



جامعة الأندلس للعلوم والتقنية
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
كلية العلوم الإدارية
قسم إدارة الأعمال

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء المؤسسي

(دراسة حالة - الصندوق الاجتماعي للتنمية)

(رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة أعمال)

إعداد الباحث:

ياسر عبدالله صالح غلاب

إشراف

مشرفاً مساعداً

د. عبد الكريم صالح القفري

رئيس قسم إدارة الاعمال – الجامعة اليمنية

مشرفاً رئيساً

أ.د أحمد محمد برقعان

رئيس جامعة الأندلس للعلوم والتقنية

صنعاء

1443هـ - 2022م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا}

صدق الله العظيم

(سورة طه: آية 114)

التاريخ: 2022/6/12
المرفقات:
المراجع:



جامعة البلقاء
للعلوم والتربية
رئاسة الجامعة
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

قرار لجنة مناقشة رسالة ماجستير رقم (139)

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين... وبعد:
تم بحمد الله وتوفيقه يوم الأحد بتاريخ: 13/ ذوالقعدة/1443 هـ الموافق: 12/ 6/ 2022 م، اجتماع اللجنة المشكلة بقرار
مجلس الدراسات العليا رقم (4) بتاريخ: 24/ 5/ 2022 م .
لمناقشة الطالب/ة: ياسر عبدالله صالح ضيف الله غلاب// الكلية: العلوم الإدارية التخصص: إدارة أعمال في رسالته التي
هي بعنوان:

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء المؤسسي دراسة حالة على الصندوق الإجتماعي للتنمية
وبعد مناقشة عننية للطالب من الساعة إلى الساعة وبعد المداولة
والمناقشة، اتخذت اللجنة القرار التالي:

إجازة الرسالة ويمنح الطالب معدل (٩٠ %) بتقدير (ممتاز) كتابة (.....)
إجازة الرسالة مع إجراء التعديلات عليها بمعرفة المشرف ويمنح الطالب معدل (%) بتقدير (.....) كتابة (.....)

إجازة الرسالة مع إجراء التعديلات بمعرفة المشرف وموافقة الدكتور
بمعدل (%) بتقدير (.....) كتابة (.....)

أسماء لجنة المناقشة والحكم :

م	اسم المناقش	الصفة	الدور في المناقشة	التوقيع
1	أ.د. أحمد محمد برقان	مشرفاً	رئيساً	
2	أ.م.د. جبر عبدالقوي السنباني	مناقشاً	عضواً	
3	أ.م.د. محمد عبدالله الأشول	مناقشاً	عضواً	

يعتمد،،،

عميد الدراسات العليا

مدير الدراسات العليا

المختص

الإهداء

إلى والديّ العزيزين اللذين أرشداني بأن العلم يرتقي بالإنسان وكانا سند لي في مشوار حياتي

حفظهما الله .

إلى من دعمني وساندني في درب الحياة زوجاتي .

إلى أولادي الذين أدعو الله أن يديمهم عليّ نعمةً معتز، سندس، أحمد .

وإلى كل من وقف معي وله الفضل عليّ .

أهدي هذا العمل المتواضع .

الباحث

ياسر عبدالله غلاب

شكر وتقدير

استهل شكري لله رب العالمين على كل نعمة أنعم بها علي في حياتي وعلى ما
أكرمني به في هذا العمل . ثم أشكر عائلتي على مساندتهم ودعمهم ووقوفهم إلى جانبي .
كما يسعدني أن أقدم شكري وتقديري لدكاترتي المشرفين على رسالتي
الدكتور/ أحمد محمد برقعان والدكتور/ عبد الكريم صالح القفري على إرشاداتهم وتوجيههم
ومتابعهم وتشجيعهم لي .

وأقدم بالشكر الجزيل لكافة أساتذتي الكرام بجامعة الاندلس للعلوم والتقنية، والشكر موصول أيضا للأساتذة
الكرام أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بمناقشة الرسالة وإثرائها بالملاحظات والتوجيهات .
وأشكر كافة قيادات ومنتسبي الصندوق الاجتماعي للتنمية وكل من كان عوناً لي من
زملائي وجميع من تعاون معي لإكمال هذه الدراسة .

الباحث

ياسر عبدالله غلاب

ملخص الدراسة

العنوان: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء المؤسسي

(دراسة حالة الصندوق الاجتماعي للتنمية)

إشراف/ أ.د أحمد محمد برقعان

إعداد الباحث: ياسر عبد الله صالح غلاب

د. عبد الكريم صالح القفري

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء المؤسسي للصندوق الاجتماعي للتنمية، والتعرف على مدى اختلاف إجابات العينة المبحوثة على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء المؤسسي طبقاً لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية.

واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وضمنت استبانة كأداة جمع البيانات للتأكد من صحة الفرضيات، يتمثل مجتمع الدراسة كل العاملين في الصندوق الاجتماعي للتنمية بالمركز الرئيسي وعددهم (124) موظفاً، ويتمثل الأسلوب الذي تم استخدامه في الدراسة هو أسلوب الحصر الشامل حيث وزعت (124)، وكان عدد المستجيبين (122) فرداً أي نسبة الاستبانة المستردة بلغت (98.4%)، وتوصلت الدراسة الى النتائج الآتية:

1- يهتم الصندوق الاجتماعي للتنمية بتطبيق الإدارة الإلكترونية حيث كان أكثر محور متحقق هو الموارد التقنية وأقل محور متحقق هو الشؤون الإدارية والتنظيمية، وكانت أهم المحاور التي أثرت إيجابياً في تحسين جودة الأداء المؤسسي على الترتيب الآتي:

الموارد التقنية وأنظمة الإدارة الإلكترونية - الموارد البشرية - الشؤون المالية - الشؤون الإدارية والتنظيمية.

2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الاداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية.

3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشؤون المالية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية.

4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية في الموارد البشرية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية.

5- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في الموارد التقنية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية".

6- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في الشؤون الإدارية والتنظيمية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية".
وقد توصلت الدراسة الى التوصيات الآتية:

1- زيادة اهتمام الصندوق الاجتماعي للتنمية في تطبيق الإدارة الالكترونية وتطويرها وتحسينها.

2- ضرورة مشاركة جميع العاملين في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الإلكترونية.

3- التوسع في البرامج التدريبية في مجال استخدام الحاسوب وتطبيقات الإدارة الالكترونية.

4- الاهتمام بتوعية الموظفين بأهمية وفوائد تطبيق الإدارة الالكترونية

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، تحسين جودة الأداء المؤسسي، الصندوق الاجتماعي للتنمية.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	البسطة
ب	الآية القرآنية
ج	قرار لجنة المناقشة
د	الاهداء
هـ	الشكر والتقدير
و	ملخص الدراسة باللغة العربية
ح	قائمة المحتويات
ل	فهرس الجداول
ن	فهرس الاشكال
س	فهرس الملاحق
1	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة
2	المبحث الأول: الإطار العام للدراسة
2	1.1.1 مقدمة الدراسة
4	2.1.1 مشكلة الدراسة
5	3.1.1 أهداف الدراسة
5	4.1.1 أهمية الدراسة
5	1.4.1.1 الأهمية النظرية للدراسة
5	2.4.1.1 الأهمية العملية
5	5.1.1 فرضيات الدراسة
6	6.1.1 مصطلحات الدراسة
7	7.1.1 نموذج الدراسة
8	8.1.1 منهجية الدراسة
8	9.1.1 مجتمع وعينة الدراسة

8	10.1.1 حدود الدراسة
10	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
10	1.2.1 الدراسات المحلية
16	2.2.1 الدراسات العربية
24	3.2.1 الدراسات الأجنبية
26	3.2.1 أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
27	4.2.1 أهم مميزات الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
28	الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة - الإدارة الإلكترونية وجودة الأداء المؤسسي
29	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة
29	المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية
29	1.1.2 تمهيد
29	2.1.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية
32	3.1.2 أهداف الإدارة الإلكترونية
34	4.1.2 أهمية الإدارة الإلكترونية
35	5.1.2 متطلبات الإدارة الإلكترونية
37	المبحث الثاني : جودة الأداء المؤسسي
37	1.2.2 الجودة
37	1.1.2.2 مفهوم الجودة
38	2.1.2.2 أبعاد الجودة
40	2.2.2 مفهوم الأداء والأداء المؤسسي
41	3.2.2 تقييم الأداء
42	1.3.2.2 أهداف تقييم الأداء
43	2.3.2.2 أهمية تقييم الأداء
43	3.3.2.2 العلاقة بين إدارة الأداء وتقييم الأداء
44	4.3.2.2 مؤشرات الأداء
45	5.3.2.2 عناصر نظام تقييم الأداء

46	الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة الصندوق الاجتماعي للتنمية - النشأة والوحدات والفروع والقطاعات التي يدعمها والتطور التاريخي للإدارة الإلكترونية بالصندوق الاجتماعي للتنمية
47	الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة
47	المبحث الأول: الصندوق الاجتماعي للتنمية نشأته وحداته وفروعه
47	1.1.3 مقدمة
47	2.1.3 البرامج
48	3.1.3 الهيكل التنظيمي العام والمسؤوليات
50	4.1.3 مكاتب الفروع ومسؤولياتها
53	المبحث الثاني: القطاعات التي يدعمها الصندوق
53	1.2.3 قطاع التعليم
54	2.2.3 قطاع المياه
54	3.2.3 قطاع الإصحاح البيئي
55	4.2.3 قطاع الصحة
55	5.2.3 الحماية الاجتماعية (الاحتياجات الخاصة)
56	6.2.3 قطاع الموروث الثقافي
57	7.2.3 التدريب والدعم المؤسسي
57	8.2.3 قطاع الزراعة
58	9.2.3 قطاع الطرق الريفية
58	10.2.3 الأشغال كثيفة العمالة
58	11.2.3 تنمية المنشآت الصغيرة والأصغر
60	المبحث الثالث: التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية بالصندوق الاجتماعي للتنمية
60	1.3.3 مقدمة

60	2.3.3 التطور التاريخي للإدارة الالكترونية
63	الفصل الرابع الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والنتائج والتوصيات
64	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
64	1.1.4 منهجية الدراسة
64	2.1.4 مجتمع الدراسة
64	3.1.4 عينة الدراسة
64	4.1.4 تصميم أداة البحث
66	5.1.4 اختبار درجة الصدق والثبات (خاص بالاستبيان)
67	6.1.4 أساليب الإحصاء الوصفي
68	7.1.4 البرنامج المستخدم في تحليل بيانات الدراسة
69	المبحث الثاني: تحليل وعرض النتائج
69	1.2.4 الخصائص الأولية لعينة الدراسة
74	2.2.3 تحليل محاور الدراسة
88	3.2.4 اختبار الفرضيات
93	المبحث الثالث: النتائج والتوصيات
93	1.3.4 الاستنتاجات
94	2.3.4 التوصيات
94	3.3.4 المقترحات
96	المصادر والمراجع
103	الملاحق
123	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

فهرس الجداول

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
27	أوجه الاتفاق وأوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	1
67	مقياس ليكرت الخماسي المتدرج الذي يبين مستويات الإجابات وتدرجها	2
68	عدد فقرات الاستبيان	3
68	الثبات والصدق	4
70	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس	5
71	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقاً لمتغير العمر	6
72	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي	7
73	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة	8
74	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي	9
76	كيفية احتساب التقدير اللفظي	10
77	المتوسطات والانحرافات المعيارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	11
78	المتوسطات والانحرافات لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد البشرية	12
80	المتوسطات والانحرافات تطبيق الإدارة الإلكترونية للشؤون المالية	13
81	المتوسطات والانحرافات تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد التقنية	14

84	المتوسطات والانحرافات لتطبيق الإدارة الإلكترونية للشؤون الإدارية والتنظيمية	15
86	المتوسطات والانحرافات لأنظمة الإدارة الإلكترونية	16
88	المتوسطات والانحرافات لجودة الأداء المؤسسي	17
90	نتائج تحليل الانحدار للفرضية الرئيسية	18
90	نتائج تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الأولى	19
91	نتائج تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الثانية	20
92	نتائج تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة	21
93	نتائج تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة	22

فهرس الاشكال

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
7	نموذج الدراسة	1
50	الهيكل التنظيمي للصندوق الاجتماعي للتنمية	2
53	مكاتب فروع الصندوق الاجتماعي للتنمية	3
71	نسبة الجنس لعينة الدراسة	4
72	نسب الأعمار لعينة الدراسة	5
73	نسب المؤهل العلمي لعينة الدراسة	6
74	نسب سنوات الخبرة لعينة الدراسة	7
75	نسب المسمى الوظيفي لعينة الدراسة	8
77	نتائج الاستبيان الخاصة بتطبيق الادارة الإلكترونية	9

فهرس الملاحق

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
105	مذكرة الجامعة الى جهة الدراسة	1
106	الاستبيان قبل التحكيم	2
115	قائمة بأسماء المحكمين	3
116	الاستبيان في صورته النهائية	4

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة

يتضمن المبحث الأول مناقشة الإطار العام للدراسة والذي يتمثل في مقدمة الدراسة والمشكلة وتساؤلات وأهداف وأهمية الدراسة وفرضياتها ونموذج ومتغيرات الدراسة، ومنهجية وحدود الدراسة.

1.1.1 مقدمة الدراسة:

إن أكثر ما يميز عصرنا الحالي هو السرعة الهائلة في التقدم العلمي والتكنولوجي، وهذا التقدم لم يكن ليصل إلى هذا الحد إلا من خلال الجهود الكبيرة التي تبذل في مجال التحسين والتطوير والتجديد. والإدارة تعتبر أداة هذا التقدم، بل هي التي تعمل على تقدمه ورفاهيته، وذلك في الإتجاه المرغوب فيه إلى أقصى حد ممكن، فما التقدم الحضاري والعمراني في الدول المتقدمة إلا بفضل الإدارة الناجحة وأساليبها الحديثة.

حيث أن الإدارة التقليدية لم تعد قادرة على الاستجابة لمتغيرات العصر ومتطلباته ، فأصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية لكافة الدول المتقدمة والنامية ، فالأدارة بشكلها العام تمتاز بدورها في نجاح أي عمل،فهي عملية إنسانية تستهدف التعاون والتنسيق بين الجهود البشرية بالشكل الذي يمكنها من استغلال ما لديها من إمكانيات وما يتوفر لديها من وسائل وتقنيات حديثة لتحقيق أهداف محددة بأقل وقت وجهد وكلفه وأصبح ينظر إليها وإلى جهود الإداريين وفاعليتها على أنها من أهم العوامل التي يعزى إليها تقدم المجتمعات أو فشلها،فقد ثبت أن نجاح أو فشل أي مشروع يتوقف بالدرجة الاولى على نوعية الإدارة التي تسوده،الأمر الذي أدى إلى اعتبار التقدم الإداري معياراً يعتد به للحكم على تقدم الأمم ورفيها(الحسنات،2011، 2)

ولقد أثر التحول السريع والتغيرات الدراماتيكية خلال القرن الحادي والعشرين في مجال تطور المعارف والمعلوماتية، والتطور التكنولوجي، والتحويلات الديمقراطية في مجال الاقتصاد، وثورة الاتصالات، والعولمة في صياغة الإدارة العصرية على نحو من المرونة التي تحدث التكيف مع هذه المتغيرات، واصطبغت المؤسسات بسمات عامة أبرزها الارتباط بالسوق العالمي، والسعي إلى التميز، وقبول التغيير، والحرص على إرضاء العملاء، والتحديث المستمر والابتكار، والانفتاح على العالم المتغير، واحترام الإنسان واستثمار طاقاته، وتوكيد الجودة الشاملة، والاتجاه نحو المستقبل، مما أدى إلى ظهور توجهات

إدارية تمثل فلسفة مغايرة لما كانت عليه أفكار الإدارة في الماضي، ومن هذه التوجهات التي أسهمت في تحسين الأداء الأتمتة واعتماد التكنولوجيا في الإدارة (الدجني، 2011، 135)، حيث تحولت العمليات الإدارية التقليدية إلى نمط جديد يركز على حوسبة العمليات الإدارية، وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، وبالتالي التحول نحو الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الأداء المؤسسي.

ومما لا شك فيه أن ثورة المعلومات والاتصالات التي يشهدها العالم كان لها انعكاساتها، وتأثيرها في المنظمات كافة من حيث إدارتها وطبيعة مقتنياتها والخدمات التي تقدمها، خاصة بعد التزاوج والتمزج الذي حصل ما بين تقنيات الحاسوب والاتصال بعيد المدى، بحيث إنتقل عمل كثير من المنظمات من الأسلوب اليدوي إلى الأسلوب المحوسب المتمثل باستخدام الحاسب وشبكات الاتصال وقواعد البيانات والعديد من الوسائل التكنولوجية الأخرى في عملية إدخال ومعالجة وتحليل البيانات والحصول على المخرجات، أو ما تسمى بالنتائج. فبرزت بذلك أهمية نظم المعلومات المحوسبة في تحسين القرارات والإفادة منها في عمليات الإدارة والتخطيط والرقابة والكثير من الأمور الإدارية التي لها علاقة بتحسين الأداء الوظيفي، وبالتالي الرقي بمستوى الخدمات التي تقدمها المنظمات إلى الأفضل وبما يحقق أهداف المنظمة. (الشبلي وآخرون، 2014، 206)

وتكنولوجيا المعلومات تؤثر في مستوى أداء المنظمات من خلال سرعة وجودة الأداء، وتسهيل عملية اتخاذ القرارات، وتحقيق الرضا لدى العاملين ولوائهم للمنظمة، وتحقيق الميزة التنافسية، ولذلك تسعى غالبية المنظمات لإدخال تكنولوجيا المعلومات الحديثة في الإدارة، وتطويرها، وتدريب العاملين على استخدامها.

والصندوق الاجتماعي للتنمية واحد من هذه المؤسسات التي أدخلت الإدارة الإلكترونية كأداة لتسهيل الأنشطة والأعمال التي يمارسها، وقد أولى الصندوق إهتماماً كبيراً بالتحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في تنفيذ عملياته. ونظراً لتزايد مهام الصندوق وتعدد الأنشطة والمشاريع التي يقوم بتنفيذها فقد عمل على تحديث الأساليب الإدارية ورفع مستواها وذلك من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء المؤسسي من أجل كسب ثقة المانحين والحصول على تمويلات إضافية تمكن الصندوق من الاستمرار في عملياته التنموية.

2.1.1 مشكلة الدراسة:

نتيجة لتوسع وزيادة الأنشطة الإدارية للمؤسسات ظهر عدم كفاءة الإدارة التقليدية في تحسين جودة الأداء المؤسسي لهذه المؤسسات، لكونها تعتمد على المعاملات والإجراءات الورقية والتي تحتاج إلى فترة طويلة لإنجازها ، مما يؤثر على إنجاز الأعمال بجودة عالية، بالإضافة إلى زيادة احتمال حدوث الأخطاء، لذلك عملت هذه المؤسسات على تغيير توجهها إلى استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء المؤسسي، والصندوق الاجتماعي للتنمية أحد هذه المؤسسات الذي عمل على تطبيق الإدارة الإلكترونية بغرض تحسين جودة الأداء المؤسسي ، وعلى الرغم من تطبيقه للإدارة الإلكترونية منذ فترة مبكرة إلا أنه لا تزال تقارير بعض الجهات المانحة والمراجعين الخارجيين تعرض بعض النواقص والملاحظات تتعلق بجودة الأداء المؤسسي سواءً عن الأعمال المنجزة أو الجاري تنفيذها مما يثير كثير من الشكوك حول إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء المؤسسي وشعور الموظفين بأن بعض التطبيقات الإلكترونية تعرقل العمل وتؤثر بشكل سلبي على جودة الأداء المؤسسي. ومن هنا تبرز مشكلة هذه الدراسة بالسؤال الرئيسي الآتي:

- ما أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية؟
تساؤلات الدراسة:

ينبثق من السؤال الرئيسي التساؤلات الفرعية الآتية: -

- 1) ما أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد البشرية في تحسين جودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية؟
- 2) ما أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشؤون المالية في تحسين جودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية؟
- 3) ما أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد التقنية في تحسين جودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية؟
- 4) ما أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشؤون الإدارية والتنظيمية في تحسين جودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية؟

3.1.1 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة بصفة رئيسة إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الأداء المؤسسي بالصندوق الاجتماعي للتنمية، كما تهدف الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الاهداف الفرعية التالية:

1- تحديد أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد البشرية في تحسين جودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية.

2- تحديد أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشؤون المالية في تحسين جودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية.

3- تحديد أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد التقنية في تحسين جودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية.

4- تحديد أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية والتنظيمية في تحسين جودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية.

5- تحديد مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية.

4.1.1 أهمية الدراسة:

1.4.1.1 الأهمية النظرية للدراسة:

1- تستمد الدراسة أهميتها النظرية من الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء المؤسسي والتي أصبحت مطلباً ملحاً في ظل التطورات الرقمية المعلوماتية.

2- يأمل الباحث أن تسهم هذه الدراسة في توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية ومدى أهميتها وأن تساعد في المزيد من الدراسات في هذا الموضوع.

2.4.1.1 الأهمية العملية:

1- يأمل الباحث أن تعمل هذه الدراسة على المساهمة في رفع مستوى جودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية.

2- قد يستفيد من هذه الدراسة متخذي القرار بالصندوق الاجتماعي للتنمية في تطوير أنظمة الإدارة الإلكترونية من خلال النتائج التي سيتوصل إليها الباحث.

5.1.1 فرضيات الدراسة:

بناء على مشكلة الدراسة والاهداف المرسومة يتم التحقق من صحة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الادارة الإلكترونية وجودة الاداء المؤسسي في الصندوق الإجتماعي للتنمية.

ومنها تتفرع الفرضيات الفرعية الآتية:

- (1) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد البشرية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية.
- (2) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشؤون المالية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية.
- (3) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد التقنية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية.
- (4) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية والتنظيمية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية.

6.1.1 مصطلحات الدراسة:

1- الإدارة الإلكترونية: تعرف بأنها "منظومة الاعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها الكترونيا عبر الشبكات، حيث تقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة واتخاذ القرارات، من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بعمليات ربط المنظمة بفئة المؤثرين، وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى" (عبيد، 2021، 10).

وتعرف إجرائياً بأنها: استخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع الأنشطة الإدارية بالصندوق الاجتماعي للتنمية لتسهيل الإجراءات والمعاملات الإدارية وسرعة إنجازها بدقة عالية.

ويتفرع منها مصطلحات أبعاد الإدارة الإلكترونية الآتية:

- الموارد البشرية: هي جميع الناس الذين يعملون في المنظمة رؤساء ومرؤسين، والذين جرى توظيفهم فيها، لاداء كافة وظائفها وأعمالها تحت مظلة هي: ثقافتها التنظيمية التي توضح وتضبط وتوحد أنماطهم السلوكية، ومجموعة من الخطط والأنظمة والسياسات والإجراءات التي تنظم أداء مهامهم وتنفيذهم لوظائف المنظمة في سبيل تحقيق رسالتها وأهداف استراتيجيتها المستقبلية. ولقاء ذلك تتقاضى الموارد البشرية من المنظمة تعويضات متنوعة تتمثل في رواتب واجور ومزايا وظيفية، في عملية تبادل للمنفعة تتم بينهم وبينها، فالموارد البشرية تقدم للمنظمة مساهمات على شكل مؤهلات علمية، خبرات، مهارات، جهد.. الخ، من

اجل تحقيق أهدافها، وفي مقابل ذلك تحصل على تعويضات مالية ومعنوية على شكل رعاية وخدمات متنوعة. (عقيلي، 2005، 11)

وتعرف إجرائياً بأنها: كافة الموظفين الذين تم تعيينهم بالصندوق الاجتماعي للتنمية (المقر الرئيسي) ويمارسون الإدارة الالكترونية من أجل تنفيذ مهام ادراية متنوعة لتحقيق الأهداف المرسومة.

- **الموارد المالية:** هي وحدة إدارية تدرج في الهيكل التنظيمي للمشروع. حيث تستمد أهميتها من المستوى الإداري الذي تنتمي اليه. وتنقسم الى عدة أقسام داخلية طبقاً لعدد من العوامل، أهمها حجم المشروع. (النباهين، 2008، 26)

وتعرف إجرائياً بأنها: الوحدة الإدارية المتخصصة في استثمار الأموال وتنظيم حركتها وإنفاقها بالطريقة المثلى بما يحقق أهداف الصندوق الاجتماعي للتنمية.

- **الموارد التقنية:** عبارة عن مجال يضم كافة التخصصات المتعلقة بتقنية المعلومات وكل ما يرتبط بعالم الكمبيوتر وكذلك بالنسبة للأنظمة المعلوماتية والهندسة المتعلقة بالبرمجيات، والحوسبة. (العلي، 2021، بدون)

وتعرف إجرائياً بأنها: وحدة إدارية متخصصة في تقنية المعلومات وتُعنى في الأجهزة والخدمات المرتبطة بها والبرامج الالكترونية والبنية التحتية التي تستخدم في حفظ وتخزين البيانات ونقلها.

2- **جودة الأداء المؤسسي:** قدرة المؤسسة على تقديم الخدمات للمستفيدين منها، بطريقة تفي بمتطلباتهم واحتياجاتهم ورغباتهم، عن طريق إتقان العمل والأداء، وانجازة بأفضل صورة ممكنة (عبيد، 2021، 34)

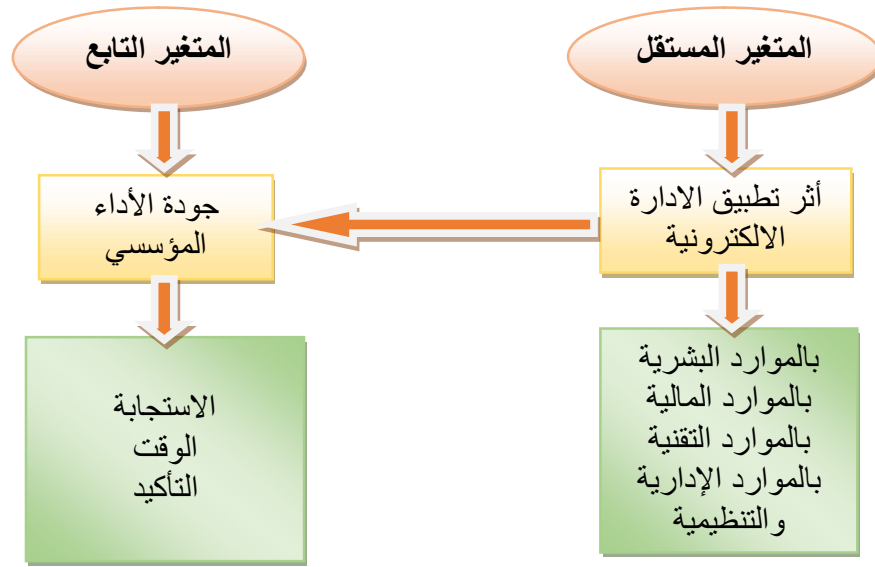
وتعرف إجرائياً بأنها: عبارة عن درجة مطابقة الأداء الفعلي للصندوق الاجتماعي للتنمية (الاستجابة - الوقت - التأكيد) في كافة مجالات عمله مع الأهداف الاستراتيجية التي تم التخطيط لها مسبقاً.

7.1.1 نموذج الدراسة:

على ضوء مشكلة وأهداف الدراسة وفرضياتها تم تصميم نموذج الدراسة من متغيرين هما تطبيق الإدارة الإلكترونية متغير مستقلاً وجودة الأداء المؤسسي متغيراً تابعاً كما بالشكل رقم (1)

اعتماداً على الدراسات السابقة مثل داراسة:

"دور الإدارة الالكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية في مستشفى الكندي التعليمي/ العراق"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة.



شكل رقم (1): نموذج الدراسة

نموذج من إعداد الباحث اعتماداً على الدراسات السابقة مثل دراسة (عبد وعباس، 2018، 125)

8.1.1 منهجية الدراسة:

أعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي إذ يعتبر أكثر المناهج إنسجاماً مع طبيعة وأهداف الدراسة، وجمعت البيانات باستخدام الاستبانة، وأستخدم البرنامج الاحصائي SPSS لتحليل البيانات التي جمعت عن طريق الاستبانة.

9.1.1 مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة بموظفي الصندوق الاجتماعي للتنمية في المقر الرئيسي. وتم دراسة المجتمع بالكامل أستخدم أسلوب الحصر الشامل ووزعت عدد 124 إستبانة على جميع الموظفين.

10.1.1 حدود الدراسة:

تركز الدراسة على الحدود الآتية:

أ) الحدود المكانية:

يجري الباحث الدراسة على الصندوق الاجتماعي للتنمية المقر الرئيسي . صنعاء.

ب) الحدود البشرية:

تقتصر الدراسة على موظفي الصندوق الاجتماعي للتنمية بالمقر الرئيسي - صنعاء (رؤساء وحدات ونوابهم - ضباط مشاريع - ضباط استشاريين - مساعدي الضباط - مساعدين اداريين - سكرتارية)

ج) الحدود الزمانية:

أُجريت هذه الدراسة خلال العام (2021).

د) الحدود الموضوعية:

ركزت الدراسة الحالية على أثر تطبيق الإدارة الالكترونية ب(الموارد البشرية - الشؤون المالية - الموارد التقنية - الشؤون الإدارية والتنظيمية) في تحسين جودة الأداء المؤسسي وأبعادها المتمثلة في الاستجابة والتأكيد والوقت.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

يستعرض الباحث في هذا المبحث بعض الدراسات السابقة حول موضوع أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء المؤسسي (على المستويات المحلية والعربية والأجنبية) التي أطلع عليها والاستفادة منها.

والدراسات السابقة في هذا المجال تختلف من حيث كثرتها وتعدد موضوعاتها من بلد إلى آخر، فبينما نجدها قليلة ومحدودة في البلدان العربية لاسيما في اليمن، ومن الصعب حصرها في البلدان المتقدمة.

وصنفت تلك الدراسات على النحو الآتي: -

أ- الدراسات المحلية وبلغ عددها (5).

ب- الدراسات العربية وبلغ عددها (8).

ت- الدراسات الأجنبية وبلغ عددها (3).

ورتيبت الدراسات حسب الترتيب الزمني لأجرائها من الأحدث الى الأقدم، ثم التعقيب على الدراسات السابقة وما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، وفيما يلي عرض لتلك الدراسات وهي:

1.2.1 الدراسات المحلية:

1-دراسة (الوصابي،2021) بعنوان الإدارة الالكترونية وأثرها في تحسين أداء الهيئة العامة

للاستثمار في الجمهورية اليمنية.

