

تأثير معوقات الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمات المصرية "دراسة نظرية"

عماد عبد الناصر عبد الغني^١، أ.د/ عبد العاطي لاشين منسي^٢، د/ عبد الله عبد الله احمد الطبال^٣

الملخص:

هدفت الدراسة الى التعرف على المعوقات التي تواجه الادارة الاليكترونية فى المنظمات المصرية ، والتعرف على طبيعة العلاقة بين ابعاد معوقات الادارة الاليكترونية وابعاد الاداء فى المنظمات المصرية ، حيث يتم التطرق الى التعرف على تلك المعوقات ومدى الاستفادة من التغلب على تلك المعوقات فى تحسين اداء المنظمات المصرية ، حيث ان المنظمات المصرية تعاني من بعض المعوقات والتحديات والقصور والتي تحول دون الارتقاء بادائها، ومن اهم هذه الظواهر (وجود معوقات اليكترونية تحول دون تطبيق المنظمة الاليكترونية بالشكل المطلوب والذي يعود الى عدم حصول العميل على الخدمة اللازمة بالشكل المطلوب) ، وتوصلت الدراسة الى عدة توصيات من اهمها لابد من التغلب على هذه المعوقات المادية والتنظيمية والمعنوية والبشرية التي تواجه تطبيق الادارة الاليكترونية فى المنظمات وذلك بهدف التوصل الى اهداف هذه المنظمات والتي تسعى من اجل تحقيقها .

Abstract :-

The study aimed to identify the obstacles facing electronic management in the Egyptian organizations, and to identify the nature of the relationship between the dimensions of electronic management obstacles and the dimensions of performance in the Egyptian organizations. As the Egyptian organizations suffer from some obstacles, challenges and shortcomings that prevent them from improving their performance, and the most important of these phenomena is (the existence of electronic obstacles that prevent the application of the electronic organization in the required manner, which is due to the client not receiving the necessary service in the required manner), and the study reached several recommendations from The most important of which is that it is necessary to overcome these physical, organizational, moral and human obstacles that face the application of electronic management in organizations, in order to reach the goals of these organizations, which they seek to achieve

^١ طالب ماجستير - كلية التجارة - جامعة السويس

^٢ استاذ الإدارة المالية - قسم ادارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة السويس

^٣ مدرس إدارة الاعمال - قسم ادارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة السويس

المقدمة:

فى ظل الاهتمام الشديد من قبل المنظمات المصرية بالتطوير فى ادائها وذلك من اجل الحصول على اعلى درجات الرضا من عملائها ، ومن اهم عمليات التطوير فى تلك المنظمات وهى الرقمنة فى جميع عملياتها التى تتم مع العملاء ، فكان لابد لهذه المنظمات العمل على مواجهة تلك المعوقات التى تواجه عمليات الرقمنة فى ادائها وايجاد السبل والحلول لمعالجة تلك المعوقات وبالاطلاع على الدراسات السابقة والابحاث وبالدراسة النظرية تبين ان هناك بعض المعوقات التى تواجه تطبيق الادارة الاليكترونية وهى المعوقات المادية والتنظيمية والمعنوية والبشرية ، لذلك على المنظمات المصرية الاهتمام والتغلب على تلك المعوقات للوصول الى الاداء افضل والسرعة فى الخدمة المقدمة للعميل والحصول على درجة الرضا المطلوبة من العميل لتحقيق اهداف المنظمة.

اولا - مصطلحات وتعريفات :

أ- الادارة الاليكترونية للمنظمات:

يعتبر مفهوم الادارة الاليكترونية واحدا من المفاهيم الحديثة حيث قدم (البنك الدولى ، ٢٠٠٥) مفهوما للحكومة الاليكترونية وعرفها بانها عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات الانترنت وشبكة المعلومات العريضة وغيرها والتى لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ومختلف المؤسسات الحكومية وهذه التكنولوجيا تقدم خدمات افضل للمواطنين وتمكنهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية وادارة اكثر كفاءة للمؤسسات ، فى حين عرفها (عامر ، ٢٠٠٧) بانها منظومة الكترونية متكاملة تعتمد على تقنية الاتصالات والمعلومات لتحول العمل الادارى اليدوى الى اعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة .

بينما اشارت دراسة (Nasa, 2008) بانها المشاركة بالمعلومات والمعرفة بصورة دقيقة وسريعة عبر الانترنت والوصول السريع الى الزبائن وتحسين العمليات الادارية وزيادة كفاءتها ، كما اوضحت دراسة (Hossein Rahman Sereshit, 2008) بانها اسم شامل لعدة نماذج من الاعمال الاليكترونية تتضمن تبادل المعلومات الشفافة وتقديم مستوى عالى من الاداء المطلوب

لنجاح الاعمال الالكترونية ، فى حين اشارت دراسة (كافي، ٢٠١٢) بانها منظومة الكترونية متكاملة تهدف الى تحويل العمل الادارى العادى الى ادارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد فى اتخاذ القرار الادارى باسرع وقت ، بينما ذكرها (عبد الحافظ، ٢٠١٣) بانها اسلوب جديد للعمل الادارى باستخدام التقنية الحديثة المتمثلة فى استخدام تكنولوجيا البرمجيات من اجل تحقيق الكفاءة والفعالية فى اداء العمل كما اشارت دراسة (بن عيشاوى، ٢٠١٤) بانها وظيفة انجاز الاعمال باستخدام النظم والوسائل الالكترونية وتقوم بانجاز الوظائف الادارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمة، فى حين أشارت دراسة (Turneer,weickgenannt,2019) على أن الإدارة الالكترونية تعبر عن مفهوم استخدام الأساليب الالكترونية بين المنظمات فضلا عن الاستخدام الداخلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق التكامل الداخلي والخارجي لعمل المنظمة بصورة الكترونية ويبقى القاسم المشترك بين هذه التعريفات هو التأكيد على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال والاستغلال الأمثل لشبكة الانترنت فى القيام بالمهام الإدارية سعياً نحو تحقيق أهداف المؤسسة بأقل التكاليف الممكنة .

