر الإدارة الالكترونية على أداء العاملين في بلدية مآدبا الكبرى

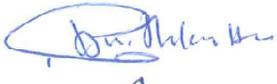
وقد أُجيزت بتاريخ: / / 2024

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع



1- أستاذ مشارك د. فرج عبد الله الحراشنة إدارة اعمال مشرفاً ورئيساً



2- أستاذ مساعد د ربا اسامه الحاوي إدارة اعمال عضواً ومناقشاً داخلياً



3- أستاذ مشارك د خلدون الخوالدة إدارة اعمال عضواً ومناقشاً خارجياً

الإهداء

إلى من أخفض لهم جناح الذل من الرحمة

إلى من ربياني صغيراً

إلى والدي

إلى من وقفت إلى جانبي أعطتني كل الحب والوفاء

إلى من صبرت وسهرت الليالي لراحتي

أمي الغالية

إلى أخوتي وأخواتي جميعاً الذين شجعوني

فكانوا العون والسند

إلى كل الأقارب والأصدقاء والزملاء

الذين ما بخلوا بكل مشورة

ومساعدة ممكنة

إليهم جميع أهدي هذا العمل المتواضع

الباحث

صقر محمد الحجيج

الشكر والتقدير

من واجب الشكر والوفاء والتقدير والعرفان ان أعتنم فرصة إنهاء الرسالة للتوجه بالشكر والإجلال والتقدير والاحترام الى **الدكتور فرج عبدالله الحراحشة** على ما بذله من جهد مشكور ونصائح وإرشادات سديدة طيلة إعداد هذه الرسالة، وما اتسم به من تواضع إنساني ترك في نفسي الأثر الكبير، ومما له الدور الكبير في قهر الصعوبات وتذليلها التي كانت تواجه هذه الرسالة، كما يروق لخاطري ويطيب لي بتقديم باقة الورد التي تعبر عن الشكر والاحترام والامتنان لأساتذتي في كلية الأعمال قسم إدارة الأعمال لتفضلهم بتوجيهي طيلة فترة دراستي فلهم مني كل الشكر والتقدير . ولأساتذتي أعضاء لجنة المناقشة لما تركوه من بصمات وآثار واضحة في تعاونهم واستعدادهم الدائم لتقديم الرأي والمشورة. كما أتوجه وأتقدم بجزيل الشكر والاحترام إلى جميع الزملاء لذين ساعدوا وقدموا لي التسهيلات وكل ما يلزم من مراجع وتقارير، ولما أبدوه من التعاون والمساعدات الدائمة والنصح والرأي والمشورة.

الباحث

صقر محمد الحجيج

قائمة المحتويات

| الصفحة | الموضوع |
|--------|--|
| أ | التفويض |
| ب | قرار لجنة المناقشة |
| ج | الشكر والتقدير |
| د | الاهداء |
| هـ | قائمة المحتويات |
| ح | قائمة الجداول |
| ط | قائمة الأشكال |
| ي | قائمة الملحقات |
| ك | الملخص باللغة العربية |
| | الفصل الأول: الاطار العام للدراسة |
| 1 | مقدمة |
| 3 | مشكلة الدراسة |
| 4 | اسئلة الدراسة |
| 5 | اهمية الدراسة |
| 6 | اهداف الدراسة |
| 6 | مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الاجرائية |
| 8 | أنموذج الدراسة |
| 8 | فرضيات الدراسة |
| | الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة |
| 10 | المقدمة |
| 10 | الادارة الالكترونية |
| 24 | اداء العاملين |
| 31 | الدراسات السابقة |
| 40 | نبذة عن بلدية مادبا |

| | |
|----|--|
| | الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات |
| 41 | المقدمة |
| 41 | منهج الدراسة |
| 41 | نوع الدراسة وطبيعتها |
| 41 | الاستراتيجية المتبعة |
| 42 | مجال الدراسة |
| 42 | مجتمع الدراسة وعينة الدراسة |
| 43 | طرق جمع البيانات |
| 43 | أداة الدراسة |
| 45 | صدق أداة الدراسة |
| 45 | ثبات أداة الدراسة |
| 46 | الاساليب الحصائية |
| | الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها |
| 48 | المقدمة |
| 48 | خصائص عينة الدراسة |
| 50 | تحليل اجابات الدراسة |
| 57 | اختبار فرضيات الدراسة |
| | الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والمقترحات |
| 62 | المقدمة |
| 62 | مناقشة النتائج الوصفية |
| 63 | مناقشة نتائج تحليل متغيرات الدراسة والأثر لمتغيرات الدراسة |
| 65 | مناقشة تحليل فرضيات الدراسة |
| 68 | التوصيات والمقترحات |
| 69 | قائمة المراجع |
| 70 | أولاً: المراجع العربية |
| 73 | ثانياً: المراجع الأجنبية |
| 74 | الملاحق |

قائمة الجدول

| رقم الجدول | عنوان الجدول | الصفحة |
|------------|---|--------|
| (1) | عينات الدراسة حسب الاختصاص | 42 |
| (2) | اداة مقياس الدراسة | 44 |
| (3) | معاملات الثبات للاستبيان | 46 |
| (4) | اختبار (Wilk-Shapiro, Kolmogorov – Smirnova) | 46 |
| (5) | خصائص عينة الدراسة | 48 |
| (6) | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة | 51 |
| (7) | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده الاجهزة والمعدات | 52 |
| (8) | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده البرمجيات | 53 |
| (9) | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده شبكات الاتصال | 54 |
| (10) | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده نظم المعلومات | 55 |
| (11) | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعده الرئيسي لاداء العاملين | 56 |
| (12) | نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتاثير ابعاد الادارة الالكترونية على اداء العاملين | 57 |
| (13) | نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتاثير بعد الاجهزة والمعدات | 58 |
| (14) | نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتاثير بعد البرمجيات | 59 |
| (15) | نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتاثير بعد شبكات الاتصال | 60 |
| (16) | نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتاثير بعد نظم المعلومات | 61 |

قائمة الاشكال

| الصفحة | عنوان الشكل | رقم الشكل |
|--------|----------------|-----------|
| 8 | أنموذج الدراسة | شكل (1) |

قائمة الملاحق

| الصفحة | عنوان الملحق | رقم الملحق |
|--------|---|------------|
| 74 | قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الإستبانة) | ملحق (1) |
| 75 | أداة الدراسة (الإستبانة) | ملحق (2) |



أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى

أعدت من قبل

صقر محمد حسين الحجيج

أشرف عليها

الدكتور فرج عبد الله الحراحشة

الملخص

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية بكافة ابعادها (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، نظم المعلومات) على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى. وتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في بلدية مادبا الكبرى بمسمياتهم الوظيفية (مدير، مساعد مدير، رئيس قسم، موظف)، والبالغ عددهم (853) فرداً بناءً على الإحصاءات التي تم تزويد الباحث بها والموجودة في إدارة الموارد البشرية في بلدية مادبا الكبرى لعام 2023، واستخدم الباحث عينة ملائمة من مجتمع الدراسة حيث تم توزيع (150) استبانة على مجتمع الدراسة الكلي، وتم استعادتهم جميعاً، وبذلك تكون نسبة الاسترداد من جميع عينات الدراسة (100%)، حيث اشتملت الاستبانة على (35) فقرة تُحسب بالدرجة الكلية للمجيب وفق مقياس ليكرت الخماسي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والعديد من الأساليب الإحصائية، كان ابرزها تحليل الانحدار المتعدد لبيان اثر المتغير المستقل بأبعاده على المتغير التابع، وقد تم التحليل الاحصائي واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS).

وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج، أبرزها: اظهرت النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية أن هناك أثرًا ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية بابعادها (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، نظم المعلومات على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى، بمعامل التحديد (0.48) ومستوى الدلالة الإحصائية أقل من (0.05)، ما يعني أن الإدارة الإلكترونية بابعادها يؤثر على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى تأثيرًا إحصائيًا.

وفي ضوء ذلك قدمت الدراسة العديد من التوصيات أهمها: (نشر وتعزيز ثقافة الإدارة الإلكترونية للعاملين في بلدية مادبا الكبرى. وخلق برامج تدريبية للعاملين في مجال الإدارة الإلكترونية من خلال المحاضرات وورش العمل والندوات داخل بلدية مادبا الكبرى. واستبدال المعدات القديمة بأجهزة ومعدات وتكنولوجيا حديثة لتوفير خدمات إلكترونية للمواطنين. وتوفير مبرمجين وأخصائيين واستشاريين ذوي قدرات ومهارات عالية لغايات الصيانة وإدامة الأجهزة الإلكترونية في البلدية. وإجراء دراسات اثر التحول الرقمي على الخدمات المقدمة من البلديات من وجهة نظر المواطنين).

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، أداء العاملين، بلدية مادبا الكبرى.

الفصل الأول

الإطار العالم للدراسة

1.1 المقدمة

لقد أثر الاستخدام الواسع النطاق للإنترنت والتطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتحول إلى مجتمع واقتصاد المعرفة على أداء وانجاز الاعمال في الحكومات ومنظمات الاعمال، والتوجه والتحول إلى الإدارة الإلكترونية في انجاز الكثير من الاعمال، مما دفع هذا التطور إلى ضرورة إيجاد حلول تنظيمية وتشريعية تتوافق مع الثورة الإلكترونية، وظهر ما يسمى بالتكنولوجيا الرقمية أو الإلكترونية وأصبحت تستخدم على نطاق واسع بما في ذلك المجالات الإدارية، حيث يتم استخدامها لإدارة العمليات التجارية والخدمية والإنتاجية من أجل تسهيل الوصول إلى البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وتقديم الخدمات للمستخدمين بكفاءة عالية وبأقل تكلفة وبأسرع وقت ممكن، وأصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة لا مفر منها للتخلص من الإدارة التقليدية والانتقال من العمل التقليدي إلى التطبيقات المعلوماتية (الموسوي وفضل الله، 2013).

وتعتبر الإدارة الإلكترونية مهمة في مجال الاداء، حيث ركز العلماء والباحثين على أهمية الإدارة الإلكترونية، واجمع علماء الاجتماع على دراسة هذا الموضوع أيضاً من أجل الكشف عن جوانبه التنظيمية والاجتماعية، والتي لها تأثير على أداء العامل من منظور اجتماعي وتنظيمي (أبو جليدة، 2018).

ويُنظر إلى الإدارة الإلكترونية التي تستخدم التكنولوجيا وأنظمة المعلومات في أداء الاعمال على أنها ثورة في الإدارة الحديثة نظراً لفوائدها في تبسيط العمليات الإدارية، وتقليل وقت المهمة والتكلفة، وجعل المعلومات متاحة دائماً، وتحسين الأداء الوظيفي ورفع مستوى كفاءة وإنتاجية المؤسسات (ديلمي، 2015).

وتعتبر الإدارة الإلكترونية ثورة رقمية في علم الإدارة الحديث لما لها من اثار إيجابية في تسهيل الاعمال الإدارية وتقليص وقت انجاز وتكلفة الاعمال بما يؤدي الى تطوير الأداء الوظيفي ورفع مستوى وكفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين (نجم، 2009).

ويتجاوز مفهوم الإدارة الإلكترونية فكرة أتمته أقسام العمل داخل المؤسسة. وهو يشمل تكامل البيانات والمعلومات بين مختلف الإدارات، وكذلك استخدام تلك البيانات والمعلومات لتوجيه سياسات وإجراءات عمل المنظمة في اتجاه تحقيق أهدافها والسماح بالمرونة اللازمة للتكيف مع العوامل المتغيرة، سواء كانت داخلية أو خارجية، حيث يتم تضمين جميع وظائف الإدارة، بما في ذلك التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم والحوافز في الإدارة الإلكترونية؛ ومع ذلك، فإن ما يميزها عن ممارسات الإدارة الأخرى هو قدرتها على توليد معرفة جديدة باستمرار وتطبيقها لتحقيق الأهداف في المجال العام الذي يُنظر إليه على أنه الآلية التي تحرك عجلة نمو الدولة مما يجعل سكانها يستفيدون، وبالتالي تم دمج البرمجة المعلوماتية في وظيفة الإدارة (خروب، 2016).

يحتل الأداء مكانة مهمة في المنظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة، لان المنظمات تكون اكثر استقرارا واطول بقاء عندما يكون أداء العاملين متميز، وترجع أهمية أداء العاملين من وجهة نظر المنظمة الى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة، ويعتبر الأداء حجر الأساس في تحقيق اهداف المنظمة، ومن اجل تحقيق الأهداف لا بد من متابعة الأداء وتقييمه من اجل استمرار السيطرة عليه، ويلعب الأداء دورًا هامًا في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية في العملية الإدارية وتقديم الخدمات المثلى للمواطنين، ودفع العاملين على العمل بنشاط وفعالية وإنتاجية عالية من خلال التزام القادة بمراقبة واجبات والتزامات رؤوسهم بانتظام ودفع الرؤوسين وحثهم على مزيد من الجهد والأداء، ويعتبر أهمية تقييم أداء العاملين مهمة في تنمية وتطوير العاملين واستخدام هذا التقييم لاتخاذ قرار بشأن الترقيات والحوافز والجوائز والمكافآت

(الأقرع، 2020).

وتسعى دول العالم ومنها الأردن الى تشجيع ودعم التحول تدريجيا الى تطبيق الإدارة الالكترونية في القطاع العام والخاص كخطوة أساسية لتحقيق الهدف الرئيسي لبناء حكومة الكترونية تقدم خدمات متكاملة للمواطنين عبر بوابة الكترونية واحدة، وتعتبر تطبيق الإدارة الالكترونية من أحدث الأنظمة وأكثرها تطوراً في تقديم الخدمات المثلى للمواطنين وبسرعة وكفاءة عالية وبأقل تكلفة، بما ينعكس إيجابياً على أحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية وقد اهتمت الحكومة الأردنية بتطبيق الإدارة الالكترونية في جميع الوزارات والمؤسسات ومنها قطاع البلديات الذي يقدم خدمات متنوعة للمواطنين (عامر والمصري، 2017).

ونتيجة لما ذكر سابقاً، فإن الدراسة الحالية تسعى الى القاء الضوء على مدى تأثير استخدام الإدارة الالكترونية على أداء العاملين في بلدية مأدبا الكبرى.

1.2 مشكلة الدراسة

تسعى الدراسة الى التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في بلدية مأدبا الكبرى من خلال تفعيل تطبيقات الإدارة الالكترونية وما تحققه من سرعة ودقة وكفاءة وسرعة وشفافية في انجاز معاملات المواطنين، حيث تعتبر مدخلا لتطوير الأداء من خلال الحد من السلبيات الموجودة واختصار الإجراءات الروتينية التي تبدد الكثير من الوقت والتكلفة، والتعرف على دورها في سرعة اتخاذ القرارات واتاحة الحرية للعاملين في المستويات الأدنى في اتخاذ القرارات والاستفادة من قدراتهم ومهاراتهم وابداعاتهم.

وتواجه المؤسسات الخدمية الحكومية في الأردن تغيرات سريعة وكبيرة في حجم وتنوع الاعمال والخدمات التي تقدمها للمواطنين ومنها بلدية مأدبا الكبرى، وفي هذه الحالة تستوجب الاستجابة بالسرعة القصوى، ولا يمكن ضمان استمرار نجاحها او فاعليتها الا باستخدام الإدارة الالكترونية وتكاملها مع المنظومة المعلوماتية والمعرفية التي تمتلكها المؤسسة وخلق ذاكرة قوية

للمؤسسة كقوة تضمن تحقيق الجودة وتحسينها في سياق البقاء والتطور.

وبحسب دراسة عمران (2021) فإنه يستلزم الاستخدام الفعال للإدارة الإلكترونية عملية تقييم مستمرة لقياس مدى فعاليتها، ومقارنة النتائج بالأهداف المرجوة، ثم بذل جهود تنموية لسد أي فجوات في الأداء بين النتائج وما هو متوقع من هذه الأنظمة، اذ يمكن القول إن أداء عمل مستخدميها هو أهم عنصر إداري يتأثر بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

ونظرا لتوجه الحكومة الأردنية الى تطبيق بعض ممارسات الحكومة الإلكترونية وصولا الى التطبيق الكامل في أجهزة الدولة، ومنها بلدية مادبا الكبرى نتيجة الى الكم الهائل من الخدمات التي تقدمها البلدية الى الجمهور لتخفيف الوقت والوقت والعناء والجهد على المواطنين، ويمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية بوضوح في الكشف عن اثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى، ودورها في تقديم خدمات الكترونية أفضل للمواطنين في المدينة من خلال الاعمال الإلكترونية على اداء العاملين ، ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة بطرح السؤال الرئيس التالي ومجموعة من الأسئلة الفرعية.

1.3 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس:

ما أثر الإدارة الإلكترونية بأبعادها (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، نظم المعلومات، الموارد البشرية) على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى؟

الاسئلة الفرعية:

1- ما مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات

الاتصال، نظم المعلومات) في بلدية مادبا الكبرى؟

2- ما هو واقع أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى؟

3- ما أثر الإدارة الالكترونية بأبعادها (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، نظم المعلومات) على أداء العاملين في بلدية مآدبا الكبرى؟

1.4 أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة من أهمية الإدارة الالكترونية وأثرها على أداء العاملين في بلدية مآدبا الكبرى حيث تعتبر الإدارة الالكترونية أحد الاساليب التي تلجا اليها المنظمات في تقديم الخدمات المثلى وبجودة عالية للمواطنين في ظل ثورة الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكما يلي:

الأهمية النظرية:

تتجلى الأهمية العلمية للدراسة في تناولها لموضوع مهم ومعاصر لواقع المنظمات في الوقت الحاضر فيما يتعلق بالأدب النظري للإدارة الالكترونية وأداء العاملين، وهي من الدراسات التي تناولت أثر الإدارة الالكترونية على أداء العاملين، وتحاول هذه الدراسة اغناء وتعزيز الإطار النظري لتشكيل اطارا مفاهيمي يساعد متخذي القرار في القطاع العام والخاص بشكل عام وفي بلدية مآدبا الكبرى بشكل خاص، وستقدم هذه الدراسة اضافة علمية جديرة بالاهتمام.

الأهمية العملية:

يعد موضوع استخدام الإدارة الإلكترونية أمراً بالغ الأهمية لكل من العاملين والمواطنين، ومن أهم التغييرات التي حدثت على مستوى الإدارة وتقديم الخدمات في بلدية مآدبا الكبرى التحول في بعض اعمالها من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وتكمن أهمية الدراسة من تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي في المؤسسات. وتستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الاهتمام الكبير بأداء العاملين في بلدية مآدبا الكبرى ودور وأثر الإدارة الالكترونية في تحقيق ذلك، كونها أصبحت تلعب دورا أساسيا وكبيرا في نجاح وتميز المنظمات ولاسيما في ظل التقدم التكنولوجي وزيادة الأعباء والاعمال المطلوبة من العاملين.

1.5 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة الى التعرف على أثر الإدارة الالكترونية على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى وذلك من خلال ما يلي:

- 1- معرفة أثر الإدارة الالكترونية (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، الموارد البشرية، نظم المعلومات) على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى.
- 2- التعرف على مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية مادبا الكبرى.
- 3- التعرف على مستوى أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى.
- 4- تكوين مفاهيم نظرية عن الإدارة الالكترونية وأداء العاملين.

1.6 مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الاجرائية

الإدارة الالكترونية: هي أنظمة المعلومات الكترونية التي تساعد في اتخاذ الخيارات الإدارية في أقصر فترة زمنية وبأقل قدر من المال، حيث أنه نظام متكامل يسعى إلى تحويل العمل الإداري الروتيني من الإدارة اليدوية إلى الإدارة القائمة على الكمبيوتر، حيث تستخدم هذه الإدارة في التعامل مع إنجاز الاعمال والخدمات الالكترونية (عامر والمصري، 2017).

وتعرف اجرائياً: هي استخدام التطبيقات الالكترونية في بلدية مادبا الكبرى في إنجاز الخدمات واتخاذ القرارات بأقل تكلفة وأسرع وقت وبأقل جهد، وإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات.

2. الأجهزة والمعدات: تشير الأجهزة إلى الأجزاء الفعلية للكمبيوتر أو أي جهاز إلكتروني آخر، بما في ذلك اللوحة الأم ووحدة المعالجة المركزية وذاكرة الوصول العشوائي والقرص

الصلب والأجهزة الطرفية. والمعدات الأدوات والآلات المستخدمة في انجاز الاعمال الالكترونية
(بخيت، 2013).

