



متطلبات الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية- دراسة استطلاعية لعينه من موظفي شركة نفط البصرة

المدرس المساعد: امل طه ياسين

جامعة البصرة-كلية الإدارة والاقتصاد

المستخلص

يهدف هذا البحث الى معرفة تأثير متطلبات الإدارة الإلكترونية في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية، وذلك كمحاولة جادة لردم او تقليل الفجوة المعرفية في تفسير العلاقة بين هذه المتغيرات، ولأجل تحقيق هذا الهدف تم وضع مخطط فرضي يعبر عن فرضيتين رئيسيتين تتفرع منها فرضيات فرعية، اذ خضعت هذه الفرضيات لاختبارات متعددة ، تم استخدام الاستبانة كوسيلة للحصول على البيانات اللازمة لهذا الاختبار ، بالاعتماد على المنهج الاستطلاعي التحليلي الذي قد جرى تطبيقه في شركة نفط الجنوب البصرة كمجتمع للبحث وعلى عينة من موظفي الشركة تتكون من (2500) فرد ،قامت الباحثة بتوزيع (500) استبانة على عينة البحث، وكانت الاستثمارات المسترجعة (450) والغير صالحة للتحليل (51) استبانة. تم اعتماد مجموعة من الادوات الاحصائية وهي (كمجروف سميرنوف ، الاحصاء الوصفي المتمثل بالوسط الحسابي والانحراف المعياري ،معامل الاختلاف ،معامل ارتباط بيرسون ، تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس التأثير بين المتغيرات) ، تم تطبيق تلك الادوات الاحصائية بواسطة برنامج (SPSS.V.23) ، وقد توصلت الباحثة الى مجموعة من الاستنتاجات ، من ابرزها ان شركة نفط البصرة تولي اهتمام كبير في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية وذلك من خلال الاعتماد على عاملها وما يبذلونه من جهود واضحة في العمل، كما توصل البحث الى وجود علاقة تأثير ايجابية بين متطلبات الإدارة الإلكترونية وسلوك المواطنة التنظيمية.

الكلمات المفتاحية : الإدارة الإلكترونية ، سلوك المواطنة التنظيمية.

**Electronic management requirements and their impact on achieving
organizational citizenship behavior – an exploratory study for a
sample of Basra Oil Company employees**



Abstract: This research aims to know the impact of e-management requirements in achieving organizational citizenship behavior as a serious attempt to bridge the knowledge gap or reduce it in explaining the relationship between these variables, and to achieve this goal a hypothetical scheme was developed. It was developed that expresses two main branch hypotheses. These hypotheses were tested, and the questionnaire was used as a means of obtaining the necessary data for this test. The research was based on the exploratory analytical approach that was applied in the Southern Oil Company in Basra as a research community and on a sample of the company's employees consisting of (2500) individuals. The researcher distributed (500) questionnaires to the research sample, and the retrieved forms were (450) questionnaires that were not valid for analysis (51) questionnaires. A set of statistical tools were adopted (Smirnov grooves, descriptive statistics represented by the arithmetic mean and standard deviation, coefficient of variation, Pearson correlation coefficient, simple linear regression analysis to measure the effect between variables), and these statistical tools were applied using the program (SPSS.V. 23). The researcher reached a set of conclusions, most notably that the Basra Oil Company pays great attention to achieving organizational citizenship behavior by relying on its employees and their clear efforts at work. The research also found a positive impact relationship between e-governance requirements and organizational citizenship behavior.

Keywords: E-governance, organizational citizenship behavior



المقدمة :

واجهت المؤسسات حقبة جديدة من التغييرات والتطورات الالكترونية، إذ تسعى الحكومات جاهدة للعمل بطرق جديدة، بما في ذلك الاستغناء عن الورق وتقديم الخدمات الإلكترونية لتحسين الإنتاجية والخدمة وخفض التكاليف، إذ أصبحت الالكترونيات محركاً وممكناً للتغيير في جميع المجالات، إذ إن مبادرات المؤسسات الحكومية نحو تقديم الخدمات عبر الانترنت وزيادة التفاعل بين المواطنين يتطلب العديد من الأنظمة الإدارية الالكترونية التي تمكن المؤسسة من القدرة على إدارة معلوماتها وتخزينها وحفظها بشكل فعال (Shonhe & Grand, 2019:2). فضلاً عما سبق فإن الإدارة الالكترونية ظهرت نتيجة لثورة التقنيات المستحدثة إذ أصبحت تشكل الاتجاه الجديد في الإدارة الحديثة، وتسعى جميع المؤسسات إلى تطوير نظام أعمالها من خلال الاعتماد على الجانب التقني في إنجاز الأعمال ويمكن وصف الإدارة الالكترونية بأنها الإدارة التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات والتقنيات المستحدثة من خلال دمج أعمال المؤسسة مع التطبيقات التقنية الحديثة بصورة تمكنها من تحقيق أهداف المؤسسة (Aboudi & Yahea, 2019: 5). ومما لا شك في أن تحقيق هذا الهدف مرتبط بسلوك أفرادها العاملين الذين يتمتعون بمواقف مختلفة اتجاه العمل والتي تنعكس على سلوكياتهم، يرتبط سلوك المواطن التنظيمية بالعديد من المتغيرات الأخرى، إذ يمثل العديد من عمليات التجانس فيما بين قيم وأهداف المؤسسة والأهداف الفردية، كما ويوضح الجهود الإضافية التي يبذلها الأفراد العاملين لتحقيق أهداف المؤسسة ونجاحها. (عمار و آخرون، 2019: 9). أشار (Organ, 1988:4) إلى سلوك المواطن التنظيمية بأنه سلوك تقديري غير معترف به بشكل مباشر أو صريح من قبل نظام المكافآت الرسمي و هذا في المجمل يعزز الأداء الفعال للمؤسسة .

يسعى هذا البحث إلى معرفة تأثير الإدارة الالكترونية في سلوك المواطن التنظيمية في شركة نفط الجنوب البصرة مجتمع البحث إذ إن استخدام التقنيات الالكترونية المستحدثة أصبح ضرورة تفرضها الظروف الديناميكية المتغيرة على جميع المؤسسات بصورة عامة وشركة نفط الجنوب بصورة خاصة.



الفصل الاول/ المنهجية وبعض الدراسات السابقة

يختص هذا الفصل في تقديم مبحثين يستعرض المبحث الاول منهجية البحث ، ويستعرض المبحث الثاني بعض الدراسات السابقة.

المبحث الاول : منهجية البحث

اولاً: مشكلة البحث:-

ظهرت قضية المواطنة التنظيمية نتيجة للتغيرات الطارئة التي تواجه جميع الحياة البشرية وما صاحبها من اضافات تقنية فرضت على المؤسسات بصورة عامة وشركة نفط البصرة بصورة خاصة ، ضرورة مواكبة التغيرات التكنولوجية الهائلة وضرورة اضافة التقنيات المستحدثة الى الجانب الاداري لضمان استمرار العمل حتى في ظل الظروف الاستثنائية الطارئة، تعد الادارة الالكترونية الحديثة أحد نتائج ثورة المعلومات والاتصالات في وقتنا الحالي، إذ أدت التطورات المتلاحقة في مجال المعلومات والاتصالات إلى ابتكار تقنية متطورة، جعلت الادارة العليا لأي مؤسسة تفكر بشكل جدي إلى الاستفادة من منجزات تلك الثورة في انجاز اعمالها وتقديم خدمات للمواطنين بطرق الكترونية تعود عليها بالتقليل من ضغوطات العمل والقضاء على الروتين والبيروقراطية في آن واحد معاً(عبد اللطيف وجواد ،2020: 426).نتيجة الاطلاع على بعض الادبيات السابقة ولغرض ردم الفجوة المعرفية بين متغيرات البحث الحالية المتمثلة بالمتغير المستقل (الادارة الالكترونية) والمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) اعتمدت الباحثة متغيرات البحث لمعرفة كيف تؤثر الادارة الالكترونية في سلوك المواطنة التنظيمية في شركة نفط البصرة كمجتمع للبحث.

استنادا الى ما سبق يمكن تلخيص مشكلة البحث الحالي بالتساؤل الاتي ((ما مدى تأثير متطلبات الادارة الالكترونية في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية في شركة نفط البصرة مجتمع البحث)).

ثانياً: اهداف البحث :

اتفقت اغلب الباحثين على ان اهداف اي البحث هي امتداد لمشكلة وتساؤل البحث لذا فإن الباحثة تسعى من خلال هذه البحث الى تحقيق الاهداف التالية :

اولاً:- تحديد تأثير متطلبات الادارة الالكترونية في تحقيق سلوك المواطنة التنظيمية في شركة نفط البصرة مجتمع البحث.