وتتفق التعريفات السابقة لمفهوم الادارة الالكترونية بشكل فنى على مجموعة من العناصر تتمثل فى ان الادارة الالكترونية ادارة بلا ورق ، حيث يتم تنفيذ الاعمال الادارية باستخدام التكنولوجيا بدلا من العمل الورقى اضافة الى انها ادارة متحررة من الزمان والمكان واخيرا فهى ادارة تعتمد على نظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات ، وبناءً عليه يمكن تعريف الادارة الالكترونية على انها "الانتقال من العمل الادارى التقليدى الى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة فى البناء التنظيمى الحديث بما فيها شبكات الحاسب الالى لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها البعض لتبادل البيانات والمعلومات واستخدام البرامج الحديثة لاتخاذ القرارات المناسبة وسرعة انجاز الاعمال وتقديم الخدمات للمستخدمين بكفاءة وفاعلية باقل تكلفة واسرع وقت ممكن " .

ب- معوقات الادارة الالكترونية :- فقد عرفها (جرجس، ٢٠٠٥) بانها العقبات الادارية والتنظيمية والتقنية والبشرية والمالية التى تعيق تطبيق الادارة الالكترونية بالصورة المتكاملة ، بينما اشارت دراسة (السيارى، ١٤٣٢ هـ ٢٠١١ م) بانها العقبات والصعوبات الادارية والمالية

والتقنية والبشرية التي تواجه تطبيق الادارة الالكترونية وتحول دون تفعيلها . ويمكن تحديد معوقات تطبيق الادارة الالكترونية على انها " مجموعة من العوامل التي تحول دون التطبيق الامثل للادارة الالكترونية فى اجراءات العمل داخل المستشفيات العامة سواء كانت هذه العوامل مادية او بشرية او تنظيمية وادارية .

معوقات الادارة الالكترونية تتمثل فى الاتى :-

(المعوقات المادية – المعوقات البشرية – المعوقات التنظيمية والادارية والمعنوية)

❖ المعوقات المادية:

تشير دراسة (المير، ٢٠٠٧) بأنه المعوقات المادية تتمثل فى "البنية التحتية المادية للأعمال الإلكترونية، ويقصد بها التوصيلات الأرضية وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات، أما البنية التحتية المعنوية للأعمال الإلكترونية تشمل على مجموعة من الخدمات والمعلومات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية"، كما أشارت دراسة (السالمى، ٢٠٠٨) بان البنية التحتية تدخل ضمن المعوقات المادية التي تعيق الاستفادة من الإدارة الالكترونية ومنها عدم وجود بنية تحتية متكاملة المستوى واختلاف القياس والمواصفات بالأجهزة المستخدمة، واتفقت كلا من دراسة (حمدي، ٢٠٠٨)، (القرني، ٢٠٠٧) على ان المعوقات المادية التي يمكن أن تواجه الإدارة الالكترونية تتمثل فى ضعف قطاع المعلوماتية خاصة فى الدول النامية والتطور السريع لتقنيات الحاسوب مما جعل بعض أجهزة الحاسوب القديمة عديمة الفائدة وعدم جاهزية المؤسسات من ناحية امن المعلومات على شبكة الانترنت ومشكلات إصلاح وتحديث أجهزة الحاسوب لضعف الموارد المادية. كما أشارت دراسة (Sheikhi et al, 2011) بان المعوقات المادية تتمثل فى سطح المكتب وأجهزة الحاسوب والطابعة وغيرها فضلا عن الانترنت، وضعف الموارد المادية تؤدي الى عدم إقامة بنية تحتية تقنية لتطبيق الإدارة الالكترونية من نصب وتركيب واستخدام الحاسبات وخطط هواتف أرضية تدعم تقانه الانترنت المتطوره يعيق تطبيق التعليم

الالكتروني ، كما أشارت دراسة (Dutta et al, 2011) بان التكاليف المالية من الأساسيات التي تسهم في تطبيق الإدارة الالكترونية فهي عبارة عن الحوافز التي تعطى للمدربين والعاملين وهي التي من خلالها يتم شراء أجهزة الحواسيب وتغطية الانترنت والأجهزة .، وأيضا أشارت دراسة

(الحسنات ، ٢٠١١) بأنها التكلفة المالية العالية لأجهزة الإدارة الالكترونية وتنفيذ البرامج التطبيقية ومجالات تطوير الحاسوب وإنشاء المواقع وربط الشبكات وتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات .

❖ المعوقات البشرية :

تشير دراسة (قنديلجى والسامرى ، ٢٠٠٢ : ٥٤) بأن المعوقات البشرية تتمثل فى وعى المواطنين ويقصد بها الأمية المعلوماتية للمواطنين وجهلهم بالتطورات التكنولوجية الحديثة

❖ المعوقات التنظيمية والادارية والمعنوية :

تشير دراسة (Jessup, Leonard 2006) بان المعوقات التنظيمية والادارية والمعنوية تتمثل فى تدريب وتأهيل العاملين على التفاعل والتشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة وضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعى والتنظيمى بالإضافة إلى مقاومة العاملين للتغيير للأفضل خوفا من فقدان وظائفهم والخوف من التردد من التعامل مع الأجهزة الالكترونية وقلة البرامج التدريبية ، وتناولت دراسة (المير، ٢٠٠٧) المعوقات التنظيمية والادارية والمعنوية على انها : "توعية وتصنيف المتعاملين من خلال إحداث تغييرات جذرية فى نوعية الموارد البشرية الملائمة لها بإعادة النظر بنظم التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديدة بما فى ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات" . ومما سبق يتفق الباحث مع ما سبق ذكره من الدراسات السابقة للمعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الاليكترونية وهي (المعوقات البشرية والمالية والادارية والتنظيمية والمعنوية) وبالرغم من تناول هذه الدراسات لمعوقات الادارة الاليكترونية على مدار الاعوام السابقة الا انها لازالت متواجدة ومحل دراسة حتى الان عند قيام المؤسسات بتطبيقها.

