

TJAE

Tikrit Journal for
Administration & Economic Sciences
Journal Homepage: www.tu-Jaes.com



E-governance is an entry point for social interaction An analytical study in Ninawa Medical College

Lect.Dr.Safa Idris Aboudi
Faculty of
Management and Economics /
University of Mosul
Dr.Safa.Idris@yahoo.com

Lect.Dr. Raghad Mohamed Yahya
Faculty of
Management and Economics /
University of Mosul
raghadyahya1976@yahoo.com

ARTICLE INFO.

Article history:

- Received XXXXXX
- Accepted XXXX
- Available online:2018/6/1

Keywords:

- electronic management and social interaction.

Abstract :

This study dealt with the subject of electronic administration as an input to social interaction. I have been tested at Ninawa Medical College. The study was applied to the study population, representing 83 members of the heads of scientific departments and administrative divisions. The questionnaire was used as a main tool for collecting data and information as well as personal interviews. It has sought to test a number of hypotheses related to correlation and influence relationships between the variables of the study, in order to answer questions about the problem and reach the objectives set.

In order to process data and information, many statistical methods were used: Mann Whitney and Kruskal-Wallis (Kruskal-Wills). The study reached a number of conclusions, including the availability of electronic management dimensions in Ninawa medicine, In this faculty, as well as the existence of significant correlation between them and the existence of a significant impact of electronic management in social interaction, and these results were identical with the assumptions in this aspect. Based on the findings of the study, a set of recommendations were developed. The most important of these was the necessity of the college's attention to the variables of electronic administration because of their role in achieving the social interaction of this college.

المستخلص

تهدف الدراسة الحالية الى تسليط الضوء على أثر الادارة الالكترونية في تحقيق التفاعل الاجتماعي. ولقد اخُتِرت في كلية طب نينوى. وطُبقت الدراسة على مجتمع الدراسة متمثلين بـ (٨٣) فردا متمثلين برؤساء الاقسام العلمية والشعب الادارية واستخدمت الدراسة الاستبتيان أداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات فضلاً عن المقابلات الشخصية. وقد سعت لاختبار عدد من الفرضيات المتعلقة بعلاقات الارتباط وعلاقات التأثير بين متغيرات الدراسة، وذلك للإجابة عن التساؤلات المتعلقة بالمشكلة والوصول إلى الأهداف الموضوعية. ولأجل معالجة البيانات والمعلومات استعملت العديد من الأساليب الإحصائية وهي اختبار (Mann Whitney) واختبار (كروسكال- ويلز: Kruskal-Wallis) ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات من بينها يتبين مستوى توافر متطلبات الادارة الالكترونية في طب نينوى إضافة إلى تبين أبعاد التفاعل الاجتماعي في تلك الكلية المبحوثة، فضلاً عن وجود علاقات ارتباط معنوية فيما بينها ووجود أثر معنوي للإدارة الالكترونية في التفاعل الاجتماعي، وهذه النتائج جاءت متطابقة مع الفرضيات في هذا الجانب.

واستناداً إلى ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فقد وضعت مجموعة من التوصيات كان من أهمها ضرورة اهتمام الكلية بمتغيرات الادارة الالكترونية لما لها من دور في تحقيق التفاعل الاجتماعي لتلك الكلية.

المبحث الأول: منهجية البحث وإجراءاته**أولاً: مشكلة الدراسة**

أسهمت التطورات الفكرية للإدارة في إبراز العديد من المفاهيم المعاصرة التي أصبحت ضرورة ملحة في ظل المعطيات البيئية الراهنة، ومن بينها الموضوعات التي تناولتها الدراسة الحالية وعلى الرغم من مناقشتها من خلال دراسات وبحوث في الحقبة السابقة، فإن الأمر يستلزم تحليلاً علمياً متزايداً على وفق معطيات البيئة المتجددة، من خلال الوقوف على أهم المرتكزات المفاهيمية لهذا الموضوع وأبعاده.

وبناء على ذلك تتمحور مشكلة الدراسة في ضوء التساؤلات البحثية الآتية:

١. ما طبيعة الفروقات المعنوية بين متطلبات الادارة الالكترونية والتفاعل الاجتماعي؟
٢. ما مدى التأثير الذي تحدثه متطلبات الادارة الالكترونية في تحقيق التفاعل الاجتماعي؟

ثانياً: أهمية الدراسة

تنطلق أهمية الدراسة الحالية من أهمية التأثير المتبادل لسلوك الافراد والجماعات في عمل المنظمات على نحو عام والمنظمات التعليمية على نحو خاص، ومحاولة تعزيز هذا السلوك من خلال ادوات ومفاهيم ومن ضمنها الادارة الالكترونية فالتفاعل الاجتماعي يجسد القدرة على التعامل مع الآخرين والقدرة على بناء وإدارة العلاقات الاجتماعية بصورة فاعلة

مما سبق تتحدد أهمية الدراسة في جانبيها النظري والتطبيقي، إذ إنها تعد مساهمة متواضعة لتوفير فهم أفضل لمفهوم الادارة الالكترونية والتفاعل الاجتماعي بوصفها ستوفر اطاراً نظرياً يعد مساهمة متواضعة تضاف الى المعرفة بخصوص متغيرات الدراسة، ومن ثم فإن تطبيق هذين المفهومين على كلية طب نينوى بوصفها أحد روافد القطاع التعليمي المهمة والتأكد من مدى إمكانية الكلية في اعتماد الادارة الالكترونية بوصفه مدخلاً لتعزيز التفاعل الاجتماعي.