ثانياً:- معرفة طبيعة العلاقة بين الادارة الالكترونية و سلوك المواطنة التنظيمية في شركة نفط البصرة مجتمع البحث.

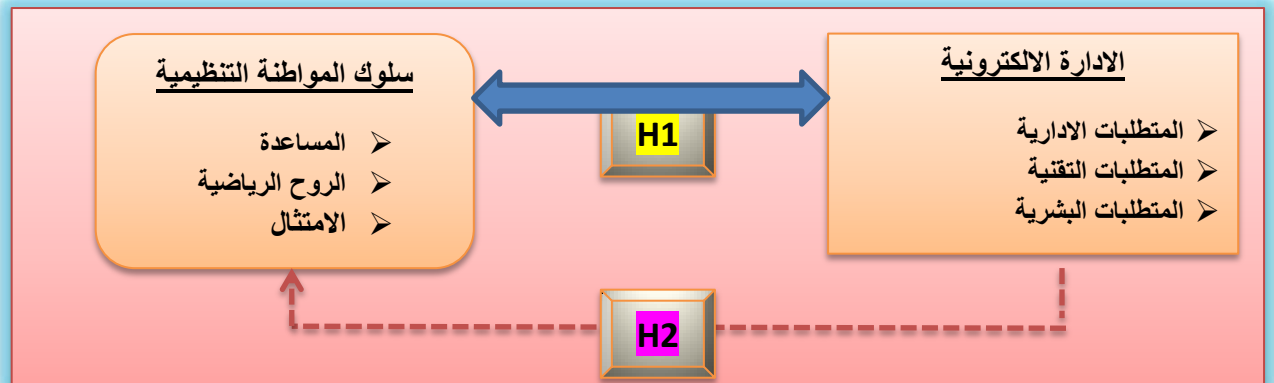


ثالثاً: أهمية البحث :

تظهر أهمية البحث من قضية البحث نفسها كونها الدراسة الأولى حسب علم الباحثة التي حاولت الجمع بين متغيرات البحث الحالي (متطلبات الإدارة الإلكترونية) كمتغير مستقل، (سلوك المواطنة التنظيمية) كمتغير تابع، كما وتبرز أهمية البحث كونه طرح فكري يركز على الحداثة في الطروحات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وسلوك المواطنة التنظيمية في ضوء اعتماد بعض الباحثين على استخدام هذه المتغيرات مع بعضها أو بصورة منفردة، وكون ان شركة نفط البصرة من المؤسسات العريقة التي لا بد وان تختص بإدارات ناجحة ومتميزة في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، لذا اهتمت الباحثة بمعرفة طريقة عمل شركة نفط البصرة واعتمادها على الإدارة الإلكترونية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية.

رابعاً: المخطط الفرضي للبحث :

تم تطوير نموذج فرضي تظهر فيه طبيعة العلاقة بين المتغيرين التي جرى على أساسها صياغة مشكلة البحث . وكما موضحة في الشكل (1-1) وقد تم اختيار ابعاد المتغيرات استناداً للمسوحات الفكرية والادبيات السابقة وبما توفر للباحثة من مصادر اذ تم الاعتماد على دراسة (Aboudi, & Yahea,2019) في تحديد ابعاد المتغير المستقل (المتطلبات الادارية والمتطلبات التقنية والمتطلبات البشرية) و دراسة (Moon et al,2005) لتحديد ابعاد المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) ويمثل هذا المخطط مجموعة من العلاقات التي تربط بين متغيرات البحث وهي:



المصدر : من اعداد الباحثة استناداً الى ما عكسته الادبيات السابقة



خامساً: تطوير فرضيات البحث :

الفرضية الرئيسية H1:- توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة احصائية ومعنوية بين متطلبات الادارة الالكترونية وسلوك المواطنة التنظيمية .

وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:-

الفرضيات الفرعية :-

H1-a:- توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة احصائية ومعنوية بين المتطلبات الادارية وسلوك المواطنة التنظيمية.

H1-b:- توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة احصائية ومعنوية بين المتطلبات التقنية وسلوك المواطنة التنظيمية .

H1-c:- توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة احصائية بين المتطلبات البشرية وسلوك المواطنة التنظيمية .

الفرضية الرئيسية H2:- توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية ومعنوية بين متطلبات الادارة الالكترونية وسلوك المواطنة التنظيمية.

وتنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية :-

الفرضيات الفرعية :-

H2-a:- توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية ومعنوية بين المتطلبات الادارية وسلوك المواطنة التنظيمية.

H2-b:- توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية ومعنوية بين المتطلبات البشرية وسلوك المواطنة التنظيمية .

H2-c:- توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية بين المتطلبات التقنية وسلوك المواطنة التنظيمية .

المبحث الثاني : بعض الدراسات السابقة

اولاً: بعض الدراسات السابقة :

1- (Moon et al,2005) تهدف هذه الدراسة الى تقديم ملخص متكامل للأدبيات التجريبية حول سلوك المواطنة التنظيمية ، وتحليل هذه الأدبيات باستخدام نموذج السلوكيات التنظيمية مقابل السلوكيات الشخصية والسلوكيات التعزيزية مقابل السلوكيات الوقائية الدائري بالاعتماد على الأدبيات التجريبية ، وتم الاعتماد على الاستبانة من خلال قياس الابعاد الاربعة المتمثلة ب (



المساعدة الامتثال الابداع والروح الرياضية) توصلت هذه الدراسة الى نقطتين مهمتين: أ) الثغرات في الأدبيات الحالية والحاجة إلى بحث إضافي حول أنواع سلوك المواطنة التنظيمية، التي تمت دراستها في كثير من الأحيان و ب) مدخل أكثر منهجية لوضع المفاهيم وقياس سلوك المواطنة التنظيمية على أساس مفاهيم إطار عمل نموذج الدوران المعتمد ، الذي يوفر أساساً موضوعياً لتحديد أبعاد سلوك المواطنة. بشكل عام ، كما وتشير هذه الدراسة إلى مزيد من الاتساق والتوافق في تصور وقياس سلوك المواطنة التنظيمية.

2- (Iftikhar et al,2016) تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن التصورات المختلفة تجاه سلوك المواطنة التنظيمية وشعورهم بالتمكين النفسي.. تم اعتماد النهج الكمي بمساعدة الاستبيانات المنظمة (المشتقة من الأدبيات / الدراسة السابقة). اعتمدت على الأبعاد المساعدة والروح الرياضية والابداع والامتثال لقياس سلوك المواطنة التنظيمية توصلت الدراسة الى ان ، سلوك المواطنة والتمكين النفسي لهما تأثير مباشر أو غير مباشر على نوايا دوران الموظفين في المؤسسة المبحوثة.

3- (Aboudi & Yahea,2019) تهدف الدراسة الحالية الى تسليط الضوء على أثر الادارة الالكترونية في تحقيق التفاعل الاجتماعي، واستخدمت الدراسة الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات فضلاً عن المقابلات الشخصية. توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات من بينها يتباين مستوى توافر متطلبات الادارة الالكترونية إضافة إلى تباين أبعاد التفاعل الاجتماعي فضلاً عن وجود علاقات ارتباط معنوية فيما بينها ووجود أثر معنوي للإدارة الالكترونية في التفاعل الاجتماعي.

4- (سعيد، 2017) هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الاغتراب الوظيفي، ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية وتجديد طبيعة العلاقة بينهما، للوصول الى النتائج اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة ،توصلت الدراسة الى وجود علاقة عكسية بين الاغتراب الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

ثانياً: مجال الافادة من بعض الدراسات السابقة:

- 1- أسهمت الدراسات السابقة في تعزيز واغناء الجانب النظري بكل ما هو جديد للبحث الحالي بالاعتماد على الدراسات المنشورة والدوريات العلمية ومصادر اخرى.
- 2- بعد الاطلاع على المصادر العربية منها والاجنبية التي لخصتها الدراسات السابقة بوصفها الجانب الفكري والمعرفي المتراكم التي تعد كقاعدة اساسية في حال الرجوع اليها يتم بناء الاطر الفكرية لمتغيرات البحث الحالي.



3- تم تحديد المتغيرات الرئيسية والفرعية واسلوب البحث من خلال الاعتماد على ما تم التطرق اليه في الدراسات السابقة. كما تساهم الدراسات السابقة في تحديد التعريفات الاجرائية.