ثانيا - التصور المبدئي لمشكلة الدراسة:

تدور مشكلة الدراسة في معوقات تطبيق مفهوم الادارة الالكترونية واثرها على اداء المنظمات المصرية ، إضافة الى وجود عوائق تحول دون اداء الخدمة بالشكل المطلوب والسريع وكل ذلك يرجع إلى أسباب عديدة ولكن من ضمن هذه الأسباب ضعف تطبيق المنظومة الإلكترونية ، حيث ان تحويل المنظمات العامة الى منظمات اليكترونية سوف يعمل على سهولة وسلاسة تقديم الخدمات للعميل في اسرع وقت فضلاً عن وجود رغبة لدى هذه المنظمات في تطبيق النماذج الإلكترونية لخدمة العملاء ولكن هذه الرغبة تصطدم بوجود عوائق تواجه عملية التطبيق ، لذلك يطرح الباحث عدد من الأسئلة المبدئية ويحاول الإجابة عليها ، ثم اعادة صياغتها من الدراسة الاستطلاعية والدراسات السابقة .

س١: هل هناك معوقات تحول دون رقمنة المنظمات المصرية ؟

س٢: هل هناك معوقات مالية وبشرية وتنظيمية ومعنوية داخل المنظمات المصرية ؟

س٤: هل هناك تأثير على أداء المنظمات في حال وجود معوقات تحول دون تطبيق المنظمة الاليكترونية ؟

ثالثا - أهداف الدراسة:

تتجسد أهداف الدراسة في التعرف على الآتي:

- ١- التعرف على الجوانب الفكرية لمفهوم الادارة الاليكترونية .
- ٢- التعرف على مدى تطبيق الادارة الاليكترونية في المنظمات المصرية من عدمة .
- ٣- التعرف على معوقات تطبيق الادارة الاليكترونية واثرها على اداء المنظمات المصرية .
- ٤- تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي تساعد على ادارة التحول الى المنظمات الرقمية لتحسين أدائها وتكون مرجعية للباحثين فيما بعد.

رابعاً- أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من كونها تحقق ما يلي:

- ١- المنظمات المصرية من اهم الخدمات التي تهتم المواطنين ويقاس بها مستوى الرفاهية .
- ٢- تحديد وترتيب المعوقات التي تواجه رقمنة المنظمات المصرية والذي أصبح واقع فرض نفسه على النظام الإداري لجميع المؤسسات.
- ٣- كونها من الدراسات الأولى على حد علم الباحث التي تسعى لمعرفة تأثير معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في أداء المنظمات المصرية .
- ٤- إيجاد الحلول اللازمة التي تساعد على تحسين أداء المنظمات المصرية.
- ٥- توفير معلومات لمتخذي القرار واصحاب الاعمال ، وقد يفتح افاقا لبحوث جديدة للطلاب والباحثين في جميع درجات البحث العلمي.
- ٦- يتزامن البحث مع رؤية مصر ٢٠٣٠ واهتمام جمهورية مصر العربية لتنفيذ الحكومة الالكترونية في كافة القطاعات بالإضافة الى توافقة مع المتغيرات العالمية والتي تسود فيها الاتجاهات الحديثة نحو استخدام التكنولوجيا الرقمية في الاعمال الادارية .

خامساً- الدراسات السابقة في معوقات الادارة الالكترونية .

تناولت دراسة (Russal, A, S., 2004) التعرف على المعوقات التي تواجه استخدام الادارة الالكترونية ، وأظهرت نتائج الدراسة بأن الإدارة الإلكترونية تساهم في زيادة المشاركة وتحسين وتقليل التكاليف وتحقيق رضا المستفيدين من العملية التعليمية، كما تساهم في التخلص من الأعمال الورقية وتقديم الخدمات بشكل يوفر الجهد وأوضح ان أهم المعوقات التي تواجه الادارة الالكترونية هي: (قلة التمويل، والدورات التدريبية) ، بينما توصلت دراسة (Seresht,2008) إلى وجود معوقات إدارية منها افتقار المديرين للوعي التكنولوجي وافتقارهم للمعرفة والخبرات المتعلقة بالكمبيوتر بالإضافة إلى المعوقات البشرية ومنها افتقار الموظفين الاهتمام بتطبيق التكنولوجيا الحديثة ومقاومتهم للتغيير ، أما المعوقات التنظيمية والهيكلية فتضمن ضعف قنوات الاتصال في المنظمات والافتقار لوجود موارد مالية للإمداد بالأجهزة والبرامج وأخيراً معوقات

تكنولوجية تتمثل في الافتقار إلى وسائل البرامج الكافية والانترنت السريع ومشاكل الاتصالات والشبكات، وأوصت الدراسة إلى العمل على تنمية الوعي الثقافي وتعزيز وعي المواطنين والمسؤولين بمزايا تكنولوجيا المعلومات وتحفيز وتدريب الموظفين والمديرين لتطبيق الإدارة الإلكترونية .