هدفت الدراسة الى معرفة أثر الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الهيئة العامة للاستثمار في الجمهورية اليمنية، ولتحقيق اهداف هذه الدراسة واختبار فرضياتها استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم توزيعها على مجتمع الدراسة المكون من موظفي وموظفات الهيئة العامة للاستثمار في المركز الرئيسي والبالغ عددهم 120 فردا، وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج أبرزها:

1- أظهر النتائج أن متطلبات الإدارة الالكترونية ككل جاءت متوافقة بدرجة متوسطة، حيث جاء في

المرتبة الأولى المتطلبات التقنية بدرجة عالية وفي المرتبة الثانية المتطلبات الإدارية بدرجة

عالية، وفي المرتبة الثالثة المتطلبات البشرية بدرجة عالية، وفي المرتبة الرابعة المتطلبات

المالية بدرجة متوسطة، وفي المرتبة الخامسة التكامل بين الأنظمة بدرجة متوسطة وفي الرتبة

السادسة تطبيقات الأنظمة بدرجة متوسطة أيضا.

- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين استجابات افراد عينة الدراسة لتحديد درجة توافر متطلبات الإدارة الالكترونية وتعزي للمتغيرات الديمغرافية.
- 3- أشارت النتائج أن واقع تحسين الأداء في الهيئة العامة للاستثمار جاء بدرجة عالية، حيث جاء في المرتبة الأولى الأداء الوظيفي بدرجة عالية، وفي المرتبة الثانية جودة الخدمة بدرجة عالية، وفي المرتبة الثالثة الأداء الاستثماري بدرجة عالية، وفي المرتبة الرابعة الأداء المالي بدرجة عالية، وجاء في المرتبة الخامسة الأداء الإداري بدرجة عالية.
- 4- أظهرت النتائج أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متوسط استجابات افراد العينة لتحديد واقع تحسين الأداء في الهيئة العامة للاستثمار وفقا لمتغير النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة العلمية، والمستوى الوظيفي، ومستوى إجادة إستخدام الحاسوب.

وقدمت الدراسة العديد من التوصيات أهمها:

- 1- إستفادة الهيئة العامة للاستثمار من النتائج التي توصلت اليها الدراسة الحالية لتطبيق الإدارة الالكترونية وتطويرها.
 - 2- قيام الهيئة العامة للاستثمار بنشر الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية، وعقد الدورات التدريبية المتعلقة بتطبيق الإدارة الالكترونية لجميع الموظفين في الهيئة لتطوير قدراتهم والارتقاء بمستواهم العلمي والمهني وتحفيزهم على العمل بالإدارة الالكترونية.
 - 3- تحديث وصيانة الأجهزة الالكترونية في الهيئة بمتابعة الفنيين المتخصصين.
 - 4- تفعيل الموقع الالكتروني للهيئة، وتقديم كافة المعلومات التي يحتاجها المستثمر خلاله قدر الإمكان.
- 2-دراسة (الحانق، 2021) بعنوان أنظمة الإدارة الالكترونية ودورها في جودة الأداء الجامعي. دراسة ميدانية جامعة العلوم والتكنولوجيا.

هدفت الدراسة الى معرفة دور استخدام الإدارة الالكترونية في جودة الأداء الجامعي بجامعة العلوم والتكنولوجيا، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق ذلك تم تصميم استبانة ورعت على عينة الدراسة البالغة 205 والتي تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية الطبقية من مجتمع قوامه 440 موظفا، زتم استرجاع 200 استبانة،خضع منها للتحليل الاحصائي 195 استبانة من مجموع الاستبانات الموزعة،واستبعد 5 استبانات غير صالحة،وبعد تحليل مفردات الاستبانة بواسطة الحاسوب،وباستخدام برنامج التحليل الاحصائيSSPS تم التوصل الى انه

توجد علاقة قوية بين استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية (النظام الإداري، النظام المالي) وجوده الأداء (الدقة، السرعة، الإنجاز) في جامعة العلوم والتكنولوجيا، وأوصت الدراسة الى العمل على زيادة الوعي بضرورة استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية من خلال الندوات والنشرات ووسائل الاعلام، وضرورة قيام الجهات الرسمية ممثلة بوزارة التعليم العالي بتشجيع الجامعات على ضرورة تبني الإدارة الإلكترونية كمنهج عمل يتم وضعه ضمن الاستراتيجية الأساسية للجامعة، والتنسيق مع الجامعات الحكومية والخاصة لتطوير المناهج التعليمية، والاهتمام بالندوات والمؤتمرات العلمية، وتشجيع الابحاث والدراسات الهادفة الى تعزيز الجانب التطبيقي لتكنولوجيا المعلومات، والمتابعة والاستمرار في رفع كفاءة البنية التحتية والمكونات المادية والبرمجية الداعمة لبئية الإدارة الإلكترونية وتطويرها، واستقطاب الكفاءات البشرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإعداد وتنفيذ برامج تدريبية متخصصة في الأنظمة الحديثة لزيادة كفاءتهم بمهام عملهم ليتمكنوا من أداء الأعمال بكفاءة.

3- دراسة (المطري، 2018) بعنوان "تطبيق الإدارة الإلكترونية في كليات المجتمع اليمنية - الواقع

والتحديات. دراسة حالة كلية المجتمع - صنعاء" - الجمهورية اليمنية.

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية المجتمع صنعاء، والتعرف على مدى اختلاف إجابات عينة الدراسة نحو واقع وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية المجتمع صنعاء طبقاً لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية الآتية: (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة العملية، المسمى الوظيفي، التدريب في الحاسوب، استخدام الحاسوب والإنترنت في العمل). واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاستعانة بالاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وتكون مجتمع الدراسة من الاكاديمين البالغ عددهم 88 أكاديمي، والاداريين البالغ عددهم 62 إداريا، في كلية المجتمع اليمنية الحكومية التابعة لوزارة التعليم الفني والمهني، واجمالي عددهم 150 موظفا واكاديميا، وقد استخدمت الباحثة أسلوب الحصر الشامل من خلال توزيع أداة الدراسة على جميع أفراد مجتمع الدراسة المستهدف.

توصلت الدراسة إلى نتائج عدة أهمها:

تمتلك الكلية رؤية إستراتيجية محددة حول المشروعات الإلكترونية وأن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية بدرجة متوسطة، حيث حصل هذا المجال على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.91).

ومن أهم التطبيقات: إن البنية التحتية تعتبر كافية وتستطيع الكلية أن تبدأ بتطبيق إستراتيجية الإدارة الإلكترونية بسهولة، والتحول الكامل إلى الإدارة الإلكترونية.

وأوصت الدراسة بالعمل على التوسع في استخدام الوسائل التكنولوجية لممارسة العمل الإداري وتطبيق الإدارة الإلكترونية كمفهوم إداري مما يسهم في تعزيز الوعي لتشمل جميع أنشطة وأعمال ومهام الكلية، وتطوير تطبيق على أرض الواقع.

4-دراسة (اباشعر،2018) دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات اليمنية الالهية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات اليمنية الالهية،وقد مثل مجتمع الدراسة عدد 31 جامعة أهلية،وقد تمثلت عينة الدراسة 0.23% لعدد 7 جامعات أهلية،وتم تحديدها بإعتباها أكثر الجامعات إستخداما لإنظمة الإدارة الالكترونية ،وذلك من خلال النزول الميداني من قبل الباحث لتشخيص الموارد المتاحة للإدارة الالكترونية في الجامعات الالهية اليمنية، وبالتالي فقد بلغ الإجمالي الكلي لعدد العاملين في السبع الجامعات 639 موظفا،وقد تم اختيار عينة الدراسة بناءً على معادلة مكروجر إذ بلغ عدد أفراد العينة 242 موظفاً بنسبة 37.9%.

حتمت طبيعة الدراسة إستخدام المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت على أداة الاستبيان، فضلا عن أداء المقابلة وذلك لغرض الوصول لبعض البيانات والمعلومات عن موارد الإدارة الالكترونية المتاحة والمستخدمة في الجامعات اليمنية الالهية، وقد تم تحليل البيانات إحصائيا بالاعتماد على برنامج SPSS .

وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها إجماع أفراد العينة وبتقدير عال على توافر متطلبات الإدارة الالكترونية، وقد جاء ترتيب مجالاتها تنازليا كالآتي : (التقنية،البشرية،الأمنية،الإدارية والتنظيمية،المالية)،كما توصلت الدراسة الى إجماع أفراد العينة وبتقدير عالي على دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات اليمنية الالهية ،وقد جاء ترتيب المجالات تنازلياً كالآتي: (تحسين بيئة العمل،نوعية العمل،كمية العمل المنجز،الموثوقية والمثابرة،المعرفة بمتطلبات الوظيفة،الكفايات الوظيفية)،وبالنسبة لأثر العوامل الديموغرافية على إجابات المبحوثين وتصوراتهم حول توافر متطلبات الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء تبعاً للمتغيرات الديموغرافية فقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق لمتغيري(الجنس،المستوى الوظيفي)،بينما أظهرت وجود الفروق لدى متغيرات (المؤهل العلمي،العمر،سنوات الخبرة،الدورات التدريبية،مستوى إجادة إستخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية).

وقد خلصت الدراسة الى جملة من التوصيات أهمها: تخصيص الموارد المالية الكافية لغرض التحول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية، بالإضافة الى توفير تصاميم البرامج والتطبيقات الالكترونية وتحديث وصيانة الأجهزة والمعدات، كما توصي الدراسة بضرورة تحديث وتطوير اللوائح التنظيمية والإدارية الخاصة بالإدارة الالكترونية وتفعيلها من خلال إعداد الخطط اللازمة والشروع بتطبيقها، بالإضافة إلى إنشاء إدارات متخصصة للتدريب والتأهيل إضافة إلى ضرورة إقتناء الجامعات برامج الحماية الالكترونية الحديثة لحماية البيانات.

وبالنسبة لمجال تحسين الأداء الوظيفي أوصت الدراسة بالاتي: ضرورة الاهتمام بمجال الكفايات الوظيفية (المهارات الوظيفية) وذلك لتبسيط إجراءات العمل وكسب المهارات، كما توصي الدراسة بضرورة توفير الأدوات اللازمة للأداء الوظيفي إلى جانب تحديد صلاحيات الموظف في أدائه لعمله من خلال تسهيل طرق الأداء للمهام الوظيفية، كما توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بالموارد البشرية من خلا تقديم الحوافز المالية اللازمة للعاملين بالجامعات اليمنية الأهلية وتفعيل الطرق الحديثة لتقييم الأداء الوظيفي لما من شأنه تحسين الأداء الوظيفي.

5-دراسة (كاتب،2015) دور الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء الإداري بجامعة الحديدة من وجهة نظر منتسبيها.

هدفت الدراسة الى تشخيص واقع الادارة الالكترونية في جامعة الحديدة والكشف عن دور الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء الإداري بجامعة الحديدة ،و إلى إبراز المواقف التي يمكن أن تحد من دور الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء الإداري بجامعة الحديدة، وعلى التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية لدى أفراد مجتمع الدراسة تتعلق بدور الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء الإداري تعزى على المتغيرات الاتية :الجنس،المؤهل العلمي،عدد سنوات الخبرة،عدد الدورات التدريبيةالحاصل عليها في مجال الحاسب الالى والانترنت،وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي،وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في مختلف الإدارات والاقسام بجامعة الحديدة ومن مختلف المستويات الإدارية والبالغ عددهم 582 موظفا وموظفة، وتم تصميم استبانة كأداة لجمع المعلومات اللازمة للدراسة، وتم توزيعها على عينة الدراسة المكونة من 445 موظفاًوموظفة وبلغت عدد الاستبانات المرترجة والصالحة 410 أي ما يعادل 70% من المجتمع الأصلي.

وقد توصلت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى عدد منالنتائج أهمها:

1- درجة توافر الإدارة الالكترونية في جامعة الحديدة من وجهة نظر منتسبيها كانت بمجملها

ضعيفة جداً، حيث بلغ المتوسط العام لهذا المحور 1.77.

- 2- درجة الموافقة على دور الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء الإداري في جامعة الحديدية من وجهة نظر منتسبيها كانت بمجملها كبيرة، حيث بلغ المتوسط العام لهذا المحور 4.16.
- 3- درجة الإعاقة التي تحد من دور الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء الإداري بجامعة الحديدية من وجهة نظر منتسبيها كانت بمجملها كبيرة، حيث بلغ المتوسط العام لهذا المحور (4.15).
- 4- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في اراء أفراد مجتمع الدراسة حول محاور الدراسة تعزى لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة في مجال العمل الحالي.
- 5- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في اراء أفراد مجتمع الدراسة حول "واقع الإدارة الالكترونية في جامعة الحديدية " و "دور الإدارة الالكترونية في تطوير الاداء الإداري بجامعة الحديدية" تعزى إلى اختلاف متغير عدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الالى والانترنت.
- 6- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في اراء أفراد مجتمع الدراسة حول المعوقات التي يمكن أن تحد من دور الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء الإداري بجامعة الحديدية تعزى إلى اختلاف متغير عدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الالى والانترنت لصالح الذين لديهم دورات.
- وأوصت الدراسة في ضوء النتائج بالآتي:
- 1- ضرورة قيام رئاسة جامعة الحديدية بالتوجه الرسمي والعملي نحو تطبيق الإدارة الالكترونية وأنظمتها، وإستكمال توفير البنية التحتية اللازمة من أجهزة حاسوبية وملحقاتها، وتوفير شبكات الاتصال والبرامج الحاسوبية لتطبيق الإدارة الالكترونية ورصد الميزانيات الكافية لها.
- 2- إعتبار أن موقع الجامعة الالكتروني يمثل هوية الجامعة ورسالتها وإستراتيجيتها وأنشطتها وخدماتها، أنه أكبر من مجرد واجهة إلكترونية.
- 3- تعديل وتطوير لوائح ونظم العمل في الجامعات اليمنية بشكل عام وفي جامعة الحديدية بشكل خاص بما يتناسب مع تطبيق الإدارة الالكترونية.
- 4- عقد الدورات التدريبية للعاملين في جامعة الحديدية في مجال استخدام الانترنت في الدارة لتتمية خبراتهم ومهاراتهم التقنية التي تحتاجها وظائفهم ولتتمكنهم من التعامل مع تطبيقات الادارة الالكترونية، وتحفيزهم على حضورها.
- 5- دراسة الظواهر التي قد تشير إلى تعقيد الإجراءات الادارية في الجامعة والعمل على تبسيطها وتوحيدها لتفعيل بيئة العمل الالكتروني.

- 6- إجراء بعض التعديلات والتحسينات للهيكل الوظيفي الحالي بما يتناسب والبيئة الالكترونية.
- 7- توفير خدمات أنترنت عالية السرعة لكل المستويات الإدارية بالجامعة، وتشجيع الموظفين على إستخدامها في العمل الإداري.

2.2.1 الدراسات العربية:

1- دراسة(عبيد،2021) بعنوان"دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية"

هدفت الدراسة الى التعرف على دور الإدارة الالكترونية بأبعادها المتنوعة التي تشمل (إدارة التخطيط الالكترونية، إدارة المعرفة الالكترونية، إدارة الوثائق الالكترونية، إدارة الاجتماعات الالكترونية، إدارة الخدمات الالكترونية) في تحسين جودة الخدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ،حيث اعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتمثل مجتمع الدراسة في العاملين من ذوي الاختصاص وذوي المستويات الاشرافية والإدارية بهيئة التقاعد الفلسطينية، والبالغ عددهم 142 موظفا، واعتمد الباحث أسلوب الحصر الشامل وتم توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة البالغ عددهم 142 موظفا، وتم استرداد 129 استبانة بنسبة بلغت 90.84%. وقد خلصت الدراسة الى مجموعه من النتائج أهمها: وجود تقييم إيجابي مرتفع لمستوى تطبيق الإدارة الالكترونية بهيئة التقاعد الفلسطينية، ارتفاع مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل هيئة التقاعد الفلسطينية. وقد أوصت الدراسة بضرورة تركيز هيئة التقاعد الفلسطينية على تطوير إدارة الخدمات الالكترونية باعتبارها احد اهم المحاور نحو التوجه لتطبيق الإدارة الالكترونية بشكل متكامل، اذ يتوجب على الهيئة ضرورة تركيز الجهود على تطوير تطبيقات خاصة يتم رفدها بمعارف وخبرات العاملين، وتطويرها بما يحقق احتياجات المستفيدين من تلك الخدمات، ويسهم في إيجاد طرق جديدة تتسم بالسهولة والسرعة في إنجازها على غرار التطبيقات الالكترونية، التي طورها القطاع الفلسطيني الخاص كالبنوك وشركات الاتصالات.

2- دراسة (طائش، 2016) بعنوان "علاقة الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي"

جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية . اندونيسيا

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم الأسباب التي تدعو إلى تحسين الأداء الوظيفي لجميع الإداريين وأعضاء هيئة التدريس في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة بناء المجتمع في مدينة مالانج . أندونيسيا، ثم التعرف على الأساليب الإدارية التي تسهم في تحسين الاداء الوظيفي في ظل تفعيل الثقافة التنظيمية ثم دراسة عناصر الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية وعلاقتهم بالأداء الوظيفي. ويتكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين وأعضاء هيئة التدريس الذين يعملون في مؤسسة بناء المجتمع بمدينة

مالانج وتم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة من الإداريين وأعضاء هيئة التدريس مكونة من 112 من الإداريين والاكاديمين، وقام الباحث بإستخدام الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات، واستخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي الكمي ومن أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي لدى الموظفين بالمؤسسة بناء المجتمع.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى الموظفين بالمؤسسة بناء المجتمع.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية معاً والأداء الوظيفي لدى الموظفين بالمؤسسة بناء المجتمع.

3-دراسة (الحسيني والخيال،2013) بعنوان "أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء

الوظيفي" (دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة)

تناولت الدراسة مدى تأثير استخدام هذه الأنظمة الإلكترونية على مستوى أداء موظفات عمادة جامعة الملك عبد العزيز وما نتج عن ذلك من آثار إيجابية على الموظفة وعلى الإدارة وعلى الجامعة ككل.

وهدفت هذه الدراسة إلى تعريف الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير العملية الإدارية، وقياس أثر تطبيق أنظمتها على تطوير العمل الإداري وعلى أداء موظفات العمادات في جامعة الملك

عبد العزيز، وتحديد ما يواجهها من معوقات وتقديم بعض التوصيات لمواجهة هذه المعوقات، فضلاً عن تقييم مدى فعالية أنظمتها الحالية. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، ويتمثل مجتمع الدراسة

في جميع موظفات العمادات في شطر الطالبات في جامعة الملك عبد العزيز في جدة والبالغ عددهن 493 موظفة وأسلوب الدراسة الميدانية اعتمد على الاستبانة التي تم توزيعها على عينة عشوائية من

الموظفات تتألف من 248 موظفة ونسبة تعادل 50% من الموظفات.

توصلت الدراسة إلى نتائج عدة من أهمها :

1- وجود أثر إيجابي قوي لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري وعلى أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز.

2- وجود معرفة عالية لدى الموظفات بالأنظمة المطبقة في عمادتهم فقط.

3- إن التسهيلات اللازمة لدعم الأنظمة متوفرة من قبل الجامعة بشكل كبير.

4- إن نسبة المعوقات التي واجهت الموظفات كانت بدرجة متوسطة.

5- حصلت أنظمة الإدارة الإلكترونية على درجة تقييم عالية من حيث فعاليتها.

وأوصت الدراسة بتفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل كامل وتحويل جميع الإجراءات الإدارية التي تتم بالطريقة التقليدية إلى إلكترونية بعد تطويرها بما يتوافق مع أهداف الإدارة الإلكترونية، والاهتمام بتوفير احتياجات جميع العمادات من المتطلبات التقنية في مجال الأنظمة الإلكترونية.

4-دراسة(الحسنات،2011) بعنوان " معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأسس النظرية لمفهوم الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها في الجامعات الفلسطينية، والكشف عن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، وتتمثل في (المعوقات التنظيمية، التقنية، البشرية، المالية) والتعرف على أبرز الآليات المقترحة للتغلب على تلك المعوقات من وجهة نظر الإداريين. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، ويتمثل مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة الإدارية الذين يعملون بالجامعات الفلسطينية في قطاع غزة ممن يحملون المسميات الإدارية المختلفة، وقد بلغ عدد الجامعات اربع جامعات بفروعها المختلفة، كما تم الاستعانة بالاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وتكونت عينة الدراسة من 220 فرداً ممثلة في الموظفين المكلفين بالعمل الإداري، وتم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية حيث مثلت نسبة العينة 38% من مجتمع الدراسة.

وقد خلصت الدراسة بعد تحليل النتائج وتفسيرها إلى النقاط الآتية:

1- لا يوجد تعريف موحد للإدارة الإلكترونية، لكنها تهدف إلى تقديم الخدمات إلكترونياً في أي مكان وزمان مما يؤدي إلى جودة وتحسين الأداء وسرعة التنفيذ وخفض التكلفة، والدقة والسرعة في تقديم الخدمات، وتطوير التنظيم الإداري، وتبسيط الإجراءات وتوفير المعلومات الصحيحة، وسرعة اتخاذ القرارات المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة، كما أن هناك عدد من المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

2- هناك محاولات جادة من قبل الجامعة الفلسطينية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بإداراتها المختلفة لتسهيل وتحسين جودة الأداء الإداري.

3- وجود معوقات تنظيمية تتمثل في: الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وضعف دعم وزارة التربية والتعليم العالي لسياسات تطبيق الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى نقص التشريعات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

4- وجود معوقات تقنية تتمثل في: عدم تكامل القاعات الدراسية والإدارية بما يتناسب مع تقنية الإدارة الإلكترونية، ونقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

5- وجود معوقات بشرية تتمثل في: ضعف مهارات اللغة الإنجليزية، نقص الوعي بأهمية الإدارة الإلكترونية، والنقص في الدورات التدريبية.

6- وجود معوقات مالية تتمثل في: ضعف الدعم الحكومي لتطبيقات الإدارة الإلكترونية، ندرة وجود حوافز مالية للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني، محدودية القطاع الخاص في المساهمة المالية والعينية.

7- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إستجابات أفراد عينة الدراسة حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية وفقاً لمتغيرات الدراسة (الجامعة، والمستوى التعليمي)

8- بينما لا توجد فروق دالة إحصائية لصالح المتغيرات (العمر، سنوات الخدمة، الدورات التدريبية).

9- وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على تلك المعوقات وفقاً لمتغير الجامعة، بينما لا توجد فروق دالة إحصائية لباقي متغيرات الدراسة (المستوى التعليمي، العمر، سنوات الخدمة، الدورات التدريبية).

10- أظهرت النتائج أن متوسط عبارات معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية كانت بدرجة كبيرة، وكان ترتيبها على النحو التالي: المعوقات المالية، ثم البشرية، ثم التنظيمية، فالتقنية.

11- أظهرت النتائج أن متوسط عبارات الآليات التي يمكن من خلالها التغلب على المعوقات كانت بدرجة كبيرة جداً.

5-دراسة (شلبي، 2011) بعنوان "واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي" الجامعة الإسلامية . غزة

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية، وأثرها على التطوير التنظيمي وذلك من خلال دراسة ثلاثة محاور في التطوير التنظيمي: تطوير الهيكل التنظيمي، تنمية الموارد البشرية، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات بالجامعة. وقد تم تصميم استبانة وتوزيعها على الطبقتين الإداريتين العليا والوسطى في الجامعة، واستخدمت الباحثة أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة والبالغ عددهم 170 موظفا إداريا واكاديميا، وقد توصلت الدراسة إلى وجود إدراك لدى مجتمع الدراسة في الجامعة لمزايا الإدارة الإلكترونية مثل السرعة في إنجاز العمل، وتوفير الجهد والتكلفة، والتوافق مع مستجدات التكنولوجيا. كما أنهم على معرفة بالتطبيقات الإلكترونية المتوفرة في الجامعة مثل البريد الإلكتروني، إلا أن بعض العاملين لم تكن لديهم معرفة بتواجد بعض التطبيقات مثل نظام الاجتماع عن بعد، برنامج التعليم الإلكتروني، نظام الشراء الإلكتروني. كما أن هناك صعوبات حالت دون تطبيق الإدارة الإلكترونية منها نقص الحوافز التشجيعية لتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية، نقص الإمكانيات المادية والفنية والبشرية. وتطبيق الإدارة الإلكترونية أدى إلى تطوير الهيكل التنظيمي من خلال التوجه

نحو اللامركزية من خلال تقليل عدد المستويات الإدارية، إلا أنه لم تكن هناك مشاركة من قبل العاملين في عملية اتخاذ القرارات. وأدت إلى تنمية الموارد البشرية من خلال الارتقاء بالمهارات الإدارية، وتنمية الثقة المتبادلة بين العاملين في الجامعة، وتنمية الإبداع والابتكار لدى العاملين.

وأوصت الدراسة إلى: ضرورة رفع مستوى التوعية الثقافية بأهمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية واستعمال أدواتها في العمل اليومي للموظف، العمل على تعزيز الهيكل التنظيمي الإداري بما يتناسب مع عملية التغيير إلى الإدارة الإلكترونية، تطوير أنظمة المعلومات

الإدارية المحوسبة بحيث تغطي الجوانب الإدارية كافة. وضرورة التوسع في استخدام النماذج الإلكترونية لإدارة شؤون الموظفين للاستفادة من مزاياها المتعددة كتقليل النفقات وتخفيض وقت إنجاز المعاملات.

6- دراسة (عبد الناصر وقريشي، 2011) بعنوان " مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي" (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة - بسكرة - الجزائر)

هدفت الدراسة الى ابراز أهمية العمل الإداري وزيادة فعالية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، وتبسيط الضوء على واقع الإدارة الالكترونية في المؤسسة محل الدراسة، والتعرف على درجة تطبيق الإدارة الالكترونية في الكلية محل الدراسة ومدى مساهمتها في تطوير العمل الاداري، يتكون مجتمع البحث من العاملين الإداريين في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة والبالغ عددهم 142 عامل وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية بلغ حجمها 50 عامل.

وخلصت الدراسة إلى الآتي:

- 1- تمثل الإدارة الإلكترونية منهجا حديثا يقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث يتميز هذا المنهج الحديث بمميزات وخصائص تميزه عن غيره من المناهج.
- 2- الإدارة الإلكترونية تقوم على مجموعة من العناصر (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات، صناع المعرفة)، التي تساعد المؤسسة في أداء أعمالها ومختلف وظائفها الإدارية.
- 3- استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على عدد من المشكلات التي كانت تعيق سير العمل مثل عامل الوقت، أمن المعلومات، حواجز المكان والزمان وغيرها.
- 4- تطبيق الإدارة الالكترونية في أي مؤسسة يستلزم توفر مجموعة من المتطلبات.
- 5- تطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فعالية وكفاءة أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال مساهمتها الجادة في رفع إنتاجية العاملين، توفير وقت وجهد العاملين، وتقليل التكاليف... الخ.
- 6- إن اعتماد المؤسسة محل الدراسة على الأجهزة والمعدات يمكنها من الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب وبكل سهولة مع تقنين الدخول إليها.

7- إن اعتماد المؤسسة محل الدراسة على الأجهزة والمعدات يمكنها أيضا من تخفيض كثافة العمل، وتخفيض مختلف التكاليف.

8- تساهم البرمجيات في تطوير وتفعيل العمل الإداري بالكلية محل الدراسة وذلك من خلال المعالجة الإلكترونية لمختلف بياناتها.

9- البرمجيات تمكن الكلية محل الدراسة من توفير بيئة عمل مرنة تواكب جميع التغيرات والتطورات.

10- البرمجيات تمكن الكلية محل الدراسة من تحقيق الرقابة الفورية والمستمرة لاكتشاف الانحرافات أولا بأول وتصحيحها.

11- البرمجيات كذلك تمكن الكلية محل الدراسة من ترتيب مواردها بطريقة تجعل أنشطتها تسهم في تحقيق أهدافها.

12- البرمجيات تمكن الكلية من تقديم آليات فعالة وداعمة على اتخاذ القرار.

13- تساهم شبكات الاتصال في تطوير العمل الإداري بالكلية محل الدراسة وذلك من خلال:

■ كفاءة وسرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات.

■ تمكين جميع العاملين من المساهمة في التخطيط في كل موقع وفي كل وقت.

■ تجاوز الهرمية التنظيمية والتشارك الواسع والمستمر بين مختلف العاملين.

■ تحفيز العاملين وتوجيه جهودهم نحو إنجاز المهام الموكلة لهم.

■ القدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أول بأول وبالوقت الحقيقي.

■ متابعة تنفيذ الأعمال والخطط واكتشاف الانحرافات بشكل مستمر.

■ تقليص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه .

■ صناع المعرفة يساهمون بشكل فعال في عملية التخطيط ووضع الأهداف والتنبؤ بها.

■ صناع المعرفة يساهمون في تنظيم وتنسيق الموارد المادية والبشرية بشكل يخدم تحقيق تلك الأهداف.

■ صناع المعرفة يعملون على تحقيق رقابة فعالة من أجل الحصول على نتائج مطابقة للمعايير

الموضوعة.

■ صناع المعرفة يعملون على نقل رغبات الإدارة من اللغة العادية إلى إحدى لغات البرمجة التي يمكن

للحاسب الآلي التعامل معها.

وأوصت الدراسة بالآتي:

1- عقد دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية لجميع العاملين بالكلية محل

الدراسة.

2- تطوير نظم العمل وأساليبه.

3- الاهتمام بالبنية التحتية للتقنية والشبكات داخل جامعة بسكرة بشكل عام وكلية العلوم والتكنولوجيا بشكل خاص .

4- تحقيق التميز في مجال الإدارة الإلكترونية يساهم في الرفع من مستوى أداء العاملين بالكلية محل الدراسة.

5- جلب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية من مدربين واستشاريين وخبراء لتطوير البرامج ومواكبة مختلف التطورات التكنولوجية.

7-دراسة (خلف،2010) بعنوان " واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات"

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية، من وجهة نظرالمديرين والمديرات، بالإضافة إلى بيان أثر متغيرات الدراسة (الجنس، والخبرة الإدارية، والمؤهل العلمي، ومجال التخصص، والموقع الجغرافي، وموقع المحافظة، وعدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية)، في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري ومديرات المدارس الحكومية الثانوية بالضفة الغربية، والبالغ عددهم 652 مديراً ومديرة، وتكونت عينة الدراسة من 322 مديراً ومديرة، أي ما يقارب 49.4% من مجتمع الدراسة تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية. وخلصت الدراسة إلى أن:

1- هناك واقع منخفض لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية، من وجهة نظر المديرين والمديرات.

2- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية، من وجهة نظر المديرين والمديرات، تعزى لمتغير الجنس، ولصالح الذكور .ولمتغير المؤهل العلمي، ولصالح حملة الماجستير فأعلى .ولمتغير الموقع الجغرافي، ولصالح المدينة، ولمتغير عدد الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية، ولصالح الذين تدرّبوا دورة تدريبية واحدة أو أكثر في مجال الإدارة الإلكترونية.

3- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية، من وجهة نظر المديرين والمديرات، تعزى لمتغيرات الخبرة الإدارية، أو مجال التخصص، أو موقع المحافظة.

وقد أوصت الباحثة بالإسراع في تدريب المديرين خاصة، والمعلمين عامة على استخدام الإدارة الإلكترونية في العمل المدرسي الإداري والفني، وضرورة اشتراك المدارس بشبكة الإنترنت، لما يسهل تداول المعلومات بين المدارس والمديرية أو الوزارة، والعمل على تأسيس شبكات داخلية في المدارس.

8- دراسة (عبد الكريم، 2010) بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في

الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"

تهدف هذه الدراسة الى إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية، كذلك الوصول الى مدى جدوى الإدارة الإلكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية، تبعا لتطبيقات النموذج الأمريكي، باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا، كما سعت الدراسة الى محاولة التعرف على إستراتيجية الخدمات العامة الإلكترونية، وكيف أثرت آلياتها في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة، من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها من الدول النامي. تم اتباع عدة مناهج في الدراسة تمثلت بالمنهج الوصفي التحليلي، ومنهج تحليل المضمون، ومنهج دراسة الحالة. أما فيما يتعلق بالنتائج المستخلصة من هذه الدراسة فيمكن الوصول إلى جملة من النقاط يتم ذكرها في الآتي:

1- تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة العمومية، من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الإنترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.

2- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية والتحول للروابط الافتراضية بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمنظمات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.

3- تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية، وتتجلى معاييرها في القيم التالية: التواصل الآني، الشفافية، الديمومة والاستمرارية، الاستجابة، السرعة وربح الوقت والدقة في تحديد المهام.

4- تتطلب الإدارة الإلكترونية العمل على التخفيف من شدة مقاومة التغيير الذي أفرزته الثقافة التقليدية للإدارات الحكومية، وخاصة أثناء التنفيذ لمشاريع الخدمة العمومية الإلكترونية، لأن مقاومة التغيير من قبل العاملين في الجهاز البيروقراطي، من شأنه أن يجعل الإدارة الإلكترونية تسير وفق ثقافة الإدارة

التقليدية، إذا لم يكن هناك تجاوب للعاملين بأجهزة الخدمة العمومية، مع المستجندات التي تفرزها الخدمات الالكترونية.

1.2.3 الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (ماليبولا، 2015) بعنوان "استكشاف العوائق المدركة للإدارة الإلكترونية من قبل أعضاء هيئة التدريس بجامعة شرق البحر المتوسط" في فاماغوستا - قبرص.

تهدف هذه الأطروحة إلى استكشاف العوائق التي تعيق تطبيق وتنفيذ الإدارة الإلكترونية بحسب ما حددها أعضاء هيئة تدريس جامعة شرق البحر المتوسط، شمال مدينة قبرص. وذلك من خلال التساؤل التالي، ماهي المعوقات البشرية والتنظيمية التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة شرق البحر المتوسط كما يراها أعضاء هيئة التدريس؟ وإلى أي درجة؟ واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم جمع البيانات عن طريق الاستبانة حيث تم توزيع الاستبانة على عينة من أعضاء هيئة التدريس عددها 150.

أظهرت نتائج الدراسة بأن الصعوبات الإنسانية تأتي في مرتبة أعلى حين مقارنتها مع الصعوبات التنظيمية فيما يتعلق ببعض العوامل، كالتالي: نقص الكوادر المتخصصة في الإدارة الإلكترونية بالجامعة، ونقص المعرفة الكافية حول تقنية الإدارة الإلكترونية، وكذلك خوف الأقسام وعمداء الكليات من تزايد المهام الإدارية، تحتل هذه الصعوبات الثلاث المرتبة الأعلى في فئة الصعوبات الإنسانية. ومن ناحية أخرى، احتلت الصعوبات التنظيمية المرتبة الثانية حين مقارنتها بالصعوبات الإنسانية فيما يتعلق ببعض العوامل، كالتالي: الحصول على مصادر إدارية تتطلب عمل ورقي ثقيل، والمركزية في أقسام الجامعة، وكذلك ضعف الوعي حول أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية. تحتل هذه الصعوبات الثلاث المرتبة الأعلى في فئة الصعوبات التنظيمية.

2- دراسة (عبد العزيز، 2012) بعنوان "تطوير نظام أولي لإدارة المستندات والسجلات الإلكترونية لمؤسسات البناء الصغيرة والمتوسطة" في نيجيريا.

تناولت هذه الدراسة حالة ممارسة إدارة السجلات بين شركات البناء الصغيرة والمتوسطة في نيجيريا. كما قامت الدراسة بدراسة المشكلات والتحديات أثناء تنفيذ ممارسة إدارة السجلات التي قد تواجهها شركات البناء.

إن الهدف من هذه الدراسة هو تطوير نظام أولي لإدارة المستندات والسجلات الإلكترونية لمؤسسات البناء الصغيرة والمتوسطة بهدف تعزيز ممارسات إدارة سجلات المشروع. تمثل مجتمع الدراسة ب 148 شركة

وتم اختيار العينة 113 شركة التي تعمل في أنشطة تشييد المباني، استخدم المنهج الكمي والنوعي، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:

إن (73%) من المبحوثين لا يتبنون أي معيار لإدارة سجلاتهم ووثائقهم. كما تشير الدراسة إلى أن جميع المبحوثين يحتفظون بمجموعة من السجلات ليتمكنوا من إدارة أنشطة أعمالهم. وفقاً لمبادئ إدارة السجلات، فإنه ينبغي على الشركات الاحتفاظ بمحاضر أعمالها والأوراق الداعمة لسير الأعمال لاحتواء هذه السجلات على أغلب المعلومات حول عملياتها كما وأن لها قيمة إثباتية عالية. ولكن على الرغم من ذلك، فقد أثبتت الدراسة بأن نسبة (68%) فقط من المبحوثين هم من يحتفظون بهذه السجلات بحسب المعايير المطلوبة للاحتفاظ بقيمتها. أظهرت الدراسة بأنه يتم تعيين موظفين غير مدربين للاحتفاظ بالسجلات بنسبة (60%)، وأن أغلب السجلات لا يتم الاحتفاظ بها في أماكنها المخصصة ولكنها تظل مبعثرة في عدد من الأماكن وذلك بنسبة (57%).

أظهرت نتائج الدراسة كذلك عدم وجود لجنة توثيق لإدارة سجلات الشركة، وأيضاً عدم وجود سياسة تعمل كدليل في إدارة السجلات وذلك بنسبة (53%).

كما وتظهر نتائج الدراسة بأن الدراسات السابقة لم تتناول قضية أتمتة نظام إدارة السجلات لشركات البناء الصغيرة والمتوسطة والتي بإمكانها جعل العمل أكثر فعالية، وأقل تكلفة، ومتطلباً لمهارات تشغيلية قليلة، ومن أجل سد هذه الفجوة، فقد قام البحث بتطوير نظام أولي لإدارة المستندات والسجلات الإلكترونية لغرض أتمتة نظام إدارة السجلات وذلك باستخدام تقنيات إدارة قواعد البيانات.

3- دراسة (إكسي، 2006) بعنوان "تقييم برنامج إدارة السجلات والمستندات الإلكتروني في إحدى البلديات الكندية".

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة ما إذا كان نظام إدارة السجلات الإلكترونية المعتمد في إحدى البلديات الكندية قد حقق أهدافه المرجوة. وتم استخدام الاستبانة في جمع المعلومات حيث تم اختيار عينة من المبحوثين البالغ عددهم 60 مبحوثاً من المختصين والمسؤولين عن إدارة السجلات، وتظهر الدراسة بأن برنامج نظام إدارة السجلات والمستندات الإلكترونية قد حقق نجاحاً عاماً فيما يتعلق بإدارة كلا المستندات الإلكترونية والسجلات الإلكترونية لمجموعة المستخدمين الذين شكلوا عينة الدراسة.

تشير الدراسة إلى أن الإنتاجية تعتمد على النظام، وكذلك على فهم قدرة مستخدمي النظام. كما وتشير إلى أن دقة السجلات تقاس بناءً على فهم المستخدمين لممارسات ومفاهيم إدارة السجلات والتي تؤثر على سلوكياتهم تجاه إدارة السجلات، وتستنتج الدراسة بأن كل مكونات البرنامج كبرنامج إدارة السجلات

والمستندات الإلكترونية، والتدريبات التي عقدتها إدارة المدينة لإدارة السجلات، وكذلك مستخدمو النظام يلعبون دوراً مهماً في تنفيذ وتفعيل برنامج إدارة السجلات والمستندات الإلكترونية. يعتبر قبول المستخدمين للنظام أحد العوامل المهمة لتحقيق النجاح، وأن التدريب الذي يحاكي متطلبات المستخدمين سيقود إلى تحقيق النتائج المطلوبة.

3.2.1 أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

بعد عرض عدد من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية، هناك العديد مع اوجه الاتفاق وأوجه الاختلاف من حيث (الأهداف، اختيار مجتمع وعينة الدراسة، منهج الدراسة) ونسردھا بالجدول الآتي:

جدول رقم (1) أوجه الاتفاق وأوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

المحور	أوجه الاتفاق	أوجه الاختلاف
الأهداف	<p>تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في تحديد الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل ومنها الدراسات الآتية: عبيد (2021)، الحاذق (2021)، الوصابي (2021)، كاتب (2018)، اباشعر (2018)، طائش (2016)، شلبي (2011)، عبد الناصر وقريشي (2011).</p> <p>وتتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات في تناولها الجودة كمتغير تابع ومنها الدراسات الآتية: عبيد (2021)، الحاذق (2021)</p>	<p>تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تناولها الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل وجودة الأداء المؤسسي كمتغير تابع</p>

<p>تختلف الدراسة الحالية عن بعض الدراسات السابقة في أن بعض الدراسات السابقة استخدمت اسلوب العينة العشوائية مثل الدراسات الاتية:</p> <p>الحاذق (2021)، طائش (2016)، الحسيني والخيال (2013)، الحسنات (2011)، عبدالناصر وقريشي (2011)، خلوف (2010)</p>	<p>تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في أنها استخدمت طريقة المسح الشامل لكل أفراد العينة مثل الدراسات الاتية:</p> <p>عبيد (2021)، الوصابي (2021)، المطري (2018)، شلبي (2011)</p>	اختيار مجتمع وعينة الدراسة
<p>تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أن بعض الدراسات السابقة استخدمت المنهج الوصفي الكمي والمنهج الكمي النوعي مثل الدراسات الاتية:</p> <p>طائش (2016)، الحسنات (2011)، عبد العزيز (2012)،</p>	<p>تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي مثل الدراسات الاتية:</p> <p>عبيد (2011)، الوصابي (2021)، الحاذق (2021)، اباشعر (2018)، المطري (2018)، الد سيني والخيال (2013)، خلوف (2010)</p>	منهج الدراسة

4.2.1 أهم مميزات الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :

- تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها ركزت على أثر تطبيق الإدارة الالكترونية (كمتغير مستقل) في تحسين جودة الأداء المؤسسي (كمتغير تابع) في الصندوق الاجتماعي للتنمية.
- بيئة تطبيق الدراسة: حيث أجريت الدراسة الحالية على الصندوق الاجتماعي للتنمية، وتعتبر هذه الدراسة هي الوحيدة على حسب علم الباحث التي أجريت في الصندوق وتناولت موضوع الإدارة الإلكترونية وأثر تطبيقها في تحسين جودة الأداء المؤسسي.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة
الإدارة الإلكترونية وجودة الأداء المؤسسي
المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية
المبحث الثاني: جودة الأداء المؤسسي

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية

1.1.2 تمهيد

يعتبر موضوع الإدارة الإلكترونية من المواضيع المهمة في الوقت الراهن حيث حظيت بإهتمام الباحثين نظراً لزيادة حاجة المنظمات إليها، يتناول المبحث الأول الإدارة الإلكترونية، مفاهيمها، تعريفاتها، وأهداف وأهمية الإدارة الإلكترونية

2.1.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية:

ظهرت مفاهيم التبادل الإلكتروني للبيانات ثم التجارة الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية، وتمثل جميعها مجالات لتطبيق الإدارة الإلكترونية وتناول عدد من الباحثين والمؤلفين مفاهيم الإدارة الإلكترونية حيث ركز كل مفهوم على وجهة نظر الباحث ومجال بحثه وفيما يلي نستعرض ما قدمه الباحثون حول تعريف ومفاهيم الإدارة الإلكترونية:

عرفت بأنها " منظومة تقنية ووظيفية متكاملة؛ بديلة للإدارة التقليدية، مدخلها تصميم النظم؛ بدلاً من الخريطة التنظيمية، وتدفع البيانات بدلاً من المستويات الإدارية، والبناء الافتراضي بدلاً من البناء المادي. والإدارة الإلكترونية هي إدارة لموارد المعلومات التي تعتمد على الشبكات بصفة عامة وعلى الإنترنت بصفة خاصة. ويجب التمييز بين الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الرقمية المجردة والتي يطلق عليها المؤسسات (الشركات) الافتراضية، وبين المؤسسات التي تجمع بين الجوانب المادية والرقمية. ففي الأخيرة يمكن أن نجد التكامل بين الأبعاد المادية (وتمثلها الإدارة التقليدية)، والأبعاد الرقمية (وتمثلها الإدارة الإلكترونية)، ويمكن النظر إلى الإدارة الإلكترونية بوصفها استجابةً للتطور التقني في الإدارة، وامتداداً للمدارس الإدارية. فقد ركزت المدارس الإدارية التقليدية في البداية على الإنسان بوصفه العامل الأساسي في الإنتاج، ثم انتقل تركيزها على إحلال الآلة محل العمل اليدوي، وفي منتصف التسعينات من القرن العشرين الميلادي بدأت ملامح الإدارة الإلكترونية بالتركيز على "الأتمتة"، حيث تقوم الآلة بالعمل المبرمج، ثم الذكاء الاصطناعي؛ حيث تحاكي الآلة الذكاء والسلوك الإنساني، وصولاً إلى تقنيات الإنترنت حيث الشبكات ومستودعات البيانات، وإتمام العمليات المختلفة عن بعد" (موسى، 2011، 314 - 315).

وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة" (بلجيلح، 2013، 9)

وهناك من عرف الإدارة الإلكترونية بأنها " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف المنظمات، وذلك بهدف تطوير أدائها والقيام بوظائفها إلكترونياً وصولاً إلى تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية". (سمير عماري، 2017، 73)

وعرفت بأنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد، والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة" (سمير عماري، مرجع سابق، 74)

وعُرف مفهوم الإدارة الإلكترونية بأنه الإدارة التي تقوم على استخدام الإنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة من (تخطيط إلكتروني، تنظيم إلكتروني، قيادة إلكترونية، رقابة إلكترونية). (كافي، 2011، 47،

كما أوضح (كافي، 2011) أن هناك مفاهيم متعددة للإدارة الإلكترونية فهي تعني:

- 1- عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة.
- 2- إمكانية تنفيذ كافة المعاملات إلكترونياً.
- 3- الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحويلها لتكون الوسط الأساسي للعمل.
- 4- هي عملية إنشاء حلول تقنية لتنظيم وجدولة ترتيب عدداً من مجالات الأعمال والسكرتارية والاستشارات بأنواعها وهي عملية لا تقضي أن يكون هناك عملية دفع نقدي بقدر ما تركز على عملية تحويل الأعمال إلى شكل إلكتروني منظم وسهل الاستخدام... (أنها نظام يقوم بتحويل الأعمال الورقية إلى أعمال إلكترونية).

- 5- بأنها منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً عبر الشبكات. وعرفت الإدارة الإلكترونية بأنها: " عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكوين كل إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً ". (السالمي، 2005، 235)

وعرفت الإدارة الإلكترونية بأنها "هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف وذلك بالاستعانة بشبكات الحاسب:

▪ الإنترنت.

▪ الإنترنت الإكسترانت. (الكبيسي، 2008، 30)

وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها "عملية تهدف إلى تطوير الخدمات الإدارية باستخدام مجموعة متنوعة من الوسائل الإلكترونية" (Giritli, 2009, 55)

وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها "نظام إداري يستخدمه القادة بغرض زيادة الإنتاجية"

(Malipula, 2015, 6)

و"تشير الإدارة الإلكترونية إلى عدد من الآليات التي تقوم بتحويل العمل التقليدي الورقي في المكاتب إلى عمليات إلكترونية وذلك لإيجاد عمل مكتبي بلا أوراق. وهذه هي إحدى أدوات تقنية المعلومات والاتصالات المعنية بتطوير الإنتاجية والأداء" (Pólkowski, 2014, 187)

و"تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها العملية الإدارية القائمة على الاستفادة من الإمكانيات الفريدة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه ومراقبة الموارد والقدرات الأساسية للمؤسسة ولغيرها بلا حدود وذلك لتحقيق أهدافها" (AL-Kubaisi, 2008, 29-30)

وعرفت الإدارة الإلكترونية بأنها "منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في تنفيذ الوظائف الأساسية للإدارة في مؤسسات عصر العولمة والتغيير" (Salmi, 2001, 323)

و" ينظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها بديل حديث يواكب تطور الحياة البشرية على سطح الأرض ويلبي مطالبها الإدارية، كما ويلبي طموحها في الحصول على قدرات أعلى وأسهل في إدارة شؤون وتفاصيل الحياة" (Qanbar and Abbas, 2019, 2909)

وعرفت الإدارة الإلكترونية بأنها "عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الإنترنت، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمنشأة" (أحمد، 2008، 25-42)

وعرفت الإدارة الإلكترونية بأنها "مصطلح إداري يقصد به: عملية ميكنة جميع مهام المؤسسة الإدارية ونشاطاتها، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة. وهي مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المؤسسة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير". (علووي، 2008، 144)

ومن خلال المفاهيم والتعاريف السابقة الإدارة الإلكترونية يستنتج الباحث أن الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع الأنشطة الإدارية لتسهيل الإجراءات والمعاملات وسرعة إنجازها بدقة عالية بما يحقق أهداف المنظمة.

3.1.2 أهداف الإدارة الإلكترونية:

إن الفلسفة الرئيسة للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات، والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها الآتي (كافي، مرجع سابق، 69-71):

- 1- تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية) وما يتعلق بها من عمليات.
- 2- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- 3- استيعاب عدداً أكبر من العملاء في وقت واحد، إذ أنّ قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
- 4- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- 5- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي وإستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.
- 6- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- 7- إلغاء عامل المكان، إذ أنّها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال "الفيديو كونفرانس" ومن خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.

- 8- إلغاء تأثير عامل الزمان، لفترة الصيف والشتاء لم تعد موجودة وفكرة أخذ العطل أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تمّ الحد منها إلى أقصى حد ممكن.
- 9- محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت وتقليل التكلفة اللازمين لإنجاز المعاملات وفق تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- 10- إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها تكنولوجياً لربط الأهداف المنشودة للإدارة الإلكترونية بالأداء والتطبيق.
- 11- تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحريرها لكي تستجيب ومتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والنوعية لتحقيق الخدمات للإدارة الإلكترونية.
- 12- مناقشة التشريعات والأنظمة القانونية ومحاولة وضع معايير لضمان بيئة إلكترونية متوافقة. وهناك أهداف للإدارة الإلكترونية كثيرة تتطوي كلها على أساس زيادة كفاءة وفعالية الخدمة وقلّة التكاليف، واستعرضنا بعضاً منها وهي (منوار ومرزوق، 2018، 3):

- 1- إدارة الملفات بدلاً من حفظها.
 - 2- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
 - 3- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
 - 4- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
 - 5- إحداث تحويل في الإجراءات الحكومية مثل توفير الخدمات الحكومية بصورة أسرع وبكلفة أقل.
 - 6- خلق الفعالية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستعمال التقنيات الحديثة.
 - 7- إعادة تنظيم العمل الإداري وتأهيل الكوادر البشرية وتدريبهم على استعمال التقنيات الحديثة.
 - 8- تخفيف الأعباء على المواطنين وتخفيض الجهد المطلوب لإنهاء المعاملات.
 - 9- تبسيط واختصار الإجراءات الإدارية.
- كما أن هناك أهداف كثيرة تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيقها منها (بلجيج، مرجع سابق، 14):

- تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسسية.
- تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسسية.
- ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة.
- تقليل كلفة التشغيل وتحسين متواصل لمعدلات الإنتاجية.
- إيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمتواصل.

ويهدف تنفيذ الإدارة الإلكترونية في المؤسسات " إلى إنهاء الاعتماد على أشخاص معينين في

المؤسسة، كما يهدف إلى تقديم أنظمة عمل شفافة" (Pólkowski,2014, 185)

كذلك"يهدف تنفيذ الإدارات الإلكترونية إلى تبسيط وتحسين العلاقات والمعاملات بين المؤسسات العامة

ومستخدميها والمواطنين" (García-Sánchez et al, 2011,72)

4.1.2 أهمية الإدارة الإلكترونية

1- إن إهتمام العالم الكبير بالإدارة الإلكترونية وتوسع استعمالها يدل على الأهمية الكبيرة التي تنطوي عليها، فتزدي مستوى خدمات كثير من الإدارات وتعقيدها إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها وجعلها أكثر سلاسة ومرونة وتسهيل تقديمها جعل من الأهمية بمكان الاتجاه إلى الإدارة الإلكترونية فهي(كافي،مرجع سابق، 47):

2- تختصر وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة وتسهل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظمتها.

3- توفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية وترشيد استخدام الأوراق في المعاملات.

4- اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.

5- إن التقليل من استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن خزن حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.

6- إزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة في الأعلى والعاملين في الأسفل.

7- إلغاء التقسيم التقليدي بين الإدارة.

8- إعادة بناء الأدوار والوظائف.

9- الأعمال والصفقات رقمياً عن بعد.

10- تبادل البيانات إلكترونياً لتغطي جميع العاملين في الشركة، وعلاقات الشركة مع الموردين والعملاء والمجموعة المشتركة من الشركات.

11- التفاعل الآلي.

كما أن للإدارة الإلكترونية أهمية بالغة فهي تعمل على الاتي(منوار ومرزوق، مرجع سابق، 4):

1- إنخفاض تكاليف الإنتاج والعمالة الزائدة.

2- تحسين أداء المؤسسات الحكومية.

3- تجنب مخاطر التعامل مع الأوراق.

4- تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة، عن طريق إعادة التأهيل، لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة، والاستغناء عن الموظفين الغير أكفاء والغير قادرين على التكيف مع الوضع الجديد.

5.1.2 متطلبات الإدارة الالكترونية:

تمثل الإدارة الالكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهيكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي ليست وصفة جاهزة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، بل إنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية، وغيرها، وبالتالي لا بد من توافر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيقها واخراجها الى حيز الواقع وهي الاتي (عوض، 2013، 16):

1- المتطلبات الإدارية (توجهات القيادة الإدارية العليا): تلعب الإدارة العليا للمنظمة دورا مهما يتوقف عليه نجاح المشروع وبالعكس، فقناعة المسؤولين وتفهمهم لهذا المشروع، ووضوح رؤيتهم الاستراتيجية في المنظمة، والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الالكترونية ودورها في التخطيط والتنفيذ والتطوير، والسعي لتكوين ثقافة جديدة في المنظمة وتكوين القدرات الابتكارية، ومستوى مرونة الهيكل التنظيمي ومدى ملائمة لمتطلبات الإدارة الالكترونية، وتوجه الإدارة العليا في تطوير أساليب عملية الرقابة والتقييم والمتابعة، كل ذلك له الأثر الكبير في تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية.

2- المتطلبات التقنية: يقرن مستوى نجاح وتطور الإدارة الالكترونية وتطورها بمستوى التطور التقني المستخدم، فتوفير البنية التحتية من أجهزة الحاسوب والأجهزة والمعدات بالنوعية المطلوبة، وتوفير شبكات ووسائل الاتصال الحديثة السلكية واللاسلكية لتأمين المعلومات بالكمية والوقت المناسب، كذلك استخدام أساليب العمل وفق البرامج المطلوبة، كل ذلك يعد شرطا أساسيا لنجاح مشروع الإدارة الالكترونية.

3- المتطلبات البشرية: تسعى المنظمات إلى تطوير قابليات مواردها البشرية وإمكانياتهم بشكل متواصل وبما ينسجم مع متطلبات المرحلة لمواكبة التطور الثقافي والمعرفي والتخصصي الذي يتوجب تأمينه لكي يستطيع المحافظة على التوازن التنافسي مع المنظمات، ولذلك فالمنظمة تعمل على تأمين الاحتياجات التدريبية لجميع مواردها البشرية وتنمية قدراتهم الابتكارية التقنية والإدارية، وترسيخ ثقافة التغيير لديهم، وتهيئة البيئة المناسبة للعمل من جميع النواحي لتكييفها وبما ينسجم مع الواقع الراهن.

4- المتطلبات الأمنية: تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونياً، وبمعني أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونياً لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها.

5- المتطلبات المالية: تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات مشروع ضخم، يتطلب الكثير من الأموال لتحقيق الاستمرارية والنجاح وتحقيق الأهداف المرجوة، لذلك توفير البنية التحتية وتوفير المعدات والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية وتحديثها من حين لآخر، أيضاً إعداد برامج التدريب والتأهيل للعناصر البشرية يتطلب تكاليف مالية عالية، ويجب توفير الأموال الكافية لتحقيق الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية. (هشام، 2022، بدون)

المبحث الثاني: جودة الأداء المؤسسي

1.2.2 الجودة

إن الحديث عن الجودة كثيراً ما يرتبط بالحديث عن مواصفات قياسية، بيانات إحصائية، أدوات وأساليب مختلفة، وكأن مفاهيم الجودة وتطبيقاتها تقتصر على هذه الأمور. ولكن في واقع الأمر فإن الجودة بمفهومها العام والشامل ترتبط بنواحي حياتنا المختلفة، يتضمن المبحث الثاني جودة الاداء المؤسسي وفيه عرضنا مفهوم الجودة وكذا مفهوم الأداء والأداء المؤسسي ومفهوم الأداء الوظيفي وتقييم الأداء وأهداف تقييم الأداء، وأهمية تقييم الاداء الواقعي والعلاقة بين إدارة الأداء وتقييم الأداء ومؤشرات الأداء وعناصر نظام تقييم الأداء .

1.1.2.2 مفهوم الجودة

" تعرف الجودة Quality لغوياً بأنها المقابلة والاتفاق والمطابقة، ويرجع أصل المصطلح إلى الكلمة اليونانية Qualities وتعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وقديماً كان يشير مصطلح الجودة إلى الدقة والإتقان في البناء. وفي الإدارة نجد أن جوران Juran يعرفها بأنها الصلاحية للاستخدام، أما كروسبي Crosby فيعرفها بأنها المطابقة للاحتياجات وللمواصفات. وهناك كثير من التعريفات لمصطلح الجودة وهي:

1- الجودة هي أداء عملية معينة إنتاجية كانت أم خدمية وفقاً لمعايير محددة سلفاً - نمطية - تمثل أعلى مستوى لرضا المستهلك أو متلقي الخدمة أو المستفيد منها.

2- الجودة هي مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي تحملها السلعة أو الخدمة والتي تحدد إلى أي مدى تحقيق احتياجات ورضاء العميل. (أبو النصر، 2015، 48-49)

وعرفت الجودة بأنها "خلق ثقافة متميزة في الأداء، حيث يعمل ويكافح المديرون والعاملون بشكل مستمر ودؤوب؛ لتحقيق توقعات المستهلك، وأداء العمل بشكل صحيح منذ البداية مع تحقيق الجودة بشكل أفضل وبفعالية عالية، وفي أقصر وقت". كما عرفت الجودة أيضاً بأنها "عبارة عن مجموعة من الصفات والخصائص التي يتميز بها المنتج أو الخدمة، والتي تؤدي إلى تلبية حاجات المستهلكين والعملاء سواء أكانت من حيث تصميم المنتج أم تصنيعه أم قدرته على الأداء في سبيل الوصول إلى إرضاء أولئك العملاء وإسعادهم". (عايش، 2008، 21)

وعرفت الجودة بأنها " الدرجة التي يتوافق بها منتج معين مع التصميم أو المواصفات"
(Gilmore,1974, 16)

وتعرف الجودة " أنها درجة التميز بسعر مقبول، والتحكم في التباين بتكلفة مقبولة" (Broh,1982,3)
وعرفت الجودة "مدى ملائمة المنتج لأنماط وتفضيلات المستهلك" (Kuehn and Day,1962,101)

2.1.2.2 أبعاد الجودة

1- التركيز على العميل

الزبون: الشخص الذي ارتبط بعلاقة مالية أو تجارية أو خدمتية يؤديها أو يأخذها من جهة معينة سواء أكانت من شخص أم شركة أم مصرف أم تاجر، وغالباً ما تأخذ صفة الاستمرار والتكرار في التعامل، هذا هو المفتاح الأساسي الواجب التركيز عليه في الفلسفة الناجحة للتسويق.

التوجه نحو الزبون يعني: بأن تستثمر الشركة أو المصرف وقتاً لمعرفة احتياجات ورغبات الزبائن، ومن المهم إرضاء الزبائن وخاصة في حالات المنافسة كي لا يتسربوا إلى منافسين آخرين، ويعني ذلك أن على المؤسسة أن تذهب أبعد من توقعات الزبون مركزه على جعل الزبون مسروراً. فإذا كان الزبون مسروراً من المنتج أو الخدمة المقدمة فإنه سيخبر عدداً محدوداً من الناس بذلك، ولكن إذا كان الزبون مستاءً فإنه سيشتكي إلى عدد كبير من الناس. ويمكن أن تؤدي هذه الدعاية السيئة إلى الإضرار بالشركة. إرضاء الزبون مؤشر جيد عن الفوائد المستقبلية للشركة كما يجب تشجيع التغذية العكسية من الزبائن؛ لأجل المحافظة على مستوى الرضا لديهم.