ثالثاً: طرق جمع البيانات:

تم جمع البيانات بالجانب النظري والجانب التطبيقي وذلك تحقيقاً لغاية البحث وهي كالاتي :

1- الجانب النظري : تم اعتماد الباحثة على المصادر التي تتوافر في مكتبات الجامعات العراقية وكذلك ما تم توافره على شبكة الانترنت في جمع البيانات والمعلومات في الجانب النظري .

2- الجانب التطبيقي : اعتمدت الباحثة على المصادر الاتية في جمع البيانات التي تخص الجانب التطبيقي وهي :

أ- الاستبانة : تعد الاستبانة من الوسائل المهمة في جمع البيانات ويشيع استخدامها في الدراسات السلوكية والاجتماعية اذ تكون البيانات المطلوبة لها صلة وثيقة بمشاعر الأفراد ودوافعهم وعقائدهم واتجاهاتهم نحو موضوع معين فضلاً عن المواقف التي يصعب الحصول على بيانات عنها بطرائق الملاحظة كالمواقف والاحداث السابقة والمستقبلية وتم الاعتماد على الاستبانة مصدراً أساسياً في جمع المعلومات (Sekaran & Bougie, 2016:143).

رابعاً: مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث الحالي في شركة نفط الجنوب البصرة ، وتبلغ عينة البحث المتمثلة بموظفي المؤسسة مجتمع البحث البالغ عددهم (2500) فرداً، و حسب ما اشار اليه (Sekaran & Bougie, 2016:146) في منهجية البحث العلمي ان عينة البحث تبلغ (400) هي قامت الباحثة بتوزيع (500) استبانة استبانة على عينة البحث، وكانت الاستثمارات المسترجعة (450) والغير صالحة للتحليل (51) استبانة وتم استخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية سيتم توضيحها في الفقرة اللاحقة.

خامساً: الاساليب الاحصائية المستخدمة :

اعتمد البحث الحالي على مجموعة من الاساليب الاحصائية منها (كمجروف سميرنوف ، الاحصاء الوصفي المتمثل بالوسط الحسابي والانحراف المعياري ، معامل الاختلاف ، معامل ارتباط بيرسون ، اسلوب الانحدار الخطي البسيط لقياس التأثير بين المتغيرات) ، تم تطبيق تلك الادوات الاحصائية بواسطة برنامج (SPSS.V.23) .



الفصل الثاني/ الاطار النظري للبحث

المبحث الاول : الادارة الالكترونية

اولاً : مفاهيم الادارة الالكترونية:

تعد الإدارة الالكترونية عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة، فهي بديل يواكب التطور الذي سيطر على الحياة البشرية ويلبي مطالبه الإدارية، ومن هنا فإن تعميم تطبيقات التقنية في الإدارة أصبح حاجة ماسة للمجتمع ، كما أن تشعب الخدمات و الأنشطة التي تقدمها الإدارات تحتم ضرورة تحولها من أسلوب الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية. وصف (Felton,2006:16) الإدارة الالكترونية بأنها هي نظام يسمح للمؤسسة بالحصول على المعلومات واستخدامها في اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات تسمح هذه الأنظمة للمديرين بجمع البيانات وإدارتها وتحليلها من أجل التغيير والتحسين. كما وأشار (Yao et al.,2011:65) الى الإدارة الالكترونية بأنها هي المنهج الاستراتيجي لإدارة المؤسسة الديناميكية من خلال تنفيذ نظام عالي الاداء القائم على التقنيات المستحدثة والمصممة لخلق بيئة المعرفة التي تحقق رؤية المؤسسة. وبين (Mayhew,2018:26) هي ممارسة مجموعة متكاملة من الوظائف الادارية ضمن البيئة الالكترونية بالاعتماد على المكونات المادية والبرمجية من اجل الوصول الى تحقيق اهداف المؤسسة. و اضاف (Mirza,2018:112) هي عملية التحول الاداري من الطرق التقليدية الى الطرق المستحدثة ومن العمل الورقي الى العمل الرقمي مما يحقق السرعة والدقة في انجاز العمل داخل المؤسسة .

من المفاهيم السابقة يمكن تلخيص مفهوم الادارة الالكترونية وحسب وجهة نظر الباحثة ((بأنها طريقة عمل تستخدمها المؤسسات بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإنجاز وظائفها الادارية)).

ثانياً :أهداف الادارة الالكترونية:

تهدف الادارة الالكترونية الى تحقيق الاتي (نوره و مريم ، 2018 :23):

- 1- تقليل تكاليف الاجراءات الادارية والتخلص من عوائق الروتين الاداري.
- 2- إلغاء عامل المكان والزمان إذ ان الادارة الالكترونية تطمح في تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم و ارسال الاوامر و التعليمات والاشراف على الاداء واقامة الندوات من خلال الشبكة الالكترونية للإدارة.
- 3- توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم و بناء ثقافة إيجابية لدى كافة العاملين.



4- توفير المعلومات و البيانات لأصحاب القرارات بالسرعة والوقت المناسبين و رفع مستوى العملية الرقابية.

ثالثاً: أهمية الإدارة الإلكترونية :

تنطلق أهمية الإدارة الإلكترونية من خلال ما تحققه من مزايا داخل المؤسسة إذ أكد (Abbas,2020:21) على ان أهمية الإدارة الإلكترونية يمكن تلخيصها بالاتي :

- 1- المزايا الزمانية المتمثلة بالسرعة التي تحققها التطبيقات الرقمية في تنفيذ الوظائف الادارية .
 - 2- تقليل الاخطاء البشرية الناتجة عن الممارسات اليدوية والتحكم الإلكتروني في تقنيات المعلومات.
- كما اضاف (Al Shobaki et al.,2018: 515) و (Slaveykov et al., 2015:115) الى ان أهمية الإدارة الإلكترونية تكمن في ما توفره من فوائد مالية تقلل من التكاليف التي تتحملها المؤسسة في انجاز اعمالها الادارية .

وترى الباحثة أن أهمية الإدارة الإلكترونية تكمن بأنها الإدارة التي تسعى بصورة مستمرة الى اجراء تحسينات فعالة، يكون لها دور كبير في تحسين اداء الموظفين وما ينعكس بدروه على تحسين اداء المؤسسة ككل ،كما وتوفر الإدارة الإلكترونية المعلومات التي تحتاجها المؤسسة في انجاز عملها بأقل وقت وجهد ممكن.

ثالثاً: ابعاد الإدارة الإلكترونية:

بعد الاطلاع على بعض الدراسات السابقة وجدت الباحثة تعدد وتنوع انواع المقاييس المعتمدة في قياس متطلبات الإدارة الإلكترونية ، واستندت الباحثة على اختيار مقياس لمتطلبات الإدارة الإلكترونية المتمثلة ب (المتطلبات الادارية ، المتطلبات التقنية ، المتطلبات البشرية) والتي تتناسب مع موضوع الدراسة ومعرفة كيف يمكن قياس متطلبات الإدارة الإلكترونية والجدول (1) يوضح بعض مقاييس الدراسات السابقة .

الجدول(1) قياس متطلبات الإدارة الإلكترونية

ت	اسم الباحث والسنة	المقاييس المعتمدة في الإدارة الإلكترونية
1	حسن ،2013	الحاسوب ، الاتصالات، البرمجيات، صناعات المعرفة.
2	جعفر ،2014	القيادة، البنية التحتية، الموارد البشرية ، التمويل.
3	Aboudi, & Yahea,2019	المتطلبات الادارية ، المتطلبات التقنية ، المتطلبات البشرية

الجدول: من اعداد الباحثة



البعد الاول : المتطلبات الادارية : تسعى المؤسسات بصورة عامة الى تحقيق اهدافها على الامد الطويل ولغرض تحقيق هذا الهدف يتطلب من ادارة المؤسسات مواكبة التطورات والتغيرات المستحدثة وضرورة اضافة التقنيات والبرمجيات من خلال وضع استراتيجيات وخطط مستحدثة والعمل على التنظيم والاصلاح الدائم للوظائف الادارية ، فان المؤسسات اي كان نوعها وحجمها تحتاج الى خطط استراتيجية واضحة المعالم تتلاءم مع طبيعة عمل المؤسسة والبيئة المحيطة بها لذا ترتب على المؤسسات تطبيق الادارة الالكترونية التي تعمل على تطوير كل من الهيكل التنظيمي والادارات الوسطى وزيادة التعليم والتثقيف داخل المؤسسة & Aboudi (Yahea,2019:6). وتتضمن وضع الخطط الاستراتيجية التي تطور وتنظم العملية الادارية وتعمل على استقطاب الافراد ذوي الخبرة والمهارة العالية : (Al-Zaidi & Khalil, 2015 : 184).

