

"أثر الإدارة الالكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة وفق رؤية المملكة 2030"

(دراسة ميدانية على موظفي إدارة الزراعة بفرع وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة مكة المكرمة)

إعداد الباحثين:

-الأستاذ/ فؤاد بن أحمد الغامدي

طالب ماجستير تنفيذي، قسم الإدارة العامة، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة

-الدكتور/ حسن بن عبدالقادر طيبه

أستاذ مشارك، قسم الإدارة العامة، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الالكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة بفرع وزارة البيئة والمياه والزراعة. ولتحقيق هذا الهدف، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي عبر تصميم استبيان وزع على (246) من موظفي إدارة الزراعة بفرع وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة مكة المكرمة. تظهر النتائج بأن بُعد أجهزة الحاسوب وملحقاته، وبُعد كفاية الربط بالشبكات المتوفر لتطبيق الإدارة الالكترونية بشكل فعال، وبُعد العنصر البشري لهم علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) على التميز المؤسسي. لهذا، توصي الدراسة بتنفيذ الرقابة الالكترونية والرقابة الذاتية للموظفين لضمان سير العمل وفق الخطط والاستراتيجيات المعدة والتحول الرقمي الذي تستهدفه رؤية المملكة 2030، والعمل على التقييم المستمر لأداء العاملين بالإضافة إلى تقييم الأجهزة والقيام بالإجراءات التطويرية اللازمة مما يحقق التطور والنمو السريع. كما أن التميز لا يتم الا بإيجاد قيادة إدارية متكاملة مع موظفين اكفاء، ولا يتحقق ذلك الا من خلال تنمية وتطوير الاتصالات الادارية والشبكات الخارجية والداخلية، وتنمية بيئة العمل المؤسسي وخاصة البيئة التقنية من خلال إعداد البنى التحتية الملائمة والمتطورة والتي تسهم في التوسع والنمو المتسارع.

1. المقدمة:

يعد التغيير أحد ثوابت الألفية الثالثة، إذ أصبحت التطورات التقنية والابتكارات العلمية تتوالى يوماً بعد يوم حتى أضحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد سمات هذا العصر، حيث أن شبكة الانترنت تقوم بدور كبير في نقل الثورة المعلوماتية والتكنولوجية، الأمر الذي ألقى بظلاله على كافة الأنظمة السياسية والاقتصادية والثقافية والتربوية والاجتماعية وساهم في الاتجاه نحو الادارة الإلكترونية، التي تعتبر استخداماً لنتائج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء المؤسسات ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها، وأنه يمكن الاستفادة من هذه التقنية عبر تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة من حيث وفرة هذه الخدمات وتحسين أساليب تقديمها لهم، التي تتضمن القدرة على تقديم الخدمات والسلع بوسائل غير تقليدية، أي وسائل الكترونية تمكن من الاطلاع على معلومات تهم المستفيدين لأي مؤسسة وإكمال التبادل بين الأجهزة المعنية وجمهور المستفيدين من خدماتها في أي زمان وأي مكان، وعلى أساس المساواة والعدالة بين كافة المعنيين بالخدمات العامة (مصباح، 2018).

وتبرز أهمية الإدارة الالكترونية في كونها تشكل أحد الأطر الرئيسية التي تلعب دوراً هاماً في مساعدة المؤسسات في تعزيز قدراتها التنافسية وتحقيق التميز المؤسسي المطلوب. ويعد السعي لتحقيق التميز المؤسسي من أكثر الموضوعات أهميةً وحداثة، حيث أضحت معايير التميز في مقدمة الأهداف التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها

لدعم المزيد من التميز والتفرد في أدائها المؤسسي، مما تطلب من القيادات الإدارية بذل المزيد من الجهود لتحقيق النجاح وإحراز التقدم، بالاعتماد على السرعة والمرونة والابتكار (عادل، 2020). وإن هذه الدراسة سعت إلى توضيح أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة بفرع وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة مكة المكرمة.

2. مشكلة الدراسة:

إن تطوير خدمات الإدارة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه، فالإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصرها المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية التكنولوجية بما يجعل كل ذلك إيجازه في تحقيق التميز بالنسبة للمؤسسات، وكما أن التفاعل الإيجابي للمؤسسات الحكومية مع المستفيدين وتقديمها للخدمات لهم يتطلب توفر خدمات الإدارة الإلكترونية (مصباح، 2018).

ولكون العديد من المؤسسات الحكومية لازالت تمارس أعمالها عن طريق الإدارة التقليدية، والبعض جزئياً مع ملاحظة عدم التقدم نحو ممارسة الإدارة الإلكترونية في كامل أعمالها، لذا كان التفكير منصّباً حول دراسة أثر الإدارة الإلكترونية لتحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة بفرع وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة مكة المكرمة وبالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة وفقاً لرؤية المملكة 2030؟ ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما أثر توفير أجهزة الحاسوب وملحقاته على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة؟

2. ما أثر كفاءة الشبكات على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة؟

3. ما أثر استخدام البرمجيات وقواعد البيانات على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة؟

4. ما أثر تدريب الكوادر البشرية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة؟

3. فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية للدراسة تتمثل في أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة بفرع وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة مكة المكرمة وفق رؤية المملكة 2030.

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفير أجهزة الحاسوب وملحقاته وتحقيق التميز المؤسسي بالإدارة محل الدراسة.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجود شبكات ذات كفاءة مناسبة وتحقيق التميز المؤسسي بالإدارة محل الدراسة.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البرمجيات وقواعد البيانات وتحقيق التميز المؤسسي بالإدارة محل الدراسة.

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكوادر البشرية وتحقيق التميز المؤسسي بالإدارة محل الدراسة.

4. أهمية الدراسة:

(1) الأهمية العلمية:

1- موضوع الدراسة من أهم المواضيع في ميدان الإدارة المعاصرة، وذلك لتناوله مفهوميين مهمين هما الإدارة

الإلكترونية، والتميز المؤسسي.

2- تسهم هذه الدراسة في محاولة الكشف عن أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة

الزراعة بالفرع.

3- تزويد المكتبة العربية بالدراسات في هذا المجال وسد القصور في هذا الحقل.

(2) الأهمية التطبيقية:

تتبع الأهمية العملية لهذه الدراسة من محاولة لإبراز أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة، والنتائج التي قد تتوصل إليها الدراسة والتي تغيد في توضيح أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي، واستفادة الجهات ذات الصلة بموضوع الدراسة ولاسيما الإداريين، من النتائج التي تتوصل إليها في التعامل مع التحديات والعقبات التي تواجه الإدارة الإلكترونية.

5. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة بفرع الوزارة.

ويتفرع منه الأهداف الفرعية التالية:

1. تقديم إطار بحثي عن الإدارة الإلكترونية والتميز المؤسسي.

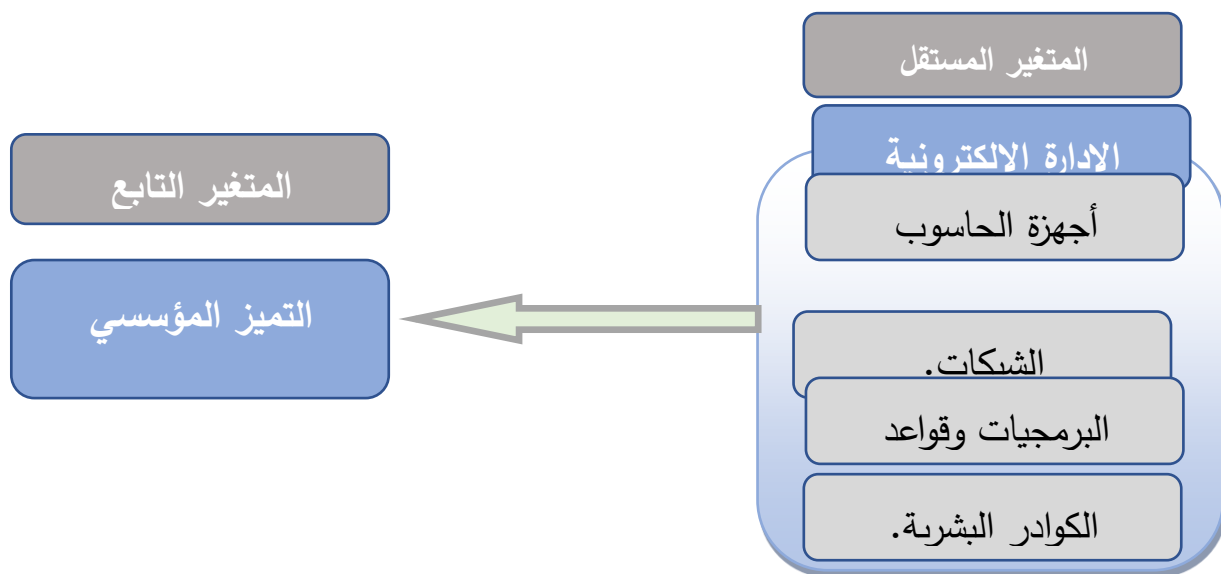
2. التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية في الإدارة محل الدراسة ومدى مساهمتها في تحقيق التميز المؤسسي.

