

إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع الخدمات الحكومي

"دراسة تحليلية لعينة من العاملين في دائرتي الماء والكهرباء في محافظة الديوانية"

حسين علي عبد الرسول* و الهام نعمة كاظم

قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة القادسية (hssn79@yahoo.com)

تاريخ الاستلام: 2017/01 تاريخ القبول: 2017/03 تاريخ النشر: 2018/12 <https://doi.org/10.26436/2018.6.4.440>

الملخص:

تهدف الدراسة الحالية الى تفصي إمكانية تطبيق آليات الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في دائرتي الماء والكهرباء في محافظة الديوانية وذلك من خلال الإعتماد على نموذج التقبل التكنولوجي (TAM) الذي يحدد جاهزية المستخدمين لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات من خلال معرفة توجه المستفيد الى كل من (الفائدة المدركة، السهولة المدركة، المواقف من الإستخدام، نية الإستخدام) واختيرت عينة عشوائية من العاملين بلغت (109) فرد للتحقق من فرضيات الدراسة. واستخدمت استمارة الاستبيان كأداة رئيسة للدراسة وفق مقياس (Adesina, 2010). وتم تحليل البيانات وفق الأساليب الإحصائية الخاصة مثل (التحليل العائلي، و معامل الثبات المركب) وفق اسلوب نمذجة المعادلة الهيكلية. واستنتجت الدراسة إتفاق وميول العينة نحو تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية في الدوائر والخدمية. وفي ضوء ذلك قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات منها ضرورة تبني الإدارات العليا في دوائر الدولة بشكل عام، والمنظمات الخدمية بشكل خاص لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الكلمات الداله: الإدارة الإلكترونية، نموذج التقبل التكنولوجي، الفائدة المدركة، السهولة المدركة، المواقف من الإستخدام، نية الإستخدام، نمذجة المعادلة الهيكلية.

(الإنتاج، التسويق، المالية، الأفراد، تطوير العمليات والمنتجات بطريقة التشبيك الإلكتروني).

1. المقدمة

عموما يمكن الجزم بان إدخال تقنيات المعلومات والاتصالات هو ثورة حقيقية في الإدارة لما يحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفعاليتته وأدائه. ومن ثم فان الإدارة الإلكترونية تعني الانتقال من العمل التقليدي إلى تطبيقات معلوماتية بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستخدمين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن، وبمعنى أدق أن الإدارة الإلكترونية: هي منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من النمط اليدوي إلى النمط الإلكتروني، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف. وهذا بطبيعة الحال يترتب عنه فوائد كالتسريع في إنجاز العمل والمساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار. مع خفض تكاليف العمل الإداري ورفع أداء الإنجاز. وتجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني. ومعالجة البيروقراطية والرشوة أي أحداث إصلاحات في الهيكل الإداري بالمجتمع وتطوير آلية العمل ومواكبة التطورات،

أنتجت تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المتطورة والمتجددة خلال السنوات القليلة الماضية، واقعا إداريا جديدا وبفعل ذلك فقد تأثرت المنظمات المعاصرة وتغيرت هيكلها ومعاملاتها ومعايير أدائها، وامتد نطاق خدماتها إلى خارج المواقف الرسمية، سعياً لإنجاز تعاملات متعددة حدود الزمان والمكان، وصولاً إلى خدمات تتسم بالسرعة والشفافية والنزاهة، لذلك فإن من يعيش في هذه العالم لا بد أن تشمل هذه التغيرات.

وفي ظل الانتقال من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد الإلكتروني الرقمي، ومن إدارة الأشياء (المكان، الأبنية، والأصول المادية الأخرى) إلى الإدارة الإلكترونية الرقمية (المعلومات و الرقميات، الشبكات، العلاقات، التفاعلات)، فإن ثمة مبادئ جديدة تأخذ مكانها وتفرض نفسها على المنظمات.

إن الإدارة الرقمية أو الإلكترونية هي المدرسة الأحدث في الإدارة التي تقوم على استخدام الإنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف إدارة (التخطيط، التنظيم، القيادة، والرقابة الإلكترونية) ووظائف المنظمة

5. هل تتأثر مواقف العينة تجاه تطبيق آليات الإدارة الإلكترونية بمستوى إدراكهم لسهولة تطبيقها والمنافع المحتملة منها في نطاق الخدمات المقدمة لهم ؟

6. هل تتأثر النوايا السلوكية للعينة تجاه تطبيق آليات الإدارة الإلكترونية بمستوى إدراكهم لسهولة تطبيقها والمنافع المحتملة منها في نطاق الخدمات المقدمة لهم ؟

7. هل تتأثر النوايا السلوكية للعينة تجاه تطبيق آليات الإدارة الإلكترونية بمستوى مواقفهم نحوها ؟

2.2. أهداف البحث:

يسعى البحث الحالي الى تحقيق الأهداف الآتية:

1. تحديد مستوى إدراك العينة لسهولة تطبيق، و المنافع المحتملة للعينة مواقفها تجاه آليات الإدارة الإلكترونية في إنجاز المعاملات الخدمية .

2. تحديد مستوى النوايا السلوكية للعينة لتقبل تطبيق آليات الإدارة الإلكترونية لإنجاز المعاملات الخدمية في ضوء مستوى إدراكهم لسهولة ومنافع تطبيقها و مواقفها لتقبل إنجاز المعاملات الكترونياً .

3. تحقيق التوافق المحتمل بين النوايا الإستراتيجية للمنظمات الخدمية المبحوثة في تطبيق آليات الإدارة الإلكترونية و نوايا المستفيدين في تقبل هذا المشروع الإستراتيجي على النطاق المحلي.

3.2. أهمية البحث:

يمكن تلخيص أهمية البحث في ضوء الأتي:

1. سيسهم هذا البحث في تحديد جاهزية المستفيدين لتقبل مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمات العامة في العراق .

2. كما أن هذا البحث ينظر إلى إسهام الإدارة الإلكترونية في حالة تطبيقها في العراق من حيث سرعة ودقة وتحسين الأداء ودورها في تعليق إجراءات العمل التقليدية المتبعة.

3. تناوله لمشروع استراتيجي ومهم في مجال خدمية حيوية بالنسبة للمستفيد(للمواطن) في ضوء دراسة آليات الإدارة الإلكترونية في مجال خدمات الماء والكهرباء .

4.2. فرضيات البحث:

يقوم البحث الحالي على فرضية رئيسية مفادها " تتأثر جاهزية المستفيدين عينة البحث لتطبيق آليات الإدارة الإلكترونية في ضوء مدركاتهم لسهولة تطبيقها والمنافع المحتملة منها معنوياً " وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. هناك تباين في مستوى إدراك العينة لسهولة تطبيق، و المنافع المحتملة للعينة و مواقفها تجاه آليات الإدارة الإلكترونية في إنجاز المعاملات الخدمية .

إضافة لتجاوز مشاكل العمل اليومية مع وجود بنية تحتية معلوماتية آمنة وقوية ومتوافقة في ما بينها .

والبحت الحالي يحاول تحليل مستوى تقبل وجاهزية المستفيد من إمكانية تطبيق آليات الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمات وإنجاز المعاملات. وأعتمد البحث على أسلوب الدراسة التحليلية من خلال إختبار نموذج التقبل التكنولوجي لقياس إتجاهات ونوايا عينة من المستفيدين من المعاملات الخدمية التي تقدمها دائرتي الماء والكهرباء في محافظة الديوانية. إذ شمل البحث ثلاث مباحث ، تضمن المبحث الأول منهجية البحث ، في حين أستعرض المبحث الثاني الأسس النظرية للإدارة الإلكترونية ، وأشتمل المبحث الثالث على الإطار العملي للبحث ، في حين أقتصر المبحث الرابع على استنتاجات وتوصيات البحث.

2. منهجية البحث

1.2. مشكلة البحث وتساؤلاته:

يتطلب التحول التنظيمي من أسلوب الإدارة التقليدي الى الإدارة الإلكترونية دراسة وتحليل استعداد طرفي التبادل لتطبيقه والتعامل معه ، ولما أشارت الكثير من التقارير والتصريحات الى وجود مشاريع مخططة وبدايات فعلية من قبل وزارتي الكهرباء والبلديات لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في تعاملاتها أو في تقديم خدماتها للمستفيدين

(http://www.times-

arab.com,http://awaniq.com/ar/news/13836,

http://www.moc.gov.iq/demo/index.php)

فقد أصبح لزاماً تحديد ودراسة مستوى تقبل وجاهزية الطرف الثاني لهذا التحول وتحليل مواقفه ونواياه السلوكية نحو التوجه المستقبلي بتغير نمط التعامل والإدارة ، خصوصاً في قطاعات خدمية حيوية مثل (الماء والكهرباء) . وهذا ما عكف عليه البحث الحالي من خلال الإعتماد على نموذج سلوكي شائع في أدبيات الإدارة وهو نموذج التقبل التكنولوجي ، والذي يحدد مستوى تقبل المستفيدين لإمكانية تطبيق الوسائل التكنولوجية ونماذج الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات. وفي ضوء ذلك يمكن توضيح مشكلة البحث بالتساؤل الآتي " هل هناك إستعداد من قبل مجتمع البحث لتلقي الخدمات عن طريق آليات الإدارة الإلكترونية " و ينبثق من التساؤل من التساؤلات الآتية:

1. ما هو مدى إدراك العينة لسهولة تطبيق آليات الإدارة الإلكترونية في إنجاز المعاملات الخدمية ؟

2. ما هو مدى إدراك العينة للمنافع المحتملة من تطبيق آليات الإدارة الإلكترونية في إنجاز المعاملات الخدمية ؟

3. ما هي مواقف العينة تجاه تطبيق آليات الإدارة الإلكترونية لإنجاز المعاملات الخدمية ؟

4. ما هي نوايا العينة تجاه تطبيق آليات الإدارة الإلكترونية لإنجاز المعاملات الخدمية ؟