في حين جاءت دراسة (المغيرة ، ٢٠١٠) وأظهرت بأن من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية هي المعوقات التنظيمية في إجراءات العمل بالإضافة الى المعوقات المالية في قلة الحوافز المادية المقدمة للموظفين ، وأوصت الدراسة بأنه يجب تعديل الأنظمة الإدارية والمالية وتطبيقها بما يتواءم مع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بينما أكدت دراسة (البشرى ، ٢٠١١) إلى أن المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية هي قلة التدريب على الإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى المعوقات البشرية كضعف مهارات اللغة الانجليزية والنقص في عدد الإداريا المتخصصات ، وأيضاً معوقات مالية ، كما بينت النتائج وجود رغبة إيجابية نحو التحول للإدارة الإلكترونية .

في حين جاءت دراسة (سعدي، ٢٠١٣) وأظهرت بأنه توجد معوقات تنظيمية وتقنية ومالية تحول دون السير لحسن تطبيق الإدارة الإلكترونية، وأوصت الدراسة بالإسراع في التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال البعد عن الإجراءات الروتينية وتطوير التشريعات والقوانين ونشر الثقافة المعلوماتية والإلكترونية ، بينما أشارت دراسة (طيب، ٢٠١٣) بأن هناك ضعف في التخصصات المالية لدعم الإدارة الإلكترونية وضعف المتعلقات التقنية والقوانين والتشريعات، وأوصت الدراسة بتوفير التخصيص المالي للقيام بالدورات التدريبية ووضع خطط إستراتيجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وتأهيل الكادر الوظيفي عن طريق الدورات والتدريبات .

بينما أظهرت دراسة (مروشي، ٢٠١٥) بأن منظمات الضمان الاجتماعي تواجه مجموعة من المعوقات التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية بها لعل من أهمها : المعوقات الاجتماعية والبشرية والتي تتعلق بقلة الكفاءات المتحكمة في التكنولوجيا الحديثة وكذلك ضعف الوعي الثقافي بأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات لدى الفاعلين الاجتماعيين ، وأوصت الدراسة أنه يجب توعية الفاعلين الاجتماعيين بأنه يجب التحول إلى الإدارة الإلكترونية عن طريق إصدار نشرات

توضح أهمية المشروع والقيام بحملات توعية لتهيئة الفاعلين للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية . وأشارت دراسة (Cetin,2016) إلى وجود بعض الصعوبات والتحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية منها ضعف تكامل التخطيط والتحليل والقدرة على التنبؤ بالمستقبل إلى جانب عدم تحقيق التوازن بين خطة المدرسة والإستراتيجية الكلية لوزارة التعليم وتعارض الاعتماد على التقنيات المعلوماتية بالإضافة إلى تأخر الاستيعاب التعليمي وتأخر نسبة ليست بالقليلة في المدارس في تركيا نحو استخدام التقنيات الرقمية في العملية التعليمية والتقدم البطئ بما لا يتناسب مع الخطوات التي تتجزها الدولة على كافة الأصعدة وأضافت دراسة (Yupayao,etal,2016) إلى وجود مجموعة من المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس التعليم الأساسي في تايلاند وجاء في مقدمتها أن المديرين يفتقرون إلى السياسات ومتطلبات الإشراف لمتابعة جودة كلاً من الإدارة والمعلمين والطلاب بالإضافة إلى افتقار الآباء والمجتمع المحلي إلى التعاون في تطوير نوعية الإدارة وأشارت النتائج إلى عدم تطبيق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى ضعف الأداء .

في حين اوصت دراسة (Mohammad,Alkhsaba,2017) إلى ضرورة تطوير التشريعات واللوائح المعمول بها حالياً بحيث تتواءم مع المعاملات الإلكترونية الناتجة عن الإدارة الإلكترونية وتوفير القدرات المادية والبشرية والتقنية اللازم لدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية ، بينما لفتت دراسة (Hussien,etal,2017) إلى وجود معوقات تقنية وبشرية ومادية وإدارية وسلوكية على الترتيب، ومن أهم المعوقات التقنية ضعف الربط بين إدارة الجامعة والأقسام، وضعف البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، ومن المعوقات الإدارية الافتقار إلى التخطيط السليم ونقص الدورات التدريبية ومن المعوقات البشرية ضعف مهارات اللغة الإنجليزية وضعف الوعي التقني عند القيادات وضعف الدعم المادي المتمثل في قلة كفاية الميزانية المخصصة لتصميم وتطوير البرامج ، وأخيراً أشارت دراسة (الخنifer، ٢٠١٨) إلى أن أفراد عينة الدراسة متفقون على وجود معوقات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض بوزارة التعليم في ضوء رؤية ٢٠٣٠م ، وجاءت المعوقات المالية في المرتبة الأولى وتليها المعوقات التقنية والإدارية وأخيراً المعوقات التشريعية والأمنية ، وأوصت الدراسة إلى

توفير التدريب المستمر للموظفين على الأجهزة والبرامج الإلكترونية وتوفير الدعم الفني لتطبيق الإدارة الإلكترونية وإقرار نظام لتحفيز المتميزين .

سادسا :الدراسات السابقة فى أداء المنظمات :

تناولت دراسة (ادريعات ، ٢٠٢٠) (١) قياس ابعاد اداء المنظمات فى الاردن من حيث المعايير الاتية (الانتاجية – الرضا – الجودة – الكفاءة) وتوصلت الدراسة الى حث المديرين ورؤساء الاقسام بالمنظمة للاستمرار فى استخدام استراتيجيات الاتصال لما لها من تاثير ايجابى فى اداء المستشفيات بالاضافة الى الاهتمام بالعاملين وتدريبهم، فى حين جاءت دراسة دراسة (ابو حصيرة ، ٢٠١٦) (٢) تقييم جودة اداء المؤسسات الحكومية بغزة و اشارت الى ان قياس معايير الاداء فى المنظمة يتحدد من خلال الابعاد الاتية : (رضا متلقى الخدمة عن الخدمة –استجابة الادارة لاحتياجات العملاء)، بينما جاءت دراسة (الأديب، ٢٠١٨) (٤) للتعرف على اثر التكنولوجيا على أداء المنظمات الخاصة في اليمن وتوصلت الدراسة إلى أن هناك توجه ايجابي نحو تطبيق التكنولوجيا في المنظمات اليمنية وأوصت الدراسة بضرورة تحفيز التوجه نحو تطبيق التكنولوجيا في المنظمات لما يحققه من مزايا وضرورة عملية تحديث الأجهزة الاليكترونية بصفة مستمرة بالإضافة إلى توفير قناة اتصال مع العملاء بعد المغادرة مما يعود بالأثر الايجابي على أداء المنظمات .