2- التركيز على تلبية احتياجات العاملين

يبرز التركيز على العاملين بالاهتمام بالعديد من الجوانب أهمها: تدريب، تأهيل وتحفيز.

أولاً تعريف التدريب: أي نشاط يراد به تحسين قدرة الأشخاص على أداء مهمة ما في العمل عن طريق تحسين مهاراتهم أو زيادة معرفتهم، وأيضاً الهدف من وراء التدريب يتمحور في الأمور التالية:

تنمية المهارات، وصقل القدرات، وزيادة الحصيلة المعرفية والمعلومات، مع تغيير الاتجاهات أو تعديلها أو التأكيد على صحتها، بما يضمن تحقيق التغيرات المطلوبة في السلوك والكفاءة نحو الأفضل وفي القدرة على التعامل مع العمل؛ وصولاً لتحقيق أهداف المنظمة كماً ونوعاً؛ وصولاً لتحقيق أهداف الأفراد العاملين ورغباتهم. وتكمن أهمية التدريب في:

وجوب الأخذ بعين الاعتبار الأهمية بالنسبة للأفراد العاملين للمنظمة ولتطوير العاملين والمنظمة
ولتطوير العلاقات الإنسانية من خلال:

أ- زيادة الإنتاجية والأداء التنظيمي مما يساعد في ربط أهداف العاملين بأهداف المنظمة.

ب- توضيح السياسات العامة للمنظمة وخلق اتجاهات إيجابية داخلية وخارجية.

ج- تطوير أساليب القيادة وترشيد القرارات الإدارية مما يساعد في تجديد وإثراء المعلومات.

د- تطوير الدافعية للأداء مما يساعد على تطوير مهارات الاتصالات بين الأفراد.

هـ- توثيق العلاقة بين الإدارة والأفراد العاملين مع تطوير إمكانيات الأفراد؛ لقبول التكيف مع التغيرات
الحاصلة.

ثانياً: التحفيز:

إن الأجور والرواتب التي يتم تحديدها وفقاً لعملية تقييم الأعمال في هيكل الأجور يعبر عن الراتب وذلك
الراتب لا يوفر الأداء الفعال للأفراد، إذ أن تصميمه يرتكز إلى الوظيفة نفسها لا إلى ما يستحقه الفرد
العامل وفق الأداء المتحقق من قبله؛ ولذا لابد من وجود هيكل للحوافز المادية التي تشجع الأفراد
العاملين على الأداء الفعال من خلال ربط تلك الحوافز بالأداء ولتحقيق ذلك لابد من تحقيق جانبين
وهما:

▪ الطرق والإجراءات والوسائل المستخدمة في تقييم الأداء إذ ينبغي أن يتم قياس الأداء بمقاييس دقيقة
وموضوعية وشفافة؛ لغرض تحديد مدى استحقاق كل فرد عامل وما يستحقه منها وفقاً للأداء المنجز
من قبله .

▪ زيادة فاعلية نظام الحوافز من خلال الربط العضوي بينه وبين مستوى الأداء المتحقق، والواقع يشير
إلى أن زيادة الفعالية للحوافز تتطلب أن يشعر الفرد العامل بوجود علاقة واضحة بين ما ينجزه من
أداء وما يحصل عليه من حوافز .

▪ التركيز على تحسين العمليات.

3- التركيز على تحسين العمليات

عندما نحصل على سلعة لا تلبى حاجتنا أو تزيد من توقعاتنا، فإننا نذهب إلي المنافس أو نشتهي إذا
اعتقدنا بأن الشكوى ستؤدي إلى نتيجة، وفي ظل إدارة الجودة الشاملة، فإننا نستخدم تلك النتائج الناقصة،
أو التوقعات غير الملباه، كأعراض أو كمؤشرات على أن شيئاً ما قد تم خطأ في العمليات التي أدت
لإنتاج تلك المنتجات، و أخيراً: و في المرحلة الثانية لمنهج التطبيق نري كيف أن تلك الأعراض تفضي

إلى خطة عمل لتصحيح تلك الأخطاء و نواحي القصور. ولا شك أن استخدام المدخل الهيكلي لحل المشاكل يجعل بالإمكان التحرك المستمر نحو تحسين جودة السلع والخدمات.

4- التركيز على الاحتياجات الإدارية والتكنولوجية للمنافسة.

5- اتخاذ القرارات بناء على الحقائق.

6- إرجاع الأثر. (عايش، مرجع سابق،30)

2.2.2 مفهوم الأداء والأداء المؤسسي

الأداء: هو الترجمة اللغوية للكلمة الإنجليزية performance ويعني: النجاح، أي أنه عبارة عن دالة للتمثيل الناجح، فتتغير هذه الدالة بتغير المنظمات أو العاملين فيها، كما أن الأداء هو فعل يعبر عن مجموعة من المراحل والعمليات processes وليس النتيجة التي تظهر في وقت من الزمن ". (بومدين، 2007، 33)

و"يعرف الأداء في القطاع العام بأنه عبارة عن علاقة بين الأهداف والوسائل والنتائج، وأنه يتواجد كنتيجة للممارسات المتزامنة مع الكفاءة والفعالية، كما وأنه عبارة عن عملية مناسبة فيما يتعلق بالميزانية". (Profiroiu,2001,8)

ويقع مفهوم الأداء عند تقاطع ثلاثة مفاهيم وهي: تنفيذ التوجهات التي تتبعها المؤسسة بأدوات سياستها الخاصة، والتركيز على الفئات المستهدفة - العملاء والمستخدمين والجهات الفاعلة الأخرى- أثناء تقديم الخدمات العامة التي تقدمها المؤسسة، وكذلك الاستخدام الفعال للموارد المؤسسية لتحقيق النتائج المرجوة". (Matei,2006, 191)

وعُرف الأداء "بأنه مدى مساهمة العامل في المؤسسة في تحقيق أهداف مؤسسته".

(Islam and Rasad, 2005 , 1)

والأداء " هو أن تقوم المؤسسة بتوظيف أحد ما للقيام بالعمل، والذي بدوره يقوم بعمله على أكمل وجه" (Campbell et al,1993 ,40).

والأداء المؤسسي هو المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية الخارجية، وهو ملخص إما يومي أو شهري أو سنوي أو يأخذ بعد استراتيجي أكبر. ومن المفاهيم المرتبطة بالأداء مفهوم الكفاءة والفاعلية حيث تشير الفاعلية إلى الأهداف المتحققة أو تحقيق الأهداف المحددة من قبل المؤسسة بغض النظر عن التكاليف المترتبة عن هذه الأهداف، أما الكفاءة فتشير إلى نسبة المدخلات إلى المخرجات حيث أنه كلما كانت قيمة المخرجات أكثر من قيمة

المدخلات فإن الكفاءة تكون أعلى، فإذا تم تحقيق مخرجات معينة بمدخلات أقل فإن الكفاءة تكون أعلى). (الشميلي، 2017، 10)

و"يعرف الأداء المؤسسي بأنه تحويل المدخلات إلى مخرجات لغرض تحقيق نتائج معينة. وفيما يتعلق بالمحتوى، يحدد الأداء العلاقة بين التكلفة الدنيا والتكلفة الفعالة (الاقتصاد)، بين التكلفة الفعالة والمخرجات المحققة (الكفاءة)، وبين المخرجات والنتائج المحققة (الفعالية)". (Chen and Hung,2006,27)

وعرف الأداء المؤسسي "أنه قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها" (Sintayehu et. al. 2017, 60) والأداء المؤسسي كما يراه (رضوان، 2013، 9) محصلة لكل من الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية بالإضافة إلى تأثيرات البيئات: الاجتماعية، الاقتصادية، الثقافية عليهما. ونظراً إلى وجود عوامل خارجية كبيرة تخرج عن نطاق إدارة المنظمة تنعكس بالضرورة على أدائها؛ كان لابد من الاهتمام بقياس الأداء المؤسسي الذي يبني أساساً على قياس أداء الفرد والإدارة في ضوء التأثيرات الداخلية والخارجية معاً، وهذا ما يميز بين قياس الأداء المؤسسي والأداء التقليدي. (عايش، مرجع سابق، 45)

أما مفهوم الأداء الوظيفي: هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته الوظيفية المكلف بها والمرتبطة بوظيفته.

والأداء هو: محصلة النتائج والمخرجات التي حققها الفرد نتيجة الجهد الذي بذله من خلال قيامه بالواجبات والمسؤوليات المكلف بها. (الطيار، 2018، 5)

3.2.2 تقييم الأداء

"تتمثل عملية تقييم الأداء في قياس مجموعة من الجوانب المحددة من أداء الموظف وفرق العمل للتعرف على نقاط القوة ونقاط الضعف (مجالات التحسين) من أجل دعم نقاط القوة وإزالة نقاط الضعف". (درويش، 2009، 21)

وهو "العملية التي يتم بمقتضاها قياس مدى التزام الموظف بمعايير وسلوكيات العمل المطلوب منه والنتائج التي تحققت من الالتزام بهذه المعايير. كما يُعرفها بأنها أداة لتحليل أداء الفرد وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف والعمل على تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف لتحقيق فاعلية المنظمة". (الطيار، مرجع سابق، 6)

1.3.2.2 أهداف تقييم الأداء

يهدف تقييم الأداء بصفة عامة إلى:

- 1- التعرف على مستوى أداء العاملين.
- 2- تحديد فجوة الأداء ومواطن القوة ومواطن الضعف.
- 3- التعرف على الاحتياجات التدريبية وسبل التطوير المناسبة.
- 4- تحفيز العاملين ومساعدتهم على تحسين مستوى الأداء.
- 5- التحقق من صحة وفعالية سياسات الاختيار والتعيين.
- 6- تحقيق الدقة والعدالة في منح المزايا والتعويضات وغيرها بين جميع العاملين. (الطيار، مرجع سابق، 6)

كذلك يهدف تقييم الاداء وفقا لدرويش إلى:

- 1- تقييم مدى النجاح في التدريب.
- 2- تطوير خطة التنمية للأفراد، والمساعدة على تنميتهم الذاتية.
- 3- تحديد ما إذا كانت سياسات العمل، كالحوافز والمكافآت، والترقية، وتغيير الوظائف، تؤثر في أداء العمل بالقدر المستهدف أم لا.
- 4- التعرف على الطرق، والمهارات التي تفيد في تطوير العمل.
- 5- تحسين العلاقة بين الشخص القائم بالتقييم (المشرف)، والشخص الذي يعمل معه.
- 6- تحديد موقف الشخص من حيث أدائه الحالي، وما هو متوقع منه طبقاً للوظيفة التي يشغلها، والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وما يتطلبه المشرف عليه عند قيامه بأداء الوظيفة.
- 7- إعطاء الموظف معلومات عن أدائه اليومي، بما يمنع وجود المفاجآت عند الاطلاع على تقارير الأداء في التقارير الشهرية، وربع السنوية، ونصف السنوية، والسنوية). (درويش، 2010، 88-89)

2.3.2.2 أهمية تقييم الأداء

تكمن عملية تقييم الأداء الى تلمس ومناقشة بعض الجوانب مثل:

أولاً: تقييم الأداء بالنسبة للموظف نفسه:

يوضح مستوى أداءه ونقاط قوته وضعفه وبذلك يمكنه من العمل على نفسه لتطويرها وتميئتها بحيث يكون دائماً مستعد لتقديم أداء أفضل وللحصول على فرص للترقي والنمو.

ثانياً: تقييم الأداء بالنسبة للمدير المباشر:

عندما يقوم المدير بلفت انتباه العاملين لمشكلاتهم وإنجازاتهم وتحفيزهم لحل مشكلاتهم وتطوير أنفسهم فهو بذلك يقلل حجم المشكلات بإدارته ويحسن أدائها.

ثالثاً: تقييم الأداء بالنسبة للمنظمة:

عندما يتم تقييم الموظفين بشكل صحيح، وتم التدخل المبكر لتعديل السلوكيات التي لا تتسجم مع الأهداف أو الأداء العام المطلوب، ففي هذه الحالة سوف تعالج المؤسسة الانحرافات بشكل مبكر مما يسهم في تحقيق أهدافها التنظيمية والربحية بكفاءة وفاعلية. (الطيار، مرجع سابق، 6).

3.3.2.2 العلاقة بين إدارة الأداء وتقييم الأداء

في ظل الإدارة الحديثة، تحولت النظرة من المدخل التقليدي لتقييم الأداء إلى المدخل الحديث المعتمد على إدارة الأداء، ويظهر الاختلاف الجوهرى بين المدخلين في أن المدخل التقليدي كان ينظر فقط إلى تقييم أداء الموظف بصورة منفردة، ولكن يأخذ المدخل الحديث عملية تقييم أداء الموظف في إطار النظام المتكامل للإدارة والذي يحتم القيام بتقييم أداء الموظف في ظل النظرة الكلية لإدارة المنظمة وهو ما يتطلب بالضرورة الربط بين أداء الموظف وتحقيقه لأهداف المنظمة. (درويش، مرجع سابق، 21-22)

4.3.2.2 مؤشرات الأداء

يمكن تعريف مؤشرات الأداء والمعروفة بـ (Performance Indicators) بأنها معايير محددة وقابلة للقياس، تُقيم أداء النظام في مجالات محددة ومعروفة، وهي تزود النظام المؤسسي بأداة لقياس مدى النجاح الذي تم تحقيقه في أهدافه وغاياته. وتسعى المنظمات والمؤسسات - وباختلاف أنواعها - لتحقيق هدفين رئيسيين: هما الكفاءة والفاعلية عند تنفيذها لخططها الإستراتيجية وتركيزها على تحقيق الأهداف المحددة لها.

وهناك عدد من المعايير والمقاييس التي تستخدم لقياس الأداء أهمها:

■ معيار الكفاءة:

وهو اصطلاح إداري يتعلق بحسن استخدام الموارد البشرية والمادية والمالية المتاحة لدى المؤسسة، ومدى ترشيد استخدامها لتحقيق الأهداف. وتتحقق الكفاءة عندما تستخدم أقل كمية من الموارد والمدخلات لإنتاج أكبر مقدار من الوحدات والنتائج المرغوبة. ويأخذ الصيغة الآتية:

$$\text{الكفاءة} = \frac{\text{المدخلات}}{\text{المخرجات}}$$

■ معيار الفاعلية:

تقيس الفاعلية مدى تحقيق أهداف المؤسسة في البقاء والنمو، وتلبية متطلبات المجتمع وحاجاته، وإعطاء الزبائن ما يرغبونه. أي "مدى تحقيق الأهداف وسبب وجودها". وقد يطلق عليه أيضاً مؤشر النتائج الفعالية Effectiveness Indicators Outcomes ويستخدم في تقييم المستوى الذي بلغته المؤسسة في تحقيق الأهداف والنتائج الوسيطة والرئيسة (الإستراتيجية)، وكذلك في قياس الفاعلية، وذلك من خلال تطبيق الصيغتين التاليتين:

معيار الفاعلية = الأداء الفعلي / الأداء المخطط.

معيار تحقق النتائج = النتائج الفعلية / النتائج المستهدفة.

وقد تستخدم مؤشرات أخرى فضلاً عن الفاعلية والكفاءة ومنها الصيغ الآتية:

■ معيار الأثر:

يعني النتائج المتحققة من التدخل في تغيير الحالة، سواء أكانت مقصودة أم غير مقصودة، إيجابية أم سلبية، ويشمل ذلك الآثار الاقتصادية والاجتماعية والبيئية على مستوى الفرد والمجتمع، ويتم قياس الأثر وفقاً للصيغة الآتية:

معيار الأثر = الأثر الفعلي / الأثر المخطط.

■ معيار الاستمرارية:

ويراد به معرفة ما إذا كانت الأنشطة وآثارها مستمرة أم ستتوقف مما قد يستوجب التدخل لإجراء تغييرات على تلك الأنشطة في المراحل القادمة من الخطة، ويظهر المعيار في الصيغة التالية:

معيار الاستمرارية = البرامج المنفذة حسب الموارد الفعلية / البرامج المخطط تنفيذها حسب الموارد المخططة.

ومن كل ما سبق يتم تطبيق المعايير وفقاً للآتي:

- 1- تحديد المعايير المناسبة لعملية التقييم في البرامج والأنشطة التي تضمنتها الخطة الإستراتيجية.
- 2- جمع المعلومات الأساسية والضرورية لعملية التقييم، والتي يمكن الحصول عليها من التقارير الدورية لتنفيذ الخطة.
- 3- تدقيق وتحليل المعلومات، ومن ثم استخدامها في تطبيق المعايير التي وقع الاختيار عليها.
- 4- تحديد أوجه الخلاف والتطابق مع المعايير والمواصفات القياسية.
- 5- توضيح الاتجاهات والانحرافات ومن ثم الوصول إلى استنتاجات ووضع التوصيات اللازمة لمعالجة الانحرافات.

6- إجراء عملية التصحيح للانحرافات التي شخصت، وتعزيز نقاط القوة التي أثبتتها عملية القياس والرصد.

7- تغذية نظام المتابعة بالمعلومات التي تجمعت من الفقرات 4،5،6 بما يمكن من مراجعة كل من الأهداف والرؤية وبعض الافتراضات التي استندت إليها الخطة الإستراتيجية.

8- إعداد تقارير دورية عن نتائج عملية التقييم والدروس والعبر المستنبطة.

9- تغذية ملف الإستراتيجية القادمة بمحتويات التقارير المذكورة بعد تصنيفها وتبويبها وتحليلها. (عبد الغفور والعزاوي، 2012، 161-163)

5.3.2.2 عناصر نظام تقييم الأداء

يحتوي نظام تقييم الأداء على مجموعة من العناصر التي يسترشد من خلالها على مستوى الأداء، ومنها:

1- المعيار (العوامل، والمواصفات) التي يقاس عليها أداء الموظفين، بما تتضمنه من قياس جودة العمل، والجهد المبذول لتطويره، والاتجاهات الإيجابية، وكمية الإنتاج.

2- وضع نظام متدرج يسمح بتلخيص درجة إجادة العمل (أي مقارنة الأداء بالمعيار).

3- التقييم: وهي الأساليب المستخدمة لتحديد درجة إجادة العمل، والتي تشمل نماذج التقييم المكتوبة، ورأي المسؤولين.

وبالطبع، فإن اختلاف الأشخاص، والوظائف، والمؤسسات، والنظم الفرعية يؤدي إلى اختلاف المعيار، ونظم التدرج، وأساليب قياس الأداء، وهذا ما يدعو إلى إمكانية تقسيم نظم تقييم الأداء إلى قسمين رئيسيين هما: تقييم ذاتي (Subjective) وتقييم موضوعي (Objective)، حيث يسمح نظام التقييم الذاتي للقائم بعملية التقييم التمتع بحرية كبيرة عند التقييم، فعلى سبيل المثال يسمح له باختيار عناصر التقييم، وتعريف كل عنصر من وجهة نظره، وتحديد كفاءة الأداء، وترتيبه بالنسبة للآخرين. (درويش، مرجع سابق، 88-89)

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

المبحث الأول: الصندوق الاجتماعي للتنمية نشأته وحداته وفروعه

المبحث الثاني: القطاعات التي يدعمها الصندوق

المبحث الثاني: التطور التاريخي لإدارة الالكترونية بالصندوق الاجتماعي
للتنمية

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

المبحث الأول: الصندوق الاجتماعي للتنمية نشأته، وحداته وفروعه

1.1.3 مقدمة

تأسَّس الصندوقُ الاجتماعي للتنمية بموجب القانون رقم 10 لعام 1997 كمؤسسة حكومية مستقلة بمجلس إدارة يرأسه رئيس الوزراء .

وتنصُّ المادة الخامسة من قانون إنشاء الصندوق على أنَّ الصندوقَ يهدفُ إلى (المساهمة الفاعلة في إنجاز خطة الدولة في المجال الاجتماعي والاقتصادي بتمكين الأفراد والأسر والمؤسسات الصغيرة والجماعات الفقيرة والمتدنية الدخل من العمل والإنتاج عن طريق تقديم الخدمات والتسهيلات والقروض المشروعة لإقامة المشروعات الخدمية والإنتاجية، وصولاً إلى الإسهام في الحد من البطالة والفقر والتعامل مع الآثار الجانبية لبرنامج الإصلاح الاقتصادي وتخفيف وطأة إجراءاته عن كاهل محدودي الدخل).

وأنشأت الصناديق الاجتماعية لكي تقدِّم خدماتها للمجتمعات الفقيرة والنائية في وقت مناسب وبطريقة فعالة.. لذا، فقد جُهِّزت بالأدوات اللازمة للعب دورها الاجتماعي والتنمية. وعلى هذا النحو، فقد تم تأمين مستوى كافٍ من الاستقلالية والمرونة لهذه الصناديق التي يعملُ فيها أيضاً موظفون مؤهلون، ويتم المساعدة على تمكينها من ذلك من خلال ربطها مباشرة بأعلى المستويات السياسية.

فالصندوق الاجتماعي للتنمية (في اليمن) يُدارُ مِنْ قِبَلِ مجلس إدارة برئاسة رئيس مجلس الوزراء. ويتألف المجلس من أعضاء يمثلون الحكومة والقطاع الخاص والمجتمع المدني.

ومنذ إنشاء الصندوق، أصبح بفضل الدعم الكبير والمتصاعد الذي يحظى به من الحكومة والمانحين مؤسسة فاعلة للدولة، تغطِّي عملياتها جميع أنحاء البلاد، تهتم بالمجتمعات الفقيرة مع إعطاء الأولوية للأكثر فقراً.. وتستثمرُ في قطاعات عدة تشملُ على التعليم، والصحة، والمياه، والإصحاح البيئي، والزراعة، والطرق الريفية (الفرعية)، والتراث الثقافي، وتنمية المنشآت الصغيرة والأصغر، والحماية الاجتماعية، وبناء قدرات الشركاء. فضلا عن الأشغال كثيفة العمالة.

2.1.3 البرامج

يسعى الصندوقُ الاجتماعي لتحقيق أهدافه من خلال توفير الدعم لعدد من الأنشطة في إطار أربعة برامج رئيسية هي:

1- تنمية المجتمع والتنمية المحلية:

يهدفُ هذا البرنامجُ إلى تحسين الظروف المعيشية للفئات الفقيرة والإهتمام بالفئات ذات الاحتياجات الخاصة من خلال زيادة فرص الحصول على الخدمات الأساسية.. بما في ذلك التعليم، والصحة، والمياه والإصحاح البيئي، والزراعة، والطرق الريفية... وغيرها من المجالات مثل التراث الثقافي، مع اشراك المجتمعات والسلطات المحلية في تنفيذ مشروعات التنمية أينما أمكن.

2- تنمية المنشآت الصغيرة والأصغر:

ويهدف هذا البرنامج إلى تعزيز وبناء قدرات مقدمي الخدمات المحليين وتأهيلهم لتقديم الخدمات المالية وغير المالية المتنوعة للفئة المستهدفة، كما يهدف إلى إيجاد بيئة ملائمة لنمو وانتشار هذه الصناعة وتشجيع تأسيس مؤسسات مالية متخصصة لتقديم خدماتها وفق أفضل الممارسات.

3- بناء القدرات:

يوفرُ هذا البرنامجُ الدعمَ المؤسسيَّ وبناء القدرات ونقل المعرفة والمهارات اللازمة للمؤسسات الحكومية، والسلطات المحلية، والمجتمعات المحلية، والمنظمات غير الحكومية، والقطاع الخاص (الأفراد). وذلك في المجالات المرتبطة بأنشطة الصندوق مع التركيز على تنمية الموارد البشرية، والتطوير المؤسسي، وتعزيز الأنظمة، فضلاً عن تبادل الخبرات والتعلم المتبادل.

4- برنامج الأشغال كثيفة العمالة:

باعتباره جزءاً مهماً من الجهود الوطنية المبذولة للتخفيف من حدة الفقر، فإنَّ عمليات الصندوق على وجه العموم ينبغي أن تشمل على تقنيات تنفيذ أشغال كثيفة العمالة. ويهدفُ هذا البرنامج على وجه الخصوص إلى توفير فرص عمل قصيرة الأجل في المناطق الحضرية والريفية للعمال غير الماهرة وشبه الماهرة، وفي الوقت ذاته يسعى إلى تنفيذ مشاريع البنية التحتية التي تلبي احتياجات المناطق المستهدفة، كما يسعى الصندوقُ كلما أمكن إلى تحقيق أثر على المدى الطويل في الظروف المعيشية، والحد من الضعف والهشاشة التي تعاني منها بعض الفئات، ومساعدة المجتمعات الفقيرة في الأوقات الحرجة.

3.1.3 الهيكل التنظيمي العام والمسؤوليات

يهدفُ الصندوقُ إلى اتباع أفضل الممارسات الإدارية في الفصل بين مسؤولية رسم السياسات ومراقبة الأداء ومسؤولية تنفيذ الأنشطة المترجمة لها وينسحب هذا المبدأ في تقسيم العمل على المستويات المختلفة في الهيكل التنظيمي للصندوق، وذلك عبر فصل عمليات المراجعة والمراقبة والتقييم عن

مسؤوليات التنفيذ. وهذه الخصائص تميز طبيعة المسؤوليات الإدارية والفنية التي تتأط بكل مستوى وعنصر في الهيكل التنظيمي للصندوق.

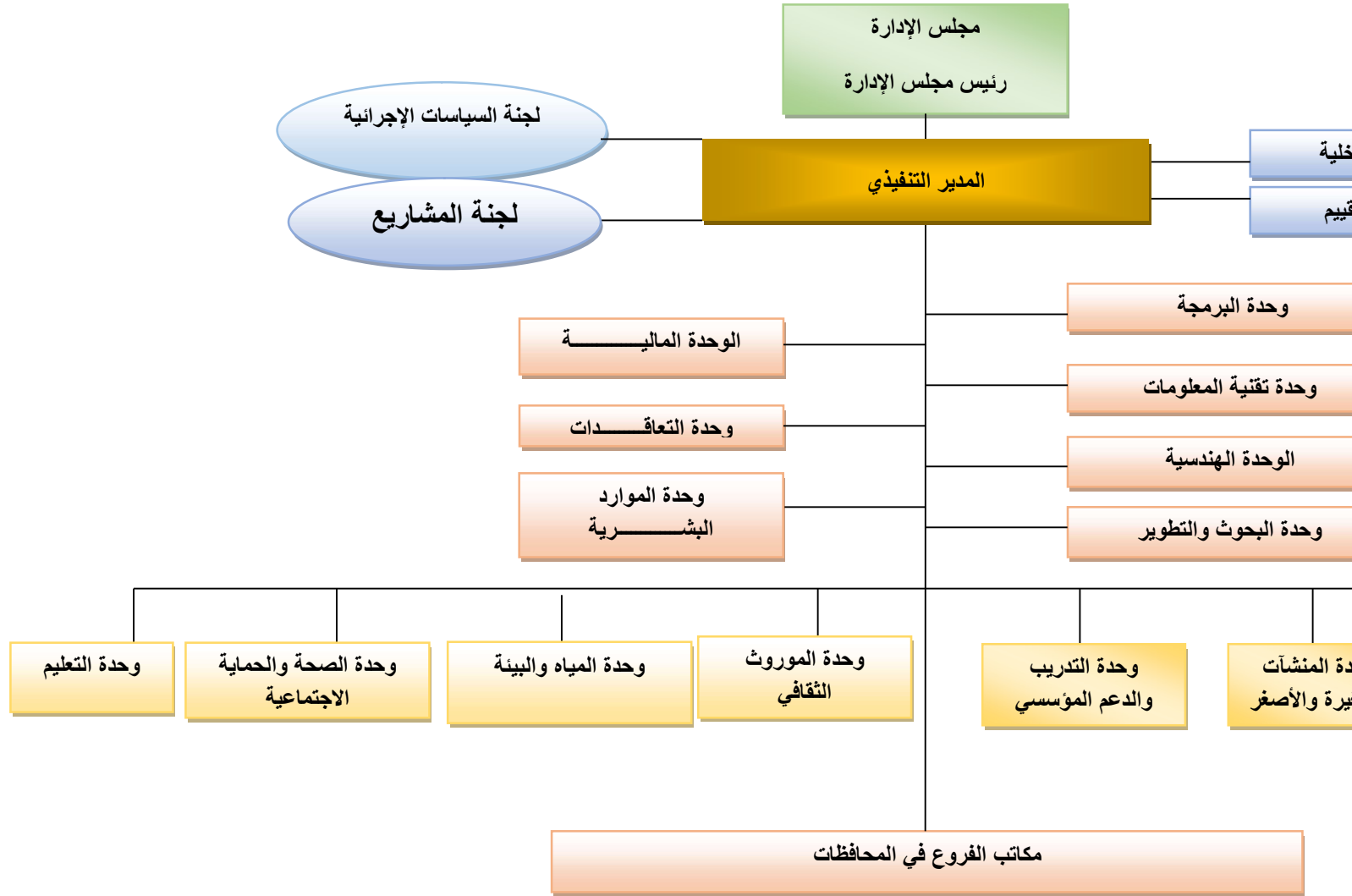
ففي حين أن مجلس الإدارة يصادق على السياسات العامة، ويقر الخطط السنوية، ويشرف على أداء المؤسسة.. تضطلع إدارة الصندوق بمهام تطوير وإجازة السياسات الإجرائية والإرشادات والأدلة التنفيذية في الجوانب الإدارية والمالية والفنية وإقرار البرامج والمشروعات. يتكون الصندوق الاجتماعي للتنمية في تركيبته العامة من ثلاثة مستويات رئيسية هي: مجلس الإدارة، والمركز الرئيس، والفروع (الشكل 2).

يصادق مجلس الإدارة، الذي يرأسه رئيس مجلس الوزراء، على السياسات العامة والاتجاهات الرئيسية لعمل الصندوق، كما يقر خطط العمل السنوية، ويتابع شكل دوري ومنتظم _التقدم المُحرز في عمل وأداء الصندوق، وتقارير التدقيق المحاسبي.

ويتحمل المركز الرئيسي للصندوق مسؤولية قيادة العمليات التي ينفذها الصندوق من خلال لجنة السياسات الإجرائية، ولجنة المشروعات، والوحدات الفنية (التنفيذية) الموزعة قطاعياً وهي التعليم، والمياه والبيئة، والصحة والحماية الاجتماعية، والتدريب والدعم المؤسسي، وتنمية المنشآت الصغيرة والأصغر، والزراعة والتنمية الريفية، والتراث الثقافي، فضلا عن برنامج الأشغال كثيفة العمالة ووحدات مساندة وهي: البرمجة، والمراقبة والتقييم، والشؤون المالية والإدارية، والتعاقدات، وتقنية المعلومات، والمراجعة الداخلية، والبحوث والتطوير، والموارد البشرية والوحدة الهندسية (الشكل 2).