2. هناك تأثير معنوي لإدراك العينة بسهولة تطبيق، و المنافع المحتملة من تطبيق آليات الإدارة الإلكترونية في مواقفها تجاه إنجاز المعاملات الخدمية.
 3. هناك تأثير معنوي مباشر لإدراك العينة بسهولة تطبيق، و المنافع المحتملة من تطبيق آليات الإدارة الإلكترونية في تعزيز نواياها لتقبل تطبيقها في أداء المعاملات الخدمية.
 4. هناك تأثير معنوي غير مباشر لإدراك العينة بسهولة تطبيق، و المنافع المحتملة في تعزيز نواياها لتقبل تطبيقها من خلال الدور الوسيط لمواقفها تجاه تطبيق آليات الإدارة الإلكترونية.
- 5.2. أدوات البحث وأسلوبه:

اعتمد البحث المنهج التحليلي في تحديد إمكانية تطبيق آليات الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المستفيدين. وقد استخدم الاستبيان كأداة رئيسة للبحث إذ تم تصميم الاستبيان في ضوء مقياس (Davis 1989) بعد تكييفه ليتلاءم مع طبيعة البيئة المحلية والخدمية ، وتم إعادة اختبار المقياس وفق الخصائص السيكومترية. و بعد جمع البيانات من عينة البحث تم تحليل البيانات من خلال الأساليب الإحصائية الآتية:

جدول 1: خصائص العينة

التحصيل الدراسي			العمر			المهنة			النوع الاجتماعي		
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
30%	33	أعدادية فأقل	6%	7	>25	37%	40	موظف	76%	83	ذكر
27%	29	دبلوم	26%	28	25-35	63%	59	موظف	24%	26	أنثى
20%	22	بكالوريوس	35%	39	36-45						
16%	18	ماجستير	18%	20	46-55						
6%	7	دكتوراه	14%	15	<55						

المصدر:الجدول من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج الاستبيان

تشير نتائج الواردة من إجابات عينة الدراسة إن نسبة الذكور تشكل الجزء الأكبر من العينة فهي احتلت من نسبته (76%) من العينة. وأتضح أن النسبة الأكبر من العينة كانت من فئة الموظفين وبلغت نسبتها(63%)، في حين أشارت نتائج المستجيبين أن الفئة العمرية (36-45) تشكل نسبة (39%) من العينة ، وكان نسبة الحاصلين على شهادة إعدادية (30%) من العينة.

3. الإطار النظري للبحث

1.3. الإدارة الإلكترونية (المفهوم والماهية):

استخدم مصطلح الإدارة في تقديم الخدمات ليعبر عن الأفراد الذين يمارسون الأعمال الإدارية في المنظمات الخدمية ، كما استخدم ليدل على الوظيفة أو المركز الذي يشغله هؤلاء الأفراد، أما تم التعبير عن الإدارة التقليدية أيضاً بأنها علم أو فن أو نظام، يتم من خلاله الوصول إلى الهدف بأحسن الوسائل وبالتكاليف الملائمة وفي الوقت الملائم

المرجوة، وثانيهما الإلكترونية، وفيها يتم إنجاز النشاط من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية المختلفة.

ويقصد بالإدارة الإلكترونية " تلك العملية القائمة على الإفادة من الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه، والرقابة على الموارد، والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهدافها " (البيومي، 2006: 43).

وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها " استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى " (المفرجي، 2005: 42). أما (نجم، 2004: 73) فيرى أنها " منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغيير". ويرى بعض الباحثين أن الإدارة الإلكترونية هي تكنولوجيا أكثر منها إدارة، وتكنولوجيا موجهة للإدارة أكثر من كونها إدارة موجهة لتكنولوجيا (نجم، 2008: 46). وتختلف الآراء والاتجاهات حول مفهوم

الإدارة الإلكترونية، فمنهم من يرى أنه مصطلح حديث ظهر نتيجة الثورة المعرفية في المعلومات والاتصالات التي عمت سماء العالم الذي نعيش فيه، وخصوصاً بعد ظهور ما يسمى بمفهوم الثورة الرقمية، وكنتيجة لحدائة هذا المصطلح واستخداماته بين مختلف القطاعات الخدمية، وخاصة ظهوره بمسميات متعددة كالإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والحكومة الذكية (2) يقدم توضيح لطبيعة الإختلاف بين الإسلوب التقليدي في الإدارة وإسلوب الإدارة الإلكترونية.

وعليه يمكن تتبع تطور الإدارة في ظل الإدارة الإلكترونية من خلال ما يلي: (التكريتي والعلاق، 2006: 78)

- ١ - الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقمية.
- ٢ - الانتقال من الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد.
- ٣ - الانتقال من التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي.
- ٤ - الانتقال من قيادة الآخر إلى قيادة الذات.

الجدول 2: مقارنة بين الإدارة التقليدية و الإدارة و الإلكترونية

م	أسس المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
1	الوسائل المستخدمة	الاتصالات المباشرة، والمراسلات الورقية.	شبكات الإتصال الإلكترونية.
2	الوثائق المستخدمة	ورقية	إلكترونية
3	مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية	تعتمد على استغلال أمثل للإمكانيات المادية والبشرية في تحقيق الأهداف.	استخدام التكنولوجيا في تحقيق الأهداف.
4	التفاعل	تحتاج إلى وقت أطول حتى يتم التفاعل بالشكل المرجو من أجل تحقيق الهدف.	إرسال الرسالة إلى عدد لا نهائي في الوقت ذاته.
5	التكلفة	مكلفة على المدى البعيد	اقتصادية على المدى البعيد
6	الوصول للبيانات	صعوبة الوصول بسبب التسلسل البير وقراطي وكثرة المستندات الورقية	سهولة الوصول بسبب توافر قواعد بيانات ضخمة جداً
7	الوثوقية	أقل وثوقية بسبب ندرة توافر نظم حماية للبيانات	وثوقية عالية بسبب توافر نظم الحماية للبيانات
8	الجودة	جودة أقل	جودة عالية جداً

المصدر: السالمي، علاء عبد الرزاق والسليطي، خالد إبراهيم (2008)، "الإدارة الإلكترونية". عمان: دار وائل للنشر.

قد تبدو للبعض وكأنها جاءت مع الإنترنت، إن الإدارة الإلكترونية الذي بدأ استخدامه التجاري وللأغراض العامة في منتصف التسعينات بعد أن استخدمت لفترة طويلة لأغراض عسكرية وأكاديمية إلا أن الأمر قد يكون كذلك على الأقل من زوايا معينة، فأتت المكاتب وجدت منذ أكثر من عقدين من الزمن في الآلات (كالهاتف والفاكس والحفظ الآلي والميكروفيلم وغيرها) (التكريتي والعلاق، 2006: 48).

كما أن الرقابة الرقمية بالحاسوب والتصميم والتصنيع بمساعدة الحاسوب والتصنيع المتكامل بالحاسوب والمستودع وتطبيقات الذكاء الصناعي في الإنتاج والخدمات، ألها نماذج لإحلال الآلة والأنظمة الآلية والحاسوبية في الإدارة محل العاملين في الأنشطة التشغيلية ومحل المديرين في التوجيهات والتعليمات الآلية استناداً إلى برمجة مسبقة، وآل هذا حدث في العقود السابقة على الإنترنت (أحمد، 2010: 81).

المتقدمة، بعد أن وفرت لها البنية الأساسية لنظام الشبكات وتصميم قواعد المعلومات والبيانات وآل ذلك يساعد في صقل وتكوين الكوادر الوطنية المتخصصة القادرة على مواجهة التحديات العالمية التي تتمثل في المناقشة في هذه المؤسسات.

• **تدعيم الاقتصاد الوطني:** تستطيع الإدارة الإلكترونية أن تسهم إسهاماً فعالاً في حل الكثير من الصعوبات التي تعترض حركة الاقتصاد في الدولة وذلك من خلال مزايا المعلومات والاتصالات التي تتسم بها الإدارة الإلكترونية، فمثلاً تمتلك إمكانية الوصول إلى نشر استثماراتها ومزاياها الاقتصادية عن طريق المراسلة بعيداً عن الفوارق الزمنية والمكانية. بالإضافة إلى زيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية، فالإدارة الإلكترونية أداة فاعلة لدفع المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية من خلال قدرتها على اختراق الأسواق الأولية بكفاءة وفعالية، وتقليل تكلفة عملية التسويق والدعاية والإعلان، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة نشاط هذه المشروعات ويسهم بدوره في تعزيز الاقتصاد الوطني.

• **توفير فرص جديدة للعمل الحر:** تقوم الإدارة الإلكترونية بتيسير وتسهيل وصول الأفراد إلى مراكز الاستهلاك التي يرغبونها، أما أنها تقوم بإتاحة الفرص أمامهم في إنشاء وتشغيل مشاريع صغيرة الحجم عن طريق الاتصال بالأسواق الدولية والمحلية بأقل تكلفة استثمارية ممكنة، ومن أمثلة فرص العمل الحر مشروعات الخدمات، والصناعات الخفيفة، وبرمجيات الحاسب الآلي.

وعلى المستوى التنظيمي فإن الإدارة الإلكترونية تحقق منافع جمة يمكن تلخيصها وفق الآتي:

(التكريتي والعلاق ، 2006 : 88)

1. تحسين فعالية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات للدوائر الخدمية ،وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلية المتوفرة.

2. المرونة في عمل العنصر البشري في الدوائر الخدمية بحيث يمكن للموظف سهولة الدخول على الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه ، فأصبح المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ليس له حدود (يمكن أن يكون من البيت ، الشارع ، المطار وغيرها بين الإدارات المتباعدة جغرافياً)

3. سهولة عقد الاجتماعات عن بعد

4. لن تكون هناك حاجة للعدد الكبير من خزائن الملفات وبالتالي توفير مساحتها وكذلك توفير نفقات العنصر البشري المخصص للعناية بهذه الملفات.

5. سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والمستفيدين والمراجعين.

كما يرى بعض الباحثين أن الإدارة الإلكترونية هي المظلة الكبيرة التي تتفرع عنها تطبيقات مختلفة مثل التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، وكذلك الحكومة الإلكترونية والتعلم الإلكتروني، وبالتالي نجد أن الإدارة الإلكترونية أشمل وأعم (نجم، 2008: 39).