3. تحديد المعوقات التي تواجه موظفي إدارة الزراعة محل الدراسة في التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

4. توضيح العوامل التي تساعد في تطبيق الإدارة الإلكترونية ونجاحها في الإدارة.

5. تقديم التوصيات لمعالجة المشكلات التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة بغية الوصول إلى تحقيق التميز المؤسسي.

6. نموذج الدراسة:



تم اختيار النموذج نسبة للربط بين المتغير المستقل والمتغير التابع للدراسة.

7. منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، معتمداً على معلومات نوعية أو كمية في فترة زمنية أو خلال فترات زمنية مختلفة، وهو البحث الذي يهدف إلى جمع البيانات عن الظاهرة المدروسة ووصفها وتحليلها وتفسيرها وتقديم توصيات يستفاد منها مستقبلاً، وسوف يتم شرحه بالتفصيل في الفصل الثالث.

8 حدود الدراسة:

1. الحدود الموضوعية: مدى تطبيق الإدارة الالكترونية لتحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة وفق رؤية المملكة 2030.

2. الحدود البشرية: موظفي إدارة الزراعة فرع وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة مكة المكرمة باستثناء المدير العام وعددهم (640) موظف.

3. الحدود المكانية: فرع وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة مكة المكرمة لأنها مقر عملي.

4. الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الأول والثاني من العام 1442هـ.

9 مصطلحات الدراسة:

1.9 الادارة الالكترونية:

التعريف العلمي: تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل لتحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد البشرية والمادية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث، من أجل استغلال أمثل للوقت والجهد والمال وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة (حافظ، 2017).

التعريف الإجرائي: هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات.

2.9 التميز المؤسسي:

التعريف العلمي: يعرف التميز المؤسسي بأنه استثمار المنظمات الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجي الفعال والالتزام بإدراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والحرص على الأداء (عادل، 2020).

التعريف الإجرائي: حالة من الابداع الاداري والتفوق التنظيمي تحقق مستويات عالية غير عادية من الاداء والتنفيذ للعمليات الانتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة بما ينتج عنه نتائج وانجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون.

3.9 القيادة:

التعريف العلمي: تعرف القيادة بأنها: القدرة على التأثير في الآخرين أفراداً وجماعات في قيمهم وأفكارهم وسلوكهم والقدرة على توجيههم لتحقيق الأهداف التي يرغب بها القائد، وهي القدرة على التصور والتفاعل مع الحاضر والمستقبل، والقدرة على وضع إطار لعمل الأفراد والجماعات وبناء الثقة وتعظيم الروح المعنوية لمجموعة العمل (العمرى، 2017م).

التعريف الإجرائي: هي عملية التأثير وإلهاب الحماس في الأفراد للقيام بعملهم بحماس وطواعية دون حاجة إلى استخدام السلطة الرسمية، وهي التي تستمد سلطتها الفعلية من شخصية القائد وخبرته وقدرته على التعامل مع الأفراد بطريقة تشكل الدافع الداخلي للقيام بالعمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

4.9 الموارد البشرية:

التعريف العلمي: تعرف الموارد البشرية بأنها: جميع الموظفين الذين يعملون في المنظمة رؤساء ومرؤوسين، والذين جرى توظيفهم فيها، لأداء كافة وظائفها وأعمالها تحت مظلة هي: ثقافتها التنظيمية التي توضح وتضبط وتوحد أنماطهم السلوكية (عقيلي، 2018م).

التعريف الإجرائي: مجموعة من الخطط والأنظمة والسياسات والإجراءات، التي تنظم أداء مهام الموظفين في المنظمة وتنفيذهم لوظائف المنظمة في سبيل تحقيق رسالتها وأهداف استراتيجيتها المستقبلية.

5.9 العمليات:

التعريف العلمي: تعرف العمليات بأنها: مجموعة من الأنشطة التي تستوعب واحداً أو أكثر من المدخلات لتقديم خدمة أو منتج أو عمل ما، ذي قيمة للعملاء (غنيم، 2018م).

التعريف الإجرائي: التنظيم المنطقي للأفراد والمواد والطاقة والمعدات والإجراءات وذلك في أنشطة العمل المصممة لإنتاج منتج نهائي معين.

6.9 البرمجيات:

التعريف العلمي: البرمجيات تمثل الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب تتوزع على فئتين: تطبيقات عامة (مثل مستعرضات الويب - برامج البريد الإلكتروني - برامج الدعم الجماعي - قواعد البيانات) وتطبيقات خاصة (مثل برامج المحاسبية - حزم البرامج المالية) (حافظ، 2017).

التعريف الإجرائي: البرمجيات مصطلح يطلق على جميع البرامج اللازمة لتشغيل الحاسوب وتنظيم عمل وحداته المختلفة.

7.9 الشبكات:

التعريف العلمي: الشبكات تمثل الوصلات الإلكترونية الداخلية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات النت والإكسترنات وشبكة الإنترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية (حافظ، 2017).

التعريف الإجرائي: الشبكات هي: تقنية حديثة استطاعت أن تربط الوسائل التكنولوجية والهواتف الذكية ببعضها البعض ليتم بعد ذلك تبادل البيانات والمعلومات بين جهازين سواء كان هذا الجهاز شخصياً أو مركزياً فهي تستطيع الربط بين الاثنين بكل سهولة.

10. الإطار النظري:

1.10 الإدارة الإلكترونية:

لقد عرف السالمي الإدارة الإلكترونية بأنها: عملية يمكنه جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على جميع تكنولوجيا المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات (السالمي، 2017).

وتعرف أيضاً بأنها: منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية وورقية إلى إدارة باستخدام الأجهزة الإلكترونية والتكنولوجية، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية ومعرفية وعقلية عليا قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وأقل جهد وتكاليف (الشامسي، 2018).

ويرى الباحث أن الإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي تعمل على إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة من خلال الشبكة العنكبوتية، من غير تنقل العميل بين الإدارات لإتمام المعاملات، وهي استخدام الإدارة الإلكترونية عبر الأجهزة الإلكترونية بدلاً عن الإدارة اليدوية.

1.1.10 أهمية الإدارة الإلكترونية:

إن اهتمام العالم المتقدم باستخدام تكنولوجيا المعلومات الإدارية لم يأت من فراغ بل لتحقيق فوائد كبيرة، نتيجة لاستخدام هذه التكنولوجيا، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها العامة والخاصة، فتعميم تطبيق التقنية على الإدارات ليس فقط شكلاً عصرياً للحياة، بل هو حاجة ماسة لمجتمعاتها ودافعا لتلك الإدارات لتجاوز واقعها والانطلاق إلى الآفاق العالمية الرحبة بوتيرة سريعة ومشاركة واسعة.

ويرى الباحث أن أهمية الإدارة الإلكترونية تتمثل في كونها تساهم في الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتقنية المعلومات، وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً.