وتمثل الفروع الصندوق على مستوى المحافظات، الأذرع التنفيذية ويغطي كل منها محافظة أو أكثر، ويتحمل مسؤولية إعداد وتنفيذ ومراقبة أنشطة الصندوق في تلك المحافظة/المحافظات.

شكل رقم(2) الهيكل التنظيمي للصندوق الاجتماعي للتنمية



4.1.3 مكاتب الفروع ومسئولياتها

تعتبر مكاتب الفروع هي الذراع التنفيذي للصندوق الاجتماعي للتنمية، ويغطي كل منها محافظة أو أكثر. ويمكن تأسيس فروع جديدة بناء على توصيات المدير التنفيذي وموافقة مجلس الإدارة. ويدير مكتب الفرع مدير مكتب الفرع، ويكون مسئولاً عن جميع عمليات المكتب، ويرفع تقاريره إلى المدير التنفيذي. ويساعد مدير مكتب الفرع موظفو الفرع وضباط المشروعات القطاعية.

تعد مكاتب فروع الصندوق مسئولة في مناطقها عن:

- 1- الترويج لأنشطة الصندوق.
 - 2- الاتصال مع الجهات المعنية على المستوى المحلي.
 - 3- فرز وتحديد وإعداد خطط العمل السنوية وتنفيذ ومراقبة تقدم سيرها وفقاً لسياسات الصندوق وإجراءاته.
 - 4- متابعة المشاريع المنجزة للتحقق من ترتيبات التشغيل والصيانة.
- والشكل رقم (3) يوضح مكاتب الفروع والمحافظات التابعة لكل فرع.

شكل رقم (3) مكاتب فروع الصندوق الإجتماعي للتنمية



المبحث الثاني: القطاعات التي يدعمها الصندوق

يتناول المبحث الثاني القطاعات التي يدعمها الصندوق الاجتماعي للتنمية وهي قطاع التعليم، قطاع المياه، قطاع الاصحاب البيئي، قطاع الصحة، قطاع الحماية الاجتماعية (الاحتياجات الخاصة)، قطاع الموروث الثقافي، قطاعي التدريب والدعم المؤسسي، قطاع الزراعة، قطاع الطرق الريفية، الأشغال كثيفة العمالة، تنمية المنشآت الصغيرة والأصغر.

1.2.3 قطاع التعليم

يهدف هذا القطاع إلى المساهمة في تنفيذ الاستراتيجيات الوطنية لتطوير التعليم الأساسي والتعليم الثانوي ومحو الأمية وتعليم الكبار من خلال رفع معدلات الالتحاق بالتعليم، وتوفير فرص متساوية للذكور والإناث وتوفير نماذج لمدارس الجودة التعليمية وتوفير فرص التعليم للفتيات في المناطق الريفية ودعم اللامركزية وتعزيز الخدمات التعليمية وتعزيز البنية التحتية لمكاتب التعليم في المديرية، بالإضافة إلى ذلك، يقدم الصندوق بناء القدرات والدعم المؤسسي لموظفي وزارة التربية ومكاتبها في المحافظات.

ويتحقق ما سبق من خلال الآتي:

1- توفير فرص متكافئة للذكور والإناث والريف والحضر لرفع معدلات الالتحاق وزيادة عدد الملتحقين/ات في التعليم من خلال الاستمرار في تطوير وتوسيع وتحسين البنية التحتية الخدمية للتعليم الأساسي والثانوي.

2- العمل على تضيق الفجوة بين الذكور والإناث في الالتحاق بالتعليم الأساسي والثانوي في المناطق الريفية التي تزيد فجوة التعليم فيها عن 80% من خلال توفير فرص تعليم ملائمة للفتيات في المناطق الريفية وتقديم برامج تشجع على الالتحاق والاستمرارية وتقوية مشاركة المجتمع المحلي في العملية التعليمية.

3- تجويد العملية التعليمية من خلال دعم برامج التعليم ما قبل المدرسي ورياض الأطفال، وبرامج رعاية الموهوبين والمبدعين، وتجريب مقاربات جديدة على صعيد تطوير نوعية التعليم وإدخال تقنيات جديدة في التعليم والتعلم، اختبار مفاهيم وأساليب وتطبيقات جديدة في ممارسات العملية التعليمية وبناء القدرات.

4- تنمية وتطوير البناء الإداري والمؤسسي للقطاعات المعنية بوزارة التربية والتعليم ومكاتب الوزارة في المحافظات والمديريات، من خلال دعم محوري البنية الأساسية والدعم المؤسسي، وتعزيز لا مركزية الخدمات التعليمية.

5- إيلاء برامج التعليم غير النظامي ومحو الأمية وتعليم الكبار اهتماماً خاصاً من خلال دعم أنشطة عدة في مجال البنية التحتية وبناء القدرات لتوسيع دائرة الاستيعاب، وتطوير وتحديث برامج التدريب والمناهج والأدلة.

2.2.3 قطاع المياه

يساعد الصندوق المجتمعات المحلية الفقيرة لتأمين احتياجاتها الأساسية من المياه بطريقة مستدامة تتوقف أساساً على مصادر مياه متجددة ونقي بتعريف التغطية بالمياه المتفق عليه بين كل الجهات العاملة في قطاع المياه، وهكذا تتحقق المساهمة في تحقيق التوائم مع استراتيجيات المياه الوطنية. وهذا القطاع يشمل أربعة قطاعات فرعية هي:

1- حصاد مياه الأمطار من الأسقف (السقايات الخاصة).

2- حصاد مياه الأمطار العامة.

3- الأنظمة الممكنة.

4- التوعية والتدريب.

3.2.3 قطاع الإصحاح البيئي

يتبنى هذا القطاع الحمامات التقليدية الجافة وبتعديل طفيف وذلك نظراً لتوائها مع ندرة المياه، ومع تدخلات محدودة في نظم الصرف الصحي التقليدية في المناطق الحضرية، وخاصة المناطق التاريخية أو الأكثر فقراً وتلوثاً في المدن، وفي الاتجاه نفسه فإن على الصندوق القيام بتجريب وتبني أنظمة صرف صحي تحافظ على المياه ويمكن تشغيلها بكفاءة في ظل الاستهلاك المتدني للمياه.

ويغطي هذا القطاع بمعناه العام ثلاثة قطاعات فرعية هي:

1- إدارة المياه العادمة.

2- إدارة المخلفات الصلبة.

3- التوعية والتدريب.

4.2.3 قطاع الصحة

يهدف الصندوق إلى دعم جهود وزارة الصحة العامة والسكان لتحقيق الأهداف الصحية الوطنية وذلك من خلال تعزيز الخدمات الصحية الأساسية وأداء النظام الصحي وإدارة الموارد البشرية.

ولتحقيق ما ورد أعلاه سيقوم القطاع بالآتي:

1- الاستثمار في البنية التحتية لزيادة التغطية بالخدمات الصحية الأساسية وتحسين نوعيتها مع التركيز على تطوير منهج متكامل لتوفير خدمات الرعاية الصحية الأولية، وتحسين الوصول إلى والحصول على الخدمات وتعزيز مشاركة المجتمع.

2- تأهيل الكوادر الصحية الوسطية لسد الاحتياجات الصحية للمناطق الفقيرة والمحرومة وبهدف تشغيل مرافق الرعاية الصحية الأولية.

3- تحسين القدرات المؤسسية والإدارية لوزارة الصحة العامة والسكان ومكاتبها في المحافظات والمديريات من خلال دعم البنى التحتية والمؤسسية وكذا تعزيز لا مركزية خدمات الرعاية الصحية.

4- دعم التعليم الصحي الواسطي من خلال زيادة القدرة الاستيعابية وتحسين البيئة التعليمية للمعاهد الصحية، وتعزيز القدرات الفنية والإدارية لكوادرها.

5- زيادة التغطية بخدمات الصحة الإنجابية من خلال زيادة الولادات التي تتم تحت إشراف طبي، وتحسين البنية التحتية، وتدريب الكوادر الصحية، والتركيز على تحسين نوعية مخرجات التدريب والخدمات.

6- توسيع وتحسين خدمات الصحة النفسية وفقاً لإطار الإستراتيجية الوطنية للصحة النفسية.

5.2.3 الحماية الاجتماعية (الاحتياجات الخاصة)

يهدف الصندوق إلى تعزيز البرامج الاجتماعية الشاملة والدامجة والحقوق المتساوية، وكذا إتاحة الفرص للأشخاص ذوي الإعاقة والمعرضين للإساءة. ويركز الصندوق في أنشطته على بناء القدرات المحلية ذات العلاقة (مقدمو الخدمات، داعمون اجتماعيون، استشاريون)، هذا إلى جانب زيادة الإحساس والوعي بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والمعرضين للمخاطر (في أوساط السلطات المحلية والوزارات والاتحادات)، وذلك من خلال اتباع المنهجية المستندة إلى الحقوق ودعم السياسات والاستراتيجيات التي تحقق من خلال الآتي:

1- تطوير استراتيجيات وسياسات مع الجهات ذات العلاقة.

2- تطوير منهجيات جديدة في البرامج المستهدفة للأيتام والأحداث مثل التعليم، وإعداد برنامج للتدخل المبكر.

- 3- دعم الجهود الحكومية وغير الحكومية لإمداد هذه الفئات بالخدمات الاجتماعية والصحية والتعليمية.
- 4- تشجيع المنظمات للبدء في تنفيذ برامج الامتداد إلى المناطق الريفية.
- 5- الاستمرار في دعم التعليم الشامل والبرامج الجزئية والدمج الكلي، وكذا إعادة التأهيل لما قبل الدمج.
- 6- تعزيز الأنشطة في مراكز التربية الخاصة، واستيعاب فئات جديدة مثل ضعاف البصر، التوحيدين وغيرهم.
- 7- الاستمرار في التنسيق والتكامل مع الشركاء.

6.2.3 قطاع الموروث الثقافي

يرمي قطاع الموروث الثقافي في الصندوق إلى المساهمة في حماية الموروث الثقافي المحسوس وغير المحسوس بالتركيز على المواقع الأثرية والمعالم الأثرية ذات القيمة الجمالية والتاريخية الهامة والأكثر عرضة للخطر في الوقت نفسه.

وإزد على ذلك جانب الحفاظ على الهوية الوطنية والمشاركة في حماية التراث كمورد اقتصادي مهم محتمل فإن دعم الصندوق للموروث الثقافي يمكن أن يساهم أيضاً في التخفيف من الفقر عبر الأشغال كثيفة العمالة وتنمية الحس التجاري وخلق فرص العمل خاصة للحرفيين التقليديين من الجنسين.

ويدعم قطاع الموروث الثقافي التوثيق والحفاظ والصيانة وإعادة التأهيل للمدن التاريخية والمعالم والمباني الأثرية بما في ذلك المعالم المسجلة في التراث العالمي باعتبارها جميعاً مجالاً رئيسياً للتدخل. ويتمثل الهدف العام في المساهمة بفعالية في حماية مختلف أصول الموروث الثقافي المعرضة للخطر، وذلك من خلال الاستراتيجيات الآتية:

1- المساهمة في الحفاظ على المدن التاريخية الرئيسية خاصة المواقع المسجلة ضمن الموروث العالمي والمواقع ذات الأهمية المعمارية

2- توسيع القدرة الفنية الوطنية الاحترافية والإدارية في مستويات مختلفة لحماية الموروث الثقافي

3- المساعدة في تأسيس قوائم لأصول المورث الثقافي في البلد.

4- إنقاذ المواقع والمعالم الهامة والأكثر تعرضاً للمخاطر، (نظراً لكثرة وتنوع الأصول المهددة)، وكذا

5- استكشاف إمكانية خلق فرص لزيادة الدخل تستند على الموروث الثقافي (منافع اقتصادية).

ويؤكد قطاع الموروث الثقافي على تحقيق أعلى جودة ممكنة للتدخلات من خلال الاستفادة من الخبرات المحلية والوطنية والإقليمية وحتى الدولية (عند الضرورة).

وتنفذ المشروعات على الأغلب باستخدام آلية الإدارة الميدانية، حيث يقوم الصندوق بتفويض مسؤوليات تنفيذية (مالية وإدارية) تتولاها فرق تنفيذية خاصة تحت ضوابط ملائمة من النواحي الفنية والإدارية والمالية والتعاقدية تعرض على المدير التنفيذي، كما هو موضح في دليل هذه الآلية التنفيذية التي يمكن استخدامها حينما لا يكون اتباع أسلوب المقاولات محققاً للغرض من التدخل. كما يمكن استخدام هذه الآلية التنفيذ في قطاعات أخرى للسبب نفسه.

7.2.3 التدريب والدعم المؤسسي

يركز القطاعان على الدعم المؤسسي وبناء القدرات للمؤسسات الحكومية والسلطات المحلية والتجمعات المحلية والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص، (أفراد من ضمنهم شباب حديثو التخرج ومقاولون صغار). ويتم التركيز على تطوير الموارد البشرية والمؤسسية وكذا تعزيز الأنظمة. وضمن القطاعين يحرص الصندوق على إنجاز الأهداف العامة الآتية:

- 1- المساهمة في استدامة مشروعات الصندوق، (برنامج المجتمع والتنمية المحلية)
- 2- التطوير المؤسسي ورفع قدرات شركاء الصندوق الذين تتوافق أنشطتهم مع تدخلات أو توجهات الصندوق.
- 3- تطوير إستراتيجيات فعالة لتعزيز المشاركة المجتمعية، إلى جانب دمج المرأة في التنمية.
- 4- مساعدة الحكومة، ممثلة بالسلطة المحلية والأجهزة التنفيذية، في تهيئة الظروف المناسبة للتنمية المحلية، وكذا تبني وسائل ملائمة لتحقيق التنمية المستدامة.
- 5- تأسيس وتنمية التكوينات المجتمعية التي تساعد السلطة المحلية في جهودها التنموية، بالتركيز على إمكانية الاستخدام الأمثل للموارد المحلية المتاحة.
- 6- تحسين وتطوير الموارد البشرية المتعلقة بأهداف وتدخلات الصندوق.

8.2.3 قطاع الزراعة

يهدف قطاع الزراعة في الصندوق إلى زيادة إنتاجية ودخل المزارعين الفقراء من خلال أنشطته نادرة، لتمكينهم من تحديث وتنويع إنتاجهم الزراعي والحيواني وكذا نظم التسويق والمعالجة. ويلزم أن يكون التركيز على تعزيز الاستخدام العقلاني للتربة والمياه بصفتها موارد طبيعية نادرة، وذلك من خلال إدارة تجميع المياه، والأعمال الوقائية من الفيضانات، وتحسين نظم الري التقليدية والحفاظ على المياه الجوفية، والمحاصيل عالية القيمة.

9.2.3 قطاع الطرق الريفية

في هذا القطاع يهدف الصندوق إلى تأهيل وتحسين الطرق الريفية التي تهدف إلى تقليل زمن وصول سكان المناطق النائية إلى الخدمات الأساسية والأسواق، وخلق فرص عمل في داخل المجتمعات المستفيدة المستهدفة.

وتتمثل سياسة الصندوق في هذا القطاع بدعم أشغال الطرق التي يمكن أن تسمح بالمرور طوال العام. ويعني ذلك تدابير تحد بشكل دائم من العوائق وانجراف أسطح الطرق والمنحدرات، ومثل هذه السياسة تحافظ على تدني تكلفة صيانة الطرق وتجعل المستفيدين قادرين على إدارتها مالياً. ويجب أن يتم التركيز على تحسين قدرات المجتمعات رجالاً ونساءً لصيانة وإدارة الطرق الخاصة بهم.

10.2.3 الأشغال كثيفة العمالة

يهدف هذا البرنامج إلى إيجاد فرص عمل قصيرة الأجل في المناطق الحضرية والريفية للعمالة غير الماهرة وشبه الماهرة أو غير الماهرة من خلال تنفيذ مشروعات البنى التحتية المطلوبة. أينما أمكن، ويسعى البرنامج إلى إحداث أثر طويل الأمد لتحسين الظروف المعيشية، وتخفيف العوز ومساعدة المجتمعات الريفية الفقيرة في الأوقات الحرجة.

ويجب أن تلجأ التدخلات إلى طرق تنفيذ سهلة الاستهداف، والتوسع لتحقيق أكبر قدر ممكن من المساهمة في مواجهة الفقر في البلد والتخفيف من البطالة وتفعيل استراتيجيات الأمن الغذائي، كما يلزم أن يركز البرنامج على دور المجتمعات المستفيدة والشركاء الآخرين، خاصة السلطات المحلية. وتعطى الأولوية للتدخلات التي تمثل الإهتمام العام للمجتمعات المستفيدة، مع إعطاء عناية إضافية لقضايا النوع الاجتماعي والبيئة.

وتشمل المشروعات لهذا البرنامج رصف شوارع الأحياء الضيقة والفقيرة وإدارة وحماية وتحسين الطرق الريفية القائمة وحصاد المياه وحماية المدرجات والحفاظ على التربة وحماية الأراضي الزراعية وإدارة المساقط المائية.

11.2.3 تنمية المنشآت الصغيرة والأصغر

تتمثل أهداف هذا البرنامج في تنمية القدرة المحلية وتوفير خدمات مالية وغير مالية للمنشآت الصغيرة والأصغر عبر وسطاء قادرين على توفير خدمات للفئات المستهدفة. ويتوقع أن تمثل النساء الفقيرات نسبة هامة من المجموعة المستهدفة. والهدف من ذلك هو المساهمة في زيادة مشاركتهن الاقتصادية وخلق

فرص عمل والتخفيف من الفقر. ولتحقيق هذه الأهداف يقدم الصندوق الدعم المالي والفني الضروري لتأسيس مؤسسات مستدامة للتمويل الأصغر بالتعاون مع المجتمعات المحلية والمنظمات غير الحكومية والمؤسسات المالية.

ومن جانب آخر يسهل البرنامج توفير الخدمات غير المالية التي تهدف إلى تحسين نوعية وكمية الإنتاج والتسويق وإحياء الأعمال الحرفية والمهارات التقليدية والتدريب العملي للمهن المختلفة والمهارات التي يزاولها الفقراء، هذه الخدمات تقدم عبر المنظمات غير الحكومية والجمعيات المهنية، إلى جانب المنظمات الأخرى. ولهذه الخدمات تأثير مباشر على خلق مصادر جديدة للدخل للفقراء وتحسين الربحية لأنشطتهم القائمة.

أ) الخدمات المالية :

لا يقوم الصندوق بالإقراض المباشر لأصحاب المشروعات الصغيرة والأصغر ولكنه يستخدم وسطاء ماليين (منظمات غير حكومية، مؤسسات، شركات ومصارف). وهذه المنظمات تتمتع بوضع أفضل لقياس ميزة المقترض كما تمتلك فهماً أفضل للمخاطرة المالية.

ب) الخدمات غير المالية:

وكما هو الحال بالنسبة للخدمات المالية، فإن الصندوق لا يقدم خدماته غير المالية مباشرة للمستفيدين ولكنه يعمل من خلال وكالة تنمية المنشآت الصغيرة والأصغر، وهي منظمة أسسها الصندوق لهذا الغرض حيث تقوم بدعم المنظمات غير الحكومية، والمؤسسات المهنية والمنظمات الأخرى التي تتشط في هذا المجال، والتي بدورها تتولى تقديم الخدمات غير المالية لأصحاب المنشآت الصغيرة. وهذه المنظمات تكون في وضع أفضل يسمح لها بتقييم احتياجات المستفيدين، ولديها فهم أفضل لنوعية الأنشطة المزاولة وظروف السوق في مناطقها.

ج) تهيئة البيئة الملائمة:

يركز الصندوق على المساعدة في إيجاد اللوائح والتشريعات ذات العلاقة بتنمية المنشآت الصغيرة والأصغر كالإستراتيجية الوطنية لتنمية المنشآت الصغيرة والأصغر وقانون بنوك التمويل الأصغر.

المبحث الثالث: التطور التاريخي للإدارة الالكترونية بالصندوق الاجتماعي للتنمية

1.3.3 مقدمة

بدأ الصندوق الاجتماعي للتنمية بالاهتمام بالإدارة الالكترونية منذ تأسيسه عام 1997 م حيث تم تأسيس وحدة تقنية المعلومات ضمن الهيكل التنظيمي للصندوق كوحدة متخصصة في الإدارة الالكترونية تتولى أتمتة الاعمال الإدارية للصندوق حيث بدأت بإنشاء نظام المعلومات الإدارية.

2.3.3 التطور التاريخي للإدارة الالكترونية

1- في عام 1997م:

تم انشاء النظام بالاعتماد على access كقاعدة بيانات ومن ثم تحويل النظام الى oracle 8i والواجهة الرئيسية للنظام Oracle 6i وأصبحت قاعدة البيانات هي اواكل و تم استخدامها كقاعدة بيانات لجميع الانظمة داخل الصندوق ،علما أنها كانت التقنية الاحدث في تلك الفترة.

2- الفترة من (1998 – 2000 م):

تم خلال هذه الفترة إنشاء عدد من الأنظمة منها الاتي:

- النظام الاداري للصندوق mis
- نظام محاسبي accounting
- نظام اصدار تقارير PMR and PMR2

وكانت تنتقل البيانات بين الفروع والإدارة العامة عن طريقه تقنية ال Replications حيث تم تحميل برنامج ال mis بالفروع طبقا لما هو محمل في الإدارة العامة.

3- الفترة من (2001 – 2007م):

تم خلال هذه الفترة تطوير أنظمة جديده تساند وتساعد الأنظمة السابقة وهي:

- نظام BAS (نظام المناقصات): وتم استخدام لغة البرمجة Visual Basic (VB)
- نظام للموارد البشرية: وتم استخدام لغة البرمجة Visual Basic (VB)
- عمل موقع لالكتروني للصندوق

• الفترة من (2008 الى 2013م):

- تم خلال هذه الفترة تحديث أنظمة الصندوق التالية :
- تحديث قاعدة البيانات من oracle 8i إلى oracle 11g.
- تحديث تقنية انتقال البيانات بين الفروع من Replication إلى Streaming
- كما تم انشاء أنظمة جديدة تمثلت بالآتي:
- نظام الاجازات SFDAR – SFD Automated Request حيث كان يعتبر أول نظام يشتغل عبر متصفح الاجهزه مثل Chrome, FireFox وغيرها من المتصفحات
- نظام النقد مقابل العمل: ويعتبر ثاني نظام يتم تصفحه أو فتحه بواسطة المتصفح.
- تحميل برنامج الشيربوينت لشركة ميكروسوفت. وتم بهذا البرنامج عمل عدة أنظمة منها (نظام الشكاوى، نظام التعاميم، نظام لجنة السياسات)

4- الفترة من (2013 الى 2022م):

- تم خلال هذه الفترة تطوير أنظمة الصندوق الفرعية بحيث تواكب التكنولوجيا حيث تم الاتي:
- تطوير موقع للشكاوى، وتطبيق للشكاوى من أجل إتاحة الفرصة للجميع لتقديم الشكاوى بمختلف الطرق المتاحة لديه.
 - تطوير برنامج الشيربوينت بحيث يستوعب أكثر من نظام ، منها (نظام الارشفة الالكتروني، نظام الخطط البيئية، نظام المراسلات الداخلية للصندوق، نظام المهام لبعض الوحدات، نظام البلاغات الداخلية، نظام فتح صناديق الشكاوى في الميدان، نظام الاستشاريين، نظام تقديم الوظائف).
 - تم حجز سرفرات في السحابة تخص الصندوق وكانت هذه السرفرات خارج اليمن. حيث أن جميع السرفرات من نوع Virtual Private Server – VPS .
 - في أول سنة كانت تحجز السرفرات في السحابة من أجل تخدم برنامج معين. وكان الصندوق عند تطوير أي برنامج يقوم بحجز سرفر في السحابة.
 - ثم بعد ذلك تم إدخال تقنية في سرفرات الصندوق في السحابة بحيث يسهل نقلها من سرفر إلى اخر ويسهل عملية النسخ الاحتياطية و كذلك أن سرفر واحد في السحابة يمكن أن يحمل فيه أكثر من خدمه أو برنامج، وهذه التقنية هي ال Docker و قد تسمى Container.
 - وبعد تمكنا من تشغيل اكثر من خدمة في السرفرات في السحابة تم تطوير برامج كثيرة و تطبيقات منها الاتي:

- تطبيق النقد مقابل العمل.

- تحميل برنامج ال KOBOToolBOX .

- تطبيق جمع بيانات المشاريع DCA.
- تطبيق جمع بيانات الحوادث والاصابات للعاملين بالمشاريع.
- تطوير موقع تدريبي للصندوق بواسطة برنامج EDX.
- برنامج جمع البيانات من الميدان RapidPro
- تم تطوير موقع خاص بوحدة المنشآت الصغيرة والاصغر لمتابعة القروض بحيث تستطيع المنظمات التابعة للصندوق متابعه القرض الخاص بالمستفيد
- تم انشاء الية بحيث تسهل عملية نقل البيانات بين البنوك والصندوق الاجتماعي.
- تم عمل داش بورد للممولين بحيث يستطيعوا متابعه المشاريع عبر موقع الالكتروني للصندوق.
- تم عمل برنامج المراقبة الخارجية Third Party Monitoring TPM.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

والنتائج والتوصيات

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

المبحث الثاني: تحليل وعرض النتائج

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

يتناول هذا المبحث الدراسة الميدانية موضحاً منهجية الدراسة ومجتمع الدراسة وعينة الدراسة وتصميم أداة البحث، واختبار درجة الصدق والثبات (خاص بالاستبيان) وصدق الاتساق الداخلي (ثبات الاستبيان). وعرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات.

1.1.4 منهجية الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ويقصد بالمنهج الوصفي مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلاً كافياً ودقيقاً للاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع أو محل الدراسة وعلى الرغم من أن الوصف الدقيق المتكامل هو الهدف الأساسي للبحوث الوصفية إلا أنها كثيراً ما تتعدى الوصف إلى التفسير وذلك في حدود الإجراءات المنهجية المتبعة وقدرة الباحث على التفسير والاستدلال. (الرشدي، 2000، 7)

2.1.4 مجتمع الدراسة

يُقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، حيث يتمثل مجتمع الدراسة كل العاملين في الصندوق الاجتماعي للتنمية بالمركز الرئيسي وعددهم (124) موظفاً.

3.1.4 عينة الدراسة

الاسلوب الذي أُستخدم في الدراسة، هو أسلوب الحصر الشامل إذ وزعت استمارة الاستبيان على العاملين في الصندوق الاجتماعي للتنمية، وبحسب معادلة مورجان وزع عدد (124) استبانة على المستهدفين، وكان عدد المستجيبين (122) فرداً أي نسبة الإجابة المُستردة بلغت (98.4%) وهذه النسبة العالية تؤدي إلى قبول نتائج الدراسة وبالتالي تعميمها على مجتمع الدراسة.

4.1.4 تصميم أداة البحث

من أجل الحصول على المعلومات والبيانات الأولية لهذه الدراسة صممت الاستبانة لدراسة (أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء المؤسسي - دراسة حالة الصندوق الاجتماعي للتنمية في الجمهورية اليمنية).

ثم عُرضت على عدد من المحكمين لإبداء آرائهم.

والاستبانة هي من الوسائل المعروفة لجمع المعلومات الميدانية وتتميز بإمكانية جمع المعلومات من مفردات عدة من عينة الدراسة ويتم تحليلها للوصول للنتائج المحددة. وحاول الباحث عند صياغة عبارات الاستبانة مراعاة الحيادية الممكنة بالابتعاد عن المعاني التي يصعب فهمها أو يلتبس معناها. وبناءً على ذلك صممت استمارة الاستقصاء لتفي بالغرض المطلوب لمجتمع الدراسة والعينة المختارة ثم إعداد الاستبانة في صورتها النهائية بعد التعديلات التي وردت من قبل الأساتذة المحكمين، واشتملت على قسمين هما:

القسم الأول: تضمن البيانات الأولية لأفراد العينة وهي: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي.

القسم الثاني: يتكون من قسمين هما: القسم الأول يحتوي على عناصر تطبيق الإدارة الإلكترونية موزعة على خمسة محاور، (تطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد البشرية - تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشؤون المالية - تطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد التقنية - تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية والتنظيمية- مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية).
والقسم الثاني يتناول جودة الأداء المؤسسي.

وقد طُلب من أفراد عينة الدراسة أن يحددوا إجاباتهم وفقاً لما تصفه كل عبارة وفق المقياس المتدرج والذي يتكون من خمس مستويات، (أوافق بشدة، أوافق، أوافق إلى حد ما، لا أوافق، لا أوافق بشدة) وتم توزيع هذه العبارات على محاور الدراسة، كما تم ترميز إجابات المبحوثين حتى يسهل إدخالها في جهاز الحاسوب للتحليل الإحصائي وذلك على النحو الآتي:

جدول رقم (2)

مقياس ليكرت الخماسي المتدرج الذي يبين مستويات الاجابات وتدرجها

الرقم	العبارة
5	أوافق بشدة
4	أوافق
3	أوافق إلى حد ما
2	لا أوافق
1	لا أوافق بشدة

الوسط الفرضي = مجموع الأوزان / عددها = $3 = 5/1+2+3+4+5$

والهدف من الوسط الفرضي، هو مقارنته بالوسط الحسابي الفعلي للعبارة حيث إذا زاد الوسط الفعلي عن الوسط الفرضي دل ذلك على موافقة المبحوثين على العبارة أما إذا قل عن الوسط الفرضي دل ذلك على عدم موافقة المبحوثين على العبارة.

5.1.4 اختبار درجة الصدق والثبات (خاص بالاستبيان)

1- صدق المحكمين:

عُرض الاستبيان على (9) محكمين، والملحق رقم (2) يبين أسماء أعضاء لجنة التحكيم حيث طلب منهم إبداء الرأي حول الاستبيان من حيث:

- مدى دقة الصياغة اللغوية.
- مدى إنتماء الفقرة للمجال.
- مدى مناسبة الفقرة.
- إضافة أي فقرة أغفلها الباحث.