2.3. أهمية الإدارة الإلكترونية على المستوى القومي و التنظيمي:

إن إدخال تقنيات المعلومات والاتصالات هو ثورة حقيقية في الإدارة، لما يحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفاعليته وأدائه، وتحتم علينا ظروف العصر التي نعيشها اليوم بذل مجهودات كبيرة في سبيل إنجاز الأعمال ذات المتطلبات الكثيرة في وقت قصير (نجم، 2008: 33). ومن هنا تبرز الحاجة إلى الإدارة الإلكترونية والتي تعني الانتقال من العمل التقليدي إلى تطبيقات معلوماتية بما فيها شبكات الحاسب الآلي، لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها البعض، وذلك لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن، وهذا بطبيعة الحال يترتب عليه فوائد كالسرعة في إنجاز العمل، والمساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار، مع خفض تكاليف العمل الإداري، ورفع أداء الإنجاز، وتجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني، ومعالجة البيروقراطية والرشوة، أي إحداث إصلاحات في الهيكل الإداري في المجتمع وتطوير آلية العمل ومواكبة التطورات، إضافة إلى تجاوز مشاكل العمل اليومية مع وجود بنية تحتية معلوماتية آمنة وقوية ومتوافقة فيما بينها (أحمد، 2010: 88).

وللإدارة الإلكترونية أهمية كبيرة على المستوى القومي، فهي تقوم بتقديم وتبسيط الكثير من الأشياء ولقد حددها بعض الباحثين فيما يأتي: (المفرجي، 2005: 62)

• تحسن الإدارة الإلكترونية الخدمات الحكومية وتبسيط إجراءاتها، لتقديمها للمواطنين بما هو ملائم، أما تقوم بفتح قنوات جديدة للاتصال بين القائمين على إدارتها وبين المواطنين، مما يحقق الثقة ويزيل الكثير من العوائق والصعوبات القائمة في طريق المواطنين وبالتالي يشعر المواطن بالراحة لما أنجز له.

• **تسهم في تحقيق الشفافية:** من شأن الإدارة الإلكترونية أن تساعد العنصر البشري من الحصول على المعلومات الجديدة عن طريق الاتصال بالمؤسسة التي يعمل بها والمؤسسات الأخرى، أما تساهم في تحقيق الشفافية بين العنصر البشريين عن طريق الأعمال المبدولة لكل موظف في المؤسسة الواحدة.

• **تشجع الاستثمار في التقنية:** حيث تتيح الإدارة الإلكترونية الفرص أمام الكثير من المشروعات للدخول والعمل في مجال التكنولوجيا

1. قناعة ودعم الإدارة العليا بالمنظمة

ينبغي على المسؤولين بالمنظمة أن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية .

2. تدريب وتأهيل العنصر البشريين

العنصر البشري هو العنصر الأساسي للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية، لذا لا بد من تدريب وتأهيل العنصر البشريين كي يُنجزوا الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة. وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين، أو تأهيلهم على رأس العمل .

3. توثيق وتطوير إجراءات العمل

من المعروف أن لكل منظمة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمى بإجراءات العمل. فبعض تلك الإجراءات غير مدونة على ورق، أو أن بعضها مدون منذ سنوات طويلة ولم يطرأ عليها أي تطوير. لذا لا بد من توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها كي تتوافق مع كثافة العمل، ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل وتنفيذها بالطرق النظامية، مع الأخذ بالاعتبار قلة التكلفة وجودة الإنتاجية .

4. توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية

يقصد بالبنية التحتية أي الجانب المحسوس في الإدارة الإلكترونية. من تأمين أجهزة الحاسب الآلي، وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها، وتأمين وسائل الاتصال الحديثة .

5. البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً

المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها إلكترونياً بواسطة الماسحات الضوئية (Scanners) وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها، على سبيل المثال :إحدى الجهات الحكومية لديها أكثر من 42 مليون مستند ورقي، تم تحويل 70% تقريباً إلى مستند إلكتروني.

6. البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً:

البدء بالمعاملات الورقية الأكثر انتشاراً في جميع الأقسام وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية لتقليل المهدر في استخدام الورق.

وفي نطاق تحقيق متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ، يشير(ياسين،2005،303-305) على المسؤولين في المنظمات الحكومية أو الأهلية الذين يرغبون التحويل إلى الإدارة الإلكترونية أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المنظمة، ومن أهمها:

1. وجود رؤية إستراتيجية لمشروعات الإدارة الإلكترونية

وجود الرؤية الإستراتيجية الواضحة والتعبير الدقيق عنها . ومشاركة جميع المستفيدين في صياغتها يعتبر من أهم عوامل النجاح الجوهرية الحرجة للانطلاق بأنشطة مشروعات الإدارة الإلكترونية.والى جانب ضرورة وجود رؤية إستراتيجية واضحة يعبر عنها باستراتيجيات مستقبلية ومسارات عمل أساسية لبد من وجود قيادات إدارية تستطيع

6.سهولة إنهاء معاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإجابة عن الدوائر الأخرى.

7.سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من

خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود المؤسسة . كما حدد (عامر ، 2007:39)منافعها بالآتي:

1.استخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة التي من شأنها تطوّر العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية العنصر البشري وخلق جيل جدي من الكوادر الكفاء .

2.تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم، وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية.

3.القضاء على البيروقراطية وتعقيدات العمل اليومية، وتعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية

4.توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسب ورفع مستوى العملية الرقابية.

5.توفير التقنيات المتطورة في المؤسسات ذات العلاقة التي من شأنها تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار.

6.تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها وكميات الأوراق

7.المستخدمة والانجاز السريع للمعاملة وذلك لصغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الإلكترونية.

8.تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة من شأنه تقديم خدمات أفضل ورفع مستوى الأداء .

9.الحفاظ على سرية المعلومات، وتقليل مخاطر فقدانها.

10.تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة

3.3. متطلبات ومراحل التحويل إلى الإدارة الإلكترونية في

المنظمات الخدمية:

تلعب تقنيات المعلومات والاتصالات والالكترونيات الدور الفاعل في عالمنا المعاصر الذي يتميز بكونه يعتمد على تقنيات المعلومات والاتصالات بشكل مكثف حتى أطلق عليه عصر (E) نسبة الى إلكترونيك ونجد هذا واضحا بالشعار الذي طرحته شركة (Fortune) (كن الكترونيا أو تؤكل Be electronically or eaten) . فالمنظمة التي تستخدم تطبيقات الإدارة الإلكترونية تعمل في مجالات الأعمال أو في قطاعات الخدمات الحكومية أو منظمات المجتمع المدني غير الهادفة للربح(المفرجي،2005:49) .

إن عملية التحويل إلى الإدارة الإلكترونية تحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة. ومن تلك المراحل ما يلي : (بري ، 45 : 2005-50)(السالمي والسليبي ، : 672008)

إن العامل الجوهري في نجاح استراتيجيات الإدارة الالكترونية هو وجود الموارد البشرية من صانعي المعرفة وعلى وجه الخصوص التقنيين والخبراء في حقل تكنولوجيا المعلومات وفي حقول إدارة الأعمال، إن دول عديدة مثل ايرلندا وسنغافورا و دول أخرى معروفة في مجال المعلوماتية وبالأخص النور الآسيوية هي في واقع الأمر دول فقيرة بمواردها الطبيعية ولكنها غنية بمواردها البشرية ويتراكم معارف وخبرات أبنائها (بري ، 55 : 2005).

لذلك تهتم جميع الدول الرائدة في حقل المعلوماتية بالتعليم والتدريب وإعادة هندسة مهارات العاملين في القطاع العام والخاص من خلال هيئات ووكالات حكومية يعمل فيها أفضل العقول في مختلف تخصصات الإدارة وتكنولوجيا المعلومات.

6. البنية القانونية والتشريعية المتكاملة

لدى دول متعددة هياكل قانونية وتشريعية داعمة لمشروعات الإدارة الالكترونية ونظم إدارة المعرفة ، ولديها حزمة متكاملة من التشريعات للتجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية. ولدى هذه الدول حكومات الالكترونية وبصورة خاصة الحكومة الالكترونية لسنغافورة ، الحكومة الالكترونية لايرلندا ، الحكومة الالكترونية الأمريكية، والحكومة الالكترونية لدبي. وتعتبر مشروعات الحكومة الالكترونية نقطة التقاء التنسيق والتعاون الفاعل بين الحكومة ومجتمع الأعمال من جهة وشركات تكنولوجيا المعلومات المحلية والأجنبية من جهة أخرى.

وباختصار إن نجاح الدول في مشروعات الإدارة الالكترونية لم يظهر من فراغ وإنما نتيجة جهود حثيثة لحشد الموارد. والقدرات المتاحة التي رافقت عمليات صياغة وتطبيق استراتيجيات التنمية المعلوماتية في مجال الإدارة الالكترونية(المفرجي، 2005:49). أي أن للنجاح دلالاته وعوامله الجوهرية وله أيضا بيئته الاجتماعية والثقافية .

ومن ثم لا يمكن بأي حال من الأحوال اختزال هذه تجارب الإدارة الالكترونية في العديد من دول العالم من خلال تحليل عوامل معينة، إذ أن لكل رائدة في الإدارة الالكترونية ظروفها وخصائصها وعناصر ضعفها وقوتها(البيومي ، 2006 : 43). ويقدر ما تفيد الدراسات المقارنة في أدب والإدارة الالكترونية تفيد أيضا الدراسات التحليلية الاستنباطية لكل تجربة رائدة إذا درست في حالة مستقلة بصورة تفصيلية.

وبالرغم من إدراك أهمية الإدارة الإلكترونية نتيجة لما تقدمه من نتائج ومنافع إيجابية وفيرة إلا أن مشروع تطبيقه يواجه الكثير من المعوقات التي تحول دون التوسع في تطبيقه بشكل عام ، ويمكن حصر أهم تلك المعوقات بالآتي: (بري ، 45 : 2005)

1. عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية أو التساهل في تطبيقها .
2. قلة الموارد المالية وصعوبة توفير السيولة النقدية .
3. التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير الإداري .
4. النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليصها للعنصر البشري .

إدارة وقياس قدرات الناس على المشاركة في الاقتصاد الرقمي وتحديد الفرص المتاحة للمنافسة محلياً وعالمياً.