2.1.10 مزايا الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية العديد من المزايا التي تميزها عن الإدارات الأخرى، ولقد حدد أحمد (2019) مزايا الإدارة الإلكترونية أولاً: إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية. ثانياً: توفير المعلومات اللازمة إلكترونياً لجميع المستويات الإدارية. وثالثاً: الدقة والسرعة في إنجاز الأعمال. والشفافية والوضوح في كيفية الحصول على الخدمات من المنظمة. بالإضافة إلى المشاركة في رسم سياسة المنظمة من خلال التغذية العكسية. وإتاحة الخيارات المتعددة للمتعاملين في نوعية الخدمة المطلوبة وفقاً لرغباتهم وإمكاناتهم. وضوح الاختصاصات والمسؤوليات

للعاملين في ظل الإدارة الإلكترونية. وأيضاً استمرار الاتصال الفعال بين العاملين والمستويات الإدارية. وسرعة الحصول على المعلومات اللازمة لأداء العمل من خلال الأرشيف الإلكتروني للمنظمة.

ويرى الباحث إن مزايا الإدارة الإلكترونية تكمن في كونها تسهل العمليات الإدارية، وتقلل من استخدام الأوراق، والذي بدوره يساعد المنظمة في الاستفادة من الوقت، وهي تساهم بفعالية في توفير المعلومات والبيانات الضرورية إلكترونياً لمختلف مستويات الإدارة.

3.1.10 أبعاد الإدارة الإلكترونية:

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة توفير عناصر أساسية تترجم أعمال الكترونية وتخلق وظائف تندرج ضمن سياق التحول الإلكتروني في الإدارة التقليدية، وتتمثل هذه العناصر:

(1) العنصر التقني:

ويتكون من المكونات المادية للحاسوب، البرمجيات، شبكات الاتصال وقواعد البيانات.

(أ) المكونات المادية للحاسوب:

الحاسوب هو جهاز إلكتروني يأخذ البيانات كمدخلات، حيث يتم تخزينها ومعالجتها حسب الأوامر الصادرة، لتنفيذ مهام معينة ثم عرضها كمخرجات. وتتضمن المكونات المادية للحاسوب كافة الأجزاء الملموسة في النظام، والمستخدم في إدخال ومعالجة وإخراج البيانات والمعلومات وتتكون من: وحدة الإدخال، وحدة المعالجة المركزية، وحدة الإخراج، وحدة الذاكرة الثانوية (العاني، 2018).

ب) البرمجيات:

يحتاج الحاسوب إلى المكونات البرمجية كي يؤدي عمله بالشكل الصحيح، وهي تشمل كل التعليمات والأوامر التي تسيطر على الحاسوب، إضافة إلى تأدية المهام والأعمال المختلفة وتنقسم البرمجيات إلى قسمين هما: برامج إدارة النظام، برامج التطبيقات (السالمي، 2017).

ج) شبكة الاتصال:

تتكون الشبكات من ربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها البعض، لتبادل المعلومات والبيانات وفق ضوابط معينة، وقد انتشرت شبكات الحاسوب بشكل واسع جداً لتأدية مهام وأعمال متعددة، وكان الفضل الأول لانتشار شبكات الحواسيب والإنترنت هو التطور الهائل الذي حصل في عالم الاتصالات، فتطورت شبكات الحاسوب وظهر منها الشبكات اللاسلكية لتؤدي نفس الغرض، وبدون استخدام أسلاك للربط، وكانت الطفرة الأكبر عند ظهور أو إمكانية استخدام الهواتف النقالة في ربط وتبادل المعلومات ضمن الشبكات الحاسوبية.

وقد أصبحت شبكات الاتصال ضرورة لا يمكن التغاضي عنها، وتكون إما على مستوى مؤسسة واحدة، في مبنى واحد أو عدة مباني متقاربة، وفي هذه الحالة تكون شبكة محلية، أو أن تكون على شكل حواسيب موزعة في مناطق جغرافية متباعدة أو واسعة الانتشار، وهي بذلك شبكات على مستوى المدينة أو عدة مدن، أو على مستوى البلد الواحد، أو الشبكة الإقليمية أو الدولية (قنديلجي، 2019).

د) قواعد البيانات:

تشير البيانات إلى الأشياء، الحوادث، النشاطات والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها، وتبقى البيانات غير مرتبة بحيث لا تصلح للتوصل إلى معنى معين، إلا عندما تخزن في قاعدة للبيانات، وتصمم هذه الأخيرة أو تستأجر أو تشتري أو يستعان بها من جهات تعاونية مختلفة، وهي عبارة عن مجموعة منظمة من بيانات ومعلومات مرتبطة مع بعضها بنسق معين، بغرض تأمين حاجات محددة من متطلبات المستفيد.

ولا بد لكل مؤسسة أن يكون لديها قاعدة بيانات خاصة بها عن كافة العوامل البيئية الخارجية والداخلية وإدامة وتحديث هذه القاعدة من حيث إضافة كل ما يطرأ من تغييرات على العوامل البيئية، وذلك حتى تستطيع تزويد مختلف مستويات الإدارة بالمعلومات الصحيحة والحديثة لاستخدامها في اتخاذ القرارات التي تؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المؤسسة (العاني، 2018).

(2) العنصر البشري:

يعتبر العنصر البشري أصل ثابت من أصول المؤسسة، يجب الاهتمام به وتنمية إبداعاته، فالقوى البشرية في الإدارة الحديثة من أكثر الأصول أهمية وخطورة، وتظم القوى البشرية القيادات الرقمية من مديرين ومحللين للموارد المعرفية والكوادر الإدارية من أصحاب التخصص الذين لهم خبرتهم في تطبيقات التكنولوجيا، من دارسي على الإدارة الحديثة القائمة على تعظيم قيمة التقنية والاستفادة من إمكانياتها، والتواصل مع دوائر الإدارة محلياً وعالمياً (هاللي، 2018).

فمن غير المعقول تأسيس شبكة الاتصال في جهة ما، وجلب الأجهزة وتحميلها بالبرامج الإلكترونية، ثم وضعها على المكاتب أمام إدارات بيروقراطية تدير دفة العمل بعقلية روتينية، لأن هذا يعد تضییعاً للوقت والجهد، وإهدار

للمال، فهي لا تملك أبجديات التعامل مع النظام الرقمي في الإدارة، ومن الصعب تعديل المسار الفكري والنفسي لتلك القيادات، التي تشربت روح المركزية والانفراد بالقرار، لتصبح فجأة قيادات تؤمن بمبدأ المشاركة والشفافية وإتاحة المعلومات، فضلاً عن أن هذه القيادات قد يكون واقع الإدارة الإلكترونية بالنسبة إليها غيباً لا تعرف عنه شيئاً.

ولقد صنف العلي الكادر البشري في ظل الإدارة الإلكترونية إلى (2017):

1. مؤهل ومصقول فنياً من خلال الدورات التدريبية المناسبة وعلى إطلاع دائم على كل جديد، حتى يصبح قادراً على استخدام التكنولوجيا الحديثة والتعامل معها، واستغلال إمكاناتها وقدراتها لمصلحة مؤسسته وبيئته عمله.

2. محفّز على الابتكار والمبادرة بالأفكار، ومعوّد على البحث عن المعلومة من خلال ما هو متاح.

3. قادر على التعامل مع الزبائن، والتواصل معهم وتلبية استفساراتهم.

4.1.10 معوقات الإدارة الإلكترونية:

يجابه تطبيق الإدارة الإلكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر، تبعاً لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل مبادرة، وعموماً يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض أغلب برامج الإدارة الإلكترونية فيما يلي (حمزة، 2019):

- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية من إضافة أو دمج بعض الإدارات، أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها.
- غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية.

- مقاومة التغيير في المنظمات، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.
- غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الالكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.
- عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق اطر قانونية، تحدد شروط التعامل الالكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق وتخريب برامج الإدارة الالكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.
- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الالكترونية، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الالكتروني.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية.
- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد.
- الأمية الالكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسام فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها أدى إلى ازدياد حدة التفرق، وأضعف مشاريع الإدارة الالكترونية.
- المهددات الأمنية: تتمثل هذه المهددات في التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية خوفا مما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية، ويمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الالكترونية مثل التحويلات الالكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية.

2.10: التميز المؤسسي

التميز المؤسسي هو حالة من الابداع الاداري والتفوق التنظيمي تحقق مستويات عالية غير عادية من الاداء والتنفيذ للعمليات الانتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المنظمة بما ينتج عنه نتائج وانجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون ويرضى عنها العملاء واصحاب المصلحة كافة في المنظمة (النعيمة، 2017).