3. **البرمجيات:** وهي عبارة عن مجموعة من الأوامر والتعليمات المكتوبة التي ترشد جهاز الحاسوب الى كيفية القيام بعمله بهدف إيجاد حل لمشكلة ما باستخدام جهاز الكمبيوتر، وتعتبر البرمجيات مسؤولة عن تشغيل جهاز الكمبيوتر والتحكم وجزءا أساسيا من مكونات جهاز الكمبيوتر، وهي مسؤولة عن تشغيل الكمبيوتر والتحكم فيه والقيام بعمليات المعالجة (الحايك، 2023).

4. **شبكات الاتصال:** وهي عبارة عن مجموعة من المحطات المرتبطة ببعضها البعض للسماح بالاتصال من محطة إلى محطة. تربط خطوط النقل بالمحطات، وتستخدم طرق اتصال متنوعة، مثل التوصيل الدائري، للتعرف على قناة الاتصال قبل بدئها ومن خلال طرق إرسال الرسائل والحزم (خرزم، 2018).

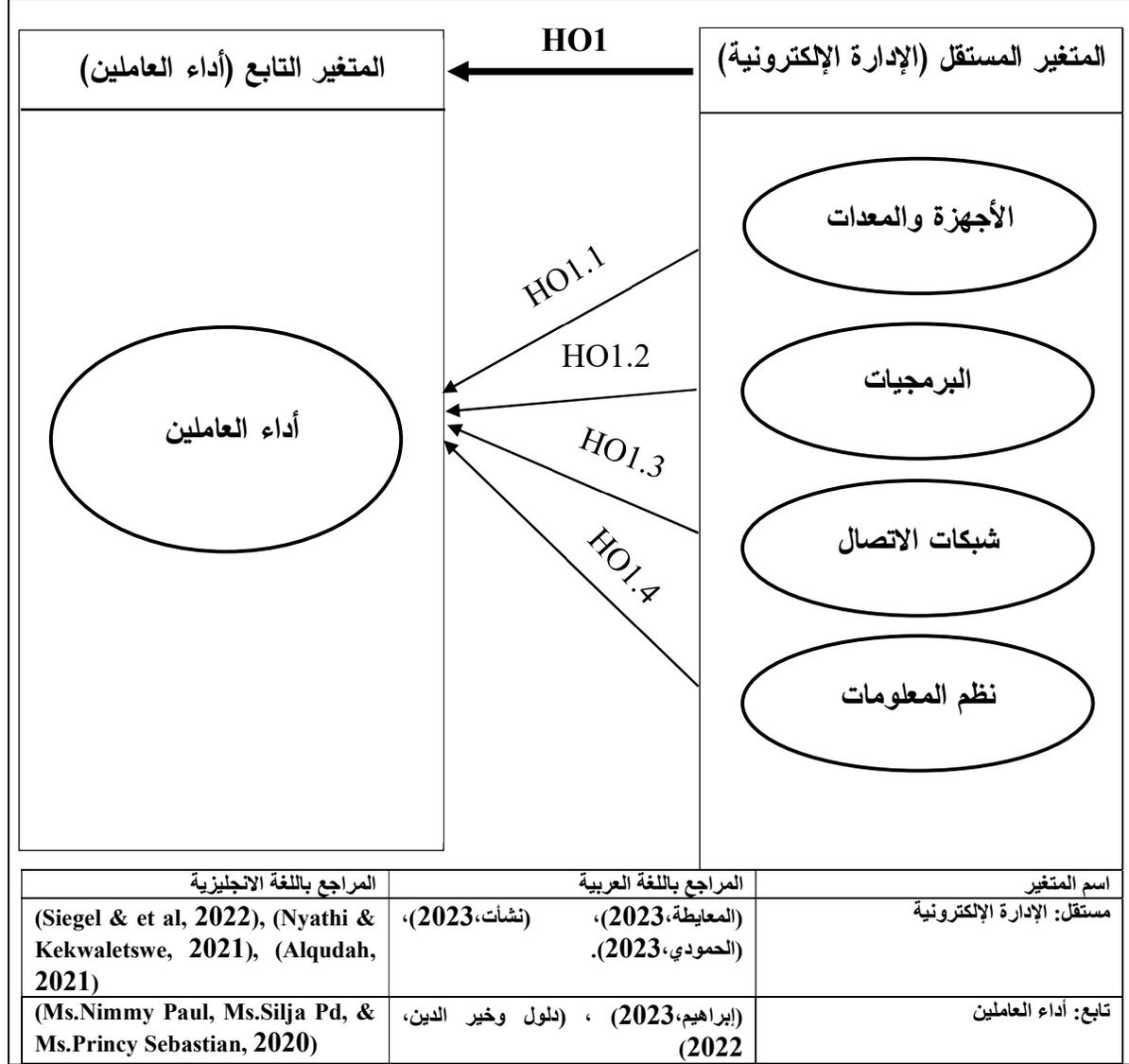
5. **نظم المعلومات:** البرامج المستخدمة في أي عمل لحفظ البيانات وإدارتها وتنظيمها وتقديم النتائج للحصول على المخرجات من خلال اتباع عمليات معينة قائمة على سير العمل في اي مؤسسة (يوسف، 2021).

6. **أداء العاملين:** هو مفهوم يربط جوانب النشاط بالأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المؤسسة من خلال نشاط يمكن الفرد من إكمال المهمة أو الهدف المحدد له بنجاح، اعتمادًا على القيود النموذجية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة، والمخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها، ويشير الأداء إلى كيفية قيام الشخص بالواجبات والأنشطة المطلوبة (حسن، 2016).

ويعرف اجرائيا: يشير الأداء الوظيفي إلى الطريقة التي يؤدي بها العاملين في بلدية مأدبا الكبرى المهام والمسؤوليات والاعمال المطلوبة منهم في تقديم الخدمات للمواطنين؛ ومدى فاعلية الموظف في إنجاز عمله، ومدى مساهمته في تحقيق الأهداف.

1.7 نموذج الدراسة

يبين نموذج الدراسة المتغير المستقل والتابع وابعادهما



الشكل (1): نموذج الدراسة

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على المصادر التالية:

1.8 فرضيات الدراسة

HO.1 الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$)

لتطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، نظم

المعلومات) على أداء العاملين في بلدية مآدبا الكبرى، ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

Ho1.1 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) للأجهزة والمعدات

على أداء العاملين في بلدية مآدبا الكبرى.

Ho1.2 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) للبرمجيات على أداء

العاملين في بلدية مآدبا الكبرى.

Ho1.3 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) لشبكات الاتصال

على أداء العاملين في بلدية مآدبا الكبرى.

HO.4 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) لنظم المعلومات على

أداء العاملين في بلدية مآدبا الكبرى.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 المقدمة

يتناول هذا الفصل الإطار النظري للدراسة من حيث تسليط الضوء على مفهوم الإدارة الالكترونية وخصائصها وأهدافها ووظائفها وابعادها (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، نظم المعلومات)، ومفهوم أداء العاملين وعناصره وأقسامه وفوائده والعوامل المؤثرة فيه وأهميته وخصائصه وابعاده (أداء العاملين)، والعلاقة بين الإدارة الالكترونية والموارد البشرية ونبذة عن مجتمع الدراسة (جميع العاملين في بلدية مادبا الكبرى)، كما يستعرض الفصل الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، وتعقيب الباحث عليها.

2.2 الادارة الإلكترونية

2.2.1 مقدمة

إن مستقبل التنمية الشاملة يتوقف على التوسع المستمر وتنمية الموارد البشرية التي تشكل الشكل الأساسي للثروة. ومن خلال زيادة وعيهم ومعرفتهم، وصقل مهاراتهم، وتعزيز أدائهم وإنتاجيتهم، وبرزت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كعنصر حاسم في تنمية الموارد البشرية (عاصم، 2013).

ومن ثمرات التقدم التكنولوجي الحديث هي الإدارة الإلكترونية، ونتيجة للتقدم في الاتصالات وإنشاء تقنيات اتصال متطورة، بدأت الحكومات والدول في التفكير بجدية في كيفية الاستفادة من الثورة التكنولوجية من خلال محاولة تحويل الإدارة والمنظمات إلى مؤسسات إلكترونية تستخدم أجهزة الكمبيوتر والإنترنت في إنجاز مهامه وواجباته الإدارية بكفاءة ودقة، كالتنظيم والتوجيه والإدارة والتخطيط (ملوك ودلول، 2021).

2.2.2 نشأة الإدارة الإلكترونية

نتيجة للتقدم التكنولوجي في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والانترنت في تسعينيات القرن العشرين وظهور المنافسة الشديدة والتحديات التي تواجهها الإدارات البيروقراطية، والتطورات التي حصلت على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بوتيرة سريعة أدى ذلك إلى ظهور نموذج إداري جديد يعرف باسم "الإدارة الرقمية" أو "إدارة الحكومة الإلكترونية" أو "الإدارة الإلكترونية"، والذي ظهر استجابة للتطور النوعي السريع في هذا المجال. انتشار الإنترنت والتجارة الإلكترونية (عبد الكريم، 2010).

واستخدمت شركة IBM "معالج النصوص" في عام 1961 للإشارة إلى وظائف طابعاتها الكهربائية، مما يمثل بداية الإدارة الإلكترونية. حيث كان الغرض من صياغة هذه العبارة هو تنبيه مسؤولي المكاتب إلى حقيقة أن هذه الطابعات تنتج نتائج عند استخدامها مع معالج النصوص وربطها بجهاز الكمبيوتر. وكان إدخال الشركة للشريط المغناطيسي وجهاز الطباعة المفضل في السوق في عام 1969 بمثابة أول مؤشر على أهمية الأفكار التي طرحتها الشركة (عبد الرزاق والسالمي، 2006).

وتم تطوير عدد كبير من التقنيات لتبسيط المكاتب وتقليل استخدام الورق. مثل أتمتة المكاتب هو مصطلح التطبيق، الذي يشير إلى استخدام الآلات والمعدات الإلكترونية، مثل أجهزة الكمبيوتر وشبكات الإدارة الإلكترونية، لمهام السكرتارية وإدارة المكاتب. حيث أن هذا التعريف يجعل الأسباب الكامنة وراء ذلك واضحة تماما ويمكن الاستفادة منها في ما يلي: (عبد الدايم وبن بيه، 2018)

- تقليل الإنفاق.
- السرعة في إنهاء المهام.
- دقة البيانات.
- المكانة التنافسية للشركة.
- التخصص في مكان العمل.

وكان ظهور أجهزة الكمبيوتر في الأنشطة التجارية منذ أواخر الخمسينيات وأوائل الستينيات من القرن الماضي، عندما اكتشفت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أن استخدام أجهزة الكمبيوتر يتطلب منها إكمال المهام وتوفير الوقت والجهد والموارد، كان حافزاً للتطور الموضوعي الذي أدى إلى ظهور الإدارة الإلكترونية. وقد حدث هذا التطور على مدار العقود الخمسة الأخيرة من القرن العشرين (ياسين، 2017).

2.2.3 مفهوم الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية من أحدث المصطلحات العلمية في العلوم المعاصرة، وعلى الرغم من كون الولايات المتحدة الأمريكية مركزاً عالمياً لظهور ونمو التجارة الإلكترونية، إلا أنه لم يتم التوصل حتى الآن إلى تعريف دقيق للمصطلح من قبل الخبراء والباحثين الدوليين، وهناك بعض التعريفات التي وردت بشأن الإدارة الإلكترونية ومنها:

الإدارة الإلكترونية: هي استخدام أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة شبكة الإنترنت، في جميع الإجراءات الإدارية داخل المنظمة بهدف تحسين أداء المنشأة وتبسيط عملية الإنتاج (بهاء الدين، 2019).

ويتبين من خلال هذا التعريف بأن استخدام أنظمة وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة الإنترنت يعد أساس الإدارة الإلكترونية ويعتقد أنه السبب الرئيسي لولادة ونشر جميع مفاهيم الأعمال الإلكترونية. حيث أن الغرض من تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات هو تعزيز الأداء من حيث الكفاءة والفعالية وكذلك الإنتاجية (زروقي، 2017).

وقد عرف كافي (2011) الإدارة الإلكترونية: عملية إعادة هندسة التفاعلات التجارية والحكومية وتقديم خدمات حكومية عالية الكفاءة لكل من الأفراد وقطاع الأعمال، من خلال تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحويلها إلى شكل إلكتروني. ومن أجل تلبية متطلبات المجتمع وتحقيق أهدافه، فإنه يسعى أيضاً إلى تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمة من خلال جعلها أسرع وأكثر شفافية وأكثر مساءلة. وسيتم تحقيق ذلك من خلال تعزيز الاتصال الرقمي بين المواطنين والشركات والمنظمات الحكومية، وكذلك من خلال توفير خدمات عامة فعالة

وتعني الإدارة الإلكترونية: استبدال المعاملات الورقية بالمكاتب الإلكترونية، وتحويل عمليات مكتبية إلى الخدمات العامة، ومن ثم تتم معالجة هذه الإجراءات وفق مجموعة من المراحل المتسلسلة (ساسبي، 2016).

2.2.4 خصائص الإدارة الإلكترونية

وتشمل خصائص الإدارة الإلكترونية ما يلي:

- إدارة بلا أوراق: وتتكون من الرسائل الصوتية، والمذكرات الإلكترونية، والبريد الإلكتروني، والأرشيف الإلكتروني، وأنظمة تطبيقات المتابعة التلقائية، والتوقيعات الإلكترونية؛ كل ذلك يلغي الحاجة إلى المستندات الورقية أو استخدامها (حريزي، 2020).
- إدارة بلا مكان: وتعتمد في الغالب على أجهزة الكمبيوتر المحمولة والهواتف المحمولة والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال مواقع الإدارة التي يمكن الوصول إليها عبر الإنترنت أو من خلال أجهزتها المنتشرة في الشوارع. كما أنها لا تحتاج إلى مباني ومكاتب كبيرة لإيواء الموظفين والمحفوظات الممثلة بالوثائق والملفات من أجل تلبية متطلبات شبكتها الداخلية أو الإنترنت. وبدلاً من ذلك، فهي عبارة عن مساحة مدمجة مصممة لاستيعاب عدد قليل من أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها، حيث يتم تنفيذ جميع المهام الإدارية بنجاح (حريزي، 2020).

– إدارة بلا زمان: وتعني جودة التواصل المستمر على مدار الساعة وبدون انقطاع، فهي إدارة تستمر بصورة متواصلة، تنهي معاناة المراجعين وتحسن مستوى الخدمات المقدمة للجمهور (عاشور، 2011).

– إدارة بلا تنظيمات: وتعمل عبر مؤسسات ذكية ومترابطة تعتمد على قطاع المعرفة. تقدم هذه المؤسسات الخدمات بشكل مباشر، مما يلغي الحاجة إلى الاعتماد الوثيق على المؤسسات العامة والخاصة. ونظرًا للمهام الموكلة إليهم، تتيح الإدارة الإلكترونية أيضًا رقمه جميع المستندات ومعالجة البيانات بجودة عالية (صديق، 2019).

2.2.5 أهداف الإدارة الإلكترونية

إن المبدأ الأساسي للإدارة الإلكترونية هو أنها ترى الأفراد والشركات كعملاء أو مستهلكين، والإدارة كمزود للخدمات. ولذلك، تهدف الإدارة الإلكترونية، طوال تعاملها مع العميل، إلى تحقيق عدد من الأهداف، مثل: (كافي، 2011)

- تخفيض أسعار الأنشطة والعمليات (الإدارية) المرتبطة بها.
- تحسين فعالية عمليات الإدارة من خلال التفاعل مع المؤسسات والشركات والأفراد.
- استيعاب المزيد من العملاء في وقت واحد، حيث أن قدرة الإدارة التقليدية على التعامل مع معاملات العميل لا تزال مقيدة وتؤدي في بعض الأحيان إلى أوقات انتظار طويلة.
- إن تقليل أو إلغاء الارتباط المباشر بين طرفي المعاملة، إن أمكن، يؤدي إلى انخفاض تأثير العلاقات الشخصية والتأثير أثناء إتمام المعاملات المتعلقة بالعملاء.
- التخلص من البيروقراطية بالمعنى الدقيق للكلمة والسماح بتقسيم العمل وتخصصه.
- إزالة الجانب الجغرافي لأن الإدارة تريد استخدام "مؤتمرات الفيديو" وشبكتها الإلكترونية لتعيين الموظفين والتفاعل معهم وإصدار التوجيهات ومراقبة الأداء وعقد المؤتمرات.
- إزالة تأثير الزمن، إذ لم يعد هناك صيف أو شتاء؛ كما يجب أن يكون مفهوم أخذ الإجازات أو وقت الإجازة للقيام بمهام إدارية معينة محدودًا قدر الإمكان.

- السعي إلى إعادة تنظيم الطريقة التي يتم بها إنشاء المؤسسات التقليدية الآن من أجل تعزيز كفاءة العمليات الإدارية التقليدية من خلال تقليل مقدار الوقت والمال اللازم لتنفيذ المعاملات بما يتماشى مع تقدم فكرة الإدارة الإلكترونية.
- إعادة تقييم الموارد البشرية الموجودة ومحاولة تحسين إنتاجيتها وخبرتها الفنية من أجل ربط الأهداف المقصودة للإدارة الإلكترونية بالتطبيق والأداء.
- تقييم وتعديل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتلبية متطلبات الحجم والجودة للخدمات المطلوبة لتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية.
- تعديل التشريعات والقوانين والأطر القانونية ومحاولة وضع مبادئ توجيهية لضمان بيئة إلكترونية متوافقة.
- وضع خطة عمل واضحة المعالم للتقدم تدريجياً نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

2.2.6 أهمية الإدارة الإلكترونية

واحدة من أهم أشكال الإدارة وأكثرها فائدة هي الإدارة الإلكترونية، وتعتمد إدارة المنظمات الحكومية على تطبيقات الإدارة الإلكترونية. ويهدف إلى تبسيط العمليات الحكومية وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين. ومن خلال تسهيل الأعمال والمعاملات للمواطنين، يتم تسهيل الاتصال بين المؤسسة والمواطن. وتبرز أهمية الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

1- تسهيل تدفق الأعمال مع العاملين الحكوميين في المؤسسات:

ويتيح الفرصة لإنشاء خطوط اتصال جديدة بين المواطنين والقائمين على إدارة المؤسسة، مما يبسط العمليات والمعاملات الحكومية ويضع حداً للكثير من الشكاوى والمشاكل المتعلقة بها. ويؤدي التحول إلى الحكومة الإلكترونية إلى تحسين كفاءة وجودة الخدمات الحكومية بسرعة أكبر.

2- خفض تكاليف التصنيع ورفع أرباح الشركة:

تعمل المنظمات التي تعتمد في اعمالها على الاعمال الالكترونية على قوة عاملة صغيرة دون الالتزام بمواقع جغرافية محددة، عن الشكل التقليدي للمؤسسة الذي يعتمد على توظيف عدد كبير من الأشخاص واستخدام هياكل تنظيمية معقدة. وهذا ينعكس في النهاية على التكلفة ويقللها.

3- نطاق الأسواق التي تعمل بها المنظمة:

المنظمات التي تعتمد على الاعمال الالكترونية تتخلص من القيود الجغرافية من خلال الاستخدام الواسع النطاق لشبكات الاتصالات الإلكترونية، مما يمنح المستهلكين حرية أكبر في الاختيار والتفضيل من بين مجموعة واسعة من العناصر.

4- تحسين جودة المنتج وتعزيز القدرة التنافسية للأعمال:

من خلال البقاء على اتصال وثيق مع العملاء والمستهلكين من خلال الإدارة الإلكترونية، يمكن للمنظمة التعرف على تفضيلاتهم وكيفية تلبية احتياجاتهم على أفضل وجه فيما يتعلق بإنتاج السلع الضرورية. وهذا بدوره يسمح للمنظمة بتحسين جودة مخرجاتها وجودة خدماتها، مما يؤدي بدوره إلى تغذية المنافسة. المنظمة معاً منظمات إضافية

2.2.7 وظائف الإدارة الإلكترونية

إن للإدارة الإلكترونية مجموعة من الوظائف الأساسية والتي شملت: (صديق، 2019)

1. التخطيط الإلكتروني: هناك ثلاث خصائص تميز التخطيط الإلكتروني عن التخطيط التقليدي وهي:

- انه عندما يتعلق الأمر بالأهداف الواسعة والمرنة والعاجلة وقصيرة المدى والمفتوحة للتجديد والتطور المستمر، فإن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية.
- بما أنه يمكن لأي شخص المشاركة في التخطيط الإلكتروني في أي وقت ومن أي مكان، فإن

ذلك يتجاوز الفكرة التقليدية المتمثلة في فصل العمل إلى مهام الإدارة والتنفيذ.