البعد الثاني : المتطلبات البشرية : ان امتلاك الملاكات البشرية الماهرة في المستويات الادارية كافة في اي مؤسسة يعد امر ضروري وذلك لغرض استقبال كافة التغيرات والتطورات التي تضمن نجاح المؤسسات، وان نموذج الادارة الالكترونية بحاجة الى موارد بشرية مؤهلة بكافة المهارات والخبرات بطرق تجعلها تستخدم الحاسبات الالكترونية والشبكات بطرق تعزز المهام الوظيفية لكل موظف (Aboudi, & Yahea,2019:7). وتتضمن الاستثمار في الموارد البشرية ذات الكفاءة والخبرة التقنية والتكنولوجية بطرائق تتناسب مع التطورات الحالية التي يشهدها العالم من خلال ثورة المعلومات بما يخدم المؤسسة بصورة عامة (Alharbi, 2015 : 33).

البعد الثالث : المتطلبات التقنية : ادى التنوع الرقمي في التقنيات المستحدثة الى زيادة التنوع انماط واجيال التكنولوجيا بصورة عامة مما يضع المؤسسات امام خيارات مفتوحة في تبني تقنيات متطورة في انجاز الوظائف الادارية ومن التقنيات المتطورة هي ربط الوظائف الادارية داخل المؤسسات بالتقنيات التكنولوجية المتمثلة بشبكات الانترنت وادوات الاتصالات لحل مشاكل نقل المعلومات وتحقيق الاتصالات الفعالة بين العملاء والافراد والمؤسسات & Aboudi, (Yahea,2019:6). و تتضمن تطوير جميع الجوانب التقنية في المؤسسة، كالبرمجيات والفنيين والبنية التحتية التقنية للمؤسسة، وتتضمن عملية التطوير التقني تحليل جميع الاعمال الادارية المطورة وتحويلها الى برامج وتطبيقات في الحاسب الالى : (Abo Ashor & Alnmri, 2013 : 201).



وترى الباحثة أن الإدارة الالكترونية بأبعادها كافة تعمل على تعميم التدريب للأفراد ونشر الوعي بأهمية البرامج التدريبية الجماعية على شبكات الاتصالات المحلية والعالمية وضرورة تطوير مهارات الافراد وتحسين قدراتهم على استخدام التقنيات المستحدثة بسهولة اكبر.

المبحث الثاني : سلوك المواطنة التنظيمية

أولاً : مفاهيم سلوك المواطنة التنظيمية :

يشكل مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية ركيزة أساسية في بناء العلاقات الإنسانية والسلوكية والتنظيمية داخل المؤسسة وخارجها، إذ يعكس هذا المفهوم إمكانية المؤسسة في تفاعلها بيئياً واجتماعياً، وفي دعمها لقيم التوافق ضمن الأهداف والمصالح لرفع مستويات الكفاءة والفاعلية في الأداء التنظيمي، ذلك أن مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية يتخطى المبررات الرسمية للسلوك، ويتضمن معطيات مهمة داعمة للسلوك التنظيمي الرسمي بمقومات الدور الإضافي، أهمية هذا المفهوم تقودنا إلى محاولة تعقبه من عرض مجموعة من المفاهيم التي تطرق لها مجموعة من الباحثين إذ اشار (Bateman & Organ, 1983:585) بانها زيت التشحيم للماكنة الاجتماعية للمؤسسة إذ يطلق على الفرد الذي يؤمن بها ويمارسها بأنه الجندي الوفي للمؤسسة. كما وصف (Organ, 1997:91) مجموعة من السلوكيات التي تساهم في الحفاظ على السياق الاجتماعي والنفسي الذي يدعم أداء المهام وتعزيزه. واكد (Shahid et al., 2016:297) نوع من انواع السلوك الذي يتم على أساس تطوعي ولا يرتبط ارتباطاً مباشراً بنظام المكافآت الرسمي للمؤسسات على الرغم من حقيقة أنه يعزز كفاءة وفعالية الأداء التنظيمي. كما وصفها (Polat, 2009:1592) هي احد انواع السلوكيات التي لا يتم تضمينها في نظام المكافأة التنظيمي الرسمي بشكل مباشر وغالباً ما يتم تجاهله ايضاً. ومع ذلك ، في نفس الوقت يعد بمثابة أداء طوعي السلوكيات التي تساهم في المؤسسة ككيان من أجل أداء وظائفها بطريقة فعالة. وأشار الى سلوك المواطنة التنظيمية بأنها مجموعة من السلوكيات الطوعية التي لا ترتبط بالمهام الرسمية للموظف ولكنها يمكن ان تساهم في تحسين عمل المؤسسة وامكانية تحقيق اهدافها بدقة وسرعة عالية (Valikhani & Soltani, 2015: 279).

وترى الباحثة يمكن وصف سلوك المواطنة التنظيمية ((بأنه سلوك طوعي واختياري يؤديه الموظفين داخل المؤسسة بصورة ايجابية اثناء القيام بمهامه التنظيمية ، يساعد



المؤسسة على تحقيق اهدافها بصورة فعالة ،ولا يندرج هذا السلوك ضمن نظام الوصف الوظيفي والحوافز والمكافآت)).

ثانياً : أهمية سلوك المواطنة التنظيمية :

تواجه المؤسسات في عصرنا الحالي العديد من الصعوبات والتحديات التي تستوجب من قادة هذه المؤسسات تجهيز خطط ووضع سياسات تتلاءم مع هذه التحديات مثل ترغيب وجذب الموارد البشرية الكفؤة والمحافظة عليها ومن خلال طرق واساليب تتجاوز الارتباط الرسمي في أعمالهم الروتينية، من هذه الأساليب هو سلوك المواطنة التنظيمية. وضح (Moon et al., 2005:2) أهمية سلوك المواطنة التنظيمية من خلال كتابات (Barnard, 1938) الذي تناول أهمية توليد التعاون بين العاملين وكتابات (Katz, 1964) حول أهمية السلوكيات غير المبرمجة للحفاظ على قابلية الشركة للاستمرار، من خلال وصفه للمؤسسات التي تعتمد على قيام موظفيها بالمهام الرسمية فقط بالمؤسسات الضعيفة ،وغير قادرة على البقاء والاستمرار إذ ان المؤسسات الناجحة بحاجة الى لفت انتباه موظفيها الى حاجة المؤسسة الى قيامهم بأدوار تفوق ادوارهم الرسمية.

اشار (عمار، 2019: 10) الى أهمية سلوك المواطنة التنظيمية بأنها تزوج الادارة بوسائل تزيد من تفاعل الموظفين داخل المؤسسة فضلا عن ذلك فأن المؤسسات ذات الموارد القليلة تحتاج الى قيام موظفيها بأدوار اضافية مما يعكس على القدرة على تحقيق اهداف المؤسسة، كما ان سلوك المواطنة التنظيمية يحسن من قدرة المديرين والموظفين على التخطيط الفعال وحل المشاكل والقدرة على التحسين المستمر وحماية المؤسسة من اي خلل. تظهر أهمية سلوك المواطنة التنظيمية من خلال الوظائف والأدوار التي يؤديها الموظفين داخل المؤسسة، وتنعكس اثارها على المؤسسة بصورة عامة، ويمكن تناول أهمية سلوك المواطنة التنظيمية من خلال المحاور الآتية (الزبيدي، 2007: 59-60):

أ- سلوك المواطنة التنظيمية والأداء إذ يعزز هذا السلوم من الاداء العالي المتميز داخل المؤسسة.

ب- سلوك المواطنة التنظيمية ورضا الزبون أهمية هذا السلوك بتصور الزبون عن جودة الخدمة يمكن أن يكون هام بالنسبة لإدارة هذه الخدمة في المؤسسة.

ت- سلوك المواطنة التنظيمية والميزة التنافسية يسهم بشكل واضح في الميزة التنافسية في المؤسسة كونه يعد من الموجودات المهمة والتي يمكن لها ان تزيد من قدرتها التنافسية.



تري الباحثة ان الاهتمام بمعرفة سلوك المواطنة التنظيمية يؤدي الى تحسين المؤسسة بصورة عامة ، ويخلق جو من التعاون والتفاعل بين المؤسسات، بما يقدم للموظفين فرصة لإبراز قدراتهم ومهاراتهم وخلق الشعور بالرضا داخل المؤسسة وكسب المؤسسة ولاء موظفيها وتحقيق الاستقرار داخل بيئة العمل.

