



كلية ادارة الاعمال

أثر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول
على درجة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص إدارة الأعمال

إعداد

حامد بن محمد بن عدي المنجي

إشراف الدكتور

محمد بشير

2023م / 1444هـ

أثر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول

على درجة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص إدارة الأعمال

إعداد

حامد بن محمد بن عدي المنجي

إشراف الدكتور

محمد بشير

2023م / 1444هـ

الإجازة

أثر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان

أعدّها الطالب

(إعداد الطالب/ حامد بن محمد بن عدي المنجي)

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 20 / 03 / 2023م وتم إجازتها.

محمد بشير

المشرف

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع

الاسم

- | | |
|-------|--|
| | 1. الدكتور/ محمد بشير .(المشرف) |
| | 2. الدكتور/ محمد الراشدي (المناقش الداخلي) . |
| | 3. الدكتور/ إلياس شهدا (المناقش الداخلي). |
| | 4. الدكتور/ سعيد النبهاني (مناقش خارجي) |

الإقرار

أقر بأن المادة العلمية الواردة في هذه الرسالة قد تم تحديد مصدرها العلمي وأن محتوى الرسالة غير مقدم للحصول على أي درجة علمية أخرى، وأن مضمون هذه الرسالة يعكس آراء الباحث الخاصة وهي ليست بالضرورة الآراء التي تتبناها الجهة المانحة.

الباحث:

الاسم: حامد بن محمد بن عدي المنجي

التوقيع:

الإهداء

إلى والديّ.. شكراً وأمتناناً

اسرتي وعائلي كافة.. حباً واعتزازاً

إخوتي وأخواتي.. وفاءً وعرفاناً

أصدقائي وكل من ساندني.. شكراً جزيلاً

أهدي ثمرة جهدي هذا؛

وأسال الله العظيم أن يجعله علماً نافعاً لي في الدنيا والآخرة.

الباحث

شكر وتقدير

قال تعالى: ﴿وَلئن شكرتم لأزيدنكم﴾

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على خاتم النبيين والمرسلين محمد صلى الله عليه وسلم، أما بعد:

امتنألاً لقول الله تعالى: ﴿وَلَقَدْ آتَيْنَا لُقْمَانَ الْحِكْمَةَ أَنِ اشْكُرْ لِلَّهِ وَمَن يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَن كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ﴾ [لقمان: 12]، ويقول الرسول صلى الله عليه وسلم: "مَنْ صَنَعَ إِلَيْكُمْ مَعْرُوفًا فَكَافئُوهُ، فَإِنْ لَمْ تَجِدُوا مَا تَكَافئُونَهُ بِهِ فَادْعُوا لَهُ حَتَّى تَرَوْا أَنَّكُمْ كَافَأْتُمُوهُ" (رواه أبو داود)، وبعد أن وفقني الله لإتمام هذه الرسالة المتواضعة، أتقدم بجزيل شكري وعظيم امتناني لأساتذتي الذين ما بخلوا من عطائهم لي في مسيرتي التعليمية، وما أسدوه لي من النصح والإرشاد، وأخص بجزيل الشكر والتقدير إلى أستاذي الدكتور الفاضل/ محمد بشير، الذي تقصّل بالإشراف على رسالتي، والذي أمدني بلطفه وأدب أخلاقه، وكان لنصحه وإرشاده الأثر الكبير في إنجاز هذا العمل، وفقه الله لما فيه الخير للمسلمين ولمسيرة البحث العلمي، جزاه الله عنا خير الجزاء.

كما أتقدم بعظيم شكري وامتناني لأساتذتي الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة:

سعادة الدكتور: الياس شهدة (مناقشاً داخلياً)،

سعادة الدكتور/ محمد الراشدي (مناقشاً داخلياً)

وسعادة الدكتور: سعيد خلف النبھاني (مناقشاً خارجياً).

وذلك على تفضلهما بالموافقة على مناقشة رسالتي، فلهما مني كل الاحترام والتقدير.

وكما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لجامعة الشرقية، ولكل طواقمها التدريسية والإدارية، كما

أتقدم بجزيل الشكر والامتنان للسادة المحكمين لما قدموه لي من إثراء هذه الدراسة.

وختاماً، أسأل الله عزّ وجلّ أن يرفع بهذا العمل، وأن يجعله خالصاً لوجهه الكريم، إنه على

ذلك قدير، وبالإجابة جدير.

الباحث

المستخلص

أثر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان

في ظل سعي الدول للتوجه نحو الرقمنة إستجابة لمتطلبات العصر الجديد، وفي ظل سعي سلطنة عمان نحو تحقيق رؤيتها 2040، جاءت الدراسة الحالية للكشف عن أثر الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث في دراسته الاستبانة كأداة للدراسة، تم تطبيق أداة الدراسة على عينة مكونة من (221) من الموظفين والموظفات في وزارة العمل تم توزيعها بشكل عشوائي على مجتمع الدراسة المكون من (2644) موظف في وزارة العمل، وتم العمل على اختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتوصلت الدراسة على عدة نتائج أبرزها، وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية على وتطوير أداء العاملين، هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأثر تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية المتمثلة في (المتطلبات التقنية - المتطلبات الأمنية- المتطلبات البشرية) على وتطوير أداء العاملين، وأوصت الدراسة بضرورة نشر الوعي والثقافة الإلكترونية بين العاملين، وبيان أهميتها في إنجاز الأعمال وتطوير بيئة العمل، وإقامة دورات تدريبية للعاملين في استخدام نظم الإدارة الإلكترونية في إنجاز الأعمال، وكذلك ضرورة وضع برامج حماية للبيانات وحماية خصوصية العاملين، ووضع خطط استراتيجية لتفعيل نظم الإدارة الإلكترونية بكافة أبعادها في بيئة العمل.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية- التحول الرقمي- وزارة العمل- أداء العاملين.

Abstract

impact of applying electronic management requirements on developing the performance of employees at the Ministry of Labor in the Sultanate of Oman

In light of the efforts of countries to move towards digitization in response to the requirements of the new era, and in light of the Sultanate of Oman's pursuit towards achieving its vision 2040, the current study came to reveal the impact of electronic management in developing the performance of workers in the Ministry of Labor in the Sultanate of Oman, and to achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive analytical approach. In his study, the researcher used the questionnaire as a tool for the study. The study tool was applied to a sample consisting of (221) male and female employees in the Ministry of Labor, which were randomly distributed to the study population consisting of (2644) employees in the Ministry of Labor. The hypotheses were tested using the statistical package for Social Sciences (SPSS). The study reached several results, the most important of which is the existence of a statistically significant effect of applying the requirements of electronic management on and developing the performance of employees. The study of the need to spread awareness and electronic culture among workers, and to indicate its importance in the completion of business and the development of the work environment, and the establishment of training courses for workers in the use of electronic management systems in the completion of work, as well as the need to develop programs to protect data and protect the privacy of workers, and to develop strategic plans to activate electronic management systems in all its dimensions in the working environment.

Keywords: electronic administration - digital transformation - Ministry of Labor - employee performance.

قائمة المحتويات

| | |
|----------------|------------------------------------|
| و..... | شكر وتقدير |
| و..... | الباحث |
| ز..... | المستخلص |
| ح..... | Abstract |
| ن..... | الفصل الأول الإطار العام للدراسة |
| 4..... | مشكلة الدراسة |
| 7..... | اهداف الدراسة |
| 8..... | متغيرات الدراسة |
| 9..... | أنموذج الدراسة |
| 9..... | فرضيات الدراسة |
| 10..... | أهمية الدراسة |
| 12..... | مصطلحات الدراسة |
| 14..... | الربط بين المتغيرات: |
| 14..... | هيكل الدراسة: |
| 16..... | الفصل الثاني الإطار النظري |
| 17..... | المبحث الاول: الادارة الالكترونية: |
| 17..... | تعريف الإدارة الإلكترونية |
| 18..... | وظائف الادارة الالكترونية |
| 21..... | عناصر الإدارة الإلكترونية |
| 23..... | مراحل تطور الإدارة الإلكترونية |
| 24..... | أهمية الإدارة الإلكترونية |
| 25..... | خصائص الادارة الالكترونية: |
| 26..... | متطلبات تطبيق الاداره الالكترونية: |
| 28..... | معوقات تطبيق الادارة الالكترونية: |
| 29..... | المبحث الثاني: الاداء: |

| | |
|-----------|--|
| 29 | تعريف الاداء: |
| 29 | الاداء الوظيفي: |
| 30 | عوامل نجاح العمل الوظيفي: |
| 34 | أهميه الاداء الوظيفي..... |
| 35 | محددات الاداء الوظيفي |
| 35 | خطوات تطوير الأداء لدى العاملين الوظيفي |
| 38 | قياس جودة الاداء |
| 39 | العلاقة بين الادارة الالكترونية والاداء الوظيفي..... |
| 40 | وزارة العمل في سلطنة عمان:..... |
| 42 | المبحث الثالث: الدراسات السابقة والتعديل عليها:..... |
| 48 | التعقيب على الدراسات السابقة:..... |
| 50 | الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها |
| 51 | مقدمة: |
| 51 | منهجية وتقسيم الدراسة |
| 51 | طرق جمع البيانات والمعلومات |
| 52 | مجتمع الدراسة..... |
| 52 | عينة الدراسة..... |
| 56 | أداة الدراسة |
| 58 | الأهمية النسبية |
| 59 | صدق أداة الدراسة..... |
| 59 | ثبات أداة الدراسة |
| 61 | المعالجة الإحصائية للبيانات |
| 62 | الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها |
| 63 | نتائج الدراسة:..... |
| 63 | تحليل نتائج الدراسة: |

| | |
|--|---|
| أولاً: المتغير المستقل: متطلبات الإدارة الإلكترونية من خلال محاورها (المتطلبات التقنية - | |
| 63.....(المتطلبات البشرية - المتطلبات الأمنية) | |
| 66.....(المتطلبات البشرية) | |
| 68.....(تطوير أداء العاملين) | |
| 69..... | نتائج اختبار الدراسة |
| 86..... | الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات |
| 87..... | مناقشة نتائج الدراسة |
| | النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس: والذي ينص على " ما أثر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية |
| 87..... | على تطوير الأداء لدى العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان؟ " . |
| | النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية على |
| 89..... | تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان؟ |
| | النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية على |
| 90..... | تطوير الأداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان؟ |
| | النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الأمنية على |
| 92..... | تطوير الأداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان؟ |
| | النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع: هل توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين آراء |
| | مفردات العينة حول تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين وفقاً للمتغيرات (الجنس |
| 93..... | - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة- المسمى الوظيفي)؟ |
| 97..... | توصيات الدراسة: |
| 98..... | تحديات الدراسة: |
| 99..... | قائمة المراجع |
| 100..... | المراجع العربية: |
| 106..... | المراجع الأجنبية |
| 108..... | الملاحق |

قائمة الجداول

- الجدول رقم (5): التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور المجال الأول
64.....
- جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول البعد الاول
للمتغير المستقل. 64.....
- جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول البعد الثاني
للمتغير المستقل. 66.....
- جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول البعد الثالث
للمتغير المستقل. 67.....
- جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول البعد الاول
للمتغير التابع. 68.....
- جدول (10): أثر تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية على تطوير اداء العاملين 71
- جدول رقم (11) أثر لتطبيق المتطلبات التقنية على تطوير أداء العاملين 73
- جدول (13): أثر تطبيق متطلبات البشرية على تطوير اداء العاملين 75
- جدول (14): أثر تطبيق المتطلبات الأمنية على تطوير اداء العاملين 78
- جدول (15): اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة 80
- جدول (16): اختبار التوزيع الطبيعي تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية على متغير الجنس .. 81
- جدول (17): الإحصاءات الوصفية وجدول تحليل التباين تبعا لمتغير الجنس. 81
- جدول (18): اختبار التوزيع الطبيعي تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية على متغير المؤهل
العلمي 82
- جدول (19): الإحصاءات الوصفية وجدول تحليل التباين تبعا لمتغير المؤهل العلمي..... 83
- جدول (20): اختبار التوزيع الطبيعي تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية على عدد سنوات الخدمة
..... 83
- جدول (21): الإحصاءات الوصفية وجدول تحليل التباين تبعا لمتغير المؤهل العلمي..... 84
- جدول (22): اختبار التوزيع الطبيعي تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية على المسمى الوظيفي 84
- جدول (23): الإحصاءات الوصفية وجدول تحليل التباين تبعا لمتغير المسمى الوظيفي. 85

قائمة الأشكال

- الشكل رقم (1): نوع عينة الدراسة 54
- الشكل رقم (2): المؤهل العلمي لعينة الدراسة 54
- الشكل رقم (3): المسمى الوظيفي 55
- الشكل رقم (4): سنوات الخدمة لعينة الدراسة 56
- الشكل رقم (5): توزيع الأسئلة على محاور الدراسة 58
- شكل رقم (6): توزيع بواقي النموذج معادلة (1) 71
- شكل رقم (7): توزيع بواقي النموذج معادلة (2) 74
- شكل رقم (8): توزيع بواقي النموذج معادلة (3) 76

قائمة الملاحق

- 109 الملحق رقم (1) قائمة المحكمين
- 110 الملحق رقم (2) الإستبانة بصورتها الأولية
- 115 الملحق رقم (3) الإستبانة بصورتها النهائية

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- 1-1 المقدمة
- 2-1 مشكلة الدراسة
- 3-1 اهداف الدراسة
- 4-1 متغيرات الدراسة
- 5-1 أنموذج الدراسة
- 6-1 فرضيات الدراسة
- 7-1 أهمية الدراسة
- 8-1 مصطلحات الدراسة
- 9-1 الربط بين المتغيرات.
- 10-1 هيكل الدراسة.

1-1 المقدمة

شهد العالم ثورة تكنولوجية هائلة خلال السنوات الأخيرة أدت إلى تحول العالم إلى قرية واحدة أشتدت فيه المنافسة بين المؤسسات على المستوى المحلي والدولي مما فرض عليها ضرورة التطوير والتحسين في ضوء متطلبات العصر، وأصبحت الدول تتنافس في تحفيز مؤسساتها الحكومية والخاصة في تفعيل نظم إدارية جديدة لتحسين أداء العاملين بها.

ورقي الأمم برقي إدارتها، فالإدارة هي عنوان نجاح المنظمات في المجتمع، كونها قادرة على استغلال الموارد البشرية والمادية بكفاءة عالية وفاعلية. فالعديد المنظمات التي تملك الموارد البشرية ومالية إلا أنها ولضعف ادارتها بقيت في ركب المنظمات المتخلفة.

تعد الإدارة الإلكترونية من أحدث الابتكارات في المجال الإداري والتي أثبتت فاعليتها في تحسين جودة الأداء في المؤسسات الربحية والغير ربحية، حيث أن تكنولوجيا المعلومات يساعد بشكل كبير على تبسيط الإجراءات وتقليل استخدام الورق وإختصار الوقت وتحسين تعاون الأقسام في العمل ما بين الرؤساء والعاملين، وهو ما ينعكس على الأداء في العمل ويؤدي إلى تحقيق واقع أفضل لضمان بقاء المنظمة وتحسين مخرجاتها. (الأقرع، 2020، ص134)

ولا تقتصر فوائد الإدارة الإلكترونية على النواحي الإدارية فقط في المؤسسة بل أنها تمتد إلى النواحي الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في المؤسسة، وهو ما جعل جميع المنظمات في هذا العصر تسعى إلى تفعيل نظم الإدارة الإلكترونية بداخلها، لكونها أصبحت من أهم مقاييس النجاح ورفع الأداء الإداري للمؤسسة، حيث أن الأداء الفعال للمنظمة يتحقق من خلال قدراتها الداخلية التي تمنحها

للعاملين وتمكنها من التكيف مع المتغيرات البيئية المحيطة لتحقيق أكبر قدر من الفاعلية والابتكار.
(خروب، 2016، ص3)

ويعد العنصر البشري من أهم موارد المؤسسة، وهو المسؤول الأول عن أداء المؤسسة، وكلما كانت المؤسسة متعاونة وقادرة على توفير الرفاهية للعنصر البشري كلما انعكس ذلك على أداء العاملين وإبتكارهم وإبداعهم في بيئة العمل، ويمكن القول بأن السبيل الرئيسي في تحقيق تميز المؤسسة ورفع كفاءة أدائها وإنتاجها هو العنصر البشري؛ لذا تسلط المؤسسات الضوء على أداء العاملين وتبحث عن الوسائل التي يمكن من خلالها تحسين أدائهم. (الأقرع، 2020، ص134)

تعد الإدارة الإلكترونية من ثمار الإنجازات التقنية في هذا العصر، وقد حقق العديد من الابتكارات في مجال الإدارة حيث سهلت عمليات إنجاز المهام وتسجيلها ووفرت الوقت في سرعة إنجازها، وتقييمها، كما حققت التفاعل داخل أقسام المؤسسة، ومن هنا سعت الدول والحكومات إلى تحويل الإدارة والمنظمات إلى منظمات إلكترونية تعمل من خلال الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت، وهذا سهل كثيراً من تنظيم الوظائف الإدارية والتوجيه والتخطيط والرقابة. (عمران، 2020، ص11)

وأكدت العديد من الدراسات السابقة على أهمية الإدارة الإلكترونية في المؤسسات، وقدرتها العالية على تحسين أداء الموظفين وتطوير العمل الإداري في المؤسسة، ومن أهم هذه الدراسات (عبد الجبار، 2010) (بكري، 2012) (نبتي، 2013) (الحريرات، 2021) (الأقرع، 2020).

لقد ساهمت الإدارة الإلكترونية في حل العديد من الإشكاليات الإدارية، ودعم جهات الإدارة فترة الأزمات، وقد ظهر ذلك جلياً خلال أزمة كوفيد 19 والذي من خلاله سعت جهات الدولة إلى تقديم خدماتها إلكترونياً بحيث تتيح استمرارية تقديم الخدمات الحكومية.

ولقد اعطت السلطنة المجتمع الرقمي اهتماما كبيرا وملموسا وقطعت شوطا ملحوظا في التحول الرقمي وقامت بالعمل بالنظام الالكتروني وذلك مواكبة تطورات العصر والتكنولوجيا الحديثة. وفي عام 2003 تبنت عمان استراتيجية النظام الالكتروني وتم تصنيف هذه الاستراتيجية إلى ست محاور اساسية وذلك لتحقيق بعض الاهداف ومن ضمنها دعم مسيره واقتصاد البلاد من خلال المشاريع والمبادرات اللازمه لذلك، والعمل الدائم على تنمية قدرات وكفاءة الفرد في السلطنة ونشر تطبيقات النظام الالكتروني داخل المؤسسات الحكومية والخاصه ومن ضمنها وزاره العمل. حيث قامت الوزاره بتوفير منظومة متكاملة لربط جميع مؤسسات المرتبطه بعمل الوزاره مثل شرطه عمان سلطانيه وغيرها وذلك من اجل توفير خدمات بشكل اسرع واسهل وتوفير الوقت والجهد. (البلوشية والحراسي والعوفي، 2020) وفي ضوء ما سبق يسعى الباحث من خلال هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان.

1-2 مشكلة الدراسة

شهد العالم تطورات تقنية هائلة خلال الفترة الأخيرة، وهذه التطورات ساهمت بشكل كبير في تغيير سلوكيات الأفراد وجعلت العالم بمثابة قرية واحدة، فأصبح الأفراد الآن بإمكانهم التسوق من أي مكان في العالم، فقد سهلت شركات الشحن والتسوق الإلكتروني على الأفراد الكثير، اليوم لا حاجة للسفر وإهدار الأموال، فقط يمكن لأي شخص طلب المنتج على الإنترنت من أي مكان ويصله في مكانه دون حاجة للسفر والشراء بنفسه، ونتج عن تحول العالم لقرية واحدة منافسة شديدة بين مختلف

المنظمات، فلم تعد المنافسة محلية فقط وإنما أصبحت عالمية، وهو ما فرض على جميع المنظمات ضرورة التوجه نحو الرقمنة والاستجابة لمتطلبات العصر الجديد.

ولم تعد الإدارة التقليدية في المنظمات قادرة على الوفاء بمتطلبات عصر السرعة والمعلومات، وأصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية أمرًا حتميًا، وهي مدخل هام لتطوير وتحسين أداء العاملين، فهي توفر الوقت والجهد من خلال تبسيط الإجراءات والتسهيل على العملاء، وتوفير الوقت المهدر في إدارة المعاملات الإدارية، كما تنمي مهارات العاملين وتنقيهم، ولها دور كبير في تحسين فاعلية الأداء وإتخاذ القرارات من خلال إتاحة المعلومات لصانعي القرار. (الطائش، 2016، ص25)

ان تطبيق أنظمة الادارة الالكترونية بنجاح تتطلب بعض المتطلبات وهي متطلبات ادارية وتقنية وبشرية ومادية وامنية ومن اجل تقييم مستوى وجودة الادارة الالكترونية من مدي فعاليتها ومقارنتها بالنتائج المتحققة بالاهداف المرجوه منها. ومن ثم يتم بذل عمل وجهود لتطوير واغلاق فجوة الاداء نظرا لانه مطلب اساسي لتحقيق اهداف الانظمة الالكترونية وابرار الجوانب الادارية المتأثرة لتطبيق الادارة الالكترونية.

ولقد توصلت دراسة (الحسيني والخيال، 2013) إلى أن أنظمة الإدارة الألكترونية لها أثر كبير في تطوير العمل الإداري، وهو ما أكدت عليه أيضًا دراسة كل من (نبتي، 2013) (الحريرات، 2021) (الواعر، 2021)، (الأفرع، 2020)، وكان لا بد من تناول أثر الإدارة الألكترونية على الأداء كونه أحد اهم مرتكزات العمل الإداري.

بدأت هيئة تقنية المعلومات بمبادرات التحول وأصبحت هناك نقله نوعيه فى التحول الرقمي على مستوى كثير من المؤسسات نظرا لان الواقع يحتم عليها ذلك.

وقد أكد رئيس رئيس هيئة تقنية المعلومات بأنه يوجد تحول رقمى ملموس حققته السلطنة الا انها ما زالت متاخره نوعا ما ومن وجهة نظره اوضح ان من اسباب هذا التأخير هو عدم تقييم وضع مستوى المؤسسات فيما يتعلق بالموارد البشرية المتوفرة والمستوى الفني والتقني بها قبل اعداد الاستراتيجية وتعميمها. كما اشار ايضا مدير الهيئة بأن سبب الانخفاض فى مستوى التحول الرقمي لا يعني عدم الانجاز والعمل وانما بسبب عوامل اخرى قد تأثر على مدى التحول ومن ضمنها تقنية المعلومات (البلوشي ونبهان، 2020).

وتعتبر وزارة العمل من الجهات السبابة للتحول الرقمي نظرا لانها تمتلك موارد بشرية ممتازة وموهلة بالاضافة انها تعمل كشريك مع هيئة تقنية المعلومات فى مشروع التحول. وتعمل على تقديم خدماتها الكترونيا مثل تخليص معاملات الموظفين الجدد والباحثين عن عمل مما ادى إلى تسهيل المعامله وتقليل مده اجرائها (النبهانية، الصقري والكندي، 2021)

وفي ضوء ما سبق يمكن تلخيص مشكلة الدراسة فى التساؤل التالي:

ما أثر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية على تطوير الأداء لدى العاملين بوزارة العمل فى سلطنة عمان؟

وتنبثق من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمتطلبات البشرية على تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في

سلطنة عمان؟

2. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية على تطوير الأداء العاملين بوزارة العمل في

سلطنة عمان؟

3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الأمنية على تطوير الأداء العاملين بوزارة العمل في

سلطنة عمان؟

4. هل توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين آراء مفردات العينة حول تطبيق متطلبات الادارة

إلكترونية وتطوير اداء العاملين وفقا للمتغيرات (الجنس - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة- المسمى

الوظيفي)؟

3-1 اهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيس التالي:

التحقق من وجود أثر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية على تطوير الأداء لدى العاملين بوزارة

العمل في سلطنة عمان.

وتنبثق منه الأهداف الفرعية التالية:

1. التأكد من وجود أثر ذو دلالة احصائية للمتطلبات البشرية على تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان.

2. التحقق من وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية على تطوير الأداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان.

3. التثبت من وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الأمنية على تطوير الأداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان.

4. التأكد من وجود فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين آراء مفردات العينة حول تطبيق متطلبات الادارة إلكترونية وتطوير اداء العاملين وفقا للمتغيرات (الجنس - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة- المسمى الوظيفي).