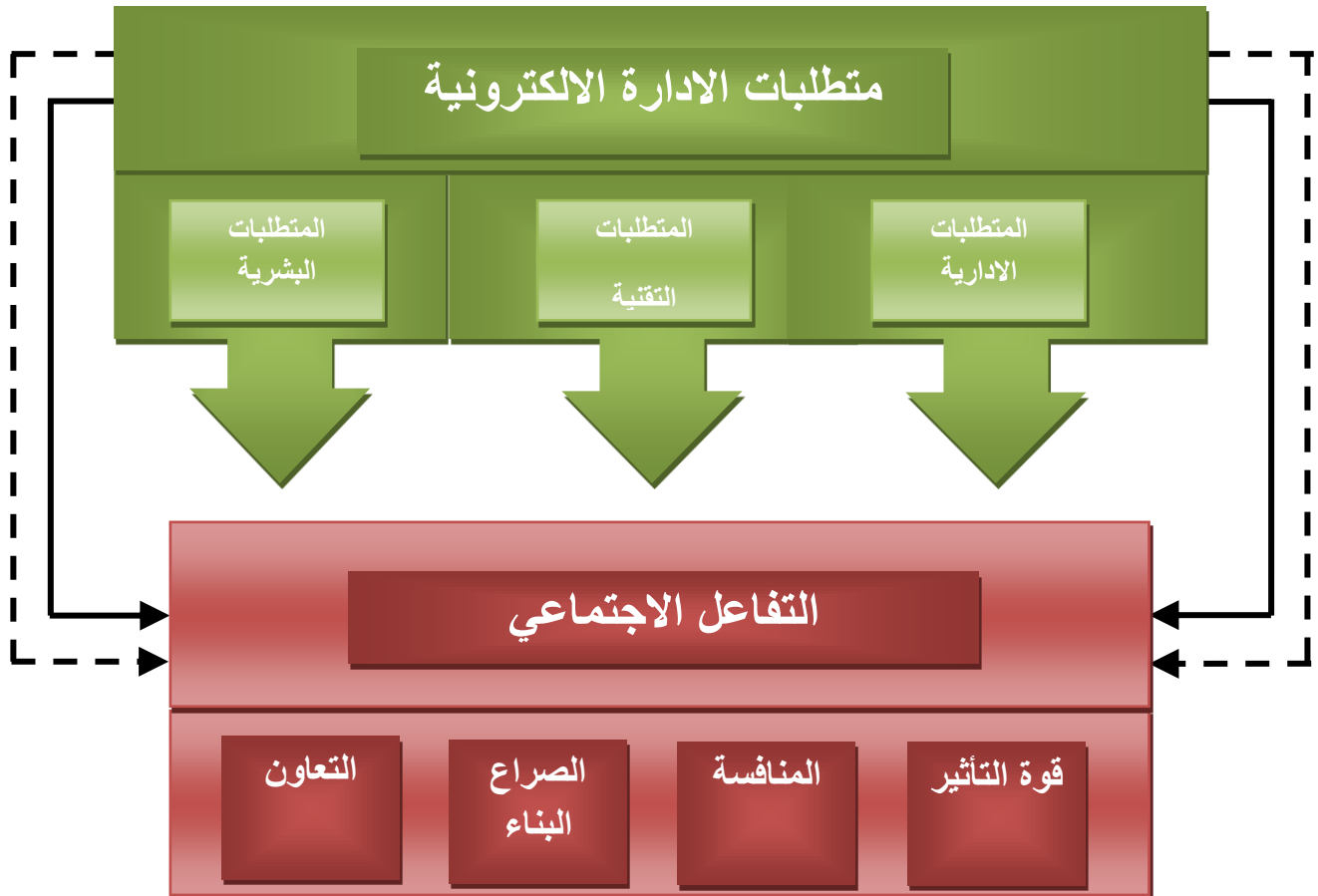
ثالثاً: أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الى تحقيق هدف اساسي يتمثل في (تشخيص وتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة وبيان مضامين هذا الاثر من خلال العلاقة وحدودها على مستوى المنظمة المبحوثة) وبشكل عام فانه يمكن هذا الهدف من خلال تبني مجموعة من الاهداف الفرعية اهمها:

١. عرض مضامين الادارة الالكترونية والتفاعل الاجتماعي بعملية التشخيص في المنظمة المبحوثة.
٢. بيان الفروقات المعنوية بين الادارة الالكترونية والتفاعل الاجتماعي أحدهما مفسر والآخر مستجيب.
٣. بيان التأثيرات المعنوية بين بعدي الادارة الالكترونية والتفاعل الاجتماعي في المنظمة المبحوثة.

رابعاً. مخطط الدراسة

تسعى الدراسة إلى اتصاف مخططها الافتراضي إجمالاً لأن يكون شاملاً لجميع متغيراتها الرئيسة والفرعية، ليوظف في بيان علاقات التأثير فيما بينها على نحو منفرد أو بصورة إجمالية ليجسد مشكلة الدراسة والأهداف المتوقع تحقيقها الشكل (١).



خامساً: فرضيات الدراسة

تستند الدراسة الحالية على افتراض جوهري مفاده أن وصول المنظمة المبحوثة لتحقيق التفاعل الاجتماعي بشكله الامثل يرتبط على نحو أساس بمتطلبات الادارة الالكترونية وبما أن

المسح الأولي والواقع الميداني أثبتت بأن المنظمة المبحوثة تُمارس الإدارة الالكترونية، عليه فقد صيغت فرضيات الدراسة الرئيسية انطلاقاً من هذا الافتراض وتوافقاً مع التساؤلات التي أُثيرت في المشكلة، وكما يأتي:

الفرضية الرئيسية الاولى: توجد فروقات معنوية للإدارة الالكترونية بدورها في تحقيق التفاعل الاجتماعي.

الفرضية الرئيسية الثانية: توجد تأثيرات معنوية للإدارة الالكترونية في التفاعل الاجتماعي.