واستعرضت دراسة (احمد، ٢٠١٧) (١) اثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء في المنظمات الحكومية بالمملكة العربية السعودية وتوصلت إلى أن استخدام الإدارة الإلكترونية في المنظمات يؤثر تأثيرا مباشرا و ايجابيا على أداء تلك المنظمات وذلك من خلال توفير المعلومات الضرورية والشاملة فى الوقت المناسب لمتخذي القرارات من اجل وضع استراتيجيات المناسبة واتخاذ القرارات بطريقة علمية وسليمة ، كما تسهم أيضا في تحسين الأداء الوظيفي وذلك لأنه يؤدي إلى توفير الوقت والجهد وتقليل الأخطاء ودعم العمل الجماعي وتحسين رضا الموظفين وزيادة قدرتهم الإنتاجية وتقليل التعامل بالأوراق ، وأوصت الدراسة بضرورة توفير الدعم المالي اللازم لتطوير التقنية وشراء الأجهزة والبرامج التي تدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية والاهتمام بتدريب العاملين على استخدام الأنظمة الالكترونية .

سابعا: نموذج الدراسة:

تتمثل متغيرات الدراسة في المتغير المستقل (معوقات الادارة الاليكترونية) والمتغير التابع (أداء المنظمات المصرية) وبعد مراجعة الدراسات السابقة تم تحديد أبعاد معوقات الادارة الاليكترونية والتمثلة في (معوقات الموارد البشرية – المعوقات المادية – المعوقات التنظيمية والمعنوية)، كما تم تحديد أبعاد أداء المنظمات المصرية في (رضا العملاء – جودة المنتج - جودة الأداء).

جدول (١) النموذج المقترح للدراسة

المتغير التابع dependent Variable	المتغير المستقل Independent Variable
أداء المنظمات المصرية	معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية
رضا العميل	معوقات الموارد البشرية
جودة المنتج	المعوقات المادية
جودة الاداء	المعوقات التنظيمية والمعنوية

ثامنا : التحليل العاى التوكيدى Confirmatory Factor Analysis

بعد التحقق من اعتمادية وثبات المقاييس المستخدمة، يتم اجراء التحليل العاى التوكيدى، باستخدام أسلوب النمذجة بالمعادلة البنائية، ويتم اجراء التحليل لكل متغير على حدة، للتحقق من مؤشرات القياس المستخدمة في كل نموذج، وقام الباحث باستخدام برنامج Amos مدعوماً ببرنامج SPSS لإجراء التحليل.

المتغير المستقل (الإدارة الالكترونية)

تضمن المتغير المستقل في قائمة الاستقصاء أربعة ابعاد رئيسية استخدمت في القياس، وفي هذه الخطوة يتم اجراء التحليل العاملي التوكيدي لكافة ابعاد المتغير المستقل لإيجاد العلاقة بين المتغيرات المستخدمة في القياس، والتي تمثل (٢٤) فقرة، ويوضح الشكل (١) النموذج الخاص بالإدارة الالكترونية. حيث قام الباحث بعمل تحليل عاملي توكيدي من الدرجة الثانية، وقد تم افتراض وجود أربع عوامل كامنة مرتبطة ببعضها، وتنتسب عليها مفردات الاستبانة. ويظهر الشكل (١) البنية العاملي المقترحة.

يبين الجدول (٥) قيم مؤشرات المطابقة وتفسيرها.

التفسير	القيمة والتفسير	مؤشرات جودة المطابقة
-	١٤٤٨,٦١١	كا ^٢
مقبولة	٣,٢٤	النسبة بين كا ^٢ إلى درجات حريتها
مقبولة	٠,٨٨	Comparative fit index مؤشر المطابقة المقارن (CFI)
ممتازة	٠,٠٥٢	Root Mean square of approximation (RMSEA) جذر متوسط مربع خطأ الاقتراب
ممتازة	٠,٠٧	PClose قيمة الدلالة الخاصة باختبار الفرض الصفري بأن $RMSEA \leq 0.05$

ويتبين من نتائج الجدول أن النموذج مقبول وتم تعديله الي الأفضل حيث أن قيمة

CMIN/DF تقع بين (٣-٥) فقد بلغت قيمتها (٣,٢٤) وقيمة RMSEA اقل من (٠,٠٦) فقد

بلغ قيمته (٠,٠٥٢)، وأيضاً قيم مؤشرات GFI تقع من (٠,٩٠ - ٠,٩٥).