على سبيل المثال نجد إن لاستراليا رؤية إستراتيجية تتلخص بالانتقال إلى اقتصاد المعلومات وكذلك الأمر بالنسبة إلى المملكة المتحدة. أما الولايات المتحدة الأمريكية فان رؤيتها واستراتيجياتها الوطنية تتحد بالعمل على بناء الطريق السريع للمعلومات وكذلك كندا ، في حين تتلخص الرؤية الإستراتيجية لسنغافورة ببناء جزيرة ذكية واليابان بالمعلوماتية والاتصالات للمجتمع في حين تسعى ماليزيا لبناء مجتمع غني بالمعلومات. أي بمعنى آخر إن مشروع كبير مثل الإدارة الالكترونية يتطلب رؤية إستراتيجية واضحة شاملة وأهداف إستراتيجية قابلة للتحقيق على المدى الزمني المستهدف.

2. المدخل المؤسسي لإدارة وأنشطة التحول الالكترونية

اعتمدت جميع الدول الرائدة في حقل المعلومات المدخل التنظيمي المؤسسي لتخطيط وإدارة وتطبيق استراتيجيات التحول الالكترونية من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية. ومن التجارة الاعتيادية إلى التجارة الالكترونية. ومن الأعمال التقليدية إلى الأعمال الالكترونية. ومن الحكومة الورقية إلى الحكومة الرقمية. ففي ايرلندا مثلاً توجد وكالة حكومية تقوم بعمليات تطوير وتطبيق نظم الإدارة الالكترونية(بري، 2005:55). وبالمقابل ، فان عدم وجود منظمة متخصصة ذات قدرات وموارد كبيرة لتخطيط وتنفيذ أنشطة الإدارة الالكترونية شكل عنصر ضعف مهم يؤثر بالتأكيد على نجاح مشروعات التحول الالكتروني .

3. تحفيز الاستثمار في مشروعات اقتصاد المعرفة

نجحت معظم الدول في تطبيق نظم وتقنيات الإدارة الالكترونية على وضع استراتيجيات وسياسيات تحفيزية من خلال هيئات ووكالات حكومية متخصصة. وتوجد في جميع الدول الأخرى التي قطعت شوطاً متقدماً باتجاه الدخول إلى الاقتصاد المعرفة ، هيئات ووكالات وطنية مستقلة ذات إمكانيات وموارد ضخمة لتحفيز الاستثمار المحلي والأجنبي في مشروعات الاقتصاد الجديد اقتصاد المعرفة

4. إنشاء حاضنات لدعم مشروعات الإدارة الالكترونية:

لقد ابتكرت دول متعددة آليات مختلفة لتحفيز الابتكار والريادة في مشروعات الإدارة الالكترونية والإعمال الالكترونية نذكر على سبيل المثال لا الحصر إن في ايرلندا مركزاً للابتكار ولتطوير منظمات الأعمال الناشئة ، والذي استطاع رعاية واحتضان شركات البرمجيات وتكنولوجيا المعلومات ، وفي الأردن توجد حاضنة واحدة يطلق عليه مجموعة التكنولوجيا الأردنية التي تقوم بتقديم المساعدة المالية بحد أقصى لا يزيد عن (30٪) من قيمة المشروع ، وقد حقق هذا البرنامج نجاحاً نسبياً ، إلا أن تأثيره لا يزال محدوداً بالنسبة لتلبية احتياجات قطاع تكنولوجيا المعلومات.

5. تطوير رأس المال الفكري (صناعات المعرفة)

، كما إن إدراك المستخدم ونواياه قد تتغير بمرور الوقت ، مما يجعل مراقبة هذه التغيرات ضرورة ملحة للتعرف على مدى تقبله للتكنولوجيا خلال مراحل مختلفة.

و هذا ما حتم على المنظمات دراسة محددات قبول تكنولوجيا المعلومات بين المستخدمين، لاسيما تلك التي تنطوي على تقنيات مختلفة، شيوخ المستخدمين لها، وسياقات تنظيمية مختلفة(Adesina, 2010:104).

ولعل نموذج التقبل التكنولوجي يوضح كيفية تقبل المستخدمين للتكنولوجيا المبتكرة وقدم من قبل(Davis 1989)، لتفسير ما يحدد قبول المستخدمين/أو رفضه للتكنولوجيا عبر مجموعة من تقنيات الحوسبة . وقد لاقى هذا النموذج استحسان الكثير من الباحثين ، مما دفعهم للاعتماد عليه في التأكد من تقبل الأفراد لتطبيق نظم المعلومات التكنولوجية في مجالات خدمية متنوعة (كالصحة، التعليم ، المصارف ، الخ). وقد كان الهدف الأساس من هذا النموذج تفسير محددات قبول المستخدم للحوسبة بشكل عام ، وإمكانية تفسير سلوك المستخدم النهائي لمجموعة واسعة من التقنيات المحوسبة وشيوع استخدامها ، بالرغم من ندرة قبولها وتفسيرها على المستوى النظري(Alsajjan,2010:1480) .

ويعد نموذج التقبل التكنولوجي امتداد مفاهيمي لنظرية السلوك المخطط التي قدمها (Ajzen, 1991)(Abadi,2012:211) . إذ إن هذه النظرية تفسر العلاقة بين معتقدات الفرد (السهولة المدركة ، والمنفعة المدركة) ومواقف الأفراد ، ونواياهم (المعاملاتية) التي تدعكس فيما بعد على سلوكياتهم المستقبلية(Cronin,2008:42). و يحدد نموذج التقبل التكنولوجي عاملين أساسيين في قبول التكنولوجي وهما: (Vincent, 2005:374) (Venkatesh, 1996:597):

1- المنفعة المدركة (PU)

لقد أكدت العديد من الدراسات أهمية المنفعة المدركة للتعبير عن التكنولوجيا المطبقة، وقد عرف (Davis , 1989:324) المنفعة المدركة "هي الدرجة التي يعتقد فيها الأفراد بان استخدام النظم التكنولوجية سيعزز أو يدعم أداءه لوظائفه". وتشير الدراسات أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات يمكن أن يزيد من الفوائد التي يحصلها المستخدم من تطبيق تلك النظم، ويحسن الأداء ويعزز فاعلية ومنفعة الوظائف(Adesina,2010:108).

وهذا ما أكده (Abadi,2012:213) في دراسته حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع الخدمات، فقد وجد التأثير المباشر والايجابي للمنفعة المدركة من تطبيق آليات الإدارة الإلكترونية في قطاع

5. وجود الفجوة الرقمية بين أفراد متخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يفقهون شيئاً من أبعدياتها .

4.3 قياس جاهزية المستخدمين بالتعامل وفق هيكلية الإدارة الإلكترونية (نموذج التقبل التكنولوجي):

5.3 مفهوم نموذج التقبل التكنولوجي : Technology Acceptance model1

إن تعدد أنظمة المعلومات المبتكرة وكثرة تعقيداتها وصعوبة التعامل معها ، كلها تعتبر عناصر معيقة للمستخدم النهائي ، والذي عادة ما يواجه مشكلة في التعامل مع تلك التقنيات الجديدة والمعقدة عند تطبيقها في المنظمات. أو عند استبدال الأنظمة القديمة بأنظمة أكثر حداثة، وبالتالي فشل تلك التقنيات والأنظمة الجديدة في الوصول الى الهدف الذي وضعت من اجله ، وهو تحقيق اكبر قدر ممكن من المنافسة. لذا فمن المهم دراسة الأسباب التي تجعل الأفراد يقررون استخدام أو عدم استخدام نظام المعلومات المبتكرة (Alsajjan,2010:1489).

كما إن دراسة كفاءة وفاعلية النظم مهم بالنسبة للمستخدمين و المطورين على حد سواء، لمعرفة الأسباب التي تجعل المستخدم يتقبل أو يرفض تلك النظم. و يعد نموذج التقبل التكنولوجي مدخل في نظرية نظم المعلومات والذي يحدد أسباب تقبل المستخدم لنظم تكنولوجية معينة. وهذا المدخل يمثل امتدادا لنظريتي الفعل المبرر والفعل المخطط(Venkatesh, 1996:594).

بالإضافة لما سبق فإن التقدم التكنولوجي يمثل وسيلة للاستفادة من وفورات الحجم في التنمية، وتقديم منتجات وخدمات جديدة،خلق المعرفة، وكذلك لتعزيز جودة المنتج وكفاءة الخدمات. ونتيجة لذلك، فإن النمو في الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات، إرتفع بشكل ملحوظ في الآونة الأخيرة في جميع أنحاء العالم، مما أعطى قرار قبول المستخدم لتكنولوجيا المعلومات واستخدامها في تنفيذ العمليات الأهمية كبيرة في مجال الأعمال(Vincent,2005:371).

وقد لوحظ أن مواقف مستخدمين نحو قبول نظام معلومات جديدة يكون لها تأثير حاسم على نجاح نظام المعلومات وتقبلها (Adams,1992:229) .

ويعرف قبول المستخدمين لتكنولوجيا محددة بأنه "الرغبة الواضحة من قبل المستخدم لتوظيف تكنولوجيا المعلومات في إنجاز المهمة أو دعمها" (Davis , 1989:324). إذ إن عدم الاستعداد لتقبل نظام للمعلومات من قبل المستخدم لن يمكن المنظمة من جني ثمار تطبيق تلك النظم (Cronin, 2008:32). لذا فإن تقبل المستخدم - المستفيد للنظم المبتكرة يعد محدد رئيسي في نجاح أو فشل تلك النظم

¹ يرمز لهذا النموذج بالرمز (TAM)

التكنولوجيا (Adesina,2010:116)، بالإضافة لكونها محدد أساسي لاستخدام نظم التكنولوجيا.

وبنفس السياق أكد (Abadi,2012:213) العلاقة بين سهولة الإستخدام و المنفعة المدركة ايجابية ومعنوية وهذا يعني إن النظم الصعبة والمعقدة اقل فائدة .

3- مواقف المستفيد:

يعبر الموقف عن شعور داخلي يعكس قرار المستفيد حول الخدمة أو المنتج، كأن يكون مفضل أو غير مفضل أو مهم / غير مهم. فالعمليات النفسية المرتبطة بالموقف لا يمكن ملاحظتها مباشرة، بل يتم قياسها وتحديدها من خلال أفعال الفرد أو ألفاظه.