١. توجد تأثيرات معنوية للإدارة الالكترونية المتمثلة بالمتطلبات الإدارية في التفاعل الاجتماعي

٢. توجد تأثيرات معنوية للإدارة الالكترونية المتمثلة بالمتطلبات التقنية في التفاعل الاجتماعي.

٣. توجد تأثيرات معنوية للإدارة الالكترونية المتمثلة بالمتطلبات البشرية في التفاعل الاجتماعي.

سادساً: الأساليب الإحصائية

١. اختبار (Mann Whitney)

٢. اختبار (كروسكال-ويلز: Kruskal-Wallis)

سابعاً: منهج البحث

لتحقيق أهداف الدراسة المشار إليها آنفاً فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي عبر تبني تقانات هذا المنهج في تحصيل مستلزماتها من البيانات، فضلاً عن استخدام أسلوب التحليل الإحصائي للبيانات ذات العلاقة بالمنظمة المبحوثة بوصفها مجتمع الدراسة المختارة.

ثامناً: حدود الدراسة

أنجزت الدراسة ضمن الحدود الآتية:

- **الحدود المكانية:** اختيرت كلية طب نينوى التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي حدوداً للدراسة، ويأتي سبب الاختيار، للأهمية التي تتمتع بها هذه الكلية ولحداتها من بين الجامعات العراقية الأخرى وكونها تمثل أرضية خصبة لإجراء البحوث ونقل المعرفة والتقانة الحديثة.

- **الحدود البشرية:** اقتصر البحث على (رؤساء الأقسام العلمية والشعب الإدارية) في الكلية المبحوثة والتي تُمثل مجتمع الدراسة وتم الاعتماد على إستمارة الإستبيان التي تُعد أداة رئيسة رُوعي في بنائها فُدرتها على تشخيص أبعاد الدراسة وقياسها من خلال توزيع (٨٣) إستمارة لرؤساء الأقسام في الكلية المبحوثة وقد خضعت جميعها للتحليل والاختبار.

- **الحدود الزمانية:** مدة تطبيق الدراسة كانت من الفترة (١٥/ كانون الأول/ ٢٠١٦ لغاية ٣١/ آذار/ ٢٠١٧).

- **حدود الدراسة:** تركزت الدراسة على متغيرين رئيسيين هما الإدارة الالكترونية وتضمنت (المتطلبات الإدارية، المتطلبات التقنية، المتطلبات البشرية) والتفاعل الاجتماعي وتضمن (القوة، المنافسة، الصراع البناء، التعاون).

ثامنا: اختبار اداة الدراسة

١. الصدق الظاهري

اعتمدت الدراسة وكما ذكرنا آنفاً على أداة رئيسة وهي استمارة الاستبيان كما مؤشر في الملحق (١) التي صيغت فقراتها استناداً إلى العديد من الدراسات والأبحاث وللتحقق من الصدق الظاهري للاستبانة تم عرضها على عدد من المحكمين المختصين في مجال الادارة لتحكيمها أكاديميا وللتأكد من دقة صياغة فقراتها وصحة العبارات المستخدمة ووضوح عناصرها ومصطلحاتها وكما موضح في الملحق (٢).

٢. الثبات

يقصد بالثبات ان المقياس يعطي النتائج نفسها لمواعيد تطبيقها على مجتمع البحث بعد فترة من الزمن وتوجد طرائق احصائية عدة لبيان مدى ثبات مقياس الاستبيان وتعتمد جميعها على فكرة معامل الارتباط إذ تعكس قيم معاملات الارتباط الموجبة والسالبة قوة أو ضعف تعبير هذه الفقرات عن الظاهرة قيد الدراسة، وكانت النتائج على النحو الموضح في الملحق (٣)، إذ تعكس هذه النتائج وجود عدد كبير من الارتباطات المعنوية الموجبة عند مستوى (0.05)، مما يؤكد توافر درجة عالية من الثبات، ويؤشر ذلك صدق بناء محتوياتها وثبات سريانها.

المبحث الثاني: الجانب النظري

اولا: مفهوم الادارة الالكترونية

تعد الادارة الالكترونية نتاجا لثورة المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة وأصبحت تمثل الاتجاه الجديد في الادارة المعاصرة حيث يسود عالم اليوم حركة نشطة لاستثمار كل التقنيات الحديثة لتطوير اعمال المنظمات وتحويلها الى منظمات الكترونية تستخدم شبكة الانترنت والتطبيقات المتطورة للحاسبات الآلية في انجاز جميع اعمالها ومعاملاتها الادارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وانجاز كل وظائفها الادارية من تسويق وتمويل واستثمار واعمال مكتبية بسرعة ودقة فائقة. فالإدارة الالكترونية تعد التوجه العالمي للمنظمات بشقيها العام والخاص لتحقيق السبق والريادة في استثمار التقنية الالكترونية (المجالي وعبد المنعم، ٢٠١٣: ٩٦) لذلك يمكن القول ان الادارة الالكترونية باستطاعتها مساعدة المنظمات وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم الانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات لغرض سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات للزبائن ومؤسسات الأعمال والحكومة بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقدم لها، وتعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي حيث أنه باستطاعة الادارة الإلكترونية مساعدة المنظمات وخاصة المتوسطة والصغيرة الحجم الانتقال على الشبكة للحصول على الخدمات والمتطلبات، أي أنها تقدم فرصاً لتطوير إمكانيات وقدرات ومهارات المنظمات بل والزبائن المتعاملين معها بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية ومساندة الأداء الأحسن، واخيراً تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع للمجتمع لكي يمكنه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغير (قدوري، ٢٠٠٦: ١٦١)، وتباين الكتاب في تعريف