- يستفيد التخطيط الإلكتروني من قوة البيئة الرقمية. وذلك لأن البيئة الرقمية ديناميكية وتتغير بسرعة عبر الشبكات المحلية والعالمية. وهذا يسمح بالوصول إلى الأفكار والأسواق والمنتجات والخدمات التي لم يتم اكتشافها من قبل، مما يضع التخطيط الإلكتروني قبل الأساليب التقليدية.

2. **التنظيم الإلكتروني:** من أجل معالجة وحل جميع المشكلات المتعلقة بالمنظمات الإدارية

التقليدية، يجب على المنظمات الحديثة تغيير هيكلها التنظيمية. ويمكن تحقيق ذلك من خلال تجميع الوظائف، وإعادة توزيع الكفاءات، واستبعاد بعض الوحدات الإدارية من المنظمة، وإنشاء وحدات تنظيمية جديدة. كما يتطلب تغيير مستويات وأشكال الهياكل التنظيمية، وتحويلها من العمودي إلى الأفقي. كما يستدعي الهيكل الإداري للمنظمات الحديثة ضم عدة وحدات إدارية إضافية أهمها تتمثل بشكل تقريبي في الوحدات التالية: (الحسيني والخيال، 2014)

- إدارة المعرفة والمعلومات وقواعد البيانات إلكترونياً.

- التعامل مع الدعم الفني للمستلم.

- إدارة علاقات العملاء باستخدام الوسائل الإلكترونية.

3. **التوجيه الإلكتروني:** يعد القادة الإلكترونيون الذين يرغبون في المشاركة في دور الأهداف

الديناميكية والسعي لتحقيقها ضروريين للتوجيه الإلكتروني في الأعمال التجارية الحديثة. بالإضافة إلى ذلك، يعتمد الأمر على وجود قادة يمكنهم التفاعل مع الناس بطريقة إلكترونية وإلهامهم والتعاون معهم للقيام بالمهام اللازمة. يعد استخدام الشبكات ضرورياً أيضاً للتنفيذ الفعال للتوجيه الإلكتروني. يتم إكمال جميع أنشطة التوجيه وتنفيذها عن طريق الاتصالات الإلكترونية المتقدمة، مثل الإنترنت (عبد الدايم وبن بيه، 2018).

وفي الإدارة الإلكترونية تعتبر القيادة الذاتية هي الأسلوب الأكثر انتشاراً. ولأن القائد الإلكتروني يجب أن يتصرف بسرعة، فيجب عليه وضع مبادئ توجيهية وسياسات مصممة خصيصاً لتعزيز سرعة اتخاذ القرار في مجموعة متنوعة من السيناريوهات. هناك العديد من السمات التي تحدد القادة الذاتيين وهم: (الوكيل، 2016)

- القدرة على إلهام الذات والحفاظ على التركيز على الوظيفة التي بين يديك.
- التعرف على المنظمة وكيف تساعد في حل المشكلات.
- الرغبة في أخذ زمام المبادرة في حل المشكلات.
- الإبداع والكفاءة والقدرة على التكيف في البيئة المحيطة المتغيرة.

4. الرقابة الإلكترونية: مقارنة بالرقابة التقليدية القائمة على العلاقات والمخاوف الرسمية، فإن الرقابة الإلكترونية تتماشى بشكل أوثق مع الرقابة القائمة على الثقة. وهذا ما يفسر الاتجاه المتزايد بين الموظفين والإدارة للتأكيد على الثقة والولاء الإلكتروني. وهذا ما يحول الإشراف من إجراء وتدفق مستمر إلى أصل. هناك العديد من الفوائد للرقابة الإلكترونية، وتشمل: (خروب، 2016)

- الحصول على الإشراف المستمر بدلاً من الإشراف المنقطع.
- التحقق من الإشراف في الوقت الحقيقي فور حدوثه.
- القليل من الإشراف الداخلي.
- تشجع الرقابة الإلكترونية على تطوير العلاقات المبنية على الثقة، مما يخفف العبء الإداري المرتبط بالمراقبة.

- التتبع الإلكتروني يقلل من الوقت المحدد.
 - لتحقيق احتياجات التحكم وتقليل المفاجآت والأزمات في الشركة، يسهل التحكم الإلكتروني بشكل كبير مشاركة الجميع في فهم ما يحدث داخل المنظمة.
- وبعد أن أفسحت الإدارة التقليدية المجال للإدارة الإلكترونية، تم الانتهاء من جميع هذه المهام، مما أدى إلى ظهور التخطيط الإلكتروني، والتنظيم الإلكتروني، والتحكم الإلكتروني.

2.2.8 ابعاد الإدارة الإلكترونية

تتكون الإدارة الإلكترونية مجموعة من الابعاد والمكونات:

1. الأجهزة والمعدات

يُشار إلى جميع المكونات المادية للكمبيوتر، مثل الغلاف الخارجي ولوحة المفاتيح ومحركات الأقراص المغناطيسية ووحدات المعالجة المركزية (CPUs) والبطاقات الأخرى مثل بطاقات الشبكة والصوت والفيديو، على أنها أجهزة ومعدات (حمارشة، 2016).

وتعرف بأنها المكونات الفعلية للشبكات والأجهزة الطرفية للكمبيوتر وأجهزة الكمبيوتر بالإضافة إلى أنظمة الكمبيوتر الى المكونات الخارجية الملموسة التي توقف جميع العمليات وتمنع تشغيل الكمبيوتر إذا كان مكسورًا أو معيبًا أو مفقودًا أحد الأجزاء الداخلية، فهو يشمل أيضًا الأجزاء الداخلية للكمبيوتر مثل القرص الصلب، والتي تتميز ببنيتها المتكاملة. وفيما يلي وصف مفصل لوظيفة كل جزء منها: (عبيات، 2020)

أ. أجهزة الإدخال:

من الضروري تحويل المعلومات من تنسيق يمكن للإنسان قراءته إلى تنسيق يمكن لأجهزة الكمبيوتر قراءته ومعالجته. اللغة الوحيدة التي يمكن لأجهزة الكمبيوتر فهمها هي اللغة الثنائية. وباستخدام أجهزة الإدخال، نقوم بتوفير أوامر الكمبيوتر وإدخال البيانات؛ أجهزة الإدخال الأساسية هي كما يلي:

- **الكيبورد:** وهو المسؤول بتحويل كلمات المستخدم وأحرفه إلى نبضات كهربائية من 0 أو 1، والتي يمكن للكمبيوتر بعد ذلك معالجتها وفك شفرتها. ويمكننا إدخال الأوامر والأرقام والرموز والأحرف باستخدامها.

- **الماوس:** وهو عبارة عن جهاز إدخال أساسي لواجهات المستخدم الرسومية. تستخدم هذه الأداة أزرارًا للتحكم في البرامج وتحريك المؤشر عبر الشاشة.

ب. أجهزة المعالجة:

وتتمثل مهمتها في معالجة البيانات من أجهزة الإدخال؛ أجهزة المعالجة، التي يشار إليها أحيانًا بالمعالجات، هي عقل الكمبيوتر، حيث تتولى غالبية العمل.

ويعد تحليل البيانات ونقل البيانات وتطبيق العمليات المنطقية أو الرياضية على البيانات جزءًا من معالجة المعلومات. وتتم معالجة حالات الجهاز بما يلي:

- المعالج.

- وحدة المعالجة الفرعية للوحة المفاتيح.

- وحدة معالجة الرسومات أو GPU.

ج. أجهزة التخزين:

وتشمل وظائفها تخزين المعلومات واسترجاعها وإنتاجها ونتائج معالجة المعلومات؛ وينقسم

إلى قسمين:

– **أجهزة التخزين المتطايرة:** تحتاج أجهزة التخزين هذه إلى إمدادات ثابتة من الكهرباء للحفاظ على محتوى المعلومات الخاص بها. فكر في ذاكرة الوصول العشوائي.

– **أجهزة التخزين غير المتطايرة:** تتضمن الأجهزة التي تحتوي على وسائط قابلة للإزالة والتي تقوم بتخزين البيانات بدون مصدر طاقة، الأقراص المرنة والأقراص المضغوطة ومحركات الأقراص الثابتة.

– **أجهزة الإخراج:** وتتمثل مهمتها في تحويل مخرجات معالجة المعلومات من تنسيق ثنائي يمكن لأجهزة الكمبيوتر معالجته إلى تنسيق يمكن للبشر فهمه والعمل معه. ومن الأمثلة على ذلك:

– **الشاشة:** تستخدم لعرض البيانات والنتائج، وتتميز بوجود اتصال مزدوج بين الشاشة والوحدة الرئيسية.

– **الطابعة:** تعد الطابعة إحدى أهم أجهزة الإخراج لإنتاج النتائج، والتي تُستخدم للطباعة على الورق.

2. البرمجيات

وهي عبارة عن مجموعة من التطبيقات التي تم إنشاؤها لتشغيل جهاز كمبيوتر والاستفادة من

كافة إمكانياته.

ويتكون من تعليمات معقدة تنظم أنشطة نظم المعلومات، حيث أنها تحقق ثلاثة أغراض

أساسية: (عمر، 2017)

أ. إدارة موارد الحاسوب.

ب. تمكين المستخدمين والموظفين من الاستفادة من هذه الموارد.

ج. كوسيط بين المستخدم والبيانات التي تم تخزينها.

وتنقسم البرمجيات الى قسمين أساسيين هما: (جوارنة، 2021)

أ. **أنظمة التشغيل:** تقوم الشركة المصنعة بثنبيته على الأنظمة الأساسية بما في ذلك Windows

و Linux و Mac و Macintosh.

ب. **التطبيقات:** وهو ما يغذي ذاكرة الحاسوب، ويتميز بكيفية عمل كل واحدة منها، ومدى سهولة

القيام بها، وعدد أنواعها ومصادر ها المختلفة، ومدى وضوح مزاياها.

3. شبكات الاتصال

وهي الروابط الإلكترونية التي تمتد عبر شبكة الإنترنت والإكسترنات ونسيج الاتصالات

عبر الإنترنت، وتمثل شبكة القيمة للمؤسسة والإدارة الإلكترونية، وتعتبر وسيلة إلكترونية هامة

لنقل البيانات بين محطتين أو أكثر من محطات الكمبيوتر، مما يسمح بإرسال المعلومات عبر

مسافات بين الأجهزة في أماكن مختلفة. ويجب على المديرين اختيار شبكات الاتصال المناسبة؛

لتحسين أداء أعمالهم وتحديد الطريقة الأكثر فعالية لدمجها في نظم المعلومات والإجراءات

التشغيلية (العمرى وقانة، 2020).

• أنواع شبكات الحاسوب في الاتصالات: (الحصان، 2020)

1- **الشبكة العمودية:** هذا النوع من الشبكات غالباً ما يوجد بين المرؤوس ورئيسه، وكذلك العكس.

يسمح هذا النوع من شبكات الاتصالات بتقديم تعليقات فورية واتصال ثنائي الاتجاه. إنها شبكة

معترف بها.

- 2- **شبكة الدوائر:** في هذه الشبكة، يتواصل شخصان مع بعضهما البعض، وعند تلقي رسالة، يقوم الفرد الأول بنقل رسالة التغذية الراجعة إلى الآخر. ونتيجة لذلك، يحدث الاتصال على شكل دائرة، تشبه الشبكة العمودية ولكنها تفتقر إلى المستويات الهرمية.
- 3- **شبكة السلسلة:** يحصل جميع المرؤوسين على توجيهات أو تعليمات من رؤسائهم في شبكة الاتصالات هذه، والتي تعتمد على التسلسل الهرمي التنظيمي والتسلسل القيادي.
- 4- **شبكة العجلات:** هذا شكل مركزي للغاية من شبكة الاتصالات حيث يحصل كل مرؤوس على توجيهات من واحدة أو أكثر من السلطات العليا ويطلب ردود فعل سريعة. يتلقى جميع المرؤوسين في هذه الشبكة الأوامر من رئيس واحد.
- 5- **شبكة (Star) النجوم:** من خلال شبكة اتصالات النجوم يمكن لأي عضو في المجموعة التواصل مع بعضهم البعض ومشاركة المعلومات. عندما يتعلق الأمر بالعمل الجماعي أو التواصل، فإن هذه الشبكة أمر بالغ الأهمية. يتمتع جميع أعضاء المجموعة بحرية الوصول إلى قناة اتصال الشبكة هذه، ويتحدثون بشكل مفتوح مع بعضهم البعض.

4. نظم المعلومات

مجموعة من المدخلات التي تمثل مجموعات البيانات المختلفة والبيانات التي تتم معالجتها لتوفير مجموعة من المخرجات التي تسفر عن نتائج متفوقة بالمقارنة مع المعايير المحددة سلفاً لتحديد الفائدة أو العائد، وتشارك الشركات والأسواق الإلكترونية في عدد من الإجراءات التي تستخدمها أنظمة المعلومات. تستخدم الشركات أنظمة المعلومات، على سبيل المثال، للتعامل مع الحسابات المالية والإشراف على الموظفين والتواصل مع العملاء المحتملين من خلال العروض الترويجية عبر الإنترنت. تستخدم أنظمة الكمبيوتر في العديد من الشركات أيضاً أنظمة المعلومات. إلى جانب تقديم الأسواق الإلكترونية للشركات ومحركات البحث الضخمة مثل جوجل وغيرها (المطيري، 2012).

● المكونات الرئيسية لنظم المعلومات

تتمثل مكونات نظم المعلومات الرئيسية في الآتي: (صلاح، 2016)

1. **الأجهزة:** في أنظمة المعلومات، تشير الأجهزة إلى المكونات التكنولوجية الفعلية، مثل أجهزة الكمبيوتر، والأقراص الصلبة، ولوحات المفاتيح، وأجهزة iPad، وغيرها من الأجهزة المحمولة.
2. **البرامج:** الأنظمة والبرامج التطبيقية التي تتحكم في الأجهزة والمعدات المنكورة أعلاه هي تمثيل البرمجيات في نظم المعلومات. يُشار إلى أنظمة التشغيل التي تتعامل مع الملفات والأجهزة والموارد الأخرى وتسمح للمستخدم بالتحكم فيها من خلال واجهة مستخدم رسومية على أنها برامج.
3. **البيانات:** هي مجموعة من الحقائق والمعلومات التي تم جمعها وترتيبها بطريقة تجعلها مفيدة للمؤسسات والشركات. تقوم الشركات بجمع البيانات واستخدامها لتوجيه الاختيارات التي يمكن فحصها بشكل أكبر لمجموعة من الأغراض التشغيلية.
4. **الاتصالات:** لمشاركة المعلومات، تُستخدم الاتصالات للاتصال بنظام كمبيوتر أو أجهزة أخرى. يمكن أن تكون الشبكة سلكية أو لاسلكية من أجل إنشاء الاتصالات. وتشمل التقنيات اللاسلكية موجات الراديو وغيرها، في حين تشمل التقنيات السلكية الكابلات المحورية والألياف الضوئية.
5. **الموارد البشرية:** نظرًا لأن الأشخاص الأكفاء الذين يعملون مع البيانات والبرمجيات وأنظمة المعلومات مدرجون في الموارد البشرية، فمن المتوقع أن تستفيد أنظمة المعلومات بشكل كبير من وجودهم.
6. **وجودهم:** بالإضافة إلى محلي النظام، تشمل الموارد البشرية أيضًا محلي الأعمال وأمن المعلومات.

2.3 أداء العاملين

2.3.1 مقدمة

تنظر شركات الأعمال إلى أداء العاملين باعتباره الهدف الذي يريدون تحقيقه من أجل أن يكون لهم تأثير إيجابي على إنتاجية العمال ودقتهم وجودة العمل. يعد الأداء أمرًا حاسمًا لنمو المنظمة وتطورها وكذلك للحفاظ على استمراريتها واستدامتها. ويتم تحقيق ذلك من خلال البحث

عن تقنيات إدارية متطورة وبناء معايير محايدة وعادلة لتقييم مساهمات العمال داخل شركاتهم. لذلك، ومن أجل الوصول إلى التطبيق الواقعي السليم والناجح، من المهم دراسة موضوع أداء العاملين بكافة أبعاده. وفي ضوء ذلك فإن مفهوم أداء العاملين ومكوناته الأساسية وأقسامه ومحدداته ومعاييرها الموضوعية لتحسين أداء العاملين ستكون من المواضيع الرئيسية التي سيتم مناقشتها في هذا الفصل، حيث انها من الابعاد (مرسي، 2023).

2.3.2 مفهوم أداء العاملين

يُعرّف أداء العاملين بأنه: "تقدير كفاءة الموظفين في عملهم وسلوكهم فيه"، حيث يوجد نظام رسمي لقياس وتقييم أداء الفرد وسلوكه في العمل من خلال المراقبة المؤسسية المستمرة لذلك السلوك ونتائجه على مدى فترات زمنية محددة سلفاً (خريس، 2011).

ويعرف أداء العاملين بحسب محمد (2019) بأنه: الطريقة التي يؤدي بها العامل الواجبات والالتزامات المنوطة به؛ بمعنى آخر، إنه مقياس لمدى نجاح العامل في إكمال عمله ومدى مساهمته في تحقيق أهداف المنظمة. ويعرف الأداء عبارة عن تضمين جميع المستويات التنظيمية في المنشأة، بدءاً من الإدارة العليا وحتى الموظفين في كل قسم، نظراً لأنها عملية مهمة. إن تحقيق هدف تقييم الأداء مرهون بتنفيذه بشكل دقيق ومنهجي من خلال تفعيل أهمية مشاركة كل طرف في هذه العملية (محمد , مروان، 2022).

ويعرف أداء العاملين على أنه: سلوك الفرد الذي يستخدمه لإنجاز المهام المتوقعة منه في ظل الظروف العادية وضمن نطاق معقول من الكفاءة والخبرة ("حسن علي"، 2016).

ومن خلال مراجعة التعريفات السابقة يرى الباحث أن أداء العاملين: هو السلوك الذي يقوم به الأفراد داخل منظماتهم من أجل أداء المهام والإجراءات المطلوبة منهم بالسرعة والدقة والجودة والحجم المطلوب وبالحجم المناسب.

2.3.3 ابعاد أداء العاملين

هناك مجموعة من الابعاد لاداء العاملين ومن أهمها:

- **التخطيط:** عندما يتم تحديد أهداف الفريق والموظف والعمل ومواءمتها، تتضمن هذه المرحلة التخطيط وتحديد الأهداف. للتأكد من أن الأهداف الثانوية مرتبطة بالأهداف التنظيمية، يجب تحديد أهداف الشركة قبل تشكيل الأهداف الفردية.
- **المراقبة:** تتم مراقبة التقدم المحرز في تحقيق الأهداف خلال مرحلة المراقبة، وهو أمر بالغ الأهمية لمساعدة الموظفين على الوصول إلى الأهداف المحددة خلال مرحلة التخطيط. يمكن تتبع أهداف الموظف من خلال جدولة عمليات تسجيل وصول متكررة، وتطوير إجراءات شخصية لمعالجة أي عقبات تمنع العامل من أن يكون منتجًا، والبقاء على اطلاع بتقدم الهدف.
- **المراجعة:** إجراء فحص شامل للمنتج النهائي. تتضمن هذه المرحلة تفاصيل أداء الموظف نجاحاته ومجالات التطوير المحتملة. ولعظيم هذه المرحلة، يحتاج الهدف إلى فهم راسخ لمساهمة كل فرد في تحقيق أهدافهم. وهذه المرحلة هي إدارة الفرصة لفهم وجهة النظر الخاصة بالموظف. خطة الموظفين، تهدف إلى التحسين، ومناقشة السبل المستقبلية للنمو المستقبلي، استراتيجية للمستقبل.
- **المكافأة والشكر:** في هذه اللحظة، استغرق المديرين عن شكرهم الشكر على إنجازاتهم وعملهم الإنشاء. كما تحتاج إلى توفير خدمات الفواتير لها واتخاذ هذا الإجراء الحاسم. هناك طريقتان شاعتان الترحيب الجميل حيث المكافآت والترقيات.