1-4 متغيرات الدراسة

وبعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة التي تتعلق بتطوير الأداء لدى العاملين تمكنت من صياغة المتغيرات التي من خلالها سأقوم بدراسة أثر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان

1-4-1 المتغيرات المستقل: متطلبات الإدارة الإلكترونية وتتمثل أبعادها:

1. المتطلبات التقنية

2. المتطلبات البشرية

3. المتطلبات الأمنية

2-4-1 المتغير التابع: أداء العاملين، وتتمثل أبعاده في:

5-1 أنموذج الدراسة



الفرضية الرئيسية الرئيسية الأولى

يوجد أثر دال إحصائياً لتطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية على تطوير أداء العاملين بوزارة العمل

في سلطنة عمان عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

وتنبثق منها الفرضيات فرعية وهي:

1- يوجد أثر دال إحصائياً لتطبيق المتطلبات التقنية على تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في

سلطنة عمان عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

2- يوجد أثر دال إحصائياً لتطبيق المتطلبات البشرية على تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

3- يوجد أثر دال إحصائياً لتطبيق المتطلبات الأمنية على تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

الفرضية الرئيسية الثانية

لا توجد فروق دالة إحصائياً في تقديرات عينة الدراسة لتطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية وأثرها على تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان، تُعزى لبعض المتغيرات الديموغرافية مثل: (النوع، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة)؟

1-6 أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في حيوية الموضوع والندرة النسبية في البحوث والدراسات المتوفرة في سلطنة عمان. وذلك نظراً لأهمية الإدارة الإلكترونية وما يشهده العالم من تطورات وتحولات بسبب الانتقال إلى مرحلة الإدارة الإلكترونية والابتعاد عن العمل التقليدي الذي يعتمد على التعاملات الورقية والذي يكلف الوقت والجهد وتعتبر هذه الدراسة كمصدر ومرجع للباحثين لمعرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، وتظهر أهمية هذه الدراسة في مواكبة العصر وتحسين جودة أداء العاملين في الخدمات التي تقدمها المؤسسة بجميع قطاعاتها.

1-6-1 الأهمية العلمية

تحاول هذه الدراسة سد الفجوة البحثية بحيث ان البحوث العمانيه السابقه بحسب علم الباحث لم تتطرق بشكل كبير على أثر تطبيق متطلبات الادارة الالكترونية على تطوير الاداء في المؤسسات الحكوميه وبشكل خاص في وزارة العمل. ويعتبر هذا الموضوع حسب علم الباحث يتم طرقة كاول مره ودراسته على المؤسسات الحكوميه. وهذه الدراسة تعتبر مهمه بحيث انها تركز على متغير مستقل وتابع ذات أهمية.

1-6-2 الأهمية العملية

تناولت هذه الدراسه موضوعا مهم لحكومة سلطنة عمان نظرا لميلها على تطبيق الادارة الالكترونيه بشكل تام والتحول الرقوى حسب رؤية 2040. وتحاول هذه الدراسه قياس أثر تطبيق الادارة الالكترونيه على الاداء الوظيفي والكفاءة لدى العاملين وتقييم الجودة فى تقديم الخدمات فى وزارة العمل بالسلطنة. وتساهم ايضا في ايجاد المعوقات التى تحول دون تطبيق الادارة الالكترونية وتؤثر على جودة التطبيق. (الأهمية للباحث، للأكاديمين والباحثين، لوزارة العمل، للمجتمع). تساهم هذه الدراسة ايضا في تطوير القدرات والمهارات بالنسبه لي كباحث وموظف في وزارة العمل من اجل تطوير المستقبل المهني لي كموظف. وتعود أهمية الدراسة ايضا للمجتمع ككل والباحثين والأكاديمين الذين قد يعتمدوا ويستفيدوا من هذه الدراسة.

7-1 مصطلحات الدراسة

1-7-1 تعريف المتغيرات الاساسيه

الادارة الالكترونية يمكن تعريفها على انها مجموعه من الاعمال والانشطة التي يتم تنفيذها الكترونيا وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكات الانترنت. حيث تقوم المؤسسة بتنفيذ وانجاز الوظائف الادارية وما تتضمنه من تخطيط وتنظيم واتخاذ القرار من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمة ومن جهة اخرى العمل على ربط المنظمة او المؤسسة بفئة المؤثرين وخلق رابط بينهم وذلك من اجل تطوير علاقات المؤسسه مع بيئتها (نور طاهر، 2020).

وكما عرفها (ابن مرزوق واخرون، 2018) بأنها تشير إلى قدرة المؤسسة على تقديم خدماتها وتبادل البيانات والمعلومات عن طريق استخدام وسائل الكترونية مثل شبكة الانترنت او شبكة اتصال الكترونية لجميع المتعاملين مع المؤسسه من مواطنين او جهة حكومية او خاصه اخرى. وذلك باقل التكاليف ودقه عاليه في المعلومات او الخدمة المقدمه وفي اقصر وقت وفي اي مكان. فهي ادارة بلا اوراق وايضا بلا حدود وقيته.

الاداء: حظى الاداء الوظيفي باهتمام وافر من قبل الباحثين وتم عمل دراسات واسعه عليه لما له اهميه في مستوى العمل على المنظمة والعاملين فيها. وكما عرفه (رسمي، 2019) بأنه عباره عن وسيله من اجل بلوغ الهدف بحيث ينحصر هذا الهدف في تحفيز وتشجيع العاملين للعمل بكل نشاط وحيوية داخل المؤسسه من خلال معايير المختلفه التي تضعها الاداره داخل المؤسسه. كما انه يعمل

على ائاحة الفرصه للموظفين من اجل الحصول على الترقيه. وكما انه يعتبر احدى مؤشرات الهامه داخل المنظمه الئى تذل على مستوى كفاءة العاملين ومدى بلوغهم لمستوى الانجاز الئى تهذف له الشركة وذاك وفق الامكانات المئاحة فى الشركة

1-7-2 متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية بالمؤسسات العمومية

ئانيا: المتطلبات التئنية: وهى توفير البنية التئنية للادارة الالكترونية وتطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول الئى تستدعي شبكة واسعة ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات دون اهمال تئهيزات التئنية الاخرى مثل معدات واجهزه وحواسيب اليه ومحاولة توفيره وئائحه للافراد (النبيهانية، الصقري و الكئدى، 2021).

ئالئا: متطلبات بشرية: من اجل تحقيق الاءاء الوظيفي العالى فى المؤسسة كان من الضروري لها ان تهتم بشكل كبير فى استقطاب الكفاءات البشريه وئاهيلها وذاك عن طريق التئريب والتئجية والعمل على توعية وتئقيف الكوادر البشريه لاكسابها المهارات والخبرات اللازمة. حيث انه يمكن المؤسسة من الحفاظ على وجودها فى المستقبل ويساعدها على تحقيق التطور والتوازن فى مقومات حركئها (علي، 2021).

رابعاً: متطلبات أئنيه: هى عباره عن اساليب واجراءات ائنيه تساعد وتسهل عمل الادارة الالكترونية. كما ان توفير مستوى عالى من الامن الالكتروني والسريه الالكترونية يساهم فى الحفاظ على البئانات والمعلومات من اى عبئ. بالاضافه إلى وضع سياسات ائنيه مناسبة لتئنية المعلومات وائدار تشريعات جئيده ومئخصه لتئظيم عمل الادارة الالكترونية. وكل هذه القوانين

والتشريعات تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق وتوفير التقنيات المتقدمة المتاحة الرامية إلى خرق منظومات الحواسيب بغية السرقة او تدمير المعلومات. (ابراهيم ،مصطفى محمود، 2016)

8-1 الربط بين المتغيرات

دراسة كرومي (2020) " الاداره الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات العموميه" تمحورت هذه الدراسة على تصورات الافراد العاملين في مؤسسات ميدان الدراسة وذلك حول طبيعة علاقه بين وظائف الاداره الالكترونية واثر تطبيقها على جوده الخدمات المقدمة في المؤسسات.وقد شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين بالمكتبة الرئسيه للمطالعة العمومية.وبلغ مجتمع الدراسة (41) عامل واتبع الباحث المنهج الوصفي واسلوب التحليل. ومن ابرز النتائج التي توصل لها الباحث واهمها بأن هناك علاقه طرديه تجمع بين الاداره الالكترونية و جودة الخدمات المقدمة.

9-1 هيكل الدراسة

حيث تتناول هذه الدراسة في بداية الفصل عن مقدمة حول أثر تطبيق متطلبات الادارة الالكترونية في تطوير الأداء لدى العاملين، وبعدها سوف يتم التطرق عن مشكلة الدراسة وحيث تم تلخيص هذه الدراسة في سؤال رئيسي وهو " ما أثر تطبيق متطلبات الادارة الالكترونية في تطوير الأداء لدى العاملين بوزارة العمل "، وقد تم تناول ايضا اهداف واهمية الدراسة وايضا التساولات التي سوف يتم

التتطرق لها في هذه الدراسة، وتم وضع ايضا فرضيات الدراسة والفرضيات الخمسة الفرعية. وفي الاخير تم التحدث عن حدود الدراسة (الزمانية والبشرية والمكانية) والمفاهيم الاجرائية التي تتعلق بالدراسة تناول الفصل الثاني في دراستنا عن الاطار النظري ومقسم الي اربعة مباحث، حيث المبحث الاول تطرق الي الادارة الالكترونية، والمبحث الثاني الي تطوير الأداء لدى العاملين، والمبحث الثالث عن وزارة العمل، وحيث تتطرق المبحث الرابع عن الدراسات السابقة (المحلية، العربية والاجنبية) وايضا تحليل الدراسات ويتم التعقيب عليها، وايضا التعرف علي العناصر المشتركة بين الدراسات ودارستنا الحالية والاختلاف وما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة.

وكما تطرق الفصل الثالث الي المنهجية التي تتبع في دراستنا، وحيث تم الاستخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة وحيث نجد هو الانسب لهذه الدراسة.

الفصل الثاني

الإطار النظري

1-2 المبحث الاول: الإدارة الالكترونية

2-2 المبحث الثاني: الاداء الوظيفي وعلاقته بالادارة الالكترونية

3-2 المبحث الثالث: الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

1-2 المبحث الاول: الادارة الالكترونية:

فى هذا المبحث سوف اتطرق إلى عدة مفاهيم ومصطلحات تحتاج إلى التوضيح، ومن أهم هذه المصطلحات التى سوف يشتمل عليها هذا الفصل ما يأتي:

1-1-2 تعريف الإدارة الإلكترونية

ويقصد بها ذلك التحول في التعامل مع الاوراق والملفات إلى استخدام التكنولوجيا والحواسيب لتبادل المعلومات من خلال استخدام شبكة المعلومات او شبكه الاتصالات الالكترونيه.

ويمكن تعريف الادارة الالكترونية بأنها التحول التام والانتقال من انجاز الاعمال داخل المؤسسة وتقديم الخدمات بالطريقه التقليديه إلى الشكل الالكتروني، نظرا لما يحققه من الاستخدام الجيد والامثل لكل من المال والجهد والوقت، ويتم من خلالها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل القيام بتحقيق اهداف المؤسسة وتلبية احتياجات المستهلك ومن اجل تحسين اداء المؤسسة وكفاءتها وهذا يعني تحويل من العمل التقليدي فى ادارة العمل إلى الاداره العصريه باستخدام الحاسب الالى (إجميل، 2020).

الادارة الالكترونية هي عباره عن عمليه تعتمد على الامكانيات العاليه والمتميزه من الانترنت وشبكات الاتصالات من اجل التخطيط وتنظيم العمل وهي ادارة تعتمد بشكل اساسي على الارشيف الالكتروني والرسائل الصوتية بدون اوراق، وتعتبر وسيله مهمه لرفع مستوى الكفاءة والأداء (بغريش، 2017)

وتعتبر الادارة الالكترونية نمطا حديثا وفعال من انماط الاداره التي تتبناها المؤسسه لادارة وظائفها واعمالها لما لها تأثير واضح وفعال في ادارتها في مختلف مجالات الادارة والوظائف المتعلقة بالمؤسسه بالاضافه إلى الاستراتيجيات نظرا لاستخدام التكنولوجيا الرقمية. ويمكن تقسيم مصطلح الادارة الالكترونية إلى قسمين اولهما الادارة وتشير إلى النشاط او الخدمه التي تعمل فيها المؤسسه وتقوم بأنجاز الاعمال عن طريق العاملين وذلك من اجل تحقيق هدف معين، والقسم الثاني هو الالكترونية والتي تعبر عن استخدام الوسائل الالكترونية من اجل انجاز العمل (عبد، 2018)

ومن بعد الاطلاع على التعاريف السابقه للادارة الالكترونيه نستنتج بأنها اداة ونمط مهم يجب استغلاله في المؤسسه من اجل تنفيذ الانشطة الاداريه والعمل على تحديثها بشكل مستمر وبسيط حيث تقوم المؤسسه بالتواصل مع المواطن بشكل سريع عن طريق استخدام وسائل التكنولوجيا فى الاتصال، مما يساهم فى تطوير الأداء لدى العاملين داخل المؤسسه وتقديم الخدمه بجوده عاليه للمجتمع، ويتم ايضا تحقيق الرضا للمواطن.

2-1-2 وظائف الادارة الالكترونية

أن الادارة الالكترونية عباره عن منظومه منظمة ووظيفية ذات مرونة يشمل تأثيرها على البيئه الداخليه والخارجية للمؤسسة. لذا فهي تشمل مكونات عدة من الادارة مثل التخطيط والتنفيذ والمتابعة. كما انها تتميز بقدرتها على خلق نوع من المعرفة فى المؤسسه وبشكل مستمر من اجل تحقيق الاهداف وانجاز الاعمال لتحقيق رؤية المؤسسة. ومن ضمن وظائف التي تشملها الادارة الالكترونية كالاتي (محمود محمد، 2019):

1- التخطيط الالكتروني: ويقصد به ذلك التخطيط الذي يعتمد بشكل كبير على التخطيط

الاستراتيجي والاهداف الاستراتيجية. وتتميز المؤسسات التي تتبع وتستخدم النظم الالكترونية في انجاز العمل وتخطيطه بالشمولية لخدمة جميع اقسام المؤسسة واداراتها. كم يساهم التخطيط الالكتروني واستخدامه في تبسيط النظم واجراءات العمل.

تقوم الادارة الالكترونية دائما على مبدأ التغيير لذلك فهي تعتمد على مبدأ التخطيط قصير المدى وتتسم ايضا بالمرونة في تغيير الخطط حسب حاجة المؤسسة لذلك وحسب المستجدات التي تحدث فيها. ويذكر المؤلف (بو مروان، 2014) بان التخطيط الالكتروني يختلف تماما عن التخطيط التقليدي ومن جوانب الاختلاف التي ذكرها كالاتي:

- يتميز التخطيط الالكتروني بالمرونة والتجدد والتطور وبانه عمليه ديناميكية يتحول حسب المتغيرات والمستجدات داخل المؤسسة.
- تدفق المعلومات الرقمية بشكل دائم في المؤسسة تعطي وتضفي الاستمرارية على كل شي في المؤسسة ومن ضمنها التخطيط حيث يحوله من تخطيط زمني متقطع إلى تخطيط مستمر.

- يعتمد التخطيط الالكتروني على مبدأ المشاركة والتشاور بين العاملين حيث انهما يشاركون في عملية التخطيط باي وقت وزمان. بالمقابل التخطيط التقليدي يعتمد على فئة معينة من الموظفين من اجل اتخاذ القرار وتوزيع الاعمال.

2- التنظيم الالكتروني: يعد التحول إلى الادارة الالكترونية اصبح دور القيادات داخل المؤسسة

أستشاريا بعد زوال الشكل التقليدي للتنظيم والتحول إلى إلى التنظيم الالكتروني الذي يقوم على

مبدأ فرق العمل والتحول أيضا إلى نظام الوحدات المستقلة بدل من نظام سلسلة الأوامر الإدارية الخطية المتبعه في التنظيم التقليدي، والتحول أيضا من مركزية الرئيس إلى التنظيم الذي يكون متعدد الرؤساء ومن السياسات التفصيلية إلى السياسات المرنة وأخيرا التحول من التحكم في المعلومات وكتمانها إلى كشف المعلومات وشفافيتها (محمد، 2020)

3- التوجيه الإلكتروني: تعتمد هذه الوظيفة على توفر ووجود القيادات التي تقوم بدورها على تفعيل الأهداف ثم السعى لتحقيقها داخل المؤسسة. كما انها تعتمد بشكل كبير على وجود قيادات لديها قدره على التعامل بشكل فعال وبطريقة الكترونية مع الموظفين او الافراد الاخرين والقيام بتحفيزهم من اجل انجاز العمل واتقانه. ويرتبط ايضا التطبيق الكفء للتوجيه الإلكتروني على مدى استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية المتقدمة بحيث يتم انجاز وتنفيذ العمل من خلالها (المصطفي، 2008) ويضيف الكاتب أيضا بأنه يجب ان تتوفر مجموعة من الكفاءات لدى القيادات الإلكترونية وهي كالآتي:

- المعرفة الإلكترونية: بحيث يجب على القيادات ان يكون لديها معرفة تامة بتقنية المعلومات في الحاسبات الاليه وشبكات الاتصالات وايضا البرمجيات.

- الاتصال الفعال مع الاخرين: وهو الامر الذي يتطلب عمل وتوثيق علاقات عمل جيدة مع الافراد وذلك عن طريق استخدام جميع وسائل الاتصال سواء كانت شفهييه او مكتوبه.

- مهارات ادارية: وتشمل مجموعه من المهارات من ضمنها مهارات تساهم على تحفيز العمل الجماعي داخل المؤسسة ومهارات التخطيط والتنظيم والمتابعة والرقابة.

4- الرقابة الإلكترونية: يرى الكاتب بأن هذا النوع من الرقابة قائم على الثقة وهو أكثر اقتراباً منها على عكس الرقابة التقليديه القائم على العلاقات والمساءلة الرسمية، وهذا يؤكد سبب تزايد الاتجاه نحو الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني بين العاملين والادارة فى المؤسسة (محمد، 2019)، ومن اهم مميزات الادارة الإلكترونية كالاتى:

- تقوم على تحقيق الرقابة المستمره بدل عن الرقابة الدورية.

- يتم التركيز بشكل كبير على النتائج والتركيز على مراقبتها ومن ثم تقدم الخدمة او المنتج للمستهلك بمستوى عالى الجودة يرضى الفئة المستهدفة.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن الإدارة الإلكترونية تقوم بالعديد من الوظائف في الأعمال الإدارية، فهي تقوم بالتخطيط للأعمال الإدارية وتنسيقها، وتقوم بالتنظيم الإلكتروني الذي يقوم على مباد فرق العمل والتحول أيضا إلى نظام الوحدات المستقلة بدل من نظام سلسله الاوامر الادارية الخطية المتبعه في التنظيم التقليدي، كما أنها تقوم بوظيفة التوجيه الإلكتروني والذي يوجه العاملين نحو تحقيق أهدافهم، والرقابة الإلكترونية التي تعزز أداء العاملين وتوفر الوقت وتخفف من الضغط على العاملين.

2-1-3 عناصر الإدارة الإلكترونية

تمتلك معظم المؤسسات الحكومية وغير الحكومية مواقع على شبكة الانترنت وهذا لا يعني انها من المؤسسات التى تدير اعمالها الكترونيا. فهي قد تدير اعمالها ورقيا ممكن يوتر على اداء عملها وادارتها فى المؤسسه ويكون تفكيرها تقليدي، لذلك يجب عليها ان تغير هذا النظام وتستعين بالتقنيات

الإلكترونية من أجل تحسين وتطوير جميع الأعمال التقليدية للمؤسسة ومن ثم تحويلها إلى أعمال إلكترونية.

كما تتضمن الإدارة الإلكترونية مجموعه من العناصر التي يجب توفرها في المؤسسة من أجل تحقيق البيئة الإلكترونية الصحيحة في العمل والتي بدورها تساهم بشكل كبير في تطوير أداء العمل وتحسينه. ومن أهم عناصرها: (السويري، 2019).

1- أجهزة الحاسب: ويشمل هذا العنصر المكونات المادية ونظمه والشبكات وملحقات الحاسب.

2- البرامج والشبكات: المقصود بها مجموعة البرامج التي يتم استخدامها من أجل تشغيل

الحاسب الآلي والعمل به والاستفادة من إمكانياته. أما الشبكات فالمقصود بها أنها شبكات

الإنترنت والتوصيلات الإلكترونية التي تمتد داخل المؤسسة.

3- شبكات الاتصال: من أجل تطوير الحاسب الآلي ظهرت الشبكات لرفع وزيادة سرعته بشكل

كبير، وهذا قد يساهم على إمكانية استخدامه من قبل عدد كبير من مستفيدين في نفس

الوقت. والشبكة تتكون من جهاز حاسوب أو أكثر وتكون مرتبطه مع بعضها البعض بواسطة

خط اتصال وذلك من أجل تبادل المعلومات والبيانات فيما بينهما.

4- صناع المعرفة: ويعتبر هذا العنصر قلب العناصر السابقة وأهمها وحيث أنه يشمل جميع

المديرين، القيادات الرقميه، المحليين للموارد الإلكترونية ورأس المال الفكري في المؤسسة.

ومن خلال ما سبق يتضح لنا عناصر الإدارة الإلكترونية تقوم بشكل أساسي حول عنصرين هما أجهزة الحاسب الآلي وشبكات الإتصال، كما أنها تحتاج إلى مبرمجين والقيادات الرقمية لتفعيل النظم الإلكترونية ومعالجة مشاكلها.

2-1-4 مراحل تطور الإدارة الإلكترونية

مع تقدم السنوات ومرور الوقت أصبحت الحياة تتجه نحو المعلوماتية ونحو استخدام التكنولوجيا وقد شجعت على هذا التوجه من خلال المؤتمرات والمجلات العلمية المتطورة.

بدأ استخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية في العقود الثلاثة الأخيرة من القرن الماضي ولقد كان استخدامها فقط في البرامج الحاسوبية من أجل أمور الإحصاء. وكانت تستخدم أيضا في إظهار بعض النتائج التي تختص بموازانات الدولة. بدأت بعد ذلك الولايات المتحدة بالاعتماد على هذا المجال واستعماله في عام 1993 ومن ثم انتقلت إلى إعداد البرامج الخاصة وهذا ما يعرف (الحكومة الإلكترونية) وانتقل هذا إلى دول أخرى كالمملكة المتحدة، النمسا، كندا وهولندا ومن ثم في عام 2000 تبنته المنظمات الدولية مثل الاتحاد الأوروبي (بغريش، 2017).

وفي عام 1973 تم استعمال مصطلح اللورقيه لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية، وهنا تعتبر الإشارة الصريحة إلى التحول للعمل الرقمي. بعد مرور عام واحد فقط من ظهور هذا المصطلح بدأت مؤسسه زيرويكس بالترويج عن هذا نظرا لأنه يعتبر رؤيه جديده للمكاتب في المستقبل. تليها بعد ذلك شركة مايكروسوفت بعام 1996 انطلقت بهذا المجال وبدأت باستخدام الربط الشبكي بين

الحواسيب التي تستخدم داخل المؤسسة. وأدى ذلك التحول إلى تقليص الحاجة لاستخدام الأوراق بشكل كبير وملحوظ. ومع انتشار شبكة الانترنت في العالم تم في نهاية التسعينات استخدام مصطلح الإدارة الإلكترونية وتم اعتمادها كوسيلة ضرورية لتوفير وتبادل المعلومات عن بعد (محمد، 2021).

ويتضح مما سبق أن الإدارة الإلكترونية بدأت في العقود الثلاثة الأخيرة، عندما بدأ استخدام تطبيقات الحوكمه الإلكترونيه، في البرامج الحاسوبية في أمور الإحصاء، وظهر مصطلح اللاورقية في عام 1973 في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد أدى التطور التكنولوجي الذي شهده العالم في الفترة الأخيرة إلى استخدام الربط الشبكي بين الحواسيب التي تستخدم داخل المؤسسة.

2-1-5 أهمية الإدارة الإلكترونية

تكمّن أهميه الاداره الإلكترونيه فى عده نواحي وذلك من خلال قدرتها على توفير وتقديم الخدمات للمواطن والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية بشكل أسرع وادق وايضا قدرتها على مواكبه تطورات العصر فى نظم المعلومات. لذلك كان من اللازم على المؤسسات تطبيق هذه الاداره واستثمار جميع متطلباتها لتحقيق استعمالها الاستعمال الامثل (يوسف، 2021)

ويمكن تلخيص أهميتها كالاتي:

- تطوير وتحسين الاداء فى المؤسسة وسهولة اتخاذ القرار بعد توفر المعلومات والبيانات المطلوبه.
- عمل الموظفين بشكل مرّن من خلال دخوله لشبكه الداخليه للمؤسسه.

- سهولة العمل عن بعد بين الادارات المختلفه في المؤسسه وعقد الاجتماعات فيما بينهم.
 - تبسيط الاجراءات وجعلها أكثر سلاسه ومرونة ومن ثم تقديمها للمواطن بكل سهوله.
 - زيادة الترابط بين الادارات المختلفه (العليا، الوسطى، العاملين) داخل المؤسسة.
 - تقليل من تكلفه الانتاج للسلع والخدمات والتخلص من التعامل الورقى التقليدي
- (السوري،2019).

ويتضح مما سبق أن الإدارة الإلكترونية تحقق العديد من الفوائد في مجال إدارة الأعمال، حيث تساعد على تطوير أداء المؤسسة، وتوفير الوقت والجهد على العاملين، كما أنها تسهم في تبسيط الإجراءات داخل المؤسسة، وتحفظ بيانات العاملين بشكل آمن، كما أنها تؤدي إلى زيادة الترابط بين الإدارات المختلفة داخل المؤسسة، وتقلل من تكلفة الإنتاج وتزيد من فاعلية العمل

2-1-6 خصائص الادارة الإلكترونية:

- أ- ادارة بلا مكان: ليس هناك حاجة إلى مكان معين لتطبيق الادارة الالكترونية حيث انها تعتمد اساسا على الهاتف المحمول والهاتف الدولي الجديد واجهزه الكترونية.
- ب- ادارة بلا اوراق: حيث ان كل ما يحتاجه خلال تطبيقها هو الارشيف الالكتروني والمفكرات الالكترونية بالاضافه إلى الرسائل الصوتية والبريد الالكتروني.
- ج- ادارة بلا زمان: يمكن ان تستمر مده 24 ساعة وبشكل مستمر.