وفي ضوء آراء المحكمين تم تعديل فقرات الاستبيان وأصبح عددها (55) فقرة والجدول رقم (3) يبين ذلك

جدول رقم (3)

عدد فقرات الاستبيان

م	المحور	عدد الفقرات قبل التحكيم	عدد الفقرات بعد التحكيم
1	البيانات الشخصية	5	5
2	الموارد البشرية	8	9
3	الشؤون المالية	4	5
4	الموارد التقنية	9	10
5	الشؤون الإدارية والتنظيمية	11	9
6	أنظمة الإدارة الالكترونية	9	6
7	قياس جودة الأداء المؤسسي	9	9
العدد الكلي	سبعة محاور	55	53

2- صدق الاتساق الداخلي (ثبات الاستبيان):

لاختبار درجة المصدقية ومدى توافر الثبات، يتم ذلك باحتساب معامل المصدقية ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، وتعتبر هذه القيمة المقبولة إحصائياً لمعامل ألفا كرونباخ 60%، ويتم إجراء

اختبار الصدق والثبات على إجابات المستجيبين لجميع عبارات الاستبانة والجدول التالي يوضح نتائج هذا الإجراء:

جدول رقم (4)

الثبات والصدق Reliability Statistics

الصدق	الثبات	عدد الفقرات	محاور الاستبانة
0.895	0.801	9	الموارد البشرية
0.932	0.868	5	الشؤون المالية
0.950	0.903	10	الموارد التقنية
0.962	0.926	9	الشؤون الإدارية والتنظيمية
0.947	0.897	6	أنظمة الإدارة الالكترونية
0.971	0.942	9	جودة الأداء المؤسسي
0.982	0.965	48	جميع عبارات الاستبانة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

يتضح من الجدول رقم (4) أن الثبات (معامل ألفا كرونباخ) لعبارات الاستبيان بلغ 0.965، وكان صدق الاستبيان 0.982، وهذا يعني أن المقياس يعطي النتائج نفسها إذا ما استخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة وهذا يعني صلاحية الاستبيان للقياس.

6.1.4 أساليب الإحصاء الوصفي:

يتم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية بشكل عام للحصول على قرارات عامة عن خصائص وملامح تركيبة مجتمع الدراسة وتوزيعه، وتتضمن الأساليب التوزيع التكراري لإجابات المبحوثين عن طريق الآتي:

1- الوسيط: يتم استخدام مقياس الوسيط ليعكس متوسط إجابات عبارات الدراسة حيث يتم إعطاء الوزن 5 لعبارة أوافق بشدة، والوزن 4 لعبارة أوافق، والوزن 3 لعبارة أوافق إلى حد ما، والوزن 2 لعبارة لا أوافق، والوزن 1 لعبارة لا أوافق بشدة.

2- التكرارات **Frequencies** والنسب المئوية: لحساب تكرار ونسبة البيانات العامة للمشاركين في عينة الدراسة.

3- حساب المتوسط الحسابي **mean**: لاستجابات أفراد العينة وذلك لمعرفة مدى ارتفاع، أو انخفاض استجابات أفراد عينة البحث على كل فقرة من فقرات الاستبيان.

4- الانحراف المعياري **Standard deviation**: وهو من أفضل مقاييس التشتت، للتعرف على مدى انحراف إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة عن متوسطها، ولقياس الأهمية النسبية لعبارات فرضيات الاستبانة.

5- استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط (**Regression Analyses**): يتم استخدام هذا الاختبار لاختبار الدلالة الإحصائية لفرضيات الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

7.1.4 البرنامج المستخدم في تحليل بيانات الدراسة

لتحليل بيانات أسئلة الاستبانة تم استخدام برنامج SPSS والذي هو اختصار لـ Statistical Package for Social Science والتي تعني الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، ويعتبر هذا البرنامج من أفضل البرامج المستخدمة في عمليات التحليل الإحصائي، ويختص هذا البرنامج في تحليل البيانات سواء كان تحليلاً وصفيًا أو تحليلاً استنباطياً أو ما يعرف باختبار الفرضيات.

المبحث الثاني: تحليل وعرض النتائج

يتناول هذا المبحث تحليل المعلومات لمعرفة درجة التجانس والتباين لعينة البحث وذلك لضمان تمثيلها للمجتمع، كما يهدف لمعرفة الترابط بين البيانات الشخصية المتمثلة في العمر، المؤهل العلمي، التخصص، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، ومن ثم يقوم الباحث بتلخيص البيانات في جداول توضح قيم كل متغير لتوضيح أهم المميزات الأساسية للعينة في شكل أرقام ونسب مئوية، والإحصاء الوصفي يعكس الأهمية النسبية لعبارات فرضيات البحث، وسيتم عمل التوزيع التكراري والإحصاء الوصفي لإجابات المبحوثين لجميع عبارات الاستبانة.

1.2.4 الخصائص الأولية لعينة الدراسة

وفيها عمل التوزيع التكراري لإجابات المبحوثين والذي يعكس الخصائص الأولية لعينة الدراسة.

أ- تحليل متغير الجنس لأفراد عينة الدراسة:

إجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر تظهر في الجدول رقم (5)

جدول رقم (5)

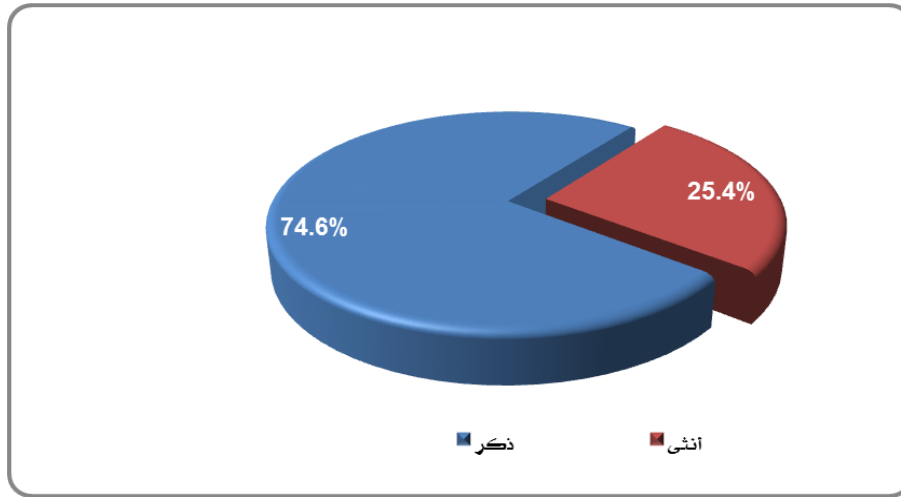
التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
74.6%	91	ذكر
25.4%	31	أنثى
100%	122	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2021م

وبالنظر الى بيانات الجدول رقم (5) أعلاه يلاحظ أن فئة الجنس لأفراد عينة الدراسة (ذكر) جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (74.6%) بتكرار (91)، بينما جاءت فئة الجنس (أنثى) بنسبة (25.4%) وبتكرار (31)، مما يُشير إلى أن العاملين في الصندوق الاجتماعي للتنمية في الجمهورية اليمنية غالبيتهم من الذكور وهو ما لاحظته الباحث عند توزيع الاستبانة. ويعزو الباحث الى ان نقصان نسبة توظيف النساء يعود الى أن أغلب الوظائف بالصندوق الاجتماعي للتنمية مكتتبية وميدانية معاً بينما أغلبية النساء يرغبن بالوظائف المكتتبية فقط.

شكل رقم (5) نسبة الجنس لعينة الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث، من واقع الاستبيان، 2021م

ب- تحليل متغير العمر لأفراد عينة الدراسة:

إجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر تظهر في الجدول رقم (6):

جدول رقم (6)

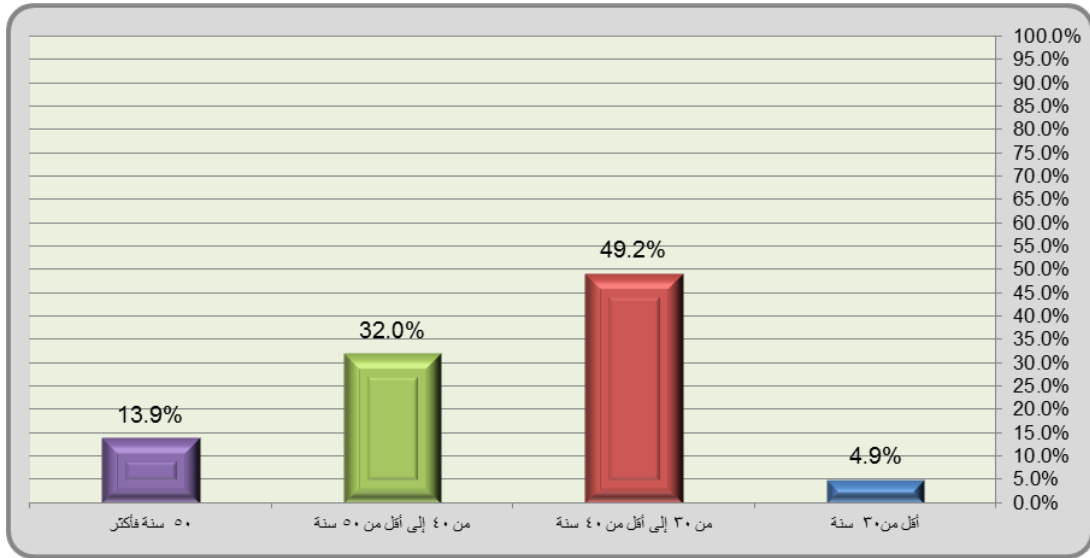
التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقاً لمتغير العمر

النسبة %	التكرار	العمر
4.9%	6	أقل من 30 سنة
49.2%	60	من 30 إلى أقل من 40 سنة
32.0%	39	من 40 إلى أقل من 50 سنة
13.9%	17	50 سنة فأكثر
100%	122	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على بيانات الاستبيان، 2021م

من بيانات الجدول رقم (6) أعلاه يُلاحظ أن فئة مستوى العمر لأفراد عينة الدراسة (من 30 إلى أقل من 40 سنة) جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (49.2%) بتكرار (60)، ونسبة (32%) لفئة العمر (من 40 إلى أقل من 50 سنة) بتكرار (39)، ونسبة (13.9%) لفئة العمر (50 سنة فأكثر) بتكرار (17)، وأخيراً فئة العمر (أقل من 30 سنة) بنسبة (4.9%) بتكرار (6)، مما يُشير إلى أن العاملين عينة الدراسة غالبيتهم ما دون 50 سنة. وهذا يدل على حرص الصندوق الاجتماعي للتنمية على تقليل نسبة البطالة في أوساط الشباب من خلال استقطاب وتوظيف فئة الشباب.

شكل رقم (5) نسب الأعمار لعينة الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث، من واقع الاستبيان، 2021م

ج- تحليل متغير المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة:

إجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي تظهر في الجدول رقم (7).

جدول رقم (7)

التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

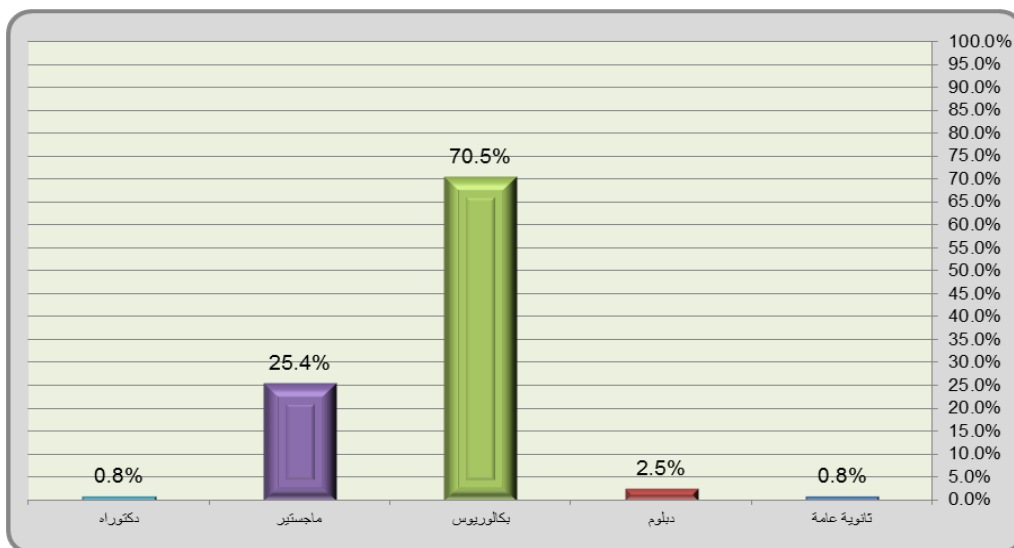
النسبة %	التكرار	المؤهل العلمي
0.8%	1	ثانوية عامة
2.5%	3	دبلوم
70.5%	86	بكالوريوس
25.4%	31	ماجستير
0.8%	1	دكتوراه
100%	122	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث، من واقع الاستبيان، 2021م

من بيانات الجدول رقم (7) أعلاه يُلاحظ أن فئة المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة (بكالوريوس) جاءت في المرتبة الأولى بنسبة (70.5%) بتكرار (86)، يليها فئة المؤهل العلمي (ماجستير) بنسبة (25.4%) بتكرار (31)، ثم فئة المؤهل العلمي (دبلوم) بنسبة (2.5%) بتكرار (3)، وأخيراً فئة المؤهل العلمي (ثانوية عامة) وفئة المؤهل العلمي بنسبة (0.8%) بتكرار (1) لكل فئة، مما يُشير أن غالبية العاملين عينة

الدراسة هم من الجامعيين والدراسات العليا وهذا يدل على حرص الصندوق على استقطاب الكفاءات العلمية. ويعزو الباحث ذلك الى أهمية الأنشطة التي ينفذها الصندوق الاجتماعي للتنمية والتي تتطلب موظفين ذوي كفاءات علمية عالية ، وهذه النتيجة تزيد من إيجابية نتائج البحث نظراً للخلفية العلمية الجيدة لعينة البحث ، لأن العلم يكسب الأفراد قيماً وخبرات تسهم إلى حد كبير في تكوين اتجاهات إيجابية أو سلبية نحو موضوع الدراسة.

شكل رقم (6) نسب المؤهل العلمي لعينة الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث، من واقع الاستبيان، 2021م

د- تحليل متغير سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة:

إجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة تظهر في الجدول رقم (8):

جدول رقم (8)

التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

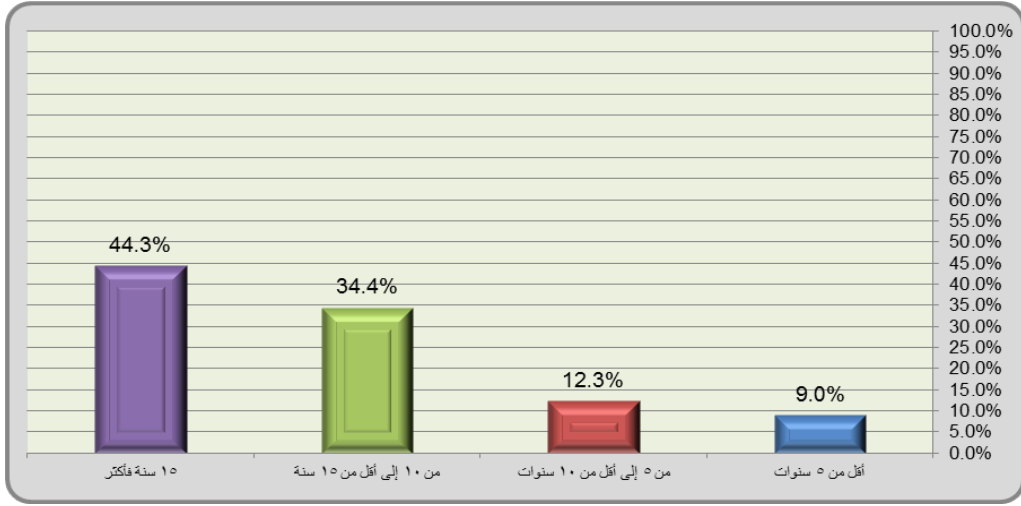
النسبة %	التكرار	سنوات الخبرة
9.0%	11	أقل من 5 سنوات
12.3%	15	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
34.4%	42	من 10 إلى أقل من 15 سنة
44.3%	54	15 سنة فأكثر
100%	122	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث، بالاعتماد على بيانات الاستبيان، 2021م

ومن بيانات الجدول رقم (8) أعلاه يُلاحظ أن أكثر أفراد عينة الدراسة هم من فئة سنوات الخبرة (15 سنة فأكثر) بنسبة (44.3%)، ونسبة (34.4%) لفئة سنوات الخبرة (من 10 إلى أقل من 15 سنة)، ونسبة

(12.3%) لفئة سنوات الخبرة (من 5 إلى أقل من 10 سنوات)، وأخيراً فئة سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات) بنسبة (9%)، مما يُشير إلى وجود خبرات عالية لدى عينة الدراسة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن طبيعة أنشطة ومهام الصندوق الاجتماعي للتنمية تحتاج إلى موظفين لديهم خبرات تراكمية سابقة.

شكل رقم (7) نسب سنوات الخبرة لعينة الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث، من واقع الاستبيان، 2021م

هـ- تحليل متغير المسمى الوظيفي لأفراد عينة الدراسة:

إجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي تظهر في الجدول رقم (9)

جدول رقم (9)

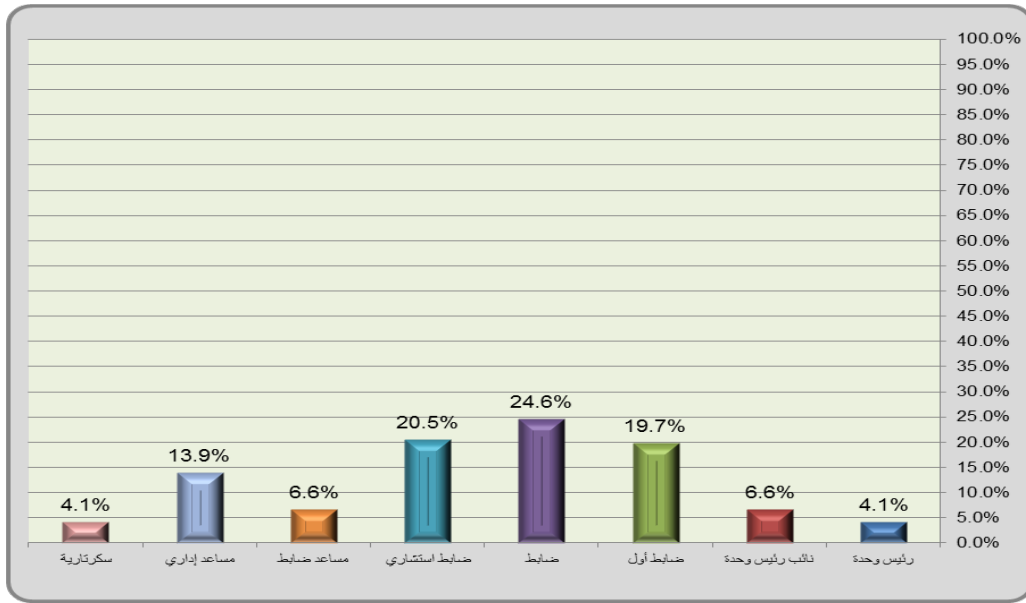
التوزيع التكراري لأفراد العينة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي

النسبة %	التكرار	المسمى الوظيفي
4.1%	5	رئيس وحدة
6.6%	8	نائب رئيس وحدة
19.7%	24	ضابط أول
24.6%	30	ضابط
20.5%	25	ضابط استشاري
6.6%	8	مساعد ضابط
13.9%	17	مساعد إداري
4.1%	5	سكرتارية
100%	122	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث، من واقع الاستبيان، 2021م

ومن بيانات الجدول رقم (9) أعلاه يُلاحظ أن أكثر أفراد عينة الدراسة هم من فئة المسمى الوظيفي (ضابط) بنسبة (24.6%)، ونسبة (20.5%) لفئة المسمى الوظيفي (ضابط استشاري)، ونسبة (19.7%) لفئة المسمى الوظيفي (ضابط أول)، يليها فئة المسمى الوظيفي (مساعد إداري) بنسبة (13.9%)، ثم فئة المسمى الوظيفي (نائب رئيس وحدة) بنسبة (6.6%)، وبالنسبة نفسها لفئة المسمى الوظيفي (مساعد ضابط)، وأخيراً فئة المسمى الوظيفي (رئيس وحدة) بنسبة (4.1%)، وبالنسبة نفسها لفئة المسمى الوظيفي (سكرتارية). ويعزو الباحث ذلك لطبيعة التدرج الهرمي للهيكل التنظيمي الإداري بالصندوق الاجتماعي للتنمية إذ أن فئة الإدارة العليا (رئيس وحدة ونائب رئيس وحدة) تمثل نسبة ضئيلة، ثم يليها الإدارة الوسطى التي تتكون من عدد أكبر مقارنة بالإدارة العليا، ثم الإدارة التنفيذية التي تتكون من عدد أكبر يفوق مستويات الإدارة العليا والوسطى.

شكل رقم (8) نسب المسمى الوظيفي لعينة الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث، من واقع الاستبيان، 2021م

2.2.4 تحليل محاور الدراسة

وفيها عمل التوزيع التكراري والإحصاء الوصفي لإجابات المبحوثين والذي يعكس فقرات محاور الدراسة، ويحتوي على عدد (48) فقرة، طُلب من أفراد العينة أن يحددوا إستجابتهم على ما تصفه كل فقرة وفق ليكرت الخماسي المتدرج الذي يتكون من خمس مستويات (أوافق بشدة، أوافق، أوافق إلى حد ما، لا أوافق، لا أوافق بشدة).

احتساب التقدير اللفظي:

سنقوم بتوضيح كيفية احتساب التقدير اللفظي لمحاوَر الدراسة وفقاً للجدول رقم (10)، وذلك باستخراج المدى كما هو معروف من خلال حساب الفرق بين أعلى قيمة وأدنى قيمة على النحو الآتي:

$$\text{المدى} = 5 - 1 = 4$$

ويتم تحديد طول الفئة بقسمة المدى على عدد القيم كما يأتي:

$$\text{طول الفئة} = 5/4 = 0.8$$

وبالتالي يتم تحديد فئات المقياس على النحو التالي:

جدول رقم (10) كيفية احتساب التقدير اللفظي

كيفية احتساب التقدير اللفظي		
إذا كانت النسبة	التقدير اللفظي	إذا كان المتوسط
أقل من 36%	لا أوافق بشدة	أقل من 1.8
من 36% وأقل من 52%	لا أوافق	من 1.8 وأقل من 2.6
من 52% وأقل من 68%	أوافق إلى حد ما	من 2.6 وأقل من 3.4
من 68% وأقل من 84%	أوافق	من 3.4 وأقل من 4.2
من 84% حتى 100%	أوافق بشدة	من 4.2 حتى 5

ويتضح من الجدول رقم (10) كيفية احتساب التقدير اللفظي لأسئلة فرضيات البحث، وذلك على النحو التالي: إذا كان المتوسط الحسابي للسؤال أقل من 1.8 والنسبة أقل من 36% فإن التقدير اللفظي له هو (لا أوافق بشدة)، وإذا كان المتوسط الحسابي للسؤال من 1.8 وأقل من 2.6 والنسبة من 36% وأقل من 52% فإن التقدير اللفظي له هو (لا أوافق)، وإذا كان المتوسط الحسابي للسؤال من 2.6 وأقل من 4.3 والنسبة من 52% وأقل من 68% فإن التقدير اللفظي له هو (أوافق إلى حد ما)، وإذا كان المتوسط الحسابي للسؤال من 3.4 وأقل من 4.2 والنسبة من 68% وأقل من 84% فإن التقدير اللفظي له هو (أوافق)، وإذا كان المتوسط الحسابي للسؤال من 4.2 حتى 5 والنسبة من 84% حتى 100% فإن التقدير اللفظي له هو (أوافق بشدة).

أولاً: تحليل نتائج المتغير المستقل: تطبيق الإدارة الإلكترونية:

وللأجابة عن التساؤل الأول والذي نصه (معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد البشرية في تحسين جودة الأداء المؤسسي) أستخدمت الإحصاءات الوصفية، لمعرفة مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية من قبل

العاملين من حيث تدرجها إلى موافق بشدة أو موافق أو أوافق إلى حد ما أو غير موافق، والتي يتحدد مستواها عن طريق المتوسط الحسابي والنسبة المئوية والجدول رقم (11) يوضح ذلك.

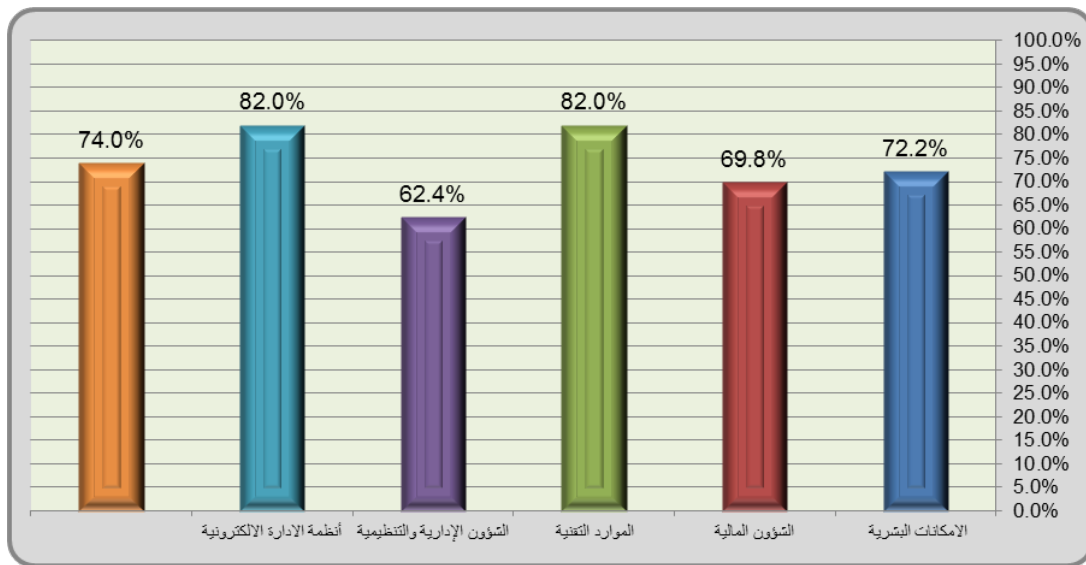
جدول رقم (11)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	التقدير اللفظي	الترتيب
1	الموارد البشرية	3.61	.609	72.2%	أوافق	3
2	الشؤون المالية	3.49	.819	69.8%	أوافق	4
3	الموارد التقنية	4.10	.600	82.0%	أوافق	1
4	الشؤون الإدارية والتنظيمية	3.12	.754	62.4%	أوافق إلى حد ما	5
5	أنظمة الإدارة الإلكترونية	4.10	.654	82.0%	أوافق	2
	متوسط تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.70	.541	74.0%	أوافق	

المصدر: من إعداد الباحث، من واقع الاستبيان، 2021م

شكل رقم (9) يبين نتائج الاستبيان الخاصة بتطبيق الإدارة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الباحث، من واقع الاستبيان، 2021م

ويتبين من الجدول رقم (11) والشكل رقم (9) الآتي:

. إن المتوسط الحسابي العام لمحور تطبيق الإدارة الإلكترونية قد بلغ (3.7) وبلغ الانحراف المعياري (0.541) وبدرجة موافقة (74%) وهذا يعني أن العينة توافق على أن هناك تطبيق للإدارة الإلكترونية في الصندوق الاجتماعي للتنمية.

- جاء البعد الثالث والخامس في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.1) وبدرجة موافقة (82%) وهذا يعني أن العينة توافق أن هناك تطبيق للإدارة الإلكترونية للموارد التقنية وأنظمة الإدارة الإلكترونية في الصندوق الاجتماعي للتنمية، وحل البعد الأول في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.61) وبدرجة موافقة (72.2%) وهذا يعني أن العينة توافق أن هناك تطبيق للإدارة الإلكترونية بالموارد البشرية في الصندوق الاجتماعي للتنمية.

- حل البعد الثاني في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.49) وبدرجة موافقة (69.8%) وهذا يعني أن العينة توافق أن هناك تطبيق للإدارة الإلكترونية للشؤون المالية في الصندوق الاجتماعي للتنمية، وفي المرتبة الأخيرة جاء البعد الرابع بمتوسط حسابي (3.12) وبدرجة موافقة (62.4%) وهذا يعني العينة توافق أن هناك تطبيق للإدارة الإلكترونية للشؤون الإدارية والتنظيمية في الصندوق الاجتماعي للتنمية.

1- الموارد البشرية:

لمعرفة مستوى بعد الموارد البشرية في الصندوق الاجتماعي للتنمية أستخدمت الإحصاءات الوصفية، وتم تحديد مستوى بعد الموارد البشرية من حيث كونه موافق بشدة أو موافق أو أوافق إلى حد ما، والتي يتحدد مستواها عن طريق المتوسط الحسابي والنسبة المئوية والجدول رقم (12) يوضح ذلك.

جدول رقم (12) المتوسطات والانحرافات لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد البشرية

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	التقدير اللفظي	الترتيب
2	لديك قدرة على التعامل مع الحاسوب بشكل جيد.	4.48	.606	89.6%	أوافق بشدة	1
3	يوجد في الصندوق متخصصون في تقنية المعلومات.	4.47	.672	89.4%	أوافق بشدة	2
8	لديك القدرة على مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة.	4.08	.759	81.6%	أوافق	3
5	يوجد خبراء لتصميم وتطوير	3.82	.957	76.4%	أوافق	4

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	التقدير اللفظي	الترتيب
	البرامج الالكترونية.					
7	يوجد لدى الصندوق الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية.	3.60	.909	72.0%	أوافق	5
4	يوجد مدريون مؤهلون لتدريب الموظفين على تقنية المعلومات.	3.46	1.014	69.2%	أوافق	6
1	هناك خطط لتدريب وتأهيل العاملين على استخدام تقنية المعلومات.	3.22	1.243	64.4%	أوافق إلى حد ما	7
9	يتم تقديم دورات تدريبية متخصصة للعاملين في مجال الادارة الالكترونية.	2.88	1.009	57.6%	أوافق إلى حد ما	8
6	يقوم الصندوق بإقامة دورات تدريبية للعاملين في استخدام الحاسوب.	2.67	1.146	53.4%	أوافق إلى حد ما	9
	متوسط الامكانات البشرية	3.61	.609	72.2%	أوافق	

المصدر: من إعداد الباحث، من واقع الاستبيان، 2021م

ويتبين من الجدول رقم (12) الآتي:

- أن المتوسط الحسابي العام لمحور الموارد البشرية قد بلغ (3.61) وبلغ الانحراف المعياري (0.609) وبدرجة موافقة (72.2%) وهذا يعني أن العينة توافق أن هناك تطبيق للإدارة الإلكترونية بالموارد البشرية في الصندوق الاجتماعي للتنمية.

- حلت الفقرة رقم (2) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.48) وبدرجة موافقة (89.6%) وهذا يعني أن العينة توافق وبشدة أن لديهم قدرة على التعامل مع الحاسوب بشكل جيد، وجاءت الفقرة رقم (3) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.47) وبدرجة موافقة (89.4%) وهذا يعني أن العينة توافق وبشدة أنه يوجد في الصندوق متخصصون في تقنية المعلومات.