1.2.10 دوافع التميز المؤسسي:

إن للتميز المؤسسي العديد من المبررات والدوافع التي جعلت المنظمات تهتم إليها بشكل كبير وإداري من أجل تحقيق القوى الداعمة للتميز، ولقد حدد أبو عودة هذه الدوافع فيما يلي:

أ- التغير والتطوير السريع:

حيث تتسم جميع منظمات الأعمال بالتغير، حيث أن البيئة الحديثة للعمل في كامل المنظمات تتميز بدرجة عالية من التغيرات السريعة في بيئة المؤسسة، فلذلك كان حتماً على المنظمات العمل على التخطيط للمستقبل من أجل ضمان الاستمرارية في العمل والمنافسة من خلال التميز المؤسسي.

ب- المنافسة العالمية:

من خلال تزايد حدة المنافسة في السوق العالمي، وذلك بسبب التطور والمنافسة بلا حدود وخصوصاً بعد العولمة الاقتصادية، فأصبح بالإمكان البحث عن الأسواق وجلب المنتجات والخدمات بأسهل الطرق، لذلك كان حتماً على المنظمات العمل على فعالية الانتاجية بزيادة المنافسة من خلال إدارة التميز المؤسسي.

ج- المحافظة على مكانة المنظمة:

وهو الحفاظ على مكانة المنظمة من قيادتها ومواردها وثقافتها والمركز التنافسي لها، من خلال تطوير أعمالها وأدائها المتميز من أجل العمل على السيطرة على السوق والحفاظ على مكانتها.

د- جودة الأداء:

فقد أصبحت جودة الأداء هي العامل الرئيسي لكسب العملاء وأصبحت الأسلوب الأكثر نجاحاً على مستوى العالم وهي تعتبر لغة التميز بين المؤسسات، فهي التي تكسب للمنظمات الاستمرارية والتطور في العمل.

هـ- تطور التكنولوجيا:

التقدم التكنولوجي في المعلومات والاتصالات الذي يؤثر بشكل فعال وكبير في جميع جوانب العمل لدى المنظمات، فإن تطور الأعمال والقدرة التنافسية تتم من خلال تطوير القدرات التكنولوجية مما يوفر استمرارية وتقدم لدى المنظمة (أبو عودة، 2018).

2.2.10 خصائص التميز المؤسسي:

لقد حدد الشروقي خصائص التميز المؤسسي في النقاط التالية:

- الانحياز نحو العمل من خلال الخروج عن أنماط الإدارة البيروقراطية.
- الصلة الوثيقة بالمتعاملين والاستجابة لمقترحاتهم.
- السماح بالاستقلالية التنظيمية في العمل.
- الإنتاجية من خلال العاملين بتوفير الثقة والمشاركة.

- الاهتمام بقيم المنظمة الجوهرية بحيث تكون مرتبطة بأعمال المنظمة.
 - البساطة والرشاقة في حجم المنظمة ومستويات هيكلها التنظيمي.
 - رقابة ضمنية فعالة ومرنة بإتباع المركزية واللامركزية (الشروقي، 2018).
- 3.2.10 أبعاد التميز المؤسسي:

للتميز المؤسسي مجموعة من الأبعاد، وقد حددها النعيمي فيما يلي:

أ- القيادة:

القيادة العليا لها تأثير مباشر على التميز وذلك من خلال تنمية قدرات الافراد وتشجيعها لهم بالتوجه نحو الإبداع والتميز وذلك من خلال تميزها بالمهارة القيادية وعلاقات العمل الفعالة والقدرة على التفكير الذي يبتعد عن التقليد وكذلك اهتمامها بتشجيع المنافسة بين الافراد، كما ان القيادة العليا اذا ثبتت استراتيجية الباب المفتوح ودعم الاتصالات المباشرة بينها وبين الافراد فإن ذلك يتيح تبادل المعلومات المتعلقة بفاعلية المنظمة والقدرة على مناقشتها والوصول الى اقتراحات وابتكار حلول جديدة لمشاكلها كذلك فإن القدرة الابتكارية لدى الافراد تتأثر بنمط القيادة الديمقراطية، وان القائد المتميز الذي يستطيع رؤية كثير من المشكلات في الموقف الواحد فهو يعي الاخطاء والنقص والقصور.

ب- الموارد البشرية:

تواجه المنظمات التحديات المتكررة والمتغيرة تطلب من الاداريات العليا بتبني سياسات استراتيجية تتكيف مع هذه التحديات لتحقيق اهداف المنظمة بالأسلوب الناجح ونظرا للتغير السريع والمتجدد في بيئة العمل فانه يتوجب على الادارات العليا ان تتنبأ اسلوب التفويض وفتح مجال الحرية للموظفين في مختلف المستويات الادارية لاتخاذ القرارات المناسبة دون الرجوع للإدارة العليا، فالتميز المؤسسي يتضمن تحقيق اهداف الافراد واهداف التنظيم من

خلال اشراك المؤسسين في صنع القرارات واتخاذها والتفكير بشكل منطقي، واستغلال الفرص التي تتطلب المبادأة والتركيز على الاهداف الرئيسية وعدم تشتت الجهود.

ج- العمليات:

ان فئات المتعاملين كافة يعدون مثابة مستهلكين للسلع والخدمات وعندما يتم الحصول على سلعة لا تلبية حاجات فئات المتعاملين فإنهم يلجؤون الى المنافسين للتعامل معهم وفي ظل ادارة التمييز فإن اللجوء الى هذه النتائج يعد مؤشرا علما أن شيئا ما يقيم خطأ في العمليات التي أدت لإنتاج هذه المنتجات والخدمات (النعمي، 2017).

11: الدراسات السابقة

1.11: دراسات الإدارة الإلكترونية:

دراسة: الدعيس (2018)، بعنوان: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية مجتمع صنعاء بالجمهورية اليمنية من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والإداريين:

هدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية مجتمع صنعاء بالجمهورية اليمنية، ولتحقيق هذا الهدف. استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، واستبانته تكونت من 34 فقرة موزعة على أربع مجالات هي: المتطلبات التشريعية والبشرية والتقنية والمالية. وذلك لغرض جمع البيانات، وبعد التأكد من صدقها وثباتها تم تطبيقها على عينة المجتمع والتي بلغ عددها (70) من القيادات الأكاديمية والإداريين وقد تم اختيارها بطريقة عشوائية. وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن درجة الموافقة على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الكلية كانت عالية جدًا على مستوى الأداة ككل وعلى مستوى كل مجال من مجالات الدراسة. وعدم وجود فروق

ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، والتوصيف الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة الإدارية) وذلك على مستوى الدرجة الكلية للأداة وعلى مستوى كل مجال من مجالات الدراسة. وأوصت الدراسة بالاهتمام بتوضيح متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية. ووضع استراتيجية لتطبيق الإدارة الإلكترونية وبيان أهميتها.

دراسة: الشامسي (2018)، بعنوان: دراسة جوانب الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها على بعض الدول، دراسة
ماجستير، جامعة الإمارات العربية المتحدة، هدفت هذه الدراسة إلى بيان مفهوم والهدف من الإدارة الإلكترونية ومدى أهمية استخدام التكنولوجيا في الإدارات في عصر التكنولوجيا. كما هدفت إلى بيان تطورات قيام الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها وعناصرها، إلى جانب المعوقات التي قد تواجه بعض الجهات في تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، كما بينت الدراسة واقع الإدارات الإلكترونية في عالمنا اليوم وآثارها الإيجابية والسلبية، كما بينت أمثلة لتجارب بعض الدول الأجنبية والعربية في تطبيق الإدارة الإلكترونية. لتحقيق هذه الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ومن أجل عرض نتائج أكثر واقعية ودقة تم عمل استبيان وتوزيعه على عينة عشوائية من فئات عمرية ومؤهلات تعليمية مختلفة في مختلف الدول، ومن خلال هذا الاستبيان تم التوصل إلى عدد من النتائج أهمها أن الجميع ينظر إلى نظام الإدارة الإلكترونية نظرة إيجابية ويتطلعون إلى مستقبل تصب فيه جميع الإدارات إلكترونياً نظراً لأن الآثار الإيجابية للإدارة الإلكترونية أكثر من آثارها السلبية. ويعمل نظام الإدارة الإلكترونية على تطوير الخدمات والسرعة في تنفيذ المعاملات، هذا على الرغم من وجود بعض الأفراد الذين يتجنبون اللجوء إلى الإدارة الإلكترونية خوفاً من تجربة ما هو جديد.