الإدارة الإلكترونية من حيث الزاوية التي ينظرون بها إليه خاصة أولئك الذين يرومون إلى إضفاء الطابع التقني أو الإداري أو على الأقل تحاول المزاجية بين المفهومين في محاولة للخروج بتعريف جامع مانع للإدارة الإلكترونية ومن هذا المنطلق يمكن تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية بأنها عملية إدارية قائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال من تخطيط وتوجيه ورقابة ، كونها تعتمد على استخدام الانترنت وهذا ما يفسر البعد الإلكتروني في العمل الإداري والقدرة على التوجيه والرقابة فيه (نجم، ٢٠٠٤ : ١٢٧)، وقد عرفها (Forman, 2014: 2) بأنها الإدارة التي تستخدم شبكة الانترنت وتكنولوجيا المعلومات و نظم الاتصالات الأخرى من خلال دمج عمليات المنظمة مع تطبيقات هذه التكنولوجيا ، بهدف تحسين جودة الأداء وتحقيق الكفاءة والفاعلية للمنظمة، في حين تناول (Faye, 2006: 122) مفهوم الإدارة الإلكترونية بأنها هي التي تعيد التفكير في أسلوب أداء الأعمال وأن تستخدم التقنيات الحديثة في تحسين وتطوير وتحديث جميع الأعمال التقليدية للمنظمة وتحويلها إلى أعمال إلكترونية وعرف (yao, et. al, 2011: 65) الإدارة الإلكترونية بأنها المنهج الاستراتيجي لإدارة المنظمات الديناميكية ومنظمات المستقبل من خلال تنفيذ نظام عالي الأداء والقائم على التكنولوجيا فهو يركز على الامتعة والتكامل والذكاء الاصطناعي باستخدام التنمية السريعة والممنهجة نحو خلق بيئة المعرفة لتحقيق رؤية المنظمة.

وفي ضوء المفاهيم السابقة الذكر يتضح أن الإدارة الإلكترونية عبارة عن عملية إدارية قائمة على الإمكانيات المتطورة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد فأصبحت إدارة بلا أوراق وتستخدم الأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية.

ثانياً: متطلبات الإدارة الإلكترونية:

أن رؤية الإدارة الإلكترونية تتوضح من خلال وضع استراتيجيات ترمي إلى التحديث الكامل لشكل المنظمة في المستقبل وإعادة تعريف طريقة تعاملها مع الزبائن ، وذلك من خلال وضع هيكل عمل جديد تماماً لجميع المعاملات الداخلية بين الأعمال والسماح للإدارة بأن تتخذ خطوات فعالة للتعامل مع المشكلات المتوقعة مقدماً بدلاً من انتظار وقوعها ثم التحرك نحو إيجاد حل لها بعد ذلك. وعموماً فإن استراتيجيات الإدارة الإلكترونية تسمح بالعمل وفقاً للاقتصاديات الحجم، وحدوث تناغم في العمل بين جميع الأقسام والإدارات كافة ، وتمتد الأفراد بخدمات متكاملة ، وكذلك إيجاد حلول لمشكلات البيروقراطية التي تكلف المؤسسات الكثير من الوقت والمال ، ويتفق الكثير من الباحثين على أنه توجد أبعاد ثلاثة أساسية للإدارة الإلكترونية التي تسهم في تقديم فهم أدق وأشمل لمفهومها ورسالتها وآلياتها (الملحم، ٢٠٠٤ : ١٢٤) وتتمثل أبعاد الإدارة الإلكترونية بمتطلباتها الأساسية:

١. **المتطلبات الإدارية:** تتطلب الإدارة الإلكترونية لتحقيق الأهداف المرجوة منها إلى إدارة جيدة تساند التطوير والتغيير وتدعم الأساليب الإدارية الحديثة، وقد تتضمن المتطلبات الإدارية وضع استراتيجيات وخطط التأسيس وتطوير التنظيم والإصلاح والدعم الإداري، فضلاً عن كفاءات ومهارات متخصصة. فالمنظمات أياً كان نوعها وحجمها تحتاج إلى وجود استراتيجيات واضحة المعالم تتلاءم مع طبيعة المشروع والبيئة المحيطة به، لذا فإن تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية ينبغي أن تتوافر فيه العديد من المتطلبات الإدارية والتنظيمية أهمها: (الغوطي، ٢٠٠٦ : ٦٩)

- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس.

- القيادة والدعم الإداري.

- الهيكل التنظيمي.

- التعليم والتوعية والتثقيف.

٢. **المتطلبات التقنية:** تتطور التكنولوجيا الرقمية بسرعة عالية كما تتنوع أنماطها وأجيالها باستمرار مما يضع خيارات مفتوحة أمام الإدارة وهي في طريق بناء معمار الأعمال الإلكترونية ومن هذه الخيارات التقنية المهمة خيار ربط بعض أنشطة الأعمال بخدمات التلفاز التفاعلي وخدمات الهاتف الخليوي المتكاملة مع الانترنت والوسائط المعلوماتية الأخرى وتعد شبكات وأدوات الاتصال الحل الأمثل لمشكلات نقل البيانات الموجودة في كل أماكن العمل التي تستخدم الحاسب الآلي لتأمين نقل المعلومات بين العملاء والأفراد والمنظمات. (ياسين، ٢٠٠٥: ٢٣٤)