- وحلت الفقرة رقم (8) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.08) وبدرجة موافقة (81.6%) وهذا يعني أن العينة توافق أن لديهم القدرة على مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة، وجاءت الفقرة رقم (5) في

المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.82) وبدرجة موافقة (76.4%) وهذا يعني أن العينة توافق أنه يوجد خبراء لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية.

- جاءت الفقرة رقم (7) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.6) وبدرجة موافقة (72%) وهذا يعني أن العينة توافق أن لدى الصندوق الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الصندوق الاجتماعي للتنمية يولي اهتماما كبيرا بتطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد البشرية. فيما جاءت الفقرة رقم (6) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.67) وبدرجة موافقة (53.4%) وهذا يعني أن العينة توافق إلى حد ما أن الصندوق يقوم بإقامة دورات تدريبية للعاملين في استخدام الحاسوب مما يشير إلى عدم إهتمام الصندوق بتدريب العاملين في استخدام الحاسوب.

2- الشؤون المالية:

لمعرفة مستوى بُعد الشؤون المالية في الصندوق الاجتماعي للتنمية أستخدمت الإحصاءات الوصفية، وتم تحديد بعد الشؤون المالية من حيث كونه موافق بشدة أو موافق أو أوافق إلى حد ما، والتي يتحدد مستواها عن طريق المتوسط الحسابي والنسبة المئوية والجدول رقم (13) يوضح ذلك.

جدول رقم (13) المتوسطات والانحرافات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشؤون المالية

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	التقدير اللفظي	الترتيب
2	يوفر الصندوق ميزانية مخصصة لشراء أنظمة حماية المعلومات.	3.74	.892	74.8%	أوافق	1
5	يوفر الصندوق ميزانية لشراء أجهزة حاسب آلي.	3.74	1.047	74.8%	أوافق	2
3	يوفر الصندوق الميزانية لتصميم وتطوير برامج وتطبيقات الحاسب الآلي.	3.59	.955	71.8%	أوافق	3
1	يوفر الصندوق الإمكانيات المالية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.46	.946	69.2%	أوافق	4
4	يوفر الصندوق مخصصات مالية لتنظيم (دورات، ورش عمل) تدعم الموظف لرفع جودة العمل في الإدارة الإلكترونية.	3.07	.998	61.4%	أوافق إلى حد ما	5
	متوسط الشؤون المالية	3.49	.819	69.8%	أوافق	

المصدر: من إعداد الباحث، من واقع الاستبيان، 2021م

ويتبين من الجدول رقم (13) الآتي:

- إن المتوسط الحسابي العام لمحور الشؤون المالية قد بلغ (3.49) وبلغ الانحراف المعياري (0.819) وبدرجة موافقة (69.8%) وهذا يعني أن العينة توافق أن هناك تطبيق للإدارة الإلكترونية بالشؤون المالية في الصندوق الاجتماعي للتنمية.
- حلت الفقرة رقم (2) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.74) وبدرجة موافقة (74.8%) وهذا يعني أن العينة توافق أن الصندوق يوفر ميزانية مخصصة لشراء أنظمة حماية المعلومات.
- وجاءت الفقرة رقم (5) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.74) وبدرجة موافقة (74.8%) وهذا يعني أن العينة توافق أن الصندوق يوفر ميزانية لشراء أجهزة حاسب آلي.
- وحلت الفقرة رقم (3) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.59) وبدرجة موافقة (71.8%) وهذا يعني أن العينة توافق أن الصندوق يوفر الميزانية لتصميم وتطوير برامج وتطبيقات الحاسب الآلي، وجاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.46) وبدرجة موافقة (69.2%) وهذا يعني أن العينة توافق أن الصندوق يوفر الامكانيات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- جاءت الفقرة رقم (4) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.07) وبدرجة موافقة (61.4%) وهذا يعني أن العينة توافق إلى حد ما أن الصندوق يوفر مخصصات مالية لتنظيم (دورات، ورش عمل) تدعم الموظف لرفع جودة العمل في الإدارة الإلكترونية، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الصندوق الاجتماعي للتنمية يولي اهتماما كاف لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالشؤون المالية.

3- الموارد التقنية:

لمعرفة مستوى بعد الموارد التقنية في الصندوق الاجتماعي للتنمية أستخدمت الإحصاءات الوصفية، وتم تحديد بعد الموارد التقنية من حيث كونه موافق بشدة أو موافق أو أوافق إلى حد ما، والتي يتحدد مستواها عن طريق المتوسط الحسابي والنسبة المئوية والجدول رقم (14) يوضح ذلك

جدول رقم (14) المتوسطات والانحرافات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد التقنية

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	التقدير اللفظي	الترتيب
1	يوجد وحدة متخصصة في تقنية المعلومات في الصندوق.	4.64	.530	92.8%	أوافق بشدة	1
4	يوفر الصندوق شبكة حاسوب تصل إلى جميع المكاتب.	4.50	.607	90.0%	أوافق	2

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	التقدير اللفظي	الترتيب
5	يوجد ربط بين المقر الرئيسي للصندوق والفروع عن طريق شبكات الحاسب الآلي.	4.50	.683	90.0%	أوافق	3
7	يوجد موقع الكتروني للصندوق على شبكة الانترنت.	4.47	.645	89.4%	أوافق	4
6	يوجد ربط بين شبكة الصندوق وشبكة الانترنت.	4.32	.733	86.4%	أوافق	5
8	يتم استخدام البريد الالكتروني في العمل داخل الصندوق.	4.19	.827	83.8%	أوافق	6
3	يوفر الصندوق النظم والبرامج اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية الحديثة(نظم المعلومات الإدارية، نظم دعم القرارات، نظم ادارة قاعدة البيانات...).	3.78	.893	75.6%	أوافق	7
9	تعد التقنيات المستخدمة في الصندوق حالياً متطورة.	3.75	.759	75.0%	أوافق	8
10	يحرص الصندوق على مواكبة المستجدات التقنية في مجال الحاسب الآلي.	3.68	.869	73.6%	أوافق	9
2	يوفر الصندوق أحدث أجهزة الحاسب الآلي اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية الحديثة بشكل جيد.	3.57	1.043	71.4%	أوافق	10
متوسط الموارد التقنية		4.10	.600	82.0%	أوافق	

المصدر: من إعداد الباحث، من واقع الاستبيان، 2021م

ويبين من الجدول رقم (14) الآتي:

- إن المتوسط الحسابي العام لمحور الموارد التقنية قد بلغ (4.1) وبلغ الانحراف المعياري (0.600) وبدرجة موافقة (82%) وهذا يعني أن العينة توافق أن هناك تطبيق للإدارة الالكترونية بالموارد التقنية في الصندوق الاجتماعي للتنمية.

- حلت الفقرة رقم (1) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.64) وبدرجة موافقة (92.8%) وهذا يعني أن العينة توافق وبشدة أنه يوجد وحدة متخصصة في تقنية المعلومات في الصندوق، وجاءت الفقرة رقم (4) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.5) وبدرجة موافقة (90%) وهذا يعني أن العينة توافق وبشدة أن الصندوق يوفر شبكة حاسوب تصل إلى جميع المكاتب.

- وحلت الفقرة رقم (5) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.5) وبدرجة موافقة (90%) وهذا يعني أن العينة توافق وبشدة أنه يوجد ربط بين المقر الرئيسي للصندوق والفروع عن طريق شبكات الحاسب الآلي، وجاءت الفقرة رقم (7) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.47) وبدرجة موافقة (89.4%) وهذا يعني أن العينة توافق وبشدة أنه يوجد موقع الكتروني للصندوق على شبكة الإنترنت.

- جاءت الفقرة رقم (6) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (4.32) وبدرجة موافقة (86.4%) وهذا يعني أن العينة توافق وبشدة أنه يوجد ربط بين شبكة الصندوق وشبكة الإنترنت، فيما جاءت الفقرة رقم (2) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.57) وبدرجة موافقة (71.4%) وهذا يعني أن العينة توافق أن الصندوق يوفر أحدث أجهزة الحاسب الآلي اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية الحديثة بشكل جيد. ويعزو ذلك إلى أن الصندوق الاجتماعي للتنمية يولي اهتماما كبيرا لتطبيق الإدارة الالكترونية بالموارد التقنية.

4- الشؤون الإدارية والتنظيمية:

لمعرفة مستوى بعد الشؤون الإدارية والتنظيمية في الصندوق الاجتماعي للتنمية أستخدمت الإحصاءات الوصفية، وتم تحديد بعد الشؤون الإدارية والتنظيمية من حيث كونه موافق بشدة أو موافق أو أوافق إلى حد ما، والتي يتحدد مستواها عن طريق المتوسط الحسابي والنسبة المئوية والجدول رقم (15) يوضح ذلك.

جدول رقم (15) المتوسطات والانحرافات لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالشؤون الإدارية والتنظيمية

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	التقدير اللفظي	الترتيب
1	يدعم الصندوق سياسة تطبيق الإدارة الالكترونية.	3.55	.818	71.0%	أوافق	1
4	يوجد لدى الصندوق سياسة واضحة ومحددة	3.45	.856	69.0%	أوافق	2

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	التقدير اللفظي	الترتيب
	لحماية الخصوصية.					
9	يقوم الصندوق بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الالكترونية.	3.37	.923	67.4%	أوافق إلى حد ما	3
8	هناك رقابة مستمرة من قبل الصندوق لضمان سير الأعمال إلكترونياً.	3.28	.936	65.6%	أوافق إلى حد ما	4
6	توجد خطط تتسم بالمرونة الكافية لاستيعاب أي تغييرات يتطلبها استخدام الإدارة الالكترونية.	3.11	.828	62.2%	أوافق إلى حد ما	5
2	توجد خطة استراتيجية زمنية للقيام بتطبيق الإدارة الالكترونية.	3.07	.847	61.4%	أوافق إلى حد ما	6
5	يتم تقديم دورات تدريبية متخصصة للعاملين في مجال الإدارة الالكترونية.	2.98	.869	59.6%	أوافق إلى حد ما	7
3	يعمل الصندوق على تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً على استخدام الإدارة الالكترونية.	2.96	.987	59.2%	أوافق إلى حد ما	8
7	يتم مشاركة العاملين في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الالكترونية.	2.69	.992	53.8%	أوافق إلى حد ما	9
	متوسط الشؤون الإدارية والتنظيمية	3.12	.754	62.4%	أوافق إلى حد ما	

المصدر: من إعداد الباحث، من واقع الاستبيان، 2021م

ويبين من الجدول رقم (15) الآتي:

- إن المتوسط الحسابي العام لمحور الشؤون الإدارية والتنظيمية قد بلغ (3.12) وبلغ الانحراف المعياري (0.754) وبدرجة موافقة (62.4%)، وهذا يعني أن العينة توافق إلى حد ما أن هناك تطبيقاً للتطبيق الإلكتروني بالشؤون الإدارية والتنظيمية في الصندوق الاجتماعي للتنمية.

- حلت الفقرة رقم (2) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.55) وبدرجة موافقة (71%) وهذا يعني أن العينة توافق أن الصندوق يدعم سياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية، وجاءت الفقرة رقم (4) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.45) وبدرجة موافقة (69%) وهذا يعني أن العينة توافق أن لدى الصندوق سياسة واضحة ومحددة لحماية الخصوصية.

- وحلت الفقرة رقم (9) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.37) وبدرجة موافقة (67.4%) وهذا يعني أن العينة توافق إلى حد ما أن الصندوق يقوم بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الإلكترونية، وجاءت الفقرة رقم (8) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.28) وبدرجة موافقة (65.6%) وهذا يعني أن العينة توافق إلى حد ما أن هناك رقابة مستمرة من قبل الصندوق لضمان سير الأعمال إلكترونياً.

- جاءت الفقرة رقم (6) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.11) وبدرجة موافقة (62.2%) وهذا يعني أن العينة توافق إلى حد ما أنه توجد خطط تتسم بالمرونة الكافية لاستيعاب أي تغييرات يتطلبها استخدام الإدارة الإلكترونية، فيما جاءت الفقرة رقم (7) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.69) وبدرجة موافقة (53.8%) وهذا يعني أن العينة توافق إلى حد ما أنه يتم مشاركة العاملين في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الإلكترونية. ويعزو الباحث ذلك إلى أن الصندوق الاجتماعي للتنمية يهتم بتطبيق الإدارة الإلكترونية بالشؤون الإدارية والتنظيمية، ولكن يتطلب الأمر زيادة الاهتمام للوصول إلى رضا مرتفع من الموظفين.

5- أنظمة الإدارة الإلكترونية:

لمعرفة مستوى بعد أنظمة الإدارة الإلكترونية في الصندوق الاجتماعي للتنمية فقد تم استخدام الإحصاءات الوصفية، وتم تحديد بعد أنظمة الإدارة الإلكترونية من حيث كونه موافق بشدة أو موافق أو أوافق إلى حد ما، والتي يتحدد مستواها عن طريق المتوسط الحسابي والنسبة المئوية والجدول رقم (16) يوضح ذلك.

جدول رقم (16) المتوسطات والانحرافات لأنظمة الإدارة الإلكترونية

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	التقدير اللفظي	الترتيب
2	تساعد الإدارة الإلكترونية في تبادل المعلومات مع فروع الصندوق.	4.25	.727	85.0%	أوافق بشدة	1
6	تمكن الإدارة الإلكترونية من الوصول الى المعلومات والبيانات بطريقة سهلة وسريعة.	4.22	.761	84.4%	أوافق بشدة	2
3	تساعد الإدارة الإلكترونية في إنجاز الاعمال في الوقت المحدد وبالشكل المناسب.	4.09	.810	81.8%	أوافق	3
1	تسهل الإدارة الإلكترونية عملية الاتصال بين المستويات الإدارية.	4.07	.827	81.4%	أوافق	4
5	تساعد الإدارة الإلكترونية في الحصول على بيانات دقيقة.	4.07	.719	81.4%	أوافق	5
4	تمكن الإدارة الإلكترونية من إمكانية تبادل الخبرات والمعلومات بين المقر الرئيسي والفروع.	4.03	.878	80.6%	أوافق	6
متوسط أنظمة الإدارة الإلكترونية		4.10	.654	82.0%	أوافق	

المصدر: من إعداد الباحث، من واقع الاستبيان، 2021م

ويتبين من الجدول رقم (16) الآتي:

- إن المتوسط الحسابي العام لمحور أنظمة الإدارة الإلكترونية قد بلغ (4.1) وبلغ الانحراف المعياري (0.654) وبدرجة موافقة (82%) وهذا يعني أن العينة توافق أن هناك تطبيق لأنظمة الإدارة الإلكترونية في الصندوق الاجتماعي للتنمية.

- حلت الفقرة رقم (2) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.25) وبدرجة موافقة (85%) وهذا يعني أن العينة توافق وبشدة أن الإدارة الإلكترونية تساعد في تبادل المعلومات مع فروع الصندوق، وجاءت الفقرة

رقم (6) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.22) وبدرجة موافقة (84.4%) وهذا يعني أن العينة توافق وبشدة أن الإدارة الإلكترونية تمكن من الوصول الى المعلومات والبيانات بطريقة سهلة وسريعة.

- وحلت الفقرة رقم (3) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.09) وبدرجة موافقة (81.8%) وهذا يعني أن العينة توافق أن الإدارة الإلكترونية تساعد في إنجاز الأعمال في الوقت المحدد وبالشكل المناسب، وجاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.07) وبدرجة موافقة (81.4%) وهذا يعني أن العينة توافق أن الإدارة الإلكترونية تسهل عملية الاتصال بين المستويات الإدارية.

- جاءت الفقرة رقم (5) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (4.07) وبدرجة موافقة (81.4%) وهذا يعني أن العينة توافق أن الادارة الالكترونية تساعد في الحصول على بيانات دقيقة، فيما جاءت الفقرة رقم (4) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.03) وبدرجة موافقة (80.6%) وهذا يعني أن العينة توافق أن الإدارة الإلكترونية تمكن من إمكانية تبادل الخبرات والمعلومات بين المقر الرئيسي والفروع. ويفسر الباحث ذلك بأن أنظمة الإدارة الإلكترونية بالصندوق الاجتماعي للتنمية تحسن من جودة الأداء المؤسسي.

ثانياً: نتائج تحليل المتغير التابع: جودة الأداء المؤسسي:

لمعرفة مستوى جودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية، فقد تم استخدام الإحصاءات الوصفية، وتم تحديد مستوى جودة الأداء المؤسسي من حيث كونها موافق بشدة او موافق أو أوافق إلى حد ما، والتي يتحدد مستواه عن طريق المتوسط الحسابي والنسبة المئوية والجدول رقم (17) يوضح ذلك.

جدول رقم (17) المتوسطات والانحرافات لجودة الأداء المؤسسي

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	التقدير اللفظي	الترتيب
3	استخدام تقنية المعلومات يسهل عملك.	4.31	.731	86.2%	أوافق بشدة	1
1	تساعد الإدارة الإلكترونية في تنفيذ عملك بسرعة وجودة عالية.	4.20	.774	84.0%	أوافق بشدة	2
6	تساهم الإدارة الإلكترونية في تقليل وقت انجاز الخدمات الإدارية.	4.20	.784	84.0%	أوافق بشدة	3
7	الإدارة الإلكترونية تجعلك أكثر رقابة وسيطرة في عملك.	4.20	.784	84.0%	أوافق بشدة	4

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	التقدير اللفظي	الترتيب
4	تساهم الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات الإدارية بطريقة فعالة وكفاءة.	4.13	.805	82.6%	أوافق	5
2	توفر لك الإدارة الإلكترونية الوصول الى المعلومات التي تحتاجها.	4.09	.759	81.8%	أوافق	6
5	تساهم الإدارة الإلكترونية في تقليل النفقات المالية على بعض الخدمات.	4.08	.832	81.6%	أوافق	7
9	تساهم الإدارة الإلكترونية في التقليل من اخطاء العاملين.	3.97	.829	79.4%	أوافق	8
8	تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالصندوق.	3.58	.952	71.6%	أوافق	9
متوسط جودة الأداء المؤسسي		4.08	0.666	81.6%	أوافق	

المصدر: من إعداد الباحث، من واقع الاستبيان، 2021م

يتبين من الجدول رقم (17) الآتي:

- أن المتوسط الحسابي العام لمحوّر جودة الأداء المؤسسي قد بلغ (4.08) وبلغ الانحراف المعياري (0.666) وبدرجة موافقة (81.6%) وهذا يعني أن العينة توافق على أن هناك جودة للأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية.

- حلت الفقرة رقم (3) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.31) وبدرجة موافقة (86.2%) وهذا يعني أن العينة توافق وبشدة أن استخدام تقنية المعلومات يسهل عملهم، وجاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.2) وبدرجة موافقة (84%) وهذا يعني أن العينة توافق وبشدة أن الإدارة الإلكترونية تساعد في تنفيذ عملهم بسرعة وجودة عالية.

- وحلت الفقرة رقم (6) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.2) وبدرجة موافقة (84%) وهذا يعني أن العينة توافق وبشدة أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تقليل وقت انجاز الخدمات الإدارية، وجاءت الفقرة رقم (7) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.2) وبدرجة موافقة (84%) وهذا يعني أن العينة توافق وبشدة أن الإدارة الإلكترونية تجعلهم أكثر رقابة وسيطرة في عملهم.

- جاءت الفقرة رقم (4) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (4.13) وبدرجة موافقة (82.6%) وهذا يعني أن العينة توافق أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تقديم الخدمات الإدارية بطريقة فعالة وكفاءة، فيما جاءت الفقرة رقم (8) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.58) وبدرجة موافقة (71.6%) وهذا يعني أن العينة توافق أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالصندوق، ويعزو الباحث إلى أن هناك تحسن في جودة الأداء المؤسسي بالصندوق الاجتماعي للتنمية ولكن الأمر يتطلب زيادة الاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية بما يحقق الرضا الوظيفي وتقليل الأخطاء وتسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات الإدارية بطريقة فعالة.

3.2.4 اختبار الفرضيات:

1- إختبار الفرضية الرئيسة:

والتي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية".

ولاختبار الفرضية فقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط.

جدول رقم (18) نتائج تحليل الانحدار للفرضية الرئيسية

معامل الارتباط R	التباين R Square	اختبار F	مستوى الدلالة	بيتا B
0.619	.384	73.418	0.000	.763

المصدر: من إعداد الباحث، من واقع الاستبيان، 2021م

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (18) أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية، فقد بلغ معامل الارتباط R (0.619) عند مستوى دلالة (0.05)، أما معامل التحديد R Square فيفسر ما نسبته (0.384) من التباين في ما قيمته (0.384) من التغيرات في جودة الأداء المؤسسي ناتج عن تطبيق الإدارة الإلكترونية، كما بلغت قيمة درجة بيتا (0.763) أي أن الزيادة بدرجة واحدة في تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تحقيق جودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية بقيمة (0.763)، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (73.418) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05).

وهذا يعني رفض الفرضية الرئيسية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية".

2- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

والتي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد البشرية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية".

جدول رقم (19) نتائج تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الأولى

معامل الارتباط R	التباين R Square	اختبار F	مستوى الدلالة	بيتا B
0.397	.157	22.035	0.000	.436

المصدر: من إعداد الباحث، من واقع الاستبيان، 2021م

يتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (19) أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد البشرية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية، فقد بلغ معامل الارتباط R (0.394) عند مستوى دلالة (0.05)، أما معامل التحديد R Square يفسر ما نسبته (0.157) من التباين في ما قيمته (0.157) من التغيرات في جودة الأداء المؤسسي ناتج عن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد البشرية، كما بلغت قيمة درجة بيتا (0.436). أي أن الزيادة بدرجة واحدة في تطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد البشرية يؤدي إلى تحقيق جودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية بقيمة (0.436)، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (22.035) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05).

وهذا يعني رفض الفرضية الفرعية الأولى وقبول الفرضية البديلة والتي تنص أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد البشرية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية".

3- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

والتي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشؤون المالية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية".

جدول (20) نتائج تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

معامل الارتباط R	التباين R Square	اختبار F	مستوى الدلالة	بيتا B
0.427	.183	26.375	0.000	.363

المصدر: من إعداد الباحث، من واقع الاستبيان، 2021م

ويتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (20) أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشؤون المالية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية، فقد بلغ معامل الارتباط R (0.427) عند مستوى دلالة (0.05)، أما معامل التحديد R Square يفسر ما نسبته (0.183) من التباين في ما قيمته (0.183) من التغيرات في جودة الأداء المؤسسي ناتج عن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشؤون المالية، كما بلغت قيمة درجة بيتا (0.363) أي أن الزيادة بدرجة واحدة في تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشؤون المالية يؤدي إلى تحقيق جودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية بقيمة (0.363)، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (26.375) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05).

وهذا يعني رفض الفرضية الفرعية الثانية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشؤون المالية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية".

4- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

والتي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد التقنية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية".

جدول رقم (21) نتائج تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

معامل الارتباط R	التباين R Square	اختبار F	مستوى الدلالة	بيتا B
0.523	.274	44.467	0.000	.613

المصدر: من إعداد الباحث، من واقع الاستبيان، 2021م

ويتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (21) أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد التقنية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية، فقد بلغ معامل الارتباط R (0.523) عند مستوى دلالة (0.05)، أما معامل التحديد R Square يفسر ما نسبته (0.274) من التباين في ما قيمته (0.274) من التغيرات في جودة الأداء المؤسسي ناتج عن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد التقنية، كما بلغت قيمة درجة بيتا (0.613) ، أي أن الزيادة بدرجة واحدة في تطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد التقنية يؤدي إلى تحقيق جودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية بقيمة (0.613)، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (44.467) ، وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية الفرعية الثالثة وقبول الفرضية البديلة التي تنص أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية بالموارد التقنية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية".

5- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

التي تنص على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية والتنظيمية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية".

جدول رقم (22) نتائج تحليل الانحدار للفرضية الفرعية الرابعة

معامل الارتباط R	التباين R Square	اختبار F	مستوى الدلالة	بيتا B Beta
0.486	.236	36.506	0.000	.455

المصدر: من إعداد الباحث، من واقع الاستبيان، 2021م

ويتضح من البيانات الواردة في الجدول رقم (22) أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية والتنظيمية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية، فقد بلغ معامل الارتباط R (0.486) عند مستوى دلالة (0.05)، أما معامل التحديد R Square يفسر ما نسبته (0.236) من التباين في ما قيمته (0.236) من التغيرات في جودة الأداء المؤسسي ناتج عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية والتنظيمية، كما بلغت قيمة درجة بيتا (0.455) أي أن الزيادة بدرجة واحدة في تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية والتنظيمية يؤدي إلى تحقيق جودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية بقيمة (0.455)، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت (36.506) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.05).

وهذا يعني رفض الفرضية الفرعية الرابعة وقبول الفرضية البديلة التي تنص أنه " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في الشؤون الإدارية والتنظيمية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية".

المبحث الثالث: النتائج والتوصيات

يعرض في هذا المبحث أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وأهم التوصيات المقترحة التي يُؤمل من خلالها تحقيق الهدف الرئيسي للدراسة، وهو معرفة أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الاداء المؤسسي بالصندوق الاجتماعي للتنمية.

1.3.4 الاستنتاجات

1- يهتم الصندوق الاجتماعي للتنمية بتطبيق الإدارة الالكترونية إذ كان أكثر محور متحقق هو الموارد التقنية وأقل محور متحقق هو الشؤون الإدارية والتنظيمية، وكانت أهم المحاور التي أثرت إيجابيا في تحسين جودة الأداء المؤسسي على الترتيب الآتي:

الموارد التقنية وأنظمة الإدارة الإلكترونية - الموارد البشرية - الشؤون المالية - الشؤون الإدارية

والتنظيمية.

2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الاداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية.

3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في الشؤون المالية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية.

4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في الموارد البشرية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية.

5- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في الموارد التقنية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية".

6- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الالكترونية في الشؤون الإدارية والتنظيمية وجودة الأداء المؤسسي في الصندوق الاجتماعي للتنمية".

7- يهتم الصندوق الاجتماعي للتنمية بتوظيف فئة الشباب حيث أن غالبية الموظفين من دون سن الخمسين.

8- يهتم الصندوق الاجتماعي للتنمية بإستقطاب وتوظيف الكفاءات العلمية حيث أن غالبية الموظفين من الجامعيين والدراسات العليا.

10- يحرص الصندوق الاجتماعي للتنمية على استقطاب العاملين ذوي الخبرات العالية إذ أن نسبة (44.3%) من العينة تزيد سنوات خبرتهم عن 15 سنة.

11- يوجد قصور في الصندوق الاجتماعي للتنمية في تقديم التدريب الكافي للموظفين في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية.

12- يوجد قصور في الصندوق الاجتماعي للتنمية في مشاركة الموظفين في الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الإلكترونية.

2.3.4 التوصيات

ومن مضمون البحث ونتائج تجلت التوصيات الآتية:

- 1- زيادة إهتمام الصندوق الاجتماعي للتنمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية وتطويرها وتحسينها.
- 2- ضرورة مشاركة جميع العاملين في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الإلكترونية.
- 3- التوسع في البرامج التدريبية في مجال استخدام الحاسوب وتطبيقات الادارة الإلكترونية.
- 4- الاهتمام بتوعية الموظفين بأهمية وفوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية

3.3.4 المقترحات:

1. عمل دراسات حول مدى رضا عملاء الصندوق الاجتماعي للتنمية عن الإدارة الإلكترونية.
2. عمل دراسات حول مدى رضا شركاء الصندوق الاجتماعي للتنمية عن الإدارة الإلكترونية.
3. عمل دراسات مقارنة بين الإدارة الإلكترونية للصندوق الاجتماعي للتنمية ومنظمات أخرى تهدف إلى تحسين الإدارة الإلكترونية.

المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: القرآن الكريم

ثانياً: الكتب العربية:

- 1) أبو النصر. مدحت محمد (2015)، "إدارة الجودة الشاملة . استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات"، الطبعة الأولى، الناشر المجموعة العربية للتدريب والنشر . مدينة نصر. القاهرة . مصر .
- 2) أبو ناصر. فتحي محمد (2008)، "مدخل لى الإدارة التربوية . النظريات والمهارات"، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 3) أحمد. محمد سمير (2009)، "الإدارة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دارالمسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- 4) الدرمني. عبد الله، الظافري. حسن (2017)، "إدارة الجودة الشاملة . الموارد البشرية والأداء المؤسسي"، ترجمة: نهى مطر خميس، الطبعة الأولى، قنديل للطباعة والنشر والتوزيع.
- 5) الرشدي. بشير صالح (2000)، "مباحث البحث التربوي"، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، الكويت.
- 6) السالمي. علاء عبد الرزاق محمد، السالمي. حسين علاء عبد الرزاق (2005)، "شبكات الإدارة الإلكترونية" دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى.
- 7) الشميلي. عائشة يوسف (2017)، "برنامج تحسين الأداء"، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر .
- 8) الصندوق الإجتماعي للتنمية (2010)، " دليل العمليات"، الجمهورية اليمنية، رئاسة مجلس الوزراء .
- 9) النبهان. الحارث، آخرون (2015)، "قياس الأداء"، الطبعة الأولى، العبيكان للنشر، المملكة العربية السعودية . الرياض .

- 10) حامد. فداء محمود (2015)، "الأدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية" الطبعة الأولى، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 11) رضوان. محمود عبد الفتاح (2013)، "تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الاداء المتوازن"، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مدينة نصر، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- 12) شعبان. أياد عبد الله (2009)، "إدارة الجودة الشاملة مدخل نظري وعملي نحو ترسيخ ثقافة الجودة وتطبيق معايير التميز" الطبعة الأولى، المنهل.
- 13) همشري. عمر أحمد (2001)، "الأدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات"، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر، عمان، الاردن.
- 14) عقيلي. عمر وصفي (2005)، " إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 15) كافي. مصطفى يوسف (2011)، "الإدارة الإلكترونية ... إدارة بلا أوراق" الطبعة الأولى، دارومؤسسة أرسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا.
- 16) موسى. نبيل عزت أحمد (2011)، "أساسيات نظم المعلومات في التنظيمات الإدارية"، الطبعة الثالثة.