ثالثاً ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

بعد الاطلاع على بعض الدراسات السابقة وجدت الباحثة تعدد وتنوع انواع المقاييس المعتمدة في قياس سلوك المواطنة التنظيمية ، واستندت الباحثة على اختيار مقياس لسلوك المواطنة التنظيمية المتمثل بـ (المساعدة، الروح الرياضية، الامتثال) والتي تتناسب مع موضوع الدراسة ومعرفة كيف يمكن قياس سلوك المواطنة التنظيمية والجدول (2) يوضح بعض مقاييس الدراسات السابقة .

الجدول(2) قياس سلوك المواطنة التنظيمية

ت	اسم الباحث والسنة	المقاييس المعتمدة في سلوك المواطنة التنظيمية
1	Organ,1988	المساعدة، الطاعة العامة.
2	Moon et al,2005	المساعدة ، الروح الرياضية، الامتثال.
3	Iftikhar et al.,2016	المساعدة ، المجاملة ، الروح الرياضية ، الفضيلة المدنية، الضمير الحي.

الجدول: من اعداد الباحثة

اعتمدت الباحثة في قياس ابعاد سلوك المواطنة التنظيمية الابعاد التالية (المساعدة، الروح الرياضية ، الامتثال)،والتي تتناسب مع البحث الحالي، و يمكن توضيحها بما يلي:

البعد الاول: المساعدة: يرتبط هذا البعد بمساعد الآخرين في حل مشكلة مرتبطة بالعمل سواء بطريقة مباشرة او غير مباشرة ، وتتمثل اهم الفوائد المترتبة على هذا البعد في ان الموظفين يساعدون بعضهم البعض بدلا من تشتيت انتباه المشرفين، ويفيد ذلك الموظفين ايضا في انهم لا يظهروا لمسؤوليهم حاجاتهم للمساعد ، مما ينعكس بالطبع على طبيعة سلوكهم وولائهم للمؤسسة(الفرجاني،2017: 104) ويمكن وصف بعد المساعدة بأنه عبارة عن أعمال شخصية تتمثل في منح الوقت و الطاقة بشكل طوعي لدعم زملاء العمل(Moon et al,2005:7).



البعد الثاني : الروح الرياضية : ويقصد بها مدى تحمل الموظف في المؤسسة للمتاعب دون تذمر أو رفض أو ما شابه ذلك وإدخار طاقته لإنجاز الأعمال وتظهر هذه، المضايقات نتيجة لتعاون العاملين داخل المؤسسة أي نتيجة العمل ضمن فرق العمل الجماعية (الفرجاني، 2017: 105). كما ووصف (Moon et al, 2005: 8) هي عمل شخصي يقلل أو يمنع الأحداث العاطفية السلبية في مكان العمل.

البعد الثالث : الامتثال: هي قيام الموظفين بالالتزام الدقيق لأداء أعمالهم وبدرجة أعلى مما مطلوب منهم حتى اذا لم يكن هنالك مراقبة من قبل المؤسسة إذ يعمل الموظفون على اساس القوانين والسياسات المعلنة داخل المؤسسة (podaskoof, 2000: 518). وأشار (Moon et al, 2005: 9) هو جهود تركز على التنظيم لدعم واتباع القواعد واللوائح المعمول بها (الرسمية وغير الرسمية).

الفصل الثالث: الجانب العملي

يقدم هذا الفصل تحليلاً للبيانات التي تخص متغيرات وابعاد البحث التي تم الحصول عليها عن طريق استمارة الاستبانة إذ تضمنت البحث الحالي مجموعة من الفرضيات والاهداف المطلوب اختبارها والتحقق منها وتوضيح فيما اذا كانت هذه البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً ام لا التي تحدد نوع الادوات و الاساليب الاحصائية المناسبة لهذه البيانات . ولغرض تحقيق ذلك تم الاعتماد بهذا الفصل على ثلاثة مباحث رئيسة تقدم الخطوات والاجراءات الاحصائية المطلوبة لاختبار فرضيات البحث والتحقق من اهدافه وبناءً على ما سبق سيتناول هذا الفصل ما يلي :

المبحث الاول : التحليل الاولي لمتغيرات البحث .

المبحث الثاني: الوصف الاحصائي لمتغيرات البحث وتشخيصها .

المبحث الثالث : اختبار فرضيات البحث.

المبحث الاول : التحليل الاولي لمتغيرات البحث

اولاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات :

من اجل تطبيق الاختبارات الإحصائية المعروفة التي تحقق الهدف المنشود للبحث يجب التأكد من توزيع البيانات ،اذ ان اغلب الاختبارات الإحصائية تشترط ان تكون البيانات تتوزع



توزيعاً طبيعياً وتسمى في هذه الحالة بالاختبارات المعلمية، اما اذا لم تتوزع البيانات توزيعاً طبيعياً ففي هذه الحالة يجب استخدام الاختبارات اللامعلمية (Sekaran & Bougie,2010:337).
(338) وعلى اساس ذلك قامت الباحثة بإجراء اختبار البيانات باستخدام المختبر (Kolmogorov–Smirnov^a) لمعرفة توزيع البيانات إذا تم توزيعها توزيعاً طبيعياً أم لا (Cooper & Schindler,2014:612). من خلال إجراء اختبارين لاختبار الفرضيات التالية :

H₀: البيانات لا تتوزع توزيعاً طبيعياً .

H₁ : البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً .

سنلاحظ نتائج الاختبار لكل متغير من متغيرات البحث من خلال الجداول المدرجة في ادناه .

1- اجراء اختبار (Kolmogorov–Smirnov) للتوزيع الطبيعي على متغيرات وابعاد البحث :
بناءً على ما تم التطرق إليه في اعلاه سيتم تلخيص اختبار البيانات للمتغيرات وابعاد البحث وتوضيحها على وفق الجدول (3) المدرج في ادناه .

الجدول (3) نتائج الاختبار لمتغيرات وابعاد البحث

Kolmogorov–Smirnov test				
Sig. (2 tailed)	Test Statistic	n	المتغيرات الرئيسية وابعادها	ت
.630	.204	399	الإدارة الالكترونية	1
.545	.155		المتطلبات الادارية	
.673	.288		المتطلبات البشرية	
.391	.201		المتطلبات التقنية	
.295	.223	399	سلوك المواطنة التنظيمية	2
.354	.235		المساعدة	
.534	.164		الروح الرياضية	
.721	.190		الامتنال	

الجدول :من اعداد الباحثة



نلاحظ من خلال الجدول المذكور أنفاً ان قيم (sig) لجميع الفقرات المتغير المستقل بأبعاده الثلاثة اعلى من قيمة (0.05) وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على ان البيانات لا تتوزع توزيع طبيعياً وقبول الفرضية البديلة.

ثانياً: اختبار الصدق النهائي: يعبر اختبار الصدق النهائي للاستبيان عن المدى الذي يكون فيه المقياس او مجموعة المقاييس ممثلة بشكل صحيح لمتغيرات البحث وإلى إي مدى تعد اداة جمع البيانات خاليه من اي خطأ مقصود (Hair et al,2019:3). ولغرض التأكد من صدق مقاييس البحث سوف يتم الاعتماد على قيم (Corrected Item–Total Correlation) التي تشير الى مدى ارتباط كل فقرة من فقرات المقياس بالمجموع الكلي لبقية الفقرات، ومن خلال ذلك سيتم تصحيح المقياس بواسطة استبعاد الفقرات التي تحصل على قيم ارتباط غير كافية (اقل من 0.40) بهدف الابقاء على الفقرات التي تزيد صدق المقياس فعلياً وترتبط ارتباطاً جيداً وكافياً ببقية الفقرات الاخرى التي تمثل مقياساً معيناً. يشير الجدول (4) المدرج في ادناه الى الفقرات الخاصة بأداة الدراسة وفق مقياس (Corrected Item–Total Correlation).

الجدول (4) نتائج الصدق النهائي الداخلي

الفقرة	Corrected Item –Total Correlation	الفقرة	Corrected Item –Total Correlation	الفقرة	Corrected Item –Total Correlation
Q1	.654	Q11	.567	Q21	.560
Q2	.550	Q12	.552	Q22	.695
Q3	.462	Q13	.615	Q23	.678
Q4	.598	Q14	.670	Q24	.479
Q5	.686	Q15	.538	Q25	.624
Q6	.589	Q16	.659	Q26	.445
Q7	.547	Q17	.697	Q27	.562
Q8	.721	Q18	.575	Q28	.625
Q9	.523	Q19	.457		
Q10	.515	Q20	.600		

الجدول: من اعداد الباحثة بالاستناد الى مخرجات (spss.v.23)

يوضح الجدول (4) المدرج في اعلاه ان جميع قيم الفقرات اكبر من (0.40) وهذا ما يوضح بأن جميع فقرات الاستبانة تتصف بالصدق والاتساق الداخلي المقبول ويمكن الاعتماد عليها بالتحليل الاحصائي .