٣. **المتطلبات البشرية:** أن توفير الملاكات البشرية في المستويات الإدارية كافة أو الأقسام الخدمية والإنتاجية في أية منظمة يعد أمراً ضرورياً في استقبال أي تغييرات واستخدامها وكلما كانت تلك الكوادر مستعدة لاستقبال التغيير وتقبله واستخدامه كلما كانت فرص التغييرات في النجاح في تلك المنظمة أكثر. ونموذج الإدارة الإلكترونية أكثر من غيره بحاجة إلى موارد بشرية مؤهلة التي تمتلك المهارات والخبرات مما يجعلها تستخدم الحاسبات الإلكترونية والشبكات بشكل يعزز المهام الوظيفية المناطة بكل موظف. والإدارة الإلكترونية بأبعادها كافة تدفع باتجاه تعميم وتدريب الأفراد ورفع الوعي عبر البرامج التدريبية الجماعية أو شبكات الاتصال المحلية والعالمية التي تسمح للموظفين بالوصول والحصول على المعلومات في أي وقت وفي أي مكان وبأي شكل. ومما لا شك فيه أن نموذج الإدارة الإلكترونية بحاجة كبيرة إلى مهارات وقدرات بشرية مؤهلة لمواكبة الحركة السريعة في التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. (محمد وفتحي، ٢٠١١: ٥٠)

ثالثاً: مفهوم التفاعل الاجتماعي

يتناول مفهوم التفاعل الاجتماعي دراسة كيفية تفاعل الفرد مع البيئة وما ينتج عن هذا التفاعل من قيم وعادات واتجاهات ويعد الأساس في قيام العديد من نظريات الشخصية والتعلم، إذ يعبر عن القابلية على التعامل مع الآخرين والقدرة على بناء وإدارة العلاقات الاجتماعية بصورة فاعلة (الطائي، ٢٠٠٤: ٦٣) كما أنه يعتبر نوعاً من المؤثرات والاستجابات التي ينتج عنها تغيير وتفاعل اجتماعي لا يؤثر في الأفراد فحسب بل يؤثر كذلك في القائمين على البرامج أنفسهم بحيث يؤدي إلى تعديل طريقة عملهم مع تحسين سلوكهم تبعاً للاستجابات التي يستجيب لها الأفراد. (بدوي، ١٩٨٢: ٢٨٩) وفي الاتجاه ذاته يشير (David) إلى التفاعل الاجتماعي بأنه التأثير المتبادل لسلوك الأفراد والجماعات التي يتم عن طريق الاتصال والذي بدوره يتضمن العديد من الرموز المشترك (نقلاً عن علي، ٢٠٠٩: ٦٨). أي أنه الكفاءة السلوكية في المواقف الاجتماعية وبهذا يمكن القول أن التفاعل الاجتماعي هو العلاقات الاجتماعية التي تتشكل نتيجة وجود أفراد متجانسين وهدف مشترك ورغم اختلافاتهم الطبقيّة والاجتماعية.

رابعاً: أبعاد التفاعل الاجتماعي

تتمثل إبعاد التفاعل الاجتماعي وفق مقياس (الخنق وجاسم، ٢٠١٢) بأربعة أبعاد أساسية تتمثل بالآتي:

١. **قوة التأثير:** هي المقدرة التي يمتلكها الفرد أو الجماعة للتأثير في الآخرين (kreither & Angelo, 2001: 52) حيث تكمن أهمية قوة التأثير كونها المؤشر الرئيسي لكفاءة وفاعلية إدارة المنظمات العامة والخاصة على حد سواء إذ تعبر قوة التأثير إلى إمكانية أحداث التغيير والتأثير في الآخرين لضمان اتقان مستوى أداء العمل ومواكبة الأساليب الإدارية الحديثة (يونس وعوض، ٢٠١٥: ١٠٥) كما تعد بأنها المقدرة التي يمتلكها الفرد أو الجماعة للتأثير في الآخرين (Khanaka, 2004: 226).

٢. **المنافسة:** تحصل بين الأفراد من ذوي المصالح المتضاربة والمختلفة ممن يبحثون عن مضاعفة المنافع والمكافآت (عمر، ٢٠٠٠: ٦٤) وتمثل عملية التنافس بين الأفراد والجماعات مظهراً أساسياً من مظاهر التفاعل الاجتماعي في مجال الحصول على المنافع أو الحاجات النادرة والمحدودة. وهي عملية مستمرة ودائمة، ومما لا شك فيه أن الأهداف التي يتنافس الأفراد أو الجماعات حولها تختلف من مجتمع لآخر باختلاف النظم الاقتصادي والاجتماعية والثقافية والسياسية السائدة وهكذا. كما أن المنافسة صفة ملازمة لأنماط التفاعل الاجتماعي وحالة طبيعية قائمة وعامل مهم من عوامل التغيير والتقدم في المجتمع، وهي، بالتالي وسيلة أساسية للتطور الإنساني المنشود. (الشماع، ١٩٨٩: ١٧٤)

٣. **الصراع البناء:** يمثل الصراع جانباً حتمياً في الحياة الوظيفية فالاتجاهات المتمثلة بالتغيير والتنوع المتزايد للموارد البشرية وتزايد فرق العمل الافتراضية، والاقتصاد العالمي القائم على أساس المزيد من التفاعل والتعامل عبر الثقافات جميعها تجعل الصراع التنظيمي أمراً حتمياً. على هذا الأساس يعد الصراع عملية تفاعل تظهر بصيغة عدم الاتفاق أو التعارض أو ضمن الكيان الاجتماعي. (Rahim, 2002: 207) ويعد الصراع موقف إيجابي عندما يعمل الأفراد في إحدى المنظمات ضد بعضهم الذي يؤدي بالنتيجة إلى الأداء الأفضل. (جرينبر وبارون، ٢٠٠٤: ٤٧٧)