هـ - ادارة بلا تنظيمات جامدة: يتم العمل بها من قبل المؤسسات الشبكية التي تعتمد بشكل كبير على صناعة المعرفة. (عمران، 2021، ص8)

ومما سبق نستنتج أن الإدارة الإلكترونية لا تحتاج إلى مكان ولا إلى أوراق، ولا تتقيد بزمان، فيمكن أن تستمر لمدة 24 ساعة، ويمكن متابعتها من خلال الأجهزة الحديثة مثل اللاب توب أو الحاسب المحمول، وأجهزة الهاتف الذكية، وهي لا تحتاج إلى أنظمة جامدة، كما إنها سهلة ولا لا تحتاج إلى آليات معقدة.

2-1-7 متطلبات تطبيق الاداره الالكترونية:

يرتبط تطور ونجاح الادارة الالكترونية فى المؤسسات ارتباطا وثيقا بعدة متطلبات ومن ضمنها:

1. **متطلبات مادية:** يجب النظر اولا في مدى توفر ووجود المتطلبات المادية اللازمه من اجل تنفيذ والبدا في تطبيق الادارة الالكترونية. والتحقق من ميزانية المؤسسة والعمل على التخطيط المالي الرشيد وتوفير المال الكافي من اجل اجراء هذا التحول (شاهين، 2021).

2. **متطلبات تقنية:** يمكن اعتباره من المتطلبات المهمه والاساسيه لتطبيق الادارة الالكترونية. فهو حجر الاساس لنجاح هذا النظام. حيث انه يشمل على الحواسيب وجميع الاجهزه والتقنيات والبرامج اللازمة لنجاح المشروع. ويتم من خلالها التعامل مع البيانات والمعلومات ونقلها الكترونيا والعمل عل تنفيذ المعاملات المختلفه والخدمات عن بعد وذلك باستخدام الشبكات. وكل هذا يكون بشكل امن ودقيق من اجل الحفاظ على امن المعلومات من الاختراق والسرقة (سرحان، 2020)

3. **متطلبات بشرية:** تتمثل المتطلبات البشرية في العنصر البشري او الافراد العاملين لدى المؤسسة. وهي من اهم الموارد التي يتم استثمارها بالشكل الصحيح من اجل انجاح هذا التطبيق وتحقيق نجاح المشروع في اي مؤسسة. ونظرا لذلك يجب توفير افراد موهلين والعمل على تدريبهم وتنمية مهاراتهم وقدراتهم بشكل مستمر من اجل مواكبة التطور داخل المؤسسة ومواكبة التقدم والتطور التكنولوجي بجميع ابعاده (أبو مرسدة، 2021).

4. **متطلبات أمنية:** ويقصد بها التشريعات والقوانين التي يجب توفرها من اجل الحفاظ على خصوصية وسرية البيانات التي يتم التعامل معها وتداولها داخل المؤسسة وخارجها من اجل ضمان عدم استخدامها عن طريق الاشخاص الغير مرخص لهم ومن ثم استخدامها في غير الاهداف التي جمعت من اجلها (ثامر، 2019).

5. **متطلبات أدارية:** كما نعلم ان الادارة الالكترونية تتعامل بشكل كبير مع تكنولوجيا والاتصالات ونظرا لذلك يتطلب وجود قيادات ادارية الكترونية لديها القدرة والكفاءة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة. ويكون لديها القدرة على الابتكار وصنع المعرفة. من اجل ذلك يجب تحديد اهداف ورغبات الشركة بشكل دقيق وصحيح وعمل تخطيط فعال لتلبية احتياجات النظام ومشاركة بقيه الادارات في المؤسسة في الاعداد والتصميم والتخطيط (أبو شهاب، 2019).

ويمكن ان نلخص تلك المتطلبات في عدة نقاط ومن ضمنها انها تساهم في تطوير وتحسين الاجراءات والمعاملات داخل المؤسسة كما انها تخفف من العبء الاداري للمؤسسة وتسهل التعامل بين المؤسسة

والعاملين فيها وبين المؤسسات الأخرى. بالإضافة انه تغير من الاجراء اليومي الروتيني الذي يودي إلى الملل ويكون عائق امام التطور الجديد فى المؤسسة (الخياط، 2019).

ويرى الباحث أن الإدارة الإلكترونية قد تحتاج التركيز على المتطلبات الأمنية والتقنية والبشرية، بدرجة أكبر من المتطلبات الأخرى، وهذا ما يميزها بصفاتها الإلكترونية، فإن الضعف في أي من هذه المتطلبات قد يسبب لضعف واضح في الإدارة الإلكترونية، وتأثيره سيكون أكثر من الضعف في أي متطلبات أخرى.

2-1-8 معوقات تطبيق الادارة الالكترونية:

بالرغم من فائدة واهمية تطبيق الادارة الالكترونية في مختلف المؤسسات سواء الحكومية او غير الحكومية ومدى النجاح المرجو منها في ظل هذا التطورات التى يشهدها العالم الا ان هناك مجموعه من المعوقات والتحديات التى تقف كحاجز يمنع استخدام وتطبيق الادارة الالكترونية في بعض المؤسسات ومن ضمن هذه المعوقات كالاتي (الأقرع، 2020):

1. عدم القدره على فهم واستيعاب اهداف الادارة الالكترونية وعدم وضوح رؤية الادارة الالكترونية.
2. التساهل في التقييد بالقوانين والتشريعات وتطبيقها.
3. قد يكون قلة توفر الموارد الماليه عائق مهم وصعوبة توفير السيولة النقدية.
4. يتمسك البعض بالسلطة او المركزية في المؤسسة ولا يقبل التغيير الاداري.
5. بما ان الادارة الالكترونية تقلل الاعتماد بالعنصر البشري فينظر اليها البعض بنظرة سلبية.
6. مشكلة امن المعلومات والبيانات ومدى توفر الحماية اللازمة من المخاطر التى تهدد امن البيانات والاجهزه.

ويرى الباحث أن أبرز معوقات الإدارة الإلكترونية في وزارة العمل في سلطنة عمان تتمثل في كون مجالات العمل واسعة جدًا مما قد لا يتيح تطبيق الإدارة الإلكترونية بحجم كبير فيها، الى جانب عدم تقبل بعض قدماء الموظفين لفكرة إدارة الوزارة بالأساليب الإلكترونية.

2-2 المبحث الثاني: الاداء :

من هذا المبحث سوف نتعرف بشكل أعمق على عدة مصطلحات ومفاهيم ترتبط بالاداء بشكل عام وبشكل خاص عن الاداء الوظيفي.

2-2-1 تعريف الاداء :

المقصود به العمل والفعل الذي يقوم به شخص من اجل انجاز عمل ما بفضل ما يمكن وجودة عاليه. لكي نتمكن من ان نصفه عمل مكتمل وشامل. ويعتبر العنصر الاساسي والمهم فى المؤسسة حيث انه يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة. ويتضمن التعريف ايضا مدى قدرة المؤسسة على التكيف في بيئة العمل المحيطة ويرتبط الاداء بشكل كبير مع عنصرين مهمين وهما الكفاءة والفاعلية (الفهمي، 2020).

2-2-2 الاداء الوظيفي:

يختلف اداء العاملين والموظفين بكل مؤسسة عن الاخرى فى مستوى ادائهم الوظيفي وذلك تبعا لعوامل عديدة داخل المؤسسة كالخبرة والموهل العلمي والانتماء للموسسة وغيرها من المميزات. كما ان ادارة المؤسسات تختلف من مؤسسة لاخرى ولذلك فإن المؤسسات الناجحه تعمل دائما على تحفيز

الموظفين وحثهم لانجاز اعمالهم بمستوى عالى من اجل الارتقاء بمستويات الاداء لديهم وبالتالي تحقيق اهداف المؤسسة المنشودة وتحقيق رؤية ورساله المؤسسة (رسمي، 2019).

حيث يرتبط الاداء الوظيفي ارتباطا وثيقا بأداء الوظيفة وهو عبارة عن وسيله تساعد للوصول إلى الهدف داخل المؤسسة. وهو الاثر الصافي الذي ياتي من جهود الموظف التي تبدأ بمهاراته وقدراته ومدى ادراكه الدور والمهام الموكلة اليه ويشير ايضا إلى درجة تحقيقه لهذه المهام ((السويري، 2019).

ويشير الباحث على وجود مكونات اساسية وعناصر مهمه للاداء الوظيفي ومن ضمنها اولا المعرفة بمتطلبات الوظيفة وتشمل المهارات الفنية والمهنية، المعرفة والخلفية التامة عن الوظيفة وكل ما يرتبط في الوظيفة. ثانيا يأتي نوعية العمل وتتمثل فى مدى ما يعرفه الفرد عن طبيعة عملة وما يملكه من مهاره وقدره على التعلم وتنفيذ عمله بدون خطأ. واخيرا مقدار وكمية العمل المنجز من قبل الفرد ويقصد به كمية الاعمال التي قام بتاديتها الموظف في اليوم الواحد ومقدار سرعه هذا الانجاز (Wolor, C. W., Solikhah, S,2020).

2-2-3 عوامل نجاح العمل الوظيفي:

من الطبيعي بأنه اي شخص او فرد يحلم بأن يكون متميز وناجح في حياته بالمثل المؤسسات الحكومية وغير الحكومية فهي تسعى لتحقيق النجاح والتميز في عملها للوصول لاعلى المراتب وتنفيذ العمل بجوده ودقه عالىه. وهذا النجاح يتحقق ويأتى بعد توفر عدة شروط فيما يلي أهمها:

1. العمل على تطوير المهارات:

يجب على الفرد او الموظف داخل المؤسسة ان يحرص على تجديد مهارته بشكل مستمر واكتساب مهارات جديدة بين فترة واخرى في مجال العمل عن طريق الاطلاع على افكار جديدة والمشاركة في دورات تدريبية تخص مجال عمله. ولعل مواقع التعلم عن بعد اصبحت متاحة وسهلة التوصل اليها في كل مكان وزمان (Aseri,A.M, 2018).

2. الايمان بالقدرات الشخصية:

يجب على الموظف الناجح ان يمتلك صفة الثقة بالنفس وان يكون مؤمن بقدراته في التميز وهذا من شأنه ان يساعده وويلهمه على العطاء المستمر وينمي الابداع والابتكار بداخله. وفي المقابل يجب ان تكون هذه الثقة بحدود بحيث لا تتحول إلى غرور ومن ثم يعود بالسلب إلى الموظف والشركة بعدها (Aseri,A.M, 2018)

3. الاهتمام بسير العمل داخل المؤسسة

صفات الموظف الناجح في المؤسسة كثيرة ومن ضمنها ان يكون على دراية كاملة بكافة الاحداث التي تتعرض لها المؤسسة. لانه ذلك يكسبه خبره وانتماء اكثر للمؤسسة. مما يجعله يتعرف اكثر على مسؤولياته في مؤسسة العمل (Alqudah, M. A., & Muradkhanli, L. 2021).

4. تقديم الاقتراحات والحلول تجاه مشاكل المؤسسة

ومن اهم عوامل النجاح الوظيفي ايضا هو ان يشارك الموظف في تقديم الحلول المناسبة للمشاكل التي تتعرض لها مؤسسته. بالاضافه عليه ان لا يتردد في تقديم الافكار والاراء إلى رئيس العمل بحيث يمكن ان يساهم رايه هذه في اتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة.

5. لا تجعل هدفك الربح فقط:

صحيح ان الهدف من الانضمام للمؤسسه هو توفير متطلبات الحياه وكسب الارباح الا ان على الموظف الناجح ان لا يطمح فقط إلى الماده. لان من الطبيعي ان التفكير الدائم في الربح المادي فقط يجعل روتين الموظف في العمل ممل. ويكون تقدمه في العمل بطى جدا وتقل قدرته في اكتساب المهارات والقدرات لانه ميوله وهدفه يكون فقط المال. لذا يجب على موظف ناجح ان يهتم اولاً بالابداع واكتساب المهارات التي سوف تساعده في تطويره اداءه وعلى النجاح الوظيفي ومن ثم الربح الوافر (Aseri,A.M, 2018).

6. الحرص على ترك انطباع جيد لمديرك بالعمل:

العلاقات الجيده في مكان العمل يعتبر شي ضروري واساسي في النجاح الوظيفي فكيف اذا كانت هذه العلاقه مع مديرك. لذا علاقه الموظف مع المدير تعتبر سلاح ذو حدين، فاذا كانت العلاقه جيده بينهم يساهم ذلك على نجاح الموظف وتطوره بشكل ملحوظ في الوظيفه اما اذا كان عكس ذلك

فسوف يصبح ذلك مصدر ضغط على الموظف يعيقه من اداء وظيفته بالشكل المطلوب

(Alqudah, M. A., & Muradkhanli, L. 2021).

ونظرا لذلك يجب على الموظف ان يلاحظ مدى تقدمه وتميزه في العمل من خلال انطباع المدير عنه. ويسعي إلى معرفة التقييم الدوري لمستوى اداه في العمل ويحرص على ابداء الاهتمام في اتباع الارشادات والتوجيهات الصادره من مديره.

7. العلاقات الطيبة في محيط العمل

كما ذكرنا سابقا على اهميه العلاقات داخل المؤسسة لذا يجب ان نؤكد هنا على ضرورة توطيد العلاقات الطيبة التي تسودها الاحترام المتبادل بين الموظفين وتجنب العلاقات التي يسودها التوتر مع اي شخص فى المؤسسة لان ذلك يؤدي إلى عدم الاستقرار ويؤثر سلبا على النجاح الوظيفي (السيد، 2020).

8. تنظيم الوقت بشكل صحيح

مما لا شك فيه ان تنظيم الوقت أمر مهم في نجاح حياة الشخص وايضا في النجاح الوظيفي ،فيجب على الموظف ان لا يفرط في ساعات العمل ويركز في واجباته الوظيفه خلال هذه الساعات. فتنظيم الوقت داخل المؤسسة يجب ان يكون بوضع الاولويات وانجاز الالهام ثم المهم. فيجب ان يكون عطاء الموظف وافر ولا يبخل فى عطاءه حين يحتاج عمله مزيد من العمل والعطاء (شاهين، 2021).

2-2-5 أهمية الاداء الوظيفي

الاداء الوظيفي شي اساسي ومهم فى المؤسسة للدور الكبير الذي يحدثه في تحقيق النجاح والتقدم للمؤسسة وهو يكون نتيجة الانشطة التي يقوم بها الفرد او المؤسسة، وكلما كان الناتج مرتفعا جدا كان هذا مؤشر جيدا وواضحا لنجاح المؤسسة واستقرارها. وتصل المنظمه لهذا المستوى من النجاح والتقدم حين يكون اداء موظفين عالى ومتميز.

ويمكن ان نقول ايضا ان اي اداء عالى وعلى مستوى متميز في المؤسسة لا يعد انعكاسا فقط لقدرات الموظفين والمرؤوسين داخل الممنظمة بل يعتبر انعكاسا لقدرات ودوافع المدراء والقاده ايضا. ويرجع اهمية الاداء لما له اهميه وفوائد للمؤسسة ومنها (Alqudah, M. A., & Muradkhanli,2020)

1. يعتبر الاداء الوظيفي مؤشر مهم لمعرفة درجة تحقيق رؤية ورسالة المؤسسة.
 2. ويعبر ايضا الاداء الوظيفي لدرجة مستوى نجاح وتميز الافراد داخل المؤسسة من حيث تنفيذ المهام الموكلة إليهم ودرجة تنفيذها لها.
 3. وترجع فائدته ايضا بحيث يعتبر وسيلة لتحقيق اهداف المؤسسة.
 4. يساهم في استمرارية وبقاء المؤسسة في السوق نظرا لاستمرار تطور وتقدم اداء المؤسسة.
- لذا نستنتج ان الاداء الوظيفي هو العنصر الاساسي الذي تعتمد عليه المؤسسات من اجل قياس فاعلية وجودة العملية الادارية.

ونجد ايضا ان اداء وسلوك الشخص او الموظف يتاثر بشكل ملحوظ بادارة المدراء وبنمط الرؤساء داخل المؤسسة ويساهم مدى قدرة القيادة الادارية في توجيه اداء الموظفين وتحفيزهم في العمل إلى تحقيق اهداف المؤسسة وتحويلها إلى نتائج ملموسة وفعاله لصالح المنظمة.

2-2-6 محددات الاداء الوظيفي

يشير الاداء الوظيفي إلى الاثر الصافي الذي يكون نتيجة الجهود المبذولة من قبل الموظفين التي تبدأ بالقدرات والدور الكبير الذي يقوم به الموظف من اجل اداء المهام والواجبات باكمل وجه، ويمكن النظر لهذا الاداء على انه نتائج للعلاقات المتداخلة بين كل من:

1. **الجهد المبذول في العمل:** وتقيس هذه العلاقة درجة حماس الموظف لاداء العمل.
2. **القدرات والخصائص الفردية:** ويقصد بها قدرات الموظف السابقه وخبراته في العمل وهي التي تحدد وتعكس درجة فعالية الجهد المبذول.
3. **إدراك الفرد لوظائفه الفردية:** تتمثل هذه العلاقة في سلوك الموظف أثناء اداء واجباته الوظيفية وإدراكه لدوره الوظيفي وتصوراته عن النشاطات وايضا السلوك التي يتكون منها عمله داخل المؤسسة والكيفية التي يجب عليه ان يؤدي ويمارس بها عمله.

2-2-7 خطوات تطوير الأداء لدى العاملين الوظيفي

بعد الاطلاع على الدراسات السابقه تبين لنا ان هناك عدة خطوات يمر بها الاداء الوظيفي ومن ضمنها (محمد، 2020).

الخطوة الاولى: تحليل الاداء

ومن اجل تحليل الاداء هناك مفهومين يتم استخدامهم من اجل تحليل بيئة العمل وهما

الوضع المرغوب: ويقصد به الامكانيات والقدرات التي تكون متاحة في بيئة العمل وتستخدم من

اجل تحقيق اهداف المؤسسة واستراتيجيتها.

الوضع الحالي/ الفعلي: ويعمل على قياس مستوى اداء العمل وايضا الامكانيات والقدرات داخل

المؤسسة كما هي موجودة ومتوفرة فعليا.

وبعد تحليل هذين المفهومين في المؤسسة يساهم في إدراك الفجوة في الاداء ومن بعد ذلك يساعد

على معرفة المشاكل المتعلقة بالاداء الوظيفي والعمل على اتخاذ القرار المناسب من اجل ايجاد

الحلول ومحاولة توقع المشاكل التي ستحدث مستقبلا في المؤسسة.

الخطوة الثانية: البحث عن جذور المسببات

بديهيًا قبل البدء بحل اي مشكله كانت يجب اولا معرفة مسببات المشكله، وهذا ما يحدث داخل

المؤسسة يبدأ بتحليل المشكله من جذورها ويبدأ المحلل بطرح السؤال لنفسه لماذا توجد هذه الفجوة في

الاداء؟ ومن ثم يعمل على جمع المعلومات لمعرفة سبب الضعف في الاداء ومن ثم اختيار الطريقه

المناسبة للحل. ويجب عليه ايضا ان يصارح نفسه ويواجه الاخرين او المتسببين بضعف الاداء. ومن

أبرز الاسباب التي تؤدي إلى ضعف الاداء هي:

- الضعف في التحفيز

- قلة التغذية الراجعة عن الاداء
- الضعف الكبير في المعرفة والمهارات
- قلة توفر المعدات والاحتياجات في بيئة العمل
- ضعف التركيز على الزبائن والمجتمع.

الخطوة الثالثة: اختيار وسيلة التدخل أو المعالجة

اختيار الطريقة المناسبة للمعالجة يعتبر طريقه منتظمة وشامله من اجل الاستجابة السريعة لمشاكل الاداء ومسبباته وايجاد الطريقه الامثل والملائمة لتجاوز المشكله. وعادة تكون الاستجابة عن طريق تشكيل مجموعة من الاجراءات التي تمثل اكثر من وسيلة لتحسين الاداء وتكون ملائمة ومناسبة مع وضع الشركة المالي والتكلفة المتوقعة اعتمادا على الفائدة المرجوه منه للمؤسسة. وغالبا ما يساهم التدخل الشامل والمتكامل إلى التغيير الجذري داخل المؤسسة ويؤدي إلى نتائج مهمة.

الخطوة الرابعة: تطبيق وسيله او طريقة المعالجة

وتكون هذه الخطوه بعد مرحلة اختيار الطريقة الملائمة يتم وضعها في حيز التنفيذ ومن بعدها يتم المتابعة يليها التحليل مفاهيم التغيير التي صارت في الاعمال اليومية مع التركيز في الامور التي تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر بالنسبة للتغيير وذلك من اجل تحقيق اهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية.

الخطوة الخامسة: مراقبة وتقييم الاداء

هذا العملية مهمة ايضا ويجب ان تكون بشكل مستمر في المؤسسة نظراً لما يترتب على بعض الحلول اثار مباشرة على تحسين وتطوير الأداء لدى العاملين، بالإضافة يجب ان تتوفر وسائل مراقبه ومتابعة تركز على قياس التغيير الحاصل وذلك من اجل توفير تغذية راجعه لنتيجة تلك وسائل. والعمل على تقييم التأثير الحاصل لمحاولة سد الفجوه في الأداء.

2-2-8 قياس جودة الاداء

لا يمكن ان يكتمل التطور والتحسين للمؤسسة إذا كانت ليس لديها علم اين هي الان من حيث واقع عملياتها في السوق، نظرا لان ذلك يجعلها ايضا غير قادره على معرفة مستقبلها وبالتالي لن يكون لديها القدرة للوصول إلى حيث تريد.

يعتبر قياس الاداء ومدى جودته شي مهم واساسي لاي مؤسسة وهو عبارة عن اتخاذ طرق منظمه من اجل تقييم المدخلات والمخرجات والعمليات فى المؤسسات، فهو ايضا اداة مهمة للحكم على سير العمل في المؤسسة والحكم على الموازين وغيرها، وبدون هذا المقياس الواضح المتعارف عليه داخل المؤسسة سوف تتحول الامور والحكم حسب مزاج الموظفين وتقديراتهم وانطباعاتهم (الحسن، 2019) هناك فرق بين قياس الاداء الوظيفي للمؤسسة وبين ادارة اداء المؤسسة، فقياس الاداء يعكس مدى نجاح المؤسسة ومشاريعها واستراتيجياته وذلك بعد التزويد بالبيانات والمعلومات حول وضع المؤسسة،

اما ادارة اداء المؤسسة فيتضمن تحسين وتطوير الأداء لدى العاملين بعد قياسه ومن ثم القيام بأخذ القرارات وتصحيحها يتبعها بعد ذلك تنفيذ خطط تحسين وتطوير اداء الوظيفي للمؤسسة.

2-2-8 العلاقة بين الادارة الالكترونية والاداء الوظيفي

نستنتج من جميع الدراسات السابقة وجود علاقة وطيدة بين الادارة الالكترونية والاداء الوظيفي، فتطبيق الادارة الالكترونية يساهم بشكل كبير في تحسين الاداء الوظيفي. نظرا لان تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة يعمل على احداث تغيير ملحوظ على مستويات واشكال الهياكل التنظيمية والعمل على تفويض السلطات والمسؤوليات وتقليص ظاهرة البيروقراطية التقليدية، بالاضافة إلى تبسيط وتسهيل اجراءات العمل وانظمتها. ويساهم تفعيل الادارة الالكترونية التي تقوم على التقنيات الحديثة في مجالات الاتصال والتقنيات يساعد ويسهل بشكل كبير على الاتصالات الادارية سواء كانت داخلية او خارجية، ويعتبر ايضا أكبر محفز يعمل على تنمية مهارات الموظفين وذلك من خلال التدريب والتطوير (البشاشة، 2019).

علاوة على ذلك نستنتج ان العلاقة بين الادارة الالكترونية والاداء الوظيفي هي علاقة ايجابية

وتعمل على تحقيق مجموعه من الامور منها: (العنزي، 2019).

- تساهم في تحسين وتطوير الأداء لدى العاملين الوظيفي نظرا لانها تمكن الموظف من التخطي والتخلص من الروتين اليومي في العمل ويترتب عليه انجاز المهام والواجبات باسرع ما يمكن وبدقه وكفاءة عالية.
- يعمل على تقليل الابعاء الملقاه على عاتق المدراء، ومن ثم زيادة الوقت لديهم واستغلاله في التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة ورفع كفاءة وفعالية الادارة بعد ذلك.
- التأثير الايجابي على معنوية الموظفين والعمل على زيادة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة.
- زيادة فرصة الاطلاع لديهم على المعلومات ويسهم ايضا بزيادة مشاركتهم في اتخاذ وصنع القرار.

2-3 وزارة العمل في سلطنة عمان:

بات التحول الرقمي واقع ملحوظ في معظم المؤسسات المختلفه بالسلطنة وهدفت هذه الدراسة إلى استكشاف هذا التحول في وزارة العمل وذلك عن طريق التعرف على الادوار التي تقوم بها المؤسسة وتقييم مستوياتها فيها، بالاضافة إلى التعرف على بعض المنظومات الالكترونية المنفذه فيها من اجل تسريع وتسهيل العمل.

