



جامعة إفريقيا العالمية



عمادة الدراسات العليا

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية والسياسية

قسم الإدارة العامة

بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في الإدارة العامة

بعنوان :

أثر الإدارة الالكترونية على أداء العاملين

"دراسة حالة : الهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس"

إشراف الدكتور:

إبراهيم الأمين محمد العشاري

إعداد الطالبة :

مروة حسن إبراهيم عبد الرحيم

الخرطوم

1438هـ - 2017م



الاستهلال

قَالَ تَعَالَى:

﴿وَكَذَلِكَ أَنْزَلْنَاهُ حُكْمًا عَرَبِيًّا وَلِيُنَبِّئَ الَّذِينَ آمَنُوا بِمَن بَعَدَ مَا جَاءَكَ مِنَ

الْعِلْمِ مَا لَكَ مِنَ اللَّهِ مِنْ وَلِيٍّ وَلَا وَاقٍ ﴿٣٧﴾

صدق الله العظيم

الرعد: ٣٧

الإهداء

إلى من تعهد إلي بالتربية في الصغر ، وكان لي نبراساً يضيء فكري بالنصح،
والتوجيه في الكبر أمي وأبي.

حفظهما الله.

إلى من شملوني بالعطف وأمدوني بالعون، وحفزوني للتقدم، أسرتي.
إلى كل من علمني حرفاً، وأخذني بيدي في سبيل تحصل العلم والمعرفة ورفيقاتي ،
وأخواتي، إليهم جميعاً أهدي ثمرة جهدي ونتاج بحثي.

الشكر والتقدير

ومن النعمة الذكر، واقل جزاء للمعروف والشكر فبعد شكر المولى عز وجل - المنفصل بجليل النعم - وعظيم الجزاء يجد ربي أن أتقدم ببالغ الامتنان، وجزيل العرفان إلى كل من وجهني، وعلمني وأخذ بيدي في سبيل إنجاز هذا البحث.

والشكر أجزله للصرح الشامخ جامعة إفريقيا العالمية كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية والسياسية وأساتذتها.

وأخص بذلك مشرفي د/ إبراهيم الأمين محمد العشاري، الذي وجدت في توجيهاته وحرص المعلم، التي تؤدي ثمارها الطيبة بإذن الله.

كما أحمل الشكر والتقدير إلى كل من أمدني بالعلم والمعرفة، وأسرى لي النصح والتوجيه إلى ذلك الصرح العلمي الشامخ متمثلاً في جامعة إفريقيا العالمية، وأخص بالشكر كلية الدراسات العليا كما أتوجه بالشكر إلى كل من ساعدني بأدواته الصادقة، وتمنياته المخلصة.

أشكرهم جميعاً وأتمنى من الله عز وجل أن يجعل ذلك في موازين حسناتهم.

مستخلص البحث

تمثلت مشكلة البحث في أن الهيئات والمؤسسات المعاصرة تغيرات في إيقاعاتها بما يعكس متطلبات أعمال جديدة تستوجب الاستجابة السريعة والتي يمكن ضمانها من خلال استخدام المؤسسات لتطبيقات الإدارة الالكترونية وتكاملها مع منظومة المعلومات والمعرفة التي تمتلكها. ويمكن توضيح المشكلة من خلال التمثيل في :-

ما مدى تأثير الإدارة الالكترونية في تفعيل وجودة أداء العاملين في الهيئات المؤسسات الحكومية والخاصة من خلال مجموع التطبيقات التي تتيحها يمكن إجمال الأهداف الأساسية للدراسة لتطبيق الإدارة الالكترونية برفع من أداء المؤسسات. وتسليط الضوء على تطور مفهوم الإدارة الالكترونية وأهم المرتكزات التي تقوم عليها. وصياغة إطار معرفي لتكامل العلاقة بين الإدارة الالكترونية مع تحقيق إدارة الجودة باعتبارها من الأدوات الداعمة لرفع كفاءة وفعالية وديمومة المؤسسات من خلال رفع كفاءة أداء العاملين.

منهج الدراسة المنهج الوصفي التحليلي هو الأنسب لمجتمع الدراسة .

وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS ومن النتائج استخدام الإدارة الالكترونية بهيئة المواصفات والمقاييس على تقليل التكلفة وتحقيق أهداف المنظمة، أدى استخدام الإدارة الالكترونية بهيئة المواصفات والمقاييس في المساعدة في رفع كفاءة أداء المنظمة استخدام الإدارة الالكترونية بهيئة المواصفات والمقاييس في زيادة المعرفة في العمل، استخدام هيئة المواصفات والمقاييس تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى إلى تخطيط كفاءة الأداء.

Abstract

The problem of research is that modern institutions and institutions change their rhythm to reflect new business requirements that require response, which can be ensured through the use of institutions for electronic management applications and their integration with the information and knowledge system that they possess. The problem can be explained by the following question.

What is the impact of electronic management on the activation and quality of the performance of employees in governmental and private bodies and institutions through the total applications they offer. The main objectives of the study can be summarized as follows: Application of electronic management and the most important pillars on which it is based. And the formulation of a knowledge framework to integrate the relationship between electronic management while achieving quality management as a tool to support the raising and effectiveness.

Study Method The descriptive analytical approach is best suited to the study community.

The data were analyzed using the SPSS program. One of the results was the use of electronic administration in the Organization of Standards and Metrology in helping to improve the efficiency of the performance of the organization.

The use of electronic management in the Organization of Standards and Metrology has led to the planning of the efficiency of performance.

قائمة الموضوعات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	البسمة.
ب	الآية.
ج	الإهداء.
د	الشكر والتقدير.
هـ	المستخلص.
و	ABSTRACT
ز	قائمة الموضوعات.
ح	قائمة الجداول.
ط	قائمة الأشكال.
الفصل الأول : الإطار العام	
1	المبحث الأول : أساسيات البحث.
10	المبحث الثاني : الدراسات السابقة.
الفصل الثاني : الإدارة الالكترونية.	
11	المبحث الأول : مفهوم الإدارة الالكترونية.
30	المبحث الثاني : الأنظمة اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية.
41	المبحث الثالث : أهمية وأهداف الإدارة الالكترونية.
الفصل الثالث : المفاهيم الأساسية للأداء	
47	المبحث الأول : عناصر الأداء ومحددات الأداء.
54	المبحث الثاني : سمات عملية الأداء.
57	المبحث الثالث : العوامل المؤثرة على الأداء.
الفصل الرابع : الدراسة الميدانية	

84	المبحث الأول : نبذة تعريفية.
93	المبحث الثاني : الهيكل الإداري.
99	المبحث الثالث : تحليل الاستبيان.
الخاتمة.	
123	النتائج -.
125	التوصيات
126	المصادر والمراجع

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
100	مقياس ليكارت الخماسي.	1
100	مجتمع العينة من مجموع الموظفين بهيئة المواصفات والمقاييس.	2
101	معامل ألفا كرنباخ لثبات كل عبارات الاستبانة.	3
101	توزيع المبحوثين على حسب المؤهل العلمي.	4
105	التوزيع التكراري لأفراد وحدات مشاهدة البحث حسب النوع.	5
106	التوزيع التكراري لأفراد وحدات مشاهدة البحث حسب العمر.	6
107	التوزيع التكراري لأفراد وحدات مشاهدة البحث حسب المؤهل الأكاديمي.	7
108	التوزيع التكراري لأفراد وحدات مشاهدة البحث حسب التخصص العلمي.	8
109	التوزيع التكراري لأفراد وحدات مشاهدة البحث حسب سنوات	9

	الخبرة.	
110	التوزيع التكراري لأفراد وحدات مشاهدة البحث حسب الدرجة الوظيفية.	10
111	الإحصاءات الوصفية ومربع كاي لعبارات الفرضية الأولى.	11
112	التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد الدراسة على عبارات الفرضية الثانية.	12
112	الإحصاءات الوصفية ومربع كاي لعبارات الفرضية الثانية.	13
113	التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد الدراسة على عبارات الفرضية الثالثة.	14
114	الإحصاءات الوصفية ومربع كاي لعبارات الفرضية الثالثة.	15

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
105	وحدات مشاهدة الدراسة حسب متغير النوع.	1-5
106	وحدات مشاهدة الدراسة حسب متغير العمر.	1-6
107	وحدات مشاهدة الدراسة حسب متغير المؤهل الأكاديمي.	1-7
108	وحدات مشاهدة الدراسة حسب التخصص العلمي.	1-8
109	وحدات مشاهدة الدراسة حسب سنوات الخبرة.	1-9
110	وحدات مشاهدة الدراسة حسب متغير الدرجة الوظيفية.	1-10