٤. **التعاون:** ويحصل عندما يعمل الناس معاً للوصول إلى أهداف مشتركة، ويدل هذا على أنه سلوك إيجابي يحقق علاقات اجتماعية قائمة على المحبة والمودة بعيداً عن الفردية والمصلحة. (غيث، ١٩٨٤: ١٥٢) ويعد عنصر الاتصال والتفاعل بين الأفراد دوراً كبيراً في مجال تحقيق أهداف المنظمة من خلال التعاون والتعاون بين الأفراد لا يحقق أهداف المنظمة بكفاءة عالية إلا إذا اقترنت بمجموعة من العوامل المحفزة كمشاركته في اتخاذ القرارات وشعوره بالانتماء وقوة التماسك بين أفراد المجموعة وكذلك عندما تكون ظروف العمل المادية ملائمة لحاجات الأفراد وطموحاتهم وكذلك توفر فرص للتقدم والترقية، وينبعث التعاون من حقيقة مفادها أن الفرد لوحده قد لا يستطيع أن يقوم بتحقيق هدف معين لذا فإنه يلجأ لمساعدة الآخرين، وقد يكون التعاون اختياراً أو مفروضاً، والتعاون يعد ظاهرة اجتماعية يتعلمها الفرد بحكم علاقاته واتصالاته مع الآخرين في البيئة الاجتماعية. (الشماع، ١٩٨٩: ١٧٤)

المبحث الثالث: اختبار مخطط الدراسة وفرضياتها

يهدف المبحث إلى التأكد من صحة فرضيات الدراسة التي حددها مخططها، وسيتم التحقق من ذلك باستخدام بعض التحاليل الإحصائية وكما يأتي:

أولاً. اختبار Mann-Whitney: إن هذا الاختبار يعوض عن اختبار (T) للمقارنة بين وسيطي الإدارة الالكترونية ودورها في التفاعل الاجتماعي وهو اختبار غير معلمي لبيان الفروقات المعنوية بين البعدين أحدهما مفسر والآخر مستجيب، وقد نشر فكرة هذا الاختبار كل من Mann و H.B. (القرشي، ٢٠٠٧: ١٦٢).

تنصرف هذه الفقرة إلى اختبار الفرضية الاولى التي تنص على أنه " توجد فروقات معنوية للإدارة الالكترونية بدورها في تحقيق التفاعل الاجتماعي"

وعلى هذا الأساس، نوضح التفاصيل التي أفضى إليها هذا الاختبار وكما يأتي:

أ. توفر معطيات الجدول (١) نتائج الفروقات المعنوية للإدارة الالكترونية بدورها في التفاعل الاجتماعي.

نتائج اختبار (١) Mann-Whitney

الإدارة الالكترونية			مفسر مستجيب
P	W الجدولية	W المحسوبة	التفاعل الاجتماعي
٠,٠٠٢٣	١١٥	٧٨٧٦,٠	

N=83

المعنوية عند مستوى (٠,٠١)

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي SPSS.

تبين معطيات الجدول (١) أن قيمة اختبار Mann-Whitney (W) للإدارة الالكترونية بإسهامها في التفاعل الاجتماعي وعلى نحو عام المحسوبة بلغت (٧٨٧٦,٠) وهي أكبر من القيمة الجدولية والبالغة (١١٥) عند مستوى معنوية (٠,٠١)، مما يشير إلى وجود فروقات معنوية عالية للإدارة الالكترونية بدورها في التفاعل الاجتماعي، وتعكس هذه النتيجة طبيعة إجابة المبحوثين نحو تأثير الإدارة الالكترونية باتجاه تحسين وتطوير عملية التفاعل الاجتماعي.

لهذا تقبل الفرضية الرئيسية الاولى التي تنص على أنه " توجد فروق معنوية للإدارة الالكترونية بدورها في تحقيق التفاعل الاجتماعي".

ب. توفر معطيات الجدول (٢) تحليل التباين لمعرفة هل أن هناك فروقات معنوية بين المتغيرات المفسرة والمتغيرات المستجيبة وكما يأتي:

الجدول (٢)

تحليل التباين Analysis of Variance

*Source	DF	SS	MS	F	P
Factor	7	10.452	1.493	3.02	0.004
Error	656	324.563	0.495		
Total	663	335.015			

N=83

المعنوية عند مستوى (٠,٠١)

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات الحاسبة.

قيمة الاحصاء المحسوبة = F مجموع المربعات = SS مصدر التباين *Source
 الاحتمالية = P متوسط المربعات = MS درجات الحرية = DF

إذ تشير الفرضية إلى أنه توجد فروقات معنوية بين متغيرات الإدارة الالكترونية (المفسرة)، وإسهامها في متغيرات التفاعل الاجتماعي (المستجيبة)، إذ وضح إجراء اختبار (F) في جدول تحليل التباين الذي يعكس اختباراً عاماً للفروقات الموجودة بين متغيرات الإدارة الالكترونية المتمثلة بالمتطلبات الإدارية، المتطلبات التقنية، المتطلبات البشرية، ومتغيرات التفاعل الاجتماعي المتمثلة بالقوة، والمنافسة، والصراع، والتعاون، أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (٣,٠٢) وهي أكبر من القيمة الجدولية والبالغة (٢,٧٤) عند مستوى معنوية (٠,٠١)، مما يشير إلى معنوية في التأثير بين الإدارة الالكترونية و التفاعل الاجتماعي.