تم انشاء وزارة العمل بموجب مرسوم سلطاني بتاريخ الثامن عشر من أغسطس 2020 ميلادي وسوف نذكر هنا بعض من اختصاصاتها وهي كالآتي:

- يتم من خلالها اقتراح الخطط والسياسات التي تتعلق بامور التوظيف في القطاعين العام والخاص، والعمل على تطوير وتنمية وحدات الجهاز الاداري.
- يتم وضع الاسس والمعايير الضرورية من اجل تطبيق مفاهيم التخطيط الوظيفي وايضا التطوير الاداري وجودة الاداء في المؤسسة.
- وضع الخطط والبرامج وذلك من اجل توظيف الوظائف المشغولة لغير العمانيين في كل من القطاع الخاص والعام.
- العمل على متابعه خطط التدريب والتاهيل وبرامجها والتنسيق مع الجهات المختصة في ذلك.

2.3.1 تطبيقات الادارة الالكترونية في الوزارة:

أصبح اعتماد الوزارة بشكل كبير على الخدمات الالكترونية وصارت توفرها للافراد وذلك من اجل تسهيل الاجراءات عليهم ومن ثم الوصول للمعلومات التي يحتاجونها بطريقه سهله جدا ومبسطة وميسرة تشمل كلا من الافراد والمؤسسات بالسلطنة. وهناك مجموعه من المنظومات التي تعتمد فيها على الادارة الالكترونية التي تساعد على تطوير اداء الموظفين وتقديم الخدمة بشكل افضل وبجودة عالية للافراد والمؤسسات الاخرى ومن ضمنها:

1. منظومة التراخيص

وهذه المنظومة تتضمن خدمات عديدة مثل خدمات القوى العاملة غير العمالية وتشمل تسجيل عقود عمل للقوى العاملة غير العمالية بالإضافة إلى تعديل عقود العمل لهم وايضا ندب القوى العاملة، ويشمل ايضا اصدار تصاريح مزاولة العمل التجاري (المأذونية) ونقل خدمات القوى العاملة وتعديل بياناتهم، واخيرا الغاء تصاريح مزاولة العمل وتسجيل بلاغ ترك العمل، والخدمة الاخرى تختص بالقوة العاملة العمالية وتقوم بخدمات متعددة ايضا وهي خدمة مبادرة دعم الاجور في القطاع الخاص، طلبات التوظيف، تسجيل عقد عمل، تعديل مهنة القوى العاملة الوطنية، تسجيل خطة التشغيل، عقد التدريب على نفقة المنشأة واخيرا تسجيل انتهاء الخدمات واستقالات القوى العاملة.

2. منظومة التشغيل:

هذه المنظومة تشمل عدة خدمات ومن ضمنها خدمات اصحاب العمل وخدمات الافراد وخدمات الباحثين عن عمل، حيث ان منظومة التشغيل تمكن الباحث عن عمل بطلب الوظيفة والترشح فيها الكترونيا عن طريق المنظومة. خدمات تسجيل باحث عن عمل جديد وخدمة رسالة لمن يهمله الامربالاضافة الترشيح الالكتروني للوظائف المتاحة.

بعد كل هذا نلاحظ ان الوزارة تعمل في كيان واحد مع عدة جهات ولديها منظومة الكترونية تربط بينهم كمحطه واحدة ومنها شرطة عمان السلطانية ووزارة التجارة والبلديات، كل هذا التحول الكبير في الوزارة ساهم بشكل ملحوظ في تسهيل المعاملات وتنظيمها وساعد ايضا في تطوير اداء العاملين في المؤسسة وتحسين قدراتهم في العمل.

2-3 المبحث الثالث: الدراسات السابقة والتعقيب عليها

اطلع الباحث على مجموعه من الدراسات السابقة التي ترتبط بموضوع الدراسة الحالية، وفي هذا المبحث سوف يتناول الباحث مجموعه من الدراسات العربية و الاجنبية ذات العلاقة بالموضوع والتي يتمكن الباحث من خلالها معرفة المشكلات والمعوقات التي واجهت الدراسة والنتائج والتوصيات التي خرجت بها.

2-3-1 الدراسات العربية

1. دراسة محمد (2021) بعنوان: " أثر الادارة الالكترونية للتعويضات والامتيازات على أداء

العاملين في عمان" في شركة مينايتك في مدينة عمان، الأردن.

هدفت الدراسة إلى معرفة آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية للتعويضات والامتيازات بأبعادها (الرواتب- التدريب والتطوير- الإضافات- بيئة العمل- التأمين الصحي- الضمان الاجتماعي- الإجازات) على أداء العاملين بالمؤسسة بأبعاده المختلفة (السرعة- الدقة- جودة العمل- الالتزام- الإنضباط) في شركة مينايتك في مدينة (عمان- الأردن) وتكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في الشركة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أداة الدراسة في استبيان، ومن أهم نتائج الدراسة: وجود أثر ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) للادارة الالكترونية للتعويضات والامتيازات بأبعادها كما ذكرت اعلاه على ادء العاملين في الشركة بأبعاده المذكوره سابقا.

وتبين ايضا مدى تأثير المتغير المستقل (الادارة الالكترونية للتعويضات والامتيازات) حيث انه كان اكثر تأثيرا بعد الاجازات وتلاه بعد ذلك الاضافات، ثم بيئة العمل على اداء العاملين، ومن أهم توصيات الدراسة ضرورة المحافظة على اعطاء الاهتمام لهذا النوع من التعويضات والامتيازات.

2. دراسة عامر (2020) بعنوان: " أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين: دراسة ميدانية

على المصارف التجارية"

هدفت الدراسة إلى توضيح أثر الادارة الالكترونية في المصارف، والعمل على إبراز دورها على اداء العاملين وايضا تحديد علاقه بين عناصرها وهي الشبكات، البرمجيات، الاجهزه والمعدات، بالاضافه إلى كفاءة وفاعلية اداء العاملين، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم الاعتماد على الاستبانة من أجل البيانات الخاصه بالدراسة، وكان اختيار العينة عشوائي ومكون من (110) عامل يمثلون(48%)، ومن اهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقه ايجابية بين الاجهزة، المعدات والكفاءة، وعلاقه ايجابية بين الادارة الالكترونية والفاعلية، واستنتج ايضا على عدم وجود علاقه بين شبكات الاتصال والفاعلية، وأوصت الدراسة بتزويد المؤسسة وتوفير برمجيات تساهم وتساعدهم في صنع القرار واتخاذهم من اجل حل المشكلات واعداد التقارير الادارية، والعمل على ترقية جميع البرمجيات المتوفرة في المصرف، واخيرا القيام بتحديث الشبكات التي تقوم على تحديث اسلوب الاداره نظرا لانها تساهم في تسهيل العمل الاداري بالمصرف.

3. دراسة قنديل (2020) بعنوان: "متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسات العمومية

الجزائرية دراسة ميدانية مكتب الصفقات والمناقصات العمومية بالمركز الاستشفائي

الجامعي حساني عبد القادر لولاية سيدي بلعباس"

هدفت هذه الورقة البحثية إلى التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية، وتهدف الدراسة أيضا إلى إبراز المعوقات التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية، وظهرت النتائج أن الإدارة الإلكترونية تعتبر وسيلة مفيدة عن الإدارة التقليدية وتم الانتقال من الاتصال المباشر بالمواطنين مع المرافق العامة إلى الاتصال الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية، وساعدت الإدارة الإلكترونية في التخلص من المشاكل التي تتمثل في خدمة الأفراد ومنها اختصار الوقت والسرعة في الحصول على المعلومات ومما يؤدي في السرعة للاستجابة للطلبات.

4. دراسة ربيعة (2019) بعنوان: "الإدارة الإلكترونية وخدمة المرفق العام"

هدفت الدراسة للكشف عن التحول الذي حدث بين الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية كما تم تسليط الضوء على القوانين التي تم إصدارها من قبل الجمهورية الجزائرية لمواكبة هذا التحول. ولتحقيق هذه الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي.

وقد توصلت الدراسة بأن هناك مجهودات كبيرة مقدمة من طرف الدولة سعيا منها لمواكبة هذا التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية. وقد تم تطوير هذا التحول من خلال صدور القوانين والتشريعات التي تتعلق بالإدارة الإلكترونية والتي عملت على تخصيص مبالغ مالية لهذا التحول. وقد كشفت أيضا هذه الدراسة التطور الكبير التي شهدته الدولة في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين بعد استخدام الإدارة الإلكترونية.

5. دراسة فردي ودحماني وحيمود (2019) بعنوان: "أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين

الاداء الوظيفي دراسة ميدانية لعمال مؤسسة الضمان الاجتماعي"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الادارة الالكترونية وتأثيرها على اداء الموظفين والعمل على ابراز اهميتها داخل المؤسسات والتعرف على مستوى التكنولوجيا المستخدمه في المؤسسات، واتبع الباحث في هذه الدراسه على المنهج الوصفي واستخدام الاستبيان لجمع البيانات المهمه وتحليلها، وقد توصلت الدراسة بأن الادارة الالكترونية تلعب دور مهم وكبير في تطوير وتحسين اداء العاملين نظرا لاستخدام التكنولوجيا في الاعمال الادارية.

6. دراسة الغنبوصي (2018) بعنوان: "دراسة جوانب الادارة الالكترونية وتطبيقاتها في بعض

الدول"

هدفت الدراسة إلى بيان مفهوم الادارة الالكترونية وتوضيح اهمية استخدام التكنولوجيا في هذا العصر الي جانب الصعوبات والمعوقات التي تتعرض لها بعض الجهات اثناء تطبيق هذا النظام، وتمثلت أداة الدراسة في استبيان تم توزيعه بشكل عشوائي على فئات عمرية في مختلف الدول، وتم استنتاج مجموعه من النتائج ومن أهمها أن الاغلبه ينظرون إلى الادارة الالكترونيه بشكل إيجابي ويتطلعون إلى مستقبل تكون فيه الادارة الالكترونيه النظام السائد في جميع المؤسسات وذلك بسبب اثارها الايجابية التي تتجاوز عن اثارها السلبية.

7. دراسة خميس وأبو نيران وسويسي (2017) بعنوان: "معوقات تطبيق الادارة الالكترونية

في جامعة سبها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس"

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الصعوبات والمعوقات تطبيق الادارة الالكترونية في سبها-ليبيا، ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام عينه من اعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وبلغت عينة الدراسة (67)

عضو هيئة التدريس وقد تم اختيارهم بطريقه عشوائية. ولتطوير هذه الدراسة تم استخدام استبانة مكونة من (40) مفردة، وقد اظهرت نتائج الدراسة عن وجود معوقات في تطبيق الادارة الالكترونية ومن ضمنها ضعف مشاركة الموظفين والعمل في وضع الاهداف التي تتعلق بالادارة الالكترونية وكما أظهرت ايضا وجود عوائق بشرية تتمثل في ضعف المهارات الانجليزية لدى بعض الموظفين، وبالإضافة إلى ضعف البنية التحتية التي تساهم في تطبيق الادارة الالكترونية وضعف خدمة الاتصالات في الجامعة.

2-3-2 الدراسات الاجنبية

1. دراسة فيك (2010) بعنوان: "مدى استخدام الادارة الالكترونية والبرامج الملحقة بها في

ادارة الاقسام الادارية في الجامعات"

هدفت دراسة إلى ايجاد العلاقة بين الادارة الالكترونية واستخدامها في الاقسام الادارية بالجامعة الامريكية وبين مدى معرفه الاداريين والموظفين بالجامعة باستخدام الحاسوب، وتمحورت ايضا في توضيح دور الادارة الالكترونية واهميتها في تسهيل وتيسير اداء الموظفين، تم اجراء هذه الدراسة في الولايات المتحدة وشملت عينة الدراسه من (36) رئيس من الذكور الذين يعملون في الاقسام الادارية وتم الاستعانة ايضا بالاستبانة كأداة لجمع المعلومات، واطهرت النتائج ان (67%) من رؤساء الاقسام يمتلكون معرفه وثقافه بالحوايب ويعملون على تطبيقها في اعمالهم الادارية، كما أوضحت النتائج وجود علاقة طردية بين المعرفة بالحاسوب وبين مستوى استخدامه للادارة الالكترونية وبينت الدراسة ايضا ان الادارة الالكترونية لها دور في تخفيف العب والجهد على رؤساء الاقسام.

2. دراسة سرشت (2009) بعنوان: "فاعلية تطبيق الادارة الالكترونية ومعوقات تطبيقها في

الجامعات الايرانية "

هدفت هذه الدراسة إلى إثبات مدى فاعلية تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الايرانية ويجاد الحلول المناسبة لجميع المعوقات التي تمنع وتحد من تطبيقها، واتبع الباحث في هذه الدراسة الاستبانة والمقابلة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وتكونت عينة الدراسة من (239) عضو من هيئة التدريس والاداريين بالجامعة، وقد بينت الدراسة وجود معوقات وصعوبات تحد من تطبيق الادارة الالكترونية ومن ضمن هذه العوائق عدم وجود الوعي الكافي بالتكنولوجيا وافتقار خبره بالاضافة إلى معوقات ثقافية، وقد اتفق افراد العينة بفاعليه الادارة الالكترونيه وجودتها في اداء العمل واختصار الوقت والجهد في حال زوال هذه المعوقات.

3. دراسة ميليفل (2007) بعنوان: "تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الغربية الموجودة

في هونج كونج"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى استخدام تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات التي تتبع النمط الغربي من خلال اداء اعمالها، وبينت ايضا دور الادارة الالكترونية في رفع كفاءة وادارة العمل الاداري، واشتملت العينة على (136) عضو من هيئة التدريس وموظفا وطالبا، ومن اجل تحقيق هذه الاهداف اتبع الباحث منهج المقابلات المباشرة للتعبير عن ارائهم وتصوراتهم حول مدى ودرجة استخدام الادارة الالكترونية وفاعلية توظيفها، كما اوضحت نتائج الدراسة ان الجامعات الغربية في هونج كونج تعمل على تطبيق الادارة الالكترونية بنسبه متوسطه في جميع العمليات وفي نظام الرواتب

والتريقات لاعضاء هيئة التدريس ما عدا تحسين الاجراءات الداخليه المتعلقه بتسجيل الطلبة.وقد اوضحت بأن الفعاليه التي اظهرها تجويد الاداره الالكترونيه جاء بدرجة متوسطه نظرا لعدم استخدام التوظيف الكامل للادارة الالكترونيه في العمل الاداري بالجامعة.

2-3-3 التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح لنا من خلال الاطلاع على الدراسات السابقه أنها تختلف عن دراستي بأختلاف الاهداف التي تسعى إلى تحقيقها واختلاف حاله والقطاع التي يتم دراسته وتناوله بالاضافه إلى اختلاف المتغيرات والمنهجيات التي اتبعتها كل دراسة عن الاخرى، وايضا إلى النتائج البحثيه التي سوف نتطرق اليها. فقد جاءت بعض الدراسات التي ناقشت وتناولت الادارة الالكترونيه متنوعه الاهداف، وقد شملت الدراسات التي تهدف إلى تعريف الادارة الالكترونيه واثر تطبيقها على الاداء الوظيفي والموسسي والتي تمثلت في الدراسات الاتية: (دراسة محمد 2021)، (دراسة عامر، 2020) (دراسة فرادي ودحماني، 2019)، (دراسة ميليفل، 2007).

فيما تناولت بعض الدراسات توضيح أهميه تطبيق الادارة الالكترونيه وابرار اهم التحديات والمعوقات التي تعيق تطبيق الادارة الالكترونيه والتي تمثلت في الدراسات الاتية: دراسة (قنديل، 2020) ودراسة (الغنبوصي، 2018) ودراسة (خميس، محمد، وعبد المنعم، 2017) ودراسة (سرشت، 2019).

وما يميز هذه الدراسة عن بقية دراسات الباحثين السابقين أنها توضح أثر تطبيق متطلبات الإدارة الالكترونيه على تطوير اداء الموظفين بوزارة العمل بسلطنة عمان، كما أنها تختلف من حيث الحدود

الزمانية والمكانية، لذا فإنها تتميز بحيوية الموضوع وندرته من وجهة نظر الباحث وهذه الدراسة تعتبر

مهمه بحيث انها تركز على متغير مستقل وتابع ذات أهمية في إدارة المؤسسات في هذا العصر.

ويمكن للباحث الاستفادة من الدراسات السابقة في الأمور التالية:

1. بناء اطار نظري للدراسة.
2. إختيار منهج الدراسة.
3. إعداد أداة الدراسة.
4. اختيار المعالجات الإحصائية الملائمة.
5. مقارنة نتائج الدراسة الحالية بنتائج الدراسات السابقة.

الفصل الثالث:

منهجية الدراسة وإجراءاتها

- 1-3 منهجية وتقسيم الدراسة
- 2-3 طرق جمع البيانات والمعلومات
- 3-3 مجتمع الدراسة
- 4-3 عينة الدراسة
- 5-3 أداة الدراسة
- 6-3 الأهمية النسبية
- 7-3 صدق إدارة الدراسة
- 8-3 ثبات أداة الدراسة
- 9-3 المعالجة الإحصائية للبيانات

3-1 مقدمة:

تعتبر إجراءات الدراسة الميدانية، ومنهجية الدراسة المتبعة من الأمور الهامة والأساسية في البحث العملي، من أجل تحقيق أهداف الدراسة والحصول على البيانات وتحليلها، وصولاً للنتائج وتفسيرها بشكل عملي وموضوعي، وقد تناول الباحث في هذا الفصل وصفاً لمنهجية الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة بنائها وصدق وثبات أداة الدراسة، والمعالجات الإحصائية التي استخدمت لتحليل البيانات، وفيما يلي تفاصيل ذلك:

3-2 منهجية وتقسيم الدراسة

استخدم الباحثة المنهج الوصفي التحليلي من أجل التعرف على أثر متطلبات الإدارة الالكترونية في تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه: "طريقة منتظمة لدراسة حقائق راهنة، متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد، أو أحداث أو أوضاع معينة، بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة وآثارها، والعلاقات التي تتصل بها، وتغيرها، وكشف الجوانب التي تحكمها. (الجيلاني و سلاطينية، 2012، ص133)

3-3 طرق جمع البيانات والمعلومات

3-3-1 المصادر الأولية: اعتمد الباحث لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة من خلال جمع البيانات الأولية لموضوع الدراسة عبر الاستبانة كأداة أولية رئيسية والتي تم تصميمها وفق أسس علمية سليمة.

2.3.3 المصادر الثانوية: اعتمد الباحث لإعداد الجانب النظري في الدراسة على البيانات الثانوية المتمثلة ب (الكتب، المراجع العربية ذات العلاقة، المقالات والتقارير والأبحاث والرسائل الجامعية والأبحاث العلمية المحكمة، بالإضافة إلى مراجعة بعض المواقع الالكترونية التي تتسم بدرجة مصداقية عالية وغيرها).

4-3 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في وزارة العمل في سلطنة عمان والبالغ عددهم 2644 خلال فترة اعداد الدراسة سنة 2022م.

5-3 عينة الدراسة

1-5-3 عينة استطلاعية:

تم اختيار (30) استجابة عشوائياً وتم تطبيق أداة الدراسة عليهم من أجل قياس صدق وثبات أداة الدراسة والعمل على تقنين الأداة وتطويرها، وتم تضمين هذه العينة عند تطبيق الدراسة الفعلية نظراً لتحقق الصدق والثبات في أداة الدراسة.

2-5-3 عينة الدراسة الفعلية:

تكونت العينة الفعلية للدارسة من عينة عشوائية بلغت (300) موظف من العاملين في وزارة العمل، وقد استجابت منهم (221) موظف بنسبة 73.06% وهي نسبة كافية من أجل تطبيق أداة الدراسة. وفيما يلي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها:

جدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة

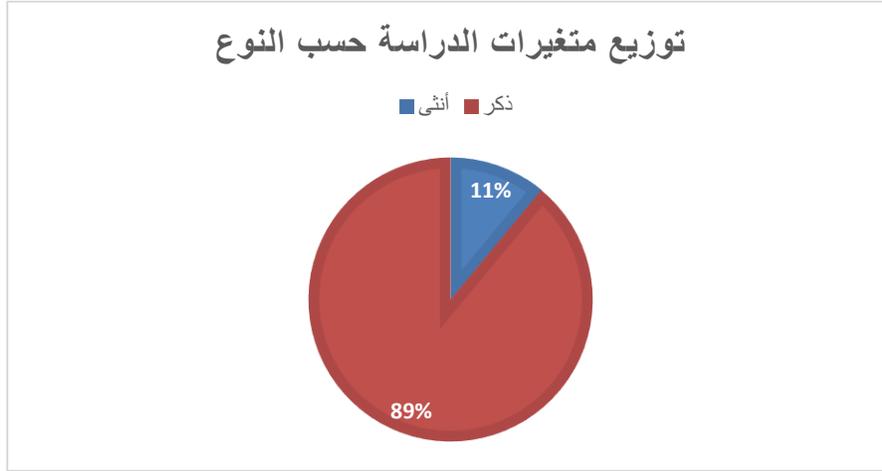
| المتغير | الفئات | العدد | النسبة |
|----------------|-------------------|-------|--------|
| النوع | أنثى | 24 | 11% |
| | ذكر | 197 | 89% |
| | المجموع | 221 | %100 |
| المؤهل العلمي | دراسات عليا | 51 | 23% |
| | بكالوريوس | 105 | 48% |
| | دبلوم عالي | 41 | 19% |
| | دبلوم عام | 24 | 11% |
| | المجموع | 221 | %100 |
| المسمى الوظيفي | موظف | 145 | 66% |
| | رئيس قسم | 45 | 20% |
| | مدير مساعد | 18 | 8% |
| | مدير دائرة | 13 | 6% |
| | المجموع | 221 | % 100 |
| سنوات الخدمة | 5 سنوات فأقل | 23 | 10% |
| | من 6 إلى 10 سنوات | 51 | 23% |
| | من 11 إلى 15 سنة | 85 | 38% |
| | أكثر من 16 سنة | 62 | 28% |
| | المجموع | 221 | % 100 |

يتضح من خلال الجدول السابق المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (221)

موظف وتوضيح ذلك على النحو التالي:

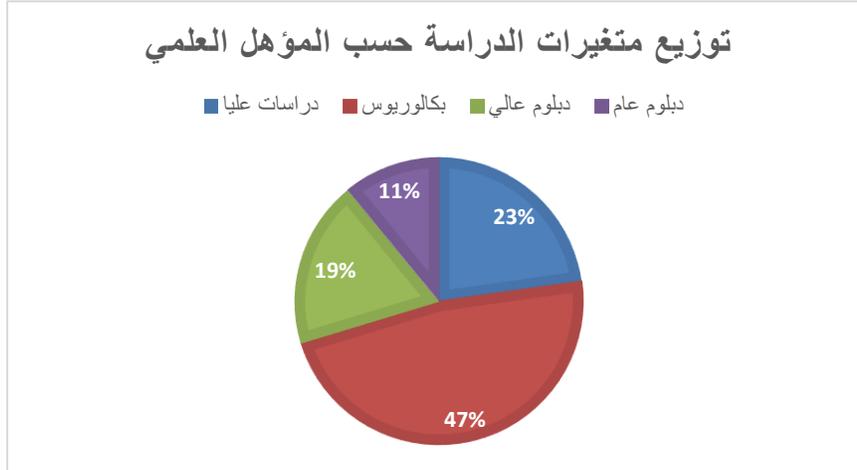
النوع: شكلت نسبة الذكور النسبة الأعلى حيث بلغت نسبتهم (89%) وبلغ عددهم (197) موظف،

أما الاناث فقد بلغ عددهن (24) موظفة بنسبة (11%) من اجمالي العينة.



الشكل رقم (1): نوع عينة الدراسة

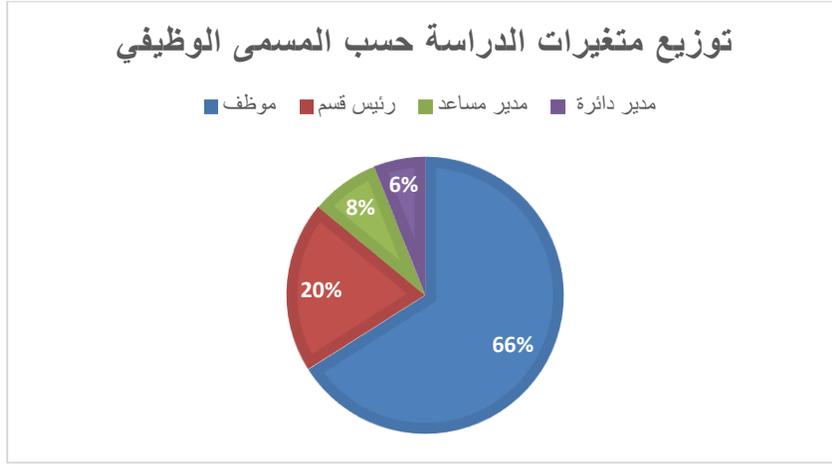
المؤهل العلمي: شكلت نسبة الحاصلين على مؤهل علمي (بكالوريوس) أعلى نسبة حيث جاءت بنسبة (48%) وبلغ عددهم (105) موظف، وجاء في المرتبة الثانية الحاصلين على مؤهل علمي (دراسات عليا) حيث بلغ عددهم (51) بنسبة (23%)، أما في المرتبة الثالثة فقد جاءت نسبة الحاصلين على دبلوم عالي (19%) وبلغ عددهم (41) موظف، وجاء في المرتبة الأخيرة الحاصلين على درجة دبلوم عام حيث بلغ عددهم (24) موظف بنسبة (11%).