ثالثاً: الرسائل والأبحاث:

- 17) أباشعر. عدنان (2018)، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات اليمنية الالهية"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، جامعة الاندلس للعلوم والتقنية، اليمن.
- 18) الحاذق. محمد (2021)، "أنظمة الإدارة الالكترونية ودورها في جودة الأداء الجامعي دراسة ميدانية جامعة العلوم والتكنولوجيا"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، جامعة الاندلس للعلوم والتقنية، اليمن.
- 19) الدجني. إياد (2011)، "دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية"، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة دمشق، سوريا.
- 20) الحسنات. ساري عوض (2011)، "معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية"، رسالة ماجستير، القاهرة، مصر.
- 21) الوصابي. فاطمة (2021)، "الإدارة الالكترونية وأثرها في تحسين أداء الهيئة العامة للاستثمار في الجمهورية اليمنية"، رسالة ماجستير، قسم العلوم المالية والإدارية، الاكاديمية اليمنية للدراسات العليا، اليمن.

- (22) المطري. عواطف حسين (2018)، "تطبيق الإدارة الالكترونية في كليات المجتمع اليمنية - الواقع والتحديات"، رسالة ماجستير، جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، الجمهورية اليمنية.
- (23) النباهين. يوسف سليم (2008)، "تقييم أداء الإدارة المالية في المنظمات غير الحكومية العاملة في قطاع غزة" رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية. غزة.
- (24) بلحليح شهيناز (2013)، "الإدارة الإلكترونية وترشيد الإدارة العامة . التجربة الجزائرية. " رسالة ماجستير، جامعة المسيلة، كلية الحقوق.
- (25) خلوف. إيمان حسن (2010)، "واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات"، رسالة ماجستير، فلسطين.
- (26) رصرص. فلسطين محمود (2013)، " دور التقييم الذاتي المؤسسي في تطوير جودة أداء كلية الآداب في جامعة الأقصى بغزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية . غزة، كلية التربية.
- (27) شلبي. جمانة عبد الوهاب (2011)، "واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- (28) طائش. منير عبد الله عثمان (2016)، "علاقة الإدارة الالكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي" رسالة ماجستير، مالانج، اندونيسيا.
- (29) عايش. شادي عطا محمد (2008)، "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي (دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة)"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية . غزة، كلية الدراسات العليا.
- (30) عبد الكريم. عشور (2010)، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، رسالة ماجستير، قسنطينة.
- (31) عبيد. مصطفى مفيد مصطفى (2021)، " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية"، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر . غزة.
- (32) عوض. سناء محمد (2013)، " واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في مكاتب الجامعات الرسمية في الأردن من وجهة نظر المديرين فيها واتجاهاتهم نحوها"، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا.
- (33) كاتب. كلثوم (2018)، "دور الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء الإداري بجامعة الحديدة من وجهة نظر منتسبيها"، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الحديدة، اليمن.

34) منوار بسمة، مرزوق وهيبة (2018)، "تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية. دراسة حالة بلدية إمشدالة"، رسالة ماجستير، جامعة أكلي مهند أولحاج، البويرة، الجزائر.

رابعاً: المجالات والدوريات:

- 35) الحسيني. عائشة، الخيال. شذا (2013)، "أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي"، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة . جامعة الأزهر، العدد العاشر.
- 36) الشلبي. هيثم حمود وآخرون (2014)، "أثر فاعلية أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية على تحسين الأداء دراسة حالة - محكمة بداية عمان"، مجلة الأقتصاد والتنمية البشرية العدد 10 / ديسمبر، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.
- 37) الكبيسي. كلثوم محمد (2008)، "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر" الجامعة الافتراضية الدولية.
- 38) درويش. عبد الكريم أبو الفتوح (2010)، "إدارة الموارد البشرية في ظل التميز المؤسسي" (ط)، مركز بحوث الشرطة، الشارقة، الإمارات.
- 39) درويش. عبد الكريم أبو الفتوح (2009)، "إدارة الأداء منظور التميز المؤسسي" (ط)، مركز بحوث الشرطة، الشارقة، الإمارات.
- 40) عبد. شذى حسن، عباس. فردوس محمود (2018)، "دور الإدارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية في مستشفى الكندي التعليمي/ العراق"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد السادس والخمسون.
- 41) عبد الغفور. همام عبد الخالق، العزاوي. محمد عبد الوهاب (2012)، "استراتيجية الجودة والأعتماد الأكاديمي في ظل سياسات العلم والتكنولوجيا"، جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- 42) عبد الناصر. موسي، قريشي. محمد (2011)، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي"، الجزائر، مجلة الباحث عدد 9.
- 43) علوطي. لمين (2008)، "الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية"، مجلة بحوث اقتصادية عربية، الجزائر، العدد 42.

44) عماري. سمير (2017)، "الأدارة الإلكترونية كآلية للتحويل الرقمي للمكتبات"، مجلة آفاق علوم الإدارة والإقتصاد، العدد 2017/01، كلية العلوم الأقتصادية والتجارية وعلوم التسيير . جامعة محمد بو ضيف المسيلة.

45) عماري. سمير (2017)، "صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي"، مجلة آفاق علوم الإدارة والإقتصاد، العدد 2017/17، كلية العلوم الأقتصادية والتجارية وعلوم التسيير . جامعة محمد بو ضيف المسيلة.

خامساً: الكتب والدراسات الأجنبية:

46) Abdul'azeez, D. Abubakar. (2012) "**Development of a Prototype Electronic Document and Record Management System (EDRMS) for Small and Medium Building Firms**". In Partial Fulfillment for the Award of Doctor of Philosophy in Construction Management. Ahmadu Bello University. Igeria. Dec. 2012.

47) Malipula, G. Rachel (2015) "**Exploring the Perceived Obstacles to E-administration by Faculty Members of Eastern Mediterranean University**". In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Arts in Marketing Management. Eastern Mediterranean University. Gazimağusa, North Cyprus.

48) Xie, Li(2006) "**Evaluation of the Electronic Document and Record Management Program in a Canadian Municipality**". A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Archival Studies in the Faculty of Graduate Studies. University of British Columbia. October.

49) Broh, R. A. Managing Quality for Higher Profits. New York: McGraw-Hill. 1982.

50) Gilmore, H. L. Product Conformance Cost. Quality Progress. June. 1974.

- 51) Profiroiu M [Management of Public Organizations], Economic Publishing House, Bucharest, 2001.
- 52) Matei L., Management public – ediția a doua [Public Management – Second Edition], Economic Publishing House, Bucharest, 2006.
- 53) Islam, Rafikul and Rasad, Shuib bin Mohd. Employee Performance Evaluation By AHP: A Case Study. International Islamic University Malaysia. Malaysia. 2005.
- 54) Campell, J. McCloy. Oppler. H. Sager C. A Theory of Performance. In E. Schmitt, W. C. Borman, And Associate (Eds.). Personnel Selection In Organizations San Francisco. 1993.
- 55) Chen, J.–C., Silverthorne, C., & Hung, J.–Y. Organization communication, job stress, organizational commitment, and job performance of accounting professionals in Taiwan and America. Leadership& organization Development journal. 2006.
- 56) Shibru, Sintayehu. Bibiso, Mesfin. Ousman, Kedir. Assessment of Factor Affecting Institutional Performance: The Case of WolaitaSodo University. Journal of Education and Practice. Vol.8, No.7, 2017.

سادساً: المواقع الإلكترونية:

- 57) أونيس. عبدالمجيد (بدون)، "مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي واداء العاملين" اليازوري ، www.yazori.com
- 58) الطيار. محمد (2018)، "تقييم الأداء والمدير الناجح" ملف pdf، تاريخ النشر (2018/6/10)، منتدى الموارد البشرية، <https://hrdiscussion.com/members/hr-member-3943/> على الموقع:
- 59) العلي. امتنان (2021): " مفهوم تقنية المعلومات"، متاح بتاريخ (2022/3/28) على الموقع: <https://mufahras.com>
- 60) رضوان. رأفت (بدون)، "الإدارة الإلكترونية"، القاهرة على الموقع: <http://alkhbraa.com>
- 61) عبد العزيز. عمرو عطية (بدون): " المدرسة الإلكترونية " فكرجديد لتطوير الإدارة المدرسية" على الموقع: <https://eeschool.net>

62) قدور . نافلة، عاشور . مزريق (2010)، "إدارة الجودة الشاملة لضمان جودة الخدمات الصحية في

المستشفيات"، مكتبة نور، ملف pdf، تاريخ النشر (2010/12/10)

على الموقع: <https://www.noor-book.com>

63) هشام . اسراء (2022)، "متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في التعليم"، متاح بتاريخ

(2022/7/16) على الموقع:

<https://mqaall.com/requirements-for-applying-electronic-management-in-education/>

الملاحق

ملحق رقم (1)

مذكرة الجامعة الى جهة الدراسة

تاريخ: 19 / 1 / 2021

مكان:

موضوع:

الموارد البشرية المتميزة

لا تزدى ما نعلمه تزويد الباحث بالبيانات كما هو العالم في
في المصدره لغرض البحث فقط .
ولا يتحمل المصدره أي تبعات تجاه ذلك وكذلك لا
تعتبر نتائج الدراسة ملزمة للمصدره .

المحترم

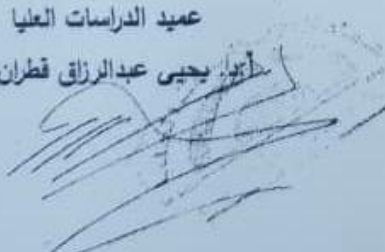
شكراً


تقنية خالص تحياتها،

ويجوز الرجوع الى المصداق اعلاه يرجى منكم التعاون مع
الباحث/ ياسر عبدالله صالح غلاب في جمع معلومات بحثية كمتطلبات لإعداد رسالة ماجستير في ادارة
الاعمال بعنوان : (اثر تطبيق الادارة الالكترونية في تحسين جودة الاداء المؤسسي دراسة حالة
الصندوق الاجتماعي للتنمية)، علماً أن المعلومات لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

وتقبلوا خالص الشكر والتقدير،،،

عميد الدراسات العليا

د. يحيى عبدالرزاق قطران




ملحق رقم (2)
الاستبيان قبل التحكيم



الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الأندلس للعلوم والتقنية
عمادة الدراسات العليا - إدارة أعمال

تحكيم استبيان

الأستاذ الدكتور:

الفاضل

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

أتوجه إليكم بفائق الاحترام والتقدير، راجيا حسن تعاونكم لإنجاح هذا الدراسة التي بعنوان:

"أثر تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الأداء المؤسسي

دراسة حالة الصندوق الاجتماعي للتنمية"

وهي متطلب للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة أرجو منكم التكرم بالاطلاع على محاور و فقرات الاستبيان وإبداء ملاحظاتكم وتعديلاتكم عليها وذلك لاثراء الاستبيان.

شاكرا حسن تعاونكم وتجاوبكم

الباحث/ ياسر عبد الله غلاب

بيانات المحكم

الاسم:

الدرجة العلمية:

التخصص العلمي:

الجامعة:



الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الأندلس للعلوم والتقنية
عمادة الدراسات العليا - ماجستير إدارة اعمال

استبيان

المحترم/ة

أخي الفاضل/ أختي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

أتوجه إليكم بفائق الاحترام والتقدير، راجيا حسن تعاونكم لإنجاح هذا الدراسة التي بعنوان:

" أثر تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الأداء المؤسسي

دراسة حالة الصندوق الاجتماعي للتنمية "

وهي متطلب للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة أرجو منكم التكرم بالإجابة عن أسئلة الاستبيان المرفقة. علماً بأن المعلومات التي سيتم الحصول عليها لن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي، وستعرض النتائج بشكل إجمالي.

شاكرا حسن تعاونكم وتجاوبكم

الباحث/ ياسر عبدالله غلاب

أولا: البيانات الشخصية (يرجى وضع إشارة (✓) في المكان المناسب)

1.	الجنس	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى
2.	الفئة العمرية	<input type="checkbox"/> أقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/> من 30 الى أقل من 40
		<input type="checkbox"/> من 40 الى أقل من 50	<input type="checkbox"/> 50 سنة فأكثر
3.	المؤهل العلمي	<input type="checkbox"/> ثانوية عامة	<input type="checkbox"/> دبلوم
		<input type="checkbox"/> بكالوريوس	<input type="checkbox"/> ماجستير
		<input type="checkbox"/> دكتوراه	
4.	سنوات الخدمة	<input type="checkbox"/> أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/> من 5 سنوات الى أقل من 10
		<input type="checkbox"/> من 10 سنوات الى اقل من 15 سنوات	<input type="checkbox"/> 15 سنة فأكثر
5.	المسمى الوظيفي	<input type="checkbox"/> مدير تنفيذي	<input type="checkbox"/> نائب مدير تنفيذي
		<input type="checkbox"/> نائب رئيس وحدة	<input type="checkbox"/> رئيس وحدة
		<input type="checkbox"/> ضابط أول	<input type="checkbox"/> ضابط استشاري
		<input type="checkbox"/> ضابط	
		<input type="checkbox"/> مساعد ضابط	
		<input type="checkbox"/> سكرتارية تنفيذية	<input type="checkbox"/> مساعد إداري
			<input type="checkbox"/> سكرتارية

القسم الثاني - محاور الدراسة : الرجاء وضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة

المحور الاول: الامكانيات البشرية

يهدف هذا المحور إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الالكترونية بالموارد البشرية في تحسين جودة الأداء المؤسسي					
الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة
1	هناك خطط لتدريب وتأهيل العاملين على استخدام تقنية المعلومات				
2	لديك قدرة على التعامل مع الحاسوب بشكل جيد				
3	يوجد في الصندوق متخصصون في تقنية المعلومات				
4	يوجد مدربون مؤهلون لتدريب الموظفين على تقنية المعلومات				
5	يوجد خبراء لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية				
6	تلقيت دورات تدريبية في استخدام الحاسوب والانترنت				
7	يوجد في الصندوق الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية				
8	لديك القدرة على مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة				

المحور الثاني: الشؤون المالية

يهدف هذا المحور إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الالكترونية بالشؤون المالية في تحسين جودة الأداء المؤسسي					
الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة
1	توفر الادارة العليا في الصندوق الامكانيات المالية لتطبيق الإدارة الالكترونية				
2	توفر الإدارة العليا في الصندوق ميزانية مخصصة لشراء أنظمة حماية المعلومات				
3	كفاية الميزانية المخصصة لتصميم وتطوير برامج وتطبيقات الحاسب الآلي				
4	كفاية المخصصات المالية لتنظيم (دورات ، ورش عمل) تدعم الموظف لرفع جودة العمل في الإدارة الالكترونية				
5					
6					

المحور الثالث: الموارد التقنية

يهدف هذا المحور إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الالكترونية بالموارد التقنية في تحسين جودة الأداء المؤسسي						
الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	يتوفر لدى الصندوق أجهزة الحاسب الآلي الحديثة اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية الحديثة بشكل جيد					
2	يتوفر لدى الصندوق النظم والبرامج اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية الحديثة(نظم المعلومات الإدارية، نظم دعم القرارات، نظم ادارة قاعدة البيانات...)					
3	يتوفر لدى الصندوق شبكة حاسوب تصل إلى جميع المكاتب					
4	يوجد ربط بين المقر الرئيسي للصندوق والفروع عن طريق شبكات الحاسب الآلي					
5	يوجد ربط بين شبكة الصندوق وشبكة الانترنت					
6	يوجد موقع الكتروني للصندوق على شبكة الانترنت					
7	يتم استخدام البريد الالكتروني في العمل داخل الصندوق					
8	تعد التقنيات المستخدمة فيالصندوق حالياً متطورة					
9	تحرص الإدارة العليا على مواكبة المستجدات التقنية في مجال الحاسب الآلي					

المحور الرابع: الشؤون الإدارية والتنظيمية

يهدف هذا المحور إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الالكترونية في الشؤون الإدارية والتنظيمية في تحسين جودة الأداء المؤسسي						
الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	يوجد إدارة أو قسم لتقنية المعلومات في الصندوق					
2	تدعم الإدارة العليا في الصندوق سياسة تطبيق الإدارة الالكترونية					
3	يوجد في الصندوق أقسام متخصصة لتطبيقات الإدارة الالكترونية					
4	توجد خطة استراتيجية زمنية للقيام بتطبيق الإدارة الالكترونية					
5	تعمل الإدارة العليا على تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً على استخدام الإدارة الالكترونية					
6	توجد لدى الإدارة العليا سياسة واضحة ومحددة لحماية الخصوصية					
7	يتم تقديم دورات تدريبية متخصصة للعاملين في مجال الإدارة الالكترونية					
8	توجد خطط تتسم بالمرونة الكافية لاستيعاب أي تغييرات يتطلبها استخدام الإدارة الالكترونية					
9	يتم مشاركة العاملين في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الالكترونية					
10	هناك رقابة مستمرة من قبل الإدارة العليا لضمان سير الأعمال إلكترونياً					
11	تقوم الإدارة العليا بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الالكترونية					

المحور الخامس: أنظمة الإدارة الإلكترونية

يهدف هذا المحور إلى معرفة مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي						
الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا بشدة
1	تسهل عملية الإدارة الإلكترونية عملية التخطيط الإداري					
2	تساهم الإدارة الإلكترونية في تنظيم الموارد البشرية والمادية بشكل متطور					
3	تسهل الإدارة الإلكترونية عملية الاتصال بين المستويات الإدارية					
4	تتيح الإدارة الإلكترونية إمكانية توفر المعلومات ووصولها					
5	تساعد الإدارة الإلكترونية عملية معالجة البيانات وإستخدامها في القرارات الإدارية					
6	تساعد الإدارة الإلكترونية في تقليل المساحة التخزينية للوثائق الورقية					
7	تساعد الإدارة الإلكترونية في تبادل المعلومات مع فروع الصندوق					
8	تساعد الإدارة الإلكترونية في إتمام الصندوق لمشاريعه في الوقت وبالشكل المناسب					
9	تمكن الإدارة الإلكترونية من إمكانية تبادل الخبرات والمعلومات بين المقر الرئيسي والفروع					

المحور السادس: قياس جودة الأداء المؤسسي

يهدف هذا المحور إلى معرفة مدى جودة الاداء المؤسسي						
الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تساعدك قاعدة البيانات في تنفيذ عملك بسرعة وجودة عالية					
2	توفر لك الإدارة الالكترونية الوصول الى المعلومات التي تحتاجها					
3	استخدام تقنيات المعلومات يسهل عملك					
4	تساهم الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمات الادارية بطريقة فعالة وكفاءة					
5	تساهم الإدارة الالكترونية في تقليل النفقات المالية على بعض الخدمات					
6	تساهم الإدارة الالكترونية في تقليل وقت انجاز الخدمات الإدارية					
7	الإدارة الالكترونية تجعلك تتحكم اكثر في عملك					
8	تساهم الإدارة الالكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي لك					
9	تساهم الإدارة الالكترونية في التقليل من فرص اخطاء العاملين					

الملحق رقم (3)

قائمة بأسماء المحكمين

م	اسم المحكم	التخصص	جهة العمل
1	د/ أحمد علي أحمد الوزن	إدارة أعمال	جامعة صنعاء
2	أ.م.د. / جبر عبدالقوي السنباني	إدارة أعمال	جامعة الأندلس
3	د/ خالد أحمد ثابت	إحصاء تطبيقي	الجامعة اليمنية
4	د/ زيد علي علي المرحبي	علوم حاسوب	الجامعة اليمنية
5	د/ سعيد عبدالمؤمن أنعم	إدارة أعمال	جامعة العلوم الحديثة
6	د/ عبدالكريم محمد الدعيس	إدارة أعمال	جامعة صنعاء
7	د/ محمد مفرح العيسائي	إحصاء	جامعة صنعاء
8	د/ ياسر فؤاد الدبعي	علوم حاسوب	جامعة المستقبل
9	أ.م.د./ يحيى عبدالرزاق قطران	مناهج بحث	جامعة الأندلس

ملحق رقم (4)
الاستبان في صورته النهائية



الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الأندلس للعلوم والتقنية
عمادة الدراسات العليا - إدارة اعمال

استبيان

المحترم/ة

أخي الفاضل/ أختي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

أتوجه إليكم بفائق الاحترام والتقدير، راجيا حسن تعاونكم لإنجاح هذا الدراسة التي بعنوان:

" أثر تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الأداء المؤسسي

دراسة حالة الصندوق الاجتماعي للتنمية "

وهي متطلب للحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة أرجوا منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان المرفقة. ونحيطكم علماً بأن المعلومات التي سيتم الحصول عليها لن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي، وستعرض النتائج بشكل إجمالي.

شاكرا حسن تعاونكم وتجاوبكم

الباحث/ ياسر عبد الله صالح غلاب

أولا: البيانات الشخصية (يرجى وضع إشارة (✓) في المكان المناسب)

1.	الجنس	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى
2.	الفئة العمرية	<input type="checkbox"/> أقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/> من 30 سنة الى أقل من 40 سنة
		<input type="checkbox"/> من 40 سنة الى أقل من 50 سنة	<input type="checkbox"/> 50 سنة فأكثر
3.	المؤهل العلمي	<input type="checkbox"/> ثانوية عامة	<input type="checkbox"/> دبلوم
		<input type="checkbox"/> بكالوريوس	<input type="checkbox"/> ماجستير
		<input type="checkbox"/> دكتوراه	
4.	سنوات الخدمة	<input type="checkbox"/> أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/> من 5 سنوات الى أقل من 10 سنوات
		<input type="checkbox"/> من 10 سنوات الى اقل من 15 سنوات	<input type="checkbox"/> 15 سنة فأكثر
5.	المسمى الوظيفي	<input type="checkbox"/> مدير تنفيذي	<input type="checkbox"/> نائب مدير تنفيذي
		<input type="checkbox"/> نائب رئيس وحدة	<input type="checkbox"/> رئيس وحدة
		<input type="checkbox"/> ضابط أول	<input type="checkbox"/> ضابط استشاري
		<input type="checkbox"/> ضابط	
		<input type="checkbox"/> مساعد ضابط	
		<input type="checkbox"/> سكرتارية تنفيذية	<input type="checkbox"/> مساعد إداري
		<input type="checkbox"/> سكرتارية	<input type="checkbox"/> سكرتارية

القسم الثاني - محاور الدراسة : الرجاء وضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة

المحور الأول: الموارد البشرية

يهدف هذا المحور إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الالكترونية بالموارد البشرية في تحسين جودة الأداء المؤسسي						
الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	موافق الى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	هناك خطط لتدريب وتأهيل العاملين على استخدام تقنية المعلومات					
2	لديك قدرة على التعامل مع الحاسوب بشكل جيد					
3	يوجد في الصندوق متخصصون في تقنية المعلومات					
4	يوجد مدربون مؤهلون لتدريب الموظفين على تقنية المعلومات					
5	يوجد خبراء لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية					
6	يقوم الصندوق بإقامة دورات تدريبية للعاملين في استخدام الحاسوب					
7	يوجد لدى الصندوق الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية					
8	لديك القدرة على مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة					
9	يتم تقديم دورات تدريبية متخصصة للعاملين في مجال الادارة الالكترونية					

المحور الثاني: الشؤون المالية

يهدف هذا المحور إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الالكترونية بالشؤون المالية في تحسين جودة الأداء المؤسسي						
الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	موافق الى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	يوفر الصندوق الامكانيات المالية لتطبيق الإدارة الالكترونية					
2	يوفر الصندوق ميزانية مخصصة لشراء أنظمة حماية المعلومات					
3	يوفر الصندوق الميزانية لتصميم وتطوير برامج وتطبيقات الحاسب الآلي					
4	يوفر الصندوق مخصصات مالية لتنظيم (دورات ، ورش عمل) تدعم الموظف لرفع جودة العمل في الإدارة الالكترونية					
5	يوفر الصندوق ميزانية لشراء اجهزة حاسب آلي					

المحور الثالث: الموارد التقنية

يهدف هذا المحور إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الالكترونية بالموارد التقنية في تحسين جودة الأداء المؤسسي						
الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	موافق الى حد ما	لا أوافق	لا بشدة
1	يوجد وحدة متخصصة في تقنية المعلومات في الصندوق					
2	يوفر الصندوق أحدث أجهزة الحاسب الآلي اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية الحديثة بشكل جيد					
3	يوفر الصندوق النظم والبرامج اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية الحديثة (نظم المعلومات الإدارية، نظم دعم القرارات، نظم ادارة قاعدة البيانات...)					
4	يوفر الصندوق شبكة حاسوب تصل إلى جميع المكاتب					
5	يوجد ربط بين المقر الرئيسي للصندوق والفروع عن طريق شبكات الحاسب الآلي					
6	يوجد ربط بين شبكة الصندوق وشبكة الانترنت					
7	يوجد موقع الكتروني للصندوق على شبكة الانترنت					
8	يتم استخدام البريد الالكتروني في العمل داخل الصندوق					
9	تعد التقنيات المستخدمة في الصندوق حالياً متطورة					
10	يحرص الصندوق على مواكبة المستجدات التقنية في مجال الحاسب الآلي					

المحور الرابع: الشؤون الإدارية والتنظيمية

يهدف هذا المحور إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الالكترونية بالشؤون الإدارية والتنظيمية في تحسين جودة الأداء المؤسسي					
الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	موافق الى حد ما	لا أوافق بشدة
1	تدعم الصندوق سياسة تطبيق الإدارة الالكترونية				
2	توجد خطة استراتيجية زمنية للقيام بتطبيق الإدارة الالكترونية				
3	يعمل الصندوق على تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً على استخدام الادارة الالكترونية				
4	يوجد لدى الصندوق سياسة واضحة ومحددة لحماية الخصوصية				
5	يتم تقديم دورات تدريبية متخصصة للعاملين في مجال الإدارة الالكترونية				
6	توجد خطط تتسم بالمرونة الكافية لاستيعاب أي تغييرات يتطلبها استخدام الإدارة الالكترونية				
7	يتم مشاركة العاملين في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الالكترونية				
8	هناك رقابة مستمرة من قبل الصندوق لضمان سير الأعمال إلكترونياً				
9	يقوم الصندوق بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الالكترونية				

المحور الخامس: أنظمة الإدارة الإلكترونية

يهدف هذا المحور إلى معرفة مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء المؤسسي					
الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق بشدة	لا أوافق
1	تسهل الإدارة الإلكترونية عملية الاتصال بين المستويات الإدارية				
2	تساعد الإدارة الإلكترونية في تبادل المعلومات مع فروع الصندوق				
3	تساعد الإدارة الإلكترونية في إنجاز الأعمال في الوقت المحدد وبالشكل المناسب				
4	تمكن الإدارة الإلكترونية من إمكانية تبادل الخبرات والمعلومات بين المقر الرئيسي والفروع				
5	تساعد الإدارة الإلكترونية في الحصول على بيانات دقيقة				
6	تمكن الإدارة الإلكترونية من الوصول إلى المعلومات والبيانات بطريقة سهلة وسريعة				

المحور السادس: قياس جودة الأداء المؤسسي

يهدف هذا المحور إلى معرفة مدى جودة الأداء المؤسسي						
الرقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	موافق الى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تساعد الإدارة الإلكترونية في تنفيذ عملك بسرعة وجودة عالية					
2	توفر لك الإدارة الإلكترونية الوصول الى المعلومات التي تحتاجها					
3	استخدام تقنية المعلومات يسهل عملك					
4	تساهم الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات الإدارية بطريقة فعالة وبكفاءة					
5	تساهم الإدارة الإلكترونية في تقليل النفقات المالية على بعض الخدمات					
6	تساهم الإدارة الإلكترونية في تقليل وقت انجاز الخدمات الإدارية					
7	الإدارة الإلكترونية تجعلك أكثر رقابة وسيطرة في عملك					
8	تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالصندوق					
9	تساهم الإدارة الإلكترونية في التقليل من اخطاء العاملين					

Summary

The Impact of the Application of Electronic Management on Improving the Quality of Institutional Performance (Case Study: Social Fund for Development)

Prepared by: Yasser Abdullah Saleh Ghallab

Supervised by: Prof. Ahmad Muhammad Barqa'an and Prof. Abdulkarim Saleh Al-Qafry

This study aims to identify the impact of the application of electronic management (e-management) on the quality of institutional performance of the Social Fund for Development (SFD), as well as identify the differences in the answers of the study sample and their impact on the application of electronic management, and therefore the quality of institutional performance according to the following personal and functional variables: (qualification, years of service, job title). The elements of the application of electronic management are divided into five axes, which are as follows (application of e-management in human resources – application of e-management in financial affairs – application of e-management in technical resources – application of e-management in administrative and organizational affairs – the effectiveness of e-management systems). the second section deals with the quality of institutional performance.

The researcher has used the descriptive analytical approach as a methodology for the study, and the questionnaire is used as a tool for data collection to check the validity of the hypotheses. The study population are all the employees of the Social Fund for Development in the headquarters, and they are (124). The method used in the study is the comprehensive inventory method. (124) questionnaires were

distributed to the study sample, and (122) responded which means the percentage of recovered questionnaires amounted to (98.4%).

The study reached a number of results, which are as follows:

1-The Social Fund for Development is interested in applying electronic management, where the most verified axis was the technical resources and the least verified axis was the administrative and organizational affairs. The most important axes that had a positive impact on improving the quality of institutional performance were as follows:

(Technical resources – human resources – administrative and organizational affairs – financial affairs).

2-There is a statistically impact between the application of electronic management and the improvement of the quality of institutional performance in the Social Fund for Development.

3-There is a statistically impact between the application of electronic management in financial affairs and the quality of institutional performance in the Social Fund for Development.

4-There is a statistically impact between the application of electronic management in human resources and the quality of institutional performance in the Social Fund for Development.

5-There is a statistically impact between the application of electronic management in technical resources and the quality of institutional performance in the Social Fund for Development.

6-There is a statistically impact between the application of electronic management in administrative and organizational affairs and the quality of institutional performance in the Social Fund for Development.

According to the results of the study, the researcher recommends the following:

1– The Social Fund for Development should increase the interest in the application, development and improvement of electronic management.

2–There is a necessity for all employees to participate in setting goals and programs related to electronic management.

3–There is a necessity of expanding in training programs in the field of using computer and electronic programs.

4– There is a necessity of educating employees about the importance and benefits of applying electronic management.

Keywords: The impact of the application of electronic management on improving the quality of institutional performance in the Social Fund for Development.

Republic of Yemen
Alandalus University for Science & Technology
Graduate Studies Deanship
Faculty of Administrative Sciences
Business Administration department



**The Effect of Applying Electronic Management on
Improving the Quality of Institutional Performance
(Case Study - Social Fund for Development)**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Degree of Master of Business Administration**

Researcher:

Yasser Abdullah Saleh Ghallab

Supervisor

main supervisor

assistant supervisor

Prof. Dr. Ahmed Mohamed Burqaan

Dr. Abdul Karim Saleh Al-Qafry

**Sana'a
2022**