والجدول التالي (٩) يوضح الأوزان المعيارية لتشبعات المتغيرات والنتيجة من التحليل العاملي التوكيدي من الدرجة الثانية

العامل --> المفردة	الوزن الانحداري المعياري	الخطأ المعياري	النسبة الحرجة	مستوي الدلالة
Y1 ← X1	0.01	0.032	0.45	0.562
Y1 ← X2	0.05	0.046	1.01	0.256
Y1 ← X3	0.09	0.012	7.56	***
Y1 ← X4	0.84	0.054	15.60	***
Y2 ← X1	0.05	0.075	0.68	0.689
Y2 ← X2	0.18	0.232	0.78	0.364
Y2 ← X3	1.59	0.238	6.69	***

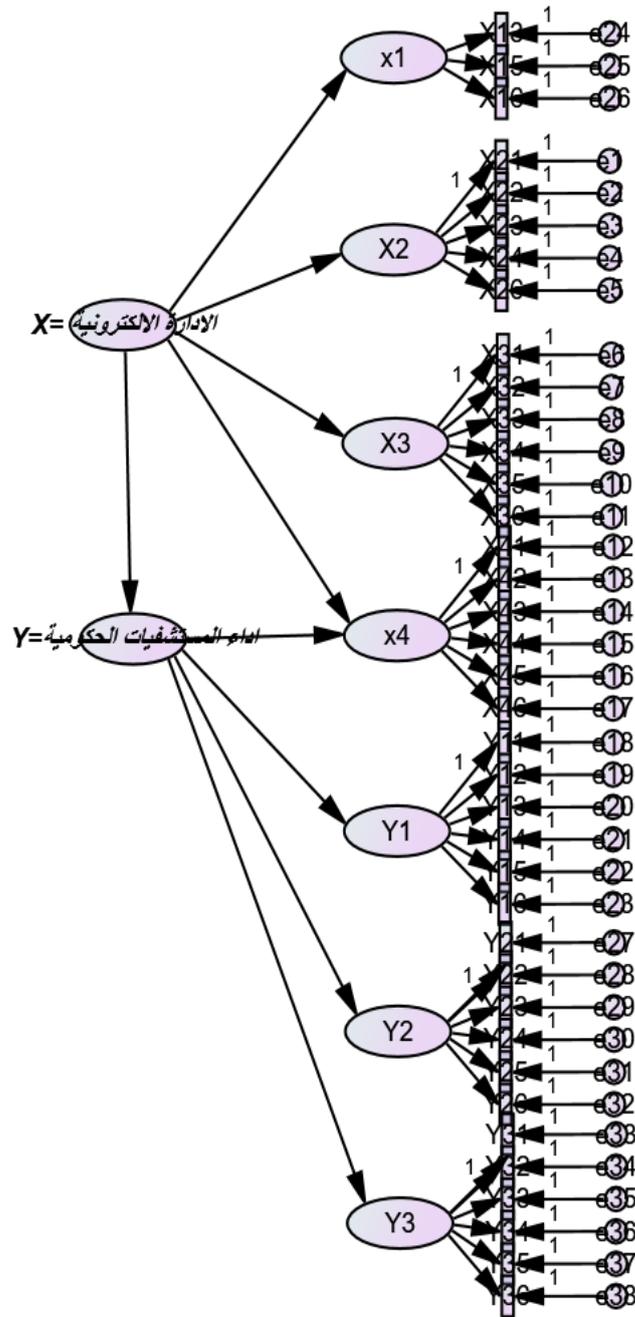
العامل -- المفردة	الوزن الانحداري المعياري	الخطأ المعياري	النسبة الحرجة	مستوي الدلالة
Y2 ← X4	0.72	0.106	6.78	***
Y3 ← X1	0.28	0.247	1.12	0.359
Y3 ← X2	0.12	0.253	0.46	0.852
Y3 ← X3	0.91	0.108	8.40	***
Y3 ← X4	١,٩٧	0.214	9.20	***

ويتضح من نتائج الجدول ما يلي:

- ان المتغير المستقل الفرعي المعوقات الموارد البشرية ليس لها تأثير على المتغير التابع الفرعي والمتمثل في رضا العميل حيث قيمة النسبة الحرجة البالغة (٥,٤٥) غير دالة احصائيا وكذلك ليس له تأثير على تحسين قوائم الانتظار حيث قيمة النسبة الحرجة البالغة (٥,٦٧٨) غير دالة احصائيا، وكذلك ليس له تأثير على جودة الاداء حيث قيمة النسبة الحرجة البالغة (١,١٢٠) غير دالة احصائيا وبالتالي ليس للمتغير المستقل الفرعي X1 اثر على ابعاد المتغير التابع وبالتالي يتم حذفه من النموذج الرياضي.
- ان المتغير المستقل الفرعي المعوقات المادية لها تأثير على المتغير التابع الفرعي والمتمثل في رضا المرضى حيث قيمة النسبة الحرجة البالغة (٧,٥٦) دالة احصائيا وكذلك له تأثير على جودة المنتج حيث قيمة النسبة الحرجة البالغة (٦,٦٩) دالة احصائيا، وكذلك له تأثير على جودة الاداء حيث قيمة النسبة الحرجة البالغة (٨,٤٠) دالة احصائيا وبالتالي للمتغير المستقل الفرعي X3 اثر على ابعاد المتغير التابع وبالتالي يتضمن داخل النموذج الرياضي.
- ان المتغير المستقل الفرعي المعوقات التنظيمية والمعنوية لها تأثير على المتغير التابع الفرعي والمتمثل في رضا المرضى حيث قيمة النسبة الحرجة البالغة (١٥,٦٠) دالة احصائيا وكذلك له تأثير على جودة الاداء حيث قيمة النسبة الحرجة البالغة (٦,٧٨) دالة احصائيا، وكذلك له تأثير على جودة الاداء حيث قيمة النسبة الحرجة البالغة (٩,٢٠) دالة احصائيا وبالتالي للمتغير المستقل الفرعي X4 اثر على ابعاد المتغير التابع وبالتالي

يتضمن داخل النموذج الرياضي.