الشكل رقم (2): المؤهل العلمي لعينة الدراسة

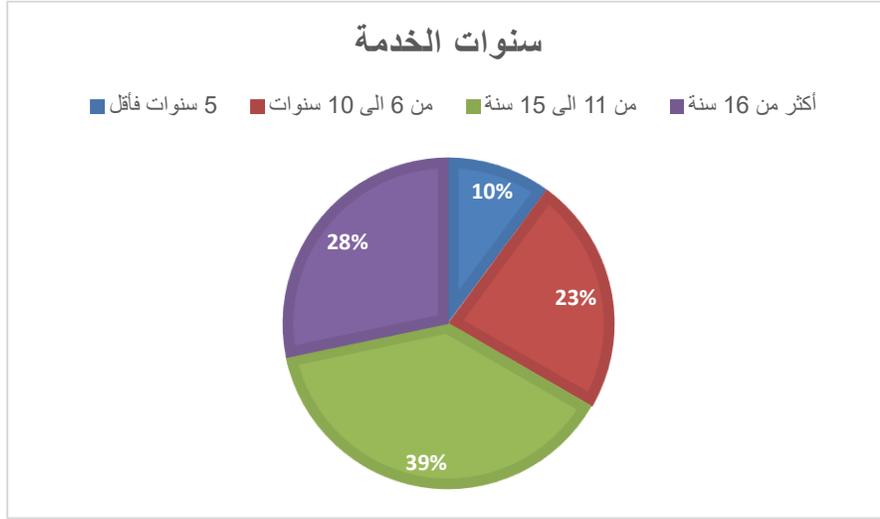
المسمى الوظيفي: يمثل المسمى الوظيفي (موظف) النسبة الأعلى حيث بلغت (66%) وبلغ عددهم (145) موظف، وجاء في المرتبة الثانية المسمى الوظيفي (رئيس قسم) وجاء بنسبة (20%) وبلغ

عدددهم (45) رئيس قسم، وجاء في المرتبة الثالثة المسمى الوظيفي (مدير مساعد) حيث بلغ عدددهم (18) مدير مساعد بنسبة 8%، وجاءت النسبة الأقل لكل من المسمى الوظيفي (مدير دائرة) بلغ عدددهم (13) مدير دائرة بنسبة (6%).



الشكل رقم (3): المسمى الوظيفي

سنوات الخدمة: شكلت نسبة الفئة (11-15 سنة) النسبة الأعلى حيث بلغ عدددهم (85) موظف وجاء بنسبة (38%)، جاء في المرتبة الثانية فئة سنوات الخدمة (أكثر من 16) حيث جاءت بنسبة (28%) وبلغ عدددهم (62) موظف أما فئة سنوات الخدمة (6 - 10) فقد جاءت بالمرتبة الثالثة حيث جاءت بنسبة (23%) وبلغ عدددهم (51) موظف، وفي المرتبة الأخيرة جاء فئة (5 سنوات فأقل) حيث بلغ عدددهم (23) موظف بنسبة (10%).



الشكل رقم (4): سنوات الخدمة لعينة الدراسة

3-6 أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث في دراسته الاستبانة كأداة للدراسة، وتعرف (خليفات، 2019، ص154) الاستبيان بأنه: "أحد وسائل البحث العملي المستعملة على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال الناس أو ميولهم أو اتجاهاتهم، ويتألف من استمارة تحتوي على مجموعة من الفقرات التي يقوم المشارك بالإجابة عليها بنفسه دون مساعدة أو تدخل من أحد".

واعتمد الباحث في بناء استبانة على المصادر التالية:

1. مراجعة الأدبيات ذات الصلة بموضوع الدراسة.
2. سؤال المختصين وذوي الخبرة في مجال الإدارة في المؤسسات التعليمية.
3. الخبرة الشخصية من الباحث.

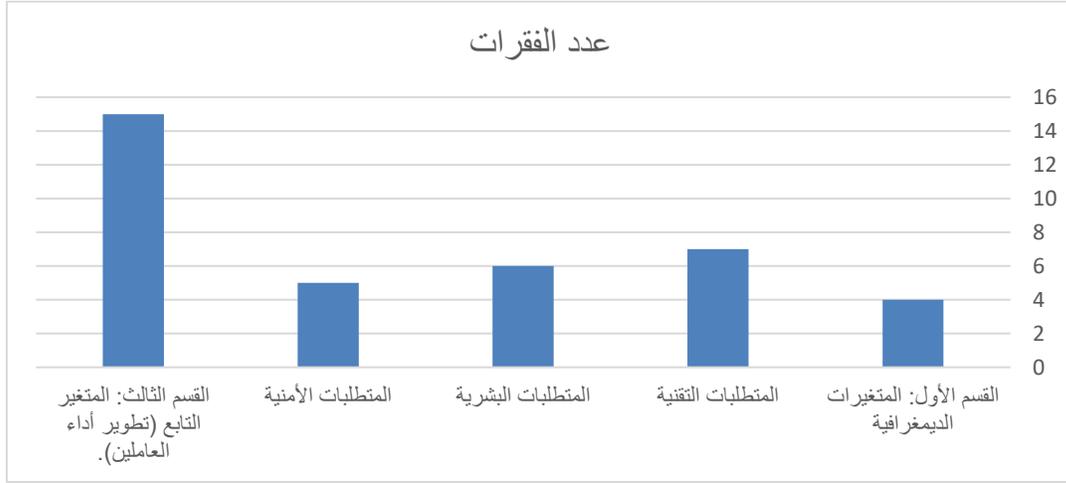
ومن ثم قام الباحث بإعداد الإستبانة وفقاً لما يلي:

1. تحديد أقسام الاستبانة ومجالاتها.
2. تحديد المحاور لكل مجال من المجالات.
3. صياغة فقرات كل مجال على حدا.

4. تقديم الاستبانة للمشرف للعمل على تعديلها.
5. إعداد الاستبانة بشكل مبدئي والتي تضمنت ثلاثة أقسام تكون القسم الأول من المتغيرات الديمغرافية والقسم الثاني من لقياس متغير (متطلبات الإدارة الإلكترونية) والذي تكون من ثلاث مجالات وهي (المتطلبات البشرية - المتطلبات الأمنية - المتطلبات التقنية) والقسم الثالث لقياس متغير (تطوير أداء العاملين).
6. تم تقديم الاستبانة على عدد من الأكاديميين من أصحاب الخبرة والاختصاص في موضوع الدراسة والذي بلغ عددهم ثلاثة محكمين.
7. تم تعديل الاستبانة وفقاً لما أقر المحكمين على تعديله من فقرات حيث لم يتم حذف أي فقرة من الفقرات وتم إعادة صياغة بعض الفقرات، الجدول التالي يوضح التوزيع النهائي لفقرات الاستبانة:

الحدول رقم (2): التوزيع النهائي لفقرات الإستبانة

| عدد الفقرات | المجالات | القسم |
|-------------|-------------------|---|
| 4 | - | القسم الأول: المتغيرات الديمغرافية |
| 7 | المتطلبات التقنية | القسم الثاني: المتغير المستقل (متطلبات الإدارة الإلكترونية) |
| 6 | المتطلبات البشرية | |
| 5 | المتطلبات الأمنية | |
| 15 | - | القسم الثالث: المتغير التابع (تطوير أداء العاملين). |



الشكل رقم (5): توزيع الأسئلة على محاور الدراسة

7-3 الأهمية النسبية

لتحديد الأهمية النسبية في الدراسة قام الباحث بالرجوع إلى الأدب التربوي الخاص بالمقاييس المحكية، وكذلك بعض الدراسات السابقة التي اعتمدت المقياس الخماسي نفسه لتحديد مستوى الاستجابة حيث تم تحديد طول الخلايا في مقياس (ليكارت) الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس $(4 = 1 - 5)$ ، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية $(4 \div 5 = 0.8)$ ، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (3): المحك المعتمد في الدراسة

| مقياس ليكارت | الوزن النسبي المقابل له | طول الخلية |
|----------------|-------------------------|------------|
| غير موافق بشدة | 20% - 36% | 1.8 - 1 |
| غير موافق | أكثر من 36% | 2.6 - 1.8 |
| محايد | أكثر من 52% | 3.4 - 2.6 |
| موافق | أكثر من 68% | 4.2 - 3.4 |
| موافق بشدة | أكثر من 84% | 5 - 4.2 |

3-8 صدق أداة الدراسة

لقياس صدق أداة الاستبانة قام الباحث بعرضها بشكلها الأولي على مجموعة من الأكاديميين المختصين وعددهم (3) من أصحاب الخبرة والاختصاص في مجال الإدارة، لإبداء رأيهم وملاحظاتهم حول ملائمة ووضوح فقرات الاستبانة وتوافقها مع موضوع الدراسة، ومدى انتماءها لكل مجال ومحور، وعلى أثر ذلك تم إجراء التعديلات وصولاً إلى شكلها النهائي وبذلك تم تحقيق الصدق الظاهري لأداة الدراسة.

3-9 ثبات أداة الدراسة

من الصفات الأساسية التي ينبغي توافرها في أداة جمع البيانات قبل الشروع في استخدامها هي خاصية الثبات وهي تشير إلى درجة خلو المقياس من الأخطاء، وبصفة خاصة الأخطاء العشوائية، وتكمن أهمية قياس درجة ثبات في ضرورة الحصول على نتائج صحيحة كلما تم استخدامها، فالمقياس المتذبذب لا يمكن الاعتماد عليه ولا الأخذ بنتائجه ومن ثم ستصبح النتائج مضللة وغير مطمئنة، وللتأكد من صالحية أداة الدراسة تم استخدام كل اختبار الثبات، والثبات يدل على اتساق النتائج، بمعنى إذا كرر القياس فإنك تحصل على نفس النتائج، وفي أغلب حالاته هو معامل ارتباط، وهناك عدد من الطرق لقياسه ومن أكثرها شيوعاً هي طريقة (كرونباخ ألفا) وطريقة تجزئة المقياس إلى نصفين. (الوادي والزعبي، 2011: 216).

وقد استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ وهي أشهر الطرق في قياس ثبات الأداة، وتكشف هذه الطريقة مدى تشتت درجات المستجيبين، وقد كانت نتائج معامل ألفا كرونباخ حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (4): نتائج العينة الاستطلاعية للثبات

| معامل ألفا كرونباخ | | رقم العبارة | البعد | المتغير |
|--------------------|-------|---------------------------------|--|---|
| 0.977 | 0.935 | 1 | المحور الأول: المتطلبات التقنية | المستقل (تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية) |
| | | 2 | | |
| | | 3 | | |
| | | 4 | | |
| | | 5 | | |
| | | 6 | | |
| | | 7 | | |
| | 0.951 | 8 | المحور الثاني: المتطلبات البشرية | |
| | | 9 | | |
| | | 10 | | |
| | | 11 | | |
| | | 12 | | |
| | | 13 | | |
| | 0.954 | 14 | البعد الثالث: المتطلبات الأمنية | |
| | | 15 | | |
| | | 16 | | |
| | | 17 | | |
| | | 18 | | |
| 0.954 | 19 | التابع (تطوير أداء العاملين) | | |
| | 20 | | | |
| | 21 | | | |
| | 22 | | | |
| | 23 | | | |
| | 24 | | | |
| | 25 | | | |
| | 26 | | | |
| | 27 | | | |
| | 28 | | | |
| | 29 | | | |
| | 30 | | | |
| | 31 | | | |
| | 32 | | | |
| | 33 | | | |

يوضح الجدول القيم الخاصه بمعامل الثبات الفا كرونباخ وتظهر نتائجه أن معامل الثبات للاستبيان ككل على جداً حيث بلغت قيمته (97.7%) فيما تتراوح ثبات المحور للمتغير المستقل (تطبيق متطلبات الإدارة الالكترونيه) من 93.5% كحد أدنى إلى 95.5% كحد أعلى وهذا يدل على ان الاستبيان يتميز ويتصف بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق المدانى للدراسه بحسب مقياس نانلى والذي اعتمد 50%- 70% كحد أدنى للثبات (Nunnally,1978) .

3-10 المعالجة الإحصائية للبيانات

لتحقيق أهداف الدراسة فقد استخدم الباحث برنامج التحليل الاحصائي (Statistical Package For The Social) من خلال اجراء الاختبارات المعملية للإجابة على فرضيات الدراسة ومنها التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لمعرفة خصائص العينة ومستوى شيوع الظاهرة محل البحث لدى العينة، وكذلك اختبار ألفا كرونباخ واختبار الانحدار الخطي البسيط والمتعدد للتنبؤ بقيمة المتغير التابع (تطوير أداء العاملين) بناء على قيمة المتغير المستقل (متطلبات الإدارة الإلكترونية)، وغيرها من الاختبارات الملائمة لتحليل البيانات وفقاً لفرضيات الدراسة.

الفصل الرابع:

تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

نتائج الدراسة

تحليل نتائج الدراسة

نتائج اختبار الدراسة

4-1 نتائج الدراسة:

يشمل هذا الفصل استعراض لنتائج الدراسة من خلال عرض أهم النتائج عن الاستبانة التي تم توزيعها على عينة الدراسة المتكون من (300) استبانة استرد منها (221) استبانة، وقد تم تحليل فقرات الاستبانة للإجابة على أسئلة الدراسة للتحقق من فرضياتها، وذلك للوقوف على أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في وزارة العمل.

وعليه فقد قام الباحث بعمل المعالجات الإحصائية للبيانات التي تم الحصول عليها من خلال تحليلها على برنامج الحزم الإحصائية (SPSS)، وذلك لإيجاد التكرارات والنسب المئوية واختبار الثبات باستخدام معامل اختبار الفا كرونباخ والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي بالإضافة إلى اختبار كولمجروف سمرنوف لمعرفة فيما اذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ام لا، واختباري مان وتني وكروسال والاس لاختبار فرضيات الدراسة وتحليل نتائجها

4-2 تحليل نتائج الدراسة:

أولاً: المتغير المستقل: متطلبات الإدارة الإلكترونية من خلال محاورها (المتطلبات التقنية - المتطلبات البشرية - المتطلبات الأمنية)

قام الباحث باحتساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية من خلال الإجابات التي حصل عليها عبر توزيع الاستبانة لمحاور المجال الأول الذي يعبر عن متطلبات الإدارة الإلكترونية، وذلك وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (5): التوزيع النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور المجال الأول

| م | المحور | المتوسط | الانحراف المعياري | الدرجة | الترتيب |
|---|-------------------|---------|-------------------|--------|---------|
| 1 | المتطلبات التقنية | 3.57 | 0.853 | موافق | 3 |
| 2 | المتطلبات البشرية | 3.90 | 0.78 | موافق | 2 |
| 3 | المتطلبات الأمنية | 3.9729 | 0.7823 | موافق | 1 |

يتضح من الجدول السابق التوزيعات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجات القياس للمجال الأول من الدراسة وهو (متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية) بمحاورها الثلاث (المتطلبات التقنية - المتطلبات البشرية - المتطلبات الأمنية) حيث أن محور المتطلبات الأمنية جاء بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.97) وانحراف معياري (0.78)، فيما جاء في المرتبة الثانية المتطلبات البشرية بمتوسط حسابي (3.90) وانحراف معياري (0.78) فيما جاء في المرتبة الأخيرة (المتطلبات التقنية) حيث جاءت بمتوسط حسابي (3.57) وانحراف معياري (0.85).

المتغير المستقل (المتطلبات التقنية):

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول البعد الاول للمتغير المستقل.

| المحور | العبرة | المقياس | موافق جدا | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتوسط | الانحراف المعياري | النتيجة |
|-------------------|--------|---------|-----------|-------|-------|-----------|----------------|---------|-------------------|---------|
| المتطلبات التقنية | 1 | تكرار | 34 | 53 | 53 | 19 | 11 | 3.47 | 1.126 | موافق |
| | | النسبة | 20.0 | 31.2 | 31.2 | 11.2 | 6.5 | | | |
| | 2 | تكرار | 28 | 57 | 56 | 20 | 9 | 3.44 | 1.066 | |
| | | النسبة | 16.5 | 33.5 | 32.9 | 11.8 | 5.3 | | | |
| | 3 | تكرار | 26 | 63 | 53 | 23 | 5 | 3.48 | 1.004 | |
| | | النسبة | 15.3 | 37.1 | 31.2 | 13.5 | 2.9 | | | |
| | 4 | تكرار | 37 | 63 | 53 | 14 | 3 | 3.69 | 0.962 | |

| المحور | العبرة | المقياس | موافق جدا | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتوسط | الانحراف المعياري | النتيجة |
|--------|--------------------------------|---------|-----------|-------|-------|-----------|----------------|-------------|-------------------|---------|
| | | النسبة | 21.8 | 37.1 | 31.2 | 8.2 | 1.8 | | | |
| | 5 | تكرار | 36 | 67 | 46 | 16 | 5 | 3.66 | 1.009 | |
| | | النسبة | 21.2 | 39.4 | 27.1 | 9.4 | 2.9 | | | |
| | 6 | تكرار | 34 | 71 | 49 | 11 | 5 | 3.69 | 0.961 | |
| | | النسبة | 20.0 | 41.8 | 28.8 | 6.5 | 2.9 | | | |
| | 7 | تكرار | 35 | 60 | 55 | 13 | 7 | 3.61 | 1.028 | |
| | | النسبة | 20.6 | 35.3 | 32.4 | 7.6 | 4.1 | | | |
| | المتوسط والانحراف العام | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | 3.57 | 0.853 | |

يتضح من جدول (6) أن متوسط عبارة "1" جاءت بمتوسط (3.47) وانحراف معياري (1.126) بينما كان متوسط عبارة "2" بقيمة (3.44) وانحراف معياري (1.066). وكان متوسط العبارة "3" بقيمة (3.48) وانحراف معياري (1.004) بينما كان متوسط العبارة "4" و "5" و "6" و "7" على النحو التالي (3.69، و، 3.66، 3.69، و 3.61) بانحراف معياري (0.962، 1.009، 0.961 و 1.028) على التوالي. كما يُظهر جدول (4) أن درجة الاستجابة للمحور الأول "المتطلبات التقنية" جاءت بدرجة موافق من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث نلاحظ أن المتوسط العام للمحور الاول للمتغير المستقل بقيمة متوسط بلغت (3.57) وانحراف معياري (0.853).

المتغير المستقل (المتطلبات البشرية)

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول البعد الثاني للمتغير المستقل.

| المحور | العبرة | المقياس | موافق جدا | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتوسط | الانحراف المعياري | النتيجة | |
|-------------------|--------|-------------------------|-----------|-------|-------|-----------|----------------|---------|-------------------|---------|--|
| المتطلبات البشرية | 8 | تكرار | 26 | 68 | 58 | 15 | 3 | 3.58235 | 0.91453 | موافق | |
| | | النسبة | 15.3 | 40.0 | 34.1 | 8.8 | 1.8 | | | | |
| | 9 | تكرار | 26 | 54 | 67 | 17 | 6 | 3.45294 | 0.98547 | | |
| | | النسبة | 15.3 | 31.8 | 39.4 | 10.0 | 3.5 | | | | |
| | 10 | تكرار | 27 | 56 | 62 | 21 | 4 | 3.47647 | 0.9803 | | |
| | | النسبة | 15.9 | 32.9 | 36.5 | 12.4 | 2.4 | | | | |
| | 11 | تكرار | 29 | 51 | 59 | 20 | 11 | 3.39412 | 1.10028 | | |
| | | النسبة | 17.1 | 30.0 | 34.7 | 11.8 | 6.5 | | | | |
| | 12 | تكرار | 26 | 51 | 50 | 31 | 12 | 3.28235 | 1.14211 | | |
| | | النسبة | 15.3 | 30.0 | 29.4 | 18.2 | 7.1 | | | | |
| | 13 | تكرار | 25 | 49 | 55 | 33 | 8 | 3.29412 | 1.08594 | | |
| | | النسبة | 14.7 | 28.8 | 32.4 | 19.4 | 4.7 | | | | |
| | | المتوسط والانحراف العام | | | | | | | 3.9 | 0.78 | |

يتضح من جدول (7) أن متوسط عبارة "8" جاءت بمتوسط (3.58) وانحراف معياري (0.91) بينما كان متوسط عبارة "9" بقيمة (3.45) وانحراف معياري (0.985). وكان متوسط العبارة "10" بقيمة (3.47) وانحراف معياري (0.980). بينما كان متوسط العبارة "11"، "12"، "13" على النحو التالي (3.39، 3.28، 3.29) وبانحراف معياري (1.1، 1.14، 1.08) على التوالي. كما يُظهر جدول (4) أن درجة الاستجابة للمحور الأول "المتطلبات البشرية" جاءت بدرجة موافق من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث نلاحظ أن المتوسط العام للمحور الثاني للمتغير المستقل بقيمة متوسط بلغت (3.493) وانحراف معياري (0.91).

المتغير المستقل (المتطلبات الأمنية)

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول البعد الثالث للمتغير المستقل.

| المحور | العبرة | المقياس | موافق جدا | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتوسط | الانحراف المعياري | النتيجة | |
|--------|--------|---------|-------------------------|-------|-------|-----------|----------------|---------|-------------------|---------|--|
| موافق | 14 | تكرار | 52 | 85 | 27 | 5 | 1 | 4.07059 | 0.79627 | | |
| | | النسبة | 30.6 | 50.0 | 15.9 | 2.9 | 0.6 | | | | |
| | 15 | تكرار | 54 | 72 | 37 | 5 | 2 | 4.00588 | 0.87366 | | |
| | | النسبة | 31.8 | 42.4 | 21.8 | 2.9 | 1.2 | | | | |
| | 16 | تكرار | 51 | 78 | 28 | 10 | 3 | 3.96471 | 0.92879 | | |
| | | النسبة | 30.0 | 45.9 | 16.5 | 5.9 | 1.8 | | | | |
| | 17 | تكرار | 47 | 76 | 36 | 8 | 3 | 3.91765 | 0.91292 | | |
| | | النسبة | 27.6 | 44.7 | 21.2 | 4.7 | 1.8 | | | | |
| | 18 | تكرار | 45 | 78 | 36 | 8 | 3 | 3.90588 | 0.90526 | | |
| | | النسبة | 26.5 | 45.9 | 21.2 | 4.7 | 1.8 | | | | |
| | | | المتوسط والانحراف العام | | | | | | 3.9729 | 0.7823 | |

يتضح من جدول (8) أن متوسط عبارة "14، 15" جاءت بمتوسط (4) وانحراف معياري (0.796)، (0.873) بينما كان متوسط عبارة "16، 17، 18" بقيمة (3.91) وانحراف معياري (0.91، 0.92)، (0.90) على التوالي. كما يُظهر جدول (4) أن درجة الاستجابة للمحور الثالث "المتطلبات الأمنية" جاءت بدرجة موافق من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث نلاحظ أن المتوسط العام للمحور الثالث للمتغير المستقل بقيمة متوسط بلغت (3.9) وانحراف معياري (0.78).

ثانيًا: المتغير التابع (تطوير أداء العاملين)

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول البعد الاول للمتغير التابع.

| النتيجة | الانحراف المعياري | المتوسط | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق جدا | المقياس | العبرة | المحور |
|---------|-------------------|---------|----------------|-----------|-------|-------|-----------|---------|--------|---------------------|
| موافق | 0.87428 | 3.58824 | 2 | 15 | 57 | 73 | 23 | تكرار | 19 | تطوير أداء العاملين |
| | | | 1.2 | 8.8 | 33.5 | 42.9 | 13.5 | النسبة | | |
| | 0.91552 | 3.42941 | 5 | 17 | 66 | 64 | 18 | تكرار | 20 | |
| | | | 2.9 | 10.0 | 38.8 | 37.6 | 10.6 | النسبة | | |
| | 0.95597 | 3.48235 | 4 | 18 | 66 | 56 | 26 | تكرار | 21 | |
| | | | 2.4 | 10.6 | 38.8 | 32.9 | 15.3 | النسبة | | |
| | 0.99767 | 3.45882 | 7 | 18 | 59 | 62 | 24 | تكرار | 22 | |
| | | | 4.1 | 10.6 | 34.7 | 36.5 | 14.1 | النسبة | | |
| | 1.0375 | 3.44118 | 4 | 32 | 45 | 63 | 26 | تكرار | 23 | |
| | | | 2.4 | 18.8 | 26.5 | 37.1 | 15.3 | النسبة | | |
| | 1.10506 | 3.3882 | 10 | 25 | 52 | 55 | 28 | تكرار | 24 | |
| | | | 5.9 | 14.7 | 30.6 | 32.4 | 16.5 | النسبة | | |
| | 1.0129 | 3.36471 | 8 | 19 | 70 | 49 | 24 | تكرار | 25 | |
| | | | 4.7 | 11.2 | 41.2 | 28.8 | 14.1 | النسبة | | |
| | 1.14485 | 3.22353 | 15 | 32 | 42 | 62 | 19 | تكرار | 26 | |
| | | | 8.8 | 18.8 | 24.7 | 36.5 | 11.2 | النسبة | | |
| | 1.18502 | 3.14706 | 17 | 33 | 52 | 44 | 24 | تكرار | 27 | |
| | | | 10.0 | 19.4 | 30.6 | 25.9 | 14.1 | النسبة | | |
| 1.01647 | 3.25882 | 8 | 26 | 71 | 44 | 21 | تكرار | 28 | | |
| | | 4.7 | 15.3 | 41.8 | 25.9 | 12.4 | النسبة | | | |
| 1.14438 | 3.14706 | 15 | 32 | 59 | 41 | 23 | تكرار | 29 | | |
| | | 8.8 | 18.8 | 34.7 | 24.1 | 13.5 | النسبة | | | |

| المحور | العبارة | المقياس | موافق جدا | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة | المتوسط | الانحراف المعياري | النتيجة |
|--------------------------------|---------|---------|--------------|-------|-------|--------------|-------------------|-------------|----------------------|---------|
| 30 | تكرار | 24 | 38 | 72 | 27 | 9 | 3.2412 | 1.05222 | | |
| | النسبة | 14.1 | 22.4 | 42.4 | 15.9 | 5.3 | | | | |
| 31 | تكرار | 28 | 69 | 56 | 14 | 3 | 3.61765 | 0.91712 | | |
| | النسبة | 16.5 | 40.6 | 32.9 | 8.2 | 1.8 | | | | |
| 32 | تكرار | 21 | 58 | 61 | 27 | 3 | 3.39412 | 0.95643 | | |
| | النسبة | 12.4 | 34.1 | 35.9 | 15.9 | 1.8 | | | | |
| 33 | تكرار | 31 | 67 | 53 | 14 | 5 | 3.61765 | 0.97346 | | |
| | النسبة | 18.2 | 39.4 | 31.2 | 8.2 | 2.9 | | | | |
| المتوسط والانحراف العام | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | 3.38 | 0.85 | | |

يتضح من جدول (9) أن متوسط العبارة "19 و20" على النحو التالي (3.58، 3.42) وانحراف معياري (0.87 و0.91) على التوالي.