وقد أوصت الدراسة بتهيئة البنية التحتية المناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المجالات الإدارية والبشرية والمادية والفنية. وضرورة التأكيد على تدريب المديرين خاصة والموظفين عامة على استخدام الإدارة الإلكترونية في الأعمال الإدارية والفنية.

دراسة: هناء (2017)، بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة. وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة، ولتحقيق هذه الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي، وأجريت دراسة ميدانية على مستوى مؤسسة كوندور لإنتاج الأجهزة الإلكترونية، وتمثلت عينة الدراسة من موظفي مؤسسة كوندور لإنتاج الأجهزة الإلكترونية وقد تم اختيارها بطريقة عشوائية والتي بلغت (56) موظف، وتم الاعتماد في جمع البيانات على كل من الملاحظة والمقابلة، كما تم توزيع استبيان لتحديد مستوى توفر الإدارة الإلكترونية، ومدى مساهمتها في تحسين تسيير المؤسسة محل الدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة بأن توفر عناصر الإدارة الإلكترونية في مؤسسة كوندور يرقى إلى المستوى المقبول، وأن مستوى توفر العنصر التقني أعلى من العنصر البشري. بالإضافة إلى أن شبكات الاتصال في المؤسسة تحتاج إلى مزيد من التطوير، كما تبين أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تحسين تسيير مؤسسة كوندور.

وقد أوصت الدراسة بالاهتمام بتوفير عناصر الإدارة الإلكترونية. والاهتمام بالعنصر التقني في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

دراسة: يونس (2017)، بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، دراسة حالة. هدفت هذه الدراسة إلى البحث في مختلف جوانب الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية. وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وأجريت الدراسة في بلدية أولاد عيسى ولاية إدرار على جميع عمال مصلحة

الوثائق البيومترية وهم بمثابة عينة للدراسة، وتم اختيارها بطريقة قصدية على مستوى البلدية، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: ان هناك مستوى عالي في تطبيق الادارة الالكترونية في المؤسسة العمومية محل الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الادارة الالكترونية. ووجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين ملائمة البرامج وتحسين اداء الخدمة العمومية في المؤسسة محل الدراسة.

وقد أوصت الدراسة بالاهتمام بتقوية العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء الخدمة العمومية. وضرورة توفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

2.11: دراسات التميز المؤسسي

دراسة: سليم (2020م)، بعنوان: ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها على تحقيق التميز المؤسسي. دراسة ميدانية جامعة 6 أكتوبر، محافظة الجيزة. هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى العلاقة المتمثلة بين الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي في جامعة 6 أكتوبر، وذلك للتعرف على طبيعة العلاقة بينهما. ولتحقيق هذه الأهداف تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اعداد استبانة وزعت على عينة من العاملين في إدارة الموارد البشرية ومديريهم ومديري الإدارات المختلفة وقيادات المؤسسة ومديريها بلغت (53 موظف) ولقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها تتمتع جامعة 6 أكتوبر بمحافظة الجيزة بمستوى مرتفع من التميز المؤسسي سواء من ناحية التميز في القيادة او التميز في تقديم الخدمة وبمستوى متوسط في التميز التكنولوجي، ومن خلال تحليل البيانات تبين ان التحفيز قد حصل على مستوى متوسط وفقا لآراء العينة وهذا يعكس أهمية هذا المتغير في التأثير على التميز المؤسسي، اثبتت الدراسة وجود علاقات تأثيرية موجبة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة ومستوى التميز المؤسسي. وقد أوصت الدراسة بضرورة نشر ثقافة التميز المؤسسي وعقد ندوات

ودورات حول أهمية التميز المؤسسي وكيفية رفع مستواه وتشجيع العاملين على الابداع والتحسين المستمر، وربط الورش التدريبية بالتميز المؤسسي.

دراسة: الشروقي (2018)، بعنوان: تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على التميز المؤسسي في وزارة

الداخلية بمملكة البحرين، رسالة ماجستير. هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في التميز المؤسسي لوزارة الداخلية في مملكة البحرين. والتعرف على واقع التميز المؤسسي في وزارة الداخلية لمملكة البحرين. ولتحقيق هذه الأهداف تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اعداد استبيان وزع على عينة من العاملين في وزارة الداخلية بلغت (140موظف). ولقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها تتوفر في وزارة الداخلية مستوى مرتفع من التميز المؤسسي سواء من ناحية التميز في القيادة أو التميز في تقديم الخدمة. وتتمتع وزارة الداخلية بمستوى متوسط من تخطيط الموارد البشرية، وفقاً لآراء العينة، إلا أن الاحتياجات من الموارد البشرية يتم تحديدها في ضوء التوجه الاستراتيجي للوزارة، وهذا يعني أن لبعد تخطيط الموارد البشرية مجالاً واسعاً لتحسينه. وقد أوصت الدراسة بضرورة مشاركة كل الإدارات بالوزارة بعملية التخطيط لتطبيق الإدارة الإلكترونية. والاهتمام باشتراك الموظفين وتدريبهم على تطبيق الإدارة الإلكترونية.

دراسة: عوض الله (2018)، بعنوان: أثر خصائص أمن المعلومات على تحقيق التميز المؤسسي عبر قدرات

التعلم التنظيمية في الجامعات الأردنية، دراسة ميدانية، لقد هدفت الدراسة الحالية التعرف إلى أثر خصائص أمن المعلومات على تحقيق التميز المؤسسي عبر قدرات التعلم التنظيمية في الجامعات الأردنية، ولتحقيق هذا الهدف، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين مستخدمي تكنولوجيا المعلومات في الجامعات الأردنية وعددها 62 جامعة حكومية وخاصة، وتكونت عينة الدراسة من مستخدمي تكنولوجيا المعلومات في ست جامعات تم اختيارها عشوائياً، كانت منها ثلاث جامعات حكومية وهي (الجامعة الأردنية، والألمانية، والأردنية، والهاشمية)، وثلاث

جامعات خاصة وهي (جامعة عمان العربية، والزرقاء، والإسراء) ، وقد تم توزيع استبانته على أفراد العينة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لأغراض الدراسة الحالية. وأظهرت النتائج: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لخصائص أمن المعلومات (السرية، والتكاملية، والإتاحة) على التميز المؤسسي في الجامعات الأردنية. ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لخصائص أمن المعلومات بأبعادها (السرية والتكاملية) على قدرات التعلم التنظيمية، بالإضافة إلى وجود أثر ذا دلالة إحصائية لقدرات التعلم التنظيمية (مشاركة المعرفة، والرضا الوظيفي) على التميز المؤسسي. وقد أوصت الدراسة بالاهتمام بتحقيق التميز المؤسسي في المنظمات التعليمية. وإيضاح إمكانية مساهمة قدرات التعلم التنظيمية على تحقيق التميز المؤسسي.

3.11 المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

من خلال عقد مقارنة بين الدراسات السابقة ودراسة الباحث، وجد أن هناك اتفاق بين تلك الدراسات مع دراسته في أهمية بحث تطبيق الإدارة الإلكترونية، والتميز المؤسسي، فدراسة الدعيس (2018)، تطرقت إلى متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية مجتمع صنعاء بالجمهورية اليمنية، من وجهة نظر القيادات الأكاديمية والاداريين. بينما دراسة الشامسي (2018)، تناولت دراسة جوانب الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها على بعض الدول، أما دراسة هناء (2017)، فاهتمت بدراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة. ودراسة يونس (2017)، تناولت دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، بينما دراسة الشروقي (2018)، فتناولت تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على التميز المؤسسي في وزارة الداخلية بمملكة البحرين، ودراسة عوض الله (2018)، تناولت أثر خصائص أمن المعلومات على تحقيق التميز المؤسسي عبر قدرات التعلم التنظيمية في الجامعات الأردنية.

ومن خلال عقد هذه المقارنة اتضح للباحث أن الدراسات السابقة تناولت عدة جوانب منها تناول الإدارة الإلكترونية وكيفية تطبيقها، ومنها تناول التميز المؤسسي وكيفية تحقيقه، إلا أن دراسته تتناول موضوعاً لم يتم التركيز عليه بشكل مباشر في تلك الدراسات وهو: أثر الإدارة الإلكترونية على تحقيق التميز المؤسسي في إدارة الزراعة وفق رؤية المملكة 2030، من خلال إيضاح الطرق والأبعاد التي يتم من خلالها استخدام الإدارة الإلكترونية في تحقيق التميز المؤسسي.