2.3.4 أهمية أداء العاملين:

أحد الجوانب الأساسية لتنمية الموارد البشرية هو أهمية أداء الموظفين، ويعتبر أمرًا بالغ الأهمية للشركة والعاملين فيها لأنه يهدف إلى رفع معنويات الموظفين، مما يعزز بدوره الشعور

بالامتنان من الإدارة ويقوي الروابط بينهم. ولذلك يرتبط أداء الموظف بمجموعة من الاختيارات التي تؤثر على آفاق العمال داخل الشركات. فيما يلي بعض الأسباب التي تجعل أداء العاملين مهمًا: (أبو جليدة، 2018)

1- تساعد عملية مراجعة الأداء المنهجية في تقييم أداء الموظفين بدقة وإبراز المجالات التي يحتاجون إلى التحسين فيها.

2- يساعد الإدارة في تعيين أفضل الموظفين في أفضل الوظائف. إنه سيناريو مربح للجانبين.

3- اعتمادًا على نتائج مراجعة الأداء، كثيرًا ما يُعرض على العمال المحتملين الذين أدوا أداءً جيدًا ترقية.

4- يفيد هذا الإجراء أيضًا في تقييم مدى نجاح مبادرات تدريب الموظفين في الشركة. فهو يساعد

على توضيح للإدارة مقدار تقدم الموظفين بعد التدريب. وسيتلقى المديرون نصائح عملية حول

كيفية تعزيز البرامج.

5- يعزز بشكل إيجابي جو التنافس بين الموظفين. يسعى العمال إلى التفوق على بعضهم البعض من حيث الأداء والدرجات.

6- يستخدم المديرون هذا كمنتدى للتحدث مع الموظفين مباشرة حول شكاواهم وكيفية حلها.

7- من خلال الاحتفاظ بأرشيف التقييمات السنوية، قد يكون لدى المديرين فهم واضح للاتجاه

التنازلي في تقدم الموظف والخطوات التي يجب القيام بها لعكس اتجاهه.

2.3.5 تقييم أداء العاملين:

يعرف تقييم الأداء على أنه إجراءات رسمية ومنهجية تقوم بها المنظمة لقياس جودة إنجاز

الموظف لمهام وظيفته ولتقييم مدى دقة التقييم. نتائج. ومن المهم ملاحظة أن مراجعات الأداء كانت

تُجرى سنويًا عندما اعتمدت المؤسسات البرنامج لأول مرة، ولكن في هذه الأيام، تقوم غالبية

الشركات بتقييم أداء موظفيها على أساس ربع سنوي أو شهري أو حتى أسبوعي. مهما كانت عملية

التقييم أو توقيته، فإن المنظمة تعتمد على النتائج لتزويد كل موظف بالتغذية الراجعة اللازمة بناءً

على تقييمه حتى ينمو على المستوى الشخصي ويعزز جودة عمله، وبناء على ذلك يتم اتخاذ القرار المناسب والعادل بشأن سواء لترقية الموظفين أو منحهم زيادات مادية، بالإضافة إلى استخدام نتائج التقييم لاتخاذ القرارات المتعلقة بالتدريب أو النقل أو إنهاء خدمات الموظفين (جوارنة، 2021).

ومن اهم ميزات تقييم أداء العاملين هي تعزيز قدرة الموظفين والإدارة على التواصل. تعزيز فكرة التعاون والعمل الجماعي. معالجة القضايا. الدقة وجودة العمل. المصداقية والاعتمادية وضرورة اتباع جداول الحضور بدقة. القدرة على الوفاء بالالتزامات في الوقت المحدد ودون التأخر عنها. إنجازات الفرد ومدى تأثيرها على منصبه وعلى الشركة ككل. استخدم الملخصات المكتوبة أو النسب المئوية أو نظام الدرجات العددية لتقييم أداء الموظفين. حدد وقتًا والتزم به واستعد بشكل مناسب لمناقشة نتائج مراجعة الأداء (خروب، 2016).

ومن المزايا التي تأتي من تطبيق عملية تقييم الأداء للتأكد من كفاءة الفرد على أسس متينة توفر أكبر قدر ممكن من الموضوعية، فإن هذه الفوائد تعتبر إحدى سياسات الإدارة العامة. وفيما يلي أهم المزايا التي يمكن أن تتمتع بها الإدارة: (شويات، 2023)

1. الروح المعنوية: عندما يعتقد الموظفون أن الإدارة تقدر وتهتم بجهودهم وطاقتهم المرتبطة بعملهم، تنشأ ثقافة الاحترام المتبادل وحسن النية بينهم وبين رؤسائهم. بالإضافة إلى ذلك، عندما يتم منح المكافآت والترقيات والفرص الأخرى بناءً على تقييمات محايدة وموضوعية، يتم بناء الثقة بين المرؤوسين والرؤساء. كل هذا يشجع الموظفين على العمل بروح معنوية عالية.

2. إعلام العمال بمسؤولياتهم: سيشعر الشخص بمسؤولية أكبر تجاه نفسه وتجاه وظيفته إذا كان يعتقد أن المشرفين عليه يراقبون تصرفاته وأدائه في العمل وأن استنتاجات التقييم ستؤثر على القرارات المهمة التي ستؤثر على مستقبله هناك. ونتيجة لذلك، فإنه سيبدل المزيد من الجهد لأداء عمله على أفضل وجه.

3. طريقة لضمان المعاملة العادلة: ضمان حصول كل عامل على الترقية أو التعويض

المستحق له بناءً على جهده وإنتاجيته في العمل باستخدام نهج موضوعي لتقييم الأداء.

4. الإشراف على الرؤساء: قد تقوم الإدارة العليا بمراقبة عمل الرؤساء وقدرتهم على

الإشراف من خلال مراجعة وتحليل تقارير الكفاءة التي يقدمونها للتقييم. وقد أصبح هذا ممكناً من خلال عملية تقييم الأداء.

5. تقييم سياسات اختيار الموظفين وتدريبهم: تساعد عملية مراجعة الأداء في تحديد مدى

فعالية وسلامة الإجراءات المستخدمة في توظيف وتدريب الموظفين.

2.3.6 العوامل المؤثرة على أداء العاملين:

عندما تكتشف الإدارة أن توقعات الموظف لم يتم الوفاء بها، تبدأ مشكلة الأداء. وفي هذه

الحالة هناك فرق بين الأداء الفعلي للشخص وبين ما كان متوقعا منه. واقترح ما يلي كأسباب

محتملة لتطوير مشكلات الأداء: (النعيرات، 2022)

1- **العوامل الداخلية:** وهي الصفات الفريدة التي يتمتع بها الشخص، والتي تشمل عدم قدرته على

الفهم والتعلم، وافتقاره إلى القدرة العقلية والقدرة على التعبير عن نفسه بشكل فعال، والحالات

العاطفية التي يمر بها والتي تضعف أداءه في العمل نتيجة لذلك. وايضاً للضغوط التي

يواجهونها في العمل وقلة الطاقة لديهم لإتمام مهامهم، والمخالفات الحركية وتعارض المثل

الشخصية مع التزامات الوظيفة، مثل عدم احترام الفرد لقيمة الوقت.

2- **العوامل الخارجية:** وهي الأسباب التي تنتج عن معالم المحيط المباشر. وتشمل المعرفة غير

الكافية بطبيعة ومتطلبات العمل بالإضافة إلى الموضوعات المتعلقة بالعمل مثل سياسة إدارة

المنظمة التي يعمل فيها الشخص. مما له تأثير على مدى جودة أداء العاملين في العمل، كما

يوضح هذه الظروف فيما يتعلق بالمتغيرات الخارجية التي تحتاج إلى تغيير حتى يتمكن

الشخص من أداء أفضل.

3- **العوامل البيئية:** وتشمل الحرارة، والضوضاء، وصعوبة نقل المعلومات، والمواقف العائلية، وغيرها من جوانب مكان العمل.

4- **اختلاف أعباء العمل:** تتطلب المؤسسة التي لديها حجم كبير من العمل موارد أكثر من تلك التي لديها قدر أقل من العمل نفسها.

5- **تحسينات في التنظيم والتنسيق:** يعتمد تأثير الإنتاج على عدد من العوامل، بما في ذلك مدى ملاءمة الترتيبات الإجرائية والتنظيمية وتقليل خطوات العمل، مما يقلل من مقدار الموارد اللازمة لإكمال وحدة العمل. وقد تؤدي هذه العوامل أيضًا إلى تسارع الإنتاج وارتفاع معدله، مما قد يؤدي إلى انخفاض جودة المنتج النهائي.

6- **العوامل التقنية والتكنولوجية:** تتمثل هذه العوامل في الإدخال المستمر للتكنولوجيات المتطورة والمعاصرة، مثل الأجهزة والبرمجيات، حيث يتم تعزيز إنتاجية العمال من خلال مستوى ودرجة التكنولوجيا المتاحة لهم. قد يكون لطول تأخير العمل تأثير على الإنتاجية، حيث أن الموظف الذي يصل متأخرًا باستمرار قد يؤدي إلى معدل عمل مرتفع أو متسرع. الإنتاج، مما يؤدي إلى انخفاض جودة المنتج النهائي.

2.3.7 العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وأداء العاملين

مما لا شك فيه أن نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها يعتمد جزئياً على توافر الإدارة المناسبة والعناصر الأساسية اللازمة لتعزيز فعالية الوسائل والبرامج الإلكترونية الناشئة عن الأنشطة والمبادرات التي تتخذها المنظمات لتوفير احتياجاتها. الخدمات لعامة الناس. كما يعتمد على أهمية الإدارة الإلكترونية والبرامج التي تخدم هدف تغطية بعض المجالات على حساب مجالات أخرى، حيث أن الحفاظ على الدقة لم يعد الهدف الرئيسي للإدارة الرقمية. وبصرف النظر عن النتائج المرتبطة بالأهداف أو الداعمة لها، فإن الإدارة الإلكترونية اليوم لديها هدف أكثر اتساعاً وشمولاً (البشير، 2020).

وبناء على ما سبق يرى الباحث أن هناك علاقة واضحة بين أداء العاملين واستخدامهم للإدارة الكترونية: إن تطبيق الإدارة الالكترونية يتطلب عمالة ذات كفاءة عالية ويزيد من حجم العمل المنجز مع تقليل أعباء العمل والتكاليف المالية والمستويات الإدارية، واجراءات العمل عند استخدام أجهزة الكمبيوتر، فإن غالبية الخدمات التي تقدمها المنظمة للمستفيدين تتم دون أن يكون للمستفيدين اتصال مباشر مع موظفي المنظمة. أما الإدارة الكترونية فتعتمد على نظام معلوماتي مرن يساعد على تسريع وتحسين دقة اتخاذ القرار.

2.4 الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

دراسة المعاينة (2023) بعنوان " الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء البلديات في الأردن "، هدفت الدراسة للتعرف إلى الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء البلديات الأردن، وقد تناولت الدراسة أهمية تحسين أداء الإدارة الإلكترونية في البلديات، وما قد تسهم به من تحسين الأداء ورفع كفاءة الموظفين، كما ركزت الدراسة بتوظيف الإدارة الالكترونية في قطاع البلديات لتقديم جودة الخدمة المواطنين وتحريك عجلة التنمية على المستوى المحلي. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره من أكثر المناهج استخدامًا في دراسة الظواهر الاجتماعية الإنسانية حيث يعد المنهج الوصفي أداة وطريقة لتحليل ووصف الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء البلديات الأردن وتوصلت الدراسة الى مجموعة من التوصيات والنتائج وقد أظهرت الدراسة أن الإدارة الإلكترونية لا تقتصر على تحويل النظام الإداري التقليدي إلى إلكتروني، بل هي نظام متكامل ومعقد من جميع الأبعاد السياسية والقانونية والاجتماعية والثقافية والإدارية والاقتصادية والتكنولوجية وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بنشر الثقافة الإلكترونية ودعم برامج تعليم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المراحل التعليمية المختلفة، لخلق مجتمع معلومات قادر على التكيف مع التكنولوجيا الحديثة.

دراسة نشأت (2023) بعنوان " اثر الإدارة الالكترونية في تنمية الموارد البشرية بالجامعات

المصرية"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة تأثير الإدارة الإلكترونية في تنمية الموارد البشرية بالجامعات المصرية من وجهة نظر الإداريين والموظفين، حيث تمثلت مشكلة البحث في وجود ضعف في التمكين الإلكتروني في الجامعات المصرية، وتكونت عينة الدراسة من (200) مدير ونائب مدير وموظف، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد أسفرت نتائج الدراسة عن الآتي: درجة تأثير الإدارة الإلكترونية في تنمية الموارد البشرية بالجامعات المصرية

ضعيفة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر موظفي الجامعات المصرية عن درجة تأثير الإدارة الإلكترونية في تنمية الموارد البشرية بالجامعات المصرية تعزى لمتغير الجنس، ومتغير المؤهل، ومتغير سنوات الخبرة، وأسفرت عن وجود فروق دالة إحصائية في وجهات نظر الإداريين والموظفين بالجامعات المصرية عن درجة تأثير الإدارة الإلكترونية في تنمية الموارد البشرية بالجامعات المصرية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي ولصالح الموظفين، وعليه أوصت الدراسة بضرورة مواكبة الجامعات المصرية للتطور الإلكتروني في خطط واضحة توضع لها الميزانيات المناسبة حتى تصل الجامعات المصرية إلى التحول الإلكتروني الذي يلبي متطلبات العصر، وضرورة تنفيذ برامج تدريب وتأهيل الإداريين والموظفين في الجامعات على استخدام الوسائل الإلكترونية المتنوعة.

دراسة الحموري (2021) بعنوان "الإدارة الإلكترونية واثرها على نمو المنظمة، دراسة تطبيقية بمصنع الدقيق بصرمان، كلية الاقتصاد/ العجيلات، جامعة الزاوية، ليبيا، تناولت هذه الدراسة موضوع أثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق النمو بمصنع الدقيق بصرمان، والتعرف على اهتمام وتوجه القيادات الإدارية بمصنع الدقيق بصرمان للتحول إلى الإدارة الإلكترونية والوصول إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي قد تساعد المصنع محل الدراسة على تحقيق النمو والتطور من خلال التركيز على أهمية الاهتمام بمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث اقتصرت مشكلة الدراسة في التساؤلين التاليين: ما أثر الاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية على تحقيق النمو في المصنع محل الدراسة، ما مدى إدراك القيادات الإدارية لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق النمو للمصنع محل الدراسة وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- قلة درجة اهتمام القيادات الإدارية بدراسة وتحليل جميع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، الأمر الذي أثر سلباً على تحقيق جميع معايير النمو للمصنع محل الدراسة وضعف معرفة وإدراك

القيادات الإدارية لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق النمو لمصنع الدقيق بصرمان. كما خلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات من أهمها، ضرورة الاهتمام بدراسة وتحليل جميع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الأمر الذي سيساهم في تمكين المصنع من القدرة على النمو والتطور، والاهتمام بتدريب القيادات الادارية .

دراسة ابراهيم (2023) بعنوان " أبعاد إدارة أداء العاملين وأثرها في التميز الوظيفي (بالتطبيق على سلطة الطيران المدني السودانية 2022-2023)"، هدفت الدراسة لمعرفة العلاقة بين أبعاد إدارة أداء العاملين والتميز الوظيفي لدى العاملين بسلطة الطيران المدني السودانية بولاية الخرطوم. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. استخدمت الدراسة أداة الاستبيان لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المكون من العاملين في سلطة الطيران المدني السودانية. وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها؛ أن نسبة (92.0%) من أفراد عينة البحث موافقين على وجود التخطيط بسلطة الطيران المدني السودانية، بوسط حسابي (4.09) وانحراف معياري (0.54)، أن نسبة (90.5%) من افراد عينة البحث موافقين على المراقبة بسلطة الطيران المدني السودانية واضحة، بوسط حسابي (4.26) وانحراف معياري (0.59)، أن نسبة (92.5%) من أفراد العينة يوافقون على أن سلطة الطيران المدني تهتم بالمرجعة، وذلك بوسط حسابي (4.18) وانحراف معياري عام قدره (0.55)، أن نسبة (96.0%) من أفراد عينة البحث موافقين على أن سلطة الطيران المدني تهتم بالمكافأة والتقدير، بوسط حسابي عام مقداره (4.24) وانحراف معياري عام قدره (0.51)، أن نسبة (86.5%) من أفراد عينة البحث يوافقون على أن سلطة الطيران المدني تهتم بالتميز الوظيفي، بوسط حسابي (4.20) وانحراف معياري عام قدره (0.59). كما اوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها؛ العمل على التخطيط العلمي بسلطة الطيران المدني، ضرورة اهتمام الإدارة العليا بسلطة الطيران المدني بالمراقبة المستمرة لأداء العاملين، التأكيد على نشر ثقافة ومفهوم التميز الوظيفي بين العاملين في سلطة الطيران المدني.

دراسة دلول وخير الدين (2022) بعنوان عوائق تطبيق الإدارة المحلية في الإدارة

الإلكترونية الجزائرية، هدفت الدراسة إلى معرفة عوائق الإدارة الإلكترونية في مديرية الاتصالات السلكية واللاسلكية لولاية تبسة، كما تبين مدى تصدى المديرية لهذه العوائق ومحاولة مواكبة التكنولوجيا هو هدف هذه الدراسة إلى التعرف بلغ الآليات التي تستخدمها مديرية الاتصالات السلكية واللاسلكية في مواجهة عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية إذ تصب إشكالية هذا البحث في محاولة الكشف عن عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية الاتصالات السلكية واللاسلكية لولاية تبسة كمؤسسة من المؤسسات الجزائرية، بحيث تم اختيار عينة من الموظفين في المؤسسة وتطبيق الدراسة وتوزيع الأسئلة وتحليلها من خلال المسح الشامل والخروج بنتائج من بينها استخدام الإدارة الإلكترونية على مستوى المديرية يرجع بالدرجة الأولى إلى طبيعة العمل والمهام المؤدية وكذا درجة استخدامها، أما شبكة الإنترنت فيعتمد عليه نظرا لسهولة نقل المعلومة والتعليمات والأوامر وكذا ضمان سرعة وصولها للعمال، أما فيما يخص الاعتماد على الوسائل التقليدية في المؤسسة فيرجع لتميزها بالطابع الرسمي وذلك لضمان أي أخطاء أو انحرافات التي يمكن أن تحصل في الإنترنت.

دراسة عمران وبومزير (2021) بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي

(دراسة حالة بلدية أم البواقي) ، هدفت هذه الدراسة إلى المساهمة في التطور الذي حدث في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال و ظهور الإنترنت ومختلف الاستخدامات الإلكترونية بشكل كبير في عصرنة الإدارة، من خلال تطبيق هذه التقنيات في مجال النشاطات الإدارية، فقد أصبحت الإدارة الإلكترونية اليوم ضرورة حتمية أدت إلى إعادة النظر في أساليب واجراءات تطبيق وتنفيذ العمليات والقرارات الإدارية لمختلف الأنشطة من قبل المورد البشري، الذي يعتبر العنصر الفعال في المؤسسات وقد ساهمت الإدارة الإلكترونية في تطوير وتحسين الأداء الوظيفي من خلال تدريب العاملين وتحفيزهم وتقييمهم، وهذا ما لاحظناه على مستوى بلدية أم البواقي من خلال الدراسة

الميدانية فالبلدية تتوفر على الأجهزة الإلكترونية الحديثة المزودة بشبكات الاتصال وأنظمة الحماية المتطورة للبيانات، مما سهل على موظفيها تسيير أعمالهم من خلال تبسطها وزيادة السرعة والدقة في نقل المعلومات معتمدة في ذلك على تدريب الموظفين وتقديم التحفيز والمكافآت واقامة علاقات إيجابية معهم، والحرص دائما على متابعة متغيرات العمل الأمر الذي يدفع العاملين إلى تقديم أفضل المستويات، ورغم ذلك تعاني البلدية من وجود بعض المعوقات التي تعوق تطبيق الإدارة الإلكترونية كنقص الندوات التدريبية والندوات والمؤتمرات في مجال الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها ونقص الإمكانيات المادية.

دراسة براهيم وشياب (2020) بعنوان الإدارة الإلكترونية وأثرها على أداء العاملين، هدفت الدراسة الحالية والموسومة بالإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء للعاملين بمؤسسة سونغاز بأم البواقي، من خلال محاولة الكشف عن الأثر الذي تحدثه الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي للعاملين، حيث تم تحديد عناصرها والمتمثلة في: الأجهزة الإلكترونية، البناء الشبكي، التدريب الإلكتروني وتأثيرها في الأداء الوظيفي للعمال. ولما كانت الدراسة ضمن الدراسات الوصفية، وتماشيا مع طبيعة الموضوع وأهداف الدراسة فقد استخدم المنهج الوصفي، أين اتجهت الدراسة إلى تبني أسلوب المسح الشامل ذلك أن المجتمع المدروس كان محدودا نسبيا، حيث تمت الدراسة على 165 عاملا يعملون بمؤسسة سونغاز أم البواقي، كما تم الاعتماد على الاستمارة كأداة لجمع البيانات والمعلومات الميدانية.