ثالثاً: ثبات أداة البحث :-

يقصد بالثبات هو عند تكرار الأسئلة وتطبيقها على أفراد العينة في أوقات مختلفة تعطي نفس الإجابة وبالعتماد على معامل (Cronbach's Alpha) الذي يعد احد انواع الاختبارات الشائعة التي تستخدم لثبات ادارة الدراسة وان اغلب الدراسات تشير الى ان قيمة معامل (Cronbach's Alpha) تكون جيدة ومقبولة عندما تكون اكبر من (0.70) (Morgan et al.,2004:122). وقد استخدمت الباحثة معامل (Cronbach's Alpha) لقياس الثبات وكانت النتائج كما موضحة في الجدول (5) الاتي :

الجدول (5) قيم (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات ابعاد البحث

المحاور	عدد الفقرات	قيمة معامل Cronbach's Alpha
المتطلبات الادارية	5	.82
المتطلبات البشرية	5	.83
المتطلبات التقنية	5	.83
المتغير المستقل (الادارة الالكترونية)	15	.82
المساعدة	4	.82
الروح الرياضية	4	.89
الامتنال	5	.83
المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية)	13	.81
جميع المحاور	28	.85

الجدول : من اعداد الباحثة بالاستناد الى مخرجات (spss.v.23)

من خلال نتائج (Cronbach's Alpha) في الجدول المذكور أنفاً توصلت الباحثة الى ان المقياس المعتمد في الدراسة يتسم بالثبات كون جميع النتائج التي تم التوصل اليها اكبر من (0.70) وهذا ما يؤكد ان الصدق والاتساق النهائي للبيانات التي تم الحصول عليها من خلال افراد عينة الدراسة وهذا ما يوضح بدوره ثبات النتائج التي تم التوصل اليها (Sekaran & Bougie,2016:290).

المبحث الثاني : وصف متغيرات البحث وتشخيصها



أولاً: الاحصاء الوصفي: يعد الاحصاء الوصفي مجموعة من الاساليب الاحصائية الاساسية التي تقدم وصفاً دقيقاً للخصائص الاساسية و تلخص البيانات بطريقة واضحة ومبسطة (Zikmund et al., 2010:413).

1- وصف وتشخيص بيانات المتغير المستقل (الإدارة الالكترونية) بأبعاده:

تقدم هذه الفقرة وصفاً لاستجابات الموظفين في شركة نفط الجنوب البصرة ومناقشتها من خلال الاعتماد على ثلاثة ابعاد تخص المتغير المستقل التي تم توضيحها ضمن (15) فقرة من فقرات الاستبانة وسيتم استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف من اجل تفسير النتائج وصفيًا اذ اعتمدت الدراسة على مقياس (Likert) الخماسي الذي يعتمد الاوزان التصاعديّة (1,2,3,4,5) وتتضمن هذه الفقرة عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف والاعتماد على المتوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) كمتوسط اداة القياس وباستخدام نتائج الحاسبة الالكترونية ضمن البرامج الاحصائية (SPSS.V.23) سيتم عرض التحليل في الجدول (7) الاتي :

الجدول (7) ملخص نتائج الاحصاء الوصفي للمتغير المستقل (الإدارة الالكترونية) وابعاده

ت	المتغير المستقل وابعاده	Mean	s.d	C.V
1	المتطلبات الادارية	3.72	.780	0.21
2	المتطلبات البشرية	3.71	.757	0.20
3	المتطلبات التقنية	3.79	.780	0.20
	الإدارة الالكترونية	3.88	.700	0.18

الجدول: من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج (SPSS.V.23)

نلاحظ من الجدول (7) المذكور أنفاً ان بعد المتطلبات التقنية سجل اعلى متوسط حسابي بلغت قيمته (3.79) وانحراف معياري (0.20) و معامل اختلاف بلغ (0.20). وهذا يبين ان بعد المتطلبات التقنية هو اول الابعاد من حيث تأثيرها على متطلبات الإدارة الالكترونية وسجل بعد المتطلبات الادارية (3.72) ثاني اعلى متوسط حسابي وانحراف معياري يبلغ (0.21) . ومعامل اختلاف بلغ (.21). واخيراً بعد المتطلبات البشرية فقد حصل على اقل متوسط حسابي بلغ (3.71) وانحراف معياري (0.20) ومعامل اختلاف (0.20). كما وضح الجدول اعلاه ان الوسط الحسابي للمتغير المستقل (الإدارة الالكترونية) بلغ (3.88) بأنحراف معياري (0.700) ومعامل



اختلاف (18). وهذه النتائج تدل على ان اجابات افراد العينة متجانسة مع المقياس الذي تم اختياره في البحث.

2-وصف وتشخيص بيانات المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) بأبعاده:

تقدم هذه الفقرة وصفاً لاستجابات الموظفين في شركة نفط الجنوب البصرة ومناقشتها من خلال الاعتماد على ثلاثة ابعاد تخص المتغير المستقل التي تم توضيحها ضمن (13) فقرة من فقرات الاستبانة وسيتم استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف من اجل تفسير النتائج وصفيًا اذ اعتمدت الدراسة على مقياس (Likert) الخماسي الذي يعتمد الاوزان التصاعديّة (1,2,3,4,5) وتتضمن هذه الفقرة عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف والاعتماد على المتوسط الحسابي الفرضي البالغ (3) كمتوسط اداة القياس وباستخدام نتائج الحاسبة الالكترونية ضمن البرامج الاحصائية (SPSS.V.23) سيتم عرض التحليل في الجدول (8) الاتي :

الجدول (8) ملخص نتائج الاحصاء الوصفي للمتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) وابعاده

ت	المتغير التابع وابعاده	Mean	s.d	C.V
1	المساعدة	3.94	.690	0.17
2	الروح الرياضية	4.00	1.00	0.25
3	الامتثال	3.88	.701	0.18
	سلوك المواطنة التنظيمية	3.75	.789	0.21

الجدول :من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج (SPSS.V.23)

نلاحظ من الجدول (8) المذكور أنفاً ان بعد الروح الرياضية سجل اعلى متوسط حسابي بلغت قيمته (4.00) وانحراف معياري (0.25) ومعامل اختلاف (0.25). هذا يبين ان بعد الروح الرياضية هو اول الابعاد من حيث تأثيرها على سلوك المواطنة التنظيمية وسجل بعد المساعدة (3.94) ثاني اعلى متوسط حسابي وبانحراف معياري يبلغ (0.17) . ومعامل اختلاف (0.17) اخيراً حصل بعد الامتثال على اقل متوسط حسابي بلغ (3.88) وانحراف معياري (0.18) ومعامل اختلاف (0.18). كما يبين الجدول ان الوسط الحسابي للمتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية بلغ (3.75) وبانحراف معياري (0.789) ومعامل اختلاف (0.21) وهذا ما يدل على ان اجابات افراد العينة جاءت متجانسة مع المقياس الذي تم اعتماده.



المبحث الثالث : اختبار فرضيات البحث

1- اختبار الفرضيات الارتباط :

سيتناول هذا المبحث معرفة علاقة الارتباط بين متغيرات البحث (الإدارة الالكترونية و سلوك المواطنة التنظيمية) بالاستناد إلى اجابات افراد عينة البحث من خلال استمارة الاستبانة اذ استخدمت الباحثة معامل الارتباط (Pearson) لكون البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً اي انها ذات طابع احصاء معلمي حيث ان قيم معامل الارتباط تتراوح بين (+1) و (-1) فإذا كان معامل الارتباط ذات قيمة موجبة يفسر الارتباط بانه ايجابي إما اذا كانت قيمة معامل الارتباط تساوي (+1) فيفسر الارتباط على انه ارتباط ايجابي تام إما اذا كانت قيمة معامل الارتباط سالبة (-1) فيفسر على انه ارتباط عكسي إما اذا كانت قيمة معامل الارتباط تساوي (-1) فيفسر الارتباط على انه ارتباط عكسي تام وفي حال كانت قيمة معامل الارتباط تساوي (0) فيفسر ذلك عدم وجود ارتباط ، وتوضح الجداول الأتية اختبار فرضيات الارتباط بين متغيرات البحث وابعادها .