12. منهجية الدراسة

سيوضح هذا الفصل المنهج المستخدم في الدراسة، وأدواته، ومن ثم تحديد مجتمع الدراسة ووصف خصائص عينة الدراسة، كما سيتطرق لبناء أداة الدراسة والإجراءات التي تم إتباعها للتحقق من صدقها وثباتها كما سيبين أيضاً آلية تطبيق الدراسة ميدانياً، والأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها في معالجة بيانات الدراسة والإجابة على تساؤلاتها.

1.12 منهج الدراسة:

لابد لكل دراسة علمية من منهج علمي يتبعه الباحث لإثبات فرضيات دراسته، وذلك من خلال الانسجام الذي يخلقه المنهج العلمي المستخدم بين فرضيات الدراسة وعملية إثباتها ميدانياً، وقد تم الاعتماد في تحليل موضوع لدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يقوم المنهج الوصفي التحليلي على جمع المعلومات والبيانات وتصنيفها وتدوينها ومحاولة تفسيرها وتحليلها من أجل قياس ومعرفة تأثير العوامل على أحداث الظاهرة محل الدراسة.

2.12 مجتمع الدراسة:

يشتمل مجتمع الدراسة على موظفي إدارة الزراعة بفرع وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة مكة المكرمة والبالغ عددهم (640) موظف، وذلك بناء على المعلومات التي حصل عليها الباحث من وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة مكة المكرمة، خلال فترة الدراسة الميدانية في الفصل الدراسي الأول لعام 1441-1442هـ.

3.12 عينة الدراسة:

بناءً على كُبر مجتمع الدراسة وصعوبة التواصل مع 640 موظف فعليه سوف أُحدد عينة بسيطة لأن جميع

عناصر العينة (موظفين) بناءً على المعادلة الإحصائية الخاصة بتحديد حجم العينة:

$$\text{حجم العينة} = \frac{(N-1) \cdot b^2 + 1}{N}$$

$$N = \frac{640}{(0.05)^2 + 1} = 246 \text{ موظف}$$

4.12 أداة الدراسة:

ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث على أسلوب الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات، بغرض الوصول إلى أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، وقد تم تصميم الاستبانة بعد الاطلاع على الأدب النظري وعدد من الدراسات السابقة التي تتعلق بمتغيري الدراسة (الإدارة الإلكترونية، والتميز المؤسسي) من أهمها دراسة: هناء (2017)، بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة دراسة تطبيقية على موظفي مؤسسة كوندور لإنتاج الأجهزة الإلكترونية. ودراسة الشروقي (2018)، بعنوان: تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على التميز المؤسسي في وزارة الداخلية بمملكة البحرين دراسة تطبيقية على موظفي وزارة الداخلية، وتم تطوير الاستبانة بما يتناسب مع متغيرات وأبعاد الدراسة الحالية.

4.12 أساليب التحليل الإحصائي:

سيتم الاعتماد في هذه الدراسة على الطريقة الإلكترونية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS نسخة 22 في معالجة البيانات الخاصة بإجابات مفردات العينة على الأسئلة الواردة في الاستبيان، وذلك من خلال الاعتماد على حساب وتحليل عدد من المؤشرات الإحصائية والمتمثلة في:

– التكرارات والنسب المئوية: لبيان وصف خصائص مفردات العينة.

– الوسط الحسابي: لعرض متوسطات متغيرات الدراسة.

- الانحراف المعياري: لمعرفة درجة تشتت الاجابات عن وسطها الحسابي.
- اختبار T-Test: لاختبار العينة الأحادية في حالة البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
- جدول 1: ثبات أداة الدراسة

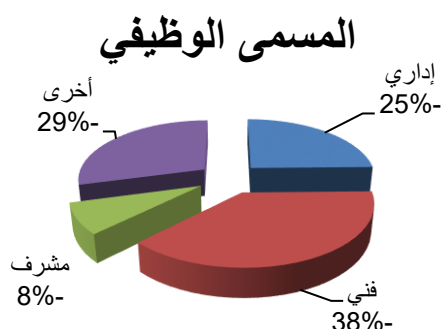
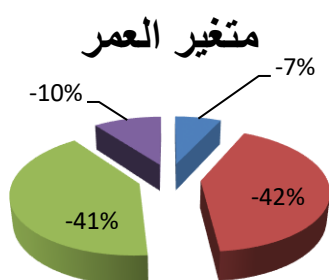
المحور	البُعد	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
الإدارة الإلكترونية	أجهزة الحاسوب وملحقاته	3	0.758
	الشبكات	3	0.846
	البرمجيات وقواعد البيانات	3	0.814
	الكوادر البشرية	3	0.860
التميز المؤسسي		6	0.929
الدرجة الكلية		18	0.948

يشير (جدول 1) إلى أن قيم معاملات الثبات (ألفا كرونباخ) لأبعاد الدراسة، ويظهر أنها مرتفعة ومقبولة لأغراض الدراسة. حيث أن معامل الثبات للمقياس ككل (0.948)، مما يدل على ثبات المحاور والأبعاد ويمكن الاعتماد عليه في إجراء التحاليل الإحصائية للدراسة.

جدول 2: خصائص العينة المشاركة (العدد 243)

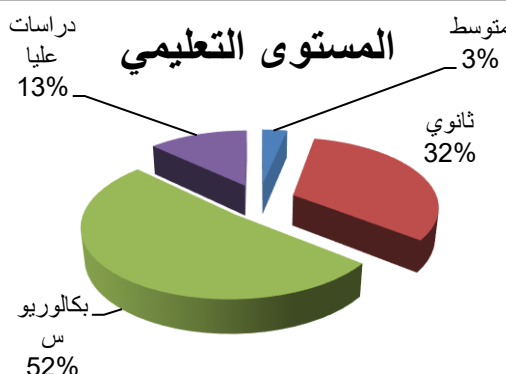
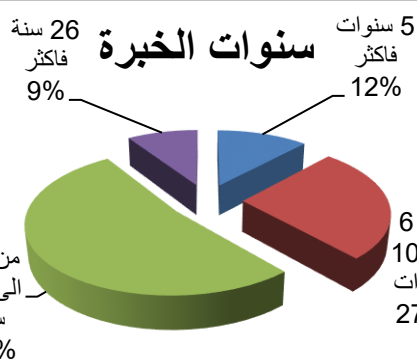
العمر	أقل من 30 سنة	17 (7.0%)	المسمى الوظيفي	إداري	60 (24.7%)
-------	---------------	-----------	----------------	-------	------------

من 30 الى 39 سنة	101 (41.6%)	فني	92 (37.9%)
من 40 الى 49 سنة	100 (41.2%)	مشرف	20 (8.2%)
من 50 فأكثر	25 (10.3%)	أخرى	71 (29.2%)
متوسط	7 (2.9%)	سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل
ثانوي	70 (28.8%)	من 6 الى 10 سنوات	60 (24.7%)
بكالوريوس	111 (45.7%)	من 11 الى 25 سنة	118 (48.6%)
دراسات عليا	28 (11.5%)	26 سنة فأكثر	21 (8.6%)