وتوصلت الدراسة الى جملة من النتائج ومن أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على أداء العاملين.

دراسة بوثابت (2017) بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموظف، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموظف بمؤسسة الولاية بجيجل. وقسمت الدراسة إلى جانبي، جانب نظري وآخر تطبيقي ففي الجانب النظري كانت هناك

أربعة فصول، حيث احتوى فصل موضوع الدراسة على الإشكالية وتساؤلات الدراسة، ثم جاء الفصل الثاني المتضمن النظريات المفسرة لكل من الإدارة الإلكترونية والأداء المتمثلة في النظريات الكلاسيكية والنظريات الكلاسيكية الحديثة، أما الفصل الثالث فجاء تحت عنوان الإدارة الإلكترونية، كما يليها الفصل الرابع والمتمثل في المتغير التابع وهو الأداء. أما الجانب الميداني فقد تضمن فصلين، الفصل الخامس كان حول الإجراءات المنهجية للدراسة، أين تناولنا فيه كل من المنهج الوصفي، أما فيما يخص أدوات جمع البيانات فقد تم استخدام الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات إلى جانب الملاحظة، حيث تم توزيع الاستمارة على عشوائية بسيطة قدرت ب 60 استمارة مأخوذة من المجتمع الأصلي الذي بلغ عددهم 750 موظف، وقد استخدم في عملية تحليل البيانات كل من الأسلوب الكمي والكيفي، واعتمد في ذلك على الأساليب الإحصائية من خلال حساب صدق المحكمين باستخدام معامل لوشيه، كما تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات الاستمارة أما الفصل السادس فقد تم فيه تفريغ وتحليل البيانات المتعلقة بفرضيات الدراسة ومن ثم تطرقنا فيه إلى مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات، وفي ضوء الدراسات السابقة، وصولاً إلى النتيجة العامة، والوقوف على مجموعة الاقتراحات والتوصيات، وقد كشفت نتائج الدراسة ويمكن تلخيصها في: - يساهم التدريب على الحاسب الآلي في الرفع من سرعة أداء الموظفين لعملهم. - يساهم الاتصال الإلكتروني في الرفع من جودة الأداء لدى الموظفين. - تساهم سرعة تدفق المعلومات في زيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين. وبالتالي فالفرضية العامة والتي مفادها أن للإدارة الإلكترونية دور في تحسين أداء الموظف محققة.

ثانيًا: الدراسات الأجنبية

دراسة سيجل وآخرون (Siegel & et al, 2022) بعنوان **The impact of electronic monitoring on employees' job satisfaction, stress, performance, and counterproductive work behavior: A meta-analysis**، هدفت الدراسة الى التعرف على أثر الرقابة الإلكترونية ودورها في الرضا الوظيفي وضغوطات الأداء والتحقق من آثار الرقابة الإلكترونية على الرضا الوظيفي للموظفين والضغط والأداء وسلوك العمل، تم جمع بيانات من 70 عينة مستقلة و233، وظهرت النتائج ان الرقابة الإلكترونية تؤثر سلبًا على رفاهية الموظفين ومواقف العمل. تشير تحليلات المشرف إلى أن أهداف الأداء، وتزيد من تفاقم هذه الآثار السلبية على العمال. علاوة على ذلك، فإن الحفاظ على أداء الموظفين وتحسينه يعد مبررًا مهمًا للمراقبة الإلكترونية. ومع ذلك، لم يجد التحليل أي علاقة بين المراقبة الإلكترونية والأداء.

دراسة نيائي وكيكواليتسوي (Nyathi & Kekwaletswe, 2021) بعنوان **Realizing employee and organizational performance gains through electronic human resource management use in developing countries**، هدفت الدراسة الى الكشف عن مدى تحقيق الموظفين لمكاسب الأداء والتنظيمي من خلال استخدام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في البلدان النامية من خلال اختبار نموذج مصمم لتحقيق مكاسب الأداء الوظيفي والتنظيمي في الاقتصادات النامية. التصميم/المنهجية/النهج - تم جمع البيانات من خلال دراسة استقصائية شملت 35 منظمة تستخدم أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية (e-HRM). تم استخدام أسلوب أخذ العينات الهادف، وتم استخدام تحليل الانحدار باستخدام برنامج المعالجة الكلية في الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات. وظهرت نتائج الدراسة إن استخدام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية له تأثير إيجابي على أداء الموظفين والتنظيم، ويتم تعزيز المكاسب على مستوى المنظمة، وان استخدام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية تؤثر بشكل إيجابي على

الأداء الفردي وتعزيز مكاسب الأداء التنظيمي.

دراسة القضاة (Alqudah, 2021) بعنوان "Electronic Management and Its Role

in Developing the Performance of E-government in Jordan، هدفت الدراسة الى التعرف على دور الإدارة الالكترونية في تحسين الاداء من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأردن. ويوضح البحث دور الإدارة الإلكترونية في نجاح الحكومة الإلكترونية، إذ تسعى الدولة الأردنية إلى إصلاح الإدارة العامة لمواجهة التحولات الدولية وقوانين المنافسة العالمية، في ظل انتشار الثورة الإلكترونية في العالم. وتواجه كافة القطاعات تحديات أمام زيادة القدرة التنافسية للاقتصاد الوطني والاقتصاد العالمي، ما اضطرها إلى ذلك. تعمل الدولة على رقمته كافة القطاعات الإدارية باستخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة والدقيقة. وتوصلت الدراسة الى ان هناك اثر إيجابي للحكومة الالكترونية على تطوير وتحسين أداء العاملين في الدوائر الحكومية.

دراسة انياكارا وكاروناراتنا (Nanayakkara & Karunarathna, 2020) بعنوان

Impact of Electronic Human Resource Management on Employee Job Performance

in Multinational Entities in Colombo District، هدفت الدراسة الى الكشف عن اثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الالكترونية على الأداء الوظيفي للمنظمات المتعددة الجنسيات في كولمبيا . سريلانكا. تم إجراء البحث كدراسة استكشافية مقطعية وتوزيع استبيان لجمع البيانات ذات الصلة من المشاركين. وبلغ حجم العينة 152 وتم استخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة لتكوين العينة من مجتمع الدراسة. وقد تم استخدام التحليل العاملي وتحليل التوزيع التكراري وتحليل الارتباط وتحليل الانحدار لتحقيق أهداف الدراسة. ومن خلال هذه الدراسة تبين أن إدارة الموارد البشرية الإلكترونية تلعب دوراً حيوياً في التأثير على الأداء الوظيفي للموظفين في المنشآت متعددة الجنسيات. كما تبين أن هناك علاقة إيجابية بين إدارة الموارد البشرية الإلكترونية والأداء الوظيفي للموظفين. يوصى الباحث بأن تتمتع المنظمة بممارسات إلكترونية سليمة لإدارة الموارد البشرية،

وستسمح بجذب أفضل الكفاءات.

دراسة جيمي بول وسيليا باد وسيباستيان (Nimmy Paul, Silja Pd, & Sebastian, 2020)

بعنوان A Conceptual Study of E-Performance Management and its importance in

the Modern Context، هدفت هذه الدراسة النوعية الى بيان مفهوم الأداء الإلكتروني كمفهوم حديث يتعلق بقياس أداء الموظفين. إنها طريقة لتقييم أداء الموظفين في المنظمة. ويستخدم أنواعًا مختلفة من البرامج لقياس أداء الموظف. إنه تخطيط وتنفيذ وتطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة نظام إدارة الأداء، وتعد إدارة الأداء جزءًا من E-HRM أو نظام معلومات الموارد البشرية (HRIS). ومن خلال إدارة الأداء الممكنة بتقنية المعلومات، من الممكن دمج الاستراتيجيات والسياسات والممارسات. للمنظمة مع إدارة أداء عملية الأداء، فإن وظائف إدارة الموارد البشرية الإلكترونية العلائقية تسهل أيضًا وظائف التدريب والتوظيف في المنظمة. تم تطوير العديد من حزم البرامج لقياس أداء الموظف وتقديم اقتراحات لتحسين أداء الموظف. يميل العديد من الموظفين إلى استخدام حزم البرامج هذه وحوسبة أنظمة تقييم أداء الموظفين. يوفر برنامج تقييم أداء الموظف عددًا من البيانات والبيانات الفرعية لكل فئة من فئات الأداء. تستخدم المنظمة شبكات الكمبيوتر وأنظمة الهاتف المتطورة وأجهزة الفيديو لمراقبة ومكافأة أنشطة عمل الموظف.

دراسة جاجنان (Gajanan, 2020) **بعنوان The Role of Electronic Management in**

Improving Administrative Performance، هدفت الدراسة الكشف عن دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري من خلال تطبيقها على وزارة التربية والتعليم. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع. واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات واستخدم برنامج الحزم الإحصائية (S.P.S.S). وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تحسين الأداء الإداري. إلا أن الدراسة قدمت العديد من التوصيات ولعل أهمها أن تقوم وزارة التربية والتعليم بتدريب العاملين

على أنظمة الإدارة الإلكترونية، وتقديم الدعم المالي اللازم لتشغيل وتنفيذ أنظمة الإدارة الإلكترونية في جميع إدارات الوزارة وأن يعمل عمل الوزارة على تفعيل الاتصال الخارجي تتم العملية بين ديوان الوزارة والمكاتب المختلفة في المحافظات من خلال ربط الأنظمة الإلكترونية.

2.5 نبذة عن بلدية مادبا الكبرى

تأسس أول مجلس بلدي عام 1912 تعاقب على مجالسها البلدية (45) خمسة واربعون رئيساً بين تعيين وانتخاب. تبعد مدينة مادبا عن العاصمة عمان (35) كم إلى الجنوب الغربي. يبلغ عدد سكان مادبا (165.000) مائة وخمسة وستون ألف نسمة، وتبلغ مساحة مادبا والمناطق التابعة لها 450 كم مربع، ويتكون المجلس البلدي الحالي يتكون من (15) شخصاً رئيس بلدية ونائب الرئيس (13) عضواً ويتبع بلدية مادبا، ويبلغ عدد العاملين فيها لعام 2023 (835) موظفاً، وتقدم خدمات مختلفة للمواطنين تشمل خدمات المدن الأساسية مرافق الصرف الصحي (سواء الصرف الصحي أو القمامة) والمياه والشوارع والمدارس والتفتيش على الأغذية وإدارة مكافحة الحرائق والإسعاف والتراخيص، وغيرها من المسائل التي تخص الشؤون الصحية، وتقوم البلدية بنقل (150.000) مائة وخمسون طن من النفايات يومياً. ويوجد هناك مكاتب للأطفال والناشئين وأربع حدائق في محافظة مادبا.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

3.1 مقدمة

يتضمن هذا الفصل وصفاً للمنهجية المستخدمة في إجراء هذه الدراسة، اذ يتضمن وصفاً لأسلوب الدراسة ومجتمع عينة الدراسة، وكذلك خطوات الاستبانة، واداة مع البيانات ومدى ثباتها وصدقها، كما يتضمن الطرق المتبعة في جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج.

3.2 منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال وصف متغيرات الدراسة المتمثلة في الإدارة الالكترونية وأثرها على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى.

3.3 نوع الدراسة وطبيعتها

تعد هذه الدراسة ايضاحية من حيث الغرض، تطبيقية من حيث الطبيعة، وذلك كونها تربط بين السبب والاثر، اذ ان هذه الدراسة سعت الى دراسة أثر الإدارة الالكترونية على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى.

3.4 الاستراتيجية المتبعة

اعتمدت هذه الدراسة على استراتيجية العينة العشوائية الملائمة، حيث تم أخذ عينة عشوائية من أفراد المجتمع وهم (العاملين في بلدية مادبا الكبرى) حيث تم توزيع الاستبانة عليهم وتحليل البيانات للوصول الى النتائج المرجوة.

3.5 مجال الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية من العاملين في بلدية مادبا الكبرى حيث بلغ عدد العاملين في بلدية مادبا الكبرى حسب معلومات الموارد البشرية لبلدية مادبا لعام 2023 وكما يلي كما هو موضح بالجدول رقم (1)

جدول (1): عينات الدراسة حسب الاختصاص.

| الرتبة | الخصائص | العدد |
|--------|------------|-------|
| 1 | مدير | 12 |
| 2 | مساعد مدير | 24 |
| 3 | رئيس قسم | 34 |
| 4 | موظف | 783 |
| 5 | المجموع | 853 |

3.6 مجتمع الدراسة وعينتها

يعرف مجتمع الدراسة بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث، وتكوّن مجتمع الدراسة من كافة الافراد في الوظائف المستخدمة في الدراسة، حيث أن في دراستنا هذه استخدمنا هذه المسميات (مدير، مساعد مدير، رئيس قسم، موظف) في بلدية مادبا الكبرى والبالغ عددهم (853) شخصًا، بناءً على الإحصاءات التي تم تزويد الباحث بها والموجود في إدارة الموارد البشرية في البلدية.

حيث استخدم الباحث عينة عشوائية ملائمة حيث تم توزيع (150) استبانة، وتم استرداد (150)، وبذلك تكون نسبة الاسترداد من جميع افراد عينة الدراسة (100%)، ويمكن الاعتماد عليها لإجراءات الدراسة وفقاً لـ (Sekaran) فإنه يعتبر نسبة استجابة (100%) كحد اعلى وهي مناسبة لأغراض الدراسة.

3.7 طرق جمع البيانات

تم الوصول الى البيانات اللازمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة بالاعتماد على مصدرين لجمع

البيانات، وهما:

• المصادر الثانوية:

تم جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الحالية من خلال الرجوع الى مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في المراجع العربية والأجنبية والتي تضمنت الكتب والرسائل الجامعية الدوريات والدراسات السابقة والبحوث العلمية والمقالات التي تناولت الموضوع، بالإضافة الى شبكة الانترنت والنشرات والوثائق المتعلقة بالموضوع.

• المصادر الأولية:

اعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وذلك لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، وقد ضمت الاستبانة عددًا من الفقرات والتي تعكس اهداف الدراسة واسئلتها، كما تعكس متغيرات الدراسة وابعادها بحيث تغطي كل متغيرات الدراسة.

3.8 أداة الدراسة

لتحقيق اهداف الدراسة، تم تطوير استبانة لقياس أثر الإدارة الالكترونية على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى بناءً على ما تم الاطلاع عليه من الدراسات السابقة والأدب النظري كما يلي:

1- الجزء الأول: البيانات الديمغرافية وتشمل (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الخبرات الوظيفية في بلدية مادبا، المسمى الوظيفي).

2- الجزء الثاني: يتعلّق بالمتغير المستقل (الإدارة الالكترونية)، حيث يشمل البعد المستقل مجموعة من الفقرات تقيس الأهمية النسبية للإدارة الإلكترونية، وتمحورت من خلال أربعة ابعاد وهم:

- البعد الأول: الأجهزة والمعدات (1-6) بمعدل 6 فقرات.
- البعد الثاني: البرمجيات (7-12) بمعدل 6 فقرات.
- البعد الثالث: شبكات الاتصال (13-17) بمعدل 5 فقرات.
- البعد الرابع: نظم المعلومات (14-20) بمعدل 7 فقرات.

3- الجزء الثالث: ويتعلق بالمتغير التابع (أداء العاملين) وتشمل مجموعة من الفقرات تقيس الأهمية النسبية لأداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى.

وقد تم إعطاء فقرات أداة الدراسة درجة للتعرف على مدى موافقة عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بأنموذج الدراسة وكما في الجدول رقم (2):

الجدول (2): أداة مقياس الدراسة.

| الإجابة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|---------|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| الدرجة | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

وكما تم الاعتماد على المعادلة التالية لتحديد الأهمية النسبية التي اعتمدها الدراسة للتعليق

على الوسط الحسابي للمتغيرات وهي:

$$1.333 = \frac{5-1}{3} = \frac{(\text{الحد الأعلى للبديل} - \text{الحد الأدنى للبديل})}{\text{عدد المستويات}} = \text{الأثر}$$

أولاً: (أقل من 2.33) منخفضة

ثانياً: (من 2.33 – إلى أقل من 3.67) متوسطة.

ثالثاً: (من 3.67 – 5) مرتفعة.

3.9 صدق أداة الدراسة

تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين والبالغ عددهم (11) محكمًا، بهدف التأكد من صلاحية الاستبانة وملائمتها لأغراض الدراسة، ويتم ذلك من خلال عرض أداة الدراسة على عدد من المحكمين ذوي الخبرة والمتخصصين بموضوع الدراسة الملحق (1).

3.10 ثبات أداة الدراسة

وبما أن المقاييس غير المستقرة لا تقدم صورة دقيقة عن الوضع الحالي، ويرتبط الاستقرار بدرجة الثقة التي يمكن أن نضعها في البيانات التي نحصل عليها من تطبيق أداة الدراسة على عينة البحث، فإن توفر مقاييس دقيقة ومستقرة هو أحد الأسباب من الأمور الأساسية في مجال البحث الميداني الذي يستخدم الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات. وهذا يعني أن المتغيرات الناتجة عن أخطاء الصدفة لا ينبغي أن يكون لها تأثير على الاستنتاجات المستخلصة من تحليل بيانات أداة البحث. وبعبارة موجزة، الاستقرار هو ضمان نفس النتائج تقريبًا. ونتيجة لذلك، تم استخدام الأداة مرة أخرى على نفس المجموعة من الأشخاص، ويقدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) العديد من طرق حساب ثبات أداة الدراسة.

ويشير الثبات إلى مدى الثقة في المعلومات التي تقدمها الأداة. حيث أن معامل الموثوقية هو معامل يستخدم لقياس الاعتمادية كميًا. ويزداد ثبات الاختبار أو الأداة بزيادة قيمة المعامل. واستخدمت الباحثة الإجراء التالي للتأكد من ثبات الاستبانة بحسب (Hair et al, 2014)، باستخدام طريقة ألفا كرونباخ (The Cronbach's Alpha) وهذه الطريقة تتطلب معرفة كيفية ارتباط التأكيدات ببعضها البعض. وباستخدام صيغة ألفا كرونباخ يعرض الجدول رقم (3) معاملات الثبات للاستبيان وكل مجال من مجالاته.

الجدول (3): معاملات الثبات للاستبيان ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).

| المتغير | عدد الفقرات | ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) |
|---------------------|-------------|---------------------------------|
| الإدارة الإلكترونية | 22 | 0.860 |
| أداء العاملين | 13 | 0.737 |
| جميع الفقرات | 35 | 0.798 |

3.11 اختبار التوزيع الطبيعي

للتأكد من تمثيل عينة الدراسة والتي بلغت (150) عينة من تمثيلها لمجتمع الدراسة تم إجراء اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة من خلال الاعتماد على اختبار (Wilk-Shapiro, Kolmogorov – Smirnova)، والجدول رقم (4) يوضح نتائج الاختبارين:

الجدول (4): اختبار (Wilk-Shapiro, Kolmogorov – Smirnova).

| Tests of Normality | | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------|-----|-------|--------------|-----|-------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Statistic | df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| أداء العاملين | 2660. | 150 | 0.000 | 8820. | 150 | 0.000 |
| a. Lilliefors Significance Correction | | | | | | |

يبين الجدول رقم (4) نتائج الاختبار (Wilk-Shapiro, Kolmogorov – Smirnova)، من حيث التوزيع الطبيعي لمتغيرات البعد التابع، وحيث أن القيمة الاحتمالية أكبر من 0.05، وهذا يدل على ان البيانات تتوزع طبيعيًا.

3.12 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (statistical package for social science) في معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة وكما يلي:

1. أساليب الإحصاء الوصفي descriptive statistics measures:

وذلك لغايات وصف خصائص عينة أفراد الدراسة الديمغرافية والوظيفية، والتي تشمل على:

- التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص عينة الدراسة وقياس التوزيعات التكرارية النسبية لهم.
- المتوسطات الحسابية: لقياس متوسط إجابات المبحوثين عن فقرات الاستبانة.
- الانحراف المعياري: لقياس مدى تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي.
- الأهمية النسبية: يتم تحديدها عند التعليق على المتوسطات الحسابية وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي لبدائل الإجابة لكل فقرة ولصيغة معتمدة.