لذا فإن الإهتمام بمواقف المستفيد تجاه علامة أو خدمة معينة يهدف الى كشف سلوك المستفيد وطبيعة قراراته الشرائية تجاه تلك العلامة. والموقف بذلك الذي يمثل خلاصة الإتجاه النفسي الذي يشعر به المستفيد تجاه المنظمة (Adesina,2010:116).

وتتشكل مواقف المستفيدين تجاه الخدمة نتيجة عوامل عديدة لعل أهمها معتقدات المستفيدين المعتمدة على عوامل المعرفة الإدراكية ، إذ تشكل خصائص الخدمة (كسهولة الإستخدام) ، المنافع المحتملة أو المدركة من إستخدام المنتج ، وكذلك طبيعة الخدمة ،معتقدات المستفيدين عن الخدمة التي تقدمها المنظمة.

وفي ضوء نموذج التقبل التكنولوجي فإن مواقف المستفيدين تستند على معتقداتهم الفردية حول السهولة المحتملة من تطبيق نظم تكنولوجياية جديدة ، وكذلك مقدار المنافع التي سيحصلون عليها من تطبيق تلك النظم ، بمقدار يتجاوز التضحيات التي من الممكن أن يقدمها المستفيدين في ضوء الموقف الجديد الناتج عن تطبيق عن تلك النظم. علاوة على ذلك، فإن القيم الموضوعية التي يحملها المستفيدين لها الدور المهم في تقبل للنظم الجديدة، خصوصاً تلك القيم المرتبطة بالعادات الشرائية والتي قد تحدد طبيعة التفاعل البشري عن اقتناء الخدمة.

4- النوايا السلوكية

تعرف النوايا السلوكية بأنها عبارة عن عملية تخطيط حالية لتصرف سلوكي مستقبلي (Cronin, 2008:42). فهي تنطوي على بعض المضامين السلوكية ، إلا إنها ف حد ذاتها لا تمثل سلوكاً وإنما هي إعداد وتحضير ذهني لدى الفرد للقيام بتصرف سلوكي معين. وأقر (Alsajjan,2010:1489) بأن النية السلوكية تمثل محدد حالي لتصرف سلوكي منتظر ، والذي إذا تم قياسه بشكل مناسب يصبح أداة دقيقة وصالحة للتنبؤ بالسلوك.

وتشير نظرية السلوك المخطط ،التي يمثل الركيزة الأساسية لنموذج التقبل التكنولوجي ، إن سلوك المستفيد ينطوي على عمليات إختيار بديل من مجموعة بدائل ، سواء باختيار بديل معين أو حتى تجنبه . وعليه يمكن الإعتماد على النية كمقياس للتنبؤ بالسلوك المستفيدين

الخدمات على رغبة المستخدم في تقبل آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية.

كما ركزت دراسات أخرى على أثر المنفعة المدركة من قبل المستخدم ، في مواقفه تجاه تطبيق نظم تكنولوجياية متقدمة ، فقد لوحظ إن الإدارة الإلكترونية في قطاع الخدمات ،من شأنه أن يسهل الإجراءات في عقد المعاملات الخاصة ، مما ينعكس إيجاباً على مواقف المستفيد من النظم التكنولوجية المطبقة في التسويق ويعزز نواياهم الشرائية والسلوكية تجاه الخدمة والمنظمة بشكل عام (Abadi,2012:215).

وبنفس السياق توصلت دراسة (Cronin,2008:35) الى إن إدراك المستخدم (المستفيد) للمنافع المحتملة من تطبيق نظم تكنولوجياية في التعاملات اليومية ، قد يعزز مواقفه من تلك النظم ويساهم في زيادة توجه المستخدم لتطبيق تلك النظم وتقبلها ، بل قد يشجع الآخرين على التواصل مع المنظمة إلكترونياً .

وأشار (Vincent,2005:374) الى إن المنفعة المدركة من قبل المستخدم تشير الى الإعتماد على النظم التكنولوجية في معالجة الأخطاء المحتملة. كما تعني أن النظم تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة والإجراءات الإدارية الأخرى ، و تزود المستفيد بقدرات أكبر للسيطرة على إجراء المعاملات.

2- سهولة الاستخدام المدركة

وفقاً لنموذج التقبل التكنولوجي فان سهولة الإستخدام المدركة تعد عامل رئيسي يؤثر على تقبل نظم المعلومات ووفقاً (Davis 321 1989)، فان (PEOU)تعرف " بأنها مدى درجة اعتقاد الأفراد بان استخدام تكنولوجيا المعلومات سيحررهم من الجهود المادية والعقلية لذلك فان التطبيقات المدركة ستكون أكثر من غيرها رغبة في التقبل من قبل المستخدم".

وبنفس السياق أكد (Adesina,2010:116) إن نظم التكنولوجيا لتكون سهلة في الاستخدام، يجب إن تؤثر على جهود المستخدم ، أي النظم إذا كانت سهلة الاستخدام فإنها تتطلب جهود اقل، مما يزيد من احتمال تقبلها واستخدامها. و على العكس إذا كانت النظم معقدة أو صعبة في الاستخدام ستكون اقل احتمالاً في التقبل والاستخدام، وبالتالي ستطلب جهود واهتمام أكبر من قبل المستخدم.

وتوصل (Cronin,2008:37) في دراسته لمحددات السهولة المدركة ، واكتشف إن الكفاءة الذاتية تؤثر على سهولة الاستخدام بشكل ايجابي. كما إن الهدف من إمكانية الاستخدام نظم التكنولوجيا يؤثر على سهولة الاستخدام ، بعد إن يجرب المستخدم نظم التكنولوجيا ، وبشكل مباشر.

ومن الملاحظ إن العديد من الدراسات أشارت بان السهولة المدركة تعد عامل رئيسي، يوضح المنفعة المدركة ومدى استخدام نظم

النوايا السلوكية التي يعبر عنها الأفراد، بناءً على مواقفهم المتشكلة نتيجة معتقداتهم عن سهولة استخدام التكنولوجيا، والفوائد التي قد يحصلون من استخدام التكنولوجيا (Venkatesh, 1996:594).

ولم تغفل الدراسات والبحوث الميدانية المقياس الذي قدمه (Davis, 1989) رائد هذا النموذج، بل عرضته لمجموعة تأملات ومراجعات دقيقة، وأثبتت بعد التعديلات الطفيفة صلاحية ومصداقية المقياس وإمكانية تعميمه على مجالات واسعة في مجال الأعمال (Adesina, 2010:106).

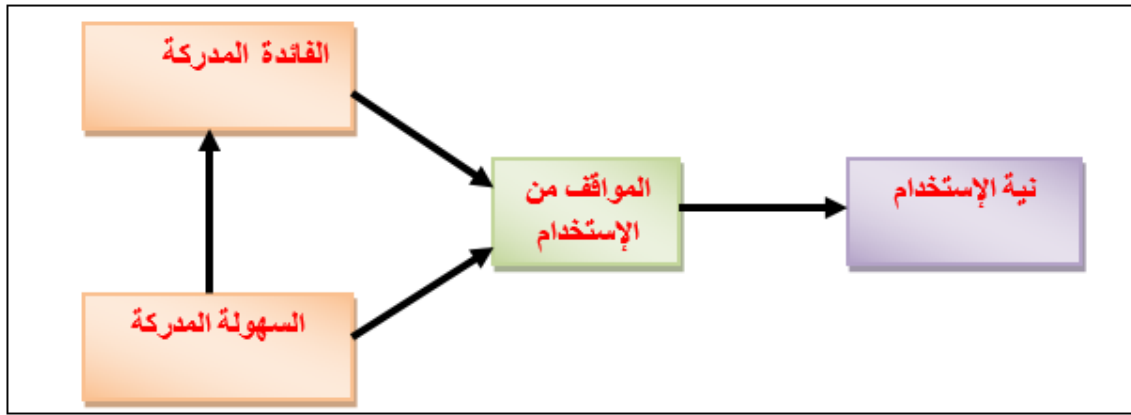
وبالرغم من إمكانية استخدام نظريتي السلوك المخطط، في تفسير وتحليل أسباب تقبل /عدم تقبل الأفراد استخدام التكنولوجيا في أنجاز المهام وتسهيل إجراءات العمل (Akinci et al., 2004:214)، إلا إن نموذج (TAM) يعتبر النموذج الأنسب لتطبيقه في سياق الإدارة الإلكترونية لعدة أسباب من أهمها، إن هذا النموذج مخصص لمعرفة مدى سهولة تطبيق نظم المعلومات في مجال الإدارة الإلكترونية والإستفادة المدركة منها، كما إن هذا النموذج هو أكثر فاعلية وتطبيقاً في مجال تكنولوجيا المعلومات، ناهيك عن إنه نموذج نادر وفريد. وفي ضوء تلك المعطيات صور (Davis, 1989) نموذجاً على الشكل التالي (أنظر الشكل رقم(2))

لتقبل ممارسة معينة أو منتج جديد. ويتم ذلك من خلال توفر عدة بدائل للزبون والطلب اليه بان يحدد البديل السلوكي الذي ينوي القيام به، وهذا ما يسمى بنية الإختبار.

وقد أكد الباحثون على صلاحية استخدام النوايا السلوكية في دراسة القرارات الإستهلاكية وأنماطها، سيما إذا كانت تحتاج الى تخطيط مسبق ودراسة معمقة للبدائل الإستهلاكية (Akinci et al., 2004:214). كما إن بحوث النوايا السلوكية تهدف الى التعرف على مستقبل الأنماط الإستهلاكية، مما يجعلها ذات أهمية كبيرة في تخطيط السياسات والإستراتيجيات التسويقية للمنظمات (Venkatesh, 1996:594). وتمتاز النوايا السلوكية بإعتمادها على المعلومات من المستفيد نفسه، لأنه يكون أقدر من غيره في التعبير عن سلوكه المستقبلي.

ويفترض نموذج التقبل التكنولوجي إن النوايا السلوكية تتشكل كنتيجة لعملية إتخاذ القرارات الواعية من قبل المستفيد. وذلك يعني إن الاعتماد على نموذج التقبل التكنولوجي يمكن أن يعطي تصور مستقبلي لمدى تقبل المستخدمين لخدمات المنظمة من خلال الإدارة الإلكترونية (Akinci et al., 2004:214).