ثانياً: اختبار (كروسكال-ويلز: Kruskal-Wallis)

يعد اختبار كروسكال-ويلز اختباراً كفوءاً لمعرفة التأثيرات المعنوية من عدمها بين متغيرين أو أكثر (أي بين مجموعة متغيرات) وهو مقياس كفوء لأنه يستعمل معلومات إضافية غير الوسيط وقد تم استخدامه في هذه الدراسة لمعرفة التأثيرات المعنوية للإدارة الالكترونية وقد نشر فكرة هذا المقياس كل من Kruskal, W.H. و A. Waills. (القرشي، ٢٠٠٧، ١٩٨) وعلى هذا الأساس تنصرف هذه الفقرة إلى اختبار الفرضية الرئيسة الثانية التي تنص على أنه "توجد تأثيرات معنوية للإدارة الالكترونية في التفاعل الاجتماعي". وتتفرع عنها الفرضيات الآتية:

١. توجد تأثيرات معنوية للإدارة الالكترونية المتمثلة بالمتطلبات الإدارية في التفاعل الاجتماعي
٢. توجد تأثيرات معنوية للإدارة الالكترونية المتمثلة بالمتطلبات التقنية في التفاعل الاجتماعي.
٣. توجد تأثيرات معنوية للإدارة الالكترونية المتمثلة بالمتطلبات البشرية في التفاعل الاجتماعي.

وفيما يأتي النتائج التي تم التوصل إليها من هذا الاختبار:

أ. تبين معطيات الجدول (٣) نتائج التأثيرات المعنوية للإدارة الالكترونية في التفاعل الاجتماعي.

الجدول (٣)

نتائج اختبار كروسكال-ويلز للفرضية الرئيسية

الإدارة الالكترونية			مفسر مستجيب
P	قيمة H الجدولية	قيمة H المحسوبة	التفاعل الاجتماعي
٠,٠٢٣	٥,٦٨٠٠	٧٤,١٨	

N=83

المعنوية عند مستوى (٠,٠٥)

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي SPSS.

ويلاحظ أن قيمة اختبار كروسكال-ويلز (H) للإدارة الالكترونية في التفاعل الاجتماعي وعلى نحو عام المحسوبة بلغت (٧٤,١٨) وهي أكبر من القيمة الجدولية والبالغة (٥,٦٨٠٠) عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، مما يشير إلى وجود تأثيرات معنوية عالية، لهذا ترفض فرضية العدم التي تنص على أنه لا توجد تأثيرات معنوية للإدارة الالكترونية في التفاعل الاجتماعي، وتقبل الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على وجود تأثيرات معنوية للإدارة الالكترونية في التفاعل الاجتماعي.

ب. توفر معطيات الجداول (٤) و (٥) و (٦) نتائج التأثيرات المعنوية للفرضيات الفرعية

الجدول (٤) نتائج اختبار كروسكال-ويلز للفرضية الفرعية الأولى

المتطلبات الإدارية			مفسر مستجيب
P	قيمة H الجدولية	قيمة H المحسوبة	التفاعل الاجتماعي
٠,٠٠٠	٥,٥٩٢٣	٥٩,٨١	

N=83

المعنوية عند مستوى (٠,٠١)

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي SPSS.

تبين من معطيات الجدول (٤) أن قيمة اختبار كروسكال-ويلز (H) للتوجه نحو السوق المحسوبة بلغت (٥٩,٨١) وهو أكبر من القيمة الجدولية والبالغة (٥,٥٩٢٣) عند مستوى معنوية (٠,٠١)، مما يشير إلى وجود تأثيرات معنوية عالية للمتطلبات الادارية في التفاعل الاجتماعي، لهذا ترفض فرضية العدم الفرعية التي تنص على أنه لا توجد تأثيرات معنوية للإدارة الالكترونية المتمثلة بالمتطلبات الادارية في التفاعل الاجتماعي، وتقبل الفرضية الفرعية الاولى التي تنص على وجود تأثيرات معنوية عالية.

الجدول (٥) نتائج اختبار كروسكال-ويلز للفرضية الفرعية الثانية

المتطلبات التقنية			مفسر مستجيب
P	قيمة H الجدولية	قيمة H المحسوبة	التفاعل الاجتماعي
٠,٠٠٠	٥,٦٢٦٤	٦٠,٦٠	

N=83

المعنوية عند مستوى (٠,٠١)

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي SPSS.

تبين معطيات الجدول (٥) أن قيمة اختبار كروسكال-ويلز (H) للمتطلبات التقنية المحسوبة بلغت (٦٠,٦٠) وهي أكبر من القيمة الجدولية والبالغة (٥,٦٢٦٤) عند مستوى المعنوية (٠,٠١)، مما يشير إلى وجود تأثيرات معنوية عالية للمتطلبات التقنية في التفاعل الاجتماعي. لهذا ترفض فرضية العدم التي تنص على أنه لا توجد تأثيرات معنوية للمتطلبات التقنية في التفاعل الاجتماعي، وتقبل الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على وجود تأثيرات معنوية عالية.

الجدول (٦) نتائج اختبار كروسكال-ويلز للفرضية الفرعية الثالثة

المتطلبات البشرية			مفسر مستجيب
P	قيمة H الجدولية	قيمة H المحسوبة	التفاعل الاجتماعي
٠,٠٠٠	٥,٧٠٥٥	٦١,٧٥	

N=83

المعنوية عند مستوى (٠,٠١)

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي SPSS.

تبين معطيات الجدول (٦) أن قيمة اختبار كروسكال-ويلز (H) لإيجاد المعرفة المنظمة المحسوبة بلغت (٦١,٧٥) وهي أكبر من القيمة الجدولية والبالغة (٥,٧٠٥٥) عند مستوى المعنوية (٠,٠١)، مما يشير إلى وجود تأثيرات معنوية عالية للمتطلبات البشرية في التفاعل الاجتماعي، لهذا ترفض الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه لا توجد تأثيرات معنوية للمتطلبات البشرية في التفاعل الاجتماعي، وتقبل الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على وجود تأثيرات معنوية عالية.

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

١. تعد الإدارة الالكترونية أنموذجاً جيداً للإدارة يعمل على تمييز المنظمات في عصر المعلوماتية.