يظهر

(جدول 2) بأن



العينة شملت جميع

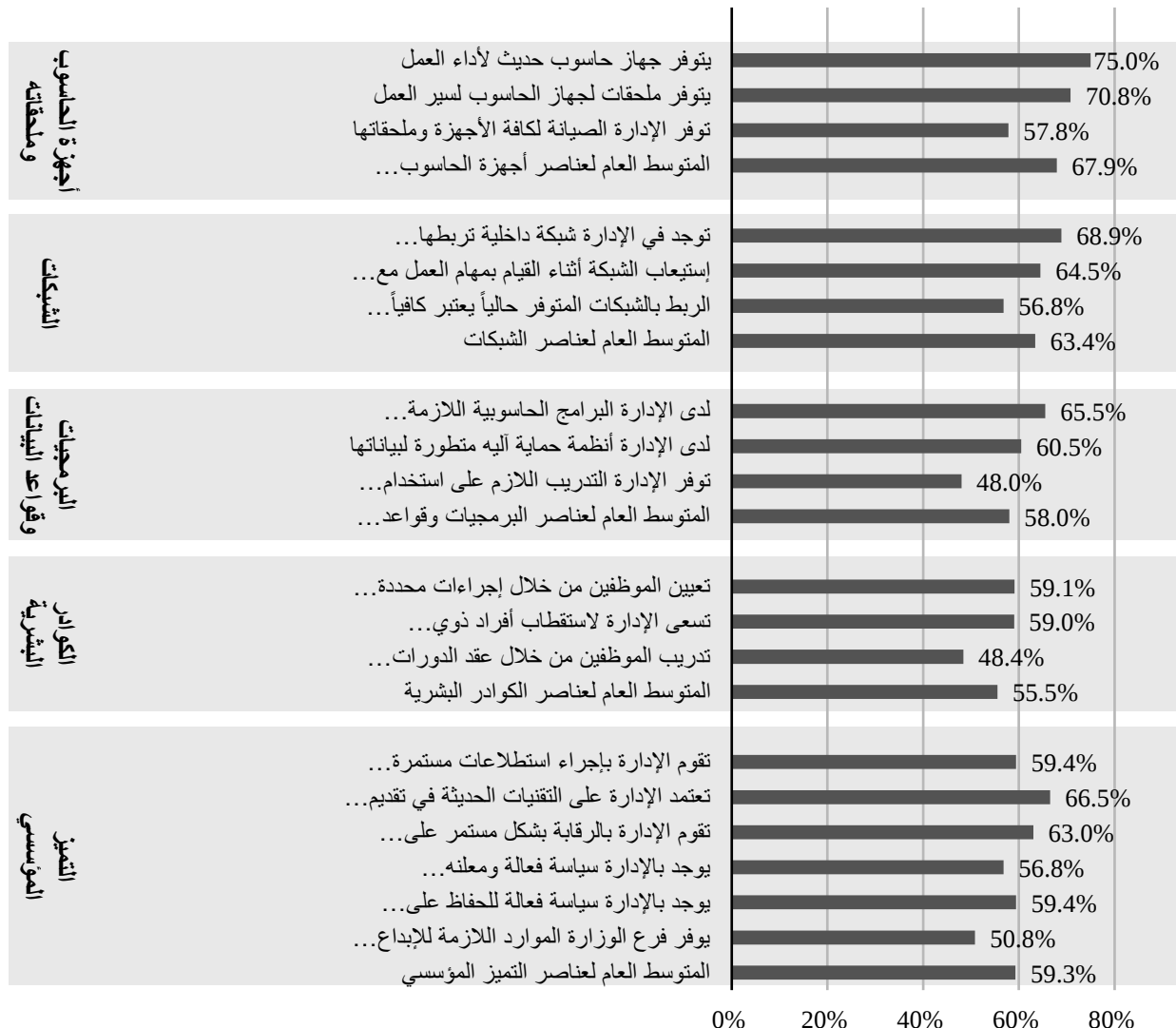
فئات المشاركين

المراد تواجدها

(العمر والتعليم

والوظيفة والخبرة)،

وهذا يدل على أن العينة تمثل مجتمع الدراسة بصورة كبيرة. كما أن أغلب نسب التكرار متمركزة في المنتصف (الخيار الثاني والثالث).



شكل 1: توضيح لنسب إجابات المشاركين عن الأسئلة الخاصة لكل متغيرات الدراسة (العدد 243)

يظهر (الشكل 1) مقارنة لنسب إجابات المشاركين عن جميع العناصر الخاصة بالإدارة الإلكترونية والتميز المؤسسي. ونجد بأن نسب أغلب المتغيرات متقاربة بصورة ملحوظة، وتتراوح بين 48.4% و 75.0%. كما يشير إلى توفر أجهزة الحاسب وملحقاته لدى المشاركين بمتوسط 67.9%، وهي الأعلى بين المتغيرات، تليها وجود واستيعاب الشبكات بنسبة 63.4%، ثم توفر البرمجيات وقواعد البيانات بنسبة 58.0%، وأخيراً، توجد الكوادر البشرية المؤهلة في مجال العمل الإلكتروني بنسبة 55.5%. وقد نستنتج من ذلك بأن قاعدة الملك فيصل البحرية بمحافظه

جدة توفر المستلزمات اللازمة للإدارة الإلكترونية، إلا أن المشاركين يروا بضرورة الاهتمام بالموظفين المستخدمين لها.

أما بالنسبة للمتغير التابع، فنجد بأن المشاركين قيموا التميز المؤسسي للمنظمة بنسبة 59.3%، وأقل النسب لأبعاد هذا المتغير تكمن في الموارد اللازمة للإبداع والتميز بنسبة 50.8%، ووجود السياسة الفعالة والمعلنة لاستقطاب العاملين ذوي المهارات والإمكانات العالية بنسبة 56.8%، وجميعها مرتبط بالكوار المتواجدة بالمنظمة. كما يلاحظ أن أعلاها نسبة مرتبطة بالبنية التحتية، وهي اعتماد الإدارة على التقنيات الحديثة في تقديم الخدمة بنسبة 66.5%.

الجدول 3: الانحدار اللوجستي (LR) يشرح تأثير أجهزة الحاسوب وملحقاته على التميز المؤسسي

القيمة الاحتمالية	الخطأ المعياري	المعامل	
Sig.	Std. Err.	Coeff.	العوامل الخاصة بأجهزة الحاسوب وملحقاته والمؤثرة على التميز المؤسسي
0.511	0.066	0.044	1 يتوفر جهاز حاسوب حديث لأداء العمل.
0.402	0.070	0.059	2 يتوفر ملحقات لجهاز الحاسوب لسير العمل.
0.000	0.046	0.418	3 توفر الإدارة الصيانة لكافة الأجهزة وملحقاتها.
0.000	0.149	1.113	ثابت (Constant)
		243	عدد الملاحظات
		***0.352	LR Chi-square

بعد إجراء تحليل الانحدار اللوجستي (Logistic Regression)، نجد أولاً في (الجدول 3) بأن هناك علاقة بين محور أجهزة الحاسوب وملحقاته والتميز المؤسسي ($\chi^2 = 0.352$ ، $P\text{-value} \leq 0.05$)، وذلك يدل على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05). أي أن بُعد أجهزة الحاسوب وملحقاته هو أحد متطلبات الإدارة الالكترونية التي تؤثر على التميز المؤسسي. كما تظهر أبعاد المحور بأن توفير الصيانة أكثرها تأثيراً على التميز المؤسسي ($P\text{-value} \leq 0.000$ ، $\text{Coeff.} = 0.418$)،

الجدول 4: الانحدار اللوجستي (LR) يشرح تأثير الشبكات على التميز المؤسسي

القيمة الاحتمالية	الخطأ المعياري	المعامل	
Sig.	Std. Err.	Coeff.	العوامل الخاصة بالشبكات والمؤثرة على التميز المؤسسي
0.148	0.060	0.088	1 توجد في الإدارة شبكة داخلية تربط الإدارة بالموظفين.
0.119	0.067	0.104	2 استيعاب الشبكة أثناء القيام بمهام العمل مع وجود عدد من الموظفين في وقت واحد.
0.000	0.060	0.319	3 الربط بالشبكات المتوفر حالياً يعتبر كافياً لتطبيق الإدارة الالكترونية بشكل فعال.
0.000	0.138	1.136	ثابت (Constant)
		243	عدد الملاحظات
		***0.305	LR Chi-square

كما تم استخدام الانحدار اللوجستي في شرح تأثير الشبكات على التميز المؤسسي (الجدول 4) لإثبات العلاقة ذات دلالة إحصائية بينهما ($\chi^2 = 0.305$ ، $P\text{-value} \leq 0.05$). وكان بُعد "كفاية الربط بالشبكات المتوفر لتطبيق الإدارة الالكترونية بشكل فعال" أكثرها تأثيراً على التميز المؤسسي ($P\text{-value} \leq 0.000$ ، $\text{Coeff.} = 0.319$).