و أثبتت العديد من الدراسات التطبيقية صلاحية هذا النموذج وقدرته على التنبؤ بسلوك الأفراد (وتقبلهم للتكنولوجيا المحتملة)، في ضوء



Source: Davis F. D., (1989). perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology, MIS Quarterly, 13(3): 318-339.

شكل 2

نموذج التقبل التكنولوجي (Dived, 1989)

أن يفسر التأثير المباشر وغير المباشر على السلوك الحقيقي للمستخدمين والتنبؤ به، من خلال معرفة نواياهم تجاه تقبل الإدارة الإلكترونية، من خلال تحليل المواقف الخاصة، والتي يحددها سهولة الاستخدام المدركة و الفائدة المدركة من قبل المستخدمين.

4. الإطار العملي للبحث

1.4. بناء المقياس:

وما يجدر الإشارة اليه إن هذا النموذج، يرسم ملامح السلوك الإنساني بشكل عام، في ضوء المعتقدات الفردية المتعلقة بالفرد نفسه، والمتعلقة بالبيئة المحيطة به، لتحديد المعتقدات الكامنة أو المحتملة لموقف الفرد تجاه قضية معينة، وصولاً الى فهم أعمق للعوامل التي تؤثر على سلوك الأفراد (Cronin, 2008:39). وفي نهاية المطاف تحدد النية والسلوك، فالموقف يشير الى شعور الأفراد بشكل ايجابي أو سلبي حول كيفية تنفيذ الهدف السلوكي. وفي إطار تقبل استخدام أو تطبيق الإدارة الإلكترونية من قبل المستخدمين، فإن النموذج يمكن

(0.75)، والتي تدل على إن المقاييس تتصرف بالاتساق الداخلي. أما معامل الثبات المركب فإن القيمة المقبولة له مساوية أو أكبر من (0.70)، ومن الملاحظ إن جميع الفقرات تجاوزت ذلك المقدار، مما يعني إن المقياس يتسم بالثبات والاتساق (Nunnaly & Bernstein, 1994).

كما تبين من الجدول (3) بأن جميع قيم (t) للتشبعات المعيارية الخاصة بكل فقرة من فقرات المقاييس كانت معنوية عند مستوى (0.01)، مما يدل على تحقق أحد مؤشرات صدق التقارب. ويمثل الحد الأدنى المقبول للتباين المستخرج للمقياس مقدارا (0.5)، إذ ظهر بأن جميع المقاييس قد حصلت على تباين أعلى من الحد المقبول.

في إطار تقديم مقياس يمتاز بالجودة العالية، فقد تلجأ الدراسات والأبحاث لإستخدام مجموعة من المعايير تعرف بالمؤشرات السيكومترية (Bollen, 1989:99)، والتي تتضمن أدوات تمكن الباحث من تجاوز الأخطاء المحتملة في المقياس، وترجمتها ومطابقتها للعينة.

أعتمد البحث على مؤشرات صدق التقارب وصدق التمايز في تحديد مصداقية المقياس وصلاحيته (أنظر الجدول (3))، ومدى وجود إختلاف بين الإبعاد الخاصة بمتغيرات الدراسة، وكذلك مدى تقارب وتشابه الفقرات المكونة لنفس البعد، أي أن فقرات المقياس أو أبعاده تسعى إلى قياس نفس البنية المفاهيمية.

وقد تراوحت قيم معامل كرونباخ الفا بين (0.79-0.89) وهي مقبولة إحصائياً في البحوث الإدارية والسلوكية لان قيمتها اكبر

جدول 3: المؤشرات السيكومترية لمقياس البحث

المتغير	معامل الثبات (الفا)	معامل الثبات المركب	معامل صدق التقارب	مؤشرات صدق التمايز		
				بنيء الشراء	الفائدة المدركة	الإستخدام السهولة
- الفائدة المدركة	.80	.751	.949	.552		
- السهولة المدركة	.82	.795	.958	.287	.517	
- المواقف من الإستخدام	.86	.811	.905	.318	.297	.561
- النية السلوكية	.90	.788	.934	.262	.289	.379
						.427

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على النتائج الحاسبة .

تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية، وتوفر المهارات الكافية للاستفادة من التسهيلات التي يحصل عليها المستخدم من تطبيقاتها .

3- المواقف من الإستخدام

حصل هذا البعد على وسط حسابي عام بلغ (3.98) وبانحراف معياري عام بلغ (39)، مما يشير إلى انسجام إجابات عينة البحث الواردة بخصوص فقرات هذا المتغير. ويدل الوسط الحسابي العام لهذا المتغير على وجود إتفاق من قبل أفراد عينة البحث اتجاه توفر هذا المتغير لان قيمة الوسط الحسابي أعلى من الوسط الفرضي (3). وذلك يؤكد أن ميول واتجاهات المستفيدين (المراجعين) في الدوائر والخدمية أصبحت تطالب بضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية، والعمل على تسخير منافعها لصالح الطرفين من خلال الإفادة من مزايا الدقة والسرعة التي تقدمها الإدارة الإلكترونية .

4- نية الإستخدام

حصل متغير نية الإستخدام على وسط حسابي عام بلغ (3.09) وبانحراف معياري عام بلغ (71)، مما يشير إلى انسجام الإجابات الواردة بخصوص فقرات هذا المتغير. ويدل الوسط الحسابي العام لهذا المتغير على وجود إتفاق من قبل أفراد عينة البحث اتجاه بمستوى

2.4. الإحصائيات الوصفية:

يلاحظ في الجدول (4) الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية ومصفوفة الارتباط الداخلي لمتغيرات البحث، وكالاتي: -

1- الفائدة المدركة

حصل متغير الفائدة المدركة على وسط حسابي عام بلغ (3.2) وبانحراف معياري عام بلغ (61)، مما يشير إلى انسجام الإجابات الواردة بخصوص فقرات هذا المتغير. ويدل الوسط الحسابي العام لهذا المتغير على وجود إتفاق من قبل أفراد عينة البحث اتجاه توفر منافع كبيرة تقدمها آليات الإدارة الإلكترونية، من خلال التسهيلات الواضحة في مجال الجهد والوقت المختزل، لإنجاز وتنفيذ المعاملات .

2- السهولة المدركة

حصل متغير السهولة المدركة على وسط حسابي عام بلغ (3.55) وبانحراف معياري عام بلغ (55)، مما يشير إلى انسجام إجابات عينة البحث الواردة بخصوص فقرات هذا المتغير. ويدل الوسط الحسابي العام لهذا المتغير على إتفاق من قبل أفراد عينة البحث حول سهولة

توفر الذية الحقيقية من استخدام تطبيقات الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات في الحصول على الخدمة المتاحة من قبل المؤسسات الحكومية الخدمية ، والنية لدى الكثير من الباحثين في مجال السلوك البشري والتنظيمي، تعبر عن السلوك الحقيقي في المستقبل القريب .

جدول 4: الإحصاءات الوصفية وعلاقات الارتباط لمتغيرات الدراسة

معامل الارتباط			الإحصاءات الوصفية ²		المتغير
نية الاستخدام	المواقف من الإستخدام	السهولة المدركة	الفائدة المدركة	الانحراف المعياري	
			1	.61	- الفائدة المدركة.
		1	.611	.55	- السهولة المدركة.
	1	.57**	.521**	.39	- المواقف من الإستخدام.
1	.582*	.479*	.48	.71	- نية الإستخدام .

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

المعاملات بإعتماد على الوسائل الإلكترونية فقد كان معامل الانحدار ($\beta = 0.15$ عند $p < 0.01$) مما يعني إن مواقف المستخدمين يمكن أن تكون إيجابية كلما أزداد إدراكهم للفائدة المحتملة من تطبيق الإدارة الإلكترونية في المعاملات التي تقدمها المنظمات الخدمية (الماء والكهرباء). أما إدراك المستخدم لسهولة استخدام الوسائل الإلكترونية فقد أشارت النتائج بشأنها المعنوي في تعزيز موقف المستخدم من تطبيقها في المجالات الخدمية المبحوثة ، إذ كان معامل الانحدار ($\beta = 0.18$ عند $p < 0.05$) ، ما يعني أن مواقف المستخدم من تطبيق الإدارة الإلكترونية يمكن كلما توضحت الصورة الإيجابية لسهولة استخدام الوسائل الإلكترونية في إجراء المعاملات الخدمية (الماء والكهرباء).

وتؤكد النتائج الواردة في النموذج الهيكلي أن سهولة الاستخدام المدركة و الفائدة المدركة معاً نسبته (69%) من التغير في مواقف المستخدمين تجاه التعاملات الإلكترونية في المنظمات المبحوثة .

وفيما يتعلق بتأثير مواقف المستخدمين المباشرة على نواياهم بالتعامل مع المنظمات الخدمية عبر الوسائل الإلكترونية فقد إتضح من خلال نمذجة العلاقات الهيكلية إن معامل الانحدار مواقف المستخدمين كان ($\beta = 0.29$ عند $p < 0.05$). في حين يتضح من خلال النموذج الهيكلي إن تأثير سهولة الاستخدام كان معنوي ومباشر على نوايا المستخدم فقد كان معامل الانحدار في التأثير المباشر ($\beta = 0.13$ عند $p < 0.01$) ، أما التأثير غير المباشر فقد كان ($\beta = 0.05$ عند $p < 0.05$)، وبذلك يكون تأثيره المعنوي الكلي ($\beta = 0.18$). ولم يكن للفائدة المدركة تأثير المعنوي على نية الإستخدام ، ولكن كان لها تأثير معنوية غير

وتؤكد نتائج تحليل البيانات إن علاقات الارتباط بين متغيرات البحث كانت معظمها معنوية قوية ، مما يعني قوة ورسالة النموذج الخاص بالبحث. إذ يتضح وجود علاقة ارتباط معنوية بين الفائدة المدركة ومواقف المستخدمين (52% عند مستوى 1%) .

كما تبين وجود علاقات ارتباط بين السهولة المدركة ومواقف المستخدم (57% عند مستوى 1%) ، في حين كانت هناك علاقة ارتباط بين مواقف المستخدم ونية الاستخدام (58% عند مستوى 5%) ، كما كانت هناك علاقة ارتباط معنوية بين سهولة الاستخدام ونية الاستخدام (47% عند مستوى 5%).