2. الإحصاء التحليلي الوصفي:

- معامل الثبات (كرونباخ ألفا) Cronbach's Alpha للتعرف على مدى ثبات مقاييس الدراسة.
- معامل تضخم التباين Variance inflation Factor (VIF) والتباين المسموح به (Tolerance) للتحقق من مستوى التداخل الخطي بين أبعاد المتغير المستقل.
- اختبار التوزيع الطبيعي (Wilk-Shapiro-, Kolmogorov- Smirnov): ويستخدم لإيجاد مدى ملائمة بيانات الدراسة وقابليتها للتحليل الخطي ومعرفة هل هناك ارتباط بين متغيرين أو أكثر.
- تحليل معامل الانحدار المتعدد: (Multi Collinearity Test): يستخدم لإيجاد مدى ملائمة بيانات الدراسة وقابليتها للتحليل الخطي ومعرفة هل هناك ارتباط بين متغيرين أو أكثر.
- تحليل معامل الانحدار المتعدد: (Multiple Regression Analysis) للتحقق من أثر ابعاد المتغير المستقل في المتغير التابع.

الفصل الرابع

تحليل النتائج واختبار الفرضيات

4.1 مقدمة

في هذا الفصل تم استعراض نتائج الدراسة التي توصل اليها الباحث من خلال تحليل النتائج التي حصلت عليها استجابات عينة الدراسة، استناداً الى أسئلة الدراسة والتي هدفت الى التعرف على أثر الإدارة الالكترونية بأبعادها (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، نظم المعلومات) على أداء العاملين (أداء العاملين) في بلدية مادبا الكبرى، وهنا سنستعرض هذه النتائج:

4.2 خصائص عينة الدراسة

ولنتمكن من الوصول الى الوصف الصحيح لخصائص عينة الدراسة تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، حيث كانت الخصائص متمثلة في البيانات الشخصية والوظيفية ممثلة في (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الخبرة الوظيفية في بلدية مادبا الكبرى، المسمى الوظيفي) ويظهر في الجدول (5) نتائج تحليل هذه المتغيرات:

الجدول (5): خصائص عينة الدراسة (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الخبرة الوظيفية في بلدية مادبا الكبرى، المسمى الوظيفي)

| المتغيرات | الفئات | التكرار | النسبة المئوية |
|-----------------|----------|---------|----------------|
| النوع الاجتماعي | ذكر | 87 | 58% |
| | انثى | 63 | 42% |
| | المجموع | 150 | 100% |
| الفئة العمرية | 25-20 | 37 | 27.7% |
| | 35-26 | 87 | 58% |
| | 45-36 | 23 | 15% |
| | 46 فأكثر | 3 | 2% |
| | المجموع | 150 | 100% |

| المتغيرات | الفئات | التكرار | النسبة المئوية |
|---------------------------------------|--------------|---------|----------------|
| المؤهل العلمي | ثانوية عامة | 21 | 14% |
| | دبلوم | 4 | 2.7% |
| | بكالوريوس | 105 | 70% |
| | دراسات عليا | 20 | 13.3% |
| | المجموع | 150 | 100% |
| الخبرة الوظيفية في بلدية مادبا الكبرى | 1-5 سنوات | 44 | 29.3% |
| | 6-10 سنوات | 58 | 38.7% |
| | 11-15 سنوات | 37 | 24.7% |
| | 16 سنة فأكثر | 11 | 7.3% |
| | المجموع | 150 | 100% |
| المسمى الوظيفي | موظف عام | 80 | 53.3% |
| | رئيس قسم | 49 | 32.7% |
| | مساعد مدير | 14 | 9.3% |
| | مدير | 7 | 4.7% |
| | المجموع | 150 | 100% |

تشير بيانات الجدول رقم (5) الى أن افراد عينة الدراسة من حيث الجنس كانت نتائجهم متفاوتة، حيث بلغ عدد الذكور (87) ذكر مشكلين ما نسبته (58%)، بينما بلغ عدد الاناث (63) وبمعدل (42%).

أما بالنسبة للفئة العمرية فقد حصلت الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم ما بين (26-35) على أعلى نسبة وبواقع (87) عينة ونسبة (58%)، فيما جاءت الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم ما بين (20-25) في المرتبة الثانية وبواقع (37) عينة بنسبة (27.7%)، يليها الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم ما بين (36-45) على المرتبة الثالثة بواقع (23) بنسبة (15%)، فيما جاءت الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم ما بين (46 فأكثر) على أقل نسبة وبواقع (3) عينات فقط بنسبة (2%).

وانتقالاً الى المؤهل العلمي فقد جاءت عدد الاستجابات للمؤهل العلمي (البكالوريوس) على أعلى نسبة بواقع (105) عينات وبنسبة (70%)، يليها المؤهل العلمي (الثانوية العامة) (21) عينة

بنسبة (14%)، فيما جاء المؤهل العلمي (دراسات عليا) بالمرتبة الثالثة بواقع (21) عينة بنسبة (13.3%)، وفي المرتبة الأخيرة جاء المؤهل العلمي (دبلوم) بواقع (4) عينات بنسبة (2.7%).

وكما يلاحظ الخبرة الوظيفية في بلدية مادبا الكبرى، فقد شكل المسمى الوظيفي (موظف عام) أعلى نسبة بواقع (80) عينة بنسبة (53.3%)، يليها الخبرة الواقعة ما بين (1-5 سنوات) بواقع (49) عينة بنسبة (32.7%)، وجاء المسمى الوظيفي (مساعد مدير) بواقع (14) عينة بنسبة (9.3%)، فيما جاء المسمى الوظيفي (مدير) في المرتبة الأخيرة بواقع (11) عينة بنسبة (7.3%).

واخيراً فإن استجابات المتغير الاير وهو المسمى الوظيفي، فقد شكلت الخبرة الواقعة ما بين (6-10 سنوات) أعلى نسبة بواقع (58) عينة بنسبة (38.7%)، يليها المسمى الوظيفي (رئيس قسم) بواقع (44) عينة بنسبة (27.3%)، وجاءت الخبرة الواقعة ما بين (11-15 سنوات) بواقع (37) عينة بنسبة (24.7%)، فيما جاءت الخبرة الواقعة ما بين (16 سنة فأكثر) في المرتبة الأخيرة بواقع (11) عينة بنسبة (4.7%).

4.3 تحليل إجابات فقرات الدراسة

تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وذلك للتعرف على افراد العينة من العاملين في بلدية مادبا الكبرى ضمن المستويات الوظيفية على متغيرات الدراسة وابعادها، وجاءت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (5):

4.3.1 ابعاد المتغير المستقل (الإدارة الالكترونية)

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد عينة الدراسة على ابعاد الإدارة الالكترونية، والجدول (6) يُظهر هذه النتائج:

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد عينة الدراسة على ابعاد الإدارة الالكترونية.

| الرتبة | الرقم | البُعد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأثر |
|--------|-------|-------------------------|-----------------|-------------------|--------|
| 1 | 1 | الأجهزة والمعدات | 4.0 | 0.569 | مرتفعة |
| 2 | 4 | نظم المعلومات | 3.99 | 0.658 | مرتفعة |
| 3 | 3 | شبكات الاتصال | 3.98 | 0.587 | مرتفعة |
| 4 | 2 | البرمجيات | 3.96 | 0.589 | مرتفعة |
| | | الإدارة الالكترونية ككل | 3.98 | 0.600 | مرتفعة |

تشير بيانات الجدول (6) ان المتوسط الحسابي لتقديرات افراد العينة حول الأثر للإدارة الالكترونية تراوحت ما بين (3.96-4.01) وبمستوى مرتفع، وجاء بُعد الأجهزة والمعدات في المرتبة الأولى وبأعلى متوسط حسابي بلغ (4.01) وبانحراف معياري بلغ (0.569)، بأثر مرتفع، يليه بُعد نظم المعلومات وقد جاء بمتوسط حسابي بلغ (3.99) وبانحراف معياري بلغ (0.658)، وبأثر مرتفع، يليه بُعد نظم المعلومات وقد جاء بمتوسط حسابي بلغ (3.98) وبانحراف معياري بلغ (0.587)، وبأثر مرتفع. وفي المرتبة الأخيرة جاء بُعد البرمجيات بمتوسط حسابي بلغ (3.96) وبانحراف معياري بلغ (0.589). حيث أن بيانات الجدول السابق اشارت الى أن المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على ابعاد الإدارة الالكترونية ككل بلغ (3.98) وبأثر مرتفع، أي أن هناك مستوى عالٍ من الإدارة الالكترونية لدى بلدية مادبا الكبرى.

وبعد أن تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدى استجابات افراد العينة على ابعاد الإدارة الالكترونية ككل، تم احتساب أوساط اجاباتهم لفقرات كُل بعد على حذا، حيث أن النتائج جاءت كالاتي:

1- البعد الأول: الأجهزة والمعدات

للكشف عن تقديرات العينة للأثر لبعد الأجهزة والمعدات، تم احتساب المتوسطات الحسابية

والانحرافات المعيارية لإجاباتهم، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (7):

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبُعد الأجهزة والمعدات

| الرتبة | الرقم | البُعد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأثر |
|--------|-------|---|-----------------|-------------------|--------|
| 1 | 1 | تتوفر لدى البلدية الأجهزة الالكترونية والمعدات اللازمة الحديثة. | 4.18 | 0.580 | مرتفعة |
| 4 | 6 | يتوفر لدى البلدية الخبراء المختصين لصيانة وتشغيل المعدات الالكترونية. | 4.03 | 0.523 | مرتفعة |
| 3 | 4 | تقوم البلدية بعمل بصيانة دورية لأجهزتها ومعداتنا. | 4.02 | 0.584 | مرتفعة |
| 4 | 3 | تنتم الأجهزة والمعدات في البلدية بقدرتها على تخزين المعلومات. | 4.00 | 0.456 | مرتفعة |
| 5 | 5 | توفر البلدية الموازنة الكافية لشراء الأجهزة والمعدات الالكترونية الحديثة. | 3.99 | 0.712 | مرتفع |
| 6 | 2 | تقوم البلدية بتحديث الأجهزة والمعدات الالكترونية باستمرار. | 3.90 | 0.564 | مرتفع |
| | | الأجهزة والمعدات ككل | 4.02 | 0.569 | مرتفع |

يبين جدول رقم (7) بأن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة الدراسة

لفقرات بُعد الأجهزة والمعدات تراوحت ما بين (3.90-4.18) وبمستوى مرتفع، حيث جاءت الفقرة

رقم (1) والتي تنص على (تتوفر لدى البلدية الأجهزة الالكترونية والمعدات اللازمة الحديثة) في

المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (4.11)، وبأثر مرتفع، بينما جاءت الفقرة رقم (6) والتي

تنص على (تقوم البلدية بتحديث الأجهزة والمعدات الالكترونية باستمرار) في المرتبة الأخيرة

بمتوسط حسابي بلغ (3.90) بأثر مرتفع.

2- البعد الثاني: البرمجيات

الجدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبُعد البرمجيات.

| الرتبة | الرقم | البُعد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأثر |
|--------|-------|---|-----------------|-------------------|--------|
| 7 | 7 | استخدام البرمجيات في البلدية يقلل من استخدام الورق في المراسلات. | 4.11 | 0.537 | مرتفعة |
| 8 | 11 | تستخدم البلدية أحدث النظم والبرامج اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية. | 4.00 | 0.618 | مرتفعة |
| 9 | 10 | تتم مراجعة وتحديث البرامج وأنظمة المعلومات المستخدمة في البلدية بشكل مستمر. | 3.97 | 0.684 | مرتفعة |
| 10 | 8 | تعمل البرمجيات المستخدمة في البلدية على توفير المعلومات اللازمة في الوقت المناسب. | 3.94 | 0.528 | مرتفعة |
| 11 | 12 | يتوفر لدى البلدية المبرمجين لتصميم وتطوير برامج التطبيقات الالكترونية. | 3.90 | 0.583 | مرتفع |
| 12 | 9 | تستخدم البلدية البرمجيات في وضع خطط العمل. | 3.88 | 0.578 | مرتفع |
| | | البرمجيات ككل | 3.96 | 0.588 | مرتفع |

يبين جدول رقم (8) بيان المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة الدراسة لفقرات بُعد البرمجيات تراوحت ما بين (3.88-4.11)، حيث جاءت الفقرة رقم (7) والتي تنص على (استخدام البرمجيات في البلدية يقلل من استخدام الورق في المراسلات) في المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (4.11)، وبأثر مرتفع، بينما جاءت الفقرة رقم (9) والتي تنص على (تستخدم البلدية البرمجيات في وضع خطط العمل) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.88) وكلاهما جاء بأثر مرتفع.

3- البعد الثالث: شبكات الاتصال

الجدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبُعد شبكات الاتصال.

| الرتبة | الرقم | البُعد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأثر |
|--------|-------|---|-----------------|-------------------|--------|
| 13 | 13 | توفر شبكات الاتصال المستخدمة في البلدية خدمات التراسل الإلكتروني. | 4.11 | 0.629 | مرتفعة |
| 14 | 14 | يوجد لدى البلدية شبكة انترنت تغطي كل مرافق البلدية يستفيد منها كل العاملين. | 4.00 | 0.549 | مرتفعة |
| 15 | 15 | تسهل شبكات الاتصال في البلدية تبادل المعلومات بين الوحدات الإدارية. | 3.98 | 0.504 | مرتفعة |
| 16 | 17 | تتميز شبكات الاتصال في البلدية بالسرية ولا يمكن اختراقها. | 3.95 | 0.605 | مرتفعة |
| 17 | 16 | يوجد في البلدية شبكة انترانت داخلية تربط بين مختلف العاملين في البلدية. | 3.86 | 0.651 | مرتفع |
| | | شبكات الاتصال ككل | 983. | 0.587 | مرتفع |

يبين جدول رقم (9) بأن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة الدراسة لفقرات بُعد شبكات الاتصال تراوحت ما بين (3.86-4.11)، حيث جاءت الفقرة رقم (13) والتي تنص على (توفر شبكات الاتصال المستخدمة في البلدية خدمات التراسل الإلكتروني.) في المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (4.11)، وبأثر مرتفع، بينما جاءت الفقرة رقم (16) والتي تنص على (يوجد في البلدية شبكة انترانت داخلية تربط بين مختلف العاملين في البلدية) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.86) وكلاهما جاء بأثر مرتفع.

4- البعد الرابع: نظم المعلومات

الجدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبُعد نظم المعلومات.

| الرتبة | الرقم | البُعد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأثر |
|--------|-------|--|-----------------|-------------------|--------|
| 18 | 18 | تسهل نظم المعلومات الإلكترونية في البلدية في حفظ المعلومات. | 4.08 | 0.590 | مرتفعة |
| 19 | 21 | تتميز نظم المعلومات الإلكترونية في البلدية بعدم تكرار البيانات | 4.07 | 0.724 | مرتفعة |
| 20 | 19 | تتميز نظم المعلومات الإلكترونية في البلدية بالقدرة على استرجاع وعرض المعلومات الضرورية.. | 4.00 | 0.524 | مرتفعة |
| 21 | 22 | لدى البلدية برامج فعالة لمنع التعدي على البيانات والمعلومات. | 3.97 | 0.768 | مرتفعة |
| 22 | 20 | تساعد نظم المعلومات الإلكترونية في البلدية على إيجاد الحلول والبدائل المختلفة. | 3.92 | 0.686 | مرتفع |
| | | نظم المعلومات ككل | 4.00 | 0.658 | مرتفع |

يبين جدول رقم (10) بأن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة الدراسة لفقرات بُعد نظم المعلومات تراوحت ما بين (3.92-4.08)، حيث جاءت الفقرة رقم (18) والتي تنص على (تسهل نظم المعلومات الإلكترونية في البلدية في حفظ المعلومات) في المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (4.08)، وبأثر مرتفع، بينما جاءت الفقرة رقم (20) والتي تنص على (تساعد نظم المعلومات الإلكترونية في البلدية على إيجاد الحلول والبدائل المختلفة) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.92) وكلاهما جاء بأثر مرتفع.

4.3.2 ابعاد المتغير التابع (أداء العاملين)

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات افراد عينة الدراسة على العاملين، والجدول (11) يُظهر هذه النتائج:

الجدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير التابع أداء العاملين

| الرتبة | الرقم | البُعد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأثر |
|--------------------------|-------|--|-----------------|-------------------|-------|
| 23 | 23 | تنجز الاعمال الالكترونية في البلدية بأقل تكلفة. | 4.18 | 0.523 | مرتفع |
| 24 | 35 | تتيح الإدارة الالكترونية للعاملين الفرصة للأبداع والتحسين اثناء العمل. | 4.08 | 0.462 | مرتفع |
| 25 | 24 | تعمل البلدية على تدريب العاملين على استخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية في العمل. | 4.03 | 0.560 | مرتفع |
| 26 | 34 | تساعد الإدارة الالكترونية على توفير الشفافية في انجاز الاعمال المطلوبة. | 4.01 | 0.555 | مرتفع |
| 27 | 32 | تساعد الإدارة الالكترونية العاملين على انجاز الاعمال المطلوبة بكفاءة عالية. | 4.00 | 0.573 | مرتفع |
| 28 | 33 | تعمل الإدارة الإلكترونية على تقليل الوقت والجهد في انجاز الاعمال والمهام المطلوبة. | 3.98 | 0.524 | مرتفع |
| 29 | 30 | تقلل الإدارة الالكترونية الأخطاء والانحرافات اثناء العمل | 3.966 | 0.628 | مرتفع |
| 30 | 26 | يساعد تطبيق الإدارة الالكترونية على التجديد والتطوير والحيوية في العمل . | 3.960 | 0.589 | مرتفع |
| 31 | 27 | تسهل الإدارة الالكترونية عملية الاتصال بين مختلف المستويات الإدارية في العمل. | 3.94 | 0.673 | مرتفع |
| 32 | 29 | تسهم الإدارة الالكترونية على تنمية الثقة المتبادلة بين العاملين اثناء أداء العمل. | 3.946 | 0.610 | مرتفع |
| 33 | 25 | معظم العاملين في البلدية لديهم القدرة على استخدام الإدارة الالكترونية في العمل بكفاءة عالية. | 3.92 | 0.549 | مرتفع |
| 34 | 28 | تساعد الإدارة الالكترونية العاملين على اتخاذ القرارات السليمة في الوقت المناسب. | 3.92 | 0.607 | مرتفع |
| 35 | 31 | تساعد الإدارة العاملين على انجاز الاعمال المطلوبة بالوقت المحدد. | 3.92 | 0.656 | مرتفع |
| أداء العاملين ككل | | | | | |
| | | | 3.98 | 0.577 | مرتفع |

يبين جدول رقم (11) بأن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة

الدراسة لفقرات بُعد أداء العاملين تراوحت ما بين (3.92-4.18)، حيث جاءت الفقرة رقم (23)

والتي تنص على (تنجز الاعمال الالكترونية في البلدية بأقل تكلفة) في المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (4.18)، وبأثر مرتفع، بينما جاءت الفقرة رقم (32) والتي تنص على (تساعد نظم المعلومات الإلكترونية في البلدية على إيجاد الحلول والبدائل المختلفة) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.92) وكلاهما جاء بأثر مرتفع.

4.4 اختبار فرضيات الدراسة

استخدم الباحث تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة، حيث كانت النتائج كالاتي:

4.4.1 الفرضية الرئيسية HO.1

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ لتطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، نظم المعلومات) على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى.

الجدول (12): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ابعاد الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين

| المعاملات Coefficient | | | | تحليل ANOVA | | ملخص الجدول | | المتغير التابع |
|-----------------------|------------|-------|---------|---------------------|--------|-------------|---------------------------|--------------------|
| الدالة الاحصائية | المحسوبة T | SE | معامل B | الإدارة الإلكترونية | Sig F* | المحسوبة F | معامل الارتباط R (بيرسون) | معامل التحديد R2 |
| 0.000 | 4.007 | 0.152 | 0.609 | الأجهزة والمعدات | 0.000 | 34.175 | 0.485 | 0.697 ^a |
| 0.000 | 2.231 | 0.158 | 0.352 | البرمجيات | | | | |
| 0.000 | -0.270 | 0.189 | -0.051 | شبكات الاتصال | | | | |
| 0.000 | 4.686 | 0.129 | 0.604 | نظم المعلومات | | | | |

تشير نتائج الجدول (12) أن معامل الارتباط ($R=0.697$) يشير الى العلاقة القوية والموجبة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما أن أثر ابعاد الإدارة الإلكترونية على المتغير التابع (أداء العاملين) هو أثر ذو دلالة إحصائية، حيث كانت قيمة F المحسوبة هي (34.175) وبمستوى دلالة ($Sig=0.000$) وهو اقل من (0.05) حيث ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R2=0.485$) وهي تشير الى أن (48.5%) من

التباين في (أداء العاملين) يمكن تفسيره من خلال التباين في ابعاد الإدارة الالكترونية.