الجدول (11) علاقة الارتباط بين متغيرات وابعاد البحث على وفق معامل ارتباط (Pearson)

ت	بيانات الارتباط	المتطلبات الادارية	المتطلبات البشرية	المتطلبات التقنية	الإدارة الالكترونية	المساعدة	الروح الرياضية	الامتثال	سلوك المواطنة التنظيمية
1	المتطلبات الادارية	1							
2	المتطلبات البشرية	.439**	1						
3	المتطلبات التقنية	.326**	.452**	1					
4	الإدارة الالكترونية	.755**	.615	.730**	1				
11	المساعدة	.433**	.503**	.507**	.454**	1			
12	الروح الرياضية	.293**	.219**	.238**	.494**	.385**	1		
13	الامتثال	.474**	.502**	.345**	.396**	.537**	.370**	1	
14	سلوك المواطنة التنظيمية	.567**	.629**	.635**	.635**	.464**	.378**	.454**	1

الجدول : من اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS.V.23)



يشير الجدول (11) الى مصفوفة معاملات الارتباط البسيط (Pearson) ونوع الاختبار-2) **tailed** ومختصر (Sig) فضلاً عن حجم عينة البحث البالغة (399) ويوضح ايضاً اختبار معنوية معامل الارتباط من خلال (T) المحسوبة مع الجدولية من غير ان يظهر قيمها فإذا ظهر وجود علامة (***) دل على ان مستوى المعنوية المعتمد (0.01) سيتم توضيح النتائج كما يلي :

1- ان قيمة معامل الارتباط بين الادارة الالكترونية وسلوك المواطنة التنظيمية بلغت (0.635). وتفسر هذه القيمة ان هناك علاقة طردية قوية وذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.01).

2- إن قيمة معامل الارتباط للبعد الاول من أبعاد المتغير المستقل (المتطلبات الادارية) مع المتغير التابع بأبعاده تبلغ (0.567). وهي قيمة طردية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الاولى .

3- إن قيمة معامل الارتباط للبعد الثاني من أبعاد المتغير المستقل (المتطلبات البشرية) مع المتغير التابع بأبعاده بلغ (0.629). وهي قيمة طردية قوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية .

4- إن قيمة معامل الارتباط للبعد الثالث من أبعاد المتغير المستقل (المتطلبات التقنية) مع المتغير التابع بأبعاده (0.635). وهي قيمة طردية قوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

2-اختبار علاقة التأثير: لغرض معرفة علاقات التأثير بين متغيرات البحث اعتمدت الباحثة في هذا الاختبار على تحليل الانحدار البسيط عن طريق برنامج (SPSS.V.23) الجداول المدرجة في ادناه ستوضح نموذج أثر المتغير المستقل (الادارة الالكترونية) في المتغير التابع (سلوك المواطنة التنظيمية) ويمكن معرفة علاقة التأثير بين المتغيرات عن طريق احتساب المعادلات التالية بطريقة التحليل الانحدار البسيط بين المتغيرات وبالشكل التالي:

$$(1) Y = B_0 + B_1X$$

$$Y = 53.4 + 0.1945X$$

$$F\text{-Value}(88.81)$$

$$\text{Sig}(0.000)$$



الجدول (12) جدول القدرة التفسيرية

sig	قيمة F	Adjusted R Square	معامل التحديد R Square	معامل الارتباط R	H1
0.000	88.81	.413	.540	.735	

الجدول : مخرجات برنامج (spss.v.23)

الجدول (13) تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسة الاولى

Sig	T	Beta	معامل الانحدار (B1)	الحد الثابت (B0)	الفرضية الرئيسة الاولى H1
0.000	10.44	.464	194.5	53.4	

الجدول : مخرجات برنامج (spss.v.23)

من المعادلة والجدول المذكورة أنفاً نلاحظ ان قيمة الثابت للانحدار تبلغ ($B_0=53.4$) وقيمة معامل الانحدار للإدارة الالكترونية بلغت ($B_1=.194.5$) وان قيمة (T) بلغت (10.44) وإن قيمة (F) معنوية بالاستناد الى قيمة (sig) المعنوية وهذا يفسر على وجود علاقة تأثير ايجابية طردية قوية بين الادارة الالكترونية وسلوك المواطنة التنظيمية.

ثانياً:- اختبار علاقة التأثير للفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الاولى باعتماد تحليل الانحدار البسيط

اما الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الاولى والتي تنص على الآتي :
الفرضيات الفرعية :-

H1-a:- توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين المتطلبات الادارية و سلوك المواطنة التنظيمية.

H1-b :- توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية بين المتطلبات البشرية وسلوك المواطنة التنظيمية.

H1-c :- توجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة احصائية بين المتطلبات التقنية وسلوك المواطنة التنظيمية.



الجدول (14) القدرة التفسيرية للفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الاولى

sig	قيمة F	Adjusted R Square	معامل التحديد R Square	معامل الارتباط R	الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الاولى
0.000	187.56	.319	.321	.567	المتطلبات الادارية
0.000	129.87	.393	.396	.629	المتطلبات البشرية
0.000	89.04	.403	.403	.635	المتطلبات التقنية

الجدول: مخرجات برنامج (SPSS.V.23)

الجدول (15) معاملات الانحدار الخطي البسيط (coefficients) لاختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الاولى

Sig.	T	Beta	معامل الانحدار (B1)	الحد الثابت (B0)	الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الاولى
0.00	5.970	.291	.295	99.867	المتطلبات الادارية
0.00	7.073	.352	.367		المتطلبات البشرية
.076	2.107	.104	.105		المتطلبات التقنية

الجدول: مخرجات برنامج (SPSS.V.23)

1. ان قيمة الحد الثابت للبعد الاول (المتطلبات الادارية) بلغت (99.867) وقيمة معامل الانحدار بلغت (0.295). وان قيمة (T) بلغت (5.970) و (F) قيمة معنوية بالاعتماد على قيمة (sig) المعنوية وهذا ما يفسر وجود تأثير بين المتطلبات الادارية وسلوك المواطنة التنظيمية وقبول الفرضية الفرعية الاولى .

2. ان قيمة الحد الثابت للبعد الثاني (المتطلبات البشرية) بلغت (99.867) وقيمة معامل الانحدار بلغت (0.367). وان قيمة (T) بلغت (7.073) و (F) قيمة معنوية بالاعتماد على قيمة (sig) المعنوية وهذا ما يفسر وجود تأثير بين المتطلبات البشرية وسلوك المواطنة التنظيمية وقبول الفرضية الفرعية الثانية .

3. ان قيمة الحد الثابت للبعد الثالث (المتطلبات التقنية) بلغت (99.867) وقيمة معامل الانحدار بلغت (0.104). وان قيمة (T) بلغت (2.107) و (F) قيمة غير معنوية بالاعتماد على قيمة (sig) المعنوية وهذا ما يفسر عدم وجود علاقة تأثير بين المتطلبات التقنية وسلوك المواطنة التنظيمية ورفض الفرضية الفرعية الثالثة .



إن نتائج تحليل الانحدار البسيط تؤكد ان هناك ارتباط وتأثير ذا دلالة احصائية ومعنوية بين المتغير المستقل (متطلبات الادارة الالكترونية) والمتغير التابع (سلوك المواطن التنظيمية)

الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

اولا: الاستنتاجات :

الاستنتاج الاول : تبدي شركة نفط البصرة اهتمام كبير في الاحتفاظ بسلوك المواطن التنظيمية وذلك بالاعتماد على الكفاءات والمهارات وما تبذله من جهود كبيرة وواضحة لضمان تحقيق المواطن التنظيمية داخل شركة نفط البصرة ، وهذا ما يفسر على ان سلوك المواطن التنظيمية مهم داخل المؤسسة مجتمع البحث وتستطيع المؤسسة استخدامه لتحقيق اهدافها الطويلة الامد.

الاستنتاج الثاني :اثبت البحث وجود علاقة تأثير ايجابية بين متطلبات الادارة الالكترونية وتحقيق سلوك المواطن التنظيمية وهذا ما يفسر ان امتلاك شركة نفط البصرة لمتطلبات الادارة الالكترونية يجعلها قادرة على تحقيق سلوك المواطن التنظيمية داخل المؤسسة المبحوثة.

الاستنتاج الثالث : اثبت البحث ايضا على وجود علاقة بين المتطلبات الادارية والمتطلبات البشرية وتحقيق سلوك المواطن التنظيمية ، وهذا ما يفسر على ان شركة نفط البصرة تستطيع تحقيق سلوك المواطن التنظيمية من خلال امتلاكها لجميع المتطلبات الادارية الناجحة المتمثلة بالتعامل الاداري الجيد والاسلوب الاداري الناجح وكذلك تستطيع ان تحقق المواطن التنظيمية من خلال ما تمتلكه من مهارات وكفاءات وقدرات بشرية قادرة على انجاز العمل وتحقيق اهداف المؤسسة بصورة اكبر .