والشكل التالي يوضح النموذج المعدل بعد حذف المتغيرين X_1, X_2 باستخدام تحليل المسار:



تاسعا : نتائج الدراسة :-

يمكن تلخيص اهم النتائج التى توصلت اليها الدراسة بناءا على الدراسة النظرية :-

- ١- تبين وجود تأثير للمعوقات البشرية على اداء المنظمات ودرجة رضا العميل حيث بلغت قيمة النسبة الحرجة البالغة (٧,٥٦) وهى ذات دالة احصائية ، وكذلك لها تأثير على جودة المنتج حيث بلغت قيمة النسبة الحرجة البالغة (٦,٦٩) وهى ذات دالة احصائية وكذلك لها تأثير على جودة الاداء حيث بلغت قيمة النسبة الحرجة البالغة (٨,٤٠) وهى ذات دالة احصائية وبالتالي فان للمعوقات البشرية اثر على ابعاد اداء المنظمات المصرية .
- ٢- تبين وجود تأثير للمعوقات المادية على اداء المنظمات ورضا العميل حيث بلغت قيمة النسبة الحرجة البالغة (١٥,٦٠) وهى ذات دالة احصائية وكذلك لها تأثير على جودة المنتج حيث بلغت قيمة النسبة الحرجة البالغة (٦,٧٨) وهى ذات دالة احصائية وكذلك لها تأثير على جودة الاداء حيث بلغت قيمة النسبة الحرجة البالغة (٩,٢٠) وهى ذات دالة احصائية وبالتالي فان للمعوقات المادية اثر على ابعاد اداء المنظمات المصرية .
- ٣- تبين ايضا ان معوقات التنظيمية والمعنوية لها تأثير على اداء المنظمات ودرجة رضا العميل حيث بلغت قيمة النسبة الحرجة البالغة (٦,٧٨) وهذه القيمة ذات دالة احصائية ، وكذلك لها تأثير على جودة المنتج حيث بلغت قيمة النسبة الحرجة البالغة (٦,٧٨) وهذه القيمة ذات دالة احصائية وكذلك لها تأثير على جودة الاداء حيث بلغت قيمة النسبة الحرجة البالغة (٦,٧٨) وهذه القيمة ذات دالة احصائية وبالتالي فان معوقات التنظيمية والمعنوية لها تأثير على ابعاد اداء المنظمات المصرية .

عاشرا: توصيات الدراسة :-

- ١- ضرورة اهتمام ادارة المنظمات بتطبيق الادارة الاليكترونية داخلها الحكومية والتغلب على المعوقات التى تواجهها وذلك لتحسين الاداء داخل هذه المنظمات والحصول على درجة رضا مرتفعة من قبل العملاء المترددين على هذه المنظمات .
- ٢- يجب على ادارة المنظمات الاهتمام بتوفير الاعتمادات المادية اللازمة وذلك لتوفير المتطلبات اللازم لتطبيق الادارة الاليكترونية لما لها من مردود ايجابى وتأثير على الاداء العام للمنظمة ودرجة رضا العميل .
- ٣- يجب على المنظمات بتوفير التدريب اللازم للعاملين فى تلك المنظمات على تطبيق المنظمة الاليكترونية .

- ٤- يجب على ادارة المنظمات تحفيز العاملين سواء كان التحفيز مادي او معنوى على تطبيق الادارة الاليكترونية .
- ٥- يجب على ادارة المنظمات التغلب على مقاومة التغيير لدى العاملين من خلال تدريبهم وتحفيزهم ماديا وذلك للمساعدة فى تطبيق المنظمة الاليكترونية .
- ٦- يجب على ادارة المنظمات بالاهتمام بالهيكل التنظيمى داخلها لما لة من مردود ايجابى وتأثير على اداء العاملين وبالتالي على اداء المنظمة بشكل عام .
- ٧- يجب على ادارة المنظمات توفير الاجهزة الاليكترونية اللازمة والربط الشبكي بين المنظمات بعضها البعض وتوفير بيانات العملاء على مستوى المنظمات بعضها البعض لما لة من مردود ايجابى على اداء المنظمة ودرجة رضا العميل .
- ٨- يجب على ادارة المنظمة تنظيم العمل داخل المنظمة لما لة من مردود ايجابى على اداء المنظمة ودرجة رضا العميل .
- ٩- ضرورة اهتمام ادارة المنظمات بتطبيق المنظمة الاليكترونى فى جميع المنظمات لما لها من مردود ايجابى فى الاداء ورضا العميل بشكل عام .

المراجع العربية:

- ١- احمد ، محمد احمد ابراهيم محمد (٢٠١٧) ، اثر تطبيق الادارة الاليكترونية على الاداء فى مستشفى النخبة بالمملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير ، جامعة ام درمان الاسلامية ، كلية العلوم الادارية .
- ٢- ادريعات ، فاطمة سلام (٢٠٢٠) اثر استراتيجيات مقاومة التغيير فى اداء المستشفيات الخاصة الاردنية ، مجلة جامعة عمان العربية للبحوث ،سلسلة البحوث الادارية ، جامعة عمان العربية ، عمادة البحث العلمى للدراسات العليا .
- ٣- ابو حصيرة ، ميساء فتحى عيد (٢٠١٦) تقييم جودة اداء المؤسسات الصحية الحكومية حسب معايير منظمة الصحة العالمية ، دراسة حالة مستشفى الولادة بمجمع الشفاء الطبى ، ماجستير ادارة اعمال ، كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية بغزة .
- ٤- القرني ، عبد الرحمن سعد (٢٠٠٧) ، تطبيقات الادارة الاليكترونية فى الاجهزة الامنية دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض ، السعودية
- ٥- المير ، ايهاب خميس احمد (٢٠٠٧) متطلبات الموارد البشرية لتطبيق الادارة الاليكترونية ، دراسة على العاملين بالادارة العامة للمرور بوزارة الداخلية بمملكة البحرين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية المملكة العربية السعودية ، الرياض .
- ٦- السالمى ، علاء عبد الرازق ، والسليطى ، خالد ابراهيم (٢٠٠٨) الادارة الاليكترونية ، دار وائل ، الاردن عمان .
- ٧- المغيرة ، عبدالعزيز فهد (٢٠١٠) "معوقات تطبيق الادارة الاليكترونية فى إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية" كلية الدراسات العليا – جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، رسالة ماجستير، عدد الصفحات ١٨٧ .
- ٨- الحسنات ، سارى عوض (٢٠١١) ، معوقات تطبيق الادارة الاليكترونية فى الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة ، مجلة الدراسات التربوية ، جامعة الدول العربية قسم الدراسات التربوية ، القاهرة ، جمهورية مصر العربية .
- ٩- البشرى ، منى عطية (٢٠١١) معوقات تطبيق الادارة الاليكترونية فى ادارات جامعة ام القرى بمدينة مكة

- المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بجامعة ام القرى ، كلية التربية ، قسمى الادارة التربوية والتخطيط ، المملكة العربية السعودية.
- ١٠- السيارى ، فاطمة ناصر (١٤٣٢ هـ ، ٢٠١١ م) واقع ومعوقات تطبيق الادارة الالكترونية فى مركز الطالبات بجامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم التربية ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية .
- ١١- الخنifer ، أمل بنت عبدالله ابن عبدالكريم (٢٠١٨) "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بوزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية في ضوء رؤية ٢٠٣٠ وسبل التغلب عليها"، مجلة التربية، كلية التربية، جامعة الأزهر، البحوث والمقالات، عدد الصفحات ٢٢٦ .
- ١٢- الأديب ، معين عبدالكافي حسن (٢٠١٨) "أثر التكنولوجيا على أداء المستشفيات الخاصة في اليمن: بالتطبيق على المستشفى الأهلي بأمانة العاصمة صنعاء"، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، مجلة الدراسات العليا، بحوث ومقالات، عدد الصفحات ١٠٧ .
- ١٣- بن عيشاوى ، احمد (٢٠١٤) الحكومة الالكترونية ، عوامل البناء والمعوقات فى الجزائر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة البليدة .
- ١٤- جرجس ، جرجس ميشال (٢٠٠٥) ، معجم مصطلحات التربية والتعليم عربى ، فرنسى ، انجليزى ، ط ١ ، دار النهضة العربية ، بيروت ، لبنان .
- ١٥- حمدى ، سلطان سعيد مقصود (٢٠٠٨) الادارة الالكترونية فى ادارة المدارس الثانوية للبنين بمكة المكرمة من وجهة نظر مديرى المدارس ووكلائها ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة ام القرى ، السعودية ، مكة المكرمة .
- ١٦- سعدي ، سليمة (٢٠١٣) "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية من وجهة نظر مسئولى المكتبات الجامعية بولاية قسنطينة"، المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية، بحوث ومقالات، عدد الصفحات ١١١ .
- ١٧- طيب ، أحمد سعد محمد (٢٠١٣) "تشخيص معوقات تطبيق نماذج الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية: دراسة استطلاعية لأراء الموظفين في عدد من المدارس الأهلية في مدينة الموصل"، تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، بحوث ومقالات، عدد الصفحات ٢٩ .
- ١٨- عامر ، طارق عبد الرؤوف (٢٠٠٧) الادارة الالكترونية نماذج معاصرة ، دار السحاب ، القاهرة ، جمهورية مصر العربية .
- ١٩- عبد الحافظ ، نائل (٢٠١٣) نوعية الادارة او الحكومة الالكترونية فى العالم الرقى ، دراسة استطلاعية ، مجلة الملك سعود العدد ٢٤٩/١٥ .
- ٢٠- قندلجى ، عامر ابراهيم والسامرائى ، ايمان فاضل (٢٠٠٢) تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها ، عمان ، الاردن ، دار الوراق للنشر والتوزيع .
- ٢١- كافي ، مصطفى يوسف (٢٠١٢) الادارة الالكترونية ، دمشق ، دار سلامة للطباعة والنشر والتوزيع .
- ٢٢- مروشى ، أمال (٢٠١٥) "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجزائر: دراسة ميدانية بمنظمة الضمان الاجتماعي، مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، بحوث ومقالات، عدد الصفحات ٢٢٢ .

المراجع الأجنبية:-

- 1- Cetin, T.(2016), Technology usage in school Management Electronic school, Dept of Education, siirt university international forward of learning teaching 2(1), 53-57...
- 2- Hussien, S. Q., Sultan, M. A. H, Sleman, O.Y (2017) Diagnosis of obstacles in the application of electronic management at the university of Dohuk/ A field study of the opinions of a sample of heads of departments and Directors of units in the colleges of the university of Duhok, Academic, Journal of Nawroz university, C(2), 317-336.
- 3- National Aeronautics and space Administration(NASA)(2008) E-government Act Implementaion update, E-Government Act report..
- 4- Russell, A, S (2004): How school Counselor could benefit from E-government solutions, The Case of paperwork, U.S department of education

research and improvement educational resources information center, Eric number, Et478218..

5- Sheikhi, Afsoon & Aminilari, Mansoor & Afrasiabi, Amirhossein (2011) Electronic Learning Challenges & Techniques, Symposium Advances in Science&Technology

6- Seresht, Hossein Rahman & Fayyazi Marjan & ASi, Nastaram Simmer(2008). E-Management: Barriers and challenges in Iran Ph. Dallameh Tabatabaee university.

7- Turner Leslie, Weickgenannt Andrer (2019) ,Accounting In Formation Systems Prentice , John Wiley , sons In C . USA .

8- Yupayao, A, chiyuth, s,surd, D, (2016), Development of Educational Management System in Small Primary School, Mahasarakham University, Thailand International Education Studies 9(12). 244-253.