ومما يلاحظ إن النتائج أعلاه لم تتجاوز (60%) مما يعني عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين المتغيرات المذكورة. كما تؤكد نتائج علاقات الارتباط الواردة في الجدول (4) على وجود علاقات تدعم بشكل أولي فرضيات البحث بشأن طبيعة العلاقة بين تلك المتغيرات. أي إن النتائج الواردة الجدول (4) تؤكد وجود علاقات ارتباط خطي بين متغيرات البحث و بمستوى جيد مما يؤكد على دعم فرضيات البحث الخاصة بعلاقات التأثير بين متغيرات البحث.

3.4. إختبار الفرضيات:

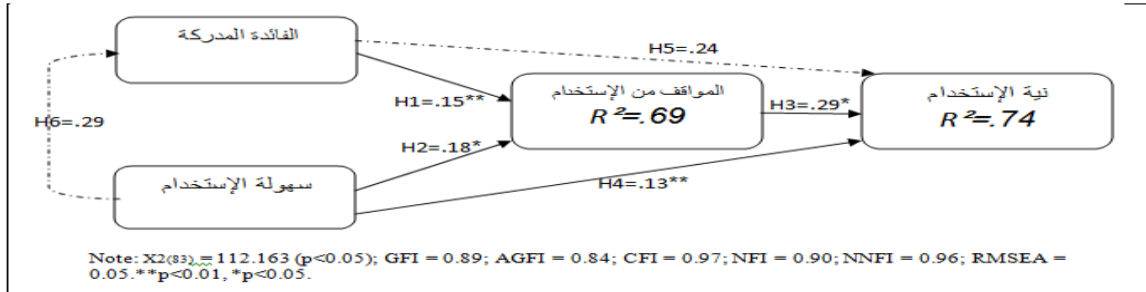
استخدمت معادلة النمذجة الهيكلية لغرض اختبار فرضيات التأثير وتمثل الإجراءات المتبعة في هذا التحليل في تحديد النموذج المفترض والذي يتكون من المتغيرات الكامنة أو المتغيرات غير المقاسة وهي تمثل الأبعاد المفترضة للمقياس.

يتضح من خلال الشكل (2) والذي هيكلية العلاقات بين متغيرات البحث والنموذج الهيكلي للبحث، إذ تشير النتائج وجود تأثير مباشر للفائدة المدركة من قبل المستخدم على مواقفه تجاه تطبيق واستخدام

² يمكن الإطلاع على تفاصيل الإحصاءات الوصفية لفقرات الإستبانة من خلال الملحق رقم (1)

الخدمية عبر الوسائل الإلكترونية لإستثمار فوائد ومنافع الإدارة الإلكترونية لطرفي التعامل.

ويمكن توضيح العلاقات الهيكلية لنتائج إختبار الفرضيات في الشكل رقم (3)



شكل 2: العلاقات الهيكلية لنتائج إختبار الفرضيات

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج البرنامج (Amos)

2. أظهرت نتائج البحث إتفاق عينة البحث حول سهولة تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية ، وامتلاكها المهارات الكافية للاستفادة من التسهيلات التي يحصل عليها المستخدم من تطبيق التقنيات في إجراء المعاملات اليومية ، كما عبر عن ارتياحهم وبهجتهم عند استخدام التقنيات في الحصول على الخدمات ، و أكدوا إن إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإنترنت يسهل معالجة الأخطاء التي تحدث أثناء إجراء المعاملات.

3. عبرت عينة البحث عن إتفاق ميولها واتجاهاتها نحو تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية في الدوائر والخدمية وأصبحت تطالب بضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية، والعمل على تسخير منافعها لصالح الطرفين من خلال الإفادة من مزايا الدقة والسرعة التي تقدمها الإدارة الإلكترونية .

4. إتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي لعينة البحث توفر النية الحقيقية من إستخدام تطبيقات الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات في الحصول على الخدمة المتاحة من قبل المؤسسات الحكومية الخدمية ، ولعل تلك النية تتشكل في ضوء إدراك العينة لسهولة تطبيق إجراء المعاملات عبر الوسائل التكنولوجية ، والمنافع التي يمكن أن تجنيها من تسخير أدوات الإدارة الإلكترونية في إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات للمجتمع بما يعزز مواقفها بصورة إيجابية من إمكانية تطبيقها في المنظمات المبحوثة.

5. في ضوء الفقرات أعلاه هناك إستعداد وجاهزية من قبل المستخدمين في المنظمات المبحوثة لتقبل الخدمات والمعاملات اليومية من خلال الوسائل التكنولوجية في حال اتجهت تلك المنظمات لتطبيق آليات الإدارة الإلكترونية في تعاملاتها الإدارية والخدمية.

2.5 التوصيات:

مباشر عبر مواقف المستخدم وكانت معامل الإنحدار غير المباشر مقداره (1.β=).

وتؤكد نتائج النموذج الهيكلي بأن العوامل الثلاث مجتمعة (الفائدة المدركة ، سهولة الإستخدام ، مواقف المستخدم) يمكنها أن تفسر ما نسبته (74%) من التغير المحتمل في نوايا المستخدم لإجراء المعاملات

وبالتساق مع الدراسات السابقة فإن النموذج الهيكلي للبحث يشير الى وجود أثر معنوي لسهولة الإستخدام على مواقف المستخدمين وهذا ما أكدته العديد من الدراسات (Alsajjan,2010:1489) والتي أشارت الى إن إدراك المستفيد أو المستخدم لسهولة إستخدام وتطبيق نظم الإدارة الإلكترونية يخلق مواقف إيجابية في ذهن المستفيد و يولد إستعداد دائم لاستخدامها في إنجاز تعاملاتها مع المنظمات الخدمية . كما حدد النموذج الأثر المعنوي الإيجابي للفائدة المحتملة والمدركة من قبل المستخدمين (المستفيدين) في تطوير مواقف إيجابية تجاه ممارسات الإدارة الإلكترونية ، ووفقاً للدراسات التي قدمها (Cronin,2008:32) فإن إدراك المستفيد ومعرفته بمنافع وفوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية يقود مواقفها بصورة إيجابية ومرغوبة للاستعداد نحو إتمام كافة المعاملات الكترونياً . ناهيك عما سبق ، فإن نتائج البحث الحالي أكدت صحة ما توصلت اليه الدراسات التي اختبرت هذا النموذج ، فقد إتضح وجود اثر معنوي للمواقف على تحديد النوايا المستقبلية للمستخدم المستفيد من تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراء المعاملات الخدمية (Venkatesh, 1996:594) (Adesina,2010:106)

5. الإستنتاجات و التوصيات

5.1 الإستنتاجات:

1. إتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي إن العينة المبحوثة تدرك المنافع الحقيقية التي تقدمها آليات الإدارة الإلكترونية، من خلال التسهيلات الواضحة في مجال الجهد والوقت المختزل ، لإنجاز وتنفيذ المعاملات، كما إن التفاعل عبر الوسائل التكنولوجية للحصول على الخدمة يجعلهم أكثر سيطرة على الإجراءات المعاملة .

نجم، عبود نجم(2008)، "الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات"، دار اليازوري للنشر، عمان.
أحمد، محمد سمير(2010) "الإدارة الإلكترونية" دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان:الأردن.
التكريتي، سعد غالب ياسين و العلاق، بشير عباس،(2006) "الأعمال الإلكترونية": دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.
عامر، طارق عبد الرؤوف(2007) " الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة".القاھر:دار السحاب للنشر والتوزيع .
ياسين، سعد غالب، (2005) "الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية". الرياض:معهد الإدارة العامة.
السالمي، علاء عبد الرزاق والسليطي، خالد إبراهيم(2008)، "الإدارة الإلكترونية". عمان: دار وائل للنشر.

2.6 المصادر الأجنبية

Abadi, Hossein Rezaei Nematizadeh, Fateme,(2012) "An Empirical Investigation of the Level of User's Acceptance of E-Banking among Some Customers of Banks in Iran" International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol. 2, No. 6
Adams, D.A., R.R, Nelson & P.A. Todd (1992). "Perceived Usefulness, Ease of Use, and Usage of Information Technology: A Replication", MIS Quarterly, Vol. 16, No. 2, pp. 227-247.
Adesina, Aderonke, A., (2010). An Empirical Investigation of the Level of Users' Acceptance of E-Banking in Nigeria, Journal of Internet Banking and Commerce, 15(1): 102-145.
Akinci, S., Aksoy, S., and Atilgan, E. (2004) "Adoption of Internet Banking Among Sophisticated Consumer Segments in an Advanced Developing Country," The International Journal of Bank Marketing (22:3), January, pp. 212- 232.
Alsajjan B and Dennis C (2010) 'Internet banking acceptance model: a cross-market examination' Journal of Business Research, Vol. 63, 0148-2963.
Bollen, K.A. (1989). Structural equations with latent variables. New York: Wiley
Cronin, N, (2008). Determining factors affecting Internet to adopt banking recommender system, Master's Thesis, Division of Industrial Marketing and E-commerce, Lulea University of Technology, 36(5): 31-48.
Davis F. D., (1989). perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology, MIS Quarterly, 13(3): 318-339.
Venkatesh, V., & Davis, F. D. (1996). "A Model of the Antecedents of Perceived Ease of Use: Development and Test". *Decision Sciences*, 27(3), 451-481.
Vincent, S. Lai, Honglei Li, (2005). Technology acceptance model for internet banking: an invariance analysis, *Information & Management*, 42 (5): 373-386