وكان متوسط العبارة "32، 33" بقيمة (3.39، 3.6) وانحراف معياري (0.95، 0.97) على التوالي. كما يُظهر جدول (9) أن درجة الاستجابة للمحور الثالث للمتغير التابع "البعد الثقافي" جاءت بدرجة موافق جداً من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث نلاحظ أن المتوسط العام للمحور الثالث للمتغير التابع بقيمة متوسط بلغت (3.38) وانحراف معياري (0.85).

3-4 نتائج اختبار الدراسة

في ضوء نتائج اختبار صلاحية نماذج قياس متغيرات البحث والتي أوضحت صلاحية تلك النماذج لتجميع البيانات الأولية، قام الباحث بتصميم النموذج البنائي الذي يوضح العلاقات السببية المباشرة بين متغيرات البحث، والذي يحتوي على متغيرين أساسيين للبحث وهما تطبيق متطلبات الإدارة

الإلكترونية كمتغير مستقل والتي ابعاده (المتطلبات التقنية، المتطلبات البشرية، المتطلبات الامنيه)
وتطوير أداء العاملين كمتغير تابع، وعليه تم اختيار الفرضيات على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر دال إحصائياً لتطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية على تطوير
اداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان عند مستوى دلالة $\alpha \geq 5.0$.

للتأكد من صحة الفرضية الرئيسية تم صياغة فرضية عدمية وفرضية بديلة
للتأكد من وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لتطبيق
متطلبات الإدارة الإلكترونية على تطوير اداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة
عمان.

الفرض العدمي (H0): لا يوجد أثر دال إحصائياً لتطبيق متطلبات الإدارة
الإلكترونية على تطوير اداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان عند مستوى
دلالة $\alpha \geq 5.0$.

الفرض البديل (H1): يوجد أثر دال إحصائياً لتطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية على تطوير اداء
العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان عند مستوى دلالة $\alpha \geq 5.0$.

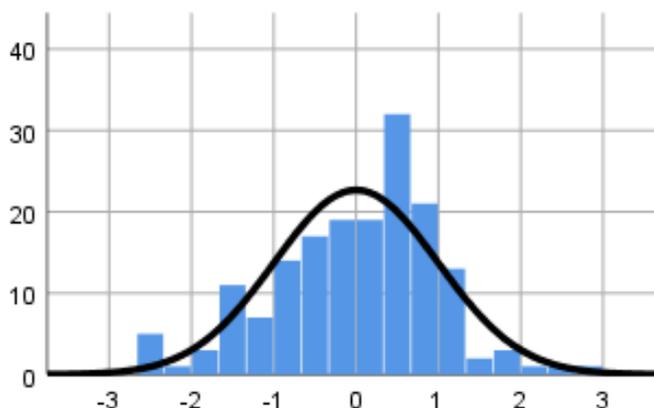
من خلال الجدول التالي نقوم باختبار الفرضية الرئيسية وذلك على النحو التالي:

جدول (10): أثر تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية على تطوير اداء العاملين

| R-Square | R | F | المعنوية | احصاء T | قيمة المعلمة | النموذج (1) |
|----------|-------|---------|----------|---------|--------------|-----------------------------------|
| | | | 0.5 | 0.67 | 0.134 | الثابت |
| 0.62 | 0.789 | 272.3** | 0.00 | 16.6 | 0.89 | تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية |

*** معنوي عند مستوي 0.001

من خلال الجدول (10) أدناه نلاحظ أن معامل التحديد هو (0.623) وهذا يعني أن (62%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (تطوير اداء العاملين) سببها او ترجع الي المتغير المستقل (تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية).



شكل رقم (6): توزيع بواقي النموذج معادلة (1)

وللتعرف على ما إذا كان هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية على وتطوير أداء العاملين تم إجراء تحليل التباين (F) حيث يلاحظ من خلال الجدول ان قيمة (F) المحسوبة هي (272.3) وقيمة مستوى دلالة الاختبار هو (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) وعليه فنستنتج ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأثر تطبيق

متطلبات الادارة الإلكترونية على وتطوير أداء العاملين، ومنه نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل القائل بأن هناك يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$. وبالتالي يمكن من الجدول السابق نستنتج ان معادلة خط الانحدار كما مبينه بالمعادلة (1) حيث يلاحظ من معادلة (1) ان متغير تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية بمقدار وحدة واحدة سوف يؤدي التغير في تطوير اداء العاملين بمقدار 89%. كما يوضح الشكل (8) ان البواقي تتبع التوزيع الطبيعي.

$$\text{تطوير اداء العاملين} = 0.134 + (0.89) \text{ تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية (1)}$$

الفرضية الأولى:

لا يوجد أثر دال إحصائياً لتطبيق المتطلبات التقنية على تطوير اداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان عند مستوى دلالة $\alpha \geq 5.0$.

للتأكد من صحة الفرضية الرئيسية تم صياغة فرضية عدمية وفرضية بديلة للتأكد من وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$ لتطبيق المتطلبات التقنية على تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان.

الفرض العدمي (H0): لا يوجد أثر دال إحصائياً لتطبيق المتطلبات التقنية على تطوير اداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان عند مستوى دلالة $\alpha \geq 5.0$.

الفرض البديل (H1): يوجد أثر دال إحصائياً لتطبيق المتطلبات التقنية على تطوير أداء العاملين

بوزارة العمل في سلطنة عمان عند مستوى دلالة $\alpha \geq 5.0$.

من خلال الجدول التالي نقوم باختبار الفرضية الفرعية الأولى وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (11) أثر لتطبيق المتطلبات التقنية على تطوير أداء العاملين

| النموذج (1) | قيمة المعلمة | احصاء T | المعنوية | F | R | R-Square |
|-------------------|--------------|---------|----------|-------|------|----------|
| الثابت | 1.07 | 4.9 | 0.00 | | | |
| المتطلبات التقنية | 0.646 | 10.87 | 0.00 | 118** | 0.64 | 0.41 |

*** معنوي عند مستوي 0.001

نلاحظ أن معامل الارتباط بين المتطلبات التقنية وبين تطوير أداء العاملين هو (0.642)، هذا

يدل على أنه يوجد إرتباط موجب متوسط بين المتغيرين أي أنه هناك علاقة طردية متوسطة بين

المتطلبات التقنية وبين تطوير أداء العاملين

نلاحظ أن معامل التحديد هو (0.41) وهذا يعني أن (41%) من التغيرات الحاصلة في المتغير

التابع (تطوير أداء العاملين) سببها أو ترجع الي المتغير المستقل والمتمثل في (المتطلبات التقنية)

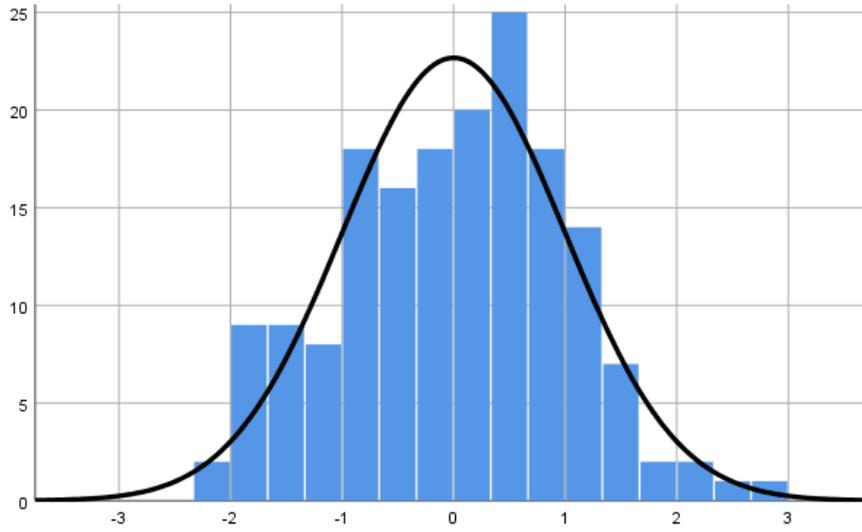
وللتعرف على ما إذا كان هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية

والمتمثلة في (المتطلبات التقنية) على وتطوير أداء العاملين تم إجراء تحليل التباين (F) حيث

يلاحظ من خلال الجدول ان قيمة F المحسوبة هي (118) وقيمة مستوى دلالة الإختبار

هو (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) وعليه فنستنتج ان هناك أثر ذو

دلالة إحصائية لأثر تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية المتمثلة في (المتطلبات التقنية) على تطوير أداء العاملين، ومنه نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل القائل بأن هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.



شكل رقم (7): توزيع بواقي النموذج معادلة (2)

وبالتالي يمكن من الجدول السابق نستنتج ان معادلة خط الإنحدار كما مبينه بالمعادلة (2) حيث يلاحظ من معادلة (2) ان متغير تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية المتمثلة في (المتطلبات التقنية) لو تغير بمقدار وحدة واحدة سوف يؤدي إلى تغير في تطوير اداء العاملين بمقدار 64% وهي معنويه عند 5%. كما يوضح الشكل (5) ان البواقي تتبع التوزيع الطبيعي.

$$\text{تطوير اداء العاملين} = 1.07 + (0.646) \text{ المتطلبات التقنية (2)}$$

الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد أثر دال إحصائياً لتطبيق المتطلبات البشرية على تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان عند مستوى دلالة $\alpha \geq 5.0$.

للتأكد من صحة الفرضية الرئيسية تم صياغة فرضية عدمية وفرضية بديلة للتأكد من وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) لتطبيق المتطلبات البشرية على تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان.

الفرض العدمي (H0): لا يوجد أثر دال إحصائياً لتطبيق المتطلبات البشرية على تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان عند مستوى دلالة $\alpha \geq 5.0$.

الفرض البديل (H1): يوجد أثر دال إحصائياً لتطبيق المتطلبات البشرية على تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان عند مستوى دلالة $\alpha \geq 5.0$.

من خلال الجدول التالي نقوم باختبار الفرضية الفرعية الثانية وذلك على النحو التالي:

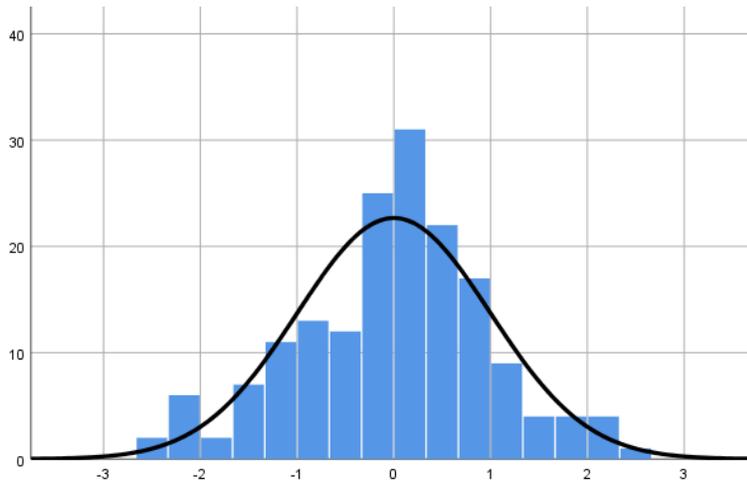
جدول (13): أثر تطبيق متطلبات البشرية على تطوير أداء العاملين

| النموذج (1) | قيمة المعطمة | احصاء T | المعنوية | F | R | R-Square |
|-------------------|--------------|---------|----------|----------|-------|----------|
| الثابت | 0.69 | 5 | 0.000 | | | |
| المتطلبات البشرية | 0.78 | 20.4 | 0.000 | ***418.6 | 0.845 | 0.714 |

*** معنوي عند مستوى 0.001

من خلال الجدول (13) نلاحظ أن معامل الارتباط بين المتطلبات البشرية وبين تطوير أداء العاملين هو (0.842)، هذا يدل على أنه يوجد ارتباط موجب قوي بين المتغيرين أي أنه هناك علاقة طردية قوية بين المتطلبات البشرية وبين تطوير أداء العاملين. يلاحظ أيضا من خلال الجدول (12) نلاحظ أن معامل التحديد هو (0.71) وهذا يعني أن (71%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (تطوير أداء العاملين) سببها أو ترجع الي المتغير المستقل والمتمثل في (المتطلبات البشرية).

وللتعرف على ما إذا كان هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية والمتمثلة في (المتطلبات البشرية) على وتطوير أداء العاملين تم إجراء تحليل التباين (F) حيث يلاحظ من خلال الجدول ان قيمة F المحسوبة هي (418) وقيمة مستوى دلالة الإختبار هو (0.00) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) وعليه فنستنتج ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأثر تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية المتمثلة في (المتطلبات البشرية) على وتطوير أداء العاملين، ومنه نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل القائل بأن هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$).



شكل رقم (8): توزيع بواقي النموذج معادلة (3)

وبالتالي يمكن من الجدول السابق نستنتج ان معادلة خط الانحدار كما مبينه بالمعادلة (3) حيث يلاحظ من معادلة (2) ان متغير تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية المتمثلة في (المتطلبات البشرية)

لو تغير بمقدار وحدة واحدة سوف يؤدي إلى تغير في تطوير اداء العاملين بمقدار 78% وهي معنويه عند 5%. كما يوضح الشكل (6) ان البواقي تتبع التوزيع الطبيعي.

$$\text{تطوير اداء العاملين} = 0.69 + (0.78) \text{ المتطلبات البشرية (3)}$$

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد أثر دال إحصائياً لتطبيق المتطلبات الأمنية على تطوير اداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان عند مستوى دلالة $\alpha \geq 5.0$.

للتأكد من صحة الفرضية الفرعية الثالثة تم صياغة فرضية عدمية وفرضية بديلة للتأكد من أثر دال إحصائياً لتطبيق المتطلبات الأمنية على تطوير اداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان عند مستوى دلالة $\alpha \geq 5.0$.

الفرض العدمي (H0): لا يوجد أثر دال إحصائياً لتطبيق المتطلبات الأمنية على تطوير اداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان عند مستوى دلالة $\alpha \geq 5.0$.

الفرض البديل (H1): يوجد أثر دال إحصائياً لتطبيق المتطلبات الأمنية على تطوير اداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان عند مستوى دلالة $\alpha \geq 5.0$.

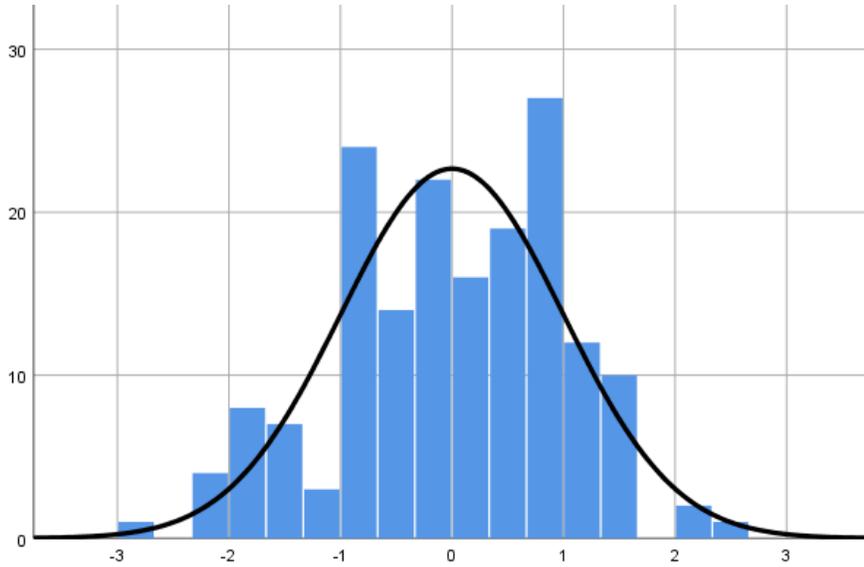
من خلال الجدول التالي نقوم باختبار الفرضية الفرعية الثالثة وذلك على النحو التالي:

جدول (14): أثر تطبيق المتطلبات الأمنية على تطوير أداء العاملين

| النموذج (1) | قيمة المعلمة | احصاء T | المعنوية | F | R | R-Square |
|-------------------|--------------|---------|----------|---------|------|----------|
| الثابت | 0.74 | 2.7 | 0.007 | | | |
| المتطلبات البشرية | 0.67 | 9.9 | 0.00 | ***98.0 | 0.60 | 0.37 |

من خلال الجدول (14) نلاحظ أن معامل الارتباط بين المتطلبات الامنيه وبين تطوير اداء العاملين هو (0.60)، هذا يدل على أنه يوجد إرتباط موجب متوسط بين المتغيرين أي أنه هناك علاقة طردية قوية بين المتطلبات الامنيه وبين تطوير اداء العاملين.

يلاحظ ايضا من خلال الجدول (14) نلاحظ أن معامل التحديد هو (0.37) وهذا يعني أن (37%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (تطوير اداء العاملين) سببها او ترجع الي المتغير المستقل والمتمثل في (المتطلبات الامنيه). وللتعرف على ما إذا كان هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية والمتمثلة في (المتطلبات الامنيه) على وتطوير أداء العاملين تم إجراء تحليل التباين (F) حيث يلاحظ من خلال الجدول ان قيمة F المحسوبة هي (98) وقيمة مستوى دلالة الإختبار هو (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) وعليه فنستنتج ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأثر تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية المتمثلة في (المتطلبات الامنيه) على وتطوير أداء العاملين، ومنه نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل القائل بأن هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$).



شكل (9): توزيع بواقي النموذج معادلة (4)

وبالتالي يمكن من الجدول السابق نستنتج ان معادلة خط الإنحدار كما مبينه بالمعادلة (4) حيث يلاحظ من معادلة (2) ان متغير تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية المتمثلة في (المتطلبات الامنيه) لو تغير بمقدار وحدة واحدة سوف يؤدي إلى تغير في تطوير اداء العاملين بمقدار 67% وهي معنويه عند 5%. كما يوضح الشكل (7) ان البواقي تتبع التوزيع الطبيعي.

$$\text{تطوير اداء العاملين} = 0.74 + (0.67) \text{ المتطلبات الامنيه (4)}$$

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية بين آراء مفردات العينة حول تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية وتطوير اداء العاملين وفقا للمتغيرات (الجنس - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة - المسمى الوظيفي) في العينة محل الدراسة

تدرس الفرضية الرئيسية الثانية الفروق المعنوية ذات الدلالة الإحصائية بين آراء مفردات العينة حول من تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية وتطوير اداء العاملين وفقا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس -

المؤهل العلمي - سنوات الخدمة - المسمى الوظيفي) في المجتمع محل الدراسة. ولاختبار هذا الفرض، سوف نقسمه إلى ثلاثة فروض فرعية خاصة بكل متغير، ولتحديد إذا كنا سنستخدم الاختبارات المعملية أو اللامعلمية، تم إجراء اختبار التوزيع الطبيعي واختبارات التجانس للبيانات عن طريق قيم الالتواء والتفطح الخاصين باعتمادية التوزيع وقيم اختبار (Levene Statistic) كما في جدول التالي:

جدول (15): اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

| التفطح | | | الالتواء | | | المتغيرات |
|--------|------------|-----------|----------|------------|-----------|---------------------------------|
| Z | Std. Error | Statistic | Z | Std. Error | Statistic | |
| 1.32 | 0.37 | 0.49 | 2.36 | 0.186 | 0.44- | تطبيق متطلبات الادارة إلكترونية |
| 1.05 | 0.37 | 0.39- | 0.736 | 0.186 | 0.137- | وتطوير اداء العاملين |

تشير الاعتدالية إلى شكل وتوزيع البيانات، وفي أفضل السيناريوهات فإن البيانات تأخذ منحني على شكل جرس للإشارة إلى التوزيع الطبيعي (Hair, et al., 2016). اختبار الاعتدالية هو واحد من التدابير الأولى المطلوبة للتحقق من أن البيانات التي تم جمعها مناسبة لتحليل البيانات الإحصائية. وبعبارة أخرى، البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي عادة قد تؤثر على قدرة صلاحية تحليل البيانات (Hair, et al., 2014). هناك نوعان من اختبارات التوزيع الطبيعي: اختبار التوزيع الطبيعي الأحادي (Univariate Normality Test) واختبار التوزيع الطبيعي متعدد المتغيرات (Multivariate Normality Test). يوصي الباحثون (Hair, et al., 2014) و (Kline, 2016) باستخدام الالتواء Skewness والتفطح Skewness لاختبار التوزيع الطبيعي الأحادي، وتشير

الدراسات السابقة أن مدي التوزيع الطبيعي يقع بين القيم ($2\pm$) وتشير النتائج إلي أن جميع المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي حيث أن قيم الإلتواء والتقلطح في المدي المقبول (Mishra et al.,2019) وبناءً عليه فإن الاختبارات المناسبة لهذه البيانات هي الاختبارات المعملية، ومنها اختبار (Independent Samples t test) في حال المقارنة بين مجموعتين مستقلتين، واختبار تحليل التباين (ANOVA) Analysis of Variance في حال المقارنة بين أكثر من مجموعتين مستقلتين.

أولاً: متغير الجنس

جدول (16): اختبار التوزيع الطبيعي تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية على متغير الجنس

| إختبار كليمجرواف - سيمنروف | | | الجنس | المتغير |
|----------------------------|-------|-----|-------|-----------------------|
| Sig | Stat. | DF | | |
| 0.2* | 0.059 | 149 | ذكر | تطبيق متطلبات الادارة |
| 0.2* | 0.091 | 21 | انثي | الإلكترونية |

يجب في البداية اختبار طبيعة توزيع البيانات لمعرفة ما إذا كانت تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وذلك باستخدام اختبار كلمنجرروف سمنروف. جدول (16) يوضح اختبار التوزيع الطبيعي حيث نجد أن قيمة مستوى الدلالة للذكور والاناث في اختبار كلمنجرروف سيمنروف أكبر (5%) لذلك نستنتج أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي سوف نستخدم اختبار t -test لمعرفة وجود الفروق من عدمه.

جدول (17): الإحصاءات الوصفية وجدول تحليل التباين تبعا لمتغير الجنس.

| Sig | t-value | اختبار التجانس | | الانحراف المعياري | المتوسط | حجم العينة | الجنس | المتغير |
|-----------|---------|----------------|-------|-------------------|---------|------------|-------|---------------------|
| | | Sig | Stat. | | | | | |
| 0.30 1 | 1.03 | 0.132 | 2.29 | 0.77 | 3.67 | 149 | ذكر | تطبيق متطلبات |
| | | | | 0.59 | 3.49 | 21 | انثي | الادارة الإلكترونية |

يوضح الجدول (17) نتائج تحليل اختبار عينتين مستقلتين بعد التأكد من تحقق الشروط اللازمة له من حيث الاعتدالية والتجانس حيث كانت قيمة اختبار (Levene's Test for Equality of Variances) تساوى (2.29) بمستوى معنويه (0.132) وهي اكبر من 5% اي ان التباينات متساوية بين الذكور والاناث ومنه نجد انه ليس هناك فروق معنويه فى تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية حيث كانت قيمة (إختبار t) ب (1.03) ومستوى معنيه (0.30) وهما أكبر من 0.05 وذلك هي غير دالة إحصائيا مما يدل على انه ليس هناك فروق بين الذكور والاناث فى تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية.