٢. تتحدد مستويات التفاعل الاجتماعي لدى المبحوثين استناداً إلى مستوى امتلاكهم للمتطلبات الادارية والتقنية فضلاً عن امتلاكهم للمتطلبات البشرية.
٣. تقود نتائج اختبار علاقات التأثير بين الادارة الالكترونية والتفاعل الاجتماعي التي ظهرت معنوية موجبة إلى الاستنتاج بأن ابعاد الادارة الالكترونية يُعدّ أحد العوامل الأساسية التي ترفع مستويات التفاعل الاجتماعي لدى المبحوثين ويتمثل ذلك بزيادة مستويات التأثير والقوة بين الموظفين ، فضلاً عن زيادة مستويات التعاون، وايضا زيادة الرغبة في المنافسة واطهار افضل مايمتلكه الموظف وهذا يدل على قدرة المنظمة المبحوثة على إدارة أفرادها العاملين وفقاً لفلسفة الادارة الالكترونية وتبعاً لمضامينها وبدلالة أبعادها المتبناة في البحث.

التوصيات

١. التحول نحو تطبيق الادارة الالكترونية للمنظمات والشركات كافة كي تستطيع المنافسة بفعالية
٢. الاهتمام بتاهيل المورد البشري للتعامل مع هذه التكنولوجيا وزيادة الاهتمام بالجانب التدريبي وتنقيف العاملين باجهزة الدولة بهدف التحول نحو الادارة الالكترونية
٣. إشاعة الثقافة الشعورية والعاطفية في المنظمة المبحوثة ككل سواء على مستوى الفرد وتتمثل بالحالات النفسية والوجدانية للأفراد وعلى مستوى التفاعلات الاجتماعية والمتمثلة بحالات الصراع والتعاون والتأثير والتنافس
٤. توفير إطار عمل لتطوير وتعزيز قدرة هذه الادارات على التفاعل مع أشخاص آخرين.

المصادر:

المراجع باللغة العربية

١. الخناق، نبيل محمد عبد الحسين، وجاسم ندى عبد المطلب، ٢٠١٢، علاقة مقدرات الذكاء الشعوري بأنماط سلوك التفاعل الاجتماعي: بحث تطبيقي في شركة صناعات الأصباغ الحديثة، مجلة الإدارة والاقتصاد، مجلد ٣٥، عدد ٩٣.
٢. الشماع، خليل محمد حسن، (١٩٨٩)، نظرية منظمة، دار الحرية للطباعة، ط ١.
٣. الطائي، إبراهيم خليل إبراهيم، (٢٠٠٤) الذكاء الشعوري وعلاقته ببعض متغيرات القيادة الإدارية، أطروحة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٤. الطيب، عبد العزيز محمد، فتحي، سعيد عبد الله (٢٠١١) نموذج الادارة الالكترونية استراتيجية تعزيز استراتيجيات الريادة دراسة حالة في شركة الحكماء لصناعة الادوية في مدينة الموصل، مجلة بحوث مستقبلية، العدد ٣٥.

٥. الغوطي، إبراهيم، (٢٠٠٦)، متطلبات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية من وجهة نظر الادارة العليا في الوزارات الفلسطينية (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الاسلامية في غزة، فلسطين.
٦. المجالي، دميثيان عبد المنعم اسامة (٢٠١٣) التجارة الالكترونية، الطبعة الاولى دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
٧. الملحم، حسام؛ وخيربك، عمار، (٢٠٠٤)، "شبكات الانترنت: بنيتها الاساسية وانعكاساتها على المؤسسات"، دار الرضا للنشر سوريا.
٨. بدوي، احمد زكي، (١٩٨٢)، معجم العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان.
٩. جرينبرج، جيرالد وبارون، روبرت، (٢٠٠٤)، ادارة السموك في المنظمات، ترجمة: رفاعي محمد رفاعي، واسماعيل بسيوني، الرياض، دار المريخ للنشر.
١٠. عمر، معن خليل، (٢٠٠٠)، معجم علم الاجتماع المعاصر، دار الشروق، عمان الأردن.
١١. علي، إيمان عباس (٢٠٠٩) الذكاء العاطفي، مكتبة الدار العربية للعلوم – بغداد، ط الأولى.
١٢. غيث، محمد عاطف (١٩٨٤) علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.
١٣. قدوري، سحر (٢٠٠٦)، "ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات السياحية"، بحث قدم في المؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة العلوم التطبيقية، عمان، الاردن.
١٤. نجم عبود نجم (٢٠٠٤) الادارة الالكترونية، دار المريخ لمنشر والتوزيع، السعودية، الرياض.
١٥. ياسين، سعد غالب (٢٠٠٥) الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية، معهد الادارة العامة للطباعة والنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.
١٦. يونس، زينب وعوض، محمد (٢٠١٥)، اساليب القيادة في ادارة المنظمات العامة: دراسة حالة للتحويل الاداري في المنظمات العامة الى المنظمات الخاصة، مجلة النهضة، المجلد ١٦، عدد ١.

المراجع باللغة الانكليزية

1. Faye S. Felto (٢٠٠٦) The use of computers by elementary school principals, Virginia Polytechnic Institute & State University Blacksburg, VA,
2. Forman Mark, (2014) , E-Government Strategy, <http://www.doi.gov/egovement> Doi/pdf.
3. Khanaka,ss.,2004,Organizational behavior(3rd ed.) GRAW-HILL.

4. Krietner,Robert&Angelo,2001,Organizatioal behavior(5th ed),New York ,MGRRAW-HILL.
- 5 . Rahim,M.,2002,Toward A Theory of Managing organizational conflict .
6. Yao, lin , et.al.,(2011),e-management development and deployment strategy for future organization ,African journal of business management ,vol. 5, no. 16.