الجدول 5: الانحدار اللوجستي (LR) يشرح تأثير البرمجيات وقواعد البيانات على التميز المؤسسي

القيمة الاحتمالية	الخطأ المعياري	المعامل	العوامل الخاصة بالبرمجيات وقواعد البيانات والمؤثرة على التميز المؤسسي
Sig.	Std. Err.	Coeff.	
0.000	0.053	0.214	1 لدى الإدارة البرامج الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الأعمال الادارية.
0.000	0.051	0.218	2 لدى الإدارة أنظمة حماية آليه متطورة لبياناتها.
0.000	0.042	0.292	3 توفر الإدارة التدريب اللازم على استخدام البرمجيات وقواعد البيانات.
0.000	0.106	0.716	ثابت (Constant)
243			عدد الملاحظات
***0.557			LR Chi-square

وبالنسبة للمحور "تأثير البرمجيات وقواعد البيانات"، يظهر تحليل الانحدار اللوجستي في (الجدول 5) بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المحور والتميز المؤسسي ($\chi^2 = 0.557$ ، $P\text{-value} \leq 0.05$). أي أن

المحور هو أحد متطلبات الإدارة الالكترونية التي تؤثر على التميز المؤسسي. كما تظهر أبعاد المحور بأن جميعاً لها علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) على التميز المؤسسي.

الجدول 6: الانحدار اللوجستي (LR) يشرح تأثير الكوادر البشرية على التميز المؤسسي

المعامل	الخطأ المعياري	القيمة الاحتمالية	
Coeff.	Std. Err.	Sig.	العوامل الخاصة بالكوادر البشرية والمؤثرة على التميز المؤسسي
0.201	0.048	0.000	1 تعيين الموظفين من خلال إجراءات محددة ودقيقة لاختيار الموظف المناسب للعمل الإلكتروني.
0.406	0.046	0.000	2 تسعى الإدارة لاستقطاب أفراد ذوي مؤهلات فنية وعلمية عالية في مجال العمل الإلكتروني.
0.214	0.040	0.000	3 تدريب الموظفين من خلال عقد والدورات التدريبية المتخصصة في مجال الحاسوب.
0.521	0.087	0.000	ثابت (Constant)
243			عدد الملاحظات
***0.710			LR Chi-square

وأخيراً، نلاحظ في تحليل الانحدار اللوجستي في (الجدول 6) بأن هناك علاقة بين محور الكوادر البشرية والتميز المؤسسي ($\chi^2 = 0.710$ ، $P\text{-value} \leq 0.05$)، وذلك يدل على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند

مستوى (0.05). أي أن بُعد البشرية هو أحد متطلبات الإدارة الالكترونية التي تؤثر على التميز المؤسسي. ويظهر أيضاً اختبار أبعاد المحور بأن جميعاً لها علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) على التميز المؤسسي.

13. النتائج والتوصيات

من خلال استعراضنا للدراسة الميدانية وتحليل البيانات التي تم جمعها ميدانياً تم استخلاص عدد من التوصيات وهي على النحو التالي:

أ- التوصيات التنفيذية:

1. لابد من توفير أجهزة تقنية حديثة تعمل على أحدث النظم المتطورة لضمان كفاءة الاداء المؤسسي.
2. العمل على تطوير الشبكات الداخلية والخارجية وشبكات الدعم الفني وذلك لتنفيذ خاصية العمل عن بعد بالإضافة لضمان عمل الخدمات الالكترونية المتعلقة بالعمل المؤسسي خاصة تلك التي تقدمها إدارة الزراعة.
3. الاعتماد على الكوادر البشرية الشابة من المتميزين والمختصين وخاصة في المجالات التقنية مما يرفع من جودة الادارة الالكترونية ويساهم في تطويرها.
4. تفعيل الرقابة الالكترونية والرقابة الذاتية للموظفين مما يضمن سير العمل وفق الخطط والاستراتيجيات المعدة والتحول الرقمي الذي تستهدفه رؤية المملكة 2030.

ب- التوصيات العملية:

1. العمل على تدريب الكوادر البشرية وخاصة التدريب المتعلق بالتقنيات والبرامج الحديثة مما يسهم في مواكبتهم للتطوير وتحقيق أهداف المؤسسة.
2. العمل على وضع معايير عملية وعلمية لاختيار الموظفين العاملين بإدارة الزراعة.
3. العمل على التقييم المستمر لأداء العاملين بالإضافة لتقييم الأجهزة والقيام بالإجراءات التطويرية اللازمة مما يحقق التطور والنمو السريع.
4. ان التميز لا يتم الا بإيجاد قيادة إدارية متكاملة مع موظفين اكفاء ولا يتحقق ذلك الا من خلال تنمية وتطوير الاتصالات الادارية والشبكات الخارجية والداخلية.
5. تنمية بيئة العمل المؤسسي وخاصة البيئة التقنية من خلال إعداد البنى التحتية الملائمة والمتطورة والتي تسهم في التوسع والنمو المتسارع.

المراجع:

- أبو عودة، محمود إسماعيل (2018م)، أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي، دراسة تطبيقية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أحمد، محمد سمي (2018م)، الإدارة الإلكترونية، ط3، دار الميسرة، عمان.
- بدوي، عبد الرحمن (2017م)، مناهج البحث العلمي، دار النهضة العربية، القاهرة.
- حافظ نسمة (2017م) اثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق التنافسية. دراسة ميدانية على شركات انتاج الدواء بقطاع الاعمال العام ،كلية التجارة ، جامعة عين شمس. مصر.
- حمزة، جهرة (2019م)، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة حالة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- السالمي، علاء عبد الرازق (2017م)، نظم إدارة المعلومات، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، ط4، القاهرة، مصر.
- الشامسي، علي هندي (2018م)، داسة جوانب الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها على بعض الدول، دراسة ماجستير، جامعة الإمارات العربية المتحدة.
- الشروقي، خليفة علي (2018م)، تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية على التميز المؤسسي في وزارة الداخلية بمملكة البحرين، رسالة ماجستير، كلية تدريب الضباط، الأكاديمية الملكية للشرطة، مملكة البحرين.
- عادل، عبد الله (2020م)، دور إدارة المعرفة في تحقيق التميز المؤسسي "دراسة تطبيقية على عينة من الشركات الدولية الكويتية"، مجلة الاندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة الاندلس.
- العاني، مزهر شعبان، وآخرون (2018م)، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، ط5، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عقيلي، عمر وصفي (2018م)، إدارة الموارد البشرية، المعاصرة- بعد استراتيجي، دار وائل للنشر عمان.
- العلي، عبد الستار وآخرون (2017م)، المدخل إلى إدارة المعرفة، ط4، دار الميسرة، الأردن.
- العمرى، خالد (2017م)، الموجه قائد للتغيير والتطوير التربوي، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الأول للتوجيه التربوي، أبو ظبي.

غنيم، أحمد محمد (2018م)، إدارة الإنتاج والعمليات، المكتبة العصرية بالمنصورة، مصر.

قنديلجي، عامر إبراهيم (2019م)، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط4، الوارق للنشر والتوزيع، عمان.

مصباح، وردة (2018)، الإدارة الإلكترونية ودورها في ترقية العمل المكتبي واتخاذ القرار، المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، جمعية المكتبات والمعلومات الأردنية.

النعمي، محمد عبد المال (2017م)، ادارة التميز، ط3، دار البارودي للنشر والتوزيع، الاردن.

هاللي، حسين مصطفى وآخرون (2018م)، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة.

“Impact of Electronic Management on Institutional Excellence in Management of Agriculture in Accordance with Saudi Arabia's Vision 2030”

A Field Study on the Staff of Ministry of Agriculture, Environment and Water Branch
in Makkah Region.

Abstract:

This study aimed to identify the impact of electronic management on achieving institutional excellence. To achieve this goal, the researchers relied on descriptive analytical methods by designing a questionnaire distributed to (246) employees of the Department of Agriculture at the Ministry of Environment, Water and Agriculture in Makkah region. Results showed that the computer appliances and its accessories, the adequacy of network connectivity, and the human element have statistically significant relationships on institutional excellence ($P\text{-value} \leq 0.05$). Therefore, the study recommends both electronic monitoring and self-monitoring to ensure the progress of work in accordance with prepared plans and strategies that were initiated by the Kingdom's Vision 2030. Moreover, results indicated that excellence can be achieved by creating an integrated administrative leadership with competent employees. This can be fostered through the development of administrative communications, external and internal networks, and institutionalized work environment (especially the technical environment