ثانياً: متغير المؤهل العلمي:

يجب في البداية اختبار طبيعة توزيع البيانات لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وذلك باستخدام اختبار كلمنجراف سمنروف، وبيان ذلك في الجدول التالي:

جدول (18): اختبار التوزيع الطبيعي تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية على متغير المؤهل العلمي

| إختبار كليمجروف - سيمنروف | | | المؤهل العلمي | المتغير |
|---------------------------|-------|----|---------------|-----------------------------------|
| Sig | Stat. | DF | | |
| .200* | .155 | 18 | دبلوم عام | تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية |
| .020 | .177 | 29 | دبلوم عالي | |
| .200* | .077 | 81 | بكالوريوس | |
| .200* | .096 | 42 | دراسات عليا | |

الجدول (18) يوضح اختبار التوزيع الطبيعي حيث نجد أن قيمة مستوى الدلالة لمستويات المؤهل العلمي في اختبار كلمنجراف سيمنروف أكبر (5%) لذلك نستنتج أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي سوف نستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

جدول (19): الإحصاءات الوصفية وجدول تحليل التباين تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

| Sig | F-value | اختبار التجانس | | الانحراف المعياري | المتوسط | حجم العينة | المؤهل العلمي | المتغير |
|------|---------|----------------|-------|-------------------|---------|------------|---------------|-----------------------------------|
| | | Sig | Stat. | | | | | |
| 0.23 | 1.4 | 0.028 | 3.1 | .4892 | 3.525 | 18 | دبلوم عام | تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية |
| | | | | .8462 | 3.604 | 29 | دبلوم عالي | |
| | | | | .8295 | 3.594 | 81 | بكالوريوس | |
| | | | | .6251 | 3.862 | 42 | دراسات عليا | |
| | | | | 0.76 | 3.65 | 170 | المجموع | |

يوضح الجدول (19) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) بعد التأكد من تحقق الشروط الازمة له من حيث الاعتدالية ومنه نجد انه ليس هناك فروق معنوية في تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية على تطوير اداء العاملين حيث كانت قيمة F بـ (1.4) ومستوى معنوية (0.23) أكبر من 0.05 ولذلك هي غير دالة إحصائياً مما يدل على انه ليس هناك فروق بين المستويات العلمية في تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية.

ثالثاً: سنوات الخبرة:

اولاً نجري اختبار طبيعة توزيع البيانات لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وذلك باستخدام اختبار كليمجروف سمروف، وبيان ذلك في الجدول التالي:

جدول (20): اختبار التوزيع الطبيعي تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية على عدد سنوات الخدمة

| إختبار كليمجروف - سيمروف | | | عدد سنوات الخدمة | المتغير |
|--------------------------|-------|----|-------------------|-----------------------------------|
| Sig | Stat. | DF | | |
| .200* | .115 | 23 | أقل من 5 سنوات | تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية |
| .147 | .119 | 42 | من 6 إلى 10 سنوات | |
| .068 | .110 | 60 | من 11 إلى 15 سنة | |
| .033 | .137 | 45 | أكثر من 16 سنة | |

جدول (20) يوضح اختبار التوزيع الطبيعي حيث نجد أن قيمة مستوى الدلالة لمستويات عدد سنوات الخدمة في اختبار كلمنجرروف سيمنروف أكبر (5%) لذلك نستنتج أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي سوف نستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

جدول (21): الإحصاءات الوصفية وجدول تحليل التباين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

| Sig | F-value | اختبار التجانس | | الانحراف المعياري | المتوسط | حجم العينة | عدد سنوات الخدمة | المتغير |
|------|---------|----------------|-------|-------------------|---------|------------|-------------------|-----------------------------------|
| | | Sig | Stat. | | | | | |
| 0.58 | 0.26 | 0.49 | 0.79 | .7254 | 3.632 | 23 | أقل من 5 سنوات | تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية |
| | | | | .7766 | 3.728 | 42 | من 6 إلى 10 سنوات | |
| | | | | .7103 | 3.596 | 60 | من 11 إلى 15 سنة | |
| | | | | .8411 | 3.675 | 45 | أكثر من 16 سنة | |
| | | | | .7602 | 3.654 | 170 | المجموع | |

وفيما يتعلق لتطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية وفقاً لعدد سنوات الخدمة فقد أدت النتائج أن ليس هناك فروق معنوية حيث جاءت قيمة F ب (0.26) بقيمة احتمالية 0.58 وهي أكبر من 0.05 مما يدل على أنها ليست دالة إحصائياً مما يدل على ليس هناك فروق بين فئات سنوات الخدمة في تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية.

رابعاً: المسمى الوظيفي

جدول (22): اختبار التوزيع الطبيعي تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية على المسمى الوظيفي

| إختبار كليمجروف - سيمنروف | | | المسمى الوظيفي | المتغير |
|---------------------------|-------|-----|----------------|-----------------------------------|
| Sig | Stat. | DF | | |
| .200* | .070 | 114 | موظف | تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية |
| .003 | .316 | 11 | مدير مساعد | |
| .200* | .155 | 10 | مدير دائرة | |
| 5.0 | .149 | 35 | رئيس قسم | |

بعد إجراء اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وذلك باستخدام اختبار كلمنجراف سمروف. جدول (22) نجد أن قيمة مستوى الدلالة لمستويات المسمى الوظيفي في اختبار كلمنجراف سيمزروف أكبر (5%) لذلك نستنتج أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي سوف نستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

جدول (23): الإحصاءات الوصفية وجدول تحليل التباين تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي.

| Sig | F-value | اختبار التجانس | | الانحراف المعياري | المتوسط | حجم العينة | عدد سنوات الخدمة | المتغير |
|------|---------|----------------|-------|-------------------|---------|------------|------------------|-----------------------------------|
| | | Sig | Stat. | | | | | |
| 0.06 | 2.5 | 0.21 | 1.05 | .75036 | 3.566 | 114 | موظف | تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية |
| | | | | .94348 | 3.502 | 11 | مدير مساعد | |
| | | | | .32641 | 3.9644 | 10 | مدير دائرة | |
| | | | | .76627 | 3.9015 | 35 | رئيس قسم | |
| | | | | .76023 | 3.6549 | 170 | المجموع | |

يوضح الجدول (23) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) بعد التأكد من تحقق الشروط اللازمة له من حيث الاعتدالية ومنه نجد انه ليس هناك فروق معنوية في متغير تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية على تطوير أداء العاملين حيث كانت قيمة F بـ (2.5) ومستوى معنوية (6%) أكبر من 0.05 ولذلك هي غير دالة إحصائياً مما يدل على انه ليس هناك فروق بين فئات المسمى الوظيفي في تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية.

الفصل الخامس:

مناقشة النتائج والتوصيات

مناقشة النتائج

توصيات الدراسة

مقترحات لدراسات قادمة

5-1 تمهيد

خلال هذا الفصل سيتم التطرق إلى مناقشة نتائج الدراسة وما تم التوصل إليه من خلال عمليات التحليل الإحصائي باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) والذي يهدف للوصول لدلالات ومؤشرات للتحقق من فرضيات الدراسة والاجابة على تساؤلاتها، بالإضافة إلى عملية ربط النتائج بالموضوع الرئيس والمتمثل في أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية من خلال مجالاتها (المتطلبات التقنية - المتطلبات البشرية - المتطلبات الأمنية) على تطوير الأداء الوظيفي في وزارة العمل، ومن ثم سيتم التطرق لأبرز التوصيات التي جاءت بها الدراسة وبالتالي الوقوف على أبرز التحديات التي واجهت الباحث في هذه الدراسة، ومن الممكن الأخذ بها في دراسات قادمة.

5-2 مناقشة نتائج الدراسة

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس: والذي ينص على " ما أثر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية على تطوير الأداء لدى العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان؟ "

من خلال التحليل الإحصائي تبين أن معامل التحديد هو (0.623) وهذا يعني أن (62%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (تطوير أداء العاملين) سببها أو ترجع الي المتغير المستقل (تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية).

وللتعرف على ما إذا كان هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية على وتطوير أداء العاملين تم إجراء تحليل التباين (F) حيث تبين ان قيمة (F) المحسوبة هي

(272.3) وقيمة مستوى دلالة الاختبار هو (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) وعليه فنستنتج ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأثر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية على وتطوير أداء العاملين، ومنه نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل القائل بأن هناك يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ($\alpha = 0.05$). وبالتالي يمكن من الجدول السابق نستنتج ان معادلة خط الانحدار كما مبينه بالمعادلة (1) حيث يلاحظ من معادلة (1) ان متغير تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية بمقدار وحدة واحدة سوف يؤدي التغير في تطوير أداء العاملين بمقدار 89%.

ويمكن تعليل هذا الأثر إلى أن الإدارة الإلكترونية تسهم في انجاز المهام وتؤدي إلى السرعة في تنفيذ الأعمال والتقليل من الأخطاء، وتمتاز بالدقة، مما يحد من الإشكاليات التي قد تحد من تطوير الأداء لدى العاملين، لا سيما في ظل العدد الهائل من متلقي الخدمات من وزارة العمل في سلطنة عمان. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة محمد (2021) التي بينت وجود أثر للإدارة الإلكترونية على أداء العاملين، وكذلك دراسة عامر (2020) التي خرجت بوجود علاقة إيجابية بين الإدارة الإدارية الإلكترونية على أداء العاملين.

وتنتبثق من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول: هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية للمتطلبات

البشرية على تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان؟

توصلت الدراسة إلى أن معامل الارتباط بين المتطلبات التقنية وبين تطوير أداء العاملين هو (0.642)، هذا يدل على أنه يوجد ارتباط موجب متوسط بين المتغيرين أي أنه هناك علاقة طردية متوسطة بين المتطلبات التقنية وبين تطوير أداء العاملين

نلاحظ أن معامل التحديد هو (0.41) وهذا يعني أن (41%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (تطوير أداء العاملين) سببها أو ترجع الي المتغير المستقل والمتمثل في (المتطلبات التقنية) وللتعرف على ما إذا كان هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية والمتمثلة في (المتطلبات التقنية) على تطوير أداء العاملين تم إجراء تحليل التباين (F) حيث يلاحظ من خلال الجدول ان قيمة F المحسوبة هي (118) وقيمة مستوى دلالة الإختبار هو (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) وعليه فنستنتج ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأثر تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية المتمثلة في (المتطلبات التقنية) على تطوير أداء العاملين، ومنه نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل القائل بأن هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$).

كما ان متغير تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية المتمثلة في (المتطلبات التقنية) لو تغير بمقدار

وحدة واحدة سوف يؤدي إلى تغير في تطوير اداء العاملين بمقدار 64% وهي معنويه عند 5%

ويمكن تعليل ذلك للتطور التقني الذي شهده هذا العصر، حيث أصبح الأفراد يعتمدون على التقنيات

الحديثة في معظم ميادين الحياة وتعاملاتهم، وقد وفرت التقنيات الحديثة ميزات عديدة للأفراد، من

بينها سهولة حفظ البيانات والرجوع إليها في أي وقت وأي مكان، كما إنها وفرت على الأفراد الوقت

والجهد، وسهولة التعامل، وهو ما يجعلها أحد المتطلبات الهامة في ميادين العمل، ولها قدرة في تحفيز

العاملين وتحسين أدائهم في العمل.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة (عبد القادر وقديد، 2021) ودراسة (الحسيني والخيال،

2013) ودراسة (براهمي وشياب، 2020) حيث توصلت هذه الدراسات إلى أن المتطلبات التقنية في

بيئة العمل لها دور كبير في تحسين أداء العاملين، وتطوير أدائهم في بيئة العمل.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات

التقنية على تطوير الأداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان؟

بينت نتائج الدراسة أن معامل الارتباط بين المتطلبات البشرية وبين تطوير اداء العاملين هو

(0.842)، هذا يدل على أنه يوجد إرتباط موجب قوي بين المتغيرين أي أنه هناك علاقة طردية قوية

بين المتطلبات البشرية وبين تطوير اداء العاملين. يلاحظ ايضا من خلال الجدول (12) نلاحظ أن

معامل التحديد هو (0.71) وهذا يعني أن (71%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (تطوير أداء العاملين) سببها أو ترجع الي المتغير المستقل والمتمثل في (المتطلبات البشرية).

وللتعرف على ما إذا كان هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية والمتمثلة في (المتطلبات البشرية) على وتطوير أداء العاملين تم إجراء تحليل التباين (F) حيث يلاحظ من خلال الجدول ان قيمة F المحسوبة هي (418) وقيمة مستوى دلالة الإختبار هو (0.00) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) وعليه فنستنتج ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأثر تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية المتمثلة في (المتطلبات البشرية) على وتطوير أداء العاملين، ومنه نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل القائل بأن هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ($\alpha = 0.05$).

وبينت الدراسة أن متغير تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية المتمثلة في (المتطلبات البشرية) لو تغير بمقدار وحدة واحدة سوف يؤدي إلى تغير في تطوير أداء العاملين بمقدار 78% وهي معنوية عند 5%.

ويمكن تحليل ذلك لأن المتطلبات البشرية تسهم في ترتيب بيئة العمل، وتحفيز رغبة العاملين للعمل، وتوفير متطلبات الموارد البشرية في بيئة العمل يحقق الأمن الوظيفي لدى العاملين، ويزيد من ولاء العاملين للعمل، وإبداعهم وإبتكارهم في العمل.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة (عيسى، 2018) والتي أكدت أن متطلبات إدارة الموارد البشرية لها دور كبير في تحسين آليات بيئة العمل، وتطوير أداء العاملين، ودراسة (شفاء، 2018) والتي بينت أن الأداء الوظيفي للعاملين يتأثر بشكل كبير بمتطلبات الموارد البشرية، حيث يساعد على مشاركة العاملين وترتيب المهام في العمل، وتقييم الأداء.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات

الأمنية على تطوير الأداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان؟

معامل الارتباط بين المتطلبات الأمنية وبين تطوير أداء العاملين هو (0.60)، هذا يدل على أنه يوجد ارتباط موجب متوسط بين المتغيرين أي أنه هناك علاقة طردية قوية بين المتطلبات الأمنية وبين تطوير أداء العاملين.

يلاحظ أيضا من خلال الجدول (14) نلاحظ أن معامل التحديد هو (0.37) وهذا يعني أن (37%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (تطوير أداء العاملين) سببها أو ترجع الي المتغير المستقل والمتمثل في (المتطلبات الأمنية). وللتعرف على ما إذا كان هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية والمتمثلة في (المتطلبات الأمنية) على وتطوير أداء العاملين تم إجراء تحليل التباين (F) حيث يلاحظ من خلال الجدول ان قيمة F المحسوبة هي (98) وقيمة مستوى دلالة الإختبار هو (0.00) وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) وعليه فنستنتج ان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأثر تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية المتمثلة في

(المتطلبات الأمنية) على وتطوير أداء العاملين، ومنه نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل

القائل بأن هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.

كما بينت الدراسة أن متغير تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية المتمثلة في (المتطلبات الأمنية) لو

تغير بمقدار وحدة واحدة سوف يؤدي إلى تغير في تطوير أداء العاملين بمقدار 67% وهي معنوية

عند 5%.

ويمكن تعليل ذلك إلى أن المتطلبات الأمنية تمثل السلامة والأمان في بيئة العمل وتوفر حماية كبيرة

لقاعدة البيانات وحماية المعلومات من المخاطر الداخلية والخارجية في بيئة العمل، والتحديث المستمر

للبينات وحفظها، ولها أهمية كبيرة خاصة في عصر التكنولوجيا والتغيرات المتسارعة، وسهولة

الاختراق، مما يجعلها ضرورة ملحة لا غنى عنها في حماية أمن بيانات المنظمة ونجاح المشروع.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة (العقابي، 2018) والتي بينت أن المتطلبات الأمنية لها

أهمية كبيرة في حفظ بيانات المنظمة، وتحسين أداء العاملين.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الرابع: هل توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية

بين آراء مفردات العينة حول تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية وتطوير أداء العاملين

وفقا للمتغيرات (الجنس - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة - المسمى الوظيفي)؟

تم إجراء اختبار التوزيع الطبيعي واختبارات التجانس للبيانات عن طريق قيم الالتواء والتفلطح الخاصين

باعتمادية التوزيع وقيم اختبار (Levene Statistic)، وقد أشارت نتائج الاختبار إلى إلى أن

الاختبارات المناسبة لهذه البيانات هي الاختبارات المعملية، ومنها اختبار (Independent Samples t test) في حال المقارنة بين مجموعتين مستقلتين، واختبار تحليل التباين Analysis of Variance (ANOVA) في حال المقارنة بين أكثر من مجموعتين مستقلتين. وقد خرجت النتائج على النحو التالي:

أولاً: متغير الجنس

بعد التأكد من تحقق الشروط الازمه له من حيث الاعتدالية والتجانس حيث كانت قيمة اختبار (Levene's Test for Equality of Variances) تساوى (2.29) بمستوي معنويه (0.132) وهي اكبر من 5% اي ان التباينات متساوية بين الذكور والاناث ومنه نجد انه ليس هناك فروق معنويه فى تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية حيث كانت قيمة (اختبار t) بـ (1.03) ومستوى معنويه (0.30) وهما أكبر من 0.05 ولذلك هي غير دالة إحصائياً مما يدل على انه ليس هناك فروق بين الذكور والاناث فى تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية.

ويعزو الباحث ذلك متطلبات الإدارة الإلكترونية تعزز أداء الرجل والمرأة، حيث أصبحت المرأة تشارك في بيئات الأعمال بفاعلية خلال السنوات الأخيرة، وأثبتت قدرتها في ميادين العمل المختلفة، وتتأثر المرأة بالتكنولوجيا مثل الرجل، لما توفره من مزايا عديدة تخفف عبء العمل على العاملين، وتقليل الوقت والمجهود المستغرق لإنجاز الأعمال، مما يجعلها من أهم آليات بيئة العمل في العصر الحديث. وتتفق هذه الدراسة مع ما توصلت اليه دراسة (العقابي، 2021) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس

ثانياً: متغير المؤهل العلمي:

بعد إجراء تحليل التباين الأحادي (ANOVA) بعد التأكد من تحقق الشروط الازمه له من حيث الاعتدالية ومنه نجد انه ليس هناك فروق معنويه في تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية على تطوير اداء العاملين حيث كانت قيمة F ب (1.4) ومستوى معنيه (0.23) أكبر من 0.05 ولذلك هي غير دالة إحصائياً مما يدل على انه ليس هناك فروق بين المستويات العلمية في تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية.

ويعزو الباحث ذلك إلى إنتشار التكنولوجيا في كافة نواحي الحياة واعتماد الأفراد على إنجاز أعمالهم وتلبية حاجات حياتهم الخاصة من خلال التكنولوجيا، مما يجعلها أداة سهلة التعامل بالنسبة لهم، وتحفز رغبتهم للعمل، ولا علاقة لها بالمؤهل إلى حد كبير، حيث أن اليوم المرأة والرجل والأطفال، وحتى الأفراد الذين لم يواصلوا تعليمهم يفهمون بالتكنولوجيا والأجهزة الحديثة ويجيدون التعامل معها، حيث إنها سهلة التعامل.

ثالثاً: متغير سنوات الخبرة:

بينت النتائج انه ليس هناك فروق معنويه حيث جاءت قيمة F ب (0.26) بقيمة احتمالية 0.58 وهي أكبر من 0.05 مما يدل على انها ليست دالة إحصائياً مما يدل على ليس هناك فروق بين فئات سنوات الخدمة في تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية.

ويعزو الباحث ذلك لإنتشار التكنولوجيا في هذا العصر وزيادة اعتماد الأفراد عليها في قضاء مهامهم واحتياجاتهم الخاصة في كافة شؤون حياتهم، مما يجعل التكنولوجيا أداة سهلة وفعالة في التعامل بالنسبة لهم، فالיום لا يكاد يخلو منزلاً من الهواتف الذكية، والتي تتشابه في أنظمتها من أنظمة أجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في بيئة العمل، علاوة على أن التعامل مع التقنيات الحديثة ليس صعباً، ويكتسب الأفراد خبرة سريعة بالتعامل معها.

ثالثاً: متغير المسمى الوظيفي:

بينت نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) بعد التأكد من تحقق الشروط اللازمة له من حيث الاعتدالية ومنه نجد انه ليس هناك فروق معنوية في متغير تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية على تطوير اداء العاملين حيث كانت قيمة F بـ (2.5) ومستوى معنوية (6%) أكبر من 0.05 ولذلك هي غير دالة إحصائياً مما يدل على انه ليس هناك فروق بين فئات المسمى الوظيفي في تطبيق متطلبات الادارة الإلكترونية.

ويعزو الباحث ذلك لإنتشار التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في كافة شؤون الحياة واعتماد الأفراد عليها في قضاء احتياجاتهم، وترتيب أعمالهم، مما يجعل التعامل مع التقنيات الحديثة ليس صعباً، كما أن متطلبات الإدارة الإلكترونية والتي تتمثل في (المتطلبات التقنية، والمتطلبات البشرية، والمتطلبات الأمنية) بمثابة أساسيات لكافة العاملين، ولا تختلف من عامل لآخر حسب المسمى الوظيفي، فهي هامة لكافة الوظائف في بيئة العمل.

وتتفق هذه الدراسة مع ما توصلت اليه دراسة كل من (أحمد، 2021) و(عبد القادر وقديد، 2021) و(براهمي وشياب، 2020)، حيث أشارت هذه الدراسات إلى أهمية الإدارة الإلكترونية لكافة العاملين بصرف النظر عن المسمى الوظيفي ومتغير الجنس والخبرة.

3-5 توصيات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة يقدم الباحث عدد من التوصيات، بهدف السعي الاهتمام بتحقيق متطلبات الإدارة الإلكترونية لتطوير أداء العاملين، ولا شك أن هذا سينعكس إيجابًا على وزارة العمل، وتتمثل التوصيات بما يلي:

1. ضرورة نشر الوعي والثقافة الإلكترونية بين العاملين، وبيان أهميتها في إنجاز الأعمال وتطوير بيئة العمل.
2. إقامة دورات تدريبية للعاملين في استخدام نظم الإدارة الإلكترونية في إنجاز الأعمال.
3. ضرورة وضع برامج حماية للبيانات وحماية خصوصية العاملين.
4. وضع خطط استراتيجية لتفعيل نظم الإدارة الإلكترونية بكافة أبعادها في بيئة العمل.
5. ضرورة اشراك الموظفين في التطوير من خلال الاستفادة من مقترحاتهم لإيجاد حلول عملية خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية.

4-5 تحديات الدراسة:

تعرض الباحث لعدد من التحديات أثناء قيامه بإعداد هذه الدراسة والتي من الممكن إجمالها في:

1. عدم سرعة استجابة أفراد العينة في الإجابة على عبارات الاستبيان، وقد وجه الباحث الاستبيان أكثر من مرة وحث العاملين على الإجابة بشفافية وسرعة لإنجاز الدراسة.
2. صعوبة الاعتماد على المراجع الأجنبية في جمع بيانات الدراسة، لعدم إجادته للترجمة الصحيحة.
3. صعوبة التوفيق بين متطلبات عمل الباحث، والتفرغ لإعداد هذه الدراسة.

قائمة المراجع

المراجع العربية

المراجع الأجنبية

المراجع العربية:

- إبراهيم، مصطفى محمود محمود. (2016). الإدارة الإلكترونية: متطلبات تطبيقها ومعوقاتها. مجلة الخدمة الاجتماعية: الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، ع55، 298 - 315.
- أبو شهاب، مرام سامي غالب، وشحادة، فواز حسن إبراهيم. (2019). درجة توظيف الإدارة الإلكترونية لدى معلمي ومديري المرحلة الأساسية العليا في المدارس الخاصة في لواء الجامعة العاصمة عمان.
- أبو مرسة، محمود عواد حسن، والتلباني، نهاية عبدالهادى. (2021). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في وزارة الصحة الفلسطينية - المحافظات الجنوبية.
- الأقرع، نور طاهر محمد (2020). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مج28، ع2، ص (133-164).
- الأقرع، نور طاهر. (2020). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية. (2)28،
- البشاشة، إسراء عبد الحميد، والطراونه، خلف إبراهيم خليف. (2019). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في إطار الموارد البشرية على أداء المنظمة: دراسة تطبيقية في شركات الاتصالات الأردنية. بغريش، ياسمينه (2017). "الإدارة الإلكترونية بين الدوافع والأهداف". مجلة الباحث الاجتماعي: جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 2 - قسم علم الاجتماع ع13، 383 - 391.
- بكري، بدور سامي (2012). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الموظفين (دراسة تطبيقية على موظفي كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.

البلوشية، نوال بنت علي؛ الحراسي، نبهانول بن حارث؛ العوفي، علي بن سيف (2020). واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية. *Technology & Information Studies*

(T&JIS), 2020, (1), 2.

بن مرزوق، عنزة وآخرون (2018). إدارة الموارد البشرية في عصر الادارة الالكترونية، عمان: مركز الكتاب العربي، الاردن.

بو مروان، سمية (2014م)، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية: دراسة مقارنة، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، المملكة العربية السعودية.

تيغزة، أمحمد بوزيان. (2012). التحليل العاملي التوكيدي والاستكشافي مفاهيمها ومنهجيتها بتوظيف حزمة SPSS وليزرل Lisrel. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. عمان، الاردن. ثامر، مجاهد أحمد محمد، والكبيسي، جمعة سريح. (2019). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية بمحافظة جرش من وجهة نظر المعلمين.

جميل، وهيب إبراهيم؛ العمري، خالد محمد؛ عاشور، محمد علي ذيب. (2020). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس الوسط العربي داخل الخط الأخضر وعلاقته بتنمية الإبداع لدى المعلمين فيها.