الاستنتاج الرابع : توصل البحث ايضا الى وجود قصور داخل المؤسسة المبحوثة من حيث المتطلبات التقنية في تحقيق سلوك المواطن التنظيمية.

ثانيا: التوصيات:

التوصية الاولى : نشر الوعي والثقافة العامة بأهمية الادارة الالكترونية داخل المؤسسة وذلك من خلال اقامة الندوات والمؤتمرات والدورات التدريبية التي تبين اهمية الادارة الالكترونية داخل المؤسسة المبحوثة.



التوصية الثانية : اعداد خطط تطويرية للمؤسسة تستطيع من خلالها اتباع نظام الادارة الالكترونية في سير العمل داخل وخارج المؤسسة وهذا ما يضمن استمرار العمل حتى في ظل الظروف الاستثنائية.

التوصية الثالثة : اهمية توفير المتطلبات الادارية والبشرية داخل المؤسسة المبحوثة وذلك من خلال استقطاب الافراد ذوي الخبرات والمهارات المتعددة وتمكينهم من انجاز العمل بالصورة المطلوبة ليتسنى للمؤسسة الاعتماد على الادارة الالكترونية بصورة اكبر وتحقيق الغرض المطلوب منها.

التوصية الرابعة : اهمية توفير الدعم الكافي للوسائل التقنية المستحدثة داخل المؤسسة من خلال توفير احداث التقنيات المتوفرة والاستعانة بكوادر فنية متخصصة لمتابعة أي مشكلة ممكن ان تصادف العمل.

المصادر

المصادر العربية:

- أ- كتب عربية
1. الفرجاني، علي بلقاسم فاطمة. (2017). مدى توافر سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المعهد العالي للمهن. مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، 119-130.
- ب- مقالات عربية
1. جعفر، فبس زهير عبد الكريم (2014). اثر الادارة الالكترونية في ادارة الجودة الشاملة ، دراسة حالة في دائرة تكنولوجيا المعلومات بوزارة العلوم والتكنولوجيا -بغداد، مجلة الادارة والاقتصاد (37)، (123-144).
 2. فاضل عباس حسن "Role of Organizational culture in the contemporary trend toward management applications field study in Maysan University. Al Kut ،(2013electronic Journal of Economics and Administrative Sciences, 5(9), 221-255.
 3. عبد اللطيف، ولاء اسماعيل عبد اللطيف و جواد ، حسين جعفر جواد (2020) انعكاس متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية على ضغوط العمل -بحث ميداني في مديرية بلدية الحلة، جامعة تكريت، كلية الادارة والاقتصاد، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد (16) العدد (51)-ج.1.
- ث- الاطاريح العربية
1. عماره، شريف و بونويره، وسام و بورزامة ،هاجر (2019) أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الالتزام التنظيمي دراسة حالة العاملين بالشركة الإفريقية للزجاج بالظاهير -جيجل- مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل.
 2. نوره ، قنيفة و مريم ،بركاني (2018) دور الادارة الالكترونية في التطوير التنظيمي بالمؤسسة دراسة ميدانية بلدية ام البواقي – مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية ، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ،جامعة العربي مهدي ام البواقي.
 3. سعيد، محمود عودة عبد الله. (2017). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الأوقاف الشؤون الدينية. قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القيادة و الادارة، جامعة الأقصى :فلسطين.
 4. الزيدي، ناظم جواد عبد سلمان.(2007). العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية والقيادة التحويلية وأثرهما في تفوق المنظمات- دراسة استطلاعية لعينة من مديري المصارف الحكومية والأهلية. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.



المصادر الأجنبية:

BOOK

1. Al-Harbi, Badria Fahd Sabeel, (2015), *Obstacles to the Application of Electronic Management at the Qaseem University from the viewpoint of the administrative and academic leaderships at the university and the proposed solutions to it*, published Master Thesis, Umm Al-Qura University.
2. Cooper, D. R., and Schindler, P. S., (2014). *Business Research Methods*. 12th ., McGraw- Hill education.
3. Felton, F. S. (2006). *The use of computers by elementary school principals*. Virginia Polytechnic Institute and State University.
4. Hair, G., Black, B., Babin, B., Anderson, R. and Tatham, R. (2019) *Multivariate Data Analysis*. 8th Edition, Pearson, Upper Saddle River, New Jersey.
5. Morgan, G.A., Leech, N.L., Gloeckner, G.W., & Barrett, K.C., (2004). *SPSS for Introductory Statistic , use and Interpretation*. 2 nd ed: Lawrence Erlbaun Associate,Inc.
6. Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books/DC Heath and Com.
7. Sekaran Uma and Bougie Roger (2016) .*Research methods for business : a skill-building approach*. 7th ed, Peshkova. Used under license from Shutterstock. com Registered office John Wiley and Sons Ltd, The Atrium, Southern Gate, Chichester, West Sussex, PO19 8SQ, United Kingdom.,
8. Sekaran, U., and Bougie, R. (2010). *Research Method For Business*, 5th ed, John Wiley and Sons Ltd .
9. Zikmund, W., Babin, B., Carr, J., and Griffin, M. (2013). *Business research methods*. 9 th ed., South-Western, Cengage Learning.

Journal& Periodicals:

1. Abbas, A. A. (2020). Educational Competition as a Moderating variable of the relationship between electronic management and intelligent organizations. *Revista Tempos e Espaços em Educação*, 13(32), 25.
2. Aboudi, S. I., & Yahea, R. M. (2019). E-governance is an entry point for social interaction An analytical study in Ninawa Medical College. *Tikrit Journal Of Administrative and Economic Sciences*, 2(42), 120.
3. Abu Ashour, Khalifa Mustafa, Al-Nimri, and Diana Jamil, (2013), the level of application of electronic management at Yarmouk University from the viewpoint of faculty and administrators, published research, the Jordanian Journal of Educational Sciences, Volume 9, No. 2.
4. Al Shobaki, M. J., Abu-Naser, S. S., Abu Amuna, Y. M., & El Talla, S. A. (2018). Support Extent Provided by Universities Senior Management in Assisting the Transition to e-Management.
5. Al-Zaidi, Nazem Jawad Abdul, Khalil, Zainab Mustafa, (2015), Rehabilitation of human resources for the application of electronic management - a case study in the Ministry of Science and Technology, published research, Journal of Economic and Administrative Sciences, Volume 21, No. 86.



6. Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship". *Academy of management Journal*, 26(4), 587-595.
7. Iftikhar, M., Shahid, M. U., Shahab, M. H., Mobeen, M., & Qureshi, M. I. (2016). Exploring the relationship among organizational citizenship behavior, psychological empowerment and turnover intentions with the mediating role of affective commitment. *International Review of Management and Marketing*, 6(4), 296-304.
8. Mayhew, E. (2018). Implementing electronic management of assessment: four key barriers faced by higher education providers moving to online submission and feedback. *Research in Learning Technology*, 26.
9. Mirza, K. İ. (2018). *Electronic public distribution system e-government food department* (Master's thesis, Hasan Kalyoncu Üniversitesi).
10. Moon, H., Van Dyne, L., & Wrabel, K. (2005). The circumplex model and the future of organizational citizenship behavior research. *Handbook of organizational citizenship behavior*, 3-23.
11. Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human performance*, 10(2), 85-97.
12. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of management*, 26(3), 513-563.
13. Polat, S. (2009). Organizational citizenship behavior (OCB) display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 1(1), 1591-1596.
14. Shonhe, L., & Grand, B. (2019). Implementation of electronic records management systems: Lessons learned from Tlokweng land Board-Botswana. *Records Management Journal*.
15. Slaveykov¹, K., Stoyanov, V., Stoyanov, K., & Trifonova, K. (2015). E-MANAGEMENT: USING ICT TO ACCOMPLISH DESIRED GOALS. In VII МЕЖДУНАРОДНА НАУЧНА КОНФЕРЕНЦИЯ „Е-УПРАВЛЕНИЕ” в рамките на „Дни на науката–2015 “на ТУ-София VII-th INTERNATIONAL SCIENTIFIC CONFERENCE (p. 117).
16. Valikhani, M., & Soltani, E. (2015). Investigating the effect of job alienation on the organizational citizenship behavior (branches of sepah bank in shahreza and dehaghan as case study). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(1), 277-286.
17. Yao, L., Othman, A. B., Aballa, A. N., & Mahdi, O. R. (2011). E-management development and deployment strategy for future organization. *African journal of business management*, 5(16), 6657-6667.