اما جدول المعاملات فقد أظهر ان قيمة (B) عند بُعد (الأجهزة والمعدات) قد بلغت (0.609) وأن قيمة T عنده هي (4.007)، بمستوى دلالة (Sig=0.152) مما يشير الى أن أثر هذا البُعد معنوي، أما قيمة B عند بُعد (البرمجيات) فقد بلغت (0.352)، وأن قيمة T المحسوبة عنده بلغت (2.231) وبمستوى دلالة (Sig=0.158) مما يشير الى أن هذا البُعد معنوي، كما بلغت قيمة B عند بُعد (شبكات الاتصال) (-0.05) وقيمة T عنده هي (-0.270) وبمستوى دلالة (Sig=0.000)، مما يشير الى أن بُعد شبكات الاتصال اقل من $a \leq 0.05$ ، أما قيمة B عند بُعد (نظم المعلومات) فقد بلغت (0.604)، وأن قيمة T المحسوبة عنده بلغت (4.686) وبمستوى دلالة (Sig=0.129) مما يشير الى أن هذا البُعد غير معنوي.

وبناءً على ما قد التوصل اليه من نتائج ترفض الفرضية العدمية الرئيسية وتقبل الفرضية البديلة بأنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية بكافة ابعادها (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، نظم المعلومات) على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى عند مستوى الدلالة $a \leq 0.05$.

4.4.2 الفرضيات الفرعية

H01.1 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $a \leq 0.05$ للأجهزة والمعدات

على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى.

الجدول (13): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير بعد الأجهزة والمعدات على أداء العاملين.

| المعاملات Coefficient | | | | | تحليل ANOVA | | ملخص الجدول | | المتغير التابع |
|-----------------------|------------|-------|---------|---------------------|-------------|------------|------------------|--------------------|----------------|
| الدالة الاحصائية | المحسوبة T | SE | معامل B | الإدارة الالكترونية | Sig F* | المحسوبة F | معامل الارتباط R | معامل الارتباط R2 | أداء العاملين |
| 0.000 | 7.874 | 0.141 | 1.112 | الأجهزة والمعدات | 0.000 | 61.999 | 0.295 | 0.543 ^a | |

تشير نتائج الجدول (13) أن معامل الارتباط ($R=0.543$) يشير إلى العلاقة القوية والموجبة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما أن أثر بُعد (الأجهزة والمعدات) على المتغير التابع (أداء العاملين) هو أثر ذو دلالة إحصائية، حيث كانت قيمة F المحسوبة هي (61.999) وبمستوى دلالة ($Sig=0.000$) وهو أقل من (0.05) حيث ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.295$) وهي تشير إلى أن (29.5%) من التباين في (أداء العاملين) يمكن تفسيره من خلال التباين في ابعاد الإدارة الالكترونية.

أما جدول المعاملات فقد أظهر أن قيمة (B) عند بُعد (الأجهزة والمعدات) قد بلغت (1.112) وأن قيمة T عنده هي (7.874)، بمستوى دلالة ($Sig=0.141$) مما يشير إلى أن أثر هذا البعد معنوي.

$H_01.2$ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للبرمجيات على أداء

العاملين في بلدية مادبا الكبرى.

الجدول (14): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير بعد البرمجيات على أداء العاملين.

| المعاملات Coefficient | | | | | تحليل ANOVA | | ملخص الجدول | | المتغير التابع |
|-----------------------|------------|-------|---------|---------------------|-------------|------------|---------------------------|--------------------|----------------|
| الدالة الاحصائية | المحسوبة T | SE | معامل B | الإدارة الالكترونية | Sig F* | المحسوبة F | معامل الارتباط R (بيرسون) | معامل التحديد R2 | أداء العاملين |
| 0.000 | 8.037 | 0.126 | 1.014 | البرمجيات | 0.000 | 64.590 | 0.304 | 0.551 ^a | |

تشير نتائج الجدول (14) أن معامل الارتباط ($R=0.551$) يشير إلى العلاقة القوية والموجبة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما أن أثر بُعد البرمجيات على المتغير التابع (أداء العاملين) هو أثر ذو دلالة إحصائية، حيث كانت قيمة F المحسوبة هي (64.590) وبمستوى دلالة ($Sig=0.000$) وهو أقل من (0.05) حيث ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.304$) وهي تشير إلى أن (30.4%) من التباين في (أداء العاملين) يمكن تفسيره من خلال التباين في ابعاد الإدارة الالكترونية.

أما جدول المعاملات فقد أظهر أن قيمة (B) عند بُعد (البرمجيات) قد بلغت (1.014) وأن

قيمة T عنده هي (8.037)، بمستوى دلالة (Sig=0.126) مما يشير الى أن أثر هذا البُعد معنوي.

Ho1.3 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لشبكات الاتصال

على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى.

الجدول (15): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير بعد شبكات الاتصال على أداء العاملين.

| المعاملات Coefficient | | | | | تحليل ANOVA | | ملخص الجدول | | المتغير التابع |
|-----------------------|------------|-------|---------|---------------------|-------------|------------|------------------|---------------------------|----------------|
| الدالة الاحصائية | المحسوبة T | SE | معامل B | الإدارة الالكترونية | Sig F* | المحسوبة F | معامل التحديد R2 | معامل الارتباط R (بيرسون) | أداء العاملين |
| 0.000 | 7.715 | 0.134 | 1.036 | شبكات الاتصال | 0.000 | 59.524 | 0.287 | 0.536 ^a | |

تشير نتائج الجدول (15) أن معامل الارتباط (R=0.536) يشير الى العلاقة القوية والموجبة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما أن أثر بُعد شبكات الاتصال على المتغير التابع (أداء العاملين) هو أثر ذو دلالة إحصائية، حيث كانت قيمة F المحسوبة هي (59.524) وبمستوى دلالة (Sig=0.000) وهو أقل من (0.05) حيث ظهر أن قيمة معامل التحديد (R2=0.287) وهي تشير الى أن (28.7%) من التباين في (أداء العاملين) يمكن تفسيره من خلال التباين في ابعاد الإدارة الالكترونية.

اما جدول المعاملات فقد أظهر ان قيمة (B) عند بُعد (شبكات الاتصال) قد بلغت (1.036) وأن قيمة T عنده هي (7.715)، بمستوى دلالة (Sig=0.134) مما يشير الى أن أثر هذا البُعد معنوي مفرداً.

HO.4 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لنظم المعلومات

على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى.

الجدول (16): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير بعد نظم المعلومات على أداء العاملين

| المعاملات Coefficient | | | | | تحليل ANOVA | | ملخص الجدول | | المتغير التابع |
|-----------------------|------------|-------|---------|---------------------|-------------|------------|-------------------|---------------------------|----------------|
| الدالة الاحصائية | المحسوبة T | SE | معامل B | الإدارة الالكترونية | Sig F* | المحسوبة F | معامل الارتباط R2 | معامل الارتباط R (بيرسون) | أداء العاملين |
| 0.000 | 9.063 | 0.102 | 0.929 | نظم المعلومات | 0.000 | 82.144 | 0.357 | 0.597 ^a | |

تشير نتائج الجدول (16) أن معامل الارتباط ($R=0.536$) يشير إلى العلاقة القوية والموجبة بين

المتغير المستقل والمتغير التابع، كما أن أثر بُعد نظم المعلومات على المتغير التابع (أداء العاملين) هو أثر

ذو دلالة إحصائية، حيث كانت قيمة F المحسوبة هي (59.524) وبمستوى دلالة ($Sig=0.000$) وهو أقل

من (0.05) حيث ظهر أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.287$) وهي تشير إلى أن (28.7%) من التباين في

(أداء العاملين) يمكن تفسيره من خلال التباين في ابعاد الإدارة الالكترونية.

أما جدول المعاملات فقد أظهر أن قيمة (B) عند بُعد (نظم المعلومات) قد بلغت (0.929)

وأن قيمة T عنده هي (9.063)، بمستوى دلالة ($Sig=0.102$) مما يشير إلى أن أثر هذا البعد

معنوي مفرداً.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

5.1 مقدمة

تم في هذا الفصل مناقشة النتائج في ضوء ما اسفرت عنه عملية التحليل الاحصائي لاجابات افراد العينة على فقرات متغيرات الدراسة، وذلك بهدف التعرف على أثر الإدارة الالكترونية بأبعادها (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، نظم المعلومات) على أداء العاملين (أداء العاملين) في بلدية مادبا الكبرى.

5.2 مناقشة النتائج الوصفية

1- **الجنس:** تبين من نتائج الدراسة (58.0%) من عينة الدراسة كانوا من الذكور، في حين أن نسبة الاناث بلغت (42.0%). حيث يمكن تفسير ذلك بأن هنالك تواجد في المراكز الحبوية في بلدية مادبا الكبرى وبنسب متقاربة نوعاً ما مع الذكور.

2- **الفئة العمرية:** تبين كذلك من النتائج الدراسة ان الفئة العمرية (من 26 سنة الى 35 سنة) شكلت معظم افراد العينة مشكلين بذلك ما نسبته (58.0 %)، يليهم من هم ضمن الفئة العمرية (من 20 سنة الى 25 سنة) وبنسبة (27.7 %)، وفي المرتبة الأخيرة من هم ضمن الفئة العمرية (46 فأكثر) وبنسبة (2.0%) كانت تمثل النسبة الأقل بين الفئات العمرية في العينة بواقع (2.0%) وهذا يتناسب مع طبيعة افراد عينة الدراسة من موظفين بلدية مادبا الكبرى معظمهم من فئة الشباب.

3- **المؤهل العلمي:** تبين أيضاً من نتائج الدراسة ان يحملون درجة البكالوريوس النسبة الأعلى بين مستويات التعليمية الأخرى حيث بلغت (70.0%) يليهم ممن يحملون شهادة الدراسات العليا حيث بلغت نسبة (13%) يليهم ممن يحملون شهادة الثانوية العامة وبنسبة (14.0%) وأخيراً الحاصلين على

درجة الدبلوم حيث بلغت ما نسبتهم (2.7%) وهي ادنى نسبة في الحاصلين على المستوى المؤهل العلمي في عينة الدراسة وتفسر هذه النتيجة من ارتفاع المستوى التعليمي لعينة الدراسة حيث ان معظم الوظائف الإدارية تتطلب شهادة البكالوريوس في تخصص معين كحد ادنى للتوظيف او العمل، كما أن مجتمع الأردني بطبيعته متعلم، أي ان هنالك نسبة كبيرة من افراده هم من خريجي مرحلة البكالوريوس، واطف الى ذلك أن بلدية مادبا الكبرى دائماً تبحث عن الخبرات والكفاءات ويتحقق من ذلك في الفئة المتعلمة.

4- **الخبرة الوظيفية في بلدية مادبا الكبرى:** بينت نتائج التحليل لاستجابات افراد عينة الدراسة، بأن النسبة الأعلى في العينة كان لديهم خبرة من (6-10 سنوات) بنسبة مئوية بلغت (38.7%)، يليهم الذين لديهم سنوات خبرة من (1-5 سنوات) مشكلين ما نسبته (29.3%)، ويليهم الذين لديهم سنوات خبرة من (11-15 سنة) وبنسبة (24.7%)، يليهم الذين لديهم سنوات خبرة من (16 سنة فأكثر) وبنسبة (17.3%)، وهي ادنى نسبة، ويفسر متوسط عدد الخبرات الى كفاءة العمل في بلدية مادبا الكبرى وطلبتها للكفاءات من ذوي الخبرات المرتفعة، والسعي نحو تحسين اداءهم في البلدية.

5- **المسمى الوظيفي:** تبين ايضاً ان نتائج الدراسة ان النسبة الأعلى بين المستويات الوظيفية من الذين يعملون تحت مسمى موظف فقد بلغت نسبتهم (53.3%)، يليهم ممن يعملون تحت مسمى رئيس قسم بنسبة (32.7%)، يليهم ممن يعملون تحت مسمى مساعد مدير وبنسبة (9.3%) وأخيراً العاملين تحت مسمى مدير حيث بلغ نسبتهم (4.7%) وهي ادنى نسبة وفقاً للمسمى الوظيفي في عينة الدراسة، والذي يعكس أهمية عينة الدراسة، بما يناسب مع تحقيق أهداف الدراسة.

5.3 مناقشة نتائج تحليل متغيرات الدراسة والأثر لمتغيرات الدراسة

5.3.1 مناقشة ابعاد الإدارة الالكترونية

بينت نتائج الدراسة الى أن المتوسطات الحسابية لافراد عينة الدراسة حول ابعاد الإدارة

الالكترونية تراوحت ما بين (3.96-4.01) وبانحراف معياري تراوح ما بين (0.569-0.658)، وجاء بُعد (الأجهزة والمعدات بالمرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (4.02)، وبأثر مرتفع، يليه نظم المعلومات بمتوسط حسابي بلغ (3.99) وبأثر مرتفع، يليه بُعد شبكات الاتصال بمتوسط حسابي بلغ (3.98)، وبأثر مرتفع، وجاء في المرتبة الأخيرة بُعد البرمجيات بمتوسط حسابي بلغ (3.96).

وإن المتوسط الحسابي لأفراد العينة على ابعاد الإدارة الالكترونية ككل بلغ (3.98) وبأثر مرتفع، أي أن هناك مستوى مرتفع من أثر الإدارة الالكترونية على أداء العاملين لدى بلدية مادبا الكبرى.

وتعزى هذه النتيجة الى أن بلدية مادبا الكبرى تهتم بتوظيف الإدارة الالكترونية للتحسين من أداء العاملين لديها، إذ أن الإدارة الالكترونية تساعد العاملين على تنمية مهاراتهم الالكترونية إضافة الى الكفاءة في استخدامها من اجل الوصول الى اهداف تخدم المجتمع المحلي لديها من خلال توفير الوقت والجهد اضافة الى تطوير المهارات اللازمة والتي توظفها بلدية مادبا لتنمية المهارات لدى العاملين لديها.

5.3.2 مناقشة البُعد الرئيسي للمتغير التابع (أداء العاملين)

بينت نتائج الدراسة الى أن المتوسطات الحسابية لافراد عينة الدراسة حول بعد أداء العاملين (أداء العاملين) قد بلغ متوسطه الحسابي (3.98) وبانحراف معياري (0.577). وبأثر مرتفع.

أي أن هناك مستوى مرتفع من أداء العاملين على استخدام الإدارة الالكترونية لدى بلدية مادبا الكبرى.

وتعزى هذه النتيجة الى أن بلدية مادبا الكبرى تهتم بتحسين أداء العاملين لديها، إذ أن أداء العاملين يساعد في تطوير البلدية من خلال ثقة المراجعين فيها عن طريق توظيف قدراتهم في جعل خدمات البلدية أكثر تطوراً واستجابةً لهم.

5.4 مناقشة تحليل فرضيات الدراسة

5.4.1 الفرضية الرئيسية

اظهرت النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية أن هناك أثرًا ذو دلالة إحصائية لكل ابعاد الالكترونية على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى حيث بلغ معامل التحديد (0.48) ومستوى الدلالة الإحصائية اقل من (0.05)، ما يعني أن الإدارة الالكترونية بابعادها يؤثر على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى تأثيرًا احصائيًا.

ويعزو الباحث هذه النتيجة الى أن الإدارة الالكترونية لها تأثير إيجابي كبير على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى، حيث تساعد الإدارة الالكترونية على تطوير مهارات الافراد والعاملين في البلدية، من حيث تفعيل العناصر المؤثرة فيهم مثل استخدام الالكترونيات بشكل يتناسب مع طبيعة العمل، وان بلدية مادبا الكبرى تقوم بتطبيق أدوات الإدارة الالكترونية داخل البلدية بشكل جيد، مما يتيح للعاملين تحديد نقاط الضعف لديهم والتحسين من اداءهم من خلال عقد دورات تدريبية داخل او خارج البلدية في مجال الإدارة الالكترونية لتنمية مهاراتهم.

5.4.2 الفرضية الفرعية الأولى

اظهرت النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية أن هناك أثرًا ذو دلالة إحصائية لبعده الأجهزة والمعدات على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى حيث بلغ معامل التحديد (0.29) ومستوى الدلالة الإحصائية اقل من (0.05)، ما يعني أن بُعد الأجهزة والمعدات يؤثر على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى تأثيرًا احصائيًا.

ويعزو الباحث هذه النتيجة الى أن الأجهزة والمعدات لها تأثير إيجابي كبير على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى، حيث تساعد الأجهزة والمعدات على تمكين العاملين في البلدية على التدريب بشكل مستمر على استخدامها بالشكل الذي يخدم المصلحة بالاضافة الى تنمية مهارات استخدامهم

لهذه الأجهزة والمعدل كالحاسبات وملحقاتها.

5.4.3 الفرضية الفرعية الثانية

اظهرت النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية أن هناك أثرًا ذو دلالة إحصائية لبُعد البرمجيات على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى حيث بلغ معامل التحديد (0.30) ومستوى الدلالة الإحصائية اقل من (0.05)، ما يعني أن بُعد البرمجيات يؤثر على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى تأثيرًا إحصائيًا.

ويعزو الباحث هذه النتيجة الى البرمجيات تساعد من خلال تقديم برامج تدريبية للعاملين بمستويات إتقان استخدامها بهدف تطوير مهاراتهم وإثراء معارفهم في كافة جوانب العملية الإدارية. وهذا له أثر إيجابي كبير على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى.

5.4.4 الفرضية الفرعية الثالثة

اظهرت النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية أن هناك أثرًا ذو دلالة إحصائية لبعد شبكات الاتصال على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى حيث بلغ معامل التحديد (0.28) ومستوى الدلالة الإحصائية اقل من (0.05)، ما يعني أن بُعد شبكات الاتصال يؤثر على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى تأثيرًا إحصائيًا.

ويعزو الباحث الى أن استخدام شبكات الاتصال توفر تكاليف الموارد، حيث يمكن لأجهزة الكمبيوتر المرتبطة بالشبكة مشاركة مجموعة متنوعة من الموارد، بما في ذلك أنظمة التشغيل والبرامج والطابعات والمزيد. توسيع سعة التخزين. يتم الاحتفاظ بالبيانات في منطقة مشتركة كبيرة، مثل الخادم المركزي. المرونة في الوصول إلى البيانات من أي مكان باستخدام أي جهاز متصل بالشبكة. تبسيط عملية الاتصالات: من خلال الاتصال بالشبكة فقط، يمكنك إرسال واستقبال الملفات والرسائل بسهولة، مما يسهل ويساعد على العاملين سرعة وسهولة إستقبال وارسال المعلومات المهمة.

5.4.4 الفرضية الفرعية الرابعة

اظهرت النتائج المتعلقة بالفرضية الرئيسية أن هناك أثرًا ذو دلالة إحصائية لبُعد نظم المعلومات على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى حيث بلغ معامل التحديد (0.35) ومستوى الدلالة الإحصائية اقل من (0.05)، ما يعني أن بُعد نظم المعلومات يؤثر على أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى تأثيرًا إحصائيًا.

ويعزو الباحث الى أن بلدية مادبا الكبرى تعترم بلدية مادبا الكبرى تحسين العمليات الإدارية في المؤسسات والتأكد من العلاقة بين استخدام المعلومات الإدارية الإلكترونية وتحسين أداء العاملين. وتحقيقاً لهذه الغاية، يتم تفعيل دور أنظمة المعلومات الإلكترونية لتحسين أداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى، ومعرفة متطلبات تطبيق أنظمة المعلومات الإدارية الإلكترونية، وتقييم أثر التطبيق على أداء العاملين. يتم منح العاملين المزيد من المعرفة حول الشركة وإجراءاتها التشغيلية من خلال تطبيق أنظمة المعلومات الإدارية الإلكترونية، مما يجعلهم أيضاً أكثر قدرة على المنافسة في عملهم ويحسن قدراتهم على حل المشكلات. تحسين العمليات الإدارية في المؤسسات والتأكد من العلاقة بين استخدام المعلومات الإدارية الإلكترونية وتحسين أداء الموظفين. وتحقيقاً لهذه الغاية، يتم تفعيل دور أنظمة المعلومات الإلكترونية لتحسين أداء العاملين في البلدية، ومعرفة متطلبات تطبيق أنظمة المعلومات الإدارية الإلكترونية، وتقييم أثر التطبيق على أداء الموظفين. حيث يتم منح الموظفين المزيد من المعرفة حول الشركة وإجراءاتها التشغيلية من خلال تطبيق أنظمة المعلومات الإدارية الإلكترونية، مما يجعلهم أيضاً أكثر قدرة على المنافسة في عملهم ويحسن قدراتهم على حل المشكلات.