الحريرات، آية عدنان حسن (2021). أثر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أداء العاملين في الخطوط الجوية الملكية الأردنية، مجلة جامعة عمان العربية للبحوث - سلسلة البحوث الإدارية، جامعة عمان العربية، مج6، ع1، ص ص (146-163)

الحسن، محمد عبد الله الماحي؛ ومحمد، عمر حمد عبدالعاطي. (2019). فاعلية تطبيق الادارة الالكترونية على الاداء الاداري: دراسة حالة بنك الخرطوم في الفترة بين 2016 - 2017م.

الحسيني، عائشة بنت أحمد؛ الخيال، شذا بنت عبد المحسن (2013). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي: (دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة)، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة - جامعة الأزهر، ع10، ص ص (22- 145).

حمد، عبد الرحمن عطية متولى؛ فراج، حشمت عبدالحكم محمدين؛ الهنداوي، أحمد عبدالفتاح حمدي (2021). "متطلبات تطوير الأداء لدى العاملين الإداري للعاملين بقطاع المعاهد الأزهرية في ضوء مدخل الإدارة الاستراتيجية". مجلة التربية: جامعة الأزهر - كلية التربية ع190، ج2 467 - 514.

خروب، ناصر محمد (2016). أثر قدرات الأعمال الإلكترونية على أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي في قطاع التجزئة الأردني دراسة حالة: مجموعة سامح للاستثمار، جامعة الشرق الأوسط، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط.

خميس، محمد خميس؛ ابو نيران، عبد المنعم؛ سويسي، أحمد إبراهيم (2017). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة سبها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

الخياط، نفين محمد ياسر، وستراك، رياض بدري. (2019). درجة استخدام مديري المدارس الخاصة في العاصمة عمان للإدارة الإلكترونية وعلاقتها بمستوى أدائهم الوظيفي من وجهة نظر مساعديهم.

رسمي، محمد محمد حسن، أحمد، هند محمد عبدالحفيظ، و شعلان، عبد الحميد عبدالفتاح. (2019). تحسين الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية. مجلة كلية التربية: جامعة بنها - كلية التربية، مج30، ع118، 231-246.

سرحان، شروق جمال مصطفى؛ المققادي، محمود حامد حسين. (2020). معوقات استخدام الإدارة الإلكترونية في تقييم أداء المعلمين في المدارس الخاصة في لواء ماركا والحلول المقترحة للتغلب عليها.

السويدي، فلاح ضويحي (2019). "دور الإدارة الإلكترونية في أداء العاملين بمدارس التعليم العام بدولة الكويت". العلوم التربوية: جامعة القاهرة - كلية الدراسات العليا للتربية مج27، ع3 92 - 132 .

السيد، محمد أحمد سالم؛ محمود، محمد صبري حافظ، و زهران، إيمان حمدي رجب. (2020). آليات مقترحة لتفعيل دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مديري مدارس الحلقة الثانية من

التعليم الأساسي .مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية: جامعة الفيوم - كلية التربية،
ع14، ج2، 337 - 374.

الشامسي، علي هندي يوسف. (2018). دراسة جوانب الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في بعض
الدول.

شاهين، شريف كامل محمود (2021). قيادات الإدارة الإلكترونية: دراسة لاستعراض أدبيات
الموضوع. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات: المؤسسة العربية للتربية والعلوم
والآداب، ع3، 1-15.

شاهين، شريف كامل محمود. (2021). قيادات الإدارة الإلكترونية: دراسة لاستعراض أدبيات
الموضوع. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات: المؤسسة العربية للتربية والعلوم
والآداب، ع3، 1-15.

صيفي، حسنيه (2020) "الإدارة الإلكترونية للخدمات الصحية وتحديات التحول الرقمي في الدول
العربية_ دراسة حالة مملكة البحرين

الطائش، منير عبد الله عثمان (2016). علاقة الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي:
دراسة وصفية تحليلية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية
الحكومية بمانج، كلية الدراسات العليا.

عامر، الخير عمارة محمد علي، وأحمد، محمد مختار إبراهيم. (2021). أثر الإدارة الإلكترونية على
أداء العاملين: دراسة ميدانية على المصارف التجارية العاملة بمدينة الأبيض - 2021 م. مجلة
ابن خلدون للدراسات والأبحاث: مركز ابن العربي للثقافة والنشر، مج1، ع3، 1602-1627.
عبد الجبار، سيماء سعيد (2010). الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على مستوى الأداء لدى موظفي
مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد
العزيز، جدة.

عطية، صورية؛ عتروز. (2021). الإدارة الإلكترونية و أثرها على أداء العاملين (Doctoral
dissertation, university center of abdalhafid boussouf-MILA).

علي، إيمان فوزي عبد الحميد، الضبع، رباح رمزي عبد الجليل، و محمود، هناء فرغلي علي. (2021). دور التدوير الوظيفي في تطوير الأداء لدى العاملين الإداري. المجلة التربوية لتعليم

الكبار: جامعة أسيوط - كلية التربية - مركز تعليم الكبار، مج3، ع1، 133-160.

عمر، سيد قطب الصادق ابراهيم، وصالح، صديق عبد الرحمن شعيب. (2021). أثر تخطيط الاستراتيجي على تطوير الأداء لدى العاملين بمؤسسات التعليم العالي السودانية من منظور الجودة الشاملة: دراسة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث: مركز ابن العربي للثقافة والنشر، مج1، ع2، 334 - 354.

عمران، كريمة (2020). دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة بلدية أم البواقي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، كلية الحقوق والعلوم السياسية.

العنزي، ابتسام فرحان علي، والشرفات، صالح سويلم. (2019). دور الإدارة الإلكترونية في التنظيم المدرسي في مدارس محافظة العاصمة بدولة الكويت.

فرادي، فريال؛ دحماني، سارة؛ حيمود سماح. (2019). أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية لعمال مؤسسة الضمان الاجتماعي جامعة محمد بوضياف (Doctoral dissertation, جامعة محمد بوضياف كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية).

الفهمي، مرزوق بن مطر. (2020). دور القيادة التعليمية في تطوير الأداء لدى العاملين المؤسسي في ضوء أفضل الممارسات العالمية. مجلة القراءة والمعرفة: جامعة عين شمس - كلية التربية - الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، ع225، 15-44.

قرحان، نورة محمد ناجي، والمغربي، محمد الفاتح محمود بشير. (2019). أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمة التعليمية بالجامعات اليمنية الخاصة: دراسة حالة جامعة العلوم والتكنولوجيا. القرعان، حنين محمود أحمد، وبني حمدان، خالد محمد طلال. (2019). أثر تطبيق برنامج حكيم الإلكتروني عمى تطوير جودة الخدمات الطبية الملكية الأردنية: دراسة تطبيقية: الخدمات الطبية الأردنية

قنديل، فاطمة الزهراء . (2020). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية دراسة ميدانية مكتب الصفقات والمناقصات العمومية بالمركز الاستشفائي الجامعي حساني عبد القادر لولاية سيدي بلعباس.

كرومي، نصيرة؛ فريدة، مختاري وسعد الله (2020). الاداره الالكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات العموميه (جامعة احمد دراية-ادرار) محمد، يونس أحمد آدم؛ سليمان، عبد العزيز عبد الرحيم .(2020). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

محمود، عواطف محمد صالح، وعيسى، شهاب سوار الذهب احمد .(2019). فاعلية الادارة الالكترونية على تطوير الأداء لدى العاملين: دراسة حالة بنك الشمال الاسلامي "2015 - 2018 م.

المراجع الاجنبية

المصطفي، أحمد محمد المجذوب أحمد، ويوسف، عوض الكريم محمد .(2008). الإدارة الإلكترونية: دراسة حالة قسم كفالة الأيتام، مؤسسة معارج للسلام والتنمية. ناصر عويد عطية العقابي وأ. م. د خلود هادي عبود الربيعي. (2018). تحليل متطلبات الادارة الالكترونية ودوره في تحسين الاداء الوظيفي للموارد البشرية .مجلة دراسات محاسبية ومالية، 13 (45).

نبتي، إسرائ (2013). دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية، رسالة ماجستير، محمد خيضر بسكرة.

النبهانية، مروة بنت سليمان؛ الصقري، محمد بن ناصر؛ الكندي، سالم بن سعيد (2021). جهود مؤسسات المعلومات في سلطنة عمان في إتاحة المعلومات للجميع بما يخدم تحقيق أهداف التنمية المستدامة2030 . Journal of Information Studies & Technology

(JIS&T), 2021(1), 2.

الواعر، سالم عبد النبي (2021). أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية على شركة هاتف ليبيا - الزاوية، المجلة الليبية للدراسات، ع21، ص (166-207) وهيبة، ربعة (2019). الاداره الالكترونية وخدمة المرفق العام ياقتى، بتول محمد، و برهم، بلال يوسف. (2019). أثر الإدارة الإلكترونية للتعويضات والامتيازات على أداء العاملين في عمان. يوسف، يسن عمر؛ عبدالقادر، شاكر محمود. (2019). أهمية الإدارة الإلكترونية في السودان والعراق."المجلة العربية للتربية النوعية: المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب ع16 115 - 142.

المراجع الأجنبية

- Alqudah, M. A., & Muradkhanli, L. (2021). Electronic Management and Its Role in Developing the Performance of E-government in Jordan. *Electronic Research Journal of Engineering, Computer and Applied Sciences*, 3, 65-82.
- Aseri, A. M. (2018). Factors Influencing the Use of E-Management from Manager's Perspective: An Applied Study in Saudi Communication Sector. *International Review of Management and Marketing*, 8(3), 32.
- Haines, V., Lafleur, G. (2008), Information technology usage and human resource roles and effectiveness, *Human Resource Management*, Vol. 47 Issue 3, p525-540. 16p.
- Hair, J. F., Celsi, M., Money, A., Samouel, P., & Page, M. (2016). *Essentials of Business Research Methods*. New York: Routledge.
- Kline, R. B. (2016). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: Guilford Press

- Mishra, P., Pandey, C. M., Singh, U., Gupta, A., Sahu, C., & Keshri, A. (2019). Descriptive statistics and normality tests for statistical data. *Annals of cardiac anaesthesia*, 22(1), 67.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. McGraw-Hill New York, NY, USA
- Rahman, M. and Hussain, M. (2011), The Impact of Information Technology on Performance Evaluation in Developing Countries: An Empirical Study, *Journal of Knowledge Globalization*, Vol. 4 Issue 1, p1–23. 23p.
- Wolor, C. W., Solikhah, S., Fidhyallah, N. F., & Lestari, D. P. (2020). Effectiveness of E–Training, E–Leadership, and Work Life Balance on Employee Performance during COVID–19. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7(10), 443–450.
- Wolor, C. W., Solikhah, S., Fidhyallah, N. F., & Lestari, D. P. (2020). Effectiveness of E–Training, E–Leadership, and Work Life Balance on Employee Performance during COVID–19. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7(10), 443–450.

الملاحق

الملحق رقم (1)

قائمة المحكمين

فيما يلي كشف يبين أسماء السادة المحكمين لأداة الدراسة:

| م | اسم المحكم | طبيعة العمل | مكان العمل |
|---|--------------------|-----------------------------|---------------|
| 1 | د. رمزي سالم | محاضر في كلية إدارة الأعمال | جامعة الشرقية |
| 2 | د. الياس شهدات | محاضر في كلية إدارة الأعمال | جامعة الشرقية |
| 3 | د. هائل عبد المولى | محاضر في كلية إدارة الأعمال | جامعة الشرقية |

الملحق رقم (2)
الإستبانة بصورتها الأولى

حفظه/ الله

المكرم/ة عضو هيئة التدريس
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

الموضوع/ تحكيم أداة دراسة

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان " أثر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء بوزارة العمل في سلطنة عمان"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال. ولتحقيق أهداف الدراسة فقد قامت الباحثة بإعداد استبانة كأداة للدراسة، وهي مكونة من أقسام ثلاثة القسم الأول يتعلق بالبيانات الأساسية أما القسم الثاني فهو يتناول درجة توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية، والقسم الثالث مقياس تطور أداء الوزارة وتم اختيار مقياس ليكارت الخماسي لقياس آراء عينة الدراسة تجاه عبارات الاستبانة.

ونظراً لما يملكه أعضاء هيئة التدريس من اتساع المعرفة والخبرة في مجال التحكيم لأدوات البحث العلمي، أعرض لكم الاستبانة، آملّة منكم الاطلاع عليها وتحكيمها من حيث:

- شمول المحاور لموضوع الدراسة (الأثر).
- *انتماء كل عبارة لمحورها
- دقة وسلامة الصياغة اللغوية
- صحة ترتيب العبارات في محاورها ومجالاتها
- حذف أو تعديل أي عبارة
- مناسبة المقياس لعبارات الاستبانة وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي (بدرجة كبيرة جداً - درجة كبيرة - درجة متوسطة - بدرجة قليلة - بدرجة قليلة جداً).

لأخذ بالملاحظات والتعديلات المقترحة من قبلكم، شاكرًا لكم مشاركتكم في تجويد الاستبانة مما يسهم في تحقيق أهداف الدراسة، علماً أن هذه الاستبانة تستغرق قرابة 10 دقائق مقدراً لكم استقطاع جزء من وقتكم.

| بيانات المحكم | | |
|---------------|----------------|--|
| اسم المحكم | الدرجة العلمية | |
| التخصص | جهة العمل | |

الباحث/ حامد بن محمد بن عدي المنجي

القسم الأول: البيانات التصنيفية.

| | | |
|--------------|--------------------|----------------|
| الجنس | ○ نكر | ○ أنثى |
| سنوات الخدمة | ○ 5 سنوات فأقل | ○ من 6 إلى 10 |
| | ○ من 11 إلى 15 سنة | ○ 16 سنة فأكثر |
| المسمى | ○ مدير مساعد | ○ مدير دائرة |
| الوظيفي | ○ رئيس قسم | ○ موظف |

القسم الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

| درجة الموافقة | | | | | 1- المحور الأول: المتطلبات التقنية | |
|------------------|-------------|--------------|-------------|------------------|------------------------------------|---|
| بدرجة قليلة جدًا | بدرجة قليلة | بدرجة متوسطة | بدرجة كبيرة | بدرجة كبيرة جدًا | | |
| | | | | | 1 | توفر الوزارة أجهزة حاسوب حديثة بمواصفات تلائم الموظفين |
| | | | | | 2 | توفر الوزارة ملحقات الأجهزة الحاسوبية من طابعات ووسائل حفظ المعلومات وغيرها |
| | | | | | 3 | يتم اجراء الصيانة للشبكة الداخلية والبرامج والتطبيقات المستخدمة. |
| | | | | | 4 | يتم توفير أنظمة حماية آلية متطورة لحماية البيانات |
| | | | | | 5 | يتم توفير برامج وتطبيقات سهلة التعامل للموظفين والمستفيدين |
| | | | | | 6 | يتم تقديم الدعم الفني للمستفيدين من الخدمات الإلكترونية. |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | 7 توفر الوزارة البنى التحتية (معدات وبرمجيات) المتطورة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية. |
|--|--|--|--|--|--|

| درجة الموافقة | | | | | 2. المحور الثاني: المتطلبات البشرية |
|------------------|-------------|--------------|-------------|------------------|--|
| بدرجة قليلة جداً | بدرجة قليلة | بدرجة متوسطة | بدرجة كبيرة | بدرجة كبيرة جداً | |
| | | | | | 1 تعمل الوزارة على توفير مختصين في مجال التجهيزات الإلكترونية |
| | | | | | 2 تشجع الوزارة المعنيين على تنمية مقدراتهم ومهاراتهم الكترونية |
| | | | | | 3 تحرص الوزارة على توفير كوادر بشرية متخصصة لتصنيفات الإدارة الإلكترونية |
| | | | | | 4 تشجع الوزارة العاملين على الابداع والتميز على المجال إلكترونياً. |
| | | | | | 5 العمل على توفير التدريب الإلكتروني للأفراد والمجتمع المحلي |
| | | | | | 6 تراعي الوزارة للاحتياجات التدريبية للموظفين بما يتناسب مع تطورات إلكترونية |
| | | | | | 7 تشجع الوزارة المعنية على تنمية مقدراتهم الكترونياً. |

| | |
|--|-------------------------------------|
| | 3. المحور الثالث: المتطلبات الأمنية |
|--|-------------------------------------|

| بدرجة قليلة جدًا | بدرجة قليلة | بدرجة متوسطة | بدرجة كبيرة | بدرجة كبيرة جدًا | |
|------------------|-------------|--------------|-------------|------------------|--|
| | | | | | 1 تؤمن الوزارة السرية للبيانات المدخلة من قبل المستفيدين من خدمات الوزارة |
| | | | | | 2 تؤمن الوزارة برامج ملائمة للحماية من الفيروسات. |
| | | | | | 3 تؤمن الوزارة نظام حماية إلكتروني معتمد للمحافظة على الشبكات والبيانات من عملية الاختراق والسرقة. |
| | | | | | 4 يوجد لدى الوزارة رقابة واضحة تجاه انتهاك أمن وسلامة البيانات. |
| | | | | | 5 تستخدم الوزارة نظامًا إلكترونيًا لحفظ وأرشفة البيانات والمعلومات. |

المقياس الثاني: تطوير الأداء بوزارة العمل

| درجة الموافقة | | | | | تطوير الأداء |
|------------------|-------------|--------------|-------------|------------------|---|
| بدرجة قليلة جدًا | بدرجة قليلة | بدرجة متوسطة | بدرجة كبيرة | بدرجة كبيرة جدًا | |
| | | | | | 1 يتصف أداء العاملين في الوزارة بالكفاءة العالية في العمليات التشغيلية |
| | | | | | 2 يتم تطبيق كافة الضوابط والمعايير عند قياس درجة الكفاءة التشغيلية |
| | | | | | 3 تعتمد الوزارة على تقييم تكنولوجي في تقديم الخدمات الإدارية. |
| | | | | | 4 تعتمد الوزارة إجراءات للتأكد من فعالية أداء العاملين لديها. |
| | | | | | 5 تسعى الوزارة إلى تحسين وتطوير المهارات وزيادة التعلم للعاملين في الوزارة. |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | 6 تهتم الوزارة بتطوير المعرفة لدى موظفيها |
| | | | | | 7 يمارس الموظفون أعمالهم في ظل روح معنوية عالية |
| | | | | | 8 تعتمد الوزارة على التدريب لتنمية مهارات الموظفين |
| | | | | | 9 تهتم الوزارة برفع الروح المعنوية لدى الموظفين |
| | | | | | 10 تتناسق معايير الأداء مع استراتيجية الوزارة |
| | | | | | 11 تشجع الوزارة موظفيها على الإبداع |
| | | | | | 12 يتم قياس درجات الأداء بدقة لاستخدامها في تحسين النتائج |
| | | | | | 13 تسعى الوزارة لتخفيض الوقت المستغرق بين طلب الخدمة وحصول المستفيد عليها |
| | | | | | 14 تتخذ الوزارة قرارات من شأنها طرح الأفكار لتطوير الأداء في الوزارة |
| | | | | | 15 تميل الوزارة إلى استحداث خدمات جديدة تواكب متطلبات العصر الحديث. |

الملحق رقم (3)

الإستبانة بصورتها النهائية

السيدة/..... المحترم

الموضوع/ استبانة أثر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان " أثر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد قام الباحث بإعداد استبانة كأداة للدراسة، لذا آمل منكم العمل على تعبئة فقرات الاستبانة بكل صدق وموضوعية حيث أن استجاباتكم ستكون محاطة بالسرية التامة وأن مخرجاتها لن تستخدم إلا للأغراض العلمية، ولن يستغرق تعبئتها 10 دقائق.

مقدراً لكم استقطاع جزء من وقتكم

القسم الأول: البيانات التصنيفية.

| | | |
|---------------|--|------------------------------------|
| الجنس | <input type="radio"/> ذكر | <input type="radio"/> أنثى |
| المؤهل العلمي | <input type="radio"/> دراسات عليا | <input type="radio"/> بكالوريوس |
| | <input type="radio"/> دبلوم عالي | <input type="radio"/> دبلوم عام |
| سنوات الخدمة | <input type="radio"/> 5سنوات فأقل | <input type="radio"/> من 6الى 10 |
| | <input type="radio"/> من 11 إلى 15 سنة | <input type="radio"/> 16 سنة فأكثر |
| المسمى | <input type="radio"/> مدير مساعد | <input type="radio"/> مدير دائرة |
| الوظيفي | <input type="radio"/> رئيس قسم | <input type="radio"/> موظف |

القسم الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

| درجة الموافقة | | | | | 1- المحور الأول: المتطلبات التقنية | |
|------------------|-------------|--------------|-------------|------------------|------------------------------------|--|
| بدرجة قليلة جدًا | بدرجة قليلة | بدرجة متوسطة | بدرجة كبيرة | بدرجة كبيرة جدًا | | |
| | | | | | 1 | توفر الوزارة أجهزة حاسوب حديثة بمواصفات تلائم الموظفين |
| | | | | | 2 | توفر الوزارة ملحقات الأجهزة الحاسوبية من طابعات ووسائل حفظ المعلومات وغيرها |
| | | | | | 3 | يتم اجراء الصيانة للشبكة الداخلية والبرامج والتطبيقات المستخدمة. |
| | | | | | 4 | يتم توفير أنظمة حماية آلية متطورة لحماية البيانات |
| | | | | | 5 | يتم توفير برامج وتطبيقات سهلة التعامل للموظفين والمستفيدين |
| | | | | | 6 | يتم تقديم الدعم الفني للمستفيدين من الخدمات الإلكترونية. |
| | | | | | 7 | توفر الوزارة البنى التحتية (معدات وبرمجيات) المتطورة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية. |

| درجة الموافقة | | | | | 4. المحور الثاني: المتطلبات البشرية | |
|------------------|-------------|--------------|-------------|------------------|-------------------------------------|--|
| بدرجة قليلة جدًا | بدرجة قليلة | بدرجة متوسطة | بدرجة كبيرة | بدرجة كبيرة جدًا | | |
| | | | | | 1 | تعمل الوزارة على توفير مختصين في مجال التجهيزات الإلكترونية |
| | | | | | 2 | تشجع الوزارة المعنيين على تنمية مقدراتهم ومهاراتهم الكترونية |
| | | | | | 3 | تحرص الوزارة على توفير كوادر بشرية متخصصة في التعامل مع تقنيات الإدارة الإلكترونية |
| | | | | | 4 | تشجع الوزارة العاملين على الابداع والتميز على المجال إلكترونيًا. |
| | | | | | 5 | تراعى الوزارة للاحتياجات التدريبية للموظفين بما يتناسب مع تطورات إلكترونية |
| | | | | | 6 | تشجع الوزارة الموظفين على تنمية مقدراتهم الكترونيًا. |

| درجة الموافقة | | | | | 5. المحور الثالث: المتطلبات الأمنية |
|------------------|-------------|--------------|-------------|------------------|--|
| بدرجة قليلة جدًا | بدرجة قليلة | بدرجة متوسطة | بدرجة كبيرة | بدرجة كبيرة جدًا | |
| | | | | | 1 تؤمن الوزارة السرية للبيانات المدخلة من قبل المستفيدين من خدمات الوزارة |
| | | | | | 2 تؤمن الوزارة برامج ملائمة للحماية من الفيروسات. |
| | | | | | 3 تؤمن الوزارة نظام حماية إلكتروني معتمد للمحافظة على الشبكات والبيانات من عملية الاختراق والسرقة. |
| | | | | | 4 يوجد لدى الوزارة رقابة واضحة تجاه انتهاك أمن وسلامة البيانات. |
| | | | | | 5 تستخدم الوزارة نظامًا إلكترونيًا لحفظ وأرشفة البيانات والمعلومات. |

المقياس الثاني: تطوير الأداء بوزارة العمل

| درجة الموافقة | | | | | تطوير الأداء |
|------------------|-------------|--------------|-------------|------------------|---|
| بدرجة قليلة جدًا | بدرجة قليلة | بدرجة متوسطة | بدرجة كبيرة | بدرجة كبيرة جدًا | |
| | | | | | 1 يتصف أداء العاملين في الوزارة بالكفاءة العالية في العمليات التشغيلية |
| | | | | | 2 يتم تطبيق كافة الضوابط والمعايير عند قياس درجة الكفاءة التشغيلية |
| | | | | | 3 تعتمد الوزارة على تقييم تكنولوجي في تقديم الخدمات الإدارية. |
| | | | | | 4 تعتمد الوزارة إجراءات للتأكد من فعالية أداء العاملين لديها. |
| | | | | | 5 تسعى الوزارة إلى تحسين وتطوير المهارات وزيادة التعلم للعاملين في الوزارة. |
| | | | | | 6 تهتم الوزارة بتطوير المعرفة لدى موظفيها |
| | | | | | 7 يمارس الموظفون أعمالهم في ظل روح معنوية عالية |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|----|--|
| | | | | | 8 | تعتمد الوزارة على التدريب لتنمية مهارات الموظفين |
| | | | | | 9 | تهتم الوزارة برفع الروح المعنوية لدى الموظفين |
| | | | | | 10 | تتناسق معايير الأداء مع استراتيجية الوزارة |
| | | | | | 11 | تشجع الوزارة موظفيها على الابداع |
| | | | | | 12 | يتم قياس درجات الأداء بدقة لاستخدامها في تحسين النتائج |
| | | | | | 13 | تسعى الوزارة لتخفيض الوقت المستغرق بين طلب الخدمة وحصول المستفيد عليها |
| | | | | | 14 | تتخذ الوزارة قرارات من شأنها طرح الأفكار لتطوير الأداء في الوزارة |

الباحث/ حامد بن محمد بن عدي المنجي