مواقع الانترنت

<http://www.times-arab.com>

<http://awaniq.com/ar/news/13836>,

<http://www.moc.gov.iq/demo/index.php>

1. محور أمية الحاسوب و نشر الثقافة الإلكترونية ولجميع الأعمار والمستويات الثقافية في المنظمات الخدمية من خلال التأكيد على المؤسسات التربوية والتعليمية بضرورة الإهتمام بالمواد العلمية المتعلقة بمواد الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات للوصول الى مجتمع يحارب أمية الحاسوب.
2. تبني الإدارات العليا في الدولة بشكل ، والمنظمات الخدمية بشكل خاص لمتطلبات تطبيق الإدارات الإلكترونية ، وذلك من خلال ما يأتي:
أ- إعادة بناء الهياكل التنظيمية وتصميم الوظائف بشكل يلبي متطلبات التغير وإعادة تخطيط الموارد البشرية العاملة.
ب- وضع الإستراتيجيات اللازمة لإعادة تأهيل وتدريب الموارد البشرية.
ت- وضع التشريعات القانونية والحمائية اللازمة للتطبيق الإلكتروني.
ث- توفير الإعتمادات المالية اللازمة والإمكانات المادية للتطبيق الفعال.
ج- وضع خطط وبرامج توعوية وتثقيفية لجمهور المتعاملين مع الإدارات الحكومية.
ح- تأسيس بنية تحتية حديثة للاتصالات والمعلومات على مستوى الدولة ، ومراجعة الأنظمة واللوائح وإعادة صياغتها وتهيئتها.
3. العمل على إيجاد وسائل أمن حماية للمعلومات ، ووضع أنظمة احتياطية وخطط مسبقة للكوارث والأزمات عند تعطل الأنظمة الإلكترونية بما يزيد ثقة القيادات العليا في تطبيقات الإدارة الإلكترونية فيما يخص السرية و الموثوقية من خلال إيجاد بنى تحتية متكاملة ومتطورة ، وتطوير الأنظمة التقنية الحالية والتي لا تتفق مع المتطلبات الواقعية للبدء بمشروع الإدارة الإلكترونية .
4. إعداد دراسات الجدوى اللازمة لتقدير تكاليف تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحديد الموازنة المناسبة ، والعمل على تعديل أنظمة وإجراءات الصرف المالية المتبعة وجعلها أكثر مرونة كي لا تعيق مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وتوفير الدعم المالي اللازم لتوفير البنى التحتية المطلوبة والإستعانة بخبراء مؤهلين لتدريب الكوادر العاملة.

6. المصادر والمراجع

1.6 المصادر العربية:

البيومي، عبد الفتاح، (2006) "الحكومة الالكترونية العربية"، دار الفكر، الإسكندرية احمد بري، (2005) " تطبيقات الإدارة الالكترونية في العمليات المنظومة"، دار المعارف ، الإسكندرية.
عادل حرحوش المفرجي (2005)، " مرتكزات فكرية ومتطلبات أساسية للإدارة الالكترونية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة.
نجم ،عبود نجم(2004)، " الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات"، دار المريخ للنشر، الرياض.

ملحق (1)

بسم الله الرحمن الرحيم
استمارة استبيان

الأخ المحترم

لقد تم اختيارك للمشاركة في دراسة بحثية تخص إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع الخدمات في محافظة الديوانية. إجابتك ستساعدنا في التأكد من دقة نتائج بحثنا وفي تقديم المقترحات العلمية المفيدة. إذ كانت لديك الرغبة للمشاركة في هذه الدراسة فالرجاء إكمال الأسئلة المرفقة في أدناه. كل إجاباتك ستعامل بسرية تامة جداً، ونحن نتعهد لك بأن نتائج الدراسة للإغراض العلمية حصراً وسوف لا تعرض إمام أي جهة أخرى، فلا داعي لذكر اسمك او توقيعك. رجاءً كُن متأكداً لإكمال كل الأسئلة حسب قدرتك، مع الأخذ بالاعتبار بأن واقعية المعلومات ستساهم بدقة النتائج.

الشكر الجزيل لمساعدتكم في جمع هذه المعلومات المفيدة
مع تمنياتنا لكم بالتوفيق

الباحث

الجزء الاول: معلومات عامة
رجاءً أخطأ أو إملأ اجابتك في ادناه:-

1	عدد سنوات عمرك	
2	المهنة	
3	النوع الإجتماعي	أ. ذكر ب. انثى
4	المستوى التعليمي	أ. إعدادية فأقل ب. بكالوريوس ج. شهادة عليا

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

ملاحظة: اشر أو أخطأ ازاء الخيار الذي بلائمك في أدناه علماً إن المقياس يتراوح على النحو الآتي :-

العبارة	أُتفق جداً	أُتفق	محايد	لا أُتفق	لا أُتفق جداً
	5	4	3	2	1

1. الفائدة أو المنفعة المدركة

- استخدام الإدارة الإلكترونية في الخدمة يقلل الأخطاء التي قد تحدث أثناء التعامل
- الإعتماد الإدارة الإلكترونية يساعد على إنجاز المعاملات ويقلل الوقت المطلوب لإنجازها .
- استخدام الإدارة الإلكترونية في المعاملات يسهل إنجاز أكبر قدر من المعاملات المطلوبة .
- تقديم الخدمة عبر الوسائل التكنولوجية يجعلها متاحة وملائمة لحاجاتي
- التفاعل عبر الوسائل التكنولوجية للحصول على الخدمة يجعلني أكثر سيطرة على الإجراءات المعاملة.

2. سهولة الاستخدام المدركة

- استخدام الوسائل التكنولوجية لن يتطلب جهود ذهنية لتعلمه وإتقانه
- إن التعامل وإجراء المعاملات الالكترونية أمر يسير بالنسبة لي
- من السهل جدا تعلم كيفية الاستفادة من خدمات الإدارة الإلكترونية
- اشعر بالراحة عند استخدام التقنيات في إتمام معاملاتي

- استخدام الانترنت يسهل معالجة الأخطاء التي تحدث أثناء إجراء المعاملات
- 3. **المواقف من إستخدام الإدارة الإلكترونية**
- من وجهة نظري فإن استخدام الانترنت مطلوب من كل مراجع
- استخدام الانترنت في المعاملات فكرة حكيمة جدا
- التعامل مع الدوائر(المؤسسات) الخدمية عبر الانترنت يشعرنني بالأمان أكثر
- اتفق مع أقراني بأن استخدام الانترنت أمر ضروري
- 4. **نية إجراء المعاملة والتعامل الإلكتروني**
- أتوقع أنني سأستخدم الانترنت وبشكل مستمر إذا تم تطبيقه
- أوكد على أصدقائي و أقاربي على استخدام التعاملات عبر الانترنت إذا تم تطبيقه في المستقبل
- لدي مشاعر بالرضا عن المنافع التي ستقدمها وسائل التقنية في التعامل
- أسعى الى تعلم إستخدام الوسائل التكنولوجية المبتكرة

ئەگەر پراكتيزەكردنى كارگىرى ئەلكترونى لە كەرتى كارگوزارى حكوميدا تويژينه وه يهكى شيكاري يه بو چاوكيگ له كارمەندانى هەردوو قەرمانگەى ئاوو كارەبا لە پاريزنگاي ديوانيە

پوختە:

ئامانجى ئەم تويژينه به برىتى يه له بەدواداچوونى ئەگەرى پراكتيزە كردنى ريكاره كانى كارگىرى ئەلكترونى لە روانگەى بۆچوونە كانى كارمەندانى هەردوو قەرمانگەى ئاوو كارەباى پاريزنگاي سلىمانىن ئەويش لەرپىگەى پشت بەستن بە نمونەى پەسەندكردنى تەكنۆلۆجى (TAM) كە ئامادە باشى سوودمەندان ديارى دەكات بۆ پراكتيزە كردنى تەكنۆلۆجىاى زانبارى لە ريكخراوه كاندا لە رپگەى زانينى بىرو ئاراستەى سوودمەندان بۆ هەر يەكە لە (سوودى ليكدراو، ئاسانى بەدە ستهينراوان، هەلويست لە بەكارهينان)، وه چاوكيگى نارپيكرخوا تاقىكرابه وه كە ژمارەيان (109) تاك بوون بۆ دلتيا بوون لە گریمانە كانى تويژينه وه كە ، وه فۆرمى راپرسى بەكارهينراوه وهك ئامرازىكى سەرەكى بۆ تويژينه وه كە بەپى ي پيوهرى (Adesina, 2010) وه سەرجهم داتاكان شيكراونه ته وه به پى ي شيوازه ئاماربه تايبه ته كان وهك (شيكردنه وهى كاريگەرى، كارليكروى جيگەرى ليكدراو) به پى ي شيوازي نمونەى هاوكيشەى پەيگەرى ، وه تويژينه وه كە گەيشته دەرەنجامى رپكە وتن و ئارەزووى چاوكە كە بەرەو پراكتيزە كردنى سيستمى كارگىرى ئەلكترونى لە قەرمانگە كارگوزارى يه كاندا ، وه لەم روانگە يه شه وه تويژينه وه كە كۆمەلتيك راسپاردەى پيشكەش كردوه له وانهش گرنگى بنیاتنانى كارگىرى بالا له قەرمانگاكانى ده ولت به گشتى و رپكخراوه كارگوزارى يه كان به تايبه تى به داواكارى يه كانى پراكتيزە كردنى كارگىرى ئەلكترونى .

پەيڤين سەرەكى: كارگىرى ئەلكترونى، نمونەى پەسەندكردنى تەكنۆلۆژى ، سوودى ليكدراو، ئاسانى ليكدراو، هەلويست لە بەكارهينان، نمونەى هاوكيشەى پەيگەرى.

Readiness Of The Application Of E-Management In The Public Service Sector: An Analytical Study Of A Sample Of Employees In The Organizations Of Water And Electricity In The Province Of Diwaniyah

Abstract:

The present study aims to investigate the possibility of application of e- management mechanisms from the perspective of employees in the organizations of water and electricity in the province of Diwaniyah, through reliance on technology acceptance model (TAM), which determines the readiness of the application of information technology in organizations through knowledge to guide to both (interest perceived, perceived ease, the positions of use, intention to use) and selected a random sample of employees amounted to (109) an individual to verify hypotheses. The questionnaire was used as a tool head of the study according to the measure (Adesina, 2010). The data was analyzed according to the statistical methods (such as factor analysis, and composite reliability coefficient) according to the style of structural equation modeling. The study concluded agreement and intention of the sample towards the application of e-management. It is based on It recommended the necessity of adopting senior management in government departments in general and service organizations, in particular, the requirements of the application of e-management.

Keywords: E-governance, technological acceptance model, perceived interest, perceived ease, attitude of use, intention to use, structural equation modeling