التوصيات

بناء على نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

- 1- نشر وتعزيز ثقافة الإدارة الإلكترونية للعاملين في بلدية مادبا الكبرى.
- 2- عقد دورات تدريبية للعاملين في مجال الإدارة الإلكترونية من خلال المحاضرات وورش العمل والندوات داخل بلدية مادبا الكبرى.
- 3- استبدال المعدات القديمة بأجهزة ومعدات وتكنولوجيا حديثة لتوفير خدمات إلكترونية للمواطنين.
- 4- توفير مبرمجين وأخصائيين واستشاريين ذوي قدرات ومهارات عالية لغايات الصيانة وإدامة الأجهزة الإلكترونية في البلدية.
- 5- إجراء دراسات اثر التحول الرقمي على الخدمات المقدمة من البلديات من وجهة نظر المواطنين.

المراجع والمصادر

المراجع العربية

حسن علي ، مرج. (2016). الرقابة الادارية وعلاقتها بالاداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الاساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين انفسهم. رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا.

إبراهيم، عائشة. (2023). أبعاد إدارة أداء العاملين وأثرها في التميز الوظيفي (بالتطبيق على سلطة الطيران المدني السودانية 2022-2023). السودان، مجلة العلوم الانسانية والطبيعية، 4(3)، 1.

ابو جليلة، سعيد. (2018). أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الاتصالات الليبية. رسالة ماجستير غير منشورة، عمان، الاردن، جامعة الشرق الاوسط كلية الاعمال.

الاسطل، رند. (2023). أثر الرضا الوظيفي في فعالية الأداء لدى الأفراد العاملين بجامعة الأقصى. طرابلس، لبنان، مجلة الفنون والادب وعلوم الانسانيات والاجتماع، 43(1)، 209-422.

براهمي، سعيدة. وأمين، شيايب، محمد. (2020). الإدارة الإلكترونية وأثرها على أداء العاملين "مؤسسة سونلغاز بأم البواقي أنموذجاً". رسالة ماجستير غير مدفوعة، الجزائر، أم البواقي، جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

اليشير، رشا. (2020). الادارة الالكترونية وعلاقتها بتطوير الوحدات الادارية في جامعة افريقيا العالمية (دراسة تحليلية). رسالة ماجستير غير منشورة، جكارتا، جامعة شريف هداية الله الاسلامية الحكومية، كلية الدراسات العليا.

بهاء الدين، فريجة. (2019). الإدارة الإلكترونية وأسلوب الإدارة بالأهداف. الجزائر، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، 56(1)، 3.

بو ثابت، وسيلة. (2017). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموظف. الجزائر، جامعة محمد الصديق بن يحيى.

جوارنة، محمد. (2021). أنظمة التشغيل وأنواعها. عمان، الاردن: <https://mawdoo3.com/> (تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2023/11/1).

حريزي، عادل. (2020). دور الادارة الالكترونية في محاربة الفساد الاداري. رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر، أم البواقي، جامعة العربي بن مهيدي، كلية الحقوق والعلوم السياسية.

الحسيني، عائشة. والخيال، شذى. (2014). أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي. القاهرة، جامعة الأزهر، *المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة*، 1(2)، 182-198.

الحصان، أية. (2020). *تطبيقات على الاتصالات اللاسلكية*. عمان، الاردن: <https://e3arabi.com> / (تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2023/11/6).

حمارشة، ايمن. (2016). *مكونات الحاسوب*. الشارقة، الامارات العربية المتحدة: مكتبة نور للنشر.

الحموري، عامر المختار عبدالله. (2021). *الإدارة الإلكترونية واثرها على نمو المنظمة*، دراسة تطبيقية بمصنع الدقيق بصرمان، العجيلات، كلية الاقتصاد، جامعة الزاوية.

خروب، ناصر. (2016). *أثر قدرات الأعمال الإلكترونية على أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي في قطاع التجزئة الأردني دراسة حالة "مجموعة سامح مول للإستثمار"*. رسالة ماجستير غير منشورة، عمان، الاردن، جامعة الشرق الاوسط، كلية الاعمال، قسم الاعمال الالكترونية.

خريس، نهاد. (2011). *استخدام تكنولوجيا المعلومات واثرها في الاداء في أجهزة الخدمة المدنية في الاردن*. رسالة ماجستير غير منشورة، عمان، الاردن، جامعة الشرق الاوسط، كلية الاعمال.

الخضور، إبراهيم. (2023). *بورة حياة تطوير البرمجيات: أساسيات تحليل وتصميم الأنظمة المعلوماتية*. عمان، الاردن : اكااديمية حسوب <https://academy.hsub.com/programming/general> / (تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2023/11/3).

زروقي، نسرين. (2017). *الإدارة الإلكترونية كأحد إفرزات عالم تكنولوجيا الإنترنت والتجارة الالكترونية*. الجزائر، *مجلة الاقتصاد الجديد*، 7(2)، 229-244.

ساسى، مريم. (2016). *الإدارة الإلكترونية*. رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر، جامعة ألكلي مهند أولحاج، كلية الحقوق والعلوم السياسية.

شويات، محمد. (2023). *تقييم أداء العاملين في البلديات وتأثيره على جودة الخدمات التي تقدمها البلديات في المملكة الأردنية الهاشمية*. عمان، الاردن، *مجلة العلوم الانسانية والطبيعية*، 34(3)، 1-5.

صديق، زكريا. (2019). *دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مؤسسة الضمان الاجتماعي بالعين الصفراء*. الجزائر، *مجلة البديل الاقتصادي- مخبر الدراسات الاقتصادية والتنمية المحلية بالجنوب الغربي*، 6(2)، 138-157.

صلاح، رزان. (2016). *مكونات نظام المعلومات*. عمان، الاردن : <https://mawdoo3.com> / (تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2023/11/6).

عاشور، عبد الكريم. (2011). *دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر*. رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر، جامعة منتوري، قسنطينة كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم العلوم السياسية.

عاصم، خلود. (2013). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية. بغداد، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية.

عباس، علا (2021). **النقل الموثوق**. (Reliable Transmission) في الشبكات الحاسوبية. <https://academy.hsoub.com/devops/networking> / (تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2023/11/6).

عبد الدايم، هشام. وبن بيه، ايمن. (2018). تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الادارة الإلكترونية دراسة ميدانية بمديرية البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر، جامعة أحمد دراية أدرار، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، قسم العلوم الاجتماعية.

عبد الرزاق، علاء. والسالمي، محمد (2006). الإدارة الإلكترونية. عمان، الاردن : دار وائل للنشر والتوزيع.

عبيات، علا. (2020). **مكونات الحاسوب**. عمان الاردن: <https://mawdoo3.com> / (تم الاطلاع عليه بتاريخ 2023/11/1).

عمر، عطا الله (2017). تكنولوجيا شبكة الانترنت والتجارة الالكترونية وتأثيرها على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجزائر، جامعة الحاج لخضر باتنة 1 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير.

عمران، كريمة. وبومزير، حليلة. (2021). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي "دراسة حالة بلدية أم البواقي". رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم العلوم السياسية.

العمرى، بسمة. والهدى قانة، نور. (2020). أثر متطلبات الادارة الالكترونية على الاداء الوظيفي (دراسة ميدانية في مؤسسة الكهرباء والطاقة المتجددة "نقرت". رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير.

كافي، مصطفى. (2011). الإدارة الإلكترونية. دمشق: دار رسلان للنشر والتوزيع.

محمد، بتول. (2019). اثر الادارة الالكترونية للتعويضات على اداء العاملين في عمان. رسالة ماجستير، عمان، الاردن، جامعة عمان العربية.

محمد، مروان. (2022). **اداء العاملين**. عمان الاردن: <https://mawdoo3.com> / (تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2024/1/3).

مرسي، شيرين. (2023). جامعة الشركات إنموذجاً للارتقاء بنظم تدريب الموارد البشرية الأكاديمية بالجامعات المصرية (دراسة تحليلية). القاهرة، مجلة البحث في التربية والنفس، 38(1)، 118-1.

المطيري، علي. (2012). دور نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في تحسين قياس مخاطر

الانتماء في البنوك الكويتية. رسالة ماجستير غير منشورة، عمان، الاردن، جامعة الشرق الاوسط كلية الاعمال.

ملوك، محمد. ودلول، خير الدين. (2021). عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية الجزائرية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر، جامعة العربي التبسي، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

نشأت، انجي. (2023). أثر الإدارة الإلكترونية في تنمية الموارد البشرية بالجامعات المصرية. رسالة ماجستير غير منشورة، القاهرة، كلية إدارة أعمال والتجارة الدولية قسم إدارة أعمال.

النعيرات، جهاد. (2022). العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة. عمان، الاردن، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، (7)، 1-27.

الوكيل، منال. (2016). تأثير الإدارة الإلكترونية على القرارات الإبداعية في المنظمات الحكومية مع دراسة تطبيقية على حي غرب مدينة نصر. القاهرة، المجلة العلمية لقطاع لكليات التجارة جامعة الازهر، 2(16)، 1-61.

ياسين، غالب. (2017). الادارة الالكترونية. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

- A Conceptual Study of E-Performance Management and its importance in the Modern Context .*IOSR Journals*.
- Alqudah, M. (2021). Electronic Management and Its Role in Developing the Performance of E-government in Jordan. *Electronic Research Journal of Engineering, Computer and Applied Sciences*, 3.
- Gajanan P .Mudholkar. (2020). The Role of Electronic Management in Improving Administrative Performance. *Journal of Business and Management (IOSR-JBM)* 22(12), 41-56.
- KOHANSAL , M. (2016). E-HRM: FROM ACCEPTANCE TO VALUE CREATION. *Journal of Information Technology Management* .
- Karunarathna, N. W. O. K. D. S. P. & Nanayakkara, T.D. .(2020) .*Impact of Electronic Human Resource Management on Employee Job Performance in Multinational Entities in Colombo District*. Sri Lanka .Proceedings of the International Conference on Business & Information (ICBI)
- Oyedemi, O. (2015). ICT and effective school management: administrators' perspective . London, U.K: Paper presented at the World Congress on Engineering (WCE) .
- Nanayakkara, S., & Karunarathna, T. (2020). *Impact of Electronic Human Resource Management on Employee Job Performance in Multinational Entities in Colombo District*. International Conference on Business and Information Faculty of Commerce and Management Studies, University of Kelaniya.
- Nyathi, M., & Kekwaletswe, R. (2021). *Realizing employee and organizational performance gains through electronic human resource management use in developing countries*. South Africa: Faculty of Commerce Law and Management, University of the Witwatersrand.
- Siegel, R., Cornelius, J., & Veronika, Lazar (2022). *The impact of electronic monitoring on employees' job satisfaction, stress, performance, and counterproductive work behavior: A meta-analysis*. Computers in Human Behavior Reports.
- WICKMAN, F. (2012). *Working Man's Blues*. <https://slate.com/business/2012/05/blue-collar-white-collar-why-do-we-use-these-terms.html> (Viewed: 6/8/2023).

الملحق (1): قائمة بأسماء محكمي إدارة الدراسة

| الرقم | اللقب العلمي والاسم | الرتبة الأكاديمية | التخصص | مكان العمل |
|-------|-------------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| 1 | أ.د لؤي صالحية | أستاذ | هندسة صناعية | جامعة الاسراء |
| 2 | أ. د بلال السكارنة | أستاذ | إدارة الاعمال | جامعة الاسراء |
| 3 | أ. د علي محمد العضاييلة | أستاذ | إدارة الاعمال | جامعة الشرق الايوسط |
| 4 | أ. د احمد عبدربه غندور | أستاذ | إدارة الاعمال | جامعة الشرق الايوسط |
| 5 | د. نيفين أحمد السيد | أستاذ مشارك | نظم معلومات ادارية | الجامعة الأردنية |
| 6 | د. محمد علي الزعبي | أستاذ مشارك | إدارة الاعمال | الجامعة الأردنية |
| 7 | د. محمود احمد الدلاهمه | أستاذ مشارك | ادارة اعمال | الجامعة الأردنية |
| 8 | د. محمد سلامة المهاييرة | استاذ مشارك | ادارة اعمال | جامعة الاسراء |
| 9 | د. سامي الخرابشة | أستاذ مشارك | إدارة الاعمال | جامعة الاسراء |
| 10 | د. محمد احمد عبد القادر | أستاذ مشارك | إدارة الاعمال | جامعة الاسراء |
| 11 | د. ربي الحاوي | أستاذ مساعد | إدارة الاعمال | جامعة الاسراء |



ملحق (2): أداة الدراسة (الاستبانة)

الأخ الكريم...الاخت الكريمة.....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحث بعمل دراسة بعنوان أثر الادارة الالكترونية على اداء العاملين في بلدية مادبا الكبرى، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة الأسراء.

لذا ارجو التكرم باختيار أحد الاجابات بوضع إشارة (√) امام كل فقرة من فقرات الاستبيان، مع العلم بان المعلومات سيتم التعامل معها بسرية تامة وستستخدم لأغراض البحث العلمي.

شاكرين ومقدرين حسن تعاونكم والمشاركة في الإجابة عن فقرات الاستبانة

الباحث
صقر الحجيج
0777971008

اشراف الدكتور
فرج عبد الله الحراحشه
0777413557

يرجى التكرم بوضع إشارة (✓) تحت الخيار المناسب.

المعلومات الشخصية:

➤ النوع الاجتماعي: ذكر أنثى

➤ الفئة العمرية:

25 - 20 سنة 26 - 30 سنة

35 - 31 سنة 40-36 سنة 40-36 سنة

➤ المؤهل العلمي: ثانوية عامة دبلوم

بكالوريوس ماجستير دكتوراه

الخبرة الوظيفية في بلدية مادبا الكبرى:

5 - 1 سنوات 6 - 10 سنوات

15- 11 سنة 15- 11 سنة

15 فأكثر

➤ المسمى الوظيفي: مدير دائرة مساعد مدير دائرة

رئيس قسم موظف عام

الرجاء بيان الرأي بالعبارات التالية لتحديد مدى الاتفاق فيما يتعلق بالمتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)

| الرقم | الفقرة | بدائل الاجابة | | | |
|--------------------------------------|---|---------------|-------|-------|----------------|
| | | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة |
| البعد الأول: الأجهزة والمعدات | | | | | |
| 1 | تتوفر الأجهزة والمعدات اللازمة في البلدية لتقديم خدماتها للمراجعين. | | | | |
| 2 | تسهم وحدات المعالجة في البلدية في معالجة البيانات وحدات وتحويلها إلى معلومات مناسبة. | | | | |
| 3 | تتسم الأجهزة والمعدات في البلدية بقدرتها على تخزين المعلومات. | | | | |
| 4 | تقوم البلدية بصيانة دورية لأجهزتها ومعداتنا. | | | | |
| 5 | تمتلك البلدية الأجهزة والمعدات اللازمة لحماية المعلومات من الاختراق. | | | | |
| البعد الثاني: البرمجيات | | | | | |
| 6 | استخدام البرمجيات في البلدية يقلل من استخدام الورق في المراسلات. | | | | |
| 7 | تعمل البرمجيات المستخدمة في البلدية على توفير المعلومات اللازمة. | | | | |
| 8 | تستخدم البلدية برامجها في وضع خطط العمل. | | | | |
| 9 | تسهم البرمجيات المستخدمة في البلدية على تدفق المعلومات. | | | | |
| 10 | تتم مراجعة البرامج وأنظمة المعلومات المستخدمة في البلدية بشكل مستمر. | | | | |
| البعد الثالث: شبكات الاتصال | | | | | |
| 11 | تستخدم البلدية نظام البصمة الإلكترونية في متابعة حضور وانصراف العاملين. | | | | |
| 12 | توفر شبكات الاتصال المستخدمة في البلدية خدمات التراسل والتبادل المرن للمعلومات (البريد الإلكتروني - وسائل التواصل الاجتماعي). | | | | |
| 13 | تستخدم البلدية شبكة الاتصال (الانترنت) لأكثر من مستفيد في وقت واحد. | | | | |
| 14 | تسهل شبكات الاتصال في البلدية تبادل المعلومات بين الوحدات الإدارية. | | | | |
| 15 | تتم عملية الربط بين الوحدات الإدارية بالبلدية من خلال الشبكات. | | | | |
| البعد الرابع: نظم المعلومات | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|----|---|
| | | | | | 16 | تسهل نظم المعلومات الإلكترونية في البلدية في تكلفة حفظ المعلومات. |
| | | | | | 17 | تتميز نظم المعلومات الإلكترونية في البلدية بالقدرة على استرجاع وعرض المعلومات الضرورية. |
| | | | | | 18 | تساعد نظم المعلومات الإلكترونية في البلدية على إيجاد الحلول والبدائل المختلفة. |
| | | | | | 19 | تعمل نظم المعلومات الإلكترونية في البلدية بشكل موحد لجميع الوحدات الإدارية. |
| | | | | | 20 | تتميز نظم المعلومات الإلكترونية في البلدية بعدم تكرار البيانات. |

الرجاء بيان الرأي بالعبارات التالية لتحديد مدى الاتفاق بما يرد في كل عبارة من عبارات المتغير التابع (أداء العاملين)

| بدائل الاجابة | | | | | الفقرة | |
|--------------------------------------|-----------|-------|-----------|----------------|--------|--|
| غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | | |
| المتغير التابع: أداء العاملين | | | | | | |
| | | | | | 21 | ألتزم بأنظمة ولوائح العمل في البلدية. |
| | | | | | 22 | أبذل الجهد الكافي لإنجاز العمل. |
| | | | | | 23 | أحرص على العمل مع الزملاء بروح الفريق الواحد. |
| | | | | | 24 | لدي معرفة وإلمام بطبيعة الأعمال الموكلة إلي. |
| | | | | | 25 | أساهم في تحقيق أهداف البلدية بمستوى عالي. |
| | | | | | 26 | أنفذ مهمة العمل وفقاً للخطط والبرامج المعتمدة. |
| | | | | | 27 | أنجز جميع الأعمال والمهام بتكلفة أقل. |
| | | | | | 28 | أمتلك القدرة على التكيف مع المواقف الطارئة. |
| | | | | | 29 | أحرص على تحسين أدائي بشكل مستمر. |
| | | | | | 30 | أمتلك القدرة على التجديد وتطوير العمل داخل مجالي الوظيفي في البلدية. |



THE IMPACT OF ELECTRONIC MANAGEMENT ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN THE GREATER MADABA MUNICIPALITY

Prepared by

Saqr Muhammad Hussein Al-Hajj

Supervisor by

Dr.Faraj Abdullah Al-Harahsheh

Abstract

This study aimed at the impact of electronic management in all its dimensions (hardware, equipment, software, communication networks, and information systems) on the performance of workers in the greater Madaba municipality. The study population consisted of all employees in the greater Madaba municipality with their job titles (Director, Assistant Director, Head of department, employee), the number of (835) individuals based on the statistics provided to the researcher and located in the human resources department in the greater Madaba municipality, the researcher used an appropriate sample of the study where (150) questionnaires were distributed to the total study community, and all of them were recovered, thus the percentage of recovery from all study samples (100%), where the questionnaire included (35) paragraphs calculated by the total to achieve the objectives of the study, the descriptive-analytical approach was used from several statistical methods, it was The most prominent is the multiple regression analysis to show the impact of the independent variable with its dimensions on

the dependent variable, statistical analysis and hypothesis testing have been done using the statistical packages program (SPSS).

The study has reached a number of results, the most important are: there is a statistically significant impact of all dimensions of electronic awareness (hardware, equipment, software, communication networks, information systems) on performance of workers in the greater Madaba municipality, with a coefficient of determination (0.48) and a level of statistical significance less than(0.05), which means that electronic management in its Dimension affects the performance of workers in the greater Madaba municipality statistically impact.

In light of this, the study made several recommendations, the most important of which are: (dissemination and promotion of the culture of electronic management of employees in the greater Madaba municipality. And creating training programs for workers in the field of electronic management through lectures, workshops and seminars within the greater Madaba municipality. And replacing old equipment with modern devices, equipment and technology to provide electronic services to citizens. Providing programmers, specialists and consultants with high abilities and skills for the maintenance and maintenance of electronic devices in the municipality. And conducting studies on the impact of digital transformation on the services provided by municipalities from the point of view of citizens).

Keywords: electronic management, performance of employees, greater Madaba municipality.